

Disconnessione digitale e resistenza tra i rider dell'industria del food delivery online^{1*}

di *Tiziano Bonini*^{**} e *Emiliano Trere*^{***}

Abstract

Digital disconnection and resistance among riders of the online food delivery industry

In this paper, we draw on extensive ethnographic work in Italy, China, India, Mexico and Spain (conducted between 2020 and 2021) to illustrate the different digital disconnection practices developed by riders in the online food delivery industry. First, we conduct a review of the emerging literature on digital disconnection. We then go on to illustrate the individual and collective disconnection dynamics enacted by online food delivery riders, analysing the meanings these actors attribute to these practices. In the conclusion, by critically confronting these practices, we further reflect on the promising area of enquiry at the intersection of digital disconnection, resistance and platform labour studies.

Keywords: digital disconnection; gig working; online food delivery; ethnography; resistance; platform studies

Introduzione

La connettività (van Dijck 2013) è una delle parole chiave della digitalizzazione della società e della sua mediatizzazione (Couldry, Hepp

* Paper presentato il 6/11/2022 / Accettato il 7/12/2022.

** Università di Siena, tiziano.bonini@unisi.it

*** Cardiff University, TrereE@cardiff.ac.uk

2013): viviamo vite che sono sature di media (Deuze 2011). Con la diffusione maggioritaria della cultura della connettività in tutte le sfere della vita, è emersa anche una cultura della disconnessione, che ha preso diverse forme, sia più individuali e politicamente disimpegnate, come il cosiddetto “digital detox”, sia collettive e maggiormente connotate politicamente, come quelle che descriveremo in questo articolo.

Eppure, fino a pochi anni fa, nella fase 1.0 di espansione della cultura della connettività, non essere “connessi” era socialmente visto come qualcosa di negativo (disconnessione come sintomo di esclusione sociale): il non uso delle tecnologie digitali era inquadrato come un’aberrazione e spesso visto come «una posizione irrazionale e in definitiva svantaggiosa da adottare» (Selwyn 2003: 107). Ma da allora, molte cose sono cambiate e il campo di studi sulla disconnessione digitale ha assistito a un aumento senza precedenti del numero di contributi.

Nell’ultimo decennio, l’interesse degli studiosi per la “disconnessione digitale” e i concetti correlati è cresciuto in particolare tra gli studiosi di media e comunicazione (tra gli altri: Lomborg, Ytre-Arne 2021; Moe, Madsen 2021; Syvertsen 2020; Treré *et al.* 2020; Kaun, Treré 2020; Jorge 2019; Fish 2017; Syvertsen 2017). Questo interesse si inserisce in un più ampio filone di studi sulle forme di rifiuto dell’utilizzo dei media, che hanno storicamente caratterizzato la diffusione di tutti i media precedenti a quelli digitali. Come ci ha mostrato Syvertsen (2017), esiste una lunga storia di rifiuto, astensione, critica all’uso dei media preesistente la digitalizzazione della società. Il rifiuto dei media, secondo Syvertsen (*ibidem*) ha componenti collettive e va oltre il non utilizzo dei media a livello individuale. La disconnessione digitale è una forma particolare di non uso e rifiuto dei media digitali e riguarda, secondo Syvertsen e Elin, «la disconnessione dai social media, o le strategie per ridurre l’uso e il coinvolgimento affettivo nei media digitali» (Syvertsen, Elin 2020, p. 1269).

L’incremento dei contributi provenienti da questo campo emergente di studi, sintetizzato da Pasquali, Aroldi e Scifo in questa *special issue*, ha permesso di arricchire profondamente il concetto di disconnessione digitale, facendone emergere le diverse dimensioni e i diversi significati sociali associati a esso. Innanzitutto, la disconnessione digitale non si esaurisce nelle pratiche urbane di disintossicazione digitale tipiche delle subculture dei lavoratori delle industrie creative e culturali (Fish 2017; Sutton 2017), è altresì un concetto pieno di sfumature che comprende pratiche molto diverse tra loro. Esistono differenti forme di disconnessione: totale/parziale (da una o più piattaforme); definitiva o temporanea/periodica (cancellare e riaprire il

proprio profilo Tinder); disconnessione come “unfriending” (togliere l’“amicizia” a qualcuno, smettere di seguire qualcuno, rompere dei legami, vedi Karppi 2018) o come manifestazione di distinzione sociale (Fast *et al.* 2021; Jorge 2019). Kaun e Treré (2020), per esempio, distinguono tre tipi di disconnessione: la disconnessione come *repressione* (imposta dall’alto), come *resistenza* (attuata dal basso) o come *stile di vita*. In quest’ultimo caso, gli autori includono esempi come il «Quit Facebook Day, la macchina per il suicidio di Facebook, il digital detox (...) [e] le policy contro l’uso di strumenti di comunicazione digitale fuori dall’orario di lavoro» (Kaun, Treré 2020, p. 8).

Alcuni studiosi (Jorge 2019; Fish 2017; Sutton 2017) hanno indagato il linguaggio retorico dei discorsi emersi intorno alle pratiche di disconnessione dai social media, sottolineando come spesso questi discorsi non fanno altro che rafforzare, invece che indebolire, la cultura della connettività: secondo questa retorica, disconnettersi temporaneamente dai social media è come prendersi una vacanza dal lavoro per tornare più efficienti e produttivi. «Disconnettersi per riconnettersi» (Sutton 2017) è il mantra di tutti i pacchetti di “digital detox”, i quali, secondo Fish (2017), non fanno altro che rafforzare la logica del capitalismo informazionale di cui la cultura della connettività è parte integrante.

Come sottolinea però Fast (2021), tranne alcune eccezioni degne di nota (per esempio, Guyard, Kaun 2018), esistono ancora pochi studi sulle pratiche di disconnessione nei luoghi di lavoro. Inoltre, i pochi studi esistenti si sono concentrati sulle forme e le retoriche di disconnessione tra i lavoratori della conoscenza (ibidem) e le élite tecnologiche (Fish 2017), tra le quali prendersi dei momenti di disconnessione ha acquisito una valenza positiva, e, anzi, spesso sono le aziende tecnologiche stesse a imporre ai propri lavoratori dei periodi di disconnessione per coltivare una relazione più salutare con la tecnologia (Guyard, Kaun 2018).

Ma quali forme e significati può assumere invece la disconnessione negli strati inferiori dell’economia del lavoro di piattaforma (*platform labour*, Gandini 2021), dove i lavoratori sono costretti a fare uso di app e smartphone per lavorare, come nel caso dei corrieri delle aziende digitali di consegna a domicilio? A differenza dei lavoratori della conoscenza e delle élite tecnologiche, chi lavora per queste piattaforme non gode della stessa *agency* sul proprio tempo di lavoro e non può permettersi di disconnettersi quando vuole, nonostante la retorica delle app di food delivery sostenga proprio questo.

Basandoci su un esteso lavoro etnografico compiuto in Italia, Cina, India, Messico e Spagna tra il 2020 e il 2021, in questo articolo illustreremo le diverse pratiche di disconnessione digitale sviluppate dai *rider* (i corrieri) del settore del food delivery online e mostreremo la loro dimensione “resistenziale” (resistenza al governo algoritmico del proprio lavoro). Queste pratiche rientrano a tutti gli effetti nel più ampio repertorio di pratiche di resistenza che stanno emergendo tra i lavoratori della *platform economy*, come abbiamo discusso altrove (Yu *et al.* 2022, Bonini, Treré 2024); per ragioni di spazio, in questo saggio ci concentreremo soltanto sul significato di queste pratiche per il dibattito intorno al campo della disconnessione digitale. Per la stessa ragione, questo saggio non prenderà in analisi le pratiche di disconnessione dei *gig worker* operate dal management, che pure meritano ricerche approfondite per le pesanti implicazioni che hanno sulle nuove forme di lavoro “piattaformizzate”.

La dimensione resistenziale delle pratiche di disconnessione nell’ambito del lavoro di piattaforma è stata fin qui poco investigata dagli studi sulla disconnessione, a eccezione delle ricerche emerse al confine tra gli studi sulla disconnessione e quelli sui movimenti sociali (Kaun e Treré 2020). Questi studi sono stati i primi a esplorare le potenzialità politiche e resistenziali delle pratiche dis-connette. La prossima sezione si concentrerà quindi sull’analisi di questa letteratura, che fornirà il quadro concettuale per interpretare le pratiche da noi osservate sul campo.

Successivamente, mostreremo come, nel nostro caso di studio, l’interpretazione della disconnessione come “resistenza” possa essere ulteriormente articolata in tre diverse pratiche messe in atto dai rider: disconnessione come 1) *sabotaggio*; 2) *atto di solidarietà*; 3) risposta *alternativa* alla logica delle piattaforme commerciali di *food delivery*.

Nelle conclusioni, confrontandoci criticamente con queste pratiche, rifletteremo ulteriormente sulla promettente area di indagine che sta emergendo all’intersezione tra disconnessione digitale, movimenti sociali e lavoro di piattaforma.

Gli studi sulla disconnessione come “resistenza”

Abbiamo visto come negli ultimi anni il campo della disconnessione digitale abbia assistito a un’intensificazione senza precedenti sia nel numero dei contributi che nella qualità delle riflessioni prodotte, entrando in una nuova fase di maturità in cui sono stati sviluppati approcci più complessi al

tema. Uno degli ambiti di ricerca dove sta emergendo un fertile e acceso dibattito è rappresentato dall'intersezione tra studi sui movimenti sociali, attivismo digitale e resistenza da una parte e il campo della disconnessione digitale dall'altra (Kaun, Treré 2020). Vari studi recenti che indagano le pratiche, le tattiche e le dinamiche dell'attivismo digitale tendono a focalizzarsi sempre più sul modo in cui attivisti e membri della società civile si disconnettono in maniera volontaria dalle tecnologie digitali e come queste pratiche si configurino come vere e proprie forme di resistenza (Chu, Yeo 2020; Natale, Treré 2020; Syvertsen 2020). Questo focus su disconnessione come resistenza presenta diversi risvolti e implicazioni e necessita ulteriori precisazioni. In primo luogo, va chiarito che la disconnessione non va qui intesa in termini semplicistici, ma come un'azione ambigua, instabile e sempre mutevole sia nelle sue manifestazioni, sia nei differenti contesti sociali, culturali e politici che tali pratiche occupano (Treré, Kaun 2021). Le opportunità di disconnettersi sono molto diverse in contesti caratterizzati da profonde diseguaglianze sociali e digitali (Lim 2020; Treré 2021). Gli impatti, i significati e le modalità della resistenza attraverso la disconnessione variano molto nel Nord e nel Sud Globale e in relazione a questioni di genere, classe, razza e disabilità. In secondo luogo, il focus sulle pratiche disconnettive degli attivisti privilegia uno sguardo attento all'*agency* degli attori sociali e alla maniera in cui essi navigano complessi repertori disconnettivi ed ecologie mediatiche articolate. Il concetto di repertorio di disconnessione evoca il concetto di "repertorio di contesa" introdotto dallo studioso di movimenti sociali Charles Tilly (2010) per indicare l'insieme dei vari strumenti e azioni relativi alla protesta disponibili a un movimento o organizzazione correlata in un determinato lasso di tempo. Tali repertori sono parte di ecologie mediatiche sofisticate che integrano tecnologie digitali e analogiche e intersecano spazi virtuali e fisici in continue ibridazioni e vanno perciò considerati sempre in maniera olistica (Treré 2018). In terzo luogo, riflettere sulla disconnessione come resistenza in un contesto di saturazione e pervasività dei media digitali ci permette di mettere in discussione la loro centralità e la loro rilevanza per l'attivismo e l'agire politico (Treré, Kaun 2021).

L'adozione della disconnessione come punto di partenza per comprendere il (dis)impegno degli attivisti con le tecnologie mediali scardina ipotesi tradizionali sul "dare per scontato" l'utilizzo dei media e le infrastrutture digitali, mostrando i limiti di concezioni dell'attivismo appiattite su una celebrazione acritica delle virtù di queste tecnologie. Lo sguardo incentrato sulla disconnessione invece mette a nudo le criticità del

digitale, e in particolare i dilemmi e i problemi delle piattaforme dei social media, la loro insidiosa natura estrattiva, la sorveglianza che li pervade, il loro generare dipendenza e in definitiva il loro modello di business basato sulla connessione a ogni costo e un tipo di socialità metrificata e monetizzata.

Tuttavia, le esperienze di disconnessione sono state spesso ridotte a una forma di disimpegno che ne diminuisce l'impatto politico (Natale, Treré 2020). Le pratiche di disconnessione (e in special modo quelle incentrate sulla salute e sul benessere) possono essere facilmente appropriate dalle grandi aziende tecnologiche, che disinnescano il loro potenziale trasformativo diluendolo all'interno delle dinamiche del capitalismo digitale. Come vari pensatori critici hanno sostenuto, l'impegno con le tecnologie digitali è strumentale per sviluppare la critica e la resistenza contro i paradossi delle società digitali. Per tale motivo, Natale e Treré (ibidem) propongono il concetto di "disconnessione attraverso l'impegno" per illuminare le pratiche situate che mobilitano la disconnessione al fine di migliorare l'impegno critico con le tecnologie e le piattaforme digitali. L'ibridazione, l'anonimato e l'hacking sono tre esempi di disconnessione attraverso l'impegno che mostrano come la disconnessione come resistenza vada concepita (e studiata) come un fenomeno contestuale, complesso, collettivo e anche profondamente contraddittorio.

Disegno e metodologia della ricerca

I risultati che presenteremo in questo saggio fanno parte di un più ampio progetto di ricerca chiamato Algorithmic Resistance Project (AlgoRes), di cui siamo stati i coordinatori. Questo progetto mira a studiare le pratiche e le tattiche che le persone sviluppano per affrontare e vivere all'interno di forme algoritmiche di potere, istituzioni e autorità. In particolare, il progetto ha esplorato l'agency dei *rider* dei servizi di consegna di cibo online e le loro tattiche di resistenza nei confronti del governo algoritmico del loro lavoro. Il progetto è iniziato nel luglio 2020, ha coinvolto altri quattro ricercatori in Cina, India, Spagna, Italia e Messico e si è concluso nell'aprile 2021.

Il team di ricerca ha realizzato un totale di 68 interviste semi-strutturate (7 in Messico, 32 in India, 12 in Cina, 12 in Italia, 5 in Spagna) ai rider delle consegne di cibo online. L'accesso al campo è iniziato in Italia, tramite la conoscenza di alcuni rider di Livorno e Firenze, che ci hanno introdotto e presentato ai loro colleghi. La scelta di estendere il lavoro di campo ad altri

contesti geografici ha avuto l'obiettivo di capire se ci fossero eventuali differenze e continuità tra le pratiche di negoziazione del potere delle piattaforme di *food delivery* messe in atto da lavoratori dei paesi del Nord e del Sud Globale e tra lavoratori di grandi centri urbani e città più periferiche.

Lo studio comparativo ha generato un significativo volume di dati, che non riguardano solo le pratiche di disconnessione e che saranno al centro di una monografia di prossima pubblicazione (Bonini e Treré 2024). In questo saggio invece ci concentreremo sulle tendenze comuni tra le pratiche di disconnessione emerse nei diversi contesti geografici analizzati.

Le interviste sono state condotte in diverse città: Queretaro e Città del Messico in Messico; Delhi, Gwalior, Mumbai, Pune, Lucknow, Chattisgarh, Gurugram e Patna in India; Pechino, Shanghai, Shenyang, Weifang e Dongguan in Cina; Livorno, Firenze, Milano, Napoli e Messina in Italia; Valencia, Barcellona e Bilbao in Spagna. Le piattaforme per le quali lavoravano i nostri intervistati al momento delle interviste sono: Uber, Cabify, Didi, InDriver, EasyTaxi, Rappi, Sin Delantal, Didi Food e Uber Eats in Messico; Swiggy, Zomato e Uber Eats in India; Meituan, Eleme, Flash EX (Shansong) e SF Express in Cina; Just Eat, Deliveroo, Glovo e Uber Eats in Italia; Uber Eats, Glovo, Deliveroo, Just Eat e Stuart in Spagna.

Le interviste hanno avuto una durata compresa tra i 30 e i 60 minuti, sono state registrate e condotte nelle lingue originali dei corrieri (cinese, hindi, italiano, spagnolo), poi tradotte in inglese e analizzate dai singoli ricercatori. Le categorie emerse dalla fase di codifica aperta (Tarozzi 2008) sono state discusse in un workshop online aperto a tutto il team di ricerca.

Accanto alle interviste, abbiamo anche svolto dei periodi di osservazione partecipante del lavoro quotidiano dei corrieri, seguendone alcuni durante i loro turni di lavoro. Questi periodi sono stati però intermittenti, a causa della persistenza di periodi di lockdown dovuti alla pandemia da Covid-19. L'osservazione reiterata e ravvicinata delle loro routine quotidiane ci ha permesso di comprendere a fondo come funzionano le app di *food delivery* e come vengono utilizzate dai corrieri.

Oltre alle interviste e all'osservazione partecipante dei turni di lavoro dei corrieri, abbiamo svolto dieci mesi di etnografia digitale (Pink *et al.* 2016) di decine di gruppi privati WhatsApp, Telegram, WeChat e Facebook creati dai corrieri stessi per condividere informazioni sul proprio lavoro. Alle attività di questi gruppi partecipano migliaia di corrieri in tutti i Paesi coinvolti nello studio. L'accesso a questi gruppi privati è avvenuto grazie alla conoscenza diretta di alcuni corrieri da parte dei ricercatori. Il primo accesso è venuto in Italia, grazie al contatto di un corriere amico di uno degli

autori, che ci ha invitato a entrare nel suo gruppo privato di corrieri livornesi, e ci ha presentato ai suoi colleghi come ricercatori. Da questo gruppo, conoscendo altri corrieri, siamo stati invitati a partecipare ad altri gruppi simili in altre città e siamo entrati in contatto anche con gruppi che raccolgono corrieri da tutte le città italiane. Oltre ad accedere ai gruppi privati su WhatsApp e Telegram, abbiamo chiesto accesso ai gruppi Facebook che abbiamo trovato su questa piattaforma e ci siamo presentati come ricercatori. Una volta entrati in questi gruppi, ci siamo limitati a osservare le conversazioni ogni giorno. Lo studio italiano è servito da pilota per estendere lo stesso metodo di accesso al campo anche agli altri contesti della ricerca.

Un lavoro competitivo e senza limiti: il ruolo della *gamification*

I corrieri, per ottenere ordini da consegnare, devono essere connessi alla piattaforma per cui lavorano. Piattaforme come Uber Eats, per esempio, hanno adottato il *free login*, cioè la possibilità per ogni lavoratore di loggarsi quando vuole nella speranza di ricevere un ordine dal sistema algoritmico di assegnazione degli ordini. Altre piattaforme prevedono invece la possibilità, per il lavoratore, di prenotare alcuni slot orari in anticipo. Teoricamente però, se un corriere trova degli slot disponibili, può prenotare turni di lavoro anche per 24 ore al giorno. Molti dei nostri intervistati sono soliti vantarsi (o lamentarsi) con gli altri colleghi delle lunghe ore di lavoro: qualcuno lavora sette giorni su sette, dodici-quattordici ore al giorno.

I corrieri non sono lavoratori dipendenti, non hanno un contratto con un limite orario. Al contrario, le aziende di *food delivery* cercano in tutti i modi di spingere i rider a rimanere connessi più a lungo possibile, per coprire qualsiasi picco di domanda. Il lavoro dei corrieri del *food delivery* è regolato da app basate su algoritmi che classificano le prestazioni di ciascun lavoratore in base a parametri non trasparenti (black-boxed), spingendoli a competere tra loro attraverso molteplici forme di *gamification* e ricompense.

Le piattaforme di *food delivery* spingono i lavoratori ad aumentare le loro prestazioni, per ottenere maggiori benefici, e lo fanno attraverso processi di *gamification*.

La *gamification*, secondo Warmelink *et al.* (2020, p. 331), si riferisce a «un approccio progettuale che implementa elementi (*affordance* tecnologiche) familiari ai giochi in contesti in cui questi elementi non si

incontrano comunemente». Nel settore del *food delivery*, le tecniche di *datafied gamification* impiegate dalle aziende di questo settore varia da piattaforma a piattaforma. Tuttavia, finora sono pochi gli studi che fanno luce su queste tecniche (Sun, 2019; Van Doorn e Chen, 2021). Per esempio, Sun (2019) ha dimostrato come le piattaforme cinesi di consegna di cibo abbiano incorporato sistemi di valutazione gerarchici delle performance dei rider e abbiano usato questi sistemi di classificazione per attribuire punteggi e premi differenziati in base alla performance di ogni corriere, con l'obiettivo di spingerli a "scalare" la classifica, lavorando più tempo possibile. Nel caso cinese, per esempio, la capacità di guadagno dei rider è strettamente connessa alla loro posizione in classifica all'interno delle piattaforme cinesi di *food delivery*. I punti ottenuti dai rider dipendono da fattori quali «la distanza percorsa, la durata del tempo di lavoro e le valutazioni delle prestazioni lavorative, come anche le valutazioni e i commenti dei clienti» (ibidem, p. 317).

Ogni piattaforma ha adottato un proprio sistema di classificazione, che è solo in parte visibile ai lavoratori. A seconda della posizione occupata nella classifica, il corriere può ottenere determinati vantaggi che lo mettono nelle condizioni di ottenere più ordini. In India, per esempio, Zomato classifica gli addetti alle consegne su quattro livelli gerarchici in base alle loro prestazioni: Diamante, Oro, Argento e Bronzo. In base alla loro esperienza quotidiana, i nostri intervistati indiani ritengono che coloro che hanno una valutazione migliore ottengano consegne migliori in termini di prezzo e incentivi. In Cina, diverse piattaforme di servizi di consegna di cibo online hanno creato diversi sistemi di classificazione per i loro clienti. Queste piattaforme imitano il sistema di classificazione del popolarissimo gioco mobile online cinese *Honor of Kings*². Meituan, una delle piattaforme di consegna di cibo online più popolari in Cina, divide i rider in quattro livelli in base alle loro prestazioni settimanali (la posizione dei rider scende se le loro prestazioni settimanali sono scarse): Bronzo, Argento, Oro e Re (ogni livello è poi suddiviso in quattro sottolivelli, come Bronzo 1, 2, 3 e 4). Ele.me, un'altra popolare piattaforma cinese di consegna di cibo online,

² Honor of Kings (cinese semplificato: 王者荣耀; cinese tradizionale: 王者榮耀; pinyin: Wángzhě Róngyào) è un gioco online multiplayer sviluppato da TiMi Studio Group e pubblicato da Tencent Games per le piattaforme mobili iOS e Android della Cina continentale. Rilasciato nel 2015, è diventato uno dei giochi più rilevanti della Cina continentale. Nel 2017 ha superato gli 80 milioni di giocatori attivi giornalieri e i 200 milioni di giocatori attivi mensili, diventando il gioco più popolare al mondo.

valuta le prestazioni settimanali di ogni rider e le suddivide in sei livelli: Bronzo, Argento, Oro, Platino, Diamanti, Re.

Secondo alcuni studiosi di questo settore della gig economy (Woodcock 2021; Van Doorn 2017; Van Doorn, Chen 2021) le tecniche di gamification sono adottate dalle piattaforme di *food delivery* per regolare la loro manodopera, gestire i costi del lavoro e soddisfare le aspettative degli investitori sui loro risultati finanziari.

Pratiche di disconnessione

In un contesto lavorativo dove tutti gli attori sono spinti a competere l'uno contro l'altro per ottenere una manciata di ordini in più da consegnare, potremmo aspettarci che non ci sia spazio per comportamenti non competitivi, solidali e cooperativi. Eppure, da quanto emerge dalla nostra ricerca sul campo, dal Messico alla Cina, dall'Italia all'India o alla Spagna, ovunque abbiamo osservato alcune pratiche che contraddicono la spinta delle piattaforme digitali alla pratica della connessione continua – *always on* – dei propri corrieri.

Queste pratiche di disconnessione digitale assumono diversi significati in diversi contesti e nascono da motivazioni individuali e collettive. Nonostante abbiamo notato notevoli differenze geografiche, di classe, di capitale culturale e capitale sociale tra i rider intervistati, le pratiche di disconnessione digitale che abbiamo osservato sono emerse in maniera trasversale a queste differenze. Di fronte a condizioni di sfruttamento simili, i rider dei cinque paesi analizzati hanno reagito in modo analogo.

La codifica aperta delle interviste e l'analisi dei dati generati dall'osservazione partecipante e dall'etnografia digitale hanno fatto emergere forme di “disconnective resistance” (Treré *et al.* 2020) che proponiamo di riassumere nella seguente tipologia: 1) disconnessione come *sabotaggio*; 2) disconnessione *solidale*; 3) disconnessione *alternativa*.

Disconnessione come “sabotaggio”

Questo tipo di disconnessione è praticata da più corrieri contemporaneamente, è finalizzata ad arrecare un danno economico temporaneo all'azienda per cui i corrieri lavorano ed è motivata dal malcontento dei lavoratori nei confronti delle politiche di assegnazione degli

ordini o dalle politiche dei prezzi da esse adottate. È una forma di azione collettiva che richiede un alto grado di coordinamento tra i partecipanti ed è efficace solo se un alto numero di corrieri aderisce contemporaneamente, rinunciando per un periodo limitato ai benefici economici che essi possono ricavare rimanendo connessi alla app di *food delivery*.

I casi di disconnessione collettiva con finalità politiche e di protesta sono molto frequenti e sono un sintomo dell'estrema precarietà in cui sono costretti a lavorare i corrieri. Queste forme di protesta sono anche il sintomo di una mancanza di corpi sociali intermedi, come i sindacati tradizionali, capaci di organizzare la protesta e mediare con i datori di lavoro. Nel contesto della *gig economy*, questo tipo di corpi intermedi è quasi completamente assente (della Porta *et al.* 2022) o in ricostruzione. I lavoratori, abbandonati a sé stessi, si auto-organizzano per poter far sentire le proprie ragioni.

Di fronte alla mancanza di sindacati tradizionali che organizzino il malcontento generale, i lavoratori ricorrono a forme primitive di mediazione, come il sabotaggio. Nel 2016, per esempio, l'annuncio di Deliveroo UK che avrebbe presto modificato unilateralmente la struttura di pagamento dei rider ha provocato una protesta di sei giorni in cui i rider hanno agito in massa per rendersi indisponibili agli ordini (Shenker 2019). In casi come questi, la stessa tecnologia progettata per controllare i lavoratori viene rivolta contro i loro manager. «È come un sit-in», ha detto un rider di Deliveroo a un ricercatore durante un'intervista (*ibidem*).

Un altro caso simile è avvenuto in India, il 9 agosto 2020, quando la piattaforma di *food delivery* Swiggy ha emesso un comunicato interno che annunciava un taglio dei guadagni per i suoi corrieri in almeno quattro città: Delhi, Chennai, Hyderabad e Kolkata. Di fronte all'ennesimo taglio, un piccolo gruppo di rider ha creato un gruppo WhatsApp. Ciascuno di loro ha poi invitato altri rider a unirsi al gruppo e insieme hanno organizzato una manifestazione di protesta. Il 19 e 20 agosto 2020 più di 500 lavoratori di Swiggy si sono riuniti davanti alla sua sede a Malviya Nagar, nel sud di Delhi. Dopo questa prima azione collettiva, il gruppo ha fondato l'All-India Gig Workers' Union (AIGWU). Il 15 settembre 2020, i lavoratori di Swiggy organizzati attraverso l'AIGWU hanno scioperato in diverse città indiane, tra cui Hyderabad, Chennai e Delhi, per chiedere una maggiore retribuzione. Si sono radunati fuori dai ristoranti e hanno impedito a tutti i corrieri di ritirare gli ordini, costringendoli a disconnettersi dalla piattaforma (Kauntia 2020).

Abbiamo osservato la stessa pratica anche in Italia, quando le proteste contro il nuovo contratto di lavoro entrato in vigore il 2 novembre 2020 hanno portato a un caso di disconnessione di massa dalle app di *food delivery*. Il 4 e 5 novembre 2020 a Milano i rider scesi in piazza per protestare contro il nuovo contratto di lavoro si sono organizzati per sabotare il sistema di consegna del cibo delle piattaforme (Fig. 1).

Fig. 1 – Rider in sciopero a Milano, 4 novembre 2020. Foto condivisa all'interno di un gruppo WhatsApp di rider italiani.

INSERIRE FIG. 1

La protesta è stata organizzata nei giorni precedenti su gruppi privati di chat online e centinaia di rider hanno deciso di disconnettersi simultaneamente dalle app. I rider che protestavano in strada non si sono limitati a disconnettersi dalle app delle compagnie di *food delivery*, ma hanno anche preso di mira coloro che stavano effettuando le consegne, impedendo loro, in alcuni casi con la forza, di completare il lavoro. L'obiettivo era ridurre al minimo le consegne, danneggiando le aziende di *food delivery*. Abbiamo osservato un altro esempio di sabotaggio tramite disconnessione collettiva a Livorno nel 2020, quando un piccolo gruppo di rider di Deliveroo ha deciso di rifiutare qualsiasi ordine proveniente dal McDonald's locale, in segno di protesta contro la lentezza dei tempi di consegna di questa catena di fast-food.

Azioni collettive di disconnessione come quelle descritte sono piuttosto comuni. Potremmo paragonare questi atti di sabotaggio alle forme di luddismo che hanno attraversato la storia della rivoluzione industriale. In questo caso, però, non c'è una macchina da distruggere. La "macchina" è un complesso sistema algoritmico. I nuovi luddisti, come i loro antenati, non rompono la macchina perché sono contrari al progresso tecnologico, piuttosto rompono o danneggiano la "macchina" perché sta peggiorando le loro condizioni di lavoro: non avendo altre armi di contrattazione, provano a danneggiare temporaneamente la tecnologia di distribuzione degli ordini, inceppandone gli ingranaggi. Per quanto irrazionali e disperati possano sembrare questi atti di sabotaggio, essi invece, dal punto di vista dei rider,

rappresentano forme razionali di protesta, le uniche percorribili in assenza di forme tradizionali di negoziazione e concertazione collettiva.

Disconnessione solidale

Questa forma di disconnessione è strettamente connessa al sistema di *gamification* delle app di *food delivery*, descritto nel paragrafo precedente. Ogni rider cerca di lavorare il più possibile, e quindi rimanere connesso più a lungo alla app, per poter guadagnare punti e salire in classifica. Migliori posizioni in classifica gli permettono di ricevere maggiori benefici, come la possibilità di prenotare i prossimi turni di lavoro prima degli altri, o la possibilità di ottenere incentivi più alti. Le app cinesi, per esempio, rendono pubbliche ogni giorno le classifiche dei rider più efficienti, creando delle micro-celebrità tra i lavoratori, nel tentativo di “disciplinare” i lavoratori verso una disponibilità massima a essere connessi. In questo contesto lavorativo organizzato come un torneo medievale, non ci aspetteremmo di trovare pratiche solidali tra i corrieri, essendo essi spinti a essere preoccupati soltanto della massimizzazione del proprio punteggio. Eppure, in diversi paesi abbiamo osservato diversi esempi di forme di solidarietà tra i corrieri, mirate alla redistribuzione delle opportunità di aumentare i punteggi individuali. Tramite il coordinamento di gruppi WhatsApp o WeChat privati (Bonini, Treré 2024), i rider che hanno già raggiunto i loro obiettivi giornalieri si disconnettono dalla propria app per consentire a coloro che non li hanno ancora raggiunti di ricevere più ordini. Abbiamo osservato questa pratica in Messico e in Cina.

In Messico, i rider si aiutano a vicenda in modo che tutti possano ricevere un numero sufficiente di ordini e riguadagnare così posizioni nella classifica della piattaforma. Disconnettendosi collettivamente dall'app, creano un aumento artificiale della domanda di rider, aumentando le possibilità che i rider ancora attivi ricevano un numero maggiore di ordini.

Nella Fig. 2 mostriamo uno screenshot condiviso da un corriere cinese all'interno di una chat privata su WeChat. L'immagine mostra la classifica dei rider che avevano il punteggio più alto in quel momento e nella chat si organizzano le disconnessioni dei rider che avevano già raggiunto benefit giornalieri per permettere agli altri membri della chat di ricevere più ordini.

Per quanto possa sembrare una pratica elitaria, la disconnessione solidale è invece molto comune tra diverse tipologie di rider. In particolare,

l'abbiamo osservata tra rider cinesi e messicani appartenenti al sottoproletariato urbano, senza capitale culturale.

Fig. 2 – Screenshot di un ranking giornaliero postato all'interno di un gruppo WeChat cinese, 20 febbraio 2020.

INSERIRE FIG. 2

Disconnessione alternativa

Oltre a forme di disconnessione temporanea per motivi di protesta contro le aziende di *food delivery* o di solidarietà verso i propri colleghi, abbiamo osservato anche forme di disconnessione definitiva o di lungo periodo, da parte di corrieri che hanno deciso di abbandonare questo tipo di lavoro perché troppo stressante, precario e sotto-pagato. Alcuni di questi lavoratori, non trovando altri impieghi, o trovandone altri altrettanto precari, decidono poi di riconnettersi e ricominciare, molti altri invece non tornano più indietro, ma non smettono di fare i corrieri. In Messico abbiamo osservato l'esistenza di gruppi informali di corrieri, che si auto-organizzano tramite gruppi WhatsApp privati per formare piccole "compagnie" di consegna, accordandosi con una piccola rete di ristoranti locali. I membri di questi gruppi, dotati di un limitato capitale culturale, appartenevano a diverse categorie sociali.

Più comune è invece la creazione di servizi di consegna alternativi, sempre mediati da piattaforme tecnologiche, da parte dei lavoratori stessi. Questi servizi sono organizzati in cooperative di proprietà dei lavoratori e fanno parte di un più ampio movimento denominato "*platform cooperativism*" (movimento cooperativo di piattaforma, Scholz 2016), che negli ultimi anni sta emergendo come alternativa civica al modello del capitalismo di piattaforma (Srnicek 2017) rappresentato dalle grandi multinazionali tecnologiche.

Come ci ha raccontato Nadim, un rider di Firenze: «Ho lavorato per quattro anni per Deliveroo e Just Eat, ma ero sempre più arrabbiato con queste piattaforme. A me piace fare questo lavoro, ma con queste aziende il lavoro era troppo precario e dipendevi sempre dall'algoritmo». Nel 2021, stanco di lavorare per queste piattaforme, Nadim si è unito a un gruppo di

corrieri fiorentini e insieme hanno fondato Robin Food, una cooperativa di consegna di cibo locale tramite piattaforma online.

A pochi anni dalla fondazione delle start-up di *food delivery*, in tutto il mondo sono nate infatti decine di cooperative di consegna a domicilio di cibo che hanno sviluppato piattaforme digitali “alternative” a quelle commerciali. In Spagna, per esempio, ci sono i corrieri di Botxo (Bilbao), Zampate Zaragoza (Saragozza), Rodant (Valencia), Eraman (Vitoria), La Pajara Ciclomensajería (Madrid) e Mensakas (Barcellona), in Italia c’è Robin Food a Firenze. La maggior parte di loro è anche membro di Coop Cycle³, una cooperativa che fornisce a tutti i membri della federazione una piattaforma tecnologica in licenza copyleft, permettendo loro di risparmiare sulle spese tecnologiche e poter così competere, almeno sul piano locale, con le grandi multinazionali del *food delivery*.

Il modello di queste piattaforme si differenzia da quello commerciale per la volontà di generare un’economia di prossimità e di garantire diritti e condizioni di lavoro dignitose ai corrieri, oltre che per l’assenza di sistemi di gamification e classificazione algoritmica dei lavoratori. In molti casi, come per il servizio di Robin Food a Firenze, non c’è un algoritmo che assegna gli ordini alla flotta dei rider. Sempre Nadim ci ha raccontato che «per l’assegnazione degli ordini è tutto manuale»: è un membro della cooperativa che assegna manualmente gli ordini, cercando di distribuirli equamente tra i lavoratori connessi alla piattaforma in quel momento.

Questa forma di disconnessione può sembrare contraddittoria, perché si risolve in una nuova forma di connessione, ma, in assenza di forme di gamification che spingono il lavoratore a rimanere sempre connesso, il lavoro mediato da queste piattaforme cooperative produce un regime di connessione meno stressante e favorisce un maggiore equilibrio tra tempo di lavoro e tempo di vita. È evidente che in questo caso non ci si sta disconnettendo solo da una tecnologia, ma si sta scegliendo in primis di abbandonare il modello di organizzazione del lavoro proposto dalle piattaforme commerciali. I rider si disconnettono dal modello neoliberale per abbracciare un modello cooperativo.

Disconnessione, potere e resistenza

³ Alla fine del 2021 Coop Cycle contava 70 membri in tutto il mondo, per lo più concentrati in Europa. Si veda <https://coopcycle.org/en/> (consultato il 4 ottobre 2021).

In questo articolo abbiamo proposto un'estensione del campo emergente degli studi sulla disconnessione digitale (Moe, Madsen 2021; Treré *et al.* 2020) al campo degli studi sul lavoro di piattaforma (Gandini 2021). Questo saggio infatti opera una lettura critica delle pratiche di disconnessione tra i lavoratori dei servizi di consegna del cibo online, mostrando come queste ultime possano assumere una valenza "politica", cioè possano essere messe in atto come forma di protesta e resistenza alle asimmetrie di potere esistenti all'interno della società di piattaforma (van Dijck *et al.* 2018). Questo contributo mette in dialogo il dibattito sulla disconnessione digitale con gli studi sull'attivismo digitale e sul lavoro di piattaforma. Se, infatti, altri studi (Treré *et al.* 2020; Kaun, Treré 2020) hanno già evidenziato i significati politici delle pratiche di disconnessione tra gli attivisti digitali e i partecipanti ai movimenti sociali, questa ricerca è tra le prime a mostrare la dimensione resistenziale delle pratiche di disconnessione nell'ambito del lavoro di piattaforma (Gandini 2021). I contributi di Treré e Kaun (2021) e di Kaun e Treré (2020) hanno permesso di estendere il dibattito sulla disconnessione digitale oltre il discorso del "digital detox", dimostrando che queste pratiche non rappresentano soltanto forme negative di consumo innescate dagli eccessi della cultura digitale, ma sono anche pratiche con un valore politico.

L'uso "resistenziale" delle pratiche di disconnessione digitale è comune non solo tra gli attivisti politici, ma anche tra i lavoratori delle piattaforme digitali, in particolare i corrieri delle piattaforme di consegna a domicilio di cibo.

Nello specifico, abbiamo mostrato come queste pratiche siano riconducibili a tre tipologie di disconnessione "resistenziale": il sabotaggio, la solidarietà tra lavoratori e la fondazione di servizi digitali di consegna alternativi a quelli commerciali e ispirati a un'etica cooperativa, ecologista ed economicamente sostenibile.

Da questa riflessione emergono tre possibili conclusioni e altrettante linee di indagine future.

Primo: il campo degli studi sulla disconnessione digitale è in rapida espansione, ma il dibattito che sta emergendo può essere arricchito dalle riflessioni che mettono in dialogo gli studi sulla disconnessione con quelli sul lavoro di piattaforma e l'attivismo politico.

Secondo: le forme di "disconnective resistance" (Treré *et al.* 2020), sia nell'ambito degli attivisti che in quello dei lavoratori di piattaforma, oscillano tra la dimensione individuale e quella collettiva: non sono quindi solo pratiche messe in campo da singoli individui, come forma di auto-difesa e sopravvivenza, ma sono anche imbracciate collettivamente come "armi" di

resistenza e strumenti di solidarietà. Non sono, quindi, solo pratiche che reagiscono negativamente a un eccesso di connessione, ma anche pratiche pro-attive orientate a costruire un diverso equilibrio nel rapporto con i media digitali che sono costretti a usare per lavorare.

Terzo: se è vero che il capitalismo di piattaforma (Srnicsek 2017), nella sua recente mutazione in capitalismo di sorveglianza (Zuboff 2019), esercita oggi sui cittadini, i lavoratori e la società nel suo complesso (van Dijck *et al.* 2018) un potere estremamente pervasivo, opaco, asimmetrico e alimentato dai dati, è anche vero che questo potere non è incontestabile. La letteratura emergente intorno alle pratiche di resistenza dei lavoratori della *gig economy* (Yu *et al.* 2022; Abilio *et al.* 2021; Anwar, Graham 2020, 2021; Ferrari, Graham 2021; Lei 2021; Liu, Friedman 2021; Ramizo Jr. 2021) dimostra sempre più chiaramente che le persone non subiscono passivamente la governance algoritmica dei propri corpi e del proprio tempo di vita e di lavoro.

L'analisi delle pratiche descritte in questo saggio non serve soltanto a estendere il dibattito sulla disconnessione digitale, ma può anche contribuire al dibattito sulla resistenza algoritmica dei lavoratori. Infatti, potremmo intendere queste pratiche di disconnessione come appartenenti al più ampio repertorio di pratiche di "resistenza" al potere algoritmico delle piattaforme, che include diverse altre pratiche di *gaming* e manipolazione degli algoritmi delle piattaforme del *gig working* da parte dei lavoratori (Bonini, Treré 2024).

Questo lavoro apre una finestra sull'agency dei lavoratori della *gig economy*, mostrando quanto il suo esercizio sia ancora possibile, nonostante il potere crescente delle piattaforme: esistono delle "crepe" all'interno della società algoritmica e stanno emergendo nuove forme e repertori di resistenza, alcuni dei quali adottano la disconnessione come strategia di protesta e come tattica di resistenza alla pervasività delle piattaforme in diversi ambiti della vita quotidiana. Come ricordava Foucault, infatti, «dove c'è potere, c'è sempre resistenza» (1976, pp. 84-85).

Bibliografia

Abilio L.C., Grohmann R., Weiss H.C. (2021), *Struggles of delivery workers in Brazil: Working conditions and collective organization during the pandemic*, «Journal of Labor and Society», 1(aop), pp. 1-19.

- Anwar M.A., Graham M. (2020), *Hidden transcripts of the gig economy: Labour agency and the new art of resistance among African gig workers*, in «Environment and Planning A: Economy and Space», 52(7), pp. 1269-1291.
- Anwar M.A., Graham M. (2021), *Between a rock and a hard place: Freedom, flexibility, precarity and vulnerability in the gig economy in Africa*, in «Competition & Change», 25(2), pp. 237-258.
- Bonini T., Treré E. (2024, di prossima pubblicazione), *Algorithms of Resistance*, MIT Press, Boston.
- Chu T.H., Yeo T.E.D. (2020), *Rethinking mediated political engagement: social media ambivalence and disconnective practices of politically active youths in Hong Kong*, in «Chinese Journal of Communication», 13(2), pp. 148-164.
- Couldry N., Hepp A. (2013), *Conceptualizing mediatization: Contexts, traditions, arguments*, in «Communication theory», 23(3), pp. 191-202.
- della Porta D., Chesta R.E., Cini L. (2022), *Mobilizing against the odds. Solidarity in action in the platform economy*, in «Berliner Journal für Soziologie», pp. 1-29.
- Deuze M. (2011), *Media life*, in «Media, Culture & Society», 33(1), pp. 137-148.
- Fast K. (2021), *The disconnection turn: Three facets of disconnective work in post-digital capitalism*, in «Convergence» 27(6), pp. 1615-1630.
- Fast K., Lindell J., Jansson A. (2021), *Disconnection as distinction: A Bourdieusian study of where people withdraw from digital media*, in Jansson A., Adams P.C. (ed.), *Disentangling: The Geographies of Digital Disconnection*, Oxford University Press, Oxford, pp. 61-90.
- Ferrari F., Graham M. (2021), *Fissures in algorithmic power: Platforms, code, and contestation*, in «Cultural Studies», 35(4-5), pp. 814-832.
- Fish A. (2017), *Technology retreats and the politics of social media*, in «tripleC: Communication, Capitalism & Critique», 15(1), pp. 355-369.
- Foucault M. (1976), *Histoire de la sexualité, vol. 1: La volonté de savoir*, Gallimard, Paris; trad. it. (1988), *La volontà di sapere*, Feltrinelli, Milano.
- Gandini A. (2021), *Digital labour: an empty signifier?*, in «Media, Culture & Society», 43(2), pp. 369-380.
- Guyard C., Kaun A. (2018), *Workfulness: Governing the disobedient brain*, in «Journal of Cultural Economy», 11(6), pp. 535-548.
- Jorge A. (2019), *Social media, interrupted: users recounting temporary disconnection on Instagram*, in «Social Media+ Society», 5(4).
- Karppi T. (2018), *Disconnect: Facebook's Affective Bonds*, University of Minnesota Press, Minneapolis.
- Kaun A., Treré E. (2020), *Repression, resistance and lifestyle: Charting (dis)connection and activism in times of accelerated capitalism*, in «Social Movement Studies», 19(5-6), pp. 697-715.
- Kauntia N. (2020), *How Swiggy threatened to "suspend" protesting Delhi workers after second pay cut in seven months*, in «The Caravan», 27 august [online], testo disponibile in: <https://caravanmagazine.in/news/swiggy-pay-cut-delhi-worker-delivery-protests-aigwu> (ultimo accesso 20 settembre 2022).

- Lei Y-W. (2021), *Delivering solidarity: Platform architecture and collective contention in China's platform Economy*, in «American Sociological Review», 86(2), pp. 279-309.
- Lim M. (2020), *The politics and perils of dis/connection in the Global South*, in «Media, Culture & Society», 42(4), pp. 618-625.
- Liu C., Friedman E. (2021), *Resistance under the radar: Organization of work and collective action in China's food delivery industry*, in «The China Journal», 86(1), pp. 68-89.
- Lomborg S., Ytre-Arne B. (2021), *Advancing digital disconnection research: Introduction to the special issue*, in «Convergence», 27(6), pp. 1529-1535.
- Moe H., Madsen O. J. (2021), *Understanding digital disconnection beyond media studies*, in «Convergence», 27(6), pp. 1584-1598.
- Natale S., Treré E. (2020), *Vinyl won't save us: Reframing disconnection as engagement*, in «Media, Culture & Society», 42(4), pp. 626-633.
- Pink S., Horst H., Postill J., Hjorth L., Lewis T., Tacchi J. (2015), *Digital ethnography: Principles and practice*, Sage, London.
- Ramizo Jr. G. (2021), *Platform playbook: A typology of consumer strategies against algorithmic control in digital platforms*, in «Information, Communication & Society», 25(13), pp. 1849-1864.
- Rohman A., Ang P.H. (2021), *Disconnection for protection (D4P): an addition to the disconnection repertoire*, in «Media, Culture & Society», 43(6), pp. 1147-1157.
- Selwyn N. (2003), *Apart from technology: Understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life*, in «Technology in society», 25(1), pp. 99-116.
- Shenker J. (2019), *Strike 2.0: How gig economy workers are using tech to fight back*, in «The Guardian», 31 January [online], testo disponibile in: <https://www.theguardian.com/books/2019/aug/31/the-new-resistance-how-gig-economy-workers-are-fighting-back> (ultimo accesso 20 settembre 2022).
- Scholz T. (2016), *Platform cooperativism: Challenging the corporate sharing economy*, Rosa Luxemburg Foundation, New York.
- Srnicek N. (2017), *Platform capitalism*, John Wiley & Sons, Londra.
- Sun P. (2019), *Your order, their labor: An exploration of algorithms and laboring on food delivery platforms in China*, in «Chinese Journal of Communication», 12(3), pp. 308-323.
- Sutton T. (2017), *Disconnect to reconnect: The food/technology metaphor in digital detoxing*, in «First Monday», 22(6).
- Syvertsen T. (2017), *Media resistance: Protest, dislike, abstention*, Springer Nature, New York.
- Syvertsen T. (2020), *Digital Detox: The politics of disconnecting*, Emerald, Londra.
- Syvertsen T., Elin G. (2020), *Digital detox: Media resistance and the promise of authenticity*, in «Convergence», 26(5-6), pp. 1269-1283.
- Tarozi M. (2008), *Che cos'è la Grounded Theory*, Carocci, Roma.
- Tilly C. (2010), *Regimes and Repertoires*, University of Chicago Press, Chicago.

- Treré E. (2018), *Hybrid media activism: Ecologies, imaginaries, algorithms*, Routledge, Londra.
- Treré E. (2021), *Intensification, discovery and abandonment: Unearthing global ecologies of dis/connection in pandemic times*, in «Convergence», 27(6), pp. 1663-1677.
- Treré E., Natale S., Keightley E., Punathambekar A. (2020), *The limits and boundaries of digital disconnection*, in «Media, Culture & Society», 42(4), pp. 605-609.
- Treré E., Kaun A. (2021), *Digital Media Activism*, in Balbi G, Nelson Ribeiro N., Valérie Schafer V., Schwarzenegger C. (eds.), *Digital Roots. Historicizing Media and Communication Concepts of the Digital Age*, De Gruyter, Berlin, pp. 193-208.
- van Dijck J. (2013), *The culture of connectivity: A critical history of social media*, Oxford University Press, Oxford.
- van Dijck J., Poell T., De Waal M. (2018), *The platform society: Public values in a connective world*, Oxford University Press, Oxford.
- Van Doorn N. (2017), *Platform labor: On the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy*, in «Information, Communication & Society», 20(6), pp. 898-914.
- Van Doorn N., Chen J.Y. (2021), *Odds Stacked Against Workers: Datafied gamification on Chinese and American food delivery platforms*, in «Socio-Economic Review», 19(4), pp. 1345-1367.
- Velkova J., Kaun A. (2019), *Algorithmic resistance: Media practices and the politics of repair*, in «Information, Communication & Society» 24(4), pp. 523-540.
- Warmelink H., Koivisto J., Mayer I., Vesa M., Hamari J. (2020), *Gamification of production and logistics operations: Status quo and future directions*, in «Journal of Business Research», 106, pp. 331-340.
- Woodcock J. (2021), *The fight against platform capitalism: An inquiry into the global struggles of the gig economy*, University of Westminster Press, Londra.
- Woodcock J., Graham M. (2019), *The gig economy: A critical introduction*, Polity, Cambridge.
- Yu Z., Treré E., Bonini T. (2022), *The emergence of algorithmic solidarity: Unveiling mutual aid practices and resistance among Chinese delivery workers*, in «Media International Australia», 183(1), pp. 107-123.
- Zuboff S. (2019), *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*, Profile books, New York.