

## **Precarietà e mobilitazione**

### **I lavoratori migranti nelle “nuove occupazioni” gig**

Vittoria Mazzieri

Con il rapido sviluppo delle piattaforme digitali e con l'emergere di una lunga serie di servizi in app, i lavoratori migranti hanno sperimentato una nuova dimensione del lavoro: la “gig economy”, il calderone di “occupazioni flessibili” legati alle piattaforme, coinvolge ad oggi più di 200 milioni di cinesi, un quarto della forza lavoro nazionale. Se la definizione abbraccia una svariata selezione di occupazioni, in cui rientrano anche professioni da “colletto bianco”, uno tra i settori più prolifici è quello della consegna di cibo a domicilio. Con il suo enorme bacino di utenti internet, e con l'investimento di grandi aziende del tech, il contesto cinese si è dimostrato essere un mercato adatto a tali servizi.

I dati ufficiali relativi al 2018 riportano che il numero di persone che utilizzavano il food delivery aveva raggiunto i 300 milioni: in quell'anno si era già costituito un duopolio, con due società che controllano assieme il 90% del mercato: Meituan, supportata da Tencent, l'operatore della super app WeChat; Eleme, con il gigante dell'e-commerce Alibaba tra i maggiori finanziatori. La pandemia ha reso i servizi ancora più essenziali.

Lo sviluppo del settore ha potuto contare su un gran bacino di lavoratori originario dalle aree rurali, alla ricerca di una occupazione più flessibile delle mansioni da fabbrica. Secondo i dati riportati dalle Meituan ed Eleme, rispettivamente circa il 77% e il 75% dei fattorini proviene da un contesto rurale. Se molti studi si sono focalizzati sulle modalità in cui le aziende fanno uso degli algoritmi per gestire il lavoro, di recente sono emerse analisi che indagano come la gig economy ha ridefinito le relazioni tra lavoratori migranti e contesto urbano.

Questo saggio si propone di esplorare quali sono le fasi attraverso cui i migranti entrano in contatto con la professione gig, in particolar modo il food delivery, e fanno esperienza del lavoro: dal primo contatto con le società delle consegne agli episodi di mobilitazione collettiva, la relazione che il fattorino migrante intesse con la piattaforma manifesta una specificità legata alle sue condizioni socioeconomiche.

Ne emerge che sin dal primo approccio con le piattaforme gig, il loro status di migranti li pone in una posizione di svantaggio: sempre più esclusi da un mercato del lavoro in cui non basta più fornire *dagong* 打工 (termine che indica appunto l'attività del lavoratore precario migrante), vengono attratti dalle “nuove occupazioni” da piattaforma che si configurano come una prospettiva attraente rispetto ai lavori tradizionali nel settore manifatturiero, sottoposti a regole rigide e legati a un luogo circoscritto e definito. Ma la loro precarietà economica non permette che sperimentino la tanto promessa “flessibilità”: la necessità di paghe più stabili li spinge a lavorare più ore e ad aderire a una strategia che vede le piattaforme modulare una serie di meccanismi per assicurarsi una forza lavoro regolare.

Una volta entrati a pieno nelle dinamiche lavorative gig, le loro abitudini comportamentali e il modo in cui parlano li rendono inadatti a sostenere il rapporto professionale richiesto con il cliente, sulla cui soddisfazione è calibrato l'intero servizio di consegna.

Ma la peculiarità della loro condizione è anche determinante per l'emergere di pratiche di mutuo aiuto e azioni collettive. Le pratiche solidali si sono riscontrate non solo tra i rider che si iscrivono direttamente alla app e non devono sottostare a nessun grado di gestione umana e possono beneficiare di un certo spazio libero di manovra, ma anche tra i rider che sono associati a stazioni di consegna con una supervisione “fisica”. Da molti studi è emerso che i lavoratori migranti utilizzano il proprio status di migrante per rafforzare la rete sociale: un esempio è il diffuso utilizzo dei gruppi WeChat dove capita si discuta di possibili azioni collettive, creati spesso allo scopo di riunire colleghi che provengono dallo stesso villaggio.

### **Gig economy con caratteristiche cinesi**

In *The Gig Economy: A Critical Introduction* Jamie Woodcock e Mark Graham<sup>1</sup> spiegano come il termine inglese “gig” sia tipicamente riferito a ingaggi a breve termine tipici del mondo degli eventi musicali. La prima a utilizzare l'espressione gig economy per indicare un sistema occupazionale a sé stante pare essere stata una giornalista statunitense, che nel *Daily*

---

<sup>1</sup> Jamie Woodcock e Mark Graham, *The Gig Economy: A Critical Introduction* (Cambridge: Polity, 2020).

*Beast* esordiva con: “Nessuno di quelli che conosco ha più un lavoro. Hanno dei “Gig”,<sup>2</sup> spiegando di essersi accorta come la maggior parte dei suoi amici fosse impiegata in lavori a contratto nella sfera digitale.

Con il suo enorme bacino di utenti internet (che lo scorso anno hanno superato il miliardo)<sup>3</sup> la Repubblica popolare cinese è diventata un luogo idoneo per l'emergere di una prolifica economia delle piattaforme, attiva in settori come l'e-commerce, la mobilità urbana, il web banking e il turismo.

Lungi dall'essere un fenomeno peculiare del ventunesimo secolo, molti studiosi rintracciano l'inizio del processo di flessibilizzazione progressiva del lavoro già durante le riforme di mercato degli anni Ottanta. Utilizzando il termine nel suo significato di impiego autonomo e precario, Zhun Xu<sup>4</sup> fa risalire la gig economy negli anni in cui lo stato iniziò a promuovere il “lavoro autonomo” (*getihu* 个体户), che nel 1978 interessava 0,15 milioni di persone e nel 1985 ne riguardava già 4,5:<sup>5</sup> non solo le micro-attività dei servizi e della ristorazione nel contesto urbano, ma anche le piccole aziende private e le cosiddette “imprese di villaggio” (*Xiangzhen qiye* 乡镇企业), nate a seguito dello smantellamento delle comuni popolari (*renmin gongshe* 人民公社).

Negli anni Novanta, tuttavia, la forza lavoro impiegata nelle state-owned enterprises (SOEs) costituiva ancora la maggioranza del totale: ciò si configurava, secondo Zhun Xu, come un elemento importante per “ammortizzare gli aspetti negativi della gig economy”.<sup>6</sup> Con il procedere del processo di privatizzazione e ristrutturazione del settore statale la forza lavoro si diversificò: mentre i lavoratori del settore statale passarono da 144 milioni nel 1995 a 70 milioni nel 2005,<sup>7</sup> stava prendendo forma una

<sup>2</sup> Tina Brown, “The gig economy”, *The Daily Beast*, 12 gennaio 2009, URL: <https://www.thedailybeast.com/the-gig-economy>.

<sup>3</sup> Lai Lin Thomala, “Number of internet users in China 2012-2022”, *Statista*, 3 marzo 2023, URL: <https://www.statista.com/statistics/265140/number-of-internet-users-in-china/>.

<sup>4</sup> Zhun Xu, “The Gig Economy in China”, in Immanuel Ness (a cura di), *The Routledge Handbook of the Gig Economy* (New York: Routledge, 2022), 392-400.

<sup>5</sup> National Bureau of Statistics of China, *China Statistical Yearbook*, URL: <http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj>.

<sup>6</sup> Zhun Xu, “The Gig Economy in China”, 9.

<sup>7</sup> Ivan Franceschini, *Lavoro e diritti in Cina. Politiche sul lavoro e attivismo operaio nella fabbrica del mondo* (Bologna: Il Mulino, 2016), 27-28.

nuova classe lavoratrice che dalle campagne si spostava in città in cerca di un impiego. Sin dai primi anni Duemila i lavoratori migranti (i cosiddetti *nongmingong* 农民工, i “contadini-operai”) costituivano la “maggioranza della classe operaia”, rappresentando già il 60% della forza lavoro nei settori secondario e terziario.<sup>8</sup>

Il loro contributo fu fondamentale per lo sviluppo di un modello economico basato sulle esportazioni che permise alla Repubblica popolare di registrare una crescita da record. Ma con la crisi finanziaria globale oltre 20 milioni di migranti rurali persero il lavoro. Negli anni successivi In questo scenario il Partito-stato iniziò a perseguire una nuova strategia di sviluppo basata sul digitale e sulle alte tecnologie. Piani come Made in China 2025 e Internet+, lanciate nel 2015, avevano lo scopo rispettivamente di sviluppare la capacità manifatturiera mediante l'innovazione tech e l'automatizzazione, e di utilizzare le piattaforme digitali per migliorare efficienze e produttività di vari settori economici.

L'e-commerce, uno dei servizi più prolifici, il cui valore ha superato nel 2019 i mille miliardi di yuan. è cresciuto di pari passo con servizi in app come la consegna di cibo a domicilio e il ride-hailing (noleggio di veicolo con conducente). Secondo i dati relativi al 2018 del China Internet Network Information Center (*Zhongguo hulian wangluo xinxi zhongxi* 中国互联网络信息中心), un'agenzia amministrativa sotto il controllo della Cyberspace Administration of China (*Guojia Hulian wang Xixi bangongshi* 国家互联网信息办公室), il numero di utenti dei servizi di food delivery ha raggiunto in quell'anno i 300 milioni. Nel 2018 il mercato si era già espanso in 1300 città generando un fatturato di 265 milioni di yuan.<sup>9</sup>

Il primo servizio a prendere piede nel settore della consegna di cibo a domicilio è stato Baidu Waimai, lanciato nel 2015 dai Baidu, il motore di ricerca più popolare del paese. Nei mesi successivi Meituan, supportato da Tencent (operatore di WeChat) ed Eleme, del gigante dell'e-commerce

---

<sup>8</sup> Chloé Froissart, “The Rise of Social Movements Among Migrant Workers. Uncertain Strivings for Autonomy”, *China Perspectives*, 61, 2005, 1-15, 3.

<sup>9</sup> China Internet Network Information Center, *Statistical Report on Internet Development in China, 2019*, URL: <https://www.cnnic.com.cn/IDR/ReportDownloads/201911/PO20191112538996067898.pdf>.

Alibaba, hanno iniziato a diffondersi nel contesto urbano diventando il primo e il secondo servizio di food delivery di paese per fatturato. Dopo l'acquisizione nel 2017 di Baidu Waimai da parte di Eleme,<sup>10</sup> le due società hanno costituito un vero e proprio duopolio, controllando assieme il 90% del mercato.

La pandemia ha accelerato la tendenza. Bloccati in quarantena, gli abitanti dei centri urbani, e non solo, si sono serviti dei servizi di piattaforma come mai avevano fatto prima. Se nel 2019 i dati parlavano di un totale di 7 milioni di fattorini, nel 2021 i report di Meituan ed Eleme hanno menzionato rispettivamente un totale di circa 10 milioni e 3 milioni di rider iscritti nelle due app.<sup>11</sup> La loro proliferazione è stata supportata dal discorso ufficiale: all'inizio della crisi pandemica il governo ha riconosciuto agli impieghi "flessibili" legati alla platform economy un ruolo importante per assorbire la disoccupazione. L'anno successivo il premier Li Keqiang aveva sottolineato la necessità di regolamentare le "nuove occupazioni", ma nel 2022 ne è stata ribadita l'importanza per trainare il paese fuori dal rallentamento dell'economia.<sup>12</sup>

Ad oggi i lavoratori cinesi impiegati nelle occupazioni flessibili sono 200 milioni, un quarto della forza lavoro nazionale. E i migranti compongono una grande percentuale. Secondo gli istituti di ricerca di Meituan ed Eleme, rispettivamente il 77% e il 75% dei fattorini è originario delle aree rurali.

## Un mercato del lavoro a caccia di competenze

La gig economy è diventata un bacino di occupazione per i lavoratori migranti esclusi da un mercato del lavoro a caccia di competenze. Gli sforzi

---

<sup>10</sup> Zhang Xia, "Ele.me Confirms Plans to Acquire Baidu's Food Delivery Business", *Yicai Global*, 25 agosto 2017, URL: <https://www.yicaiglobal.com/news/eleme-confirms-plans-to-acquire-baidu-food-delivery-business>.

<sup>11</sup> Yin Lina 尹莉娜, "Zhejiang boshi sng waimai' shuaping: sicheng ren dang qishou wei guodu, liangnianqian yanjiusheng qishou yi jin 6 wan" "浙大博士送外卖"刷屏: 四成人当骑手为过渡, 两年前研究生骑手已近 6 万 (Virale il "dottorando rider dell'Università del Zhejiang": il 40% dei rider è part-time, quasi 60 000 sono studenti magistrali), *Sohu*, 22 settembre 2022, URL: [https://www.sohu.com/a/587104966\\_115565](https://www.sohu.com/a/587104966_115565).

<sup>12</sup> Zhou Xuezi, "Flexible employment can ease job pressure", 15 marzo 2022, URL: <https://global.chinadaily.com.cn/a/202203/15/WS622fdcbfa310cdd39bc8c8bc.html>.

di Pechino verso l'informatizzazione dell'economia hanno dato vita a una realtà occupazionale che dà maggior importanza alle competenze rispetto al passato. Il discorso è stato affrontato da Yang Zhou in "Trapped in the Platform: Migration and Precarity in China's Platform-based Gig Economy":<sup>13</sup> lo studioso ha svolto un lavoro etnografico in cui è emerso che nella nuova dimensione del mercato lavorativo urbano, al lavoratore migrante non basta più fornire *dagong* nei settori manifatturieri e dei servizi a bassa specializzazione. "I lavori a basso requisito sono pessimi, ma non sono qualificato per quelli buoni", ha commentato a Yang un 50enne dello Henan, autista per Didi. Dopo aver perso il lavoro da operaio, ha fatto esperienza del peggioramento delle condizioni di lavoro (calo della paga e aumento della mole di lavoro) in un altro stabilimento. In generale le opportunità si sono ridotte. L'intervistato ha sottolineato come la maggior parte dei posti di lavoro poco qualificati erano offerti su base temporanea, mentre i lavori stabili e con un reddito più elevato richiedevano alte competenze, come l'utilizzo di macchinari avanzati. L'impiego nella gig economy, quindi, è risultato essere una prospettiva più attraente di un'occupazione nel settore manifatturiero. Altre opzioni, come fare il venditore di strada, richiedono un certo investimento iniziale. E i ricavi dei piccoli venditori ambulanti o dei negozi privati sono stati inevitabilmente intaccati dalla rapida crescita dell'economia della piattaforme, nella forma di servizi e-commerce e di logistica.

La nuova dimensione del mercato del lavoro ha interessato anche i migranti più giovani, che in genere si formano negli istituti vocational professionali: scuole professionali che secondo i dati del 2020 hanno educato 16 milioni di giovani, il 40% del totale. E che di recente sono state incluse in sforzi governativi per promuoverne lo status.<sup>14</sup> Per accedere ai

<sup>13</sup> Yang Zhou, "Trapped in the Platform: Migration and Precarity in China's Platform-based Gig Economy", *Environment and Planning A: Economy and Space*, 0, 0, 2022, 7-8.

<sup>14</sup> Xinhua 新华, "Zhonggong zhongyang bangongting, Guowuyuan bangongting yinfa Guanyu tuidong xiandai zhiyu jiaoyu gaozhiliang fazhan de yijian" 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》 (L'Ufficio generale del CC del PCC e l'Ufficio generale del Consiglio di Stato pubblicano le *Proposte per promuovere lo sviluppo di qualità dell'educazione professionale moderna*), 12 ottobre 2021, URL: [http://www.gov.cn/zhengce/2021-10/12/content\\_5642120.htm?mc\\_cid=4680321d16&mc\\_eid=bfb6731f5](http://www.gov.cn/zhengce/2021-10/12/content_5642120.htm?mc_cid=4680321d16&mc_eid=bfb6731f5).

nuovi lavori flessibili non servono lunghi corsi di formazione: basta un telefono cellulare e un mezzo di trasporto. E i nuovi migranti scelgono sempre meno la fabbrica, luogo che ha inglobato una grande fetta della generazione dei loro genitori. Se ne lamentava lo scorso marzo un deputato dell'Assemblea nazionale del popolo, che a poche ore dall'inizio delle Due Sessioni aveva sottolineato con rammarico che i giovani preferiscono impegni nel settore del delivery, o nel live streaming. La penuria di manodopera in fabbrica è un problema reale: secondo le stime del governo nel 2025 mancheranno oltre 30 milioni di lavoratori nelle fabbriche.<sup>15</sup>

Per ex operai, ma anche per neolaureati e colletti bianchi, quella della gig economy si configura come un lavoro che è garante di entrate facili e minori barriere all'ingresso. Come emerge dalle interviste condotte da Ya-Wen Lei,<sup>16</sup> molti migranti desiderano uscire dal contesto della fabbrica perché vedono l'economia delle piattaforme come una "terra di libertà e di opportunità". Ma se i lavoratori urbani possono davvero fare esperienza della flessibilità promessa dalle piattaforme, la condizione economica di quelli migranti li obbliga a lavorare di più.

### **Precarietà e aderenza alla piattaforma**

I servizi on-demand hanno potuto svilupparsi in maniera così rapida grazie all'utilizzo di un bacino di lavoratori a basso costo, molti dei quali figurano come lavoratori indipendenti della società. In generale la crescita dell'economia delle piattaforme ha beneficiato di una frammentazione dei contratti lavorativi. Nel settore del food delivery gli studi hanno riconosciuto quattro inquadrature contrattuali. Se nei primi anni dalla nascita dei servizi in app, le piattaforme stipulavano con i rider contratti di lavoro formali, con il tempo le società hanno iniziato a subappaltare il servizio di consegna ad agenzie del lavoro o società terze che lavorano nel delivery, facendo uso della pratica di esternalizzazione del lavoro già molto

---

<sup>15</sup> Nulimaimaiti Mia, "China's factories are wrestling with labour shortages. Age-old prejudice partly explains why", *South China Morning Post*, 13 gennaio 2022, URL: <https://www.scmp.com/economy/china-economy/article/3163097/chinas-factories-are-wrestling-labour-shortages-age-old>.

<sup>16</sup> Lei Ya-Wen, "Delivering Solidarity: Platform Architecture and Collective Contention in China's Platform Economy", *American Sociological Review*, 2020.

in uso nel settore manifatturiero: i rider *outsourced*, i quali vengono assunti da aziende terze, sperimentano una gestione del lavoro tradizionale grazie alla presenza di un supervisore umano nella stazione di consegna a cui fanno riferimento. I fattorini *crowdsourcing*, invece, sono quelli che si registrano direttamente in app. La gestione del loro lavoro è sola responsabilità dell’algoritmo. I rider, inoltre, risultano essere lavoratori autonomi e non sono protetti dalla legge sul lavoro. Un rapporto dello scorso anno della organizzazione no-profit Beijing Zhicheng Migrant Workers Legal Aid and Research Center (BZMW)<sup>17</sup> ha rilevato che dei 7 milioni di fattorini nel paese, oltre 1,6 milioni figurano come lavoratori indipendenti. In ultimo, sono presenti anche rider che lavorano a contatto con le attività ristorative e vengono assunti direttamente da queste ultime.

Se una percentuale consistente di fattorini è interessata da rapporti di lavoro informali, è anche vero che negli ultimi anni si è assistito a un progressivo processo di “de-flessibilizzazione”, che ha visto le piattaforme modulare una strategia volta ad attirare una forza lavoro sempre più stabile. Da uno studio del 2021 dal titolo “From Flexible labour to ‘Sticky labour’: A Tracking Study of Workers in the Food-delivery Platform Economy of China”<sup>18</sup> è emerso come per fidelizzare gli addetti alle consegne le piattaforme abbiano sviluppato una serie di meccanismi relativi al funzionamento dell’algoritmo che offrono ai fattorini bonus e altri incentivi per “trattenerli a un costo minimo” e “coltivare il loro attaccamento alla piattaforma”. Nella distinzione che si è andata creando tra lavoratori full time e part time, i primi devono rendersi disponibili anche nelle ore di ressa di ordini o durante il brutto tempo. La loro paga, tuttavia, è ancora basata sul numero di ordini completati invece che sul tempo trascorso connessi alla app.

Le piattaforme di food delivery hanno costruito quello che le autrici dello studio chiamano un regime di “lavoro appiccicoso” (*sticky labour*). I risultati dei sondaggi condotti a Pechino nel 2018 e nel 2019 hanno rilevato

---

<sup>17</sup> Chen, “Qishou miyun: falü ruhe dakai waimai pingtai yinggong de ‘ju’?” 骑手谜云：法律如何打开外卖平台用工的「局」？ (Il dilemma dei driver: come può la legge entrare nella piattaforma?), URL: <https://shorturl.at/IAER8>.

<sup>18</sup> Ping Sun, Chen Julie Yujie e Rani Uma, “From Flexible labour to “Sticky labour”: A Tracking Study of Workers in the Food-delivery Platform Economy of China”, in *Work, Employment and Society*, 2021.



un aumento significativo dei lavoratori a tempo pieno, come anche una crescita delle ore di lavoro: nel 2019, il numero di fattorini che lavorano dalle 8 alle 10 e dalle 10 alle 12 ore giornaliere è raddoppiato.

Sono i lavoratori migranti a fare più esperienza dell'attaccamento alle piattaforme, non potendo permettersi di abbracciare la flessibilità promessa dai servizi gig. Il loro status di migranti li "blocca" in una condizione di precarietà. Yang Zhou<sup>19</sup> ha analizzato il ruolo cruciale in cui lo stato, per rispondere alle esigenze di manodopera, ha mantenuto la condizione di precarietà dei lavoratori migranti soprattutto attraverso il controllo delle politiche migratorie. Gli sviluppi legati allo *hukou* 户口, il sistema di registrazione familiare che lega l'erogazione del welfare al luogo di origine, sono determinanti in tal senso. È pur vero che già durante l'era Hu Jintao-Wen Jiabao (2002-2013) il sistema è stato interessato da tentativi di riforma per allentare le restrizioni e dare impulso all'urbanizzazione e stimolare i consumi interni. Nel 2014 è stato anche varato il Nuovo piano di urbanizzazione (*Xinxing chengzhenhua guihua* 新型城镇化规划), che mirava a garantire l'*hukou* urbano a 100 milioni di residenti rurali entro il 2020. In questo scenario sono seguite misure locali, in ultima la bozza pubblicata di recente dalle autorità di Zhengzhou, capitale dello Henan, che se approvata consentirebbe a qualsiasi cittadino con un lavoro e un alloggio stabile di trasferire la propria residenza.<sup>20</sup> Ma nelle città di prima fascia il controllo viene ancora largamente esercitato.

A beneficiare del nuovo status di "residente urbano", spesso, sono migranti benestanti come colletti bianchi, ricercatori e imprenditori. I migranti rurali, compresi quelli più giovani e con un certo grado di istruzione, affrontano numerose difficoltà nel processo di integrazione nel contesto urbano: nelle metropoli più ambite come Pechino, Shanghai e Shenzhen non hanno la garanzia di un lavoro stabile o di un alloggio regolare, né la possibilità di procedere con l'acquisto di una casa o di accedere a investimenti e qualifiche professionali, elementi molto apprezzati per la conversione dello *hukou* rurale.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Yang Zhou, "Trapped in the Platform", 4.

<sup>20</sup> Li Xin, "Zhengzhou Becomes First Big City to Scrap 'Hukou' Restrictions", *Sixth Tone*, 15 settembre 2022, URL: <https://www.sixthtone.com/news/1011227>.

<sup>21</sup> Colas Mark e Ge Suqin, "Transformations in China's Internal Labor Migration and Hukou System", *Journal of Labor Research*, 40, 3, 2019, 296-331.

L'allentamento delle politiche dello *hukou*, come sottolineato da Yang Zhou, ha anche generato nei migranti la percezione di sentirsi parte del contesto urbano, e li ha attirati “ad aspirare a un futuro migliore nelle città”. Nelle metropoli i migranti hanno iniziato a competere in un mercato del lavoro sempre più informatizzato, con la volontà, e al contempo la necessità, di dover guadagnare di più per garantire ai propri figli una educazione che non sia scadente. Una tra le preoccupazioni maggiori emerse tra i gig workers intervistati da Yang riguarda la carente rappresentazione nel sistema di assicurazione sanitaria cinese. Malgrado il Nuovo schema rurale di medicina cooperativa (*Xinnonghe* 新农合) preveda in una certa misura il rimborso del costo degli interventi sanitari, per operazioni più complesse il migrante è costretto a sborsare di tasca propria.

### **Raffinare i contadini**

Negli ultimi anni molti studi si sono focalizzati sul concetto di “gestione algoritmica”, per intendere “gli algoritmi che assumono funzioni manageriali e i dispositivi istituzionali circostanti che supportano gli algoritmi nella pratica”.<sup>22</sup> L'algoritmo delle piattaforme di consegna è calibrato per porre al centro la soddisfazione del cliente. In questo scenario, una volta entrati nel contesto gig, i lavoratori devono fare i conti con precise richieste da parte della piattaforma.

Nelle precedenti esperienze lavorative e nel contesto rurale dove sono cresciuti, i nuovi fattorini non hanno mai avuto occasione di imparare le tecniche di approccio al cliente. Come sottolineato da Sun Ping e Zhao Yuchao in “Platformed Distinction Work: Rethinking the Migration and Integration of Food Delivery Workers in China”,<sup>23</sup> i lavoratori migranti crescono in un contesto rurale dominato da logiche patriarcali, e una volta sposati è la moglie a prendersi cura di loro. Non sorprende quindi che, una volta in città, debbano essere istruiti su come “affinare” la gestualità e le espressioni facciali di fronte al cliente. Lo studio riporta la storia di Wang,

---

<sup>22</sup> Min Kyung Lee, Daniel Kusbit, Evan Metsky e Laura Dabbish Au, “Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-driven Management on Human Workers”, in *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems* (ACM: New York, 2015), 1603-12.

<sup>23</sup> Sun Ping e Zhao Yuchao, “Platformed Distinction Work”.

rider migrante full-time di Meituan. Viste le sue esperienze di lavoro precedenti prima nel settore edile e poi in quello manifatturiero, ha avuto difficoltà nel comprendere le richieste della piattaforma. “I regolamenti sono troppo dettagliati”, si è lamentato durante l’intervista condotta dalle due studiose. Ha aggiunto che gli è stato richiesto dopo la consegna dell’ordine di ringraziare il cliente e di chiedergli di lasciare un buon punteggio al suo servizio nella app. Ma per un *dalaocu* 大老粗, un “rozzo contadino”, risulta imbarazzante avanzare richieste simili ai clienti dei centri urbani, a cui Wang si riferisce come “colletti bianchi”.

Questa gerarchia intrinseca nei rapporti di potere tra lavoratore e cliente viene descritta da Sun e Zhao ampliando il significato del concetto di “distinzione” di Pierre Bourdieu:<sup>24</sup> l’industria dei servizi si è dimostrata “un campo di battaglia chiave in termini di performance di distinzione sociale, in cui le diseguaglianze socioculturali vengono ricostruite e mantenute”.

Nel contesto urbano, il lavoratore non può più contare sulla fondamentale rete di relazioni (o *guanxi* 关系) costruita nel luogo di appartenenza. Se non è corretto dire che le relazioni tra abitanti dello stesso villaggio vengano del tutto annullate nella cornice del lavoro di piattaforma, è pur vero che l’inquadratura contrattuale privilegia il lavoro autonomo. In forma individuale, quindi, al fattorino viene richiesto di aderire a un codice comportamentale votato a compiacere il cliente. Tale codice prevede anche che al cliente vengano fornite varie informazioni dell’addetto di consegna, come il numero del telefono e la posizione in tempo reale. Non sono rari i casi di lamentele da parte dei clienti che si sono accorti che l’addetto alla consegna stava allungando la strada, non tenendo conto che per ammortizzare le tempistiche il rider debba prendere in consegna più ordini assieme. Numerosi articoli hanno riportato le richieste bizzarre che sono state avanzate ai lavoratori delle consegne, come buttare la spazzatura, disegnare animaletti sullo scontrino e uccidere un insetto entrato in casa del cliente.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Pierre Bourdieu, *La distinzione. Critica sociale del gusto* (Bologna: Il Mulino, 2001).

<sup>25</sup> Louise Moon, “Draw me a tiger’ – China’s food delivery drivers show their versatility as customers push the boundaries”, *South China Morning Post*, 5 giugno 2018, URL: <https://www.scmp.com/news/china/society/article/2149367/draw-me-tiger-chinas-food-delivery-drivers-show-their-versatility>.

## Migrazione e mobilitazione

Sun Ping ha dimostrato come in generale i fattorini non siano soggetti passivamente alla gestione algoritmica, ma creino i propri “algoritmi organici” per gestire, e in alcuni casi sovvertire, il sistema.<sup>26</sup> Gli esempi riportano casi in cui per accumulare gli ordini richiesti per il raggiungimento di un bonus i rider si organizzano tra loro collaborando attivamente per un obiettivo collettivo.

Per arricchire la propria conoscenza dell’algoritmo i lavoratori fanno ampio uso dei social network: WeChat in testa, le piattaforme social sono diventate comunità virtuali in cui i lavoratori possono mitigare la loro vulnerabilità. Lo studio etnografico svolto da Ping a Pechino riporta che ogni lavoratore appartiene ad almeno due o tre gruppi: il primo accomuna tutti i rider che appartengono a una stazione di consegna, il secondo è per un gruppo ancora più ristretto della medesima stazione, e il terzo include i compagni di villaggio. Lo status di migrante si configura come un elemento su cui fondare pratiche di mutuo aiuto e di solidarietà.

Un caso di cui si è parlato molto che dimostra la capacità di mobilitazione dei fattorini è quello che ha coinvolto Chen Guojiang: lavoratore migrante rider per Eleme, Chen ha gestito per oltre un anno un account dal nome altisonante “Leader dell’alleanza dei rider”, a cui facevano riferimento sedici gruppi WeChat. Lo scopo era quello di affrontare in maniera diretta i problemi del settore e denunciare a gran voce lo sfruttamento sistemico dei rider in nome del profitto, oltre ai limiti del sindacato. A febbraio dello scorso anno le chat sono state chiuse e il leader è stato arrestato.<sup>27</sup>

Episodi di questo genere servono a chiarire la capacità di organizzazione dal basso che emerge all’interno delle strutture lavorative che caratterizzano la gig economy, in cui la forza lavoro proveniente dalle aree rurali utilizza il proprio status di migrante per rafforzare la rete sociale. Come emerso in vari studi, per esempio in quello già citato di Yang Zhou,

---

<sup>26</sup> Ping Sun, “Your Order, Their Labor: An Exploration of Algorithms and Laboring on Food Delivery Platform in China”, *Chinese Journal of Communication*, 12, 3, 2019, 308-23.

<sup>27</sup> Food delivery worker activist accused of ‘picking quarrels”, *China Labour Bulletin*, 25 marzo 2021, URL: <https://clb.org.hk/content/food-delivery-worker-activist-accused-%E2%80%9Cpicking-quarrels%E2%80%9D>.

nei momenti di rimostranza pubblica gli slogan di mobilitazione più efficaci sono articolati in modo da evidenziare la loro identità di migranti uomini, in particolare legati agli oneri familiari.

### **Osservazioni finali**

Privati della gestione del lavoro per mano umana, i rider *crowdsourcing* si ritrovano estrapolati dal contesto culturale di origine, soli alle prese con compiti del tutto nuovi e al contempo impegnati nello sforzo di rispettare i tempi di consegna richiesti dall'algoritmo e di aderire al codice comportamentale votato a compiacere il cliente. Come si riscontra negli studi di Ya-Wen Lei,<sup>28</sup> se nelle stazioni di consegna la presenza di un supervisore fisico aiuta a stabilizzare i rapporti di lavoro, i lavoratori gig che si registrano sulla app sperimentano una sorta di "spazio" libero in cui poter solidarizzare con i colleghi. In questo scenario, il contesto urbano nella sua interezza, e non un luogo ben specifico, sembra fungere da spazio in cui costruire relazioni solidali. Anche i rider legati a stazioni di consegna, come sostiene Sun Ping,<sup>29</sup> fanno forza sulle proprie condizioni socioeconomiche per costruire relazioni solidali: lo dimostra la diffusa presenza di gruppi WeChat, alcuni dei quali sono dedicati ai compagni di uno stesso villaggio. L'appartenenza alla stessa area geografica e la percezione di se stessi come *dalaocu*, come un "rozzo contadino", sono fattori su cui si basa l'emergere di pratiche di mutuo aiuto.

A far forza sui rapporti interpersonali tra colleghi, quindi, non è solo la medesima origine geografica ma anche le caratteristiche economiche: la sperimentazione della precarietà economica, nella misura in cui è assente una rete di sostegno e il salario si configura come unica fonte di sussistenza, spinge il rider migrante ad abbracciare con più facilità azioni collettive perché privo di altre soluzioni.

Di fronte alle possibilità di rimostranza contro le piattaforme, scegliere di cambiare lavoro non è sempre una opzione logica: il lavoro da fattorino risulta più attraente di altri. Dalle interviste condotte da studiosi come Ya-Wen Lei emerge che molti migranti vedono l'economia delle piattaforme

---

<sup>28</sup> Lei Ya-Wen, "Delivering Solidarity".

<sup>29</sup> Sun Ping e Zhao Yuchao, "Platformed Distinction Work".

come una “terra di libertà e opportunità”, e sono restii a scegliere di tornare in fabbrica.