

11. Maschile, femminile e piattaforme digitali: Airbnb e la messa in produzione delle pratiche di genere

di Attila Bruni

Università di Trento, attila.bruni@unitn.it

Abstract

A partire da una ricognizione della letteratura esistente e con riferimento ad una più ricerca avente ad oggetto gli/le Host di Airbnb, il presente contributo vuole evidenziare la rilevanza delle dinamiche di genere in relazione alle piattaforme digitali, centrando in particolare l'attenzione su come queste ultime 'mettano in produzione' disuguaglianze e stereotipi di genere. In particolare, osservando le risorse materiali e simboliche necessarie agli/le Host per soddisfare le richieste della piattaforma e gestire i propri spazi privati, vedremo come Airbnb spinga le/gli Host a 'mettere in produzione' diversi aspetti della loro vita quotidiana. Ciò permetterà di riflettere tanto sulle nuove forme di produzione in cui vengono coinvolti le/gli utenti delle piattaforme digitali, quanto su come nell'articolazione di tali forme possano riflettersi stereotipi e dinamiche di genere di tipo tradizionale.

Keywords: piattaforme digitali; lavoro di piattaforma; fare genere; lavoro invisibile; domestication.

11.1. Introduzione

L'iniziale polarizzazione nel dibattito accademico sulle piattaforme digitali tra una visione 'positiva' (che sottolinea il sorgere della cosiddetta 'sharing economy') e una più 'pessimista' (che indica la frammentazione e l'esternalizzazione dei processi lavorativi) si è recentemente arricchito di un ampio spettro di approcci alla cosiddetta *platform society* (van Dijck, Poell e de Waal 2018). Le piattaforme digitali sono ora inquadrare come processi performativi in corso (e mai completamente stabilizzati), fortemente basati sul coinvolgimento delle/gli utenti e sul lavoro più o meno visibile che questi ultimi compiono (van Dijck 2013; Peticca-Harris, deGama, Ravishankar 2018; Casilli 2019).

A fronte dell'attenzione ricevuta dalle piattaforme digitali e dalle forme di economia, lavoro e organizzazione ad esse connesse, il tema del maschile e del femminile rimane in ogni caso periferico nell'attuale dibattito sul lavoro di piattaforma (Kampouri 2022). A partire da una ricognizione della letteratura esistente e con riferimento ad una ricerca empirica avente ad oggetto gli/le Host di Airbnb, il presente contributo vuole invece evidenziare la rilevanza delle dinamiche di genere in relazione alle piattaforme digitali, centrando in particolare l'attenzione su come queste ultime 'mettano in produzione' disuguaglianze e stereotipi di genere.

Attraverso i dati raccolti, vedremo come diverse dinamiche di genere facciano da sfondo alle pratiche messe comunemente in atto dagli/le Host per organizzare e gestire le attività connesse all'ospitare. Alcune ricerche, infatti, hanno messo in luce come l'omofilia di genere e razziale pesi notevolmente sulle dinamiche di Airbnb (Koh et al. 2019) e mostrato come le donne Host di Airbnb sviluppino tattiche per mitigare il rischio di genere, come "l'uso di segni all'interno della proprietà (ad es. "non entrare" – Farmaki 2019). Per Koh e colleghi (2019), la grande presenza di donne Host è da interpretare come una conseguenza delle maggiori difficoltà che le donne hanno (rispetto agli uomini) nell'accedere al mercato del lavoro formale. In questo senso, Airbnb

potrebbe essere inquadrato come “emancipante”, anche se rischia di riprodurre lo stereotipo delle donne impegnate in attività di pulizia e manutenzione della casa (Maier e Gilchrist 2022). In particolare, osservando le risorse materiali e simboliche necessarie agli/le Host per soddisfare le richieste della piattaforma e gestire i propri spazi privati, vedremo come Airbnb spinga le/gli Host a ‘mettere in produzione’ diversi aspetti della loro vita quotidiana. Ciò permetterà di riflettere tanto sulle nuove forme di produzione in cui vengono coinvolti le/gli utenti delle piattaforme digitali, quanto su come nell’articolazione di tali forme possano riflettersi stereotipi e dinamiche di genere di tipo tradizionale.

11.2. Piattaforme digitali e dinamiche di genere: uno sguardo alla letteratura

L’economia di piattaforma comprende lavori qualificati e non qualificati in una vasta gamma di settori, in cui il lavoro può essere svolto online e/o offline, in regimi lavorativi casuali, formali o informali, con contratti temporanei, occasionali o permanenti. Per chiarire la complessità dell’economia di piattaforma, diverse categorizzazioni e modelli sono stati proposti (Srnicek 2017; Huws et al. 2017; Arcidiacono, Gandini e Pais 2018).

A fronte dell’ampia ricerca condotta e del dibattito anche pubblico che circonda il lavoro di piattaforma, il genere rimane una tematica sotto-rappresentata. Con riferimento ai risultati di una rassegna della letteratura compiuta da Kampouri (2022), è tuttavia possibile affermare che siano quattro le dimensioni attorno alle quali emergono le relazioni tra genere e economia di piattaforma: 1) la partecipazione di uomini e donne al lavoro di piattaforma; 2) il lavoro domestico e di cura nelle piattaforme; 3) l’equilibrio tra vita e lavoro; 4) il lavoro riproduttivo e affettivo.

Per quanto riguarda la presenza di uomini e donne, la maggior parte degli studi riscontra come questa sia relativamente equilibrata, per quanto esista una segregazione di genere occupazionale e settoriale che segue i modelli più ampi del mercato del lavoro (Berg et al. 2018; Eurofound 2015; Huws, Spencer e Coates 2019). In Europa, inoltre, la proporzione di donne diminuisce con l’aumentare dell’intensità del lavoro sulla piattaforma e il genere influenza il tipo di servizi forniti: lo sviluppo software e il trasporto sono i servizi più dominati dagli uomini, mentre la traduzione e i servizi in loco sono quelli in cui si concentrano maggiormente le donne (Pesole et al. 2019). Tale risultato trova riscontro anche nell’ultimo rapporto dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro che mostra come le donne si concentrino nei servizi legali, nella traduzione e nella scrittura e siano invece sottorappresentate nel settore tecnologico e dell’analisi dei dati (ILO 2021). I dati mostrano inoltre un divario retributivo: uno studio che ha raccolto dati da una “piattaforma globale” anonima, riporta un numero maggiore di ore lavorate da parte delle donne, a fronte di un salario orario in media due terzi più basso di quello dei loro colleghi maschi (Barzilay e Ben-David 2017, cit. in Kampouri 2022).

Se poi spostiamo lo sguardo verso piattaforme che operano in settori tipicamente connotati al femminile (in particolare, nel lavoro domestico e nell’assistenza a minori o anziani) ed in cui la precarietà è la norma, vediamo come le piattaforme contribuiscano alla formalizzazione dell’impiego, ad esempio dando alle lavoratrici i mezzi per registrare le ore di lavoro, controllare i pagamenti, e segnalare i datori di lavoro scorretti. Al tempo stesso, uno studio recente sulle piattaforme di lavoro domestico Handy e Helpling (rispettivamente, a New York e Berlino) mette in luce l’emergere di nuovi tipi di “formalizzazione selettiva” del lavoro. Da un lato, le piattaforme formalizzano alcuni aspetti delle relazioni di lavoro, ma dall’altro riproducono molti aspetti dell’informalità tipici del lavoro domestico, inclusa l’incertezza riguardo ai requisiti e alle regole

imposte dai datori di lavoro e la mancanza di accesso alle protezioni sociali (Van Doorn 2020). Sebbene il lavoro di piattaforma possa sembrare neutro dal punto di vista del genere, gli spazi offline in cui viene effettivamente svolto il lavoro, lo status occupazionale e le condizioni di lavoro non lo sono. Il lavoro domestico e di cura si svolge principalmente nelle case private o negli spazi di lavoro dei datori di lavoro, che sono nascosti agli occhi del pubblico. Il lavoro svolto in questi spazi privati è comunemente categorizzato come femminile e di conseguenza poco apprezzato, svalutato e non riconosciuto, poiché percepito come parte integrante delle attività di cura che le donne svolgono tradizionalmente (Webster 2016; Altenreid 2020);

Con lo sviluppo di nuovi regimi lavorativi in cui la flessibilità è stata potenziata dall'applicazione di nuove tecnologie e da un'etica imprenditoriale e di auto-disciplina (Gill e Pratt 2008; McRobbie 2016), raggiungere un equilibrio ideale tra vita professionale e familiare sembra un obiettivo sempre più difficile da raggiungere. Sebbene il lavoro di piattaforma sia iper-flessibile e non dia accesso a pieni diritti, la flessibilità viene spesso presentata dalle piattaforme come un elemento positivo, che contribuisce all'uguaglianza di genere. Tuttavia, ciò che è in gioco è una "inflexibile flessibilità" (Morini 2007), che non consente più tempo libero e che non risolve i dilemmi dell'equilibrio tra lavoro e vita privata, ma anzi ne dissolve definitivamente i confini (Gill 2002). Ricerche recenti mostrano che modelli simili di lavoro di cura sono molto comuni nel crowdwork svolto su piattaforme come Amazon Mechanical Turk, Clickworker o Upwork. Uno studio ha riscontrato che, soprattutto nel Sud del mondo, l'80% delle donne che lavorano per queste piattaforme sono altamente istruite, ma stereotipi e altre dinamiche di genere (ad es. l'essere viste come responsabili della cura) le spingono a lavorare in modo "flessibile" (ILO 2021). Inoltre, come notato da diverse ricerche, la promessa di flessibilità offerta dalle piattaforme agisce come un potente incentivo sia per i lavoratori maschi che per le donne che hanno perso l'accesso al mercato del lavoro formale a causa di questioni legate all'equilibrio tra lavoro e vita privata (Benvegnu & Kambouri 2021). D'altra parte, tuttavia, le pressioni algoritmiche che i lavoratori delle piattaforme sperimentano per soddisfare la domanda e mantenere il loro reddito li spingono a spostare risorse vitali dalla sfera riproduttiva al lavoro (Chicchi, Marrone, Casilli 2020), nel tentativo di raggiungere un equilibrio tra lavoro e vita privata che rimane una chimera.

Infine, il lavoro domestico coinvolge vari legami affettivi. Non a caso, le piattaforme di lavoro domestico e di cura dedicano ampie risorse e informazioni (articoli, blog) circa il come fare le pulizie e come dovrebbe apparire una casa pulita. Le informazioni e le immagini che le piattaforme condividono per migliorare le prestazioni di lavoratrici e lavoratori definiscono efficacemente che tipo di risultati i clienti si aspettano e agiscono come una strategia per spingere i soggetti a conformarsi a standard spesso impossibili di pulizia. Lo stesso si applica alle piattaforme in cui il lavoro è nascosto perché coinvolge il noleggio di beni. Airbnb dedica particolare attenzione alla pulizia nelle valutazioni dei clienti verso le/gli host. Queste valutazioni sono funzionali tanto per il monitoraggio delle/gli ospiti, quanto per le/gli Host stessi, che in tal modo interiorizzano questi standard e lavorano per soddisfare le aspettative delle piattaforme e dei clienti. Le economie affettive strutturano anche le dinamiche di lavoro nella cura dei bambini e degli anziani: ci si aspetta che i caregiver estendano le loro ore di lavoro in base alle esigenze emotive delle persone che assistono e dei familiari di queste ultime. Nelle catene globali di cura, le emozioni nei confronti di coloro per la cui assistenza si è pagati, si intrecciano con le emozioni legate ai propri figli o parenti lasciati nel paese d'origine, che spesso vengono curati da altri parenti (Hondagneu-Sotelo 2001). Gli studi di genere hanno dimostrato l'importanza dell'*emotional work* nel soddisfare i clienti e

i datori di lavoro (Hochschild 1983). Tuttavia, oggi attraverso i sistemi di valutazione online la supervisione del lavoro viene delegata ai clienti (De Stefano 2016; Rosenblat e Stark 2016), che attraverso i social media possono scrutare vari aspetti della vita personale e professionale dei caregiver e dei lavoratori domestici (Ticona e Mateescu 2018; Van Doorn 2020).

Sulla scorta di queste ricerche, vediamo cosa succede in particolare nel caso di Airbnb.

11.3. Metodologia e disegno della ricerca

I dati che presento sono il risultato di una più ampia ricerca effettuata nel 2019 sugli Host Airbnb nella città di Trento ed avente ad oggetto il processo di infrastrutturazione delle/gli utenti (Bruni e Esposito 2019a; 2019b; 2022). Ciò per sottolineare come le questioni di genere non fossero al centro della ricerca, ma siano emerse come elemento ricorrente dall'analisi dei dati raccolti.

Una prima parte dell'analisi è stata condotta online attraverso la tecnica del "walkthrough" (Light, Burgess e Duguay 2018), ovvero accedendo alla piattaforma e alla sua architettura, esaminando le procedure e i dati pubblicamente accessibili, così come le comunicazioni indirizzate alle/gli Host da parte dell'azienda. È stata data attenzione anche agli aspetti normativi (contenuti nei Termini e Condizioni di Servizio) che regolano la relazione tra la piattaforma e i suoi utenti, nonché ad alcuni processi e meccanismi dello script della piattaforma.

Per indagare a fondo le pratiche quotidiane delle/gli Host, sono state condotte 20 *episodic interview* (Flick 2000), chiedendo ai partecipanti di concentrarsi su episodi specifici e situazioni concrete della loro esperienza di Host. La durata media di un'intervista è stata di 90 minuti; tutte le interviste sono state audio registrate, trascritte e successivamente analizzate con un approccio ispirato alla grounded theory (Glaser e Strauss 1967), dunque producendo categorie e sottocategorie. Il criterio principale utilizzato per selezionare le/gli Host coinvolti nella ricerca è stato quello di equilibrare il numero di Host che affittavano un intero appartamento e quelli che affittavano una camera privata. Siamo partiti dal presupposto che diversi tipi di spazi implicassero un diverso coinvolgimento, diverse condizioni iniziali e un'esperienza diversa del ruolo di Host. Inoltre, questo criterio riflette la composizione della popolazione dell'area esaminata, dove il 48% degli annunci era per camere private e il 51% per interi appartamenti (l'1% rimanente erano stanze condivise). Pertanto, dopo aver contattato 62 Host, abbiamo ottenuto l'accesso a dieci soggetti che affittavano camere private e dieci Host che offrivano interi appartamenti.

Per indagare a fondo le pratiche quotidiane delle/gli Host, sono state condotte 20 *episodic interview* (Flick 2000), chiedendo ai partecipanti di concentrarsi su episodi specifici e situazioni concrete della loro esperienza di Host. La durata media di un'intervista è stata di 90 minuti; tutte le interviste sono state audio registrate, trascritte e successivamente analizzate con un approccio ispirato alla grounded theory (Glaser e Strauss 1967), dunque producendo categorie e sottocategorie. Il criterio principale utilizzato per selezionare le/gli Host coinvolti nella ricerca è stato quello di equilibrare il numero di Host che affittavano un intero appartamento e quelli che affittavano una camera privata. Siamo partiti dal presupposto che diversi tipi di spazi implicassero un diverso coinvolgimento, diverse condizioni iniziali e un'esperienza diversa del ruolo di Host. Inoltre, questo criterio riflette la composizione della popolazione dell'area esaminata, dove il 48% degli annunci era per camere private e il 51% per interi appartamenti (l'1% rimanente erano stanze condivise). Pertanto, dopo aver contattato 62 Host, abbiamo ottenuto l'accesso a dieci soggetti che affittavano camere private e dieci Host che offrivano interi appartamenti.

11.4. *Airbnb: diventare Host*

Al fine di capire come si riproducano alcune disuguaglianze e stereotipi di genere su Airbnb, è necessaria una descrizione e analisi iniziale di alcune caratteristiche della piattaforma e della relazione che tende a stabilire con le/gli Host. Ci concentreremo innanzitutto su come l'interfaccia della piattaforma guidi le/gli utenti nel processo di "diventare un Host". Successivamente, presentando estratti selezionati dalle interviste, esamineremo come le/gli Host svolgano il loro ruolo e diano forma alla piattaforma, mostrando come in tale processo entrino in gioco diverse dinamiche e stereotipi di genere.

Partendo dai "termini e condizioni del servizio" (Art. 1.1 e 1.2), consultabili sul sito web, Airbnb si descrive come un luogo di incontro e interazione diretta tra l'offerta e la domanda di affitti a breve termine, configurandosi così come un semplice "mediatore" e fornitore di servizi. Come nel caso di altre piattaforme, l'organizzazione si libera così dalla responsabilità della veridicità dei contenuti caricati sul sito e/o degli alloggi affittati, così come di eventuali comportamenti illegali da parte delle/gli Host (ad esempio, la mancata conformità alle normative locali sugli affitti).

Airbnb divide i suoi iscritti nei ruoli di Host (fornitore) e Guest (consumatore), ma questi due ruoli (che non sono mutuamente esclusivi) non hanno lo stesso valore strategico per la piattaforma: sono le/gli Host che mettono a disposizione le proprie case e che costituiscono effettivamente il 'mercato' offerto dalla piattaforma. Inoltre, sono le/gli Host che interagiranno con le/gli ospiti e forniranno lo spazio fisico che compare sulla piattaforma. In altre parole, le/gli Host sono la principale fonte di valore per la piattaforma.

Per le/gli Host, così come per le/gli ospiti, la prima cosa da fare per poter operare su Airbnb è creare un account personale. Ciò comporta fornire un indirizzo email valido o un account Google/Facebook, scegliere un metodo di pagamento (carta di credito o PayPal) e fornire una breve descrizione personale (compresa una foto/immagine) e un numero di telefono (verificato dall'organizzazione tramite un codice inviato tramite SMS). Va notato come attraverso questo punto di passaggio Airbnb trasforma altre piattaforme digitali (servizi di posta elettronica web, Google, Facebook, PayPal) in parti della propria infrastruttura e verifica che i suoi utenti siano collegati agli elementi più comuni dell'infrastruttura globale di comunicazione digitale (e quindi abbiano un indirizzo email e/o un altro tipo di account digitale); possiedano e siano in grado di utilizzare tecnologie specifiche (come un telefono cellulare e/o un PC); siano attrezzati per il trasferimento di denaro online (grazie a una carta di credito o a un account PayPal). Pertanto, una caratteristica di base che le/gli utenti devono soddisfare è la "connettività" e quindi avere già accesso a risorse come un account digitale, un indirizzo email, uno smartphone, una carta di credito e/o un account PayPal. Queste risorse connettive (Bruni e Esposito 2022) vengono utilizzate per verificare le/gli utenti, ma agiscono come una barriera di accesso per coloro che, per qualsiasi motivo, non le possiedono o non saprebbero come utilizzarle correttamente.

Se per le/gli ospiti la creazione di un account è una condizione sufficiente per iniziare a operare sulla piattaforma, per le/gli Host è necessario creare una scheda per rappresentare lo spazio che intendono affittare. La procedura di creazione della scheda consiste in una moltitudine di modelli standardizzati ma personalizzabili, attraverso i quali la piattaforma raccoglie informazioni e contenuti (ad esempio, foto e testi descrittivi) riguardanti l'alloggio che l'Host intende affittare, nonché dettagli sulle condizioni di prenotazione e disponibilità (le cosiddette "opzioni di gestione").

La prima cosa che le/gli Host devono dichiarare è il tipo di alloggio che intendono affittare (appartamento intero, camera privata, camera condivisa), il suo indirizzo approssimativo e il

numero di persone che può ospitare. Dopo aver indicato la posizione dell'alloggio, un messaggio incoraggia le/gli Host a continuare con la registrazione e li sollecita a fornire ulteriori informazioni: una foto dell'alloggio (ricordando che “molti Host hanno più di 8 foto” e che “a volte scattare una foto da un angolo invece che frontalmente porterà a una foto migliore”); una descrizione dello spazio (la piattaforma suggerisce di descrivere mobili, illuminazione, e dintorni); specificare se lo spazio è adatto a “famiglie con bambini”, “anziani” o “amici pelosi” ed il tipo d'interazione che si intende avere con le/gli ospiti (di base e limitate all'organizzazione del soggiorno o più personali). Infine, è necessario caratterizzare l'annuncio con un breve titolo/slogan (con un massimo di 50 caratteri).

In seguito, le/gli Host devono impostare il calendario, i metodi di pagamento e le regole della casa, ma ciò che interessa notare è come le varie scelte fatte dalle/gli Host si connettano con gli algoritmi che governano la visibilità dei vari annunci, le fluttuazioni dei prezzi e le performance del mercato stesso.

Ora esamineremo più da vicino cosa accade dopo la creazione di un annuncio sulla piattaforma Airbnb. Concentrandoci sulle pratiche delle/gli Host, noteremo come diversi tipi di risorse materiali e immateriali (come competenze digitali e relazionali, dispositivi tecnologici o tempo e spazio) svolgano un ruolo importante nella stabilizzazione dell'attività delle/gli Host, riproducendo al contempo dinamiche e disuguaglianze di genere.

11.5. Fare da Host: fra investimenti, lavori di casa e dinamiche di genere

Nel raccontare le loro esperienze, diversi Host si sono concentrati sull'investimento iniziale richiesto per “preparare la scena”. Quando hanno deciso di mettere a disposizione il loro spazio privato per altre persone, infatti, tutti le/gli Host hanno acquistato nuove lenzuola e aumentato il numero di bicchieri, piatti, pentole e padelle; molti hanno comprato un nuovo materasso, ridipinto l'appartamento e/o rinnovato parzialmente i mobili, come possiamo notare dagli estratti seguenti:

In ogni caso, abbiamo comprato alcune cose: mobili nuovi per il bagno, un tappeto, cuscini, lampade, cose per rendere la casa più bella [...] Ho cercato di dare un po' di colore alla casa... Ho comprato alcuni poster, ho tolto molti oggetti personali... Ho comprato alcune piante...” (Maria, 50 anni, intero appartamento)

“Sì, è tutto nuovo... Sono andato a comprare copripiumini e cuscini per il letto... infatti li ho lasciati avvolti nella plastica, così che loro [gli ospiti] sappiano che sono nuovi. Guarda, ho speso 220 euro per queste cose da mettere nella camera, e lascio pagare agli ospiti solo 30 euro a notte, ma voglio che abbiano un buon servizio quando vengono a casa mia... che abbiano un'esperienza positiva. (...) Ora devo aggiungere una nuova lampada perché altrimenti devono alzarsi dal letto per accendere o spegnere la luce...” (Marco, 30 anni, stanza privata)

I due estratti sono rappresentativi di una dinamica presente nell'esperienza di tutte/i le/gli Host intervistati: l'investimento economico iniziale va ben oltre i servizi “essenziali” richiesti dalla piattaforma. Le/gli Host che affittavano il proprio spazio privato, ad esempio, “svuotavano” la stanza/casa dei propri effetti personali; le/gli Host che condividevano spazi comuni spesso davano priorità agli ospiti nell'uso del bagno o della cucina e cercavano talvolta di essere presenti in casa il meno possibile. In termini di genere, tuttavia, i due estratti sono indicativi anche di due diverse declinazioni dell'idea di ospitalità: se la prima intervistata sottolinea quanto fatto per rendere la casa più “bella”, il secondo si concentra invece sulla dimensione economica e funzionale del “preparare la scena”. Senza voler ribadire lo stereotipo dell'attenzione per l'estetica come caratteristica femminile e dell'orientamento alla funzionalità come inclinazione maschile, è

importante ricordare come, nel raccontare, uomini e donne si posizionino (*positioning* – Davies and Harrè, 1990) discorsivamente anche in relazione alla loro appartenenza e competenza di genere.

Tuttavia, non solo le risorse economiche, ma anche il tempo, le reti relazionali e le competenze delle/gli Host entravano in gioco nel “preparare la scena”. Coloro che avevano maggiore autonomia nella gestione dei loro tempi di lavoro potevano facilmente trovare modi per prendersi cura del loro spazio. Le/gli Host con una vocazione più commerciale, che spesso affittavano interi appartamenti ed erano già in contatto con professionisti legali e commerciali, riuscivano a conformarsi alle norme legali con uno sforzo relativamente basso. Per quanto differenze di questo tipo non siano direttamente ascrivibili al genere, si può notare come l’attività di Host sia in ogni caso caratterizzata da una serie di disuguaglianze che affondano nelle reti sociali a cui i soggetti hanno accesso e nelle competenze nascoste richieste dalla gestione di un appartamento su Airbnb (Bruni e Esposito 2022).

La rilevanza delle reti relazionali era evidente anche in riferimento a un’altra attività che caratterizzava l’esperienza di tutte/i le/ Host, ovvero tenere in ordine la casa e prendersene cura:

“Sì, devo pulire molto di più... Cerco di tenere tutto più in ordine. [...] Prima lascio le cose in giro e ora... sapendo che ci sono ospiti, prima che arrivino, pulisco tutto. Se sono in soggiorno, vado nella mia stanza, porto le mie cose con me... Cerco di lavare i piatti subito dopo aver finito di mangiare... Voglio dire, devo tenere la casa pulita... mi obbliga a fare cose che normalmente non farei. A volte è positivo, sono anche contenta, ma a volte mi dico: ‘Cavolo! Oggi proprio non ne ho voglia...’, ma devo farlo!” (Monica, 30 anni, stanza privata)

“A volte, quando sono occupato al lavoro, non riesco [a occuparmi delle pulizie]. Allora chiamo mia sorella o mia madre e mi danno una mano, è successo spesso.” (Duccio, 30 anni, due stanze private)

Come possiamo notare, le/gli Host che erano “solitari” nella gestione del loro spazio tendevano a evidenziare gli aspetti positivi della pulizia e dell’ordine, ma anche il peso di questa attività e le diverse forme di assenza, presenza e ristrutturazione spazio-temporale che essa implicava. Queste stesse questioni erano ovviamente assenti nei racconti delle/gli Host che affittavano l’intero appartamento. Inoltre, come mostra il secondo estratto, le attività legate alla piattaforma possono essere svolte da attori diversi e non era raro che le/gli Host mobilitassero la loro rete relazionale più o meno stretta. Nel caso presentato, l’Host si affida alla sorella e alla madre per la pulizia quando lui stesso è occupato, riproducendo così una tipica divisione sessuata del lavoro: nessuna Host ha raccontato di rivolgersi al fratello o al padre per pulire l’appartamento. Dinamiche simili erano invece diffuse tra le/gli Host uomini intervistati, che spesso si affidavano ad altre persone, specialmente se l’Host gestiva lo spazio trovandosi fisicamente in un altro luogo:

“Ho una Co-Host, un’amica che mi aiuta (...), perché chiaramente non essendo qui... se non avessi avuto un’altra persona che mi aiutava sarebbe stato impossibile. Oltretutto all’inizio ad aiutarmi c’era un mio carissimo amico che per puro caso abita sul mio stesso pianerottolo. Quindi diciamo che all’inizio c’era questa coincidenza di eventi assolutamente perfetta. Poi lui adesso ha altri impegni ed è subentrata un’altra persona. Però in ogni caso sì, chiaramente riesco a farlo anche e soprattutto perché c’è qualcuno che mi dà una mano...” (Annibale, ca. 45, intero appartamento)

La rilevanza rivestita dal capitale sociale e dai network relazionali a cui le persone possono fare riferimento, è particolarmente evidente nell’estratto citato, dove da un lato l’intervistato sottolinea la “essenzialità” del poter fare riferimento alle proprie cerchie amicali (“se non avessi avuto

un'altra persona che mi aiutava sarebbe stato impossibile”) e, dall'altro, sembra poter contare su reti sufficientemente solide (così che non ha avuto problemi nel far “subentrare un'altra persona” nel momento in cui l'amico che l'aiutava inizialmente ha avuto altri impegni).

Le reti parentali e amicali, peraltro, ritornano nelle interviste anche in riferimento ad un'altra questione, ovvero la relazione con le/gli ospiti e con la piattaforma. Se infatti la preparazione dello spazio e la sua pulizia rappresentano i principali aspetti ‘materiali’ a cui prestare attenzione, l'accoglienza degli ospiti e la relazione con loro durante la permanenza, le risposte alle richieste e ai messaggi, nonché la gestione di tutto l'aspetto ‘online’ (pubblicazione dell'annuncio; impostazione delle preferenze; aggiornamento del calendario), rappresentano un aspetto non irrilevante.

Al pari del “tenere pulito”, anche la gestione della relazione con le/gli ospiti e con la piattaforma richiede alcune competenze ed è interessante notare come proprio in relazione a tali competenze emerga nuovamente il peso delle dinamiche di genere. Un Host, ad esempio, raccontava di aver deciso di iniziare ad utilizzare AirBnB anche per via della sua esperienza di studio nel campo delle lingue e della ricezione turistica. In altri casi, le/gli intervistate/i descrivevano una vera e propria ‘divisione del lavoro’ sulla base delle rispettive competenze:

“Allora, la parte della prenotazione quindi quella della tecnologia la gestisco più io anzi esclusivamente io... Poi per quanto riguarda il servizio, l'accoglienza degli ospiti piuttosto che il cambio biancheria o altro, mi dà una mano mia mamma. In effetti lei era fortemente bloccata dalla parte tecnologica e mi ha detto: “Ma scordatelo che gestisco io tutta quella parte!”. E quindi diciamo che ci siamo un po' divisi così i compiti. Infatti io ci sono come Host e come co-host c'è mia mamma... e mio fratello a distanza tiene sott'occhio la situazione.” (Franca, intero appartamento)

“E poi metti che il resto [la parte ‘offline’] lo fa mia mamma. Che sta lì a fare l'accoglienza (...). Io non avrei tempo per fare la parte di ospitalità. E lei non avrebbe le competenze per... e così essendo in due ci siamo riusciti.” (Mauro, stanza)

Gli estratti riportati ci ricordano come, per quanto l'utilizzo di una app, di un computer o di una piattaforma digitale rappresenti oggi per molti un banale aspetto della quotidianità, le disuguaglianze digitali persistono specie in relazione al genere e alla generazione (Sartori 2006; Bruni e Esposito 2022): la suddivisione dei compiti che si sono dati le/gli intervistate/i sembra riprodurre lo stereotipo della competenza maschile rivolta alla tecnologia e di quella femminile rivolta ai lavori domestici. Il primo estratto è particolarmente significativo, poiché il fratello che “a distanza tiene sott'occhio la situazione” (attraverso l'interfaccia della piattaforma) vive all'estero ed è il vero proprietario dell'appartamento in affitto, mentre sua sorella e sua madre sono sul posto per occuparsi della pulizia e dell'accoglienza delle/gli ospiti. Pertanto, oltre alla rilevanza delle reti familiari e relazionali, qui vediamo come una divisione del lavoro di genere possa avvenire all'interno di queste reti, riproducendo stereotipi e dinamiche di genere tradizionali, con le donne che si prendono cura delle pulizie e delle/gli ospiti e l'uomo che supervisiona da lontano. Allo stesso modo, il secondo estratto riproduce una divisione dei compiti tra madre e figlio che ripropone la dicotomia stereotipata tra “la tecnologia-come-cosa-da-uomo” e “i lavori-domestici-come-cosa-da-donna”, ma testimonia anche delle difficoltà che le persone anziane incontrano nell'utilizzo di dispositivi e servizi digitali, a ribadire come spesso genere e generazione si muovano su assi paralleli. Sulla base di questa osservazione, lasciamo ora spazio ad alcune considerazioni conclusive.

11.6. Conclusioni

Guardando alla piattaforma Airbnb da una prospettiva relazionale (van Dijck 2013; van Dijck, Poell e de Waal 2018), abbiamo visto come nel processo di iscrizione delle/gli Host la piattaforma tenda a configurare (Woolgar 1991) utenti con precise caratteristiche: connessione internet e indirizzo e-mail (e/o qualche altro tipo di account digitale); un certo surplus di spazio da affittare; capacità di utilizzare specifiche tecnologie (come smartphone e/o computer) e possesso degli strumenti necessari per partecipare ai trasferimenti di denaro online (come una carta di credito o un account PayPal); risorse e competenze nella comunicazione testuale e visiva; la capacità di gestire relazioni interpersonali. In tal senso, le dinamiche di genere emergono come significative tanto in relazione alle competenze necessarie a essere connessi alle attuali infrastrutture digitali, quanto alle abilità nel gestire relazioni ‘online’ e ‘offline’ (Bruni e Esposito 2022).

Inoltre, proprio come sui mercati tradizionali, operare su Airbnb implica un investimento iniziale, in cui si riflettono le diverse opportunità economiche dei diversi Host. Ma diversamente dai mercati tradizionali, questi investimenti, i “traslochi interni”, i cambiamenti che avvengono nella gestione degli spazi domestici e l’attenzione all’ordine e alla pulizia indicano come le case diventino luoghi di produzione. Concentrandoci sulle pratiche delle/gli Host, abbiamo visto come sebbene Airbnb non miri a creare un mercato del lavoro parallelo, produce comunque lavoratori della piattaforma, in quanto implica il coinvolgimento dei suoi utenti in attività concrete. Fra queste, risultano centrali la capacità di ‘cura’ e di ‘attenzione’, tanto nei confronti degli/le ospiti, quanto degli spazi che si affittano, nonché la possibilità di mobilitare una rete di relazioni personali. Diversi/e Host coinvolgono infatti nella loro attività parenti e amiche/i, ed è curioso osservare come nella maggior parte dei casi la suddivisione dei compiti rispecchi un equilibrio di genere tradizionale, che vede le donne occuparsi degli aspetti più “cerimoniali” (come il ricevere gli/le ospiti al loro arrivo) e “ovvi” (come il mantenere la casa pulita e in ordine) e gli uomini nel ruolo di esperti nella gestione degli aspetti più “tecnici” (come l’occuparsi degli aspetti burocratico-finanziari o di quelli legati alla relazione con la piattaforma).

Il lavoro visibile e spesso invisibile (Star e Strauss 1999) che le/gli Host svolgono per tradurre la piattaforma in pratica quindi interseca i processi di individualizzazione e frammentazione del lavoro, con le asimmetrie che questi fenomeni comportano in termini di riproduzione di ruoli di genere tradizionali, con le donne che si prendono cura delle pulizie e delle/gli ospiti e l’uomo che supervisiona e organizza a distanza.

Airbnb sembra quindi acuire anche i processi di *domestication* del lavoro attraverso la messa in produzione delle reti famigliari/amicali e di preesistenti dinamiche e disuguaglianze di genere, che divengono così elementi ‘produttivi’ per la piattaforma.

Bibliografia

Altenreid M.

2020 *The platform as factory: Crowdwork and the hidden labour behind artificial intelligence*, in “Capital&Class”, 44(2), pp. 145–158.

Arcidiacono, D., Gandini, A., Pais, I.

2018 *Sharing what? The ‘sharing economy’ in the sociological debate*, in “The Sociological Review Monographs”, 66(2), pp.275-288.

Baldwin, C.Y., Woodard, C.J.

2008 “The architecture of platforms: a unified view”, in Gawer A. (ed.), *Platforms, Markets and Innovation*, Elgar, Cheltenham.

Benvegnu, C., Kambouri, N.

2021 *Platformization” beyond the point of production: Reproductive labour and gender roles in the ride-hailing and food delivery sectors*, in “South Atlantic Quarterly”, 120(4), pp. 733–747.

Berg, J., Rani, U., Furrer, M., Harmon, E., Silberman, M.S.

2018 *Digital Labour Platforms and the Future of Work: Towards Decent Work in the Online World*, Geneva: ILO.

Bruni, A. Esposito, F.M.

2019a «Digital platforms: Producing and infrastructuring users in the age of Airbnb», in *Digitalization in Industry*: 207-232. Cham: Palgrave Macmillan.

2019b *It obliges you to do things you normally wouldn't: Organizing and consuming private life in the age of Airbnb*, in «Partecipazione e Conflitto», 12(3), pp. 665-690.

2022 “Digital Platforms and ‘Connective’ Inequalities: The Case of Airbnb”, in Jaworski, J.A. (ed.), *Advances in Sociology Research (vol. 39)*, Nova Science, New York.

Casilli, A.

2020 *En Attendent les Robots. Enquete sur le travail du click*, Seuil, Paris.

Cheng, M., Foley, C.

2018 *The sharing economy and digital discrimination: The case of Airbnb*, in “International Journal of Hospitality “Management”, 70, pp.95-98.

Chicchi F., Marrone M., Casilli A.,

2022 *Introduction. Digital labor and crisis of the wage labor system*, in “Sociologia del lavoro”, 163, pp. 51-69.

Davies, B., Harré, R.

1990 *Positioning: The Discursive Production of Selves*, in “Journal of the Theory of Social Behaviour”, 20(1), pp. 43-63.

De Stefano, V.

2016 *The Rise of the ‘Just-in-Time Workforce’: On-Demand Work, Crowdwork and Labour Protection in the ‘Gig-Economy’*, Conditions of Work and Employment Series, 71, Geneva, International Labour Organisation.

Eurofound

2015 *New Forms of Employment, Luxembourg: Publications Office of the European Union*, available at: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1461en.pdf

- Farmaki, A.
2019 *Women in Airbnb: A neglected perspective*, in “Current Issues in Tourism”, 1-5.
- Flick, U.
2000 “Episodic Interviewing”, in M.W. Bauer, and G. Gaskell (eds.), *Qualitative Researching with Text, Image and Sound. A Practical Handbook*, (pp. 75–92). London, UK, Sage.
- Foong, E. Vincent, N. Hecht, B., Gerber, E.M.
2018 *Women (still) ask for less: Gender differences in hourly rate in an online labour marketplace*, in “Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction”, 2, pp. 1–21.
- Gill, R.
2002 *Cool, creative and egalitarian? Exploring gender in project-based new media work in Europe*, Information, Communication and Society, 5(1), pp. 70–89.
- Gill, R., Pratt, A.
2008 *In the social factory? Immaterial labour, precariousness and cultural work*, in “Theory, Culture & Society”, 25(7–8), pp. 1–30.
- Glaser, B.G., Strauss, A.L.
1967 *The Discovery of Grounded Theory*, Chicago, Aldine.
- Hochschild, A. R.
1983 *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*, Berkeley, CA, University of California Press.
- Hondagneu-Sotelo, P.
2001 *Doméstica: Immigrant workers cleaning and caring in the shadows of affluence*, Berkeley, CA: University of California Press.
- Huws, U., Spencer, N.H., Coates, M.
2019 *The Platformisation of Work in Europe*, Brussels, Foundation for European Progressive Studies.
- Huws, U., Spencer, N.H., Syrdal, D.S., Holts, K.
2017 *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*, Brussels, Foundation for European Progressive Studies.
- ILO
2021 *World employment and social outlook – trends 2021*. Available at: <https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/trends2021/lang--en/index.htm>
- Kampouri, E.
2022 *Gendering platform research. Theoretical and methodological considerations*, in “Work organisation, labour & globalization”, 16, pp. 14-33.
- Koh, V. Li, W. Livan, G., Capra, L.
2019 *Offline biases in online platforms: a study of diversity and homophily in Airbnb*, in EPJ Data Science, 8.
- Light, B., Burgess, J., Duguay, S.
2018 *The walkthrough method: An approach to the study of apps*, in “New media & society”, 20, pp. 881-900.
- McRobbie, A.
2016 *Be Creative: Making a Living in the New Culture Industries*, Cambridge: Polity Press.

- Maier, G. Gilchrist, K.R.
2022 Women who host: An intersectional critique of rentier capitalism on AirBnB, in “Gender, Work & Organization”, 29(3), pp. 817-829.
- Micheli, M. Lutz, C., Büchi, M.
2018 *Digital footprints: an emerging dimension of digital inequality*, “Journal of Information, Communication and Ethics in Society”, 16, pp. 242-251.
- Morini, C.
2007 *The feminization of labour in cognitive capitalism*, in “Feminist Review”, 87, pp. 40–59.
- Peticca-Harris, A., deGama, N., Ravishankar, M.N.
2018 *Postcapitalist precarious work and those in the ‘drivers’ seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada*, in “Organization”, 27(3), pp. 1-24.
- Rosenblat, A., Stark, I.
2016 *Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber’s drivers*, in “International Journal of Communication”, 10, pp. 3758–3784.
- Rosenblat, A. Levy, K.E.C., Barocas, S., Hwang, T.
2017 *Discriminating tastes: Uber’s customer ratings as vehicles for workplace discrimination*, in “Policy & Internet”, 9, pp. 256-279.
- Sartori, L.
2006 *Il divario digitale: Internet e le nuove disuguaglianze sociali*, Il Mulino, Bologna.
- Srnicek, S.
2017 *Platform Capitalism*, London, Polity Press.
- Star, S.L., Strauss, A.
1999 *Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work*, in “Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)”, 8, p. 9-30.
- Ticona, J., Mateescu, A.
2018 *Trusted strangers: Carework platforms’ cultural entrepreneurship in the ondemand economy*, in “New Media & Society”, 20(11).
- van Dijck, J.
2013 *The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media*, Cambridge, MA, Oxford University Press.
- van Dijck, J., Poell, T., De Waal, M.
2018 *The Platform Society: Public Values in a Connective World*, Cambridge, MA, Oxford University Press.
- Van Doorn, N.
2020 “Stepping stone or dead end? The ambiguities of platform mediated domestic work under conditions of austerity. Comparative landscapes of austerity and the gig economy: New York and Berlin”, in D. Baines and I. Cunningham (eds.), *Working in the Context of Austerity: Challenges and Struggles*, Bristol, Bristol University Press, pp. 49–69.
- Webster, J.
2016 *Microworkers of the gig economy: Separate and precarious*, in “New Labor Forum”, 25(3), pp. 56–64.

Woolgar, S.

1991 “Configuring the User: the case of usability trials”, in J. Law A (Ed.), *Sociology of Monsters. Essays on Power Technology and Domination* (pp. 57–99), London, Routledge.