

La ciudad híbrida en la entrega de alimentos digitalizada. La experiencia urbana de los “walker” en la Venecia postcolonial

The Hybrid City in Digitalized Food Delivery: The Urban Experience of the “Walkers” in the Post-Colonial Venice

Francesco Della Puppa y Giorgio Pirina***

DOI 10.54103/criando.211.c398

ABSTRACT

En las últimas décadas ha habido una amplia y progresiva expansión del trabajo digital y un rápido y fuerte crecimiento del trabajo a demanda mediante aplicaciones, cuya organización se lleva a cabo a través de plataformas digitales y aplicaciones consultables desde el propio smartphone u otros dispositivos tecnológicos portátiles: es el caso de los conductores de Uber, los repartidores de Amazon, y los repartidores de comida a domicilio de Uber Eats, Glovo o JustEat. Con el presente trabajo, intentaremos ofrecer la perspectiva de un trabajador que realiza entregas de comida a domicilio, a través de aplicaciones digitales, en la Ciudad de Venecia, una ciudad con un pasado colonial y un presente transformado para el uso y disfrute del turismo de masas.

PALABRAS CLAVES

Trabajo digital, entrega de comida a domicilio, ciudad postcolonial, turismo de masas; Venecia.

* Profesor asociado, Universidad Ca' Foscari de Venecia
francesco.dellapuppa@unive.it
ORCID : 0000-0003-1437-4719

** Investigador postdoctoral, Universidad Ca' Foscari de Venecia
giorgio.pirina@unive.it
ORCID: 0000-0002-2212-4149

ABSTRACT

In recent decades, there has been a wide and progressive expansion of digital labor and a rapid and significant growth of “on-demand work via apps”, organized through digital platforms and applications accessible from one’s smartphone or other portable technological devices. This includes Uber drivers, Amazon delivery drivers, and food delivery riders for services such as Uber Eats, Glovo, or JustEat. With this contribution, we aim to present the perspective of a worker engaged in food delivery through digital apps in the City of Venice, a city with a colonial past and a present reshaped for the use and consumption of mass tourism.

KEYWORDS

Digital labor, food delivery, postcolonial city, mass tourism, Venice.

Introducción

En las últimas décadas, el mundo del trabajo ha experimentado profundas transformaciones. Específicamente, gracias al rápido desarrollo de las tecnologías, ha tenido lugar una amplia y progresiva expansión del trabajo digital en todas las ramas de la producción (Antunes 2020).

Esta expansión ha experimentado un formidable impulso con la pandemia de Covid-19; de hecho, se ha producido un rápido crecimiento de sectores económicos y empresas que basan su actividad principal en tecnologías digitales o que hacen amplio uso de ellas para organizar el proceso productivo y, en general, el trabajo basado en el uso de tecnologías y herramientas digitales.

Entre las diversas tipologías y modalidades de trabajo digital, en la última década ha surgido un rápido y fuerte aumento del *work on-demand via app* (trabajo a demanda mediante aplicaciones), cuya organización se lleva a cabo a través de plataformas digitales a las que se accede mediante aplicaciones consultables desde smartphones u otros dispositivos tecnológicos portátiles (Aloisi y De Stefano 2020; De Stefano 2016). Un papel clave en este crecimiento ha sido desempeñado por el desarrollo de las plataformas digitales, de las cuales ha surgido, entre varios fenómenos, un intenso y extendido proceso de «uberización del

trabajo» (Antunes 2020). Con esta expresión se hace referencia a la transformación de servicios y prestaciones laborales continuas, propias de la economía tradicional, en actividades *on demand* (a demanda), es decir, realizadas solo a petición del cliente individual, siguiendo el modelo de organización productiva sistematizado por la multinacional Uber.

El *work on-demand via app* contempla la tendencial ausencia de un lugar de trabajo fijo, una movilidad continua (intraurbana y extraurbana) con horarios flexibles y modalidades heterocomandadas: es el caso de los conductores de taxis como Uber, los repartidores de empresas de envíos como Amazon y los *riders* encargados de la entrega de comida a domicilio que trabajan para empresas como Uber Eats, Glovo o JustEat.

Esto implica una amplia flexibilidad, horarios de trabajo elásticos, tiempos de trabajo fragmentados, ritmos laborales intensos y evaluaciones continuas del desempeño laboral (Schor 2020; Woodcock y Graham 2019).

Esto hace que la distinción entre vida laboral y vida privada, entre tiempo de trabajo para el mercado y tiempo de trabajo para la reproducción, sea cada vez más difusa. Aunque esta modalidad de trabajo no tiene un lugar de trabajo fijo, es cierto que en los espacios urbanos encuentra un ambiente privilegiado de asentamiento. Es allí donde se concentran gran parte de los recursos materiales, simbólicos, culturales e intelectuales de los que se nutre la economía de plataforma, expresada, por ejemplo, en el *food delivery* (la entrega de comida), el transporte urbano, el alquiler a corto plazo y los servicios de limpieza (Marrone 2021). En otras palabras, las ciudades representan un mercado en el que las plataformas actúan formalmente como intermediarias entre la demanda y la oferta, pero que sustancialmente también estructuran las condiciones de trabajo de los trabajadores de plataformas y actúan, más o menos directamente, en su organización de los tiempos de vida cotidiana.

Con el presente trabajo, trataremos de retratar la perspectiva de un trabajador que realiza entregas de comida a domicilio a través de aplicaciones digitales en la Ciudad de Venecia, una ciudad con un pasado colonial y un presente transformado para el uso y consumo del turismo de masas.

Este enfoque se basa en una investigación etnográfica, destinada a profundizar en las trayectorias de la vida cotidiana de

los trabajadores empleados en este sector en la “Ciudad de los canales”.

1. Una ciudad postcolonial

Con la etiqueta “Ciudad de Venecia”, no se hace referencia únicamente al Centro Storico de Venecia (es decir, la Venecia comúnmente conocida en el mundo: Plaza San Marcos, el Puente de Rialto, las góndolas, etc.), sino a todo el territorio administrativo del Comune di Venezia, que incluye áreas insulares, litoral marítimo y tierra firme. En efecto, el territorio está dividido en tres grandes zonas: el *Centro storico* (“Centro Histórico”, la ciudad antigua), el *Estuario* (las islas y el litoral marítimo) y la *Teraferma* (la “Tierra”, el territorio interno de tierra firme, que incluye también Mestre y Marghera). El territorio de la Ciudad de Venecia es bastante extenso, 414.6 kilómetros cuadrados; sin embargo, este dato se reduce a 156.8 kilómetros cuadrados si solo se considera la superficie terrestre excluyendo las aguas.

El *Centro storico* abarca casi 8 kilómetros, lo que lo convierte en uno de los centros históricos más grandes de Italia y Europa. Es aquí donde trabajan, desgastando las suelas de sus zapatos, los *walker* del food-delivery. Ellos se mueven a través de una Venecia que, en este contexto, denominaremos “colonial” o “postcolonial”. En efecto, la ciudad de Venecia, desafortunadamente, tiene una larga tradición colonial.

Se dice que la República Serenissima fue el primer país en prohibir el tráfico de esclavos en 960, es decir, 800 años antes de que el problema surgiera en otros países. Hasta entonces, el comercio de esclavos era una de las principales fuentes de ingresos para varios comerciantes venecianos, junto con los franceses y españoles entre los países del Mediterráneo, sin olvidar a los ingleses y holandeses. Sin embargo, el decreto que prohíbe el comercio de esclavos probablemente se refería solo a los esclavos cristianos y, en cualquier caso, fue ampliamente incumplido (Spufford 2005).

Durante la Exposición Colonial Universal celebrada en París en 1931, la delegación italiana presentó a la audiencia internacional una intervención sobre la historia colonial veneciana en la época moderna (Donadon 2019), obviando las empresas coloniales en el Adriático y el Mediterráneo de la *Serenissima Repubblica* desde el siglo XIV en adelante y los enfrentamientos contra el Imperio Otomano. El Imperio colonial veneciano

representaba, de hecho, uno de los pilares del renacimiento colonial italiano de la época, también en el ámbito internacional.

El pasado colonial de Venecia se extendía hacia la costa oriental del Adriático, por supuesto, pero también hacia las costas africanas. Las hazañas coloniales y las gestas racistas italianas eran ampliamente celebradas en las páginas del periódico veneciano más antiguo (*Il Gazzettino di Venezia*), que incluía una “página colonial”. Además, se establecieron días coloniales para celebrar el imperio italiano de ultramar, «con el objetivo de introducir al ciudadano en diversas temáticas relacionadas con el colonialismo», y el mito imperial de Venecia resurgió en los círculos aristocráticos venecianos, ya que se vislumbraba la reanudación de la vocación comercial y marítima en el Mediterráneo, de la cual *Il Gazzettino* se hacía eco.

El colonialismo se inscribe arquitectónicamente en la Venecia de ayer y se conserva en la Venecia de hoy.¹ Consideremos, por ejemplo, la pintoresca *Riva degli Schiavoni* (Orilla de los esclavos), un largo paseo peatonal que bordea la laguna desde la Plaza de San Marcos hasta los Jardines de la Bienal en Venecia. En el pasado, esta Riva constituía el puerto de llegada de los navíos comerciales procedentes del llamado “Oriente”. A diferencia de hoy, cuando se llega a Venecia desde la parte trasera, es decir, desde el Puente de la Libertad, en aquel entonces esta era la verdadera puerta de entrada a la Ciudad. Aquí atracaban los buques mercantes provenientes de Dalmacia, Albania y Turquía; aquí era posible escuchar una mezcla de idiomas y observar un increíble ir y venir de personas procedentes de todos los puertos del Mediterráneo; aquí se descargaban y se intercambiaban mercancías de todo tipo, especialmente alimentos, e incluso mercancía humana: sirvientes que llegaban principalmente de los Balcanes. Es por esta razón que la *Riva* comenzó a llamarse *degli Schiavoni* (de los esclavos), ya que el término *Schiavonia* se refería a la franja costera de Dalmacia (la actual costa croata y albanesa), de donde también provenían los soldados que sirvieron a la República, además de la mano de obra barata empleada en la Ciudad. Este nombre nos remite al pasado comercial y expansionista de la Serenísima República, como sugiere la evolución histórica de los etnónimos *slavo*, *slavone*, *schiaivo*, *schiaivone*, los

1 Igiaba Scego (2017) ha compuesto una obra de ficción basada en los acontecimientos del pasado colonial veneciano.

cuales lamentablemente todavía son utilizados de manera racista en algunas áreas de la provincia de Trieste.²

Superada la Riva degli Schiavoni, donde se alzan hoteles de lujo cuyas entradas exhiben estatuas de moros y esclavos africanos que dan la bienvenida a los adinerados huéspedes, llegamos al acceso de los jardines napoleónicos, actualmente sede de la Bienal, la exposición internacional de arte que en los años 30 dedicaba algunas de sus salas a las “Visiones africanas”, una colección de frescos, pinturas e impresiones que representaban las experiencias de ultramar de los artistas italianos y venecianos. Aún en la Riva degli Schiavoni, la antigua caserna fue dedicada a Aristide Cornoldi, capitán del ejército italiano caído en Tripolitania, en Benghazi. Mientras tanto, en el cercano distrito de Castello, se encuentra la placa conmemorativa de Giovanni Sanguineti, soldado veneciano caído en Eritrea en 1895. En el Aula Magna de la Universidad Ca’ Foscari, por otro lado, un cuadro celebra la constitución del imperio fascista en 1936, donde la última persona a la derecha representa a Italia tras la conquista de Etiopía. Esta ciudad, donde aún hoy se encuentran vestigios materiales del pasado colonial, es la ciudad por la que se mueven los trabajadores y las trabajadoras de comida a domicilio, comandados por las correspondientes aplicaciones móviles, en la actualidad.³

2. ¿Por qué Venecia?

Como se anticipó, el presente trabajo tiene como objeto el estudio etnográfico del trabajo en plataforma en Venecia, específicamente el reparto de comida a domicilio y la organización relacionada con la vida cotidiana de los repartidores, en una ciudad que ya ha sido denominada “una ciudad (post) colonial”, donde se entrelazan las antiguas formas de saqueo y explotación colonial con las formas contemporáneas de explotación digital. Investigar este tema en la capital lagunar es de interés por diversas razones: se trata de una cuestión de extrema actualidad a nivel mundial, que en pocos años ha captado la atención de académicos, responsables políticos (desde el ámbito local hasta el supranacional),

2 Sobre esto, se vea la exposición fotográfica *Ascari e Schiavoni, il razzismo coloniale e Venezia* («Ascari y Schiavoni, el racismo colonial y Venecia»): <https://razzismocolonialevenezia.wordpress.com/>.

3 Para un mapa del pasado colonial inscrito en la planificación urbana de la Ciudad de Venecia, ver <https://postcolonialitaly.com/venezia-imperiale/>.

sindicalistas y representantes de la sociedad civil en lo que respecta a las controversias relacionadas con las condiciones de trabajo degradantes y la despersonalización de las relaciones debido a la gestión algorítmica. En su forma *on demand*, este trabajo está “geográficamente vinculado” a los entornos urbanos, con la materialidad de los cuerpos de los trabajadores moviéndose por las calles de la ciudad para hacer las entregas.

El centro histórico de Venecia ha visto recientemente (en plena pandemia) la entrada del reparto de comida digitalizado con empresas como Glovo y Cocaixpress (una aplicación local), mientras que en el interior (Mestre y Marghera) ha estado presente desde hace más tiempo con algunas de las principales plataformas digitales (Ubereats, Glovo y Deliveroo). Este último elemento está directamente relacionado con otro aspecto que justifica el interés de llevar a cabo esta investigación en Venecia: su peculiar estructura urbana. El centro histórico no está atravesado por calles o carreteras por las que se pueda circular con automóviles, bicicletas o motocicletas, sino por calles y canales donde solo se puede desplazar a pie o en barca. Esta específica configuración urbana afecta directamente a las formas en que los repartidores pueden llevar a cabo su trabajo, ya que, como se ha mencionado, solo pueden realizar entregas a pie. Por lo tanto, el centro histórico de la ciudad lagunar puede representar un caso excepcional donde se puede estudiar la digitalización del trabajo de reparto en la intersección entre los estudios urbanos y laborales: la separación entre el centro histórico, que tiene tiempos y organizaciones de trabajo diferentes en comparación con el interior (Mestre y Marghera), que, a su vez, representa un modelo urbano “estándar”, donde los servicios de reparto digitalizados funcionan como en otras ciudades. Así, los repartidores en el centro histórico de Venecia se llaman *walker* o *runner*, no *rider*, como a menudo se les denomina en otros contextos urbanos estándar.

La investigación se llevó a cabo principalmente entre febrero y junio de 2022, en una fase que aún estaba marcada por los últimos coletazos de las restricciones pandémicas, pero que de todos modos presencié el retorno del turismo, aunque aún no en las mismas dimensiones que antes de la pandemia. La metodología utilizada fue etnográfica, es decir, un enfoque inmersivo destinado a analizar la vida cotidiana: usos, costumbres, hábitos, ritmos, etc., del grupo de interés, convirtiéndose, es decir, en parte de este grupo, en este caso *walker*. Uno de los métodos

utilizados fue la observación participante y directa, trabajando como *walker*, respaldada por entrevistas a otros *walker* y conversaciones informales durante la hora de trabajo como repartidor. Esta metodología permitió experimentar de primera mano las condiciones de trabajo y el tipo de organización de la vida cotidiana, ensamblando los distintos ritmos que caracterizan esta última: desde la socialidad al trabajo, pasando por el estudio y las formas de reproducción social. La etnografía también permitió delinear las trayectorias biográficas de los repartidores, su procedencia, el motivo que los llevó a Venecia y su identificación o no con el trabajo de reparto a domicilio. Así, emergió una geografía con diversas procedencias: Gambia, Italia, Pakistán, Indonesia, Irán, Kazajistán, Marruecos, Turquía, confirmando la relevancia del componente migrante en el trabajo en plataforma y, específicamente, en el reparto de comida (van Doorn et al. 2020; van Doorn y Vijay 2021). La mayoría de ellos son estudiantes, con edades comprendidas entre 19 y 24 años, que llegaron a Venecia para cursar estudios universitarios. Pero la observación participante permitió una reflexión adicional que se materializó en una forma narrativa auto-reflexiva que hemos denominado “*pop-up* etnográficos”. A través de esta forma, intentamos dar cuenta de las sensaciones y emociones (positivas y negativas) que surgen al ser un *walker*. Se trata de breves textos, casi impresionistas, descriptivos y evocadores.

3. La vida de un *walker*

Los párrafos que siguen tienen el propósito de acompañar al lector en la vida de un *walker*, mostrando los estados de ánimo, las dificultades, las peculiaridades y las emociones positivas y negativas que implica esta labor. De alguna manera, intentaremos resaltar la diferencia entre caminar y pasear, donde el primer término hace referencia directa al tiempo de trabajo, mientras que el segundo evoca tiempo libre. Los párrafos también estarán compuestos por notas del diario etnográfico y, ocasionalmente, serán introducidos por textos que hemos denominado *pop-up* etnográficos, los cuales, con su tono impresionista, representan una estrategia narrativa para restituir la vida cotidiana del *walker* en Venecia.

El primer día como *walker*: entendiendo cómo moverse

Finalizado el turno matutino como *walker*, a lo largo del camino de regreso a casa, decido detenerme a descansar en Zattere, uno de los lugares más sugerentes de Venecia que se asoma al canal de la Giudecca. Son alrededor de las cinco de la tarde de un lunes de enero y comienza a delinearse el crepúsculo, con el sol que lentamente se oculta detrás de las siluetas neogóticas proyectadas por la isla de la Giudecca. Es un hermoso día de invierno, aunque sean los días más fríos del año, los días del mirlo, la temperatura es agradable, casi primaveral. Mientras estoy sentado y los olores de la laguna impregnan el aire impulsados por una suave brisa marina, el vibrante azul del cielo cede lentamente ante los tonos más envolventes de color rojizo propios de los atardeceres invernales en días despejados. El espacio en el que me encuentro y la vista que se presenta ante mí creo que son el escenario que destaca mejor las peculiaridades de Venecia, ciudad-archipiélago a la vez lagunar, industrial y artística. Los tonos rojizos se intercalan con el paso de una bandada de cormoranes, que vuelan dibujando hechizantes coreografías en el cielo. Debajo de ellos, la calma del agua se rompe por el incesante paso de vaporetos y barcos, con las *bricole*, lentamente consumidas por el matrimonio entre aire y agua, resistiendo al constante avance de las olas. Al fondo se encuentran las chimeneas del petroquímico de Marghera, mientras en el medio se presentan las islas de la Giudecca y Sacca Fisola, desde donde destacan la estructura trabajadora del antiguo Molino Stucky –ahora, tras un incendio y una reconstrucción con olor a mafia, Hotel Hilton– y el Palacio Fortuny, lugar de producción de tejidos. Girando la mirada hacia la derecha, resalta Santa Marta, con su campus universitario y la sede de la Universidad de Arquitectura. Mirando hacia la izquierda, en la isla de la Giudecca se muestra la iglesia del Santísimo Redentor, que cada año en julio está conectada a la isla madre por un puente votivo. A mis espaldas, finalmente, más allá de los edificios que albergan casas, hoteles y aulas universitarias, se teje la trama de callejones, plazas, puentes, canales y estructuras arquitectónicas rebosantes de talleres artesanales y fuentes, que forman Venecia. La vista que se muestra a un *walker* que descansa en un banco de Zattere, por lo tanto, narra a los transeúntes que escuchan la milenaria historia de Venecia.

En la tarde temprana, se activó la cuenta de Glovo Couriers, así que de inmediato procedí a hacer el inicio de sesión para

familiarizarme con la interfaz de la aplicación y los pasos a seguir para reservar los *slot* horarios. Lo que llamó de inmediato la atención fue la indisponibilidad de *slot* en los días siguientes, mientras que para la misma noche había varias opciones disponibles a partir de las 17 horas.

Los videos introductorios de Glovo también explicaban que solo había dos ventanas semanales para reservar los *slots*, es decir, los días lunes y jueves. Desafortunadamente, el día en que se activó mi perfil coincidía con un viernes. De este modo, la aplicación estructura, aunque parcialmente, la libertad de elección de los repartidores, concentrando el intervalo de reservas en solo dos días. Este elemento, sin duda, limita la libertad de organización de los trabajadores en caso de surgir inconvenientes, aunque se permite la cancelación de los *slots* reservados sin garantía de encontrar otros disponibles. Además, puede ocurrir que un *slot* se vuelva disponible solo unas pocas horas antes de su inicio.

Reservé tres *slots*: de 18 a 19, de 19 a 20 y de 20 a 21. Veinte minutos antes del inicio del turno, la aplicación envía una notificación para recordarme que haga el inicio de sesión, ya que de lo contrario el *slot* sería cancelado. Con el mensaje recibido, me preparo para comenzar a trabajar como *walker*: equipo deportivo, zapatillas de tenis, chaqueta de invierno, bufanda y guantes. Luego, recojo las herramientas de trabajo: teléfono móvil, mochila, mascarilla, chaleco reflectante y una batería portátil (estos últimos cuatro son proporcionados gratuitamente por Glovo a los nuevos “glover” que deciden trabajar en el mercado del Centro Histórico de Venecia y, por supuesto, mi cuaderno etnográfico. Así que me dirijo a la calle y a las 17:50 ingreso a la aplicación.

Comienzo a caminar, dirigiéndome hacia Campo Santa Margherita, uno de los principales lugares de socialización para los jóvenes venecianos, y luego continúo hacia la estación de tren para ingresar a una de las principales arterias de la ciudad, Strada Nova, repleta de restaurantes multinacionales (los principales son Old Wild West y McDonald’s), bares y pizzerías, así como restaurantes “exóticos” (o, mejor dicho, “orientalistas”). Avanzo a paso relajado hasta el final de la calle y finalmente, después de unos 45 minutos, recibo una notificación para recoger mi primer pedido (cabe mencionar que el tono de aviso de la aplicación es enérgico, con sonidos de guitarras).

Al principio, tuve que detenerme por unos segundos para comprender la interfaz y los pasos a seguir. En efecto, una vez

que hago clic en la notificación, se abre un mapa que muestra la ubicación de recogida y entrega del pedido, con información aproximada sobre la distancia, el tiempo necesario y la ganancia estimada. Así que acelero el paso y me dirijo al lugar de recogida, el Old Wild West, que afortunadamente no estaba lejos. Entro al establecimiento y el camarero, de manera cordial, me pide que espere en un rincón, ya que el pedido acaba de ser recibido y aún debe ser preparado. Mientras tanto, entra otro repartidor para recoger un pedido: al no tener que esperar, deduzco que tuvo que recorrer un trayecto más largo que el mío. Así que me siento a esperar donde me indicó el camarero.

La espera me ayuda a calentarme (afuera hace unos cinco grados, con una alta humedad); nada me impide tomar algo rápidamente mientras espero. Además de los trabajadores, dentro del local en la planta baja hay cuatro hombres que parecen ser amigos de toda la vida: charlan, beben vino y uno de ellos tiene un perro. No hay mucho trasiego de gente, tal vez porque aún es relativamente temprano (son alrededor de las 19 horas). Después de unos veinte minutos (son las 19:15), retiro el pedido y me dirijo hacia la destinación: Rio terà de le carampane, cerca del Puente de Rialto, en dirección al Campo San Polo.

Según Google Maps, el tiempo estimado para llegar a la destinación es de unos quince minutos. Así que comienzo a caminar a paso decidido, encontrándome obligado a esquivar a algunas personas y perros, ya que la calle que debo recorrer es una de las más concurridas tanto por turistas como por residentes, al conectar la estación de tren con el Puente de Rialto. Afortunadamente, estamos en enero y Venecia sigue siendo una ciudad habitable, sin las multitudes de personas que se detienen en cada callejón, puente o *salizada* para tomar fotos de las vistas venecianas. Por lo tanto, la llegada a la destinación no fue complicada, excepto por mi duda final al encontrar el número de casa correcto, ya que se encontraba en un callejón lateral y no en el principal como indicaba Maps. El pedido se completó de la mejor manera posible, ya que la cliente (una chica más joven que yo, probablemente universitaria) me dejó una propina de cinco euros.

Comienza el segundo *slot*, de 19 a 20. El primer pedido se concluye cuando ya ha comenzado el segundo *slot*. Comienzo a caminar a paso relajado para dirigirme nuevamente a una zona donde haya una mayor probabilidad de recibir solicitudes. Mientras me acerco a la zona de Erbaria, entre el mercado de Rialto y el puente homónimo, veo a una colega (¿o competidora?)

walker (es decir, repartidora de Cocaíexpress) y trato de acercarme para intentar hablar con ella. Sin embargo, mi intención se encuentra con la rapidez de la chica, de quien pierdo el rastro después de que gira la esquina (probablemente debido a que recibió una solicitud de entrega, dada su rápida marcha y el hecho de que miraba constantemente su teléfono). Así que sigo adelante, cruzo el Puente de Rialto y llega la notificación de Glovo para aceptar un pedido.

El local de recogida, el McDonald’s en Strada Nova, se encuentra a diez minutos a pie; por lo tanto, me encamino, esquivando a algunas personas, y llego al punto de recogida sin problemas. Entro, espero unos minutos y recojo el pedido para comenzar el trayecto. A diferencia del primer caso, aquí las dificultades para llegar a destino fueron mayores. Además de la distancia, más de veinticinco minutos de caminata para llegar a Campo de la Celestia (en el barrio de Castello), una zona periférica del centro histórico, el sistema de geolocalización no logró identificar la ubicación exacta. A esto se suma la imposibilidad por parte del cliente de ingresar la dirección correcta, ya que la aplicación de Glovo no lo permitía (esta información la obtuve directamente de la cliente, a quien contacté para entender cómo llegar). Además de estas dificultades técnicas ajenas tanto a mí como al cliente, no encontré otros problemas, excepto las dificultades para leer los números de las viviendas debido a las tenues luces del sistema de iluminación veneciano. Así que llego a destino después de casi treinta minutos (el tiempo estimado por la aplicación era de veinticuatro minutos). También en este caso recibí una propina, pero a través de la aplicación y no en mano.

El tercer *slot* se extiende desde las 20:00 hasta las 21:00 y marca el fin de mi jornada laboral. Como en el segundo caso, también aquí la entrega del pedido ocurrió cuando el *slot* ya había comenzado. Me dirijo en una dirección indefinida a paso lento: de hecho, comienzo a sentir el cansancio, ya que el contador de pasos marcaba casi 10 kilómetros recorridos en menos de dos horas. Después de unos minutos de espera sin recibir pedidos, finalmente llega la notificación: debo ir a recoger un pedido en la zona de San Marco y entregarlo en un hotel en Riva degli Schiavoni.

A diferencia de los primeros dos pedidos, en este caso el punto de recogida está bastante lejos y es difícil de alcanzar, mientras que el punto de entrega está relativamente cerca de él. Así que me encamino con paso decidido y, una vez más, Google Maps no

me apoya eficazmente en mi trabajo. De hecho, debido a la alta densidad arquitectónica del barrio de San Marco, caracterizado por calles estrechas y edificios relativamente altos, el punto marcado en el mapa estaba al menos a 200 metros de la ubicación real de recogida. Así que, una vez que llego cerca, pido información a un recepcionista de un hotel, quien me ilumina sobre cómo llegar a la pizzería, mostrándome cómo el conocimiento local es mucho más efectivo que el navegador de Google.

Recojo el pedido (esta vez fue el pedido el que me esperaba a mí y no al revés) y me dirijo hacia el destino, sin seguir las indicaciones de maps, sino confiando en mi conocimiento previo del área. De hecho, en menos de 15 minutos logro entregar la pizza y, también en este caso, el cliente (un trabajador de la recepción del hotel) me dejó una propina a través de la aplicación.

Son las 20:50, por lo tanto, según el algoritmo de Glovo Couriers, ya no puedo recibir más solicitudes de pedidos.

4. Dificultades organizativas del algoritmo

Concluido el segundo día de trabajo como *walker*, surge en mí la idea de que el algoritmo de Glovo no contempla una distinción en el cálculo de las distancias de los pedidos asignados entre aquellos que van a pie y los que utilizan otro medio de transporte. La última entrega realizada durante el turno diurno es un indicio de esta hipótesis. De hecho, la distancia total a recorrer entre el punto de partida, el punto de recogida y el punto de entrega era de casi cinco kilómetros, con un tiempo estimado de 50 minutos según Google Maps. Sin embargo, aunque Maps ofrece la opción de ir a pie, esta representa una consideración externa al algoritmo de Glovo, que parece mostrarse ciego ante la modalidad concreta de realizar la entrega.

En efecto, si bien en un contexto urbano tradicional se puede utilizar prácticamente cualquier medio de transporte (ya sea previsto por la aplicación o no), en Venecia, las disposiciones municipales prohíben el uso de cualquier forma de micro-movilidad urbana. Esto significa que solo se puede ir a pie o tomar los vaporetos. No obstante, esta última opción no siempre es factible, ya que, por un lado, el pase para no residentes tiene un costo elevado (alrededor de 100 euros), igual que el boleto individual (siete euros y medio). Por otro lado, no está garantizado que haya un vaporetto que acorte el tiempo de desplazamiento en relación con el punto de recogida o de partida.

Además, en el proceso de registro como repartidor en Venecia, el centro histórico no está previsto. De hecho, después de completar el registro con una dirección ubicada en la isla, fui contactado poco después por un administrativo de las oficinas de Glovo en Milán para confirmar dónde quería trabajar (Mestre o la isla), explicándome también las diferencias desde el punto de vista de la remuneración y afirmando que la aplicación aún no contempla la modalidad de entrega a pie. He entendido: tengo que ser una bicicleta.

En los primeros días, parece difícil conciliar los tiempos de la vida cotidiana fuera del trabajo con los tiempos de trabajo como *walker*, sobre todo si se espera que esta actividad sea la fuente principal de ingresos. Quizás, al menos en la fase inicial, esto se deba a la condición de ser novato y, por lo tanto, no contar con una puntuación de excelencia que permita reservar con suficiente anticipación los *slot* para trabajar. Así, surge la problemática en torno a la verdadera extensión de la libertad para organizar y gestionar la propia vida: si una persona tiene una marcada necesidad de ingresos y el trabajo como *walker* es una de sus principales, si no la principal, fuente de ingresos, ya que le resulta difícil encontrar un empleo más estable, el sistema de asignación de turnos de Glovo lo mantendrá constantemente atento a la aplicación, esperando que se desbloquee un *slot* (y esto a menudo sucede justo antes del inicio del turno) (Iazzolino y Varesio 2023). En consecuencia, esta persona a menudo deberá renunciar a diversas formas de socialización en su vida diaria: asistir a un concierto, tomar un aperitivo, ver un partido, leer un libro o simplemente estar relajado en casa solo o en compañía. Todas estas actividades quedan de algún modo subordinadas a la “búsqueda del *slot* disponible”, manteniéndose así en un estado de suspensión permanente que caracteriza la vida del *walker* por necesidad. Por otro lado, aquellos que realizan esta actividad de manera esporádica probablemente no sufrirán las consecuencias negativas de la gestión algorítmica de los turnos. Sin embargo, durante mi tiempo en el campo, me he encontrado con estudiantes extranjeros que trabajan como *walker* y que parecen estar preocupados o, al menos, descontentos con esta organización.

En los días siguientes al primer acceso (sábado 29 y domingo 30 de enero), no pude organizar los turnos de trabajo porque no tuve la oportunidad de reservar los *slot* con suficiente

anticipación, ya que la aplicación solo los puso disponibles justo antes de su inicio. Sin embargo, durante las horas del almuerzo y la cena, a menudo recibí la siguiente notificación: «Se busca un *walker*! Conéctate ahora y gana un 80% más por cada pedido aceptado en esta hora». Este mecanismo de rendimiento del algoritmo sin duda tiene impactos en la organización de las actividades extralaborales de la vida cotidiana, ya que activa una especie de “carrera por los pedidos” necesaria tanto para aumentar la puntuación de excelencia como para alcanzar lo más rápido posible el número mínimo de pedidos (50) para lograrla y obtener ingresos adicionales que, para aquellos para quienes el trabajo en plataforma representa la principal fuente de ingresos, son cruciales para su supervivencia. Así se delinean los contornos chantajistas de la lógica de rendimiento vinculada a la gestión algorítmica y despersonalizada del trabajo a través de plataformas digitales.

5. Las primeras contingencias técnicas

El trabajo como *walker* a pie comienza de la siguiente manera: iniciando sesión en la aplicación, realizando el *check-in* a partir de 25 minutos antes del slot horario reservado, esperando un pedido, recibiendo la notificación de un pedido y aceptándolo (o reasignándolo a otro repartidor, una elección que, sin embargo, afecta negativamente al propio ranking). Una vez aceptado el pedido, la trayectoria consiste en el punto de partida, el punto de recogida y el punto de entrega. Caminando a lo largo de esta dirección, debo interactuar con personas, arquitecturas, tecnologías (como la aplicación y sus posibles fallos; la conexión a Internet que no funciona correctamente; el GPS), bares, restaurantes, tabernas, tiendas y, más o menos intensamente y conscientemente, activo todos mis sentidos (incluido el sexto sentido, especialmente útil para intuir en qué calle habrá más aglomeración y elegir una alternativa), para captar los detalles de lo que sucede alrededor.

Durante la experiencia en el campo, los puntos de recogida han sido casi siempre cadenas de restaurantes y comida rápida multinacionales, además de pizzerías y vendedores de kebab. Por lo tanto, trabajar como repartidor a pie me ha permitido observar una parte, aunque parcial, de la organización del trabajo en las cocinas de estos establecimientos. Esta perspectiva interna-externa ha hecho que note algunos elementos que, como

cliente, tienden a pasar desapercibidos o tienen poca relevancia para el interés inmediato de consumir.

Utilizando una metáfora teatral (escenario/clientes y bastidores/cocina), los tiempos de espera para recoger un pedido, en algunos casos de varios minutos, me permiten espiar lo que sucede detrás del escenario de la comida rápida, más allá de la experiencia inmediata del cliente, para captar los estados de ánimo de quienes trabajan detrás del mostrador: los pitidos de las freidoras semiautomáticas indican cuando las papas fritas están listas; el chisporroteo de la carne cocinándose en las planchas; el aroma de la comida que impregna el espacio; el sonido de las cajas registradoras; las conversaciones de los clientes; la camarera que grita «Número 78!» y se impacienta porque nadie viene a recoger el pedido (un minuto en una organización laboral como la de la comida rápida puede durar una hora).

Los ritmos en algunos casos son frenéticos, incluso cuando parece haber cierta automatización del proceso laboral. A excepción de algunas situaciones, los establecimientos de comida rápida en Venecia no son muy espaciosos, tanto desde el lado de los clientes como desde el de la cocina; más bien son estrechos y es difícil moverse cuando hay mucha gente: en este sentido, las cajas automáticas no parecen ser de gran ayuda, ya que las filas para elegir los productos parecen entrecruzarse casi de manera ininteligible.

En varias ocasiones, me he encontrado con otros repartidores a pie impacientes por el tiempo de espera, ya que, aunque en parte compensado (pero solo 0,05 céntimos por minuto!), representa una pérdida potencial de ingresos, que ciertamente sería mayor con una entrega. De todos modos, es importante destacar un aspecto: los trabajadores de la comida rápida, a pesar de tener que lidiar con estos espacios y tiempos tan ajustados, siempre han mostrado empatía hacia mí (como *walker*), o al menos una cierta condescendencia, incluso cuando llegaba tarde o me encontraba en un lugar incómodo para ellos, con el pedido esperándome allí.

El lunes 30 de enero, llevé a cabo una jornada laboral de siete horas distribuidas en dos turnos: de 13:00 a 15:00 y de 18:00 a 22:00. Fue, por ende, la primera ocasión en la que logré trabajar como si el *walker* fuera la actividad de la cual obtener la única fuente de ingresos o, al menos, la principal.

Me preparé para comenzar el turno como repartidor de Glovo en el primer slot, que abarca desde la 13:00 hasta las 14:00, visitando de manera adecuada para estar varias horas al aire libre y recorrer largas distancias. Por último, me puse la mascarilla y la mochila, salí a la calle y realicé el check-in. La primera solicitud llegó segundos después: punto de recogida en el McDonald's de Strada Nova y punto de entrega en Corte Zappa, un lateral de Fondamenta degli Ormesini. La distancia total, considerando el punto de partida, fue de dos kilómetros y 700 metros. No tuve dificultades para realizar esta entrega, ya que conocía las zonas a las que debía ir y las personas en la calle no supusieron un obstáculo.

La Fondamenta cerca del punto de entrega es, durante el horario de aperitivo y cena, uno de los lugares más concurridos por turistas y residentes debido a la variedad de *bacari* presentes. En cambio, durante las horas diurnas es una zona tranquila, habitada principalmente por trabajadores que se detienen a almorzar o tomar un café, con el sonido de las embarcaciones y las charlas que marcan el paso del tiempo. Cerca de allí, también se encuentra el campo del Ghetto, el primer gueto judío de la historia, caracterizado por un ambiente extremadamente tranquilo y familiar, donde es fácil refugiarse del bullicio de otras áreas. Decido sentarme en un banco esperando una nueva solicitud y aprovecho para beber agua de la fuente pública en el centro del campo.

El segundo slot, de 14:00 a 15:00, transcurre casi sin que suceda algo interesante, tanto es así que decido acercarme a las 14:45 a un *bacaro* cerca del astillero de río San Trovaso para beber una *ombra* y comer un *cicchetto*. Este pensamiento, evidentemente, perturba el algoritmo de Glovo, que me envía una notificación de un pedido en busca de un repartidor. Aunque faltan pocos minutos para que termine el turno, decido aceptar el pedido (como repartidor para quien Glovo es su principal actividad laboral), a pesar de la larga distancia que debo recorrer y el tiempo que tomará completar la operación. Será, de hecho, la entrega más agotadora de ese día, tanto es así que empiezo a reflexionar sobre el hecho de que el algoritmo de Glovo no considera que en Venecia solo se puede llegar a la isla a pie.

El punto de partida es Fondamenta Nani (frente al astillero de San Trovaso), el punto de recogida en McDonald's de Strada Nova y el punto de entrega en el campus universitario de Santa

Marta, con una distancia de casi cinco kilómetros y un tiempo estimado de entrega de más de 50 minutos. Para realizar esta entrega, me enfrento nuevamente a la “imprecisión” de Google Maps en Venecia, ya que, aunque indica la ruta más rápida para llegar al destino, en la parte final no tiene en cuenta un pequeño obstáculo: una enorme pared de cemento que se interpone entre mí y la dirección de entrega.

Llamo al cliente, quien me explica que «he llegado por el lado equivocado y que debo seguir hasta encontrar el embarcadero de Santa Marta y luego girar a la izquierda». Sigo estas indicaciones y, finalmente, logro entregar el pedido después de más de una hora (mucho más de los 50 minutos estimados por Maps Glovo). Esto significa que, aunque había reservado el slot que terminaba a las 15:00, el tiempo de trabajo se extendió en una hora sin que pueda disfrutar de los ingresos potenciales durante la espera del próximo turno. De hecho, al haber aceptado el pedido durante el slot, los ingresos derivados se aplican a esa franja horaria, mientras que, al no haber reservado el siguiente slot, no tengo derecho a integración durante el tiempo de espera. En resumen, trabajé tres horas en lugar de dos.

Comienzo la “caminata” de regreso a casa y me siento a descansar, admirando las primeras luces del atardecer en un banco de Zattere. Llego a casa y, mientras espero que se abra la ventana de reserva semanal (la primera vez que la utilizo), los slot de la tarde, de 18:00 a 22:00, están disponibles. Decido reservarlos todos.

Durante el turno de la tarde, se confirmó la imprecisión de Maps en algunas zonas venecianas, especialmente en el *sestiere* de San Marco, donde la densidad arquitectónica es alta. Además, sucedió el evento más importante hasta ahora, que probablemente marcará en parte la evolución de la investigación etnográfica: me encontré con un *walker* (en este caso, un repartidor de la aplicación Cocaíexpress) y logré establecer un vínculo hablando durante varios minutos y intercambiando opiniones sobre las respectivas plataformas. Una de las primeras cosas que me dijo fue: «Realmente quería hablar con alguien de Glovo, porque sé que las condiciones no son muy buenas y quería entender un poco más...». Continuamos hablando; él, mientras tanto, sigue revisando la aplicación porque debe hacer la entrega. Sin embargo, está muy relajado y no tiene miedo de entregar el pedido tarde. Descubro que es un estudiante de quinto grado de

secundaria y, por lo tanto, realiza este trabajo para complementar sus ingresos. «La aplicación existe desde hace aproximadamente un año y medio, pero he estado trabajando aquí durante casi un año. Surgió durante el primer bloqueo con el propósito de ser voluntario y apoyar a las actividades locales», me cuenta con una sonrisa. También me cuenta una anécdota interesante que representa la diferencia entre una plataforma digital multinacional y una local: «Con Cocaixpress, la relación es muy directa y personal. Cuando hice la entrevista, entendieron que me gusta la informática y me preguntaron si, además de trabajar como repartidor, quería ayudarles con la aplicación».

6. En tensión entre la rehumanización y la “zombificación”

Venecia generalmente se encuentra “saturada” de turistas, especialmente durante períodos como el carnaval, una festividad de particular valor simbólico para la ciudad capital veneciana, la cual ejerce una atracción poderosa. Hoy he experimentado de manera decidida el estorbo de mi bolso y las dificultades de trabajar mientras me desenvolvía entre la multitud de personas (máscaras) que deambulaban por las calles. Como *walker* – quizás también gracias a los vínculos afectivos del pasado que han agudizado mi sensibilidad – percibo una constante tensión, intersticial y disimulada, que acompaña a Venecia, oscilando entre un turismo “zombificador” y la belleza frágil, pero humanizadora del archipiélago lagunar.

Mientras camino para realizar las entregas, leo, escucho, palpo y veo en los carteles, las conversaciones y en la vida cotidiana de los venecianos el virus que actúa en el cuerpo de la ciudad: debilitándola al atacar su organismo y sus células vitales, expulsando a quienes habitan y viven en Venecia, tejiendo relaciones sociales no efímeras. Así como los no muertos que persiguen el olor de la carne humana viva, los turistas deambulan en busca de una visión para apropiarse o un recuerdo para llevar consigo.

Las arquitecturas venecianas, sinuosas y elegantes a la vista, pero a la vez rígidas y angulosas al paso, materializan de manera impactante esta tensión, concentrando y ordenando, con la gracia y la indiferencia que se ajusta a la elegancia aristocrática, las multitudes de personas a lo largo de las estrechas callejuelas y puentes, que a menudo obstaculizan el paso de los venecianos y trabajadores (ya sean caminantes con mochilas o mensajeros

con carretillas) que se rigen por tiempos y elecciones cotidianas en contraste con las de los turistas. No es raro que deba decir con tono asertivo «¡Permiso!» para poder avanzar. Por otro lado, aquellos que no viven en Venecia desconocen una práctica tácita: caminar ordenadamente y en fila, manteniéndose a la derecha, de modo que las callejuelas no se atiborren. A menudo, el GPS no ayuda, ya que simplemente muestra la ruta más rápida y, además, es la misma herramienta que utilizan los turistas; sin embargo, a veces (y cuando es posible), gracias a mi conocimiento previo, puedo superar estos problemas tomando rutas alternativas, aunque el recorrido adicional no esté cubierto por la remuneración de la aplicación.

Trato de ponerme en el lugar de mis colegas extranjeros que viven en Mestre y que, tal vez, aún no conocen bien Venecia: ¿cómo enfrentan estas dificultades? Qué estrategias utilizan para sortearlas? Aunque la tensión entre el turismo “zombificador” y la belleza humanizadora puede parecer una dualidad, en realidad es una relación mutua, ya que es la misma belleza la que atrae al agente viral que “zombifica” y este, a su vez, ha cautivado y sigue cautivando, como la Maga Circe hizo con Ulises, a los venecianos con un encanto sutil y subrepticio, pero tangible. Sin embargo, la ciudad lagunar resiste, tratando de rehumanizar su tejido gracias a los habitantes que son conscientes de su belleza, su fragilidad y sus singularidades.

Las tres áreas que componen la Ciudad de Venecia, a pesar de vivir formas de sociabilidad y cotidianidad propias y diferentes, están unidas por problemas y dinámicas socioeconómicas comunes.

A pesar de las profundas diferencias y peculiares características de cada área, el Centro Histórico constituye el centro simbólico y cultural (además de político y administrativo) de la Ciudad. Es aquí donde el predominio casi total del sector turístico (al punto que, con casi 30 millones de turistas y una facturación de más de 3.000 mil millones de euros, se puede hablar de una verdadera “monocultura turística”) tiene un impacto en las dinámicas de identidad, empleo, vida social, vivienda y movilidad de las otras dos áreas. Los enormes ingresos relacionados con el turismo, que se convirtió en un fenómeno masivo solo a partir de los años ‘80 y ‘90, han generado una serie de rápidas consecuencias que afectan profundamente los estilos de vida, la sociabilidad y las oportunidades de los jóvenes en la Ciudad, y que se intentarán explicar brevemente a continuación.

En primer lugar, debe destacarse el progresivo estrechamiento de las oportunidades de empleo, que se limitan prácticamente a trabajos de baja categoría en el sector turístico, de la hostelería, la hotelería o, en el mejor de los casos, como ayudantes en museos y exposiciones de arte (incluidas la Bienal de Arte y la de Arquitectura, pero que se consideran ocupaciones principalmente estacionales).

Asimismo, es importante señalar el vertiginoso aumento del costo de las viviendas en el Centro Histórico (cuyos precios alcanzan los 40.000 euros por metro cuadrado), resultado del turismo que ha hecho imposible para los jóvenes adquirir una vivienda. Esto, sumado a la eliminación de la ley de alquiler justo, que ha expulsado a los jóvenes del mercado de alquileres, y a la reducción progresiva de oportunidades de empleo, ha obligado a los jóvenes y parejas jóvenes del Estuario y del Centro Histórico a trasladarse a la *Terraferma*, dando lugar a un verdadero éxodo.

Esto ha llevado a una ruptura de los lazos familiares y de amistad dentro de la migración entre las diferentes áreas de la Ciudad. La percepción de esta ruptura de los lazos familiares y amistosos, que afecta principalmente a los jóvenes y parejas jóvenes, se ve agravada por las dificultades de transporte y los problemas estructurales de movilidad que caracterizan a la Ciudad, lo que lleva al aislamiento recíproco de las diferentes áreas y, en consecuencia, de la población que las habita.

También es importante destacar la concentración de inversiones en la industria turística realizadas por las diversas administraciones locales, en detrimento de otros sectores considerados menos rentables económicamente, como el deportivo, el artesanal o el cultural (estos dos últimos, a menos que estén directamente relacionados con la afluencia de turistas). Esto ha resultado en una falta de importantes espacios de agregación y profesionalización para los jóvenes.

Además de las consecuencias del turismo de masas, se suman las de la desindustrialización de Marghera, que ha llevado a una pérdida de empleo sin precedentes, transformando radicalmente las expectativas, oportunidades y trayectorias socio-laborales de las nuevas generaciones. Antes de los años '80, al finalizar la educación secundaria, tenían la seguridad de encontrar empleo seguro, aunque dentro de la clase trabajadora, en el cercano distrito industrial, siguiendo a menudo la trayectoria de sus padres. Sin embargo, hoy, especialmente con el recrudecimiento de la crisis económica, esa posibilidad ha desaparecido.

Esto ha resultado en la posibilidad de reutilizar de manera innovadora las áreas industriales en desuso, pero también en un progresivo aumento del éxodo de muchos jóvenes que se trasladan desde los barrios de la *Terraferma* a la provincia (uniéndose al éxodo desde el Centro Histórico a la *Terraferma*), así como en un traslado diario de muchos otros residentes en los barrios de la *Terraferma* que van al Centro Histórico para trabajar en trabajos mal remunerados y, a menudo, precarizados.

Como resultado, se está produciendo una progresiva aproximación de las condiciones sociales, laborales, de vivienda y de movilidad de los jóvenes autóctonos y los inmigrantes que trabajan juntos en los lugares de trabajo (bares, restaurantes de comida rápida, heladerías, pizzerías, restaurantes, hoteles, etc.), en los espacios habitables de los barrios de la *Terraferma* (principalmente Mestre, Marghera) y en los medios de transporte público que conectan la *Terraferma* y el Centro Histórico.

Reflexionar sobre los jóvenes en la Ciudad de Venecia implica inevitablemente tener en cuenta la importante población estudiantil presente. Esta comunidad se integra de manera indivisible con la de los jóvenes venecianos, interactuando diariamente en todos los ámbitos de la vida social. Se pueden identificar tres tipos de estudiantes: los estudiantes que viajan diariamente, que llegan al Centro Histórico desde la provincia o las provincias adyacentes por la mañana y regresan por la noche; los estudiantes que viven fuera, que tienen su residencia en Venecia de lunes a viernes y regresan a su lugar de origen durante el fin de semana; y los estudiantes que residen permanentemente en Venecia, participando activamente en las dinámicas socio-culturales de la ciudad. Es la comunidad estudiantil que se destaca como una tipología especialmente activa. Estudiantes que participan entusiastamente en numerosas iniciativas: sociales, políticas, culturales y cívicas, llevadas a cabo por diversas asociaciones y colectivos en la ciudad de Venecia. El Comité No Grandi Navi, el Comité No Mose, asociaciones y centros sociales, entre otros, son las principales realidades que ofrecen grandes oportunidades de unión, compromiso, diversión y recreación para la juventud veneciana.

Además de mantener vivo el tejido social y asociativo de la ciudad, el componente estudiantil es el que da vida a los espacios públicos de la urbe, llenando campos y callejones que estaban destinados a la desertificación y "geriatrificación" (Davis 2000). Estos espacios urbanos, especialmente en el centro histórico

pero también en la tierra firme, acogen diariamente a miles de jóvenes (tanto estudiantes como venecianos y turistas) que se reúnen para llevar a cabo el rito del aperitivo.

Otros espacios lúdico-recreativos, como conciertos, cinefóruns, conferencias, encuentros, teatro, deportes, entre otros, son organizados y ofrecidos por centros sociales, colectivos estudiantiles, parroquias y una ferviente asociación cultural, muchas veces respaldada de manera tímida por las autoridades locales.

A estas tres “tipologías” de estudiantes mencionadas anteriormente, también podemos agregar a los trabajadores-estudiantes (diferentes de los estudiantes-trabajadores) (Cillo 2017), entre los cuales se encuentran muchos *walker*, en su mayoría extranjeros, que residen en el interior, en Mestre o Marghera, y recorren diariamente un largo trayecto hasta el centro histórico para entregar comidas a domicilio a través de aplicaciones de trabajo digital. De esta manera, contribuyen a crear, modificar y reproducir espacios sociales en la ciudad (Gregory y Paredes Maldonado 2020).

En conclusión, la ciudad de Venecia, a pesar de las formas de sociabilidad y resistencia recién descritas, puede describirse como dividida por las rupturas de los lazos sociales que han surgido abruptamente en las últimas tres décadas. Se polariza entre un centro histórico que se ha convertido en un museo y una tierra firme que se parece cada vez más a un dormitorio. Asimismo, se siente melancólica por el progresivo vaciamiento de población y contenidos, una tendencia que parece imparable, y por la falta de renovación generacional causada por la proyección de las nuevas generaciones hacia otros contextos, debido a su falta de apego a la ciudad y su historia.

7. Contacto con otro *walker*

Uno de los lugares que frecuento mientras desempeño mi labor como *walker* es Campo Santa Margherita. Mientras atravieso este espacio, entre palomas que vuelan a la altura de las personas y gaviotas que, con maestría perfeccionada a lo largo de los años, arrebatan la comida a los paseantes o a aquellos que se encuentran sentados en el bar; entre niños y niñas que juegan y padres que compran pescado al pescadero en medio del campo, los recuerdos - no personales, sino proyectados por la literatura - se remontan a la denominada República Popular de Santa Margherita.

Este *campo*, y de manera más general, el Sestiere de Dorsoduro, ha sido durante gran parte del siglo XX un espacio de encuentro y agregación entre los trabajadores portuarios. La efervescencia política y social veneciana ha tenido en este campo un núcleo crucial, donde desde principios del siglo XX se llevaban a cabo discursos, asambleas y las luchas de los trabajadores portuarios (este *campo* se encuentra a pocos minutos de la Estación Marítima). En muchos casos, los lugares de reunión eran tabernas “rojas”, donde la “parte maldita” (es decir, las monedas y el resto de las bebidas) se destinaba a la suscripción de periódicos y folletos socialistas (Barzaghi y Fiano, 2016).

Asimismo, durante el bienio rojo, entre 1920 y 1921, y en los primeros años del régimen fascista, Campo Santa Margherita se convirtió en uno de los sitios donde la resistencia al fascismo se manifestó con mayor vehemencia, con varios enfrentamientos entre socialistas y escuadristas. Con el transcurso de los años, aquí y en las zonas circundantes (campo San Tomà y calle del Capeler), diversas tabernas y bacari se convertirán en lugares de reunión para las células de la Resistencia y, entre los años 60 y 70, para colectivos estudiantiles y grupos de la izquierda extra-parlamentaria. Por ejemplo, aquí se fundará el primer “Circolo proletario veneziano”, precursor de los futuros centros sociales.

Por lo tanto, entregar o descansar, entre un pedido y otro, en este lugar evoca recuerdos que otorgan una profundidad histórica al contexto en el que se sumergen los *walker* y, sobre todo, podría marcar un camino –no solo para *walker*– a seguir...

Este slot de trabajo resultó particularmente interesante desde el punto de vista etnográfico por dos razones: la confirmación de la fallibilidad técnica de Maps y su integración en la aplicación de Glovo, y el encuentro con el primer caminante con quien pude hablar.

Mientras caminaba esperando recibir un pedido, llegué a Campo Santa Margherita y finalmente vi a Abbas, otro *walker*, sentado en un banco, hablando por teléfono. Decidí acercarme y, después de que terminó la llamada, lo saludé en italiano preguntándole cómo le iba con el trabajo. Él respondió con un “Ciao”, pero luego me preguntó directamente si hablaba inglés, ya que él no conocía el italiano. Así que empezamos a intercambiar algunas palabras y me dijo que era estudiante universitario de Azerbaiyán y que vivía en Venecia desde hacía tres meses.

A primera vista, parecía estar amargado por no haber recibido pedidos en ese día, y aproveché la oportunidad para preguntarle

qué opinaba en general sobre el trabajo en Venecia. Su respuesta reveló la persistencia de cierta monotonía en la ejecución del trabajo, especialmente debido a la repetición constante de las mismas calles: «Sí, está bien, pero ya conozco casi todas las calles, porque los restaurantes son siempre los mismos y también las calles para ir». Mientras hablábamos, recibió una notificación de un pedido y, después de exclamar: «Finalmente, un pedido!», se despidió y se fue. Continué caminando esperando otro pedido y a lo largo del camino, en la arteria que va desde Rialto hasta Strada Nova, me encontré con otro *walker* con quien intenté hablar.

La charla fue bastante breve, pero me dijo que era estudiante de Pakistán y que en Venecia se gana mucho menos que en Mestre, donde hay más demanda. Entonces le pregunté si, por curiosidad, podía decirme cuánto había ganado en promedio hasta ese momento y me mostró la página de la aplicación con sus ganancias: en la fase aún activa (Glovo realiza los pagos cada dos semanas), la cifra mostrada era de alrededor de 230 euros, por lo que había logrado ganar esa cantidad en menos de dos semanas (desafortunadamente no pude leer el día de inicio del cálculo). Nuestros caminos se separaron también de este *walker* y mientras tanto, recibí un pedido: Old Wild West en Strada Nova. Afortunadamente, no estaba lejos, así que llegué en pocos minutos.

Cerca de la entrada, tomé mi teléfono, abrí la aplicación de Glovo y notifiqué que había llegado al restaurante. Esta operación, que ahora realizo casi automáticamente con el pulgar, tiene un doble propósito: por un lado, notifica al cliente que el pedido está en preparación; por otro lado, activa el tiempo de espera para recoger el pedido, que Glovo compensa según lo previsto en los “términos y condiciones”. A su vez, esta operación, aparentemente banal, es importante por dos motivos: en primer lugar, contribuye a aliviar parte de la ansiedad o el estrés causado por la espera, que no depende del *walker* (depende de la organización de la cocina del restaurante); y en segundo lugar, una vez que se ha informado al restaurante de la llegada, el cliente puede seguir al *walker* durante el trayecto.

El primer motivo es relevante ya que la espera en el punto de recogida en Venecia no es la excepción, sino una constante: si tuviera que hacer un cálculo, diría que hasta ahora he esperado unos diez minutos en cada restaurante. Sin embargo, dado que la notificación muestra un intervalo de tiempo de uno a tres

minutos y a menudo esta notificación no llega incluso en caso de espera, se puede deducir que solo una fracción del tiempo de espera es compensada. Una vez dentro del restaurante, me acerqué al mostrador para preguntar al camarero si el pedido estaba listo, y me respondió que todavía tendría que esperar un poco más. Después de unos minutos, vi venir a otro camarero no con un pedido, sino con dos (cuando acepté el pedido no estaba claro que fuera un pedido acumulado, o tal vez no presté atención debido a las prisas por aceptarlo). En cualquier caso, tomé los paquetes, los coloqué cuidadosamente en mi mochila y presioné el botón en la aplicación para indicar que había recogido el pedido. Esta operación desbloqueó la posibilidad de ver la dirección exacta de entrega (en la fase anterior solo muestra las zonas de recogida y entrega), y vi que la dirección indicada estaba muy cerca de donde me encontraba, entre mí y ella pensé: «Así que el algoritmo organiza los pedidos acumulativos de manera que ayude al *walker* en la entrega» – y me dirigí hacia allí.

Sin embargo, el entusiasmo inicial chocó con la realidad. Cuando llegué al punto marcado en el mapa, no pude encontrar el número exacto; por lo tanto, llamé a la cliente, quien me respondió, con tono apenado y empático: «No, esa no es la calle, estoy en la zona de Castello... desafortunadamente, aquí en Venecia estas aplicaciones no funcionan bien, porque puede haber varias calles con el mismo nombre». Así que terminé la llamada diciéndole que le pediría a Glovo que actualizara la ubicación y que la volvería a contactar. Para estas contingencias, la aplicación tiene una sección dedicada, donde se ofrecen varias opciones para intentar resolver problemas de diversos tipos (problemas de entrega, problemas climáticos, vehículo averiado, contactar al cliente, etc.).

En mi caso, se abrió una conversación en la que describí el problema de geolocalización, pero que fue resuelto de manera poco precisa (o más bien, no resuelto) simplemente indicando el área de Castello. Dado que entretanto habían pasado algunos minutos, decidí intentar hacer la segunda entrega, con otros problemas técnicos relacionados con la gestión algorítmica. Si bien no tuve problemas para recuperar la dirección de la segunda entrega (solo tuve que volver a la página de pedidos en la aplicación), la aplicación no prevé un mecanismo para invertir el orden de las entregas. También en este caso solicité ayuda, pero no pudieron resolver el problema. En cualquier caso, continué hacia la dirección, y en cierto punto, la cliente del primer pedido

me llamó y me dijo: «¿Dónde estás? Porque en la aplicación veo que te estás alejando». Le expliqué que estaba yendo a hacer la segunda entrega y luego iría a verla, y ella me respondió, de manera empática y casi lamentándose: «Sí, pero no te preocupes. Conozco los problemas con Maps... Podemos encontrarnos a mitad de camino, ¿qué te parece?». Le agradecí y acordamos encontrarnos en Campo Santo Stefano. Mientras tanto, llegué al punto de la segunda entrega indicado en Maps y, también en este caso, estaba equivocado (afortunadamente, no estaba tan lejos como en el primer caso). Llamé a la cliente y me “guió” por teléfono hasta el punto exacto, que estaba a unos cinco minutos de distancia. Así que la humanización de la relación, aunque mediada por el teléfono, logró superar las dificultades infraestructurales de Maps gracias al conocimiento local de los residentes.

Una vez completada la entrega, me apresuré a ir al punto de destino común con la primera cliente (aunque ser *walker* no era mi primer trabajo, comencé a sentir un sentido de deber y culpa debido al vínculo empático que la cliente me mostró al principio), a donde llegué aproximadamente treinta minutos después de la llamada en la que acordamos el lugar de encuentro. Le entregué el pedido y, a pesar de la espera y el hecho de que tuvo que desplazarse desde su casa anulando la comodidad del servicio a domicilio, me dejó una propina tanto en efectivo como más tarde a través de la aplicación. En conclusión, para hacer una entrega acumulativa tuve que caminar aproximadamente ocho kilómetros, sin el apoyo del sistema de geolocalización, que de hecho complicó el trabajo.

8. Un lazo de confianza

Durante el trabajo, no aconteció nada de relevancia desde el punto de vista etnográfico. El suceso más interesante tuvo lugar tras finalizar mi turno, cuando, al regresar a casa, me topé con Hamid, el repartidor iraní con quien ya había coincidido previamente. Lo encontré disfrutando de un tentempié a lo largo de los Ormesini mientras esperaba un pedido, por lo que me acerqué para saludarlo y entablar una charla amistosa. Le pregunté cómo le iba en su trabajo y su respuesta fue: «Not so good, I didn't receive many orders. Tonight is strange because it is almost 8.30 pm» [refiriéndose al hecho de que era sábado durante las *diamond hours*, es decir, las horas de mayor demanda]. Así pues, empezamos a caminar juntos y se desencadenó una

fase de observación no planeada originalmente, que se prolongó durante más de una hora.

Esta etapa resultó particularmente interesante, pues logré establecer un vínculo de confianza con Hamid. Él empezó a verme no solamente como alguien que se cruzaba casualmente durante sus entregas, sino como alguien con quien podía intercambiar ideas, solicitar consejos y charlar. En pocas palabras, si en un principio quizás me consideraba creíble debido a mi rol como investigador que trabajaba en el campo, gracias a la relación que se forjó durante la actividad etnográfica, el lazo se fortaleció, superando la típica atomización del trabajo en plataformas. Además, le brindé una mano en algunos momentos.

Mientras conversábamos, me contó que había sido repartidor para UberEats en tierra firme y que había empezado a trabajar con Glovo en Venecia desde diciembre. También me habló sobre su puntaje de excelencia y cómo no comprendía por qué había disminuido a pesar de no haber omitido ni una sola franja horaria reservada: «It is weird, I don't understand why Glovo did it. I tried to contact the customer services and they told me that, indeed, there were some errors».

Tras varios minutos, recibió un pedido y nos dirigimos al lugar de recogida. Mientras esperábamos el pedido, continuamos charlando sobre diversos temas: Irán – su país –, Cerdeña – mi región –, y la coincidencia de que ambos compartíamos el gusto por el azafrán. También me mencionó que estaba tomando clases de italiano. Una vez que recogimos el pedido, nos dirigimos hacia el lugar de entrega, y le pregunté si necesitaba ayuda, dado que Maps no siempre es confiable: «Yes, I know. I usually use another app that a friend of mine recommended to me». Aun así, enfrentamos dificultades para encontrar el punto exacto, así que le sugerí que llamara directamente al cliente para obtener más información y, debido a que Hamid no hablaba bien italiano, me pidió que lo hiciera por él. De esta manera, resolvimos el problema y completamos la entrega.

Conclusiones

Venecia se presenta como una ciudad de identidad plural: mundialmente famosa por sus góndolas, sus callejuelas y sus canales, por la Piazza San Marco y el Puente de Rialto, pero también como una ciudad con una historia colonial antiquísima, todavía bien visible y sedimentada en su estructura arquitectónica y topográfica. Su presente la muestra reducida a una mercancía para el turismo depredador. La monocultura turística, a la cual ha sido condenada por lógicas económicas y políticas, es responsable del éxodo de sus habitantes, del vacío en sus relaciones sociales, de la ruptura de los lazos cotidianos, incluso familiares, de los residentes, y de la polarización entre el centro histórico, convertido en un parque temático, y la parte de tierra firme, utilizada como dormitorio.

Al mismo tiempo, la ciudad lagunar ejerce diariamente una fuerza centrípeta hacia una parte considerable de la población trabajadora, ocupada, en ocasiones, de forma servil en varios sectores que componen la industria turística. Es en este peculiar contexto urbano, especialmente en su centro histórico, donde se desenvuelve la experiencia de los *walker*, que hemos narrado a través de algunas incursiones etnográficas, útiles para clarificar ciertas tensiones de la cotidianidad veneciana.

Así, ha sido posible, por un lado, reconstruir parte de las trayectorias biográficas (y a menudo migratorias) de los *walker* (desde estudiantes italianos fuera de su ciudad natal, hasta inmigrantes del Sur Global con permisos de residencia para trabajar, pasando por estudiantes extranjeros con permisos de residencia para estudiar) y, por otro lado,... experimentar y narrar el impacto inicial áspero del trabajo de los *walker* y la “carrera por los *slot*” para conseguir entregas y, por ende, el correspondiente pago por comisión; los cortocircuitos de la tecnología digital y los momentos de descanso arrancados del algoritmo «que todo dirige y controla»; el impacto de la hipertrofia del sector turístico en el centro histórico de Venecia y la progresiva pérdida de identidad (y población residente) de la ciudad; incluso las formas de solidaridad y apoyo que trascienden barreras lingüísticas y nacionales entre los trabajadores del sector digital y que dejan encendida una chispa de esperanza para un resultado favorable para los trabajadores en el conflicto capital-trabajo, que hoy (también) digitalizado.

Bibliografía

- Aloisi, A. y De Stefano V. (2020). *Il tuo capo è un algoritmo*. Bari: Laterza.
- Antunes, R. (2020). *Il privilegio della servitù. Il nuovo proletariato dei servizi nell'era digitale*. Milano: Punto Rosso.
- Barzaghi, B. y Fiano M. (2016). *Guida alla Venezia ribelle*. Roma: Voland.
- Cillo, R. (2017). *Nuove frontiere della precarietà del lavoro*. Venezia: Edizioni Ca' Foscari.
- Davis, M. (2000). *Magical urbanism. Latinos reinvent USA*. Verso.
- De Stefano V. (2016). *The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the “Gig-Economy”*. ILO.
- Donadon, M. (2019). *Per una dimensione imperiale. Ca' Foscari e Venezia di fronte al colonialismo e imperialismo italiano (1868-1943)*. Venezia: Edizioni Ca' Foscari.
- Gregory, K. y Paredes Maldonado, M. (2020). «Delivering Edinburgh: Uncovering the digital geography of platform labour in the city». *Information, Communication and Society*, 23(8): 1187-1202.
- Marrone, M. (2021) *Rights against the machine!* Milano: Mimesis.
- Iazzolino, G. y Varesio, A. (2023). «Gaming the System: Tactical Workarounds and the Production of Antagonistic Subjectivities among Migrant Platform Workers in Italy». *Antipode*, 55(3), 877-896, 2023, doi: doi.org/10.1111/anti.12917.
- Scego, I. (2017). *Prestami le ali. Storia di Clara la rinoceronte*. Macerata: Rose Sélavy.
- Schor, J. (2020). *After the Gig. How the Sharing Economy Got Hijacked and How to Win It Back*. Berkeley: University of California Press.
- Spufford, P. (2005). *Il mercante nel Medioevo. Potere e profitto*. Roma: Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- Van Doorn, N., Ferrari, F. y Graham, M. (2020). «Migration and Migrant Labour in the Gig Economy Migration and Migrant Labour in the Gig Economy: An Intervention». *Work, Employment and Society*.
- Van Doorn, N. y Vijay, D. (2021). «Gig work as migrant work». *Environment and Planning A: Economy and Space*. <https://doi.org/10.1177/0308518X211065049> (12/11/2023).
- Woodcock, J. y Graham, M. (2019). *The gig economy. A critical introduction*. Oxford: Polity.