

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 26 - numero 5552 di Martedì 06 febbraio 2024

Campagna europea: quali sono i rischi connessi al lavoro su piattaforma?

Cosa si intende con lavoro su piattaforma digitale? Quali sono i vantaggi e le sfide per i lavoratori e le buone prassi per le aziende? Quali sono i rischi degli algoritmi? Ne parliamo con Maurizio Curtarelli, Prevention and Research Unit EU-OSHA.

Bilbao, 6 Feb ? Come ricordato in un recente nostro articolo ? "La nuova campagna europea e il lavoro su piattaforma digitale" ? dal primo febbraio la campagna "Lavoro sano e sicuro nell'era digitale" ha cominciato ad affrontare uno dei cinque diversi ambiti in cui la campagna si articolerà nel triennio (2023/2025).

Per almeno quattro mesi si parlerà, in particolare, di "**lavoro su piattaforma digitale**".

E che questo tema, in merito alle opportunità e alle sfide in materia di sicurezza, sia un tema importante, possiamo capirlo da alcuni dati che raccontano come **il lavoro su piattaforma digitale sia in continua crescita**. E i lavoratori delle piattaforme digitali sono ormai coinvolti in una gamma diversificata di settori che riguardano, ad esempio, vari servizi tecnici e professionali, il commercio, i trasporti, gli alloggi, la ristorazione e i servizi di supporto amministrativo o connessi al mondo della comunicazione.

A parlare di questa crescita e a fornire qualche dato ? "**circa il 6% di lavoratori in Europa ha guadagnato, parte o interamente, il proprio salario vendendo il proprio tempo di lavoro su una piattaforma digitale**" ? è uno dei responsabili dei contenuti della campagna europea, **Maurizio Curtarelli**, Senior Research Project Manager - Prevention and Research Unit dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA).

Maurizio Curtarelli da Bilbao, sede dell'Agenzia europea, ha risposto alle nostre domande - lo ha già fatto in un' intervista pubblicata in prossimità del lancio ufficiale della campagna ? per fornire a noi, mediapartner della campagna, e a tutti i nostri lettori gli strumenti per conoscere, utilizzare e condividere le conoscenze e i nuovi materiali prodotti per migliorare la prevenzione e l'uso corretto delle nuove tecnologie e dell'attuale sviluppo digitale, con particolare attenzione al tema della gestione algoritmica.

In questa nuova intervista entriamo nel dettaglio del lavoro su piattaforma digitale, individuandone opportunità, rischi e soluzioni:

La nuova campagna europea si articola in cinque diversi ambiti prioritari. Quali sono questi diversi ambiti?

Cosa si intende con lavoro su piattaforma digitale? Quali sono alcuni esempi di attività di questo tipo? Il lavoro su piattaforma è in crescita?

Ci sono per i lavoratori vantaggi e opportunità offerte dallo sviluppo del lavoro su piattaforma?

Quali sono i rischi generali e, specialmente, i rischi specifici nel lavoro su piattaforma digitale?

Come si potrebbe avere una gestione algoritmica più trasparente? Ci sono norme in Italia che trattano questo tema? Quali altri Paesi se ne sono occupati?

Come i lavoratori dovrebbero interagire nei processi di definizione degli algoritmi?

Sono state già individuate e studiate delle buone prassi per ovviare ai rischi connessi al lavoro su piattaforma?

Come si svilupperà questa parte della campagna? Saranno prodotti nuovi documenti per aumentare la consapevolezza dei problemi e delle soluzioni per lavoratori e aziende? Dove possono trovarli i nostri lettori? A quando il prossimo step della campagna?

L'articolo si sofferma su vari argomenti:

- [Lavoro su piattaforma digitale: che cosa è e come si sta diffondendo](#)
- [Lavoro su piattaforma digitale: le sfide e i rischi generici e specifici](#)
- [Lavoro su piattaforma digitale: gestione algoritmica e buone prassi](#)

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0955] ?#>

Come sempre diamo ai nostri lettori la possibilità di visualizzare integralmente l'intervista e/o di leggerne una parziale trascrizione.

L'intervista di PuntoSicuro a Maurizio Curtarelli

Lavoro su piattaforma digitale: che cosa è e come si sta diffondendo

(...) Parliamo del primo tema su cui la campagna si sofferma. Cerchiamo innanzitutto di indicare cosa si intende con lavoro su piattaforma e facciamo magari anche qualche esempio di attività di questo tipo. Attività che mi pare stiano aumentando sempre di più...

Maurizio Curtarelli: Sì, in effetti è importante in primo luogo dare una **definizione**.

Negli ultimi anni sono state date varie definizioni, perché il fenomeno, inizialmente, era un po' di nicchia, poco conosciuto. Però si è arrivati ad una definizione abbastanza unanime, perché c'è ora più comprensione di come funziona il lavoro su piattaforma.

Il **lavoro su piattaforma** è essenzialmente una qualsiasi forma di lavoro retribuito che viene fornito attraverso/su, o mediato, da una piattaforma digitale. Possiamo vederlo come un mercato del lavoro virtuale online che opera su tecnologie digitali specifiche che facilitano l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

È una relazione particolare perché è una **relazione triangolare** in cui da un lato c'è il **lavoratore**, un altro vertice del triangolo vede un **cliente** che compra dei servizi e nel terzo vertice del triangolo c'è la **piattaforma** che fa sì che questa domanda e questa offerta di lavoro, o diciamo di servizi, si incontrino. (...)

Il lavoro, anche se l'incontro tra domanda e la offerta avviene in maniera virtuale, può avvenire **online**, i servizi possono essere poi forniti virtualmente, online (ad esempio, immaginiamo un traduttore che su una piattaforma riceve la richiesta di una traduzione dal giapponese all'italiano), oppure possono essere forniti **fisicamente** (l'immagine che ormai conosciamo tutti, che è molto familiare a tutti quanti noi, è quella dei rider che consegnano cibo a domicilio, in questo caso il servizio è offerto fisicamente al cliente). (...)

Esempi? Ce ne sono tantissimi, questo lavoro è molto più diffuso di quanto si possa immaginare. Da una nostra recente indagine, **circa il 6% di lavoratori in Europa ha guadagnato, parte o interamente, il proprio salario vendendo il proprio tempo di lavoro su una piattaforma digitale**. Quindi stiamo parlando di **diversi milioni di lavoratori** in Europa.

Gli esempi possono essere del corriere che consegna la posta o i pacchi o il cibo, del traduttore, o del designer che, per esempio, su queste piattaforme partecipa a delle micro-gare e si aggiudica il design di un prodotto. Oppure parliamo di architetti, ma parliamo anche delle piattaforme attraverso le quali puoi farti venire a casa un idraulico per aggiustarti un rubinetto. Oppure piattaforme che ti permettono di farti venire a casa una persona che ti aiuta con i servizi domestici. Insomma, è un settore molto esteso.

Stiamo facendo un lavoro di ricerca anche sul settore della **sanità, assistenza e cura** e anche lì stiamo vedendo che le piattaforme digitali si stanno affermando sempre di più. E quindi è già possibile, soprattutto in alcuni Paesi, richiedere, per esempio, i servizi di una badante attraverso una di queste piattaforme. Quindi c'è un'applicazione sul nostro telefono, scorriamo tutti i profili, scegliamo quello che ci interessa, mandiamo una nostra richiesta e dopo qualche minuto ci arriva la conferma di questo servizio.

Questo è il lavoro su piattaforma e sta diventando **sempre più presente** in tutti gli ambiti della nostra vita quotidiana.

(...)

Lavoro su piattaforma digitale: le sfide e i rischi generici e specifici

Parliamo ora dei rischi, delle sfide che i devono affrontare nel lavoro su piattaforma digitale. So che ci sono degli importanti rischi specifici, ma ci sono anche rischi generali che, come racconta l'Agenzia europea, sono gli stessi che si incontrano in altri ambiti lavorativi...

M.C.: Sì, in effetti noi affermiamo nelle nostre pubblicazioni che in realtà i lavoratori su piattaforma sono esposti agli stessi rischi dei lavoratori che fanno lo stesso tipo di lavoro, ma non su piattaforma. Ovviamente andando nello specifico del tipo di lavoro che si svolge, si può capire meglio qual è il tipo di rischio più comune. Immagino che infermieri o badanti siano esposti ad agenti biologici oppure un altro rischio è quello di avere problemi muscolo-scheletrici perché si sollevano pesi, il paziente, ... (...)

Tuttavia, il lavoro su piattaforma ha dei **rischi specifici** che vengono proprio dalle caratteristiche del lavoro su piattaforma.

Io vorrei richiamare alcuni di questi rischi.

In primo luogo, c'è un **ulteriore carico di lavoro** dei lavoratori su piattaforma che viene dal dover essere **sempre attivi su queste piattaforme** alla ricerca di nuove possibilità di lavoro, dover settare il profilo, ... Abbiamo casi di lavoratori che sono su più piattaforme e quindi può essere necessario controllare periodicamente che non siano entrate chiamate, oppure non siano state allocate delle richieste su più piattaforme. È un lavoro in più che può ovviamente generare stress, cercando di essere sempre disponibili e gentili. (...)

Il problema, e questa è una caratteristica del lavoro su piattaforma, è il fatto (...) che i punti vengono attribuiti ai lavoratori in base al gradimento del servizio ricevuto. Questo tipo di **ranking** fa sì che il lavoratore che ha dei punteggi più alti possa accedere a maggiori opportunità; quindi gli vengono offerte più richieste e quindi ha la possibilità di lavorare di più. E di conseguenza spesso questi lavoratori, quelli che soprattutto offrono servizi in loco, si ritrovano, per esempio, a non denunciare episodi di molestie o comportamenti, anche verbali, eccessivi da parte dei clienti per paura di ricevere un rating negativo che va poi a impattare sulla propria reputazione on-line e quindi sulla possibilità di avere ulteriori lavori.

Ma uno dei degli aspetti più importanti del lavoro su piattaforma è sicuramente la **gestione algoritmica**. E la gestione algoritmica consiste nell'utilizzo di algoritmi e di software che permettono di allocare automaticamente al lavoratore questi compiti lavorativi.

Il problema è che, naturalmente, non si sa, non è chiaro, **non c'è trasparenza**, su come funzionino questi algoritmi e quindi quali siano i principi in base ai quali vengono attribuiti dei compiti lavorativi al lavoratore.

Uno degli elementi è, appunto, il **sistema di rating** del lavoratore che viene automaticamente contabilizzato negli algoritmi nel decidere poi a chi dare maggior lavoro. I lavoratori, appunto, che hanno cinque stelle o quattro stelle, a seconda del sistema che viene utilizzato, sono quelli che hanno maggior probabilità di vedersi assegnati degli ulteriori compiti. I lavoratori che sono più veloci nell'eseguire un compito e quindi sono in grado di prendere più compiti nel corso della giornata sono probabilmente anche quelli a cui l'algoritmo attribuirà maggior lavoro.

Quindi capiamo che l'algoritmo - che viene detto anche il "**flagello digitale**" - serve per dettare il ritmo del lavoro al lavoratore e determina anche la possibilità per il lavoratore di mettere assieme uno stipendio congruo, avere degli ingressi congrui con il proprio stile di vita.

Dell'**algoritmo**, tuttavia, si sa poco. Riduce naturalmente l'autonomia del lavoratore, la creatività, i margini di manovra. (...)

Volevo poi fare riferimento ad altri due ambiti molto specifici, anche del lavoro su piattaforma, che sono problematici.

Uno riguarda la questione dello **status lavorativo del lavoratore su piattaforma**.

In molti Paesi il lavoratore su piattaforma è considerato dalle piattaforme un lavoratore autonomo. E in quanto lavoratore autonomo nella stragrande maggioranza dei Paesi europei, non è coperto, per esempio, dalla legislazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro. È considerato, in quanto autonomo, responsabile della propria salute e sicurezza. Ecco, questo è un problema.

Molti lavoratori, che accettano i termini posti dalle piattaforme per registrarsi e per iniziare a lavorare, non sono assolutamente consapevoli, non sanno di questa cosa e di conseguenza si trovano esposti maggiormente ai rischi del lavoro che vanno ad eseguire.

C'è la questione dello status, dell'*employment status* che in altri Paesi invece si è risolto cercando la terza via. In Italia sono classificati come eterodiretti, i lavoratori su piattaforma, e comunque godono di alcune coperture in materia di salute e sicurezza.

In altri Paesi ci si sta adoperando, e anche a livello europeo, per dare un riconoscimento a questi lavoratori. (...)

Infine, un altro punto, legato a questo status lavorativo del lavoratore su piattaforma, è la questione di queste **carriere discontinue e precarie**.

I lavoratori su piattaforma non riescono a strutturare la loro carriera in maniera verticale. Si tratta di organizzazioni che, naturalmente, non offrono l'opportunità di promozione all'interno della gerarchia, perché non esiste una gerarchia. Stiamo parlando di reti di lavoratori. E di conseguenza c'è la difficoltà di progredire nella carriera.

E infine, l'ultimo rischio specifico è quello dell'isolamento, dell'**isolamento del lavoratore** che si trova completamente disconnesso, non immerso in una realtà lavorativa come può essere quella con un datore di lavoro e un team, una squadra di lavoratori. Ma è isolato e l'isolamento è un rischio psicosociale importante, perché ha delle ricadute anche sulla salute mentale del lavoratore. (...)

Lavoro su piattaforma digitale: gestione algoritmica e buone prassi

Sicuramente uno dei temi più delicati è quello della gestione algoritmica. Gestione algoritmica che dovrebbe essere più trasparente. Mi pare che in Italia sia stato emanato, e recentemente modificato, un "decreto trasparenza"...

Al di là delle norme, i lavoratori, a suo parere, come dovrebbero interagire nei processi di definizione degli algoritmi?

M.C.: L'Italia, nell'ultimo paio d'anni, ha seguito le orme di altri paesi europei. Ad esempio, in primis, la Spagna, che ha introdotto, già nel 2021, la **legge rider**, una legge che introduce una serie di criteri, dalla presunzione di lavoro dipendente per i lavoratori su piattaforma, in particolare dei corrieri. (...) E ha introdotto il principio della **trasparenza degli algoritmi**, ovvero le piattaforme hanno l'obbligo di comunicare alle associazioni, ai sindacati e alle istituzioni competenti il funzionamento nel dettaglio dell'algoritmo, per capire come questi algoritmi vanno ad allocare i compiti, come gestiscono il lavoro dei lavoratori su piattaforma. E ovviamente per aprire uno spiraglio per capire, se necessario, come modificare l'algoritmo per prendere delle misure che possano essere a protezione del lavoratore.

L'Italia, quindi, ha seguito le orme della Spagna, ma anche della Commissione europea che già nel 2021 ha varato una serie di iniziative volte a portarci all'approvazione di una direttiva in cui uno degli elementi principali è quello della trasparenza algoritmica.

Quindi in Italia è stato introdotto, con il "**decreto trasparenza**" ([Decreto legislativo n. 104/2022](#), NdR), il principio della trasparenza algoritmica in base al quale si dovrebbe far conoscere alle istituzioni competenti i meccanismi di funzionamento dell'algoritmo. Si tratta ovviamente di un principio di non facilissima applicazione, perché ovviamente richiede, comunque, anche delle competenze tecniche molto elevate, che non sempre sono disponibili, per esempio negli ispettorati del lavoro, per riuscire poi a leggere questi algoritmi e capire esattamente come funzionano nell'allocazione del lavoro e nella gestione del lavoro e dei lavoratori su piattaforma.

In Italia, (...) sono state poi introdotte delle modifiche in tempi più recenti, che hanno un po' ridotto la portata del decreto. (...)

Anche altri Paesi hanno introdotto delle modifiche delle nuove legislazioni per sancire il diritto alla trasparenza algoritmica. È un ottimo segnale, vuol dire che qualcosa si sta iniziando a muovere in Europa, circa la consapevolezza. E questa campagna, a questo serve, a far conoscere la consapevolezza dei rischi che sono legati anche alla gestione algoritmica e alla mancanza di trasparenza di algoritmi.

Gli algoritmi raccolgono a volte dati dei lavoratori, quali dati raccolgono? Come li elaborano? Insomma, è una **black box**, una scatola nera nella quale è importante vederci.

E i **lavoratori** possono avere un ruolo molto importante in questo.

I lavoratori e i loro rappresentanti possono partecipare, sin dalle fasi di disegno degli algoritmi e delle tecnologie digitali che vengono poi impiegate per il lavoro. Devono essere sentiti per capire come loro si rapportano alle tecnologie e quindi le tecnologie devono essere modellate sul lavoratore e sui compiti che devono svolgere.

Questo è molto importante, ed è fondamentale, anche quando parliamo di lavoro su piattaforma, mantenere l'approccio "**Human centered approach**", l'approccio che tiene l'essere umano al centro di questa trasformazione.

La trasformazione deve essere **al servizio degli esseri umani** e non gli esseri umani al servizio delle tecnologie digitali.

Ecco, questa è un po' la chiave di volta e speriamo che si vada sempre più incontro a queste dinamiche negli anni a venire.

Andiamo verso la conclusione di questa interessante intervista. Abbiamo parlato delle opportunità dei rischi, delle sfide e adesso direi di capire se esistono già delle buone prassi per affrontare questi rischi...

M.C.: Assolutamente sì. E anzi, invito gli ascoltatori ad accedere al [sito della campagna](#) e anche ai siti di [EU-OSHA](#) per scaricare le numerose **pubblicazioni** alle quali abbiamo lavorato negli ultimi anni e sulle quali tutt'ora stiamo lavorando e pubblicheremo a breve.

Ci sono **casi di studio** con specifiche su esempi di policy, sul ruolo degli ispettorati del lavoro, basato ovviamente su esperienze concrete. Ci sono anche esempi di interventi delle stesse piattaforme a vantaggio e a protezione della salute dei lavoratori in diversi ambiti e in diversi paesi. E abbiamo esempi anche di come i sindacati in alcuni paesi si sono attivati per difendere i diritti dei lavoratori su piattaforma.

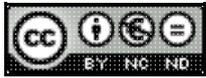
Ci sono esempi anche di iniziative spontanee dei lavoratori che, sebbene appunto isolati, una forza lavoro isolata, frammentata, in realtà hanno dimostrato di sapersi organizzare in maniera talvolta informale, per uno scambio di informazioni e per fare fronte comune e affrontare, appunto, le sfide che pone il lavoro su piattaforma.

Quindi sì, sul nostro sito ci sono tanti esempi, tanti casi di studio, tanti materiali che possono essere utilizzati e possono ispirare e, anzi, speriamo che lo facciano, interventi a protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori su piattaforma.

(...)

Articolo e intervista a cura di Tiziano Menduto

[Il link al sito della campagna "Lavoro sano e sicuro nell'era digitale".](#)



Licenza [Creative Commons](#)

www.puntosicuro.it