

Capitalismo delle piattaforme e dignità del lavoro

di Riccardo Barbero e Davide Lovisolò

1.

Il dossier 2021 dell'ILO (International Labour Organization), agenzia per il lavoro delle Nazioni Unite, cerca di indagare il ruolo delle attività sulle piattaforme digitali come trasformazione del mondo del lavoro, attraverso un'inchiesta che ha coinvolto 12 mila lavoratori che sono stati intervistati in 100 paesi, 70 imprese, 16 compagnie internazionali che operano su piattaforme digitali e 14 associazioni di lavoratori che operano anch'esse su piattaforme digitali (vds. file:///D:/DOWNLOAD/wcms_771749.pdf; <https://ilo.org/infostories/Campaigns/WESO/World-Employment-Social-Outlook-Report-2021>)

Il rapporto è importante perché riesce a ricostruire un quadro completo a livello mondiale di questo nuovo settore economico dei servizi: in Europa la percezione è generalmente limitata alle piattaforme del *delivery* (consegna del cibo a domicilio come Glovo e altri) dei taxi (come Uber) e della consegna merci a domicilio (come Amazon). A livello mondiale, invece, il quadro delle attività è, come vedremo, più ampio.

Il primo dato interessante è la fonte degli enormi finanziamenti che permettono questo tipo di attività: si tratta, infatti, di finanza speculativa che cerca nuovi settori di investimento che permettano un rapido guadagno. Al punto che spesso queste nuove imprese (start up) sono state finanziate con robuste iniezioni di capitale in borsa, anche in assenza, nella fase iniziale, di utili aziendali. Non è un fatto nuovo in questa fase economica: molte delle iniziative industriali di ElonMusk (a partire da Tesla), ad esempio, sono state finanziate in maniera straordinaria, portando il loro valore azionario alle stelle, anche in assenza di utili aziendali. Ancora, ad esempio, Uber ha raccolto 25.2 miliardi di dollari dal 2009 e ha espanso il suo servizio a 69 paesi, ma non ha ancora registrato utili.

Gli investimenti finanziari di questo tipo si concentrano, per il momento, negli USA (49%) e in Cina (22%); in Europa (11%) e nel resto del mondo (18%) sono ancora limitati. Globalmente questi investimenti si addensano (96%) in Nord America, Asia ed Europa; mentre sono marginali nelle aree più povere come Africa e America latina. L'impegno finanziario è stimato globalmente in 119 miliardi di dollari, così ripartiti: 62 per il trasporto delle persone, 37 per la consegna di cibo e merci a domicilio, 17 in piattaforme ibride e 3 sulle attività nella rete. Si tratta comunque di una crescita esponenziale, quintuplicata nell'arco degli ultimi 10 anni. Bisogna, però, chiarire che la maggior parte delle imprese di questo tipo investe poco in capitale fisso e in personale, perché il cuore della loro attività è l'intermediazione di servizi, attraverso algoritmi digitali, tra i lavoratori (taxisti, fattorini etc.) e i clienti. Per la politica dei prezzi le piattaforme usano differenti mezzi (come tipi diversi di tariffe e abbonamenti) per attirare gli utilizzatori; sono spesso utilizzati anche bonus, tariffe legate all'orario, premi e altri benefit (come la visibilità).

Un secondo aspetto è lo sviluppo tecnologico: le piattaforme sono potute nascere solo grazie alla tecnologia del *cloud*, che permette di organizzare un'enorme quantità di dati, e allo sviluppo dell'intelligenza artificiale che facilita la costruzione di algoritmi complessi, in grado di "apprendere" attraverso l'elaborazione dei dati.

Dalla attività dei lavoratori, inoltre, le imprese che operano sulle piattaforme traggono anche una grande massa di dati che rimane di loro esclusiva competenza e a loro vantaggio. Esse possono così accrescere l'apprendimento automatico dei loro algoritmi, sviluppare nuovi prodotti, innalzare efficienza e produttività, razionalizzare la formazione dei prezzi e l'organizzazione del lavoro.

Una terza caratteristica è la precarietà e l'incertezza del rapporto di lavoro che non si configura come contratto di lavoro dipendente. I lavoratori si registrano sulla piattaforma, talvolta pagando una commissione d'ingresso: essi sottoscrivono le condizioni di ingaggio. Questa procedura permette alle aziende di avere un'offerta di lavoro molto superiore alle loro esigenze e quindi di disporre della manodopera imponendo le proprie condizioni. Si stima che solo le commissioni di registrazione sulle piattaforme da parte di lavoratori e clienti abbia fruttato 300 miliardi di dollari di ricavi nel 2019. Nel 2019, Upwork (una piattaforma online), ad esempio, ha incassato il 62% del suo introito di 300 milioni di dollari dalle commissioni applicate ai lavoratori contro il 38% ottenuto da quelle applicate ai clienti. Occorre sottolineare che questa pratica è contraria le regole internazionali, che proibiscono alle agenzie, ai datori di lavoro e agli intermediari di applicare questo tipo di commissioni. Le regole di ingaggio dei lavoratori sono determinate unilateralmente dalle aziende e permettono loro, in caso di supposta trasgressione delle norme, di disattivare l'account del lavoratore.

2.

La governance delle piattaforme, in generale, è pensata in modo tale che i lavoratori, i clienti e gli altri utenti debbano accettare le condizioni di fornitura del servizio indicate dalla piattaforma per poterne avere l'accesso. Queste condizioni sono determinate unilateralmente, e coprono aspetti come le clausole di esclusività, le regole di accettazione/respingimento del lavoro, la disattivazione degli account, la soluzione delle dispute e l'uso dei dati. Questo fa sì che le piattaforme esercitino un considerevole controllo sulla libertà dei lavoratori e decidano se e come i clienti possano interagire con i lavoratori.

I lavoratori sono monitorati, tracciati e valutati attraverso strumenti digitali controllati da algoritmi della piattaforma: essi devono essere disponibili per un ampio numero di ore settimanali senza, però, avere garanzie di un tempo (e di un salario) minimo di lavoro. Essi, inoltre, mettono a disposizione i propri strumenti di lavoro (auto, ciclo o motociclo, telefono cellulare, computer, connessione internet etc.) senza che le aziende debbano farsi carico delle spese. Sui ricavi, infine, i lavoratori pagano una commissione all'azienda che varia, a secondo dei settori, dal 3,5% al 25%.

È evidente, quindi, nel capitalismo delle piattaforme un intreccio funzionale tra finanza speculativa, sviluppo tecnologico digitale e lavoro servile. Quest'ultimo aggettivo può sembrare eccessivo, anche perché non tutti i lavori sulle piattaforme hanno caratteristiche così opprimenti: i compiti più professionalizzati oppure quelli più stabilizzati sono, almeno in parte, affrancati da una forma esplicita di servaggio. Non è così, tuttavia, per grande parte dei lavori gestiti attraverso le piattaforme, che consistono, invece, in concessioni unilaterali, mascherate dalla definizione paternalistica di "lavoretti".

3.

Il capitalismo delle piattaforme è piuttosto articolato al suo interno e differenziato nelle diverse aree geografiche: in Nord America, Cina e India si concentra sul trasporto di persone e merci; in Europa, America latina e Sud-est asiatico è diffuso soprattutto nella consegna di cibo a domicilio; in Australia e Nuova Zelanda ha una configurazione mista, mentre in Africa è assente.

I servizi offerti sono molteplici:

- Social media (come Facebook e altri)
- Pagamento elettronico (come Paypal e altri)
- Crowdfunding (ricerca di finanziamento collettivo)
- Media e intrattenimenti (come Netflix e altri)
- Advertising (comunicazione commerciale a pagamento)
- Ricerca (come Google search e altri)
- Locazione breve di alloggi (come Airbnb e altri)

- Comunicazione (come Zoom, Skype e altri)
- Mediazione di lavoro
- Trasporto persone (come Uber e altri)
- Consegna cibo a domicilio (come Glovo e altri)
- Lavori domestici
- Lavori artigianali per la casa
- Servizi di cura
- Commercio al dettaglio (come Amazon, Alibaba e altri)
- Attività manifatturiera
- Attività agricola
- Attività finanziaria
- Servizi online web

Per dare un'idea delle dimensioni quantitative, nel 2020 c'erano nel mondo 383 piattaforme per la consegna a domicilio, 283 basate sull'online web, 106 per il trasporto delle persone e 5 ibride.

Il rapporto ILO propone una classificazione in due macrogruppi:

- Piattaforme basate sull'online web
- Piattaforme basate su una localizzazione definita

Nel primo caso si ha un lavoro flessibile nel tempo e nel luogo di prestazione: si va dalle “vecchie” attività come traduzioni, trascrizione e sviluppo di software a quelle “nuove” come *image and data annotation*, *labelling*, attività utili per realizzare l'apprendimento automatico), *data processing*, fino ai cosiddetti *microtask*. Questi ultimi sono lavori decentralizzati o *outsourced*, che richiedono un basso livello di competenze e un tempo minimo per il loro completamento: la remunerazione, di conseguenza, è anch'essa minima. Un esempio sono i lavori su Amazon del tipo *mechanicalturk*. Le piattaforme che si occupano di queste attività si specializzano nel collegare lavoratori in remoto con aziende che necessitano di “lavoretti” a breve termine. In realtà questi lavori richiedono un discreto livello di competenze, ma non offrono nessuna possibilità di migliorarle, perché propongono compiti ripetitivi, mirati, in generale, a integrare i limiti dei sistemi attuali di apprendimenti automatico. Come ha rilevato una recente ricerca ([AI needs to face up to its invisible-worker problem | MIT Technology Review](#)) molti dei più usati modelli di *machine-learning* (apprendimento automatico), tanto automatici non sono, perché imparano grazie a migliaia di lavoratori gig sottopagati. Solo negli USA, questi “lavoratori invisibili” sarebbero più di un milione, e almeno un quarto di loro vivrebbe praticamente di questo lavoro: naturalmente, però, hanno salari sotto il minimo legale (tenuto conto dei tempi di lavoro non pagati, i compensi sono dell'ordine di 2 dollari all'ora) e non hanno prospettive di crescita professionale. Queste attività rientrano, quindi, nel processo di esternalizzazione che investe tutto il comparto digitale.

Nel secondo caso, invece, si ha un'attività tradizionale (come il trasporto delle persone e la consegna di cibo e merci a domicilio) mediata da un'app digitale.

Il primo tipo di piattaforme (basate sull'online web) fa parte integrante del processo di esternalizzazione globale che ha investito in maniera più visibile l'industria manifatturiera dei paesi occidentali: infatti una parte consistente dei lavoratori coinvolti vive in paesi asiatici, in particolare India e Bangladesh anche se lavora per piattaforme situate principalmente nel nord America; molti, come abbiamo detto, sono anche negli USA.

Il secondo tipo (trasporto di persone, consegna a domicilio di merci e cibo) è invece legato a territori definiti, in particolare nord America, Europa e Cina: ma in questo caso siamo di fronte a una sorta di delocalizzazione in loco, perché una buona parte dei lavoratori coinvolti è formata da immigrati (spesso irregolari) dai paesi poveri.

La situazione di Amazon appare, almeno in parte, diversa rispetto alle altre imprese basate sulle piattaforme: infatti mentre i corrieri rientrano pienamente nel gruppo di lavoratori finora considerato, i magazzinieri sembrano, piuttosto, subire una taylorizzazione esasperata dei loro compiti, che si associa, ovviamente, al ricatto del rinnovo del contratto a termine: torneremo su questo caso specifico in un paragrafo apposito.

4.

Come abbiamo visto in precedenza per l'aspetto finanziario, il capitalismo delle piattaforme non solo non è marginale, come voleva far intendere la definizione di gig economy, ma è organicamente inserito nel modello del finanzia-capitalismo iperliberista e ne costituisce uno dei pilastri fondamentali, anche perché destinato ad estendersi a seguito della pandemia del Covid 19.

Alcune particolarità delle piattaforme possono diventare in un futuro un riferimento anche per imprese di altri settori: basti pensare al fatto di ridurre al minimo gli investimenti in attrezzature e spazi di lavoro (già sperimentate col lavoro a distanza durante i lockdown dovuti alla pandemia).

Bisogna poi considerare un altro aspetto che può interessare a molte imprese: il management algoritmico dei processi lavorativi e delle prestazioni dei lavoratori. Questo sistema permette a pochi manager di sovrintendere a centinaia o migliaia di lavoratori in un territorio oppure sulla rete, accorciando di molto la catena di comando e risparmiando quindi su figure intermedie di sorveglianza e coordinamento dei lavoratori. Si vengono così a definire due distinti gruppi di lavoratori: uno molto ristretto, interno all'impresa, di lavoratori dipendenti con una situazione contrattuale stabile e un altro molto ampio, esterno all'impresa, di lavoratori considerati autonomi.

Queste riduzioni di costi favoriscono l'affermarsi di un management aggressivo che sul piano economico gestisce una strenua lotta di classe contro i lavoratori: anche un piccolo risparmio di costo su un singolo lavoratore, infatti, moltiplicato per migliaia di addetti a questo tipo di lavoro servile, comporta un forte risparmio dei costi e, di conseguenza, un netto innalzamento della retribuzione del manager. Analogamente, ma in senso inverso, l'obiezione più comune che viene fatta a ogni proposta di imposta patrimoniale oppure di innalzamento delle aliquote fiscali per i redditi più alti, è quella che complessivamente l'introito per le casse degli Stati non sarebbe significativo: non si vuole così tenere conto della dimensione di classe, almeno sul piano economico, di provvedimenti di questo genere.

Anche per gli altri settori capitalistici (grandi e piccoli), l'esistenza delle piattaforme produce dei vantaggi.

Le imprese tecnologiche, attivando il rapporto con le piattaforme basate sull'online web, oltre alla solita riduzione dei costi e alla crescita dell'efficienza, riescono a razionalizzare i processi di reclutamento di nuovi tecnici e a favorire l'innovazione. Le imprese che si avvalgono delle piattaforme per la distribuzione di cibo e merci a domicilio vedono accrescere la visibilità sul mercato e quindi anche la domanda e la base della clientela, accrescendo quindi la produttività.

5.

Naturalmente tutti questi vantaggi per manager e imprese si basano sulla dimensione servile del lavoro.

Per esempio, l'orario settimanale medio di un autista di taxi, connesso ad una piattaforma, è di 65 ore. Il 69% di questi lavoratori utilizza il proprio veicolo: il 70% di questi (perciò quasi il 50% del totale) l'ha acquistato attraverso un prestito che deve rifondere attraverso il ricavo del proprio lavoro. L'orario medio per chi lavora su piattaforme basate sull'online web è di 23 ore settimanali. Secondo la ricerca dell'ILO, la maggioranza dei lavoratori delle piattaforme online web (86%) e di quelli del settore taxi e delivery (69%) desidererebbero avere più lavoro. Tuttavia, essi non riescono ad avere assegnazioni aggiuntive per l'eccesso di offerta di forza lavoro e per la scarsità dei compiti. Molti lavoratori, inoltre, in particolare quelli dei paesi in via di sviluppo, sono esclusi dall'accesso ai lavori meglio pagati a causa di restrizioni imposte dalle piattaforme o dai clienti. Tutto ciò, per questi lavoratori, ha un impatto pesantemente negativo sulla loro autonomia, sull'accesso al lavoro e sui loro salari.

I lavoratori delle piattaforme sono soggetti a una valutazione da parte dei clienti che incide pesantemente sul loro coinvolgimento in altre commesse; inoltre, come abbiamo già detto, per iscriversi alle piattaforme devono pagare delle commissioni che decurtano il salario e che in alcuni casi arrivano fino al 20-25% del ricavo. Si stima che circa un terzo dell'ora di lavoro di un

lavoratore free lance su una piattaforma basata sull'online web, non sia retribuita. Questo tipo di lavoratore, almeno per una buona parte, è soggetto al monitoraggio nelle ore di lavoro da parte del cliente oppure deve mostrare uno screenshot del lavoro che sta realizzando e deve comunque essere a disposizione per un tempo definito: tutto questo fa sì che una buona fetta si veda rifiutare il lavoro compiuto, in particolare per quelli che devono svolgere compiti minori (microtask).

Va da sé che i contratti di adesione alla piattaforma sono determinati unilateralmente dalle imprese, che non esista alcuna forma di negoziazione, che i termini dei contratti sono tali da escludere ogni forma riferibile al lavoro dipendente. Quindi i lavoratori, nella grande maggioranza dei casi, non hanno salario minimo, orario massimo, assicurazione sociale, stabilità del rapporto di lavoro; e anche i livelli di flessibilità e autonomia sono fortemente ridotti dal monitoraggio, dal rispetto delle indicazioni degli algoritmi e dalla pratica della disattivazione unilaterale da parte dell'impresa.

Ma chi sono questi lavoratori?

Sono giovani: la loro età media è inferiore ai 35 anni, soprattutto per chi lavora sull'online web (media 31 anni) e per chi vive in paesi in via di sviluppo (media 30 anni). Per coloro che lavorano su mansioni informatiche più qualificate (*competitive programming*) l'età media scende addirittura a 22 anni. In prevalenza sono maschi. La percentuale più alta di donne si ha nelle piattaforme basate sull'online web (40%), soprattutto nei paesi in via di sviluppo: in quelli sviluppati la percentuale di donne scende al 20%. Nella consegna a domicilio di cibo e nel trasporto di persone le donne sono solo il 10%. Nei paesi in via di sviluppo questa bassa percentuale di lavoro femminile dipende anche da discriminazioni verso il genere. Questi giovani hanno in media un'alta scolarizzazione, comunque più alta di quella richiesta per il compito da svolgere.

Questo aspetto della manodopera è particolarmente significativo perché rischia di consolidare tra le nuove generazioni di lavoratori scolarizzati una concezione del lavoro servile, privo di diritti, soggiogato dalla tecnologia e da un management aggressivo.

Di fronte a questo quadro drammatico, le iniziative che con grande ritardo e timidezza iniziano a verificarsi in alcuni paesi affrontano solo alcuni aspetti di questo particolare mondo del lavoro.

Spesso sono i tribunali dei paesi occidentali (Francia, Spagna, Regno Unito, Italia) a emettere sentenze che obbligano le piattaforme a modificare almeno parzialmente le modalità di ingaggio dei lavoratori.

I sindacati, in genere, dimostrano un grave ritardo: in alcuni paesi (Sud Africa, Canada) hanno sostenuto cause di lavoro in favore dei lavoratori delle piattaforme. In Danimarca nel 2018 è stato definito un accordo collettivo tra il sindacato e una piattaforma. In alcuni settori (taxi, *delivery*, *ecommerce*) sono sorte nuove piattaforme cooperative col sostegno delle organizzazioni sindacali. In alcuni territori (ad esempio Bologna) sono state sottoscritte delle Carte dei diritti oppure dei Codici di condotta che cercano di mitigare gli aspetti servili del lavoro. Ma in generale sembra evidente una sottovalutazione del fenomeno del capitalismo delle piattaforme che viene forse ancora letto dalle organizzazioni sindacali con la formula paternalistica della gig economy.