

I lavori perduti per colpa dell'intelligenza artificiale: impiegati a casa, fattorini assunti. La classe media ora soffre anche in ufficio di Dario Di Vico

Just Eat, il gruppo di consegne a domicilio, non tocca i vertici e nemmeno i ciclo-fattorini, manda via però 42 quadri. Sarà così anche in altri settori? La classe media aziendale ora è in bilico (Fonte: <https://www.corriere.it/> 26 maggio 2026)



L'apertura di una procedura di licenziamenti per 42 dipendenti della Just Eat Takeaway è un caso di studio che sta appassionando sociologi del lavoro e tecnologi e sta preoccupando i sindacalisti. Stavolta infatti nel mirino non ci sono i *rider* e quindi la vertenza non si può sommare a quelle di **Glovo** e **Deliveroo** che, anche per l'iniziativa della magistratura, hanno l'obiettivo di tutelare le lavorazioni a rischio e le mansioni retribuite con **paghe indecorose**. Del resto vale la pena ricordare come proprio Just Eat avesse fatto per tempo scelte diverse dai suoi concorrenti, avesse rotto il fronte imprenditoriale e assunto come dipendenti i propri ciclo-fattorini.

E i 42 tagli? Non riguardano i *rider*, ma quelli che una volta avremmo chiamato **colletti bianchi** (per distinguerli dalle tute blu), sono figure amministrative e tecniche che rappresentano l'interfaccia dei rider e svolgono mansioni che sono sostituibili dall'intelligenza artificiale (mentre consegnare il cibo per ora non è una mansione sostituibile).

Potrà sembrare un paradosso ma il lavoro povero, quello a basso valore aggiunto dei fattorini, non è minimamente intaccato dall'AI mentre il lavoro intermedio sì.

Riferimenti

Questi manager e coordinatori d'area a rischio licenziamento rappresentano il **punto di riferimento fisico per i rider in caso di incidenti stradali**, emergenze meteo o problemi tecnici con l'applicazione. Con il loro taglio la gestione del lavoro, la logistica interna e il supporto ai corrieri vengono interamente delegati ad algoritmi e sistemi automatizzati. **Manager di territorio, coordinatori e impiegati d'ufficio non servono più.**

I sindacati di categoria (Filt cgil, Fisascat Cisl e Uiltucs) hanno subito lanciato l'allarme evidenziando come la scelta aziendale di «snellire i processi considerati troppo manuali» miri a sostituire l'intermediario umano per l'appunto con *software* e intelligenza artificiale. Nel 2026 è già la seconda volta che i confederali hanno a che fare con una vertenza legata ai riflessi occupazionali dell'AI, **la prima era stata a Marghera con la chiusura dell'Investcloud**, un'azienda di 27 addetti. Il caso aveva generato molte riflessioni dentro i sindacati al punto che Cgil-Cisl-Uil hanno deciso quest'anno di tenere la manifestazione unitaria del Primo Maggio proprio a Marghera.

Competenze

Il caso italiano di Just Eat fa parte di una più ampia riorganizzazione globale legata all'automazione del servizio clienti e dell'amministrazione commerciale che aveva debuttato già nel 2025 in Olanda con il taglio di circa 200 dipendenti: l'obiettivo dichiarato dall'azienda è l'efficientamento dei costi operativi in mercati diventati estremamente competitivi.

Secondo **Francesco Seghezzi di Adapt** il modello di *business* della consegna del cibo è profondamente sensibile al cambiamento tecnologico e i lavoratori sono particolarmente vulnerabili in attesa che emerga un software capace di svolgere le stesse funzioni in modo più efficiente o meno costoso. «Sono modelli di piattaforma che incorporano strutturalmente la possibilità di ridurre il lavoro umano man mano che la tecnologia avanza». E emerge come la competenza – in questo caso dei colletti bianchi – non sia di per sé garanzia di salvezza. **Con la contraddizione – chiosa Seghezzi – che i manager licenziati sono lo stesso gruppo sociale che utilizza di più i servizi di delivery: «ma se li licenziamo chi ordina poi il cibo a casa?»**

Dubbi

E dopo banche e assicurazioni?

Il dubbio è se si possa *sic et simpliciter* portare l'AI sul banco degli accusati. E infatti **il consiglio degli esperti è di non fare di tutt'erba un fascio e di procedere con attenzione**. Nei lavori amministrativi il progressivo efficientamento dei processi dura da prima che apparisse diffusamente sul mercato l'intelligenza artificiale. Quest'ultima consente però di essere più veloce nella scrittura del *software* e se prima l'efficientamento si fermava al 10%, con l'AI questa quota cresce notevolmente. Se oggi parliamo di Just Eat è evidente che la ricetta potrà riguardare tutti i business dai costi operativi alti e caratterizzati da una componente amministrativa preponderante.

Pensiamo alle banche e alle assicurazioni, solo per avere una prima immagine.

Questi processi si accompagnano anche a un cambio di dottrina manageriale. Ad esempio il *food delivery* durante il Covid aveva conosciuto una notevole espansione, le organizzazioni si erano strutturate su una taglia large, ma successivamente il mercato non ha tenuto quei ritmi di crescita ed è maturata la necessità aziendale di ottimizzare. La domanda tipica dei ceo è diventata: cosa posso ottimizzare con l'AI? È chiaro che non esiste ancora una casistica larga che ci possa permettere degli approfondimenti, si rischia di non essere esaustivi, ma per ora vale la pena richiamare l'attenzione su ciò che si vede.

Svuotamenti

E il valore del caso Just Eat è proprio questo: rappresenta un esempio da manuale di come **l'intelligenza artificiale provochi lo svuotamento della classe media aziendale, applicandosi perfettamente al concetto di «occupazione a clessidra».** Cosa vuol dire? Che **la cima dell'occupazione si restringe e si specializza.** Chi progetta l'algoritmo di allocazione degli ordini o i sistemi di intelligenza artificiale centrali però mantiene posizioni stabili e remunerative. **Il centro invece scompare:** i manager intermedi (coloro che facevano da «colla umana» tra la tecnologia e la strada) vengono giudicati superflui e sostituiti da un software. La base rimane manuale: i *rider*, come detto, rimangono necessari, poiché **l'azione fisica di pedalare sotto la pioggia e consegnare il cibo al piano non è ancora sostituibile da robot,** ma i fattorini si ritrovano a essere gestiti da un'entità totalmente astratta e priva di empatia. Le ricerche empiriche di cui disponiamo confermano queste ipotesi?

Ivana Pais, docente di Sociologia all'Università Cattolica, consiglia cautela proprio perché le ricerche sul campo «sono ancora assai deboli e non ci consentono di trarre conclusioni univoche». Spesso, ad esempio, più che operare tagli dei colletti bianchi dovuti all'intelligenza artificiale le imprese tirano il freno sulle assunzioni dei lavoratori cognitivi. «E il caso delle società di consulenza». Ancora: spesso più che con problemi di sostituzione macchina-uomo alcune riorganizzazioni aziendali si spiegano con riduzioni di personale a livello country e la concentrazione sulla casa madre.

Di conseguenza il rischio – per chi come noi racconta l'evoluzione delle organizzazioni – è di dar credito a imprese che dicono di licenziare «per colpa» dell'AI pur di «mostrarsi innovative», mentre magari quelle che lo fanno veramente «non lo dicono».

Insomma: per capire bisogna aspettare.