

Indice

Tabelle	1
Appendice 1	3
Appendice 2	13
2A. Interviste dell'OIL con le società di piattaforme digitali	13
2B. Analisi dei termini dei contratti di servizio	14
Regole di gestione della piattaforma	16
Appendice 3	45
3A. Aziende di IT	45
3B. Start-up che forniscono strumenti e/o prodotti complementari e servizi di IA	45
3C. Clienti o piccole imprese che utilizzano piattaforme di consegna	47
3D. Società di esternalizzazione dei processi aziendali (BPO)	47
3E. I clienti che utilizzano piattaforme di taxi e di consegna	48
Appendice 4	49
4A. Indagini e interviste dell'OIL	49
4A.1 Indagini sugli autisti e gli addetti alle consegne in paesi selezionati (2019-2020)	49
4A.2 Indagine di valutazione rapida sull'impatto del COVID-19 sui lavoratori dei settori dei taxi e delle consegne (2020)	53
4A.3 Indagini sui lavoratori delle piattaforme online basate sul web	57
4A.4 Interviste con i liberi professionisti	64
4B. Analisti statistiche	64
4B.1 I guadagni degli autisti e degli addetti alle consegne	64
4B.2 I guadagni dei lavoratori delle piattaforme online basate sul web	69
Appendice 5	83

Tabelle

A1.1 Lista dei codici dei paesi	4
A1.2 Stime dei lavoratori che svolgono mansioni sulle piattaforme digitali	5
A1.3 Finanziamenti totali da capitale di rischio e altri investitori, categorie selezionate di piattaforme di lavoro digitali, per regione e tipo di piattaforma, 1999-2020	8

A1.4	Stima delle entrate annuali delle piattaforme di lavoro digitali, per regione e tipo di piattaforma, 2019–2020	9
A1.5	Fusioni e acquisizioni nelle piattaforme di consegna	10
A1.6	Fusioni e acquisizioni nelle piattaforme di taxi	11
A1.7	Fusioni e acquisizioni nelle piattaforme online basate sul web	12
A2.1	Interviste con le società di piattaforme digitali	14
A2.2	Fonti online dei termini di servizio delle piattaforme	19
A2.3	Terminologia utilizzata per identificare gli utenti della piattaforma nei termini dei contratti di servizio	43
A3.1	Interviste dell'OIL condotte sulle esperienze della piattaforma digitale del lavoro	46
A4.1	Numero di osservazioni nelle indagini nazionali sugli autisti e gli addetti alle consegne, per città in cui è stata effettuata l'intervista	50
A4.2	Numero di osservazioni nelle indagini per paese sugli autisti e gli addetti alle consegne che lavorano tramite app, per società di piattaforme	51
A4.3	Periodi di raccolta dei dati per le indagini nazionali sugli autisti e gli addetti alle consegne	53
A4.4	Numero di osservazioni nelle indagini di valutazione rapida sull'impatto del COVID-19 su autisti e addetti alle consegne, per città in cui è stata effettuata l'intervista	54
A4.5	Numero di partecipanti contattati per le indagini di valutazione rapida sull'impatto del COVID-19 sugli autisti e gli addetti alle consegne, per paese	55
A4.6	Numero di osservazioni nelle indagini globali sulle piattaforme online basate sul web, per gruppo di reddito e paese/territorio	60
A4.7	Numero di osservazioni per piattaforma per le indagini sulle piattaforme online basate sul web	61
A4.8	Numero di osservazioni per piattaforma nelle indagini sulle piattaforme online basate sul web	63
A4.9	Risultati della regressione: autisti che lavorano tramite app e tradizionali (variazioni percentuali; variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)	64
A4.9	Risultati della regressione: autisti che lavorano tramite app e tradizionali (variazioni percentuali; variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)	66
A4.11	Risultati della regressione: addetti alle consegne che lavorano tramite app (variazioni percentuali; variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)	68
A4.12	Tipo di micro-mansioni e codici NIC e NAICS simili	70
A4.13	Risultati della regressione: lavoratori tradizionali e delle piattaforme di micro-mansioni in India (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)	72
A4.14	Risultati della regressione: lavoratori tradizionali e delle piattaforme di micro-mansioni negli Stati Uniti (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)	73
A4.15	Risultati della regressione: lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti, indagine globale, per livello di sviluppo (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)	75
A4.16	Risultati della regressione: i lavoratori delle piattaforme online basate sul web, Cina (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)	77
A4.17	Risultati delle regressione: lavoratori delle piattaforme online basate sul web, Ucraina (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)	80
A5.1	Lista delle interviste con i sindacati e le associazioni	83

Appendice 1

Le piattaforme di lavoro digitali: stime dei lavoratori, degli investimenti e dei ricavi

► **Tabella A1.1** Lista dei codici dei paesi

Paese	ISO Alpha 3	Paese	ISO Alpha 3	Paese	ISO Alpha 3
Albania	ALB	Finlandia	FIN	Pakistan	PAK
Algeria	DZA	Francia	FRA	Peru	PER
Argentina	ARG	Georgia	GEO	Polonia	POL
Armenia	ARM	Germania	DEU	Portogallo	PRT
Australia	AUS	Ghana	GHA	Regno Unito	GBR
Bangladesh	BGD	Giamaica	JAM	Rep.di Moldavia	MDA
Benin	BEN	Giappone	JPN	Rep. Dominicana	DOM
Bielorussia	BLR	Grecia	GRC	Romania	ROU
Bolivia, Stato Plurinazionale della	BOL	India	IND	Santa Lucia	LCA
Bosnia ed Erzegovina	BIH	Indonesia	IDN	Senegal	SEN
Brasile	BRA	Irlanda	IRL	Serbia	SRB
Bulgaria	BGR	Israele	ISR	Singapore	SGP
Camerun	CMR	Italia	ITA	Slovacchia	SVK
Canada	CAN			Sudafrica	ZAF
Cile	CHL	Kazakhstan	KAZ	Spagna	ESP
Cina	CHN	Kenya	KEN	Sri Lanka	LKA
Cipro	CYP	Macedonia del Nord	MKD	Stati Uniti	USA
Colombia	COL	Madagascar	MDG	Svezia	SWE
Costa Rica	CRI	Malesia	MYS	Tailandia	THA
Croazia	HRV	Marocco	MAR	Tunisia	TUN
Danimarca	DNK	Mauritius	MUS	Turchia	TUR
Ecuador	ECU	Messico	MEX	Uganda	UGA
Egitto	EGY	Nepal	NPL	Ucraina	UKR
El Salvador	SLV	Nicaragua	NIC	Svezia	SWE
Emirati Arabi Uniti	ARE	Nigeria	NGA	Uruguay	URY
Etiopia	ETH	Norvegia	NOR	Venezuela, Rep. Bolivariana del	VEN
Federazione Russa	RUS	Nuova Zelanda	NZL	Vietnam	VNM
Filippine	PHL	Paesi Bassi	NLD		

► **Tabella A1.2 Stime dei lavoratori che svolgono mansioni sulle piattaforme digitali**

Referenze	Stime	Paesi e anni	Periodo/percentuale di reddito	Descrizione
Urzi Brancati, Pesole e Fernández Macías (2020)	9,5–11% della popolazione adulta (con età compresa tra 16 e 74 anni)	16 Stati membri dell'UE (Croazia, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Lituania, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Spagna, Svezia e Ungheria.), 2018	Ha ottenuto un reddito dalla fornitura di servizi tramite piattaforme online.	Fornitura di servizi di lavoro tramite piattaforme online; il pagamento viene effettuato digitalmente tramite la piattaforma, e le mansioni sono svolte online sul web o in un luogo.
	1,9–2,4% della popolazione adulta		Ha fornito servizi di lavoro tramite piattaforme, ma meno di una volta al mese nell'ultimo anno.	
	3,1% della popolazione adulta		Almeno una volta al mese, ma per meno di 10 ore alla settimana e ha guadagnato meno del 25% del reddito attraverso le piattaforme.	
	4,1% della popolazione adulta		Almeno una volta al mese, tra 10 e 19 ore o guadagnava tra il 25% e il 50% del reddito attraverso le piattaforme.	
	1,4% della popolazione adulta		Almeno una volta al mese, e ha lavorato sulle piattaforme almeno 20 ore a settimana o ha guadagnato almeno il 50% del reddito attraverso le piattaforme.	
Pesole et al. (2018)	9,7% in media 6–12% della popolazione adulta	14 Stati membri dell'UE, 2017	Ha fornito servizi di lavoro in passato.	Fornitura di servizi tramite piattaforme online (basate sulla localizzazione e sul web).
	8% in media 4–10% della popolazione adulta		Ha regolarmente fornito servizi almeno una volta al mese nell'ultimo anno.	
Alsos et al. (2017)	1% della popolazione in età lavorativa	Norvegia, 2016–17	Ha guadagnato denaro attraverso piattaforme di lavoro nell'anno precedente.	
CIPD (2017)	4% degli adulti che lavorano (18–70 anni)	Regno Unito, 2016	Ha svolto un lavoro retribuito su una piattaforma almeno una volta nei 12 mesi precedenti.	Il lavoro su piattaforma include lo svolgimento di mansioni online, la prestazione di servizi di trasporto o la consegna fisica di cibo o altri beni.

Segue...

... segue

Referenze	Stime	Paesi e anni	Periodo/percentuale di reddito	Descrizione
Huws et al. (2017)	9-12% in Germania, Paesi Bassi, Svezia, Regno Unito 18-22% in Austria, Italia, Svizzera	Austria, Germania, Italia, Paesi Bassi, Svezia, Svizzera, Regno Unito, 2016-17	Ha svolto il crowdwork in passato.	Il crowdwork è un lavoro retribuito effettuato tramite una piattaforma online, come le piattaforme per liberi professionisti o fuori dalla propria casa su piattaforme online basate sulla localizzazione.
	6-8% in Germania, Paesi Bassi, Svezia, Regno Unito 13-15% in Austria, Italia, Svizzera		Ha svolto il crowdwork al meno una volta al mese.	
	5-6% in Germania, Paesi Bassi, Svezia, Regno Unito 9-12% in Austria, Italia, Svizzera		Ha svolto il crowdwork almeno una volta a settimana.	
Farrell, Greig e Hamoudi (2018)	1,6% su tutte le piattaforme 1,1% sulle piattaforme di lavoro, 0,2% su piattaforme di capitale, 0,4% di vendita (28 milioni di conti bancari USA) 4,5% su tutte le piattaforme	Stati Uniti, 2016	Ha guadagnato un reddito dal lavoro su piattaforma nell'ultimo mese Ha guadagnato un reddito dal lavoro su piattaforma nell'ultimo anno.	Le piattaforme di lavoro sono quelle in cui i partecipanti svolgono diverse mansioni, mentre le piattaforme di capitale sono quelle i cui partecipanti vendono prodotti o affittano beni.
Burson-Marsteller, Aspen Institute e Time (2016)	42% della popolazione adulta 22% della popolazione adulta	Stati Uniti, 2015	Ha acquistato o utilizzato uno dei servizi. Ha offerto almeno uno dei servizi in passato.	I servizi dell'economia on-demand includono: condivisione del trasporto, condivisione dell'alloggio, servizi legati a mansione, noleggio auto a breve termine, o consegna di cibo o altri prodotti.
	7% della popolazione adulta		In un mese tipo guadagna almeno il 40% tramite l'economia on-demand.	
Katz e Krueger (2016)	0,5% della forza lavoro	Stati Uniti, 2015	Periodo di riferimento – una settimana.	Lavorare tramite un intermediario online.
Indagini effettuate dagli uffici statistici nazionali				
Svizzera, FSO (2020)	0,4% della popolazione 1,6% della popolazione	Svizzera, 2019	Negli ultimi 12 mesi. Ha fornito servizi su piattaforme mediate da internet.	Ha svolto un lavoro tramite piattaforme mediate da internet.
Stati Uniti, BLS (2018)	1% dell'occupazione totale	Stati Uniti, 2017	Nell'ultima settimana.	Lavoratori il cui lavoro è mediato elettronicamente, che svolgono brevi lavori o mansioni attraverso siti web o applicazioni mobili che li mettono in contatto con i clienti e predispongono il pagamento a fronte di tali mansioni.

Segue...

... segue

Referenze	Stime	Paesi e anni	Periodo/percentuale di reddito	Descrizione
Ilsøe e Madsen (2017)	2,4% della popolazione in età lavorativa	Danimarca, 2017	Nell'ultimo anno.	Ha guadagnato denaro tramite le piattaforme digitali, sia di lavoro sia di capitale.
	1% della popolazione in età lavorativa		Nell'ultimo anno.	Ha guadagnato denaro tramite una piattaforma di lavoro come Upwork, Happy Helper.
	1,5% della popolazione in età lavorativa		Nell'ultimo anno.	Ha guadagnato denaro tramite una piattaforma di capitale come Airbnb, GoMore.
Svezia, SOU (2017)	4,5% della popolazione in età lavorativa	Svezia, 2016	Nell'ultimo anno.	Ha cercato di ottenere un lavoro tramite una piattaforma digitale.
	2,5% della popolazione in età lavorativa		Nell'ultimo anno.	Ha svolto un lavoro tramite una piattaforma digitale.
Canada, Statcan (2017)	9,5% della popolazione adulta (≥ 18 anni) (7% servizio di trasporto; 4,2% alloggio)	Canada, 2015-16	Negli ultimi 12 mesi.	Ha usato servizi di trasporto peer-to-peer o servizi di alloggio privato.
	0,3% della popolazione adulta (≥ 18 anni)		Negli ultimi 12 mesi.	Ha offerto servizi di trasporto peer-to-peer.
	0,2% della popolazione adulta (≥ 18 anni)		Negli ultimi 12 mesi.	Ha offerto servizi di alloggio privato.
Statistics Finland (2018)	7% della popolazione adulta	Finlandia, 2017	Negli ultimi 12 mesi.	Ha lavorato o guadagnato un reddito dalle seguenti piattaforme: Airbnb, Uber, Tori.fi/Huuto.net, Solved e altre.

Fonte: compilazione dell'OIL.

► **Tabella A1.3 Finanziamenti totali da capitale di rischio e altri investitori, categorie selezionate di piattaforme di lavoro digitali, per regione e tipo di piattaforma, 1999–2020**

	Finanziamenti (milioni di dollari)	Numero di piattaforme	Numero di paesi
Consegna	37.495	164	47
Africa	13	5	4
America del Nord	11.116	44	2
America Latina e Caraibi	3.019	15	9
Asia centrale e occidentale	51	6	4
Asia meridionale	4.199	21	2
Asia orientale	8.915	16	3
Europa occidentale	9.803	33	12
Europa orientale	110	10	3
Paesi Arabi	48	6	5
Sud-est asiatico e Pacifico	222	8	3
Taxi	62.784	61	30
Africa	45	8	6
America del Nord	33.032	19	1
America Latina e Caraibi	337	6	3
Asia centrale e occidentale	929	2	2
Asia meridionale	3.850	5	4
Asia orientale	21.581	4	2
Europa occidentale	1.211	10	7
Europa orientale	1.001	2	2
Stati Arabi	772	1	1
Sud-est asiatico e Pacifico	26	4	2
Online basate sul web	2.690	142	31
America del Nord	1.601	66	2
America Latina e Caraibi	2	4	3
Asia centrale e occidentale	113	4	2
Asia meridionale	7	6	2
Asia orientale	579	11	3
Europa occidentale	299	36	10
Europa orientale	12	5	3
Stati Arabi	0,3	1	1
Sud-est asiatico e Pacifico	77	9	5
Ibride	16.999	5	4
Africa	908	1	1
Asia orientale	991	2	1
Sud-est asiatico e Pacifico	15.100	2	2

Fonte: banca dati Crunchbase.

► **Tabella A1.4** Stima delle entrate annuali delle piattaforme di lavoro digitali, per regione e tipo di piattaforma, 2019–2020

	Entrate (in milioni di dollari)	Numero di piattaforme	Numero di paesi
Consegna	25.063	191	36
Africa	10	3	4
America del Nord	9.104	34	1
America Latina e Caraibi	934	6	4
Asia centrale e occidentale	231	1	1
Asia meridionale	690	10	1
Asia orientale	9.107	101	4
Europa occidentale	4.772	16	8
Europa orientale	63	7	5
Stati Arabi	113	7	3
Sud-est asiatico e Pacifico	90	6	5
Trasporto	17.343	31	18
Africa	7	2	2
America del Nord	14.521	9	1
America Latina e Caraibi	17	2	1
Asia centrale e occidentale	1.000	1	1
Asia meridionale	460	4	3
Asia orientale	401	1	1
Europa occidentale	300	7	5
Europa orientale	501	1	1
Stati Arabi	119	1	1
Sud-est asiatico e Pacifico	17	3	2
Online basate sul web	2.509	107	22
Africa	2	1	1
America del Nord	1.572	61	2
America Latina e Caraibi	1	1	1
Asia centrale e occidentale	107	1	1
Asia meridionale	26	7	1
Asia orientale	127	6	3
Europa occidentale	155	20	7
Europa orientale	24	3	2
Sud-est asiatico e Pacifico	494	7	4
Ibride	6.273	5	4
Africa	180	1	1
Asia orientale	2.493	2	1
Sud-est asiatico e Pacifico	3.600	2	2

Fonte: banca dati Owler, rapporti annuali e depositi delle società di piattaforma alla Securities and Exchange Commission degli Stati Uniti.

► **Tabella A1.5 Fusioni e acquisizioni nelle piattaforme di consegna**

Nome della piattaforma	Fusione/acquisizione	Nome della piattaforma/società (con cui è stata effettuata la fusione/da chi è stata acquisita)	Data della fusione/ acquisizione
Appetito24	Acquisizione	PedidosYa (acquisita da Delivery Hero)	14.08.2017
Baedaltong	Acquisizione	Delivery Hero	09.12.2014
BGMENU.com	Acquisizione	Takeaway.com (ora Just Eat Takeaway.com)	23.02.2018
Canary Flash	Acquisizione	Just Eat (ora Just Eat Takeaway.com)	01.09.2019
Carriage	Acquisizione	Delivery Hero	29.05.2017
Caviar	Acquisizione	DoorDash	01.08.2019
Chef Shuttle	Acquisizione	Bitesquad	23.06.2017
CitySprint	Acquisizione	LDC	19.02.2016
Dáme Jídlo	Acquisizione	Delivery Hero	09.01.2015
Daojia	Acquisizione	Yum! China	17.05.2017
Delicious Deliveries	Acquisizione	Bitesquad	10.10.2017
Deliveras	Acquisizione	Delivery Hero	12.02.2018
Delivery.com	Acquisizione	Uber	11.10.2019
Delyver	Acquisizione	Big Basket	12.06.2015
Domicilios.com	Acquisizione	iFood	08.04.2020
Doorstep Delivery	Acquisizione	Bitesquad	28.08.2017
Eat24	Acquisizione	Grubhub	03.08.2017
Eats Media	Acquisizione	delivery.com	26.08.2009
Eda.ua	Acquisizione	Menu Group (UK) Limited	05.08.2019
Favor	Acquisizione	HE Butt Grocery	15.02.2018
Feedr	Acquisizione	Compass Group PLC	26.05.2020
Foodarena.ch	Acquisizione	Takeaway.com (ora Just Eat Takeaway.com)	22.06.2018
Foodfly	Acquisizione	Delivery Hero	20.09.2017
Foodfox	Acquisizione	Yandex	28.11.2017
Foodie Call	Acquisizione	Bitesquad	10.10.2017
FoodNinjas	Acquisizione	Velonto	04.2020
Foodonclick.com	Acquisizione	Delivery Hero	05.2015
Foodora	Acquisizione	Delivery Hero	09.2015
Foodpanda	Acquisizione	Delivery Hero	10.12.2016
Foodpanda India	Acquisizione	Ola	19.12.2017
FoodTime	Acquisizione	Fave	24.05.2019
Freshgora	Investimento con quota di minoranza	Meal Temple Group	2019
Gainesville2Go	Acquisizione	Bitesquad	01.10.2017
HipMenu	Acquisizione	Delivery Hero	08.2018
Honest Food	Acquisizione	Delivery Hero	20.12.2019
Hungerstation.com	Acquisizione	Foodpanda	09.08.2016
Lieferando	Acquisizione	Takeaway.com (ora Just Eat Takeaway.com)	10.04.2014
Menulog	Acquisizione	Just Eat (ora Just Eat Takeaway.com)	08.05.2015
Mjam	Acquisizione	Delivery Hero	2012
MyDelivery	Acquisizione	Meal Temple Group	26.02.2019

Segue...

... segue

Nome della piattaforma	Fusione/acquisizione	Nome della piattaforma/società (con cui è stata effettuata la fusione/da chi è stata acquisita)	Data della fusione/ acquisizione
NetPincér hu	Acquisizione	Foodpanda, poi acquisita da Delivery Hero	12.2014 e 12.2016 rispettivamente
PedidosYa	Acquisizione	Delivery Hero	26.06.2014
Pyszne.pl	Acquisizione	Lieferando, poi acquisita da Just Eat Takeaway.com	23.03.2012 e 10.04.2014 rispettivamente
Rickshaw	Acquisizione	DoorDash	14.09.2017
SberMarket	Acquisizione	Sberbank	30.11.2020
Seamless	Acquisizione	Grubhub	01.05.2013
SkipTheDishes	Acquisizione	Just Eat (ora Just Eat Takeaway.com)	15.12.2016
Stuart	Acquisizione	Geopost	07.05.2017
Takeaway.com and Just Eat	Fusione	Just Eat Takeaway.com	23.04.2020
Talabat	Acquisizione	Internet Rocked, poi acquisita da Delivery Hero	02.2015 e 12.2016 rispettivamente
Tapingo	Acquisizione	Grubhub	25.09.2018
Uber Eats (India)	Acquisizione	Zomato	21.01.2020
Waitr	Acquisizione	Landcadia Holdings	16.05.2018
Woowa Bros	Acquisizione	Delivery Hero	12.2020
Yemeksepeti	Acquisizione	Delivery Hero	05.05.2015
YoGiYo	Acquisizione	Delivery Hero	2014
Zakazaka	Acquisizione	Mail.Ru Group	02.05.2017

Fonte: banca dati Crunchbase, rapporti annuali e siti web delle piattaforme.

► Tabella A1.6 Fusioni e acquisizioni nelle piattaforme di taxi

Nome della piattaforma	Fusione/acquisizione	Nome della piattaforma/società (con cui è stata effettuata la fusione/da chi è stata acquisita)	Data della fusione/ acquisizione
99	Acquisizione	DiDi	03.01.2018
Beat	Acquisizione	Intelligent Apps	16.02.2017
Careem	Acquisizione	Uber	26.03.2019
Citybird	Acquisizione	Felix	12.06.2018
Curb	Acquisizione	Verifone	13.10.2015
Easy Taxi	Acquisizione	Cabify	01.01.2017
Fasten	Acquisizione	Vezet Group, poi acquisita da MLU BV	02.03.2018 e 15.07.2019 rispettivamente
Flinc	Acquisizione	Diamler	28.09.2017
FREE NOW	Acquisizione	Intelligent Apps	26.07.2016
Savaree	Acquisizione	Careem, poi acquisita da Uber	30.03.2016 e 26.03.2019 rispettivamente
Vezet Group	Acquisizione	MLU BV	15.07.2019
Yandex.Taxi e Uber (Russia, CIS)	Fusione	MLU BV	02.2018

Fonte: banca dati Crunchbase, rapporti annuali e siti web delle piattaforme.

► **Tabella A1.7 Fusioni e acquisizioni nelle piattaforme online basate sul web**

Nome della piattaforma	Fusione/acquisizione	Nome della piattaforma/società (con cui è stata effettuata la fusione/da chi è stata acquisita)	Data della fusione/ acquisizione
99designs	Acquisizione	VistaPrint	05.10.2020
Applause	Acquisizione	Vista Equity Partners	23.08.2017
AudioKite	Acquisizione	ReverbNation	04.11.2016
Brandstack	Acquisizione	DesignCrowd	20.12.2011
ClearVoice	Acquisizione	Fiverr	13.02.2019
Codechef	Acquisizione	Unacademy	18.06.2020
DesignCrowd	Acquisizione e fusione	DesignBay (da allora ha cambiato la denominazione in DesignCrowd)	23.11.2009
Freelancer Technology	Acquisizione	Music Freelancer.net	02.01.2019
Gengo	Acquisizione	Lionbridge	16.01.2019
Guru	Acquisizione	Emoonlighter	01.07.2003
Indiez	Acquisizione	GoScale	26.02.2020
Iwriter	Acquisizione	Templafy	07.05.2019
Kaggle	Acquisizione	Alphabet (include Google)	07-03.2017
Liveops	Acquisizione	Marlin Equity Partners	01.12.2015
Mila	Acquisizione	Swisscom	02.01.2013
MOFILM	Acquisizione	You & Mr Jones	11.06.2015
Streetbee	Acquisizione	BeeMyEye	16.01.2019
Test IO	Acquisizione	EPAN Systems	21.05.2019
Topcoder	Acquisizione	Appirio, poi acquisita da Wipro Technologies	17.09.2013 e 20.10.2016 rispettivamente
Twago	Acquisizione	Randstad	14.06.2016
VerbalizeIt	Acquisizione	Smartling	19.05.2016
WeGoLook	Acquisizione	Crawford & Company	06.12.2016
Xtra Global	Acquisizione	Rozetta Corp	09.08.2016
Zooppa	Acquisizione	TLNT Holdings SA	07.2019

Fonte: banca dati Crunchbase, rapporti annuali e siti web delle piattaforme.

Appendice 2

Interviste dell'OIL con le società di piattaforme digitali e analisi dei termini dei contratti di servizio

2A. Interviste dell'OIL con le società di piattaforme digitali

Per comprendere il funzionamento delle società di piattaforme digitali, sono state condotte delle interviste con i rappresentanti delle piattaforme online basate sulla localizzazione e di quelle online basate sul web: nel primo caso, sono state condotte delle interviste con i rappresentanti delle piattaforme di taxi e di consegna, in collaborazione con i consulenti, utilizzando un questionario semi-strutturato predisposto dall'OIL. I consulenti hanno contattato le piattaforme di taxi e di consegna nelle città in cui operano, invitandoli a partecipare attraverso una lettera preparata dall'OIL. Le interviste hanno permesso di raccogliere informazioni sui profili aziendali delle piattaforme, le operazioni e le strategie di marketing, il modello aziendale, le pratiche di reclutamento e le strategie future. Tuttavia, solo alcune piattaforme di taxi (in Cile, Ghana, India e Kenya) e una piattaforma di consegna (in Ghana) hanno consentito alle interviste, che sono state condotte di persona dai consulenti o tramite videochiamata dall'OIL.

Per quanto riguarda le piattaforme online basate sul web, l'OIL ha contattato circa 30 società di piattaforme che hanno una presenza significativa o crescente a livello nazionale o regionale, invitandole a partecipare allo studio. L'OIL ha condotto delle interviste con otto di queste società di piattaforme e con una piattaforma open-source (Apache Software Foundation). Le interviste si sono basate su un questionario semi-strutturato, che, seppure abbastanza simile a quello utilizzato per le piattaforme di taxi e di consegna, era specifico per la piattaforma. Tramite le interviste, sono state raccolte informazioni sulle mansioni, il processo di abbinamento, la gestione algoritmica, la valutazione del lavoro e le operazioni delle piattaforme a livello globale. Tutte queste interviste sono state condotte tramite videochiamata, e con alcune piattaforme sono stati organizzati anche alcuni incontri di approfondimento.

La tabella A2.1 elenca le società di piattaforme i cui rappresentanti hanno preso parte alle interviste. Le interviste sono state condotte tra marzo 2019 e marzo 2020 e sono durate tra i 30 minuti e le due ore circa.

► **Tabella A2.1 Interviste con le società di piattaforme digitali**

	Società di piattaforma	Persona intervistata	Copertura
A.	Piattaforme online basate sul web		
1.	Clickworker	Amministratore delegato	Berlino, Germania
2.	Upwork	Responsabile Risorse Umane	Santa Clara, California, Stati Uniti
3.	Hsoub	Amministratore delegato	Londra, Regno Unito
4.	Worknasi	Amministratore delegato	Repubblica Unità di Tanzania
5.	Nabeesh	Amministratore delegato	Emirati Arabi Uniti
6.	Playment	Amministratore delegato	Bangalore, India
7.	Crowd Analytix	Amministratore delegato	Bangalore, India
8.	GoWorkABit	Amministratore delegato (e membro della Sharing Economy Association)	Estonia
9.	Apache Foundation	Membro del Consiglio (e Tesoriere)	Berlino, Germania
B.	Piattaforme online basate sulla localizzazione		
	Piattaforme di taxi		
1.	Uber	Dipendente, dipartimento operativo	Accra, Ghana
2.	Maramoja	Dipendente, dipartimento operativo	Nairobi, Kenya
3.	Uber	Dipendente, responsabile delle politiche pubbliche in Africa orientale	Nairobi, Kenya
4.	Bolt	Dipendente	Nairobi, Kenya
5.	Ola	Dipendente, dipartimento operativo	Nuova Delhi, India
6.	Beat	Amministratore delegato	Santiago, Cile
7.	DiDi	Direttore, affari societari	Santiago, Cile
	Piattaforme di consegna		
1.	Okada	Dipendente, dipartimento operativo	Accra, Ghana

2B. Analisi dei termini dei contratti di servizio

Questo rapporto si basa sull'analisi dei contratti di servizio e di altri documenti correlati di 31 piattaforme digitali. In particolare, nei Capitoli 2 e 5 si è tentato di comprendere il funzionamento del modello aziendale delle piattaforme. Di queste, 16 sono piattaforme online basate sul web (4 per liberi professionisti, 3 basate su gara, 5 di programmazione competitiva e 4 di micro-mansioni) e 15 sono piattaforme online basate sulla localizzazione, di cui 7 nel settore dei taxi e 8 nel settore delle consegne, che operano in diversi paesi.

Le piattaforme online basate sul web sono state selezionate in base alla loro diffusione ai fini delle indagini globali sulle piattaforme di micro-mansioni, per liberi professionisti e di programmazione competitiva per questo rapporto, mentre altre piattaforme sono state analizzate per via della loro importanza. L'analisi del modello aziendale delle piattaforme online basate sul web si è incentrata sulle piattaforme identificate nelle indagini sui lavoratori a livello nazionale che sono state condotte in Africa (Ghana, Kenya e Marocco), Asia (Cina, India e Indonesia), Europa centrale e orientale (Ucraina), America Latina (Argentina, Cile e Messico) e Medio Oriente (Libano). L'eccezione è la piattaforma Deliveroo, che è stata inclusa nell'indagine perché ha delle caratteristiche diverse rispetto alle altre piattaforme

di consegna, al fine di consentire un confronto con queste ultime. Inoltre, per quanto riguarda Grab e Gojek, sono stati analizzati anche i termini dei contratti di servizio riguardanti Singapore, dove entrambe queste piattaforme hanno sede: a Singapore, infatti, alcuni dei principali aspetti dei contratti di servizio differiscono da quelli in vigore in altri paesi in cui operano queste piattaforme. I siti web delle piattaforme forniscono informazioni relative agli accordi e ad altri documenti correlati (si veda la tabella A2.2). Laddove non è stato possibile ottenere le informazioni richieste, sono state utilizzate le informazioni ricavate dalle indagini nazionali e dalle interviste condotte nell'ambito del presente rapporto. L'analisi si concentra sui seguenti aspetti:

- **Rapporto contrattuale:** i termini dei contratti di servizio delle piattaforme online basate sul web e sulla localizzazione forniscono informazioni sul rapporto contrattuale. In tutte le piattaforme analizzate, la terminologia utilizzata tende a negare l'esistenza di un rapporto di lavoro tra le piattaforme e i relativi utenti (si vedano le tabelle A2.2 e A2.3 per maggiori dettagli).
- **Tipi di servizi:** i siti web delle piattaforme online basate sul web e sulla localizzazione forniscono informazioni sui servizi disponibili. Sebbene anche i termini dei contratti di servizio forniscano tali informazioni, queste sono di solito molto brevi rispetto a quelle pubblicate sui siti web. Per le piattaforme online basate sul web, in particolare, le informazioni presentate in questo rapporto sono state ricavate dalle interviste condotte con i rappresentanti delle piattaforme.
- **Modello di reddito:** i siti web delle piattaforme online basate sul web forniscono informazioni sulle diverse commissioni applicate agli utenti (clienti, lavoratori e altri), che includono: costi di registrazione, commissioni o costi di servizio per lo svolgimento delle mansioni, costi di transazione/prelievo, spese per mantenere gli accounts attivi e di cancellazione. Alcune piattaforme prevedono anche tariffe opzionali, come quelle per contrassegnare come urgenti o per mettere in evidenza i progetti dei clienti, in modo da attrarre proposte di qualità più elevata, e quelle applicate ai lavoratori per ottenere l'accesso a un maggior numero di proposte di lavoro e ad annunci migliori. Alcune piattaforme offrono anche degli abbonamenti, le cui informazioni sui costi e sui servizi offerti sono disponibili sui siti web delle rispettive piattaforme.

Nel caso delle piattaforme online basate sulla localizzazione, i termini dei contratti di servizio sia delle piattaforme di taxi che di consegna forniscono informazioni sulle tariffe applicate, che quasi sempre includono commissioni, spese di cancellazione e per i tempi di attesa, nonché vari supplementi, come per i viaggi in aeroporto e i pedaggi o per i servizi di pulizia e manutenzione. I termini e le condizioni delle piattaforme online di localizzazione forniscono anche informazioni sul surge pricing, specificando che i prezzi dei servizi variano a seconda della domanda e dell'offerta. Tuttavia, i contratti non includono informazioni sull'importo esatto di queste tariffe. I siti web – e nello specifico le pagine relative alle FAQ (domande frequenti) o di assistenza – di alcune piattaforme, come Bolt e Cornershop in Messico, e Grab o GrabFood e Gojek a Singapore, contengono informazioni dettagliate sulle commissioni. Tuttavia, laddove non disponibili, tali informazioni sono state ricavate dalle indagini condotte con gli autisti e gli addetti alle consegne nei vari paesi, così come dalle interviste con i proprietari di ristoranti e di negozi di alimentari.

- **Reclutamento e abbinamento:** le informazioni sui requisiti e le procedure di registrazione derivano da diverse fonti. In alcuni casi, le politiche sulla privacy stabiliscono che gli utenti possono accedere alle piattaforme tramite terze parti, come i social network, mentre per altre piattaforme queste informazioni possono essere dedotte dalle sezioni dei siti web dedicate alla registrazione, che danno chiaramente agli utenti la possibilità di iscriversi tramite terze parti, come Google, Facebook o LinkedIn.

Ad esempio, le politiche sulla privacy delle piattaforme online basate sul web e sulla localizzazione forniscono informazioni sui documenti necessari per creare un account. Nel caso delle piattaforme online basate sulla localizzazione, in particolare, le informazioni sui requisiti personali e tecnici necessari per iscriversi come autista o addetto alle consegne (a seconda che si tratti di una piattaforma di taxi o di consegna) sono state ricavate dalle sezioni dei siti web delle piattaforme dedicate alla

registrazione. Inoltre, le sezioni relative all'assistenza o alle FAQ dei siti web delle piattaforme online contengono informazioni sulle procedure di verifica e controllo, che possono essere di diverso tipo, dalla verifica dell'identità tramite fotocamera al rispetto dei requisiti stabiliti dalla piattaforma. Queste informazioni sono state raccolte anche tramite le indagini specifiche per paese e le interviste condotte con le aziende. Infine, molte delle informazioni sui criteri utilizzati per l'assegnazione del lavoro si basano su un'analisi dei siti web di 117 piattaforme di lavoro online presenti su Crunchbase.

- **Processi lavorativi e gestione delle prestazioni:** i siti web delle piattaforme online contengono varie sezioni relative ai processi lavorativi e alla gestione delle prestazioni. Alcune sezioni si concentrano sui sistemi dei punteggi e dei relativi livelli assegnati ai lavoratori, mentre altre sugli strumenti che le piattaforme mettono a disposizione per facilitare la comunicazione tra le parti e per seguire l'avanzamento dei progetti in tempo reale (ad esempio, sistemi di messaggistica all'interno dell'app, le funzioni di chat e l'app desktop). Altre sezioni sono dedicate ai metodi con cui sono effettuati i test per determinare l'accesso continuo dei lavoratori alle mansioni e alle piattaforme. È stato più difficile ottenere informazioni sui sistemi dei punteggi utilizzati dalle piattaforme online basate sulla localizzazione. I termini dei contratti di servizio di queste piattaforme generalmente non contengono tali informazioni e solo alcune di esse descrivono i sistemi dei punteggi sui loro siti web.

Sebbene la maggior parte delle informazioni riguardanti sia le piattaforme online basate sul web sia quelle online basate sulla localizzazione siano state raccolte dai loro siti web, anche i termini dei contratti di servizio sono stati fondamentali. Spesso, infatti, contengono clausole che vietano le comunicazioni tra le parti e il pagamento al di fuori della piattaforma, l'uso di metodi automatizzati (come Google Translate nel caso di Appen) o il subappalto del lavoro. I termini e le condizioni delle piattaforme online basate sulla localizzazione contengono, in particolare, disposizioni sui codici di condotta, il protocollo del servizio clienti e i tempi di cancellazione e comunicazione.

Regole di gestione della piattaforma

- **Accesso/disattivazione dell'account:** le informazioni su chi può accedere alle piattaforme e a quali condizioni sono state ricavate per lo più dai termini dei contratti di servizio. In generale, sia le piattaforme online basate sul web sia quelle online basate sulla localizzazione disattivano gli accounts degli utenti in caso di presunta violazione dei termini dei contratti di servizio. Tuttavia, la facoltà delle piattaforme di disattivare gli accounts spesso è molto più estesa. Molti accordi contengono clausole sul potere discrezionale delle piattaforme di rifiutare la registrazione e disattivare gli accounts, spesso senza alcuna motivazione o preavviso. Nel caso delle piattaforme online basate sul web, in particolare, i siti web delle piattaforme spesso hanno delle sezioni che contengono informazioni sulla disattivazione dell'account e le ragioni che potrebbero causarla, quali i punteggi bassi, il plagio o semplicemente la mancanza di originalità del lavoro svolto, la violazione dei codici di condotta (ad esempio, il maltrattamento di altri utenti), il mancato svolgimento delle mansioni o lo consegna di lavori che non soddisfano le richieste o gli standard di qualità della piattaforma o del cliente.
- **Risoluzione delle controversie:** la maggior parte delle informazioni sui processi di risoluzione delle controversie sia delle piattaforme online basate sul web sia di quelle online basate sulla localizzazione sono state raccolte dai termini dei contratti di servizio, che di solito contengono intere sezioni dedicate alla risoluzione delle controversie in cui sono chiaramente specificate la legge e la giurisdizioni. Nel caso delle piattaforme online basate sul web, tali sezioni sono generalmente molto estese, dato che le procedure di risoluzione delle controversie sono procedimenti arbitrali, le cui condizioni sono definite dettagliatamente dalle piattaforme. Inoltre, le piattaforme online basate sul web spesso includono diverse politiche di risoluzione delle controversie a seconda della questione. Le informazioni su queste diverse politiche sono reperibili generalmente nei loro siti web. Per esempio, Upwork ha diverse procedure di risoluzione delle controversie per i contratti a ore e a prezzo fisso. Le piattaforme online basate sul web di solito prevedono procedure di risoluzione delle controversie diverse per i casi riguardanti la proprietà intellettuale. Per le piattaforme online

basate sulla localizzazione, la legge e la giurisdizione applicabili sono di solito quelle del paese in cui sono forniti i servizi. In alcuni casi, si applicano le leggi e le giurisdizioni di altri paesi, come nel caso di alcuni paesi in cui operano Uber, Bolt e Glovo.

- **Raccolta e trattamento dei dati:** ottenere informazioni sui dati che le piattaforme raccolgono e su come tali dati sono trattati è stato abbastanza semplice, in quanto tali informazioni sono generalmente indicate nelle politiche sulla privacy, che sono spesso strutturate in modo simile. Sia sulle piattaforme online basate sul web sia su quelle online basate sulla localizzazione, tali politiche specificano chiaramente: quali dati sono raccolti; il modo in cui tali dati sono raccolti, nonché quando e da dove; come sono trattati; e con chi sono condivisi. I dati possono essere raccolti direttamente (cioè quando sono forniti dagli utenti) o indirettamente (ossia con strumenti come i cookies). I dati raccolti direttamente variano a seconda delle piattaforme e possono includere i dati finanziari e di contatto degli utenti, i documenti d'identità, i certificati penali, i documenti sul veicolo e sull'assicurazione, o anche informazioni più sensibili come l'etnia, la religione e lo stato civile (questi ultimi osservati solo per Grab).

Anche i dati raccolti indirettamente variano, e possono essere di diversa natura: dai dati di utilizzo (come la cronologia di navigazione e di ricerca, le sezioni della piattaforma visitate, la durata delle visite e il numero di clic) e le informazioni sul dispositivo (come l'indirizzo IP, il codice identificativo del dispositivo e il tipo di browser), ai dati sulla comunicazione tra gli utenti e altri dati memorizzati sul dispositivo dell'utente (informazioni da rubriche e calendari, o anche i nomi di altre applicazioni installate nel dispositivo). Tali informazioni raccolte automaticamente includono anche dati relativi alle prestazioni dei lavoratori, come i loro punteggi e le statistiche di partecipazione. Le piattaforme online basate sulla localizzazione possono anche raccogliere dati relativi alla guida, come la geolocalizzazione in tempo reale e i dati di accelerazione o frenata (come specificato nella politica sulla privacy di Uber e Grab).

Oltre a specificare quali dati raccolgono, le politiche sulla privacy delle piattaforme indicano anche in che modo tali dati sono trattati. Per esempio, le piattaforme elaborano i dati degli utenti per fornire, migliorare e personalizzare i loro servizi, per capire in che modo gli utenti utilizzano i loro servizi, per il rispetto della legge e per il processo decisionale automatizzato (per esempio la politica sulla privacy di Uber specifica che i dati sono utilizzati per abbinare i lavoratori ai clienti, determinare i prezzi in base alla domanda e sospendere o disattivare gli accounts). Sebbene le piattaforme forniscano informazioni sulla raccolta e il trattamento dei dati, tuttavia non associano in maniera chiara la raccolta dei dati al fatto che siano elaborati: in altre parole, non è sempre chiaro come un particolare tipo di dati, come i dati sulla posizione, sia utilizzato. Inoltre, le piattaforme condividono i dati degli utenti con i loro partner commerciali, con altri utenti della piattaforma e con una serie di fornitori di servizi terzi, tra cui le società di elaborazione dei pagamenti, i partner assicurativi e finanziari, le società pubblicitarie, i servizi di social networking, i fornitori di cloud storage, i fornitori di ricerca e marketing e le forze dell'ordine. Le politiche sulla privacy contengono informazioni sulla protezione dei dati, di solito affermando di rispettare alcune leggi sulla protezione dei dati, come il Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea, o di garantire il rispetto della politica sulla privacy da qualsiasi parte abbia accesso ai dati della piattaforma.

- **Diritti di proprietà intellettuale (DPI):** i termini dei contratti di servizio sia delle piattaforme online basate sul web sia di quelle online basate sulla localizzazione dichiarano espressamente che la piattaforma detiene i diritti di proprietà intellettuale. Nel caso delle piattaforme online basate sul web, tuttavia, non è sempre chiaro nei termini e nelle condizioni che ruolo abbiano i DPI sul lavoro creativo svolto tramite le piattaforme. Nella maggior parte dei casi, i DPI sono trasferiti dal lavoratore al cliente al momento del pagamento, anche se in alcuni casi (come Toptal) i lavoratori cedono contrattualmente qualsiasi diritto sul loro lavoro alla piattaforma, che poi trasferisce tali diritti ai clienti al momento del pagamento. Alcune piattaforme online basate sul web richiedono agli utenti di firmare accordi di non divulgazione – come nel caso dei concorsi privati su 99designs e Designhill – mentre su altre piattaforme i clienti possono firmare tale accordo in cambio di un compenso (come Freelancer, PeoplePerHour). Queste informazioni, ove possibile, sono state raccolte dai siti web delle piattaforme, anche se spesso non erano disponibili.

- **Tassazione:** tutte le piattaforme online basate sul web e sulla localizzazione oggetto dell'analisi specificano che i prezzi indicati sulla piattaforma sono comprensivi delle imposte, e sottolineano che la responsabilità di determinare e pagare le tasse ricade sugli utenti (lavoratori e clienti). Tuttavia, alcune piattaforme specificano nei termini di servizio che detraggono le imposte dai guadagni dei lavoratori. Per esempio, sia Ola che Zomato in India effettuano delle detrazioni dai guadagni, come previsto dalla Income Tax Act, 1961 (Legge sull'imposta sul reddito). Freelancer ha recentemente aggiornato la sua politica "Commissioni e addebiti" aggiungendo una sezione sulla tassazione, specificando che le tasse saranno applicate in base al paese di residenza/registrazione dell'utente. Allo stesso modo, i termini di Uber per il Cile sono stati aggiornati, affermando che Uber trasferirà e raccoglierà le tasse applicabili.

► **Tabella A2.2 Fonti online dei termini di servizio delle piattaforme**

A) Piattaforme online basate sul web	
Piattaforme per liberi professionisti	
Freelancer	Accordo con gli utenti: https://www.freelancer.com/about/terms Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.freelancer.com/about/privacy Modello di reddito Commissioni e addebiti: https://www.freelancer.com/feesandcharges/ Adesione: https://www.freelancer.com/membership/ Aziende: https://www.freelancer.com/enterprise Gestione del progetto: https://www.freelancer.com/project-management/ Si veda anche il link sull'accordo con gli utenti. Classificazioni/punteggi Punteggi di Freelancer: https://www.freelancer.com/support/General/freelancer-ratings Premi di Freelancer: https://www.freelancer.com/faq/topic.php?id=42 Il programma preferito dei liberi professionisti: https://www.freelancer.com/support/freelancer/general/the-preferred-freelancer-program?keyword=preferred Qual è il programma preferito dei liberi professionisti?: https://www.freelancer.com/community/articles/what-is-the-preferred-freelancer-program Reclutamento e abbinamento Registrazione: https://www.freelancer.com/signup Restrizioni in alcuni paesi: https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/restrictions-in-some-countries Conoscere il cliente e la politica sulla verifica dell'identità: https://www.freelancer.com/page.php?p=info%2Fkyc_policy Si vedano anche i link riferiti all'accordo con gli utenti e al modello di reddito.

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme per liberi professionisti

Processi lavorativi e gestione delle prestazioni

Codice di condotta: <https://www.freelancer.com/info/codeofconduct>

Comunicare o pagare fuori da Freelancer.com: <https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/communicating-or-paying-outside-freelancer-com>

Inviare messaggi al committente: <https://www.freelancer.com/support/project/messaging-on-projects>

Usare l'app desktop: <https://www.freelancer.com/support/freelancer/project/using-the-desktop-app?keyword=desktop%20a>

Si veda anche il link sull'accordo con gli utenti.

Regole di gestione della piattaforma

Violazioni che portano alla disattivazione dell'account: <https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/violations-that-lead-to-account-closure>

Riattivazione di un account disattivato: <https://www.freelancer.com/support/Profile/can-i-reopen-my-closed-account>

Politica di risoluzione delle controversie: https://www.freelancer.com/page.php?p=info%2Fdispute_policy

Si vedano anche i link riferiti all'accordo con gli utenti e al codice di condotta.

PeoplePerHour

Termini e condizioni: <https://www.peopleperhour.com/static/terms>

Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda l'informativa sulla privacy e i cookies: <https://www.peopleperhour.com/static/privacy-policy>

Modello di reddito

Programmi di fedeltà per gli acquirenti premium: <https://www.peopleperhour.com/premium-programme>

Qual è la differenza tra PeoplePerHour e TalentDesk.io?: <https://www.peopleperhour.com/blog/product-platform/difference-between-peopleperhour-and-talentedesk-io/>

Si veda anche il link sui termini e condizioni.

Classificazioni/punteggi

Comprendere il CERT: <https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218587-Understanding-CERT>

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme per liberi professionisti

	Reclutamento e abbinamento Registrazione: https://www.peopleperhour.com/site/register La tua candidatura come libero professionista: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205217827-Your-Freelancer-Application La candidatura come libero professionista è stata rifiutata: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/360039120094-Freelancer-Application-got-declined?mobile_site=false Verifica il tuo account: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/360001764608-Verify-your-Account?mobile_site=false Politiche sul profilo: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218177-Profile-policies Accademia di PeoplePerHour: https://www.peopleperhour.com/academy Si vedano anche i link riferiti a termini e condizioni e al modello di reddito. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni Politiche sul WorkStream: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218197-WorkStream-Policies Si vedano anche i link riferiti a termini e condizioni e alle politiche sul profilo. Regole di gestione della piattaforma Si vedano i link riferiti a termini e condizioni e alle politiche sul profilo e sul WorkStream.
Toptal	Termini e condizioni: https://www.toptal.com/tos Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.toptal.com/privacy Modello di reddito Aziende: https://www.toptal.com/enterprise Il programma di Toptal di suggerimento dei partner: https://www.toptal.com/referral_partners Domande frequenti: https://www.toptal.com/faq Reclutamento e abbinamento Si vedano i link riferiti a termini e condizioni, alla politica sulla privacy e alle domande frequenti. Regole di gestione della piattaforma Si vedano i link riferiti a termini e condizioni e alle domande frequenti.

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme per liberi professionisti

Upwork

Accordo con gli utenti: <https://www.upwork.com/legal#useragreement>

Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: <https://www.upwork.com/legal#privacy>

Modello di reddito

Prezzi: <https://www.upwork.com/i/pricing/>

Freelancer plus: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211062888-Freelancer-Plus>

Aziende: <https://www.upwork.com/enterprise/>

Lavori in primo piano: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/115010712348-Featured-Jobs>

Usare i Connects: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211062898-Use-Connects>;

<https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360057604814-11-24-FREE-Connects-to-Do-More-on-Upwork>;

Come portare il proprio talento su Upwork:

<https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360051696934-How-to-Bring-Your-Own-Talent-to-Upwork>

Accordo per le commissioni e l'autorizzazione ACH: <https://www.upwork.com/legal#fees>

Accordo sui pagamenti orari, bonus e spese con indicazioni sui depositi di garanzia: <https://www.upwork.com/legal#escrow-hourly>

Indicazioni per il deposito a garanzia a prezzo fisso: <https://www.upwork.com/legal#fp>

Obiettivi intermedi per i lavori a corpo: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211068218-Milestones-for-Fixed-Price-Jobs>

Tempi e commissioni di PayPal: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063978-PayPal-Fees-and-Timing>

Tempi e commissioni di Payoneer: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064008-Payoneer-Fees-and-Timing>

Tempi e commissioni di M-Pesa: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/115001615787-M-Pesa-Fees-and-Timing>;

Tempi e commissioni dei bonifici bancari: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063898-Wire-Transfer-Fees-and-Timing>

Tempi e commissioni per il trasferimento diretto alle banche locali:

<https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211060578-Direct-to-Local-Bank-Fees-and-Timing>;

Tempi e commissioni per il trasferimento diretto alle banche USA (ACH):

<https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/227022468-Direct-to-US-Bank-ACH-Fees-and-Timing>

Si veda anche il link sull'accordo con gli utenti.

Classificazioni/punteggi

Punteggio di successo del lavoro: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211068358-Job-Success-Score>

I riconoscimenti dei talenti di Upwork: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360049702614>

Talent experts (Expert-vetted): <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360049625454-Expert-Vetted-Talent>

Reclutamento e abbinamento

Registrazione: <https://www.upwork.com/signup/?dest=home>

Idoneità a iscriversi e utilizzare Upwork: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067778-Eligibility-to-Join-Upwork>

Creare un profilo come libero professionista completo al 100%:

<https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063188-Create-a-100-Complete-Freelancer-Profile>

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme per liberi professionisti

Domanda di iscrizione a Upwork rifiutata: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/214180797-Application-to-Join-Upwork-Declined>
Tipi di accounts multipli: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001171768-Multiple-Account-Types>
Contrassegno di verifica dell'identità: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360010609234-ID-Verification-Badge>
Tipi di verifica dell'identità: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001176427-Types-of-ID-Verification>
Processo di verifica dell'identità tramite selfie: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001706047-Selfie-ID-Review-Process>
Si vedano anche i link riferiti all'accordo con gli utenti, alla politica sulla privacy, ai prezzi, a Freelancer plus, all'azienda, ai lavori in primo piano e all'uso dei Connects.

Processi lavorativi e gestione delle prestazioni

Diario di lavoro di Upwork: cos'è e perché utilizzarlo: <https://www.upwork.com/hiring/community/upworks-work-diary/>
Sull'app desktop: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064038-About-the-Desktop-App>
L'app Upwork per i clienti <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064028-Upwork-for-Clients-App>
L'app Upwork per i liberi professionisti: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360015504093-Upwork-for-Freelancers-App>
Utilizzare i messaggi: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067768-Use-Messages>
Video chiamate e chiamate vocali: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/217698348-Video-and-Voice-Messaging>
Centro formativo per i liberi professionisti: <https://www.upwork.com/hiring/education/getting-started-for-freelancers/>
Test di idoneità: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360047551134-Upwork-Readiness-Test>
Si veda anche il link sull'accordo con gli utenti.

Regole di gestione della piattaforma

Violazioni dei liberi professionisti e blocchi dell'account:
<https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067618-Freelancer-Violations-and-Account-Holds>
Accordi di non divulgazione: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063608-Non-Disclosure-Agreements>
Si vedano anche i link riferiti all'accordo con gli utenti; gli accordi sui pagamenti orari, i bonus e le spese, con indicazioni per il deposito a garanzia; indicazioni per il deposito a garanzia a prezzo fisso; e tipi di accounts multipli.

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme basate su gara

99designs

Termini di utilizzo: <https://99designs.com/legal/terms-of-use>

Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: <https://99designs.com/legal/privacy>

Modello di reddito

Prezzi: <https://99designs.com/pricing>

Cos'è la commissione applicata dalla piattaforma?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022206031>

Cos'è la tassa di iscrizione di un cliente?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022018152>

Posso scegliere quanto pagare per una gara?:

<https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204760735-Can-I-choose-how-much-I-pay-for-a-contest->

Cos'è un prelievo e come posso richiederlo?:

<https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204108819-What-is-a-payout-and-how-do-I-request-one->

Garanzia di rimborso al 100%? Davvero?!: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204108729-100-Money-back-guarantee-For-real->

Si veda anche il link sui termini di utilizzo.

Classificazioni/punteggi

Quali sono i livelli per i designer?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/115002951643-What-are-designer-levels->

Quali sono i benefici di ciascun livello per i designer?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022097311>

Qual è il livello superiore?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360001153443>

Disponibilità e punteggio di risposta:

<https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360000537386-Availability-Status-and-Responsiveness-Score>

Reclutamento e abbinamento

Come funziona il processo di candidatura di 99designs?:

<https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360036552311-How-does-99designs-application-process-work->

Quali sono gli standard qualitativi di 99designs?:

<https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204862935-What-are-99designs-quality-standards->

Cos'è la verifica dell'identità?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/205460145-What-is-identity-verification->

Posso avere più di un account?:

https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204761325-Can-I-have-more-than-one-account?mobile_site=false

Premi per il miglior progetto: <https://99designs.com/best-design-awards/>

Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo, alla politica sulla privacy, ai prezzi e alle classificazioni /punteggi.

Processi lavorativi e gestione delle prestazioni

Codice di condotta per i designer: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204109559-Designer-Code-of-Conduct>

Centro risorse per i designer: <https://99designs.com/designer-resource-center>

Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo, ai prezzi, e a quali sono gli standard qualitativi di 99designs?

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme basate su gara

	Regole di gestione della piattaforma <i>Politica di non elusione:</i> https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022405192-Non-Circumvention-Policy Cos'è un accordo di non divulgazione (NDA)?: https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204760785-What-s-a-non-disclosure-agreement-NDA- Chi possiede cosa e quando?: https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204761115-Who-owns-what-and-when- Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo; quali sono gli standard qualitativi di 99design?; possono avere più di un account?; e il codice di condotta per i designer.
Designhill	<i>Termini e condizioni:</i> https://www.designhill.com/terms-conditions Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.designhill.com/privacy Modello di reddito <i>Guida ai prezzi:</i> https://www.designhill.com/pricing/logo-design?services=contest Cosa è incluso nel pacchetto per le aziende?: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/360013633753-What-is-included-in-the-Enterprise-package- Ecco cosa si ottiene quando si procede all'aggiornamento della registrazione: https://www.designhill.com/design-blog/here-is-what-you-get-when-you-go-for-subscription-upgradation/ Perché dovresti aggiornare la tua registrazione come designer?: https://www.designhill.com/design-blog/why-should-you-upgrade-your-designer-membership-subscription/ Cos'è un prelievo e come posso richiederlo?: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001380229-What-is-a-payout-and-how-do-I-request-one- Posso scegliere quanto pagare per una gara?: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001213765-Can-I-choose-how-much-I-pay-for-a-contest- Quanto costano i progetti 1-to-1 ai clienti?: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001517009-How-much-do-1-to-1-Projects-cost-to-customers- Si veda anche il link sui termini e alle condizioni. Reclutamento e abbinamento <i>Registrazione:</i> https://www.designhill.com/signup Come posso creare un account?: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001187805-How-can-I-create-an-account- Posso avere più di un account?: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001186685-Can-I-have-multiple-accounts- Si vedano anche i link riferiti a: termini e condizioni; guida ai prezzi; cosa è incluso nel pacchetto per le aziende?; Ecco cosa si ottiene quando si procede all'aggiornamento della registrazione; Perché dovresti aggiornare la tua registrazione come designer?

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme basate su gara

Processi lavorativi e gestione delle prestazioni

Codice di condotta per i designer: <https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004513989>

Strumenti gratuiti per piccole imprese online: <https://www.designhill.com/tools/>

Si vedano anche i link riferiti alla guida ai prezzi.

Regole di gestione della piattaforma

Politica di sospensione: <https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004544629-Suspension-Policy>

Politica di originalità dei progetti: <https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004544729->

Cosa succede se qualcuno viola il mio accordo di non divulgazione?:

<https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/360013262574-What-if-someone-breaches-my-NDA->

Si vedano anche i link riferiti a termini e condizioni; posso avere più di un account?; e il codice di condotta dei designer.

Hatchwise

Termini e condizioni: <https://www.hatchwise.com/terms-and-conditions>

Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: <https://www.hatchwise.com/privacy-policy>

Modello di reddito

Prezzi delle competizioni: <https://www.hatchwise.com/contest-pricing>

La nostra garanzia di rimborso: <https://www.hatchwise.com/guarantee>

Si veda anche il link sui termini e alle condizioni.

Reclutamento e abbinamento

Si veda il link sui prezzi delle competizioni.

Processi lavorativi e gestione delle prestazioni

Il centro di apprendimento di Hatchwise: <https://www.hatchwise.com/resources>

Domande frequenti: <https://www.hatchwise.com/frequently-asked-questions>

Regole di gestione della piattaforma

Si vedano i link riferiti a termini e condizioni, e alle domande frequenti.

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme di programmazione competitiva

CodeChef	Termini di utilizzo: https://www.codechef.com/terms Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.codechef.com/privacy-policy Modello di reddito Politica di rimborso: https://www.codechef.com/refund-policy Linee guida: https://www.codechef.com/problemsetting Impostazioni: https://www.codechef.com/problemsetting/setting Test: https://www.codechef.com/problemsetting/testing CodeChef per le imprese: https://business.codechef.com Classificazioni/punteggi Meccanismo dei punteggi: https://www.codechef.com/ratings Reclutamento e abbinamento Crea il tuo profilo CodeChef: https://www.codechef.com/signup Codice di condotta: https://www.codechef.com/codeofconduct Si vedano anche i link riferiti alle linee guida, alle impostazioni e alle classificazioni/punteggi. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni Come fa CodeChef a verificare se la mia soluzione è corretta o meno?: https://discuss.codechef.com/t/how-does-codechef-test-whether-my-solution-is-correct-or-not/332 Si vedano anche i link riferiti alle linee guida, alle impostazioni, ai test e al codice di condotta. Regole di gestione della piattaforma Si vedano i link riferiti ai termini di servizio, alle impostazioni, ai test e al codice di condotta
HackerEarth	Termini di servizio: https://www.hackerearth.com/terms-of-service/ Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.hackerearth.com/privacy/ Modello di reddito Prezzi: https://www.hackerearth.com/recruit/pricing/ Reclutamento e abbinamento Registrazione: https://www.hackerearth.com – Si veda anche il link sui prezzi.

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme di programmazione competitiva

	Regole di gestione della piattaforma Qual è la politica sul plagio di HackerEarth?: https://help.hackerearth.com/hc/en-us/articles/360002921714-What-is-HackerEarth-s-plagiarism-policy- Si veda anche il link sui termini di servizio.
HackerRank	<i>Termini di servizio:</i> https://www.hackerrank.com/terms-of-service Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.hackerrank.com/privacy Modello di reddito <i>Prezzi:</i> https://www.hackerrank.com/products/pricing?h_r=pricing&h_l=header Classificazioni/punteggi <i>Documentazioni sui punteggi:</i> https://www.hackerrank.com/scoring Reclutamento e abbinamento <i>Registrazione:</i> https://www.hackerrank.com/auth/signup?h_l=body_middle_left_button&h_r=sign_up Si vedano anche i link riferiti ai termini di servizio e al modello di reddito.
Kaggle	<i>Termini di utilizzo:</i> https://www.kaggle.com/terms Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda sulla politica sulla privacy: https://www.kaggle.com/privacy Modello di reddito <i>Scopri Kaggle:</i> https://www.kaggle.com/static/slides/meetkaggle.pdf?Host_Business Si veda anche il link sui termini di utilizzo. Classificazioni/punteggi <i>Sistema di progressione di Kaggle:</i> https://www.kaggle.com/progression Reclutamento e abbinamento <i>Registrazione in:</i> https://www.kaggle.com/account/login?phase=startRegisterTab&returnUrl=%2Fterms Si veda anche il link sui termini di utilizzo.

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme di programmazione competitiva

	Processi lavorativi e gestione delle prestazioni Linee guida della community: https://www.kaggle.com/community-guidelines Corsi: https://www.kaggle.com/learn/overview Regole di gestione della piattaforma Perché il mio account è stato bloccato: https://www.kaggle.com/contact Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo, scopri Kaggle, e alle linee guida della community.
Topcoder	<i>Termini e condizioni:</i> https://www.topcoder.com/community/how-it-works/terms/ Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.topcoder.com/policy/privacy-policy Modello di reddito Aziende: https://www.topcoder.com/enterprise-offerings/ Talent as a service: https://www.topcoder.com/enterprise-offerings/talent-as-a-service/ Classificazioni/punteggi Sistema di valutazione della concorrenza basata su algoritmi: https://www.topcoder.com/community/competitive-programming/how-to-compete/ratings Punteggi e bonus di affidabilità: https://help.topcoder.com/hc/en-us/articles/219240797-Development-Reliability-Ratings-and-Bonuses Reclutamento e abbinamento Accedere a Topcoder: https://accounts.topcoder.com/member Si vedano anche i link riferiti a termini e condizioni, al modello di reddito, e al sistema di valutazione della concorrenza basata su algoritmi. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni Codice di condotta della community: https://www.topcoder.com/community/topcoder-forums-code-of-conduct/ Politiche sull'account: https://www.topcoder.com/thrive/articles/Topcoder%20Account%20Policies Regole di gestione della piattaforma Violazioni e frodi: https://www.topcoder.com/thrive/articles/Cheating%20Infractions%20&%20Process Accordo di non divulgazione (NDA): https://www.topcoder.com/thrive/articles/Non%20Disclosure%20Agreement%20(NDA) Si vedano anche i link riferiti a termini e condizioni, alle politiche sull'account e al codice di condotta per la comunità.

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme di micro-mansioni

Amazon Mechanical Turk	Accordo di adesione: https://www.mturk.com/participation-agreement Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda l'informativa sulla privacy: https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html/ref=footer_privacy?ie=UTF8&nodeId=468496 Modello di reddito Prezzi: https://www.mturk.com/pricing Prezzi di Amazon Mechanical Turk: https://requester.mturk.com/pricing Commissioni di pagamento di Amazon: https://pay.amazon.com/help/201212280 FAQ: https://www.mturk.com/worker/help Si veda anche il link sull'accordo di adesione. Classificazioni/punteggi Qualifiche e qualità delle mansioni dei lavoratori: https://blog.mturk.com/qualifications-and-worker-task-quality-best-practices-886f1f4e03fc Nuova funzione per il marketplace di MTurk: https://blog.mturk.com/new-feature-for-the-mturk-marketplace-aaa0bd520e5b Si veda anche il link sulle FAQ. Reclutamento e abbinamento Si vedano i link riferiti all'accordo di adesione, alla politica sulla privacy, al modello di reddito, alle FAQ, ai prezzi, e alle qualifiche e qualità delle mansioni dei lavoratori. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni, e regole di gestione della piattaforma Si vedano i link riferiti al contratto di adesione e alle FAQ.
Clickworker	Per i termini e le condizioni e la politica sulla privacy si veda: https://www.clickworker.com/terms-privacy-policy/ Modello di reddito Prezzi: https://www.clickworker.com/pricing/ FAQ di Clickworker: https://www.clickworker.com/faq/ FAQ per i consumatori: https://www.clickworker.com/customer-faq/ Partecipanti alle indagini globali: https://www.clickworker.com/survey-participants-for-online-surveys/#fee-recommendations

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme di micro-mansioni

	Reclutamento e abbinamento Qualificazioni su Clickworker: https://www.clickworker.com/crowdsourcing-glossary/qualifications-at-clickworker/ Cosa fa un Clickworker?: https://www.clickworker.com/clickworker-job/#distribution Clickworker avvia un nuovo sistema di verifica dell'account via SMS: https://www.clickworker.com/2014/05/08/sms_verification/ Si vedano anche i link riferiti a termini e condizioni, alla politica sulla privacy, alle FAQ di Clickworker e alle FAQ per i consumatori. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni, e regole di gestione della piattaforma Si vedano i link riferiti a termini e condizioni e alla politica sulla privacy, alle FAQ di Clickworker e alle FAQ per i consumatori.
Appen	Condizioni legali: http://f8-federal.com/legal/ Modello di reddito Domande frequenti: https://success.appen.com/hc/en-us/articles/115000832063-Frequently-Asked-Questions Si veda anche il link sulle condizioni legali. Reclutamento e abbinamento Glossario dei termini: https://success.appen.com/hc/en-us/articles/202703305-Getting-Started-Glossary-of-Terms#tainted_judgment Guida a impostazioni delle domande dei test (controllo della qualità): https://success.appen.com/hc/en-us/articles/202702975-Test-Questions-Settings Si veda anche il link sulle domande frequenti. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni Guida alla pagina di controllo della qualità: https://success.appen.com/hc/en-us/articles/201855709 Si vedano anche i link riferiti alle condizioni legali e al reclutamento e abbinamento. Regole di gestione della piattaforma Si vedano i link riferiti alle condizioni legali, alle domande frequenti, al glossario dei termini, guida all'impostazioni delle domande dei test (controllo della qualità), e guida alla pagina di controllo della qualità.

Segue...

... segue

A) Piattaforme online basate sul web

Piattaforme di micro-mansioni

Microworkers

Termini di utilizzo: <https://www.microworkers.com/terms.php>

Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: <https://www.microworkers.com/privacy.php>

Modello di reddito

FAQ: <https://www.microworkers.com/faq.php>

Linee guida sulle FAQ: <https://www.microworkers.com/faq-guidelines.php>

Si veda anche il link sui termini di utilizzo.

Reclutamento e abbinamento, e processi lavorativi e gestione delle prestazioni

Si vedano i link riferiti alle FAQ e alle linee guida sulle FAQ.

Regole di gestione della piattaforma

Si vedano i link riferiti ai termini di utilizzo, alle FAQ, e alle linee guida sulle FAQ.

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione

Piattaforme di taxi

Bolt (Taxify)	Ghana Kenya	<i>Condizioni generali per gli autisti:</i> https://bolt.eu/en/legal/terms-for-drivers/ <i>Termini e condizioni per i passeggeri:</i> https://bolt.eu/en/legal/terms-for-riders/ Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda: <i>Politica sulla privacy per gli autisti:</i> https://bolt.eu/en/legal/privacy-for-drivers/ <i>Politica sulla privacy per i passeggeri:</i> https://bolt.eu/en/legal/privacy-for-riders/ Modello di reddito <i>Commissioni:</i> https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002946374-Commission-Fee <i>Tempi di attesa retribuiti dell'autista:</i> https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360009458774-Driver-Paid-Wait-Time-Fees <i>Tassa di cancellazione:</i> https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360009457274?flash_digest=7dcc15def68f2cf475d9152c23ca169b44e11f2f <i>Spese per danni o pulizie:</i> https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360003640779-Damage-or-Cleaning-Fee Si vedano anche i link riferiti alle condizioni generali per gli autisti e i termini e le condizioni per i passeggeri. <i>Per il Ghana: prelievi degli autisti e commissioni:</i> https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360001892993-Driver-Payouts-and-Commission <i>Per il Kenya: saldo e commissioni per i conducenti:</i> https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360010650180-Driver-Balance-and-Commission Classificazioni/punteggi Calcolo del punteggio delle attività: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002946174-Activity-Score-Calculation Calcolato del tasso di accettazione: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360007690199-Acceptance-Rate-Calculation Dare un punteggio a un passeggero: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002907553-Rating-a-Passenger Come assegnare un punteggio: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002918034-Rating-a-Ride Si veda anche il link sulle condizioni generali per gli autisti. Reclutamento e abbinamento <i>Diventare un autista di Bolt:</i> https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115003390894-Becoming-a-Bolt-Driver Si veda anche il link sulle condizioni generali per gli autisti. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni, e regole di gestione della piattaforma Si vedano i link riferiti alle condizioni generali per gli autisti, ai termini e condizioni per i passeggeri, al calcolo del punteggio delle attività, al calcolo del tasso di accettazione.
----------------------	----------------	---

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione**Piattaforme di taxi**

Careem	Marocco	<i>Termini di servizio:</i> https://www.careem.com/en-ma/terms/ Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.careem.com/en-ma/privacy/ Modello di reddito <i>Come posso segnalare un amico?:</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609527-How-do-I-refer-a-friend- <i>Cosa significano partenza, tempo, distanza, tariffa minima e garantita?:</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001400007-What-do-Starting-Time-Distance-Minimum-and-Promised-fare-mean- <i>Cancellare una corsa:</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001600367-Cancelling-a-ride Si veda anche il link sui termini di servizio. Reclutamento e abbinamento <i>Guidare con Careem:</i> https://drive.careem.com <i>Come posso creare un account su Careem?:</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609507-How-do-I-create-a-Careem-account- <i>Cos'è l'assicurazione durante la corsa?</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/115010884527-What-is-in-ride-insurance- Si veda anche il link sui termini di servizio. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni <i>Norme durante la corsa:</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609427-In-ride-Standards Si veda anche il link sui termini di servizio. Regole di gestione della piattaforma <i>Come può essere bloccato o sospeso un account?:</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609447-How-does-an-account-get-blocked-or-suspended- Si veda anche il link sui termini di servizio.
Gojek	Indonesia	<i>Termini di utilizzo:</i> https://www.gojek.com/terms-and-condition/ Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.gojek.com/privacy-policies/ Reclutamento e abbinamento <i>Unisciti a GoRide come autista:</i> https://www.gojek.com/help/mitra/bergabung-menjadi-mitra-go-ride/ Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo e alla politica sulla privacy.

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione

Piattaforme di taxi

	Singapore	Termini di utilizzo per l'utente: https://www.gojek.com/sg/terms-and-conditions/ Accordo di servizio per gli autisti: https://www.gojek.com/sg/driver/agreement/ Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.gojek.com/sg/privacy-policy/ Modello di reddito Cos'è la tassa di servizio di Gojek?: https://www.gojek.com/sg/help/?q=service+fee Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo per gli utenti e agli accordi di servizio degli autisti. Classificazioni/punteggi Come funzionano i punteggi?: https://www.gojek.com/sg/help/driver/service/#how-do-ratings-work Reclutamento e abbinamento Quali documenti devo caricare?: https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#what-documents-will-i-need-to-upload Con cosa posso guidare su Gojek: https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#what-can-i-drive-with-on-gojek GoFleet: https://www.gojek.com/sg/driver/gofleet/ Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo per gli utenti, agli accordi di servizio degli autisti e alla politica sulla privacy. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni Codice di condotta per gli autisti: https://www.gojek.com/sg/help/driver/driver-code-of-conduct Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo per gli utenti e all'accordo di servizio per gli autisti. Regole di gestione della piattaforma Posso condividere il mio account su Gojek con qualcun'altro?: https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#can-i-share-my-gojek-account-with-others Il mio account è stato sospeso a causa dell'inattività: https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#i-was-suspended-due-to-inactivity Si vedano anche i link riferiti ai termini di utilizzo per gli utenti e all'accordo di servizio per gli autisti.
Grab	Indonesia	Termini di servizio: trasporto, consegne e logistica: https://www.grab.com/id/en/terms-policies/transport-delivery-logistics/ Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.grab.com/id/en/terms-policies/privacy-policy/

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione**Piattaforme di taxi**

		Modello di reddito Termini e condizioni del programma di suggerimento di Grab: https://www.grab.com/id/en/pax-refer-friend/privacy/ GrabFood – collabora con noi: https://www.grab.com/id/en/merchant/food/ Si veda anche il link sui termini di servizio. Reclutamento e abbinamento Registrati adesso: https://www.grab.com/id/en/driver/transport/car/ Si vedano anche i link riferiti ai termini di servizio, alla politica sulla privacy e GrabFood - collabora con noi.
	Singapore	Termini di servizio: trasporto, consegne e logistica: https://www.grab.com/sg/terms-policies/transport-delivery-logistics/ Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.grab.com/sg/terms-policies/privacy-policy/ Modello di reddito FAQ: https://www.grab.com/sg/driver/transport/car/faq/ Politica di cancellazione aggiornata dal 25 marzo 2019: https://help.grab.com/passenger/en-sg/115008318688; https://www.grab.com/sg/passenger-cancellation-fees/ Mi è stata addebitata una tassa di cancellazione: https://help.grab.com/passenger/en-sg/115005276987-I-was-charged-a-cancellation-fee Cosa sono i periodi e i costi di attesa: https://help.grab.com/passenger/en-sg/360035841031-What-are-grace-waiting-periods-and-waiting-fees #AskGrab: a chi va la commissione di Merchant?: https://www.grab.com/sg/blog/askgrab-where-does-the-merchant-commission-go/ Come posso effettuare un suggerimento?: https://www.grab.com/sg/gfm-referral/ Si veda anche il link sui termini di servizio. Classificazioni/punteggi Punteggio di accettazione e cancellazione: https://help.grab.com/driver/en-sg/115013368427-Acceptance-and-Cancellation-rating

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione

Piattaforme di taxi

		Reclutamento e abbinamento Guidare: https://www.grab.com/sg/driver/drive/ Consegnare: https://www.grab.com/sg/driver/deliver/ Guida con Grab utilizzando la tua auto in 4 mosse: https://www.grab.com/sg/drive-with-grab-using-your-own-car/ Si vedano anche i link riferiti ai termini di servizio e alla politica sulla privacy. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni Come posso migliorare il mio punteggio iniziale: https://help.grab.com/driver/en-sg/115015441428-Driver-Rating-How-is-this-calculated Si veda anche il link sui termini di servizio.
Little	Kenya	Termini e condizioni: https://www.little.bz/ke/tnc.php
Ola	India	Accordo di adesione: https://partners.olacabs.com/public/terms_conditions Termini e condizioni: https://www.olacabs.com/tnc?doc=india-tnc-website Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.olacabs.com/tnc?doc=india-privacy-policy Modello di reddito Perché è stata addebitata una tassa di cancellazione: https://help.olacabs.com/support/dreport/208298769 Si vedano anche i link riferiti al contratto di adesione, e ai termini e alle condizioni. Classificazioni/punteggi Come posso assegnare un punteggio ad una corsa?: https://help.olacabs.com/support/dreport/205098571 Reclutamento e abbinamento Guida con Ola: https://partners.olacabs.com/drive Noleggio un'auto: https://partners.olacabs.com/lease Ola lancia il programma assicurativo completo "Chalo Befikar" per i suoi autisti partner: https://www.olacabs.com/media/in/press/ola-rolls-out-chalo-befikar-comprehensive-insurance-program-for-its-driver-partners Ola offre una copertura fino a 30.000 rupie per gli autisti partner e i loro coniugi affetti da COVID-19; inoltre offer un'assistenza medica gratuita per le loro famiglie: https://www.olacabs.com/media/in/press/ola-offers-coverage-of-up-to-rs-30000-for-driver-partners-and-their-spouses-affected-by-covid-19-also-brings-free-medical-help-for-their-families Si veda anche il link riferito all'accordo di adesione.

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione**Piattaforme di taxi**

Uber	Argentina Cile Ghana India Kenya Libano Messico Marocco Stati Uniti	Per le condizioni generali di utilizzo, l'informativa sulla privacy e le linee guida generali della community si veda: https://www.uber.com/legal/en/ ("Note legali di Uber") – selezionare la politica interessata nel link e poi il relativo paese. Modello di reddito Per il Ghana: monitora i tuoi guadagni: https://www.uber.com/gh/en/drive/basics/tracking-your-earnings/ Costi per il tempo di attesa: https://help.uber.com/riders/article/wait-time-fees?nodeId=5960f72c-802a-4b61-a51c-2c9498c3b041 Devo pagare per cancellare una corsa di Uber?: https://help.uber.com/riders/article/am-i-charged-for-cancelling-an-uber-ride?nodeId=5f6415dc-dfdb-4d64-927a-66bb06bc4f82 Si vedano anche i link riferiti alle note legali di Uber. Reclutamento e abbinamento Requisiti del veicolo: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/vehicle-requirements?nodeId=2ddf30ca-64bd-4143-9ef2-e3bc6b929948 A cosa è finalizzato il controllo: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/what-does-the-background-check-look-for?nodeId=ee210269-89bf-4bd9-87f6-43471300ebf2 Perché mi viene chiesto di fare una foto di me stesso?: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/why-am-i-being-asked-to-take-a-photo-of-myself-?nodeId=7fa8a60d-cf6f-49ac-9a50-b4bf6a3978ef Ottenere una richiesta di viaggio: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/getting-a-trip-request?nodeId=e7228ac8-7c7f-4ad6-b120-086d39f2c94c Quando e dove ci sono più corridoi riders?: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/when-and-where-are-the-most-riders?nodeId=456fcc51-39ad-4b7d-999d-6c78c3a388bf Assicurazione: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/insurance-?nodeId=a4afb2ed-75af-4db6-8fdb-dccefcfc3fd7 Si veda anche il link riferito alle note legali di Uber. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni Posso usare altre app o ricevere chiamate personali mentre sono online?: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/can-i-use-other-apps-or-receive-personal-calls-while-online-?nodeId=a5a7c0c7-da4b-46af-a180-7ad1d2590234 Si veda anche il link riferito alle note legali di Uber.
-------------	---	---

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione

Piattaforme di consegna

Cornershop	Messico	<i>Termini di utilizzo:</i> https://cornershopapp.com/en/terms Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://cornershopapp.com/es-mx/privacy Modello di reddito <i>Cornershop per i negozi:</i> https://cornershopapp.com/en/stores?adref=customer-landing <i>Cornershop Pop, l'abbonamento alla spedizione gratuita illimitata:</i> https://blog.cornershop.mx/cornershop-pop-la-membresia-de-envios-gratis-ilimitados-mx/ Si veda anche il link riferito ai termini di utilizzo.
Deliveroo	Francia	<i>Condizioni generali di prestazione del servizio di Deliveroo:</i> https://deliveroo.fr/en/legal Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy di Deliveroo Francia: https://deliveroo.fr/en/privacy Modello di reddito <i>Come sono pagato ?:</i> https://riders.deliveroo.fr/fr/support/nouveaux-livreurs-partenaires/vous-etes-payes-pour-chaque-livraison-effectuee.-les Si vedano anche i link riferiti alle condizioni generali di prestazione del servizio di Deliveroo, e la politica sulla privacy di Deliveroo Francia. Reclutamento e abbinamento <i>Unisciti a noi:</i> https://deliveroo.fr/en/apply <i>Nuovi partner di consegna:</i> https://riders.deliveroo.fr/fr/support/nouveaux-livreurs-partenaires <i>Gestisci la tua impresa:</i> https://riders.deliveroo.fr/fr/support/gerer-votre-entreprise <i>Assicurazioni di Deliveroo:</i> https://riders.deliveroo.fr/fr/support/toutes-vos-assurances-deliveroo Si vedano anche i link riferiti alle condizioni generali di prestazione del servizio di Deliveroo, e la politica sulla privacy di Deliveroo Francia.
	Regno Unito	<i>Termini di servizio:</i> https://deliveroo.co.uk/legal <i>Scooter supplier agreement:</i> https://old.parliament.uk/documents/commons-committees/work-and-pensions/Written_Evidence/Deliveroo-scooter-contract.pdf <i>For data collection and usage see:</i> <i>Politica sulla privacy:</i> https://deliveroo.co.uk/privacy <i>Politica sulla privacy per i riders nel Regno Unito:</i> https://rider.deliveroo.co.uk/rider-privacy#information-collected

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione**Piattaforme di consegna**

		Modello di reddito <i>Suggerisci un amico:</i> https://riders.deliveroo.co.uk/en/refer <i>Tariffe:</i> https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/fees Fatture, rimborsi e pagamenti (Deliveroo restaurants): https://help.deliveroo.com/en/collections/2612291-5-invoices-refunds-and-payments <i>FAQ:</i> https://deliveroo.co.uk/faq Si vedano anche i link riferiti ai termini di servizio, alla politica sulla privacy e alla politica sulla privacy per i riders nel Regno Unito. Reclutamento e abbinamento <i>Unisci a noi:</i> https://deliveroo.co.uk/apply?utm-campaign=ridewithus&utm-medium=organic&utm-source=landingpage <i>Nuovi riders:</i> https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/new-riders <i>Diventa un partner di Deliveroo:</i> https://restaurants.deliveroo.com/en-gb/ <i>Ordini:</i> https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/orders <i>Kit:</i> https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/kits <i>Assicurazione:</i> https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/insurance Si vedano anche i link riferiti ai termini di servizio, alla politica sulla privacy e alla politica sulla privacy per i riders nel Regno Unito. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni <i>Qualcun'altro può lavorare al posto mio (sostituto)?:</i> https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/account/substitute Si vedano anche i link riferiti ai termini di servizio, alla politica sulla privacy e alla politica sulla privacy per i riders nel Regno Unito. Regole di gestione della piattaforma <i>Il mio contratto di fornitore è stato rescisso. Posso contestare la decisione di Deliveroo?:</i> https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/account/request-sa-review Si vedano anche i link riferiti ai termini di servizio, alla politica sulla privacy e alla politica sulla privacy per i riders nel Regno Unito.
Glovo	Argentina Cile Kenya	<i>Termini contrattuali e di utilizzo:</i> https://glovoapp.com/es-ar/legal/terms/ – Selezionare il paese interessato nel link. Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy e sulla protezione dei dati: https://glovoapp.com/es-ar/legal/privacy/ – Selezionare il paese interessato nel link.

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione

Piattaforme di consegna

		Modello di reddito Glovo business: https://business.glovoapp.com Aiuto e assistenza: https://glovoapp.com/en/faq/ Si veda anche il link riferito ai termini contrattuali e di utilizzo. Classificazioni/punteggi Per il Kenya: Orari di picco: https://glovers.glovoapp.com/ke/tips/peak-slots Punteggio di eccellenza: https://glovers.glovoapp.com/ke/faq/excellence-score Reclutamento e abbinamento Per il Kenya: Come prenotare gli orari: https://glovers.glovoapp.com/ke/basics/how-to-book-slots Sull'assicurazione: https://glovers.glovoapp.com/ke/safety/about-insurance
Jumia Food	Ghana Kenya Marocco	Termini e condizioni: Ghana: https://food.jumia.com.gh/contents/terms-and-conditions.htm Kenya: https://food.jumia.co.ke/contents/terms-and-conditions.htm Marocco: https://food.jumia.ma/contents/terms-and-conditions.htm Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: Ghana: https://food.jumia.com.gh/contents/privacy.htm Kenya: https://food.jumia.co.ke/contents/privacy.htm Marocco: https://food.jumia.ma/contents/privacy.htm Modello di reddito Prime: Kenya: https://food.jumia.co.ke/prime Marocco: https://food.jumia.ma/prime Si vedano anche i link riferiti a termini e condizioni.
Rappi	Argentina Cile Mexico	Per i termini e le condizioni, e per la politica sulla privacy si veda: https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/ – selezionare la politica interessata nel link e poi il relativo paese.

Segue...

... segue

B) Piattaforme online basate sulla localizzazione**Piattaforme di consegna**

		Modello di reddito <i>Prime:</i> Argentina: https://www.rappi.com.ar/prime Cile: https://www.rappi.cl/prime Messico: https://www.rappi.com.mx/prime Si veda anche il link sui termini e le condizioni.
Swiggy	India	<i>Termini e condizioni:</i> https://www.swiggy.com/terms-and-conditions Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.swiggy.com/privacy-policy Modello di reddito <i>Politica di cancellazione e rimborso:</i> https://www.swiggy.com/refund-policy Si veda anche il link sui termini e le condizioni. Reclutamento e abbinamento <i>Vantaggi di essere un partner Swiggy per il ritiro e la consegna:</i> https://ride.swiggy.com/en/tiny-start-up-to-number-one-swiggys-growth-story-1
Uber Eats	Argentina Cile Messico Kenya	<i>Linee guida della community di Uber Eats:</i> https://www.uber.com/legal/en/ – selezionare la politica interessata nel link e poi il relativo paese.
Zomato	India	<i>Termini di servizio:</i> https://www.zomato.com/conditions <i>Termini e condizioni per i partner di consegna:</i> https://zomato.runnr.in/delivery-partner-tandc.html Per la raccolta e le finalità di utilizzo dei dati si veda la politica sulla privacy: https://www.zomato.com/privacy Reclutamento e abbinamento Sintesi delle iniziative relative al COVID-19 intraprese da Zomato: https://www.zomato.com/blog/covid-19-initiatives Si veda anche il link riferito ai termini e alle condizioni per i partner di consegna. Processi lavorativi e gestione delle prestazioni <i>Linee guida e politiche:</i> https://www.zomato.com/policies Si veda anche il link riferito ai termini e alle condizioni per i partner di consegna. Regole di gestione della piattaforma Si vedano i link riferiti ai termini di servizio, ai termini e alle condizioni per i partner di consegna, e alle linee guida e le politiche.

► **Tabella A2.3** Terminologia utilizzata per identificare gli utenti della piattaforma nei termini dei contratti di servizio

Piattaforma	Paese di registrazione	Lavoratore	Cliente	Generale
A) Piattaforme online basate sul web				
<i>Piattaforme per liberi professionisti</i>				
Freelancer	Stati Uniti	Venditore Partecipante	Acquirente	Utente
PeoplePerHour	Regno Unito	Libero professionista	Acquirente	Utente
Toptal	Stati Uniti	Libero professionista	-	Utente
Upwork	Stati Uniti	Libero professionista	Cliente	Utente
<i>Piattaforme basate su gara</i>				
99designs	Stati Uniti	Designer	Cliente	Utente
Designhill	India	Designer	Cliente	Utente
Hatchwise	Stati Uniti	Creativo Designer Scrittore	Titolare della gara Titolare del Progetto Titolare della sessione Cliente	Utente
<i>Piattaforme di programmazione competitiva</i>				
CodeChef	India	-	-	Utente
HackerEarth	Stati Uniti	Candidato	Utente reclutatore	-
HackerRank	Stati Uniti	Hacker	-	-
Kaggle	Stati Uniti	Utente partecipante	Utente ospite	Utente
Topcoder	Stati Uniti	Concorrente	Sponsor della competizione	Utente
<i>Piattaforme di micro-mansioni</i>				
Amazon Mechanical Turk	Stati Uniti	Lavoratore	Richiedenti	-
Clickworker	Germania	Clickworker	Richiedente del servizio	Utente
Appen	Australia	Collaboratore	Autore della mansione Cliente	Utente
Microworkers	Stati Uniti	Lavoratore	Datore di lavoro	Utente

Segue...

... segue					
Piattaforma	Paese di registrazione	Lavoratore	Cliente	Imprese che propongono i loro prodotti su piattaforme di consegna	Generale
B) Piattaforme basate sulla localizzazione					
Piattaforme di taxi					
Bolt (Taxify)	Ghana Kenya	Autista	Passeggeri	n/a	-
Careem	Marocco	"Capitani"	Utilizzatori	n/a	-
Gojek	Indonesia	Fornitore di servizi	-	n/a	Utilizzatore
Grab	Singapore	Fornitori di trasporto	Passeggero	n/a	Utilizzatore
	Indonesia	Fornitori terzi (autisti/ partner di consegna)	Passeggeri	n/a	Utilizzatore
Little Ola	Singapore	Fornitore terzo (autista/ partner di consegna)	Passeggero	n/a	Utilizzatore
	Kenya	Fornitore di servizi	Customer	n/a	Utilizzatore
	India	Autista, Fornitore di servizi di trasporto	Cliente	n/a	Utilizzatore
Uber	Argentina	Fornitore terzo	-	n/a	Utilizzatore
	Cile	Fornitore terzo	-	n/a	Utilizzatore
	Ghana	Fornitore terzo	-	n/a	Utilizzatore
	India	Fornitore terzo, autista partner	Rider	n/a	Utilizzatore

Appendice 3

Interviste dell'OIL con le aziende e i clienti

Per comprendere le opportunità e le sfide derivanti dalle trasformazioni digitali che interessano il mondo del lavoro, l'OIL ha condotto delle interviste con vari tipi di aziende e clienti, tra cui: aziende di IT, start-up, clienti aziendali che utilizzano piattaforme di consegna o di taxi e società di esternalizzazione dei processi aziendali (BPO) che forniscono servizi digitali. La tabella A3.1 elenca le società e le persone che hanno preso parte alle interviste. Di seguito sono descritti i processi che hanno portato all'identificazione delle aziende da intervistare. Le interviste sono state condotte tra marzo 2019 e marzo 2020 e sono durate tra i 30 minuti e le due ore.

3A. Aziende di IT

Molte aziende di IT indiane sono state invitate a partecipare alle interviste al fine di comprendere se stavano utilizzando le piattaforme di lavoro digitali e quali strategie avevano adottato per integrarsi nell'economia digitale. Nonostante gli intensi sforzi, solo due aziende di IT hanno accettato di effettuare un colloquio, con il supporto dell'Ufficio nazionale dell'OIL per l'India. Le interviste sono state condotte sia personalmente sia in videochiamata con i dirigenti aziendali. Le interviste semi-strutturate hanno riguardato una serie di questioni, tra cui il modo in cui le trasformazioni digitali stanno influenzando il settore dell'IT, le strategie utilizzate dalle aziende per adattarsi alle mutevoli tecnologie digitali, le loro operazioni, le strategie di reclutamento, la gestione delle prestazioni, la produttività e l'innovazione e come la digitalizzazione sta influenzando il loro pensiero strategico e la strategia aziendale futura.

3B. Start-up che forniscono strumenti e/o prodotti complementari e servizi di IA

Le piattaforme di lavoro digitali utilizzano varie applicazioni, strumenti e prodotti complementari per fornire servizi alle imprese e soddisfare le loro esigenze. Sulla base di un'analisi delle piattaforme di lavoro digitali trattate nel report, come Glovo, PeoplePerHour, Upwork e 99designs, e utilizzando uno

strumento di profilazione del sito web (BuiltWith), è stato possibile identificare le diverse applicazioni, gli strumenti e i prodotti utilizzati dalle piattaforme. Molti di questi erano legati principalmente alla produttività, alla comunicazione e alla condivisione (ad esempio Slack, Zoom, Skype, Dropbox), ai pagamenti (ad esempio PayPal, Venmo), al video e all'audio (ad esempio YouTube) e alla traduzione (ad esempio Google Translate). Le app identificate riguardano l'analisi dei dati e la sensibilizzazione dei clienti (ad esempio CrazyEgg, Notice Board) e la pubblicità (Twitter analytics e Google analytics). Sulla base di ciò, sono state contattate circa 35 start-up, la maggior parte delle quali con sede in India e negli Stati Uniti, 12 delle quali hanno accettato di partecipare alle interviste.

Inoltre, l'Indian Institute of Information Technology (Istituto indiano di tecnologia dell'informazione), che è il centro di incubazione di Bangalore, ha anche contribuito a identificare le start-up di tecnologia digitale che stavano sviluppando applicazioni e strumenti per piattaforme di lavoro digitali o aziende tradizionali. Cinque start-up sono state identificate attraverso questo processo. In tutto, sono state intervistate 17 start-up, ma solo 10 di esse sono incluse nell'analisi in quanto le restanti sette non hanno fornito approfondimenti rilevanti per questo rapporto o non volevano che le loro aziende fossero oggetto dell'analisi. Il questionario era semi-strutturato e includeva domande sulle motivazioni alla base della costituzione di tali aziende, su come sono cresciute, sul loro focus regionale o globale, sulle loro opportunità e sfide e sulle loro strategie di crescita future. Alcune delle interviste sono state condotte di persona durante una missione in India, mentre altre sono state effettuate tramite Skype o Zoom.

► **Tabella A3.1 Interviste dell'OIL condotte sulle esperienze della piattaforma digitale del lavoro**

	Categoria intervistata	Persona/e intervistata/e	Sede
A.	Aziende di IT		
1.	Wipro	– Responsabile del Centro di Tecnologia – Responsabile – Politiche Pubbliche e Affari Societari	Bangalore, India
2.	Infosys	Senior Manager, Pianificazione della strategia aziendale	Bangalore, India
B.	Start-up che forniscono strumenti e/o prodotti complementari		
1.	Cloudinary	Responsabile Marketing	San Francisco, Stati Uniti
2.	Crazyegg	Responsabile Relazioni Pubbliche	San Francisco, Stati Uniti
3.	Rytangle	Amministratore Delegato	Bangalore, India
4.	Krittur Technology	Amministratore Delegato	Bangalore, India
5.	Notice Board	– Amministratore Delegato – Direttore Tecnico	Bangalore, India
6.	Bionic Yantra	Amministratore Delegato	Bangalore, India
7.	Vision Empower	Amministratore Delegato	Bangalore, India
8.	Jordan1	Amministratore Delegato	San Francisco, Stati Uniti
9.	Ever Labs	Amministratore Delegato	Cherkasy, Ucraina
10.	300 Brains	Amministratore Delegato	Varsavia, Polonia
C.	Clienti o piccole imprese che utilizzano piattaforme di consegna (numero di interviste condotte per paese)		
1.	Ristoranti	Proprietario	Ghana (4); Kenya (3); Indonesia (3); Libano (6); Marocco (6); Ucraina(5)
2.	Attività commerciali al dettaglio (piccolo negozi, negozi di generi alimentari)	Proprietario	Ghana (6); Indonesia (9); Kenya (1)
3.	Grandi aziende	Proprietario	Kenya (4)

Segue...

... segue

	Categoria intervistata	Persona/e intervistata/e	Sede
D.	Aziende di BPO1		
1.	HN, AT, CF, CCI, SS, IN (6)	- Amministratore Delegato - Direttore Tecnico - Responsabile Operazioni - Direttore Strategie	Nairobi e Mombasa, Kenya
2.	TR, CO, FS, ASAP, GIIP (5)	- Amministratore Delegato - Co-fondatore	Bangalore e Nuova Delhi, India
E.	Clienti che utilizzano piattaforme di taxi e di consegna (numero di interviste condotte per paese)		
1.	Clienti individuali che utilizzano piattaforme di consegna		Cile (4)
2.	Clienti individuali che utilizzano piattaforme di taxi e di consegna		Ghana (10) India (14)
3.	Clienti individuali che utilizzano piattaforme di taxi		Kenya (5)

3C. Clienti o piccole imprese che utilizzano piattaforme di consegna

Le interviste con i clienti e le piccole imprese sono state condotte in collaborazione con i consulenti utilizzando un questionario semi-strutturato predisposto dall'OIL. Sulla base dell'indagine condotta in ciascun paese tra i lavoratori delle consegne che lavorano tramite app, sono stati identificati i ristoranti e le piccole imprese che utilizzavano le piattaforme di consegna. I potenziali intervistati sono stati contattati dai consulenti di tutti i paesi. Tuttavia, solo in alcuni paesi (Ghana, Indonesia, Kenya, Libano, Marocco e Ucraina), i clienti e le piccole imprese hanno accettato di partecipare alle interviste. Negli altri paesi- Argentina, Cile, Cina, India e Messico - contattare e interagire con queste imprese si è rivelato più difficile e non è stato possibile effettuare le interviste. Queste ultime, si sono concentrate principalmente sulle motivazioni dell'utilizzo delle piattaforme digitali per condurre la propria attività e sulle opportunità e le sfide incontrate. Tutte le interviste sono state condotte di persona dai consulenti nei rispettivi paesi.

3D. Società di esternalizzazione dei processi aziendali (BPO)

L'approccio adottato per le società di BPO in India e Kenya è stato diverso. In India, le società di BPO sono state identificate con il supporto dell'Ufficio OIL per l'India e attraverso i contatti forniti dai ricercatori dell'Indian Institute of Information Technology di Bangalore, uno dei partner che hanno collaborato allo studio. Le società interessate stavano trasformando le loro attività per soddisfare le nuove esigenze digitali o stavano creando nuove società di BPO per servire le grandi comunità tecnologiche. In Kenya, l'OIL ha collaborato con un consulente che ha contribuito a stabilire un contatto con le società di BPO selezionate. Il consulente aveva precedentemente intrapreso uno studio sulle società di BPO per i ricercatori dell'Oxford Internet Institute (Istituto internet di Oxford) e quindi aveva familiarità con il settore. Questo è stato importante e strumentale per stabilire contatti con queste società e condurre le interviste. Tutte le interviste sono state effettuate di persona dal consulente, in collaborazione con il team dell'OIL (di persona durante la missione o in alternativa tramite Skype). Le interviste

semi-strutturate in entrambi i paesi si sono concentrate su: le strategie aziendale delle società nella transizione verso la fornitura di servizi digitali; la natura dei servizi offerti e le differenze rispetto a quelli forniti in precedenza; l'impatto della transizione sulle risorse umane e sulle competenze dell'azienda; le modalità attraverso cui l'azienda migliora la produttività; e le strategie per il futuro sviluppo delle attività.

3E. I clienti che utilizzano piattaforme di taxi e di consegna

Le interviste con i clienti che utilizzano piattaforme di taxi e di consegna sono state condotte in collaborazione con i consulenti nei paesi interessati e si sono basate su un questionario semi-strutturato predisposto dall'OIL. I consulenti in Cile, Ghana, India e Kenya hanno identificato le persone che erano disposte a condividere le loro esperienze e le motivazioni che li hanno spinti a utilizzare queste piattaforme. Le interviste si sono concentrate su tali motivazioni e sui benefici che hanno riscontrato. Tutte le interviste sono state condotte di persona dai consulenti nei rispettivi paesi.

Appendice 4

Indagini, interviste e analisi statistiche dell'OIL

4A. Indagini e interviste dell'OIL

4A.1 Indagini sugli autisti e gli addetti alle consegne in paesi selezionati (2019-2020)

L'indagine sugli addetti alle consegne è stata condotta in 11 paesi, mentre quella sugli autisti in nove. Inoltre, in alcuni paesi, l'indagine è stata limitata a una città, mentre in altri sono state coinvolte diverse città (si veda la tabella A4.1), in base alla diffusione delle società di piattaforme nelle città e alla possibilità di condurre indagini in più città. Le indagini sugli autisti e gli addetti alle consegne, sia tradizionali sia che lavorano tramite app, sono state effettuate sulla base di quattro questionari elaborati dall'OIL (taxi tramite app, taxi tradizionali, consegne tramite app, consegne tradizionali). La struttura dei questionari era simile, seppur con alcuni adattamenti a seconda del settore. Ogni questionario includeva domande sul background socio-demografico dell'intervistato, sulla storia lavorativa e su altri lavori in cui sono impegnati, nonché domande dettagliate sul lavoro come autista e addetto alle consegne su questioni come: l'orario di lavoro, il reddito, le spese legate al lavoro, la copertura della protezione sociale, la sicurezza del reddito, l'autonomia e il controllo, le percezioni del lavoro e la solidarietà sul posto di lavoro. La maggior parte delle domande erano quantitative, mentre alcune erano di tipo qualitativo con risposte aperte. Inoltre, il questionario ha lasciato spazio a ulteriori note e commenti e gli enumeratori sono stati incoraggiati a prendere nota di qualsiasi informazione o dichiarazione potesse essere utile per l'analisi.

Le indagini sono state realizzate in collaborazione con i consulenti dei rispettivi paesi. In Argentina, l'indagine è stata coordinata dall'Ufficio OIL per l'Argentina e condotta da FLASCO, Buenos Aires. In tutti gli altri paesi, le indagini sono state condotte in collaborazione con alcuni ricercatori o istituti di ricerca. I questionari sono stati adattati al contesto locale, in consultazione con i consulenti, e tradotti nella lingua o nelle lingue locali, ove necessario. In ogni paese è stato effettuato un test pilota dei questionari per identificare potenziali problemi e per perfezionarli ulteriormente, se necessario, pri-

ma dell'inizio della raccolta finale dei dati. Le interviste sono state condotte tramite dispositivi mobili (telefoni cellulari, tablet) utilizzando interviste personali assistite da computer (CAPI) che hanno regole di convalida incorporate¹.

Prima di iniziare i test pilota e il lavoro sul campo, i consulenti e gli enumeratori coinvolti in questo studio sono stati istruiti sulla rilevanza del progetto e formati per comprendere ogni domanda, a cogliere ogni variabile con tecniche di interrogazione dettagliate per ottenere informazioni approfondite sulla situazione dell'intervistato e a utilizzare il modulo di indagine sul proprio dispositivo. Questa formazione è stata fornita tramite videochiamata in tutti i paesi, ad eccezione del Kenya, dove è stata fornita di persona durante una missione del gruppo di ricerca dell'OIL.

► **Tabella A4.1 Numero di osservazioni nelle indagini nazionali sugli autisti e gli addetti alle consegne, per città in cui è stata effettuata l'intervista**

Paese	Settore dei taxi		Settore delle consegne	
	Basato su app	Tradizionale	Basato su app	Tradizionale
Argentina	–	–	Buenos Aires (300)	–
Cile	Santiago (126)	Santiago (147)	Santiago (251)	Santiago (50)
Cina	–	–	Pechino (514)	–
Ghana	Accra (198)	Accra (196)	Accra (226)	–
India	Delhi (169) Mumbai (155)	Delhi (170) Mumbai (158)	Bangalore (283) Delhi (269)	Mumbai (55)
Indonesia	Area metropolitana di Giacarta (344)	Area metropolitana di Giacarta (148)	Area metropolitana di Giacarta (112)	–
Kenya	Kisumu (45) Mombasa (43) Nairobi (151)	Kisumu (43) Mombasa (62) Nairobi (185)	Kisumu (17) Mombasa (24) Nairobi (130)	Kisumu (27) Mombasa (29) Nairobi (94)
Libano	Beirut (130) Jounieh (70)	Beirut (100) Jounieh (40) Tripoli (60)	Beirut (65) Jounieh (35)	Beirut (47) Jounieh (20) Tripoli (25)
Messico	Città del Messico (200)	Città del Messico (200)	Città del Messico (249)	–
Marocco	Rabat (192) Salé (2)	Casablanca (38) Rabat (118) Salé (48) Skhirate-Témara (1)	Casablanca (78) Rabat (158) Salé (9) Skhirate-Témara (1)	–
Ucraina	Kiev (252)	Kiev (150)	Kiev (244)	–

Fonte: Indagini dell'OIL su autisti e addetti alle consegne in paesi selezionati (2019–2020).

Poiché non esistono statistiche ufficiali su questi lavoratori delle piattaforme, incluso il loro numero e le loro caratteristiche, non è stato possibile estrarre un campione casuale da una base di campionamento. In questo contesto, l'obiettivo primario era quello di ottenere un campione che fosse il più rappresentativo possibile della popolazione target, che era costituita da qualsiasi lavoratore di età pari o superiore a 18 anni che avesse lavorato nel settore per almeno tre mesi. Questo criterio è stato utilizzato per garantire che il lavoratore potesse fornire risposte valide².

Per garantire l'eterogeneità del campione, le interviste sono state condotte in diversi quartieri della città (si veda la figura A4.1), in diversi giorni della settimana (compresi i fine settimana) e in diverse ore del giorno. Prima di iniziare il lavoro sul campo, sono state identificate le principali società di

¹ Le indagini sono state effettuate su KoBoToolbox, uno strumento di indagine open-source: <https://www.kobotoolbox.org/>.

² In Argentina, il campione è stato limitato ai lavoratori con almeno 16 anni e con un'esperienza lavorativa di minimo un mese nel settore delle consegne basato su app.

piattaforme che operano in ogni città. Agli enumeratori è stato consigliato di individuare gli intervistati che erano registrati su diverse piattaforme. Tuttavia, in alcuni paesi, come il Libano, è stato difficile trovare lavoratori registrati su diverse piattaforme, poiché una società di piattaforma dominava in maniera preponderante il mercato (si veda la tabella A4.2).

► Grafico A4.1 Distribuzione delle interviste nelle città, indagini e paesi selezionati



Ucraina (Kiev), autisti che lavorano tramite app



Ghana (Accra), tassisti tradizionali



Messico (Città del Messico), addetti alle consegne che lavorano tramite app



Kenya (Nairobi), addetti alle consegne tradizionali

Fonte: Indagini dell'OIL su autisti e addetti alle consegne in paesi selezionati (2019–2020).

Il principale approccio utilizzato per identificare i lavoratori è stato quello di individuarli per strada. Per individuare gli autisti di taxi, gli enumeratori si sono recati in luoghi come stazioni di servizio, complessi di uffici, centri commerciali, aeroporti, stazioni ferroviarie, uffici di supporto alle società di piattaforme e stazioni di taxi. Mentre i tassisti tradizionali spesso sono facilmente identificabili dal veicolo, l'identificazione degli autisti che lavorano tramite app si è rivelata piuttosto difficile in alcuni paesi. Per esempio, in Cile i lavoratori che lavorano tramite app operano in una zona grigia dal punto di vista giuridico, e pertanto cercano di ridurre la loro visibilità. In alcuni paesi, molti intervistati, in particolare quelli il cui lavoro era mediato da una piattaforma, avevano il timore che l'indagine fosse condotta dalla società della piattaforma. Questa preoccupazione è stata superata mostrando loro una lettera ufficiale che confermava che lo studio era condotto per conto dell'OIL.

► **Tabella A4.2** Numero di osservazioni nelle indagini per paese sugli autisti e gli addetti alle consegne che lavorano tramite app, per società di piattaforme

	Taxi	Consegne
Argentina	–	Glovo (109), Rappi (105), PedidosYa (86)
Cile	Uber (89), Beat (21), Cabify (12), Altre (4)	Rappi (76), Cornershop (60), PedidosYa (59), Uber Eats (56)
Cina	–	Meituan (259), Ele.me (140), Flashex (67), SF Express (25), Altre (23)
Ghana	Uber (124), Bolt (61), Yango (13)	Jumia (85), Papa's Pizza (22), Altre (119)
India	Uber (195), Ola (129)	Zomato (141), Swiggy (133), Uber Eats (115), Dunzo (46), Amazon (33), Big Basket (30), Flipkart (30), Grofers (14), Altre (10)
Indonesia	Grab (197), Gojek (146), Lainnya (1)	Gojek (68), Grab (44)
Kenya	Uber (98), Bolt (88), Safe Boda (23), Little (22), Altre (8)	Jumia Foods (54), Glovo (33), Uber Eats (23), Sendy (18), Bolt (9), Altre (34)
Libano	Uber (167), Careem (33)	Toters (96), Fastpax (4)
Messico	Uber (91), Didi (84), Altre (25)	Rappi (132), Uber Eats (95), SinDelantal (10), Altre (12)
Marocco	Careem (188), Blinc (5), VTCG0 (1)	Glovo (172), Jumia (74)
Ucraina	Uber (124), Uklon (69), Bolt (48), Altre (11)	Glovo (189), Uber Eats (22), Nova Poshta (22), Altre (11)

Fonte: Indagini dell'OIL su autisti e addetti alle consegne in paesi selezionati (2019–2020).

Gli addetti alle consegne sono stati individuati spesso vicino a ristoranti, centri commerciali o punti di attesa dove si riunivano. Spesso sono stati identificati grazie ai loro veicoli di marca, ai box di trasporto e alle uniformi (giacche, caschi). Inoltre, nei paesi in cui è stato difficile raggiungere la dimensione target del campione, ci si è avvalsi del campionamento a valanga³.

Laddove i lavoratori erano disposti a partecipare all'indagine, ma non potevano farlo nel momento in cui erano stati contattati per la prima volta (per esempio, perché avevano appena ricevuto un ordine o non potevano/volevano disconnettersi dall'app), gli enumeratori hanno fissato degli appuntamenti in un momento e in un luogo convenienti per l'intervistato. Allo stesso modo, se un'intervista veniva interrotta, venivano fissati appuntamenti successivi per completarla. Al termine dell'intervista, gli intervistati hanno ricevuto un compenso di un importo fisso per il tempo dedicato a partecipare all'indagine⁴. Tale importo era specifico per ciascun paese. In media, i lavoratori hanno impiegato circa 40 minuti per completare l'indagine.

Il campione era composto da: 200-250 autisti tramite app, 200 tassisti tradizionali, 200-250 addetti alle consegne tramite app e 50-150 addetti alle consegne tradizionali. Le indagini sugli addetti alle consegne tradizionali sono state svolte solo nelle città in cui lo studio di base ha mostrato che il lavoro di consegna era prevalente prima dell'entrata nel mercato delle società di piattaforme. Poiché in alcuni casi si è rivelato molto difficile raggiungere la dimensione del campione target per ogni categoria, la dimensione o la distribuzione del campione sono stati rivisti in alcuni paesi nel corso dell'indagine. La

³ In Argentina, il metodo di campionamento prevedeva una prima fase che consisteva nell'identificazione di potenziali intervistati attraverso gruppi di social network (Facebook, WhatsApp e così via). Da questo primo campione, è stato chiesto ai lavoratori di indicare altri colleghi che potessero essere interessati a partecipare allo studio, limitando il numero di colleghi che ogni partecipante poteva fornire.

⁴ Gli importi sono stati fissati in considerazione del salario minimo del paese e anche in base ai guadagni massimi degli autisti e degli addetti alle consegne.

dimensione finale del campione mostrata nella tabella A4.2 riflette sia queste difficoltà sia il fatto che alcune osservazioni sono state rimosse dal set di dati perché non rispettavano i requisiti in termini di età o esperienza o perché erano qualitativamente non rilevanti.

Le prime indagini sui lavoratori sono state condotte nell'aprile 2019 e le ultime nel febbraio 2020. La tabella A4.3 mostra il periodo di svolgimento delle indagini per ogni paese. Poiché era impossibile effettuare le indagini in tutti i paesi nello stesso momento, le date di inizio e conclusione sono diverse. Inoltre, la durata è dipesa in gran parte dal numero di enumeratori in ogni paese e/o città e dalla facilità o difficoltà di localizzare i lavoratori per ogni categoria.

► **Tabella A4.3 Periodi di raccolta dei dati per le indagini nazionali sugli autisti e gli addetti alle consegne**

	Settore dei taxi		Settore delle consegne	
	Basato su app	Tradizionale	Basato su app	Tradizionale
Argentina	–	–	1–31 luglio 2019	–
Cile	11 agosto– 8 settembre 2019	5 luglio – 16 agosto 2019	10 giugno – 8 agosto 2019	18 agosto – 1 ottobre 2019
Cina	–	–	6–24 luglio 2019	–
Ghana	6 ottobre – 12 dicembre 2019	19 ottobre – 12 dicembre 2019	4 ottobre – 12 dicembre 2019	–
India	22 maggio – 6 agosto 2019	21 giugno – 22 luglio 2019	9 agosto – 3 dicembre 2019; 28 gennaio – 8 febbraio 2020	9–30 agosto 2019
Indonesia	9–30 agosto 2019	10–31 agosto 2019	9 agosto – 4 settembre 2019	–
Kenya	30 ottobre – 5 dicembre 2019	31 ottobre – 5 dicembre 2019	31 ottobre – 4 dicembre 2019	–
Libano	19 settembre – 12 ottobre 2019	18 settembre – 7 ottobre 2019	20 settembre – 11 novembre 2019	26 settembre – 10 ottobre 2019
Messico	28 agosto – 21 novembre 2019	26 agosto – 2 novembre 2019	12 aprile – 12 agosto 2019	–
Marocco	14 dicembre 2019 – 9 gennaio 2020	13 dicembre 2019 – 5 gennaio 2020	14 dicembre 2019 – 15 gennaio 2020	–
Ucraina	23 ottobre – 3 dicembre 2019	25 ottobre – 15 dicembre 2019	23 ottobre – 1 dicembre 2019	–

Fonte: Indagini dell'OIL su autisti e addetti alle consegne in paesi selezionati (2019–2020).

4A.2 Indagine di valutazione rapida sull'impatto del COVID-19 sui lavoratori dei settori dei taxi e delle consegne (2020)

Per valutare l'impatto della pandemia di COVID-19 sui lavoratori dei settori dei taxi e delle consegne, è stata condotta un'indagine di valutazione rapida in quattro paesi: Cile, India, Kenya e Messico. Questi paesi sono stati scelti nel tentativo di comprendere le implicazioni del COVID-19 sui lavoratori in diverse regioni. Il questionario è stato elaborato dall'OIL e implementato con il supporto degli stessi consulenti che erano stati responsabili dell'indagine del 2019 nei rispettivi paesi. Prima dello svolgimento dell'indagine finale, sono stati condotti dei test pilota per perfezionare il questionario, e gli enumeratori sono stati istruiti per comprendere il contenuto e la rilevanza di ogni domanda. Le interviste sono state condotte nell'agosto 2020 utilizzando l'intervista telefonica assistita da computer (CATI).

Il campione target era composto da addetti alle consegne e autisti che avevano partecipato all'indagine del 2019 e che lavoravano ancora nel rispettivo settore o che non lavoravano attualmente, ma speravano di tornare a farlo una volta che la situazione nella loro città fosse migliorata. La dimensione del campione era pari al 10 per cento del campione del 2019 in ogni categoria (taxi tramite app, taxi tradizionali, consegne tramite app, consegne tradizionali), cercando di ottenere una distribuzione simile in termini di genere, piattaforma o azienda per cui lavorano e status di migrante (Cile). In Kenya, si è deciso di ridistribuire il campione da Kisumu a Nairobi e Mombasa, poiché l'area di Kisumu è stata meno colpita dalle restrizioni legate al COVID-19. La distribuzione finale del campione è mostrata nella tabella A4.4.

► **Tabella A4.4** Numero di osservazioni nelle indagini di valutazione rapida sull'impatto del COVID-19 su autisti e addetti alle consegne, per città in cui è stata effettuata l'intervista

Paese	Settore dei taxi		Settore delle consegne	
	Basato su app	Tradizionale	Basato su app	Tradizionale
Cile	Santiago (16)	Santiago (16)	Santiago (26)	Santiago (5)
India	Delhi (19)	Delhi (18)	Bangalore (27)	Mumbai (6)
	Mumbai (16)	Mumbai (16)	Delhi (29)	–
Kenya	Mombasa (8)	Mombasa (9)	Mombasa (2)	Mombasa (6)
	Nairobi (19)	Nairobi (20)	Nairobi (16)	Nairobi (9)
Messico	Città del Messico (20)	Città del Messico (20)	Città del Messico (25)	–

Fonte: Indagini di valutazione rapida dell'OIL su autisti e addetti alle consegne (2020).

Il questionario conteneva domande sia qualitative che quantitative relative a: organizzazione del lavoro, composizione del nucleo familiare, protezione sociale, sicurezza del lavoro e del reddito, salute e sicurezza sul lavoro, azione collettiva, stigmatizzazione e discriminazione. In media, i lavoratori hanno impiegato circa 30-40 minuti per completare l'indagine.

Ai lavoratori che all'inizio del questionario hanno indicato di aver smesso definitivamente di lavorare come autisti o addetti alle consegne sono state poste domande relative al perché e a quando avevano lasciato questi settori e al loro attuale stato occupazionale. Questi lavoratori hanno impiegato circa 10-15 minuti per completare l'indagine. Tutti i lavoratori che hanno completato l'indagine sono stati ricompensati per il tempo dedicato allo svolgimento dell'intervista⁵.

Per raggiungere il campione target, in totale 996 intervistati sono stati contattati tramite il numero di telefono che avevano fornito nell'indagine del 2019. Molte chiamate hanno avuto esito negativo perché il numero non era più attivo o apparteneva a un'altra persona, oppure le persone non erano raggiungibili perché i telefoni erano spenti o non rispondevano. Inoltre, tra quelli raggiungibili, alcuni hanno riferito di essere troppo occupati o si sono rifiutati di partecipare (si veda la tabella A4.5).

⁵ Gli importi pagati a ciascun lavoratore che ha continuato a lavorare o pianificava di tornare a lavorare nel settore dei taxi o delle consegne erano il doppio degli importi dell'indagine condotta nel 2019-2020. Gli importi pagati a coloro che avevano smesso di lavorare nel settore dei taxi o delle consegne erano gli stessi dell'indagine 2019-2020.

► **Tabella A4.5** Numero di partecipanti contattati per le indagini di valutazione rapida sull'impatto del COVID-19 sugli autisti e gli addetti alle consegne, per paese

Paese	Settore dei taxi		Settore delle consegne		Totale
	Basato su app	Tradizionale	Basato su app	Tradizionale	
Cile					
Esito positivo					
Attualmente lavora	9	11	25	4	49
Attualmente non lavora, ma prevede di tornare a farlo	7	5	1	1	14
Ha smesso definitivamente	4	0	11	1	16
Totale parziale	20	16	37	6	79
Esito negativo					
Numero inattivo o appartenente a un'altra persona	6	0	25	1	32
Non ha risposto/il telefono era spento	1	4	8	0	13
Non è disposto a partecipare	3	8	3	0	14
Totale parziale	10	12	36	1	59
Totale dei tentativi di contatto	30	28	73	7	138
India					
Esito positivo					
Attualmente lavora	21	18	46	0	85
Attualmente non lavora, ma prevede di tornare a farlo	14	16	10	6	46
Ha smesso definitivamente	2	1	10	0	13
Totale parziale	37	35	66	6	144
Esito negativo					
Numero non più operativo o appartenente a un'altra persona	5	2	9	3	19
Non ha risposto/il telefono era spento	6	3	18	2	29
Non è disposto a partecipare	2	0	3	0	5
Totale parziale	13	5	30	5	53
Totale dei tentativi di contatto	50	40	96	11	197
Kenya					
Esito positivo					
Attualmente lavora	23	16	13	13	65
Attualmente non lavora, ma prevede di tornare a farlo	4	13	5	2	24
Ha smesso definitivamente	8	10	8	1	27
Totale parziale	35	39	26	16	116
Esito negativo					
Numero non più operativo o appartenente a un'altra persona	18	8	10	1	37
Non ha risposto/il telefono era spento	57	79	38	20	194
Non è disposto a partecipare	8	13	5	3	29
Totale parziale	83	100	53	24	260
Totale dei tentativi di contatto	118	139	79	40	376

Segue...

... segue

Paese	Settore dei taxi		Settore delle consegne		Totale
	Basato su app	Tradizionale	Basato su app	Tradizionale	
Messico					
Esito positivo					
Attualmente lavora	19	17	24	-	61
Attualmente non lavora, ma prevede di tornare a farlo	1	3	1	-	5
Ha smesso definitivamente	0	0	0	-	0
Totale parziale	20	20	25	-	65
Esito negativo					
Numero non più operativo o appartenente a un'altra persona	56	39	33	-	128
Non ha risposto/il telefono era spento	9	27	19	-	55
Non è disposto a partecipare	1	4	2	-	7
Totale parziale	66	70	54	-	190
Totale dei tentativi di contatto	86	90	80	-	255

Fonte: Indagini di valutazione rapida dell'OIL su autisti e addetti alle consegne (2020).

Informazioni sul contesto⁶. Le restrizioni e la crisi economica che hanno interessato i lavoratori del settore dei taxi e delle consegne durante la pandemia di COVID-19 variano a seconda dei paesi, delle città e dei periodi. Gli eventi e le misure che hanno colpito questi due settori al momento dell'indagine (agosto 2020) sono brevemente indicate di seguito.

A **Santiago del Cile**, il 22 marzo è stato introdotto un coprifuoco (dalle 22:00 alle 5:00), il 25 marzo è stato introdotto un lockdown dinamico (ossia valido solo in alcune zone della città) e infine il 15 maggio è stato imposto un lockdown totale in tutti i comuni dell'area metropolitana di Santiago del Cile. Questo lockdown è stato progressivamente allentato a partire dal 15 agosto in diversi comuni dell'area metropolitana di Santiago, mentre il coprifuoco è stato ridotto il 21 agosto (dalle 23:00 alle 5.00). Mentre gli addetti alle consegne (sia tradizionali sia tramite app) e i tassisti tradizionali sono stati considerati lavoratori essenziali e hanno ottenuto un permesso per muoversi per lavoro all'interno dei territori in cui era in vigore il lockdown, gli autisti che lavoravano tramite app non sono stati considerati lavoratori essenziali e quindi non hanno ottenuto tale permesso. Solo le piattaforme di taxi che avevano anche opzioni di consegna o opzioni per richiedere un taxi tradizionale sono state autorizzate a operare.

Oltre alla pandemia, l'economia di Santiago è stata colpita anche da una grande protesta civile iniziata il 18 ottobre 2019. L'indagine ha anche cercato di cogliere le implicazioni della protesta sul lavoro e sulla sicurezza del reddito degli intervistati.

In **India**, è stato imposto un lockdown nazionale dal 24 marzo al 3 maggio. A **Bangalore**, l'apertura parziale è iniziata il 4 maggio, mentre a **Delhi** e **Mumbai** alcuni servizi hanno ripreso a funzionare il 18 maggio. I servizi di consegna di cibo tramite app sono rimasti attivi per tutta la durata del lockdown, mentre la consegna dei pacchi è ricominciata il 18 maggio. Le piattaforme di taxi sono state bloccate durante il lockdown. A Mumbai, i taxi tradizionali sono stati autorizzati a operare di nuovo il 2 giugno, mentre le piattaforme di taxi basate su app il 5 giugno. A Bangalore e Delhi, i servizi di taxi (sia tradizionali sia basati su app) hanno ripreso a funzionare il 18 maggio, con una restrizione sul numero di passeggeri (1 per i risciò, 2 per i taxi). Dopo un'impennata di casi a Bangalore, è stato imposto un altro lockdown dal 14 luglio al 22 luglio, durante il quale i servizi di taxi sono stati autorizzati a operare solo in caso di emergenza o verso l'aeroporto e le stazioni ferroviarie.

⁶ Sulla base delle informazioni fornite dai consulenti in ciascun paese.

Inoltre, con l'approvazione del Citizen's Bill (Proposta di legge per il cittadino) all'inizio di dicembre 2019, sono state organizzate tra dicembre 2019 e marzo 2020 diverse proteste in molte città indiane, tra cui Nuova Delhi, Mumbai e Bangalore. Questo ha influito sul lavoro e sui guadagni degli autisti e degli addetti alle consegne. L'indagine ha cercato di cogliere l'impatto anche di questi eventi.

In **Kenya**, il 23 marzo tutti gli hotel e i ristoranti sono stati chiusi, garantendo solo l'asporto fino alle 16:00. Dal 27 marzo, è stato imposto un coprifuoco nazionale (dalle 19:00 alle 5:00). Dal 6 aprile, la circolazione dentro e fuori Nairobi e Mombasa, comprese altre città, è stata limitata. I ristoranti hanno riaperto il 27 aprile, ma solo dalle 5:00 alle 16:00. Il 6 giugno il coprifuoco è stato allentato (dalle 21:00 alle 4:00), ma sono state mantenute le restrizioni alla libertà di movimento dentro e fuori Nairobi e **Mombasa**. I servizi di taxi e di consegna (sia basati su app che tradizionali) sono stati autorizzati a operare durante tutto il periodo, rispettando il coprifuoco.

A **Città del Messico**, le restrizioni alle attività economiche sono iniziate il 26 marzo. Il 21 aprile, è stato dichiarato lo stato di pandemia. A partire dal 1° giugno, è stato introdotto un sistema di colori per distinguere la situazione in ogni stato, che veniva aggiornato ogni settimana. Città del Messico è stata classificata come "rossa" nei mesi di giugno, luglio e agosto, e questo significava che erano garantite solo le attività essenziali. Tuttavia, in questi mesi la vita nelle strade ha lentamente iniziato a riprendere. I settori dei taxi e delle consegne (sia basati su app che tradizionali) sono stati entrambi considerati essenziali durante l'intero periodo, e quindi hanno continuato a operare.

4A.3 Indagini sui lavoratori delle piattaforme online basate sul web

Per comprendere meglio le condizioni di lavoro sulle piattaforme online basate sul web, l'OIL ha realizzato diverse indagini: un'indagine globale sui crowdworkers (2017); un'indagine globale sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti e di programmazione competitiva (2019-2020); e le indagini a livello nazionale sui lavoratori delle piattaforme in Cina e Ucraina (2019). Tutte queste indagini contenevano una sezione sui dati demografici dei lavoratori, l'esperienza e la storia lavorativa, nonché informazioni dettagliate sui tipi di mansioni e sulle condizioni di lavoro, come le ore lavorate, il reddito, i benefici ricevuti e la sicurezza economica e sociale. I questionari includevano sia domande quantitative sia alcune domande aperte, che hanno fornito risultati di natura qualitativa. La lingua dell'indagine è stata l'inglese per le indagini globali e il cinese e l'ucraino per le indagini sui lavoratori delle piattaforme rispettivamente in Cina e in Ucraina.

Poiché non esiste un database dei lavoratori delle piattaforme online basate sul web, non è stato possibile estrarre un campione casuale. A seconda del gruppo target, sono state scelte diverse metodologie di campionamento. Indipendentemente dalla metodologia di campionamento utilizzata, gli intervistati hanno scelto autonomamente di partecipare alle indagini. Le diverse indagini e metodologie di campionamento utilizzate sono descritte di seguito.

4A.3.1 Indagine globale sui crowdworkers (2017)

L'indagine è stata effettuata tra febbraio e maggio 2017 su cinque importanti piattaforme di micro-mansioni che operano in tutto il mondo: AMT, CrowdFlower (ora Appen), Clickworker, Microworkers e Prolific (prima Prolific Academic). Questa indagine è stata il proseguimento e l'estensione di una precedente indagine del 2015 svolta su AMT e CrowdFlower (si veda Berg 2016). Il questionario del 2015 è stato modificato dall'OIL con il supporto di SoundRocket, una società di ricerca di indagini specializzata nelle scienze sociali. L'indagine è stata presentata come mansione retribuita sulle cinque piattaforme, senza limiti alla partecipazione, eccetto nel caso di AMT, dove l'indagine si è concentrata sui lavoratori provenienti dall'India e dagli Stati Uniti. L'indagine è stata pubblicata in piccoli blocchi in diversi

momenti della giornata e i lavoratori hanno scelto autonomamente di parteciparvi. Questa procedura è comune tra gli studi empirici sul crowdwork ed è considerata il modo migliore per raggiungere un'ampia fascia di lavoratori delle piattaforme. In media, gli intervistati hanno impiegato circa 30 minuti per completare l'indagine. Su un totale di 3.345 intervistati che hanno partecipato all'indagine, quasi il 30 per cento è stato escluso dall'analisi perché ha completato solo parzialmente l'indagine, o non ha prestato sufficiente attenzione, o ha usato algoritmi per completarlo, o ha usato più accounts o piattaforme per completarlo (si veda Berg et al. 2018). Ne è risultato un campione finale di 2.350 lavoratori provenienti da 75 paesi (si vedano le tabelle A4.6 e A4.7).

Oltre a questa indagine, nell'agosto 2017 sono state condotte interviste semi-strutturate su Skype con 21 lavoratori per avere una migliore comprensione delle loro motivazioni, delle mansioni che svolgevano, della loro (in)soddisfazione sul lavoro di micro-mansioni e di come ha influenzato la loro vita personale e professionale.

4A.3.2 Indagine globale sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti, basate su gara e di programmazione competitiva 2019-2020

I questionari per le indagini globali sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti, basate su gara e di programmazione competitiva sono stati elaborati dall'OIL con il supporto di SoundRocket, la società di ricerca di indagini che ha assistito l'OIL nell'indagine globale sui crowdworkers del 2017. La popolazione target comprendeva i liberi professionisti, i programmatori delle piattaforme basate su gara e di programmazione competitiva impegnati in attività lavorative o formative su una delle 12 piattaforme digitali scelte (99designs, CodeChef, Codeforces, Designhill, Freelancer, HackerEarth, HackerRank, Hatchwise, Iceberg, PeoplePerHour, Topcoder, Upwork). Queste piattaforme sono state selezionate perché, oltre ad essere alcune delle principali piattaforme nei rispettivi ambiti, sembrava possibile verificare se i lavoratori stessero svolgendo delle mansioni attraverso di esse.

È stata valutata la fattibilità di diversi modelli di reclutamento. La strategia finale comprendeva:

- *Reclutamento diretto sulla piattaforma:* questo metodo consisteva nel presentare l'indagine come una mansione retribuita sulla piattaforma. Circa il 90 per cento dei liberi professionisti e l'8 per cento dei programmatori di programmazione competitiva del campione sono stati reclutati in questo modo. Gli annunci di reclutamento sono stati pubblicati su Upwork, Freelancer e PeoplePerHour, attraverso diverse tipologie di lavoro e di mansioni, nel tentativo di reclutare una rosa diversificata di partecipanti. Questo metodo ha funzionato bene su Upwork, mentre su Freelancer la qualità delle proposte era molto bassa, e molti lavoratori hanno presentato offerte non correlate alla mansioni, mentre su PeoplePerHour gli annunci di lavoro sono stati segnalati e rimossi dai moderatori poco dopo essere stati pubblicati. Durante il reclutamento su Upwork, si è tentato di garantire varietà in termini di mansioni, posizione geografica ed esperienze dei lavoratori. Mentre alcuni intervistati reclutati tramite Upwork avevano guadagnato meno di 100 dollari sulla piattaforma (4 per cento) la maggioranza aveva guadagnato più di 1.000 dollari (78 per cento), e alcuni avevano superato i 10.000 dollari (35 per cento) o addirittura i 100.000 dollari (2 per cento).
- *Identificazione dei lavoratori attraverso altre piattaforme digitali (AMT):* AMT è stata utilizzata per reclutare i precedenti partecipanti all'indagine del 2017 sui crowdworkers che erano stati considerati potenzialmente idonei per questa indagine e avevano dato il loro consenso a partecipare a indagini future. L'indagine è stata impostata come due mansioni: la prima poneva domande demografiche di base e permetteva di identificare se il lavoratore lavorava su piattaforme per liberi professionisti, basate su gara e di programmazione competitive; la seconda mansione, offerta a quelli ritenuti idonei, consisteva nel questionario dettagliato per i liberi professionisti e i programmatori, rispettivamente. Circa 60 e 29 intervistati su AMT hanno completato con successo il questionario. Tuttavia, un'analisi dettagliata delle risposte fornite dagli intervistati, anche alle domande aperte, ha evidenziato che molte di queste risposte non erano qualitativamente soddisfacenti. Alcuni intervistati

probabilmente non avevano esperienza del lavoro su piattaforme per liberi professionisti e di programmazione competitiva, e hanno riferito di aver partecipato per completare l'indagine e ricevere il relativo compenso – a volte con accounts diversi, come era evidente dalle sorprendenti somiglianze nelle risposte aperte. Dopo l'esclusione di queste osservazioni con risposte qualitativamente inadatte, circa l'8 per cento dei lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti (36 intervistati) e il 3 per cento dei lavoratori delle piattaforme di programmazione competitiva (2 intervistati) nel campione finale sono stati reclutati attraverso AMT.

- *Individuazione dei lavoratori attraverso la pubblicità online:* gli annunci sono stati rivolti alle tre categorie di lavoratori e sono stati pubblicati su Facebook. Questo metodo ha avuto relativamente successo durante lo studio pilota. Tuttavia, un cambiamento nella politica pubblicitaria di Facebook ha portato a una drastica riduzione del numero di opzioni di micro-targeting, che ha ridotto significativamente la loro efficacia per il reclutamento dei partecipanti durante lo studio finale. Di oltre 50.000 individui che hanno cliccato su queste pubblicità, solo circa 250 hanno partecipato all'indagine. Nonostante 14 intervistati abbiano completato l'indagine con successo, solo sei sono stati considerati nel campione finale (1 per cento dei liberi professionisti) a causa di problemi qualitativi delle restanti otto osservazioni.
- *Collaborazione con i creatori di contenuti online per condividere l'indagine con il loro pubblico:* un breve segmento pubblicitario sull'indagine è stato incluso in due video che sono stati pubblicati sul canale YouTube di uno YouTuber che collaborava allo studio. Il canale di questo YouTuber, incentrato sulla programmazione competitiva, aveva oltre 240.000 iscritti. Questo YouTuber ha anche condiviso informazioni sullo studio in un post su Facebook e due tweets su Twitter. Circa il 74 per cento dei lavoratori delle piattaforme di programmazione competitiva sono stati reclutati attraverso questo metodo.
- *Reclutamento attraverso forum online:* alcuni programmatori sono stati reclutati tramite il forum della comunità CodeChef. Inoltre, i potenziali intervistati sono stati contattati anche attraverso altri forum online o piattaforme di social media (come Quora, Meetup, LinkedIn), tuttavia senza successo. Circa il 15 per cento dei programmatori sono stati reclutati attraverso i forum online.

Un altro metodo di reclutamento la cui fattibilità era stata valutata è il campionamento a valanga. Questo metodo non ha avuto successo durante lo studio pilota, poiché nessuno dei volontari ha condiviso il sondaggio con altri, e quindi non è stato ritenuto fattibile.

Le risposte sono state raccolte tra la fine di agosto 2019 e la fine di gennaio 2020. A tutti i partecipanti che hanno completato con successo il questionario è stato offerto un compenso per la loro partecipazione. Il tempo medio per completare il questionario è stato di circa 60 minuti per l'indagine sui liberi professionisti e di circa 25 minuti per l'indagine sui programmatori.

In totale, 609 intervistati hanno completato l'indagine sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti e basate su gara e 190 intervistati hanno completato l'indagine sui lavoratori delle piattaforme di programmazione competitiva. Dopo la pulizia dei dati e l'eliminazione dei dati di bassa qualità o delle voci doppie, il campione finale dell'indagine sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti e basate su gare comprendeva 449 intervistati provenienti da 80 paesi e tre piattaforme diverse; e quello dei programmatori comprendeva 62 intervistati provenienti da sette paesi e cinque piattaforme diverse (si vedano le tabelle A4.6 e A4.7). A causa delle difficoltà sopra descritte nel reclutare liberi professionisti su varie piattaforme, il 93 per cento degli intervistati lavorava su Upwork.

► **Tabella A4.6** Numero di osservazioni nelle indagini globali sulle piattaforme online basate sul web, per gruppo di reddito e paese/territorio

	Liberi professionisti	Programmazione competitiva	Micro-mansioni
Alto reddito	Austria (2) Belgio (1) Canada (8) Croazia (3) Danimarca (1) Emirati Arabi Uniti (1) Estonia (1) Finlandia (1) Francia (8) Germania (5) Grecia (7) Irlanda (1) Israele (2) Italia (7) Nuova Zelanda (1) Oman (1) Paesi Bassi (3) Polonia (4) Portogallo (4) Regno Unito (4) Repubblica Ceca (3) Repubblica di Corea (1) Romania (5) San Kitts e Nevis (1) Slovenia (1) Spagna (4) Stati Uniti (63) Svezia (1) Svizzera (1) Taiwan, Cina (1) Ungheria (2)	Belgio (1) Norvegia (1) Stati Uniti (3)	Arabia Saudita (2) Australia (4) Austria (9) Belgio (4) Brunei (1) Canada (41) Cile (3) Croazia (11) Estonia (1) Finlandia (2) Francia (23) Germania (188) Giappone (1) Grecia (6) Irlanda (4) Israele (1) Italia (67) Lettonia (1) Lituania (2) Nuova Zelanda (3) Paesi Bassi (10) Polonia (13) Portogallo (30) Regno Unito (294) Repubblica Ceca (2) Romania (18) Singapore (3) Slovacchia (2) Slovenia (1) Spagna (43) Stati Uniti (697) Svezia (1) Svizzera (4) Ungheria (6) Uruguay (1)

Segue ...

...segue

	Liberi professionisti	Programmazione competitiva	Micro-mansioni
Reddito medio-alto	Albania (2) Argentina (3) Armenia (2) Bielorussia (2) Bosnia ed Erzegovina (3) Brasile (11) Bulgaria (3) Cina (5) Colombia (5) Federazione Russa (3) Georgia (1) Giamaica (1) Giordania (1) Indonesia (3) Libano (1) Macedonia del Nord (4) Malesia (4) Messico (5) Perù (1) Repubblica Dominicana (2) Serbia (10) Sudafrica (5) Tailandia (2) Turchia (3) Venezuela, Repubblica Bolivariana del (10)	Perù (1)	Albania (1) Argentina (4) Armenia (1) Bosnia ed Erzegovina (39) Brasile (45) Bulgaria (10) Cina (1) Colombia (3) Ecuador (2) Federazione Russa (28) Georgia (1) Giamaica (3) Indonesia (28) Macedonia del Nord (10) Malesia (8) Messico (9) Perù (5) Serbia (75) Sudafrica (7) Turchia (11) Venezuela, Repubblica Bolivariana del (71)
Reddito medio-basso	Algeria (2) Bangladesh (16) Cambogia (1) Egitto (8) El Salvador (2) Filippine (43) India (41) Kenya (20) Myanmar (1) Nepal (1) Nicaragua (3) Nigeria (8) Pakistan (34) Territori Palestinesi Occupati (9) Tunisia (1) Ucraina (9) Uzbekistan (1) Vietnam (2)	Bangladesh (2) India (53) Tunisia (1)	Algeria (6) Bangladesh (10) Bolivia, Stato Plurinazionale della (1) Egitto (4) Filippine (10) Ghana (1) India (343) Kenya (7) Kirghizistan (1) Marocco (7) Nepal (32) Nigeria (22) Pakistan (11) Repubblica di Moldova (3) Sri Lanka (10) Tunisia (4) Ucraina (14) Vietnam (2)
Basso reddito	Benin (1) Burkina Faso (1) Etiopia (1) Malawi (1) Ruanda (1)		

Fonte: Indagini globali dell'OIL sui crowdworkers (2017) e sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti e di programmazione competitiva (2019–2020).

► **Tabella A4.7 Numero di osservazioni per piattaforma per le indagini sulle piattaforme online basate sul web**

Piattaforme per liberi professionisti e basate su gara (449)	Piattaforme di programmazione competitiva (62)	Piattaforme di micro-mansioni (2 350)	Ucraina (761)	Cina (1.107)
99designs (4) Freelancer (27) Upwork (418)	CodeChef (13) Codeforces (14) HackerRank (33) Iceberg (1) Topcoder (1)	Amazon Mechanical Turk (489) Clickworker (455) CrowdFlower (ora Appen; 355) Microworkers (556) Prolific (495)	Advego.ru (32) Amazon Mechanical Turk (5) fl.ru (13) Free-lance.ua (7) Freelance.ru (6) Freelance.ua (46) Freelancehunt.com (40) Freelancer.com (27) Kabanchik.ua (471) Upwork.com (41) Weblancer.net (7) Altre (66)	680 (293) EPWK (232) k68 (48) ZBJ (534)

Fonte: Indagini globali dell'OIL sui *crowdworkers* (2017) e sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti e di programmazione competitiva (2019–2020); indagini dell'OIL sui lavoratori delle piattaforme in Cina (2019) e Ucraina (2019).

4A.3.3 Indagine sui lavoratori delle piattaforme in Ucraina (2019)

L'indagine sui lavoratori delle piattaforme in Ucraina è stata condotta dal Kiev International Institute of Sociology (KIIS) (Istituto internazionale di sociologia di Kiev) per conto dell'OIL. È stata svolta nel novembre 2019 ed è stato un proseguimento di un'indagine condotta nel novembre e dicembre 2017 (si veda Aleksynska, Bastrakova e Kharchenko 2018). Il questionario dell'indagine del 2017 è stato rivisto e sono state aggiunte alcune domande.

L'indagine era rivolta a lavoratori di età pari o superiore ai 18 anni, che risiedono in modo continuativo in Ucraina e che hanno svolto un lavoro retribuito attraverso almeno una piattaforma digitale nei 12 mesi precedenti l'indagine. Sono stati adottati diversi metodi di reclutamento dei partecipanti, tra cui:

- condivisione di informazioni sull'indagine su Kabanchik.ua, la principale piattaforma online che offre lavoro in Ucraina (74 per cento dei partecipanti);
- selezione dei partecipanti da InPoll, un pannello online che fornisce l'accesso agli utenti attivi di Internet in Ucraina (20 per cento degli intervistati);
- invio di inviti ai partecipanti all'indagine del 2017 sui lavoratori delle piattaforme online in Ucraina che avevano fornito i loro dati di contatto (4 per cento degli intervistati);
- pubblicazione di informazioni sull'indagine nei gruppi tematici di Facebook (1 per cento degli intervistati); e
- campionamento a valanga per reclutare individui altrimenti difficili da raggiungere o coinvolgere (1 per cento degli intervistati).

In media, ci sono voluti circa 30-40 minuti per completare l'indagine e al termine è stato offerto ai partecipanti un piccolo compenso. In totale, 1.112 intervistati hanno completato l'indagine, 54 dei quali sono stati esclusi a causa di problemi qualitativi relativi alle loro risposte aperte, con il risultato di 1.058 osservazioni rimanenti.

L'indagine ha incluso lavoratori che hanno principalmente trovato e svolto mansioni online, così come lavoratori che hanno usato le piattaforme per trovare mansioni che hanno poi svolto offline, come la riparazione e i servizi di pulizia e di consegna, tra le altre. I lavoratori che svolgevano principalmente mansioni offline sono stati esclusi dall'analisi in questo rapporto, in modo da consentire una migliore comparabilità tra le diverse indagini (indagine globale sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti e di programmazione competitiva e indagini sui lavoratori delle piattaforme in Cina). Il campione finale utilizzato per l'analisi in questo rapporto è composto da 761 intervistati, di cui il 62 per cento ha indicato che la principale piattaforma su cui ha lavorato era Kabanchick.ua, mentre il resto ha lavorato principalmente su altre piattaforme in Ucraina (10 per cento), in Russia (10 per cento) o in lingua inglese (18 per cento) (si veda la tabella A4.7).

4A.3.4 Indagine sui lavoratori delle piattaforme in Cina, 2019

L'indagine sui lavoratori delle piattaforme in Cina è stata condotta dal Professor Ruixin dell'Harbin Institute of Technology (Istituto di tecnologia di Harbin) per conto dell'OIL. Il questionario dell'indagine si basava su precedenti questionari utilizzati per l'indagine sui crowdworkers e sui lavoratori delle piattaforme in Ucraina (Berg 2016; Berg et al. 2018; Aleksynska, Bastrakova e Kharchenko 2018), adattati al contesto cinese. Tale questionario comprendeva circa 85 domande (escluse quelle di follow-up) ed è stato completato in circa 30 minuti.

L'indagine è stata effettuata sulle quattro principali piattaforme online in Cina, in base alla loro classifica Alexa e al peso di Baidu, ovvero ZBJ, EPWK, 680 e k68. Queste piattaforme offrono una vasta gamma di mansioni che attraggono lavoratori con diversi profili (Chen, di prossima pubblicazione). L'indagine è stata presentata come una mansione retribuita, e al suo completamento i lavoratori hanno ricevuto un compenso per aver svolto la mansione. Qualsiasi lavoratore di età pari o superiore ai 18 anni che avesse svolto un lavoro online per almeno tre mesi poteva partecipare all'indagine. Alla fine, dopo aver raccolto le risposte e pulito i dati, è stato registrato un totale di 1.107 intervistati (si veda la tabella A4.7).

4A.3.5 Raggruppamenti regionali usati nel Capitolo 4

Come osservato nel Capitolo 4, i paesi sono raggruppati in paesi "sviluppati" e "in via di sviluppo" ai fini dell'analisi. Questa distinzione si basa sulla classificazione dei paesi della Banca mondiale del 2020-2021 per livello di reddito, che fa riferimento al Reddito Nazionale Lordo (RNL) pro capite del paese nel 2019 in dollari statunitensi. I paesi classificati ad alto reddito sono considerati "sviluppati", mentre tutti gli altri (medio-alto, medio-basso e basso reddito) sono considerati "in via di sviluppo". La tabella A4.8 mostra il numero di osservazioni per ogni gruppo.

A causa delle grandi differenze nelle dimensioni del campione, le indagini specifiche per paese sui lavoratori delle piattaforme in Cina e Ucraina sono escluse quando si presentano i risultati per i paesi sviluppati e in via di sviluppo separatamente, perché, piuttosto che fornire un quadro generale, i risultati per i paesi in via di sviluppo sarebbero principalmente trainati da quelli di Cina e Ucraina.

► **Tabella A4.8 Numero di osservazioni per piattaforma nelle indagini sulle piattaforme online basate sul web**

	Liberi professionisti	Programmazione competitiva	Micro-mansioni	Totale
Paesi sviluppati	148	5	1 499	1 652
Paesi in via di sviluppo	301	57	850	1 208

Fonte: Indagini globali dell'OIL sui *crowdworkers* (2017) e sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti e di programmazione competitiva (2019–2020).

4A.4 Interviste con i liberi professionisti

Le interviste sono state condotte con 23 liberi professionisti in Africa, Asia, Stati Arabi e America Latina e Caraibi tra aprile e settembre 2019. I lavoratori stati identificati utilizzando LinkedIn e altre piattaforme di social media, in cui la loro storia lavorativa è stata esaminata sulla base dei loro profili. I lavoratori selezionati che hanno riferito di usare piattaforme online sono stati invitati a partecipare alle interviste tramite Skype. In alcuni paesi, dopo l'identificazione di un libero professionista, è stato utilizzato il metodo a valanga per raggiungere altri lavoratori. Tutti i liberi professionisti contattati hanno espresso entusiasmo nel partecipare al progetto di ricerca. L'intervista è durata dai 45 ai 90 minuti ed è stato offerto un compenso ai lavoratori per aver partecipato all'intervista.

4B. Analisti statistiche

4B.1 I guadagni degli autisti e degli addetti alle consegne

4B.1.1 Confronto dei guadagni orari dei lavoratori nei settori dei taxi e delle consegne basati su app e tradizionali

Per confrontare i guadagni orari dei lavoratori nel settore dei taxi e delle consegne, sia basati su app sia tradizionali, è stato utilizzato il metodo di regressione OLS (ordinary least squares). La variabile dipendente è il logaritmo dei guadagni orari dei lavoratori in dollari statunitensi e il regressore è una variabile binaria che assume il valore di 1 per i lavoratori basati su app e 0 per i lavoratori tradizionali. Nella regressione sono state introdotte diverse covariate, tra cui l'età, il sesso, l'istruzione, lo stato civile, le dimensioni del nucleo familiare, lo status di migrante, l'esperienza, il gruppo etnico e la città dell'intervista (ove applicabile), e le variabili bivariante relative all'avere un altro lavoro e al noleggio del veicolo (si vedano le tabelle A4.9 e A4.10).

I risultati della regressione mostrano che i guadagni orari degli autisti che lavorano tramite app sono superiori a quelli dei tassisti tradizionali con caratteristiche simili. La differenza varia dal 22 per cento (Ucraina) all'86 per cento (Ghana) ed è significativa al 95 per cento in Marocco e al 99 per cento in tutti gli altri paesi presi in considerazione. Nel settore delle consegne, i lavoratori che lavorano tramite app guadagnano di più in Kenya (39 per cento) e Libano (25 per cento), ma meno in Cile (24 per cento) rispetto ai tradizionali addetti alle consegne, e la differenza tra i guadagni è significativa in tutti e tre i paesi.

► **Tabella A4.9 Risultati della regressione: autisti che lavorano tramite app e tradizionali (variazioni percentuali: variabile dipendente: log dei quadaanni orari in dollari)**

	Cile	Ghana	India	Indonesia	Kenya	Libano	Messico	Marocco	Ucraina
Basati su app (tradizionali)	72,6***	86,1***	78,5***	48,1***	34,2***	78,1***	72,1***	25,8**	22,2***
Età	1,2	0,9	0,1	1,9	2,0	-0,3	0,5	1,6	2,1
Età al quadrato	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0*
Istruzione ¹									
Secondaria superiore	-1,1	3,4	6,3	23,3***	32,0***	2,3	6,1	1,0	
Universitaria	2,8	5,6	26,8***	58,4***	40,0***	-6,9	7,3	0,0	5,3
Coniugato/a (non coniugato/a)	10,2	4,3	11,4*	1,2	-7,3	0,9	5,8	-3,4	12,1*
Dimensione del nucleo familiare	-3,6*	-1,3	0,6	-3,7**	1,6	-0,9	-1,4	-3,2*	-3,3
Anni di esperienza	0,3	-1,0*	0,5*	-2,1***	-0,1	-0,0	-0,3	-0,2	0,7
Svolge un altro lavoro	10,3	16,8**	27,3**	-18,2**	18,4*	-5,5	3,7	-1,2	3,0
Noleggio del veicolo (veicolo di proprietà)	-15,8**	7,5	-13,2***	31,5***	-4,1	-4,4	-4,2	-29,7***	-31,9***
Gruppo etnico/nazionalità 2									
Ewe		-3,7							
Ga-Adangbe		-9,6							
Altro		-5,0		-8,5					
Tribù classificate			32,6***						
Caste classificate			-4,0						
Altre caste svantaggiate			-7,2**						
Batavi				12,0					
Sundanese				6,6					
Siriana						2,6			
Palestinese						44,3***			
Città 3									
Mumbai			37,1***						
Kisumu					1,6				
Mombasa					20,7***				
Jounieh						-0,5			
Tripoli						-69,9***			
Osservazioni	232	373	495	437	505	371	378	359	361
R2	0,369	0,450	0,513	0,161	0,164	0,743	0,316	0,183	0,122

Nota: Categorie di riferimento tra parentesi. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Per una più semplice interpretazione dei risultati, la tabella presenta la variazione percentuale invece dei coefficienti di regressione. Per evitare errori di approssimazione, la variazione percentuale è calcolata utilizzando la formula $100 \times [\text{esponenziale}(\text{coefficiente}) - 1]$. I risultati della regressione possono essere richiesti agli autori. 1 Categorie di riferimento: Ucraina: secondaria superiore o inferiore; tutti gli altri paesi: secondaria o inferiore. 2 Categorie di riferimento: Ghana: Akan; India: Caste avanzate; Indonesia: Giava; Libano: Libanese. 3 Categorie di riferimento: India: Delhi; Kenya: Nairobi; Libano: Beirut.

Fonte: Calcoli dell'OIL basati sulle indagini dell'OIL sugli autisti in paesi selezionati (2019–20).

L'India è stata esclusa dall'analisi di regressione per gli addetti alle consegne, in quanto l'indagine sugli addetti alle consegne tradizionali è stata condotta tra i dabbawalas (tradizionali addetti alle consegne del pranzo) a Mumbai, mentre l'indagine basata sulle app è stata condotta a Bangalore e Delhi, il che limita la comparabilità dei dati sul reddito.

► **Tabella A4.9 Risultati della regressione: autisti che lavorano tramite app e tradizionali (variazioni percentuali; variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)**

	Cile	Kenya	Libano
Basati su app (tradizionali)	-23,9***	39,0***	25,0***
Età	-0,9	4,6	1,6
Età al quadrato	0,0	-0,1	-0,0
Donne (uomini)	-0,9		
Istruzione (inferiore alla secondaria)			
Secondaria superiore	13,3	10,0	7,6
Universitaria	15,7	4,0	13,2
Coniugato/a (non coniugato/a)	0,1	0,6	3,2
Dimensione del nucleo familiare	0,9	2,3	0,4
Anni di esperienza	3,8***	2,1*	1,4**
Svolge un altro lavoro	3,9	-6,1	-2,3
Nazionalità (Libanese)			
Siriana			-19,5***
Palestinese			-21,5***
Città ¹			
Kisumu		-14,3*	
Mombasa		5,6	
Jounieh			-2,2
Tripoli			-40,1***
Osservazioni	287	307	181
R2	0,191	0,185	0,543

Nota: Categorie di riferimento tra parentesi. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Per una più semplice interpretazione dei risultati, la tabella presenta la variazione percentuale invece dei coefficienti di regressione. Per evitare errori di approssimazione, la variazione percentuale è calcolata utilizzando la formula $100 \times [\text{esponenziale}(\text{coefficiente}) - 1]$. I risultati della regressione possono essere richiesti agli autori. 1 Categorie di riferimento: Kenya: Nairobi; Libano: Beirut.

Fonte: Calcoli dell'OIL basati sulle indagini dell'OIL sugli addetti alle consegne in paesi selezionati (2019–2020).

4B.1.2 Relazione tra diversi fattori e guadagni orari nel settore delle consegne che lavorano tramite app

Per indagare ulteriormente la relazione tra diversi fattori e i guadagni orari degli addetti alle consegne che lavorano tramite app, è stato utilizzato il metodo di regressione OLS. La variabile dipendente sono i guadagni orari dei lavoratori in dollari statunitensi. Sono state introdotte diverse covariate per rilevare i fattori che influenzano i guadagni orari dei lavoratori, comprese le variabili demografiche e quelle relative al lavoro (si vedano le tabelle A4.11 e A4.12). Sono state aggiunte le variabili bivariate donna e migrazione per i paesi in cui il campione includeva almeno il 10 per cento di lavoratori donne o migranti, e la valutazione del lavoratore sulla domanda è stata aggiunta quando era disponibile per almeno il 90 per cento degli intervistati.

I risultati mostrano che i fattori che hanno una correlazione significativa con i guadagni variano a seconda del paese. Un significativo divario salariale di genere può essere osservato in Argentina e Cile, dove le donne guadagnano circa il 14 per cento in meno dei colleghi uomini. Non esiste un significativo divario salariale di genere in Ucraina, mentre negli altri paesi non ci sono state osservazioni sufficienti per valutare l'esistenza di un divario salariale di genere.

Nella maggior parte dei paesi, i guadagni orari non sono correlati ai livelli di istruzione. Tuttavia, i lavoratori con un'istruzione secondaria superiore guadagnano di più in India e Kenya, e quelli con una laurea guadagnano in media di più in Cile e Libano rispetto alle loro controparti con livelli di istruzione inferiori (istruzione secondaria o inferiore).

In Argentina, Cile e Libano, una parte sostanziale degli intervistati sono migranti. In Cile e Libano, gli addetti alle consegne che lavorano tramite app guadagnano generalmente meno delle controparti non migranti (15 e 13 per cento rispettivamente), mentre non c'è una differenza significativa in Argentina.

In alcuni paesi esistono significative differenze nei guadagni a seconda della società della piattaforma. In Argentina, i lavoratori di Glovo e PedidosYa guadagnano circa il 25 per cento in più di quelli che lavorano principalmente su Rappi. Allo stesso modo, in Cile, i guadagni sono più alti per i lavoratori che lavorano tramite PedidosYa (42 per cento) o Uber Eats (18 per cento) rispetto a quelli che lavorano tramite Rappi. In Ghana, i lavoratori di Jumia (48 per cento) o altre piattaforme (35 per cento) guadagnano meno di quelli con caratteristiche simili che lavorano su Papa's Pizza. In India, i lavoratori di Dunzo guadagnano di più (11 per cento), mentre quelli di Flipkart guadagnano meno (12 per cento) di quelli di Uber Eats. In Indonesia e Kenya, non ci sono significative differenze nei guadagni dei lavoratori sulle diverse piattaforme. In Messico, i lavoratori di Uber Eats guadagnano circa il 15 per cento in meno di quelli di Rappi. In Marocco, quelli che lavorano su Jumia guadagnano il 16 per cento in meno di quelli che lavorano su Glovo. In Ucraina, non c'è una differenza significativa tra i guadagni orari degli addetti alle consegne di Uber Eats e Glovo, mentre quelli che lavorano su altre piattaforme guadagnano generalmente il 26 per cento in meno dei lavoratori di Uber Eats.

I guadagni sono correlati anche ai punteggi. In molti paesi solo alcuni intervistati sono stati in grado di fornire informazioni sul loro punteggio. Al contrario, quasi tutti gli intervistati in Indonesia, Kenya, Libano e Messico hanno fornito informazioni sul punteggio. I punteggi più alti non sono associati a guadagni orari più elevati in Libano e Messico. Tuttavia, in Indonesia e Kenya i lavoratori con un punteggio superiore dell'1 per cento guadagnano circa l'1 per cento in più, il che significa che una differenza di una stella su una scala a cinque è associata a una differenza del 20 per cento nei guadagni orari.

Anche i mezzi di trasporto influenzano i guadagni. In Indonesia e in Libano, tutti gli intervistati nel settore delle consegne basato su app usavano la moto. In altri paesi, sono usati diversi mezzi di trasporto, che spesso sono correlati ai guadagni orari. In Argentina, Cile, Messico e Ucraina gli addetti alle consegne che usano la bicicletta guadagnano tra il 20 e il 25 per cento in meno di quelli che usano la moto. Allo stesso modo, in Messico e Ucraina coloro che effettuano le consegne principalmente a piedi guadagnano meno (36 e 15 per cento, rispettivamente) di quelli che utilizzano la moto.

► **Tabella A4.11 Risultati della regressione: addetti alle consegne che lavorano tramite app (variazioni percentuali; variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)**

	Argentina	Cile	Ghana	India	Indonesia	Kenya	Libano	Messico	Marocco	Ucraina
Età	-0,1	-1,7	8,1	1,3	0,1	3,0	-2,2	0,8	5,8	-1,9
Età al quadrato	0,0	0,0	-0,1	-0,0	0,0	-0,1	0,0	-0,0	-0,1	0,0
Donne	-14,9***	-13,4**								-8,8
Istruzione1										
Secondaria superiore	-9,6	19,5	-20,8*	6,1**	6,0	28,1**	6,0	2,9	-2,3	
Universitaria	-8,2	27,0**	12,8	6,3	23,9	21,3	25,8**	11,1	0,2	3,6
Coniugato/a (non coniugato/a)	4,7	-5,9	20,8	-3,3	-2,7	-1,0	0,6	-5,5	9,5	-3,1
Dimensione del nucleo familiare	-0,8	1,5	-4,0*	1,5*	-0,8	1,7	0,1	-1,2	3,4**	-1,5
Migrante	-5,9	-15,2***					-13,1**			
Mesi di esperienza	0,3	3,8***	6,8**	1,3	1,1	5,1**	-0,4	0,3	1,4	0,5
Svolge un altro lavoro	-9,6*	-4,1	23,0*	1,0	-10,9	-28,7***	2,6	3,7	-2,3	13,1*
Punteggio					1,2**	0,6**	-0,1	0,3		
Mezzo di trasporto (moto)										
Bicicletta	-24,3***	-24,6***	-16,5	13,0*				-19,8***	-7,6	-20,1***
Auto		26,9***	7,0			23,9*				0,7
A piedi								-36,4***	19,2	-15,2**
Gruppo etnico2										
Ewe			10,4							
Ga-Adangbe			3,4							
Altro			-3,0		-16,1					
Tribù classificate				1,0						
Caste classificate				3,2						
Altre caste svantaggiate				0,1						
Batavi					-27,9**					
Sundanese					-18,3					
Città3										
Bangalore				8,9***						
Mombasa						3,2				
Kisumu						-8,1				
Jounieh							-13,1**			
Casablanca/altro									2,9	
Piattaforma principale4										
Grab					8,7					
Sendy						-1,3				
PedidosYa	23,5***	41,5***								
Glovo	26,1***					-0,1				0,7
Jumia			-48,1***			-10,0			-15,5***	
Uber Eats		18,0***						-15,3***		
Altro			-34,8***			-17,2		-10,8		-26,1**
Zomato				-2,7						
Swiggy				-4,2						

Segue...

... segue

	Argentina	Cile	Ghana	India	Indonesia	Kenya	Libano	Messico	Marocco	Ucraina
Piattaforma principale ⁴										
Amazon				3,7						
Dunzo				11,1**						
Flipkart				-11,5*						
Osservazioni	283	241	179	511	96	166	93	234	202	223
R2	0,258	0,418	0,220	0,065	0,129	0,183	0,265	0,233	0,104	0,145

Nota: Categorie di riferimento tra parentesi. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Per una più semplice interpretazione dei risultati, la tabella presenta la variazione percentuale invece dei coefficienti di regressione. Per evitare errori di approssimazione, la variazione percentuale è calcolata utilizzando la formula $100 \times [\exp(\text{coefficient}) - 1]$. I risultati della regressione possono essere richiesti agli autori 1 Categorie di riferimento: Ucraina: istruzione secondaria o inferiore; tutti gli altri paesi: istruzione secondaria o inferiore. 2 Categorie di riferimento: Ghana: Akan; India: Caste avanzate; Indonesia: Giava. 3 Categorie di riferimento: India: Delhi; Kenya: Nairobi; Libano: Beirut; Marocco: Rabat. 4 Categorie di riferimento: Argentina, Cile e Messico: Rappi; Ghana: Papa's Pizza; India, Kenya e Ucraina: Uber Eats; Indonesia: Gojek; Marocco: Glovo.

Fonte: Calcoli dell'OIL basati sulle indagini dell'OIL sugli addetti alle consegne in paesi selezionati (2019–2020).

4B.2 I guadagni dei lavoratori delle piattaforme online basate sul web

4B.2.1 Confronto dei guadagni orari dei lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni e tradizionali in India e negli Stati Uniti

Lo scopo di questa analisi è confrontare i guadagni orari dei lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni con quelli dei lavoratori tradizionali con caratteristiche simili che svolgono attività comparabili in India e negli Stati Uniti. Questo confronto può dare un'idea di quanto potrebbero guadagnare i lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni nel mercato del lavoro tradizionale. Per realizzare questo confronto, è stato fatto affidamento sull'indagine globale dell'OIL sui crowdworkers (2017), il Periodic Labour Force Survey (PLFS) (Indagine periodica sulle forze di lavoro) (2017-18) del National Sample Survey Office (NSSO) (Ufficio nazionale per le indagini campionarie) in India, e il Current Population Survey (CPS) (Indagine sulla popolazione corrente) (2017) del Bureau of Labor Statistics (Ufficio delle statistiche del lavoro) e del Census Bureau (Ufficio del censimento) negli Stati Uniti.

Per identificare i settori simili, le micro-mansioni sono state abbinate alle attività del mercato del lavoro tradizionale. Questo abbinamento è stato effettuato sulla base della descrizione delle micro-mansioni e sulla National Industrial Classification (NIC) (Classificazione industriale nazionale) per l'India e sul North American Industry Classification System (NAICS) (Sistema di classificazione industriale nordamericano) per gli Stati Uniti (si veda la tabella A4.12). Le attività più simili nei paesi selezionati sono risultate essere le attività dei servizi informatici (International Standard of Industry Classification (ISIC) (Standard internazionale di classificazione industriale) 63) e le attività amministrative, di supporto all'ufficio e altre attività di supporto alle imprese (ISIC 82) data la somiglianza nella natura delle mansioni e delle competenze richieste. Alcune mansioni sulle piattaforme di micro-mansioni, come la moderazione dei contenuti e la trascrizione, sono state abbinate a due attività, mentre altri come la categorizzazione o la raccolta dei dati sono stati abbinati a una sola attività. Infine, l'accesso ai contenuti e le indagini e gli esperimenti non sono stati abbinati a nessuno dei codici industriali, e i lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni che svolgono esclusivamente queste mansioni sono stati esclusi da questa analisi. Per analizzare la relazione tra i guadagni orari dei lavoratori nel mercato del lavoro tradizionale e quelli che svolgono mansioni tramite le piattaforme di micro-mansioni, è stata utilizzata la regressione OLS con covariate quali età, sesso, istruzione, stato civile, dimensioni del nucleo familiare,

area di residenza e svolgimento di un altro lavoro. La variabile dipendente è il logaritmo dei guadagni orari totali dell'individuo (guadagni retribuiti e non retribuiti nel caso dei lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni). Il regressore di interesse è la variabile binaria micro-mansioni che assume il valore di 1 se l'individuo svolge un lavoro su piattaforme di micro-mansioni e 0 nel caso contrario. In ogni paese, sono specificati tre modelli: (i) tutti i lavoratori; (ii) gli uomini; e (iii) le donne.

I risultati della regressione OLS suggeriscono che, tenuto conto delle caratteristiche di base, i lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni sono associati a guadagni orari molto più bassi rispetto alle loro controparti nel mercato del lavoro tradizionale. Questo vale per tutti e tre i modelli in entrambi i paesi, e i risultati sono significativi al 99 per cento in ogni caso. I lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni guadagnano il 64 per cento in meno in India e l'81 per cento in meno negli Stati Uniti rispetto alle loro controparti che svolgono attività simili nel mercato del lavoro tradizionale quando tutte le osservazioni sono incluse nel campione (si veda la colonna 1 delle tabelle A4.13 e A4.14). Quando solo i lavoratori di sesso maschile sono rappresentati nel campione, i lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni guadagnano il 63 per cento in meno in India e l'80 per cento in meno negli Stati Uniti (si veda la colonna 2 delle tabelle A4.13 e A4.14). Tra le donne, le lavoratrici delle piattaforme di micro-mansioni guadagnano il 69 per cento in meno in India e l'83 per cento in meno negli Stati Uniti rispetto alle loro controparti nel mercato del lavoro tradizionale (si veda la colonna 3 delle tabelle A4.13 e A4.14).

► **Tabella A4.12 Tipo di micro-mansioni e codici NIC e NAICS simili**

Micro-mansioni	Descrizione	NIC (India)	NAICS (Stati Uniti)
Intelligenza artificiale e apprendimento automatico	► Raccolta di dati e altre informazioni per addestrare gli algoritmi di apprendimento automatico ► Mansioni legate alla programmazione e alla scrittura del codice o alla risoluzione di problemi matematici o logici	► 63114 Fornitura di servizi di inserimento dati ► 63111 Attività di elaborazione dati, compresa la scrittura di rapporti ► 62011 Scrittura, modifica, prova di programmi informatici per soddisfare le esigenze di un cliente	► 518210 Elaborazione dei dati, hosting e servizi correlati ► 541511 Servizi di programmazione informatica personalizzata
Categorizzazione	► Classificazione delle entità in gruppi (bookmarking, tagging, classificazione, pinning)	► 63114 Fornitura di servizi di inserimento dati	► 518210 Elaborazione dei dati, hosting e servizi correlati
Accesso ai contenuti	► Promozione di un prodotto specifico, test di app ► Ottimizzazione dei motori di ricerca attraverso la creazione di traffico simulato	-	-

Segue...

... segue

Micro-mansioni	Descrizione	NIC (India)	NAICS (Stati Uniti)
Creazione e modifica dei contenuti	► Creazione di nuovi contenuti ► Correzione di bozze, editing o traduzione di materiali esistenti (soprattutto testo) ► Potrebbe richiedere molto tempo	► 63111 Attività di elaborazione dati, compresa la scrittura di rapporti	► 518210 Elaborazione dei dati, hosting e servizi correlati
Moderazione dei contenuti	► Revisione dei contenuti tra cui testo, immagini e video ► Rilevare se il materiale pubblicato sul sito web potrebbe violare le leggi locali, le norme sociali o le linee guida della piattaforma	► 63111 Attività di elaborazione dati, compresa la scrittura di rapporti ► 63999 Altre attività dei servizi informatici ► 82192 Preparazione di documenti, dattilografia, trattamento testi e desktop publishing	► 518210 Elaborazione dei dati, hosting e servizi correlati ► 519190 Tutti gli altri servizi informatici ► 561410 Servizi di preparazione di documenti
Raccolta di dati	► Raccolta di metadati ► Trovare, copiare e incollare informazioni ► Raccolta di informazioni da luoghi geografici specifici	► 63114 Fornitura di servizi di inserimento dati	► 518210 Elaborazione dei dati, hosting e servizi correlati
Ricerche di mercato e recensioni	► Revisione o valutazione di un prodotto, servizio o luogo (immaginario)	► 63114 Fornitura di servizi di inserimento dati	► 518210 Elaborazione dei dati, hosting e servizi correlati
Indagini ed esperimenti	► Svolgimento di sondaggi da parte di ricercatori accademici ► Ci può essere una certa sovrapposizione con le ricerche di mercato	–	–
Trascrizione	► Trascrizione da diversi tipi di supporti, come audio, testo, foto o video, in forma scritta	► 82192 Preparazione di documenti, dattilografia, trattamento testi e desktop publishing ► 63114 Fornitura di servizi di inserimento dati	► 561410 Servizi di preparazione di documenti
Verifica e convalida	► Verifica e "pulizia" di dati o classificazioni esistenti, o conferma della validità di alcuni contenuti	► 63111 Attività di elaborazione dati, compresa la scrittura di rapporti	► 518210 Elaborazione dei dati, hosting e servizi correlati

Fonte: Classificazione dell'OIL sulla base dell'indagine globale sui crowdworkers (2017); U.S. Census Bureau, Indagine sulla popolazione corrente (2017); NCSO, Indagine periodica sulle forze di lavoro (2017–2018).

► **Tabella A4.13 Risultati della regressione: lavoratori tradizionali e delle piattaforme di micro-mansioni in India**
(variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)

	(1) India, totale		(2) India, uomini		(3) India, donne	
	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale
Micro-mansioni (lavoro tradizionale)	-1,03*** (0,106)	-64,1***	-0,98*** (0,118)	-62,5***	-1,16*** (0,246)	-68,8***
Donne (uomini)	-0,11*** (0,042)	-10,3***				
Età	0,05*** (0,010)	5,1***	0,06*** (0,011)	6,2***	0,04 (0,024)	4,0
Età al quadrato	-0,00*** (0,000)	-0,0***	-0,00*** (0,000)	-0,1***	-0,00 (0,000)	-0,0
Istruzione (nessun liceo)						
Diploma di liceo	0,22** (0,091)	25,2 **	0,15* (0,078)	15,6*	0,36 (0,242)	43,9
Diploma tecnico	0,06 (0,130)	6,3	0,01 (0,133)	0,8	0,11 (0,294)	11,4
Laurea di primo livello	0,70*** (0,141)	101,3***	0,54*** (0,136)	71,3***	1,13*** (0,389)	209,9***
Diploma post-laurea	0,55*** (0,093)	73,0***	0,46*** (0,079)	58,6***	0,69*** (0,256)	99,5***
Oltre il diploma post-laurea	0,64*** (0,103)	89,5***	0,50*** (0,095)	65,1***	0,88*** (0,271)	140,3***
Coniugato/a	0,09** (0,042)	9,6**	0,02 (0,049)	2,5	0,21** (0,088)	23,2**
Dimensione del nucleo familiare	-0,01 (0,009)	-1,4	-0,02* (0,010)	-2,0*	0,00 (0,022)	0,2
Contesto urbano (rurale)	0,13*** (0,037)	14,4***	0,13*** (0,040)	13,9***	0,17 (0,103)	18,5
Svolge un altro lavoro	0,03 (0,114)	2,6	-0,02 (0,125)	-2,1	0,17 (0,276)	18,8
Costante	-0,46** (0,232)		-0,49* (0,257)		-0,71 (0,511)	
Osservazioni	1 822	1 822	1 445	1 445	377	377
R2	0,323	0,323	0,342	0,342	0,277	0,277

Nota: Categorie di riferimento ed errori standard robusti tra parentesi. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Le variazioni percentuali sono calcolate utilizzando la formula $100 \times [\text{esponenziale}(\text{coefficiente}) - 1]$.

Fonte: Calcoli dell'OIL basati sull'indagine globale dell'OIL sui *crowdworkers* (2017); NSSO, Indagine periodica sulle forze di lavoro (2017-2018).

► **Tabella A4.14 Risultati della regressione: lavoratori tradizionali e delle piattaforme di micro-mansioni negli Stati Uniti (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)**

	(1) Stati Uniti, totale		(2) Stati Uniti, uomini		(3) Stati Uniti, donne	
	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale
Micro-mansioni (lavoro tradizionale)	-1,67*** (0,063)	-81,2***	-1,56*** (0,088)	-79,1***	-1,78*** (0,094)	-83,2***
Donne (uomini)	-0,31*** (0,050)	-26,7***				
Età	0,03*** (0,012)	3,4***	0,01 (0,017)	0,5	0,06*** (0,016)	5,7***
Età al quadrato	-0,00*** (0,000)	-0,0***	-0,00 (0,000)	-0,00	-0,00*** (0,000)	-0,1***
Istruzione (nessun liceo)						
Diploma di liceo	0,33 (0,204)	38,8	0,50 (0,322)	64,3	0,08 (0,207)	8,5
Diploma tecnico	0,58*** (0,215)	78,9***	0,68** (0,336)	97,6**	0,38* (0,222)	45,8*
Laurea di primo livello	0,68*** (0,208)	96,7***	0,82** (0,327)	127,4**	0,46** (0,213)	57,9**
Diploma post-laurea	0,41* (0,228)	51,4*	0,62* (0,342)	86,4*	0,15 (0,276)	16,4
Oltre il diploma post-laurea	0,67* (0,358)	95,7*	0,80 (0,492)	122,8	0,58 (0,426)	78,8
Coniugato/a	0,10* (0,052)	10,6*	0,08 (0,080)	8,3	0,15** (0,071)	16,2**
Dimensione del nucleo familiare	-0,04** (0,017)	-3,5**	-0,05* (0,026)	-4,8*	-0,03 (0,023)	-2,8
Contesto urbano (rurale)	-0,05 (0,062)	-4,4	0,02 (0,081)	2,3	-0,10 (0,097)	-9,4
Svolge un altro lavoro	0,17** (0,074)	18,5**	0,19* (0,095)	20,6*	0,15 (0,116)	16,5
Costante	1,88*** (0,305)		2,21*** (0,487)		1,42*** (0,363)	
Osservazioni	973	973	457	457	516	516
R2	0,575	0,575	0,572	0,572	0,587	0,587

Nota: Categorie di riferimento ed errori standard robusti tra parentesi. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Le variazioni percentuali sono calcolate utilizzando la formula $100 \times [\text{esponenziale}(\text{coefficiente}) - 1]$.

Fonte: Calcoli dell'OIL basati sull'indagine globale dell'OIL sui crowdworkers (2017); NSSO, Indagine periodica sulle forze di lavoro (2017-2018).

Per verificare la solidità dei risultati, sono stati specificati due modelli aggiuntivi in ogni paese, analizzando due attività in modo indipendente: uno che confronta i lavoratori in attività di servizi informatici (ISIC 63) e i lavoratori su piattaforme di micro-mansioni che svolgono mansioni simili; e uno che con-

fronta i lavoratori in attività amministrative, di supporto all'ufficio e altre attività di supporto alle imprese (ISIC 82) e i lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni che svolgono mansioni simili (tabelle non presentate qui).

Le differenze nei guadagni orari tra i lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni e quelli del mercato tradizionale sono riscontrabili anche quando si guarda all'attività specifica in modo indipendente. Se si includono nel campione solo i lavoratori delle piattaforme online che si occupano di trascrizione e moderazione dei contenuti e i lavoratori delle attività amministrative, di supporto all'ufficio e di altre attività di supporto alle imprese (ISIC 82), i lavoratori delle micro-mansioni guadagnano il 65 per cento in meno in India e il 76 per cento in meno negli Stati Uniti. Se si considerano i lavoratori tradizionali nel settore delle attività dei servizi informatici (ISIC 63) e i corrispondenti lavoratori delle piattaforme di micro-mansioni, questi ultimi guadagnano il 62 per cento in meno in India e l'87 per cento in meno negli Stati Uniti.

4B.2.2 I lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti

Per stimare le differenze nei guadagni orari dei lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti in base al genere, al livello di istruzione, all'esperienza e al livello di sviluppo del paese di residenza, è stato utilizzato il metodo di regressione OLS. La variabile dipendente sono i guadagni orari totali (retribuiti e non retribuiti) dei lavoratori in una settimana tipo. Sono state introdotte diverse covariate per tener conto di altri fattori che influenzano i guadagni orari, comprese le caratteristiche demografiche e diverse variabili legate al lavoro online.

Nel primo modello, sono stati presi in considerazione tutti i liberi professionisti. Negli altri modelli (modelli (2) e (3)), gli intervistati sono stati divisi in base al livello di sviluppo del paese (si veda la tabella A4.15).

La relazione tra i guadagni orari e le covariate è per lo più costante nei tre modelli, sebbene i livelli di significatività possano variare a seconda del modello. In base ai risultati della regressione del modello (1), i fattori che hanno una relazione significativa con i guadagni orari sono l'età, il possesso di un diploma post-laurea, avere un altro lavoro retribuito, avere clienti regolari, il numero di piattaforme utilizzate, avere da quattro a cinque clienti a settimana e il livello di sviluppo (si veda la colonna 1 della tabella A4.15). I lavoratori dei paesi in via di sviluppo guadagnano generalmente il 60 per cento in meno dei lavoratori dei paesi sviluppati con caratteristiche simili, il che è significativo al 99 per cento.

Alcune covariate sono significativamente correlate con i guadagni orari nei paesi sviluppati (modello (2)), ma non nei paesi in via di sviluppo (modello (3)). Nei paesi sviluppati, i lavoratori con un diploma post-laurea guadagnano di più rispetto a quelli senza laurea, mentre questa differenza non si osserva nel caso di una laurea di primo livello. Inoltre, avere clienti regolari di solito porta a guadagni più elevati, mentre le mansioni legate alle vendite e al marketing, così come i servizi professionali, sono associati a guadagni più bassi.

Nei paesi in via di sviluppo, l'età, lo stato di salute e avere un altro lavoro retribuito hanno una correlazione con i guadagni orari, ma questo non è il caso dei paesi sviluppati. A differenza dei paesi sviluppati, nei paesi in via di sviluppo non si osserva una relazione significativa tra l'istruzione e i guadagni orari.

Inoltre, alcune variabili non hanno una correlazione con i guadagni orari in nessuno dei modelli. Queste variabili includono il sesso, lo stato civile, le dimensioni del nucleo familiare, avere figli di età inferiore ai sei anni, l'esperienza, la provenienza da un contesto urbano, il possesso di un diploma di laurea, lo status di migrante e la piattaforma principale, nonché lo svolgimento di determinate mansioni. Non ci sono differenze significative tra i guadagni orari dei lavoratori di sesso maschile e quelli di sesso femminile con caratteristiche simili, indipendentemente dal livello di sviluppo del paese in cui risiedono.

A differenza del lavoro tradizionale, dove alti livelli di esperienza sono solitamente associati a guadagni più elevati, sulle piattaforme per liberi professionisti non si osserva una relazione significativa tra esperienza e guadagni orari in nessuno dei modelli di regressione.

► **Tabella A4.15 Risultati della regressione: lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti, indagine globale, per livello di sviluppo (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)**

	(1) Totale		(2) Paesi sviluppati		(3) Paesi in via di sviluppo	
	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale
Donne (uomini)	0,03 (0,126)	3,4	-0,11 (0,245)	-10,8	0,05 (0,155)	5,6
Età	0,14*** (0,050)	14,8***	0,11 (0,156)	11,2	0,20*** (0,061)	22,6***
Età al quadrato	-0,00** (0,001)	-0,1**	-0,00 (0,002)	-0,1	-0,00*** (0,001)	-0,2***
Istruzione (secondaria o inferiore)						
Laurea di primo livello	0,30 (0,182)	34,5	0,46 (0,332)	58,5	0,24 (0,250)	27,4
Diploma post-laurea o superiore	0,37* (0,191)	44,3*	0,53* (0,286)	69,8*	0,31 (0,274)	35,9
Esperienza (inferiore a 6 mesi)						
Da 6 mesi a poco meno di 1 anno	0,12 (0,204)	13,2	0,56 (0,357)	74,2	-0,07 (0,243)	-6,7
Da 1 anno a poco meno di 3 anni	-0,02 (0,192)	-1,8	0,03 (0,410)	2,6	-0,04 (0,220)	-4,3
Da 3 anni a poco meno di 5 anni	0,14 (0,216)	14,5	0,31 (0,376)	36,4	0,01 (0,262)	1,1
5 o più anni	0,07 (0,244)	6,9	0,62 (0,435)	86,6	-0,22 (0,293)	-20,1
Coniugato/a (non coniugato/a)	0,14 (0,135)	14,5	0,31 (0,246)	36,4	0,04 (0,164)	3,6
Dimensione del nucleo familiare	-0,04 (0,048)	-4,1	-0,13 (0,100)	-12,1	0,01 (0,055)	1,1
Ha figli sotto i 6 anni	0,16 (0,155)	17,6	0,28 (0,293)	31,8	0,06 (0,184)	5,8
Contesto urbano (rurale)	0,00 (0,149)	0,4	0,03 (0,261)	3,1	-0,01 (0,201)	-1,1
Migrante	-0,12 (0,192)	-11,7	-0,25 (0,259)	-22,4	-0,01 (0,299)	-0,9

Segue...

... segue

	(1) Totale		(2) Paesi sviluppati		(3) Paesi in via di sviluppo	
	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale
Svolge un altro lavoro	-0,35*** (0,127)	-29,3***	-0,06 (0,262)	-5,9	-0,48*** (0,164)	-37,9***
Lo stato di salute è scarso o molto scarso (stato di salute buono o molto buono)	-0,47 (0,424)	-37,2	0,77 (0,572)	116,8	-0,82* (0,443)	-56,2*
Upwork (Freelancer)	-0,44 (0,295)	-35,4	-0,35 (0,424)	-29,5	-0,50 (0,372)	-39,6
Clienti regolari	0,33* (0,176)	39,3*	0,66** (0,324)	94,1**	0,25 (0,194)	29
Numero di piattaforme utilizzate	0,11 (0,075)	11,5	0,20 (0,126)	22,1	0,06 (0,095)	5,7
Numero di clienti a settimana (1)						
2-3 clienti a settimana	-0,11 (0,141)	-10,4	-0,12 (0,231)	-11,5	-0,07 (0,181)	-6,9
4-5 clienti a settimana	0,62*** (0,183)	86,8***	0,61* (0,362)	83,5*	0,68*** (0,256)	97,6***
Mansioni relative ai servizi aziendali	0,09 (0,130)	9,5	0,21 (0,223)	23,9	0,04 (0,183)	3,8
Mansioni in ambito tecnologico	0,13 (0,162)	13,6	0,11 (0,346)	11,5	0,13 (0,201)	13,8
Mansioni di analisi dei dati	0,05 (0,143)	5,3	0,17 (0,314)	18,7	0,04 (0,162)	4,1
Mansioni creative	0,04 (0,130)	3,9	0,22 (0,253)	24,9	-0,11 (0,166)	-10,5
Mansioni di vendita e marketing	-0,09 (0,152)	-8,4	-0,53* (0,268)	-40,9*	0,04 (0,194)	4,1
Mansioni relative ai servizi professionali	-0,10 (0,123)	-9,7	-0,47* (0,239)	-37,8*	0,03 (0,159)	3,5
In via di sviluppo (sviluppati)	-0,91*** (0,141)	-59,6***				
Costante	-0,94 (0,974)		-0,64 (3,066)		-2,98*** (1,143)	
Osservazioni	294	294	91	91	203	203
R2	0,313	0,313	0,358	0,358	0,234	0,234

Nota: Errori standard robusti tra parentesi. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Le variazioni percentuali sono calcolate utilizzando la formula $100 \times [\text{esponenziale}(\text{coefficiente}) - 1]$.

Fonte: Calcoli dell'OIL basati sulle indagini dell'OIL sui lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti (2019-2020).

4B.2.3 I lavoratori delle piattaforme online basate sul web in Cina (EPWK e 680)

Per cogliere le differenze nei guadagni orari dei lavoratori che lavorano sulla piattaforme online basate sul web in Cina, è stato utilizzato il metodo di regressione OLS. L'analisi è stata effettuata separatamente per gli intervistati che svolgono lavori online sulle piattaforme EPWK, 680 e ZBJ. Non è stato possibile analizzare la piattaforma k68 a causa delle ridotte dimensioni del campione. I risultati per ZBJ non sono presentati perché il valore R² del modello era molto basso. La variabile dipendente è il logaritmo dei guadagni orari totali dei lavoratori (retribuiti e non retribuiti) in una settimana tipo. Sono state introdotte diverse covariate, tra cui quelle demografiche e diverse variabili legate al lavoro online.

I risultati della regressione mostrano che alcune variabili hanno una significativa correlazione con i guadagni orari in almeno uno dei modelli (si veda la tabella A4.16). È stato osservato un divario retributivo di genere tra i lavoratori della piattaforma 680, dove le donne tendono a guadagnare il 32 per cento in meno degli uomini, mentre questa differenza non è significativa su EPWK. Inoltre, i lavoratori online con un diploma post-laurea guadagnano generalmente di più su entrambe le piattaforme rispetto a quelli senza laurea, mentre tale differenza non è stata osservata nel caso di una laurea di primo livello. Inoltre, una maggiore esperienza nel lavoro online è associata a guadagni significativamente più alti su EPWK, mentre questo non è stato osservato su 680. Lo svolgimento di particolari mansioni non genera significative differenze nei guadagni orari per la maggior parte dei tipi di mansioni. Fanno eccezioni le mansioni in ambito tecnologico, che sono associate a guadagni più elevati su EPWK, e le micro-mansioni, che sono associate a guadagni più bassi su 680.

► **Tabella A4.16. Risultati della regressione: i lavoratori delle piattaforme online basate sul web, Cina (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)**

	EPWK		680	
	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale
Donne (uomini)	-0,16 (0,233)	-14,7	-0,38* (0,200)	-31,5*
Età	-0,10 (0,124)	-9,3	0,01 (0,099)	1,0
Età al quadrato	0,00 (0,002)	0,2	-0,00 (0,002)	-0,0
Istruzione (inferiore alla laurea di primo livello)				
Laurea di primo livello	-0,50** (0,226)	-39,2**	0,15 (0,207)	16,5
Diploma post-laurea e superiore	0,86* (0,484)	135,5*	0,75** (0,368)	111,7**
Coniugato/a (non coniugato/a)	0,10 (0,297)	10,3	0,10 (0,277)	10,1
Dimensione del nucleo familiare	-0,05 (0,104)	-4,9	-0,02 (0,078)	-1,8
Ha bambini sotto i 6 anni	-0,12 (0,297)	-10,9	0,26 (0,268)	30,0

Segue...

... segue

	EPWK		680	
	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale
Tipo di comunità (rurale/-periferia esterna)				
Città di campagna	0,34 (0,510)	41,1	-0,49 (0,346)	-39,0
Città piccola e media	0,22 (0,478)	24,9	0,06 (0,283)	5,9
Grande città (non capoluogo di provincia)	0,46 (0,477)	58,3	-0,14 (0,331)	-13,0
Città capoluogo di provincia	0,67 (0,460)	94,7	-0,24 (0,278)	-21,6
Migrato nella comunità attuale	-0,35 (0,294)	-29,6	0,38* (0,209)	46,8*
Hukou (rurale locale)				
Rurale non locale	-0,57* (0,318)	-43,4*	0,30 (0,252)	35,2
Urbano locale	0,50 (0,311)	64,9	0,01 (0,242)	1,3
Urbano non locale	0,52* (0,301)	68,1*	0,28 (0,406)	32,4
Esperienza (sotto i 6 mesi)				
Da 6 mesi a poco meno di 1 anno	0,82** (0,346)	127,6**	0,36 (0,256)	42,9
Da 1 anno a poco meno di 3 anni	0,95*** (0,308)	159,0***	0,22 (0,251)	24,6
Da 3 anni a poco meno di 5 anni	1,24*** (0,383)	245,5***	0,14 (0,328)	14,8
5 o più anni	1,30*** (0,424)	266,8***	-0,12 (0,415)	-11,1
Svolge un altro lavoro	0,34 (0,217)	41,2	-0,00 (0,191)	-0,2
Ha problemi di salute fisica o mentale	-0,37* (0,221)	-30,9*	-0,04 (0,190)	-3,8
Numero di piattaforme utilizzate	0,10 (0,110)	10,7	-0,01 (0,083)	-0,9
Mansioni in ambito tecnologico	0,79* (0,466)	120,8*	-0,47 (0,373)	-37,5
Mansioni creative	0,35 (0,460)	41,5	-0,22 (0,281)	-20,1

Segue...

... segue

	EPWK		680	
	Coefficiente	Variazione percentuale	Coefficiente	Variazione percentuale
Mansioni di vendita e marketing	0,52 (0,602)	69,0	0,32 (0,378)	37,3
Mansioni relative ai servizi professionali	0,37 (0,489)	45,3	0,06 (0,286)	5,7
Micro-mansioni	0,18 (0,435)	19,5	-0,57** (0,256)	-43,4**
Altre mansioni	0,26 (0,748)	30,0	-0,44 (0,652)	-35,5
PIL della provincia (PIL della provincia inferiore)				
PIL della provincia inferiore	-0,40 (0,303)	-32,7	0,25 (0,273)	28,5
PIL della provincia maggiore	-0,22 (0,280)	-19,8	0,17 (0,292)	18,6
Pil della provincia più alto	0,08 (0,287)	8,6	0,53** (0,257)	69,2**
Costante	-0,03 (1,856)		-0,01 (1,502)	
Osservazioni	210	210	260	260
R2	0,277	0,277	0,158	0,158

Nota: Errori standard robusti tra parentesi. *** p < 0,01, ** p < 0,05, * p < 0.1. Le variazioni percentuali sono calcolate utilizzando la formula $100 \times [\text{esponenziale}(\text{coefficiente}) - 1]$.

Fonte: Calcoli dell'OIL basati sulle indagini dell'OIL sui lavoratori delle piattaforme in Cina (2019).

4B.2.4 I lavoratori delle piattaforme online basate sul web in Ucraina

Per cogliere le differenze nei guadagni orari dei lavoratori che lavorano sulle piattaforme online basate sul web in Ucraina, è stato utilizzato il metodo di regressione OLS. La variabile dipendente è il logaritmo dei guadagni orari totali dei lavoratori (retribuiti e non retribuiti) in una settimana tipo. Sono state introdotte diverse covariate, tra cui quelle demografiche e diverse variabili relative al lavoro online.

I risultati mostrano che alcune covariate sono significativamente correlate con i guadagni orari (si veda la tabella A4.17). È presente un divario retributivo di genere, in cui le lavoratrici guadagnano il 26 per cento in meno dei colleghi uomini. Inoltre, il possesso di un diploma post-laurea è associato a guadagni superiori del 36 per cento rispetto a chi ha un'istruzione secondaria o inferiore. Mentre non accade lo stesso per la laurea di primo livello. Altri fattori, tra cui la dimensione del nucleo familiare, svolgere un altro lavoro retribuito, aver caricato un portfolio di lavoro e aver chiesto ai clienti passati di inserire un'opinione o un punteggio, hanno una significativa correlazione positiva con i guadagni orari. Altre variabili, come avere figli sotto i 18 anni, svolgere micro-mansioni, o avere problemi di salute fisica o mentale, sono associate a guadagni orari più bassi. Inoltre, l'età, lo stato civile, l'ubicazione urbana, lo

status di migrante, l'esperienza, la piattaforma, il numero di piattaforme utilizzate, e la maggior parte dei tipi di attività, così come la maggior parte delle strategie non generano significative differenze nei guadagni dei lavoratori online in Ucraina.

► **Tabella A4.17 Risultati delle regressioni: lavoratori delle piattaforme online basate sul web, Ucraina (variabile dipendente: log dei guadagni orari in dollari)**

	Coefficiente	Variazione percentuale
Donne (uomini)	-0.31** (0.126)	-26.3**
Età	-0.01 (0.038)	-1.5
Età al quadrato	0.00 (0.001)	0.0
Istruzione (secondaria inferiore)		
Laurea di primo livello	0.25 (0.160)	28.3
Diploma post-laurea e superiore	0.31** (0.136)	35.7**
Coniugato/a (non coniugato/a)	-0.12 (0.113)	-11.0
Dimensione del nucleo familiare	0.15*** (0.050)	16.2***
Ha figli sotto i 18 anni	-0.24* (0.146)	-21.5*
Contesto urbano (rurale)	0.12 (0.186)	12.3
Migrante	0.06 (0.256)	6.1
Anni di esperienza con il lavoro su piattaforma	0.01 (0.018)	1.2
Svolge un altro lavoro	0.20* (0.111)	22.1*
Piattaforma (Freelancer)		
Kabanchik.ua	0.01 (0.325)	1.3
Upwork	-0.02 (0.345)	-2.1
Altre piattaforme russe/ucraine	-0.17 (0.351)	-15.5
Altre	0.41 (0.403)	50.8
Numero di piattaforme utilizzate	-0.06 (0.060)	-5.9

Segue...

... segue

	Coefficiente	Variazione percentuale
Tipo di mansione (servizi aziendali)		
In ambito tecnologico	0.40 (0.261)	49.9
Analisi dei dati	-0.67 (0.572)	-48.7
Creativa	0.09 (0.262)	9.0
Vendite e marketing	0.08 (0.295)	8.1
Servizi professionali	0.05 (0.222)	5.2
Micro-mansioni	-0.65*** (0.240)	-47.9***
Lavoro manuale	0.83** (0.367)	129.2**
Carico diversi esempi del mio portfolio di lavoro	0.36*** (0.115)	43.9***
Sottopongo i progetti in modo da guadagnare esperienza sulla piattaforma	0.12 (0.137)	12.4
Chiedo a un cliente di darmi un buon punteggio in cambio di un buon punteggio da parte mia	0.13 (0.141)	13.8
Chiedo a un cliente di darmi un buon punteggio in cambio di un compenso inferiore	0.32 (0.278)	37.5
Ho seguito corsi o formazioni per ottenere certificazioni sulla piattaforma	-0.37 (0.262)	-31.1
Chiedo attivamente ai clienti passati di fornire opinioni/punteggi	0.22** (0.111)	24.9**
Svolgo lavori solo per i clienti che conosco nella vita reale	0.32 (0.214)	37.7
Ha problemi di salute fisica o mentale	-0.50** (0.246)	-39.6**
Costante	-0.19 (0.776)	
Osservazioni	647	647
R2	0.180	0.180

Nota: Errori standard robusti tra parentesi. *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$. Le variazioni percentuali sono calcolate utilizzando la formula $100 \times [\text{esponenziale}(\text{coefficiente}) - 1]$.

Fonte: Calcoli dell'OIL basati sulle indagini dell'OIL sui lavoratori delle piattaforme in Ucraina (2019).

Appendice 5

Interviste dell'OIL con i sindacati e le associazioni

► Tabella A5.1 Lista delle interviste con i sindacati e le associazioni

	Nome dell'associazione/sindacato	Persona intervistata	Paese	Data dell'intervista
1.	Sociedad de Fomento Fabril	Direttore delle politiche pubbliche	Cile	6 febbraio 2020
2.	Philadelphia Limousine Association & Philadelphia Drivers Union	Presidente	Stati Uniti, Philadelphia	2 aprile 2020
3.	United Private Hire Drivers (UPHD)	Co-fondatore	Regno Unito	7 aprile 2020
4.	App Personal	Avvocato	Argentina	10 aprile 2020
5.	Gig Workers Matter	Presidente	Stati Uniti, Chicago	14 aprile 2020
6.	Unionen	Policy analyst specializing in digital labour markets	Svezia	15 aprile 2020
7.	National Union of Professional e-hailing Driver Partners (NUPEDP)	Rappresentante	Nigeria	15 aprile 2020
8.	Asociación de Conductores Uruguayos de Aplicaciones (ACUA)	Rappresentante	Uruguay	15 aprile 2020
9.	Sindicato Independiente Repartidores por Aplicaciones (SIRA)	Presidente	Messico	22 aprile 2020
10.	APOPLATEC	Rappresentante	Costa Rica	24 aprile 2020
11.	The Movement	Rappresentante	Sudafrica	28 aprile 2020
12.	Ride-Share SACCO Limited and the Digital Taxi Forum	Rappresentante	Kenya	28 aprile 2020
13.	NiUnRepartidorMenos	Rappresentante	Messico	30 aprile 2020
14.	Riders' Union	Rappresentante	Repubblica di Corea	18 maggio 2020