

Lavorare sulle piattaforme digitali

Una guida sindacale per formatori sul lavoro su crowd, app e piattaforme digitali

Hannah Johnston
Alina Caia
Michael "Six" Silberman
Monica Ceremigna, CGIL
Diego Hernandez, UGT
Valerica Dumitrescu, coordinatore, ETUI



etui.

Lavorare sulle piattaforme digitali

Una guida sindacale per formatori sul lavoro su crowd, app e piattaforme digitali

Hannah Johnston
Alina Caia
Michael "Six" Silberman
Monica Ceremigna, CGIL
Diego Hernandez, UGT
Valerica Dumitrescu, coordinatore, ETUI

Hannah Johnston è una borsista post-dottorato presso la Northeastern University.
Contatto: h.johnston@northeastern.edu

Alina Caia è una formatrice ed esperta pedagogica sulla metodologia formativa in presenza e online.
Contatto: alina@etui-learning.org

Michael Six Silberman è un ingegnere del software presso Organize Platform a Londra.

Monica Ceremigna è responsabile della progettazione presso la Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL), area delle politiche europee e internazionali.
Contatto: m.ceremigna@cgil.it

Diego Hernández è formatore presso l'Unión General de Trabajadores (UGT).
Contatto: dhernandez@ejb.ugt.org

Valerica Dumitrescu è formatrice presso l'Istituto sindacale europeo (ETUI).
Contatto: vdumitrescu@etui.org

Bruxelles, 2020
© Editore: ETUI aisbl, Bruxelles
Tutti i diritti riservati
Stampa: Tipografia ETUI, Bruxelles

D/2020/10.574/35
ISBN : 978-2-87452-591-9 (versione stampata)
ISBN : 978-2-87452-592-6 (versione elettronica)



L'ETUI è sostenuto finanziariamente dall'Unione europea. L'Unione europea non è responsabile per l'uso che chiunque possa fare delle informazioni contenute nella presente pubblicazione.

Contenuti

Prefazione	5
Capitolo 1	
Introduzione: Le differenze tra piattaforme di lavoro digitali	7
Cos'è il "lavoro delle piattaforme"? Cosa trattiamo in questa guida?	
Capitolo 2	
Lavoratori, lavoro, vantaggi e problemi	19
Chi svolge il lavoro delle piattaforme e perché? Quale tipo di lavoro viene svolto attraverso le piattaforme? Chi sono i clienti? Quali sono i vantaggi del lavoro delle piattaforme, dal punto di vista dei lavoratori e dei sindacati? Quali sono i problemi ad esso relativi?	
Capitolo 3	
Come possiamo affrontare i problemi?	32
Qual è il quadro normativo per il lavoro delle piattaforme? I lavoratori delle piattaforme sono dipendenti o autonomi? È possibile negoziare accordi collettivi con gli operatori delle piattaforme? Il dialogo sociale informale. E gli schemi volontari come i codici di condotta e le certificazioni di terze parti: sono validi?	
Capitolo 4	
Organizzare i lavoratori delle piattaforme	44
Casi di studio sull'organizzazione nell'economia delle piattaforme. Quali lezioni possiamo trarne?	
Capitolo 5	
Il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme	51
Dove vogliamo arrivare?	
Come usare questa guida	55
Sessione di apertura.....	58
Progettazione pedagogica delle sessioni.....	61
Stimolare l'interesse nel gruppo.....	64
Stimoli informativi.....	77
Trasferimento delle conoscenze.....	79
Sessione di chiusura.....	101
Appendice	103
Bibliografia	107

Prefazione

Prefazione

Le nuove tecnologie stanno cambiando rapidamente e irreversibilmente tutti gli aspetti della nostra vita; non sorprende che anche l'occupazione stia subendo una trasformazione su larga scala.

L'ultimo decennio ha visto la crescita della digitalizzazione nel mondo del lavoro. Da un lato, le nuove tecnologie possono migliorare la qualità della vita lavorativa automatizzando le attività di routine e fornendo ai lavoratori una maggiore libertà e autonomia; dall'altro, le nuove tecnologie possono anche creare maggiori pressioni sui lavoratori in termini di produttività e orario di lavoro.

Le piattaforme di lavoro digitali appartengono alla categoria emergente degli sviluppi del mercato del lavoro agevolati dalla tecnologia. Questa nuova forma di lavoro ha prodotto un approccio completamente diverso alle relazioni industriali. Esempi di lavoro svolto attraverso piattaforme digitali sono sempre più popolari e disponibili in tutti gli Stati membri dell'UE, spesso però senza un adeguato quadro per la regolamentazione dei rapporti di lavoro.

La politica post-crisi, un ambiente socio-economico persistentemente austero e il lento miglioramento dei tassi di disoccupazione sono solo alcune delle cause alla base dell'attuale evoluzione dell'occupazione. L'instabilità economica causata dalla pandemia del COVID-19 potrebbe spingere un numero sempre maggiore di persone già in situazioni economiche precarie a fare affidamento sulle piattaforme digitali per lavorare. Riconoscendo la loro crescente popolarità, i sindacati giocano un ruolo importante nell'affrontare il rischio che legato a questa nuova forma di lavoro.

Sembra che questo fenomeno sia qui per restare e, come protagonisti nel mondo del lavoro, i sindacati hanno quindi iniziato ad affrontare il tema delle piattaforme di lavoro digitali. È ormai chiaro che a livello europeo sia necessaria una strategia sindacale coerente, proattiva e basata sui dati per promuovere un'adeguata regolamentazione del lavoro tramite piattaforma. Sensibilizzare i sindacati nazionali sull'importanza delle nuove forme di lavoro e sulla situazione del lavoro delle piattaforme è un primo passo verso un'azione coordinata del movimento sindacale europeo. Questa guida ha lo scopo di sostenere questo primo passo.

Valerica Dumitrescu

Formazione ETUI



Capitolo 1

Introduzione:

Le differenze tra piattaforme di lavoro digitali

Cos'è il "lavoro delle piattaforme"? Cosa trattiamo in questa guida?

Negli ultimi dieci anni, le piattaforme di lavoro - piattaforme digitali che collegano i lavoratori al lavoro - sono emerse come una nuova tendenza nel mondo del lavoro. Collegando prevalentemente lavoratori autonomi con clienti che necessitano di servizi su richiesta, le piattaforme si sono dimostrate in grado di trasformare come, quando e dove lavoriamo. Sono diventate un punto di riferimento nelle discussioni sulla trasformazione del settore, sulle innovazioni del mercato, sul futuro del lavoro e dell'occupazione. La loro rapida comparsa e il loro profondo impatto meritano una risposta politica e normativa deliberata e ponderata, e i sindacati hanno un ruolo importante da svolgere nel garantire che i bisogni e gli interessi dei lavoratori rimangano in prima linea in questi dibattiti.

Questa guida è destinata ai sindacati e ai rappresentanti dei lavoratori come strumento informativo ed educativo sul tema delle piattaforme di lavoro digitali.

Questo primo capitolo offre una panoramica delle piattaforme di lavoro digitali e l'ampia gamma di lavori in corso in questi mercati emergenti. Comincia con quattro diversi casi di studio sul lavoro su piattaforma seguendo un filo logico attraverso l'esperienza dei lavoratori: alcuni casi dimostrano come le piattaforme possano avvantaggiare i lavoratori e fornire loro un reddito accettabile, mentre altri evidenziano le situazioni e gli alti livelli di precarietà dei lavoratori. Questi casi e le definizioni che seguono aiutano a preparare il campo per il resto della sezione teorica di questa guida, che è strutturata come segue.

Il capitolo 2 aiuta a rispondere alle domande chiave sulle motivazioni di coloro che usano le piattaforme di lavoro: comprendere gli interessi delle parti in causa è importante per il conseguimento del dialogo sociale. Oltre a delineare i vantaggi che sperimentano i diversi soggetti, il capitolo 2 esamina anche i problemi e i rischi più comuni che emergono nell'ambito delle piattaforme di lavoro digitali.

Nel capitolo 3 rivolgiamo la nostra attenzione ad alcune delle strategie più promettenti che sono state sviluppate per affrontare le sfide e i rischi che caratterizzano oggi le piattaforme di lavoro digitali. Il diritto del lavoro, il dialogo sociale, gli schemi volontari e altri meccanismi legislativi sono considerati in relazione alla loro capacità di migliorare le condizioni di lavoro delle piattaforme digitali. Il capitolo 3 è strettamente collegato al capitolo 4, in cui una serie di casi studio ci consente di osservare queste strategie in azione.

La sezione teorica di questa guida si conclude con il capitolo 5. In quest'ultimo capitolo guardiamo al futuro per rivedere i passi necessari per garantire un lavoro

dignitoso sulle piattaforme di lavoro digitali. Mentre alcuni di questi progetti sono in fase iniziale, altri non sono ancora stati completamente testati ma possono essere promettenti per il futuro - e possono ispirare i lettori a pensare in modo creativo su come far prevalere gli interessi dei lavoratori in queste terre inesplorate.

Ora, prima di approfondire le definizioni chiave, i dibattiti e le sfide poste da questa nuova forma di lavoro, iniziamo con tre casi studio che descrivono l'esperienza di veri lavoratori delle piattaforme.



Casi di studio

Caso Studio 1: Vrindavani Chauhan, Upwork

Il primo progetto di Vrindavani Chauhan su Upwork è stato quello di scrivere una recensione su Amazon. Amazon pagava solo 5 dollari, ma il cliente era soddisfatto. Talmente soddisfatto, appunto, che chiese a Chauhan di scrivere di più: molto di più. Nei dieci mesi seguenti, Chauhan ha guadagnato 10.000 dollari scrivendo articoli in tedesco per il sito Web del committente.

Alla fine quel progetto terminò e Chauhan dovette cercare nuovi impieghi e nuovi committenti, così cominciò con progetti a “tariffa fissa” nella gamma da 20 a 100 dollari, concentrandosi su progetti di traduzione e progetti di scrittura per l'ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO) divenendo ciò che lei stessa ha definito una “specialista di Amazon”. Da questi progetti ha guadagnato, in media, tra 20 e 30 dollari l'ora.

Chauhan sembra essere stata contenta del suo lavoro. Nel 2018, ha scritto sul sito di domande e risposte Quora,

Sono una libera professionista da un anno e mezzo e lavoro per Upwork da sei mesi. Ho diversi clienti a lungo termine dentro e fuori Upwork. Da libera professionista guadagno da 1500 a 2500 dollari al mese.

Sono tra i liberi professionisti con il punteggio più alto su Upwork con una percentuale di successo del 100% . Ho ottenuto questi risultati dopo tre mesi e mezzo di contratti andati a buon fine e costanti classificazioni a 5 stelle (Chauhan 2018b, leggermente adattato per chiarezza e punteggiatura).

Chauhan è nata in Austria ma vive in India dal 2013. Guadagna parte del suo stipendio svolgendo vari lavori in lingua tedesca e inglese tramite Upwork (Chauhan 2018a).

Quando le è stato chiesto nel 2018 se avrebbe consigliato di lavorare su Upwork ad altri, ha risposto: “Upwork ha i suoi pro e contro. I contro sono chiari “ - vale a dire, le commissioni (10-20% dei guadagni dei lavoratori); il rischio di non ottenere un account o di perdere il proprio; e altre limitazioni imposte dalla piattaforma.

Tuttavia, scrive lei, anche i “pro” sono significativi e l’opportunità di guadagnarsi da vivere è reale:

Se hai un buon successo lavorativo, ottieni facilmente le migliori valutazioni e puoi chiedere ai tuoi clienti tariffe orarie elevate, che compensano le commissioni trattenute. Non paghi se non lavori: le commissioni ti vengono addebitate solo sui guadagni.

Potresti persino trovare clienti che ti consiglieranno ai loro colleghi, quindi non avrai più bisogno di connessioni. [Una “connessione” è essenzialmente una richiesta di lavoro. I lavoratori hanno un numero limitato di “connessioni” al mese, ma queste non vengono utilizzate se un potenziale cliente contatta prima il lavoratore.] Ci saranno clienti di lungo termine e clienti offline. Puoi letteralmente guadagnarti da vivere iniziando la tua carriera da libero professionista in Upwork (Chauhan 2018c, leggermente adattato per chiarezza e punteggiatura).

Caso Studio 2: L'affidabilità dei dati GPS e il codice di condotta del Crowdsourcing

Nel 2018 è stata depositata una denuncia all’Ufficio dei difensori civici del Codice di condotta in materia di *crowdsourcing*, un sistema di risoluzione delle controversie istituito dalle piattaforme di *crowdworking* e dal sindacato IG Metall in Germania. Il lavoratore in questione, residente in Germania, aveva accettato di andare in un negozio sito in un determinato indirizzo, sempre in Germania, e scattare foto utilizzando l’applicazione per smartphone della piattaforma, che aveva accesso alla fotocamera del telefono. Come parte di questo incarico, il lavoratore doveva quindi caricare le foto, insieme ai dati GPS dal telefono, sull’applicazione su cui stavano lavorando. (In questo caso, l’app fungeva da “piattaforma”.) I dati GPS permettevano all’operatore della piattaforma in questione di verificare che il lavoratore si trovasse effettivamente nella posizione richiesta e non in qualche altro negozio. Qualora le foto avessero soddisfatto i requisiti, il lavoratore sarebbe stato pagato 8 euro. In questo caso, tuttavia, il pagamento gli è stato rifiutato. Il lavoratore ha chiesto una spiegazione e gli è stato detto che, in base ai dati GPS inviati dal telefono dato, le foto erano state scattate a più di 5 km dalla posizione richiesta. Pertanto, per l’operatore è stato impossibile assicurare al cliente che le foto fossero state scattate nel negozio indicato nell’incarico. Di conseguenza, l’operatore non ha potuto richiedere il pagamento al cliente e quindi nemmeno pagare il lavoratore.

Il lavoratore, tuttavia, ha insistito sul fatto che le foto fossero state scattate effettivamente nel luogo indicato nell’incarico. Dopo ulteriori indagini, l’Ufficio dei difensori civici ha appreso che la posizione “incriminata” si trovava vicino a un incrocio di diversi confini nazionali e quindi in un’area in cui si sovrapponevano più reti wireless. In caso di sovrapposizione di reti wireless, i dati sulla posizione possono essere inaffidabili e non possono quindi essere utilizzati per verificare

in modo corretto la posizione di un telefono. Una volta comunicato questo all'operatore della piattaforma, l'errore è stato corretto e il lavoratore è stato pagato.

Caso di studio 3: Deliveroo lascia la Germania

Nella seconda settimana dell'agosto 2019, Deliveroo - l'azienda britannica per la consegna di prodotti alimentari basata su applicazioni, nota per le scatole e le giacche turchese dei suoi ciclisti e motociclisti, ha annunciato che avrebbe lasciato la Germania. - E anche in fretta: entro venerdì 16 agosto - la fine della settimana successiva. I 1000 lavoratori che effettuavano le consegne per l'azienda in Germania hanno ricevuto una notifica via e-mail che alla fine della settimana sarebbero rimasti senza lavoro.

I lavoratori hanno ricevuto un risarcimento, ma il sindacato tedesco dell'ospitalità (Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, NGGG), che aveva sostenuto gli sforzi organizzativi dei riders, ha contestato i pagamenti, ritenendoli troppo bassi.

Il sindacato non aveva però basi legali per contestare immediatamente Deliveroo, o il valore dei pagamenti offerto ai riders, perché quasi tutti i fattorini di Deliveroo in Germania erano considerati come *liberi professionisti*, non come dipendenti. Dal punto di vista giuridico, non avevano diritto ad alcun risarcimento.

Secondo Deliveroo, l'azienda stava lasciando la Germania per concentrarsi su mercati con un maggiore potenziale di crescita (Wundersee 2019). Gli osservatori di lunga data di Deliveroo erano comunque scettici riguardo questa spiegazione; l'azienda ha una storia complicata in Germania. Nel febbraio 2017, i fattorini di Colonia, classificati prevalentemente come lavoratori a tempo determinato, hanno fondato un consiglio di fabbrica per sostenere l'aumento dei salari e il miglioramento delle condizioni di lavoro. Di rimando, l'azienda ha rifiutato di rinnovare i contratti dei dipendenti eletti nel consiglio di fabbrica. Più o meno nello stesso periodo, anche Deliveroo ha iniziato ad assumere prevalentemente nuovi profili con contratti di lavoro autonomo e non come dipendenti.

La risposta dei membri del consiglio di fabbrica, con il sostegno del sindacato, è stata l'organizzazione di una serie di proteste e di cause legali (LabourNet 2018). Funzionari di alto livello del Ministero del Lavoro e il Parlamento tedesco hanno espresso la loro preoccupazione per la gestione del consiglio di fabbrica da parte di Deliveroo e per la potenziale errata classificazione dei lavoratori come autonomi (Liefern am Limit 2018). Ma il lungo e travagliato percorso si è concluso inaspettatamente - almeno in Germania - nell'agosto 2019, quando la direzione ha annunciato che Deliveroo avrebbe semplicemente lasciato il Paese.

Caso di studio 4: YouTube, entrate pubblicitarie e algoritmi poco trasparenti

Nel 2017, in risposta alle pressioni degli inserzionisti, YouTube ha iniziato a fare un grande uso dei sistemi di apprendimento automatico per classificare i video sulla piattaforma. Tali sistemi vengono spesso utilizzati per consigliare i contenuti agli utenti, ma sono anche fondamentali per facilitare la pubblicità mirata. Questo tipo

di pubblicità non è importante solo per le aziende - gli inserzionisti – ma anche per i creatori video di YouTube perché ogni annuncio riprodotto aiuta il produttore di contenuti a guadagnare denaro. In effetti, decine di migliaia di creatori hanno la produzione di video su YouTube come principale fonte di reddito.

Mentre alcuni video potrebbero essere classificati in base al tema, a questi possono anche essere assegnate etichette come “violenza”, “contenuti che incitano all’odio” e “argomenti controversi ed eventi sensibili”. Poiché i sistemi di etichettatura automatica “apprendono”, i criteri che utilizzano sono incoerenti e imprevedibili. Ai creatori di video non viene detto quando un loro video riceve tale etichetta. Solo alcune etichette sono note ai creatori; l’elenco completo è segreto. YouTube si rifiuta esplicitamente di pubblicarlo. Inoltre, alcune etichette causano la “demonetizzazione” di un video, il che significa che YouTube non mostra annunci pubblicitari e il creatore non riceve denaro per il video. L’uso dell’apprendimento automatico per la classificazione dei video ha reso questo introito imprevedibile e arbitrario. Anche quando un video non viene “demonetizzato”, le etichette applicate influiscono su quanto esso viene “raccomandato”. Se i video di un creatore sono meno consigliati, diminuisce anche il numero di utenti che vedono i suoi video e quindi la sua opportunità di guadagnare.

Nel 2019, alcuni YouTubers hanno scoperto, attraverso una ricerca indipendente, che i video con parole come “gay” e “lesbian” nei loro titoli vengono immediatamente demonetizzati e “consigliati” in modo molto inferiore rispetto ad altri video. YouTube insiste pubblicamente di non avere una “politica” con questo obiettivo esplicito. Tuttavia, i sistemi di apprendimento automatico sembrano aver “imparato” a “nascondere” questi video. YouTube non ha affrontato pubblicamente questa questione, ma un gruppo di creatori video con sede negli Stati Uniti ha fatto causa a YouTube ai sensi della legge sulla discriminazione in California.

Nel 2018, Jörg Sprave, uno YouTuber tedesco, ha creato la “YouTubers Union” affinché i creatori di video potessero rivolgersi collettivamente a YouTube per migliorare la trasparenza e la comunicazione in merito alla classificazione dei video. La gestione di YouTube ha incontrato Sprave diverse volte ma non ha apportato modifiche significative. A novembre 2019, la YouTubers Union contava oltre 25.000 membri.

Nel luglio 2019, la YouTubers Union e il sindacato tedesco IG Metall hanno annunciato un progetto congiunto chiamato “FairTube”. Il progetto FairTube si è rivolto pubblicamente a YouTube per migliorare la trasparenza. Ad agosto, YouTube ha accettato di incontrare i sindacalisti; tuttavia, durante la preparazione della riunione, è stato rifiutato a Sprave o a qualsiasi altro creatore video di poter partecipare. Di conseguenza, l’incontro è stato annullato. Nel marzo 2020, tuttavia, Sprave e l’iniziativa FairTube hanno potuto riaprire le discussioni con i manager di YouTube.

Sempre nel 2019, Sprave ha sollecitato un’inchiesta sul GDPR a Google Irlanda richiedendo dati personali relativi ai suoi video di YouTube, comprese le etichette assegnate ai suoi video e le eventuali valutazioni della sua persona. YouTube ha risposto a questa richiesta dopo tre mesi. Hanno ammesso che i dati esistono e

che hanno significative ricadute. YouTube non ha messo in discussione che tali dati non fossero “dati personali” ai sensi del GDPR. Tuttavia, si sono rifiutati di rivelarli, sostenendo che ciò renderebbe più facile per i “malfattori” aggirare le misure previste per prevenire gli abusi sulla piattaforma. I creatori video e gli esperti legali concordano sul fatto che questa risposta non sia stata soddisfacente, ma entro marzo 2020 né Google Ireland né l’Irish Data Protection Authority hanno fornito un’adeguata giustificazione legale per il rifiuto.

Non è ancora stata raggiunta una soluzione per questo caso. E, mentre sono in corso discussioni con il management di YouTube, si sollevano dubbi sul fatto che le “pratiche di gestione algoritmica” di YouTube - che incentivano i creatori a produrre “contenuti amichevoli per gli inserzionisti” - siano effettivamente coerenti con i diritti di cui i lavoratori autonomi dovrebbero godere secondo le leggi di lavoro nazionali.



Cosa possiamo imparare da questi casi?

Questi casi concreti ci dicono alcune cose riguardo il lavoro delle piattaforme dal punto di vista dei lavoratori, del sindacato e della prospettiva politica.

1. Le piattaforme sono differenti.

Le piattaforme utilizzano modelli di business differenti per organizzare il lavoro, che possono determinare esiti “migliori” e “peggiori” per i lavoratori. Contrariamente ad alcune discussioni politiche e giornalistiche, le piattaforme di lavoro non sono né cattive né buone. Sono diverse nei tipi di lavoro che mettono a disposizione e nelle loro pratiche di lavoro.

2. I lavoratori nella stessa piattaforma hanno esperienze diverse.

Anche all’interno di una sola piattaforma, di solito, ci sono lavoratori che hanno esperienze tendenzialmente positive e altri che hanno esperienze per lo più negative (es. Drahokoupil & Piasna sui riders Deliveroo).

3. Il dialogo sociale è possibile nel mondo delle piattaforme.

Nel mondo del lavoro delle piattaforme è possibile una forma di dialogo sociale, anche quando i lavoratori della piattaforma sono legalmente considerati come lavoratori autonomi e i sindacati non dispongono di una base legale per richiedere agli operatori della piattaforma di stabilire un dialogo (vedi anche Vandaele 2018).

Alcune di queste iniziative, come il Codice di condotta del crowdsourcing, sono state già citate e saranno esaminate in dettaglio più avanti nella guida. Inoltre, alcune piattaforme che classificano i propri lavoratori come dipendenti hanno stipulato contratti collettivi “standard” con i sindacati.

4. In molti casi l'attuale quadro normativo ha favorito le piattaforme rispetto ai lavoratori.

Quando sorgono controversie tra lavoratori e piattaforme che non si sono impegnate nel dialogo volontario e attraverso i sistemi di risoluzione delle dispute esse sono portate in tribunale, le controversie vengono generalmente risolte a favore della piattaforma (con eccezione dei casi di “chiara” classificazione errata del tipo di occupazione). Questo perché i lavoratori classificati come autonomi non hanno quasi protezione contro le comuni “decisioni avverse” prese dalle piattaforme o dai clienti della piattaforma come il mancato pagamento arbitrario o la chiusura dell’account.

5. Il dialogo sociale volontario e informale va bene, ma non è sufficiente.

Le attuali strutture di dialogo sociale volontario e relativamente informale non sono sufficienti per garantire risultati equi e adeguati nel mondo del lavoro delle piattaforme. Da un lato perché solo alcune piattaforme partecipano a sistemi regolatori volontari, dall’altro, questi sistemi sono per loro natura volontari e le piattaforme possono quindi derogare in qualsiasi momento. In effetti, le piattaforme operano in un contesto economicamente competitivo e le regolamentazioni volontarie possono comportare costi aggiuntivi. Questo suggerisce che potrebbe essere necessaria una regolamentazione obbligatoria per stabilire una “parità di condizioni”, in modo che gli operatori delle piattaforme più responsabili non si trovino in svantaggio nella competizione con le altre.

6. Le piattaforme di lavoro digitali, in particolare il lavoro da remoto, rappresentano una vera sfida per i sindacati.

Il contesto giuridico e tecnico delle piattaforme di lavoro digitali presenta importanti sfide per i sindacati, in particolare per quanto riguarda lo status occupazionale e, nel caso del lavoro delle piattaforme online, l’isolamento fisico dei lavoratori. Le sfide sono sia pratiche che legali ed emergono sia nell’organizzazione dei lavoratori che nel supporto ai lavoratori in contrasto con operatori o clienti delle piattaforme. La presupposizione in termini legali di questo lavoro come lavoro autonomo, ad esempio, significa che una piattaforma spesso non è tenuta a fornire alcun motivo per la disattivazione dell’account, poiché non si applicano le leggi sulla protezione in caso di licenziamento: la situazione non è un “licenziamento” ma semplicemente una “*chiusura dell’account*” o la scelta di non dare più la possibilità di aggiudicarsi contratti. Il significato di queste sfide sta nel fatto che i sindacati devono sviluppare nuovi metodi e competenze organizzative, ma anche sostenere una regolamentazione ragionevole che dia protezioni minime a tutti i lavoratori delle piattaforme indipendentemente dal loro status occupazionale.

7. Le piattaforme di lavoro sono un luogo in cui vengono sperimentate nuove tecniche di “gestione algoritmica”, compreso l’uso dell’ “intelligenza artificiale”. Questo determina effetti anche sul mondo del lavoro “tradizionale”.

È nelle piattaforme di lavoro che si sperimentano nella loro massima espressione le nuove tecniche di gestione algoritmica, incluso l’uso della cosiddetta intelligenza

artificiale nel luogo di lavoro. Pur essendo in aumento in senso generale, le piattaforme per i lavoratori autonomi rappresentano una sorta di “laboratorio” per le tecniche manageriali algoritmiche. Ciò è in parte dovuto al fatto che possono essere “testate” in modo più semplice su queste piattaforme, poiché i lavoratori non hanno sistemi legali per contestarle. Tuttavia, i risultati di questi “esperimenti” hanno implicazioni significative per il mondo del lavoro “tradizionale”, in cui il la gestione manageriale sta diventando sempre più automatizzata, algoritmica e “guidata dai dati”.

La complessità e il “funzionamento interno” dei sistemi di gestione algoritmica sono visibili solo ai programmatori e ai manager che li progettano e li gestiscono - e non ai lavoratori (e spesso ai clienti) le cui vite lavorative ed esperienze ne sono influenzate (vedi, per es., Drahokoupil & Piasna 2019; Rosenblat 2018). Poiché il quadro normativo per queste tecnologie è ai prodromi del suo sviluppo, i diritti dei lavoratori rispetto alle decisioni prese da queste tecnologie sono molto limitati. Anche nei casi in cui i diritti ci sono, spesso sono molto difficili da esercitare all’atto pratico, poiché il loro utilizzo è tecnicamente complesso e i sistemi non sono trasparenti. Inoltre, sembra che molti di questi sistemi non funzionino nemmeno molto bene per gli scopi per cui sono apparentemente previsti. Gli esempi includono i sistemi di classificazione a 5 stelle utilizzati da Uber e Lyft per valutare i conducenti (vedi, per es., O’Donovan 2017; Dzieza 2015)), i sistemi di classificazione dei video basati sull’apprendimento automatico utilizzati da YouTube per classificare i video (e decidere quali saranno poi pagati e consigliati; vedi il caso sopra citato) e il sistema di valutazione utilizzato per misurare le prestazioni dei dipendenti di Zalando (vedi, per es., Speck 2019; “Bewertungssystem ‘Zonar’ - Zalando-Mitarbeiter klagen über ‘Klima der Angst’” nd)).

8. Non esiste un’unica soluzione ai problemi che devono affrontare i lavoratori delle piattaforme; tuttavia, le piattaforme di lavoro hanno alcune cose in comune, che potrebbero essere regolamentate.

Infine, considerata la varietà delle piattaforme e delle tipologie di piattaforme, una singola strategia organizzativa o regolamentazione non risolverà tutti i problemi affrontati dai lavoratori delle piattaforme. Nonostante questa diversità, tuttavia, le piattaforme di lavoro hanno molte cose in comune (Drahokoupil & Piasna 2017), tra cui la gestione algoritmica (spesso basata sulla valutazione e su sistemi reputazionali), elevati livelli di competitività tra lavoratori, lo status autonomo dei lavoratori e, in molti casi, operazioni non chiaramente regolamentate o discutibili.

Questi elementi comuni suggeriscono la possibilità di alcuni approcci “generali”, sia per l’organizzazione che per lo sviluppo della regolamentazione. Questa opportunità non deve essere trascurata. L’obiezione di alcune parti interessate e di decisori politici secondo cui “l’economia della piattaforma è troppo diversificata per essere regolata” non è del tutto corretta (per maggiori dettagli vedere Drahokoupil & Piasna 2017). Al contrario, come ha notato un decisore politico, anche l’economia tradizionale è molto diversificata, tuttavia, molti paesi hanno leggi sui salari minimi che si applicano a tutti i lavoratori; e sebbene il confezionamento di carne e la programmazione dei computer siano molto diversi tra loro, si applica ad entrambi lo stesso salario minimo.

Prima di approfondire ulteriormente i dettagli, a cosa ci riferiamo quando parliamo di “piattaforme di lavoro digitali”? Come possiamo già vedere dai casi precedenti, si tratta di un insieme molto diversificato. La sezione successiva offre una panoramica di alcuni dei termini chiave utilizzati nelle discussioni e nei dibattiti sulle piattaforme di lavoro digitali.



Tipologie di piattaforme di lavoro digitali

Piattaforme Microtask

Le piattaforme Microtask danno accesso a una forza lavoro ampia, flessibile e geograficamente dispersa allo scopo di completare attività che sono, di solito, ripetitive e poco pagate. Le microtask includono spesso trascrizioni vocali, tag o classificazione di immagini, moderazione di contenuti, sondaggi e recensioni di prodotti. Queste attività possono essere completate da remoto dai lavoratori, purché dispongano di accesso a internet.

Il lavoro di microtask è parte di un fenomeno più ampio chiamato crowdsourcing. La parola “*crowdsourcing*” è una combinazione delle parole “*outsourcing*” (esternalizzazione, n.d.t.) e “*crowd*” (folla, n.d.t.). Questo tipo di organizzazione del lavoro consente di disgregare un singolo lavoro in dozzine, centinaia o migliaia di attività più piccole. I compiti vengono quindi distribuiti come lavoro a cottimo alla folla (*crowd*), composta da dozzine, centinaia o migliaia di individui, che eseguono i compiti simultaneamente. Le piattaforme che promuovono questo tipo di lavoro includono Amazon Mechanical Turk, Clickworker e Microworkers.com; molti di questi sono diventati particolarmente importanti per lo sviluppo di tecnologie di intelligenza artificiale che spesso si basano su elevati volumi di lavoro umano ripetitivo per aiutare ad “allenare” algoritmi di apprendimento automatico, come quelli utilizzati nelle automobili a guida autonoma.

La comunicazione tra lavoratori e clienti, come tra lavoratori e piattaforma, tende ad essere scarsa. Le tariffe di pagamento sono spesso stabilite dai clienti che utilizzano la piattaforma e meno frequentemente dalla piattaforma stessa. Le istruzioni vengono generalmente fornite dal cliente nella descrizione dell’attività richiesta. Su piattaforme importanti come quelle sopra elencate, i lavoratori accedono ai lavori non appena questi si rendono disponibili. Le piattaforme spesso guadagnano facendo pagare ai clienti una percentuale sul valore totale del lavoro pubblicato sul sito.

Piattaforme freelance (lavoro autonomo)

Le attività meno standardizzate e di routine, come la progettazione, la programmazione di computer o la creazione di contenuti su commissione, sono su piattaforme “*freelance*”. Molte delle piattaforme *freelance* più popolari come Upwork, Fiverr o Freelancer.com offrono ai liberi professionisti un mercato per commercializzare una serie di attività, ma esistono anche piattaforme specializzate limitate a un determinato tipo di competenze. Alcune di queste possono persino richiedere ai lavoratori di comprovare un elevato livello di competenze per potersi iscrivere.

Le piattaforme *freelance* in genere offrono ai lavoratori l'opportunità di creare un profilo in cui poter essere selezionati, pubblicizzare le loro competenze, esperienze di lavoro e i compensi richiesti. I clienti che necessitano di un particolare servizio possono sfogliare gli elenchi dei lavoratori disponibili e contattarli direttamente per la prestazione. In alternativa, possono pubblicare una offerta di lavoro e attendere che i lavoratori disponibili presentino una richiesta per quel lavoro. I lavori possono essere di breve durata oppure possono portare a rapporti di lavoro continui, a lungo termine. Su questi tipi di piattaforme, lavoratori e clienti tendono ad avere una maggiore interazione durante la quale possono discutere i termini e le aspettative del contratto, i dettagli del pagamento e qualsiasi altra informazione pertinente. Le piattaforme in genere prendono una percentuale della transazione totale come una "commissione" che viene addebitata al lavoratore o al cliente.

Piattaforme basate su gara

Sulle piattaforme basate su gara i clienti indicano le loro richieste per servizi sotto forma di gara, effettuando una sorta di concorso su una specifica attività, come ad esempio la realizzazione di un logo o un poster. Molti sono i lavoratori che competono con l'obiettivo di vincere il "premio", ovvero il pagamento, la cui corresponsione completa avviene di rado. Su alcune piattaforme viene remunerato solo il vincitore; su altre si consente ai clienti di selezionare più vincitori. Alcune piattaforme prevedono un pagamento nominale o un riconoscimento della partecipazione ai lavoratori che non sono stati selezionati. Questo tipo di concorsi si trova più comunemente su piattaforme specializzate in servizi di progettazione come Design Hill e 99designs e su siti di programmazione informatica in cui i lavoratori competono individualmente per premi in denaro, per punteggi o riconoscimenti più generici. I lavoratori non selezionati non solo non vengono ricompensati per il tempo dedicato, ma talvolta le bozze del loro lavoro vengono trattenute dal cliente.

Piattaforme basate sulla posizione

Questo tipo di piattaforma ha goduto di grande copertura mediatica ed è quindi il tipo di piattaforma con cui le persone hanno maggiore familiarità. Tuttavia, anche tra le piattaforme basate sulla posizione esiste una moltitudine di servizi forniti in un'ampia varietà di modelli di business. Alcune piattaforme basate sulla posizione collegano i lavoratori con i clienti su richiesta, come nel caso dei servizi di trasporto delle persone, come Uber e Lyft, o per la consegna di cibo o pacchi, come Food Panda, Deliveroo o Glovo. Nel caso del trasporto e della logistica, il lavoro tende a essere standardizzato dalla piattaforma. In questi casi, le piattaforme stabiliscono anche le tariffe salariali, che sono in genere determinate dalla contabilizzazione delle tariffe a cottimo e dalla distanza, con la richiesta di una percentuale sulla tariffa totale pagata dal cliente a favore delle piattaforme.

Sono state sviluppate poi piattaforme basate sulla posizione per servizi personalizzati. Roamler, ad esempio, è una piattaforma che offre una vasta gamma di servizi, dalla spesa e la consegna di generi alimentari ai lavori di manutenzione e di installazione a domicilio. A Singapore, per esempio, la piattaforma Speedoc può connettere i pazienti con i medici pronti ad effettuare consulenze telefoniche

a domicilio, su richiesta. Le tariffe salariali per i lavoratori hanno maggiori probabilità di variazione sulle piattaforme che offrono servizi su misura, ma come per le piattaforme di trasporto e logistica suddette, le piattaforme normalmente trattengono una percentuale sul costo totale dei servizi forniti. Sebbene i servizi offerti dalle piattaforme basate sulla posizione possano variare notevolmente, la loro caratteristica comune è che le prestazioni devono essere eseguite personalmente da un lavoratore.

Mercato dei contenuti

Oltre alle piattaforme di lavoro che facilitano lo scambio di servizi specifici a pagamento, migliaia di persone lavorano per generare contenuti per piattaforme che operano come mercati dei contenuti. Questi mercati differiscono dalle piattaforme per *freelance* perché i creatori di contenuti generalmente non rispondono a richieste specifiche di servizi associate a un pagamento concordato. La gran parte dei contenuti, al contrario, viene prodotta indipendentemente, nella speranza di un eventuale pagamento. Questi contenuti vengono poi monetizzati con l'ausilio di pubblicità e sponsorizzazioni o con la creazione di articoli per sostenitori (*merchandise*) che possono essere venduti tramite (altre) piattaforme online. Sebbene tali piattaforme non siano sempre concepite come "piattaforme di lavoro", sono senza dubbio piattaforme digitali su cui le persone si guadagnano da vivere. Gli esempi includono:

- iStock, dove i fotografi possono mettere sul mercato i propri lavori
- YouTube, dove i creatori video producono contenuti che poi monetizzano tramite pubblicità mirata mostrata agli spettatori, e
- Instagram, dove gli *influencers* possono ottenere sponsorizzazioni per promuovere prodotti ai propri seguaci.

Tutti questi esempi hanno il potenziale di fornire alle persone un reddito, è tuttavia opportuno fare una distinzione importante tra le piattaforme che trattano i trasferimenti in denaro e li distribuiscono ai lavoratori, e i casi in cui le piattaforme vengono utilizzate da aziende più tradizionali come interfaccia su cui il lavoro viene eseguito ma in cui il pagamento viene gestito direttamente dall'azienda tradizionale verso il singolo lavoratore. In casi come nel primo esempio di YouTube, le piattaforme esercitano un controllo abbastanza diretto sui potenziali di guadagno dei lavoratori, poiché è la piattaforma ad effettuare il pagamento. Di contro, in situazioni come Instagram, in cui atleti e altre persone famose pubblicano contenuti mirati in cambio di denaro o beni di altro genere, i pagamenti vengono generalmente effettuati direttamente dalla società produttrice al titolare dell'account social. In questi casi, la piattaforma ha un controllo meno diretto su come i pagamenti vengono determinati ed elaborati. La piattaforma, tuttavia, controlla sempre gli algoritmi che determinano quale contenuto sarà maggiormente raccomandato agli spettatori; e quindi la piattaforma ha comunque un'influenza indiretta sul successo commerciale o sul fallimento dei suoi creatori di contenuti. Naturalmente, poi, l'operatore della piattaforma può scegliere di sospendere o chiudere l'account di un creatore in qualsiasi momento - e un account chiuso non ottiene visualizzazioni e sponsor, quindi, non guadagna.



Capitolo 2

Lavoratori, lavoro, vantaggi e problemi

Chi svolge il lavoro tramite piattaforma e perché? Quale tipo di lavoro viene svolto attraverso le piattaforme? Chi sono i clienti? Quali sono i vantaggi del lavoro delle piattaforme, dal punto di vista dei lavoratori e dei sindacati? Quali sono i problemi ad esso relativi?



I lavoratori: chi svolge il lavoro tramite piattaforma e perché?

Una delle conclusioni più importanti derivanti dalla crescente quantità di ricerca sulle piattaforme di lavoro digitali è che esse sono diverse. Altrettanto importante è la diversità documentata dai lavoratori della piattaforma e le loro motivazioni per scegliere il lavoro sulle piattaforme digitali.

I lavoratori delle piattaforme provengono da molti contesti diversi e iniziano a lavorare sulle piattaforme digitali per varie ragioni. Ad alcuni piace lavorare su piattaforma, perché le piattaforme offrono maggiori opportunità di guadagno e flessibilità nell'orario di lavoro. Queste caratteristiche possono attrarre persone che non possono o non sono disposte a impegnarsi in un lavoro tradizionale, come gli studenti, persone con elevate responsabilità di cura (spesso non retribuite) o persone con limitazioni dovute a problemi di salute. Tuttavia, è utile notare che caratteristiche come la flessibilità non sono intrinsecamente legate allo status occupazionale. Infatti anche l'occupazione tradizionale potrebbe essere organizzata per poter promuovere la flessibilità dell'orario di lavoro.

Allo stesso tempo, una parte considerevole di persone svolge un lavoro attraverso piattaforme digitali come fonte primaria di reddito. Una ricerca condotta da un sondaggio globale dell'OIL del 2017 sugli operatori del *crowd*, ad esempio, ha rilevato che il 32% degli intervistati ha identificato il lavoro in *crowd* come principale fonte di reddito (Berg e al. 2018). Anche per quelli che non hanno come principale fonte di reddito il lavoro svolto attraverso le piattaforme, esso può comunque essere importante per contribuire a soddisfare i loro bisogni di base.

È importante comprendere le differenze tra le motivazioni dei lavoratori delle piattaforme a tempo pieno e quelli part-time, così come fare una distinzione tra le motivazioni di coloro che dipendono dalle entrate della piattaforma su cui lavorano e quelli che lo considerano più come reddito "extra" o discrezionale. Tutte le voci e i punti di vista dei lavoratori sono importanti, ma dovremmo essere particolarmente in sintonia con coloro che dipendono dal lavoro delle piattaforme. È probabile che il fatturato all'interno di questo gruppo sia inferiore a quello di coloro che lavorano su piattaforma in modo più occasionale, e questi lavoratori potrebbero essere più vulnerabili a condizioni avverse (vedi per es. Berg & Johnston 2019 sui conducenti Uber). Quando prendiamo in considerazione alcune delle sfide e dei problemi che il lavoro delle piattaforme porta con sé, dobbiamo garantire che tutti gli sforzi per mitigarli, attraverso la regolamentazione o il dialogo sociale, siano sufficientemente completi per proteggere i lavoratori più dipendenti e vulnerabili.

La domanda sul perché le persone si impegnano nel lavoro delle piattaforme può essere parzialmente risolta se si considerano quali prospettive occupazionali alternative hanno i lavoratori. Ad esempio, a seconda delle condizioni del mercato del lavoro locale, i lavoratori possono avere più o meno opportunità di lavoro. Mercati del lavoro locali con opportunità limitate, specie se accompagnate da salari non elevati potrebbero non essere interessanti per le persone più qualificate. In queste situazioni, i lavoratori potrebbero scoprire di essere in grado di chiedere retribuzioni più elevate lavorando attraverso piattaforme per clienti di altri paesi. Tali opinioni sono state documentate tra i lavoratori online del sud del mondo, per esempio. Al contrario, nei paesi con mercati del lavoro più rigidi, il lavoro delle piattaforme può essere visto come meno appetibile. In queste condizioni, i lavoratori che trovano lavoro nei servizi di consegna o di trasporto possono essere quelli che già affrontano barriere strutturali nel mercato del lavoro (vedi Drahoupil & Piasna 2019), forse a causa della scarsa conoscenza della lingua, della mancanza di altre competenze o perché non hanno documenti per ottenere un impiego regolare.

La maggior parte di ciò che sappiamo su chi svolge il lavoro attraverso le piattaforme e perché deriva da sondaggi con gli stessi lavoratori delle piattaforme. Alcuni di questi sondaggi hanno dimensione globale, molti, in particolare nel caso del lavoro basato sulla posizione, esaminano le esperienze dei lavoratori in determinati territori (vedi per es., Vandaele et al. 2019). Comprendere le motivazioni dei lavoratori, allo stesso tempo, richiede metodologie qualitative. Molte delle indagini finora hanno tentato di far luce su questo, evidenziando argomentazioni come la flessibilità dell'orario di lavoro, ragioni di salute o responsabilità di cura che rendono impossibile lavorare da un luogo diverso dalla propria casa.

È importante sottolineare che quando si tratta di condizioni di lavoro e caratteristiche demografiche dei lavoratori, la natura digitale del lavoro delle piattaforme si presta bene a raccogliere dati. Le piattaforme però non sono sempre inclini a condividere queste informazioni. Per meglio calcolare il numero dei lavoratori delle piattaforme e comprenderne le caratteristiche demografiche, numerosi centri di ricerca statistica nazionali stanno cercando di includere domande nei sondaggi rappresentativi nazionali, come Danimarca, Italia e Finlandia. Tuttavia i dati raccolti attraverso questi meccanismi non sono direttamente comparabili, a causa delle diverse definizioni di lavoro delle piattaforme.

Sono stati inoltre utilizzati sondaggi per determinare l'incidenza del lavoro delle piattaforme. Ad esempio, l'ETUI ha condotto un sondaggio comparativo e rappresentativo in cinque paesi dell'Europa centro-orientale nel 2018/19. Questa ricerca ha documentato la misura in cui gli intervistati utilizzavano Internet per guadagnare denaro e il loro uso delle piattaforme di lavoro online (vedi Piasna e Drahokoupil 2019 per risultati dettagliati). L'indagine ha rivelato che l'esperienza dell'utilizzo di internet per generare reddito è relativamente comune, che varia dal 7,6% in Lettonia al 28,7% in Slovacchia, ma che solo un piccolo gruppo di intervistati ha svolto lavori su piattaforma su base mensile regolare (fino al 3% degli adulti in Ungheria). Inoltre, il Centro Comune di Ricerca (Joint Research Service) ha condotto un ampio sondaggio online di lavoratori in 14 paesi europei (pre-Brexit) per documentare il lavoro basato sulla posizione e sulle piattaforme

digitali. Probabilmente ad oggi sono i dati più completi a disposizione e stimano che la percentuale di persone che abbiano mai lavorato su piattaforme varia dal 12% nel Regno Unito al 6,9% in Finlandia. Una percentuale inferiore guadagna una parte significativa del proprio reddito attraverso il lavoro delle piattaforme, tuttavia, la cifra va dal 3% circa al 8,5% della forza lavoro (Pesole et al. 2018).

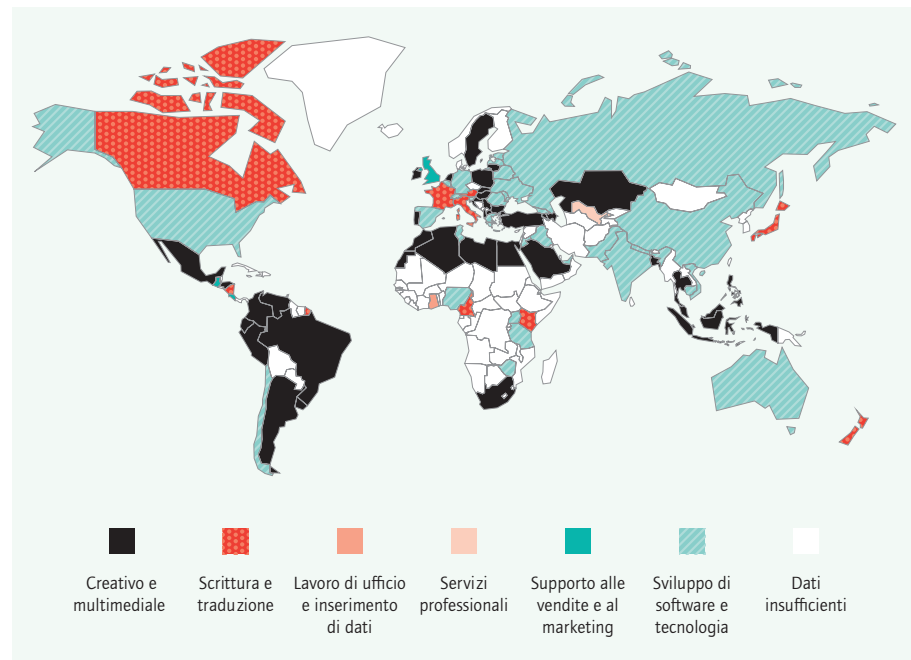
In conclusione, capire chi lavora su piattaforma e perché è un importante passo nella costruzione della solidarietà e di una voce collettiva.



Piattaforme online: dove sono i lavoratori e che tipo di lavoro svolgono?

Il lavoro online viene spesso definito in “cloud” perché può essere eseguito virtualmente, da qualsiasi luogo, poiché richiede solo un computer e un accesso a internet. Fedeli a questa definizione, ci sono lavoratori in tutto il mondo impegnati in questo tipo di lavoro. Tuttavia, nonostante l’idea che il lavoro delle piattaforme possa essere svolto ovunque, ci sono alcuni luoghi che hanno più lavoratori e altri con più clienti. L’Indice del Lavoro Online (OLI), uno strumento sviluppato dai ricercatori dell’Oxford Internet Institute, raccoglie i dati delle 5 più grandi piattaforme online in lingua inglese ed è in grado di mostrare la suddivisione geografica del luogo in cui viene svolto il lavoro della piattaforma. Essi sono stati in grado di dimostrare che i lavori relativi alla tecnologia e allo sviluppo di software sono le forme più comuni di lavoro online nella maggior parte del sud e dell’est asiatico, dell’Europa orientale e degli Stati Uniti, paesi che hanno una lunga storia nell’investimento e nell’educazione della loro cittadinanza per l’occupazione in questi settori (Aleksynska, Bastrakova e Kharchenko 2019), Berg, Rani e Gobel, di prossima pubblicazione).

Per quanto riguarda le piattaforme di lingua non inglese, recenti ricerche dell’Europa orientale e dei paesi post-sovietici e in Cina mostrano l’esistenza di ecosistemi dinamici di piattaforme in altre lingue che servono mercati nazionali o regionali e interamente non occidentali. La distribuzione geografica del lavoro e dei clienti su queste piattaforme è probabilmente diversa. Le piattaforme con offerte di servizi più limitate possono anche soddisfare mercati o clientela specifici. Spare 5 e Figure 8, che sono portali per la classificazione ed altre attività che servono a generare dati per veicoli a conduzione autonoma, ad esempio, hanno dimostrato di avere una particolare distribuzione geografica delle attività. Nel 2019, una ricerca di Florian Schmidt ha rivelato che il lavoro su queste piattaforme è stato svolto principalmente da operatori in Venezuela. In questo caso, la piattaforma Spare5 ha creato materiali formativi in spagnolo per garantire che questa forza lavoro potesse svolgere efficacemente i compiti assegnati (Schmidt 2019).



Fonte: iLabour Project 2020

Sebbene sulle piattaforme online vengano svolti molti tipi diversi di lavoro, se esaminiamo il livello di abilità ad essi associato, emergono alcune tendenze. Dato che il lavoro di microtask tende ad essere generico, ripetitivo e scarsamente retribuito, può risultare insoddisfacente rispetto ad altre possibilità di lavoro nei paesi sviluppati. Tuttavia non è stato sempre così. Nel caso di Amazon Mechanical Turk, le prime ricerche hanno rilevato che i lavoratori tendevano a essere donne giovani e istruite con paghe medio-alte; tuttavia, man mano che la piattaforma è diventata più internazionale, attirando lavoratori dall'India, i salari medi guadagnati su piattaforma sono diminuiti e la forza lavoro è divenuta più giovane, con un maggiore numero di uomini (Ross et al. 2010). Di conseguenza, chi nei paesi sviluppati ha continuato a lavorare su AMT proviene da popolazioni tendenzialmente più vulnerabili. Lavora per integrare la (bassa) retribuzione proveniente da altri lavori e ha bisogno di soldi, ha problemi di salute o responsabilità di cura dell'infanzia. Secondo le parole di un lavoratore del *crowd* degli Stati Uniti: "Molte persone con cui lavoro potrebbero essere considerate parte di una popolazione vulnerabile. Facciamo questo lavoro perché è la nostra unica possibilità." (Berg et al. 2018).

Per le piattaforme online in cui gli introiti tendono ad essere più alti, le motivazioni dei lavoratori sono probabilmente diverse. Le piattaforme possono fornire a queste persone una maggiore autonomia o l'accesso a una base più estesa di clienti. Molti lavoratori dichiarano che sebbene ci siano degli svantaggi nel lavorare come libero professionista tramite una piattaforma online (in particolare la commissione pagata alla piattaforma), i sistemi di gestione dei pagamenti, che spesso richiedono al cliente di depositare i fondi in garanzia prima di iniziare il lavoro, danno ai lavoratori una maggiore sicurezza. Con questo tipo di intermediazione, i lavoratori sono meno preoccupati del mancato pagamento dei compensi, un problema che i lavoratori autonomi affrontano già nel mondo *offline*.

I lavoratori delle piattaforme basate sulla posizione

Come per le piattaforme online, il fascino del lavoro basato sulla posizione dipende in modo importante dalle condizioni del mercato del lavoro locale. Nelle regioni in cui le opportunità nel mercato del lavoro locale sono scarse, lavori come guidare un taxi, fare le pulizie nelle case o consegnare cibo possono rappresentare una buona opportunità per i coloro che hanno una formazione qualificata o un'istruzione formale. In effetti, le condizioni sfavorevoli del mercato del lavoro sono spesso citate come precursore determinante dei servizi su richiesta e per l'economia delle piattaforme. Inoltre molte di queste sono state lanciate e hanno goduto di notevole crescita nel periodo della grande recessione, quando la disoccupazione era elevata (Srnicsek 2017). Conseguenza della "rivoluzione del commercio al dettaglio" iniziata negli anni '80, caratterizzata da reti di catene di valore espansive e globali e da intricate catene di distribuzione: gran parte del lavoro svolto dai lavoratori delle piattaforme basate sulla posizione ha applicato questa stessa logica alle aree urbane agiate e ha dato alla tecnologia "un volto più visibile e rivolto al pubblico" (Vallas 2019).

Poiché le piattaforme tendono a considerare i lavoratori come autonomi e poiché i lavoratori delle piattaforme portano il peso del rischio finanziario che questo tipo di lavoro comporta (nonostante i sistemi di retribuzione a cottimo e il dover fornire i propri strumenti di lavoro) le piattaforme hanno pochi incentivi per limitare il numero di lavoratori sulle proprie infrastrutture. Perciò, forti dei costi di gestione minimi o nulli, le piattaforme sono state in grado di capitalizzare sulle condizioni precarie generate dalla crisi e offrire a molti lavoratori una via d'uscita dalla disoccupazione. Ricerche più recenti hanno dimostrato che c'è ancora un grande ricambio nella forza lavoro, suggerendo dunque che le piattaforme di lavoro possono offrire alle persone opportunità di lavoro in tempi di transizione, sebbene tali risultati non siano universali. La ricerca dell'ETUI sui lavoratori delle piattaforme nell'Est Europa, per esempio, ha riscontrato che le piattaforme non aiutano a integrare i lavoratori nel mercato del lavoro (Piasna e Drahokoupil 2019).

Molte importanti piattaforme basate sulla posizione hanno cercato di creare narrazioni specifiche sui vantaggi del lavoro autonomo e del lavoro tramite piattaforme (Piasna e Drahokoupil 2019). Tali narrazioni, promosse soprattutto da piattaforme con grandi budget per le pubbliche relazioni, come Uber, sostengono i vantaggi e la libertà di "essere il capo di se stessi", la flessibilità dell'orario di lavoro, la facilità di accesso al mercato e a redditi più alti. Questo tipo di marketing ha svolto un ruolo importante nel reclutare lavoratori per la piattaforma (Berg e Johnston 2019; Jamil e Noiseux 2018; Rosenblat 2018). Anche le promozioni finanziarie sono state un fattore importante che ha attirato i lavoratori verso le piattaforme, sebbene abbiano anche dimostrato di essere di breve durata, facendo sì che alcuni ne parlino come un metodo di reclutamento di tipo "specchietto per le allodole" (Horan 2017). Allo stesso modo ci sono casi in cui imprese consolidate sono state danneggiate dalle piattaforme di lavoro digitali e gli operai di lunga data si sono spostati dalle imprese tradizionali alle piattaforme a causa di uno dei motivi di cui sopra o a causa di cambiamenti nella domanda del mercato. Questo tipo di interruzioni nel settore è stato più evidente nell'ambito del trasporto passeggeri

che ha, almeno nei paesi sviluppati, una storia di normative più rigorose rispetto alle professioni come il lavoro domestico e dei servizi.

Ci sono casi dimostrati in cui le persone scelgono il lavoro delle piattaforme per l'interazione sociale o per piacere, come nelle piattaforme di lavoro online. Molti lavoratori basati sulla posizione, invece, dipendono dalle piattaforme per il reddito che ne ricavano (Rosenblat 2018). Il lavoro sulle piattaforme basate sulla posizione altamente standardizzato (come servizi di consegna e trasporto), tende ad attrarre un segmento di popolazione leggermente diverso rispetto alle piattaforme basate sulla posizione più specializzate ma meno standardizzate (come servizi di riparazione a domicilio e di servizi). Mentre quest'ultimo gruppo include lavoratori specializzati autonomi, il primo probabilmente comprende soggetti più vulnerabili. Nel caso dei trasporti o dei servizi domestici, ad esempio, i lavoratori delle piattaforme spesso includono immigrati, popolazioni discriminate e lavoratori giovani (Berger et al. 2018). Qualora i lavoratori più specializzati e finanziariamente sicuri scegliessero il lavoro della piattaforma, potrebbero soppiantare i lavoratori più vulnerabili e contribuire a una maggiore disuguaglianza in termini di reddito e nel mercato del lavoro; i ricercatori hanno anche suggerito che man mano che le piattaforme basate sulla posizione si espandono, incorporano lavoratori meno istruiti e più sfruttabili (Schor 2017), disegnando così un parallelo analogo all'espansione internazionale del lavoro delle piattaforme online.

L'esperienza spagnola delle piattaforme di lavoro digitali: Un caso di studio dell' Unión General de Trabajadores (UGT)

In Spagna, il compito di regolamentare le condizioni di lavoro sulle piattaforme digitali è stato svolto attraverso una battaglia legale promossa dai sindacati e dagli amministratori pubblici. Le app per la consegna (Deliveroo, Glovo e Uber Eats) e coloro che vi lavorano sono stati al centro di questa lotta durata quattro anni. L'attenzione, durante tutto questo percorso, ha riguardato lo status occupazionale dei lavoratori delle consegne e i sindacati hanno cercato di dimostrare che esiste un chiaro rapporto di lavoro tra i lavoratori delle piattaforme e le piattaforme stesse. Numerose sentenze delle Corti per gli Affari Sociali (prima istanza) e delle Alte Corti di Giustizia (seconda istanza) hanno stabilito che, in effetti, i lavoratori delle piattaforme sono dipendenti; tuttavia, a causa dei continui appelli (che debbono ancora arrivare alla Corte Suprema), la lotta non è ancora finita.

In Spagna, i sindacati hanno sostenuto che i lavoratori delle consegne sono lavoratori dipendenti per le seguenti ragioni:

1. Il sistema di valutazione individuale e la concorrenza costante

I sistemi di valutazione e di punteggio sono una caratteristica fondamentale delle piattaforme di lavoro digitali. Essi monitorano vari comportamenti dei lavoratori addetti alle consegne - tra cui la velocità, la disponibilità nelle ore di punta (venerdì, sabato e domenica sera), il numero di ordini effettuati, ecc - allo scopo di gestire i lavoratori e distribuire il lavoro. In questo sistema i lavoratori sono pagati a cottimo (in altre parole, sono pagati per ogni ordine consegnato e non per il numero di ore lavorate). La piattaforma articola, tuttavia, un modello di concorrenza costante che assegna un punteggio a ciascun addetto alle consegne, al fine di determinare la sua capacità di accedere al lavoro - e quindi la capacità del lavoratore di guadagnare di più. Questo argomento è stato fondamentale per stabilire il fatto che, lungi dall'essere un'attività autonoma, è la piattaforma che organizza il lavoro.

2. La capacità della piattaforma di disconnettere o disattivare i lavoratori

La disconnessione può essere intesa come un'azione di licenziamento. In pratica, un lavoratore disconnesso può scoprire improvvisamente di non poter aprire l'app e quindi di non poter lavorare. A volte un lavoratore può ricevere un'e-mail che contesta il mancato rispetto di una particolare clausola del contratto. Anche questa risoluzione unilaterale del rapporto tra il lavoratore e la piattaforma può avvenire senza alcuna giustificazione. Questo è ciò che ha permesso ai sindacati spagnoli di sostenere che la disconnessione può essere equiparata al licenziamento.

3. Il contratto "TRADE"

La legislazione spagnola prevede due categorie di lavoratori: i lavoratori dipendenti (salariati) e i lavoratori autonomi. Quest'ultima categoria ha due sottocategorie: i lavoratori autonomi, che dipendono da se stessi, e i TRADE, lavoratori autonomi per i quali il 75% della loro attività lavorativa dipende da un'unica impresa. Le piattaforme digitali hanno imposto il contratto TRADE (anziché un contratto di lavoro), trasferendo di fatto il costo sociale della loro attività sui lavoratori. Le sentenze della Corte insistono sul fatto che il contratto TRADE non è un'espressione della volontà di entrambe le parti, ma piuttosto è imposto ai lavoratori dalle piattaforme. Inoltre, è stato rilevato che gli incontri di formazione iniziale forniti dalle piattaforme ai lavoratori hanno dato chiare istruzioni ai lavoratori di iscriversi al sistema di lavoro autonomo (RETA).

4. La bugia della flessibilità

Le piattaforme insistono nel promuovere un modello di lavoro autonomo con una totale flessibilità di orari. Per fare questo, usano un linguaggio che nasconde la reale natura del rapporto di lavoro, cambiando il termine stipendio con reddito, gli orari con "slot" o bande orarie, ecc. Questa grande menzogna è stata dimostrata in tribunale dalle testimonianze di lavoratori che lavoravano fino a 70 ore alla settimana per mantenere un punteggio elevato. Inoltre, i lavoratori non sempre ricevevano il lavoro nelle ore loro assegnate. A volte c'era richiesta solo in quattro o cinque delle ore previste; in questi casi dovevano passare il resto della giornata in strada in attesa di essere chiamati perché, rischiando di essere penalizzati dalla piattaforma, erano comunque obbligati a rispettare gli orari concordati. Le sentenze hanno stabilito che questa fosse un'altra prova dell'organizzazione del lavoro: la piattaforma controlla su base oraria il numero di lavoratori per la consegna per soddisfare la domanda ed è anche responsabile della distribuzione del lavoro.

5. Le piattaforme cambiano unilateralmente le condizioni

Per gestire la domanda e l'offerta, le piattaforme cambiano regolarmente le condizioni di lavoro (recentemente ciò è avvenuto nel pieno della pandemia COVID-19). Questi cambiamenti aiutano anche le piattaforme ad acquisire posizioni di mercato vantaggiose, a migliorare il loro vantaggio competitivo e permettono di modificare il costo dei loro servizi. Di conseguenza, dal 2016 le retribuzioni sono state progressivamente ridotte, mentre la distanza di consegna è aumentata considerevolmente. In altre parole, i lavoratori viaggiano di più per meno soldi.

Questi cinque punti illustrano alcune delle condizioni di lavoro avverse che i lavoratori delle piattaforme sperimentano in Spagna. Eppure, nonostante questo, il numero di lavoratori delle piattaforme è cresciuto enormemente. Questa crescita è in gran parte dovuta alla situazione sociale e politica nel paese.

Dopo la crisi del 2008, il governo conservatore ha imposto un sistema di aiuti economici per incoraggiare l'imprenditorialità. Questo sistema ha permesso a moltissimi di iniziare a lavorare come lavoratori autonomi, e le piattaforme hanno rapidamente approfittato di questa caratteristica. Secondo uno studio pubblicato da UGT, le piattaforme sono state in grado di evitare 168 milioni di euro all'anno di spesa sociale scaricandola sui lavoratori (ad esempio quelli relativi alla protezione sociale). La realtà ha dimostrato che molti lavoratori delle piattaforme non sono mai stati imprenditori, ma solo persone che provavano a sopravvivere alla crisi.

Questa enorme disuguaglianza che le piattaforme ha generato ha portato ad un incremento nell'organizzazione autonoma dei lavoratori e all'azione collettiva. Le piattaforme hanno cercato di soffocare queste azioni scollegando (o disattivando) i lavoratori che aiutavano a organizzare proteste. In effetti, questo può rendere difficile l'azione sindacale e il tesseramento degli iscritti. Tuttavia, l'UGT ha sporto denuncia contro le piattaforme per questo tipo di attività illegale. Ad esempio, la società di consegne Glovo è stata condannata per aver violato il diritto fondamentale allo sciopero e alla libertà di espressione.

Infine, l'UGT è riuscita a ricorrere alla Corte di giustizia per esigere l'applicazione del contratto collettivo di trasporto merci su strada in Glovo. Nella sentenza la Corte dichiara che le piattaforme non sono intermediari ma società impegnate nel settore dei trasporti e della logistica, mentre l'attività di Glovo consiste nell'organizzare e gestire un servizio di consegna.

Un ringraziamento speciale agli esperti Ruben Ranz e Felipe Diaz di UGT per aver fornito questo caso di studio sull'esperienza spagnola di lavoro delle piattaforme.



Chi sono i clienti? Perché usano le piattaforme?

I clienti delle piattaforme spaziano dalle persone alle imprese e hanno esigenze diverse. Alcuni ricercano servizi che richiedono solo pochi secondi, mentre altri cercano di assumere lavoratori per collaborazioni a lungo termine. Sebbene i motivi per cui le piattaforme vengono utilizzate varino ampiamente, ci sono alcune tendenze evidenti, in particolare quando si tratta di offrire servizi basati sulla posizione o online e a seconda che i clienti siano privati oppure aziende.

I clienti aziendali utilizzano spesso le piattaforme come parte di una più ampia strategia di esternalizzazione. Dalla fine degli anni '60 e all'inizio degli anni '70, l'esternalizzazione è aumentata come strategia per rendere le aziende più flessibili e in grado di competere meglio nei mercati caratterizzati da una domanda variabile, da una maggiore concorrenza internazionale e da cicli di produzione accelerati (Harrison e Kelley 1993). Ciò ha influenzato il modo in cui le aziende ottengono contenuti e manodopera e le piattaforme rappresentano un nuovo modo per soddisfare queste esigenze.

I servizi non essenziali, quelli non collegati all'attività principale di un'azienda, sono stati storicamente sensibili all'esternalizzazione. L'esigenza di manodopera specializzata o intermittente dipende dalla natura dell'impresa: in molte aziende alcuni servizi richiesti occasionalmente, come per esempio la progettazione grafica del logo, brevetti oppure trasferimenti all'aeroporto, non necessitano dell'assunzione di un dipendente. Le aziende, invece, sono diventate clienti di uffici brevetti e avvocati o hanno stipulato contratti di assistenza con servizi di limousine. Ora, poiché molte di queste attività possono essere svolte su richiesta tramite le piattaforme, le aziende potrebbero trovarsi a sostituire il loro consueto servizio di ristorazione con un account aziendale di consegna di cibo via app.

Inoltre è probabile che le aziende impegnate in settori ad alta intensità digitale o che espandono le proprie capacità nell'intelligenza artificiale abbiano una forte domanda di attività che possono essere soddisfatte tramite le piattaforme di lavoro online. La guida autonoma è un esempio conosciuto, che richiede una enorme quantità di informazioni sui paesaggi urbani che sono stati classificati e categorizzati – un lavoro che continua ad essere svolto dagli umani. Perfino le aziende a bassa intensità digitale, come gli hotel, hanno utilizzato lavoratori provenienti dalle piattaforme online per classificare gli sprechi alimentari. In questi casi viene posizionata una telecamera automatica in un bidone della spazzatura per documentare ciò che è stato scartato e ai lavoratori della piattaforma viene chiesto di registrare ciò che è stato buttato via, nel quadro di un programma più generale per la riduzione degli scarti. I lavoratori sono anche impiegati per le ricerche di mercato: nei casi in cui i clienti cerchino di ottenere informazioni sui prezzi dei prodotti, ad esempio, si reclutano lavoratori sulla piattaforma per scattare foto nei centri commerciali locali che vengono poi caricate sulla piattaforma. In effetti, molte aziende utilizzano le piattaforme per elaborare o produrre grandi quantità di informazioni.

Tra le singole persone, forse, l'uso più comune delle piattaforme di lavoro riguarda le attività di consumo familiare. Coloro i quali necessitano di un passaggio, della

pulizia della casa o della consegna di un pasto evidenziano la comodità delle piattaforme di lavoro per soddisfare i propri desideri su richiesta. Nel caso delle piattaforme online si conosce meno sulla domanda individuale dei servizi, tranne nel caso di accademici e ricercatori, tra i quali molti hanno iniziato a utilizzare piattaforme come Amazon Mechanical Turk e Prolific Academic al fine di reclutare partecipanti per i loro sondaggi.



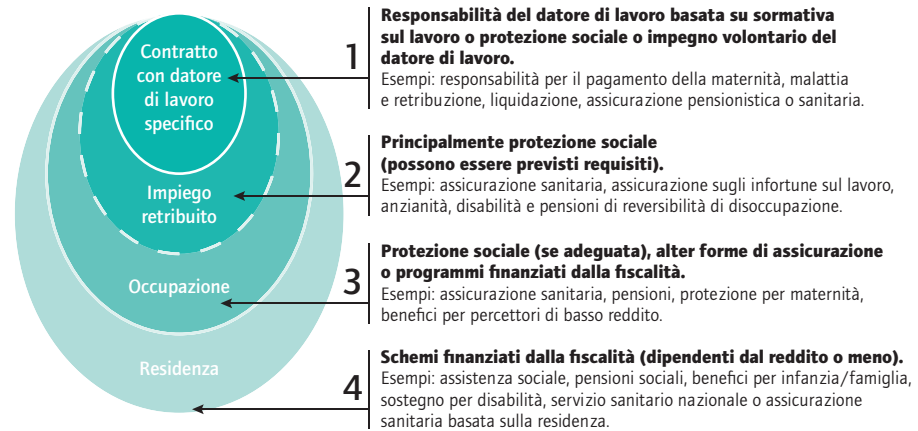
Quali tipi di problemi emergono?

In generale, il lavoro che si svolge sulle piattaforme digitali è scarsamente integrato nelle nostre strutture di governance del lavoro e nei nostri attuali schemi di protezione sociale. Dal momento che i lavoratori delle piattaforme sono di solito considerati autonomi, spesso non godono delle protezioni di base di diritto del lavoro relative alla retribuzione oraria, alla salute, alla sicurezza sul lavoro e persino ai diritti di contrattazione collettiva. In tali situazioni, i lavoratori si assumono una parte sproporzionata dei rischi legati all'occupazione e sono responsabili del proprio benessere finanziario, fisico ed emotivo. In condizioni di mercato caratterizzate da un'elevata disoccupazione, competenze limitate o esigenze finanziarie e in cui i lavoratori autonomi possono competere tra loro per un numero limitato di posti, il lavoro autonomo può aumentare il rischio di auto-sfruttamento e potenzialmente alimentare una veloce discesa verso il fondo.

In molti Paesi, un rapporto di lavoro formale può anche essere un prerequisito per ottenere l'accesso all'assicurazione di disoccupazione, all'assicurazione sanitaria e alle pensioni di anzianità, ma i rischi e i problemi specifici che sorgono nel contesto del lavoro digitale dipendono da come l'infrastruttura della protezione sociale di un paese è organizzata.

Di seguito è riportato uno schema che raffigura le strutture di protezione sociale lungo un filo strettamente correlato allo status occupazionale. La copertura è più restrittiva nei sistemi in cui la protezione sociale è strettamente associata all'occupazione. In tali situazioni, è probabile che i lavoratori non standard come quelli delle piattaforme digitali debbano affrontare lacune nella copertura perché non sono considerati dipendenti. In alcuni casi, i lavoratori potrebbero ottenere una copertura privata o optare per schemi pubblici, ma potrebbero doversi fare carico della maggior parte dei costi, che invece nell'ambito di un rapporto di lavoro più tradizionale è un carico spesso condiviso tra datori di lavoro e lavoratori. In altri casi ancora i lavoratori potrebbero non avere accesso a nessuna di queste coperture.

Il costo finanziario dell'errata classificazione dei lavoratori non grava soltanto sui lavoratori, ma influisce anche sulla capacità dello stato di tassare adeguatamente le imprese e finanziare programmi governativi a sostegno di cittadini e lavoratori. Nel novembre 2019, ad esempio, lo stato del New Jersey (USA) ha emesso una sanzione fiscale di 650 milioni di dollari a Uber per non aver pagato le imposte sulla disabilità e l'assicurazione di disoccupazione per quattro anni (Opfer 2019).



Fonte: Behrendt e Nguyen 2018

Nei casi in cui la protezione è orientata all'universalità e allo status di residenza, anche coloro che hanno un impiego non standard avranno probabilmente un certo livello di protezione. Tali sistemi sono generalmente finanziati dalle entrate fiscali e può essere richiesto che le persone si dichiarino autonomamente come contribuenti. Riguardo coloro che non dichiarano le entrate relative al lavoro svolto attraverso le piattaforme e utilizzano comunque fondi e servizi pubblici, ciò solleva preoccupazioni in merito a un potenziale sotto finanziamento di questi sistemi nel medio o lungo termine.

In ogni caso, è necessario ampliare la copertura per garantire la protezione sociale per tutti; le sfide poste dal lavoro delle piattaforme evidenziano alcune delle lacune attuali. Oltre ai problemi derivanti dalla classificazione dell'occupazione, gli elementi del breve termine, transitori e internazionali del lavoro delle piattaforme possono presentare complicazioni amministrative per un'efficace amministrazione dei sistemi di protezione sociale (Weber 2018). Inoltre, nei paesi i cui sistemi richiedono requisiti legati al tempo e al reddito per accedere alle indennità di disoccupazione, i lavoratori delle piattaforme possono avere difficoltà a godere di queste protezioni a causa dell'orario di lavoro e delle entrate variabili, caratteristiche comuni nel lavoro della piattaforma.

La potenziale mancanza di copertura solleva preoccupazioni particolari per coloro che traggono la loro principale fonte di reddito dalle piattaforme di lavoro, poiché potrebbero non avere accesso ai regimi di protezione sociale con altri mezzi (Killhoffer et al. 2019). Questo è particolarmente vero, considerato che il lavoro attraverso la piattaforma è spesso associato a caratteristiche precarie come guadagni e programmi incoerenti e la scarsa sicurezza sul lavoro. Queste caratteristiche potrebbero contribuire a maggiori fabbisogni o a rendere le persone più dipendenti dai sistemi di protezione sociale. Anche nei casi in cui i lavoratori considerino il lavoro sulla piattaforma come secondario, i guadagni della piattaforma potrebbero non essere accreditati ai fini della protezione sociale. Se questo tipo di lavoro dovesse diventare più comune, potrebbe sollevare problemi di lungo periodo sull'ammissibilità e la copertura dei lavoratori e sulla solvibilità finanziaria dei sistemi di protezione sociale.

Il lavoro delle piattaforme è caratterizzato da numerose difficoltà e i lavoratori hanno pochi modi per affrontare i loro problemi, indicati nella tabella seguente. Ad esempio, molte piattaforme seguono politiche che consentono ai clienti di non pagare i lavoratori ad attività completata, ma forniscono ai lavoratori pochi diritti, se non nessuno.

In questi casi, il lavoro finito può essere conservato da una piattaforma o da un cliente e persino potenzialmente utilizzato, il che suggerisce che il rifiuto del pagamento può avere poco a che fare con la qualità del lavoro. È noto anche che i lavoratori affrontano gli errori della piattaforma, con la conseguente perdita di tempo e di lavoro, e sono stati persino bloccati dalle piattaforme o disconnessi per errore. In questi casi, i lavoratori sostengono i costi relativi al malfunzionamento della piattaforma, sempre con poche (se presenti) opportunità di recupero.

In breve, questa sezione ha fornito una panoramica delle motivazioni dei lavoratori e degli utenti della piattaforma, informazioni sulla distribuzione geografica di questo tipo di lavoro e sui rischi e problemi che normalmente emergono.

Tabella 1 Problemi comuni dei lavoratori rispetto alle piattaforme

Problema	Descrizione	Soluzione suggerita
Nessun pagamento salariale	Alcune piattaforme seguono politiche che consentono ai clienti di rifiutare di pagare i lavoratori per attività già completate. Questi standard sono spesso poco chiari e i lavoratori hanno poca o nessuna voce in capitolo.	I lavoratori dovrebbero avere il diritto di contestare il mancato pagamento e le contestazioni dovrebbero essere riviste da un dipendente umano della piattaforma. Se l'esito della revisione non è accettabile per il cliente o il lavoratore, è necessario creare una terza parte neutrale per prendere decisioni definitive e vincolanti.
Descrizioni non chiare delle attività richieste	I clienti sono responsabili della descrizione delle attività, ma queste non sono sempre chiare o facilmente comprensibili. Quando non lo sono, possono verificarsi problemi di mancato pagamento per i lavoratori.	Le piattaforme dovrebbero rivedere le descrizioni delle attività prima di pubblicarle per assicurarsi che siano chiare.
Problemi tecnici della piattaforma	A volte le piattaforme hanno dei problemi tecnici. Ciò può comportare che i lavoratori restino bloccati fuori dalla piattaforma, perdendo tempo di lavoro prezioso o addirittura lavori già finiti.	Dovrebbero essere istituite procedure in modo che i lavoratori non paghino per il tempo o il lavoro persi in caso di malfunzionamento della piattaforma.
Valutazioni ingiuste	Molte piattaforme chiedono ai clienti di giudicare un lavoratore svolge il proprio lavoro. Tuttavia, queste valutazioni non sono sempre eque e i lavoratori possono essere incolpati di problemi al di sopra del loro controllo.	I lavoratori dovrebbero avere un meccanismo per contestare le valutazioni che gli sembrano ingiuste. Questo processo deve essere neutrale.
Scarsa comunicazione	A volte i lavoratori hanno domande da rivolgere alla piattaforma o ai clienti su processi, attività o problemi di pagamento. I tempi di risposta possono essere lenti e i lavoratori non sono sempre trattati con rispetto.	È necessario stabilire un processo trasparente per quanto riguarda la comunicazione sulla piattaforma e anche indagini che assicurino che le richieste dei lavoratori ricevano risposta in modo tempestivo e rispettoso.
Rischi psicosociali	A volte ai lavoratori vengono richiesti compiti che trovano destabilizzanti, psicologicamente stressanti o angoscianti a causa della natura del contenuto. Ciò è comune nel caso della moderazione dei contenuti.	I compiti che possono essere psicologicamente stressanti dovrebbero essere chiaramente indicati come tali. I lavoratori che completano questo tipo di attività dovrebbero avere accesso alla consulenza e ad altri servizi di supporto psicologico, le cui spese debbono essere coperte dal cliente o dalla piattaforma.
Mancanza di una voce collettiva	I lavoratori hanno poche opportunità di far conoscere le proprie esigenze, preoccupazioni e opinioni ai gestori delle piattaforme o di influenzare le condizioni in cui lavorano.	Ai lavoratori dovrebbe essere offerto un sistema giuridicamente vincolante che dia voce ai loro bisogni e desideri. Ciò potrebbe includere diritti collettivi come l'adesione al sindacato, comitati aziendali e diritti di co-determinazione.

Fonte: adattato da Silberman S (2017) in Graham M. e Shaw J. (eds.) Toward a Fairer Gig Economy, Meatspace Press



Capitolo 3

Come possiamo affrontare i problemi?

Qual è il quadro normativo per il lavoro delle piattaforme? I lavoratori delle piattaforme sono dipendenti o autonomi? È possibile negoziare accordi collettivi con gli operatori delle piattaforme? Il dialogo sociale informale. E gli schemi volontari come i codici di condotta e le certificazioni di terze parti: sono validi?



Il quadro normativo attuale

Abbiamo concluso il capitolo precedente evidenziando alcuni dei rischi associati al lavoro attraverso le piattaforme di lavoro digitali. In questo capitolo rivolgiamo la nostra attenzione a una discussione su come queste sfide possono essere affrontate.

Le leggi e la burocrazia che regolano il mercato del lavoro, la protezione e il dialogo sociale sono il telaio su cui tessiamo la trama economica e sociale della società; aiutano a garantire che la ricchezza generata dall'attività economica e dal lavoro sia condivisa da tutti. Al momento, tuttavia, il lavoro delle piattaforme è scarsamente integrato nelle nostre istituzioni sociali ed economiche e nei quadri normativi. In altre parole, le regole in atto per garantire la sicurezza sul lavoro, i diritti collettivi e la protezione sociale non sembrano funzionare per i lavoratori della piattaforma. Ciò ha sollevato una serie di domande: la normativa attuale è in grado di includere il lavoro tramite piattaforma? Le nuove tendenze nel lavoro e nell'occupazione richiedono riforme normative? Oppure il lavoro tramite piattaforma è sufficientemente definito da richiedere l'elaborazione di nuove normative? All'inizio, questi dibattiti erano teorici e principalmente concettuali; tuttavia, con il diffondersi del lavoro delle piattaforme, abbiamo visto un numero crescente di soluzioni proposte con approcci diversi. In alcuni casi, ci sono stati tentativi di riformare le normative esistenti per garantire che il lavoro delle piattaforme fosse adeguatamente coperto; in altri casi è stata proposta e attuata una nuova legislazione. Questa varietà di potenziali soluzioni per affrontare le sfide che accompagnano il lavoro tramite piattaforme di lavoro digitali è promettente; tuttavia, allo stato attuale, il panorama normativo rimane frammentato, così come le soluzioni al problema. Di conseguenza, la maggior parte dei lavoratori delle piattaforme versa ancora in condizioni precarie.

Finora, le normative attuali si sono dimostrate più efficaci nel regolare i tipi di lavoro della piattaforma basati sulla posizione che il lavoro online. Ciò può essere attribuito al fatto che la legge è intrinsecamente geografica, ed è quindi in grado di accogliere meglio i lavori organizzati nell'ambito della sua giurisdizione referenziale, come i lavori di consegna e i servizi di trasporto (Johnston 2020). Nonostante il lavoro basato sulla posizione rappresenti un terreno più fertile per la regolamentazione del lavoro delle piattaforme, ci sono casi in cui soluzioni intese a migliorare le condizioni del lavoro di piattaforma basate sulla posizione hanno portato a conflitti legali tra quadri normativi locali, nazionali e persino internazionali. I conflitti legali dovrebbero rappresentare una sfida ancora maggiore per il microtask e il lavoro freelance online, poiché la distribuzione

(spesso) transnazionale di clienti, piattaforme e lavoratori solleva questioni complicate rispetto al sistema appropriato ai fini della supervisione e della governance (Cherry 2019).

La riforma legale e l'azione legislativa non sono state le uniche soluzioni proposte per regolamentare il lavoro nell'economia della piattaforma. Ulteriori sforzi sono emersi utilizzando altri meccanismi di governance come il dialogo sociale e l'autoregolamentazione volontaria. Anche queste opzioni sono accompagnate da opportunità e sfide. Le parti in causa non sono sempre disposte a impegnarsi nel dialogo e l'applicabilità dei risultati raggiunti può essere discutibile.

Lo sviluppo di strategie e meccanismi per regolamentare il lavoro tramite piattaforma è un cantiere aperto e gli sforzi sono ancora nelle loro fasi iniziali; il resto di questo capitolo evidenzia alcuni approcci che sono stati adottati. In particolare, esaminiamo i tentativi di ricomprendere i lavoratori nell'ambito delle normative sul lavoro esistenti affrontando il problema della (mis)classificazione del lavoro, discutendo esempi di legislazione sia a livello UE che nazionale che può migliorare le condizioni e far avanzare gli interessi dei lavoratori delle piattaforme, e rivedere esempi in cui il dialogo sociale formale è stato utilizzato per aiutare a regolare il lavoro sulla piattaforma. Date le particolari preoccupazioni che sono state sollevate riguardo ai lavoratori della piattaforma e all'accesso all'assistenza sanitaria, alle pensioni e ad altri benefici, evidenziamo gli sforzi per integrare il lavoro della piattaforma negli schemi di protezione sociale separatamente. Il capitolo si conclude esaminando e valutando una serie di sforzi volontari di regolamentazione emersi che mirano a migliorare specificamente le condizioni di lavoro.



Dipendenti o autonomi?

Le piattaforme di lavoro sono differenti tra loro, i lavoratori delle piattaforme sono però trattati in assoluta maggioranza come autonomi. Ma, mentre alcuni lavoratori della piattaforma come quelli delle piattaforme *freelance* hanno livelli relativamente alti di controllo e autonomia su come pianificare il loro tempo e gestire le relazioni con i clienti, altri possono essere vittime dell'errata classificazione del lavoro. Le preoccupazioni in merito alla classificazione dell'occupazione sono particolarmente comuni sulle piattaforme che forniscono servizi di trasporto e consegna, in cui i prezzi sono stabiliti dalla piattaforma e la distribuzione del lavoro è gestita tramite algoritmi, da cui deriva che i lavoratori abbiano un controllo scarso o nullo sui termini del loro lavoro e sulle condizioni sulle quali la loro 'impresa' è gestita.

Affrontare l'errata classificazione dell'occupazione sulle piattaforme di lavoro digitali è essenziale per garantire che i lavoratori possano godere dell'intera gamma di protezioni a cui hanno diritto. L'errata classificazione è emersa come questione centrale nei dibattiti sul lavoro tramite piattaforma, e per valide ragioni. Pur variando a seconda dei regimi nazionali, i diritti del lavoro generalmente includono l'accesso alla contrattazione collettiva, a un'ampia copertura della protezione sociale e alle garanzie minime per salari e orari. Un'errata classificazione fa sì che

i lavoratori perdano l'accesso a questi diritti e alle protezioni fondamentali a loro rischio e pericolo; le piattaforme, nel contempo, beneficiano finanziariamente della cosa e possono dettare più facilmente i termini e le condizioni in modo unilaterale, a favore degli utenti. La correzione delle problematiche dell'errata classificazione dell'occupazione nell'economia delle piattaforme è una strategia efficace per estendere e garantire l'applicabilità della regolamentazione del lavoro esistente ai lavoratori delle piattaforme.

I sindacati hanno svolto un ruolo importante nell'aiutare a chiarire i rapporti di lavoro dei lavoratori delle piattaforme e hanno avuto successo attraverso la contrattazione collettiva e l'azione legale (Vandaele 2018). La ridefinizione di alcuni lavoratori della piattaforma come dipendenti in Danimarca, ad esempio, è stata raggiunta attraverso la contrattazione collettiva. Il sindacato danese 3F e la piattaforma di servizi di pulizia Hilfr hanno negoziato un contratto collettivo che includeva una disposizione in cui i lavoratori sarebbero stati riclassificati come dipendenti dopo aver lavorato 100 ore, a meno che non avessero scelto individualmente di mantenere il loro stato di lavoratore autonomo. Mentre questo approccio ha funzionato bene in Danimarca, dove le parti sociali hanno una lunga storia di negoziati bilaterali e in cui i partner sono stati disposti a impegnarsi in un dialogo, il risultato è unico e i lavoratori di altre giurisdizioni potrebbero trovare questo approccio poco efficace. In questi casi, il contenzioso è stata una tecnica molto più usata per affrontare le questioni relative alla classificazione del lavoro.

Sono stati avanzati numerosi reclami e ricorsi legali sia nell'UE che a livello globale in tema di errata classificazione. Ad esempio, nei Paesi Bassi, la FNV, la Federazione dei sindacati olandesi, ha presentato un ricorso contro la piattaforma di consegna di generi alimentari Deliveroo, sostenendo che i corrieri non erano lavoratori autonomi ma dipendenti erroneamente classificati. Le affermazioni di FNV erano basate su diversi fatti. Hanno sostenuto che Deliveroo avesse una posizione troppo autoritaria nei confronti dei corrieri, che il contratto tra i corrieri e la compagnia fosse stato stipulato unilateralmente dalla compagnia, senza che questi avessero alcun modo di cambiare i termini e le condizioni e che i corrieri non avessero la libertà di cambiare i prezzi che avevano addebitato o la priorità di distribuzione degli ordini ricevuti - fatti che dimostrano il controllo di Deliveroo sui corrieri iscritti all'impresa stessa. Nel gennaio 2019 è stata emessa una sentenza a favore di FNV che ha riconosciuto i corrieri come dipendenti. Ciò non solo ha dato loro il diritto a retribuzioni orarie, ma ha anche incluso i lavoratori in un accordo collettivo settoriale che regola il trasporto professionale di merci (Rechtspraak 2019). Casi di classificazione errata sono stati sollevati in tutto il mondo, dall'Australia all'Argentina, a volte con l'assistenza dei sindacati e altre volte da organizzazioni o lavoratori indipendenti.

Oltre agli sforzi per riclassificare i lavoratori autonomi come dipendenti, è anche importante notare che non tutti i Paesi trattano la questione dello status occupazionale come binaria. In alcuni paesi, tra cui il Regno Unito, la Spagna e l'Italia, esiste una categoria legale intermedia che fornisce ai lavoratori alcune (ma non tutte) protezioni di solito offerte da un contratto di lavoro tradizionale. Queste categorie intermedie sono state talvolta proposte (da piattaforme, studiosi accademici e anche decisori politici) come una soluzione praticabile che offre ai

lavoratori della piattaforma più diritti rispetto al lavoro autonomo. Nel Regno Unito, ad esempio, le sentenze dell'Employment Tribunal di Londra su più casi hanno riscontrato che gli elevati livelli di controllo che le piattaforme nei settori dei trasporti e delle consegne esercitano sui lavoratori sono sufficienti affinché i conducenti e i riders siano considerati "lavoratori" (categoria legale intermedia nel Regno Unito), ma non dipendenti. Ciò fornisce loro diritti come salari minimi garantiti, protezione contro la discriminazione illecita e indennità per ferie (tra le altre cose). Tuttavia, i conducenti non hanno altri diritti garantiti ai dipendenti, come la protezione da licenziamenti ingiusti o il diritto di richiedere contratti di lavoro flessibili.

L'approccio di riclassificare i lavoratori autonomi della piattaforma come "lavoratori" è stato popolare nel Regno Unito. Tuttavia, l'elevata soglia di dipendenza richiesta per l'inclusione ha comportato un uso molto limitato di categorie intermedie simili in altri paesi come la Spagna perché è molto difficile per i lavoratori soddisfare i requisiti necessari (M. A. Cherry e Aloisi 2016). Nei paesi in cui *esistono già* categorie intermedie, queste possono essere una soluzione praticabile per estendere diritti e tutele ai lavoratori autonomi economicamente dipendenti. Tuttavia, le categorie intermedie non ostacolano la dilagante, errata classificazione dello status occupazionale (De Stefano 2016). Nei paesi in cui l'occupazione è binaria, la creazione di una categoria intermedia come "soluzione" alla classificazione occupazionale dei lavoratori delle piattaforme rischia di creare nuove opportunità di classificazione errata, contribuendo infine a un'ulteriore erosione dei diritti dei lavoratori (ibid.). Pertanto, nei paesi in cui non esiste, non raccomandiamo ai sindacati di sostenere la creazione di tale categoria intermedia.

Infine, mentre lo status occupazionale rappresenta un dibattito importante e dominante sui diritti dei lavoratori delle piattaforme, le lotte contro la classificazione errata spesso finiscono in procedimenti giudiziari lunghi e complessi, fino a quando i ricorsi non si esauriscono. Questo approccio può quindi avere degli svantaggi. Inoltre, come è stato menzionato all'inizio di questa sezione, ci sono anche operatori di piattaforma che sono probabilmente considerati liberi professionisti per i quali questo dibattito sullo status occupazionale potrebbe non essere applicabile. Tuttavia, questi lavoratori meritano comunque diritti e protezioni.

È pertanto necessario estendere le tutele a tutti i lavoratori, indipendentemente dallo status occupazionale. I recenti sviluppi suggeriscono un maggiore riconoscimento dell'importanza dei diritti universali e delle tutele per tutti i lavoratori, come ad esempio nel punto 5 del Pilastro Europeo dei Diritti Sociali: "indipendentemente dal tipo e dalla durata del rapporto di lavoro, i lavoratori hanno il diritto a un trattamento equo e paritario per quanto riguarda le condizioni di lavoro, l'accesso alla protezione sociale e alla formazione [...] E' promossa la transizione verso forme di lavoro a tempo indeterminato deve essere" (Parlamento europeo 2019).



Altre regolamentazioni UE in materia

Nel riflettere sul modo in cui migliorare i diritti e le tutele per i lavoratori della piattaforma, la legislazione sui diritti digitali può essere uno strumento utile. Considerata l'importanza dei dati per il funzionamento delle piattaforme, l'accesso asimmetrico ai dati può creare condizioni che privilegiano gli interessi della piattaforma, penalizzando i lavoratori. I regolamenti dell'UE, come il regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e il regolamento Platform to Business (P2BR), possono essere utilizzati per creare una maggiore trasparenza tra gli utenti della piattaforma e promuovere una simmetria informativa. I lavoratori hanno appena iniziato a esplorare le possibilità di come l'accesso ai propri dati possa migliorare la loro comprensione degli algoritmi della piattaforma, le tendenze del settore e come questo può essere usato per migliorare il loro potere di contrattazione collettiva.

Il GDPR vuole fornire alle persone un maggiore controllo sui propri dati personali assicurando di aver dato il consenso alla raccolta di questi, che siano state fornite informazioni su come i dati verranno trattati e consentendo loro di accedere ai loro dati personali e per cancellarli se lo desiderano. Poiché le piattaforme sono infrastrutture ad alta intensità di dati, il GDPR può essere applicato al lavoro delle piattaforme in modo proficuo. Ad esempio, nel Regno Unito, i conducenti di Uber hanno richiesto individualmente copie dei propri dati personali al fine di aggregare collettivamente i loro profili Uber individuali per comprendere meglio le tendenze del settore sui guadagni dei conducenti, alle distanze di viaggio e all'orario di lavoro, nella speranza di far avanzare alla fine i loro obiettivi collettivi (Varghese 2020). Ma il potenziale del GDPR potrebbe essere molto più ampio. Ad esempio, l'articolo 22 fornisce agli interessati (in questo caso i lavoratori) "il diritto a non essere sottoposto a una decisione basata esclusivamente sul trattamento automatizzato ... che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona". Anche nei casi in cui i lavoratori abbiano fornito il consenso relativamente al processo decisionale automatizzato (un'eccezione alla clausola di cui sopra), il responsabile del trattamento dei dati (in questo caso la piattaforma) deve "attuare misure adeguate per salvaguardare i diritti e le libertà dell'interessato e gli interessi legittimi", incluso "almeno il diritto di ottenere l'intervento umano" nella decisione presa e la capacità di "esprimere il punto di vista [dell'interessato] e di contestare la decisione" (Unione Europea 2019a).

Nel contesto delle piattaforme di lavoro, il GDPR potrebbe o impedire alle piattaforme di valutare automaticamente il lavoro svolto o almeno fornire ai lavoratori il diritto di richiedere l'intervento umano in caso di valutazione sfavorevole. Ciò risulta particolarmente vero se tali valutazioni incidono sulla loro futura idoneità al lavoro (ad es. su reputazione) o sul pagamento. Allo stesso modo il GDPR potrebbe fornire ricorso ai lavoratori per quanto riguarda i processi comunemente automatizzati mediante i quali i loro account sono sospesi, disattivati o cancellati. Al momento, l'utilizzo di processi automatizzati per la valutazione delle attività e la sospensione e la disattivazione dell'account sono pratiche comuni che i lavoratori spesso definiscono sleali (Berg et al. 2018;

Drahokoupil e Piasna 2019; Rosenblat e Stark 2016). Il GDPR presenta una possibile via di aggiustamento, sebbene non sia ancora stato testato.

Oltre al GDPR, il regolamento che promuove l'equità e la trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online (regolamento 2019/1150, il cosiddetto "regolamento piattaforma-impresa" o "P2B") offre un'altra opportunità per estendere i diritti e le tutele alle persone che offrono i loro servizi tramite piattaforme. Pur estendendo i diritti degli utenti, il P2B ha anche dei limiti. Attualmente è limitato agli utenti commerciali che offrono beni o servizi direttamente ai consumatori che agiscono a titolo privato. Ciò sembra escludere i lavoratori delle piattaforme che lavorano per clienti aziendali e può escludere configurazioni di lavoro complesse come quelle che si trovano sulle piattaforme di video online e alcune piattaforme microtask, in cui le piattaforme possono fungere da intermediario (Parlamento Europeo 2019b). Il P2B non entrerà in vigore fino a luglio 2020, il che significa che, al momento della stesura di questo documento, la sua potenziale applicazione ai fini della promozione dei diritti dei lavoratori non è stata ancora testata. Il P2B sarà rivisto nel 2022.



Selezione di normative nazionali o regionali pertinenti

Nota: in questa sezione abbiamo incluso principalmente esempi di paesi dell'UE. Tuttavia, abbiamo anche inserito esempi non UE che sembrano promettenti e potenzialmente applicabili nel contesto dell'UE.

La sezione discute inoltre la regolamentazione di Airbnb. Pur non essendo principalmente una piattaforma di lavoro, Airbnb è una piattaforma digitale che i regolatori hanno faticato a tenere sotto controllo in modo analogo alle piattaforme di lavoro su cui ci concentriamo in questa guida.

I governi nazionali e locali hanno implementato una serie di regolamenti con implicazioni per il lavoro basato su piattaforma. La crescita dell'occupazione non standard in generale, e in particolare del lavoro delle piattaforme, ha dato slancio a molte riforme generali per proteggere i diritti di tutti i lavoratori, indipendentemente dallo status occupazionale. Queste normative sono state spesso dirette all'estensione dei diritti dei liberi professionisti o dei lavoratori autonomi in generale, e quindi hanno avuto un impatto positivo sui lavoratori autonomi delle piattaforme.

Vari paesi dell'UE hanno istituito regolamenti sull'economia delle piattaforme. L'ambito di applicazione di questi regolamenti va dalle leggi che impongono requisiti minimi di registrazione alle leggi che si rifanno esplicitamente alle condizioni di lavoro, ai diritti e alle tutele dei lavoratori delle piattaforme. Le norme di registrazione di base includono esempi come la legge sul trasporto stradale della Slovenia che impone ai conducenti di Uber di ottenere le licenze di taxi o la legge sulle locazioni di residenza in Irlanda, che richiede ai proprietari di case che desiderano offrire affitti a breve termine tramite AirBnB di registrarsi e rispettare rigidi limiti rispetto al numero di giorni in cui possono rendere disponibili le loro proprietà (Eurofound 2018). Questi tipi di regolamenti assicurano che lo Stato sia

a conoscenza del numero di utenti in un determinato settore e possa controllare meglio l'accesso al mercato e il loro funzionamento.

Abbondano anche esempi di regolamenti volti a migliorare le condizioni e le tutele del lavoro. Nel caso della Francia, ad esempio, la legge 2016-1088 di agosto 2016 ha ridefinito le piattaforme elettroniche ed esteso i diritti individuali e collettivi, compresi i diritti dei lavoratori di creare o aderire a un sindacato, ai lavoratori delle piattaforme. Inoltre, dal 2018, i lavoratori che hanno generato oltre 5.099 € di ricavi dalla vendita hanno i costi dell'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro coperti dalle piattaforme e sono dotati di una certificazione professionale che riconosce la loro esperienza di lavoro (Eurofound 2018). In seguito all'adozione di questa legge, nel gennaio 2017 è stato creato un sindacato, il CFDT VTC LOTI, per i conducenti che lavorano per Uber e altre società simili, come parte della più ampia federazione dei trasporti della CFDT (Federazione generale dei trasporti e dell'ambiente); ciò suggerisce che le normative francesi hanno avuto un impatto diretto e positivo sui diritti collettivi dei lavoratori (Fulton 2018).

Sebbene tale regolamentazione può avvenire a livello nazionale o statale o provinciale, ci sono anche casi in cui i comuni hanno attuato sforzi normativi. Negli ultimi anni, New York City ha adottato due nuove normative che offrono ai lavoratori indipendenti della piattaforma e *freelance* una maggiore sicurezza del reddito. Questi includono uno standard di pagamento minimo per i conducenti di veicoli a noleggio basati su app (tra cui Uber e i suoi concorrenti) implementato nel 2019 e il "*Freelance non è un atto libero*" che è entrato in vigore due anni prima, nel 2017. Lo standard di pagamento minimo è il risultato di una campagna di organizzazione collettiva pluriennale guidata da autisti e gruppi di sostegno. Stabilito a \$17,22 l'ora, lo standard retributivo rappresentava un aumento di stipendio del 45% per i conducenti tipici e poneva le società di transito basate su app su un piano simile al settore dei taxi tradizionali più regolamentato (Brooks 2018). Determinante per attuare questo regolamento, le società come Uber e Lyft sono tenute a comunicare i dati di viaggio e retribuzione alla città; questi dati possono quindi essere utilizzati per garantire che i conducenti siano adeguatamente pagati. Nei casi in cui i conducenti ritengano di non essere stati pagati in modo equo, possono chiedere assistenza alla Commissione di taxi e limousine della città, che è autorizzata a indagare sulle richieste di pagamento insufficiente. La città ha anche limitato le nuove immatricolazioni per i veicoli a noleggio, ponendo un limite temporaneo al numero di veicoli ammessi nelle strade e contribuendo così a fermare gli alti livelli di concorrenza tra i conducenti.

Il "*Freelance non è un atto libero*" (Freelance isn't Free Act) è stato approvato dopo anni di campagna elettorale da parte del sindacato dei liberi professionisti. La legge si applica ai contratti superiori a \$800 (o a una serie di contratti che superano questa soglia in un periodo di 120 giorni) in cui il lavoratore o la parte che assume si trovano nella città di New York o nei casi in cui il lavoro si svolga a New York. La legge richiede che le parti firmino contratti scritti e fornisce protezione per un pagamento puntuale. È importante sottolineare che è previsto anche un meccanismo con cui i lavoratori lesi possono presentare reclami e l'uso di un linguaggio anti-ritorsione per proteggere i lavoratori che cercano di far valere i propri diritti. Durante il suo primo anno in vigore, l'ufficio di controllo

dell'Atto ha ricevuto 264 denunce da liberi professionisti e recuperato in media \$2,039 per richiedente (DeBlasio e Salas 2018). L'idea di un contratto scritto aiuta a formalizzare questo tipo di lavoro non convenzionale e chiarisce i termini e le condizioni tra le parti. Sebbene la legge sia pensata per i liberi professionisti in generale, potrebbe rivelarsi utile per i lavoratori della piattaforma.

Un maggiore riconoscimento della necessità di garantire standard di lavoro dignitosi per i lavoratori, indipendentemente dal loro status occupazionale, ha prodotto un corpo normativo in rapida e continua evoluzione. Ciò include gli sforzi, in Europa e altrove, per integrare i lavoratori delle piattaforme nei sistemi di protezione sociale. Gli esempi sono indicati di seguito.



Fiscalità e protezione sociale

Il capitolo precedente ha descritto le sfide poste dalle piattaforme di lavoro digitali agli attuali schemi di protezione sociale. Abbiamo discusso di come l'accesso ai regimi di protezione sociale dipenda spesso dall'esistenza di un rapporto di lavoro formale, un problema nell'economia della piattaforma in quanto tali rapporti raramente sono in essere. In questi casi, i lavoratori possono avere inconvenienti e trovarsi senza prestazioni sanitarie, pensioni o sussidi di invalidità. Nei paesi in cui i vantaggi sono universali ed erogati in base alla residenza, i programmi sono generalmente finanziati attraverso le entrate fiscali e tendono ad avere una copertura più ampia e proteggono meglio i lavoratori delle piattaforme. Tuttavia, vi sono dubbi sul fatto che le piattaforme e forse i lavoratori delle piattaforme non contribuiscano adeguatamente a tali sistemi, compromettendo eventualmente la loro stabilità finanziaria a lungo termine.

La necessità di integrare meglio il lavoro delle piattaforme nei regimi di protezione sociale non è in discussione. Un modo per ottenere una più ampia copertura di protezione sociale per i lavoratori delle piattaforme è abbassare le soglie di partecipazione. Questo obiettivo potrebbe essere raggiunto riducendo i requisiti relativi al numero di ore obbligatorie lavorate o alla durata del mandato di lavoro e potrebbe quindi rendere i regimi di protezione sociale più inclusivi per i lavoratori con accordi contrattuali diversi, compresi i lavoratori delle piattaforme (Behrendt e Nguyen 2018). Enzo Weber, nel frattempo, ha suggerito che si potrebbe trovare una soluzione nello sviluppo di un sistema di "sicurezza sociale digitale" (DSS) in grado di accogliere meglio la natura internazionale del lavoro digitale. Questa proposta assolverebbe le piattaforme dall'onere amministrativo della navigazione in un panorama complesso come quello dei regimi pensionistici nazionali e della previdenza sociale. Invece, le piattaforme invierebbero contributi a un conto DSS che sarebbero poi trasferiti sul conto nazionale del lavoratore (Weber 2018). Pur essendo questa soltanto una proposta, Weber pone un punto valido e importante su come le tecnologie digitali possono essere utilizzate per migliorare la sicurezza sociale. Infatti, dal momento che tali tecnologie tracciano quanto tempo i lavoratori lavorano e quanto guadagnano, l'accesso a questi dati potrebbe rendere più semplice la regolamentazione delle prestazioni di protezione sociale nell'economia della piattaforma e persino facilitare i pagamenti per la protezione sociale.

È stato proprio questo l'approccio - utilizzare la tecnologia per aumentare la partecipazione alla protezione sociale - adottato dall'Uruguay. Dal 2017, il governo uruguayano ha considerato i conducenti di piattaforme di trasporto come Uber e Cabify come lavoratori autonomi e ha richiesto ai conducenti di registrarsi come piccole imprese. Il loro status di piccoli imprenditori è registrato presso le autorità fiscali e presso la banca nazionale per le assicurazioni sociali e ha comportato la formalizzazione dello status occupazionale di migliaia di lavoratori e una maggiore partecipazione al sistema pubblico di sicurezza sociale (Adecco n.d.). Inoltre risolve il problema della scarsa partecipazione ai sistemi di protezione sociale rendendo l'iscrizione un requisito obbligatorio per lavorare nel settore. In definitiva, questo può essere un modo efficace per soddisfare le esigenze di protezione sociale dei lavoratori che sono legittimamente autonomi, ma è anche importante notare che, in situazioni in cui i lavoratori sono classificati in modo errato, questo tipo di "soluzioni" può portare a un prezzo troppo alto rispetto al beneficio per i lavoratori stessi (Kamdar 2016), invece che alla condivisione del costo con i datori di lavoro o con i clienti.



Dialogo sociale formale con le piattaforme

Se considerato in senso lato, il dialogo sociale può riferirsi a tutti i tipi di negoziazione, consultazione e scambio di informazioni tra i rappresentanti dei datori di lavoro, dei lavoratori e governi su temi di interesse comune relativi alla politica economica e sociale (Global Deal 2019). Si tratta di un meccanismo potenzialmente efficace per equilibrare il potere nel mondo del lavoro. Il dialogo sociale permette di regolare l'economia della piattaforma, in particolare quando le disposizioni per il dialogo sociale sono sostenute da un quadro giuridico che ne garantisce l'efficacia.

Gli accordi collettivi per i lavoratori della piattaforma rappresentano i casi di maggior successo del dialogo sociale (Vandaele 2018). Laddove sono stati raggiunti accordi, in genere si è chiarito lo stato occupazionale dei lavoratori delle piattaforme. Questo è il caso della Danimarca, dove è stato raggiunto un accordo - riferito come il primo negoziato tra una piattaforma e un sindacato - tra il sindacato danese 3F e Hilfr, una piattaforma di pulizia in loco. L'accordo, come già detto, prevede una disposizione che, una volta raggiunta una soglia di 100 ore, qualifica i lavoratori come dipendenti a meno che non scelgano di rimanere autonomi. I vantaggi previsti dal contratto comprendono accordi sulla pianificazione dell'orario di lavoro e sulla retribuzione, applicati solo ai lavoratori considerati dipendenti. Tuttavia questo tipo di accordo è piuttosto raro in Scandinavia, regione in cui domina la contrattazione settoriale. Più spesso, i lavoratori su richiesta sono stati considerati dipendenti e incorporati negli accordi settoriali già esistenti, come nel caso dei lavoratori di trasporto a chiamata svedesi impiegati dalla piattaforma Bzzt che sono stati considerati come taxi, o di quelli che forniscono servizi a breve termine attraverso piattaforme come Instajobs e Gigstr che rientrano nel contratto collettivo svedese dei lavoratori interinali (Jesnes et al. 2019).

La contrattazione collettiva ha anche portato allo sviluppo di nuove piattaforme. CarinaCare, ad esempio, è una piattaforma che collega i fornitori di assistenza individuale con persone e famiglie che necessitano di servizi di assistenza domiciliare. Con sede nello Stato di Washington, la piattaforma è un prodotto dell'articolo 14.5 dell'accordo di contrattazione collettiva negoziato da Service Employees International Union Local 775 e dal Dipartimento dei servizi sociali e sanitari (DSHS). L'accordo prevede la creazione di un "registro di riferimento gestito da un fornitore terzo selezionato congiuntamente dallo stato e dal sindacato per fornire un servizio di riferimento ufficiale online e telefonico per singoli fornitori e consumatori Medicaid" (SEIU 775 e Dipartimento dei servizi sociali e sanitari, Washington 2018). Questa agenzia è supportata da contributi finanziari versati dal datore di lavoro del settore pubblico ad un tasso di tre centesimi per ora retribuita lavorati dai lavoratori domiciliari coperti dal contratto collettivo. In quanto fornitore di terze parti, la piattaforma non è né un'agenzia statale né un'agenzia di assistenza domiciliare, ma un'organizzazione senza scopo di lucro istituita come risultato della contrattazione collettiva. Il fondo è finanziato dalla legislatura statale e i clienti dell'assistenza domiciliare finanziati dallo stato possono utilizzarlo per trovare fornitori di assistenza domiciliare registrati ed esperti, tutti coperti dal contratto di assistenza dei dipendenti "International Union Local 775", che fornisce anche molte altre protezioni. Questo esempio mostra che il lavoro sulla piattaforma può effettivamente essere compatibile con le strutture esistenti, compresi gli accordi di contrattazione collettiva.

Vi sono anche casi in cui le azioni collettive dei lavoratori hanno portato al dialogo con piattaforme e regolatori di lavoro. Nel caso dello standard di retribuzione minima di New York per i servizi di trasporto via app, i conducenti hanno partecipato a una lunga campagna organizzativa che prevedeva l'incontro con i decisori politici per discutere delle loro esigenze e preoccupazioni. Il dialogo sociale si è quindi svolto attraverso la consultazione legislativa. Ci sono anche molti casi in cui i lavoratori hanno protestato contro le proposte di modifica dei tassi di pagamento della piattaforma, facendo pressione sulle piattaforme per ritirare le modifiche proposte. Ci sono casi in cui tali azioni hanno portato i lavoratori e le piattaforme allo stesso tavolo (Hayns 2016). Questi casi, tuttavia, potrebbero essere meglio inclusi tra gli scioperi o le azioni industriali, poiché sono spesso impiegati come ultima risorsa quando le piattaforme non sono disposte a impegnarsi in modo proattivo nel dialogo (vedi Cant 2018).



Schemi volontari, inclusi codici di condotta e certificazione

Molte piattaforme sono notoriamente restie a impegnarsi nel dialogo sociale con i lavoratori e hanno combattuto con fervore gli schemi normativi, tuttavia ci sono alcune eccezioni. In assenza di una regolamentazione obbligatoria, di rappresentanza formale e di dialogo sociale, vi sono casi in cui le piattaforme hanno avviato programmi regolatori volontari.

Un esempio di regolamentazione volontaria è quello del Codice di condotta del *crowdsourcing*, già menzionato in precedenza. Si tratta di un accordo multipartitico mediato con l'assistenza del sindacato tedesco IG Metall e di otto piattaforme tedesche di *crowdsourcing*, finalizzato a creare e quindi applicare alcune protezioni per i lavoratori autonomi della piattaforma. I rappresentanti dei lavoratori e della piattaforma hanno negoziato e firmato il codice su base volontaria e hanno istituito un "Ufficio Ombuds" "bipartito" per sovrintendere all'applicazione. L'ufficio dei difensori civici è composto da un gruppo di cinque membri che comprende due rappresentanti dei lavoratori e due della piattaforma e un presidente neutrale. Dal 2017, l'Ufficio dei difensori civici ha risolto oltre 40 casi, principalmente in modo consensuale. In molti altri casi è stato rifiutato il pagamento a lavoro completato o è stato chiuso l'account di un lavoratore. Spesso l'Ufficio dei difensori civici ha ritenuto che la decisione fosse un malinteso o un errore tecnico. La creazione di un organo indipendente per il trattamento dei reclami si è rivelata una risorsa preziosa per i lavoratori e le questioni emerse attraverso il processo di reclamo evidenziano aree fertili per la futura regolamentazione.

Altri sforzi sono stati promossi principalmente dalle organizzazioni dei lavoratori o da ricercatori accademici che si occupano di economia delle piattaforme. Faircrowdwork.org è un sito web sindacale sul lavoro di piattaforma ospitato da IG Metall. Presenta informazioni sulle condizioni del lavoro delle piattaforme raccolte dai lavoratori della piattaforma. Il sito è stato lanciato nel 2015 e rivisto nel 2016. Le "recensioni" delle diverse piattaforme includono valutazioni quantitative. Esse sono basate su valutazioni di pagamento, comunicazione, valutazione del lavoro, incarichi e tecnologia, a loro volta basate sulle risposte a sondaggi di 95 domande completati dai lavoratori. Il sito include anche recensioni sulla terminologia legale relativa alle piattaforme.

Il sito ha ottenuto alcuni successi. Innanzitutto, il sindacato è stato contattato da lavoratori e piattaforme attraverso il sito. Alcune delle piattaforme che hanno ricevuto valutazioni sfavorevoli, in particolare per quanto riguarda le loro condizioni legali, hanno chiesto come migliorare le proprie valutazioni e in risposta sono stati forniti suggerimenti su come intervenire. In particolare, alcune piattaforme hanno adottato questi suggerimenti. Di conseguenza, i contratti per i lavoratori sono diventati più equi e le piattaforme hanno ricevuto valutazioni migliori. Tuttavia il mantenimento del sito ha comportato alcune sfide. Mantenere il sito aggiornato richiede molto tempo, poiché il panorama delle piattaforme di lavoro è in continua evoluzione: alcune cessano di funzionare e ne vengono create di nuove; le piattaforme esistenti cambiano il modo in cui funzionano. Meccanismi

di valutazione simili sono stati sviluppati da ricercatori accademici della Fairwork Foundation, ospitata presso l'Oxford Internet Institute (Graham e Woodcock 2018; Katta et al. 2020).

Gruppi di lavoratori hanno anche sperimentato la certificazione del “lavoro equo” (un principio simile al commercio equo). Ad esempio, la National Domestic Workers Alliance (NDWA), un gruppo di patrocinio per i lavoratori domestici con base negli Stati Uniti, ha collaborato con sviluppatori di app e mercati online per sviluppare il “Codice del buon lavoro”, che richiede trasparenza, un salario sostenibile, sicurezza, stabilità e flessibilità per i lavoratori su richiesta, sottolineando che “la forza lavoro su richiesta rispecchia i sintomi di una classe di lavoratori non protetta, sfide che i lavoratori domestici hanno dovuto affrontare per decenni”. (National Domestic Workers Alliance, nd). Le aziende che si iscrivono al Codice del buon lavoro sono controllate dall'NDWA prima dell'ammissione, ma le pratiche attuali variano ampiamente e le imprese devono solo impegnarsi a “esplorare modi per aumentare la stabilità e l'affidabilità del lavoro per i lavoratori”, suggerendo possibili limitazioni all'impatto.



Capitolo 4

Organizzare i lavoratori delle piattaforme

**Casi di studio sull'organizzazione nell'economia delle piattaforme.
Quali lezioni possiamo trarne?**



Casi di studio

Caso 1: la Carta di Bologna

Nell'autunno del 2017, a Bologna ha nevicato. Per i corrieri in bicicletta che consegnano cibo ai residenti in città, le condizioni di lavoro erano diventate pericolose. Ma come autonomi che lavoravano tramite piattaforma, erano soli, senza protezioni per la salute e la sicurezza sul lavoro, nessun sussidio di disoccupazione e nessun reddito garantito o persino una retribuzione oraria minima. Lavorando in tali condizioni sin dall'arrivo di piattaforme come Foodora, Deliveroo, Just Eat e Snam, il maltempo ha reso i loro problemi più acuti. Hanno deciso di scioperare (Marrone 2020).

Come parte della strategia organizzativa dei *riders*, iniziata circa un anno prima del loro primo sciopero (Zamponi 2018), gli attivisti hanno identificato luoghi comuni in cui i *riders* trascorrono i periodi di inattività, come le officine di riparazione delle biciclette o spazi sociali dove poter riposare e recuperare. Identificare tali luoghi e persino creare tali spazi è un meccanismo che ha consentito agli organizzatori di raggiungere i lavoratori per costruire una voce collettiva e identificare preoccupazioni comuni.

Le richieste sostenute dai *riders* includevano il riconoscimento del non essere lavoratori autonomi. Sostenevano che, sebbene non fossero impiegati a pieno titolo, lavoravano quasi in condizioni di subordinazione (un termine specifico nel diritto del lavoro italiano) ed appartenevano a una categoria di lavoro intermedio ("parasubordinato"). Hanno anche cercato un'assicurazione pubblica per coprire gli infortuni sul lavoro, la fine del pagamento a cottimo, un orario di lavoro garantito, la fine delle pratiche estensive per reclutare nuovi *riders*, una maggiore riservatezza e il diritto alla rappresentanza sul posto di lavoro.

A seguito del primo sciopero degli addetti alla consegna di cibo a Bologna, che ha colpito contemporaneamente più piattaforme, le piattaforme hanno risposto reclutando centinaia di nuovi lavoratori, evidenziando così la sostituibilità delle persone. Ciò ha minato gli sforzi dei lavoratori per costruire una voce collettiva e la solidarietà, portandoli a rafforzare attivamente l'efficacia della loro organizzazione e chiedere la fine di queste pratiche. Pur riconoscendo l'utilità di questi scioperi per costruire solidarietà, i lavoratori hanno ritenuto che il loro successo sarebbe rimasto comunque limitato perché le piattaforme erano organizzate in modo tale da promuovere la concorrenza e la frammentazione tra i lavoratori e minare gli

sforzi per costruire la voce collettiva ad ogni turno. I lavoratori hanno quindi rivolto la loro attenzione alle autorità cittadine.

Dopo aver organizzato scioperi ad impatto limitato, i lavoratori hanno cercato di colpire non solo direttamente le piattaforme, ma anche l'opinione pubblica creando solidarietà su vasta scala con altri lavoratori precari, gruppi di comunità e accademici e lanciando una campagna mediatica su larga scala. Ciò ha portato i lavoratori a stringere un rapporto importante con la città, ottenendo infine il loro risultato più prezioso: la carta dei diritti per i lavoratori digitali nel contesto urbano, o la Carta di Bologna, che è stata firmata a maggio 2018. Riguardando solo Bologna, l'accordo è stato firmato da varie piattaforme e da Domino's Pizza.

Dopo la firma della Carta dei diritti, i lavoratori sono stati contattati dal governo italiano e dal Ministero del Lavoro, che hanno espresso interesse per le questioni relative al lavoro tramite piattaforma. I lavoratori sono stati invitati a partecipare al dialogo sociale tra giugno e novembre 2018. Le piattaforme, tuttavia, hanno mostrato scarso interesse a partecipare a un dialogo sociale formale, in particolare a quello finalizzato alla negoziazione di un contratto nazionale. Alla luce del fallimento della negoziazione, i legislatori hanno optato per l'introduzione di nuove leggi sullo status dei lavoratori della piattaforma, fornendo loro diritti maggiori e riconoscendo il loro status di lavoratore subordinato. Ciò ha offerto a questi lavoratori vantaggi più estesi, con un impatto positivo sui lavoratori della piattaforma in tutto il paese (Marrone 2020).

Caso 2: Uber Driver nel Regno Unito

Nel Regno Unito, l'entrata sul mercato di società come Uber ha creato tensioni nel mercato dei trasporti a noleggio. Ciò è stato particolarmente vero in città come Londra, dove i tassisti tradizionali lavoravano in un mercato altamente regolamentato, rispettavano elevati standard di formazione ed erano relativamente ben remunerati. Di conseguenza, i servizi di trasporto basati su app hanno incontrato una resistenza significativa da parte del mercato tradizionale e sono stati considerati come una concorrenza sleale. La copertura mediatica iniziale tendeva a concentrarsi sui conflitti tra i tradizionali taxi neri e i lavoratori della piattaforma, ma entro il 2015 è apparso chiaro che anche gli addetti ai trasporti basati su app avevano altri conflitti, in questo caso con la piattaforma stessa.

Nel 2015 Uber ha annunciato che avrebbe aumentato le commissioni ritenute ai conducenti di un ulteriore 5%. I conducenti hanno risposto con proteste fuori dagli uffici di Uber e nelle strade. Il gruppo inizialmente si riuniva in modo indipendente, ma ha rapidamente acquisito il sostegno dei sindacati britannici.

Nel 2016 i sindacati hanno sostenuto due conducenti in un caso giudiziario di classificazione errata sostenendo che questi non erano "lavoratori autonomi" ma "lavoratori", una classificazione che avrebbe dato loro accesso a un salario minimo, ferie pagate, pause pagate e indennità di malattia. La sentenza emessa nel dicembre 2016 dal Tribunale del Lavoro di Londra ha dichiarato che i conducenti erano effettivamente "lavoratori".

La società ha presentato ricorso contro la decisione non una ma due volte, ma ha perso entrambe le volte. Le sentenze indicano che questa strategia legale potrebbe scatenare una reazione a catena per gli altri lavoratori delle piattaforme del Regno Unito, e in effetti i *riders* hanno seguito una strategia simile, sostenendo anche loro di essere “lavoratori”. Durante tutto il processo, i sindacati hanno continuato a rappresentare i lavoratori coinvolti, considerando il caso importante per garantire i diritti dei lavoratori nel 21° secolo. Tuttavia, Uber ha continuato a resistere. Il caso dovrebbe essere presentato alla Corte Suprema nell'estate del 2020 (Butler 2018).

Caso 3: We Are Dynamo

“We Are Dynamo” era una comunità online appositamente progettata per facilitare l'azione collettiva tra i lavoratori della piattaforma online sul sito di microtask di Mechanical Turk di Amazon (Salehi et al. 2015). Alcuni ricercatori hanno affermato che i lavoratori della piattaforma online erano particolarmente difficili da organizzare perché, oltre a lavorare in atmosfere altamente competitive, tendevano a essere geograficamente dispersi, entrando raramente – se non mai - in contatto tra loro (Wood, Lehdonvirta e Graham 2018). Ciò può rendere difficile l'identificare gli interessi comuni per i lavoratori e, forse in modo ancora più importante, stabilire meccanismi per soddisfare le loro esigenze collettive di fronte alla natura transnazionale delle piattaforme di lavoro online. Nonostante queste sfide, “We Are Dynamo” ha trovato una via d'uscita.

“We Are Dynamo” ha sviluppato un elenco delle migliori pratiche per i richiedenti accademici, compresi i tassi di pagamento e le linee guida di condotta che sono state rese pubbliche tramite una lettera aperta firmata dai lavoratori di Amazon Mechanical Turk (We Are Dynamo 2014). Il forum ha fornito ai lavoratori un punto d'incontro cruciale per riunirsi, identificare gli interessi comuni e redigere collettivamente l'elenco di cui sopra. “We Are Dynamo” si è focalizzato sui clienti, con particolare attenzione ai richiedenti accademici, al fine di rispondere alle loro richieste collettive. I richiedenti accademici utilizzano spesso la piattaforma per l'elaborazione dei dati e il reclutamento degli intervistati e rappresentano una parte significativa del totale dei richiedenti AMT.

“We Are Dynamo” è un esempio interessante per una serie di motivi. Esso mostra che è possibile per i lavoratori della piattaforma online stabilire interessi comuni e creare voce collettiva nonostante le sfide geografiche specifiche associate al lavoro online.

In secondo luogo, la selezione dell'obiettivo dei richiedenti differisce dai tipici approcci organizzativi per i lavoratori delle piattaforme, in particolare quelli utilizzati dai lavoratori su base locale, che in genere identificano la stessa piattaforma di lavoro come controparte contrattuale. Nella maggior parte dei casi, la diversità dei singoli richiedenti rende difficile per i lavoratori della piattaforma rivolgersi collettivamente a loro. Nel caso di “We are Dynamo”, tuttavia, è stato possibile raggruppare i richiedenti accademici perché gli accademici sono soggetti a strutture normative in tutte le università in molti paesi sotto forma di commissioni di revisione etica. “We are Dynamo” ha identificato queste strutture normative come un potenziale meccanismo da poter utilizzare per l'applicazione

delle loro migliori pratiche, fornendo così una leva per richiedere agli accademici di conformarsi. Le commissioni di revisione etica delle università hanno la responsabilità di assicurare che i ricercatori mitigino il rischio e minimizzino qualsiasi impatto dannoso che la loro ricerca possa avere sui partecipanti. We Are Dynamo ha avvertito i richiedenti che, in caso di mancato pagamento o di trattamento inadeguato – entrambe riconosciute violazioni delle migliori pratiche di We Are Dynamo - i lavoratori avrebbero potuto riportarlo o lo avrebbero notificato, ai comitati di revisione etica.

Sebbene l'efficacia delle azioni di We are Dynamo è quasi impossibile da valutare, il gruppo ha esplicitato il desiderio dei lavoratori di migliorare i loro termini e condizioni, oltre a dimostrare che è possibile un'azione collettiva tra i lavoratori delle piattaforme online. Ci sono stati anche sforzi più recenti di organizzazione dei lavoratori online, con alcune campagne, come una petizione ospitata da coworker.org per i lavoratori della trascrizione online sulla piattaforma Rev.com, cercando di includere i richiedenti del servizio come parte della soluzione (Rev Customer nd) - nel caso della petizione, come firmatari. All'inizio del 2020, Turkerview, una piattaforma che offre servizi ai lavoratori di Amazon Mechanical Turk, ha lanciato "Turkerview Bridge", un meccanismo di risoluzione delle controversie per affrontare questioni di lavoro rifiutato, al fine di consentire una migliore comunicazione tra lavoratori e richiedenti (TurkerView 2020).



Lezioni per l'organizzazione dei lavoratori della piattaforma

All'interno di qualsiasi settore, l'organizzazione dei lavoratori è difficile e la storia ha dimostrato che campagne sindacali efficaci richiedono pazienza, perseveranza e impegno. Coltivare la voce e l'azione collettiva si basa su importanti prerequisiti: devono essere costruite relazioni significative e di fiducia, i lavoratori devono identificare i loro interessi comuni e credere che le loro azioni porteranno a cambiamenti significativi. All'interno dell'economia delle piattaforme, in particolare, l'organizzazione dei lavoratori comporta particolari sfide. I casi di studio sopra citati evidenziano alcune lezioni su come sostenere i lavoratori delle piattaforme nel conseguimento di condizioni migliori.

1. L'organizzazione dei lavoratori è possibile, indipendentemente dalle sfide.

Ci sono sfide nell'organizzazione dei lavoratori nell'economia delle piattaforme. Questi includono il fatto che i lavoratori possono essere difficili da contattare, che sono talvolta distribuiti in vaste aree geografiche e che l'intensa competizione induce i lavoratori a vedersi come concorrenti anziché come alleati.

Queste sono sfide importanti: i luoghi di lavoro sono frammentati e gli operatori della piattaforma, sia online che sul base locale, lavorano spesso in solitaria. Inoltre, quando il lavoro è distribuito a livello internazionale - come nel caso delle piattaforme online - può alimentare paure radicate che hanno afflitto la produzione industriale in merito all'esternalizzazione nelle regioni a basso reddito. Tuttavia, i lavoratori delle piattaforme si riuniscono. Nei casi dei conducenti e degli addetti

alle consegne, questi si riuniscono fisicamente nei parchi e nelle strade in cui lavorano. I lavoratori online si riuniscono praticamente nelle *chat room* e nei gruppi di Facebook, discutendo delle loro condizioni di lavoro e, nel caso di We Are Dynamo, persino stabilendo le migliori pratiche.

Inoltre, mentre lo status occupazionale può rappresentare una sfida alla contrattazione collettiva per motivi legali, è fondamentale ricordare che non costituisce una barriera insormontabile per l'organizzazione!

2. La tecnologia può essere un utile strumento organizzativo.

I social media hanno assunto un ruolo sempre più importante nella vita contemporanea e gli operatori delle piattaforme in cerca di lavoro e di commissioni sono molto spesso online. Come discusso in precedenza, i forum e le *chat room* online possono essere spazi importanti per l'organizzazione dei lavoratori. Allo stesso modo, i social media possono anche essere usati per aiutare a organizzare gli sforzi.

Identificare dove si stanno radunando i lavoratori e come possono essere contattati è la chiave per costruire relazioni con loro e raccogliere informazioni sulle loro condizioni di lavoro. I sindacati e i gruppi di difesa dei lavoratori possono attingere a reti esistenti o creare i propri strumenti digitali a tale scopo. Un elenco di iniziative è disponibile nella sezione risorse di questo libro.

3. L'aiuto reciproco e l'organizzazione collettiva sono entrambi importanti, ma non sono la stessa cosa.

L'organizzazione collettiva cerca di cambiare attivamente i termini e le condizioni nelle quali le persone lavorano. L'aiuto reciproco, d'altra parte, comporta la condivisione di informazioni e lo sviluppo di strategie su come adattarsi meglio alle condizioni correnti. Gli aiuti reciproci possono comprendere anche servizi di consulenza sulla carriera e accesso a strumenti specifici per il commercio. Sia l'organizzazione collettiva che il mutuo soccorso sono utili e aiutano i lavoratori in modi tangibili. Inoltre, possono ottenere una maggiore partecipazione e aiutare a costruire relazioni con i lavoratori; tuttavia, redistribuire il potere nel luogo di lavoro richiede quasi sempre un'organizzazione collettiva.

4. Le coalizioni aiutano i lavoratori della piattaforma a costruire potere.

Sempre più lavoratori si ritrovano in forme di lavoro non tradizionali. Tra loro ci sono anche i lavoratori delle piattaforme. I lavoratori non tradizionali possono agire solidalmente l'uno con l'altro, come hanno fatto a Bologna, per promuovere le necessarie riforme normative. Allo stesso modo, tali campagne hanno anche attirato il consenso di ricercatori e accademici, del clero e del sindacato.

I sindacati hanno un ruolo particolarmente importante da svolgere nel sostenere l'organizzazione dei lavoratori delle piattaforme (Vandaele 2018) in quanto istituzioni consolidate con forti legami politici e sostegno finanziario, possono sostenere i lavoratori nelle controversie legali, ad esempio nelle cause di errata

classificazione del lavoro, che possono essere lunghe e costose. Tale coinvolgimento è parte integrante di un movimento operaio forte, inclusivo e lungimirante. C'è potere nei numeri, e costruire coalizioni è un modo efficace per i lavoratori di ottenere una maggiore forza.

5. Nell'economia delle piattaforme dovremmo valutare estensivamente con chi contrattare.

Come discusso in questo libro, il lavoro sulla piattaforma è vario. Nei casi in cui le piattaforme dettino da vicino i termini e le condizioni di lavoro, esse stesse potrebbero essere i riferimenti appropriati a cui i lavoratori dovrebbero rivolgersi per le loro richieste collettive; nei casi in cui le piattaforme avessero invece un approccio di governance più libero, i lavoratori delle piattaforme farebbero meglio a costruire alleanze con i clienti. In tutti i casi, e come dimostrano i casi precedenti, pensare in modo creativo a chi detiene il potere nel luogo di lavoro può portare a riforme più rapide e talvolta più complete.

Le piattaforme a Bologna si sono dimostrate disponibili a discutere gli standard sui posti di lavoro a livello locale, ma quando si è arrivati al livello nazionale si sono rifiutate di negoziare un contratto collettivo vincolante. In questa situazione, i *riders* hanno avuto successo nel fare pressioni sui governi locali e, successivamente, nazionali, per istituire standard di base per regolare questo tipo di lavoro. Un altro esempio può essere trovato nel capitolo 3, dove abbiamo discusso del regolamento comunale raggiunto attraverso l'organizzazione dei lavoratori a New York. In effetti, la regolamentazione è un compito centrale del governo e le amministrazioni dovrebbero quindi essere viste come un punto di riferimento a cui i lavoratori possono indirizzare preoccupazioni e rimostranze.

I clienti e gli utenti dei servizi di piattaforma possono anche essere utili partner per migliorare le condizioni di lavoro sulle piattaforme. Alcuni clienti possono scegliere di partecipare ad azioni regolatorie volontarie a causa della loro morale personale. In altri casi, come mostrato da "We Are Dynamo", i lavoratori possono essere in grado di indurre i clienti a rivedere la propria condotta sfruttando pratiche, protocolli o normative esistenti.

6. Come costruire una campagna sostenibile e ottenere risultati duraturi.

Nel considerare l'organizzazione delle economie delle piattaforme, dobbiamo considerare la sostenibilità dell'organizzazione dei movimenti e la stabilità dei risultati raggiunti.

L'economia delle piattaforme è caratterizzata da un elevato ricambio del personale. Le organizzazioni dei lavoratori - sindacati, cooperative o associazioni - possono contribuire a garantire la sostenibilità della lotta per i diritti dei lavoratori della piattaforma. Tali organizzazioni possono fornire continuità nelle situazioni in cui i lavoratori vanno e vengono.

In secondo luogo, i miglioramenti delle condizioni di lavoro della piattaforma devono essere applicati per durare nel tempo. La contrattazione collettiva e

la regolamentazione del governo sono due modi per garantire che i diritti dei lavoratori siano esecutivi e che esistano meccanismi di ricorso in caso di violazione. Le strutture normative esistenti, siano esse commissioni di revisione etica o codici di condotta del lavoro, possono essere potenzialmente sfruttate, sebbene al momento esse tendano a essere in fase sperimentale.

Ogni esempio di organizzazione dei lavoratori delle piattaforme offre nuove lezioni sulle migliori pratiche e sulle sfide impreviste. Man mano che i lavoratori e le loro organizzazioni continuano ad avanzare nel perseguimento di migliori condizioni di lavoro nell'economia delle piattaforme, continuare a imparare gli uni dagli altri ci aiuterà a sviluppare strategie varie e diversificate.



Capitolo 5

Il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme

Dove vogliamo arrivare?

I problemi e le sfide poste dal lavoro delle piattaforme digitali richiedono soluzioni. Come abbiamo appreso nel capitolo 3, le parti interessate sono già impegnate in varie attività per promuovere la regolamentazione nell'economia delle piattaforme. In prospettiva, è importante basarci su questi sforzi promuovendo le pratiche migliori e identificando le lacune nella copertura laddove individuate. Il nostro obiettivo dovrebbe essere quello di raggiungere migliori condizioni di lavoro per i lavoratori delle piattaforme, promuovere una maggiore equità per i lavoratori nell'economia delle piattaforme e garantire che i lavoratori abbiano accesso ai diritti e alle protezioni che abbiamo ritenuto utili per altri settori e tipi di lavoro.

Se guardiamo al futuro, il punto più ragionevole per iniziare è applicare la legislazione esistente. Fondamentalmente, gli ispettori del lavoro devono avere il potere di far rispettare le normative in essere. Inoltre, il falso lavoro autonomo è una questione che può essere affrontata con le norme esistenti. Questo, a sua volta, può aiutare a migliorare le condizioni di lavoro garantendo che i lavoratori della piattaforma abbiano accesso a tutta la gamma di benefici che accompagnano i rapporti di lavoro, ovvero salari minimi, disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro e politiche di congedo protetto e retribuito. Garantirebbe inoltre il diritto dei lavoratori a partecipare alla contrattazione collettiva, aprendo così una strada per riforme più ampie delle pratiche di lavoro attraverso l'uso del dialogo sociale.

Le strategie legali che provano ad affrontare la classificazione errata si sono finora dimostrate lunghe, difficili e costose. Ciò suggerisce che, in tutta praticità, affrontare la classificazione errata nell'ambito degli attuali regimi giuridici è una strategia a medio-lungo termine e che è probabile che raggiunga scarsi risultati a causa delle limitazioni associate alle sentenze legali. I sindacalisti dovrebbero quindi chiedere che quella di "dipendente" diventi la categoria occupazionale predefinita. Ciò richiederebbe ai clienti di dimostrare e provare che le condizioni di lavoro siano di natura indipendente ed alleggerire i lavoratori dagli oneri finanziari e di tempo di dover dimostrare di essere dipendenti. Inoltre, i criteri per determinare lo status lavorativo di un lavoratore potrebbero essere aggiornati per facilitare questa categorizzazione, date le complessità presentate dalle piattaforme di lavoro digitali. I sindacati dovrebbero poi unirsi alla richiesta di rivedere o chiarire il diritto della concorrenza, che al momento è generalmente interpretato per impedire ai lavoratori autonomi di accedere alla contrattazione collettiva. In questo caso, i sindacalisti dovrebbero promuovere l'opinione secondo cui i diritti di contrattazione collettiva sono diritti umani e quindi completamente indipendenti dallo status occupazionale.

Affrontare le questioni relative alla classificazione del lavoro è un passo importante per garantire i diritti dei lavoratori delle piattaforme. Tuttavia non è una soluzione definitiva poiché è lecito ipotizzare che la classificazione occupazionale di alcuni lavoratori, in particolare quelli che lavorano online come liberi professionisti, microtask e su gara non sia corretta. In questi casi, la giusta attuazione del GDPR potrebbe contribuire a garantire una protezione più ampia ai lavoratori delle piattaforme. In particolare, i lavoratori sarebbero aiutati dalla garanzia di misure da utilizzare per contestare problemi di valutazione sleale, pregiudiziali algoritmiche o errori decisionali automatizzati. Allo stato attuale, non c'è molta chiarezza riguardo le responsabilità legali delle piattaforme ai sensi del GDPR e sull'impatto che ciò ha sulle loro pratiche standard. Al fine di fornire maggiori chiarimenti, il comitato europeo per la protezione dei dati dovrebbe formalmente approvare o adottare il parere 4/2007 "Sul concetto di dati personali" emesso dal gruppo di lavoro "Articolo 29", che indica che esso debba essere inteso come un orientamento vincolante per la prassi amministrativa delle autorità nazionali di protezione dei dati. Deve essere chiaro a tutti coloro che partecipano all'economia delle piattaforme - lavoratori, rappresentanti dei lavoratori, esperti legali, clienti e operatori delle piattaforme e agenzie di regolamentazione, comprese le autorità di protezione dei dati - che una parte importante dei dati nelle piattaforme di lavoro è costituita dai dati personali dei lavoratori ricompresi nel GDPR. Tali dati includono revisioni, valutazioni e classificazioni dei lavoratori e dei risultati del lavoro, nonché i dati utilizzati per decisioni come la chiusura e la sospensione dell'account o la concessione o il ritiro delle qualifiche. Poiché si tratta di "dati personali" nella definizione fornita dalla legge sulla protezione dei dati dell'UE, i lavoratori hanno tutti i diritti accordati a tutti i soggetti interessati dal GDPR in merito a tali dati: devono essere informati dell'esistenza di tali dati, devono poter accedere alle copie dei dati, devono essere in grado di correggere eventuali dati errati e così via.

Sebbene il P2B abbia il potenziale per migliorare le condizioni di lavoro dei lavoratori delle piattaforme, sembra probabile che sia necessario chiarirne il campo di applicazione e, in base a questo, modificare il regolamento allo scopo di proteggere gli utenti delle piattaforme in modo più efficace. Se comprendiamo correttamente, l'attuale versione del regolamento è troppo limitata nella sua applicazione e molti lavoratori autonomi delle piattaforme potrebbero non rientrare nel suo campo di applicazione. Se questa non era l'intenzione del legislatore, la procedura di revisione prevista dall'articolo 18 del regolamento dovrebbe essere utilizzata per chiarire - e, se necessario, modificare - il campo di applicazione del P2B.

Una direttiva UE sul lavoro sulle piattaforme è un altro strumento che potrebbe rivelarsi utile nel sostenere meglio i diritti dei lavoratori delle piattaforme e nel migliorare le condizioni di lavoro. Qualsiasi proposta di questo tipo dovrebbe delineare chiaramente gli obblighi di comunicazione delle piattaforme e i diritti e i benefici che spettano ai lavoratori. In qualsiasi dialogo che segua tale regolamento, i lavoratori e i loro rappresentanti dovrebbero promuovere il linguaggio più ampio e inclusivo possibile nell'affrontare l'ampiezza della copertura dei lavoratori (per tenere conto di tutti i tipi di lavoro delle piattaforme) e dei diritti in materia di

protezione sociale, occupazionale, salute e sicurezza, formazione, contrattazione collettiva e altri. Nel frattempo, la CES ha invitato i responsabili politici a valutare in che modo la legislazione esistente, come la direttiva sul lavoro interinale, potrebbe essere applicata al lavoro tramite piattaforma.

È poi necessario integrare meglio le piattaforme di lavoro digitali nei sistemi fiscali e nei regimi di protezione sociale esistenti. La proposta sulla sicurezza sociale digitale presenta un modo per tenere conto in modo specifico della natura transfrontaliera del lavoro online (Weber 2018); tuttavia, in assenza di uno sforzo ampio e internazionale per far fronte a tali condizioni, i singoli Stati-nazione potrebbero sostenere meglio i lavoratori delle piattaforme abbassando le soglie di partecipazione ai regimi di protezione sociale e garantendo il pieno rispetto degli obblighi fiscali sulle transazioni delle piattaforme di lavoro. Questi tipi di tasse sulle transazioni digitali sono nelle loro fasi iniziali e saranno essenziali per il finanziamento della protezione sociale, in particolare quando la spesa dei consumatori si sposterà sempre più online.

Le modalità di cui sopra richiedono riforme generali e sistemiche che portino a meccanismi più inclusivi e più applicabili per garantire che i lavoratori delle piattaforme ottengano migliori condizioni di lavoro. È necessaria un'azione su tutti i livelli giurisdizionali (regionale, nazionale, europeo). Tuttavia, lo sviluppo di una strategia globale richiederà creatività e la partecipazione di tutti senza attendere l'azione dei decisori politici. È poco probabile che gli accordi volontari vadano verso una revisione a livello di sistema, ma potrebbero essere utili per aprire la discussione. I lavoratori e i sindacati potrebbero anche trarre vantaggio dall'incoraggiare i clienti e i potenziali clienti a incorporare clausole che stabiliscano standard minimi per il lavoro delle piattaforme nelle loro politiche di approvvigionamento. Inoltre, i sindacati possono identificare gli utenti dei servizi di piattaforma e invitarli a partecipare al dialogo sociale come parte di uno sforzo normativo più completo dell'economia delle piattaforme.

Come usare questa guida

Il presente materiale è stato concepito con l'obiettivo di *sensibilizzare le organizzazioni sindacali nazionali sulla realtà del lavoro su piattaforma digitale*. Questa iniziativa dell'ETUI è la risposta all'identificato fabbisogno formativo di un approccio comune europeo per lo sviluppo delle conoscenze in materia, sulla base di proposte espresse dalle organizzazioni appartenenti alla CES.

La scelta dell'ETUI nella **progettazione pedagogica** del presente materiale formativo rispecchia le diverse esigenze ed approcci alla formazione sindacale esistenti nelle organizzazioni affiliate. I programmi proposti sono stati infatti strutturati secondo un concetto generale.

Le soluzioni formative proposte, insieme alle unità tematiche indipendenti, possono rispondere ad un'ampia gamma di esigenze:

- **Informazioni** sul concetto di lavoro su piattaforma digitale, le tendenze del suo sviluppo e l'impatto sul mercato del lavoro;
- **Sviluppo delle competenze** per i rappresentanti sindacali attivi nel dialogo sociale nei settori ad elevata concentrazione di lavoratori delle piattaforme;
- **Sensibilizzazione** sull'importanza dell'azione sindacale per il conseguimento di condizioni di lavoro dignitose per i lavoratori delle piattaforme.

Questo materiale formativo fornisce tutti gli elementi pedagogici necessari ai formatori sindacali per svolgere attività educative a livello nazionale, compatibile con i vari settori professionali e con diverse disponibilità di tempo/risorse. La possibilità di combinare i moduli consente ai formatori nazionali di adattare i contenuti e le corrispondenti attività educative a:

- Responsabilità sindacali/ profilo dei partecipanti;
- Esperienza sull'argomento;
- Priorità nazionali/organizzative

implementando la metodologia pedagogica dell'Etui, risultato della pratica di formazione sindacale tradizionale di comprovato impatto ed efficacia a livello europeo.

Le organizzazioni nazionali possono scegliere tra *formati diversi di attività formative*, selezionando dai programmi che qui presentiamo come suggerimenti:

- 1 giorno e mezzo di seminario di lavoro per analizzare l'integrazione del concetto di lavoro di piattaforma nel dialogo sociale nazionale/settoriale/locale;

- 2 giorni e mezzo di corso per sviluppare la competenza per la creazione di azione sindacale per i diritti dei lavoratori delle piattaforme e la sindacalizzazione nel lavoro digitale;
- Mezza giornata per la sensibilizzazione dei rappresentanti sindacali sull'impatto del lavoro delle piattaforme nel mercato del lavoro.

Questi *moduli di formazione pronti all'uso* possono essere forniti a livello nazionale come singoli corsi oppure possono essere integrati nei piani di formazione delle varie organizzazioni, essendo compatibili con le metodologie formative già esistenti negli affiliati nazionali. Il tema dei lavoratori del *crowd* è una componente delle più ampie priorità sindacali che attualmente sfidano le politiche dell'UE. L'insufficienza di informazioni, e soprattutto di competenza nell'affrontare gli effetti del lavoro su piattaforma sulla contrattazione collettiva, segna un ritardo tra la rapida trasformazione del mercato del lavoro e una risposta strategica dei sindacati. Per questo motivo la sua integrazione nell'offerta formativa attuale delle organizzazioni nazionali è essenziale, non soltanto raccomandabile.

I **contenuti informativi** contenuti in questa guida rispecchiano il punto di vista di esperti sindacali coinvolti a livello europeo in temi legati all'occupazione, ai diritti dei lavoratori e alle politiche del mercato del lavoro con esperienze pertinenti in materia di occupazione digitale e relativo impatto socioeconomico. Questo assicura le necessarie conoscenze sul tema del lavoro su piattaforma nel quadro più ampio delle forme di lavoro autonomo, con esempi pertinenti della situazione dei lavoratori nell'ambiente di lavoro, nonché delle prospettive ed azioni sindacali. Per un corso maggiormente orientato a livello nazionale, gli organizzatori della formazione potranno aggiungere informazioni o adattare i contenuti proposti alle caratteristiche specifiche dei gruppi dei destinatari (ai settori, ai rapporti con le contingenti responsabilità sindacali, alle esperienze sulla contrattazione collettiva, ecc.).

Le **attività/tecniche formative** proposte sono state elaborate da una squadra transnazionale di formatori sindacali ed esperti Euro-formatori ETUI, secondo gli standard della metodologia della formazione sindacale e gli attuali orientamenti nell'istruzione degli adulti a livello UE. Sono state adattate all'insieme degli obiettivi pedagogici e alla specificità del tema del lavoro su piattaforma, sulla base di una metodologia attiva, mantenendo una proporzione equilibrata tra l'apporto di informazioni e il contributo dei partecipanti. L'approccio pedagogico favorisce la condivisione delle esperienze, il lavoro collaborativo e il coinvolgimento dei rappresentanti sindacali nel processo di apprendimento. Le attività di formazione progettate in questo prodotto possono essere considerate pronte all'uso (sarà necessario soltanto tradurle), ma un ulteriore intervento dei formatori nazionali potrà aggiungere una dimensione organizzativa personalizzata all'approccio pedagogico proposto.

Il presente materiale per la formazione, destinato alla formazione nazionale, è stato progettato per squadre di formazione (uno o più formatori). Possono essere inclusi contributi di esperti, se disponibili, per approfondire la prospettiva nazionale/settoriale o europea, secondo le priorità organizzative e politiche contingenti.

Un approccio comune europeo alla formazione sindacale sul tema del lavoro su piattaforma e lo scambio di pratiche tra i formatori che si attiva nell'organizzazione affiliata sono la chiave di un'azione sindacale coordinata e la base di una strategia europea. L'impatto della formazione sviluppata a livello nazionale con l'utilizzo di questo materiale può costituire un sostegno rilevante alla politica sindacale rispetto alla regolamentazione del lavoro digitale e la promozione dei diritti dei lavoratori europei, soprattutto per le forme di occupazione più vulnerabili.

La proposta di progettazione formativa non intende solo raggiungere risultati positivi in termini di informazione/condivisione di esperienze, ma vuole contribuire anche a *rafforzare il concetto di unità metodologica e formativa tra le organizzazioni affiliate*, seguendo le tendenze sull'educazione degli adulti e gli ultimi aggiornamenti nel settore della formazione sindacale.

Raccomandiamo e incoraggiamo vivamente commenti e contributi da parte dei formatori sindacali nazionali coinvolti nella realizzazione della formazione in tema di lavoro su piattaforma nelle proprie organizzazioni, per amplificare l'effetto moltiplicatore a livello dell'UE tra le organizzazioni affiliate.

Titolo dell'attività Lavorare sulle piattaforme digitali	
Obiettivi generali	<ul style="list-style-type: none"> Incrementare conoscenze sullo sviluppo del lavoro di piattaforma ed i suoi effetti sul mercato del lavoro. Analizzare le sfide per l'azione strategica sindacale poste dal lavoro di piattaforma. Rafforzare la posizione sindacale nel quadro del dialogo sociale per un lavoro di piattaforma dignitoso.
Obiettivi del corso	<ol style="list-style-type: none"> Acquisire consapevolezza dello sviluppo, del ruolo e dell'impatto del lavoro di piattaforma e del suo legame con la strategia sindacale. Individuare il lavoro basato su piattaforma e le sue caratteristiche. Analizzare le principali sfide connesse al lavoro di piattaforma, dal punto di vista dei lavoratori. Sintetizzare gli approcci sindacali per affrontare i problemi nel contesto dell'organizzazione dei lavoratori di piattaforma. Elaborare strategie sindacali per il lavoro di piattaforma dignitoso nella futura era digitale.
Gruppo di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> Rappresentanti sindacali nei settori ad elevata concentrazione di lavoratori della piattaforma. Rappresentanti sindacali con responsabilità di contrattazione collettiva o di elaborazione delle politiche.
Durata della formazione	3 ore di sessione, 1 giornata di sessione/seminario, 1 giornata e mezza di corso/seminario, 2 giornate di corso, 2 giornate e mezzo di corso
Valutazione	<p>Valutazione dei partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valutazione iniziale (esperienza dei partecipanti sul tema). Valutazione formativa (osservazione, valutazione scritta, valutazione reciproca, auto-valutazione). Valutazione sommativa (individuale/piano d'azione organizzativo). <p>Valutazione della sessione/formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Questionario di commento da parte dei partecipanti. Rapporto di valutazione del formatore/gruppo di formazione.

Sessione di apertura

La sessione di apertura può essere organizzata in vari modi, a seconda del contesto in cui si pone il corso. Se si intende includere questo progetto in un programma di formazione esistente, la presentazione dei partecipanti, di solito fatta all'inizio delle sessioni di formazione, diventa ridondante.

Per i formatori sindacali che impartiscono questo corso indipendentemente da altri programmi, riportiamo di seguito suggerimenti di attività di presentazione personale che coprono sia le situazioni in cui i partecipanti si conoscono già, per il raggiungimento di una maggiore coesione di gruppo, sia per nuovi gruppi che richiedono un momento specifico per presentazioni personali. In ognuno di questi casi, prendere il tempo necessario per un'attività di apertura prima di tuffarsi nella sessione formativa, come questa formazione iniziale di gruppo, crea la dinamica necessaria per tutto il resto del processo di formazione.

Pop in

- Obiettivi** L'attività consente ai partecipanti ad introdurre sé stessi al gruppo, fornendo informazioni personali e la propria esperienza relativa al tema del lavoro di piattaforma.
- Descrizione** I partecipanti sono invitati a presentarsi al gruppo, in plenaria, prendendo la parola dicendo "pop in" quando vogliono iniziare la propria introduzione.
La presentazione personale dovrebbe includere informazioni riguardanti l'organizzazione sindacale, la posizione attuale nel sindacato, le responsabilità principali e, in breve, l'esperienza sul tema.
Inoltre, dopo la presentazione plenaria, i partecipanti sono invitati ad aggiungere sulla lavagna a fogli mobili una parola che esprima le loro aspettative per il corso/seminario.
- Tempo** 2 minuti per partecipante per l'introduzione personale.
- Materiali** Lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Galleria dei lavoratori di piattaforma

- Obiettivi** L'attività consente ai partecipanti ad introdurre sé stessi, relazionandosi con un'immagine che rappresenta al meglio la propria elaborazione del tema.
- Descrizione** I partecipanti sono invitati a visitare l'angolo galleria organizzata nella sala riunioni, con diverse immagini raffiguranti il lavoro di piattaforma. Dopo 5 minuti, ogni partecipante dovrebbe posizionarsi accanto alla foto considerata da lui/lei più rilevante per il concetto di lavoro di piattaforma, poi (uno alla volta), presentarsi al gruppo.
La presentazione personale dovrebbe includere informazioni riguardo l'organizzazione sindacale, la posizione attuale nel sindacato, le responsabilità principali e, in breve, l'esperienza sul tema.
Inoltre, dopo la presentazione in plenaria, ai partecipanti viene richiesto di aggiungere sulla lavagna a fogli mobili una parola che esprima le loro aspettative per il corso/seminario.
- Tempo** 5 minuti per la visita alla galleria, 2 minuti per partecipante per l'introduzione personale.
- Materiali** Immagini relative al lavoro di piattaforma, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Checklist sociale

- Obiettivi** L'attività consente ai partecipanti ad introdurre sé stessi al gruppo attraverso uno scambio iniziale informale.
- Descrizione** Una griglia di una pagina viene fornita ai partecipanti. Essi debbono muoversi nella stanza e raccogliere nei riquadri le firme di quanti si sentono rappresentati dalle frasi indicate. Dopo 15 minuti, i partecipanti tornano ai loro posti e prendono la parola individualmente per condividere le conclusioni e presentarsi brevemente.
La presentazione personale dovrebbe includere informazioni riguardo l'organizzazione sindacale, la posizione attuale nel sindacato, le responsabilità principali e le aspettative per il corso/seminario.
- Tempo** 15 minuti per lo scambio informale, 2 minuti per partecipante per la presentazione personale.
- Materiali** Griglia allegata, penne.

Mi occupo di lavoro di piattaforma nel mio lavoro sindacale quotidiano.	Conosco qualcuno che lavora/ha lavorato su piattaforma.
Ho usato almeno una volta una piattaforma per la fornitura di servizi.	Sono coinvolto/a nel dialogo sociale a livello settoriale/locale nel mio sindacato.

Vero o Falso

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di integrarsi nel gruppo attraverso lo scambio di dettagli del profilo personale.

Descrizione I partecipanti sono invitati a scrivere su un foglio bianco 3 aspetti di se stessi (2 veri e 1 falso) che potrebbero essere meno noti ai membri del gruppo.

Dopo ogni intervento, gli altri partecipanti identificano con carte numerate (1, 2 e 3) le informazioni che considerano false.

L'attività è fortemente raccomandata per un gruppo di partecipanti che già si conoscono, per i quali una presentazione in termini di nome, posizione ed esperienza non sarebbe rilevante.

Inoltre, dopo gli interventi in plenaria, ai partecipanti viene richiesto di aggiungere sulla lavagna a fogli mobili una parola che esprima le aspettative per il corso/seminario.

Tempo 2 minuti per partecipante per l'intervento individuale.

Materiali 3 cartoncini numerati per ogni partecipante.

1	2	3
---	---	---

Progettazione pedagogica delle sessioni

Di seguito proponiamo una progettazione pedagogica di 5 sessioni di formazione (escluse le attività di apertura e chiusura, presentate separatamente) che possono fungere da unità individuali, compresi i corrispondenti capitoli teorici. La metodologia utilizzata, in linea con i principi dell'istruzione degli adulti e dell'apprendimento attivo, è stata strutturata su tre aspetti chiave da applicare in ciascuna sessione.

Iniziare con: Stimolare l'interesse nel gruppo

Attività mirate ad introdurre i partecipanti al contesto, al concepimento delle sessioni che stanno per intraprendere, e a far emergere le conoscenze e le esperienze che già possiedono (informazioni di riferimento), al fine di porre le basi per integrare e accettare stimoli nuovi. Il tempo dedicato non dovrebbe essere superiore a 30 minuti e le dinamiche focalizzate sui contributi dei partecipanti.

Continuare con: Aggiungere uno stimolo informativo

I capitoli teorici forniti nella prima parte di questa guida possono essere usati per preparare presentazioni, in qualsiasi formato che si adatti alla vostra pratica preferita o alle esigenze del gruppo di riferimento. Si raccomanda di mantenere la presentazione concisa, accessibile e con un tempo limite (30-40 minuti per la presentazione di esperti), tesa a fornire la conoscenza chiave per la comprensione del tema, necessaria nelle fasi successive del processo di apprendimento.

Finire con: Trasferire le conoscenze

La parte più importante della sessione formativa dovrebbe trovarsi qui, poiché rappresenta l'opportunità per i partecipanti di lavorare con le informazioni ricevute e strutturarle in base alle specifiche esigenze sindacali. Le attività da svolgere in questa parte della sessione possono rispondere a 3 tipi di obiettivi:

Fornire informazioni - Rafforzare le conoscenze

Sviluppare abilità e competenze

Sensibilizzare - Promuovere attitudini

Il formatore può scegliere tra una categoria (contrassegnata con colori differenti) e un'altra, tenendo conto dei diversi livelli di coinvolgimento per i partecipanti e del tempo richiesto (un dibattito può durare fino a 30 minuti, ma un lavoro di gruppo può richiedere un'ora/un'ora e mezza).

Si suggerisce di variare nella struttura pedagogica personalizzata, scegliendo un'attività volta a "rinforzare le conoscenze", "sviluppare abilità e competenze" o "sensibilizzare" in ogni sessione. Tutte le opzioni sono state incluse nell'ultima parte di ogni modello qui proposto, ma si invita a selezionare quella che si ritiene più consona, tenendo sempre presente un'equilibrata e diversificata esperienza di apprendimento per i partecipanti.

Il tempo disponibile per la vostra formazione è un limite considerevole e condiziona la scelta pedagogica per un'attività o l'altra, ma lo scopo principale che avete stabilito è comunque un punto di riferimento per effettuare tale decisione. In ogni caso, gli esempi qui proposti sono adattabili ad un'ampia gamma di condizioni di apprendimento e di risorse disponibili nelle organizzazioni sindacali a livello nazionale.

Sessione 1 – Le differenze tra piattaforme di lavoro digitali

Stimolare l'interesse nel gruppo

Brainstorming
"L'ambiente di lavoro della piattaforma"

Aggiungere uno stimolo informativo

Presentazione
Tipologie di piattaforme di lavoro digitale

Trasferire le conoscenze

Dibattito
Cosa hanno in comune la maggior parte delle piattaforme di lavoro digitali

Trasferire le conoscenze

Attività di gruppo
Similitudini tra piattaforme di lavoro digitale (casi a confronto)

Trasferire le conoscenze

Scambio in coppia
Quali tipi di piattaforme di lavoro digitale esistono nel tuo settore

Sessione 2 – Lavoro, lavoratori, benefici, problemi

Q&A

"Tipologie di occupazioni svolte attraverso piattaforme digitali"

Presentazione

Attività di lavoro di piattaforma. Profilo degli utenti: lavoratori e clienti

Condivisione di esperienze

Problemi affrontati in ambienti lavorativi di piattaforma

1-2-Tutti

Quali tipi di problemi emergono in ambienti lavorativi di piattaforma

Lista di sfide

I principali problemi che emergono in ambienti lavorativi di piattaforma

Sessione 3 – Come si possono affrontare i problemi?
Lista comparativa "Impiegato vs lavoratore autonomo"
Presentazione L'attuale quadro normativo (legislazione UE e specifiche regolamentazioni nazionali)
Scambio di pratiche Lavoro di piattaforma, un tema per il dialogo sociale
Caso di studio Come si possono affrontare i problemi?
Analisi SWOT Dialogo sociale formale per il lavoro di piattaforma
Sessione 4 – Organizzare i lavoratori della piattaforma
Sociogramma "Lavoratore impiegato digitalmente" (condivisione di casi/esempi)
Presentazione Organizzare i lavoratori basati sulla posizione e online
Dibattito Sfida sindacale: organizzare il mondo del lavoro delle piattaforme
Expo-stand Tesserare e organizzare lavoratori basati sulla posizione e online
Café mondiale Organizzare lavoratori basati sulla posizione e online
Sessione 5 – Il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme
Galleria multimediale Azioni sindacali per i diritti dei lavoratori delle piattaforme
Presentazione Tendenze politiche UE e nazionali: raccomandazioni CES
Tavola rotonda Strategia sindacale per il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme
Attività di gruppo Strategia sindacale per i diritti dei lavoratori delle piattaforme
Sessione di scenario Uno sguardo nel futuro del lavoro nell'era digitale

Stimolare l'interesse nel gruppo

Una sessione formativa di successo è determinata dal coinvolgimento attivo dei partecipanti nel proprio processo di apprendimento. Per questo motivo, il momento iniziale è cruciale per creare la motivazione necessaria a sostenere le attività pianificate all'interno del gruppo.

Stimolare l'interesse dei partecipanti e ottenere la loro attenzione sulle conoscenze che vogliamo trasferire può essere fatto attraverso metodi e tecniche interattive. La prima parte di ogni sessione deve essere utilizzata per richiamare le conoscenze e l'esperienza dei partecipanti, usandola come base per i nuovi contenuti. Le attività interattive giocano anche il ruolo di *rompighiaccio* ogni volta che si riprende dopo una pausa più o meno breve, al fine di creare il giusto ambiente emotivo per l'apprendimento.

Il vantaggio dell'istruzione degli adulti e in particolare della formazione sindacale è che tutti i partecipanti hanno una certa familiarità con i temi della formazione. Anche se il contenuto informativo del corso è nuovo per il gruppo, si possono trovare "ancore di conoscenza" e aumentare la consapevolezza sull'importanza di ciò che si sta per imparare.

La familiarità con un argomento è ciò che assicura l'integrazione di nuove conoscenze nelle strutture mentali esistenti, quindi mai dimenticare di sollecitare interesse per una nuova sessione.

Di seguito si propongono attività interattive per l'inizio di ogni sessione formativa. Alcune prevedono versioni diverse da poter adattare a specifiche situazioni formative (limiti di tempo o di spazio, caratteristiche di gruppo, approccio formativo preferito, ecc). Ciascuna attività è stata progettata per inserirsi nella struttura della sessione e contribuire al raggiungimento dell'obiettivo principale.

Gli esempi sono definiti in termini di:

- Obiettivi dell'attività;
- Descrizione del processo di somministrazione;
- Tempo richiesto per ogni attività;
- Risorse necessarie, dimostrative e/o distributive.

L'utilizzo delle seguenti tecniche interattive aiuta a:

- Guidare il gruppo a scoprire cosa già conosce riguardo un tema;
- Basarsi sull'esperienza di ognuno e collegarla con gli stimoli informativi ; e
- Creare l'ambiente educativo sicuro per lo scambio di esperienze.

La scelta pedagogica deve essere sempre focalizzata sul profilo dei partecipanti, quindi si suggerisce di fare buon uso delle informazioni pre-corso e anche quelle che raccolte durante le presentazioni personali per decidere quale metodologia e tecnica si adatta meglio e sarà più favorevole per aumentare la motivazione del gruppo.

Sessione 1- Le differenze delle piattaforme di lavoro digitale

Brainstorming: "L'ambiente di lavoro della piattaforma"

Versione 1: Tavola rotonda

Obiettivo L'attività consente ai partecipanti di identificare le varie percezioni del concetto di lavoro di piattaforma.

Descrizione I partecipanti sono invitati a prendere 10 minuti per pensare individualmente ad una definizione di lavoro di piattaforma e scriverla su post-it forniti. È importante menzionare che la formulazione di definizioni non deve essere "secondo dizionario", bensì il risultato di esperienze personali e conoscenza dell'argomento.

Dopo la riflessione individuale, i risultati vengono condivisi in una sessione di tavola rotonda e le parole chiave vengono evidenziate sulla lavagna a fogli mobili. Nessuna analisi è richiesta in questa parte del processo.

La varietà di definizioni risultanti dopo la raccolta dei contributi individuali è volta ad esprimere la complessità del tema e la difficoltà attuale degli esperti di concordare su una sola prospettiva.

Vari esempi di definizioni forniti da fonti differenti possono essere usati per esemplificare l'ampio concetto.

Tempo 10 minuti per la riflessione individuale, 1 minuto per partecipante per la contribuzione in plenaria.

Materiali Lavagna a fogli mobili, post-it colorati, pennarelli a colori.

Brainstorming: "L'ambiente di lavoro della piattaforma"

Versione 2: Esperienza in due gruppi

Obiettivo L'attività consente ai partecipanti di identificare le varie percezioni del concetto di lavoro di piattaforma.

Descrizione I partecipanti sono divisi in 2 gruppi, in stanze diverse. Al primo gruppo (brainstorming silenzioso) viene richiesto di far circolare un foglio sul tavolo e scrivere individualmente una definizione del lavoro di piattaforma. Non è richiesta alcuna comunicazione. Al secondo gruppo (brainstorming collaborativo) viene richiesto di raccogliere le definizioni di lavoro di piattaforma organizzando una tavola rotonda e scrivendo i risultati sulla lavagna a fogli mobili. Va ricordato che la formulazione delle definizioni deve essere il risultato di esperienze personali e conoscenza dell'argomento. Non verrà fatta analisi in nessuno dei 2 gruppi rispetto al contenuto dei contributi individuali.

Al termine del compito di entrambi i gruppi i risultati vengono presentati in plenaria.

Le diverse definizioni raccolte dai contributi individuali dovrebbero evidenziare la complessità del tema e l'oggettiva difficoltà degli esperti di concordare su una sola prospettiva (possono essere fornite varie pubblicazioni come esempio).

Per analizzare l'esperienza può essere fatta una breve riflessione di gruppo, con l'aiuto delle seguenti domande:

- Quanto è stato difficile elaborare una definizione?
- Come è stata l'esperienza nel gruppo 1? E nel gruppo 2?

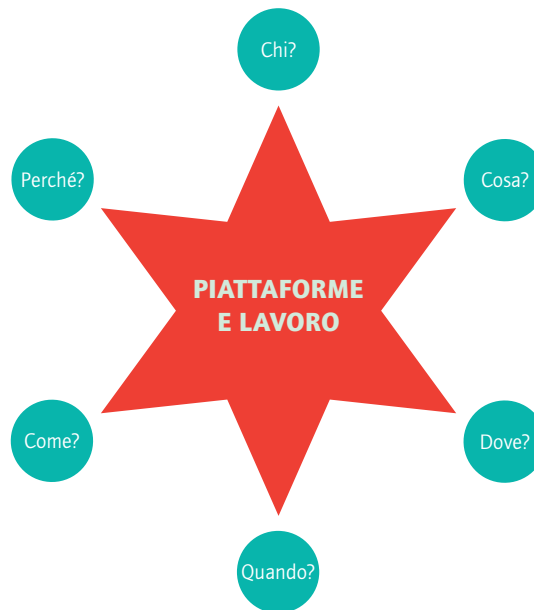
Tempo 20 minuti per il lavoro di gruppo, 10 minuti per l'eventuale valutazione conclusiva.

Materiali Lavagna a fogli mobili (vuoti), post-it colorati, pennarelli a colori.

Brainstorming: "L'ambiente di lavoro della piattaforma"

Versione 3: Mappa concettuale

- Obiettivo** L'attività consente ai partecipanti di identificare le varie percezioni del concetto di lavoro di piattaforma.
- Descrizione** Viene presentata al gruppo una figura a sei punte: il concetto chiave al centro "lavoro di piattaforma", con domande satellitari "chi, cosa, dove, quando, perché, come".
Ai partecipanti viene chiesto di elaborare definizioni supportate dalla suddetta mappa mentale grafica.
I contributi individuali sono raccolti su una lavagna a fogli mobili separata.
La varietà di definizioni emerse dopo la raccolta ha lo scopo di esprimere la complessità del tema e l'oggettiva difficoltà degli esperti di concordare una sola prospettiva (possono essere fornite varie pubblicazioni come esempio).
- Tempo** 5 minuti per la riflessione individuale, 1 minuto per partecipante per il contributo in plenaria.
- Materiali** Mappa concettuale grafica, fogli per lavagna vuoti, post-it colorati, pennarelli a colori.



Elaborazione in coppia: piattaforme e lavoro

- Obiettivo** L'attività consente ai partecipanti di identificare le varie percezioni del concetto di lavoro delle piattaforme.
- Descrizione** I partecipanti, organizzati in coppie, sono invitati a discutere su come le piattaforme potrebbero influenzare la propria area professionale (sindacale o del settore di attività). Le conclusioni dell'elaborazione in coppia sono presentati in plenaria con un'intervista incrociata (ogni partecipante presenta la prospettiva del partner).
- Tempo** 10 minuti per la discussione in coppia, 1 minuto per partecipante per il contributo in plenaria.
- Materiali** Fogli bianchi o post-it colorati.

Sessione 2 - Lavoratori, lavoro, benefici, problemi

Domande e risposte: "Tipologie di lavoro svolto attraverso le piattaforme"

Versione 1: Discussione in plenaria

Obiettivo L'attività consente ai partecipanti di elencare le diverse professioni del lavoro delle piattaforme, sulla base di conoscenze personali ed esperienze consolidate.

Descrizione Viene condotta una discussione plenaria con il supporto di domande predisposte (vedi sotto), mirate a scoprire le varie tipologie professionali svolte dai lavoratori delle piattaforme. Le parole chiave relative alle diverse tipologie professionali svolte dai lavoratori delle piattaforme verranno poi elencate sulla lavagna a fogli mobili durante gli interventi in plenaria.

- Quanto conosci del lavoro delle piattaforme, in generale?
- Basandoti sulla tua esperienza, quali attività vengono svolte in questi ambienti?
- Hai mai usato un qualsiasi servizio fornito da una piattaforma di lavoro digitale?
- Hai mai (tu o un/a tuo/a conoscente) svolto un lavoro su una piattaforma digitale? Se sì, qual è stata - brevemente - l'esperienza?

Tempo 30 minuti per la discussione in plenaria.

Materiali Lista delle domande, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Domande e risposte: "Tipologie di lavoro svolto attraverso le piattaforme"

Versione 2: Elaborazione in coppia

Obiettivo L'attività consente ai partecipanti di elencare le diverse tipologie professionali sulle piattaforme di lavoro digitale, basandosi su conoscenze personali ed esperienze pregresse.

Descrizione I partecipanti, organizzati in coppie, sono invitati ad iniziare discussioni sulla base di domande predisposte (proiettate sullo schermo).

- Quanto conosci del lavoro delle piattaforme, in generale?
- Basandoti sulla tua esperienza, quali attività vengono svolte in questi ambienti?
- Hai mai usato un qualsiasi servizio fornito da una piattaforma di lavoro digitale?
- Hai mai (tu o un/a tuo/a conoscente) svolto un lavoro su una piattaforma digitale? Se sì, qual è stata - brevemente - l'esperienza?

Dopo la discussione in coppia, i partecipanti sono invitati a condividere le proprie risposte, mentre le parole chiave relative alle diverse tipologie professionali su piattaforme di lavoro digitale sono elencate sulla lavagna a fogli mobili durante gli interventi in plenaria.

Tempo 20 minuti per le discussioni in coppia, 15 minuti per i resoconti.

Materiali Lista delle domande, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Sessione 3 - Come si possono affrontare i problemi?

Lista comparativa: "Lavoratore dipendente vs lavoratore autonomo"

Versione 1: Lista doppia

Obiettivo L'attività consente ai partecipanti di mettere a confronto lo status di lavoratore dipendente e quello di lavoratore autonomo, dal punto di vista dei diritti dei lavoratori e quello dei sindacati.

Descrizione Divisi in gruppi di 4 o 6 partecipanti (a seconda del numero dei partecipanti) per creare favorevoli condizioni per l'interscambio, i partecipanti sono invitati a compilare una lista comparativa "lavoratore dipendente vs lavoratore autonomo", identificando vantaggi e limitazioni di entrambe le situazioni occupazionali, dalla prospettiva dei diritti dei lavoratori e l'esperienza sindacale. Per facilitare il lavoro di gruppo può essere fornita una tabella di supporto.

Ogni gruppo designa un portavoce, che presenta i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento, ma non verrà svolta alcuna analisi del contenuto dei risultati, mantenendo un approccio di prospettiva e non un esercizio di "giusto-sbagliato".

Dipendente		Lavoratore autonomo	
Vantaggi	Limitazioni	Vantaggi	Limitazioni

Tempo 20 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il contributo in plenaria.

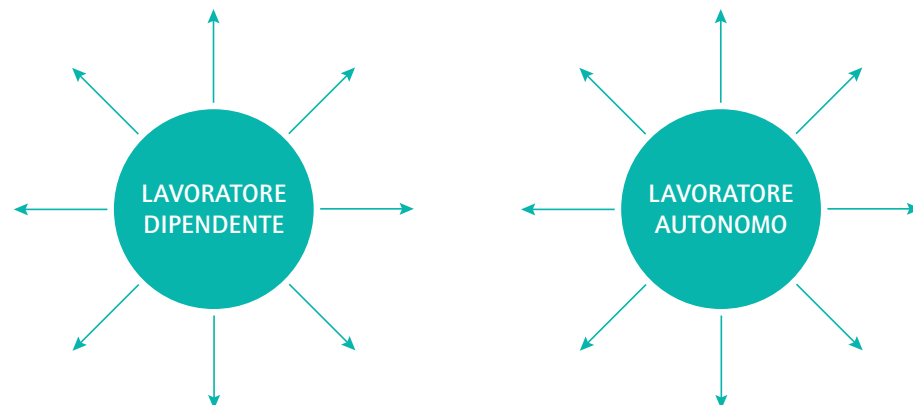
Materiali Griglia di supporto, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Lista comparativa: "Lavoratore dipendente vs lavoratore autonomo"

Versione 2: Mappa concettuale di gruppo

Obiettivo L'attività consente ai partecipanti di mettere a confronto lo status di lavoratore dipendente e quello di lavoratore autonomo, dal punto di vista dei diritti dei lavoratori e quello dei sindacati.

Descrizione Divisi in 2 gruppi, i partecipanti sono invitati a creare una mappa concettuale "lavoratore dipendente" (gruppo 1) e "lavoratore autonomo" (gruppo 2), identificando i vantaggi e le limitazioni di entrambe le situazioni occupazionali, dalla prospettiva dei diritti dei lavoratori e l'esperienza sindacale. Ogni gruppo designa un portavoce, che presenta i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento, ma non verrà svolta alcuna analisi del contenuto dei risultati, mantenendo un approccio di prospettiva e non un esercizio di "giusto-sbagliato".



Tempo 20 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.

Materiali Mappa concettuale, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Sessione 4: Organizzare i lavoratori di piattaforma

Sociogramma: "Lavoratore impiegato digitalmente"

Versione 1: Sperimentare l'obiettivo

Obiettivo L'attività consente ai partecipanti di condividere le proprie esperienze nel far iscrivere e organizzare i lavoratori delle piattaforme nei propri settori/organizzazioni sindacali.

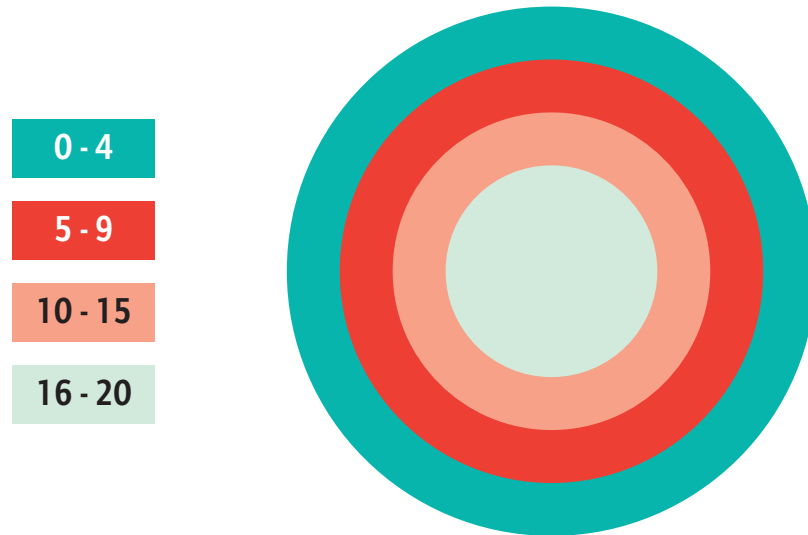
Descrizione Nella sala vengono creati 4 angoli, ognuno con un poster identificativo (titolo e immagine a tema). I partecipanti sono invitati a visitare ogni angolo e scrivere il proprio nome nei temi dei quali hanno esperienza.

Scaduto il tempo, viene fatto un calcolo dei nomi indicati e i risultati vengono presentati in plenaria usando un tipo di grafica "a target", indicando le aree sperimentate in maggiore e minore misura (a seconda del numero di nominativi su ognuno dei 4 poster).

			
Sono a conoscenza di lavoratori online o su base locale impiegati nel mio settore, ma nessuna azione di reclutamento/organizzazione è stata avviata dal sindacato.	Nel mio sindacato/ settore, siamo coinvolti in progetti organizzativi/ transnazionali legati ai lavoratori online o su base locale.	Nella mia organizzazione (nazionale, locale o settoriale) si sono intraprese azioni per i lavoratori online o su base locale.	Nella mia organizzazione (nazionale, locale o settoriale) organizzazione attualmente viene fornita assistenza sindacale per i lavoratori online o su base locale.

Tempo 15 minuti per le visite agli angoli, 5 minuti di resoconto in plenaria, 15-20 minuti per la condivisione delle esperienze.

Materiali Poster, grafica target, pennarelli a colori.



Sociogramma: “Lavoratore impiegato digitalmente”

Versione 2: Allineamento delle esperienze

- Obiettivo** L'attività consente ai partecipanti di condividere le esperienze nel far iscrivere e organizzare i lavoratori delle piattaforme nei propri settori/organizzazioni sindacali.
- Descrizione** Nella sala vengono create due aree separate da una linea visibile. I partecipanti sono invitati a schierarsi da una parte o dall'altra, a seconda del livello di esperienza/coinvolgimento nel far iscrivere e organizzare i lavoratori online o su base locale. La linea indica il confine tra “esperto – non esperto”, mentre la posizione nell'area esperta dovrebbe basarsi sul livello di esperienza (più vicino alla linea equivale a meno esperienza). Il resoconto dell'attività consisterà nell'intervento individuale dei partecipanti presenti nell'area esperta, che condividono la propria esperienza.
- Tempo** 5 minuti per lo schieramento in linea, 15-20 minuti per la condivisione delle esperienze.
- Materiali** Nastro adesivo.

Sessione 5 - Il futuro della regolamentazione del lavoro di piattaforma

Galleria mediatica: Azioni sindacali per i diritti dei lavoratori delle piattaforme

- Obiettivo** L'attività consente ai partecipanti di conoscere le azioni sindacali a livello UE e nazionali per sostenere i diritti dei lavoratori delle piattaforme.
- Descrizione** Una sessione video con esempi rilevanti di azioni sindacali nazionali ed europee, organizzate a supporto dei diritti dei lavoratori delle piattaforme. Il materiale può includere: video di campagne, pagine promozionali di progetti, piattaforme e pagine web di informazione, articoli, foto ecc.
- Tempo** 15-20 minuti per la video presentazione.
- Materiali** Video risorse in vari formati (PowerPoint, video, slideshow).

Stimoli informativi

La metodologia di formazione attiva promossa dall'ETUI dà priorità ai metodi e alle tecniche che coinvolgono direttamente i partecipanti nel processo di apprendimento, piuttosto che all'ascolto passivo. Tuttavia, l'informazione mantiene il suo ruolo e la sua importanza nella struttura del corso ed è stata integrata nel concetto formativo sia come messaggio di contenuto, sia come catalizzatore per le attività.

La progettazione delle sessioni formative include momenti specifici per gli stimoli informativi, che si focalizzano nella trasmissione delle conoscenze essenziali su ogni tema affrontato. Gli esperti (qualora disponibili) o i formatori le forniscono sotto forma di presentazioni teoriche.

I capitoli teorici inclusi in questa guida intendono rappresentare la quantità raccomandata di informazioni da somministrare ai partecipanti per assicurare lo stimolo richiesto ad aumentare le loro competenze sul tema. I contenuti sono elaborati in un approccio sintetico e strutturato, volto a mantenere il carattere pratico e trasferibile dell'informazione selezionata. Per questo motivo, ogni capitolo include esempi pertinenti e casistiche che illustrano i contributi degli esperti.

Il carattere rapidamente variabile e fortemente dibattuto del tema dell'economia digitale e, in particolare, delle inedite sfide per il mondo del lavoro, nonché le diverse esperienze sindacali tra le organizzazioni affiliate alla CES, hanno determinato la scelta dei contenuti da parte del gruppo degli esperti.

La generale prospettiva europea e le casistiche delle imprese presentate nei capitoli teorici sono volti ad assicurare una dimensione europea alla formazione, supportando la cooperazione transnazionale e l'unità dell'azione sindacale nell'UE. Nella fase di preparazione del corso sono necessari un adeguamento alla situazione nazionale e una personalizzazione pedagogica. Queste azioni sono essenziali per soddisfare il fabbisogno formativo dei partecipanti e per stabilire il giusto livello e la quantità di informazioni necessarie.

L'adeguamento del contenuto potrebbe richiedere un'aggiunta di dati come:

- Quadri normativi nazionali sui lavoratori delle piattaforme;
- Casistiche pertinenti (diverse da quelle incluse nella guida) provenienti dal livello locale/settoriale dei partecipanti;
- Azioni nazionali/locali/settoriali per i diritti dei lavoratori delle piattaforme;
- Progetti organizzativi legati all'economia digitale e ai diritti dei lavoratori del digitale;
- Posizione delle parti sociali (governi, datori di lavoro e organizzazioni sindacali) e dell'opinione pubblica o azioni mediatiche (se del caso).

Il contenuto delle presentazioni teoriche dovrebbe rispettare una serie di *requisiti*, al fine di assicurare la massima efficacia e un'integrazione ottimale nel processo formativo:

- Essere chiari (usare concetti corrispondenti al profilo e all'esperienza dei partecipanti);
- Essere strutturati (seguire una distribuzione logica delle idee comunicate);
- Essere sintetici (densità ridotta e organizzazione visiva delle diapositive);
- Essere pertinenti (selezione dell'informazione adatta al profilo dei partecipanti e alle attività designate);
- Essere trasferibili (consentire l'integrazione nell'esperienza e nelle attività quotidiane dei partecipanti).

La struttura dei capitoli e la divisione in sotto-capitoli indica le unità logiche da seguire nelle presentazioni teoriche, insieme ai concetti chiave da affrontare in ciascuna delle sessioni del corso.

La durata suggerita per una presentazione è di 20-30 minuti, ma può arrivare a 40-50 minuti se alternata a tecniche di animazione. Studi sulla psicologia umana evidenziano che i livelli di attenzione non possono essere mantenuti soltanto dalle abilità comunicative del presentatore. Dopo un certo lasso di tempo è richiesta la partecipazione attiva del gruppo, per mantenere alto l'interesse e assicurare il completo trasferimento del contenuto del messaggio.

Esempi di tecniche di animazione da integrare nelle presentazioni:

- Domande e risposte (“conoscete altri esempi...?”);
- Domande di chiarimento (“cosa pensi che significhi...?”);
- Rapido sondaggio (alzino la mano quelli di voi che...”).

Per quanto riguarda il formato del contributo informativo, spetta all'oratore scegliere il miglior supporto tecnologico che aderisca al proprio stile comunicativo, al profilo dei partecipanti e alle risorse disponibili.

Considerando quanto sopra, le presentazioni teoriche possono passare dalla parola in libertà, eventualmente con il supporto di una lavagna a fogli mobili, a diapositive animate fino a materiali video. Particolare attenzione deve essere data all'elaborazione delle diapositive in termini di:

- Compatibilità tra software e computer utilizzato;
- Stile e colore di sfondo secondo l'illuminazione e la dimensione del locale;
- Distribuzione del testo per diapositiva e integrazione di immagini.

Indipendentemente dalla scelta del formato o supporto tecnico, l'elemento chiave per un impatto migliore degli stimoli informativi risiede nelle abilità pedagogiche e comunicative del presentatore/formatore, insieme all'esperienza consolidata nella formazione sindacale. Fondamentale è conoscere non solo il contenuto della presentazione, ma anche le aspettative dei partecipanti, mantenendo sempre alta la flessibilità e l'adattabilità durante le presentazioni, per garantire un flusso di comunicazione bidirezionale.

Trasferimento delle conoscenze

La metodologia di apprendimento attivo proposta in questa guida pone il partecipante al centro del processo formativo come protagonista dello sviluppo delle proprie competenze. Per conseguire questo centrale obiettivo di coinvolgimento individuale e partecipazione attiva, sono state progettate e debitamente adattate al nostro tema le attività di seguito descritte.

Le attività di applicazione forniscono l'opportunità di trasferire le nuove informazioni acquisite nel bagaglio delle conoscenze esistenti, arricchendo l'esperienza formativa dei partecipanti e migliorando le dinamiche di gruppo. L'utilizzo della conoscenza acquisita e l'esercizio delle competenze sono la chiave dello sviluppo della competenza stessa.

Sostenendo l'unità e la coerenza delle azioni, la formazione sindacale è, per definizione, cooperativa. Per questo motivo, le sessioni formative creano le condizioni per un lavoro collaborativo, l'apprendimento tra pari e la condivisione di esperienze nel gruppo.

L'approccio attivo-partecipativo alla formazione può assumere forme diverse ma, generalmente, le attività possono essere integrate in una delle seguenti categorie:

- **Fornire informazione/rafforzare le conoscenze**
- **Sviluppare abilità e competenze**
- **Sensibilizzare/promuovere capacità**

Le sessioni formative dovrebbero consistere in una combinazione delle 3 categorie, fornendo ai partecipanti l'opportunità di sperimentare varie esperienze formative. Per questa ragione, le tre categorie dovrebbero essere incluse nella progettazione del corso, in quanto nessuna è più importante delle altre. La proporzione nel loro uso è ciò che definisce il campo del processo formativo.

In base all'obiettivo formativo generale e ai fabbisogni formativi del gruppo, si raccomanda di includere nelle sessioni il tipo di attività che supporta il loro raggiungimento. Per esempio, se i partecipanti hanno poca o nessuna esperienza sul tema dell'economia digitale e le loro organizzazioni non la considerano una priorità, le sessioni del corso dovrebbero includere più attività tese a fornire informazioni/rafforzare le conoscenze e sensibilizzare/promuovere capacità. Al contrario, se si tratta di un gruppo esperto, attivamente coinvolto nel tema nelle

rispettive organizzazioni, la cosa più raccomandata è focalizzare la formazione sullo sviluppo delle loro abilità e competenze integrando più attività di questo tipo.

Di seguito vengono proposte, per ogni tipo di sessione formativa, varie attività progettate per rispondere a differenti bisogni formativi, profili di apprendimento e livelli di esperienza. Tra tutte le opzioni, è possibile scegliere quelle che si adattano meglio al gruppo, allo spazio e alla logistica della formazione, e infine, altrettanto importante, al tempo stabilito per il corso.

Sessione 1 - Le differenze tra piattaforme di lavoro digitale

Dibattito: Cosa hanno in comune la maggior parte delle piattaforme?

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di identificare le analogie tra le caratteristiche generali delle piattaforme di lavoro digitale.

Descrizione Dopo aver fornito lo stimolo informativo sull'identificazione e le caratteristiche del lavoro delle piattaforme digitali, i partecipanti sono invitati a discutere in plenaria sulle loro analogie. Il formatore, assicurandosi di avere il maggior numero possibile di interventi individuali, guiderà il dibattito. Le seguenti domande potrebbero essere utilizzate per animare la discussione:

- Considerando la presentazione precedente, cosa ritieni abbiano in comune la maggior parte delle piattaforme di lavoro digitale?
- Puoi individuare anche delle differenze?
- Puoi dare degli esempi dalla tua esperienza personale/sindacale?
- In che modo questi aspetti possono essere rilevanti per il sindacato?

Tempo 30 minuti.

Materiali Presentazione dell'esperto/a, esperienza dei partecipanti.

Attività di gruppo: Somiglianze tra piattaforme di lavoro digitali (casi a confronto)

Obiettivi Questa attività consente ai partecipanti di confrontare le caratteristiche del lavoro delle piattaforme digitali, dalla prospettiva dei lavoratori e dei sindacati.

Descrizione Divisi in gruppi di 4 a 6 persone (in base al numero dei partecipanti, con l'obiettivo di avere condizioni favorevoli per l'interscambio), i partecipanti sono invitati ad identificare analogie e differenze tra lavori delle piattaforme, discutendo ed elencando gli aspetti più rilevanti, partendo dalla prospettiva dei lavoratori e l'esperienza sindacale.

Per facilitare il lavoro di gruppo può essere fornita una griglia di supporto.

Ogni gruppo incarica un portavoce che presenterà i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento e dopo le presentazioni dei portavoce può essere organizzato un breve dibattito.

Lavori di piattaforma	
Analogie	Differenze

Tempo 30 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.

Materiali Griglia di supporto, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Elaborazione in coppia: Quale tipo di piattaforma di lavoro digitale è presente nel tuo settore

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di riflettere sulla presenza del lavoro delle piattaforme nel proprio settore.

Descrizione I partecipanti, organizzati in coppie, sono invitati a discutere e scambiare riflessioni sulla presenza del lavoro delle piattaforme nel proprio settore di attività.
Dopo l'elaborazione in coppia, i partecipanti sono invitati a condividere le proprie soluzioni (ognuno presentando la risposta del partner), mentre le parole chiave relative alle diverse tipologie di lavoro delle piattaforme/settore vengono elencate durante gli interventi in plenaria sulla lavagna a fogli mobili.

Tempo 20 minuti per le discussioni in coppia, 20 minuti per i resoconti.

Materiali Lista di domande, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Sessione 2 - Lavoratori, lavoro, benefici, problemi

Condivisione di esperienze (attività in plenaria): problemi affrontati nell'ambiente lavorativo delle piattaforme

- Obiettivi** L'attività consente ai partecipanti di identificare i problemi principali incontrati dai lavoratori quando operano su una piattaforma digitale, condividendo esperienze settoriali/locali.
- Descrizione** Al centro della stanza viene creato un cerchio di sedie ristretto. I partecipanti che possono condividere esperienze rilevanti dei propri settori professionali o dell'ambiente lavorativo locale sono invitati a sedersi nel cerchio interno. Lo scambio inizierà con i partecipanti seduti al centro, che prendono la parola uno per volta, presentando i problemi principali che i lavoratori nel loro settore hanno affrontato nel lavoro delle piattaforme digitali. I partecipanti nel cerchio esterno potranno fare domande, chiedere chiarimenti o commentare gli interventi individuali, aggiungendo eventualmente altri esempi rilevanti. Il formatore sarà un osservatore e, se necessario, moderatore, seguendo la condivisione delle esperienze ed elencando sulla lavagna a fogli mobili i problemi identificati dal gruppo.
- Tempo** 30 minuti.
- Materiali** Presentazione dell'esperto/a, esperienza dei partecipanti.

1-2-4-tutti: Quali problemi emergono nell'ambiente lavorativo delle piattaforme

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di analizzare i principali problemi che emergono negli ambienti lavorativi delle piattaforme, elencando, prioritizzando e identificandone le cause relative agli aspetti rilevanti per il loro settore/organizzazione.

Descrizione L'attività è divisa in 3 fasi. Nella prima, i partecipanti sono invitati a riflettere individualmente e annotare una serie di almeno 3 problemi incontrati negli ambienti di lavoro delle piattaforme. Il passo successivo è di formare coppie e confrontare le liste elaborate individualmente in precedenza. Dopo le discussioni, la coppia deve finalizzare una lista comune di priorità, mettendo in ordine i problemi identificati.

Nella terza fase dell'attività, più coppie si uniscono, formando gruppi di lavoro (la distribuzione dei gruppi può essere mantenuta dalla prima all'ultima attività di gruppo durante il corso intero, o - a discrezione del formatore - essere cambiata per ogni lavoro di gruppo, se un'interazione più estesa tra partecipanti è considerata importante per le dinamiche di gruppo).

Il gruppo ha il compito di rivedere le liste dei problemi prioritizzati, discutere, analizzare e identificare le possibili cause alla base dei problemi individuati.

Per facilitare il lavoro di gruppo può essere fornita una griglia di supporto.

Ogni gruppo incarica un portavoce che presenterà i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento e dopo tutte le presentazioni può essere organizzato un breve dibattito.

Quali tipi di problemi emergono nell'ambiente di lavoro delle piattaforme

Problemi	Cause

Tempo 10 minuti per il lavoro individuale, 15 minuti per l'elaborazione in coppia, 30 minuti per il lavoro di gruppo; 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.

Materiali Griglia di supporto, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Lista delle sfide: Problemi principali che emergono nell'ambiente di lavoro delle piattaforme

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di riflettere sui problemi principali che emergono negli ambienti di lavoro delle piattaforme, identificando le cause e gli aspetti rilevanti per il proprio settore/organizzazione.

Descrizione Divisi in gruppi (stessi o diversa distribuzione), i partecipanti sono invitati ad elencare i problemi principali che emergono negli ambienti di lavoro delle piattaforme di lavoro digitale ed elaborare le sfide dal punto di vista sindacale. Per facilitare il lavoro di gruppo può essere fornita una griglia di supporto. Ogni gruppo incarica un portavoce che presenterà i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento e dopo tutte le presentazioni può essere organizzato un breve dibattito.

Problemi principali che emergono nell' ambiente di lavoro delle piattaforme	
Problemi per i lavoratori	Sfide sindacali

Tempo 60 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.

Materiali Griglia di supporto, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Sessione 3 - Come possono essere affrontati i problemi?

Scambio di pratiche: Il lavoro delle piattaforme, un tema per il dialogo sociale

- Obiettivi** L'attività consente ai partecipanti di definire la posizione sindacale sul lavoro delle piattaforme come tema per il dialogo sociale.
- Descrizione** Divisi in gruppi di 4 o 6 persone (a seconda del numero dei partecipanti, preferibilmente provenienti da settori/organizzazioni diverse), i partecipanti sono invitati a discutere sull'inclusione del tema del lavoro di piattaforma nella strategia di dialogo sociale della propria organizzazione. L'attività individuale pre-corso è una risorsa per questa attività di gruppo. Le conclusioni del lavoro di gruppo possono essere annotate in ogni formato disponibile (Word, PowerPoint, lavagna a fogli mobili).
Ogni gruppo incarica un portavoce che presenterà i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento e dopo tutte le presentazioni può essere organizzato un breve dibattito.
- Tempo** 60 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.
- Materiali** Attività pre-corso, computer, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Caso di studio: Come possono essere affrontati i problemi?

- Obiettivi** L'attività consente ai partecipanti di analizzare le casistiche proposte, elaborando strategie per affrontare i problemi identificati.
- Descrizione** Divisi in 5 gruppi, ai partecipanti viene assegnato un caso (uno diverso per ogni gruppo) e viene richiesto di discutere e proporre possibili strategie per affrontare i problemi presentati. Vengono fornite domande di supporto, per facilitare e guidare le discussioni di gruppo.
- Domande riguardanti la piattaforma:
- Che tipo di professione viene fornita dalla piattaforma?
 - Quanti lavoratori sono coinvolti (stima)?
 - Quale forma contrattuale riguarda questi lavoratori?

Domande riguardanti il caso:

- Come vorresti risolvere questo problema?
- Quali ostacoli potresti incontrare nel farlo?
- Cosa rivela il tuo scenario rispetto alla distribuzione del potere tra i lavoratori, clienti e impresa della piattaforma? Chi sembra avere la responsabilità finale?

Come informazioni aggiuntive, i gruppi possono accedere alle piattaforme indicate nelle descrizioni dei loro casi, al fine di familiarizzare con il contesto della situazione presentata.

Le conclusioni delle discussioni di gruppo possono essere annotate in qualunque formato disponibile (Word, PowerPoint, lavagna a fogli mobili).

Ogni gruppo incarica un portavoce che presenterà i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento e dopo tutte le presentazioni può essere organizzato un breve dibattito.

UBER			
Stipendio	Contestazioni	Salute e sicurezza	Disattivazione
Pur lavorando 40 ore a settimana, hai grosse difficoltà a guadagnare abbastanza per sostenere te stesso e pagare il prestito per la tua Mercedes Benz nera brillante. Fatto i conti, non riesci ad arrivare a fine mese con lo stipendio. Devi guadagnare di più!	Hai un passeggero arrabbiato che ti ha dato una valutazione scadente! C'era molto traffico e sentivi molta pressione, così hai deciso di prendere una strada meno trafficata, ma più lunga. Il passeggero ti ha definito un imbroglione e si è lamentato con Uber. La media delle tue valutazioni cala drasticamente con la loro recensione a 1 stella!	Stai sveglio fino a tardi il venerdì per guadagnare di più. Ti accasci sul volante e finisci in un fossato. Anche se la macchina non è danneggiata e non hai creato incidenti, senti un dolore lancinante al collo nei giorni successivi.	La media delle valutazioni è stata al di sotto delle 4.6 stelle per due settimane. Ricevi una mail, ti hanno disattivato e non puoi più guidare per Uber.

DELIVEROO			
Stipendio	Contestazioni	Salute e sicurezza	Disattivazione
<p>Prima, lavorando, ricevevi 8 sterline britanniche all'ora. Deliveroo ha deciso di pagarti "a consegna". Loro affermano che ciò risulterebbe in un guadagno più alto, ma hai notato un calo significativo nella paga che porti a casa. Altri lavoratori affermano la stessa cosa – hai inoltre la sensazione che ci siano più lavoratori di prima.</p>	<p>Hai ricevuto un ordine da un ristorante in cui lo chef, nel passato, ti ha sottoposto a molestie sessuali. Hai a suo tempo mandato mail a Deliveroo, chiedendo di non ricevere più ordini da quel ristorante, ma ti ci hanno mandato comunque. Non ti presenti a ritirare l'ordine e finisci il tuo turno in anticipo. Il cliente non ha mai ricevuto il suo cibo, è rimasto affamato e ti ha scritto una brutta recensione.</p>	<p>Il tuo turno di venerdì prevede piogge pesanti, ma tu hai più ordini che mai. Prendi una curva troppo velocemente e cadi rovinosamente, rompendoti l'osso del collo. Raggiungi in qualche modo il primo soccorso e vieni curato. Il tuo conto sanitario e i trattamenti seguenti ammontano a migliaia di sterline.</p>	<p>Il capo del tuo turno ti dice che ci sono troppe persone, e che sei uno dei <i>riders</i> più lenti. Non ti daranno più turni.</p>

UPWORK			
Stipendio	Contestazioni	Salute e sicurezza	Disattivazione
<p>Hai dimostrato di essere un mago della programmazione e ora sei pronto ad entrare nella "lega dei grandi". Con il tuo nuovo badge, la valutazione di 4.99 stelle e commenti positivi, pensi che dovresti guadagnare molto di più di adesso.</p>	<p>Eri un po' irritabile, quindi hai risposto in modo non abbastanza professionale a un cliente. Il cliente ha detto che era difficile comunicare con te e ha lasciato una recensione pessima, che al momento si trova in cima alla tua pagina di profilo. La tua reputazione è rovinata!</p>	<p>Inizi a sentire un dolore importante alla schiena e alle spalle, che deriva dallo stare seduto tutto il giorno. Pensi che una postazione ergonomica potrebbe aiutare, ma sono proibitivamente costose al momento.</p>	<p>Upwork ti manda una mail riguardo una lamentela, e sembra che tu abbia violato i termini di servizio. Sei stato sospeso a tempo indeterminato dalla piattaforma.</p>

STOCKSY			
Stipendio	Contestazioni	Salute e sicurezza	Disattivazione
Metà delle tue foto è stata acquistata con la licenza del "congelamento di mercato". Nei 6 mesi precedenti hai notato un calo nel guadagno e non sei soddisfatto di queste entrate. Le tue foto sono eccezionali, e vorresti guadagnare di più, in qualche modo!	Un tuo amico a Città del Messico ti ha appena mandato per mail la prima pagina de La Jornada. In primo piano c'era una delle tue foto che hai postato su Stocksy, ma i crediti sono di qualcun altro! Tu non hai ricevuto né soldi né pubblicità per la tua proprietà intellettuale.	Mentre fotografavi una dimostrazione politica, ti hanno fatto cadere a terra. Dopo essere stato in ospedale, il dottore conferma che hai avuto una contusione.	Ti stavi frequentando felicemente con l'amministratore tecnologico di Stocksy, ma dopo una discussione sul film dell'anno, avete litigato malamente e avete interrotto il rapporto. Hai provato ad entrare nel tuo account stocksy, e per qualche motivo sembra che tu abbia perso le credenziali. Sembra sospetto.

TESTBIRDS			
Stipendio	Contestazioni	Salute e sicurezza	Disattivazione
Hai messo le cuffie, ballato con musica techno e hai sistemato i buchi del sistema tutto il giorno. Sei bravissimo, ma dopo qualche settimana ti accorgi che guadagni appena più del minimo salariale! Non può essere vero – dovrei guadagnare molto di più!	La tua risposta è stata rifiutata! La domanda era 2+2 e tu sai che la risposta è 4. Non è possibile che tu abbia sbagliato! Sospetti che il richiedente abbia usato un algoritmo automatico che seleziona la risposta più comune come corretta, e paga solo quelle persone. Tu non ricevi alcun pagamento per la tua brillante soluzione di programmazione, che ci hai messo ore per completare.	Inizi a sentire un dolore importante alla schiena e alle spalle, che deriva dallo stare seduto tutto il giorno. Pensi che una postazione ergonomica potrebbe aiutare, ma sono proibitivamente costose al momento.	Testbirds ti manda una mail riguardo una lamentela, e sembra che tu abbia violato i termini di servizio. Sei stato sospeso a tempo indeterminato dalla piattaforma.

Tempo 75 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.

Materiali Descrizione dei casi, computer, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Con un ringraziamento a Zak Kilhoffer per l'aiuto nello sviluppo di questo esercizio.

Analisi SWOT: Un dialogo sociale formale per il lavoro delle piattaforme

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di riflettere sulla situazione corrente del dialogo sociale per il lavoro delle piattaforme.

Descrizione Divisi in gruppi di 4 o 6 persone (a seconda del numero dei partecipanti, preferibilmente da settori/organizzazioni diverse), i partecipanti sono invitati ad analizzare la situazione attuale del dialogo sociale per il lavoro delle piattaforme nella propria organizzazione/settore, considerando i 4 aspetti indicati nella griglia di supporto. L'attività individuale pre-corso è una risorsa per questa attività di gruppo.
Le conclusioni della discussione di gruppo possono essere annotate in qualunque formato disponibile (Word, PowerPoint, lavagna a fogli mobili).
Ogni gruppo incarica un portavoce che presenterà i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento e dopo tutte le presentazioni può essere organizzato un breve dibattito.

Punti di forza	Debolezze
Opportunità	Minacce

Tempo 60 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.

Materiali Attività pre-corso, griglia di supporto, computer, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Sessione 4 – Organizzare i lavoratori delle piattaforme

Dibattito: **La sfida sindacale: organizzare il mondo del lavoro delle piattaforme**

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di identificare le sfide affrontate dai sindacati per l'organizzazione dei lavoratori nel mondo del lavoro delle piattaforme.

Descrizione Dopo il contributo informativo fornito dalla presentazione teorica, i partecipanti sono invitati a dibattere in plenaria riguardo alle rispettive esperienze. Il formatore, assicurandosi di avere il maggior numero possibile di interventi individuali, guiderà il dibattito.

Le seguenti domande possono essere utilizzate per animare la discussione:

- Considerando la presentazione precedente e la tua esperienza sindacale, quali sono le sfide principali nell'organizzazione dei lavoratori delle piattaforme?
- Pensi che la tua organizzazione sia pronta a operare nel mondo del lavoro delle piattaforme?
- Cosa deve essere cambiato/adequato nel funzionamento dei sindacati per organizzare meglio questa categoria di lavoratori?
- Puoi fornire esempi derivanti dalla tua esperienza sindacale?

Tempo 30 minuti.

Materiali Presentazione precedente dell'esperto, esperienza dei partecipanti.

Stand espositivo: Far iscrivere e organizzare lavoratori digitali e su base locale

Obiettivi l'attività consente ai partecipanti di organizzare uno stand espositivo per far iscrivere e organizzare i lavoratori digitali e su base locale..

Descrizione divisi in 4 gruppi, ai partecipanti viene assegnato uno spazio creato agli angoli della sala, invitandoli a discutere per organizzare uno stand espositivo per far iscrivere e organizzare i lavoratori digitali e su base locale.
Ai gruppi vengono fornite tutte le risorse necessarie per l'elaborazione dei materiali, e possono utilizzare ogni formato disponibile (carta, PowerPoint, risorse mediatiche etc.).

Per guidare la preparazione di gruppo possono essere sottolineati i seguenti aspetti:

- Di chi rappresenti gli interessi?
- Quali sono le tue preoccupazioni principali?
- Qual è la tua strategia divulgativa per costruire sostegno tra diversi gruppi di soggetti coinvolti?
- Quali obiettivi persegui?
- Come ti puoi assicurare che siano raggiungibili?

Tempo 60 minuti per la preparazione in gruppo, 10 minuti per gruppo per la presentazione dello stand.

Materiali Lavagna a fogli mobili, fogli bianchi/colorati, pennarelli a colori, computer e software per editing, esperienza dei partecipanti.

World Café: Organizzare lavoratori digitali e su base locale

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di riflettere sugli aspetti principali dell'organizzazione dei lavoratori digitali e su base locale.

Descrizione Prima di iniziare l'attività, la sala riunioni è organizzata in 4 spazi separati (tavoli), ognuno con un foglio della lavagna a fogli mobili e pennarelli a colori. Ogni angolo avrà un moderatore che rimarrà allo stesso tavolo fino alla fine dell'attività con la funzione di dirigere le discussioni nei gruppi e indicare le principali conclusioni (selezionare 4 partecipanti, preferibilmente con abilità di moderatore, e introdurli alla metodologia del World Café usando la griglia seguente).

Il World Café è organizzato seguendo 4 tappe:

1. Impostazione	Create un ambiente consono, il più simile possibile ad un <i>Café</i> (piccoli tavoli coperti da una tovaglia bianca o a quadri, foglio della lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori, vaso di fiori opzionale). Ci dovrebbero essere sedie corrispondenti al numero dei partecipanti. Il tema deve essere visibile (mettetelo su una lavagna a fogli mobili accanto ad ogni tavolo, su un poster o su un segnaposto).
2. Benvenuto	I moderatori accolgono i gruppi, introducono il processo del <i>World Café</i> , impostano il contesto, condividono il tema del tavolo e mettono i partecipanti a proprio agio.
3. Giri	L'attività inizia con il primo dei quattro giri di 15 minuti di discussione di gruppo. Al termine dei 15 minuti, ogni gruppo si sposta su un tavolo diverso. I moderatori accolgono il gruppo seguente e sintetizzano cosa è successo con il gruppo precedente e quali sono state le idee principali.
4. Raccolta	Dopo i 4 giri di gruppo, i moderatori sono invitati a condividere informazioni o altri risultati delle loro discussioni in plenaria. Questi risultati vengono riprodotti visivamente sul foglio/i compilato da tutti i gruppi. Gli altri partecipanti possono aggiungere altri commenti o conclusioni.

Tempo 10 minuti per introdurre l'attività, 60 minuti per i giri, 20 minuti per i resoconti.

Materiali Griglia del *World Café*, decorazioni, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Sessione 5 - Il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme

Tavola rotonda:

La strategia sindacale per il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di analizzare la prospettiva della strategia sindacale per il futuro della regolamentazione del mondo del lavoro delle piattaforme.

Descrizione il contributo informativo della presentazione teorica viene arricchito dagli interventi individuali, che presentano la propria strategia organizzativa sotto forma di azioni, progetti o campagne (a livello locale, nazionale o UE), per incrementare la consapevolezza sul futuro della regolamentazione delle piattaforme digitali.

Gli interventi dei partecipanti sono strutturati in una sessione e possono essere in ogni formato (PowerPoint, discorso, video etc.). L'attività individuale pre-corso è una risorsa per questa attività di gruppo.

Il formatore avrà il ruolo del moderatore, introducendo i relatori della sessione e animando (se necessario) il dibattito. Le seguenti domande possono animare il dibattito:

- Qual è l'impatto previsto da questa strategia? Avevi commenti da parte dei tuoi iscritti e non iscritti?
- Qual è la difficoltà principale nell'implementare questo piano strategico?
- Qual è il coinvolgimento a livello locale/nazionale? Ci sono collaborazioni?

Tempo 60 minuti.

Materiali Presentazione dell'esperto, esperienza dei partecipanti, attività pre-corso.

Attività di gruppo:

La strategia sindacale per i diritti dei lavoratori delle piattaforme

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di elaborare una strategia sindacale per promuovere diritti dei lavoratori delle piattaforme usando la Matrice Eisenhower.

Descrizione Divisi in gruppi di 4 o 6 persone (a seconda del numero dei partecipanti) provenienti dalle stesse organizzazioni/settori, i

partecipanti hanno il compito di elaborare una strategia sindacale a sostegno dei diritti dei lavoratori delle piattaforme, dando la priorità alle azioni sul modello della Matrice Eisenhower.

Le conclusioni della discussione di gruppo possono essere annotate in qualsiasi formato disponibile (Word, PowerPoint, foglio della lavagna a fogli mobili).

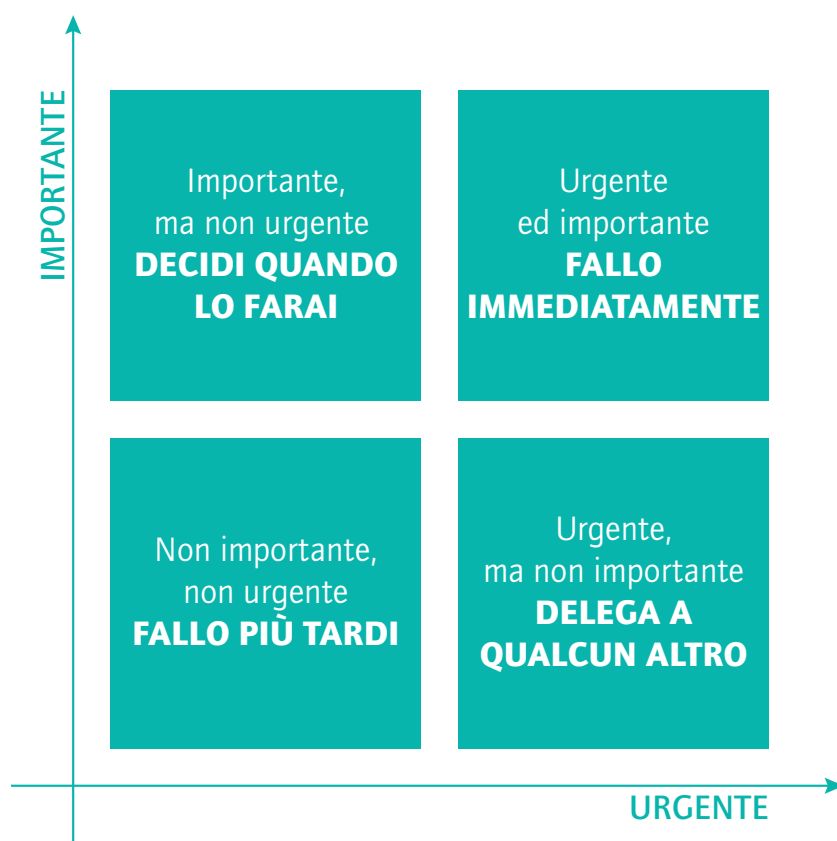
Ogni gruppo incarica un portavoce che presenterà i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento e dopo tutte le presentazioni può essere organizzato un breve dibattito.

Tempo

60 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.

Materiali

Griglia allegata, computer, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.



Sessione di scenario: Uno sguardo al futuro del lavoro nell'era digitale

Obiettivi L'attività consente ai partecipanti di riflettere sul futuro del lavoro nell'era digitale da un punto di vista sindacale strategico.

Descrizione Divisi in gruppi dai 4 a 6 persone (a seconda del numero dei partecipanti) provenienti dalle stesse organizzazioni/settori, i partecipanti sono invitati ad elaborare una descrizione dei futuri sviluppi alternativi del mondo del lavoro nell'era digitale, seguendo le linee guida indicate. Gli spazi divisorii tra gruppi possono essere decorati con immagini suggestive corrispondenti allo specifico scenario assegnato al gruppo.

Group 1: scenario 1 Lento ma costante

Group 2: scenario 2 Euro-Net

Group 3: scenario 3 Uno per uno

Group 4: scenario 4 Segui la corrente

Le conclusioni della discussione di gruppo possono essere annotate in ogni formato disponibile (Word, PowerPoint, foglio della lavagna a fogli mobili).

Ogni gruppo incarica un portavoce che presenterà i risultati in plenaria. Durante il resoconto in plenaria possono essere poste domande di chiarimento e dopo tutte le presentazioni può essere organizzato un breve dibattito.

Tempo 60 minuti per il lavoro di gruppo, 5 minuti per gruppo per il resoconto in plenaria.

Materiali Immagini, descrizioni degli scenari, computer, lavagna a fogli mobili, pennarelli a colori.

Euro-Net	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamenti istituzionali hanno trasformato l'Europa, specialmente come conseguenza della Brexit • Sono state istituite una nuova serie di regolamentazioni Europee sulla cooperazione tra gli stati membri per raggiungere un equilibrio tra misure sociali, economiche e ambientali • La pressione crescente e l'interdipendenza tra le relazioni socio-economiche ha portato a soluzioni a lungo termine per i divergenti interessi nazionali • Più restrizioni per le aziende hanno ridotto l'uso dell'esternalizzazione • In un ambiente trasparente e controllato, le istituzioni UE hanno coinvolto le parti sociali, sulla base di responsabilità condivise tra le economie industrializzate e in via di sviluppo • Un meccanismo per la giusta distribuzione delle risorse, budget di emissione e trasferimenti finanziari è responsabilità di regimi transnazionali, ONG, sindacati e multinazionali • Una giusta transizione è stata supportata fortemente dai sindacati e comitati aziendali, e una giusta ricompensa per i lavoratori nei rami d'azienda ristrutturati o eliminati attraverso programmi di (ri) formazione per il lavoro digitale • L'urgente rinnovamento ha guidato i sindacati a diventare attori chiave, promuovendo il necessario cambiamento con un approccio proattivo, come pilastri del nuovo governo UE • Connettere lavoratori e professionisti tra i settori, unire le parti interessate sono funzioni che sono state trasferite dai governi agli organi rappresentativi dei lavoratori

Sessione di chiusura

La sessione finale ha l'obiettivo di riassumere gli elementi chiave del tema del corso, ma anche per immaginarne una possibile evoluzione. Il momento finale dovrebbe includere una valutazione, un'opportunità per i partecipanti per dare riscontro sul processo di formazione in cui sono stati coinvolti.

In base al tempo disponibile, la scheda di valutazione standard compilata dai partecipanti può essere completata con uno scambio in plenaria (contributi volontari o giro di tavolo), in cui saranno espressi direttamente interventi individuali, suggerimenti e impressioni.

La sessione finale è essenziale, non solamente da un punto di vista pedagogico (assicurare le due dimensioni di valutazione descritte nella pianificazione iniziale), ma anche dal punto di vista dell'impatto organizzativo e dello sviluppo del gruppo.

Un esempio di scheda di valutazione per i partecipanti si trova nell'Appendice (lo spazio per il nome può essere rimosso, se si vuole raccogliere informazioni in modo anonimo).

L'informazione ricevuta dagli interventi in plenaria e dai moduli di valutazione rappresenta, insieme al rapporto del corso del formatore, un giudizio integrativo dalla prospettiva delle principali parti coinvolte nel processo: partecipanti e formatori.

Tempo Da 30 a 60 minuti

Materiali Modulo di valutazione

Appendice

Esempio del programma 1

Obiettivi Incrementare consapevolezza sullo sviluppo del lavoro di piattaforma e i suoi effetti nel mercato del lavoro.

ORARIO	GIORNO 1	GIORNO 2
9:00	Sessione di apertura <ul style="list-style-type: none">• Introduzione, obiettivi e programma• Presentazione dei partecipanti	Organizzare i lavoratori della piattaforma <ul style="list-style-type: none">• Sociogramma• Presentazione: organizzare i lavoratori basati sulla posizione e online• Dibattito: sfida sindacale: organizzare il mondo del lavoro di piattaforma
10:30	Pausa caffè	Pausa caffè
11:00	Cos'è il lavoro di piattaforma? <ul style="list-style-type: none">• Brainstorming• Presentazione: le tipologie di piattaforme di lavoro digitale• Dibattito: cosa hanno in comune la maggior parte delle piattaforme di lavoro	Uno sguardo al futuro del mondo digitale del lavoro <ul style="list-style-type: none">• Galleria multimediale• Presentazione• Tendenze politiche UE e nazionali: raccomandazioni CES• Tavola rotonda: La strategia sindacale per il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme
12:30	Pausa pranzo	Pausa pranzo
14:00	Lavoro, lavoratori, benefici, problemi <ul style="list-style-type: none">• D&R• Presentazione: attività lavorative delle piattaforme. Profilo degli utenti: lavoratori e clienti• Condivisione di esperienze (attività in plenaria): problemi affrontati negli ambienti lavorativi della piattaforma	Sessione di chiusura <ul style="list-style-type: none">• Valutazione e conclusioni
15:30	Pausa caffè	
16:00	Come si possono affrontare i problemi? <ul style="list-style-type: none">• Lista comparativa• Presentazione: L'attuale quadro normativo (legislazioni UE e specifiche regolamentazioni nazionali)• Scambio di pratiche (attività di gruppo)• Il lavoro di piattaforma, un tema per il dialogo sociale	
17:30	Fine della giornata	

Esempio del programma 2 (livello introduttivo)

Obiettivi Analizzare le sfide del lavoro di piattaforma per l'azione strategica sindacale.

ORARIO	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
9:00	Sessione di apertura <ul style="list-style-type: none"> Introduzione, obiettivi e programma Presentazione dei partecipanti 	Come si possono affrontare i problemi? <ul style="list-style-type: none"> Lista comparativa: "lavoratore dipendente vs lavoratore autonomo" Presentazione: l'attuale quadro normativo (legislazioni UE e specifiche regolamentazioni nazionali) 	Il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme <ul style="list-style-type: none"> Galleria multimediale Presentazione: tendenze politiche UE e nazionali: raccomandazioni CES
10:30	Pausa caffè	Pausa caffè	Pausa caffè
11:00	Le diverse tipologie di piattaforme di lavoro digitale <ul style="list-style-type: none"> Brainstorming Presentazione: tipologie di piattaforme lavorative Elaborazione in coppia: tipologie di piattaforme lavorative nel tuo settore 	Come si possono affrontare i problemi? <ul style="list-style-type: none"> Analisi SWOT: Dialogo sociale formale e schemi volontari per il lavoro di piattaforma 	Il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme <ul style="list-style-type: none"> Sessione di scenario: Uno sguardo al futuro del lavoro nell'era digitale
12:30	Pausa pranzo	Pausa pranzo	Pausa pranzo
14:00	Lavoro, lavoratori, benefici, problemi <ul style="list-style-type: none"> D&R Presentazione: attività lavorative di piattaforma. Profilo degli utenti: lavoratori e clienti Lista delle sfide: problemi principali che sorgono in un ambiente lavorativo di piattaforma 	Organizzare i lavoratori di piattaforma <ul style="list-style-type: none"> Sociogramma Presentazione: organizzare i lavoratori basati sulla posizione e online World Café: organizzare i lavoratori basati sulla posizione e online 	Sessione di chiusura <ul style="list-style-type: none"> Valutazione e conclusioni
15:30	Pausa caffè	Pausa caffè	
16:00	Lavoro, lavoratori, benefici, problemi <ul style="list-style-type: none"> Lista delle sfide: problemi principali che emergono in un ambiente lavorativo di piattaforma Condivisione di esperienze (attività in plenaria): problemi affrontati negli ambienti lavorativi di piattaforma 	Organizzare i lavoratori di piattaforma <ul style="list-style-type: none"> World Café: organizzare i lavoratori basati sulla posizione e online 	
17:30	Fine della giornata	Fine della giornata	

Esempio di programma 3 (livello intermedio)

Obiettivi Rafforzare la posizione sindacale nel quadro del dialogo sociale per un lavoro dignitoso di piattaforma.

ORARIO	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
9:00	Sessione di apertura <ul style="list-style-type: none"> Introduzione, finalità e programma Presentazione dei partecipanti 	Come si possono affrontare i problemi? <ul style="list-style-type: none"> Lista comparativa: "lavoratore dipendente vs lavoratore autonomo" Presentazione: l'attuale quadro normativo (legislazioni UE e specifiche regolamentazioni nazionali) Caso di studio: come si possono affrontare i problemi? 	Il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme <ul style="list-style-type: none"> Sessione di scenario: uno sguardo al futuro del lavoro nell'era digitale Presentazione: tendenze politiche UE e nazionali: raccomandazioni CES
10:30	Pausa caffè	Pausa caffè	Pausa caffè
11:00	Le diverse tipologie di piattaforme di lavoro digitale <ul style="list-style-type: none"> Elaborazione in coppia: tipologie di piattaforme lavorative nel tuo settore Presentazione: tipologie di piattaforme di lavoro digitale Attività di gruppo: analogie tra piattaforme (casi a confronto) 	Come si possono affrontare i problemi? <ul style="list-style-type: none"> Caso di studio: come si possono affrontare i problemi? 	Il futuro della regolamentazione del lavoro delle piattaforme <ul style="list-style-type: none"> Attività di gruppo: strategia sindacale per i diritti dei lavoratori delle piattaforme
12:30	Pausa pranzo	Pausa pranzo	Pausa pranzo
14:00	Lavoro, lavoratori, benefici, problemi <ul style="list-style-type: none"> Lista delle sfide: Problemi principali che emergono in un ambiente lavorativo di piattaforma Presentazione: attività lavorative di piattaforma. Profilo degli utenti: lavoratori e clienti 	Organizzare i lavoratori della piattaforma <ul style="list-style-type: none"> Sociogramma Presentazione: organizzare i lavoratori basati sulla posizione e online Expo-stand: far iscrivere ed organizzare lavoratori basati sulla posizione e online 	Sessione di chiusura <ul style="list-style-type: none"> Valutazione e conclusioni
15:30	Pausa caffè	Pausa caffè	
16:00	Lavoro, lavoratori, benefici, problemi <ul style="list-style-type: none"> 1-2-Tutti: che tipo di problemi sorgono in ambienti lavorativi di piattaforma 	Organizzare i lavoratori della piattaforma <ul style="list-style-type: none"> Expo-stand: far iscrivere ed organizzare lavoratori basati sulla posizione e online 	
17:30	Fine della giornata	Fine della giornata	

Example of participants' feedback form

Modulo di valutazione dei partecipanti

Indicare il grado di soddisfazione rispetto al corso (min 0 max 100).
Se si dà una valutazione bassa, si prega di spiegarne il motivo.

		0%	25%	50%	75%	100%
1.	Le aspettative generali su questa formazione sono state soddisfatte?					
2.	Gli obiettivi erano chiari?					
3.	Hai ricevuto sufficiente informazione in precedenza?	SI		o		NO
4.	<i>Valuta il valore aggiunto di questa attività in termini di:</i>					
4.1	- contenuto					
4.2	- prospettiva transnazionale					
4.3	- scambi (formali) interculturali					
4.4	- scambi (informali) interculturali					
5.	<i>Metodologia di lavoro:</i>					
5.1	- sessioni plenarie					
5.2	- gruppi di lavoro					
5.3	- presentazioni					
6.	Divisione del tempo					
7.	Quanto ritieni utile questo tipo di attività per te e per il tuo sindacato?					
8.	<i>Supporto linguistico, se presente:</i>					
8.1	- interpretazione					
8.2	- traduzione scritta					
9.	Lavoro svolto dai formatori					
10.	Luogo della formazione					
11.	Organizzazione dell'attività					
12.	Impressione generale sull'attività					
13.	Hai qualche commento o suggerimento da fare riguardo l'organizzazione e il contenuto per una futura attività come questa?					
14.	Altri commenti:					

Nome:

Si prega di restituire il presente modulo ai formatori. Grazie!

Bibliografia

- Adecco (n.d.) Using technology to bolster participation in social protection: lessons from Uruguay and Chile. <https://gig-economy.adeccogroup.com/case-studies/case-study-2>
- Aleksynska M., Bastrakova A. e Kharchenko N. (2019) Working conditions on digital labour platforms: evidence from a leading labour supply economy, IZA Discussion Papers No. 12245, Bonn, Institute of Labour Economics.
- Behrendt C. e Nguyen Q. A. (2018) Innovative approaches for ensuring universal social protection for the future of work, ILO Future of Work Research Paper Series no 1, Ginevra, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_629864.pdf.
- Berg J., Furrer M., Harmon E., Rani U. e Silberman S. (2018) Digital labour platforms and the future of work : towards decent work in the online world, Ginevra, ILO.
- Berg J. e Johnston H. (2019) Too good to be true? A comment on Hall and Krueger's analysis of the labor market for Uber's driver-partners, *ILR Review*, 72 (1), 39–68.
- Berg J., Rani U. e Gobel N. (Prossinamente) From outsourcing to crowdsourcing: the shifting economic prospects of Indian platform workers, in Vandaele K. and Drahokoupil J. (a cura di) *A modern guide to labour and the platform economy*, Edward Elgar Publishing e ETUI.
- Berger T., Frey C.B., Levin G. e Danda S.R. (2019) Uber happy? Work and well-being in the "gig economy", *Economic Policy*, 34 (99), 429-477.
- Brooks C. (2018) Meet the militant taxi drivers union that just defeated Uber and Lyft, In *These Times*, 15 agosto 2018. http://inthesetimes.com/working/entry/21386/militant_taxi_drivers_union_uber_lyft_alliance_new_york_city
- Butler S. (2018) Uber loses appeal over driver employment rights, *The Guardian*, 20 dicembre 2018. <https://www.theguardian.com/technology/2018/dec/19/uber-loses-appeal-over-driver-employment-rights>
- Cant C. (2018) The wave of worker resistance in European food platforms 2016-17, *Notes From Below*, 29 gennaio 2018. <https://notesfrombelow.org/article/european-food-platform-strike-wave>
- Chauhan V. (2018a) What was your first salary on Upwork, and what is it now? When did you start freelancing?, *Quora*, 5 maggio 2018. <https://www.quora.com/What-was-your-first-salary-on-Upwork-and-what-is-it-now-When-did-you-start-freelancing/answer/Vrindavani-Chauhan>
- Chauhan V. (2018b) Is selecting site like 'Upwork' as a platform recommendable? <https://www.quora.com/Is-selecting-site-like-Upwork-as-work-platform-recommendable>
- Chauhan V. (2018c) Vrindavani Chauhan: Bharatnatyam dancer & day trader. <https://www.quora.com/profile/Vrindavani-Chauhan/answers>
- Cherry M. A. (2019) Regulatory options for conflicts of law and jurisdictional issues in the on-demand economy, *Conditions of Work and Employment Series No. 106*, Ginevra, ILO.
- Cherry M. A e Aloisi A. (2016) Dependent contractors in the gig economy: a comparative approach, *American University Law Review*, 66 (3), 635-689.

- de Blasio B. e Salas L. (2018) Demanding rights in an on-demand economy: key findings from year one of NYC's freelance isn't free act, New York, Department of Consumer Affairs. <https://www1.nyc.gov/assets/dca/downloads/pdf/workers/Demanding-Rights-in-an-On-Demand-Economy.pdf>
- De Stefano V. (2015) The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy, *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37 (3), 471-503.
- Drahokoupil J. e Piasna A. (2017) Work in the platform economy: beyond lower transaction costs, *Intereconomics: Review of European Economic Policy*, 52 (6), 335-340.
- Drahokoupil J. e Piasna A. (2019) Work in the platform economy: Deliveroo riders in Belgium and the SMart arrangement, Working Paper 2019.01, Brussels, ETUI.
- Dzieza J. (2015) The rating game: how Uber and its peers turned us into horrible bosses, *The Verge*, 28 ottobre 2015.
- Eurofound (2018) Platform Economy Repository, Initiatives, 6 settembre 2018. <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/initiatives>.
- Fulton L. (2018) Trade unions protecting self-employed workers, Bruxelles, Confederazione europea dei sindacati. https://www.etuc.org/sites/default/files/publication/file/2018-10/Trade%20Unions%20protecting%20self-employed%20workers_EN.pdf.
- Graham M. e Woodcock J. (2018) Towards a fairer platform economy: introducing the Fairwork Foundation, *Alternate Routes: A Journal of Critical Social Research*, 29, 242-253.
- Harrison B. e Kelley M.R. (1993) Outsourcing and the search for flexibility, *Work, Employment and Society*, 7 (2), 213-235.
- Hayns J. (2016) A sharing economy strike, *Jacobin*, 16 agosto 2016. <https://jacobinmag.com/2016/08/deliveroo-strike-sharing-economy-living-wage>.
- Horan H. (2017) Will the growth of Uber increase economic welfare, *Transportation Law Journal*, 44 (1), 33-105.
- Katta S., Howson K. e Graham M. (2020) The Fairwork Foundation: action research on the gig economy, *Global Dialogue*, 10 (1), 44-46.
- iLabour Project (2020) The Online Labour Index. <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>
- Jamil R. e Noiseux Y. (2018) Shake that moneymaker: insights from Montreal's Uber drivers, *Revue Interventions Économiques. Papers in Political Economy*, 60, 1-30.
- Johnston H. (2020) Labour geographies of the platform economy: understanding collective organizing strategies in the context of digitally mediated work, *International Labour Review*, 159 (1), 25-45.
- Kamdar A. (2016) Portable benefits and the gig economy: a backgrounder, *onlabor*, 8 aprile 2016. <https://www.onlabor.org/portable-benefits-and-the-gig-economy-a-backgrounder/>
- Kilhoffer Z., De Groen W. P., Lenaerts K., Smits I., Hauben H., Giacumacatos E., Waeyaert W., Lhernould J.-P. e Robin-Olivier S. (2019) Study to gather evidence on the working conditions of platform workers, Brussels, Centre for European Policy Studies. <https://www.ceps.eu/ceps-publications/study-to-gather-evidence-on-the-working-conditions-of-platform-workers/>
- LabourNet Germany (2018) Kölner Lieferdienst Deliveroo unterläuft Mitbestimmung, 12 settembre 2018. <https://www.labournet.de/politik/gw/mitbestimmung/betriebsrat/kapital/koelner-lieferdienst-deliveroo-unterlaeuft-mitbestimmung/>
- Liefern am Limit (2018) Liefern am Limit Deliveroo Post. <https://www.facebook.com/liefernamlimit/posts/189982811609628/>

- Marrone M. (2020) Rights against the machines: organizing food courier work in Toronto and Bologna, Socialist Project. 1 marzo 2020. <https://socialistproject.ca/leftstreamed-video/rights-against-the-machines/>
- National Domestic Workers Alliance (n.d) Good work code: our vision. <http://www.goodworkcode.org/about/>.
- O'Donovan C. (2017) That four-star rating you left could cost your Uber driver her job, Buzzfeed News, 11 aprile 2017. <https://www.buzzfeednews.com/article/carolineodonovan/the-fault-in-five-stars>
- Opfer C. (2019) Uber hit with \$650 million employment tax bill in New Jersey, Bloomberg Law, 14 novembre 2019. <https://news.bloomberglaw.com/daily-labor-report/uber-hit-with-650-million-employment-tax-bill-in-new-jersey>
- Parlamento europeo (2016) Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati - General Data Protection Regulation), Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea, L 119/1, 4 maggio 2016. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>
- Parlamento europeo (2019a) Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea PE/43/2019/REV/1, Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea, L 186/105, 11 luglio 2019. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/?uri=CELEX%3A32019L1152>
- Parlamento europeo (2019b) Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online PE/56/2019/REV/1, Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea, L 186/57, 11 luglio 2019. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:32019R1150>
- Pesole A., Urzi Brancati M.C., Macias E.F., Biagi F. e Gonzalez Vazquez I. (2018) Platform workers in Europe: evidence from the COLLEEM survey, Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea.
- Piasna A. e Drahokoupil J. (2019) Digital labour in central and eastern Europe: evidence from the ETUI Internet and Platform Work Survey, Working Paper 2019.12, Bruxelles, ETUI.
- Rechtspraak (2019) Bezorgers Deliveroo vallen onder arbeidsovereenkomst, Rechtspraak, 15 gennaio 2019. <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Amsterdam/Nieuws/Paginas/Bezorgers-Deliveroo-vallen-onder-arbeidsovereenkomst.aspx>
- Rev Customer (2019) Support from customers for fair wages for Rev.Com workers, coworker.org. <https://www.coworker.org/petitions/support-from-customers-for-fair-wages-for-rev-com-workers>
- Rosenblat A. (2018) Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work, Oakland, CA, University of California Press.
- Rosenblat A. e Stark L. (2016) Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of Uber's drivers, *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.
- Ross J., Irani L., Six Silberman M., Zaldivar A. e Tomlinson B. (2010) Who are the crowdworkers?: Shifting demographics in mechanical turk, *Proceedings of the 28th of the International Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, Atlanta, Georgia, ACM Press, 2863-2872. <https://doi.org/10.1145/1753846.1753873>

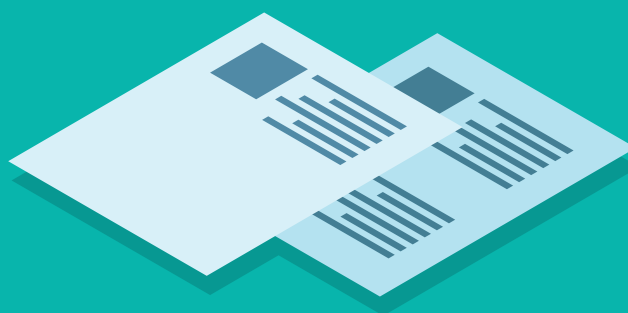
- Salehi N., Irani L., Bernstein M., Alkhatib A., Ogbe E. e Milland K. (2015) We are Dynamo: overcoming stalling and friction in collective action for crowd workers, Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, Atlanta, Georgia, ACM Press, 1621-1630. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/2702123.2702508>
- Schmidt F.A. (2019) Crowdsourced production of AI training data: how human workers teach self-driving cars how to see, Working Paper no 155, Dusseldorf, Hans-Böckler-Stiftung. https://www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_WP_155_2019.pdf
- Schor J. B. (2017) Does the sharing economy increase inequality within the eighty percent? Findings from a qualitative study of platform providers, Cambridge Journal of Regions, Economy and Society, 10 (2), 263–279.
- SEIU 775 e DSHS (2018) 2019-2021 SEIU 775 Home Care Tentative Agreement, SEIU 775, Seattle, WA, Department of Social and Health Services. <http://seiu775.org/files/2018/08/Complete-TA.pdf>
- Speck A. (2019) Das eigentliche Ziel von Feedback-Systemen, Springer Professional. 12 dicembre 2019. <https://www.springerprofessional.de/en/personalentwicklung/talentmanagement/das-eigentliche-ziel-von-feedback-systemen-/17481794>
- Srnicek N. (2017) The challenges of platform capitalism: understanding the logic of a new business model, Juncture 23 (4), 254–257.
- Staab P. (2019) Bewertungssystem 'Zonar' - Zalando-Mitarbeiter klagen über 'Klima der Angst', Deutschlandfunk Kultur, 20 novembre 2019. https://www.deutschlandfunkkultur.de/bewertungssystem-zonar-zalando-mitarbeiter-klagen-ueber.2165.de.html?dram:article_id=463914
- TurkerView (2020) TurkerView launches MTurk Bridge | Rejection Disputes, TurkerView, 5 febbraio 2020. <https://blog.turkerview.com/building-bridges-turkerview-launches-bridge-rejections/>
- Vallas S. P. (2019) Platform capitalism: what's at stake for workers?, New Labor Forum, 28 (1), 48–59.
- Vandaele K. (2018) Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe, Working Paper 2018.5, Bruxelles, ETUI.
- Vandaele K., Piasna A. e Drahokoupil J. (2019) Algorithm breakers' are not a different 'species': attitudes towards trade unions of Deliveroo riders in Belgium, Working Paper 2019.06, Bruxelles, ETUI.
- Varghese S. (2020) Gig economy workers have a new weapon in the fight against Uber, Wired, 17 febbraio 2020. <https://www.wired.co.uk/article/gig-economy-uber-unions>
- We Are Dynamo (2014) Guidelines for academic requesters, We Are Dynamo, 21 agosto 2014. https://wearedynamo.fandom.com/wiki/Guidelines_for_Academic_Requesters
- Weber E. (2018) Setting out for digital social security, Working Paper 34. Research Department Working Paper. Ginevra, ILO. http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_645871.pdf
- Wood A.J., Lehdonvirta V. e Graham M. (2018) Workers of the Internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries, New Technology, Work and Employment, 33 (2), 95–112.
- Wundersee P. (2019) Tagesschau. 13 agosto 2019. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/lieferdienst-deliveroo-101.html>
- Zamponi L. (2018) Bargaining with the algorithm, Jacobin, 9 giugno 2018. <https://jacobinmag.com/2018/06/deliveroo-riders-strike-italy-labor-organizing>

Tutti i link sono stati controllati il 27 ottobre 2020.

**European
Trade Union Institute**

Bd du Roi Albert II, 5
1210 Brussels
Belgium

+32 (0)2 224 04 70
etui@etui.org
www.etui.org



D/2020/10.574/35

ISBN : 978-2-87452-591-9 (versione stampata)

ISBN : 978-2-87452-592-6 (versione elettronica)



etui.