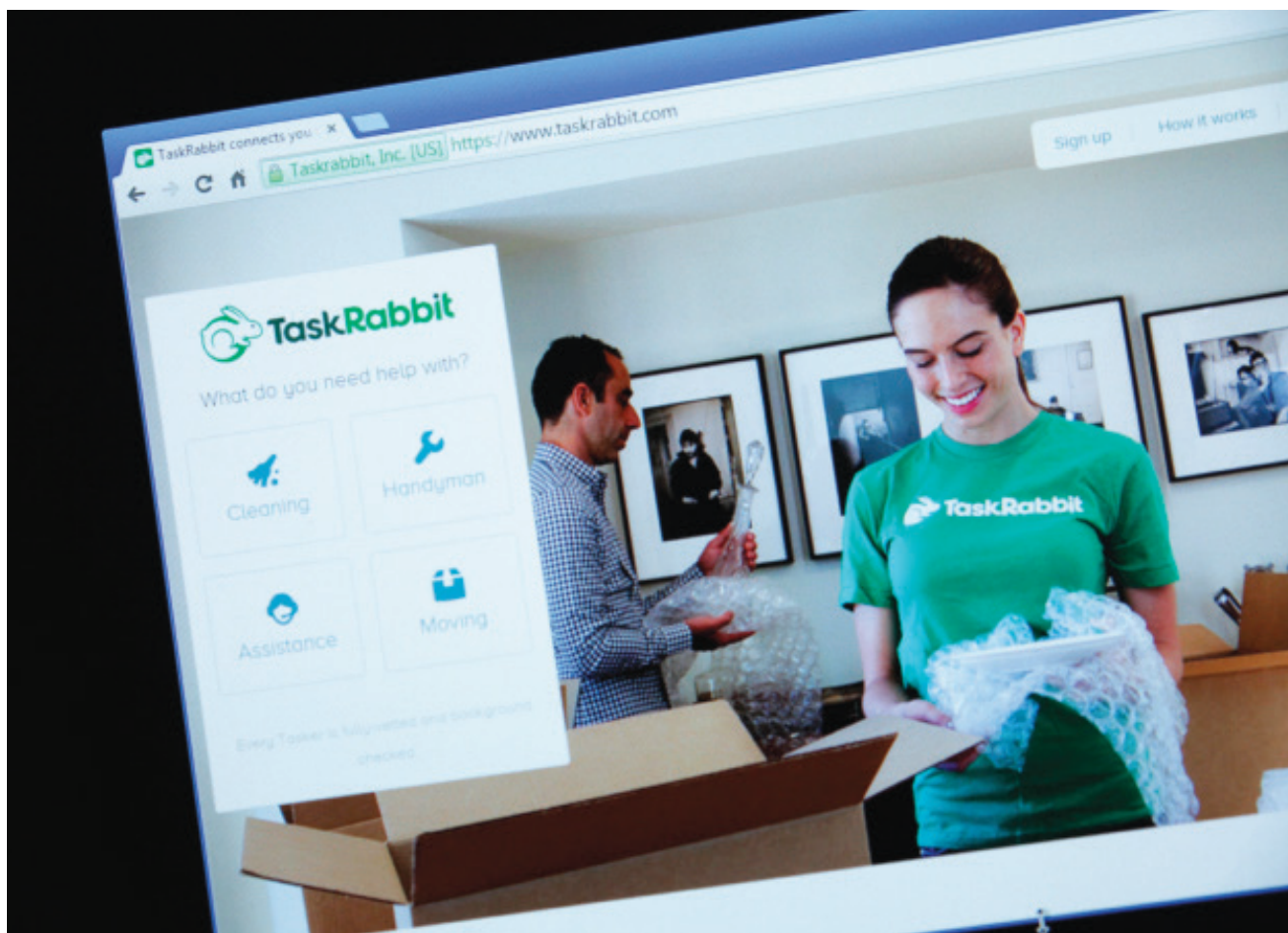




Nuove narrazioni, vecchi problemi: il lavoro tramite *app* resta sfruttato

CONSEGNE A DOMICILIO, MONTAGGIO MOBILI, AGRICOLTURA E LAVORO DOMESTICO GLI AMBITI ANALIZZATI

Da Taskrabbit a Glovo, il racconto delle piattaforme è solo propaganda: l'algoritmo riproduce razzismo, bassi salari e squilibri di potere. La ricerca "Migrant digital work" analizza l'impatto delle infrastrutture digitali in quattro diversi settori

di Luca Rondi

“Con Taskrabbat hai la libertà e il supporto di cui hai bisogno per essere tu il capo del tuo *business*”. Si presenta così, sul suo sito, la piattaforma *partner* di Ikea che aiuta a trovare i “tuttofare” per le faccende di casa, dal montaggio dei mobili alla riparazione dei lavandini. Una promessa liberatoria per i lavoratori, finalmente padroni del loro tempo, che resta però solo sulla carta.

“L’infrastruttura digitale non intacca le forme di sfruttamento e le gerarchie di potere che conosciamo nel mercato tradizionale del lavoro”, spiega Giuliana Sanò, antropologa dell’Università di Messina che ha coordinato il progetto di ricerca “Migrant digital work” (prinmidiwork.unime.it) sull’impatto della cosiddetta “piattaformizzazione” del lavoro attraverso diversi casi studio, dai colossi delle consegne a domicilio Glovo e Deliveroo, all’agricoltura fino alle applicazioni di intermediazione nel settore domestico come appunto Taskrabbat.

Lo squilibrio di “potere”, come detto, resta centrale: c’è chi può delegare il lavoro e chi è “costretto” a farlo. “Lo sapeva bene Leah Busque, ex ingegniera informatica di IBM, che nel 2008 ha creato la *start-up* RunMyErrand (‘fai le mie commissioni’), sviluppata a partire dal momento in cui si era resa conto di non aver tempo per andare a comprare il cibo per i suoi cani”, racconta Leone Michelini, antropologo e borsista del progetto presso l’Università Milano-Bicocca. Due anni dopo Busque ha scelto il nome Taskrabbat ispirandosi alla figura del coniglio: libero, veloce, efficace. La sede a quel tempo era nella Silicon Valley di San Francisco e la crescita era notevole: la piattaforma nel 2017, forte dei circa 55mila “tasker” (lavoratori) e di 1,5 milioni di utenti, viene acquisita da Ingka group, che oggi gestisce oltre 390 negozi Ikea in 32 Paesi. “Dare potere alle persone di fare ciò che amano”, come si legge sul sito, resta però il mantra. Mentre qualcuno che ha più tempo libero, altri si “sporcano le mani”.

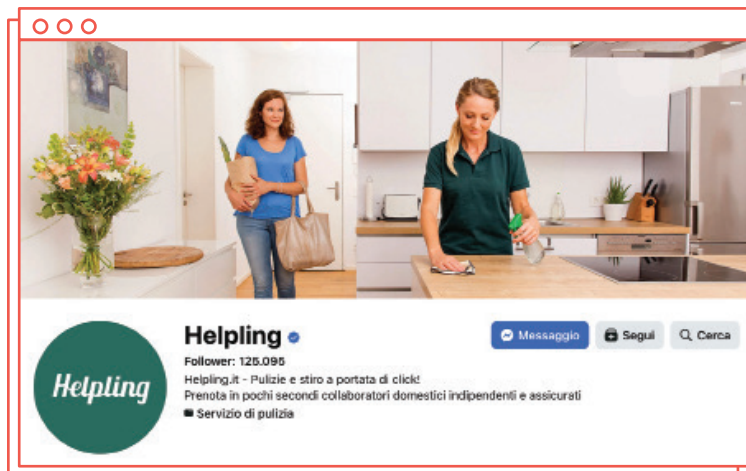
“In questo spazio di ‘delega lavorativa’ c’è una forte asimmetria tra chi ha il potere -il cliente e l’algoritmo- e il lavoratore che spesso è straniero”, spiega Silvia Pitzalis, antropologa che ha lavorato come assegnista di ricerca presso l’Università di Milano-Bicocca e che ha studiato la piattaforma. Quest’ultima è arrivata in Italia nel 2021, inizialmente a Milano e Roma, coinvolgendo circa 60 lavoratori. “L’app non è neutra ma riproduce le discriminazioni di chi la utilizza seguendo la linea del genere, della provenienza e dello status giuridico”, racconta. Tutto dipende dal *rating*



che i *tasker* che si iscrivono maturano che è legato in primis al numero di lavori che accettano. Ne è pienamente consapevole Youssef (nome di fantasia), *tasker* 37enne di origine marocchina che ha preso parte alla ricerca e che aveva lasciato il mondo della logistica per Taskrabbat, attratto dalla promessa di flessibilità. “Più sono disponibile più sono visibile e se voglio raggiungere un livello alto all’inizio devo accettare tutto. Quindi controllo sempre le notifiche, anche la sera sul divano”. E così rifiutare nella prima fase è impossibile, anche se la richiesta arriva fuori dalla zona geografica che hai selezionato. “A volte devo andare a 50 chilometri di distanza per una sedia e 14 euro, che miseria!”, esclama Youssef.

“Sei praticamente costretto a fare più lavori sottopagati possibili per diventare un cosiddetto *tasker elite* ed essere quindi chiamato più spesso”, spiega Anna Giulia Della Puppa, antropologa e parte del *team* di ricerca. Durante l’analisi, analizzando la provenienza di 64 *tasker* disponibili a Milano, è emerso che 51 erano stranieri, originari →

A inizio febbraio 2026 un’inchiesta della Procura di Milano ha fatto luce sulle condizioni di lavoro dei rider e sulle pratiche della società Foodinho che gestisce il servizio di food delivery Glovo. Sono emerse paghe a consegna da 3,7 euro al massimo e turni che arrivano anche a 12 ore al giorno



Anche le piattaforme di intermediazione del lavoro domestico, come Helpling, Serviloo, Batmaid e Baze, sono state oggetto di studio. Queste applicazioni sono nate con la promessa di costruire un'alternativa al mercato informale che caratterizza questo settore. Ma dalle 23 interviste realizzate durante la ricerca emerge una realtà ben diversa

30%

La quota che la piattaforma Taskrabbit trattiene come commissione sul costo orario dei *tasker*

→ soprattutto del Sud America e del Nord Africa. E nelle interviste realizzate ricorre spesso il tema del razzismo. “C’è gente che è convinta che tu voglia rubare qualcosa -racconta Carlos (nome di fantasia), 35 anni originario dell’Honduras-. Mi è capitato che mi dicessero: ‘montami il mobile sulle scale e poi lo porto io dentro casa’”.

Il costo orario varia tra i 24 e i 27 euro per i nuovi iscritti fino ai 70-75 per chi ha un *ranking* più alto e la piattaforma trattiene il 30% come commissione. “Nel caso in cui sia Ikea a prenotare direttamente il servizio, attivabile solo per i montaggi più semplici, sceglie direttamente il lavoratore e il prezzo, imponendo di fatto il luogo e l’orario dell’intervento”, sottolinea Pitzalis. A questo si aggiunge poi che Taskrabbit si riserva il diritto incontestabile di sospendere l’account se sospetta che ci sia stato un pagamento fuori dall’app. E a volte succede senza spiegazioni e all’improvviso. “Il mio profilo è stato limitato perché ho cancellato due volte a causa di una malattia”, ha raccontato un *tasker*. È la tirannia dell’algoritmo. Una “tirannia” che si ritrova anche nel settore delle consegne a domicilio. Francesco Pontarelli, assegnista presso l’Università Ca’ Foscari di Venezia ha studiato il funzionamento dei colossi Glovo e Deliveroo, entrambi finiti sotto controllo giudiziario imposto dalla Procura di Milano nel

“In questo spazio di ‘delega lavorativa’ c’è una forte asimmetria tra chi ha il potere -il cliente e l’algoritmo- e il lavoratore che spesso è straniero” - Silvia Pitzalis

febbraio 2026 per le condizioni di sfruttamento dei *rider* e la falsa retorica dell’autonomia e della flessibilità lavorativa. Pontarelli ha studiato da vicino, iscrivendosi lui stesso alla piattaforma, il loro funzionamento tra Mestre e Marghera. Le storture come noto sono tante. A partire dagli otto mesi che la piattaforma ha impiegato per attivare l’account al ricercatore: ci sono tanti lavoratori, troppi, e quindi il processo viene appositamente rallentato. Una volta iscritto, Pontarelli ha osservato come l’estensione del territorio da coprire con le consegne si è man mano estesa fino a Treviso, con ordini a oltre venti chilometri di distanza. “Insostenibili come tempo impiegato, margine di profitti e soprattutto per i rischi che si corrono su strade buie e pericolose -spiega-. I *rider* che ho intervistato ne sono ovviamente consapevoli ma sono disposti a tutto”.

La particolarità del territorio che Pontarelli ha studiato si basa anche sulla “turistificazione” dell’area intorno a Venezia. “Ristorazione, pulizia, *delivery* sono impieghi che si alimentano l’uno con l’altro -spiega-. Magari per otto mesi si lavora in un hotel e poi per gli altri quattro come *rider* mentre prendi la Naspi. C’è così una continuità di reddito, che però si mantiene su livelli bassi, configurando una condizione di lavoro povero, con scarse tutele”. Ma il tema della subordinazione per i lavoratori, per il 95% stranieri, non è scontato. “Chi vuole tornare a casa magari per un mese e mezzo d’estate, non vede di buon occhio i contratti collettivi perché non incontrano sempre le sue esigenze. Anche per questo si accettano i ritmi e le condizioni imposte dall’algoritmo”. Un meccanismo che alimenta stereotipi e discriminazioni. L’hanno toccato con mano le ricercatrici che si sono occupate di alcune piattaforme di intermediazione del lavoro domestico: Helpling, Serviloo, Batmaid e Baze. “L’autonarrazione che adottano le piattaforme ‘conferma’ l’idea che il lavoro domestico è per donne tendenzialmente straniere”, spiega Alina Dambrosio Clementelli, assegnista all’Università degli Studi di Milano. Queste applicazioni permettono ai clienti di “selezionare” le lavoratrici e i lavoratori e sono nate per costruire un’alternativa al diffusissimo mercato informale che caratterizza questo settore con la promessa di garantire affidabilità e regolarità assicurativa e contributiva. Ma da quanto emerge dalle 23 interviste realizzate durante la ricerca non sembra essere sempre così. “C’è un’assicurazione, entro certe condizioni e con certe franchigie, per i danni che provo a qualsiasi oggetto nella casa del cliente. Se mi faccio male da sola, non c’è nessuna forma di protezione -ha raccontato alle studiose

“Da un passaparola informale si passa a un sistema in cui le relazioni sono rarefatte e questo incide anche sul sistema reputazionale che è impersonale” - Giuliana Sanò

Samantha, 30 anni, originaria dello Sri Lanka. Inoltre devo comunque autodichiarare al fisco quanto guadagno”. A proposito di guadagni, poi, come per Taskrabbbit, per riuscire a “salire” nel *ranking* soprattutto all’inizio si accettano paghe misere. “Mi davano otto euro. E loro (le piattaforme, ndr) se ne prendevano 17-18”, racconta Iryna, circa 50 anni, originaria dell’Est Europa. E poi c’è il tema dell’estensione degli spazi da pulire: il cliente magari “prenota” il servizio per quattro ore indicando una metratura che poi non corrisponde alla realtà. “Una volta pensavo che fosse un servizio di *colf* e invece era un servizio (di pulizia, ndr) dopo la ristrutturazione di tanti appartamenti”, aggiunge Iryna. Come detto, rifiutare una prestazione incide però sul *ranking*. Così in una mattinata, come hanno raccontato alcune lavoratrici,

è possibile ritrovarsi a doversi spostare anche di decine di chilometri tra un lavoro e l’altro. “Si riduci ulteriormente il guadagno e il tempo libero che resta”, sottolinea la ricercatrice Beatrice Busi, che spiega anche come sia paradossale il fatto che le lavoratrici possano dare recensioni ai “datori di lavoro” che però non sono visibili alle altre. Dai diversi casi studio, analizzati durante la ricerca, è quindi possibile individuare alcuni elementi comuni. “Da un passaparola informale si passa a un sistema in cui le relazioni sono rarefatte e questo incide anche sul sistema reputazionale che è totalmente impersonale -spiega la coordinatrice Sanò-. L’autosfruttamento è necessario per tenere alto il *rating*”. La logica del cottimo (più lavori, più guadagni), tipica del settore agricolo indagato da Eugenio Giorgianni, assegnista dell’Università di Messina, “penetra, di fatto, nelle infrastrutture digitali creando una continuità tra vecchie e nuove forme di imbrigliamento della manodopera”. “Be your boss” è solamente un’illusione, soprattutto per le persone straniere. “La ‘messa al lavoro’, l’inclusione subalterna e lo sfruttamento della forza lavoro migrante -conclude Sanò- si rivela parte integrante, piuttosto che variabile esterna o marginale, del capitalismo di piattaforma”. ➊

24-27

Il costo orario in euro per i nuovi iscritti alla piattaforma Taskrabbbit che può arrivare fino ai 70-75 euro per chi ha un *ranking* più alto

**Spero che
~~marxista~~ rinasca
in prigione**

**Vai oltre
i luoghi comuni**

**otto
per
8 mille
CHIESA VALDESE**

L'articolo alla Chiesa Valdese sostiene progetti di formazione e reinserimento delle persone detenute in carcere.

Scopri di più su ottoper8millevaldese.org #istrottoperralle

