BENE COMUNE

Il lavoro nelle piattaforme digitali

La Rivista, Numeri, Trasformazioni digitali



Ivana Pais | 30 Novembre 2018

La diffusione delle piattaforme digitali per l'incontro tra domanda e offerta di beni e servizi ha rafforzato una tendenza in atto già dalla prima industrializzazione: la parcellizzazione delle attività con conseguenze inevitabili sulla divisione del lavoro, sia tecnico che sociale. E le piattaforme digitale introducono anche un'importante discontinuità: alla divisione delle attività si accompagna la loro scomposizione. La diffusione dei lavoratori "on tap", alla spina, oggi riguarda ogni tipo di lavoro.....

La diffusione delle piattaforme digitali *per l'incontro tra domanda e offerta di beni e servizi ha rafforzato una tendenza in atto già dalla prima industrializzazione: la parcellizzazione delle attività*. I beni che diventano servizi possono essere frammentati, nello spazio e nel tempo: per spostarmi non devo più possedere un'auto ma posso noleggiarla anche solo per pochi minuti; per i miei soggiorni posso ottenere un posto letto o una camera all'interno della casa di un privato; per imparare una nuova lingua posso acquistare minuti di conversazione con un madrelingua ogni volta che ho tempo a disposizione ecc.

Questa parcellizzazione ha conseguenze inevitabili sulla divisione del lavoro, sia tecnico che sociale. Adam Smith, nella nota analisi della produzione degli spilli, metteva in luce l'efficienza della divisione di attività che pure restavano collegate tra loro. Un legame poi rafforzato, anche simbolicamente, dal nastro trasportatore della catena di montaggio taylor-fordista.

La piattaforma digitale introduce un'importante discontinuità: alla divisione delle attività si accompagna la loro scomposizione. La diffusione dei lavoratori "on tap", alla spina, usando l'efficace espressione di una copertina dell'Economist di qualche anno fa, oggi riguarda ogni tipo di lavoro. Per analizzare in modo più puntuale le relative implicazioni, è quindi utile introdurre qualche macro-distinzione. Innanzitutto, tra lavoro svolto completamente in digitale e lavoro intermediato in digitale ma svolto in presenza. Si può poi introdurre una ulteriore distinzione rispetto al livello di qualificazione delle attività. Avremo così:

- *lavoro digitale ad alta qualificazione*, come quello svolto da traduttori o programmatori esperti su piattaforme generaliste come Upwork o settoriali come ProZ;
- *lavoro digitale a bassa qualificazione*, come attività di data entry, risposta a sondaggi o riconoscimento immagini su piattaforme generaliste come Amazon Amazon Mechanical Turk o verticali come Toluna;
- *lavoro intermediato in digitale* ma poi *svolto in presenza ad alta qualifica* come architetti e designer su piattaforme come Houzz o insegnanti che offrono lezioni su Superprof;
- *lavoro intermediato in digitale* ma poi *svolto in presenza a bassa qualifica* come addetti alle pulizie attraverso Helpling, baby sitter con LeCicogne fino a montatori di mobili Ikea tramite Tabbid.

Proprio la frammentazione delle attività permette ai lavoratori di svolgerle in modo esclusivo oppure complementare rispetto ad altri lavori di piattaforma, ad altre forme di lavoro o ad altre attività. Per esemplificare: tra i lavoratori di piattaforma possiamo trovare dal giovane impiegato full time alle Poste che nel tempo libero risponde a qualche sondaggio online per ottenere buoni Amazon fino alla signora cinquantenne di origine straniera che lavora ogni giorno attraverso una piattaforma per baby sitter o al designer che ottiene commesse da tutto il mondo. E' evidente che questo comporta una forte differenziazione in termini di inquadramento e di relative tutele.

A fronte di questi elementi, che rendono difficile definire un profilo unitario del lavoratore di piattaforma, è possibile individuare alcuni tratti comuni. Innanzitutto, dal punto di vista del sociologo, è interessante analizzare la questione relativa al capitale sociale. Un dato che emerge dai profili dei lavoratori di piattaforma – almeno in Italia – è la povertà delle reti di relazioni, che assume due configurazioni. Tra chi ha come motivazione primaria la ricerca del lavoro, la piattaforma può rappresentare un'alternativa al passaparola nel caso di persone con relazioni professionali deboli: chi ha cambiato area di residenza, oppure cerca di rientrare nel mercato del lavoro dopo un periodo di interruzione (si pensi alle donne dopo la maternità) o, ancora, di cambiare settore professionale.

Questo potrebbe portare a una nuova linea di polarizzazione nel mercato del lavoro tra persone ad alto capitale sociale che trovano lavoro attraverso canali relazionali e persone a basso capitale sociale che si rivolgono alle piattaforme. La facilità nella ricerca di lavoro diventa dunque un fattore rilevante nel valutare le condizioni di lavoro accettate dai lavoratori di piattaforma. Sarà quindi interessante verificare, tra qualche tempo, se il lavoro di piattaforma viene usato come canale di ingresso nel mercato del lavoro, per poi passare ad altri canali dopo aver rafforzato la propria posizione professionale.

Tra chi svolge il lavoro di piattaforma come attività complementare, la questione del

capitale sociale assume tratti diversi: a volte l'obiettivo è costruire relazioni sociali con persone che condividono gli stessi interessi. E' il caso, per esempio, di professionisti che nel tempo libero accudiscono animali domestici o si dedicano a piccole attività di bricolage e, in questo modo, entrano in relazione con persone che abitano nelle vicinanze.

Un'altra questione caratterizzante il lavoro di piattaforma *è la necessità di gestire un profilo professionale digitale*. La cura dell'immagine e della reputazione professionale finalizzata a rafforzare il proprio posizionamento di mercato – il cosiddetto personal branding – finora ha riguardato una nicchia di professionisti, generalmente ad alta qualifica, che possono disporre di consulenti dedicati alla costruzione di una strategia di comunicazione.

Oggi le stesse questioni interessano *anche chi svolge un lavoro manuale non qualificato*, con un impatto diretto sulla possibilità di trovare lavoro e sul compenso orario. Questo determina evidenti disuguaglianze basate sul possesso delle competenze digitali utili a gestire in modo appropriato questi strumenti; inoltre, ha implicazioni per la caduta dei confini tra vita privata e professionale e relativa tutela della privacy.

In alcune piattaforme – soprattutto quelle che intermediano lavoro ad alta qualifica – ai professionisti viene chiesto di produrre contenuti che permettano ai clienti di valutare le loro competenze. Chi scrive post, risponde alle domande dei clienti ecc. viene valorizzato dalla piattaforma in termini di visibilità e posizionamento. Si tratta di lavoro non retribuito, cui i professionisti dedicano tempo e competenza con l'aspettativa – difficile da misurare – di un ritorno economico indiretto.

D'altro canto, questo investimento può generare un effetto di intrappolamento nella piattaforma perché rende poco vantaggiosa ogni strategia di exit, anche a fronte di un peggioramento delle condizioni contrattuali.

E questo apre un ultimo punto: quello delle possibilità di voice. Il design della piattaforma impedisce forme di incontro e confronto tra i lavoratori. Non è un caso che le uniche esperienze di rivendicazione finora abbiano interessato solo i riders. Innanzitutto, nelle città si sono creati dei punti di ritrovo dove i fattorini in attesa di un incarico di consegna possono ritrovarsi e confrontarsi. Inoltre, nella consegna a domicilio la piattaforma è il datore di lavoro che definisce compenso, orario e condizioni di lavoro. In quasi tutti gli altri casi, la piattaforma svolge solo il ruolo di facilitatore dell'incontro tra domanda e offerta e le condizioni contrattuali vengono definite direttamente tra le parti. E' evidente che questo rende più difficile l'azione collettiva, oltre a ridefinire i rapporti tra i lavoratori, che si percepiscono come competitors, più che come colleghi.

Tags: Digital economy digital skills piattaforme digitali Riders