

# La platform economy e i paradossi del lavoro digitale

di Marco Marrone\*



© ISTOCK - YAUHEN44

**L**a pandemia ha messo sempre più in evidenza la centralità delle piattaforme digitali, in grado di «penetrare nel cuore della società»<sup>1</sup> e di caratterizzare in maniera determinante la congiuntura storica che stiamo vivendo<sup>2</sup>. In questo scenario, non basta più guardare alla digitalizzazione dei singoli settori, separando cioè gli esiti delle trasformazioni tecnologiche dai processi sociali che le determinano, ma è necessario osservare come i processi di «piattaformizzazione» trasformano molte delle caratteristiche fondamentali solitamente associate al lavoro, fino a renderlo irriconoscibile nei confronti della giurisprudenza e dei lavoratori stessi.

Così, se da un lato le piattaforme si dipingono come le protagoniste di una rivoluzione in grado di rendere più agile e flessibile il lavoro, dall'altro le proteste dei rider hanno messo in evidenza il configurarsi di un regime lavorativo basato su una subordinazione occulta, su logiche di sorveglianza sempre più pervasive e su continue spinte verso l'intensificazione della prestazione lavorativa. Invece di ridurre la fatica del lavoro, di renderlo maggiormente flessibile, democratizzandone l'organizzazione, il modo in cui le piattaforme digitali impiegano le loro tecnologie sembra dirigersi dalla parte opposta.

## CHE COS'È IL LAVORO DIGITALE?

**P**rima di affrontare le implicazioni della centralità assunta dalle piattaforme, è opportuno chiarire che cosa intendiamo per lavoro digitale, posizionando cioè

\* *Marco Marrone* è Ricercatore presso il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali dell'Università del Salento.

le trasformazioni che coinvolgono il lavoro ai tempi del digitale, all'interno di processi di più lungo periodo. In una prima declinazione, solitamente diffusa tra gli studi manageriali, con questo termine si intendono quei processi di automazione finalizzati alla sostituzione, parziale o totale, «dell'apporto umano alla produzione»<sup>3</sup>. In questa prospettiva, per esempio, il dibattito sul tema dell'Industria 4.0 è tornato a mettere in evidenza il rischio che tali trasformazioni comportano in termini di impatto sull'occupazione<sup>4</sup>. Tra le numerose stime condotte dagli economisti su questo versante, una delle più note è sicuramente quella di Frey e Osborne i quali osservano come il 47 per cento delle professioni attualmente diffuse negli Stati Uniti rischiano di essere integralmente sostituite dai robot<sup>5</sup>. In particolare, si tratta di quelle professioni solitamente considerate *low skill*, quali per esempio logistica, manifattura, retail e altri settori caratterizzati da mansioni routinarie facilmente svolgibili da parte delle macchine algoritmiche. Per questo motivo, l'indicazione dei due economisti è quella di adeguare il lavoro e la società al destino inevitabile dell'automazione attraverso politiche in grado di contenere gli effetti della disoccupazione tecnologica, per esempio investendo su un aumento delle *skill* della forza lavoro oppure fornendo incentivi alle imprese in modo da tutelare la loro competitività.

Eppure, non è la prima volta che ci troviamo di fronte alle cosiddette *dark factory*, ossia fabbriche in grado di operare senza alcun intervento umano. Lo stesso John Diebold, uno dei fondatori del management moderno, riporta come primo esempio di fabbriche integralmente automatizzate il mulino costruito dall'ingegnere americano Oliver Evans già nel XVIII secolo, il quale però non conobbe mai successo. In quest'ottica, dunque, il dibattito sulle *dark factory* nell'Industria 4.0 rappresenta soltanto una delle ultime evoluzioni di un mito, quello della fabbrica senza lavoratori, che accompagna il capitalismo sin dalla sua nascita e che tende a ripresentarsi in corrispondenza delle sue rivoluzioni tecnologiche<sup>6</sup>.

Così, se da un lato le stime degli economisti hanno risollevato le inquietudini attorno alla fine del lavoro, dall'altro le evidenze empiriche sembrano tracciare prospettive differenti. Per esempio, Pfeiffer e Suphan criticano la correttezza metodologica dell'impianto costruito da Frey e Osborne per aver trascurato le

evidenze che da tempo la ricerca qualitativa ha messo in luce sugli effetti delle trasformazioni tecnologiche<sup>7</sup>. Professioni e mestieri, infatti, non possono essere trattate come dei blocchi monolitici a sé stanti, ma si confrontano con processi di natura trasversale. In questa seconda accezione, particolarmente diffusa nella letteratura critica, il lavoro digitale indica quindi una trasformazione di natura generale delle caratteristiche che lo contraddistinguono fino a renderlo sempre più sfuggente<sup>8</sup>. Detto in altri termini, possiamo affermare che il lavoro digitale si affermi sempre di più come un paradigma generale del lavoro in grado di comprendere «indifferentemente quasi tutte le forme dirette e indirette di lavoro che hanno luogo attraverso la mediazione di un mezzo digitale»<sup>9</sup>.

A segnare, però, una discontinuità nei confronti del passato non è tanto la tendenza delle imprese a rior-

ganizzare la propria produzione in modo da ridurre i costi – e dunque anche le tutele – del lavoro, ma la capacità del lavoro digitale di diffondersi ben oltre i suoi confini originari. Ciò che hanno in comune i rider, i lavoratori delle piattaforme di crowdfunding e tutti coloro che riempiono di contenuti le piattaforme di Meta, è la produzione continua di dati che le piattaforme estraggono, processano e impiegano a loro beneficio<sup>10</sup>. In altre parole, ciò che le ricerche empiriche mostrano con sempre più insistenza è che più che verso la sostituzione dell'apporto umano alla produzione, le tecnologie digitali sono responsabili di una sua crescita ulteriore rappresentata dalla messa a valore di gesti

produttivi che sfuggono alla tradizionale concezione di lavoro.

### PRECARIZZAZIONE E INFORMALIZZAZIONE

Non sono le piattaforme come Deliveroo, Airbnb o Helping a inventare servizi quali la consegna cibo, gli affitti di breve durata o il lavoro domestico. Più che inventare nuove forme di lavoro, dunque, le piattaforme impiegano tecnologie e capitale per riuscire a organizzare attività che appartengono tradizionalmente all'economia urbana informale. In questo modo, dunque, le piattaforme riescono a formalizzare tali attività, estendendo su di loro i modelli organizzativi tipici dei settori più industrializzati e facendo di attività una volta poste al margine dell'economia uno dei nuovi centri di valorizzazione globale. Tuttavia, dall'altro



lato i lavoratori, a causa della configurazione autonoma del loro rapporto di lavoro, si trovano a beneficiare ben poco di questa formalizzazione, confrontandosi spesso con le medesime condizioni di povertà e insicurezza che caratterizzano il lavoro informale. Quello che emerge, dunque, è la combinazione tra un processo di formalizzazione e di precarizzazione che si rende possibile grazie alle modalità con cui le piattaforme organizzano i tempi e i luoghi della prestazione lavorativa. Il modo in cui le piattaforme impiegano le tecnologie digitali per organizzare il lavoro appare piuttosto funzionale a eludere l'efficacia delle tradizionali tutele lavoristiche, scaricando sulle spalle dei lavoratori i rischi e i costi della produzione e privandoli della possibilità di accedere alla tutela sindacale tradizionale<sup>11</sup>.

La retorica del «lavoretto», ossia di un lavoro *smart* e flessibile di nuova generazione, diviene dunque un modo attraverso il quale si pratica una rottura nei confronti dall'immaginario solitamente associato al lavoro<sup>12</sup>. In realtà, esso viene riconfigurato all'interno di un sistema indiretto di governo del lavoro, basato su dispositivi quali rating, ranking o disconnessione che, per quanto prescindono dalle tradizionali coordinate spazio-temporali, hanno come effetto quello di assicurare l'aderenza dei lavoratori agli standard posti dalla piattaforma. Come messo in luce in maniera sempre più netta dalla giurisprudenza, i lavoratori di piattaforma appaiono quindi coinvolti in un regime di subordinazione occulto, reso possibile dalla compresenza di livelli di frammentazione e di coordinamento senza precedenti nella storia<sup>13</sup>.

Per rendere possibile tutto questo, le piattaforme sfruttano appieno il potenziale della loro metafora, descrivendosi come delle infrastrutture tecnologiche prive di una responsabilità nei confronti delle transazioni che accadono al loro interno. Una retorica che viene mobilitata non solo al fine di legittimare il proprio modello organizzativo nei confronti delle istituzioni, ma anche nei confronti dei rider stessi, talvolta sedotti dall'idea di autonomia e flessibilità. In questo, un ruolo cruciale è giocato ancora una volta dall'immaginario che esse mobilitano nel raccontarsi come il prodotto di una rivoluzione resa possibile dal potenziale neutro delle tecnologie digitali al quale le forme di regolazione devono adattarsi. Così, la retorica del lavoretto da un lato, e quella della *distrutive innovation* dall'altro, finiscono non solo con il giustificare l'assenza delle tutele lavoristiche, ma premono

per espandere i confini della cosiddetta *gig economy*<sup>14</sup>. Le piattaforme sembrano quindi orientate verso una generalizzazione dei processi di precarizzazione del lavoro che vede ormai la diffusione delle logiche del lavoro digitale anche tra professionisti *high skill* come avvocati, traduttori, consulenti, ingegneri, sempre più «piattaformizzati» e sottoposti a forme di competizione al ribasso. Basti pensare alle rivendicazioni di un terzo genere lavorativo separato dalla subordinazione e dell'autonomia che, come osservato, non solo rischierebbe di non soddisfare le domande di lavoratori di piattaforma, ma anche di divenire una leva attraverso il quale precarizzare anche altre figure del mercato del lavoro in via di digitalizzazione<sup>15</sup>.

### INTENSIFICAZIONE DEL LAVORO

La destrutturazione delle forme tradizionali del lavoro, però, non ha come esito soltanto quello di ridurre i costi delle tutele lavoristiche, ma fornisce anche il contesto ideale per una ristrutturazione dei

principi organizzativi e dei dispositivi di comando del lavoro. In questa prospettiva, l'impiego delle tecnologie digitali da parte delle piattaforme non ha come fine soltanto quello di sovvertire il tradizionale impianto di governo del lavoro, ma anche di definirne uno più pervasivo ed efficace<sup>16</sup>. Più che di fronte a un regime di autonomia e flessibilità, dunque, le tecnologie digitali sembrano da un lato aver importato all'interno di ambiti che una volta ne erano esenti, le logiche di governo del lavoro tipiche dell'industria – quali gerarchie, misurazioni, controllo, sanzioni; dall'altro, invece, finiscono con l'e-

sporre i lavoratori all'effetto di sollecitazioni indirette, asimmetrie informative e dispositivi di identificazione che li spingono a interiorizzare le logiche di comando. Detto in altri termini, a differenza di quanto spesso narrato, le tecnologie digitali non si trovano a sostituire il lavoro, tantomeno quello di natura routinaria, ma lo intensificano, allungando a dismisura i tempi di produzione grazie alla sorveglianza continua a cui sono sottoposti i lavoratori.

Un ruolo decisivo in questo processo di intensificazione è giocato dalle stesse possibilità offerte dall'impiego su larga scala di lavoro autonomo. In questo modo, infatti, le piattaforme sono in grado di includere all'interno del loro spazio organizzativo una sovrappopolazione lavorativa da cui poter attingere nei momenti di bisogno. Così, grazie anche all'impiego di algorit-



mi come Frank, che in Deliveroo consente di calcolare la forza lavoro necessaria, inviando automaticamente ai rider non attivi l'invito a loggarsi in cambio di un bonus a consegna – meccanismo talvolta utilizzato anche per far fronte a scioperi e momenti di protesta<sup>17</sup> – si dotano di una forza lavoro extra attivabile in ogni momento. A stratificare la forza lavoro sono invece i meccanismi di ranking, i quali attraverso un punteggio numerico che prende in considerazione l'intensità e la continuità della prestazione del rider, si assicurano il coinvolgimento della forza lavoro.

Logiche, quelle della gerarchia, del gioco di produzione e del controllo, tipiche del governo industriale del lavoro, ma che le piattaforme riescono a dare in forme nuove e pervasive. Allo stesso modo, la sorveglianza messa in atto dalle piattaforme non rappresenta una novità, ma nel contesto digitale assume una forma e una scala senza precedenti. Come osserva Shoshana Zuboff, la sorveglianza, una volta posta ai margini della produzione – basti pensare all'impiego delle telecamere nei luoghi di lavoro – come elemento volto ad assicurare l'aderenza dei lavoratori ai principi produttivi, diviene un elemento centrale nelle logiche di estrazione dei dati<sup>18</sup>. Da un lato, questo vuol dire che i lavoratori delle piattaforme vengono sottoposti a logiche di controllo, come quelle della geolocalizzazione, che consentono di sollecitare i rider meno performanti o di osservarli fuori dall'orario lavorativo. Dall'altro, ciò consente di sollecitare i lavoratori – in modo più o meno diretto – a interagire con il dispositivo, per esempio per segnalare il completamento di un task, riportare una difficoltà o anche semplicemente per poter prenotare i turni di servizio. Questo ha l'effetto non solo di incrementare ulteriormente la frammentazione del processo lavorativo, ma anche di estrarre in continuazione dati e informazioni che le piattaforme elaborano e mettono a valore.

In ultimo, la condizione di lavoratori autonomi nel quale si trovano ha dato nuova centralità a una pratica, quella della retribuzione a cottimo, che fino a oggi era stata confinata ai margini dell'attività economica. In questo modo, però, non avviene soltanto una riduzione del costo del lavoro, ma si stabilisce un legame tra la prestazione e la capacità di incrementare la propria remunerazione, che spinge i lavoratori a intensificare continuamente la loro prestazione. Non solo, come messo ben in evidenza dalla *dynamic fee* di Deliveroo,

anche la stessa quota retribuita viene calcolata da un algoritmo volto a misurare gli indicatori di intensità della prestazione, quali distanza e tempo di esecuzione della consegna. In altre parole, il cottimo dipinge agli occhi dei rider l'illusione di poter incrementare la propria retribuzione lavorando duramente, finendo però da un lato con l'estendere a dismisura l'orario lavorativo, dall'altro con il vincolare l'accesso a un reddito dignitoso alla capacità dei rider di intensificare la prestazione lavorativa e i rischi a essa connessi<sup>19</sup>.

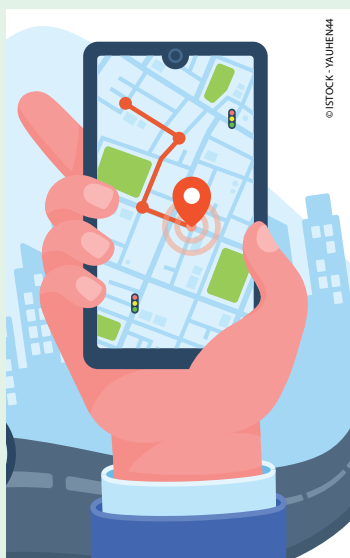
### IL PROCESSO DI DE-DEMOCRATIZZAZIONE

L'organizzazione produttiva delle piattaforme – messa in luce dalle mobilitazioni dei rider, ma che diversi studi distinguono come esempio di un management algoritmico che tende a ripetersi a prescindere dai settori<sup>20</sup> – evidenzia come la direzione intrapresa da tali trasformazioni sia tutt'altro che quella di un'economia della condivisione. Piuttosto che un allargamento delle maglie di partecipazione o un allentamento

delle gerarchie, vediamo prendere forma una tendenza che non si limita a minare l'efficacia degli standard lavorativi, ma prova a sovvertire il tradizionale funzionamento della sfera economica, imponendo al mercato nuove logiche. Come osservano Peck e Philips, le piattaforme appaiono piuttosto come forze anti-mercato, volte cioè a minare le basi stesse della libera concorrenza<sup>21</sup>. Questo accade a causa della loro naturale tendenza verso il monopolio che, secondo Srnicek, dipinge all'orizzonte della piattaformaizzazione dell'economia lo scenario di una «grande guerra» tra piattaforme esito di una strategia di conquista del mercato basata su acquisizioni, competizione al ribasso e la mobilitazione di ingenti investi-

menti finanziari<sup>22</sup>. Il modello manageriale interpretato dalle piattaforme è infatti quello del *growth before business*, in cui esse investono molto più di ciò che guadagnano con l'obiettivo di raggiungere una posizione nel mercato tale da monopolizzare i profitti<sup>23</sup>. Un obiettivo che richiede non solo di attirare ingenti fondi da parte degli azionisti, ma anche una capacità di competizione che da un lato le rende sempre più opache e impenetrabili, dall'altro punta a sovvertire il funzionamento tanto delle tradizionali relazioni industriali, quanto delle stesse logiche di mercato.

Uno scenario che alimenta anche una sempre maggiore estensione delle logiche estrattive e di sorveglianza che non riguarda solo i lavoratori, ma punta



© ISTOCK - VAUHEN4

a coinvolgere tutti coloro che interagiscono con le piattaforme<sup>24</sup>. In altri termini, quello a cui stiamo assistendo è una progressiva infrastrutturazione delle piattaforme, nella quale esse non si trovano soltanto

a occupare una posizione centrale che ci rende sempre più dipendenti, ma appaiono dotate di una capacità di influenzare in modo determinate la vita economica e sociale che si svolge attorno a esse<sup>25</sup>.

<sup>1</sup> J. van Dijck, T. Poell, M. de Waal, *The Platform Society. Public Values in a Connective World*, Oxford, Oxford University Press, 2018.

<sup>2</sup> J. Peck, R. Philips, «The Platform Conjecture», *Sociologica*, 14(3), 2020, pp. 73-99.

<sup>3</sup> J. Diebold, *Automation: the Advent of the Automatic Factory*, New York, Van Nostrand, 1952.

<sup>4</sup> F. Seghezzi, D. Di Vico, *La nuova grande trasformazione: lavoro e persona nella quarta rivoluzione industriale*, Modena, Adapt University Press, 2017.

<sup>5</sup> C.B. Frey, M.A. Osborne, «The Future of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerisation?», *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 2017, pp. 254-28.

<sup>6</sup> P. Jones, *Work without Workers. Labour in the Age of Platform Capitalism*, Londra, Verso, 2021; F. Garibaldi, M. Rinaldini, *Il lavoro operaio digitalizzato. Inchiesta nell'industria metalmeccanica bolognese*, Bologna, il Mulino, 2022.

<sup>7</sup> S. Pfeiffer, A. Suphan, «The Labouring Capacity Index: Living Labouring Capacity and Experience as Resources on the Road to Industry 4.0», Working Paper 2015 #2, University of Hohenheim, Chair for Sociology, 2015.

<sup>8</sup> A. Casilli, *Schiavi del clic. Perché lavoriamo tutti per il nuovo capitalismo?*, Milano, Feltrinelli, 2020.

<sup>9</sup> A. Gandini, «Digital Labour: An Empty Signifier?», *Media, Culture and Society*, 2020, p. 4.

<sup>10</sup> Casilli, *Schiavi del clic*, op. cit.

<sup>11</sup> M. Marrone, *Rights Against the Machines. Il lavoro digitale e le lotte dei rider*, Milano, Mimesis, 2021.

<sup>12</sup> N. Srnicek, *Capitalismo digitale. Google, Facebook, Amazon e la nuova economia del web*, Roma, LUISS University Press, 2017.

<sup>13</sup> F. Martelloni, «Individuale e collettivo: quando i diritti dei lavoratori digitali corrono su due ruote», *Labour & Law Issues*, 4(1), 2018, pp. 16-34; M. Barbieri, «Della subordinazione dei ciclofattorini», *Labour and Law Issues*, 5(9), 2019, pp. 1-56; A. Aloisi, V. De Stefano, *Il tuo capo è un algoritmo. Contro il lavoro disumano*, Bari, Laterza, 2020; M.T. Carinci, F. Dorsemont, *Platform Work in Europe. Towards Harmonisation?*, Bruxelles, Intersentia, F. 2021.

<sup>14</sup> Jones, *Work without Workers*, op. cit.

<sup>15</sup> U. Huws, *Reinventing the Welfare State: Digital Platforms and Public Policies*, Londra, Pluto Press, 2020.

<sup>16</sup> F. Chicchi, «Beyond the "Salary Institution": On the "Society of Performance" and the Platformisation of the Employment Relationship», *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 14(1), 2020, pp. 15-31.

<sup>17</sup> C. de Marchis, M.M. Bidetti, S. Vacirca, *Quo vadis rider: La lotta umana e sindacale dei rider*, Roma, Futura, 2022.

<sup>18</sup> S. Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza. Il futuro dell'umanità nell'era dei nuovi poteri*, Roma, Luiss, 2019.

<sup>19</sup> Chicchi, «Beyond the "Salary Institution"», op. cit.

<sup>20</sup> D. Stark, I. Pais, «Algorithmic Management in the Platform Economy», *Sociologica*, 14(3), 2020, pp. 47-72; J. Duggan, U. Sherman, R. Carbery, A. McDonnell, «Algorithmic Management and App Work in the Gig Economy: A Research Agenda for Employment Relations and HRM», *Human Resource Management Journal*, 2020, pp. 114-132.

<sup>21</sup> Peck, Philips, «The Platform Conjecture», op. cit.

<sup>22</sup> Srnicek, *Capitalismo digitale*, op. cit.

<sup>23</sup> T. Zhao, S. Von Delft, A. Morgan-Thomas, T. Buck, «The Evolution of Platform Business Models: Exploring Competitive Battles in the World of Platforms», *Long Range Planning*, 53(4), 2020.

<sup>24</sup> Casilli, *Schiavi del clic*, op. cit.; S. Mezzadra, B. Neilson, *Le operazioni del capitale. Il capitalismo contemporaneo tra sfruttamento ed estrazione*, Roma, ManifestoLibri, 2020.

<sup>25</sup> J.-C. Plantin, C. Lagoze, P.N. Edwards, C. Sandvig, «Infrastructure Studies Meet Platform Studies in the Age of Google and Facebook», *New Media and Society*, 2016.

## IN SINTESI

- Molte delle virtù di cui le piattaforme digitali si fregiano – come la sostituzione del lavoro umano, la formalizzazione di economie informali, la definizione di forme flessibili e autonome di impiego o la democratizzazione del mercato e dell'impresa – non trovano riscontro nelle evidenze empiriche, ma anzi si intravedono tendenze di senso opposto.
- Per quanto l'economia delle piattaforme appaia come una *disruptive innovation*, in realtà propone un regime lavorativo in cui è possibile rintracciare forme di sfruttamento – quali cottimo, sorveglianza continua e informalizzazione del lavoro – che da tempo caratterizzano lo scenario economico globale.
- Quello che distingue le piattaforme dai passati modelli organizzativi è la produzione continua di dati che riescono a estrarre, processare e impiegare a loro beneficio a partire dai gesti che quotidianamente gli utenti compiono interagendo con le piattaforme. Più che scomparire, il lavoro sembra trasformarsi radicalmente sfuggendo così, il più delle volte, alle norme del regolatore.