



► **Prospettive
occupazionali
e sociali nel mondo**

Il ruolo delle piattaforme di
lavoro digitali nella trasformazione
del mondo del lavoro

2021



L'economia digitale sta trasformando il mondo del lavoro. Nello scorso decennio, l'espansione della connettività a banda larga e del *cloud computing*, insieme alle innovazioni nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, hanno permesso transazioni economiche e lo scambio di grandi quantità di dati e informazioni tra individui, aziende e dispositivi. I dati stanno diventando un fattore sempre più essenziale che fa da traino all'economia digitale. La proliferazione di piattaforme digitali in diversi settori economici è proprio relativa a queste trasformazioni. Da marzo del 2020, la pandemia da COVID-19 ha comportato un aumento del telelavoro potenziando la crescita e l'impatto dell'economia digitale. Mentre le piattaforme digitali forniscono una gamma di servizi e prodotti, in questo rapporto ci si concentrerà sulle piattaforme di lavoro digitali, che mediano il lavoro e sono rapidamente penetrate in una serie di settori economici come risultato delle innovazioni nelle tecnologie digitali.

Le piattaforme di lavoro digitali rappresentano un elemento distintivo dell'economia digitale. Solo per citare alcune delle attività possibili, permettono a individui e aziende di prenotare uno spostamento, ordinare un pasto o trovare un libero professionista per sviluppare un sito internet o tradurre un documento. Ponendo in connessione le aziende e i clienti con i lavoratori, queste piattaforme stanno

trasformando i processi lavorativi e stanno avendo un forte impatto sul futuro del mondo del lavoro. Le piattaforme di lavoro digitali possono essere classificate in due grandi categorie: piattaforme online basate sul web e piattaforme basate sulla localizzazione. Attraverso le **piattaforme online basate sul web**, le mansioni o gli incarichi di lavoro vengono svolti online o in remoto dai lavoratori. Tra questi vi sono: lo svolgimento di servizi di traduzione, legali, finanziari e brevettuali, la progettazione e lo sviluppo di software tramite piattaforme di liberi professionisti o piattaforme in cui la mansione viene assegnata tramite gara; la risoluzione di problemi complessi di analitica dati o di programmazione entro una data precisa su piattaforme di programmazione competitiva; o l'espletamento di un incarico breve come l'immissione di testo su immagini, la moderazione di contenuti o la trascrizione di un video mediante piattaforme di micro-mansioni. Gli incarichi eseguiti tramite le **piattaforme basate sulla localizzazione** sono svolti di persona dai lavoratori in luoghi fisici specifici; tra questi vi sono i servizi di taxi, consegna e servizi di messa in opera e manutenzione (come un idraulico o un elettricista), il lavoro domestico e l'assistenza alla persona.

Lo sviluppo di piattaforme di lavoro digitali può fornire opportunità remunerative ai lavoratori, tra cui donne, persone con disabilità, giovani e

migranti. Soprattutto nei paesi in via di sviluppo, queste piattaforme sono viste come generatrici di opportunità lavorative e per questo i governi stanno investendo nelle infrastrutture e nelle abilità digitali. Anche le aziende ne stanno beneficiando –avvalendosi delle piattaforme per ampliare il mercato accedendo a una forza lavoro locale e globale che ne migliora l'efficienza e ne potenzia la produttività.

Oltre a generare opportunità, le piattaforme comportano alcuni problemi. Per i lavoratori, si tratta soprattutto di continuità lavorativa e reddituale, di condizioni di lavoro, protezione sociale, uso delle abilità, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva. Molti di questi problemi gravano soprattutto su coloro che lavorano con modalità informali o atipiche e su coloro che operano tramite piattaforme di lavoro digitali, una proporzione di forza lavoro in crescita relativamente rapida. Le conseguenze della pandemia da COVID-19 hanno fatto emergere dei rischi e delle disuguaglianze tra i lavoratori, specialmente tra quelli che lavorano mediante le piattaforme basate sulla localizzazione. Per le attività tradizionali le problematiche includono la concorrenza sleale che proviene dalle piattaforme in quanto alcune non sono soggette a normale tassazione e ad altri regolamenti, tra cui quelli relativi alla forza lavoro. Tra le altre difficoltà per le attività tradizionali vi sono quelle inerenti alle spese da affrontare per adattarsi continuamente alla trasformazione digitale, specialmente nel caso delle piccole e medie imprese (PMI), così come la scarsa disponibilità di infrastrutture digitali affidabili, in particolare nei paesi del sud del mondo.

Questo rapporto cerca di spiegare in che modo le piattaforme di lavoro digitali stanno trasformando il mondo del lavoro e le implicazioni per datori di lavoro e lavoratori. Esso si avvale dell'indagine condotta dall'OIL su un campione di 12.000 lavoratori provenienti da 100 paesi diversi che lavorano tramite le varie piattaforme per liberi professionisti, basate su aggiudicazione di gare, di micro-mansioni e programmazione competitiva, dei settori dei taxi e delle consegne. Il rapporto inoltre attinge da interviste con i rappresentanti di 70 attività di diverso tipo, 16 società di piattaforme e 14 associazioni di lavoratori delle piattaforme in tutto il mondo e appartenenti a vari settori.

Il rapporto fornisce una panoramica internazionale pionieristica e integrale sul modello aziendale delle piattaforme e sulle strategie aziendali incentrata su un'analisi dei contratti di servizio di 31 grandi piattaforme basate sul web e sulla localizzazione, e sull'esperienza con le piattaforme di clienti e lavoratori. Esso evidenzia anche le lacune normative inerenti all'amministrazione delle piattaforme e passa in rassegna diverse iniziative intraprese dai governi e dalle parti sociali per colmarle. Infine, suggerisce dei metodi per cogliere le opportunità e superare le difficoltà che emergono con l'avvento delle piattaforme di lavoro digitali, al fine di garantire lo sviluppo di imprese sostenibili e un lavoro dignitoso per tutti e per progredire nel conseguimento degli Obiettivi per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite.

L'ultimo decennio ha visto quintuplicare il numero di piattaforme di lavoro digitali, che si concentrano in pochi paesi.

Il numero di piattaforme basate sul web e sulla localizzazione (taxi e consegne) ha subito un aumento da 142 unità nel 2010 a più di 777 nel 2020. Nello stesso periodo le piattaforme basate sul web sono triplicate mentre la quantità di piattaforme di taxi e consegne è cresciuta di quasi dieci volte. Una parte consistente di queste piattaforme si concentra in pochi paesi, per esempio Stati Uniti d'America (29 per cento), India (8 per cento), e Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord (5 per cento).

Le piattaforme di lavoro digitali offrono due tipi di rapporto di lavoro: uno che prevede l'assunzione del lavoratore da parte della piattaforma e l'altro in cui il lavoro è mediato tramite la piattaforma. Nel primo caso, i lavoratori sono classificati come dipendenti sulla base di un rapporto di lavoro con il datore di lavoro come controparte, mentre nel secondo caso sono classificati dalle piattaforme come lavoratori autonomi o liberi professionisti. Coloro che hanno un rapporto di lavoro con la piattaforma solitamente sono responsabili del funzionamento della stessa e costituiscono una proporzione relativamente ridotta della forza lavoro totale. Per esempio, la piattaforma per liberi professionisti *PeoplePerHour* conta circa 50 impiegati mentre media lavoro per 2,4 milioni di lavoratori qualificati.

Stimare la dimensione reale della forza lavoro mediata dalle piattaforme è difficile in quanto queste non divulgano tali dati. Alcune indagini svolte da agenzie di ricerca e di statistica in Europa e negli Stati Uniti tra il 2015 e il 2019 evidenziano che la proporzione di popolazione adulta che ha svolto lavori tramite piattaforma oscilla tra lo 0,3 per cento e il 22 per cento.

Nelle piattaforme online basate sul web, siccome l'offerta di lavoro è superiore alla domanda, i guadagni subiscono dei ribassi.

L'Online Labour Observatory (*Osservatorio online sul lavoro*) ha analizzato l'andamento dal 2017 della domanda e dell'offerta delle principali piattaforme online basate sul web, riscontrando un aumento sia a livello di domanda che di offerta per il lavoro autonomo e le micro-mansioni. Con l'inizio della pandemia da COVID-19, l'offerta di lavoro sulle piattaforme è cresciuta in modo significativo, mentre la domanda è diminuita e si è spostata prevalentemente verso servizi di sviluppo e tecnologie dei software. La richiesta di lavoro sulle cinque maggiori piattaforme online basate sul web deriva in gran parte dai paesi sviluppati mentre l'offerta proviene per lo più dai paesi in via di sviluppo. I dati disponibili dimostrano che, su alcune piattaforme di lavoro digitali, l'offerta di lavoro in eccesso provoca una forte concorrenza tra i lavoratori per l'assegnazione degli incarichi, facendo scendere i prezzi.

La distribuzione mondiale degli investimenti nelle piattaforme di lavoro digitali e i ricavi che queste generano sono diffusi a livello geografico.

Il 96 per cento circa degli investimenti nelle piattaforme di lavoro digitali si concentrano in Asia (56 miliardi di dollari), America del nord (46 miliardi di dollari) ed Europa (12 miliardi di dollari), mentre soltanto per il 4 per cento interessano l'America latina, l'Africa e gli Stati arabi (4 miliardi di dollari). Le piattaforme che forniscono il servizio taxi hanno ricevuto maggiori fondi di capitali di rischio rispetto alle piattaforme online basate sul web o a quelle che si occupano di consegne. Tra le piattaforme di servizio taxi, la distribuzione di finanziamenti è diseguale, in quanto il 75 per cento dei fondi elargiti sono andati a finanziare solo due piattaforme.

Nel 2019, le piattaforme di lavoro digitali hanno generato ricavi globali per almeno 52 miliardi di dollari. Il 70 per cento circa dei ricavi era riconducibile a due paesi soltanto, gli Stati Uniti (49 per cento) e la Cina (23 per cento), mentre per l'Europa (11 per cento) e altre regioni (17 per cento) ci si è attestati su un valore molto inferiore. Sempre nel 2019, le sette maggiori aziende tecnologiche hanno totalizzato entrate lorde superiori a 1.010 miliardi di dollari; la maggior parte di queste effettua investimenti consistenti nelle piattaforme di lavoro digitali.

Le strategie aziendali adottate dalle piattaforme di lavoro digitali comprendono quattro elementi chiave.

Esistono quattro elementi chiave che permettono alle piattaforme di crearsi un mercato, fare leva sull'effetto rete ed espandersi rapidamente, generando al contempo benefici per le aziende e per i lavoratori.

► ***Strategie per generare ricavi.*** Le strategie adottate dalle piattaforme di lavoro digitali per generare ricavi si fondano sull'offerta di piani di abbonamento e sul pagamento di tariffe differenziate da parte di lavoratori e/o aziende o clienti che se ne avvalgono. Le piattaforme online basate sul web propongono ai loro clienti diversi piani di abbonamento e servizi personalizzati, offrendo una prova gratuita per attrarre nuovi abbonati. Inoltre, predispongono piani di abbonamento con benefici ulteriori dietro pagamenti aggiuntivi, che tendono a divenire essenziali per accedere a maggiori possibilità lavorative. Le piattaforme di lavoro digitali spesso applicano una commissione ai lavoratori e alle aziende, che sono solitamente maggiori per i lavoratori e più basse per i clienti delle piattaforme online basate sul web. L'impresa Upwork, per esempio, è riuscita a ottenere il 62 per cento dei ricavi del 2019 grazie alle quote pagate dai lavoratori, mentre il 38 per cento è derivato da quelle applicate ai clienti. Per quanto riguarda le piattaforme basate sulla localizzazione, normalmente per i taxi sono i lavoratori a pagare una commissione alla piattaforma, mentre quando si tratta di servizi di consegna, questa grava sulle aziende e sui clienti.

- ▶ **Selezione e abbinamento tra lavoratori e clienti.** Le piattaforme di lavoro digitali si avvalgono di algoritmi per abbinare mansioni o clienti con i lavoratori; questo sistema ha trasformato il tradizionale processo di selezione delle risorse umane che normalmente prevedeva l'interazione umana. Mentre le tradizionali prassi di selezione delle risorse umane si basano in gran parte sui livelli d'istruzione e sull'esperienza, gli abbinamenti tramite algoritmo sono spesso determinati da indicatori come il punteggio, le recensioni da parte dei clienti, la percentuale di annullamento o accettazione degli incarichi e sui profili dei lavoratori. Nelle piattaforme online basate sul web, questi processi di abbinamento a volte prendono in considerazione anche il piano di abbonamento e i pacchetti opzionali acquistati. Tali sistemi tuttavia rischiano di tagliare fuori alcuni lavoratori, specialmente quelli provenienti dai paesi in via di sviluppo e quelli con i redditi più bassi.
- ▶ **Processi lavorativi e gestione delle prestazioni.** La gestione algoritmica dei lavoratori è centrale per il modello aziendale delle piattaforme. Queste ultime forniscono una varietà di software e hardware per facilitare il processo lavorativo, monitorare i lavoratori e far comunicare clienti e lavoratori della piattaforma. Tra questi, si annoverano il monitoraggio dei lavoratori delle piattaforme basate sulla localizzazione tramite sistemi di posizionamento globale o GPS e strumenti che catturano automaticamente schermate o combinazioni di tasti su piattaforme online basate sul web. Di conseguenza, gli algoritmi valutano, verificano e classificano le prestazioni e i comportamenti dei lavoratori della piattaforma mediante parametri come le recensioni e le opinioni dei clienti.
- ▶ **Regole della gestione delle piattaforme.** L'organizzazione e gestione delle piattaforme di lavoro digitali è generalmente unilaterale, in quanto i lavoratori, i clienti e le aziende devono accettare le condizioni contrattuali della piattaforma per potervi accedere. Oltre a richiedere

il rispetto dei codici di condotta relativi all'uso della piattaforma, questi contratti coprono aspetti come l'accettazione o il rifiuto di un lavoro, la disattivazione dell'account e l'uso dei dati. Questo tipo di gestione fa sì che le piattaforme esercitino un potere considerevole sulla libertà dei lavoratori di accettare o meno un incarico e può determinare come e a che condizioni i clienti e le aziende ingaggino i lavoratori della piattaforma, per esempio mediante clausole di esclusività.

Dalle start-up alle aziende comprese nella classifica Fortune 500, sono sempre di più le società che si avvalgono di piattaforme.

Le aziende decidono di rivolgersi a piattaforme online basate sul web per tre motivi principali: snellire il processo di reclutamento, ridurre i costi, migliorare l'efficienza, accedere a certe conoscenze e individuare possibilità di innovazione. Le prestazioni organizzative di molte aziende sono migliorate grazie alle innovazioni fornite da piattaforme *open source* e all'accesso tramite piattaforme di lavoro digitali ad un pool globale di lavoratori con abilità diverse.

Le PMI hanno tratto, in particolar modo, grandi vantaggi dalle piattaforme basate sulla localizzazione.

Parecchie aziende tradizionali, soprattutto PMI, hanno cominciato ad avvalersi di piattaforme basate sulla localizzazione, soprattutto nei settori della ristorazione e della vendita al dettaglio. Tali imprese si rivolgono sempre più alle piattaforme di lavoro digitali per affrontare la concorrenza crescente e la necessità di espandere la propria clientela per tenere il passo con le trasformazioni del mercato e rispondere alle preferenze dei clienti. Specialmente con lo scoppio della pandemia da COVID-19, numerosi ristoranti hanno sviluppato una forte dipendenza dalle piattaforme di consegna per aumentare la propria visibilità tra i clienti, ampliare il mercato, migliorare la produttività, l'efficienza e la redditività.

Le piattaforme di lavoro digitali sono state anche d'aiuto per la crescita delle start-up e per il riorientamento di alcuni settori.

In tutto il mondo sono nate numerose start-up digitali, soprattutto nel campo dell'intelligenza artificiale, per soddisfare le richieste di processi di lavoro automatizzati e di servizi di analitica. Dal momento che le tecnologie di intelligenza artificiale disponibili al momento non sono sufficienti a fornire un'automatizzazione completa dei processi lavorativi, queste start-up si avvalgono in gran misura delle piattaforme di lavoro digitali e dell'intelligenza dei lavoratori delle piattaforme dislocati in tutto il mondo per completare mansioni e addestrare algoritmi di apprendimento automatico attraverso un processo che richiede l'interazione dell'uomo (*human-in-the-loop*).

Le piattaforme di lavoro digitali, inoltre, hanno permesso ad alcune imprese di riorientare la propria strategia aziendale in alcuni settori e accedere a mercati più vasti. Nell'ambito dell'esternalizzazione dei processi aziendali, per esempio, è in atto una trasformazione in cui le richieste dei clienti vengono soddisfatte mediante mezzi digitali invece che tramite servizi vocali; in questo modo, la gestione integrale del cliente avviene tramite strumenti digitali, tra cui messaggi, chat o email su Facebook e Whatsapp, e *bot* di intelligenza artificiale per fornire un riscontro in tempo reale.

Le aziende che forniscono servizi per l'esternalizzazione dei processi stanno cercando di supportare le proprie attività rivolgendosi alle piattaforme online basate sul web e lavorando direttamente con i clienti. Diverse società tecnologiche stanno esternalizzando alcune mansioni, come la revisione dei contenuti, la trascrizione, le annotazioni e il *tagging* delle immagini, a lavoratori di paesi in via di sviluppo, spesso come attività di responsabilità sociale di impresa, con l'idea di dare opportunità lavorative, per esempio, a giovani laureati e a persone provenienti da contesti svantaggiati. Anche se spesso si pensa che questi compiti siano svolti da sistemi di intelligenza artificiale, nella pratica si tratta di attività che necessitano di valutazione umana fornita dai lavoratori che prestano servizi per l'esternalizzazione aziendale, residenti principalmente in paesi in via di sviluppo oppure lavoratori "invisibili" delle piattaforme online basate sul web.

Anche se le aziende possono trarre benefici dalle piattaforme, le sfide sono molteplici.

Molte aziende che dipendono dalle piattaforme online basate sul web trovano difficoltà nella gestione delle diverse forme di lavoro e rischiano di perdere la capacità interna delle risorse umane. Per le attività che dipendono dalle piattaforme di consegna, le elevate commissioni possono ridurre i profitti, mentre infrastrutture digitali scadenti possono pregiudicare il corretto funzionamento dell'azienda. Le attività tradizionali, specialmente quelle di vendita al dettaglio, stanno risentendo dell'operato delle grandi piattaforme di *e-commerce* e si trovano a dover affrontare numerose sfide in materia di concorrenza, condizioni contrattuali sfavorevoli, mancanza di trasparenza da parte delle piattaforme (soprattutto per quanto concerne i dati, la classificazione e il prezzo), meccanismi scarsi di risoluzione delle controversie e, più in generale, una situazione di squilibrio.

Dai risultati dell'indagine emerge che la maggior parte dei lavoratori che si avvalgono di piattaforme di lavoro digitali hanno livelli elevati di istruzione e sono uomini.

I risultati dell'indagine condotta dall'OIL sui lavoratori delle piattaforme online basate sul web e sulla localizzazione evidenziano che la maggior parte dei lavoratori presenti su questi strumenti ha meno di 35 anni e un livello alto di istruzione, soprattutto nei paesi in via di sviluppo. Le donne trovano lavoro tramite le piattaforme di lavoro digitali, ma sono soltanto quattro su dieci lavoratori delle piattaforme online basate sul web e una su dieci di quelli delle piattaforme che si basano sulla localizzazione. In alcuni paesi, le piattaforme di consegna che funzionano su *app* costituiscono un'importante fonte di opportunità lavorative per i migranti.

La segregazione occupazionale basata sul genere è diffusa sulle piattaforme per liberi professionisti. È più probabile, infatti, che sia una donna a svolgere servizi professionali (come quelli legali, di traduzione, di scrittura o editing) o mansioni relative a servizi aziendali o di vendita e marketing. È stato riscontrato che sono poche le donne che forniscono servizi inerenti alle tecnologie o all'analisi dei dati.

Le motivazioni che spingono i lavoratori a rivolgersi alle piattaforme di lavoro digitali variano a seconda del tipo di piattaforma e del genere.

Le due motivazioni principali alla base della scelta di alcuni lavoratori di avvalersi di piattaforme online basate sul web sono la volontà di integrare il reddito già esistente e la preferenza o necessità di lavorare da casa o a condizioni flessibili. Sulle piattaforme per liberi professionisti, la motivazione principale è la preferenza o necessità di lavorare da casa o comunque a condizioni flessibili, mentre sulle piattaforme per micro-mansioni la ragione principale è poter integrare il reddito derivante da altre attività. Al contrario, per i lavoratori delle piattaforme di programmazione competitiva, le ragioni determinanti sono il miglioramento delle abilità e le opportunità professionali. La preferenza o la necessità di lavorare da casa o la flessibilità invece sono particolarmente rilevanti sia per le donne nei paesi sviluppati che in quelli in via di sviluppo. Per quanto riguarda le piattaforme basate sulla localizzazione, i fattori motivazionali chiave sono la mancanza di opportunità alternative, la flessibilità e una retribuzione migliore rispetto ad altro lavoro disponibile.

Per molti lavoratori, le piattaforme di lavoro digitali sono la fonte di reddito principale...

Quest'affermazione è vera per la stragrande maggioranza dei lavoratori delle piattaforme basate sulla localizzazione e per un terzo di coloro che lavorano tramite piattaforme online basate sul web, con prevalenza nei paesi in via di sviluppo e tra le donne.

...ma esistono grandi differenze tra i guadagni dei lavoratori sulle piattaforme online basate sul web che vivono nei paesi sviluppati e nei paesi in via di sviluppo.

La paga oraria media in una settimana tipo per coloro che lavorano tramite piattaforma online basata sul web è equivalente a 3,4 dollari americani, mentre la metà dei lavoratori su queste piattaforme guadagna meno dell'equivalente di 2,1 dollari l'ora. Per i lavoratori delle piattaforme per liberi professionisti, la paga oraria media

equivale a 7,6 dollari, mentre sulle piattaforme per micro-mansioni ci si attesta sull'equivalente di 3,3 dollari. I lavoratori dei paesi in via di sviluppo tendono a guadagnare meno di quelli che vivono nei paesi sviluppati, per esempio i liberi professionisti guadagnano il 60 per cento in meno, anche considerando le caratteristiche e il tipo di mansioni svolte. I redditi provenienti dalle piattaforme online basate sul web risentono del tempo impiegato per mansioni non remunerate (per esempio, la ricerca di lavoro o la creazione di un profilo), la concorrenza dovuta a un eccesso di offerta di lavoro, le alte commissioni e il mancato pagamento dovuto al rifiuto di un lavoro svolto.

L'evidenza riguardo l'esistenza di un divario salariale di genere sono ambigui. Anche prendendo in considerazione caratteristiche basilari, come il livello di istruzione e l'esperienza lavorativa, a livello globale non sono riscontrabili differenze in termini di retribuzione oraria, mentre a livello nazionale, in alcuni casi, si osservano divari salariali significativi tra i generi. In alcuni paesi è emersa una differenza salariale basata sul genere anche nelle piattaforme basate sulla localizzazione.

Nei paesi in via di sviluppo, si guadagna di più lavorando per i servizi di taxi e consegna basati su app che per i settori tradizionali.

La retribuzione oraria dei tassisti e degli addetti alle consegne che lavorano tramite *app* varia a seconda del paese e tende ad essere più elevata rispetto a quella relativa ai settori tradizionali. Specialmente per quanto riguarda i taxi, grazie alle piattaforme è possibile fornire il servizio a basso costo, il quale fa espandere l'attività. Inoltre, i bonus e gli incentivi hanno attirato un gran numero di lavoratori, aumentando l'offerta in modo da eccedere la domanda potenziale e generando un contesto piuttosto concorrenziale. Questa situazione può anche andare a ridurre le opportunità di guadagno di coloro che lavorano nei settori tradizionali. In alcuni dei paesi analizzati, oltre il 70 per cento dei tassisti tradizionali ha affermato che il numero di viaggi effettuati durante una giornata tipo e il relativo guadagno hanno subito un calo rispetto ai primi tempi della loro attività lavorativa.

Le ore lavorative variano a seconda che si lavori tramite piattaforme basate sulla localizzazione o piattaforme online basate sul web...

Chi si avvale di piattaforme online basate sul web lavora in media 27 ore durante una settimana tipo. Queste ore includono anche il lavoro non remunerato, che ammonta a circa un terzo del tempo, quindi otto ore. Circa la metà di questi lavoratori esercita un'altra professione remunerata per circa 28 ore alla settimana che, se sommate alle ore dedicate al lavoro tramite piattaforma, risultano in una settimana di lavoro particolarmente intensa. Alcuni dei lavoratori delle piattaforme online basate sul web hanno dei tempi di lavoro imprevedibili e orari scomodi; questo è vero soprattutto nei paesi in via di sviluppo in quanto, spesso, i clienti si trovano nei paesi sviluppati. Tutto ciò può ripercuotersi negativamente sull'equilibrio tra la vita privata e quella lavorativa.

Per quanto riguarda le piattaforme basate sulla localizzazione, la maggior parte dei lavoratori dei settori taxi e consegne effettuano turni di lavoro considerevolmente lunghi e intensi, con una media di 65 ore settimanali per i tassisti e 59 per gli addetti alle consegne. Un numero elevato di tassisti e addetti alle consegne (rispettivamente il 79 per cento e il 74 per cento) impiegati tramite piattaforme basate su *app* ha dichiarato di aver sofferto di stress lavorativo, spesso correlato al traffico, alle basse remunerazioni, alla mancanza di ordini e di clienti, ai turni lunghi, al rischio di infortunio e alla pressione di dover guidare velocemente.

...ma parecchi lavoratori di entrambe le piattaforme vorrebbero lavorare di più.

Molti lavoratori sia delle piattaforme online basate sul web sia di quelle basate sulla localizzazione hanno affermato di voler lavorare di più ma non lo fanno a causa dell'indisponibilità di altro lavoro o di mansioni ben retribuite. Inoltre, l'organizzazione delle piattaforme potrebbe limitare l'accesso di coloro che vivono in alcuni paesi in via di sviluppo a lavori ben remunerati sulle piattaforme online basate sul web.

La rilevanza delle competenze e delle qualifiche acquisite tramite l'istruzione formale varia tra le piattaforme di lavoro digitali.

Le piattaforme stanno ridefinendo la relazione tra l'istruzione formale e l'accesso al lavoro, dal momento che i profili, i punteggi e la reputazione sono fondamentali per poter lavorare. Nelle piattaforme di lavoro digitali si possono osservare gradi variabili di incompatibilità verticale e orizzontale delle competenze. Una grande fetta dei lavoratori delle piattaforme di programmazione competitiva e dei liberi professionisti dichiara di svolgere attività in linea con le proprie competenze e gli studi effettuati. Tuttavia, il divario tra le competenze possedute e quelle richieste è piuttosto pronunciato nelle piattaforme per micro-mansioni, dove una forza lavoro altamente qualificata svolge incarichi che richiedono poche competenze o competenze non specifiche. Analogamente, anche tra i tassisti e gli addetti alle consegne che lavorano tramite piattaforme vi è una porzione ragguardevole di soggetti altamente qualificati.

Le condizioni di lavoro delle piattaforme di lavoro digitali sono disciplinate dai termini dei contratti di servizio.

I contratti di servizio sono contratti di adesione stabiliti unilateralmente dalle piattaforme. Essi definiscono aspetti come l'orario, la remunerazione, il protocollo da adottare per il servizio clienti, la legislazione applicabile e la proprietà dei dati. Questi contratti tendono a caratterizzare il rapporto contrattuale tra la piattaforma e il lavoratore come diverso dal rapporto di lavoro tipico, indipendentemente dalla sua natura effettiva. Questo impedisce che i lavoratori delle piattaforme possano avere accesso alle tutele e ai diritti dei lavoratori.

La struttura delle piattaforme e la gestione algoritmica definiscono le esperienze quotidiane dei lavoratori delle piattaforme di lavoro digitali.

Il punteggio del lavoratore è un fattore decisivo per l'abbinamento di un lavoratore ad un cliente da parte dell'algoritmo. Anche i punteggi sono determinati da un algoritmo sulla base di alcuni parametri che includono la percentuale di lavori accettati e rifiutati. Questo aspetto in realtà limita la possibilità e la libertà dei lavoratori di rifiutare un incarico. Le interviste di un numero significativo di lavoratori impiegati nei servizi taxi e di consegna tramite *app* hanno rivelato che questi lavoratori non avevano potuto rifiutare o cancellare dei servizi perché questo avrebbe avuto un impatto negativo sui loro punteggi, con conseguente riduzione dell'accesso al lavoro, perdita dei bonus, applicazione di sanzioni pecuniarie fino ad arrivare alla disattivazione dell'*account*.

Il rifiuto del lavoro svolto o punteggi bassi sono comuni sulle piattaforme di lavoro digitali, sebbene molti lavoratori ritengano che le motivazioni di tali rifiuti non siano sempre giustificabili. In questi casi, la maggior parte dei lavoratori delle piattaforme non conosce i processi formali per presentare un reclamo o cercare assistenza. Sulle piattaforme per liberi professionisti, quando questo procedimento è conosciuto e utilizzato, in molti casi, l'esito è favorevole al lavoratore. Sulle piattaforme basate sulla localizzazione, nelle quali a volte viene disattivato l'*account* dei lavoratori, circa la metà dei ricorsi contro tali disattivazioni si conclude con esito favorevole.

I lavoratori delle piattaforme spesso non possono intraprendere la contrattazione collettiva.

In molti ordinamenti giuridici, la normativa sulla concorrenza vieta la partecipazione dei lavoratori autonomi alla contrattazione collettiva, perché facendolo potrebbero costituire un cartello. Tuttavia, le Convenzioni dell'OIL sul diritto di associazione e di contrattazione collettiva (C98) del 1949 e quella sulla libertà di associazione e la protezione del diritto sindacale (C87) del 1948 dispongono la libertà associativa e di partecipazione alla contrattazione collettiva per tutti i lavoratori. In alcuni paesi come il Canada, l'Irlanda, il Giappone e la Spagna è stata introdotta una deroga che permette ad alcune categorie di lavoratori autonomi

economicamente dipendenti di partecipare alla contrattazione collettiva. Un altro ostacolo all'organizzazione collettiva dei lavoratori delle piattaforme digitali è la loro dispersione geografica. Ciononostante, alcuni lavoratori residenti in regioni diverse sono riusciti ad organizzarsi, anche grazie all'ausilio di strumenti digitali, mentre diversi lavoratori di piattaforme basate sulla localizzazione sono riusciti ad indire scioperi, avviare contenziosi e spingere per la sindacalizzazione del settore. Alcuni lavoratori hanno creato anche delle piattaforme cooperative.

La maggior parte dei lavoratori delle piattaforme di lavoro digitali non sono coperti dalla previdenza sociale.

Esistono divari significativi in materia di assicurazione sanitaria, infortuni sul lavoro, sussidi di disoccupazione e disabilità, prestazioni pensionistiche e di anzianità. Nonostante l'accesso alla previdenza sociale sia limitato, i tassisti e gli addetti alle consegne tramite *app* corrono numerosi rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro, soprattutto quando sono donne. Durante la pandemia da COVID-19, l'assenza di una rete di previdenza sociale ha sollevato importanti problematiche per i lavoratori delle piattaforme, soprattutto quelle basate sulla localizzazione.

Un numero considerevole di lavoratori delle piattaforme di lavoro digitali è stato vittima o testimone di comportamenti discriminatori o di molestie.

I comportamenti discriminatori sulle piattaforme online basate sul web si concretizzano nell'esclusione dalle opportunità di lavoro o nelle basse remunerazioni a causa della nazionalità e del genere, come riportato specialmente da donne e lavoratori residenti nei paesi in via di sviluppo. Anche i lavoratori delle piattaforme basate sulla localizzazione dichiarano di aver subito o assistito a discriminazioni o molestie. I tassisti che lavorano con le *app* segnalano di aver subito comportamenti aggressivi o maleducati durante lo svolgimento del lavoro, principalmente da parte di clienti, tassisti tradizionali e agenti di polizia. Gli addetti alle consegne che prestano servizio mediante *app* affermano di essere stati discriminati in ragione del loro impiego e occupazione da clienti, ristoratori e forze di polizia.

La pandemia da COVID-19 ha messo in luce molti dei rischi che affrontano i lavoratori delle piattaforme di lavoro digitali.

L'indagine di valutazione rapida dell'OIL effettuata su quattro paesi evidenzia le implicazioni della pandemia per i lavoratori delle piattaforme basate sulla localizzazione. La maggioranza dei lavoratori dei taxi e degli addetti alle consegne ha indicato un declino della richiesta di prestazioni lavorative che ha provocato una diminuzione del reddito per nove tassisti su dieci e per sette addetti alle consegne su dieci. Per compensare questa diminuzione di entrate, alcuni lavoratori hanno dichiarato di aver iniziato a svolgere altre attività o cominciano a fornire servizi di taxi o di consegna direttamente tramite contatti privati; in molti segnalano di aver contenuto le spese, messo mano ai risparmi, posticipato il pagamento delle bollette e chiesto dei prestiti.

Alcuni lavoratori di piattaforme basate sulla localizzazione hanno continuato a lavorare durante la pandemia per necessità economiche, anche se temevano di contrarre il coronavirus al lavoro. Sette lavoratori su dieci hanno dichiarato di non aver potuto richiedere il congedo per malattia retribuito o altro indennizzo in caso di positività al virus, mettendo così a repentaglio la propria salute e quella degli altri.

Alcune piattaforme basate sulla localizzazione hanno intrapreso misure specifiche volte a mitigare i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro, tra cui l'erogazione di corsi di formazione in materia di sicurezza e la fornitura di dispositivi di protezione individuale (DPI). Tuttavia, circa la metà degli intervistati ha dichiarato che i DPI forniti erano quantitativamente e qualitativamente inadeguati. Di conseguenza, otto lavoratori su dieci si sono trovati costretti a incorrere in ulteriori spese per l'acquisto dei DPI.

Per ovviare ad alcune delle questioni inerenti alle condizioni di lavoro delle piattaforme di lavoro digitali, in molti paesi si è proceduto alla definizione di risposte normative.

I paesi hanno adottato diverse strategie per estendere le tutele lavorative ai lavoratori delle piattaforme, tra cui:

- ▶ ***Salute e sicurezza sul lavoro.*** L'Australia e la Nuova Zelanda hanno optato per una legislazione più ampia al fine di estendere le coperture per la salute e la sicurezza sul lavoro a tutti i lavoratori. In Brasile, una decisione giudiziaria ha esteso le norme giuridiche esistenti sulla salute e la sicurezza sul lavoro ai lavoratori delle piattaforme.
- ▶ ***Previdenza sociale.*** Diversi paesi hanno introdotto aspetti innovativi per estendere la previdenza sociale ai lavoratori delle piattaforme. Per esempio, in Francia è stato disposto il pagamento da parte delle piattaforme dell'assicurazione sugli infortuni per i lavoratori autonomi; in molti paesi latinoamericani le misure previdenziali sono state estese anche ai lavoratori autonomi, mentre in Indonesia e in Malesia alcune piattaforme sono tenute ad erogare indennizzi in caso di infortunio o morte sul lavoro. Per far fronte alla pandemia da COVID-19, l'Irlanda ha esteso l'indennità per malattia a tutti i lavoratori, mentre in Finlandia e negli Stati Uniti l'indennità di disoccupazione è spettata anche ai lavoratori autonomi non assicurati.
- ▶ ***Rapporto di lavoro.*** L'inquadramento come dipendente continua a rivestire grande importanza, dal momento che la maggior parte delle protezioni sociali e tutele lavorative è associata a questo tipo di lavoratori. Per classificare i lavoratori delle piattaforme, i vari paesi (spesso a seguito di contenziosi) hanno adottato approcci più o meno rigorosi rispetto all'inquadramento. Tra gli approcci principali, si evidenziano: (i) la classificazione come dipendenti, spesso sulla base del controllo esercitato dalla piattaforma; (ii) l'adozione di una categoria intermedia per estendere le tutele lavorative; (iii) la creazione di una categoria intermedia de facto per garantire l'accesso ad alcune prestazioni; (iv) la categorizzazione come liberi professionisti sulla base del grado di flessibilità e autonomia.

- ▶ **Orari di lavoro e remunerazione.** Alcuni tra i nuovi approcci delle norme in materia di impiego sono stati adattati specificamente al lavoro basato sulla tecnologia digitale. Per esempio, la normativa francese dispone che lo statuto sociale volontario di una piattaforma debba includere il “diritto alla disconnessione” e metodi che assicurino “compensi dignitosi” per i servizi erogati dai lavoratori autonomi delle piattaforme.
- ▶ **Risoluzione delle controversie.** Alcune piattaforme limitano la risoluzione delle controversie a determinate giurisdizioni mediante clausole compromissorie che possono essere limitanti per i lavoratori. Questo è stato impugnato con successo in alcuni ordinamenti. La Corte Suprema del Canada, per esempio, ha invalidato una clausola compromissoria di una piattaforma perché “rendeva inapplicabili i diritti sostanziali conferiti dal contratto”.
- ▶ **Accesso ai dati e riservatezza.** Il Brasile, l’India, la Nigeria e i paesi dell’Unione Europea, stanno adottando sempre più misure attinenti alla protezione e alla riservatezza dei dati. In Francia, una recente modifica al Codice del lavoro conferisce ai lavoratori autonomi delle piattaforme nel settore dei trasporti il diritto ad accedere ai dati sulle proprie attività nell’ambito della piattaforma.

Con l’aumento dei problemi di carattere normativo, le piattaforme e le organizzazioni dei lavoratori si sono occupate delle istanze sollevate.

In Danimarca, grazie a un contratto collettivo tra un sindacato e una piattaforma di pulizie, alcuni lavoratori sono diventati dipendenti della stessa piattaforma. Inoltre, le piattaforme hanno elaborato dei codici di condotta, unilateralmente o in collaborazione con altre piattaforme, per affrontare alcuni dei problemi che colpiscono i lavoratori. Sei piattaforme di lavoro digitali hanno firmato la Carta dei principi per il buon lavoro sulle piattaforme digitali del Forum Economico Mondiale che copre materie quali la sicurezza, il benessere, la flessibilità, l’uguaglianza di condizioni, la protezione sociale, la partecipazione e la gestione dei dati.

Dal momento che le piattaforme di lavoro digitali operano in diversi paesi con ordinamenti giuridici differenti, è auspicabile che a livello internazionale vi sia un dialogo sulle politiche e un coordinamento.

In molti casi le piattaforme di lavoro digitali sono regolamentate dai governi e da attori non statali, ma le misure adottate sono molto diverse tra loro. Per gli Stati è difficile applicare la legislazione regolamenti soprattutto per quanto riguarda le piattaforme online basate sul web in cui la piattaforma, i clienti e i lavoratori si trovano in paesi diversi. A tal proposito, la Convenzione del lavoro marittimo dell’OIL del 2006 rappresenta un precedente importante perché concerne un settore in cui le varie parti operano in paesi diversi. Questo approccio potrebbe essere preso in considerazione per la regolamentazione delle piattaforme di lavoro digitali. Un altro punto di partenza rilevante è la Dichiarazione tripartita di principi sulle imprese multinazionali e la politica sociale dell’OIL del 2017 che fornisce un orientamento per le aziende multinazionali in merito a politiche sociali e a prassi sostenibili, responsabili e inclusive sui luoghi di lavoro.

Il dialogo e il coordinamento delle politiche a livello internazionale sono essenziali anche per garantire un’applicazione normativa certa e l’applicabilità delle norme universali del lavoro, considerando la diversità delle misure a seconda del paese e della piattaforma. È necessario che i principi fondamentali e i diritti sul lavoro dell’OIL vengano applicati a tutti i lavoratori delle piattaforme, indipendentemente dalla loro posizione nella professione. Inoltre, i principi delle altre Convenzioni dell’OIL, come quelli relativi ai sistemi per una retribuzione equa, e alla corretta cessazione del rapporto di lavoro e della risoluzione delle controversie devono essere estesi ai lavoratori delle piattaforme.

La strada da seguire...

L'impegno in un processo di dialogo sociale a livello globale potrebbe essere una strada da intraprendere per trarre vantaggio dalle opportunità derivanti dalle piattaforme di lavoro digitali e dalla risoluzione delle sfide, così che queste piattaforme siano nella posizione migliore per generare lavoro dignitoso, promuovere la crescita di imprese sostenibili e contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile. La Commissione mondiale sul futuro del lavoro, un organismo indipendente dell'OIL, invita alla costituzione di un sistema internazionale di *governance* che stabilisca i diritti e le tutele minime e ne richieda il rispetto alle piattaforme e ai loro clienti. Inoltre, essa auspica anche l'adozione di un approccio in cui l'essere umano sia al comando della gestione, della sorveglianza e del controllo del sistema algoritmico, al fine di garantire che le "decisioni finali sul lavoro vengano prese da esseri umani".

La Dichiarazione del Centenario dell'OIL per il futuro del lavoro invita all'applicazione di "politiche e misure che garantiscano un adeguato rispetto della vita privata e la protezione dei dati personali, e che rispondano alle sfide e alle opportunità che si presentano nel mondo del lavoro in relazione alla trasformazione digitale del lavoro, ivi compreso il lavoro su piattaforma" per promuovere uno sviluppo sostenibile e inclusivo insieme all'occupazione piena e produttiva e al lavoro dignitoso per tutti.

Il modo migliore per conseguire questi obiettivi è il dialogo sociale tra le parti interessate, specialmente tra le piattaforme di lavoro digitali, i loro lavoratori e rappresentanti, e i governi. Affinché le piattaforme di lavoro digitali possano evolvere in modo da contribuire in maniera determinante allo sviluppo sostenibile e inclusivo è necessario un impegno concertato da parte delle organizzazioni e dei forum internazionali. Questo processo di dialogo e coordinamento normativo dovrà fondarsi sull'obiettivo volto a garantire l'applicazione a tutti i lavoratori, inclusi quelli delle piattaforme digitali, delle legislazioni nazionali che applicano i principi e i diritti fondamentali sul lavoro, così come di altre disposizioni di legge essenziali, come quelle relative alla salute e alla sicurezza sul lavoro e alla previdenza sociale. Con la preparazione e l'impegno appropriati, questo processo potrebbe portare ad una più chiara comprensione della questione e ad un approccio più coerente ed efficace a livello aziendale, nazionale e internazionale, al fine di:

- ▶ garantire una concorrenza leale e creare un ambiente favorevole alle imprese sostenibili;
- ▶ richiedere e promuovere regole e contratti trasparenti e chiari per i lavoratori e per le imprese, anche ai sensi del diritto del lavoro e dei consumatori;
- ▶ assicurare che il lavoratore venga inquadrato correttamente e sulla base del sistema nazionale di classificazione delle professioni;
- ▶ garantire trasparenza nell'attribuzione dei punteggi ai lavoratori e alle aziende presenti sulle piattaforme online basate sul web e su quelle che si occupano di *e-commerce*;
- ▶ garantire la trasparenza degli algoritmi ai lavoratori e alle aziende;
- ▶ proteggere i dati personali dei lavoratori e quelli relativi al loro lavoro, come pure quelli delle aziende e delle attività da loro svolte sulle piattaforme;
- ▶ agire per far sì che i lavoratori autonomi delle piattaforme godano del diritto alla contrattazione collettiva, per esempio attraverso una maggiore armonizzazione tra la legislazione sulla concorrenza e quella sul lavoro;
- ▶ riaffermare che le leggi sulla salute e sicurezza sul lavoro e quelle antidiscriminatorie vengano applicate alle piattaforme di lavoro digitali e ai loro lavoratori;
- ▶ garantire prestazioni di previdenza sociale adeguate a tutti i lavoratori, inclusi quelli delle piattaforme, estendendo e adattando politiche e quadri normativi, ove necessario;
- ▶ garantire processi giusti di cessazione del rapporto di lavoro dei lavoratori su piattaforma;
- ▶ garantire l'accesso a meccanismi indipendenti per la risoluzione delle controversie;
- ▶ garantire che i lavoratori delle piattaforme abbiano accesso ai tribunali delle giurisdizioni in cui si trovano, qualora lo decidano;
- ▶ provvedere alle tutele salariali, retribuzioni eque e standard sugli orari di lavoro;
- ▶ garantire ai lavoratori delle piattaforme la libertà di movimento tra le piattaforme, anche attraverso la portabilità dei dati, come per esempio i punteggi;
- ▶ e mirare ad una tassazione efficace dell'economia digitale, incluse le piattaforme, i clienti e i lavoratori, come pure le loro transazioni.

Promuovere la giustizia sociale e il lavoro dignitoso

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro è l'agenzia delle Nazioni Unite che si occupa del mondo del lavoro.

Collaboriamo con i governi, i datori di lavoro e i lavoratori per stimolare un approccio al futuro del mondo del lavoro incentrato sulla persona attraverso la creazione di posti di lavoro, diritti sul lavoro, protezione sociale e dialogo sociale.

ilo.org

Organizzazione Internazionale
del Lavoro
Route des Morillons 4
1211 Ginevra 22
Svizzera

