

WORKING PAPER

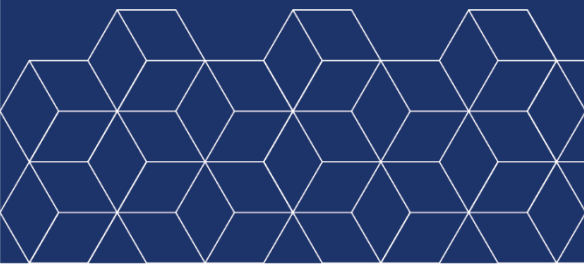
INAPP WP n. 131

Lavoro 4.0: le testimonianze di lavoratori, sindacati e imprese nell'era delle piattaforme digitali

*della Ratta-Rinaldi Francesca
De Minicis Massimo*

ISSN 2784-8701

DICEMBRE 2024



La collana **Inapp Working Paper** presenta i risultati delle ricerche e degli studi dell'Inapp al fine di sollecitare una discussione informale in attesa di successivo invio dello scritto a una rivista scientifica o presentazione a un convegno. I lavori sono realizzati dal personale dell'Inapp, talvolta in collaborazione con ricercatori di altri Enti e Istituzioni. Tutti numeri della collana sono pubblicati esclusivamente online in open access al seguente link [Inapp Working Paper](#).

Lavoro 4.0: le testimonianze di lavoratori, sindacati e imprese nell'era delle piattaforme digitali

della Ratta-Rinaldi Francesca

Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche (INAPP), Roma, Italia
f.dellaratta@inapp.gov.it

De Minicis Massimo

Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche (INAPP), Roma, Italia
m.deminicis@inapp.gov.it

DICEMBRE 2024

Il working paper è stato finanziato con fondi istituzionali a valere sul progetto del PTA Inapp 2024-2026: *Platform work e crisi del lavoro salariato. Caratteristiche, struttura, tendenze e prospettive delle piattaforme digitali di lavoro.*

Le opinioni espresse in questo lavoro impegnano la responsabilità degli autori e non necessariamente riflettono la posizione dell'Ente di appartenenza.

SOMMARIO: 1. Premessa: il progetto di ricerca. – 2. Il quadro generale: i dati statistici sul lavoro in piattaforma in Italia. – 3. Il punto di vista dei lavoratori. – 4. I sindacalisti. – 5. I responsabili delle piattaforme. – 6. Conclusioni e prospettive di ricerca. – Bibliografia

INAPP – Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche

Corso d'Italia 33
00198 Roma, Italia

Tel. +39 06854471
Email: urp@inapp.gov.it

www.inapp.gov.it

ABSTRACT

Lavoro 4.0: le testimonianze di lavoratori, sindacati e imprese nell'era delle piattaforme digitali

Sono presentati in via preliminare i risultati di un progetto di ricerca Inapp, inserito nel Piano triennale attività (PTA) 2023-2025, che si propone di analizzare le piattaforme digitali di lavoro focalizzandosi sul funzionamento di una specifica forma di Intelligenza artificiale, nota come "management algoritmico", applicata ai processi produttivi. L'obiettivo principale del progetto è esaminare come il management algoritmico influisca sull'organizzazione del lavoro e della produzione e sugli attori istituzionali coinvolti.

Per lo studio del caso italiano sono state realizzate interviste e focus group con lavoratori, rappresentanti sindacali e management delle piattaforme, utili a raccogliere testimonianze dirette e approfondire l'impatto della 'piattaformizzazione' sul mercato del lavoro e sul sistema di relazioni industriali, ricostruendo i punti di vista e le narrazioni dei diversi soggetti coinvolti. Si forniscono qui alcune anticipazioni dei risultati che poi confluiranno nel rapporto di ricerca finale, precedute da un breve focus quantitativo sulla consistenza del fenomeno del lavoro in piattaforma in Italia. Dall'analisi emerge un quadro complesso che, se da un lato evidenzia le criticità sperimentate da chi svolge attività lavorative mediata da algoritmi, dall'altro rappresenta l'esigenza di un modello di lavoro che punta a garantire il massimo di flessibilità al fine di massimizzare i profitti. In questo scenario, alla regolazione e alla contrattazione spetta il compito di individuare le tutele che è necessario assicurare e i meccanismi da rendere più trasparenti, al fine di assicurare un'azione congiunta e coordinata tra tutti gli attori coinvolti per governare le trasformazioni del lavoro in piattaforma e garantire per questa forma di lavoro un futuro del lavoro dignitoso, più equo e inclusivo, come previsto dalla stessa direttiva Ue in materia.

PAROLE CHIAVE: gig economy, lavoratori delle piattaforme digitali, management delle piattaforme, relazioni industriali, sindacati, tutele del lavoro

JEL CODES: B55, K14, M53

This paper presents preliminary findings from an INAPP research project included in the 2023–2025 Three-Year Activity Plan (PTA). The project investigates digital labor platforms, focusing on the application of a specific form of artificial intelligence known as "algorithmic management" to production processes. Its primary aim is to examine how algorithmic management impacts work organization, production dynamics, and the institutional actors involved.

For the Italian case study, interviews and focus groups were conducted with workers, trade union representatives, and platform management, providing direct testimonies and insights into the effects of "platformization" on the labor market and industrial relations. These qualitative findings are complemented by a brief quantitative analysis of the scale of platform work in Italy.

The preliminary results highlight a complex landscape. On the one hand, they reveal significant challenges faced by workers whose activities are mediated by algorithms; on the other, they underscore the push for a labor model prioritizing flexibility to maximize profits. In this context, regulation and collective bargaining are critical in identifying necessary protections and enhancing transparency mechanisms. These efforts aim to foster coordinated action among stakeholders to manage the transformation of platform work, ensuring a fairer, more inclusive, and dignified future for this labor form, as envisioned by the relevant EU directive.

KEYWORDS: gig economy, digital platform workers, platform management, industrial relations, labour protection, unions

JEL CODES: B55, K14, M53

DOI: 10.53223/InappWP_2024-131

Citazione:

della Ratta-Rinaldi F., De Minicis M. (2024), *Lavoro 4.0: le testimonianze di lavoratori, sindacati e imprese nell'era delle piattaforme digitali*, Inapp Working Paper n.131, Roma, Inapp

1. Premessa: il progetto di ricerca

Il progetto Inapp 'Platform work e crisi del lavoro salariato. Caratteristiche, struttura, tendenze e prospettive delle piattaforme digitali di lavoro'¹ è stato finalizzato ad approfondire il tema del lavoro mediante piattaforme digitali ricostruendo, insieme alla ricognizione della letteratura di riferimento, il punto di vista di tutti i soggetti coinvolti: aziende erogatrici, lavoratori, sindacalisti e le imprese che utilizzano le piattaforme per vendere i propri servizi e prodotti.

Le piattaforme digitali assumono interesse sia perché danno luogo a forme di lavoro 'ibride', sia perché introducono, mediante la funzione algoritmica, modalità di controllo del lavoro che si stanno sempre più estendendo ad altre realtà produttive, anche nei settori economici tradizionali (manufatturiero, servizi domestici, servizi socioassistenziali), rappresentando un'infrastruttura importante nell'affermazione del Lavoro 4.0². È proprio il ruolo dell'algoritmo a suscitare particolare interesse nel dibattito, sia per l'assenza di una localizzazione e infrastruttura materiale, sia per la non decifrabilità della sua ingegnerizzazione, crescita e modificazione, che avviene generalmente in spazi virtuali sovranazionali. Le caratteristiche del lavoro in piattaforma, il ruolo dell'algoritmo, la natura poco decifrabile del rapporto di lavoro e l'impatto delle piattaforme stesse sui contesti istituzionali rappresentano, così, gli elementi di analisi del progetto. L'indecifrabilità dell'essenza di una piattaforma, per alcuni solo intermediario e per altri vero e proprio datore di lavoro, è stata analizzata attraverso un'indagine qualitativa realizzata tramite interviste e focus group. In particolare, sono state intervistate le principali piattaforme presenti nel mercato italiano mentre il punto di vista di lavoratori e sindacalisti è stato approfondito mediante la realizzazione di focus group³.

In questo WP sono anticipati i risultati della fase di campo, a partire dalla ricognizione quantitativa del fenomeno in Europa e in Italia, per poi concentrarsi sull'analisi qualitativa. Dal confronto tra le diverse narrazioni emergono spunti di riflessione di interesse riguardo un fenomeno che per molti (Crouch 2019) sta plasmando in forme differenziate il futuro del mercato del lavoro, mediante la tensione alla 'piattaformizzazione' generalizzata dei processi lavorativi.

¹ Il progetto è previsto nel PTA Inapp, annualità 2023-2025.

² Il termine "Lavoro 4.0" si riferisce all'evoluzione del lavoro nell'era della Quarta Rivoluzione industriale, caratterizzata dall'uso diffuso di tecnologie digitali avanzate come Intelligenza artificiale, robotica, Big Data e piattaforme online. Questo concetto evidenzia i profondi cambiamenti nei modelli organizzativi e nelle condizioni lavorative, con un crescente impiego di piattaforme digitali per la gestione del lavoro (come nel caso della *Gig Economy*) e una maggiore automazione in vari settori. Il Lavoro 4.0 comprende quindi trasformazioni nei ruoli dei lavoratori, nuovi tipi di flessibilità e modalità di impiego, e sfide significative per i diritti dei lavoratori e le relazioni sindacali, che devono adattarsi a un contesto lavorativo sempre più tecnologico e interconnesso (Inapp e De Minicis 2023).

³ Alle imprese che utilizzano le piattaforme per vendere i propri prodotti o servizi è stato dedicato uno specifico Rapporto di ricerca che illustra i risultati dell'Indagine DPS svolta nel 2022 (Inapp e Deidda 2024). All'indagine qualitativa del progetto hanno contribuito i colleghi Tiziana Canal, Marina De Angelis e Massimiliano Deidda. I risultati complessivi del progetto confluiranno in uno specifico rapporto di ricerca che sarà diffuso nel corso del 2025.

2. Il quadro generale: i dati statistici sul lavoro in piattaforma in Italia

Prima di addentrarci nelle evidenze empiriche emerse con l'indagine qualitativa è indispensabile fornire alcune informazioni sui (pochi) dati quantitativi disponibili sul caso italiano, a partire dalle fonti della statistica ufficiale.

Rilevare dati quantitativi sul lavoro in piattaforma non è facile, innanzitutto perché si tratta di un fenomeno raro che i campioni generalisti sulla popolazione (ad esempio quello utilizzato dalla rilevazione Istat sulle forze di lavoro) tendono a sottostimare e in secondo luogo per via delle difficoltà definitorie che rendono difficile misurare con esattezza il fenomeno, considerata anche la polisemanticità del concetto di piattaforma, che può facilmente dar luogo a errori di misurazione e incomprensione da parte degli intervistati (Sabbatini 2022, 85)⁴. Va poi considerato che il fenomeno – peraltro in continua evoluzione – presenta confini che variano a seconda delle definizioni adottate (Perani e Nascia 2022) e presenta specificità settoriali che è difficile 'tradurre' in quesiti omnicomprensivi da inserire nelle indagini survey o nelle rilevazioni di tipo amministrativo.

Per questi motivi, i numerosi studi che a partire dal 2015 hanno tentato di stimare il numero di lavoratori tramite piattaforma hanno inevitabilmente prodotto risultati eterogenei e difficilmente confrontabili⁵. Anche a livello ufficiale l'obbligo stabilito nel 2022 anche per le piattaforme intermedie di fornire i dati sulle comunicazioni obbligatorie (Ciarini e De Minicis 2024) non sembra aver dato risultati significativi per la quantificazione del fenomeno, sia perché, come si evidenzia in seguito, l'inizio e la cessazione di una relazione lavorativa nelle piattaforme corrisponde ad un singolo task, e quindi andrebbero fornite ed elaborate a posteriori milioni di informazioni, sia perché le piattaforme, non considerandosi datori di lavoro, sono restie a fornire comunicazioni su quelli che considerano lavoratori totalmente indipendenti.

Così, i dati più recenti sulla consistenza del fenomeno in Italia sono stati diffusi dall'Inapp e dall'Istat, grazie ai moduli inseriti nell'Indagine Plus del 2021 (Bergamante *et al.* 2022) e nella rilevazione sulle Forze di Lavoro del 2022 (Istat 2024). I dati prodotti dalle due fonti, pur presentando alcune differenze definitorie illustrate di seguito, producono risultati piuttosto simili riguardo la consistenza del fenomeno.

I quesiti utilizzati per rilevare il fenomeno nell'Indagine INAPP-Plus nel 2021⁶ prevedevano un doppio livello di misurazione, rilevando in primo luogo l'insieme degli individui che ricavano un guadagno tramite una qualsiasi piattaforma digitale, per poi individuare i lavoratori delle piattaforme in senso stretto, identificati come coloro che “guadagnano vendendo parte del proprio tempo di vita per la realizzazione di attività lavorative utilizzando l'intermediazione e le infrastrutture delle *Lean Platform*”. Tale distinzione appare importante, perché oltre a seguire la diversa natura delle piattaforme riportata in letteratura (Srniccek 2017; De Stefano 2016), consente di comprendere meglio il fenomeno. Se, infatti, tutti coloro che dichiarano di trarre guadagno da una piattaforma

⁴ L'autrice sottolinea, in particolare, la difficoltà “di far comprendere agli intervistati cosa si intende per lavoro mediato da una piattaforma digitale, spesso confuso con il semplice utilizzo di software aziendali o applicazioni che permettono l'organizzazione del lavoro o lo svolgimento di riunioni da remoto”.

⁵ Per una rassegna si vedano: Pesole *et al.* (2018), OECD (2019) e Piasna (2020).

⁶ È in corso la XI edizione dell'Indagine Plus che consentirà di aggiornare il quadro quantitativo descritto con i dati rilevati nel 2021.

fossero considerati appartenenti all'insieme dei lavoratori delle piattaforme, risulterebbe alterata la percezione del ruolo svolto dal management algoritmico nell'organizzare il lavoro e la produzione (coordinamento, monitoraggio, valutazione delle attività e autonomia dei lavoratori).

Sulla base di queste premesse, l'Indagine INAPP-Plus ha stimato che tra il 2020 e il 2021 il 5,2% della popolazione tra 18 e 74 anni ha ricavato un guadagno tramite piattaforme digitali, affittando locali, vendendo prodotti o realizzando attività lavorative (Bergamante *et al.* 2022; De Minicis e della Ratta 2022). Tra questi, coloro che hanno dichiarato di aver offerto il proprio "tempo di vita" per la realizzazione di prestazioni lavorative tramite piattaforme sono 570.521, circa un quarto di quanti hanno guadagnato su Internet nello stesso periodo e l'1,3% della popolazione di 18-74 anni. Il riferimento utilizzato nel questionario, in accordo con le raccomandazioni internazionali (ILO 2021), è quello dei 12 mesi precedenti l'intervista.

Anche i dati Inapp confermano, in linea con quanto emerso in precedenti rilevazioni (Inps 2018; Istat 2021), che i lavoratori delle piattaforme costituiscono un collettivo eterogeneo, all'interno del quale convivono sia persone coinvolte nelle attività su base estemporanea, sia occupati più 'costanti' che considerano questo lavoro come la loro attività principale. Nei dati Plus è stata quindi operata una distinzione incrociando tra loro le informazioni sulla condizione occupazionale dichiarata e sulla rilevanza attribuita all'attività svolta con la piattaforma, ottenendo così tre gruppi: 1) gli occupati che considerano il lavoro svolto su piattaforma digitale come la propria attività principale (lo 0,6% della popolazione 18-74 anni, circa 274 mila persone); 2) gli occupati che considerano questo lavoro come un'attività secondaria (lo 0,3%, circa 139 mila persone); 3) i non occupati, o occasionali che, pur svolgendo attività lavorative tramite piattaforme digitali, alla domanda sulla condizione occupazionale si classificano come non occupati (157 mila persone, lo 0,4%), in cerca di occupazione (circa quattro ogni dieci) o inattivi (circa sei ogni dieci). Poco meno di due terzi dichiarano, inoltre, di aver svolto un'attività lavorativa anche nella settimana precedente l'intervista (365 mila persone, il 64%), anche se l'attività svolta nella settimana precedente non è necessariamente quella svolta con la piattaforma (dato non rilevato nel questionario).

I lavoratori delle piattaforme sono per oltre i tre quarti uomini: tra gli occasionali si rileva una quota leggermente più elevata di donne (27,5% rispetto alla media del 23,3%). Circa il 70% ha tra i 30 e i 49 anni, il 12,3% ha tra 18 e 29 anni e il 18,3% ha 50 anni e più. Tra gli under 30 sono concentrati soprattutto gli occasionali, mentre tra i lavoratori più adulti sono presenti soprattutto quanti ricorrono alle piattaforme per la loro attività principale o secondaria. Una quota considerevole si trova quindi in una fase della vita centrale, sia da un punto di vista lavorativo che esistenziale, tanto che circa sette su dieci dichiarano di avere uno o più figli, soprattutto quando lavorano con la piattaforma come attività principale (tra cui si arriva a nove su dieci).

Tra le attività di lavoro più diffuse vi sono la consegna di pasti a domicilio (36,2% dei casi), lo svolgimento di compiti online (traduzioni, sviluppo programmi informatici, riconoscimento immagini, nel complesso 34,9%), la consegna di pacchi (14%) e lo svolgimento di lavori domestici o riparazioni (9,2%). Per classificare le attività è stata adottata la classificazione proposta dall'ILO (2021), che distingue tra le piattaforme *web-based*, che prevedono lo svolgimento di micro-compiti svolti sul web e quelle *location-based*, che mettono a disposizione prestazioni lavorative in luoghi geograficamente localizzabili e agiscono in settori economici tradizionali.

Circa un terzo (il 35,1%) dei lavoratori in piattaforma lavora per una piattaforma *web-based*, quota che sale a quasi la metà (45,9%) tra i lavoratori occasionali, un dato che testimonia come si stia

diffondendo anche in Italia il fenomeno della esternalizzazione di prestazioni lavorative atomizzate svolte completamente nello spazio virtuale. Tra coloro che lavorano per piattaforme *location-based* (il 64,9% del totale) si osserva una maggiore concentrazione di occupati nell'attività principale, di uomini e di individui tra i 30 e 49 anni.

Una questione centrale è l'importanza che riveste per i lavoratori il lavoro in piattaforma: nei dati Inapp la quota di occupati che nel 2021 aveva definito importante (48,2%) o essenziale (32,1%) il reddito ottenuto con la piattaforma era piuttosto elevata e in crescita rispetto al 2018, quando il complesso delle due voci non superava il 50%. Il reddito viene definito essenziale soprattutto dagli occupati delle piattaforme *location-based* (tra cui sale al 35,5%) e in particolare dagli addetti alla consegna di pasti a domicilio (tra cui arriva al 41,8%).

Di contro, la modalità di risposta che suggerisce la sostanziale marginalità del reddito ottenuto ("Mi fa comodo averlo, ma potrei tranquillamente vivere senza") è stata indicata dal 19,7% dei lavoratori, con percentuali superiori alla media tra coloro che lavorano con la piattaforma come attività secondaria (31,1%) o in modo occasionale (22%). I dati Plus sembrano quindi delineare due modelli: quello dei lavoratori per cui l'attività con la piattaforma è una fonte di sostentamento rilevante e quelli per cui è semplicemente un'integrazione del reddito o un'ulteriore modalità di lavoro. Ciascuno dei tipi di lavoratori esprime domande di regolazione e tutela differenti.

I dati diffusi dall'Istat costituiscono l'esito di un processo che ha spinto anche la statistica ufficiale a livello internazionale a porsi il problema della misurazione del lavoro in piattaforma, con i primi tentativi di misurazione in Italia che risalgono al 2019. Successivamente, l'Eurostat ha costituito una task force di cui hanno fatto parte, oltre ai delegati degli Istituti di statistica dei Paesi membri della UE, i rappresentanti di alcune Direzioni generali della stessa Commissione europea l'OCSE, e l'ILO, che ha sviluppato un set di indicatori da produrre sulla base di quesiti armonizzati da testare su base volontaria nel questionario della Labour Force Survey (LFS) europea nel 2022. Tra le raccomandazioni del gruppo particolare attenzione è stata fatta sia al periodo di riferimento da utilizzare, necessariamente più ampio di quello utilizzato tradizionalmente nella rilevazione (la settimana precedente l'intervista), sia alla platea dei soggetti cui rivolgere i quesiti, necessariamente più ampia rispetto agli occupati.

I dati raccolti a livello europeo sono stati diffusi in una nota nella quale sono state fornite soltanto alcune informazioni a livello aggregato, senza distinguere tra i 17 Paesi che hanno partecipato al modulo⁷.

Nel complesso, nel 2022, il 3% della popolazione tra 15 e 64 anni ha dichiarato di aver svolto, nei 12 mesi precedenti l'intervista, almeno un'ora di lavoro retribuito utilizzando una piattaforma digitale o un'App. La maggior parte ha dichiarato di aver utilizzato soltanto una piattaforma, il 15,5% almeno due piattaforme e i restanti casi più di due piattaforme, anche per attività diverse. Le attività più diffuse sono i servizi di consegna di merci, la vendita di prodotti e i servizi di taxi. I dati di sintesi riportati nel comunicato Eurostat restituiscono l'eterogeneità dei lavoratori su piattaforma, confermando l'esistenza di due gruppi: da un lato vi sono coloro che lavorano per le piattaforme in modo occasionale e intermittente e con un carico di lavoro ridotto, dall'altro vi è un nucleo di

⁷ I dati possono essere consultati al seguente link https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics_-_digital_platform_workers.

lavoratori che dichiara un carico di lavoro più intenso, minore flessibilità oraria e minore autonomia nella contrattazione degli orari di lavoro.

Per il caso italiano, l'Istat (2024) ha recentemente reso disponibile una nota⁸ che riporta i dati rilevati con il modulo europeo, con informazioni specifiche relative al contesto italiano, che confermano la maggior parte delle indicazioni emerse a livello europeo, pur con qualche specificità e informazione aggiuntiva.

La stima dei lavoratori in piattaforma per l'Italia è di 565 mila persone tra i 15 e i 64 anni, che nel 2022 hanno dichiarato di aver svolto almeno un'ora di lavoro retribuito mediata da una piattaforma digitale (l'1,5% della popolazione, una quota quindi dimezzata rispetto a quella europea).

Anche in Italia il lavoro in piattaforma è più diffuso tra gli uomini (tra cui l'incidenza arriva all'1,8% a fronte dell'1,3% delle donne) e tra quanti hanno un titolo di studio più elevato (2,6% tra chi ha almeno una laurea). A differenza del dato europeo, la classe di età con una maggiore diffusione del lavoro in piattaforma è invece quella di 30-44 anni (2%). In Italia si riscontra, più che nel dato europeo, una maggiore incidenza di quanti dichiarano di svolgere lo stesso lavoro con almeno due piattaforme (22,3% in confronto al 15,5% europeo), con il 10% che utilizza più piattaforme per svolgere diverse attività (il restante 68% ha dichiarato di aver utilizzato un'unica piattaforma).

Le attività svolte lavorando con le piattaforme sono soprattutto la vendita di beni, la consegna di merci (incluso cibo), la creazione di contenuti (Youtube, Instagram e simili), l'affitto di case o stanze, i servizi informatici (programmazione, *coding*, *web design*, supporto e controllo di contenuti online), le attività di insegnamento, tutoring e traduzione, i lavori manuali (elettrici, idraulici, pittura ecc.) e di cura, il servizio di taxi e trasporto passeggeri.

Tra coloro che dichiarano di aver svolto attività legate alla vendita di beni, le persone occupate che utilizzano una piattaforma sono rappresentate per oltre un terzo da lavoratori autonomi, con e senza dipendenti; tra questi quasi la metà risulta svolgere come attività prevalente una professione connessa alla vendita di beni (ad esempio esercenti o addetti delle vendite, tecnici della distribuzione commerciale e professioni assimilate, oppure esercenti o addetti alle attività di ristorazione, esercenti o professionisti di attività ricreative). In questo caso, è molto probabile che la piattaforma sia utilizzata come canale aggiuntivo a quelli tradizionali.

Il comunicato Istat entra poi nel dettaglio dei lavoratori su piattaforma più costanti, vale a dire quelli che hanno dichiarato di aver svolto attività lavorativa con la piattaforma anche nelle quattro settimane precedenti l'intervista. Di questi, il 90% risulta essere occupato secondo la definizione oggettiva Istat (aver svolto almeno un'ora di lavoro retribuito nella settimana di riferimento) in confronto al 76,1% del totale dei lavoratori in piattaforma negli ultimi 12 mesi. Tra i lavoratori in piattaforma più costanti si rilevano di conseguenza anche quote più basse di quanti risultano classificati come disoccupati o inattivi rispetto al totale dei lavoratori in piattaforma (rispettivamente 4,8% di disoccupati rispetto a 5,8%, e 5,6% di inattivi rispetto a 18,1%).

Anche per questi lavoratori, tuttavia, l'impegno orario richiesto dalla piattaforma è piuttosto basso, con un terzo degli individui che ha lavorato per la piattaforma meno di un'ora nel mese e poco più di

⁸ Il testo della nota (Istat 2024) è disponibile al seguente link:

https://www.istat.it/it/files//2024/02/StatisticaReport_Lavoratori-digitali_-21-02.pdf.

un terzo meno di 10 ore: nel complesso otto individui su dieci hanno lavorato meno di 20 ore nelle quattro settimane precedenti l'intervista.

A tale dato è associata un'importanza contenuta della quota di guadagno derivata dal lavoro tramite piattaforma, che per oltre due individui su tre rappresenta al massimo la metà del reddito complessivo percepito nelle quattro settimane (per quasi la metà è meno di un quarto).

Dal dato Istat, come del resto in quello più generale diffuso a livello europeo, emerge soprattutto la rappresentazione della componente del lavoro in piattaforma più autonoma e meno soggetta alla discrezionalità dell'algoritmo e delle politiche messe in piedi dalle piattaforme. I dati Plus e Istat sembrano quindi offrire una lettura differenziata del fenomeno, con i primi che rappresentano più da vicino le problematiche dei lavoratori più esposti alla discrezionalità dell'algoritmo e i secondi rappresentativi soprattutto della componente più indipendente, che utilizza le piattaforme digitali come ulteriore strumento di posizionamento sul mercato. Tale differenza può essere ricondotta soprattutto ai gruppi che secondo le definizioni adottate nelle due indagini ricomprendono il lavoro su piattaforma. La rilevazione Istat considera, infatti, anche i venditori e chi trasforma un capitale in un servizio, l'indagine Inapp invece non considera questi due gruppi come lavoratori delle piattaforme, ma unicamente come soggetti che traggono un guadagno tramite piattaforma. Le diverse tipologie di classificazioni impattano, così, sulle caratteristiche del lavoro su piattaforma, come ad esempio il grado di autonomia nella realizzazione delle prestazioni lavorative. Appare comprensibile, così, perché nei dati Istat il lavoro su piattaforma appare più vicino alle forme di lavoro autonomo, indipendente e auto imprenditoriale, mentre nelle analisi Inapp il lavoro tramite le infrastrutture delle *lean platform* è interpretabile come parte del lavoro precario o intermittente, ricompreso nell'apparente fascinoso concetto della *Gig Economy* (Ciarini e De Minicis 2024; Crouch 2019).

Trattandosi di statistiche in qualche modo ancora sperimentali, date le difficoltà di misurazione elencate sopra, e al netto delle differenze campionarie e definitorie delle due indagini⁹, tali dati a nostro avviso non devono essere interpretati come in contraddizione tra loro ma come un tassello che consente di comporre il quadro di un fenomeno complesso e che necessita ancora di ulteriori approfondimenti. È possibile che la scelta di concentrare l'attenzione soprattutto sul segmento con maggiore costanza occupazionale abbia determinato nel dato Istat e Eurostat la maggiore rappresentazione del segmento più autonomo. Un'ipotesi da considerare per il futuro potrebbe essere quella di prendere in considerazione una maggiore gradualità nella valutazione degli intervalli temporali di riferimento (ampliando, ad esempio, ai tre mesi precedenti la platea di intervistati cui sottoporre le domande di approfondimento).

In ogni caso, il tema del funzionamento dell'algoritmo /e della sua mancata trasparenza) nella selezione dei compiti da assegnare e nella determinazione del ranking dei lavoratori rimane centrale per descrivere e tutelare i lavoratori coinvolti in queste attività, soprattutto in riferimento alla componente più fragile, per cui il lavoro in piattaforma è essenziale per il sostentamento. Su questi

⁹ Per l'Indagine Plus e le caratteristiche del campione si rimanda in particolare al capitolo 11 sulle caratteristiche della metodologia, le differenze rispetto alla fonte Istat e la particolare condizione in cui sono state svolte le interviste del 2022, date le parziali limitazioni agli spostamenti dovute alla pandemia (Bergamante *et al.* 2022). Ulteriori dettagli sono contenuti nella nota tecnica a cura di della Ratta F., De Minicis M. (2024), Il funzionamento delle piattaforme nell'esperienza dei lavoratori attraverso i dati delle indagini INAPP-Plus e Istat RCFL (modulo 2022), Nota tecnica WP2 – T3 -D1, Inapp Progetto PTA Platform work e lavoro salariato.

temi in particolare è stato incentrato il focus group a lavoratori e sindacalisti, insieme ad altre questioni di rilievo che emergono dalla letteratura di riferimento.

3. Il punto di vista dei lavoratori

La fase di indagine qualitativa prevedeva la realizzazione di un focus group rivolto a lavoratori delle piattaforme. Sono stati così individuati sette lavoratori il più possibile eterogenei nelle caratteristiche socio-demografiche e nei settori di lavoro¹⁰.

La prima informazione emersa con la discussione è che nell'esperienza degli intervistati l'accesso al lavoro in piattaforma si presenta come un processo semplice e intuitivo: la formalizzazione del rapporto di lavoro avviene principalmente in forma digitale, attraverso contratti stipulati online. Le tempistiche sono rapide e riflettono la natura *on-demand* di questo tipo di lavoro: la rapidità del processo rispecchia la natura fluida e dinamica del lavoro in piattaforma, che dagli stessi lavoratori viene contrapposta alla rigidità dei tradizionali canali di collocamento e intermediazione.

Il processo è veloce e flessibile: quando ti iscrivi metti i dati e rispondi a domande inerenti al lavoro (...) poi vieni contattato telefonicamente, se il colloquio va benino ti spiegano come funziona, e poi arriva una mail col regolamento (Professionista del pulito)

Ho sostituito i Centri per l'impiego con le piattaforme (Tasker per Ikea)

In un esercizio di proiezione è stato chiesto ai partecipanti di indicare parole utili a descrivere il loro lavoro. Le parole indicate svelano sia vantaggi che timori: 'flessibilità', 'dinamicità', 'visibilità', 'sicurezza' (intesa come garanzia di ricevere lavori, ma anche come sicurezza sul lavoro per gli individui che si sentono più esposti, come ad esempio i rider), 'precarietà', 'rischio' (con riferimento a incidenti, infortuni, aggressioni e clienti inopportuni), 'garanzia' (di un ritorno economico) e 'fruibilità', 'isola felice', 'isola con insidie' e 'giungla'.

La maggioranza dei partecipanti concorda nel considerare il lavoro in piattaforma come un'opportunità accessibile, dinamica e potenzialmente redditizia, sebbene non priva di precarietà, incertezza e competizione, rischi considerati dai lavoratori con un livello di accettazione (e forse di rassegnazione) in parte inatteso.

La motivazione principale che spinge a cercare lavoro attraverso le piattaforme digitali è soprattutto la promessa di flessibilità, intesa come autonomia e capacità di gestire al meglio il proprio tempo, un

¹⁰ I Focus sono stati realizzati per conto di Inapp dalla società IPSOS, il 13 maggio 2024. I lavoratori e le lavoratrici individuati lavoravano in diversi settori: traduzioni, informatica, consegna pasti, autisti, montaggio mobili e pulizie. Non è stato possibile reclutare, come inizialmente previsto, almeno un lavoratore straniero, perché le competenze linguistiche di quelli individuati non avrebbero consentito di seguire al meglio la discussione. La griglia di discussione era finalizzata a coprire gli aspetti più rilevanti dell'esperienza di lavoro tramite piattaforme, in modo da comprendere sia le ragioni che hanno spinto i lavoratori e le lavoratrici e intraprendere tale attività, sia i diversi meccanismi di funzionamento, con particolare riferimento al management algoritmico (e alla consapevolezza diffusa tra i lavoratori) e al sistema di valutazione. Obiettivo del focus era anche ricostruire la percezione e il vissuto dei lavoratori in riferimento al guadagno e alle esigenze di tutela (forme di protezione sul lavoro – salute/sicurezza, discriminazioni ecc. e in caso di perdita del lavoro).

aspetto che attrae un ventaglio eterogeneo di lavoratori, dalle madri in cerca di conciliazione agli studenti in cerca di un'integrazione al reddito, fino a chi lo sceglie per cambiare vita.

Ho trovato questo lavoro che mi ha permesso di scegliere gli orari in cui lavorare, la flessibilità mi ha permesso di dedicarmi alla famiglia e lavorare (Professionista del pulito)

Naturalmente questa flessibilità è soggetta a interpretazioni e declinazioni differenti a seconda del settore, del tipo di contratto e della piattaforma stessa. La promessa di autonomia iniziale, infatti, si scontra con la realtà di turni imposti e consegne irrinunciabili per i rider con contratto di dipendenza:

Inizialmente era così, sia in Deliveroo e che Just Eat, ma poi mi hanno aumentato le ore e ho i turni che mi assegnano loro e non possiamo rinunciare alla consegna perché sei a contratto, la flessibilità per me è relativa (Rider dipendente)

Sebbene la flessibilità rappresenti un elemento trasversale per tutti, le motivazioni che spingono al lavoro in piattaforma sono multifattoriali e strettamente legate alle esperienze individuali di vita e/o lavorative e comprendono:

- a) la possibilità di 'integrare il reddito principale' o avere un'entrata extra;
- b) avere un 'maggiore controllo' sul tipo di lavoro svolto. Infatti, la varietà dei lavori e dei clienti offre un ambiente dinamico che permette di scegliere i progetti che più si adattano alle proprie competenze e interessi, ma anche di adattarsi a situazioni diverse e di sviluppare nuove competenze;
- c) lavorare in 'autonomia', in modo indipendente e senza la supervisione diretta di un datore di lavoro. La piattaforma, in questo senso, si configura come uno spazio di autodeterminazione, dove l'individuo può esercitare un maggiore controllo sul proprio percorso professionale;
- d) beneficiare della 'visibilità' offerta dalla piattaforma per raggiungere un'ampia base di clienti e raggiungere un pubblico più ampio rispetto a quanto possibile con metodi tradizionali.

Prospetto 1. Dichiarazioni degli intervistati sulle motivazioni che hanno spinto a scegliere il lavoro in piattaforma

La possibilità di integrare il reddito per mantenermi mentre studio: copro le spese ma non è il lavoro della vita (Rider freelance e studente)

Se hai un lavoro già e hai tempo libero puoi inserirti nelle piattaforme e avere un extra a fine mese (Rider dipendente)

Uber è supporto in più al nostro lavoro (...) prima era turistica e ora la usano anche gli italiani. Apprezzo la dinamicità del lavoro (NCC e autista Uber)

Scelgo i progetti che sono in grado di svolgere e portare a termine nei tempi richiesti (Libero professionista informatico)

Dinamico per la diversità dei clienti, mi occupo di tradurre in due lingue e mi capitano clienti che vogliono un lavoro molto specifico per cui mi devo documentare e altri che chiedono invece lavori più generici (Traduttrice freelance)

Per me è una scelta di vita più che monetaria (Tasker per Ikea)

Non sono mai stato dipendente ma vedendo come cambia il lavoro è stata una fortuna (...) gestisco il mio tempo, posso decidere quando farlo (Libero professionista informatico)

La piattaforma svolge la pubblicità che dovrei fare da solo, hai visibilità e hai sicurezza di lavorare (Tasker per Ikea)

L'accento sulla facilità di accesso al lavoro mediato dalle piattaforme e alla flessibilità e autonomia garantito dalle stesse emerge in alcune testimonianze, soprattutto in contrasto con le esperienze pregresse maturate nel mercato del lavoro tradizionale/materiale citate dagli intervistati, costellate di interruzioni, periodi di disoccupazione, relazioni lavorative informali o fallimento di progetti imprenditoriali. Si tratta di un elemento da non sottovalutare e che contribuisce a spiegare la divergenza rispetto alla narrazione più diffusa sul lavoro in piattaforma (Crouch 2019): i lavoratori intervistati sembrano infatti accettare le regole del gioco, con una rassegnazione che può generare in parte stupore. La precarietà sperimentata nel mercato del lavoro tradizionale/materiale, la necessità di integrare il reddito e la ricerca di un equilibrio tra lavoro e vita privata convergono quindi nel delineare un quadro complesso, in cui la piattaforma si configura anche come un'opportunità in risposta a nuove forme di bisogni e fragilità sociale.

Il lavoro dipendente dà sicurezza e stipendio più alto, sempre quello, hai tredicesima quattordicesima, è tutta un'altra cosa (...) ora però è diventato precario e cerchi di lavorare il più possibile, ma qui hai gestione del tempo, nessuno ti controlla (...) certo se ti fai male stai a casa e non sei pagato (Professionista del pulito)

In sostanza, i lavoratori intervistati sembrano voler sottolineare le opportunità del sistema, apprezzandone la semplicità d'uso, la gestione digitalizzata dei contratti e la sicurezza del pagamento tramite la piattaforma stessa. Sembra emergere quasi la percezione di una migliore capacità della piattaforma di gestire con efficienza la contingenza delle relazioni lavorative contemporanee. Tuttavia, l'impatto dell' algoritmo varia a seconda del tipo di lavoro, manifestandosi in modo disomogeneo e dipingendo un quadro dalle sfumature contrastanti. Per alcune categorie, come i tasker e i traduttori freelance, questo si rivela un'entità poco invasiva, che interviene principalmente nella fase di acquisizione clienti, influenzando la visibilità e il posizionamento nei motori di ricerca interni alla piattaforma.

Non vado a vedere la valutazione, se una persona ha delle spese cerca di guadagnare di più e lavorare di più, ma io lo stress è quello che non voglio avere più, l'algoritmo diventa poi un altro lavoro (Tasker Ikea)

Nel mio caso l'algoritmo non conta (Traduttrice freelance)

Anche gli informatici sperimentano un controllo basso e poco invadente da parte dell'algoritmo. La loro attività si basa principalmente sulla selezione dei progetti e sulla capacità di gestire autonomamente il lavoro per avere *feedback* positivi.

Per me è più questione di feedback se hai recensioni positive il cliente le vede (Libero professionista in ambito informatico)

Di contro, per la categoria dei rider, sia dipendenti che autonomi, emerge una certa preoccupazione per il ruolo dell'algoritmo nella gestione del lavoro.

L'algoritmo potrebbe svantaggiarti, forse ti danno meno corse, più o meno è unilaterale il discorso algoritmo, non sai mai, è lui che ti calcola il ritorno monetario (Rider freelance e studente)

La strada non è un velodromo (Rider dipendente)

La percezione dei rider è quindi diversa perché è più evidente il peso dell'algoritmo nella gestione del ritmo e della velocità del lavoro, in un modo, fra l'altro, percepito come poco trasparente.

Pur garantendo un flusso costante di lavoro, l'algoritmo infatti sembra celare ai rider la *ratio* dei meccanismi decisionali, lasciandoli nell'incertezza rispetto ai criteri di assegnazione delle consegne. Questa scarsa trasparenza alimenta la percezione di essere in balia di un sistema arbitrario, alimentando il senso di sfiducia e impotenza. Emerge quindi sia la consapevolezza di un accesso senza barriere alla piattaforma, che la sperimentazione di una continua pressione, essenzialmente basata sul numero dei task accettati e sul rispetto dei tempi di consegna. Peraltro, anche il rider dipendente evidenzia come parte del suo salario sia determinato da bonus che consistono in consegne da effettuare oltre il turno di lavoro previsto, pagate su base cottimale per tempo lavorato.

Così l'algoritmo viene percepito come un'entità astratta, che impone ritmi di lavoro frenetici, incentivando, per i rider, la velocità a discapito della sicurezza; la pressione per massimizzare le consegne, alimentata da bonus e classifiche (attive anche nel lavoro dipendente), genera così un vortice di ansia e stress, collocando i rider in un sistema che premia l'efficienza a discapito del benessere.

Più sei veloce più consegne fai, perché te le assegnano, sono pagato a ore e il numero di consegne è relativo, l'azienda per farti fare più consegne mette il bonus e dice che se arrivi tra i primi 100 prendi 100 euro in più e ti mette il sale e ti fa correre che da una parte è buono e dall'altra no perché sei in mezzo al traffico (Rider freelance e studente)

L'immagine che ne deriva è quella di un lavoratore/rider 'spersonalizzato', ingranaggio di un meccanismo logistico, in cui anche le stesse relazioni e interazioni con clienti e ristoratori sono deumanizzate e limitate a scambi strumentali ("lavoro di fretta e sotto pressione per il tempo"), con poche occasioni di interazione significativa. Tali dinamiche contribuiscono ad alimentare un senso di isolamento nei rider, che sono così privati di quella dimensione di scambio e connessione umana che caratterizza le interazioni lavorative. Il tutto però viene assunto dai lavoratori come inevitabile caratteristica del tipo di lavoro scelto.

Tante volte faccio finta di essere altrove, trovi di tutto, gente che non dice a che piano devi andare, come se avessi vissuto con loro tutta la vita (Rider freelance e studente)

Ne vedi di tutti i colori, ti trattano come se fossi un automa (Rider dipendente)

Meno forte, ma comunque presente, è la natura impersonale del rapporto di lavoro anche per altre categorie di lavoratori. Sollecitati nella riflessione, anche gli altri lavoratori riconoscono che l'intermediazione tecnologica della piattaforma digitale, con la sua interfaccia standardizzata e la comunicazione spesso automatizzata, si frappone tra lavoratore e cliente, creando una distanza che riduce la possibilità di interazioni personali significative.

Nella mia piattaforma non si può parlare con i colleghi, l'assistenza c'è, ma tra colleghi no (NCC e autista Uber)

La piattaforma non entra in merito al singolo progetto, non hai nessun contatto ma il rapporto è tra te e l'utente (Tasker per Ikea)

Strettamente legata alla percezione dell'algoritmo è la questione della valutazione della performance: l'enfasi sulle metriche di performance, come il numero di consegne, il tempo di completamento del lavoro e le recensioni dei clienti, contribuisce a ridurre il lavoratore a un insieme di dati quantificabili.

Devi fare bene il tuo lavoro, sono le recensioni che contano (Professionista del pulito)

Il tutto, in un quadro che si caratterizza per la mancanza di supporto: la scarsa accessibilità a un supporto personalizzato da parte della piattaforma, unita alla difficoltà di interagire con altri lavoratori, contribuisce al senso di isolamento e alienazione.

Non c'è possibilità di confronto, ne conosco qualcuno ma lo conoscevo da prima della piattaforma (Libero professionista informatico)

L'interazione tra colleghi assume forme diverse a seconda del settore e del tipo di lavoro svolto. I tasker hanno maggiori opportunità di interazione e collaborazione, soprattutto quando lavorano su progetti comuni. La cooperazione tra alcune tipologie di lavoratori su piattaforma sembra, paradossalmente, più rivolta a soddisfare alcune complesse richieste del management algoritmico che a costruire forme di confronto e discussione sulla condizione lavorativa.

Io sì, collaboro, se capita qualcosa di importante, ho un amico che lavora nella stessa piattaforma e altri con cui collaboriamo in certi lavori (Tasker per Ikea).

Invece, i liberi professionisti operano in un contesto più individualista, con interazioni limitate ai momenti di scambio di informazioni o di confronto su progetti specifici.

I rider, che hanno maggiori possibilità di incontri mediati dai luoghi di ritiro dei pasti, sono a volte influenzati dalla competizione, che ostacola la creazione di legami di solidarietà tra colleghi e alimenta il senso di isolamento e individualismo. Tuttavia, è proprio a partire dai luoghi di incontro dei rider che sono partite alcune delle iniziative di protesta e aggregazione di questo tipo di lavoratori, almeno più visibili negli spazi urbani. Importante in tal senso evidenziare come le prime forme di elezioni dei rappresentanti sindacali dei rider, seppur soltanto con un valore simbolico perché non ricomprese nei contratti esistenti, si siano svolte con seggi posti davanti ai luoghi di ritiro dei pasti maggiormente rappresentativi (grande distribuzione di food delivery). Come anche i primi scioperi indetti da alcune organizzazioni sindacali. È anche vero che per rispondere alle pressioni degli ultimi anni le piattaforme hanno cercato di costruire degli strumenti, in un certo senso definibili di welfare aziendale, come, ad esempio, degli spazi fisici gestiti dalle stesse piattaforme per dare assistenza ai rider, permettergli di incontrarsi, riposarsi e anche di partecipare a corsi di formazione realizzati dalle stesse piattaforme (si veda oltre, paragrafo 5).

Di norma, infatti, le piattaforme digitali, pur essendo strumenti di mediazione del lavoro, non riescono a configurarsi anche come ambienti sociali: è la struttura stessa delle piattaforme, caratterizzata da interazioni mediate dalla tecnologia, a non favorire la creazione di spazi di confronto e di socializzazione tra colleghi, un elemento che ha sicuramente un impatto sui livelli di consapevolezza (e accettazione delle regole) diffusa tra i lavoratori.

Nella mia no, l'assistenza c'è, ma tra colleghi no non abbiamo contatti (Rider dipendente)
Nel mio settore non c'è grande interazione (Libero professionista informatico)

Lavoratori e lavoratrici sono stati poi sollecitati rispetto al tema della discriminazione algoritmica di genere, particolarmente dibattuto in letteratura, secondo cui le donne tendono a essere coinvolte in modo non paritario dalle piattaforme e in relazione all'assegnazione dei task (De Angelis e Donà 2023; De Minicis e Donà, 2022). Sul punto non sono emerse testimonianze particolari né da parte delle lavoratrici coinvolte (una delle quali attiva nel settore del montaggio mobili) né nelle esperienze degli altri lavoratori, che considerano l'ambiente delle piattaforme generalmente inclusivo. Anzi, proprio la flessibilità e l'autonomia offerte dalle piattaforme sono percepite come fattori che contribuiscono a creare pari opportunità di accesso al lavoro, a prescindere da età, sesso o nazionalità.

La particolarità delle piattaforme è che non badano a età o sesso; invece se fai il lavoro mio nelle pulizie puoi avere 60 o 20 anni e lavori, invece se ne hai 60 come dipendente non puoi lavorare (Professionista del pulito)

No, da me ci sono tanti stranieri e tante persone di età avanzata, può essere la persona a cui vai a consegnare che discrimina ma non c'entra l'azienda (Rider freelance e studente)

Emerge piuttosto la consapevolezza delle discriminazioni diffuse in altri ambiti del mercato del lavoro, quelli più tradizionali, in cui ancora permangono discriminazioni legate all'età o al genere nei processi di selezione del personale.

La ricerca del personale è vincolante quando imponi fascia di età max 35, lì sei discriminato (Rider dipendente)

Invece leggi: cerchiamo donna di max 30 per fare la cameriera, perché un uomo o donna di 50 anni non sa servire a tavola? (Tasker per Ikea).

Anche in questo caso quindi, le percezioni, i vissuti e le valutazioni di lavoratori e lavoratrici sulla loro condizione attuale debbono essere lette in chiave *comparativa* rispetto alle esperienze pregresse maturate (o osservate) nel mercato del lavoro materiale/tradizionale cui hanno avuto sinora accesso, e non in relazione a un modello ideale di lavoro sempre riferibile a precisi status contrattuali (Supiot 1999). In tal senso si può innescare nella logica dei lavoratori digitali, un possibile effetto di "privazione relativa" (Gallino 1978, 338; Merton 1949) al contrario, che può avere per alcuni l'effetto di relativizzare gli elementi negativi del lavoro mediato dagli algoritmi, su cui invece si soffermano studiosi come Colin Crouch e la stessa Commissione europea con la direttiva sul lavoro in piattaforma approvata dal parlamento europeo e dal Consiglio dell'Unione nel 2024, dopo una lunga gestazione

iniziata nel 2021. Difatti, per quanto emerso dalla discussione, molti dei lavoratori coinvolti hanno dichiarato di avere avuto nel mercato del lavoro materiale carriere interrotte, attività imprenditoriali con esperienze negative, percorsi frammentati e di scarsa qualità che li hanno portati a cercare nuove opportunità di lavoro tramite le piattaforme¹¹, anche al fine di dominare meglio il passaggio verso prestazioni lavorative 'taskerizzate', radicalmente contingenti perché determinate da un'esigenza momentanea di forza lavoro, che tuttavia concorre ad aumentare il processo non solo di frammentazione ma anche di 'dualizzazione' del mercato del lavoro italiano.

La discussione di gruppo si è poi focalizzata sui meccanismi di valutazione del lavoro svolto. Questi, nell'esperienza dei lavoratori, si basano su criteri multifattoriali tra cui è molto importante innanzitutto la disponibilità, che assume forme diverse nei diversi contesti lavorativi: per i rider si traduce nella rapidità di risposta alle richieste, mentre per i tasker e i professionisti del pulito si manifesta nella capacità di gestire appuntamenti e imprevisti.

Se non puoi presentarti ad un appuntamento, se non sei nelle 24 ore prima, avvisi la piattaforma (Tasker per Ikea)

Se hai un imprevisto avvisi direttamente il cliente oppure la piattaforma (Professionista del pulito)

Molto importante è anche la performance lavorativa: la qualità del lavoro svolto, misurata attraverso feedback dei clienti o tempi e/o numero di completamento degli incarichi, è cruciale per tutti i lavoratori. Centrali anche le valutazioni dei clienti, espresse tramite recensioni che fanno riferimento a sistemi di rating che influenzano la reputazione del lavoratore e la sua visibilità sulla piattaforma, influenzando in definitiva la sua capacità di lavoro.

È importante fornire un servizio di qualità per ottenere buone recensioni e farsi buona pubblicità (Libero professionista informatico)

Infine, soprattutto per i rider sono importanti la velocità e il numero di consegne completate, che massimizzano i profitti per tutti i protagonisti, elementi che però si traducono in una costante ricerca di efficienza, che a volte potrebbe andare a discapito della sicurezza, considerati il traffico e i contesti urbani in cui operano.

In sintesi, questi meccanismi di valutazione favoriscono competizione e individualismo, ostacolando la creazione di un senso di comunità e di solidarietà, inibendo le attività legate alla richiesta di diritti. Non a caso, tra i lavoratori intervistati è piuttosto bassa la consapevolezza e conoscenza delle iniziative di mobilitazione portate avanti dai lavoratori delle piattaforme; solo il rider dipendente, che svolge anche un ruolo di rappresentante sindacale ha mostrato di avere contezza delle possibili forme di protesta per la tutela dei diritti dei lavoratori.

Sono del sindacato, si possono fare proteste, il sindacato c'è e se ci sono criticità si può prevedere uno sciopero, ora non ci sono, c'è la riddiscussione del contratto scaduto a marzo, ma non per tutte

¹¹ Da ciò consegue che nelle future attività di ricerca sul lavoro in piattaforma, quella delle esperienze di lavoro pregresse dovrebbe essere una variabile importante da considerare e mettere in relazione con le valutazioni dei lavoratori.

le piattaforme, per Just Eat, l'UE ha detto che il contratto va fatto per tutti i rider ma non tutti si sono adeguati tranne Just Eat (Rider dipendente)

La discussione si è poi spostata sulla remunerazione, che rappresenta sicuramente un elemento critico che influenza la soddisfazione, la motivazione al lavoro e la percezione delle prospettive future. Si tratta naturalmente di un aspetto complesso e multifattoriale, influenzato da elementi oggettivi, come l'ammontare del guadagno, e da elementi soggettivi, come la percezione di equità e di valore del proprio lavoro.

Nel contesto del lavoro delle piattaforme, la soddisfazione sulla remunerazione appare eterogenea e influenzata da diversi fattori, quali la variabilità e imprevedibilità del guadagno, le alte commissioni corrisposte alla piattaforma e l'assenza di tutele:

- a) la variabilità del guadagno è legata a fattori esterni e imprevedibili come la domanda, la concorrenza e l'algoritmo, la consapevolezza di ciò genera incertezza e rende difficile la pianificazione finanziaria a lungo termine;
- b) le commissioni elevate imposte a beneficio delle piattaforme riducono il guadagno netto dei lavoratori, generando frustrazione e alimentando la percezione di un sistema iniquo;
- c) l'assenza di tutele sociali, come la malattia, la maternità e la pensione, contribuisce a una percezione di precarietà e di vulnerabilità insieme ad una percezione di invisibilità rispetto alle istituzioni, amplificando l'importanza della remunerazione come unica fonte di sicurezza economica.

La piattaforma dove sono è gratuita ma la commissione è alta...c'è assicurazione per danni ai clienti, ma la franchigia è molto alta (Professionista del pulito)

Cambiano in base al piano, se l'utilizzo della piattaforma è gratuito la percentuale è maggiore, se paghi un mensile è minore (Traduttrice freelance)

Non riesco a prevedere quanto prenderò a fine mese (Tasker per Ikea)

Ci sono periodi in cui faccio di più e di meno ma dipende anche da me, scelgo in certi periodi di stare più tranquillo e prendo solo due lavori (Libero professionista informatico).

Le prospettive legate alla remunerazione nel lavoro con le piattaforme sono inoltre percepite come incerte e influenzate da diversi fattori, tra cui l'evoluzione del mercato del lavoro, la regolamentazione del settore e l'avvento di nuove tecnologie.

In particolare, i lavoratori auspicano una maggiore regolamentazione del settore, anche per garantire una remunerazione più equa e trasparente, tutele sociali e una maggiore prevedibilità del guadagno. Riguardo l'impatto dell'Intelligenza artificiale, secondo alcuni sarà possibile che alcune mansioni possano essere automatizzate (si pensi al settore delle traduzioni), influenzando la domanda di lavoro e la stessa remunerazione dei lavoratori.

Inoltre, nel giudizio degli intervistati, la crescita del settore delle piattaforme digitali potrebbe creare nuove opportunità di lavoro e influenzare la dinamica della domanda e dell'offerta, con possibili effetti sulla remunerazione.

I lavoratori sono quindi consapevoli della precarietà e della mancanza di tutele associate a questa tipologia di impiego, ma non per questo sembrano orientati ad abbandonarlo, auspicando invece un maggiore 'riconoscimento', con l'introduzione di tutele e garanzie, come rimborso spese, malattia, riconoscimento del lavoro ai fini pensionistici e la possibilità di accedere a prestiti.

Ora in Italia è un discorso che va sviluppato, che venga riconosciuto il lavoro in piattaforma, anche se chiedi piccolo prestito dovresti essere garantito, se trovassero formula per garantire ...
(Professionista del pulito)

Un elemento emerso con forza, quindi, è la necessità di un maggiore 'riconoscimento sociale' del lavoro in piattaforma, in quanto la percezione di essere considerati lavoratori di serie B, privi di tutele e di garanzie, genera frustrazione.

Le testimonianze dei lavoratori hanno evidenziato la complessità di questa forma di lavoro, che i protagonisti sembrano accettare, pur riconoscendone i limiti e gli svantaggi, esaltando soprattutto gli aspetti di flessibilità e autonomia. Come si vedrà nel prossimo paragrafo, del resto, anche da parte di alcuni sindacalisti viene enfatizzata la potenziale autonomia e flessibilità che questa forma di lavoro sembra garantire.

Quanto si tratti di una adesione autentica o di una assuefazione alla narrazione delle piattaforme stesse ("tutti traggono vantaggi dal sistema valorizzando le proprietà insite nel rapporto autonomo") rimane da indagare nelle future attività di ricerca, senza trascurare, come già sottolineato, il peso della comparazione con le pregresse esperienze nel mercato del lavoro, che hanno sicuramente un peso nella valutazione dei soggetti.

In conclusione, l'approfondimento qualitativo ha confermato che per i lavoratori il lavoro in piattaforma risponde a bisogni di flessibilità, consente in alcuni casi un'integrazione del reddito, pur restando non esente da precarietà e incertezza.

Si tratta di una dualità che emerge con sfumature diverse a seconda delle diverse figure lavorative: sono soprattutto freelance e tasker ad apprezzare l'autonomia e la possibilità di gestire il proprio tempo, mentre i rider, specie quando dipendenti, subiscono l'imposizione di turni che limitano i margini di flessibilità.

L'algoritmo, cuore pulsante delle piattaforme, non agisce in modo uniforme. Per alcuni, come tasker e freelance, rimane un'entità poco invasiva, relegata principalmente alla fase di acquisizione clienti. Al contrario, per i rider, l'algoritmo assume un ruolo centrale nella gestione del lavoro, dettando ritmi frenetici e stressanti, alimentando un senso di sfiducia e spersonalizzazione. Tuttavia, l'atteggiamento più diffuso è quello dell'accettazione di regole del gioco considerate inevitabili (e ineludibili).

La mediazione tecnologica, seppur agevolando l'accesso al lavoro, ostacola la creazione di un ambiente sociale stimolante. Mentre i tasker trovano maggiori opportunità di interazione e collaborazione, i liberi professionisti operano in un contesto più isolato. I rider, invece, vivono la dimensione sociale come competizione, alimentata dal sistema di valutazione e dalla mancanza di spazi di confronto.

La percezione di essere lavoratori di 'serie B', privi di tutele e di garanzie, rischia in ogni caso di minare la dignità del lavoro: questo aspetto accomuna tutti i lavoratori, indipendentemente dal settore, evidenziando la necessità di un intervento che riconosca il valore sociale ed economico di questa nuova forma di lavoro, definito da alcuni come il bisogno di un "riconoscimento sociale".

Le richieste più diffuse sono quelle relative alla trasparenza algoritmica, soprattutto per i rider, in modo da ridurre stress e sfiducia, insieme alla disponibilità di spazi di confronto e socialità per contrastare l'isolamento e favorire la solidarietà tra lavoratori, e soprattutto quelle connesse a maggiori riconoscimenti in termini di tutele, garanzie e opportunità, in linea con quanto accade per i lavori più 'tradizionali', indipendentemente dal loro status lavorativo.

4. I sindacalisti

Il Focus group sui sindacalisti ha coinvolto cinque persone appartenenti alle diverse sigle sindacali (CGIL, CISL, UIL, UGL e Unions) e individuate direttamente dal gruppo di ricerca in modo da comprendere le testimonianze più significative assicurando al tempo stesso l'eterogeneità nei profili anagrafici e nell'esperienza sindacale¹².

La discussione è stata interessante, perché ha consentito innanzitutto di rappresentare i diversi approcci e modalità con cui i rappresentanti sindacali si rapportano alle nuove sfide del lavoro digitale, a partire dal diverso modo di intendere il ruolo del sindacato nei confronti dei soggetti meno riconducibili alle classificazioni tradizionali (come a suo tempo fu per i lavoratori atipici).

La frammentazione del lavoro, le nuove forme di precarietà e l'assoggettamento agli algoritmi richiedono peraltro nuove strategie e strumenti di tutela:

Il fatto che un lavoratore ... sia intermediato da un soggetto digitale ... li allontana anche da noi

Partendo dalla consapevolezza che il sindacato deve evolversi anche rispetto ad una maggiore flessibilità delle sue forme organizzative per non perdere la propria rilevanza nel nuovo panorama del lavoro digitale, i sindacalisti intervistati si sono confrontati sui diversi approcci adottati per intercettare e coinvolgere i lavoratori delle piattaforme.

Vi sono alcuni sindacati (soprattutto quelli di base e l'UGL) che fondano la loro iniziativa su una struttura agile, informale, capace di adattarsi alla fluidità del lavoro digitale promuovendo, ad esempio, l'istituzione di canali di comunicazione diretti e immediati con i lavoratori.

Bisogna parlare con loro tenendo a mente i paletti fissi che hanno, se fossimo stati in ufficio aspettando che venissero da noi avremmo avuto forse 20 iscritti

I gruppi WhatsApp e Facebook li abbiamo messi in piedi noi come organizzazioni, più semplici e provocatori, informali nella comunicazione

L'obiettivo, in questo caso, è innanzitutto attivare la partecipazione dal basso e la mobilitazione immediata, utilizzando anche gli strumenti digitali come gruppi whatsapp e pagine social. In genere i sindacalisti di questo primo gruppo sono rider o ex-rider più o meno attivi.

¹² Il focus con i sindacalisti, sempre realizzato con il supporto di IPSOS, si è svolto il 15 maggio 2024. Tra i partecipanti era presente una sola donna. I virgolettati presenti nel testo estratti dalla discussione ma non sono riconducibili ai singoli partecipanti per motivi di privacy.

Tra i sindacati confederali vi sono quelli che pongono l'accento soprattutto sulla necessità di dover costruire un 'ponte' tra la tradizione e le nuove generazioni, cercando un equilibrio tra la tutela dei diritti e la necessità di adattarsi alle nuove forme di lavoro, anche per rendere il sindacato capace di dialogare con lavoratori di età, formazione ed esperienze diverse. In questo caso vi è il tentativo all'interno delle organizzazioni confederali di creare delle strutture organizzative specifiche per il lavoro digitalizzato.

La mia organizzazione ha puntato sui giovani, nuove competenze e nuove leve

Altri seguono approcci più tradizionali, in cui la necessità di introdurre cambiamenti organizzativi per adattare con flessibilità l'azione alle nuove sfide del lavoro digitale non può prescindere dalla forza e dalla storia del movimento dei lavoratori e dalla sua capacità di rappresentanza.

La nostra è una organizzazione plurale, come pro è che ammette tantissime voci, i contro sono che a volte ci facciamo troppo forti del nostro passato, avendo 100 anni di storia, e siamo proiettati a vedere cosa siamo stati e non cosa potremmo essere

In ogni caso, la sfida per il sindacato del futuro risiede nella capacità di costruire una nuova solidarietà tra lavoratori che, pur nella diversità di esperienze e di bisogni, condividono una condizione di fragilità e di incertezza imposta dalle nuove forme di lavoro digitale.

La discussione sul lavoro in piattaforma è partita innanzitutto dalla consapevolezza che il margine di azione non può essere limitato unicamente ai rider, la parte più visibile e nitida anche nell'immaginario collettivo e nel dibattito pubblico. Tutti hanno convenuto infatti sulla necessità di adottare una prospettiva più ampia, che tenga conto dell'eterogeneità delle figure del lavoro digitale.

Per avviare la discussione è stato chiesto innanzitutto di associare un aggettivo al lavoratore delle piattaforme.

L'aggettivo più evocativo è quello del 'fantasma', che sostanzia una delle principali sfide che i sindacati si trovano ad affrontare, soprattutto quando cercano di andare oltre le categorie più facili da individuare (i rider). La mancanza di un luogo di lavoro fisico, unita alla flessibilità degli orari e alla natura spesso transitoria del rapporto, rende difficile stabilire un contatto diretto e duraturo con questi lavoratori, soprattutto con quelli meno conosciuti.

Ho iniziato da poco ad occuparmi di questo tipo di lavoro, c'è questa distanza che rende difficile mantenere un rapporto con i lavoratori

Questa invisibilità è marcata per i lavoratori che operano sul web o svolgono attività più isolate come informatici, traduttori, montatori di mobili, che producono spesso da remoto o in modo isolato. La loro invisibilità li espone a un rischio maggiore di isolamento e di esclusione dalle tradizionali forme di rappresentanza sindacale.

La natura al confine tra autonomia e subordinazione di questo tipo di figure è poi stata rappresentata utilizzando l'aggettivo 'ibrido', proprio per via della difficoltà di collocare questi lavoratori entro le categorie o classificazioni esistenti. I lavoratori, infatti sono impegnati in modo 'classico' ma sono intermediati da un soggetto virtuale che li allontana dal contesto lavorativo tradizionale e quindi anche

dal sindacato. Anche la potenziale multi-committenza insita in queste prestazioni lavorative ne accentua il carattere ibrido, se si considera che ad esempio un rider nella stessa giornata potrebbe anche realizzare prestazioni lavorative sia come autonomo sia come dipendente part-time.

Ibridi, la rivolgo al loro status, un concetto di ibridità che mette in difficoltà le organizzazioni sindacali

L'ambiguità di status – un tema importante, che va al di là dei lavoratori delle piattaforme, e su cui si interroga da tempo anche la statistica ufficiale oltre che la giurisprudenza – (si veda Inapp e della Ratta 2024) è particolarmente evidente per alcune categorie professionali come gli infermieri fisioterapisti o altri professionisti sanitari, che per integrare il reddito da lavoro dipendente utilizzano le piattaforme come strumento di promozione e ampliamento della propria clientela, o i professionisti come videomaker e fotografi che si trovano a dover conciliare la propria attività autonoma con le logiche algoritmiche delle piattaforme. Lo status ibrido incide anche sulla retribuzione: se si è un lavoratore dipendente la tariffa dovrebbe essere stabilita dal CCNL, se si è un autonomo la tariffa è stabilita dal lavoratore e dal mercato, mentre nel caso delle piattaforme c'è un terzo soggetto che fissa la retribuzione in modo spesso poco trasparente. Peraltro, sono proprio l'impossibilità di determinare le tariffe del proprio lavoro e la presenza di intermediari per accedere al mercato gli elementi che l'ILO considera centrali per classificare i lavoratori formalmente autonomi nel gruppo dei *dependent contractor*, in cui ricadono le figure ibride e più assimilabili al lavoro dipendente, distinti dagli autonomi cosiddetti "puri" (ILO 2023).

Sulla questione della classificazione del lavoro in piattaforma, su cui è incentrata una parte importante della discussione pubblica, anche in seguito alla direttiva europea (Aloisi e Rainone 2024), non tutti i partecipanti sono d'accordo: per alcuni, infatti, proprio le caratteristiche di autonomia e flessibilità rendono più facilmente assimilabili questi lavoratori agli indipendenti, pur nella consapevolezza della necessità di un sistema di tutele universali che dovrebbe essere esteso a tutti. Un altro sindacalista, infatti, ha associato proprio l'aggettivo 'autonomo' a questo tipo di lavoratori, riconoscendo loro una specificità rispetto al lavoratore dipendente tradizionale. Secondo questa impostazione, focalizzare la battaglia sindacale sulla questione dello status dei lavoratori rischia di attestare le rivendicazioni su un piano puramente ideologico, quando invece sarebbe importante porre l'accento soprattutto sulle tutele.

Io ho sempre lavorato con i lavoratori subordinati e qui invece trovo lavoratori che tengono alla loro autonomia (...) si tratta di lavoratori che si sentono autonomi, e questo colpisce. Sono lavoratori isolati e manca loro la socialità del lavoro

In ogni caso, la commistione di elementi tipici del lavoro autonomo (flessibilità, libertà di organizzazione del lavoro) e di caratteristiche proprie del lavoro subordinato (dipendenza da algoritmi, etero-organizzazione del lavoro) crea una zona grigia che rende complessa l'applicazione delle tutele tradizionali. Questa ambiguità identitaria contribuisce ad alimentare un senso di incertezza e precarietà tra i lavoratori.

Un altro aggettivo associato al lavoro in piattaforma è quello di 'migrante'. I lavoratori stranieri sono spesso impiegati, oltre che nel *food delivery*, in settori come la cura della persona o i servizi domestici

e sperimentano maggiori rischi di sfruttamento, discriminazione e dipendenza dalla piattaforma. Spinti dalla necessità economica e dalla mancanza di alternative, questi lavoratori si trovano ad affrontare una doppia vulnerabilità: da un lato, la precarietà intrinseca al lavoro di piattaforma; dall'altro, le difficoltà legate alla loro condizione di migranti (barriere linguistiche, difficoltà di accesso ai servizi, rischio di sfruttamento). Peraltro, la loro condizione mette in luce anche le disuguaglianze sociali che questo nuovo modello lavorativo rischia di amplificare sui temi della sicurezza sul lavoro.

I migranti è aspetto macroscopico, la dimensione lavorativa è diventata soprattutto migranti

Infine, l'altro intervistato, riconoscendo la correttezza di quanto detto specie in relazione ai migranti, ha proposto l'aggettivo "coraggiosi", ricordando ad esempio che chi ha fatto il rider sa bene che sforzandosi al meglio per 8 ore si riesce a guadagnare "molto più di 20 euro al giorno". Il coraggio in questo senso è quindi legato alla capacità di accettare la sfida dell'algoritmo.

Riguardo le strategie sindacali adottate per contattare i lavoratori, tutti hanno osservato che la mancanza di un luogo fisico di lavoro e la dispersione dei lavoratori costituiscono la principale sfida per un modello di azione che storicamente nasce radicato nelle fabbriche o negli uffici tradizionali. Pertanto, i sindacati si trovano a dover ripensare le proprie strategie per raggiungere una categoria di lavoratori 'invisibile'. Risulta infatti estremamente difficile intercettare e mantenere un contatto con questi lavoratori.

Il sindacato si è strutturato entrando nelle fabbriche, questi lavoratori non hanno un posto definito

Per rispondere a queste nuove sfide, si stanno sperimentando nuove strategie, che tengono conto dell'importanza di adottare strumenti di comunicazione più diretti e immediati; dall'utilizzo del digitale alla creazione di sportelli dedicati.

Abbiamo rivoluzionato il modo di fare sindacato, facciamo solo sindacato virtuale, creiamo gruppi WhatsApp, andiamo nei paesi, da McDonald's

Anche la partecipazione attiva alle manifestazioni è importante per 'fare rete con i lavoratori' e per rendere visibile il loro disagio esercitando pressione sulle istituzioni e l'opinione pubblica:

È importante anche partecipare a contesti politici istituzionali anche se non formalizzati

Tuttavia, la natura fluida e mutevole del lavoro in piattaforma rende difficile creare una rete di contatto stabile e duratura, mettendo in luce la volatilità di questo segmento e la difficoltà di tradurre la presenza online in una reale partecipazione e mobilitazione.

Vale anche i gruppi, facile che fai un gruppo con 500 persone e poi il giorno dopo sono 100

Se nella collocazione della fabbrica con 6.000 persone fai un'assemblea e ne raggiungi 5.000, qui è uno a un lavoratore

L'analisi dei sistemi di regolamentazione del lavoro in piattaforma evidenzia un quadro complesso e in divenire. Si riconoscono i progressi fatti in termini di legislazione e dibattito pubblico, come l'introduzione della direttiva europea sul lavoro in piattaforma e la sottoscrizione di protocolli contro il caporalato, ma la regolamentazione del settore viene ritenuta ancora estremamente frammentata.

Questo mondo è estremamente eterogeneo, ci sono piattaforme in cui serve una certa qualifica, e altre con professionalità molto alte che hanno bisogno di altre tutele

Emergono poi anche preoccupazioni riguardo alla reale portata di queste misure e alla difficoltà di garantirne l'applicazione in un contesto caratterizzato da una forte dimensione transnazionale, mettendo in luce il ruolo cruciale svolto dalle grandi piattaforme digitali nel contrastare una regolamentazione più stringente. A livello europeo, la direttiva sul lavoro tramite piattaforma è stata approvata solo recentemente sotto la presidenza belga (Aloisi e Rainone 2024), fortemente modificata, rispetto alla sua impostazione iniziale, partita sotto la presidenza spagnola, per via non solo delle pressioni delle lobby delle piattaforme ma anche per le differenti posizioni degli Stati membri su come determinare lo status contrattuale (autonomo, dipendente) dei lavoratori coinvolti.

Contro la trasparenza si sono sempre opposte le aziende: le piattaforme digitali hanno fatto azione di lobby potentissima in sede europea

Box 1. La direttiva sul lavoro in piattaforma approvata dalla UE (2024/2831 del 23 ottobre 2024)¹³

La proposta di direttiva del 2021 sotto la presidenza spagnola ha generato opinioni divergenti. Da una parte, esperti e difensori dei diritti dei lavoratori, tra cui la Confederazione europea dei sindacati (CES) e la relatrice del Parlamento europeo, hanno accolto positivamente quella che sembrava una riforma innovativa e promettente nel settore del diritto del lavoro e della tutela dei dati dei lavoratori nell'UE, pur con alcune riserve. Tuttavia, durante i dibattiti nel Consiglio dell'UE, sono emerse posizioni più caute, o persino critiche, da parte di rappresentanti dei datori di lavoro, come Business Europe e Move EU (associazione che include piattaforme di trasporto quali Uber e Bolt), e di alcuni importanti rappresentanti governativi, in particolare della Francia. Dopo mesi di negoziati interistituzionali, il Parlamento europeo e il Consiglio hanno approvato un testo di compromesso nella primavera del 2024 sotto la presidenza belga. La direttiva approvata stabilisce una serie di diritti individuali e collettivi, con tutele avanzate per la gestione algoritmica (AM). Essa adotta un approccio inclusivo, estendendo il campo di applicazione anche ai lavoratori che spesso sono esclusi dalla tutela del diritto del lavoro a livello europeo e nazionale. Pur aderendo nella parte iniziale del documento alla distinzione tradizionale tra lavoratori autonomi e dipendenti, nella seconda parte la direttiva supera parzialmente tale divisione nella sezione dedicata alle disposizioni in materia di monitoraggio sui sistemi decisionali automatizzati, in cui include anche i lavoratori autonomi. In particolare, sul tema della classificazione, rispetto alla prima proposta del 2021 che riprendeva essenzialmente il rigido sistema regolatorio spagnolo (De Minicis 2021), la direttiva approvata nel 2024 interviene ribadendo una "presunzione di occupazione," imponendo agli Stati membri di adottare una presunzione legale confutabile per favorire chi lavora su piattaforma, ma senza la verifica di un complesso sistema di indicatori e criteri presenti nella proposta iniziale. La direttiva non altera, così, le definizioni nazionali di subordinazione, ma richiede ai legislatori di presupporre un

¹³ Si veda https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202402831.

rapporto di lavoro per i lavoratori delle piattaforme, sia fisici (come rider e autisti) sia digitali (come i lavoratori online), garantendo ampia discrezionalità nell'applicazione dei principi attuativi agli Stati membri nella definizione dei percorsi per stabilire quando il lavoro è dipendente o indipendente. Le piattaforme possono confutare questa presunzione, ma devono basarsi sui fatti, non solo sui termini contrattuali. La parte dedicata allo "status occupazionale" della direttiva conserva, quindi, la distinzione tradizionale tra lavoratori autonomi e subordinati, ma le norme sulla gestione automatizzata e sui diritti dei dati hanno un ambito più ampio, applicandosi a tutti i lavoratori su piattaforma al di là della forma contrattuale. Da questo punto di vista il carattere innovativo della direttiva è innegabile. Un intero capitolo introduce nuovi diritti riguardanti la gestione algoritmica e la protezione dei dati, estendendoli in gran parte anche ai lavoratori autonomi, prevedendo garanzie piuttosto solide per l'applicazione di diritti collettivi trasversali alla tipologia classificatoria. Tali principi dovranno essere applicati dagli Stati membri entro due anni dalla sua pubblicazione sulla Gazzetta ufficiale della UE, entro, quindi, l'11 novembre 2026.

Guardando al futuro, i sindacalisti si interrogano riguardo alla possibile transizione del lavoro in piattaforma da fenomeno emergenziale a modello consolidato, analizzando le implicazioni sociali di tale trasformazione ed evidenziando la necessità di agire tempestivamente per evitare che le criticità attuali si diffondano ulteriormente.

Questa cosa è partita male, è stato preso un piccolo caso, si è fatto diventare il tutto che è diventata una story telling su cui tutti si sono politicamente confrontati

Inoltre, l'evoluzione tecnologica potrebbe ulteriormente alimentare questa tendenza, considerando che la diffusione del lavoro in piattaforma, inizialmente circoscritta ad alcuni settori specifici, sta progressivamente interessando molti nuovi ambiti, con riferimento ad esempio alle pratiche di monitoraggio digitale e gestione algoritmica che iniziano a diffondersi anche nel mercato materiale (Adăscăliței e Riso 2024).

L'interfaccia uomo macchina aumenterà e aumenteranno i lavoratori sulle piattaforme

L'interrogativo centrale per il futuro riguarda la capacità di anticipare e governare le trasformazioni indotte dalla diffusione di questi nuovi modelli organizzativi, garantendo al contempo la tutela dei diritti dei lavoratori.

Particolarmente critica appare la condizione dei lavoratori che dipendono dalle piattaforme per soddisfare bisogni primari, come il mantenimento del proprio nucleo familiare (migranti con permesso di soggiorno ma non solo). L'attuale sistema di tutele, ancorato al lavoro dipendente, risulta ancora inadeguato a garantire una reale conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro in un contesto caratterizzato da una forte pressione produttiva.

Se ho bisogno di un mese di ferie per raggiungere la mia famiglia, se voglio raggiungere quel reddito devo lavorare di più, se le tutele sono legate solo alla dimensione lavoristica stiamo creando una condizione di profonda debolezza

La contrattazione collettiva viene naturalmente indicata come lo strumento fondamentale per regolare il lavoro in piattaforma e garantire condizioni di equità e di tutela ai lavoratori, con l'obiettivo

di definire standard minimi a livello nazionale e di settore. Le esperienze maturate fino ad ora dopo l'approvazione della legge del 2019 nel settore del *food delivery*, non sembrano orientare verso scenari ottimistici. Questo ha fatto emergere la consapevolezza anche nei sindacati più strutturati dell'importanza di assicurare degli accordi contrattuali di categoria strutturati, condivisi dalla maggioranza delle organizzazioni sindacali in cui si cerchino anche dei punti di incontro con le piattaforme al di là delle posizioni precostituite, ad esempio sulla classificazione dei lavoratori.

Portare la contrattazione che porta tutele, come è stato fatto nel settore delle consegne a domicilio in contratti nazionali di lavoro

Tuttavia, la dimensione transnazionale delle piattaforme digitali e la frammentazione del mercato del lavoro rappresentano ostacoli significativi all'applicazione di accordi conclusi a livello nazionale: la facilità con cui le piattaforme possono spostare la propria attività in Paesi con una normativa più permissiva rappresenta una minaccia concreta all'efficacia della contrattazione collettiva. Un caso esemplare è quello di Uber Eats. In particolare, la piattaforma di food delivery di Uber ha abbandonato il mercato italiano nel 2023, per via di questioni economiche e competitive. La piattaforma si è trovata a operare in un mercato molto competitivo, dominato da rivali più affermati come Glovo, Just Eat e Deliveroo, che avevano già una rete di ristoranti e clienti fedeli. Inoltre, le normative italiane più stringenti sui diritti dei rider e sulle condizioni di lavoro hanno aumentato i costi per le piattaforme, influenzando sui margini di profitto. Altro elemento decisivo la sentenza del Tribunale del Lavoro di Milano nel 2021 che obbligava Uber Eats Italy a regolarizzare la posizione di circa 60.000 rider, imponendo all'azienda di garantire tutti i contributi previdenziali non versati negli anni precedenti. La sentenza è stata emessa nell'ambito di una causa che ha visto Uber accusata di sfruttamento e di gestione irregolare dei rider, contrattualizzati in gran parte tramite intermediari non dichiarati (caporalato digitale). La decisione ha avuto un forte impatto economico per Uber. Dopo l'abbandono del mercato italiano che ha lasciato migliaia di rider senza una delle entrate principali nel lavoro su piattaforma, nel 2024 è stato raggiunto un importante accordo tra Uber Eats e i sindacati, che prevede un risarcimento di quasi 4 milioni di euro per i rider licenziati (log out forzato) dall'azienda. L'indennizzo sarà distribuito tra circa 1.500 ex lavoratori, basato sul numero di consegne effettuate nei sei mesi precedenti al licenziamento. Una sorta di indennità di disoccupazione per licenziamento involontario applicata per la prima volta ad una tipologia digitalizzata.

In questo contesto, emerge e si evidenzia la necessità e l'importanza di un'azione sindacale coordinata a livello internazionale, capace di contrastare le strategie di ottimizzazione fiscale e di *dumping* sociale messe in atto dalle grandi piattaforme digitali. La costruzione di una rete sindacale transnazionale appare come un passaggio fondamentale per rafforzare il potere contrattuale dei lavoratori e garantire condizioni di lavoro eque in un mercato del lavoro sempre più globalizzato.

Un altro elemento chiave emerso dalle discussioni riguarda la necessità di rafforzare la conoscenza del fenomeno e di promuovere maggiore trasparenza sui meccanismi di funzionamento delle piattaforme.

Occorre qualcosa che viene prima della contrattazione, un rafforzamento dell'azione legislativa che permetta piena trasparenza dove queste attività lavorative vengano tracciate

La mancanza di dati certi sulla diffusione del lavoro in piattaforma, sulle condizioni occupazionali dei lavoratori, sui meccanismi di funzionamento degli algoritmi rappresenta infatti un ostacolo alla comprensione del fenomeno e allo sviluppo di politiche adeguate.

Ci vuole qualcosa che renda più robusta la conoscenza di questo fenomeno

La trasparenza dei meccanismi e la conoscenza del fenomeno si configurano quindi come elementi chiave, non solo per i ricercatori e per i sindacati, ma anche per i lavoratori stessi, che spesso si trovano ad operare in un contesto oscuro e privo di punti di riferimento certi.

Conoscere le regole del gioco, comprendere i meccanismi di funzionamento delle piattaforme, avere accesso a informazioni chiare e trasparenti sulle proprie prestazioni e sui propri diritti rappresenta un presupposto fondamentale per un esercizio consapevole della propria attività lavorativa.

In sintesi, il focus sui sindacalisti, pur nella differenza delle posizioni di partenza, ha evidenziato come l'emergere di queste nuove forme di lavoro stia mettendo in discussione i modelli tradizionali di rappresentanza sindacale. La frammentazione del lavoro, l'opacità degli algoritmi, la mancanza di chiarezza contrattuale e l'inadeguatezza del sistema di welfare rappresentano sfide complesse che dovranno essere affrontate anche dal sindacato, che si trova a dover ripensare le proprie strategie per raggiungere una categoria di lavoratori 'invisibile' ai tradizionali canali di contatto.

Inoltre, la mancanza di dati certi sulla diffusione del lavoro in piattaforma, sulle condizioni occupazionali dei lavoratori e sui meccanismi di funzionamento degli algoritmi rappresenta un ostacolo alla comprensione del fenomeno e allo sviluppo di politiche adeguate. La trasparenza si configura quindi come uno degli elementi chiave.

La sfida per i sindacati è quella di dare voce a questi lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze specifiche e adattando le proprie strategie ad un contesto in continua evoluzione, anche dando luogo a un ripensamento dei modelli di rappresentanza sindacale.

Probabilmente sarebbe auspicabile una maggiore collaborazione tra sindacati, istituzioni, piattaforme digitali e lavoratori per affrontare queste sfide, mettendo in campo le politiche elencate di seguito.

- Promuovere una 'regolamentazione più efficace' del lavoro in piattaforma a livello nazionale e internazionale, definendo standard minimi per i contratti di lavoro e garantendo tutele minime in termini di retribuzione, orario di lavoro, salute e sicurezza. Tale regolamentazione dovrebbe inoltre prevedere un rafforzamento del ruolo degli ispettorati del lavoro in modo da contrastare lo sfruttamento e il lavoro nero, promuovendo anche accordi sindacali a livello internazionale per contrastare il *dumping* sociale e garantire condizioni di lavoro eque in tutti i Paesi.
- Rafforzare la 'contrattazione collettiva' come strumento di regolamentazione del lavoro in piattaforma, includendo nei contratti collettivi clausole specifiche per la gestione degli algoritmi e la tutela dei dati dei lavoratori. Sarebbe inoltre importante promuovere la contrattazione collettiva anche a livello transnazionale, in modo da fronteggiare la dimensione globale delle piattaforme digitali.
- Migliorare la 'conoscenza del fenomeno' del lavoro in piattaforma, finanziando studi e ricerche per raccogliere dati certi sulla diffusione, le condizioni occupazionali e gli algoritmi del lavoro in piattaforma. Sarebbe importante inoltre creare osservatori nazionali e internazionali sul lavoro in piattaforma, con il coinvolgimento di sindacati, istituzioni, piattaforme digitali e lavoratori.

- Promuovere la 'trasparenza' sui meccanismi di funzionamento delle piattaforme digitali, introducendo normative che rendano obbligatorio per le piattaforme fornire informazioni chiare e accessibili ai lavoratori sui propri diritti, sulle proprie prestazioni e sui meccanismi di funzionamento degli algoritmi. Inoltre, sarebbe necessario istituire meccanismi di controllo indipendenti per verificare il rispetto delle norme da parte delle piattaforme stesse.
- Adattare il 'sistema di welfare' anche alle esigenze dei lavoratori in piattaforma, introducendo ammortizzatori sociali universali, accessibili a tutti i lavoratori indipendentemente dalla forma contrattuale (Inapp e De Minicis 2023). È poi necessario garantire ai lavoratori in piattaforma l'accesso a servizi di assistenza sanitaria, previdenziale e di formazione professionale. Infine, è importante anche promuovere la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro per i lavoratori e le lavoratrici in piattaforma.

Questioni in parte affrontati a più riprese dalla direttiva europea appena richiamata nel Box 1 e che rendono evidente che solo attraverso un'azione congiunta e coordinata tra tutti gli attori coinvolti sarà possibile governare le trasformazioni del lavoro in piattaforma e garantire un futuro del lavoro dignitoso, più equo e inclusivo.

5. I responsabili delle piattaforme

Uno degli elementi più innovativi del progetto prevedeva di intervistare anche le stesse piattaforme digitali, sentite per il tramite del management coinvolto nell'organizzazione del processo di lavoro e di gestione del personale, soprattutto in riferimento al settore food delivery¹⁴.

Intervistare i responsabili delle piattaforme non è stato facile, sia perché a causa delle controversie che interessano il settore i responsabili sono spesso restii a concedere interviste, sia perché le piattaforme si configurano come imprese multinazionali a carattere finanziario, ed è quindi difficile individuare le sedi di lavoro in cui reperire gli interessati. Tuttavia, un paziente lavoro di networking ha consentito di individuare alcuni testimoni privilegiati, la cui testimonianza è preziosa per ricostruire il punto di vista di chi opera nel settore, offrendo così un quadro completo sulla natura e le caratteristiche del management algoritmico.

È stato sempre necessario inviare la scaletta di intervista prima della realizzazione dell'intervista, in alcuni casi è stato richiesto un incontro preliminare finalizzato a illustrare le finalità del progetto e dell'intervista, in altri sono state semplicemente inviate le risposte per iscritto.

Obiettivo delle interviste svolte con il management delle piattaforme di Food delivery era innanzitutto ricostruire il funzionamento della piattaforma e il ruolo del management algoritmico. I quesiti iniziali

¹⁴ Sono state raccolte testimonianze sulle attività di Glovo, Justeat, Deliveroo. Nel corso del progetto sono state inoltre intervistate anche una piattaforma nel settore turistico (Bed and Breakfast), una finalizzata all'organizzazione cooperativa dei lavoratori discontinui, e una piuttosto innovativa finalizzata a 'piattaformizzare' e intermediare digitalmente l'organizzazione del lavoro delle imprese materiali. La prima intervista si è svolta a febbraio 2024, l'ultima a luglio 2024. Ulteriori dettagli sono contenuti nelle note tecniche a cura di della Ratta F., De Minicis M. (2024), Interviste alle piattaforme, Nota tecnica WP4 – T2 -D1, Inapp Progetto PTA Platform work e lavoro salariato e a cura di della Ratta F., Deidda M. (2024), Interviste a imprese utilizzatrici. Nota tecnica WP4 – T1 -D1, Inapp Progetto PTA Platform work e lavoro salariato.

erano rivolti a capire come viene realizzato il reclutamento dei lavoratori e come sono organizzati da un punto di vista contrattuale e temporale i task assegnati ai lavoratori, per concentrarsi poi sulle condizioni di lavoro, sulle modalità di formalizzazione dei rapporti e sulle dinamiche di quantificazione salariale.

Le interviste alle principali piattaforme di delivery hanno consentito di chiarire in dettaglio alcuni aspetti dell'organizzazione del lavoro e di chiarire le differenze tra i principali modelli utilizzati nel nostro Paese. Secondo i risultati dell'Indagine INAPP DPS 2022 (Inapp e Deidda 2024, 99-101), nel settore della ristorazione le principali piattaforme di consegna di pasti a domicilio sono la danese JustEat¹⁵, con sede a Londra, la britannica Deliveroo¹⁶ e la tedesca Glovo¹⁷. La società americana UberEats, come già precisato, ha deciso di abbandonare l'Italia nel corso del 2023. Come per il settore della ricettività turistica, la presenza di grandi piattaforme multinazionali nel mercato italiano lascia spazio a pochi concorrenti nazionali che adottano, di regola, una strategia di specializzazione territoriale a livello di città, regione o area multiregionale¹⁸.

I rider possono essere inquadrati o come dipendenti part-time (è il caso di chi lavora per JustEat) o come lavoratori autonomi. La scelta del tipo di rapporto di lavoro sembra seguire una specifica linea aziendale: chi sceglie di avvalersi del lavoro autonomo ritiene che questa sia la forma di lavoro più naturale per questo settore perché consente i migliori margini di flessibilità e autonomia chiesti anche dai lavoratori.

Le modalità con cui si svolge la collaborazione sono tipiche del lavoro autonomo. La nostra piattaforma non dirige, organizza, controlla o sanziona l'attività dei rider. Le caratteristiche evidenziate sono elementi diametralmente opposti al ruolo di un soggetto datoriale. Per i lavoratori è importante la possibilità di scegliere come, dove, quando, per quanto tempo e se lavorare, determinando i propri compensi lavorando di più o di meno

Mentre chi sceglie di applicare un contratto di subordinazione, seppur part-time, mira anche ad applicare una strategia di marketing basata su una maggiore presunta eticità nell'organizzazione del lavoro (Fairwork 2024).

¹⁵ JustEat è stata fondata nel 2001 in Danimarca e trasferita nel 2005 a Londra. Nel 2020, si è fusa con la società olandese TakeAway, dando vita alla multinazionale del food delivery Just Eat Takeaway.com N.V con sede nei Paesi Bassi e quotata a Londra e ad Amsterdam. Presente in Italia dal 2011, JustEat è attualmente leader del mercato nazionale.

¹⁶ Deliveroo Ltd, società quotata al London Stock Exchange, è stata fondata nel 2013 ed è presente in Italia dal 2016. È presente su tutto il territorio nazionale in circa 200 località italiane.

¹⁷ Il marchio Glovo, fondato a Barcellona nel 2015, è proprietà della società spagnola Glovoapp23 S.A. che è stata acquisita nel 2022 dalla multinazionale tedesca Delivery Hero SE con sede a Berlino. Presente da sempre sul mercato italiano, Glovo è ancora in una fase di espansione per aumentare la sua copertura territoriale come testimonia l'acquisizione di Socialfood.it operante nella regione Sicilia.

¹⁸ Le attività del quinto operatore citato dalle aziende intervistate con l'indagine, Foodinho, sono state acquisite da Glovo. Il primo operatore italiano a sfidare i leader di mercato è Foodracers.com, presente soprattutto nel Nord del Paese, come ad esempio Foodracers (con sede in Veneto) presente in 63 località del Nord-Est; Alfonsino Delivery (con sede a Caserta) che consegna in 65 località del Centro-Sud; Mymenu (con sede a Milano) operante in sole 6 grandi città del Nord; Appeteat (con sede in provincia di Roma) che opera solo nelle provincie di Roma e Latina; Take2me (con sede a Riccione) che serve solo 12 località dell'area costiera romagnola-marchigiana; EatInTime (con sede a Torino) che opera in 26 città medio-grandi, prevalentemente del Nord-Italia.

Nell'intervista effettuata con i responsabili dell'unica piattaforma che ha scelto il modello del lavoro dipendente viene sottolineata l'importanza di prevedere un contratto di subordinazione basato su un contratto part-time (il CCNL del settore Logistica – accordo siglato con CGIL, CISL e UIL a marzo 2021). La gestione di lavoratori dipendenti offre la possibilità di gestire turni e carichi di lavoro, di richiedere verifiche sui mezzi di lavoro o l'esclusività del rapporto con la piattaforma (almeno entro il turno di lavoro).

I rider, in quanto lavoratori dipendenti, svolgono il proprio lavoro su turni pianificati di settimana in settimana, sulla base delle disponibilità del rider e delle esigenze dell'azienda. I turni vengono pianificati mediante un'App dove il rider dà la sua disponibilità per la settimana successiva e la piattaforma, considerando la preferenza, procede alla pianificazione della settimana lavorativa. Durante i turni svolti con la piattaforma, il rider non può svolgere consegne per altre piattaforme

Interessante evidenziare che il lavoro dei rider possa sempre essere caratterizzato da una multi-committenza, trasversale anche alle forme contrattuali: in alcuni casi la multi-committenza potrebbe verificarsi nella stessa prestazione lavorativa, evento difficile da controllare per le piattaforme, anche quando formalmente non permesso.

La multi-committenza del rider per più piattaforme è l'essenza del settore (anche su piattaforme di altro tipo), la maggior parte ha sullo smartphone almeno due piattaforme e accetta ordine in base al task più conveniente (...) uso di due telefonini con due account diversi contemporaneamente in una stessa prestazione, non riusciamo a controllare questa evenienza

Secondo quanto ricostruito con gli intervistati, le piattaforme di delivery si basano su due modelli organizzativi, indipendentemente dal ricorso a lavoro dipendente o autonomo:

- a) modello *free log-in* (Deliveroo): il rider apre l'App e riceve proposte di consegna, l'algoritmo potrebbe privilegiare alcuni profili nell'assegnazione;
- b) modello *a slot* (Just Eat con la gestione di turni considerato il ricorso ai lavoratori dipendenti e Glovo sulla base del ranking dei rider). Il rider può prenotare i turni (gli slot) che riesce a visualizzare grazie al suo ranking: più è alto il ranking più riesce a visualizzare prima i turni più "redditizi" (generalmente i turni si iniziano a vedere il giovedì e il lunedì). Il ranking è definito dall'algoritmo ma è trasparente ed è visibile sull'app: la maggior parte del peso è relativo al numero di consegne eseguite (numero di task accettati). Una influenza sul ranking potrebbe averla anche il criterio "no show", introdotto per scongiurare il fenomeno di chi prenota un turno ma non si presenta, insieme al peso della valutazione dei clienti che però è stato recentemente ridimensionato (circa il 5%). Si tratta però di elementi che variano da città a città sulla base delle differenti condizioni di traffico.

È stato poi chiarito da tutti gli intervistati che viene considerata come singolo task, e quindi come relazione lavorativa, tutto il processo che coinvolge il singolo ordine, che inizia dal momento in cui il rider lo accetta, passando per il momento del ritiro del pasto al ristorante, concludendosi con la consegna al cliente.

Il "task" così definito è anche il dato che viene inserito nel file delle comunicazioni obbligatorie che compilano anche le piattaforme di delivery che utilizzano il lavoro autonomo (nonostante secondo

alcuni intervistati questo non dovrebbe essere necessario). Questi sono anche gli elementi considerati per conteggiare il tempo di lavoro da retribuire.

Il tempo di lavoro inizia nel momento in cui il rider accetta l'ordine e dura sino alla consegna eseguita; i primi 5 minuti di attesa in fase di ritiro e consegna dell'ordine sono compresi nel pagamento del task, dal sesto minuto si paga l'attesa al rider (sia che dipenda dal ristorante che dal cliente che non risponde al citofono o ha dato un indirizzo sbagliato). Si tratta di un cottimo puro (per tempo lavorato): statisticamente si considera una media di due consegne l'ora. Rispetto al tempo di lavoro e alla retribuzione, in generale il task è settato sul salario minimo orario (se presente nel Paese, altrimenti, come nel caso italiano si calcola sui 10 euro l'ora). Inoltre, la piattaforma, sulla base di modelli di previsione può cambiare la retribuzione del task in alcuni giorni e in orari di picco degli ordini, quelli ad es. stimati come giorni con maggiori ordini, come i festivi o il week end o durante eventi come San Remo o le partite di calcio, o in particolari condizioni (cita i tre casi principali: pioggia, notte e festivi)

In riferimento alla definizione della relazione lavorativa si evidenzia come questa non si concretizzi con la sottoscrizione digitale del contratto, né con il log in, ma corrisponda alla fase di *delivery time*, accettazione e conclusione di un task. In alcuni casi è possibile disdire un task anche una volta accettato, con una motivazione se la disdetta avviene dopo la consegna del pasto.

Possibilità di disdire l'ordine fino alla consegna al cliente, dopo consegna pasto da parte del ristorante la disdetta deve essere motivata

Sono state inoltre specificate le forme di compensazione che possono essere assegnate al rider quando il tempo definito dalla piattaforma per la consegna non sia esattamente corrispondente a 10 euro (ora lavorata). Interessanti anche le informazioni sulla possibilità di effettuare ordini complessi che possono superare i 10 euro dell'ora lavorata.

In riferimento ai tempi se il compenso è di 10 euro per ora lavorata, come stabilito dal contratto di categoria attualmente in vigore, se la consegna, per il ritardo del ristorante, dura più di quanto stabilito dalla piattaforma, mettiamo non 25 minuti, ma un'ora, allora il compenso non sarà di 6 euro (25 minuti), ma verranno aggiunti 4 euro di compensazione tra il tempo definito dalla piattaforma che determina anche il salario della relazione lavorativa e il tempo effettivamente impiegato, la compensazione è stabilita dal management umano. Il rider nel momento dell'accettazione sa già il valore del costo della consegna es. 5 euro. Se il rider nell'ora riesce a fare tre consegne da 5 euro il rider prenderà 15 euro senza alcun intervento di compensazione della piattaforma perché lui è già sopra i 10 euro per ora lavorata previsti nel CCNL. Ci sono anche ordini complessi da 16 euro, quindi anche con un unico ordine posso arrivare sopra i 10 euro all'interno dell'ora lavorata. Ad esempio, nello stesso task consegno più ordini a clienti vicini

Riguardo i meccanismi di controllo delle prestazioni dei rider gli operatori intervistati negano che sia possibile (anche per una questione di difficoltà di gestione dei dati) introdurre meccanismi di controllo analitico del lavoro dei rider. Soprattutto le piattaforme che si avvalgono di lavoro autonomo enfatizzano l'opportunità di un modello di lavoro che punta a garantire il massimo di flessibilità, in cui chi vuole lavorare tanto riesce a mettere su "stipendi dignitosi". Tra gli interlocutori intervistati è

condivisa l'idea che sul tema delle piattaforme sia stata adottata una retorica che ha esasperato un modello produttivo che più che tendere a sottrarre margini di decisione ai lavoratori, schiacciandoli sotto il peso del controllo algoritmico, è finalizzato a ottimizzare il processo aumentando i margini di guadagno e qualità per tutti i soggetti coinvolti.

Se un rider non accetta una consegna o fa un ritardo non succede nulla. La società può prendere provvedimenti solo nel caso di violazioni delle normative applicabili (es. furti, truffe). Noi non raccogliamo feedback sui rider e non ci sono ranking

Le uniche limitazioni imposte ai lavoratori unanimemente riconosciute sono quelle relative, per motivi di assicurazione, al mezzo scelto per la consegna. I rider possono chiedere di modificare il mezzo prescelto ma devono comunicarlo in anticipo. La piattaforma suggerisce il percorso ma il rider è libero di sceglierne uno alternativo se più compatibile al rispetto dei tempi previsti dal management algoritmico.

Secondo quanto precisato dagli intervistati, nel contesto delle piattaforme di food delivery, il mezzo di trasporto utilizzato dai rider riveste infatti un'importanza cruciale per garantire l'efficienza e la sicurezza del servizio. La piattaforma assegna i percorsi e stima i tempi di consegna in base al tipo di mezzo, consentendo ai rider di scegliere il proprio mezzo, ma richiedendo la dichiarazione di quest'ultimo durante l'attivazione dell'account. L'uso di monopattini è vietato per motivi di sicurezza. Sebbene l'algoritmo monitori i tempi di consegna per ottimizzare le prestazioni future, secondo gli intervistati una deviazione da questi tempi non comporta conseguenze dirette per i rider e la valutazione dei clienti non influisce sul loro accesso alla piattaforma, ma serve a migliorare il servizio. Il controllo dei mezzi dichiarati viene effettuato attraverso l'analisi dei tempi di percorrenza, e ogni cambiamento nel mezzo deve essere formalmente aggiornato nel contratto digitale del rider.

Le piattaforme negano quindi alcun controllo algoritmico, ma esplicitano come il Management algoritmico (MA) sia soltanto finalizzato all'efficientamento manageriale, nella realizzazione di un processo di produzione di servizi. Le piattaforme negano anche qualsiasi elemento di discriminazione sia nell'accesso che nella assegnazione dei task, affermando che l'unica discriminazione è riferibile al mezzo, in quanto per consegne pesanti sono individuati corrieri con mezzi idonei.

L'unica discriminazione è sul mezzo, per consegne pesanti si privilegia il mezzo macchina ma non uomo rispetto a una donna

Altro vincolo richiesto ai lavoratori è lo svolgimento della visita di idoneità con il medico competente all'inizio della attività, insieme alle eventuali successive visite periodiche. Non è invece possibile, per chi si avvale di lavoro autonomo chiedere ai lavoratori l'esclusiva, anzi secondo alcuni intervistati alcuni rider sono loggati con più operatori e possono svolgere contemporaneamente più consegne (la cosiddetta 'doppietta'). La retribuzione è effettuata stimando il tempo medio per una determinata consegna, se poi un rider ci mette più tempo (perché, ad esempio, effettua due consegne contemporaneamente) la piattaforma dichiara di non avere modo di controllare ma si tutela pagando il tempo che ritiene sufficiente stimare. Anche lo zaino non è vincolante: le piattaforme offrono spesso il cambio gratuito (anche per una questione di igiene) in modo da far circolare il proprio logo, ma il lavoratore (quando autonomo) non è vincolato alla divisa per le consegne. Solo nel caso dei dipendenti

teoricamente è possibile per la società richiedere l'esclusiva "almeno nel turno di lavoro svolto con noi".

I rider che usano più piattaforme generalmente hanno solo un telefono dove scaricano più App, ma ci sono anche casi di rider con più dispositivi. L'algoritmo non può controllare se su un device sono operative più piattaforme contemporaneamente

Per l'avvio del contratto inoltre tutte le piattaforme chiedono lo svolgimento di un corso di formazione obbligatorio in materia di sicurezza stradale e di sicurezza alimentare e igiene del trasporto di cibo. Non sono invece previsti controlli sul percorso scelto, anche se esiste un percorso consigliato che è quello su cui sono calcolati i tempi medi di consegna. Riguardo alla possibilità di discriminazioni algoritmiche gli intervistati negano che queste siano possibili.

Particolarmente interessante il riferimento agli stranieri: secondo gli intervistati recentemente sta aumentando notevolmente la quota di lavoratori stranieri impiegati (arrivata anche al 60%), anche per la facilità di entrare in un mercato del lavoro privo di barriere, in cui l'unico vincolo è il possesso di un permesso di soggiorno in regola. In tal senso le piattaforme sembrano assumere in un settore lavorativo fortemente taskerizzato e da sempre al confine tra lavoro formale e informale, similmente al lavoro agricolo, uno strumento importante di inclusione sociale e lavorativa (Fairwork 2024).

Tutti i lavoratori, stranieri e non, devono mostrare di avere il diritto di lavorare in Italia. Per gli stranieri questo vuol dire disporre di un permesso di soggiorno idoneo al lavoro e in corso di validità

Importante a questo proposito è stato l'accordo che ha consentito di introdurre il riconoscimento facciale, introdotto per ridurre il fenomeno del caporalato digitale. Se un lavoratore si rifiuta sistematicamente di effettuarlo può essere sospeso.

Il riconoscimento facciale riduce significativamente gli abusi al sistema (es. sostituzione o intermediazione illegale). Attualmente può essere richiesto con una frequenza variabile da una volta ogni 14 giorni a una volta al giorno

Riguardo le consegne, tutti gli intervistati ribadiscono che le condizioni di consegna sono note ai rider nel momento in cui viene proposto il task e che il cosiddetto *blind orders* (la proposta di una consegna senza che sia nota in anticipo la destinazione finale) è stato eliminato. Interessante anche evidenziare come il management affermi che l'ingegnerizzazione dell'algoritmo è interna all'azienda mentre il software per il riconoscimento facciale sia esternalizzato. In riferimento a forme di innovazione del servizio, è stata citata la creazione di 'Glovo center' per dare assistenza e ristoro ai rider nel corso delle loro consegne, e in futuro possibili luoghi formativi per fornire politiche attive ai corrieri e permettere loro di qualificarsi per altre mansioni interne all'azienda o professioni digitali. Interessante è anche la creazione di partnership con negozi fisici (es Carrefour o Conad) e l'aumento dei beni da consegnare. In conclusione, le testimonianze del management delle piattaforme intervistate sembrano confermare la doppia natura delle piattaforme digitalizzate che impattano sulle forme di organizzazione della produzione e del lavoro (Steinberg 2022; Srnicek 2017; Ciarini e De Minicis 2024), uno spazio di intermediazione, che crea un *multi-sided market*, senza il quale non vi sarebbe il

collegamento e la costruzione di una rete tra diversi soggetti (ristoranti, imprese, locali, studi di registrazione, rider, musicisti, informatici, fotografi, giornalisti ecc.) e un'infrastruttura algoritmica che permette tale intermediazione. Il tutto attraverso una continua estrazione di dati, e l'utilizzo in diverse forme di un lavoro ibrido, lontano dalle configurazioni degli spazi e dei tempi del lavoro tradizionale (De Minicis e Donà 2022) ma che avverte anche tutti i limiti di uno status professionale debole, contingente, poco riconosciuto.

6. Conclusioni e prospettive di ricerca

Le piattaforme di lavoro in Italia offrono un accesso immediato e inclusivo al mercato del lavoro, rendendo possibile l'ingresso di molti lavoratori, in particolare migranti, grazie a una struttura che elimina qualsiasi discriminazione all'ingresso. Nelle piattaforme non si registra mismatch tra domanda e offerta, sia grazie all'azione algoritmica sia per la presenza di una forza lavoro potenziale¹⁹ radicalmente scalabile. Tuttavia, il modello di lavoro che esse offrono presenta anche degli aspetti altamente problematici, come emerso dalle interviste con gli stakeholders. Sebbene l'accesso alle piattaforme sia libero e aperto a tutti, la discriminazione avviene successivamente, nel momento in cui i lavoratori competono per i task più remunerativi. Questo crea un ambiente fortemente competitivo in cui la cooperazione, tipica di un modello di lavoro regolato, è sostituita da una continua pressione per migliorare le prestazioni e massimizzare i guadagni orari. La competizione tra lavoratori, motivata dal sistema algoritmico che gestisce le assegnazioni, e acuita dall'utilizzo, come abbiamo visto, di una forza lavoro potenziale, configura un rapporto lavorativo fortemente individualizzato e poco orientato alla cooperazione, con effetti negativi sulla qualità delle relazioni tra lavoratori e sulla stabilità delle condizioni lavorative.

Un altro aspetto che contribuisce all'espansione del lavoro 'piattaformizzato' è la crescente 'dualizzazione' del mercato del lavoro. Le piattaforme si configurano come una sorta di alternativa rispetto a un settore del mercato del lavoro tradizionale definibile non standard, sempre più segnato da precarietà, informalità e discontinuità. Lavoratori provenienti da contesti di contingenza, lavoro nero o contratti atipici trovano nelle piattaforme una struttura più efficiente rispetto al mercato del lavoro materiale, caratterizzato dal management umano nel gestire un'attività lavorativa Just in time. Sebbene la struttura organizzativa delle piattaforme possa rappresentare un miglioramento in termini

¹⁹ La "forza lavoro potenziale" (Mezzadra 2023) viene analizzata nel contesto delle teorie sul lavoro e sulla migrazione. Mezzadra esplora come il capitalismo contemporaneo utilizzi molto il lavoro precario e migrante attraverso gli spazi delle infrastrutture algoritmiche, enfatizzando il concetto di "potenziale" come una risorsa perenne per il sistema capitalistico. Questo potenziale di forza lavoro è costituito da soggetti che, pur non essendo integrati stabilmente nel mercato del lavoro, rimangono disponibili o "mobilitabili" per l'impiego immediato in condizioni formalizzate ma flessibili e spesso precarie. Mezzadra utilizza il concetto per illustrare come il capitalismo globale estenda le sue frontiere, spingendo le persone tra inclusione ed esclusione lavorativa, informalità e formalità della relazione lavorativa. La forza lavoro potenziale, secondo Mezzadra, rappresenta così una risorsa strategica per il capitale, che ne trae vantaggio mantenendola in uno stato di precaria disponibilità lavorativa e determinando una pressione competitiva sulla forza lavoro in quel momento attiva.

di chiarezza e ottimizzazione, anche per la facilità nell'attivare esperienze lavorative basate sulla multi-committenza e la contingenza, i lavoratori si trovano comunque a sperimentare un sistema che prevede logiche di prestazione elevate e che si caratterizza per una competizione spinta, poco favorevole per il benessere individuale e sociale.

Inoltre, la natura altamente eterogenea dei lavoratori che operano sulle piattaforme – dai rider agli assistenti di cura, dagli informatici, gli autisti, ai consulenti – comporta una diversità di interessi che può rendere estremamente difficile un'azione collettiva di rappresentanza e tutele. Nonostante questa eterogeneità e la pressione algoritmica, emerge, comunque, dai dati delle interviste un fenomeno importante, vale a dire l' 'accettazione' delle logiche algoritmiche delle piattaforme, che da alcuni non sono viste come una forma di sfruttamento, ma come un sistema 'necessario' ed efficace per il verificarsi di opportunità immediate e flessibili di guadagno in modo formalizzato e trasparente rispetto alle incertezze e discriminazioni presenti in ampi settori del lavoro materiale a bassa qualifica professionale (agricoltura, ristorazione, commercio, pulizia, cura). Ciò comporta, in molti casi, un adattamento delle aspettative lavorative e una normalizzazione della condizione di lavoro, che spesso si risolve in un'assenza di critica al management algoritmico e alla pressione dei tempi di lavoro. Un' 'accettazione' che quindi può essere interpretata in chiave comparativa rispetto alle esperienze di lavoro pregresse nel mercato materiale, in quanto può determinare un effetto di "privazione relativa" all'incontrario.

I lavoratori non leggono la costante valutazione della performance, l'inevitabilità dell' 'accettazione' di task e l'ottimizzazione dei tempi come una forma di controllo, ma come parte di un sistema che offre una via di uscita dal deterioramento del mercato del lavoro materiale, nella sua dimensione meno qualificata, acuita dalla crisi sanitaria. Tuttavia, il confine tra "efficienza" e "controllo" rimane una questione non risolta, a cui i diversi soggetti danno interpretazioni radicalmente differenziate. Appare non confutabile che le piattaforme, attraverso il loro management algoritmico, monitorino costantemente le prestazioni e i tempi dei lavoratori, imponendo una disciplina imposta da algoritmi che calcolano ogni fase di lavoro, ed è altrettanto vero che questo garantisce qualità del servizio per il cliente finale e una continua disponibilità di prestazioni lavorative per chi vuole ottenere in qualsiasi momento un guadagno.

Così, in un contesto di relazioni individualistiche, in cui l'obiettivo è massimizzare l'efficienza, i sindacati e le piattaforme si interrogano sul confine tra il miglioramento delle prestazioni e il rischio di un controllo pervasivo. Se da un lato la tecnologia e l'Intelligenza artificiale possono condurre a forme più efficienti di gestione del lavoro, dall'altro c'è il rischio che il controllo pervasivo del lavoro da parte di una macchina possa minare il benessere e i diritti dei lavoratori piattafomizzati e non solo. A tal fine, è necessario che si sviluppi un vero e integrato sistema di relazioni industriali nel mercato del lavoro digitalizzato che possa governare l'impatto dell'Intelligenza artificiale sul mercato del lavoro, indirizzandolo verso modelli di lavoro sostenibili.

Solo un sistema di relazioni industriali forte e partecipato può garantire che l'uso della tecnologia non si orienti verso dinamiche di sfruttamento, ma assuma la forma di uno strumento di empowerment per i lavoratori. In questo contesto, la costruzione di una contrattazione collettiva inclusiva, che dia rappresentanza alle diverse categorie di lavoratori su piattaforma, diventa fondamentale. La contrattazione dovrebbe prevedere la concertazione dei tempi di realizzazione dei task e delle relative micro-quote salariali, la gestione dei pagamenti e la protezione dei diritti dei lavoratori, forme di rappresentanza e tutele come la maternità, le ferie, l'indennità di disoccupazione e la previdenza. È

necessario, inoltre, che vengano concertate le modalità di utilizzo dei dati personali dei lavoratori, così da garantire trasparenza nelle procedure algoritmiche e un'efficienza che non diventi controllo invasivo.

In particolare, il trattamento dei dati deve rispettare i diritti dei lavoratori e non essere strumentalizzato per fini di sorveglianza. L'approvazione della direttiva dell'Unione Europea sul lavoro delle piattaforme rappresenta, in tal senso, un passo fondamentale verso la creazione di un sistema normativo che garantisca tutele e diritti a tutte le categorie di lavoratori, al di là del loro status professionale (dipendente o autonomo). Le piattaforme, se regolamentate correttamente, potrebbero diventare un'opportunità per promuovere l'inclusione sociale e ridurre la disuguaglianza, migliorando le condizioni lavorative e offrendo forme di protezione sociale ed inclusione anche per il lavoro migrante: si pensi non solo alle piattaforme di food delivery e ride-hailing ma anche a quelle socioassistenziali (Fairwork 2024).

Un'attenzione particolare dovrebbe essere dedicata alla creazione di un sistema di regole che non solo tuteli i lavoratori, ma che permetta anche una gestione trasparente ed equa dei dati, promuovendo un'efficienza che non sia pervasiva.

In conclusione, è essenziale che il mercato del lavoro piattaforma in Italia non venga visto come un fenomeno destinato a rimanere fuori dalle tradizionali forme di regolamentazione, ma come una realtà che deve essere governata da un sistema di relazioni industriali coerente con i principi di sostenibilità, equità e inclusione. Solo così sarà possibile configurare l'efficienza tecnologica, promossa dal management algoritmico, come un'opportunità per costruire un sistema di lavoro più giusto e inclusivo, che non metta a rischio il benessere dei lavoratori. In questo senso, la creazione di nuove forme di rappresentanza sindacale, capaci di affrontare le sfide del lavoro sulle piattaforme, risulta centrale per orientare il futuro del lavoro in Italia verso forme più sostenibili e socialmente responsabili.

Con la fase attuativa della direttiva nella fase attuale sarà possibile arrivare ad un nuovo quadro di regole condivise tra management e rappresentanze sindacali, superando lo scoglio della classificazione come barriera ideologica e affrontando, invece, la questione delle tutele per realizzare un lavoro su piattaforma equo e inclusivo, mediante la contrattazione delle forme attuative del lavoro umano determinate dal management digitale.

In tal senso anche i percorsi di ricerca futuri dovranno considerare il lavoro su piattaforma come un processo più ampio, in grado di implementare una tecnologia capace di plasmare in contesti e forme differenziate tutte le diverse dinamiche di organizzazione del lavoro e della produzione, da quelle industriali a quelle della progettazione digitale fino ad arrivare ai settori in cui le piattaforme nascono nei loro modelli pionieristici, *post sharing economy*, servizi, logistica, cura e assistenza domiciliare.

Bibliografia

- Adăscăliței D., Riso S. (2024), Effects of employee monitoring on remote work. An empirical study from Germany and Spain using AMPWork survey data (2021-2022), *Sinapsi*, XIV, n.2, pp.93-112
- Aloisi A., Rainone S. (2024), *The EU Platform Work Directive. What's new, what's missing, what's next?*, ETUI Policy Brief 2024.06, Brussels, The European Trade Union Institute
- Bergamante F., della Ratta F., De Minicis M., Mandrone E. (2022), *Lavoro virtuale nel mondo reale: i dati dell'indagine Inapp-Plus sui lavoratori delle piattaforme in Italia*, Inapp Policy Brief n.25, Roma, Inapp
- Ciarini A., De Minicis M. (2024), Platform capitalism: genesis and De-Westernizing approach, *Sinapsi*, XIV, n.2, pp.10-20
- Crouch C. (2019), *Se il lavoro si fa gig*, Bologna, il Mulino
- De Angelis M., Donà S. (2023), Le discriminazioni algoritmiche, *Ingenere.*, 14 aprile <<https://www.ingenero.it/prossima/discriminazioni-algoritmiche>>
- De Minicis M. (2021), Così la Spagna risolve il rebus dei rider, *lavoce.info*, 29 marzo <<https://lavoce.info/archives/73180/cosi-la-spagna-risolve-il-rebus-dei-rider/>>
- De Minicis M., Donà S. (2022), Lavoro materiale o virtuale? Luoghi e tempi nel lavoro nelle Platform work, *Economiaepolitica.it*, 12 gennaio <<https://www.economiaepolitica.it/lavoro-e-diritti/lavoro-materiale-o-virtuale-luoghi-e-tempi-nel-lavoro-nelle-platform-work/>>
- De Minicis M., della Ratta F. (2022), Il lavoro in piattaforma, in Inapp, Bergamante F., Mandrone E. (a cura di), *Rapporto Plus 2022. Comprendere la complessità del lavoro*, Roma, Inapp, pp. 334-340
- De Stefano V. (2016), *The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig economy"*, Ginevra, International Labour Organization
- Fairwork (2024), *Fairwork Italy Ratings 2024*, Oxford e Berlino, Fairwork
- Gallino L. (1978), Gruppo di riferimento, in *Dizionario di Sociologia*, Torino, UTET
- ILO (2023), *International Classification of Status in Employment (ICSE-18)*, Last updated: August 2023, Ginevra, International Labour Organization
- ILO (2021), *World Employment and social Outlook. The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, Ginevra, International Labour Organization
- Inapp, De Minicis M. (a cura di) (2023), *Evoluzione dei regimi di protezione sociale dei lavoratori alla prova della crisi pandemica. Un'analisi internazionale*, Inapp Report n.38, Roma, Inapp
- Inapp, della Ratta-Rinaldi F. (a cura di) (2024), *Riflessioni sulla qualità del lavoro autonomo, fra aspetti regolativi ed evidenze empiriche comparate*, Inapp Report n.49, Roma, Inapp
- Inapp, Deidda M. (a cura di) (2024), *Piattaforme, imprese e lavoro nel mercato della ristorazione, del turismo e dei trasporti in Italia. I risultati dell'indagine INAPP DPS*, Inapp Report n.48, Roma, Inapp
- Inps (2018), *XVII Rapporto annuale. Luglio 2018*, Roma, Istituto nazionale previdenza sociale
- Istat (2024), *Lavoratori delle piattaforme digitali. Anno 2022, Statistiche Report*, 21 febbraio
- Istat (2021), *Indagine conoscitiva sui lavoratori che svolgono attività di creazione di contenuti digitali*, Audizione, Camera dei Deputati, IX Commissione, 14 luglio
- Merton R.K. (1949), *Social Theory and Social Structure*, New York, Free press of Glencoe; trad. it. (1959), *Teoria e Struttura Sociale*, il Mulino, Bologna

- Mezzadra S. (2023), Potenzialità dell'esercito industriale di riserva, *Cartografie sociali*, VIII, 15, pp.167-180
- OECD (2019), *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*, Paris, OECD Publishing
- Perani G., Nascia L. (a cura di) (2022), *La misurazione dell'economia delle piattaforme in Italia*, Istat, Roma
- Pesole A., Urzì Brancati M.C., Fernández-Macías E., Biagi F., González Vázquez I. (2018), Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey, JRC Science for Policy Report, JRC112157, Luxembourg, Publications Office of the European Union
- Piasna A. (2020), *Counting Gigs: How Can we Measure the Scale of Online Platform Work?*, ETUI Working Paper n.2020.6., Bruxelles, European Trade Union Institute - ETUI
- Sabbatini A. (2022), Le piattaforme digitali come fonti della statistica ufficiale: il caso del lavoro, in Perani G., Nascia L. (a cura di), *La misurazione dell'economia delle piattaforme in Italia*, Roma, Istat, pp.85-106
- Srnicek N. (2017), *Platform capitalism*, John Wiley & Sons
- Steinberg M. (2022), From automobile capitalism to platform capitalism: Toyotism as a prehistory of digital platforms, *Organization Studies*, 43, n.7, pp.1069-1090
- Supiot A. (a cura di) (1999), *Il futuro del lavoro*; ed. it. Barbieri P., Mingioni E. (a cura di), Roma, Carocci

