

# PLATAFORMAS DIGITALES Y FORMAS DE RESISTENCIA EN LA SUBJETIVIDAD PRECARIA. UNA INVESTIGACIÓN SOBRE LA MOVILIZACIÓN DE LOS RIDERS DE FOODORA EN TURÍN<sup>1</sup>

DANIELA LEONARDI

DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI, UNIV. DI PARMA

ANNALISA MURGIA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE SOCIALI E POLITICHE, UNIV. DI MILANO

EMILIANA ARMANO

UNIVERSITÀ DI MILANO

## R E S U M E N

ESTE ARTÍCULO SE INTERESA POR EL DEBATE SOBRE EL PLATFORM CAPITALISM Y SOBRE LOS MODELOS LABORALES QUE CARACTERIZAN A LAS PLATAFORMAS DIGITALES. EN PARTICULAR, NUESTRA ATENCIÓN SE CENTRA EN CÓMO CAMBIA LA RELACIÓN DE LOS INDIVIDUOS CON SU TRABAJO EN EL MARCO DE SUS EXPERIENCIAS EN ESTOS TRABAJOS ENMARCADOS EN ESPACIOS VIRTUALES RETERRITORIALIZADOS. PONEMOS EL FOCO, POR UN LADO, EN CÓMO LOS TRABAJADORES AFRONTAN LAS EXIGENCIAS DE FLEXIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD QUE SOLICITA LA EMPRESA Y, POR EL OTRO, LAS FORMAS DE CONTROL A LAS QUE SE LES SOMETE Y LOS CONFLICTOS QUE ELLO PROVOCA; LAS FORMAS EN QUE EL TRABAJO EN PLATAFORMA GENERA ACTIVIDADES NO PAGADAS; LOS MECANISMOS MEDIANTE LOS CUALES EN LAS APLICACIONES Y PLATAFORMAS SE TRANSFORMAN LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LA SUBJETIVIDAD DE LOS TRABAJADORES; FINALMENTE, LAS EXPRESIONES DE RESISTENCIA DE LA COMUNIDAD DE TRABAJADORES. EN EL ARTÍCULO, SE ANALIZA EL CASO DE FOODORA, UNA EMPRESA PLATAFORMA DEDICADA A LA ENTREGA DE COMIDA A DOMICILIO POR PARTE DE RIDERS EN BICICLETA GESTIONADOS A TRAVÉS DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PROPIEDAD DE LA EMPRESA. LA INVESTIGACIÓN SE HA REALIZADO MEDIANTE UN PROCESO DE COINVESTIGACIÓN EN LA CUAL SE HAN REALIZADO FOCUS GROUP Y ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD CON LO JÓVENES TRABAJADORES RIDERS. ELLO HA DADO COMO RESULTADO UNA INTERESANTE EXPERIENCIA DE AUTOORGANIZACIÓN, CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN EN EL OTOÑO DE 2016.

## PALABRAS CLAVE

PLATAFORMA DIGITAL, RESISTENCIAS, CONTROL, RIDERS, CO-INVESTIGACIÓN

RECEPCIÓN: OCTUBRE 2020

ACEPTACIÓN: NOVIEMBRE 2020

<sup>1</sup> Una versión precedente de este artículo ha aparecido en Armano, E. (ed.) *Pratiche di inchiesta e conricerca oggi*. Verona: Ombre Corte

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años hemos presenciado el surgimiento de un interesante y rico debate sobre el modelo de *platform capitalism* y las plataformas digitales. De particular importancia es la discusión sobre las relaciones sociales que subyacen en este modelo y sobre las borrosas fronteras que se plantean entre el trabajo y la actividad no laboral en las plataformas. De hecho, la interacción a través de plataformas requiere generalmente la presencia de actividades humanas variadas, que contribuyen y hacen posible el desarrollo del trabajo. En nuestro artículo, nos preguntamos cómo se traducen estas actividades en trabajo gratuito; a través de qué mecanismos el trabajo realizado en aplicaciones y plataformas en línea transforma las condiciones y la subjetividad del trabajo; cuáles son las formas de resistencia, neo-cooperación y socialidad que surgen en estas comunidades de trabajo en plataforma.

Nuestro artículo trata de investigar con un enfoque cualitativo los vínculos entre las representaciones intersubjetivas de los trabajadores y las nuevas formas de organización dentro de una empresa plataforma -Foodora-. En las diferentes clasificaciones de plataformas (De Groen, Maselli y Fabo, 2016; Schor, 2016; Srnicek, 2016), esta empresa sería representativa del tipo *Lean Platform* (Srnicek, 2016), que intermedia entre productores de mercancías y servicios y consumidores finales. En el caso de Foodora, emplea trabajo de repartidores para entregar en el domicilio de un cliente un pedido producido por un restaurante. Otras plataformas de este tipo son Deliveroo o UberEats.

Foodora combina el sector logístico (entregas), el sector de servicios (restauración) y la economía de las plataformas (Tassinari y Maccarrone, 2017). La empresa se basa en una plataforma en línea que gestiona el trabajo de los repartidores que entregan a domicilio productos de los restaurantes locales. Estos repartidores -riders- operan como trabajadores autónomos que instalan la aplicación de Foodora en su teléfono móvil

y, una vez conectados, se les asignan entregas por el algoritmo contenido en la aplicación.

En nuestra investigación, estamos interesadas en comprender la forma en que los sujetos se relacionan con su trabajo como resultado de su experiencia diaria en estos espacios virtuales, que consideramos reterritorializados (Deleuze y Guattari, 1972). Estos trabajos combinan una actividad vis a vis y una actividad online, en las que actúan unas determinadas relaciones de poder. En este artículo nos centraremos, por un lado, en las relaciones y representaciones de los trabajadores a la hora de afrontar las demandas de flexibilidad y disponibilidad por parte de la empresa-plataforma. Por otro lado, nos detendremos en las formas de control normativo y/o directo que ejerce la plataforma y en los conflictos resultantes.

El análisis se llevó a cabo a través de un proceso de coinvestigación iniciado en septiembre de 2016. Se realizaron *focus group* y entrevistas en profundidad con los jóvenes riders de la ciudad de Turín, que en otoño de 2016 abrieron una interesante experiencia de autoorganización, negociación y conflicto que queremos recoger (Struggles in Italy, 2016; Ceruti, 2016; Govanelli, 2016; Infoaut, 2017; Leonardi, 2017).

## CONECTIVIDAD, AUTOEMPRESARIZACIÓN Y CREACIÓN DEL SUJETO NEOLIBERAL. NOTAS E HIPÓTESIS

En la Unión Europea, los trabajadores y trabajadoras cuya principal fuente de ingresos proviene del trabajo en plataformas superan el millón (Huws, Spencer y Joyce, 2016; AA.VV, 2016). Desde el punto de vista teórico, hoy existe una amplia discusión acerca de las plataformas como modelo emergente, adoptado en el capitalismo como estrategia de salida de la Gran recesión y de relanzamiento de la acumulación a escala global (Srnicek, 2016; Scholtz, 2016). Este modelo de plataforma aún no es mayoritario, pero es muy significativo en términos de tendencia, por ello se hace más relevante su análisis teórico y empírico.

En la actualidad, existen algunos desarrollos sociales relevantes que confirman que el capitalismo de plata-

forma parece reactivar la dinámica de la acumulación del capital que la crisis había dificultado. Sintetizando el reciente debate abierto en torno al capitalismo de plataforma (Drahokoupil y Fabo, 2016; Scholtz, 2016; Valenduc y Vendramin, 2016; Armano, Murgia y Teli, 2017; Drahokoupil y Jepsen, 2017; Terranova, 2017; Vecchi, 2017), podríamos resaltar los siguientes desarrollos y tendencias. El primero es que las plataformas y la *sharing economy* consiguen subsumir, “capturar” y convertir en valor de cambio, servicio o producto para el mercado lo que, inicialmente, era “uso”, relación social y capacidad colectiva. De este modo, el lenguaje, los afectos, la cooperación social, los espacios de vida, mediante los dispositivos de la digitalización, pasan a formar parte del gran mecano de la producción y consumo capitalista. Asistimos a un gigantesco movimiento extractivo, de gran calado, que conduce a la expansión del mercado. Es, además, un movimiento que conlleva, como señalaba Romano Alquati (1993), la presencia activa de actores humanos, de una *capacidad humana activa*. En esta trama de conectividad, las fronteras del trabajo pasan a ser borrosas y problemáticas y a invisibilizar un conjunto de actividades diversas que se pueden incluir en lo que se ha denominado trabajo gratuito (Terranova, 2000; Armano, Briziarelli, Chicchi y Risi, 2017; Coin, 2017).

Esta transformación en el trabajo alcanza mayor profundidad dependiendo de la forma en que concebamos la definición de trabajo. De hecho, si adoptamos una definición enmarcada en las cláusulas del siglo XX, regida por un contrato de trabajo y una remuneración asociada, probablemente no captemos la profundidad de los cambios que está introduciendo la digitalización. En cambio, si pensamos en el trabajo como una práctica capaz de activar la valorización del capital (Dujarier, 2015), parece clara la necesidad de reinterpretar el trabajo en el marco de las novedades que aportan las redes digitales y el significado de la socialidad o del lenguaje para los individuos (Loriol, 2017).

Existe un segundo desarrollo que viene impulsado por la llegada de la digitalización y las plataformas. Estas tienen capacidad de reconfigurar, a nivel

meso, los sectores y ramas de actividad en cuanto a su composición, su logística y los actores sociales implicados. Algunas plataformas han incorporado nuevos actores económicos que compiten con los que ya existían y están reorganizando y desestructurando el mercado local y los sectores de actividad. Un ejemplo de esta transformación es el caso de Uber, que ha abierto las puertas a nuevas franjas de trabajadores, como mujeres o jóvenes, que buscan crear una actividad como autónomos, que les permita acceder a algunos ingresos. Esto ha supuesto conflictos en el sector tradicional de los taxistas profesionales. El proceso ha sido ya definido como Uberización (Abdelnour y Friot, 2016; Cingolani, 2016). En nuestro artículo, estamos interesadas no solo en la dimensión tecnológica de los cambios reseñados que afectan al trabajo, sino en la dimensión relacional, en particular sobre la lógica de la conexión/desconexión y sobre las ambivalencias de la conectividad y de la producción de la subjetividad del sujeto neoliberal como aspectos que caracterizan estructuralmente las relaciones en el capitalismo de plataforma (Armano, Murgia y Teli, 2017). A través de las plataformas, la interacción humana es socializada, de hecho, con la red informativa y digital. Por lo tanto, nos enfrentamos a dispositivos que conforman una sofisticada trama para la producción, para la apropiación del valor y para la construcción de una sociedad híbrida. En este sentido, estamos interesadas en comprender cómo la vida social y el trabajo se reterritorializan en el espacio de conectividad mediado por las plataformas. Un espacio que, de cara a los sujetos, parece cada vez más interiorizado y desvinculado de un control formal externo, pero que también es cada vez más extenso, indefinido y dilatable para ellos.

En términos de modelo organizativo, lo que subyace, en nuestra opinión, a la *on demand economy* o a la *gig economy* es un modelo de trabajo digital “free-lantizado”. La multitud es puesta a trabajar. Mediante la economía “colaborativa” (European Commission, 2016) o incluso “compartida” (*sharing*), las plataformas permiten una dinámica de cooperación exó-

gena online que involucra a sujetos *-freelancers*, trabajadores autónomos y microempresarios- en nuevas formas de cooperación que superan las limitaciones de acceso y el aislamiento precedentes (Eurofound, 2015; Drahokoupil y Fabo, 2016).

En esta socialización operada por las plataformas, la subjetividad y riesgo, que ya se habían destacado como características claves del trabajo autónomo y del conocimiento, se han convertido en el eje central, junto con la comunicación, los afectos y las relaciones, para interpretar los actuales procesos de precarización (Rullani, 2004; Armano, 2010; Banfi y Bologna, 2011). El modelo de auto-empredimiento (Foucault, 1979; Sennett, 2005; Dardot y Laval, 2013) es, por lo tanto, el supuesto fundamental para la fabricación del sujeto neoliberal (Boltanski y Chiapello, 1999; Ross, 2009; Lorey, 2015; Cook, 2016).

En resumen, la hipótesis que planteamos en nuestro estudio es que la asunción del riesgo que caracteriza la subjetividad actual es un reflejo de las transformaciones neoliberales y que, en el trabajo socializado mediante las plataformas, hay un componente relacional (Marazzi, 1994), afectivo (Morini y Fumagalli, 2011; Morini, 2010) y fundamentalmente de hibridación (Murgia, Maestripieri y Armano, 2016) de las relaciones sociales con la tecnología y la organización del trabajo. De esta manera, el lenguaje y las relaciones sociales –como la gestión de la comunicación y las emociones- asumen una vital importancia en el contexto de producción. El fenómeno de la hibridación del trabajo (Murgia, Maestripieri y Armano, 2016) implica que la disponibilidad continua para estar conectados y las cualidades relacionales –que se atribuían tradicionalmente a la esfera privada de las personas- son ahora cada vez más demandadas por las empresas, pero sin ser reconocidas o remuneradas. De cara a este artículo, hemos optamos por asumir estas hipótesis dirigiéndolas al trabajo en plataformas, precisamente porque este incluye en su realización una fuerte presencia de este tipo de recursos conectivos y relacionales, como la capacidad de comunicarse e interactuar a través de medios digitales.

#### **PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO. LA COINVESTIGACIÓN COMO EXPLORACIÓN SOBRE EL TERRENO**

A nivel metodológico, las narraciones se utilizan en nuestro trabajo de campo como herramientas para hacer visibles las diversas prácticas subjetivas con las que se afrontan las contradicciones y conflictos experimentados diariamente. Con esta finalidad, nos planteamos cómo los sujetos construyen sentido y elaboran sus experiencias (Kholer, 1993; Narrative Group, 1989).

El material empírico recolectado se compone tanto de *focus groups* como de entrevistas en profundidad, que se han centrado en relatos de experiencias laborales diarias y en recorridos biográficos y profesionales de los informantes. La investigación fue concebida como una coinvestigación (Alquati, 1993), es decir, como un proceso colectivo de producción de conocimiento y de capacidad de actuación a través de la interacción y la construcción de experiencias y prácticas cotidianas. Por esta razón, las entrevistas también se plantean como discusiones. El propósito de la coinvestigación es, de hecho, crear un espacio colectivo en el que la narración de experiencias individuales puede facilitar la toma de conciencia sobre la propia praxis de cara a los conflictos y contradicciones inscritas en el sentido común, así como del potencial y los límites de la propia capacidad de acción. Por lo tanto, se trata de producir un saber colectivo “concreto”, útil para (re)apropiarse de una mayor capacidad de acción.

La narración es, en cuanto a recurso en manos de los trabajadores, una poderosa herramienta de contranarración. Los relatos que surgen en particular en los *focus groups* ofrecen, aunque no sea de una manera general y extensa, una profunda comprensión local y subjetiva, y, sobre todo, producen una narración alternativa de la realidad y con ello la posibilidad cambiarla. En términos de trabajo de campo, su puesta en marcha fue posible gracias a la presencia del equipo de investigación en diferentes manifestaciones de protesta organizadas por trabajadores y trabajadoras de Foodora. Esto permitió

tomar contacto y preparar sucesivas reuniones para organizar las entrevistas y los *focus groups*. Todos los informantes contactados compartían el hecho de participar en las mencionadas protestas.

El uso de las entrevistas y los grupos focales como técnicas de investigación viene motivado por resultar procedimientos idóneos para indagar sobre la construcción de sentido intersubjetivo en los contextos investigados. De acuerdo con Brodtkin (2017), estudiar el comportamiento humano y los pensamientos *in situ*, mediante la observación y las entrevistas, es fundamental para analizar los procesos estudiados.

La investigación se ha centrado en el contexto específico de la ciudad de Turín, en línea con la elección metodológica de la investigación cualitativa de privilegiar estudios intensivos en vez de extensivos para el análisis profundo de los fenómenos. Una decena de personas participan en la coinvestigación, incluimos aquí a los trabajadores que se han implicado más a lo largo del período de movilización. Con ellos reflexionamos y analizamos en profundidad sobre las ambigüedades de su condición laboral, nos detuvimos en los aspectos relacionales y en los conflictos que se han producido, para situarlos en el campo más general de las transformaciones del mercado laboral.

La siguiente tabla detalla algunas características de los *riders* entrevistados.

Los *riders* con quienes hemos contactado son generalmente jóvenes, estudiantes universitarios (o antiguos estudiantes decepcionados por sus propios itinerarios de estudio), de nacionalidad italiana y mayoritariamente varones. Su juventud refleja la tendencia generalizada a que el trabajo de plataformas sea realizado por jóvenes residentes en áreas urbanas. Sin embargo, debido a la crisis y la consiguiente falta de oportunidades laborales, encontramos entre los *riders* algunos adultos de alrededor de 40 años que han debido reinventarse tras la pérdida de su trabajo.

### RESULTADOS PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN

En términos de remuneración, los trabajadores entrevistados ganan unos 5 euros por hora. Es interesante observar que los trabajadores aceptan bajos ingresos, especialmente entre los que tienen una antigüedad mayor en la plataforma. Según los entrevistados, esto sucede porque los trabajadores de más antigüedad se han mostrado más comprensivos en cuanto a las dificultades iniciales de la empresa para asentar el proyecto: hacerse conocer y captar clientes. Sin embargo, ha ido aumentando la disconformidad entre los trabajadores conforme la empresa se ha asentado y ha crecido sin proponer mejoras a los trabajadores, incluso ha pasado del pago por horas, más favorable para los empleados, al pago por entrega.

Rider	edad	sexo	Nivel estudio	Otras
A	23	M	Estudios secund.	Estudia y trabaja
B	36	M	Estudios univ.	Pluriempleado
C	40	M	Estudios univ.	-
D	29	M	Estudios secund.	Pluriempleado
E	25	M	Estudios secund.	Estudia y trabaja
F	20	M	Estudios secund.	Estudia y trabaja
G	24	F	Estudios secund.	Estudia y trabaja
H	27	M	Estudios univ.	Pluriempleado
I	29	M	Estudios univ.	Pluriempleado
L	23	M	Estudios secund.	Estudia y trabaja

### SIEMPRE CONECTADOS: ENTRE LO VIRTUAL Y LO REAL

Uno de los aspectos más frecuentes tratados en las entrevistas y las reuniones grupales es el funcionamiento del algoritmo. Los *riders* relatan que el responsable-gerente de la zona de Turín se ocupa de verificar la disponibilidad de los trabajadores y el reparto de turnos, mientras que la aplicación asigna algorítmicamente las entregas durante el turno de trabajo. El algoritmo acumula los datos de pedidos realizados, las velocidades en la entrega, la tasa de aceptación de pedidos. Ante estos datos, el gerente puede ejercer cierta influencia en la asignación de los turnos, pero no puede intervenir decisivamente en su gestión. El siguiente caso concreto puede servir como ejemplo de las ambigüedades en la gestión por algoritmos. Un trabajador muy productivo recibía siempre la asignación de las entregas más alejadas, cuando pidió explicaciones al responsable y una reducción de los ritmos de trabajo, este respondió que los cálculos y las asignaciones eran realizadas por el algoritmo y que le aconsejaba ir más lentamente para evitar que se le asignasen siempre las entregas más trabajosas.

Sin embargo, el rendimiento no solo se refiere a la velocidad con la que se entregan las comidas, sino también la velocidad con la que se aceptan las órdenes. De hecho, el trabajador está obligado a conectarse constantemente y no desconectar nunca su teléfono.

Ellos envían la orden y tú tienes que aceptarla. Puede que tú estés siempre atento, pero si la aplicación no funciona bien ... no se actualiza automáticamente, tienes que hacer la actualización manualmente, pero tal vez esta cosa no la sabes o no te preocupa. Igual suena cinco minutos más tarde desde que te lo enviaron, se lo asignan a otro y en tu registro consta que has tardado cinco minutos en contestar. [D\_29].

A diferencia de lo que sucede con respecto al ritmo del trabajo, en la asignación de los turnos, la discrecionalidad de los gerentes juega un papel muy

importante. De hecho, entran en juego las relaciones personales de una manera similar a cualquier otro trabajo.

Tenía una buena relación con el gerente de los turnos, sabía que yo estaba disponible cuando él tenía apuros y luego trataba de darme los turnos que me convenían. Este tratamiento no estaba reservado a todos y desde luego no se conseguía si no tenías una relación de más confianza e intimidad... un tema de relaciones personales. [H\_27]

Para fijar los turnos Foodora se basa en una plataforma en línea que se llama *shift-plan*. Ahí se presenta una tabla semanal con los diversos turnos y se selecciona los que uno desee. Después, el responsable de los turnos selecciona a los *riders* dependiendo de cómo le caigan. [F\_20]

De esta manera, la asignación de turnos se gestiona mediante una plataforma que se gestiona, según los entrevistados, con mucha arbitrariedad por los gerentes. Por lo tanto, a la falta de inteligibilidad que ya contiene el algoritmo se le suma la falta de transparencia en la asignación de turnos por parte de los responsables. Esto provoca una reducción progresiva de la capacidad de acción de los trabajadores, que no disponen de herramientas para la negociación colectiva de sus condiciones de trabajo.

### LA RETÓRICA DE LA FLEXIBILIDAD COMO OPORTUNIDAD

Un tema que discutimos con los participantes en la investigación se refiere a las razones que les llevan a trabajar para Foodora. Las respuestas más comunes se refieren a la flexibilidad y a poder realizar una tarea pagada mientras que se monta en bicicleta, algo que para muchos es una pasión.

El tema de la flexibilidad se trata explícitamente en la entrevista de selección que realiza Foodora a sus trabajadores, donde se les informa de que es un trabajo que se puede hacer "cuando uno quiera". Sin embargo, esto es algo que contrasta con las declaraciones de los entrevistados que hemos analizado en

párrafos anteriores y que se referían a cómo el algoritmo y el capricho de los responsables condiciona el uso del tiempo por parte de los trabajadores. Además de esto, a los *riders* se les plantea un problema de sustracción de su propio tiempo incluso cuando no están trabajando.

Cuando damos nuestra disponibilidad, y damos demasiada, no podemos hacer otras actividades salvo esperar. Por tanto, Foodora se pilla también ese tiempo porque evidentemente en ese rato no te vas al cine o a hacer otro trabajo. Igual si eres traductor o editor, mientras esperas una tarea puedes estar con el ordenador, pero en nuestro caso te quitan ese tiempo. [E\_25]

El hecho de que los trabajadores deban estar disponibles sin saber realmente cuándo les encargarán una tarea tiene el efecto de ocupar una gran parte de su jornada. Esta disponibilidad es impuesta y demuestra que el trabajador ha de tener “amor por la camiseta”, de lo contrario, hay un ejército de reserva al que la empresa puede acceder fácilmente. Con contratos de cero horas, la institución del contrato de trabajo no tiene ningún valor ya que solo se paga si hay encargos. En esta lógica, la empresa puede permitirse contratar a personas sin pagarles nada. En este sentido, uno de los trabajadores contaba que podía haber sido contratado teóricamente, pero que, en la práctica, ese contrato nunca se había culminado porque Foodora no tiene la obligación de asignarle un turno o de garantizarle un número mínimo de horas o un pago.

La disponibilidad continua también se expresa en el hecho de que la compañía confirma los turnos con solo de 2 a 3 días de anticipación, y esto reduce la posibilidad de que los *riders* puedan planificar su tiempo libre y su tiempo de trabajo. Poder elegir la jornada de trabajo es un deseo muy lejano de la realidad. Incluso una solicitud de cambio es algo particularmente complicado en el mundo de las plataformas.

Durante un tiempo, la empresa pretendía que en esos cambios tú encontrases un sustituto, pero ahora, esto es imposible porque somos muchos los que queremos trabajar y la gente se ofrece en bloque todo el tiempo, aunque luego te asignen un turno manualmente. En cualquier caso, tienes unos turnos y si no te presentas eres tú el que no se ha presentado. [H\_27]

Con la introducción del pago por entrega (en lugar de pago por hora), es posible que el trabajador pase las horas de su turno sin recibir órdenes de entrega, y, en consecuencia, sin recibir ningún pago. Esto sucede a pesar de que los *riders* están físicamente en una plaza o en un lugar transitado de la ciudad usando un uniforme que anuncia la marca de la compañía. De hecho, este ya sería un trabajo en todos los aspectos, aunque no reciba ninguna paga, ya que el trabajador hace la función de “publicidad viva”. Para Foodora, este sistema es incuestionablemente más conveniente que comprar espacios publicitarios: es gratis.

Los *riders* realizan además otras formas de trabajo no pagado, como por ejemplo anunciar las promociones que la empresa hace a los clientes. La siguiente cita muestra un ejemplo adicional de la solicitud de trabajo libre explícita a la que se han sometido los trabajadores.

Foodora inició una promoción de Heinenken y Moretti y agregaron a nuestro trabajo el reparto de cerveza gratuita a los clientes. Durante nuestro turno. Esto implicaba tener que ir a la oficina, cargar con todas las cervezas que se pudiera, cargar con ellas durante la jornada y distribuir las a los clientes [...] El problema es nuevamente la comunicación: hay que ir a por las cervezas, pero algunos lo saben y otros no, algunos lo hacen y otros no, y en un momento dado, el responsable de la empresa se alteró y comenzó a decir: “tenéis que recoger las cervezas porque es una obligación, no es que podáis venir y coger las cervezas, ¡tenéis

que cogierlas!”. Estas comunicaciones se comunican en el chat [WhatsApp], pero nunca se hace una comunicación oficial. “No me hagáis cabrear, no me hagáis hacer el imbécil! Si no las cogéis no os esforcéis por elegir turnos, no os los vamos a dar.” [E\_25]

Así, se imponía a la plantilla el ir a la sede a por las cervezas y leer constantemente el chat de la empresa para estar al tanto de sus deseos incluso fuera de los tiempos de trabajo. Sin embargo, estas solicitudes de la empresa no son aceptadas de manera pasiva por los trabajadores, que intentan poner en marcha estrategias de oposición hacia Foodora para escapar del trabajo no remunerado. Durante la conversación sobre la promoción de cerveza gratuita, uno de los participantes del grupo focal comentó:

La verdad es que muchas de esas cervezas acabaron en malas manos. (Risitas ...) [F\_20]

Aunque existen algunas formas de resistencia al trabajo, los márgenes de autonomía de los trabajadores son muy limitados. La flexibilidad que se plantea inicialmente para organizarse el trabajo, y que resulta un incentivo para decidirse a trabajar, resulta ser muy limitada. Hay una fuerte asimetría de poder entre los trabajadores y los responsables. Una de las frases más repetidas en las conversaciones de los trabajadores es que “si no haces lo que te piden, no trabajas”.

Cuando algunos han participado en movilizaciones para obtener mejores condiciones de trabajo, les han sido recortados los turnos de trabajo. En el momento en que se realizó el trabajo de campo, los *riders* más participativos en el inicio de la protesta no habían tenido turnos durante dos semanas<sup>2</sup>. Este recorte de trabajo respondió evidentemente a una lógica punitiva. Los entrevistados confirman que los más participativos fueron eliminados del WhatsApp de la empresa y luego se redujeron sus turnos de trabajo.

Cuando comenzamos a quejarnos, empezaron los castigos, como sacar a algunos del chat de la empresa, que es el único canal de comunicación con la empresa y con las colegas y luego cortaron los turnos 1 o 2 días. [...] O sea, te dejan sin trabajo y sin poder hablar para que sirva de ejemplo. Rápidamente comprendes quién tiene el poder. No te despiden, te bloquean, así te vas tú, esto es lo que ha sucedido. [E\_25]

El despido en Foodora se traduce en una falta de asignación de los turnos, sin ni siquiera una comunicación formal. Se desconecta a los trabajadores de la aplicación y no llegan entregas. La desconexión hace las veces de carta de despido y así se soslaya todo el sistema de garantías y protecciones típicas del trabajo asalariado.

#### EL ALGORITMO COMO CAMPO DE BATALLA: MODALIDADES DE RESISTENCIA

Las formas de innovación capitalista transforman el mundo del trabajo. Alquati (1993) define estas innovaciones como una recombinação entre los medios y el agente humano. Una mirada crítica a este respecto supone analizar las ambivalencias de la innovación y la tecnología. En nuestro estudio, la tecnología se utiliza como un instrumento de control de trabajadores (el algoritmo mide el rendimiento, es necesario abrir sesión en la aplicación para iniciar el turno y recibir pedidos, los trabajadores están permanentemente geolocalizados). Sin embargo, esto no quita que los *riders* puedan usar los medios tecnológicos a su favor y movilizarse para mejorar sus condiciones de trabajo. Para esto, deben establecer una relación entre ellos, discutir y crear estrategias conjuntas. De ahí la importancia de enfatizar esta dimensión relacional.

<sup>2</sup> El 8 de octubre de 2016 es la fecha de inicio de la protesta de los *riders* de Foodora. Ese día se convocó la primera reunión informativa en Piazza Vittorio Veneto, uno de los lugares en que se juntan los trabajadores cuando comienzan su turno de trabajo. Ver: <https://www.ilfattoquotidiano.it/2016/10/12/sciopero-fattorini-foodora-parlano-i-rider-noi-che-rischiamo-licenziamenti-via-whatsapp-non-accettiamo-il-cottimo/3093559/>

Los *riders* entrevistados se han conocido, prácticamente, en el chat establecido por la empresa cuando se registraron en Foodora. Solo se reunieron en persona más adelante.

Teníamos un grupo de WhatsApp de la empresa, donde ingresábamos cuando nos contrataban, ahí se coordinaba el trabajo durante los turnos y había la posibilidad de exponer problemas del turno en tiempo real. El chat fue creciendo y comenzamos a conocernos virtualmente a través del chat y luego a conocernos por la calle, por los uniformes. [E\_25]

El hecho de no conocerse personalmente al principio no ha impedido que los trabajadores establecieran relaciones personales para reforzar una comunidad que ha desembocado en movilizaciones para mejorar sus condiciones de trabajo.

Sí, se creó una extraña sociabilidad, que luego se ha consolidado. Se puede decir que uno de los logros méritos de esta pequeña lucha es haber creado una comunidad fuerte [D\_29].

Se uso el chat de la empresa para iniciar un diálogo entre colegas. Después se creó un chat solo con los teléfonos de los trabajadores, excluyendo a los responsables de la empresa.

Creamos el grupo llamado “reembolso de daños Foodora”, que se centró en conseguir un complemento para reparaciones en las bicicletas y allí comenzó todo. La protesta fue creciendo lentamente hasta llegar a hoy. Nuestra fuerza, en mi opinión, es haber hecho un grupo porque, bien o mal, estaba convencido de querer lograrlo. Eso es lo que creo que nos permitió ir más allá de la amistad virtual [E\_25].

Los trabajadores emplean diversas estrategias para utilizar a su favor las mismas herramientas tecnológicas utilizadas por la compañía. La empresa no emplea medios oficiales de comunicación, no envía correos electrónicos, ni comunicaciones postales y los *riders* han aprendido conservar capturas de pantalla de las conversaciones con la empresa para protegerse: “he hecho una buena colección de capturas

de pantalla, tengo conservado todo “[E\_25].

Un grupo de trabajadores llevó adelante una demanda contra la empresa por la violación de la privacidad al tener que aportar datos en el chat como único medio de comunicación de la empresa. Los trabajadores también protestan frente a la compañía la geolocalización constante a la que se ven sometidos y, también, el hecho de tener que usar su teléfono móvil personal como medio de trabajo. En él descargaron la aplicación y tuvieron que proporcionar datos personales a los restaurantes asociados al servicio y a los clientes que llevan a cabo pedidos. El uso del “Chat corporativo” ha acabado siendo un modo de expresión de los malestares de cara al trabajo, un instrumento virtual para “sacar los trapos sucios públicamente”.

Dado que no existían unas oficinas físicas, ni momentos de encuentro entre nosotros como trabajadores y los jefes, el chat oficial empezó a ser una plaza pública donde aparecían descontentos de los trabajadores y objeciones sobre ciertas dinámicas [...] eran la única forma de hablar colectiva y virtualmente. Allí podía hablar con el último mono y con el gerente de Foodora Italia [H\_27].

La cita demuestra una vez más la centralidad del aspecto relacional y de la necesidad de comprender cómo se configuran las dinámicas de poder en un contexto laboral atravesado por las tecnologías. Al crear su propio WhatsApp, los trabajadores recuperaron una herramienta que hasta ese momento era utilizada por la empresa como medio de control. Ese fue el punto de partida para sucesivas movilizaciones que rompieron el aislamiento de los trabajadores. En las asambleas posteriores ya era posible hablar presencialmente y se buscó que los sindicatos estuviesen presentes para el cara a cara con la empresa. Tras las primeras movilizaciones, los *riders* de Turín se han reunido con sus colegas de Milán para organizar protestas conjuntas. Ello ha hecho crecer las movilizaciones fuera de Turín y se discute sobre la posibilidad de construir redes internacionales.

## CONCLUSIONES

Los resultados de nuestro estudio conectan con algunas de los supuestos teóricos formulados al inicio del artículo en relación con las ambivalencias de la conectividad y otros aspectos que pueden ser muy útiles para proseguir el análisis en otras investigaciones.

Si la conectividad digital es una forma sin precedentes de control generalizado, simultáneamente, en ciertas condiciones, se puede revertir y convertirse en una forma de comunicación y auto-organización (precaria) (Leonardi, Murgia, Briazarelli y Armano, 2019). Reflexionar sobre las formas de resistencia de la subjetividad precaria, sobre las vías en que estas formas pueden aumentar la capacidad de agencia de los sujetos involucrados, es fundamental para captar sus capacidades para la autoorganización. El proceso de coinvestigación ha representado una toma de conciencia por parte de un grupo numeroso de trabajadores opuestos a las retóricas que se esconden detrás del supuesto clima amistoso de trabajo y de relación cara a cara con los gerentes del servicio.

Desde el punto de vista contractual, también se ha visto claramente que la clasificación de los riders como colaboradores, y no como asalariados de la compañía, está muy lejos de satisfacer las supuestas ventajas que podrían tener los trabajadores si fuesen realmente autónomos. La tan mencionada flexibilidad que promociona la empresa le beneficia solo a ella. Las narraciones de los trabajadores han desvelado que las *lean platforms* utilizan la retórica del autoempresario que elige libremente emprender una actividad y decidir el propio estilo de vida y trabajo. Las experiencias relatadas por los trabajadores participantes en la investigación mostraron sin ambigüedad que los dispositivos que deberían (de acuerdo con la empresa) aumentar su libertad, se revelaban, al contrario, como poderosos modos de autoexplotación y de realización de trabajo gratuito. Este trabajo está detrás de todas las actividades realizadas en la “sombra”, no pagadas, pero necesarias para que el trabajo remunerado pueda realizarse. Tras un lenguaje *smart* y persuasivo, fundado en la retórica

de la libertad de elección, una serie de actividades impuestas que esconden un trabajo precario hiperflexible y explotado (Abdelnour, 2012).

En este contexto, la innovación tecnológica y la promesa de flexibilidad y autonomía resultan ser una regresión progresiva de los derechos de los trabajadores. Aumenta la asimetría de poder entre los trabajadores y la dirección de las empresas, con actitudes autoritarias y negándose a cualquier negociación grupal con los trabajadores o con los sindicatos. El tema de la falta de representación colectiva ocupa un papel muy relevante para entender las relaciones (o su falta) entre los trabajadores y los sindicatos. Muchas investigaciones han puesto de manifiesto las reacciones de desconfianza y de falta de entendimiento entre ambos (Conaty, Bird y Ross, 2016).

El caso de Foodora nos sitúa frente a un conjunto de temas muy relevantes. El desafío que estos suponen no es, en nuestra opinión, principalmente de tipo regulatorio, sino sobre todo de tipo interpretativo. El tema de las formas de subjetivación que han madurado durante la movilización colectiva, los aspectos particulares relacionados con la reterritorialización y neomutualismo, así como la prioridad de enfocar la dimensión relacional en las vivencias de estos trabajadores, siguen siendo interrogantes prioritarios, que pueden servir para profundizar en nuevas investigaciones sobre el trabajo en plataformas.

## BIBLIOGRAFÍA

- AA.VV. (2016) *Crowd work in Europe. Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands*. Hertfordshire, in “FEPS STUDIES”, Foundation For European Progressive Studies.
- Abdelnour, S. y Friot, B. (2016) *Uberisation et salaire à vie*, in <https://avenirencommun.fr/2016/09/08/uberisation-salaire-a-vie-sarah-abdelnour-bernard-friot>
- Alquati, R. (1993) *Per fare conricerca*, Velleità alternative, Torino.

- Armano, E. (2010) *Precarietà e innovazione nel postfordismo*, Odoya, Bologna
- Armano, E., Briziarelli, M., Chicchi, F. y Risi, E. (a cura di) (2017), *Commitment e processi di soggettivazione nel free work*, in "Special Issue Sociologia del Lavoro", 145.
- Armano, E., Murgia, A y Teli, M. (2017) *Platform capitalism e confini del lavoro negli spazi digitali*, Mimesis, Milano.
- Banfi, D. y Bologna, S. (2011) *Vita da freelance*, Feltrinelli, Milano.
- Boltanski, L. y Chiapello, E. (1999) *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, Paris
- Brodin, E. (2017) *The ethnographic Turn in Political Science: Reflections on the State of the Art*, in "PS: Political Science & Politics", 50, 1, pp. 131-134.
- Cardano, M. (2011) *La ricerca qualitativa*, il Mulino, Bologna.
- Ceruti, C (2016) *Lo sciopero in Foodora: uno squarcio sul presente*, in <http://effimera.org/lo-sciopero-foodora-uno-squarcio-sul-presente-claudioceruti/>
- Cingolani, P. (2016) *Uberisation des travailleurs: où s'arrêtera le capitalisme de plateforme?*, in <http://www.latribune.fr/opinions/tribunes/uberisation-des-travailleurs-ou-sarretera-le-capitalisme-de-plateforme-596878.html>
- Coin, F. (a cura di) (2017), *Salari rubati. Economia politica e conflitto ai tempi del lavoro gratuito*, ombre corte, Verona.
- Cook, J. (2016) *Mindful in Westminster: The politics of meditation and the limits of neoliberal critique*, in "Journal of Ethnographic Theory", 6, 1, pp. 141-161.
- Dardot, P. y Laval, Ch. (2013) *La nuova ragione del mondo. Critica della razionalità neoliberalista*, DeriveApprodi, Roma.
- De Groen, W., Maselli, I. y Fabo, B. (2016) *The Digital Market for Local Services: A One-Night Stand for Workers? An Example from the On-Demand Economy*, in "CEPS Special Report", 133, <https://ssrn.com/abstract.2766220>,
- Deleuze, G. y Guattari, F. (1972) *L'anti-Edipo*, Einaudi, Torino.
- Foucault, M. (1994), *Dit et écrits*, vol. III, Gallimard, Paris.
- Drahokoupil, J. y Fabo, B. (2016) *The platform economy and the disruption of the employment relationship*, in "ETUI Policy Brief", 5, <https://www.etui.org/Publications2/Policy-Briefs/European-Economic-Employment-and-Social-Policy/The-platform-economy-and-the-disruption-of-the-employment-relationship>
- Drahokoupil, J. y Jepsen, M. (2017) *The digital economy and its implications for labour. The platform economy*, in "Transfer", 23, 2, 2017, pp. 103-119; Tiziana Terranova, *Un populismo di piattaforma*, in <http://www.technoculture.it/2017/07/03/un-populismo-di-piattaforma-sul-facebookcommunity-summit-di-chicago>
- Dujarier, M.A. (2015) *Il lavoro del consumatore*, Egea, Milano.
- Eurofound (2015), *New forms of employment*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- European Commission (2016), *A European agenda for the collaborative economy*. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM(2016) 356 final, in <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/16881>.
- Foucault, M. (1979) *Naissance de la biopolitique. Résumé du cours au Collège de France*, in Gianni Giovannelli, *Riflessioni sul caso Foodora*, in <http://effimera.org/tag/gianni-giovannelli/>, 2016
- Harvey, D. (2005) *A brief History of Neoliberalism*, Oxford University Press
- Huws, U., Spencer, N y Joyce, S. (2016) *Crowd Work in Europe: Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands*, in "FEPS Studies", <http://researchprofiles.herts.ac.uk/portal/en/publications/>

- cations/crowd-workineurope(30dbdc7c-9919-4150-a485-4fcb06cd6606).html
- Infoaut (2017) *Quando il capo è un algoritmo*, in <http://www.infoaut.org/precaricato-sociale/quando-il-capo-e-un-algoritmo-intervista-a-un-rider-di-foodora>,
- Juliet Schor, J. (2016) *Debating the Sharing Economy*, in “Journal of Self-Governance & Management Economics”, 4, 3, 2016, pp. 7-22
- Kohler Riessman, C. (1993) *Narrative Analysis*, Sage, Newbury Park.
- Leonardi, D. (2017) *Macchine e Lavoro*, intervento al seminario “Macchine vivente vite macchiniche: per la critica dell’innovazione capitalistica”, in <http://hobo-bologna.info/2017/01/28/macchine-viventi-e-vite-macchiniche-per-la-critica-dellinnovazione-capitalistica/>, Bologna, 24 febbraio 2017.
- Leonardi, D., Murgia, A., Briziarelli, M. y Armano, E. (2019) *The ambivalence of logistical connectivity: a co-research with Foodora Riders*, in “Work Organisation, Labour & Globalisation”, 13, 1, pp. 155-171.
- Lorey, I (2015) *State of insecurity: Government of the Precarious*, Verso, London
- Loriol, M. (2017) *Digitalisation de l'économie et transformations du travail*, in “Les Cahiers Français”, 398 pp. 2-7.
- Marazzi, Ch. (1994) *Il posto dei calzini*, Edizioni Casagrande, Bellinzona.
- Morini, C y Fumagalli, A. (2010) *Life put to work: towards a theory of life-value*, in “Ephemera”, 10, 2011, pp. 234-252;
- Morini, C. (2010) *Per amore o per forza. Femminilizzazione del lavoro e biopolitiche del corpo*, ombre corte, Verona.
- Murgia, A., Maestripieri, L. y Armano, E. (2016) *The precariousness of knowledge workers: hybridisation, self-employment and subjectification*, in “Work Organisation, Labour and Globalisation”, 10, 2, pp. 1-8.
- Narrative Group (1989) *Interpreting Womens Lives: Feminist Theory and Personal Narratives*, Indiana University Press, Bloomington.
- Ross, A. (2009) *Nice Work if you can get it. Life and Labour in Precarious Times*, NYU Press, New York
- Rullani, E. (2004) *Economia della conoscenza. Creatività e valore nel capitalismo delle reti*, Carocci, Roma.
- Scholtz, T. (2016) *Platform cooperativism*, Rosa Luxembourg Stiftung, Berlin.
- Sennett, R. (1998) *The corrosion of character: The personal consequences of work in the new capitalism*, Norton, New York.
- Smith, A. (2016) *Public Predictions for the Future of Workforce Automation*, in <http://www.pewinternet.org/2016/03/10/public-predictions-for-the-future-of-workforce-automation>.
- Srnicek, N. (2016) *Platform capitalism*, Polity Press, London.
- Strugglesinitaly (2016), *Foodora strikes in Italy – the dark side of the sharing economy*, in <https://strugglesinitaly.wordpress.com/2016/10/30/foodora-strikes-in-italy-the-dark-side-of-the-sharing-economy>
- Tassinari, A. y Maccarrone, V. (2017) *The mobilisation of gig economy couriers in Italy: some lessons for the trade union movement*, in “Transfer”, 23, 3, 2017, pp. 353-357.
- Terranova, T. (2000) *Free Labour: Producing Culture for the Digital Economy*, in “Social Text”, 63, 18/2, pp. 33-58.
- Union Institute”.
- Valenduc, G. y Vendramin, P. (2016) *Work in the digital economy: sorting the old from the new*, in <https://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Work-inthe-digital-economy-sorting-the-old-from-the-new>, in “Working Paper European Trade
- Vecchi, B. (2017) *Il capitalismo delle piattaforme*, manifestolibri, Roma.