



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA**  
**DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE ED AZIENDALI**  
**"M.FANNO"**

**CORSO DI LAUREA IN ECONOMIA**

**PROVA FINALE**

**"IL LAVORO SU PIATTAFORMA NELL'ERA DELLA DIGITAL  
ECONOMY"**

**RELATORE:**

**CH.MO PROF. MARTINA GIANECCHINI**

**LAUREANDO/A: MATILDE PIVOTTI**

**MATRICOLA N. 1188180**

**ANNO ACCADEMICO 2020 – 2021**



## SOMMARIO

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>5</b>
<b>CAPITOLO 1 - EVOLUZIONE DEL MONDO DEL LAVORO: TRA DIGITALIZZAZIONE E NASCITA DELLA GIG-ECONOMY</b> .....	<b>7</b>
1.1 - LA DIGITALIZZAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO.....	7
1.2 - LAVORO SU PIATTAFORMA: DEFINIZIONI E TIPOLOGIE.....	8
1.2.1 - <i>Sharing-economy vs gig-economy</i> .....	11
1.3 - DIMENSIONE QUANTITATIVA: QUANTI SONO I <i>GIG-WORKERS</i> ? .....	13
<b>CAPITOLO 2 - IL LAVORO SU PIATTAFORMA: PROSPETTIVA ORGANIZZATIVA E NORMATIVA</b> .....	<b>17</b>
2.1 - LA FUNZIONE HR NELLA GIG-ECONOMY .....	17
2.1.1 - <i>Criticità del controllo delle prestazioni: sistema di rating e feedback</i> .....	19
2.2 - SALUTE E SICUREZZA DEI GIG-WORKERS .....	23
2.3 - INQUADRAMENTO CONTRATTUALE: LAVORO AUTONOMO O SUBORDINATO? .....	24
2.3.1 - <i>Le forme contrattuali più diffuse in Italia</i> .....	27
<b>CAPITOLO 3 - ANALISI EMPIRICA: IL PUNTO DI VISTA DEI RIDER</b> .....	<b>29</b>
3.1 - I RIDER INTERVISTATI, CARATTERISTICHE GENERALI .....	29
3.2 - L'ASPETTO CONTRATTUALE .....	30
3.3 - SALUTE E SICUREZZA, L'ESPERIENZA DEI RIDER .....	31
3.4 - LE RECENSIONI.....	33
3.5 - ALCUNE CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE.....	34
<b>APPENDICE</b> .....	<b>35</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>36</b>



## ABSTRACT

Il presente elaborato si propone di analizzare il lavoro su piattaforma online, parte del macro-fenomeno della digitalizzazione del mondo del lavoro; quest'ultima sta portando ad emergere nuovi modelli economici, che verranno discussi nel corso dell'elaborato: *gig-economy*, *sharing-economy*, *on-demand economy* sono alcuni dei termini che verranno analizzati nel primo capitolo. Il primo capitolo, oltre a distinguere le varie tipologie e modalità di lavoro su piattaforma, cercherà di quantificare la diffusione del fenomeno nel mondo, in Europa e in Italia.

Il secondo capitolo dell'elaborato ha come obiettivo quello di portare alla luce alcuni temi critici relativi al lavoro su piattaforma online ed in particolare riguardo al cosiddetto lavoro *on-demand*. I temi che verranno trattati riguardano i sistemi di recensioni e feedback, la salute e la sicurezza dei lavoratori *on-demand* ed infine, l'aspetto contrattuale di questa forma di impiego.

Infine, il terzo capitolo propone un'indagine pratica, volta ad analizzare i temi trattati nel capitolo precedente dal punto di vista dei lavoratori. Il capitolo si concentra sul settore del *food-delivery* e tramite alcuni questionari somministrati a venticinque *rider* di Padova, si propone di descrivere come essi percepiscano il loro impiego.



# CAPITOLO 1

---

## EVOLUZIONE DEL MONDO DEL LAVORO: TRA DIGITALIZZAZIONE E NASCITA DELLA GIG-ECONOMY

### 1.1 - La digitalizzazione del mercato del lavoro

Grazie al progressivo sviluppo delle nuove tecnologie, al progresso dell'automazione e alla sempre maggior pervasività del web, il fenomeno globale della digitalizzazione sta portando ad emergere nuovi modelli economici: *gig-economy*, *sharing-economy*, *on-demand economy* sono termini sempre più noti e discussi. In molti casi questi modelli non sono altro che l'evoluzione di tendenze già presenti nel mercato del lavoro odierno, in altri casi si tratta di una vera e propria "rottura rispetto al passato" (Tullini, 2016), tanto che oggi si parla di una vera e propria economia digitale. Viene spontaneo pensare che sia difficile trovare una definizione di questo fenomeno, in quanto molto diversificato, ma in un certo qual modo può essere visto come una conseguenza della cosiddetta Quarta Rivoluzione Industriale. Per "Industria 4.0", ci si riferisce all'evoluzione verso un'industria automatizzata e interconnessa (Maci, 2021). La digitalizzazione, infatti, è in grado di incidere sui processi logistici, di distribuzione e di produzione, migliorandone l'efficacia e l'efficienza. L'impatto della Quarta Rivoluzione Industriale ha un effetto che però non si limita soltanto all'ambito produttivo e industriale, ma che porta a profondi cambiamenti anche nel mercato del lavoro. Da un lato porta ad evidenti vantaggi e progressi, come la maggior efficienza e rendimento delle prestazioni lavorative, lo sviluppo di nuove professionalità e una maggior fluidità nei flussi di collocamento. Allo stesso modo c'è chi predice effetti potenzialmente disastrosi dal punto vista occupazionale. La principale ragione di questa preoccupazione risiede nell'avanzamento dell'automazione e la conseguente sostituzione del lavoro umano con quello di macchine, la sempre più rapida obsolescenza professionale e la diffusione di tecnologie intelligenti capaci di autoapprendere (Tullini, 2016). In un report presentato dal World Economic Forum nel 2016, l'analisi di queste conseguenze ha fatto emergere che nei prossimi anni l'effetto della digitalizzazione sul mercato del lavoro potrebbe portare nel lungo termine alla creazione di 2 milioni di nuovi posti di lavoro, ma allo stesso tempo ne spariranno circa 7 milioni, con un saldo netto negativo di più di 5 milioni di posti di lavoro. Agli occhi di molti esperti, una visione di questo tipo però risulta essere però fin troppo pessimistica. Se è vero che molte professioni tradizionali grazie all'avanzamento tecnologico sono destinate ad estinguersi nei prossimi anni, è anche vero che

l'evolversi di nuove realtà produttive, ma non solo, creerà la necessità di impieghi nuovi o richiederà l'evoluzione di quelli già esistenti.

In questo contesto di digitalizzazione ed evoluzione della tecnologia, nasce la cosiddetta *gig economy*. Viene definito come un “modello economico basato sul lavoro a chiamata, occasionale e temporaneo, e non sulle prestazioni lavorative stabili e continuative, caratterizzate da maggiori garanzie contrattuali” (Treccani). La traduzione letterale di *gig economy* sarebbe “economia dei lavoretti”, quindi identifica tutto quell'insieme di impieghi che possono essere svolti saltuariamente, per periodi limitati di tempo e che non richiedono una formazione ad hoc. Il termine *gig*, in inglese significa proprio “lavoretto” e storicamente deriva dalle esibizioni occasionali di gruppi musicali. È quindi un termine associato ad attività al confine tra un hobby e un lavoro remunerato, che si distacca dalla più tradizionale sfera lavorativa. Si ritiene che questo termine venne utilizzato per la prima volta con questo significato nel 1952 dallo scrittore statunitense Jack Kerouac, proprio per descrivere un lavoro che svolse part-time nella stazione di San Jose. Sostanzialmente per lui e per gli hipster degli anni 50' e 60', un *gig* era considerato l'opposto di un vero lavoro. Un vero lavoro al tempo garantiva in primis una remunerazione stabile e dava la prospettiva di una carriera lineare, che erano considerate le fondamenta necessarie per costruire una vita stabile, garantire un futuro alla propria famiglia e ai propri figli. I veri lavori vantavano il sostegno da parte di sindacati forti e di conseguenza una protezione in caso di infortuni, la possibilità di ottenere una pensione in futuro etc... Sostanzialmente un lavoro significava un impegno per tutta la vita, mentre un *gig* era tutto l'opposto di esso. Un *gig* era un lavoro nella quale non ci si identificava, nel quale non ci si sentiva coinvolti, e che si sentiva liberi di lasciare in un qualunque momento. I *gig* per loro natura erano impieghi occasionali e temporanei che di conseguenza non offrivano una stabilità a lungo termine né dal punto di vista remunerativo, né dal punto di vista previdenziale e che di conseguenza rendevano molto più incerto e precario il futuro per costruire una famiglia (Parigi e Ma, 2016). Esistono però alcune differenze chiave tra gli anni 50'-60' ed oggi. In primis i *lifetime jobs* stanno lentamente scomparendo, sostituendosi con una prospettiva occupazionale molto più dinamica, temporanea e fluida (Hanauer e Rolf in Gapper, 2015). In secondo luogo, i *gig* nel tempo si sono evoluti, in quanto al giorno d'oggi esistono aziende come Airbnb, Uber, TaskRabbit e molte altre, che di default creano posti di lavoro che sono per lo più *gig* (Parigi e Ma, 2016).

## **1.2 - Lavoro su piattaforma: definizioni e tipologie**

Grazie al progresso tecnologico e alla possibilità di meglio accedere e sfruttare la rete per lo scambio di beni e servizi, già da alcuni anni si sta assistendo ad un utilizzo sempre più pervasivo

delle piattaforme online. È in questo contesto che si colloca il cosiddetto lavoro su piattaforma, un fenomeno sempre più discusso negli ultimi anni, ma molto spesso difficile da classificare, in quanto molto diversificato.

Sotto il termine *gig-economy* ad oggi vengono fatte rientrare tutte quelle attività economiche basate sull'utilizzo di piattaforme online che consentono l'incontro tra la domanda e l'offerta di beni e servizi. La piattaforma è sostanzialmente un intermediario che ha il compito di far incontrare domande e offerte di lavoro, nonché di garantire alcuni standard di prestazione, tramite sistemi di recensioni da parte degli utenti (De Stefano, 2017). La piattaforma può essere interpretata come una sorta di “azienda al contrario” dice Marshall Van Alstyne, professore alla Boston University's Questrom School of Business. La creazione del valore, infatti, è svolta da partner esterni e dagli *users* della stessa, piuttosto che dalla piattaforma (Van Alstyne in Somers, 2019). Ciò avviene secondo due modalità principali: il *crowd-working* e il lavoro a chiamata.

La prima modalità prevede la messa a disposizione di lavoro su piattaforme online che permettono ai clienti della piattaforma stessa di affidare determinati compiti o *task* in outsourcing ad una platea di lavoratori potenzialmente connessa da ogni parte del mondo. Le piattaforme, infatti, mettono in comunicazione gli utenti-committenti (che possono essere sia aziende che privati) che propongono le *task* da svolgere e gli utenti-lavoratori che svolgono le mansioni. La natura delle mansioni può spaziare da progetti più complessi e creativi, ad attività estremamente parcellizzate, molto vicine a quelle che potrebbero essere svolte da un'intelligenza artificiale; tendenzialmente le piattaforme si occupano solo di uno o pochi gruppi di attività omogenee (programmazione, traduzione di testi, etc...). Le piattaforme che offrono le cosiddette *micro-task* sono probabilmente quelle più conosciute e di maggior successo, in quanto appetibili anche da lavoratori poco specializzati. Nel rapporto dell'ILO del 2018 (Berg et al, 2018), sono state identificate dieci tipologie chiave di *micro-task* che si distinguono o in base alle competenze richieste al lavoratore o in base ai servizi/progetti offerti. Il match tra la domanda e l'offerta può avvenire in modi diversi, a seconda del tipo e della complessità della mansione richiesta, ma soprattutto dal tipo di piattaforma: in rari casi avviene tramite una sorta di asta online in cui i vari *workers* si propongono e il committente sceglie la proposta più conforme alle sue necessità; l'alternativa più comune, tipica di attività parcellizzate e meno creative, è che non ci sia alcun contatto tra colui che svolge e colui che richiede lo svolgimento di una mansione. In quest'ultimo caso, algoritmi e sistemi di recensioni gestiscono la scelta e l'assegnazione delle attività. I sistemi di recensione si basano sulle valutazioni delle prestazioni già svolte, facendo sì che ogni *worker* si costruisca una sorta di “reputazione”, importante per l'assegnazione di *task* future.

La seconda modalità riguarda il cosiddetto lavoro *on-demand*, o lavoro a chiamata. La prestazione di lavoro richiesta è più concreta e non più del tutto virtuale; questo è il caso dei servizi di trasporto di persone come Uber o della consegna di pasti come JustEat. In questo caso l'assegnazione delle attività si serve di servizi di geolocalizzazione in modo da individuare il lavoratore più vicino al committente. Anche in questa modalità è presente un sistema di valutazione del tutto simile a quello descritto in precedenza.

La differenza sostanziale tra queste due modalità sta nel tipo di attività. Le mansioni relative al *crowd-working* sono interamente svolte online (*web-based*) e le varie *task* possono essere assegnate a lavoratori localizzati in qualunque parte del mondo. Le operazioni si verificano solo virtualmente e di conseguenza il cliente e il lavoratore nella maggior parte dei casi non entrano nemmeno in contatto. Il rischio più evidente è che scompaia il carattere umano del lavoro e dei lavoratori che operano all'altro lato dello schermo in modo "invisibile" (Irani, 2015b in De Stefano, 2017). Nel caso del lavoro a chiamata, al contrario, questo avviene ad un livello più locale e limitato nello spazio (*location-based*), in quanto le mansioni richiedono una certa vicinanza tra *worker* e *requester*.

Nonostante le differenze evidenziate, queste forme di lavoro condividono, tuttavia, molte caratteristiche, il che rende possibile accumunarle nella loro analisi. In primo luogo, entrambe utilizzano come strumento fondamentale per il match della domanda e dell'offerta piattaforme digitali. Ciò consente di minimizzare drasticamente i costi di transazione, in quanto le *tasks* vengono affidate in modo velocissimo, a tempo di *click* appunto (De Stefano, 2016). Un problema comune evidenziato in entrambe queste modalità riguarda l'estrema parcellizzazione e iper-frammentazione del lavoro in quelle che sono state precedentemente definite *micro-task*. Il lavoro tende infatti ad essere frazionato in singoli progetti e attività, per poi essere riassemblato solo in una fase successiva grazie ad algoritmi o mezzi digitali (Aloisi, 2016). Una conseguenza può essere quella di creare lavoro poco qualificato e del tutto impersonale, in cui le mansioni da svolgere non richiedono *skills* particolari e in cui poco importa chi le svolge. Non a caso la più importante piattaforma di *crowd-working* al mondo, Amazon Mechanical Turk (AMT), fondata nel 2005, richiede ai propri *workers* di svolgere attività chiamate Human Intelligence Tasks. Quest'ultime sono *micro-tasks* elementari che difficilmente possono essere svolte dall'intelligenza artificiale: scegliere le foto che meglio rappresentano un certo prodotto, identificare oggetti in foto o video, rispondere a questionari, etc... La piattaforma in questione, tramite algoritmi, assegna queste mansioni affinché vengano svolte dai lavoratori; questo meccanismo però dà l'impressione ai committenti che queste *task* siano automaticamente completate dal computer (Ipeirotis, 2010). È esplicitiva l'affermazione di Jeff Bezos, CEO di Amazon, che dice di poter disporre di "*humans-as-a-service*" tramite la sua piattaforma.

In contro corrente a questo tipo di piattaforme, sono nate e stanno nascendo con il tempo nuove piattaforme che al contrario raccolgono lavoratori e professionisti *high-skilled*. Si tratta di un fenomeno emergente e poco conosciuto del mondo in continua evoluzione della *gig-economy*; dal 2009 il numero di queste piattaforme è passato da circa 80 a più di 330. Catalant, InnoCentive e Upwork sono solo alcune delle “*talent platform*” a cui sempre più aziende decidono di rivolgersi per il reclutamento e la ricerca di personale altamente qualificato. Queste piattaforme si distinguono in tre diverse tipologie: per il reclutamento di *premium talents*, per lavoratori freelance e *crowdsourcing innovation*.

La prima tipologia, di cui fanno parte Toptal e Catalant, racchiude una nicchia di professionisti che vanno da managers di alto livello e c-suite executives, a esperti di big-data. Questi professionisti possono essere assunti per specifiche iniziative strategiche o in un’ottica più di lungo termine; solo durante la pandemia dell’ultimo anno, è aumentata del 250% la ricerca di figure di questo tipo, soprattutto per cercare di fronteggiare i problemi legati alle linee di approvvigionamento delle aziende. Le piattaforme per lavoratori freelance, come Upwork e Freelancer, racchiudono invece una platea di lavoratori con skills più variegata. Le aziende generalmente si rivolgono a questo tipo di piattaforme per determinati progetti o *task*; nell’ultimo anno la richiesta di esperti di digital-marketing è aumentata notevolmente per gestire le conseguenze della pandemia. Infine, l’ultimo tipo di piattaforma, che include InnoCentive e Kaggle, si distingue dalle precedenti in quanto l’obiettivo di fondo è differente. Queste piattaforme nascono per aiutare le aziende a risolvere e fronteggiare problemi o *challenges* rivolgendosi a un ampio numero di utenti high-skilled, per raccogliere idee, intuizioni o per l’appunto “innovations” (ecco il perchè del termine *crowd*, folla e *sourcing*, reperire). Si sono rivolte a questo tipo di piattaforme multinazionali come Enel, la U.S. Transportation Security Administration e l’azienda farmaceutica Astrazeneca (Fuller et al, 2020).

Probabilmente quindi è troppo affrettato affermare che le piattaforme online stiano portando alla creazione di lavoro poco qualificato. Al contrario potrebbe essere più corretto dire che le piattaforme attualmente più conosciute e sviluppate sono quelle in grado di sfruttare il lavoro poco qualificato, mentre stanno ancora emergendo quelle potenzialmente più *skill-based*.

### 1.2.1 - *Sharing-economy vs gig-economy*

Nel paragrafo precedente di questo lavoro, i concetti di “lavoro su piattaforma” e “gig-economy”, sono stati fatti coincidere. In realtà questo tipo di sovrapposizione è controversa, in quanto il *crowdworking* e la *on-demand economy* non sono gli unici modelli economici a servirsi di piattaforme digitali o app online. *Gig-economy* e *sharing-economy*, la cosiddetta

economia collaborativa, nascono nella fase di digitalizzazione dell'economia; nonostante entrambi i modelli abbiano in comune l'utilizzo di piattaforme internet o app, si distinguono per alcune caratteristiche. È quindi opportuno chiarire che cosa si intende per economia collaborativa.

Per "economia collaborativa" si intendono "i modelli imprenditoriali in cui le attività sono facilitate da piattaforme di collaborazione che creano un mercato aperto per l'uso temporaneo di beni o servizi spesso forniti da privati" (Commissione Europea, 2016). La definizione prosegue poi identificando le tre categorie di soggetti coinvolti: "i) i prestatori di servizi che condividono beni, risorse, tempo e/o competenze; ii) gli utenti di tali servizi; e iii) gli intermediari che mettono in comunicazione — attraverso una piattaforma online — i prestatori e utenti e che agevolano le transazioni tra di essi ("piattaforme di collaborazione")" (Commissione Europea, 2016). L'economia collaborativa ha tre caratteristiche principali.

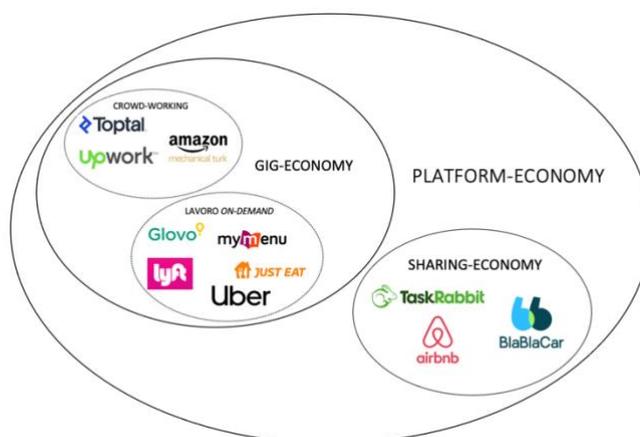
Una delle specificità della *sharing-economy* è costituita dal fatto che coloro che sono definiti "prestatori di servizi", sono tendenzialmente privati che mettono a disposizione beni o servizi su base occasionale e soprattutto "tra pari" (da qui il termine *peer-to-peer economy*, spesso usato come sinonimo per indicare l'economia collaborativa). La seconda caratteristica riguarda il fatto che le transazioni non comportano mai un trasferimento di proprietà, ma al contrario danno la possibilità di accedere solo temporaneamente a un bene/servizio. Questa realtà si differenzia quindi anche da servizi come Ebay o Etsy, che prevedono invece la compravendita di beni. Infine, l'ultima caratteristica, comune alla *gig-economy*, riguarda l'utilizzo di una piattaforma online come intermediario tra utenti (Frenken et al, 2015).

La *sharing-economy* permette quindi agli individui di sfruttare al massimo gli asset che già possiedono, mettendoli a disposizione di chi ne ha bisogno. Gli asset possono essere beni tangibili ma anche beni intangibili: Airbnb e Blablacar sono esempi di piattaforme che mettono a disposizione beni tangibili (proprietà immobiliari e macchine); Taskrabbit permette invece di mettere a disposizione servizi intangibili. Airbnb è una piattaforma che opera come intermediario tra chi cerca una casa o una stanza e chi ne vorrebbe dare in affitto una. BlaBlacar invece è un servizio di carsharing: il conducente inserisce sul sito il suo tragitto e il numero di posti disponibili; allo stesso modo i passeggeri scelgono il passaggio che gli interessa condividendone i costi. Il meccanismo descritto è evidentemente molto diverso da quello su cui si basa Uber. Taskrabbit, infine, si basa sul concetto del "*neighbors helping neighbors*", ovvero l'aiutarsi tra vicini di casa; questa piattaforma aiuta le persone a trovare chi le aiuti a fare lavoretti di vario tipo, sia pratici che più "intellettuali". Una delle differenze più evidenti con il modello della *gig-economy* analizzato precedentemente, è che nel caso dell'economia collaborativa il punto è fare un uso più efficiente delle risorse piuttosto che creare nuovi lavori

(Fellander et al, 2015). Infatti, non si tratta di uno scambio di servizi, quanto piuttosto di un mettere a disposizione un bene o un asset più in generale, affinché non resti sottoutilizzato. Infine, un'ultima differenza, riguarda il ruolo che le piattaforme svolgono. Nella *sharing-economy* ciò che non manca è il rapporto umano: la piattaforma ha un ruolo più marginale e ha il solo scopo di mettere in contatto gli *users* e gestire il pagamento. Al contrario, nel modello descritto precedentemente, la piattaforma ha un ruolo molto più significativo in quanto funge da unico intermediario tra le parti, ma soprattutto tra i *workers* e i *requesters* non c'è alcun tipo di contatto e interazione.

Per concludere è quindi importante tenere a mente le differenze tra questi due modelli: *sharing-economy* e *gig-economy* non possono essere usati come sinonimi, in quanto la prima fa leva su un concetto di condivisione tra pari che nel secondo modello viene a mancare, lasciando spazio a scambi di natura prettamente economica tra soggetti di varia natura.

**Figura 1 - Rappresentazione grafica**



Fonte: elaborazione personale, loghi scaricati da internet

Nelle parti successive del lavoro, per “lavoro su piattaforma”, si farà riferimento al solo fenomeno della *gig-economy*.

### 1.3 - Dimensione quantitativa: quanti sono i *gig-workers*?

Nella parte precedente di questo lavoro si è cercato di descrivere il fenomeno del lavoro su piattaforma dandone un contesto di sviluppo e soprattutto distinguendo le varie modalità con cui esso si può presentare. In questo paragrafo si cercherà quindi di dare una dimensione quantitativa a questo fenomeno, analizzandone la diffusione a livello globale, per poi scendere nel contesto italiano. Inoltre, si cercherà di capire se il lavoro su piattaforma rappresenti per i lavoratori la fonte di reddito principale o solo un modo per arrotondare. Il numero di persone impiegate nell'ambito dell'economia delle piattaforme è di per sé complesso da determinare per una serie di ragioni intrinseche al fenomeno.

Questo tipo di impieghi per loro natura è discontinuo nel tempo e molto spesso si affianca ad un altro lavoro considerato quello principale; per queste ragioni nella maggior parte dei casi, nelle rilevazioni statistiche ufficiali mancano domande apposite, il che ovviamente risulta in una sottostima del fenomeno (XVII Rapporto annuale INPS). Le agenzie di statistica devono quindi formulare con molta attenzione e cautela le loro indagini, al fine di catturare nel miglior modo possibile la partecipazione dei lavoratori nella *platform economy*. In secondo luogo, come evidenziato precedentemente, trattandosi di un fenomeno in continua evoluzione e trasformazione, c'è molta confusione terminologica; diverse analisi statistiche attribuiscono allo stesso termine un significato più o meno ampio, rendendo difficile confrontare i risultati di analisi diverse.

Una premessa riguarda la distinzione tra i due tipi di soggetti che lavorano nell'ambito delle piattaforme online: i *workers* direttamente assunti dalle piattaforme (*internal employment*) e i *workers* il cui lavoro è mediato dalle piattaforme (*external employment*). Il primo gruppo di lavoratori rappresenta coloro che sostanzialmente si occupano della gestione e manutenzione delle piattaforme; dati riguardo i lavoratori direttamente assunti dalle piattaforme sono disponibili. Il secondo gruppo di lavoratori, quello su cui si concentra l'analisi di questo lavoro, rappresenta coloro che invece lavorano tramite la piattaforma; in questo caso è più difficile reperire delle stime sul numero di *workers*, anche per via di una mancanza di trasparenza da parte delle piattaforme stesse (ILO, 2021).

La maggior parte delle ricerche e dei dati disponibili riguardano il mercato del lavoro statunitense. Negli Stati Uniti, a fine 2015, la stima era che circa lo 0,5% degli occupati fosse impiegato in attività su piattaforma (Katz e Krueger, 2016 in XVII Rapporto annuale INPS, 2018). L'anno successivo, un report del McKinsey Global Institute del 2016, stimava complessivamente 162 milioni di persone impiegate in questo tipo di attività, vale a dire circa il 20-30% della popolazione in età lavorativa (Manyika e Lund in McKinsey, 2016). Sempre nel 2016, Kassi e Lehdonvirta, hanno elaborato l'Online Labour Index (OLI): si tratta del primo indicatore economico del lavoro online. Misura la domanda e l'offerta di lavoro freelance online in tutti i paesi e per tutte le professioni, tracciando in tempo reale il numero di progetti e *tasks* "postate" online. L'indice è costruito basandosi sulle cinque maggiori piattaforme di lavoro online in lingua inglese, che rappresentano più del 70% del mercato del lavoro su piattaforma. I progetti sono poi classificati per occupazione e paese dell'user-committente.

La **Figura 2** rappresenta l'andamento dell'indice OLI tra il 2016 (anno di creazione) ed oggi. L'indice mostra come è variato nel tempo l'utilizzo del lavoro nelle piattaforme online.

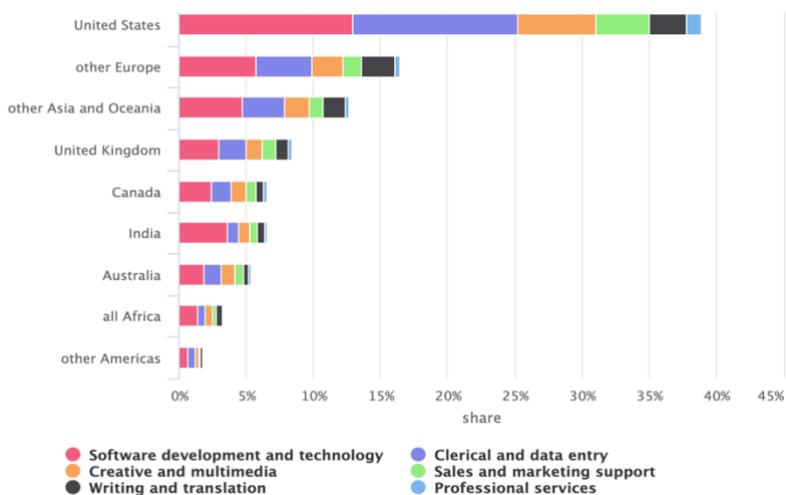
**Figura 2:** Andamento indice OLI 2016-2021



Fonte: <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>

Nonostante un andamento discontinuo ad alti e bassi, complessivamente si può evidenziare una crescita di questo fenomeno, con un forte aumento nell'ultimo anno, molto probabilmente legato alla pandemia del Covid-19.

**Figura 3:** Classifica dei paesi nell'utilizzo del lavoro online



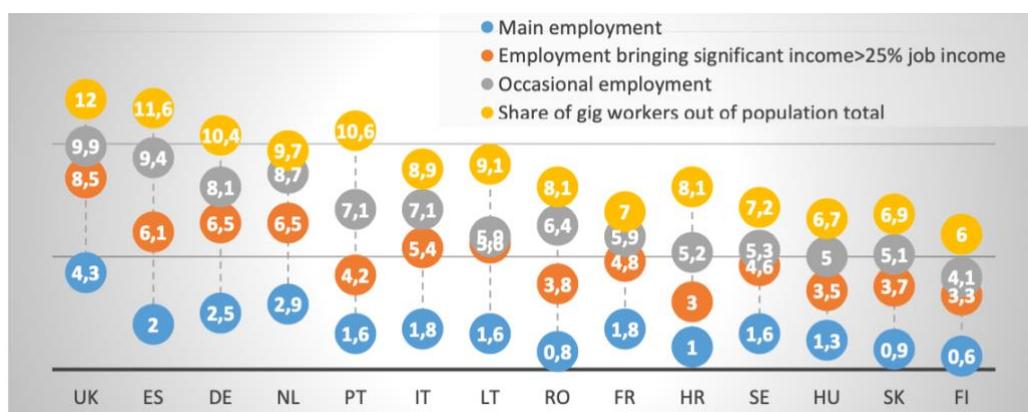
Fonte: <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>

La **Figura 3** invece, mostra i paesi in cui l'utilizzo di lavoro online è più diffuso, distinguendo anche i relativi settori. Gli Stati Uniti si evidenziano essere la più importante *buyer country*, ovvero il paese che richiede e "posta" più *tasks* e mansioni da svolgere online. Per quanto riguarda l'Europa, è importante notare la posizione dell'Inghilterra, che rappresenta quasi il 10% del lavoro online globale.

A livello Europeo, nel 2017 è stato effettuato il sondaggio COLLEEM, che aveva l'obiettivo di capire il peso del lavoro digitale su piattaforme. Il progetto riguardava un vasto rappresentativo degli utilizzatori di internet tra i 16 e i 74 anni di 14 paesi Europei: Germania, Olanda, Spagna, Finlandia, Slovacchia, Ungheria, Svezia, Inghilterra, Croazia, Francia,

Romania, Lituania, Italia e Portogallo. I risultati di questo sondaggio hanno evidenziato che la percentuale di intervistati che aveva almeno una volta fatto lavori online su piattaforma era dell'11,9%. Il risultato più alto è in Portogallo, con quasi il 16%, il più basso in Finlandia con il 7%; l'Italia invece al 13,5%. In ogni caso queste stime iniziali si riferiscono solo agli internet users attivi e non all'intera popolazione. I dati corretti sull'intera popolazione in base alla percentuale di internet users attivi, abbassa la stima totale al 9,7%, con l'Italia all'8,9%. In Inghilterra si registra il dato più alto 12%, mentre la Finlandia il dato più basso al 6% (Pesole et al, 2018). Dalla **Figura 4**, oltre alla percentuale totale di lavoratori su piattaforma per ogni paese (in giallo), è possibile osservare anche il tipo di fonte di impiego che rappresenta.

**Figura 4:** Incidenza dei gig workers sulla popolazione attiva nel mercato del lavoro e tra gli internet users



Fonte: elaborazioni Ires Emilia-Romagna su datase COLLEEM dataset, Commissione Europea

Per quanto riguarda i dati riportati sulla diffusione del fenomeno nel nostro paese, l'indagine dalla Fondazione Debenedetti del 2018 ha rilevato dei numeri decisamente più contenuti. L'indagine in questione è avvenuta tramite sondaggi online a circa 15.000 soggetti nell'arco dei 18-64 anni di età; per via della modalità con cui è avvenuta, l'indagine era rivolta esclusivamente a chi ha accesso ad internet. I risultati sono poi stati elaborati ed espressi rispetto all'intera popolazione in età lavorativa e non solo coloro che hanno accesso a internet. Come anticipato le stime sono molto più ridotte rispetto all'indagine COLLEEM: soltanto l'1,59% della popolazione fa lavori su piattaforma, il che corrisponde a circa 500-700mila persone. Per lo 0,37% rappresenta la prima e unica fonte di impiego, mentre per lo 0,97% si tratta di un secondo lavoro (XVII Rapporto annuale INPS).

Per concludere quest'analisi, è importante fare un'ultima considerazione riguardo i cambiamenti che la pandemia Covid-19 ha portato nel mondo del lavoro e non solo. Come rilevato dall'indice OLI, durante l'ultimo anno, il lavoro online ha subito una rapidissima crescita, che ovviamente non è ancora stata quantificata in dati più precisi. Per questa ragione è importante tenere in considerazione che i dati rilevati prima della pandemia, potrebbero non riflettere la situazione attuale.

## CAPITOLO 2

---

### IL LAVORO SU PIATTAFORMA: PROSPETTIVA ORGANIZZATIVA E NORMATIVA

#### 2.1 - La funzione HR nella gig-economy

Lo sviluppo e l'espansione della lavoro su piattaforma sta portando a profondi cambiamenti nell'organizzazione delle aziende, sia per le organizzazioni che decidono di servirsi del lavoro su piattaforma per svolgere attività in outsourcing, ma soprattutto per le aziende proprietarie delle piattaforme. Questo paragrafo si concentrerà su quest'ultima fattispecie.

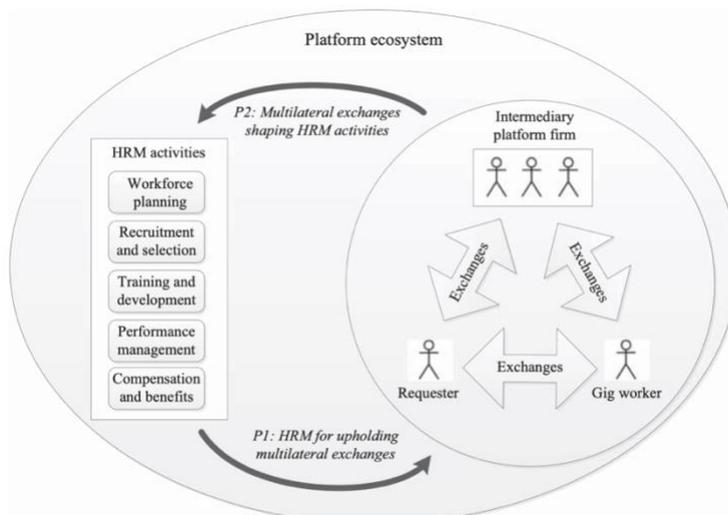
L'evoluzione del lavoro su piattaforma sta eradicando la classica relazione di lavoro tra il datore di lavoro e l'impiegato, portando a profondi cambiamenti negli obiettivi della maggior parte delle funzioni aziendali, *in primis* quelli delle Risorse Umane. Le piattaforme, infatti, formalmente non assumono i lavoratori che lavorano tramite esse: è per questo motivo che si tende a parlare di “aziende senza lavoratori” e “lavoratori senza datori di lavoro”. Nell'ambito delle piattaforme, infatti, non è più identificabile una relazione tra queste due figure, il che da origine ad una serie di implicazioni.

Le tradizionali attività di HR hanno l'obiettivo di instaurare, gestire e mantenere una relazione tra lavoratori e datori di lavoro. Le attività di risorse umane, come la definizione della retribuzione e i feedback sulla performance, sono tradizionalmente progettate con l'obiettivo di indurre comportamenti positivi e proattivi nei lavoratori per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Nel lavoro su piattaforma, l'assenza di un vero e proprio rapporto d'impiego e la natura finita delle attività svolte dai *workers* o richieste dai *requesters*, implica che non ci sia alcuna garanzia di un proseguimento dei rapporti nel futuro, una volta conclusasi una determinata transazione.

Fondamentale diventa quindi analizzare l'attività di HR da un punto di vista sistematico: il ruolo delle risorse umane va oltre la gestione della classica relazione *employer-employee*, ma si focalizza su relazioni multilaterali tra diverse entità, le quali dipendono ciascuna dall'attività delle altre. Le entità sono interdipendenti, vale a dire che la creazione del valore avviene solamente quando esse funzionano e interagiscono correttamente tra loro.

Queste entità, come raffigurato nella **Figura 5** includono sicuramente i *workers*, i *requesters* e le piattaforme intermediarie; esse, pur essendo entità autonome interagiscono e si rafforzano a vicenda offrendo lavoro (*workers*), richiedendo lo svolgimento di lavoro (*requesters*) e abbinando domanda e offerta di lavoro (piattaforme).

**Figura 5** - Rappresentazione sistemica del lavoro su piattaforma



Fonte: <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2018-0277>

L'obiettivo primario della funzione HR diventa quindi quello di gestire le interazioni tra questi tre attori, affinché essi agiscano in maniera coordinata e creino valore insieme. Le attività di HR sono dirette a controllare ed incentivare le azioni dei *workers*, *requester* e della piattaforma (Meijerink e Keegan, 2019). In questa nuova prospettiva le attività di HR non vengono più gestite personalmente da professionisti impiegati in azienda, ma in un certo senso vengono implementate tramite la piattaforma da algoritmi, da terze parti o dai clienti stessi; è importante considerare che i *workers*, sono considerati clienti allo stesso modo dei *requesters*. Un esempio esplicativo è quello di Uber: le attività di formazione non vengono gestite dalla piattaforma, ma viene obbligatoriamente richiesto di superare un training gestito da un'organizzazione esterna (Meijerink e Keegan, 2019). Allo stesso modo in TaskRabbit o nelle app di *food-delivery*, le piattaforme gestiscono automaticamente la necessità di personale, assegnano le varie task ai lavoratori ed elaborano le retribuzioni. Il cosiddetto *algorithmic management*, è molto comune nel lavoro su piattaforma o tramite app; è definito come un sistema di controllo in cui agli algoritmi di autoapprendimento viene data la responsabilità di prendere ed eseguire le decisioni che riguardano il lavoro, limitando così il coinvolgimento umano e la supervisione del processo di lavoro (Duggan et al, 2020).

Come mostrato nella **Figura 5** le attività di HR implementate dalle piattaforme sono quelle tipiche di ogni azienda, ma con alcune particolarità che verranno esaminate.

*Workforce planning*, si riferisce alla pianificazione del personale, necessaria per raggiungere gli obiettivi aziendali. L'obiettivo principale delle piattaforme è quello di creare una rete il più ampia possibile di *workers* e *requesters*; i primi ne beneficiano per la possibilità di completare un maggior numero di tasks e guadagnare di più, i secondi ne traggono beneficio poiché hanno una maggior probabilità di veder completate le attività richieste.

*Recruitment and selection* è l'attività di reclutamento e selezione del personale ed è strettamente collegata agli obiettivi della pianificazione del personale. Per creare il cosiddetto effetto rete, le piattaforme cercano di reclutare il maggior numero possibile di personale, sia dall'atto dell'offerta (*requesters*) che dal lato della domanda (*workers*); ciò può avvenire in diverse modalità e con diversi livelli di screening in base al tipo di piattaforma o servizio offerto.

*Training and development* è la fase di formazione del personale; tendenzialmente è una responsabilità del lavoratore e le piattaforme non si fanno carico di queste attività. In alcuni casi, come quello di Uber citato precedentemente, le piattaforme possono delegare queste attività a *provider* o istituzioni esterne.

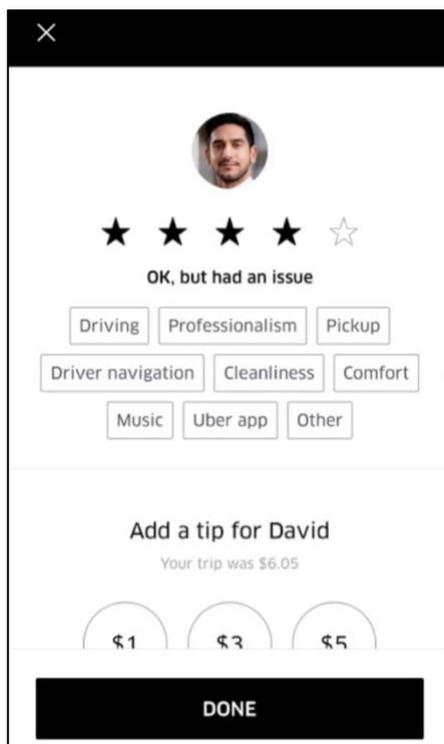
*Compensation and benefits* si riferisce alla gestione e definizione della retribuzione. Nella maggior parte dei casi viene elaborata automaticamente dalle piattaforme in base a molte variabili, come il tipo di attività, il tempo necessario per completarla, il numero di lavoratori disponibili... In ogni caso la retribuzione dei *workers* è indiretta, in quanto generalmente i *requesters* pagano una certa quota alla piattaforma, la quale dopo aver trattenuto una percentuale, compensa i *workers*.

*Performance management*, infine, riguarda il "controllo qualità" delle attività svolte ed essendo una fase particolarmente critica, sarà oggetto di un'analisi più approfondita nel prossimo paragrafo (Meijerink e Keegan, 2019).

### 2.1.1 - Criticità del controllo delle prestazioni: sistema di rating e feedback

Come accennato precedentemente, pressoché nella totalità delle piattaforme di lavoro on line e nelle app per il lavoro *on-demand*, sono integrati dei meccanismi di valutazione del lavoro svolto dai *workers*. Questo sistema si basa su *rating* e *reviews* da parte dei "clienti finali", vale a dire i *requesters* di un'attività, i passeggeri di una corsa Uber o colui che ha ordinato del cibo su un app di *food-delivery*. Per via della natura orizzontale dei sistemi di recensioni, si definiscono "*peer-to-peer*", ovvero tra pari. Il meccanismo *peer-to-peer* si differenzia dai sistemi reputazionali "centralizzati", i quali hanno il solo scopo di accrescere la fiducia della clientela nei confronti della piattaforma; un esempio è quello di Ebay, che garantisce il rimborso completo nel caso della mancata ricezione del bene acquistato. I sistemi reputazionali tra pari, al contrario, hanno l'obiettivo di creare una rete di valutazioni sulla qualità del servizio offerto e offrire una valutazione della performance a chi svolge il lavoro. La piattaforma stessa fornisce il supporto tecnico per la valutazione, ma poi di fatto ne resta poi estranea. Normalmente l'app o la piattaforma, alla conclusione di una transazione richiede all'*user-committente* di valutare il servizio ricevuto dal lavoratore e il grado di soddisfazione; ciò avviene tramite meccanismi intuitivi, come l'attribuzione di un numero di stelle da 1 a 5 (Ingrao, 2017).

Figura 6 - sistema di recensioni app Uber



Fonte: app Uber

Figura 7 - sistema di recensioni app Mymenu



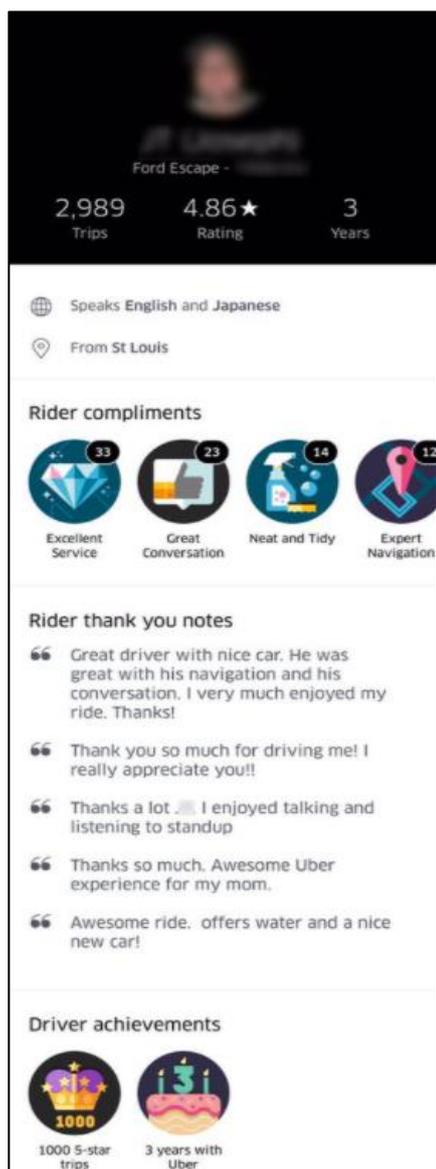
Fonte: app Mymenu

Nella **Figura 6** viene mostrato il sistema di valutazione che appare nell'app Uber al termine di un servizio di trasporto. Come accennato prima c'è la possibilità di valutare il servizio in base a una serie di parametri con una scala di stelle da 1 a 5. Nel caso di un voto inferiore a 5 stelle, appaiono una serie di motivazioni che possono aver spinto il cliente a non aver dato il voto massimo. Tra queste ci sono le ragioni più disparate, alcune imputabili al guidatore, altre no: la musica, la strada scelta dall'app, la qualità della guida, la pulizia dell'auto etc... Nel caso in cui venga assegnato il voto massimo, c'è la possibilità di "fare un complimento" al *driver*, per esempio riguardo alla qualità delle conversazioni, alla musica ascoltata, alla destrezza alla guida etc... Nella **Figura 7** invece, viene mostrata l'interfaccia che appare nell'app di *food-delivery* Mymenu per la valutazione della consegna. Anche in questo caso la recensione avviene tramite un numero di stelle tra 1 e 5, che appaiono cliccando sui vari parametri; in questo caso è anche possibile inserire una recensione personalizzata. I parametri della valutazione nel campo del *food-delivery* riguardano la qualità del cibo, il servizio del ristorante, i tempi di consegna, ma anche una valutazione del driver. Per esempio, nell'app Glovo c'è la possibilità di indicare se il fattorino è stato scortese o irrispettoso, oppure se la persona che ha effettuato la consegna non corrispondeva alla foto del profilo del rider. Questi sistemi di recensioni sono fondamentali in quanto consentono, almeno in parte, di colmare le asimmetrie informative che caratterizzano il lavoro online su piattaforma. Le piattaforme, infatti, pur non avendo informazioni dettagliate riguardo ai loro *workers*, hanno comunque la necessità di garantire servizi di qualità; di

conseguenza, devono avere degli strumenti per valutare la soddisfazione dei clienti e le *performance* dei lavoratori (Ingrao, 2017).

Si tratta di uno strumento molto utile anche per i clienti finali, in quanto possono avere delle informazioni sulla persona che completerà il servizio richiesto. In alcuni casi è abbastanza superfluo chi eseguirà la prestazione, ma in altre situazioni, come nel caso del trasporto di persone, il profilo del lavoratore può fornire dati importanti per determinare l'affidabilità del lavoratore.

**Figura 8** - Profilo reputazionale driver Uber



Fonte: app Uber

**Figura 9** - Profilo reputazionale rider Glovo



Fonte: app Glovo

Nella **Figura 8** è mostrato il profilo di un driver di Uber; la quasi totalità delle persone, prima di salire in auto, controlla il numero di passaggi effettuati dal guidatore, le recensioni lasciate da utenti precedenti e la sua votazione.

Questi strumenti però, oltre a fornire importanti informazioni alle piattaforme e ai clienti finali, hanno conseguenze rilevanti sui lavoratori stessi. Vi è infatti una grande differenza rispetto alla tradizionale valutazione di un prodotto o servizio. Dunque, i sistemi di *rating* e *feedback* pongono vari interrogativi rispetto ad esigenze di tutela dei *workers*. Come accennato precedentemente tutto l'insieme delle valutazioni viene raccolta dalle piattaforme per costruire una sorta di reputazione del lavoratore che viene sintetizzata in un punteggio. Per esempio, nella **Figura 9** il profilo di un rider, come valutazione della performance, mostra semplicemente una percentuale di soddisfazione. La reputazione per i lavoratori è di un'importanza fondamentale per vari ragioni: in primis per la possibilità di accedere ad opportunità lavorative, ma anche per non incorrere in sanzioni e più raramente per accedere a bonus. Per un lavoratore della *gig-economy* un livello di rating basso nei casi più gravi può condurre alla disattivazione definitiva dell'account (Uber), in altri casi può comportare l'abbassamento del compenso dovutogli (Taskrabbit) o l'impossibilità di svolgere task più redditizie (Amazon Mechanical Turk). Se, dunque, il livello di valutazione ottenuto ha conseguenze così rilevanti sul trattamento che ciascun lavoratore riceve da parte della piattaforma, è necessario che il giudizio sia attendibile. Ci sono almeno due fenomeni rilevanti che producono effetti negativi sulle condizioni di lavoro dei *workers*.

In alcuni casi questi sistemi rischiano di diventare discriminatori nei confronti di intere categorie di lavoratori. Si pensi per esempio a tutti i lavoratori saltuari o ai *newcomers*, i "nuovi arrivati": per questi lavoratori è estremamente difficile crearsi uno spazio nel mercato, in quanto sono in competizione con soggetti la cui reputazione è basata su un altissimo numero di transazioni e recensioni. Ancora più importanti sono le conseguenze su tutti coloro che per ragioni di varia natura (carenza di formazione, handicap, malattia, anzianità...) non sono in grado di raggiungere standard così alti di prestazione. I sistemi di feedback, infatti, creano una concorrenza tale da innalzare a livelli qualitativi altissimi gli standard delle prestazioni, penalizzando queste categorie.

Un'altra problematica che può insorgere riguarda i cosiddetti giudizi fittizi, vale a dire azioni volte ad influenzare in modo scorretto i profili reputazionali della concorrenza. Quando i sistemi di recensioni non sono sufficientemente controllati dalla piattaforma, può accadere che vengano inserite delle recensioni fittizie con l'obiettivo di peggiorare la condizione di un lavoratore, alimentando una posizione di vantaggio competitivo per chi le pone in essere (Dagnino, 2015). In queste situazioni, il sistema di valutazione dei lavoratori aggrega i punteggi distorti, dando vita ad un punteggio negativo, che nel peggiore dei casi comporterà la disattivazione dell'account del soggetto in questione.

Infine, vi è un'ultima sfaccettatura di questo argomento che è bene considerare e riguarda il potenziale uso che le organizzazioni possono fare del *rating*. In molti casi è evidente che le piattaforme utilizzino i punteggi e le recensioni per controllare i *workers* rendendoli di fatto dipendenti, ma senza le caratteristiche tipiche del contratto di subordinazione. Questo argomento sarà oggetto di un maggiore approfondimento successivamente.

## **2.2 - Salute e sicurezza dei gig-workers**

Un aspetto importante da tenere in considerazione riguarda i rischi, in termini di salute mentale e fisica, ai quali sono esposti ogni giorno i *workers* della gig-economy. Un report dell'Unione Europea si è focalizzato sull'analisi delle implicazioni in termini di salute e sicurezza del lavoro su piattaforma. I rischi nei quali possono incorrere i lavoratori possono essere diretti e più specifici, in quanto derivanti dal tipo di attività lavorative svolte, ma anche effetti indiretti, derivanti principalmente dalla situazione di precarietà che caratterizza il lavoro su piattaforma. A livello generale, studi sugli infortuni sul lavoro hanno mostrato tassi di infortunio più elevati tra i lavoratori temporanei rispetto ai lavoratori standard. Nel 2006, uno studio ha riportato che i lavoratori non standard avevano un tasso di infortuni sul lavoro circa due volte superiore a quello dei lavoratori standard. Per quanto riguarda specificamente i lavoratori delle piattaforme online, va notato che qualsiasi rischio per la sicurezza fisica e la salute è tendenzialmente aumentato per via della perdita dell'effetto protettivo del lavoro svolto in un luogo pubblico, dato che la maggior parte di queste attività si svolge tramite mezzi privati o in casa. Ci sono alcuni elementi specifici che è importante analizzare, in quanto tendono ad acuitizzare notevolmente queste problematiche.

Un aspetto da considerare è la forte competitività del lavoro sulle piattaforme online e i sistemi di valutazione; ciò implica che i *workers* delle piattaforme online tendenzialmente lavorano sotto pressione e con tempistiche molto strette. La continua valutazione delle prestazioni può diventare un'importante fonte di stress: i lavoratori devono essere amichevoli, efficienti e disponibili in ogni momento, il che è simile a un "sistema di monitoraggio costante" (European Agency for Safety and Health at Work, 2017). Questa problematica può essere riassunta dal concetto dell'"*emotional labour*". I sistemi di valutazione utilizzati in quasi tutte le piattaforme sono spesso descritti come una fonte di preoccupazione per i lavoratori, che possono sentirsi puniti e perdere entrate per fattori anche al di fuori del loro controllo. I fattori potrebbero includere il traffico, nel caso degli autisti di Uber, i pregiudizi dei clienti o il ritardo di un ristorante nel caso dei rider delle app di *food-delivery*. Di conseguenza, i lavoratori si sentono spinti a compiacere i clienti (essere eccezionalmente affabili o addirittura tollerare

comportamenti inappropriati da parte degli utenti), il che può essere mentalmente ed emotivamente estenuante (Bajwa et al, 2018).

Un secondo elemento da tenere a mente è la pressione derivante dalla retribuzione, che essendo basata sul numero di transazioni completate, aggiunge pressione sul tempo, specialmente quando la retribuzione è molto bassa (nel caso delle *micro-task* di Amazon Mechanical Turk le singole *task* possono essere retribuite anche solo pochi centesimi). In una ricerca del *Journal of Transport & Health* del 2019 sono stati intervistati vari *rider* e *driver*: questi ultimi hanno riportato che il lavoro è caratterizzato da una forte pressione alla produttività, che spesso porta anche a infrazioni stradali e di conseguenza, un maggior rischio di incidenti. I lavoratori, infatti, sono retribuiti a transazione/consegna e di conseguenza l'obiettivo principale è quello di essere più veloci possibili per concludere più transazioni possibili e garantirsi una retribuzione dignitosa, spesso anche a discapito della propria sicurezza (Christie e Ward, 2019).

Infine, alcune ricerche mettono in luce il fatto che il continuo contatto con i workers tramite notifiche, non sia altro che una strategia “comportamentale” per indurre le persone a lavorare più ore. Queste strategie in genere forniscono ai workers incentivi per raggiungere determinati obiettivi, che vengono costantemente ricordati tramite promemoria, sms, e-mail e notifiche pop-up delle app. Per esempio, si possono ricevere dei bonus per lavorare durante le ore notturne, di punta e nel fine settimana. È evidente che queste strategie di gestione motivano gli autisti *on-demand* a lavorare più a lungo e in orari meno sicuri (per esempio, nel cuore della notte), diminuendo così il tempo di riposo e aumentando i livelli di affaticamento, innalzando drasticamente il rischio di incidenti (Crain et al, 2020).

Il lavoratore di fatto, in qualunque momento abbia il cellulare a portata di mano, ha la possibilità di accettare potenziali transazioni. Diventa quindi evidente che il modello di lavoro flessibile “quando vuoi e dove vuoi”, in molti casi può facilmente trasformarsi in una trappola “sempre e ovunque”, con effetti negativi sulla salute psicologica. Questi rischi sulla salute psicologica sono poi aggravati da un generalizzato isolamento, derivante dalla mancanza di un luogo di lavoro fisso e comune, in quanto la maggior parte dei compiti saranno svolti individualmente in maniera isolata e spesso in competizione con i colleghi (European Agency for Safety and Health at Work, 2017).

### **2.3 - Inquadramento contrattuale: lavoro autonomo o subordinato?**

La rapida crescita del fenomeno del lavoro su piattaforma ha sollevato, sia all'estero e poi in Italia, molti dibattiti circa le tipologie di inquadramento contrattuale da adottare e le tutele da accordare ai gig worker. Come visto precedentemente, si tratta di un fenomeno molto variegato e differenziato, che rende quindi difficile elaborare una regolamentazione unitaria. In

particolare, il ruolo svolto dalle piattaforme intermedie può variare significativamente nella loro capacità di imporre la retribuzione, gli orari di lavoro e la modalità di svolgimento delle attività.

In primo luogo, è importante evidenziare che la quasi totalità dei contratti di lavoro nell'ambito della *gig-economy* viene qualificata come autonoma; i lavoratori, da alcune piattaforme in particolare, tendono ad essere considerati dei microimprenditori legati da una piattaforma comune. Questa fu la visione che propose Uber all'*Employment Tribunal* di Londra, per difendersi dalla richiesta di due driver di essere qualificati come lavoratori subordinati. Il Tribunale però respinse e definì come "leggermente ridicola", l'idea che "Uber a Londra [costituisca] un mosaico di 30.000 piccole imprese legate da una 'piattaforma' comune" (De Stefano, 2017). Descrivere la totalità dei lavoratori che operano tramite piattaforme come micro-imprenditori, risulta totalmente inaccurato.

Il fatto che un lavoratore della *gig economy* possa essere considerato un dipendente piuttosto che un lavoratore autonomo è significativo ai fini della tutela del lavoratore; in generale, infatti, i dipendenti godono di maggiori protezioni e benefici rispetto ai lavoratori autonomi, come il diritto ad un salario minimo, la tutela contro il licenziamento ingiustificato e una regolazione dell'orario di lavoro. Un possibile approccio per capire se effettivamente sia adeguato considerare i workers della *gig economy* dei lavoratori autonomi, consiste nell'analizzare il ruolo che la piattaforma assume nella gestione e organizzazione delle attività lavorative, per capire se essa sia assimilabile o meno alla figura del "datore di lavoro". Secondo la definizione del D.lgs. 81/08, il datore di lavoro è "*il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa*". Prassl e Risak (2016) hanno condotto un'analisi di questo tipo utilizzando un approccio funzionale: un concetto funzionale di datore di lavoro è quello in cui l'entità del datore di lavoro è definita non attraverso l'assenza o la presenza di un fattore particolare ma attraverso l'esercizio di un insieme di funzioni.

Le cinque funzioni principali del datore di lavoro identificate da Prassl e Risak (2016) sono:

1. *Inizio e fine del rapporto di lavoro* - I poteri del datore di lavoro sull'esistenza stessa del suo rapporto con il dipendente, dal "potere di selezione", al diritto di licenziamento.
2. *Ricezione del lavoro e dei suoi frutti* - Doveri che il lavoratore ha nei confronti del datore di lavoro, in particolare di fornire il suo lavoro e i suoi frutti.
3. *Gestione del lavoro e retribuzione* - Obblighi del datore di lavoro nei confronti dei suoi dipendenti, come per esempio il pagamento del salario.

4. *Gestione del mercato interno della piattaforma* - Coordinamento attraverso il controllo di tutti i fattori di produzione, fino al potere di imporre come e cosa deve essere fatto.
5. *Gestione del mercato esterno della piattaforma* - Intraprendere un'attività economica in cambio di un potenziale profitto, pur essendo esposti anche alle perdite che possono derivare dall'impresa.

La chiave di questo concetto di datore di lavoro multifunzionale è il fatto che nessuna delle funzioni menzionate sopra è rilevante di per sé, mentre è l'insieme delle cinque funzioni che conta: ognuna di esse copre una delle sfaccettature necessarie per agire come datore di lavoro e di conseguenza da diritto ai *workers* di essere soggetti alla gamma di norme di protezione dei lavoratori dipendenti. L'analisi in questione si è focalizzata su due piattaforme che hanno dato due risultati differenti; Uber è risultata ricoprire a tutti gli effetti le funzioni tipiche di un datore di lavoro, mentre nel caso di Taskrabbit le varie funzioni sopra descritte sono esercitate congiuntamente dalla piattaforma stessa, ma anche dai clienti e dai *workers*. Ancora una volta, risulta quindi difficile giungere a delle conclusioni unitarie, per via della realtà molto diversificata delle piattaforme, che hanno caratteristiche, sistemi di controllo e gestione delle attività molto differenziate.

Analizzando un po' più nel dettaglio il caso di Uber, risulta facile comprendere le motivazioni della sentenza dell'*Employment Tribunal* di Londra. Uber ha il totale controllo del rapporto di lavoro in quanto in qualunque momento la piattaforma può disattivare gli account di *workers* che non raggiungono gli standard di performance prefissati (con un punteggio inferiore a 4.6 su 5, Uber può licenziare i driver senza alcun preavviso). I driver inoltre hanno una libertà estremamente più limitata rispetto a quella che si tende ad immaginare, in quanto devono accettare almeno l'80% delle offerte e hanno forti restrizioni sulla cancellazione di un passaggio. Per quanto riguarda la retribuzione, il driver riceve viene remunerato solamente in maniera indiretta, in quanto i pagamenti sono automaticamente trattenuti dalla piattaforma; inoltre, Uber cambia e gestisce autonomamente le percentuali che vengono trattenute. Infine, Uber controlla e dà direttive sulla modalità di svolgimento delle prestazioni, sia tramite i sistemi di valutazione, sia tramite controlli saltuari, lasciando minimi margini di discrezione. Per esempio, gli autisti hanno direttive riguardo al tipo di macchina da usare e ai livelli di pulizia interna ed esterna dell'auto, devono dare la possibilità ai passeggeri di scegliere la musica in auto tramite app come Spotify o Apple Music e devono attenersi ai tragitti indicati dall'app (in caso contrario il driver rischia di incorrere in valutazioni negative da parte del cliente).

Per concludere, è quindi evidente che questa realtà non si distanzia poi così tanto da modelli tradizionali di gestione e organizzazione del personale dipendente.

### 2.3.1 - Le forme contrattuali più diffuse in Italia

Questo breve paragrafo ha l'obiettivo di analizzare più nel dettaglio la situazione italiana, passando in rassegna le forme contrattuali d'impiego più diffuse ed evidenziandone le implicazioni sui lavoratori. Le modalità d'impiego maggiormente utilizzate sono variegata, ma tutte si configurano nell'ambito del lavoro autonomo. Rispetto ad altri paesi, il lavoro su piattaforma in Italia ha ancora una diffusione relativamente contenuta e il fenomeno più presente è quello del *food-delivery*.

In questo ambito le tre alternative di impiego fino a poco tempo fa erano: collaborazioni coordinate continuative (co.co.co.), collaborazioni occasionali di lavoro autonomo e collaborazioni a partita IVA.

**Figura 10** - Modalità di impiego nel settore del food delivery

	<b>Collaborazione coordinata e continuativa (co.co.co.)</b>	<b>Collaborazione occasionale di lavoro autonomo (entro i 5.000 euro annui)</b>	<b>Partita IVA</b>
<b>Compenso</b>	Determinato secondo modalità stabilite dalla piattaforma (no minimi retributivi)	Determinato secondo modalità stabilite dalla piattaforma (no minimi retributivi)	Determinato secondo modalità stabilite dalla piattaforma (no minimi retributivi)
<b>Profili previdenziali</b>	Contributi alla Gestione Separata INPS per 2/3 a carico del datore di lavoro	Nessun obbligo di versamento dei contributi	Iscrizione alla gestione separata INPS a carico del lavoratore
<b>Profili assicurativi</b>	Assicurazione Inail (contributi per 2/3 a carico del datore di lavoro)	Nessun obbligo assicurativo	Nessun obbligo assicurativo

Fonte: Giorgiantonio, C. e Rizzica, L. (2018). *Il lavoro nella gig economy. Evidenze dal mercato del food delivery in Italia*.

Queste tre diverse modalità di impiego, come riassunto nella **Figura 10**, hanno riflessi molto importanti per quanto riguarda l'aspetto previdenziale e assicurativo; al contrario dal punto di vista della retribuzione, nessuna delle alternative prevede un compenso minimo.

Il regime di collaborazione coordinata continuativa (co.co.co.) è quello che offre maggiori tutele, in quanto prevede l'iscrizione alla Gestione Separata dell'INPS, il versamento di contributi anche da parte del datore di lavoro e la sottoscrizione dell'assicurazione all'Inail in caso di infortuni sul luogo di lavoro. Nel caso delle collaborazioni occasionali di lavoro autonomo, al contrario, non è prevista né la contribuzione previdenziale, né la copertura assicurativa. Infine, nel caso della titolarità di Partita IVA, è prevista l'iscrizione alla Gestione Separata dell'INPS, ma il datore di lavoro non ha alcun obbligo di contribuzione (Giorgiantonio e Rizzica, 2018).

Una svolta è avvenuta il 31 marzo 2021: JustEat, una delle società di *food-delivery* più conosciuta al mondo, ha finalmente regolamentato i suoi fattorini con un vero e proprio contratto nazionale di lavoro dipendente. Ai rider di JustEat verrà applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del settore Trasporti, Merci e Logistica. La piattaforma

in questione regolarizzerà 4 mila lavoratori entro l'anno, a partire dalle maggiori città d'Italia. Ai rider verrà garantito un contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato, con annesse tutte le tutele che comporta: la malattia, l'infortunio, le ferie, il TFR, le coperture previdenziali, i diritti sindacali e le assicurazioni sul lavoro in caso di incidenti. I rider inoltre non verranno più retribuiti in base alle consegne, ma avranno una paga base oltre e un rimborso spese per l'uso del proprio mezzo. L'azienda dovrà fornire dei DPI (dispositivi di protezione individuale) ai propri dipendenti, come ad esempio il casco, degli indumenti ad alta visibilità, lo zaino per il trasporto del cibo. La retribuzione oraria segue le disposizioni previste dal CCNL che prevedono 9,70 euro all'ora. Grazie a questo nuovo contratto i rider potranno organizzarsi i loro turni di lavoro impostati su tre regimi orari *part-time*: 10, 20 o 30 ore, pianificati dall'azienda in base alle disponibilità dei rider indicate tramite un'app. Al fine di ridurre al minimo il rischio per la salute e la sicurezza dei rider, il numero di consegne massime all'ora è stato fissato a quattro (Tirota 2021 e Justeat Italia).

Questa decisione era stata in un qual modo anticipata dalla sentenza del Novembre 2020 di un giudice del lavoro del Tribunale di Palermo: un rider di Glovo, dopo esser stato licenziato ingiustamente (l'app diceva che il suo profilo era stato disconnesso), ha deciso di far causa alla piattaforma stessa. Il Tribunale ha stabilito che il lavoratore dovesse essere reintegrato dalla multinazionale e assunto a tempo indeterminato.

Al di là delle diverse implicazioni derivanti dai vari regimi contrattuali, è fondamentale evidenziare la generalizzata disinformazione dei lavoratori della *gig-economy* dei diversi regimi contrattuali e delle loro implicazioni. L'indagine della Fondazione Debenedetti del 2018 ha rilevato che solamente il 33% dei lavoratori della *gig-economy* è consapevole della propria tipologia contrattuale e delle tutele che ne derivano. La scarsa consapevolezza riguarda tutele in caso di maternità, malattia, infortuni, disoccupazione e pensione. Per esempio, solamente il 58% dei lavoratori in regime co.co.co. ritengono di avere tutele pensionistiche (XVII Rapporto annuale INPS)

## CAPITOLO 3

### ANALISI EMPIRICA: IL PUNTO DI VISTA DEI RIDER

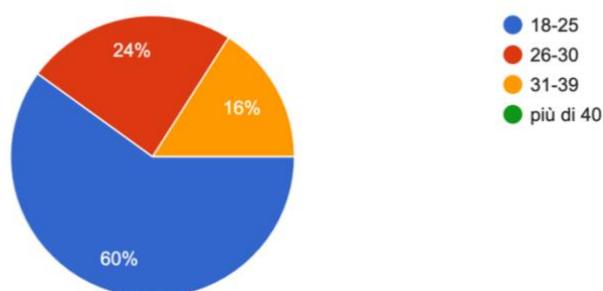
Nei primi due capitoli di questo lavoro ci si è focalizzati su un'analisi teorica del lavoro su piattaforma, per poi analizzare con maggior dettaglio alcuni temi critici connessi a questa realtà. Con l'obiettivo di indagare questi temi dal punto di vista dei lavoratori nel settore del *food-delivery*, è stato realizzato un sondaggio che ha coinvolto 25 rider di Padova di varie piattaforme. Il sondaggio è stato svolto nel mese di Maggio 2021 ed è stato somministrato nella maggioranza dei casi di persona e parzialmente in versione online in lingua italiana o inglese. Il sondaggio è stato realizzato tramite un questionario di 18 domande a risposta multipla o a risposta breve, riguardanti i temi precedentemente nominati. Alcuni rider, inoltre, sono stati disponibili a rilasciare alcune informazioni aggiuntive in modo più dettagliato sotto forma di intervista.

#### 3.1 - I rider intervistati, caratteristiche generali

Le prime domande avevano come obiettivo quello di rilevare alcune caratteristiche generali dei rider intervistati. Come illustrato nella **Figura 11**, più della metà dei rider intervistati ha tra i 18 e i 25 anni. Questo dato, seppur derivante da un numero ristretto di intervistati, conferma quanto riportato dai rapporti statistici nazionali.

*Figura 11 - Età dei rider intervistati*

Età:  
25 risposte



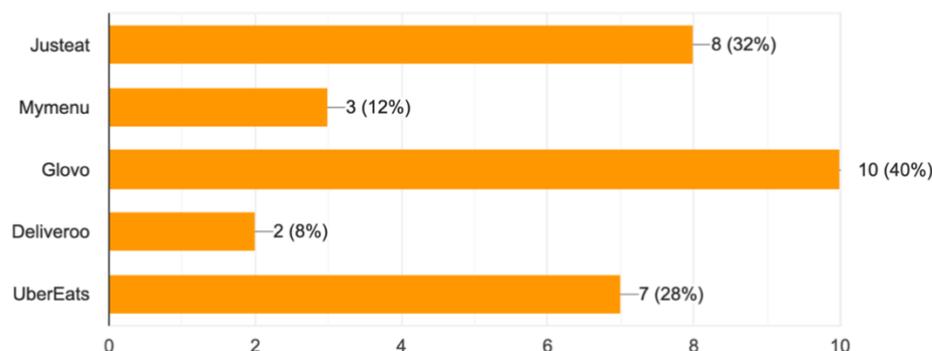
La **Figura 12** invece, mostra le piattaforme per cui lavorano i rider intervistati. Interessante notare che 5 dei rider intervistati lavorano per più di una piattaforma, generalmente per accrescere il numero di ore lavorate. Un rider di JustEat, infatti, ha affermato “vorrei lavorare anche più di 50 ore a settimana, ma per ora ne posso fare solo 10”; per questo motivo molti rider decidono di cumulare le ore di lavoro settimanali iscrivendosi a più di una piattaforma. Le limitazioni riguardanti il numero massimo di ore settimanali sono state riscontrate solo nei rider

di JustEat, come conseguenza dell'applicazione dei contratti a tempo indeterminato, che come illustrato nel capitolo precedente, prevedono regimi orari fissi di 10, 20 o 30 ore settimanali.

**Figura 12 - Piattaforma di lavoro**

Per quali piattaforme di food-delivery lavori:

25 risposte



La quasi totalità dei rider JustEat intervistati ha affermato di lavorare per un massimo di 10 ore settimanali, stabilite dal contratto. Per quanto riguarda le altre piattaforme, pare esserci più flessibilità in termini di numero di ore settimanali.

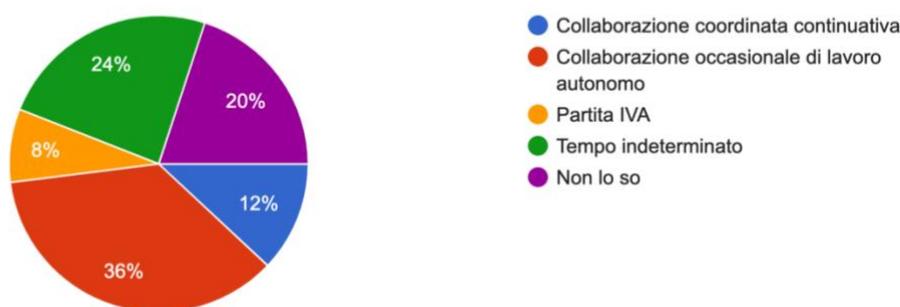
### 3.2 - L'aspetto contrattuale

Successivamente sono state formulate alcune domande per analizzare l'inquadramento contrattuale degli intervistati. In primo luogo, è importante evidenziare che molto spesso si è riscontrata una forte incertezza dei rider nel definire la categoria contrattuale nella quale rientravano; in molti casi è stato chiesto dai rider stessi di spiegare per cosa si differenziassero le varie opzioni.

**Figura 13 - Contratto dei rider**

Che tipo di contratto hai?

25 risposte



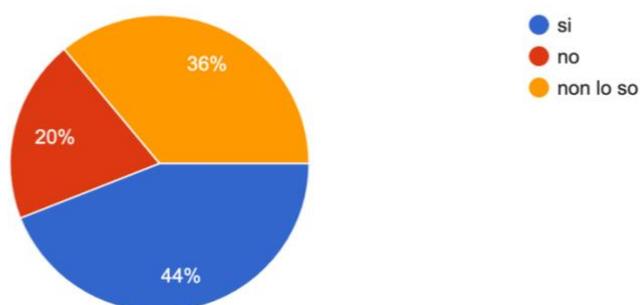
Nel complesso, come mostrato nella **Figura 13**, le due categorie contrattuali più diffuse risultano essere la collaborazione occasionale di lavoro autonomo e il contratto a tempo indeterminato. Sono state rilevate alcune differenze tra le varie piattaforme di *food-delivery*. Pressoché la totalità dei rider JustEat intervistati hanno affermato di essere assunti a tempo

indeterminato. Nelle altre piattaforme invece, c'è più varietà, ma prevale comunque la collaborazione occasionale. Un aspetto da tenere in considerazione è che 5 dei rider intervistati non hanno saputo rispondere alla domanda; per quanto si tratti di un campione ristretto, l'incidenza di lavoratori che non hanno consapevolezza del loro inquadramento contrattuale è al 20%. Infine, collegato all'aspetto contrattuale, è stato chiesto ai rider se la piattaforma fornisse loro un'assicurazione in caso di incidenti.

**Figura 14** - Assicurazione dei rider

La tua piattaforma ha un'assicurazione che ti copre in caso di incidente?

25 risposte



Anche in questo caso, come mostrato nella **Figura 14**, 9 rider che non hanno saputo rispondere alla domanda; questo dato è sorprendente soprattutto considerando che 4 di questi rider lavorano per 20-29 ore settimanali o più di 30 ore. In ogni caso, le risposte di rider della stessa piattaforma sono discordanti: anche in questo caso possiamo dire che vi sia una certa disinformazione riguardo a uno dei basilari elementi di tutela del lavoratore.

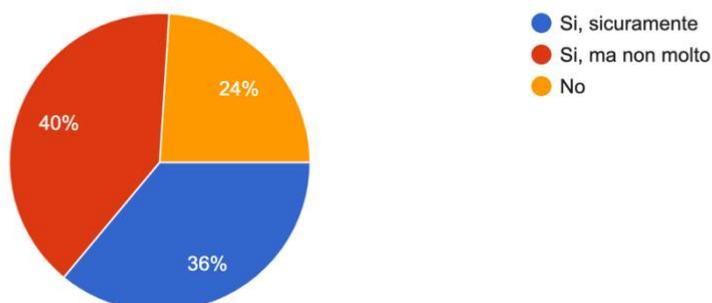
### 3.3 - Salute e sicurezza, l'esperienza dei rider

Il secondo aspetto che è stato indagato riguarda la sicurezza dei rider nello svolgere il loro lavoro. Una prima domanda è stata posta con l'obiettivo di capire se i rider percepiscono di prestare meno attenzione alla strada, per essere veloci nelle loro consegne.

**Figura 15** - Relazione tra velocità nelle consegne e attenzione

Credi che dover essere veloce nelle consegne riduca la tua attenzione mentre ti sposti per strada?

25 risposte

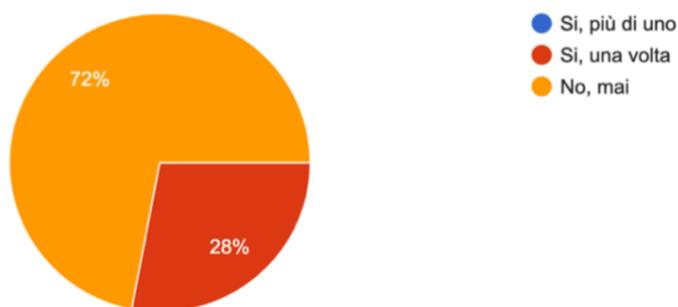


Come mostrato nella **Figura 15**, più del 75% dei rider ha risposto affermativamente. Alcuni rider si sono però mostrati di un'opinione diversa: due rider di Mymenu hanno infatti affermato “non abbiamo tempi stretti per le consegne, non ci mettono mai fretta, quindi non devo correre e rischiare un incidente per fare veloce”.

In secondo luogo, è stata indagata l'incidenza di incidenti stradali tra i rider. Seppur si tratti di un campione ristretto, circa 1 rider su 4 ha avuto un incidente come mostrato nella **Figura 16**.

**Figura 16** - Incidenza di incidenti tra i rider

Hai mai avuto un incidente mentre facevi una consegna?  
25 risposte

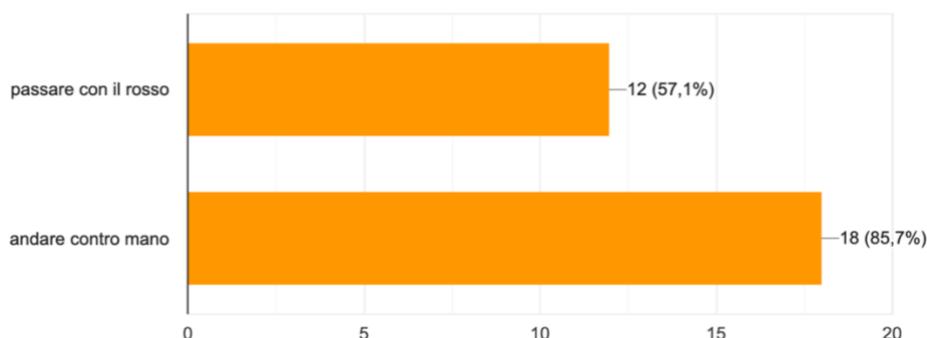


A coloro che hanno risposto Sì, è stato anche chiesto chi abbia pagato gli eventuali danni derivanti dall'incidente. Nessun dei 7 rider ha affermato di esser stato coperto dall'assicurazione della piattaforma per cui lavorano; 4 rider hanno affermato di aver pagato loro stessi (o la loro assicurazione personale) per rimediare ai danni, mentre 1 rider ha affermato di essere stato risarcito dalla persona che l'ha investito. Uno dei rider ha infatti affermato che “l'assicurazione della piattaforma ha tantissime clausole, quindi per esempio non paga se non avevi le luci accese o il caschetto. È molto difficile che l'assicurazione paghi”.

Infine, è stato chiesto ai rider se capitava loro spesso di passare con il rosso o guidare in contro mano, due comportamenti che accrescono esponenzialmente i rischi di incorrere in un incidente.

**Figura 17** - Infrazioni stradali dei rider

Mi capita di:  
21 risposte



I risultati, mostrati nella **Figura 17**, riportano che più del 50% degli intervistati passa spesso con il rosso, mentre quasi il 90% dichiara di andare contro mano. Il fatto di passare con il rosso è una scelta puramente del rider; al contrario, andare contro mano è molto spesso incentivato dall'app stessa. Un rider infatti, ha affermato: “noi seguiamo la strada che ci dice l'app; se sei in bici l'app calcola il tragitto da fare a piedi, quindi è l'app stessa a dirti di andare contro mano”. Nel caso in cui un rider decida di fare una strada diversa da quella indicata per non andare contro mano, è lui il primo a rimmetterci, in quanto metterci più tempo implica il rischio di arrivare in ritardo e consegnare il cibo freddo (e di conseguenza avere una recensione negativa).

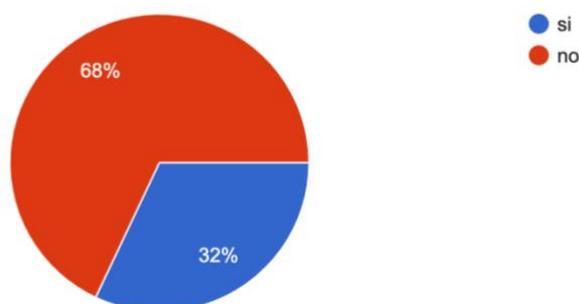
### 3.4 - Le recensioni

Infine, è stato brevemente indagato il tema dei sistemi di recensioni. I risultati riportati dalla **Figura 18**, evidenziano che 1 rider su 3 ha ricevuto una recensione negativa senza che ne avesse la colpa, fortunatamente senza avere conseguenze negative.

*Figura 18 - Sistemi di rating*

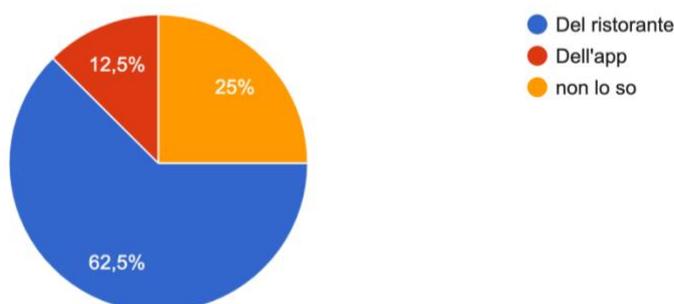
Hai mai ricevuto recensioni negative per un ordine senza che fosse colpa tua?

25 risposte



Di chi era la colpa?

8 risposte



Agli 8 rider che hanno risposto affermativamente è stato chiesto a chi fosse attribuibile la colpa. Interessante notare che 2 rider hanno dichiarato di non sapere quasi mai la ragione di una

recensione negativa; nella maggioranza ha invece attribuito la responsabilità al ritardo del ristorante.

### **3.5 - Alcune considerazioni conclusive**

Alla luce delle esperienze dirette dei lavoratori intervistati, risulta ancora più evidente la crescente attenzione che deve essere dedicata ai lavoratori su piattaforma e ai rider in particolare, sia dal punto di vista contrattuale, che dal punto di vista della sicurezza fisica e psicologica. Il rider, nello specifico, essendo esposto a pericoli e rischi connaturati al tipo di lavoro svolto (vedi gli incidenti stradali), dovrebbe essere protetto con più attenzione dalle piattaforme stesse, al fine di garantire un impiego sicuro alle 700mila persone impiegate nel settore. I lavoratori dovrebbero essere supportati dalle piattaforme nell'acquisire piena consapevolezza dei loro diritti e delle tutele a loro dovute, ma soprattutto, dovrebbero essere le piattaforme stesse a creare le condizioni per svolgere in sicurezza le consegne, come aggiornare i tragitti assegnati ai rider per evitare che vadano in contromano.

Le recenti sentenze e decisioni, illustrate nel capitolo precedente, sono l'esempio della crescente attenzione dedicata ai *rider* e si spera possano essere il punto di partenza per una progressiva regolamentazione.

## APPENDICE

Questionario proposto ai rider.

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. Quanti anni hai?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> 18-25</li><li><input type="radio"/> 26-30</li><li><input type="radio"/> 31-39</li><li><input type="radio"/> Più di 40</li></ul> <p>2. Per quale/i piattaforma/e lavori?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> JUSTEAT</li><li><input type="checkbox"/> MYMENU</li><li><input type="checkbox"/> GLOVO</li><li><input type="checkbox"/> DELIVEROO</li><li><input type="checkbox"/> UBEREATS</li></ul> <p>3. Che tipo di contratto hai?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Collaborazione coordinata continuativa</li><li><input type="radio"/> Collaborazione occasionale di lavoro autonomo</li><li><input type="radio"/> Partita IVA</li><li><input type="radio"/> Tempo indeterminato</li><li><input type="radio"/> Altro _____</li><li><input type="radio"/> Non lo so</li></ul> <p>4. È il tuo lavoro principale?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI</li><li><input type="radio"/> NO</li></ul> <p>5. Quante ore lavori a settimana circa?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Meno di 10</li><li><input type="radio"/> 10-19</li><li><input type="radio"/> 20-29</li><li><input type="radio"/> 30 o più</li></ul> <p>6. Hai mai rischiato di fare un incidente?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI, spesso</li><li><input type="radio"/> SI, qualche volta</li><li><input type="radio"/> NO</li></ul> <p>7. Hai mai avuto un incidente mentre facevi una consegna?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI, più di uno</li><li><input type="radio"/> SI, una volta</li><li><input type="radio"/> NO, mai</li></ul> <p>8. Se SI, chi ha pagato per eventuali danni a te o al tuo mezzo?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> La piattaforma</li><li><input type="radio"/> Io</li><li><input type="radio"/> Altro _____</li></ul> | <p>9. La tua piattaforma ha un'assicurazione che ti copre in caso di incidente?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI</li><li><input type="radio"/> NO</li><li><input type="radio"/> NON LO SO</li></ul> <p>10. Ti senti di incorrere in pericoli per strada facendo questo lavoro?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI</li><li><input type="radio"/> NO</li></ul> <p>11. Credi che dover essere veloce nelle consegne riduca la tua attenzione mentre ti sposti per strada?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI, sicuramente</li><li><input type="radio"/> SI, ma non molto</li><li><input type="radio"/> NO</li></ul> <p>12. Hai mai preso una multa?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI</li><li><input type="radio"/> NO</li></ul> <p>13. Se SI, per cosa?</p> <p>_____</p> <p>14. Ti capita mai di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Passare con il rosso</li><li><input type="checkbox"/> Andare in contro mano</li></ul> <p>15. Se piove vieni pagato di più per fare una consegna?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI</li><li><input type="radio"/> NO</li></ul> <p>16. Hai mai ricevuto recensioni negative per un ordine senza che fosse colpa tua?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> SI</li><li><input type="radio"/> NO</li></ul> <p>17. Di chi era la colpa?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Ristorante</li><li><input type="radio"/> Piattaforma</li><li><input type="radio"/> Altro _____</li></ul> <p>18. Hai avuto delle conseguenze?<br/>Se SI, quali?</p> <p>_____</p> |
|--|---|

## BIBLIOGRAFIA

- Aloisi, A. (2016). *Il lavoro “a chiamata” e le piattaforme online della collaborative economy: nozioni e tipi legali in cerca di tutele*. Labour & Law Issues, 2(2), 16-56. <https://doi.org/10.6092/issn.2421-2695/6490>
- Bajwa, U., Gastaldo, D., Ruggiero, E. e Knorr, L. (2018). *The health of workers in the global gig economy*. Globalization and Health. <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0444-8>
- Berg J., Furrer M., Harmon E., Rani U., Silberman M. S (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. International Labour Office (ILO)
- Christie, N. e Ward H. (2019). *The health and safety risks for people who drive for work in the gig economy*, Journal of Transport & Health, Volume 13, Pages 115-127. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2019.02.007>
- Commissione Europea (2016). Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni n. 356, *Un'agenda europea per l'economia collaborativa*
- Crain T.L., Brossoit R. M., Robles-Saenz, F. e Tran M. (2020). *Fighting fatigue: A conceptual model of driver sleep in the gig economy*, Sleep Health, Volume 6, Issue 3, Pages 358-365, <https://doi.org/10.1016/j.sleh.2020.02.004>
- Dagnino, E. (2015). *Il lavoro nella on-demand economy: esigenze di tutela e prospettive regolatorie*. Labour & Law Issues, 1(1), 86-106. <https://doi.org/10.6092/issn.2421-2695/5420>
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the “just-in-time workforce”: on-demand work, crowdwork, and labor protection in the “gig-economy”*. Comparative labor law journal: a publication of the U.S. National Branch of the International Society for Labor Law and Social Security [and] the Wharton School, and the Law School of the University of Pennsylvania. 37. 471-504.
- De Stefano, V. (2017). *Lavoro su “piattaforma” e lavoro non standard in prospettiva internazionale e comparata*, in Rivista giuridica del lavoro e della previdenza sociale.
- Duggan, J, Sherman, U, Carbery, R, McDonnell, A. (2020). *Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM*. Hum Resource Management Journal; 30: 114– 132. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12258>
- European Agency for Safety and Health at Work, (2017). *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An Overview of Regulatory and Policy Developments in the EU*. <https://doi.org/10.2802/918187>
- Felländer, Anna & Ingram Bogusz, Claire & Teigland, Robin. (2015). *Sharing economy: embracing change with caution*. [https://entreprenorskapsforum.se/wp-content/uploads/2015/06/Sharing-Economy\\_webb.pdf](https://entreprenorskapsforum.se/wp-content/uploads/2015/06/Sharing-Economy_webb.pdf)
- Frenken, K., Meelen, T., Arets, M. e Glind, P. (2015). *Smarter regulation for the sharing economy*. The Guardian. <https://www.theguardian.com/science/political-science/2015/may/20/smarter-regulation-for-the-sharing-economy>

- Fuller, J., Raman, M., Bailey, A. e Vaduganathan, N. (2020). *Rethinking the On-Demand Workforce*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2020/11/rethinking-the-on-demand-workforce#>
- Gapper, J. (2015). *New 'gig' economy spells end to lifetime careers*. Financial Times. <https://www.ft.com/content/ab492ffc-3522-11e5-b05b-b01debd57852>
- Giorgiantonio, C. e Rizzica, L. (2018). *Il lavoro nella gig economy. Evidenze dal mercato del food delivery in Italia*. Banca d'Italia, Questioni di Economia e Finanza, n. 472.
- ILO (2021). *World Employment and Social Outlook. The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. International Labour Organization. [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771749/lang-en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang-en/index.htm)
- Ingrao, A. (2017). *I sistemi di feedback basati su rating e reviews tra controllo della prestazione lavorativa e divieto di decisioni automatizzate*. In “Impresa, lavoro e non lavoro nell'economia digitale”, Università di Brescia.
- INPS (2018), *XVII rapporto annuale*.
- Ipeirotis P. (2010). *Analyzing the Amazon Mechanical Turk marketplace*. XRDS 17, 16–21. <https://doi.org/10.1145/1869086.1869094>
- Justeat Italia (2021). <https://www.justeat.it/blog/progetti-e-impegno-in-italia/rider-assunti-ccnl-settore-logistica-trasporto-merci-spedizione>
- Kässi, O. e Lehdonvirta, V. (2016) *Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research*, Oxford Internet Institute. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/74943>
- Maci, L. (2021). *Che cos'è l'Industria 4.0 e perché è importante saperla affrontare*. Economyup. <https://www.economyup.it/innovazione/cos-e-l-industria-40-e-perche-e-importante-saperla-affrontare/>
- Manyika, J. e Lund, S. et al (2016). *Independent work: Choice, necessity, and the gig economy*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/employment-and-growth/independent-work-choice-necessity-and-the-gig-economy>
- Meijerink, J. e Keegan, A. (2019). *Conceptualizing human resource management in the gig economy: Toward a platform ecosystem perspective*. Journal of Managerial Psychology. Vol. 34 No. 4, pp. 214-232. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2018-0277>
- Parigi P. e Ma X. (2016). *The gig economy*. XRDS: Crossroads, The ACM Magazine for Students, 23(2), 38-41. <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3013496>
- Pesole, A. et al, (2018). *Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey*, Publications Office of the European Union. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC112157>
- Prassl J. e Risak M. (2016). *Uber, Taskrabbit, & Co: platforms as employers? Rethinking the legal analysis of crowdwork*, Comparative Labor Law & Policy Journal 27, n. 3. <https://ssrn.com/abstract=2733003>

Somers, M. (2019). *3 forces pushing on the platform economy*. MIT Sloan. <https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/3-forces-pushing-platform-economy>.

Tirotta, L. (2021). *Svolta storica per i rider di Just Eat: ora sono lavoratori dipendenti a tempo indeterminato*. [https://www.hwupgrade.it/news/web/svolta-storica-per-i-rider-di-just-eat-ora-sono-lavoratori-dipendenti-a-tempo-indeterminato\\_96643.html](https://www.hwupgrade.it/news/web/svolta-storica-per-i-rider-di-just-eat-ora-sono-lavoratori-dipendenti-a-tempo-indeterminato_96643.html)

Tullini, P. (2016). Economia digitale e lavoro non-standard. *Labour & Law Issues*, 2(2), 1-15. <https://doi.org/10.6092/issn.2421-2695/6489>

Vocabolario Treccani Online

[https://www.treccani.it/vocabolario/gigeconomy\\_%28Neologismi%29/#:~:text=Modello%20economico%20basato%20sul%20lavoro,caratterizzate%20da%20maggiori%20garanzie%20contrattuali](https://www.treccani.it/vocabolario/gigeconomy_%28Neologismi%29/#:~:text=Modello%20economico%20basato%20sul%20lavoro,caratterizzate%20da%20maggiori%20garanzie%20contrattuali)

World Economic Forum 2016, *The future of jobs: employment, skills and workforce strategy for the Fourth Industrial Revolution*, World Economic Forum, Geneva, [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf)

