



Work Package 1 – Report 1

Le piattaforme digitali di welfare. Una rassegna della letteratura

Cecilia Manzo e Rebecca Paraciani

Report aggiornato a Dicembre 2022

Un progetto promosso da:



Partner di progetto:



collaboriamo



Manzo C., Paraciani R. (2022), "Le piattaforme digitali di welfare. Una rassegna della letteratura", Working Paper WEPLAT PROJECT, <https://www.weplat.it/report/>

Indice

Introduzione	4
1. Le piattaforme di welfare digitale.....	5
2. Le piattaforme di welfare aziendale	23
3. Le piattaforme di welfare territoriale	25
Bibliografia	36

Introduzione

Le piattaforme digitali stanno rivoluzionando il modo in cui i beni e i servizi vengono scambiati e influenzando ogni aspetto della società e dell'economia. L'emergere delle piattaforme digitali ha inizialmente coinvolto i settori del turismo e dei trasporti per poi espandersi in altri settori. In questo scenario assistiamo alla diffusione di piattaforme digitali che intermediano servizi di welfare come: assistenza sociosanitaria; educazione e cura dell'infanzia e salute mentale e fisica. Il fenomeno, ancora poco esplorato, ha un impatto sulle trasformazioni dei servizi di cura ma anche sulla capacità del settore di poter costruire un proprio “modello piattaforma”.

All'interno del progetto WEPLAT abbiamo deciso di distinguere le piattaforme di welfare sulla base delle logiche di accesso, individuando così tre gruppi: piattaforme di welfare aziendale; piattaforme di welfare territoriale; piattaforme di welfare digitale.

Le prime erogano servizi ad accesso indiretto sia dal lato dei beneficiari (i dipendenti delle aziende aderenti) che dal lato dei fornitori selezionati. Le seconde sono promosse da amministrazioni pubbliche e da realtà del Terzo Settore, l'accesso è indiretto per i fornitori dei servizi, che spesso sono accreditati dall'ente pubblico, mentre per i beneficiari i servizi erogati sono accessibili in modo indiretto dai cittadini in carico ai servizi sociali e in modo diretto per tutti gli altri.

Il report qui presentato sintetizza alcuni dei principali contributi della letteratura sul tema. Le ricerche analizzate sono state ricondotte ai tre modelli di piattaforma (aziendale, territoriale e digitale). I testi selezionati verranno presentati in ordine cronologico. Il primo paragrafo si concentra sulle piattaforme di welfare digitale. Il secondo paragrafo sulle piattaforme di welfare territoriale. Il terzo e ultimo paragrafo illustra le ricerche sulle piattaforme di welfare aziendale svolte in Italia.

1. Le piattaforme di welfare digitale

In questo primo paragrafo intendiamo mappare e analizzare la letteratura in materia di piattaforme di welfare digitale nell'ambito delle scienze sociali. Le studiose che per prime si sono occupate in modo sistematico di piattaforme di welfare sono Julia Ticona e Alexandra Mateescu. Nel testo *Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy* (Ticona e Mateescu 2018) le due autrici analizzano le piattaforme di cura sottolineando che non possono essere studiate utilizzando il modello della "Uberization". Grazie all'intermediazione delle piattaforme, secondo le autrici, un rapporto di lavoro storicamente informale come quello di baby-sitting viene formalizzato. Ticona e Mateescu hanno condotto tre studi di caso su piattaforme per babysitting: Care.com, UrbanSitter e SitterCity. Per ogni piattaforma hanno svolto un'analisi desk sul design e sulle schede individuali degli operatori. In seguito condotto 43 interviste in profondità con babysitter che utilizzano regolarmente queste piattaforme per trovare lavoro. Quello che emerge dalla ricerca è che la piattaforma rende "visibile" un lavoro tradizionalmente considerato invisibile, perché esercitato entro le mura domestiche. Nei casi studiati la piattaforma incoraggia la regolarizzazione del rapporto di lavoro, mettendo a disposizione tutte le informazioni e le risorse necessarie alle famiglie per redigere il contratto ed evidenziando i rischi associati alla mancata formalizzazione del rapporto di lavoro. Quello che però le autrici evidenziano è che a questa retorica non corrisponde poi alcuna assunzione di responsabilità o verifica degli accordi tra famiglia e lavoratori. Allo stesso tempo, le piattaforme rendono i lavoratori visibili in altre forme, basate su metriche come sistemi di rating, verifica dell'identità attraverso i social media e profili online, orientate a massimizzare la visibilità dei lavoratori nei confronti dei potenziali clienti. Parlano a questo proposito di "visibilità individualizzata". Le piattaforme possono così rendere più marcate le forme di disuguaglianza intersezionale già esistenti nel lavoro di cura. Questo comporta il rischio che si crei maggiore o minore visibilità sulla base di fattori quali il genere, il reddito, il titolo di studio, il paese di appartenenza. Nel report "Beyond Disruption: How Tech Shapes Labor Across Domestic Work & Ridehailing" (Ticona, Mateescu, Rosenblat 2018) vengono descritte le principali piattaforme nate tra 2006 e il 2015 che intermediano lavori per servizi di cura per bambini e anziani, oltre a pulizia domestica, e altri servizi come insegnamento e cura di animali domestici. L'elenco comprende: Care.com, SitterCity, CareLinx; Care@Work (nata nel 2016 da Care.com); Chime (gestita SitterCity), Hello Sitter, Sitr, Handy, TaskRabbit (piattaforma multiservizio che offre anche pulizie domestiche), Hux, Maids, Amazon Home Services (gestita da Amazon, fornisce servizi di pulizie domestiche). Queste

piattaforme offrono opportunità di crescita per il lavoro in questi settori celando un' "autorità invisibile" sul processo di ricerca lavoro e nello stabilire condizioni di lavoro attraverso sistemi di valutazione, profili individuali e app mobile. Le piattaforme del lavoro abbassano le barriere di ingresso nel mercato del lavoro, che non garantisce un accesso paritario al lavoro stesso. Alcune piattaforme modificano i tipi di competenze necessari per trovare lavoro e creano nuove barriere di ingresso attraverso requisiti nascosti che riguardano la capacità di utilizzo dello strumento e la flessibilità degli orari. A questi effetti si sommano le eredità che si portano dietro questi settori come le disuguaglianze razziali e di genere. Infatti, le piattaforme esacerbano problemi già esistenti, come la mancanza di protezione per i lavoratori indipendenti, e non forniscono i mezzi per gestire situazioni pericolose che si possono creare nel lavoro domiciliare. Le politiche e le pratiche della piattaforma che facilitano e semplificano l'incontro tra domanda e offerta (soprattutto a favore dei clienti finali) possono amplificare le vulnerabilità dei lavoratori che si trovano già in una posizione di svantaggio nel mercato del lavoro tradizionale.

Ma e colleghi (2018) si interrogano sul funzionamento delle piattaforme di servizi di diagnostica come strumento complementare o sostitutivo dei servizi tradizionali (offline) attraverso un'analisi delle interazioni tra paziente e professionista della sezione "Ask the Doctor" della piattaforma Fenda in Cina. Il loro lavoro ha il merito di individuare le ragioni per cui gli utenti si rivolgono a piattaforme di questo tipo e l'oggetto delle loro richieste. Inoltre, gli autori delineano chiaramente quali sono i ruoli che la piattaforma svolge nell'aiutare gli utenti a rapportarsi con il sistema sanitario. La piattaforma Fenda fornisce un servizio a pagamento con cui gli utenti possono ottenere risposte specifiche da un pool di medici e altri professionisti sanitari. Fenda opera come piattaforma Q&A dove gli utenti possono porre domande a 600 professionisti sanitari, appartenenti a 16 differenti rami specialistici. Ogni professionista stabilisce autonomamente il prezzo per erogare il proprio servizio e ogni utente ha la libertà di scegliere a quale professionista porre le proprie domande. Le domande sono testuali, con un limite massimo al numero di parole e di documenti allegati, le risposte dei medici sono invece messaggi vocali di un minuto. Gli autori si domandano per quale motivo gli utenti scelgano di rivolgersi a tale piattaforma e quali siano gli argomenti di discussione fra utenti e professionisti. Per rispondere a queste domande gli autori, attraverso una metodologia qualitativa, analizzano il contenuto delle domande poste dagli utenti. In prima battuta, hanno analizzato domande estratte casualmente dalla piattaforma per identificare le tipologie di richieste degli utenti, e giungere alla costruzione di un codebook. In seconda battuta, hanno raggruppato gli utenti della piattaforma in base al numero di domande poste, per poi procedere con un campionamento a scelta ragionata da cui hanno estratto 407 utenti, per un totale di 1074 domande analizzate. Le domande degli utenti

hanno quattro scopi principali: 1) quello di verificare la validità di alcune informazioni sanitarie in loro possesso, anche se sono state fornite precedentemente da altri professionisti sanitari; 2) quello di confermare o meno le loro ipotesi sul proprio stato di salute (o su quello dei loro cari); 3) quello di capire alcuni sintomi su possibili diagnosi o terapie da seguire; 4) quello di approfondire una serie di questioni specifiche, pur avendo già informazioni precise. Per quanto riguarda le motivazioni per cui gli utenti si rivolgono ai professionisti della piattaforma Fenda, gli autori le raggruppano in sei cluster:

1) *Not an Option*: gli utenti non possono rivolgersi a servizi sanitari erogati in presenza, perchè hanno bisogno di informazioni che tendono a non chiedere ad un medico durante una visita in presenza, sia per pudore, sia perchè non hanno risorse a sufficienza per una visita in presenza.

2) *Uncertainty*: gli utenti vogliono chiarire se sia necessaria una visita in presenza prima di prenotarla.

3) *Doubt*: gli utenti ritengono necessario ottenere un secondo parere.

4) *Preparation*: gli utenti stanno per prenotare o hanno già prenotato una visita in presenza, ma vogliono ottenere informazioni preliminari per essere preparati. Queste informazioni preliminari possono riguardare la scelta della struttura in cui svolgere la visita, la scelta del tipo di specialista da consultare, oppure la necessità di arrivare psicologicamente preparati per il tipo di visita a cui si sottopongono.

5) *Prescription*: gli utenti hanno già svolto la visita in presenza ma ritengono di essersi persi informazioni rilevanti sulla terapia da seguire o di essersi dimenticati di porre alcune domande.

6) *Connection*: gli utenti vogliono rivolgere domande ad un professionista specifico, che conoscevano da prima. Ciò può essere legato a domande di chiarimento dopo una visita effettuata in presenza, o anche per comunicare istantaneamente usando la piattaforma come spazio per scambiarsi messaggi, solitamente in momenti di urgenza.

Questi elementi portano Ma e colleghi ad affermare che la piattaforma funzioni come strumento integrato rispetto ai servizi sanitari erogati offline. In particolare, gli autori suggeriscono che le interazioni fra utenti e professionisti permettano di identificare quattro ruoli con cui la piattaforma assiste i propri utenti. Il primo è quello di “patient navigator” per cui i professionisti accompagnano utenti privati e caregiver per orientarsi fra le tante informazioni che ricevono, aiutandoli a decifrarle e, pertanto, ridurre possibili fraintendimenti e sfatare false credenze. Il secondo è quello di “measure of expediency”, con cui Fenda permette agli utenti di avere accesso ad informazioni in modo veloce, e a costo ridotto. Il terzo riguarda la “extension of scope”, per cui gli utenti possono rivolgere ai professionisti domande di diverso tipo. I quesiti posti dagli utenti non riguardano strettamente malattie, sintomi, o possibili terapie da intraprendere, ma si estendono agli stili di vita, alle credenze culturali e alle politiche pubbliche. Infine, il quarto riguarda il “patient-physician bond”, per cui gli

utenti hanno la possibilità di stabilire una connessione diretta con i professionisti che sarebbe più difficile da ottenere in un contesto ospedaliero tradizionale.

Bonne e colleghe (2019), attraverso interviste semi-strutturate ai manager di queste realtà, rilevano il modo in cui le piattaforme traggono profitto dal loro lavoro di intermediazione. Tra le 20 piattaforme che le autrici hanno studiato, tre si collocano nell'ambito del welfare: Bsit eroga servizi di babysitting; Helpper eroga servizi socioassistenziali per le persone anziane e Kampshop promuove campi estivi per bambini. La ricerca evidenzia che non esiste un modello unico per far sì che le piattaforme digitali generino profitto, ma che molte piattaforme combinano diversi modelli di business, a seconda del tipo di bene o servizio oppure del target di riferimento. Concentrandoci, per nostro interesse di ricerca, solamente sulle piattaforme di welfare, in tutti i casi presi in esame in questo paper la piattaforma trae profitto trattenendo una quota dalla transazione tra utente-professionista (in percentuale per Bsit e Helpper e fissa per Kampshop). In aggiunta, Bsit consente agli utenti di abbonarsi a una versione a pagamento chiamata Bsit+, che consente l'accesso a servizi aggiuntivi. Il limite di questo modello di business "a basso margine, alto volume", che è il più diffuso tra le piattaforme analizzate in questo paper anche in altri settori, è che può funzionare solo quando vengano effettuate transazioni sufficienti. Tra i manager intervistati, la maggior parte dichiara di non avere i volumi necessari per rendere sostenibile questo modello. Per ottenere una tale massa critica, Helpper ha creato una partnership con una cassa di assicurazione sanitaria che rimanda le persone bisognose di cure alla piattaforma e promuove la piattaforma anche tra i potenziali operatori. Un altro limite del modello basato su transazioni riguarda il fatto che gli utenti possono uscire dalla piattaforma dopo aver stabilito il primo contatto. Questo problema è stato evidenziato anche da Bsit.

L'impatto delle piattaforme nel lavoro a domicilio viene studiato da Frances Flanagan (2019) nel paper "*Theorising the Gig Economy and Home-Based Service Work*". L'autore concentra la sua analisi su come la gig economy del lavoro a domicilio ha cambiato la natura stessa del lavoro, spostando gli impieghi a lungo termine verso l'uso contratti più brevi, meno sicuri e più sfidanti per i lavoratori. Flanagan rileva che ci sono una serie di modi in cui le piattaforme digitali mettono in discussione i sistemi di regolamentazione del lavoro e il diritto privato. Questo perché molti intermediari digitali esistono come parte di entità aziendali globali monopolistiche molto più grandi, e quindi meno sensibili alle pressioni economiche convenzionali dei singoli paesi. Hanno il potere di poter abbassare gli standard del lavoro e raccogliere dati per una serie di scopi che vanno oltre l'abbinamento tra famiglie e lavoratori dei servizi. In secondo luogo, i meccanismi disciplinari che le piattaforme implementano si basano sulla "minaccia" di danni reputazionali attraverso un sistema di

valutazioni, con conseguenze sui guadagni futuri e sulla sicurezza dei lavoratori. Infine, le piattaforme si hanno un modello che promuove il breve termine e la fungibilità dei lavoratori, elementi che possono essere altamente alienanti per i lavoratori e particolarmente corrosivi per relazioni di cura che richiedono un'atmosfera di fiducia, non strumentale. La mobilità dei lavoratori è un elemento importante per le piattaforme i cui costi (i tempi per gli spostamenti e i costi di trasporto) sono interamente sostenuti dai lavoratori stessi. Infine, l'autore suggerisce come questi elementi possano avere delle implicazioni dirette sulla società australiana e che necessario che le piattaforme siano soggette a regolamentazione adeguata e che il decisore pubblico le tratti come intermediari di lavoro, come tali devono quindi essere autorizzate a operare in settori in cui esiste un alto grado di incompatibilità tra lavoro di qualità e fungibilità dei lavoratori.

Trojansky (2020) nel suo report contestualizza la nascita di queste piattaforme rispetto alle sfide poste dall'Unione Europea sull'invecchiamento della popolazione e sottolinea come le professioni sanitarie generalmente tendono ad avere una qualità del lavoro bassa e poche tutele. Allo stesso tempo, se le piattaforme da un lato possono facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro per una platea di utenti che negli anni è destinata ad aumentare, dall'altro il rischio è di rafforzare i problemi che già si riscontrano sul mercato del lavoro rispetto alla regolazione e tutela del lavoro e il costo orario del servizio. Gli operatori otterranno o perderanno il lavoro attraverso piattaforma, pertanto, l'autore suggerisce come sia importante conoscere la struttura e l'organizzazione delle piattaforme per capire come queste possano favorire o meno fenomeni di discriminazione. Infatti, nel report viene sottolineato come una questione che resta aperta è se le piattaforme di *home care* funzioneranno come un modello che richiama quello delle agenzie di lavoro tradizionali (offerte di lavoro avviate per lavori di assistenza di lungo periodo) oppure si sposteranno verso una selezione basata su *matching* algoritmico e focalizzate su servizi richiesti saltuariamente e in situazioni emergenziali. Questa seconda ipotesi, suggerisce l'autore, favorirebbe una "uberizzazione" dell'assistenza domiciliare. Per questo motivo viene sottolineata l'importanza di avere una maggiore disponibilità di dati a livello Europeo sulle piattaforme di *home care*, ricerche accademiche che approfondiscono le caratteristiche e condizioni di lavoro di chi si rivolge alle piattaforme, oltre ad un'azione dei sindacati per impedire la de-professionalizzazione del settore.

Nell'articolo del 2020 intitolato "*Invisible Work, Visible Workers: Visibility Regimes in Online Platforms for Domestic Work*" (Ticona Mateescu 2020), vengono esplorati gli effetti delle piattaforme digitali sui rapporti di lavoro. L'articolo discute l'uso sempre più diffuso delle piattaforme digitali da

parte dei lavoratori domestici (babysitter, tate, persone che si occupano di far le pulizie e assistenza anziani) per trovare nuovi impieghi. L'uso di queste piattaforme è guidato dalla crescente domanda di lavoratori per l'assistenza, nonché dal desiderio di modalità efficienti e immediate per mettere in contatto domanda e offerta di lavoro. Nella ricerca vengono identificati i modi in cui le piattaforme di lavoro di assistenza rendono visibili i lavoratori, sia attraverso il self-branding, sia nei modi in cui viene promossa la regolamentazione del lavoro. L'indagine si basa su interviste etnografiche approfondite che le autrici hanno condotto con 43 lavoratori di New York City, Atlanta e Washington DC che cercano regolarmente lavoro attraverso le piattaforme Care.com, UrbanSitter e SitterCity.

Il modello di business delle piattaforme di lavoro di assistenza si basa su abbonamenti a pagamento da parte degli utenti (le famiglie), un modello scalabile grazie anche alla scarsa offerta di centri di assistenza autorizzati negli Stati Uniti che negli anni ha portato molte famiglie a rivolgersi al mercato dell'assistenza informale. Le piattaforme di lavoro di cura, al contrario delle piattaforme "on-demand", rendono visibile il lavoratore con il suo profilo dando la possibilità di esaminare i profili di un ampio numero di candidati al lavoro. La possibilità di poter trovare il profilo più adatto alle proprie esigenze tra un alto numero di lavoratori è pubblicizzata dalle aziende come un punto di forza e rappresenta un elemento attrattivo per gli utenti (famiglia). Quest'elemento per i lavoratori si traduce in un meccanismo di concorrenza tra lavoratori, e vien vissuto come destabilizzante. La capacità di auto-presentarsi in modo creativo e gestire la propria immagine online diventa quindi un'abilità importante per sfruttare la propria visibilità e avere maggiori occasioni di lavoro. Le autrici mostrano come nella progettazione delle piattaforme la visibilità online è equiparata alla reputazione. Per alcuni lavoratori intervistati la visibilità data dalla piattaforma rappresenta un'opportunità (e un vantaggio) per allargare la propria clientela, in altri invece sono state messe in atto delle strategie per preservare una serie di informazioni personali dai profili online. Attraverso un'approfondita analisi, le autrici dimostrano come gli schemi di visibilità possono avere conseguenze negative sui lavoratori domestici, precarizzando il lavoro e minacciando la privacy. Lo spostamento online del lavoro di cura, che spesso si muove nell'economia informale, ha portato a una maggiore visibilità per i lavoratori, ma anche all'incertezza su come governare questa nuova visibilità e su come sfruttarla a favore di maggiori tutele sul lavoro. Le piattaforme che intermediano il lavoro di cura ereditano anche molte delle tensioni, contraddizioni e disuguaglianze che esistono da tempo nel lavoro offline. Le studiose concludono il saggio sottolineando la necessità di prestare maggiore attenzione ai modi in cui sono progettate le piattaforme di lavoro di cura e che i responsabili politici intervengano per ridurre i conflitti per i lavoratori.

Il tema della disuguaglianza nell'accesso al lavoro è stato argomentato nel report di ricerca di Ria Kasliwal (2020) sulla gig economy in India. Adottando la prospettiva di genere, la studiosa svolge un'analisi dei contenuti dei documenti di termini e condizioni d'uso e l'informativa sulla privacy di cinque piattaforme digitali dove è presente il lavoro di cura (UrbanClap, QuikrEasy, Helpers4U, Helpr, e BookMyBai). Kasliwal afferma che le piattaforme attraverso i loro meccanismi di funzionamento tendono a riprodurre le tradizioni divisioni di genere della società indiana. La ricerca sottolinea come l'accessibilità al lavoro offerto della piattaforma non si traduca in una maggiore partecipazione femminile al mercato del lavoro in quanto permangono barriere strutturali all'ingresso delle donne nel mercato del lavoro. Da un lato ci sono condizioni di contesto sia culturali che governative, ne è un esempio la mancata attuazione in India di strumenti per tutelare il lavoro nelle piattaforme (come il *Code on Social Security Bill* emanato dal Ministero del lavoro). Dall'altro le condizioni imposte dalla piattaforma non riescono garantire la flessibilità di orario (che caratterizza la gig economy) quando questo è il reddito primario.

McDonald e colleghi (2021) adottano la Labour Process Theory per individuare i mezzi di controllo dei lavoratori di piattaforma. Lo fanno analizzando il contenuto dei Termini e Condizioni d'utilizzo di nove piattaforme che erogano servizi di cura in Australia: Care.com, Careseekers, Find a Carer, First2Care, Home Carers, Direct, Kynd, Mable, MyCarer. Si tratta di documenti legali che generalmente non vengono studiati, ma che possono fornire informazioni importanti sulla relazione utente-piattaforma-lavoratore.

L'analisi induttiva dei materiali raccolti ha permesso agli autori di individuare quattro mezzi di controllo presenti nell'organizzazione del lavoro di cura in piattaforma.

1) *Spostamento dei rischi e delle responsabilità dalla piattaforma a lavoratori e utenti*

Le piattaforme mettono in atto una serie di strategie per trasferire i rischi abituali dell'attività commerciale sui lavoratori e, in una certa misura, anche sui clienti. Tra queste: i professionisti sono lavoratori autonomi e non dipendenti; il mancato intervento nelle dispute tra lavoratori e clienti; il rifiuto di responsabilità per i mancati pagamenti.

2) *Imputazione dei costi diretti e indiretti del lavoro a lavoratori e utenti*

Per quanto riguarda i costi diretti, è specificato che le assicurazioni, le spese per il veicolo e i costi associati al servizio sono a carico del lavoratore. La presenza di un profilo Premium per i lavoratori introduce inoltre una stratificazione interna tra lavoratori, basata sulla possibilità di accesso a questo profilo. Inoltre, erogare un servizio tramite piattaforma comporta una serie di attività non retribuite, tra cui la creazione e l'aggiornamento del profilo online.

3) *Definizione unilaterale degli accordi contrattuali*

Sono gli accordi contrattuali dettati nei documenti di Termini e Condizioni a stabilire la natura delle interazioni tra la piattaforma e il lavoratore, così come le forme di controllo dell'attività messe in atto dalla piattaforma. Il dover a ogni costo accettare i Termini e Condizioni per poter utilizzare il sito, su una base non negoziabile, limita significativamente la discrezionalità degli utilizzatori della piattaforma. In aggiunta, le clausole affermano che qualora l'utilizzatore non fosse soddisfatto del servizio, l'unica soluzione a sua disposizione consiste nell'interrompere l'utilizzo del sito. I Termini specificano che le piattaforme possono utilizzare le informazioni del profilo, come ad esempio le fotografie, il testo di presentazione e altri contenuti degli utenti per comunicazioni mirate, tracciamento dei movimenti degli utenti e trasferimento di informazioni personali. Alcune piattaforme impediscono ai professionisti di operare attraverso piattaforme concorrenti ("multi-apping").

4) *Monitoraggio delle prestazioni e della qualità del lavoro di cura*

L'ultimo punto riguarda il monitoraggio delle prestazioni e degli standard di qualità del lavoro di cura in piattaforma. Nella maggior parte dei casi, nel documento Termini e Condizioni si richiede esclusivamente che i lavoratori siano maggiorenni, autoctoni o legalmente residenti in Australia, senza precedenti penali; alcune piattaforme richiedono esperienza nel lavoro svolto, pur non essendo specificato in tutte le piattaforme il tipo di esperienza necessaria. Sempre su questo punto, gli autori notano come nei Termini e Condizioni analizzati non siano presenti dettagli sul processo di valutazione, nonostante sia uno strumento consolidato di controllo del lavoro in piattaforma. Le piattaforme analizzate negano la responsabilità per la qualità dei servizi erogati, anche per quanto riguarda la veridicità o accuratezza delle informazioni fornite dagli utilizzatori, dichiarandosi non obbligate a verificare le credenziali fornite. Alcune piattaforme adottano sistemi reputazionali.

Nello stesso anno, gli stessi autori pubblicano un altro articolo (Williams et al. 2021) sulle pratiche di Human Resources Management (HRM) implementate dalle piattaforme, più specificamente sulle pratiche di selezione del personale, adottando l'approccio *attraction-selection-attrition* (ASA). Gli autori studiano 17 piattaforme con sede in Australia: le 8 piattaforme prese in considerazione nel paper precedente per il settore di cura, a cui aggiungono 9 piattaforme nel settore del *graphic design*. In entrambi i contesti, i lavoratori devono possedere credenziali specifiche per lavorare. La differenza fondamentale fra questi due tipi di piattaforme è che quelle di *graphic design* riguardano mansioni svolte in remoto, mentre le piattaforme di cura prevedono l'interazione in presenza. Nel settore della cura, le piattaforme sono un fenomeno recente, mentre nel *graphic design* sono presenti da molti anni. Nelle piattaforme di *graphic design*, oltre alla risposta a un annuncio e alla pubblicazione del proprio profilo, i professionisti possono trovare lavoro anche candidandosi a *contest*: propongono il proprio progetto in risposta a una richiesta del cliente e solo il vincitore viene retribuito.

Anche in questo caso, i ricercatori hanno effettuato un'analisi del contenuto del documento Terms and conditions e del sito di queste piattaforme.

Dall'analisi dei processi di reclutamento e selezione emerge che la selezione è a più livelli e determina quali lavoratori ricevano opportunità preferenziali. *Attraction-selection-attrition* diventa *attraction-selection-selection*.

Inoltre, le piattaforme devono mantenere un numero adeguato di lavoratori perché questo incoraggia i clienti a pubblicare offerte di lavoro, che a loro volta facilitano l'attrazione di ulteriori lavoratori, da cui dipendono le commissioni sul transato. La costruzione dell'offerta di lavoro diventa così fonte centrale di redditività.

Per questo motivo, le piattaforme di lavoro da remoto e in presenza presentano proposte di valore simili per attrarre i lavoratori e li pre-selezionano applicando criteri rudimentali e minimi che permettono a un ampio bacino di candidati di registrarsi sulla piattaforma.

I lavoratori delle piattaforme digitali sono attratti dalla flessibilità e dall'autonomia del lavoro *freelance* e questi sono proprio i valori enfatizzati da tutte le piattaforme digitali esaminate per questo studio. Secondo gli autori, i lavoratori sono attratti dal lavoro di piattaforma in generale, più che dal lavoro in una specifica piattaforma.

Le differenze tra piattaforme di cura e piattaforme di *graphic design* non riguardano dunque il reclutamento quanto la selezione. Nelle piattaforme di cura, più che il '*person-job fit*' o il '*person-organization fit*' conta il '*person-person fit*' con tutti i bias che una selezione algoritmica può comportare.

Molitor e colleghi (2021) approfondiscono il tema delle condizioni lavoro di *care* e *domestic workers* che offrono servizi su una grande piattaforma internazionale. La ricerca si basa sui dati raccolti nel 2019 tramite survey online attraverso cui sono stati rilevati i dati demografici dei lavoratori, la loro esperienza con la piattaforma e il rapporto con i loro clienti. La piattaforma ha invitato tutti i *care* e *domestic workers* attivi in 5 paesi a partecipare al sondaggio. I questionari raccolti sono 1.542 così distribuiti: 1.064 in Germania, 291 nel Regno Unito, 82 in Australia, 65 in Danimarca, 40 in Spagna. Il working paper offre per lo più delle informazioni di tipo descrittivo su questo tipo di lavoratori.

In tutti i paesi, la maggioranza di *care* e *domestic workers* è di sesso femminile (fino al 92,4% nel Regno Unito) e più di 1 su 5 tra loro è nato in un paese diverso da quello in cui svolge la sua professione. La professione maggiormente svolta è la cura dei bambini. Tenzionalmente i *care workers* hanno un'età media di 41 anni. Un'ampia percentuale dei rispondenti è single (fino al 51,6% in Danimarca) e non ha figli (fino al 64,4% in Danimarca). Vivono principalmente in aree urbane di medie e grandi dimensioni. La maggior parte ha un titolo di istruzione superiore alla scuola secondaria

(fino al 76,5% in Germania). La maggior parte dei lavoratori dichiara che il lavoro su piattaforma è principalmente una fonte di reddito aggiuntivo (fino al 73% in Danimarca) piuttosto che un reddito principale.

I motivi più comuni per cui i rispondenti utilizzano la piattaforma digitale sono: l'opportunità di guadagno; la possibilità di poter decidere in modo autonomo e indipendente quali lavori svolgere; e la flessibilità associata a questi lavori. La maggior parte dei lavoratori dichiara di non aver lavorato per nessun cliente trovato tramite la piattaforma nelle quattro settimane precedenti al momento in cui ha compilato il questionario. Chi ha avuto un incarico nel periodo antecedente alla survey dichiara che gli accordi di lavoro con gli utenti si muovevano più sul piano dell'informalità, hanno avuto una bassa retribuzione oraria e un basso volume di lavoro. Solo in 1 caso su 3 il lavoro è stato regolarmente formalizzato attraverso un contratto. Inoltre, il loro rapporto di lavoro è caratterizzato da un'alta flessibilità in termini di orario di lavoro e altri turni irregolari: i *care workers* hanno lavorato nei fine settimana almeno una volta al mese (fino al 44,1% in Australia), la sera o durante la notte (fino al 60% in Australia), con breve preavviso (fino al 33,6% in Germania) e hanno subito cancellazioni della loro prestazione poco tempo prima di recarsi a lavoro (fino al 29,6%). I risultati indicano inoltre che i rapporti di lavoro a lungo termine basati sulla fiducia sono i più ricercati: quasi 3 lavoratori su 4 in Germania non hanno mai accettato un lavoro senza prima conoscere l'altra persona al di fuori della piattaforma e ben il 70,2% in Germania ha dichiarato di aver lavorato per lo stesso cliente per più di due o tre mesi.

Gli indicatori che misurano la soddisfazione dei rispondenti sono complessivamente positivi. In termini di qualità del lavoro, la maggior parte degli intervistati ha riferito di avere autonomia lavorativa (fino al 83,7% in Australia). Molti lavoratori hanno descritto il loro rapporto di lavoro con il cliente nelle ultime quattro settimane come amichevole (fino al 72,7% in Germania) e rispettoso (fino al 60,5% nel Regno Unito), e meno del 10% ha descritto i clienti utilizzando termini negativi. Le loro valutazioni sono molto critiche nei confronti dei meccanismi di reputazione. L'affermazione secondo cui "*the online reputation mechanisms help to get better jobs*" (p.91-93) ha ricevuto il punteggio medio più alto nel Regno Unito con 6,7 punti (su una scala da 1 a 10 punti) e il punteggio più basso in Danimarca con 4,8 punti. Il punteggio relativo all'accordo con la domanda "*the online ratings and reviews helped to get further jobs*" (p.91-93) ha registrato i valori più bassi in Danimarca con 5,9 punti e più alti in Australia con 6,7 punti.

Il *discussion paper*, pur fermandosi ad un livello descrittivo, fornisce una fotografia puntuale delle caratteristiche del *care workers*. E' interessante osservare come la piattaforma, pur facilitando la visibilità di questi lavori che si svolgono all'interno di mura domestiche, poi non riesca a favorire la formalizzazione dei contratti di lavoro, rafforzando la pratica del lavoro non tutelato e con un

compenso orario basso. La soddisfazione nel lavoro svolto rispetto agli elementi di flessibilità ed autonomia, a fronte di un salario ritenuto basso, sembra esser legato alla scelta dei lavoratori di utilizzare la piattaforma come fonte di reddito secondaria e non per la ricerca di un lavoro stabile.

Il report *Digital Future Society* del 2021 permette di avere una chiara fotografia delle piattaforme specializzate in *home care* in Spagna attraverso un'analisi di 8 piattaforme nate tra il 2015 e il 2018, che raccolgono le offerte e le domande di servizi da erogare nelle principali città spagnole e in alcune aree rurali. Il mercato del lavoro dell'assistenza domiciliare in Spagna si caratterizza per la presenza di una forza lavoro femminile e immigrata, che lavora spesso senza un contratto di lavoro regolare e di conseguenza senza protezioni sociali. Le piattaforme che si occupano di assistenza domiciliare sono le agenzie di collocamento digitali (Aiudo, Cuideo, Cuidum, Cuorecare, Depencare, Wayalia) e le piattaforme *on-demand* (Familiados e Joyners). Le agenzie di collocamento digitali hanno una struttura organizzativa del tutto simile alle agenzie di collocamento tradizionali a cui le famiglie (datori di lavoro) si rivolgono al fine di trovare un operatore adatto alle proprie esigenze e a cui chiedono di occuparsi della regolamentazione contrattuale (stipula del contratto, gestione della busta paga, etc.). Queste organizzazioni vengono scelte da chi ha bisogno di un'assistenza a medio e lungo termine. Le mansioni richieste riguardano diverse attività in base al grado di autosufficienza dell'assistito, come ad esempio: assistenza infermieristica, fare la spesa, cura dell'igiene personale dell'assistito, somministrazione di farmaci, preparazione dei pasti, pulizia della casa, visite mediche, etc. La più grande tra queste (Cuideo) ha uno staff di 50 persone e gestisce 3.270 operatori.

Le piattaforme definite *on-demand* sono specializzate in servizi che vengono erogati per brevi periodi o una volta sola. I clienti che si rivolgono alla piattaforma generalmente hanno bisogno di un operatore che accompagni il genitore anziano a fare delle visite specializzate in ospedale, oppure per una sostituzione temporanea di qualcuno che hanno regolarmente assunto, di un servizio di babysitter quando i figli sono malati o la scuola è chiusa. La piattaforma che intermedia l'incontro tra cliente e operatore prevede un pagamento nel momento in cui si prenota la prestazione e trattiene una percentuale su quest'ultima (i ricercatori hanno osservato che questa trattenuta va dal 14% al 35%).

Il profilo dei lavoratori tende a differire all'interno dei due modelli di piattaforma. Nelle agenzie digitali le operatrici sono donne (90%) e straniere (70%), che provengono prevalentemente dall'America Latina e in una bassa percentuale dall'Est Europa. Al contrario, solo il 20% delle operatrici di Familiados e il 50% di Joyners sono straniere. Le operatrici che cercano lavoro attraverso le piattaforme *on demand* tendono ad avere un livello di istruzione più elevato e formazione specializzata nel settore.

Nel caso delle agenzie di collocamento digitale, nonostante l'automazione e il ricorso ad algoritmi, il processo di *matching* è supervisionato da un essere umano. Nelle *piattaforme on-demand* il matching avviene tramite algoritmo e con un processo di geolocalizzazione.

La fiducia è una componente cruciale nel lavoro di assistenza domiciliare, la paura dell'affidarsi ad un estraneo online è molto alta, per questo la maggior parte delle piattaforme analizzate dichiara sul proprio sito di lavorare con i migliori professionisti, attuando un rigoroso processo di selezione.

Il report dedica una parte della ricerca ai fondatori delle piattaforme specializzate nei servizi di *home care*: sono prevalentemente uomini, hanno in media 30 anni, laureati con un background di management aziendale o esperienze in società di consulenza. Nessuno ha mai lavorato in agenzie tradizionali di lavoro specializzate nell'assistenza domiciliare. L'idea di fondare la propria start-up nasce da esperienze personali di ricerca di un servizio di assistenza domiciliare per parenti anziani o bambini. Tutte le piattaforme di assistenza domiciliare identificate sono nate come start-up e non sempre sono riuscite a restare sul mercato o a diventare redditizie. La volatilità del settore è rappresentata anche dalla rapida crescita di piattaforme che nell'arco di un solo anno dalla fondazione riescono a guadagnare fette di mercato importanti (come ad esempio Senniors), o altre che allargano il loro business affiancando ai servizi di cura per anziani anche i servizi di babysitter (Familiados e Familiados Kids).

Fan e colleghi (2021) indagano la relazione tra consulti medici digitali (*online consultation website*) e servizi di prenotazione di visite in ospedale (*service appointment website*). Gli autori studiano la piattaforma cinese di consulti medici online Haodf.com e individuano le corrispondenze con i medici presenti anche sulla piattaforma di prenotazione Guahao.com. Il dataset è composto da 37 ospedali con 28466 dottori, il 46,76% dei quali offre consulti online.

Gli autori confrontano due ipotesi: quella basata sulla teoria dei segnali, per cui i consulti online possono veicolare informazioni sulla qualità del servizio del medico (esperienza e responsabilità), favorendo la scelta anche per visite in presenza; l'ipotesi di un "effetto cannibalizzazione" tra i due servizi. Gli autori verificano inoltre l'effetto di tariffe più alte per le consulenze online sul numero di appuntamenti offline. Anche in questo caso, il prezzo più elevato può segnalare una maggiore disponibilità del medico nella relazione con il paziente oppure può essere interpretato come il segnale di una tariffa più elevata anche per le visite in presenza.

Inoltre, gli autori esaminano se l'effetto di segnalazione legato all'apertura di consultazioni online sia maggiore per i medici (i) con un livello di raccomandazione più elevato, (ii) con titoli professionali più elevati, (iii) provenienti da ospedali di rango più elevato, (iv) da dipartimenti chiave e (v) da regioni con un PIL pro capite più elevato.

I risultati emersi dai modelli di regressione dimostrano che l'apertura di un account su Haodf.com è associato ad un aumento nel numero di appuntamenti in presenza, soprattutto per i medici che chiedono prezzi più alti per i loro servizi online. I moderatori considerati dagli autori hanno tutti un impatto positivo sulla variabile dipendente. Quindi, un alto livello di raccomandazione su Haodf.com, il lavoro in un ospedale o in un reparto ospedaliero di eccellenza e in una regione con un alto PIL pro-capite sono correlati a un aumento nel numero di appuntamenti offline. Questi risultati sono interessanti perché mettono in luce la presenza di meccanismi sociali più complessi rispetto al semplice incontro tra domanda e offerta basato sul prezzo.

L'ultimo contributo sui medici che svolgono la loro professione online è un conference paper presentato da Liu e colleghi (2021) durante International Conference on System Sciences, dal titolo "How does doctors' information sharing behaviour influence reputation in online health consultation platform?". Il contributo si concentra su una piattaforma di consulti medici online: The Good Doctor. La piattaforma The Good Doctor è una delle piattaforme di consulti medici online maggiormente utilizzata in Cina, con oltre 3 milioni di visite giornaliere alla pagina e circa 300 mila consulti online ogni giorno. Oltre 200 mila medici sono registrati e forniscono un servizio di consulenza sanitaria online, creando un profilo personale attraverso cui condividere informazioni professionali. Lo studio si concentra sui medici provenienti da tre aree differenti della Cina: Pechino (area sviluppata), Hainan (area in via di sviluppo) e Qinghai (area sottosviluppata). Per ogni medico hanno raccolto informazioni sul profilo e informazioni personali, verificando che si trattasse di profili attivi. Il campione finale comprendeva 3554 medici. Nello specifico, Liu e colleghi (2021) studiano il legame tra la reputazione online dei medici che lavorano attraverso piattaforme di consulti sanitari online e le informazioni che questi professionisti decidono di condividere attraverso la piattaforma. Le informazioni pubbliche sono quelle condivise dai medici nella piattaforma, si tratta di informazioni visibili a tutti gli utenti. La condivisione di informazioni private si riferisce alle risposte dei medici alle specifiche domande dei pazienti, accessibili solo da chi ha rivolto la domanda. I ricercatori considerano come mediatori: il ruolo dell'anzianità professionale (nel SSN cinese i medici sono suddivisi secondo un ordine gerarchico: da medico residente, medico curante, medico capo associato e medico capo) e dell'anzianità online (numero totale dei giorni di utilizzo della piattaforma) dei medici.

I ricercatori testano le seguenti ipotesi:

- 1) La condivisione di informazioni private esercita un'influenza maggiore sulla costruzione della reputazione rispetto alla condivisione di informazioni pubbliche.

2) La relazione positiva tra condivisione di informazioni pubbliche/private e reputazione è moderata dall'anzianità di utilizzo della piattaforma da parte del medico.

3) La relazione positiva tra condivisione di informazioni pubbliche/private e reputazione è moderata dall'anzianità professionale dei medici.

I risultati mostrano che la condivisione di informazioni private esercita un'influenza più forte sulla reputazione rispetto alla condivisione di informazioni pubbliche. L'anzianità online modera positivamente la relazione tra la condivisione di informazioni private e la reputazione. L'anzianità professionale modera positivamente la relazione tra la condivisione delle informazioni sia private che pubbliche e la reputazione. Questo studio esplora i fattori che contribuiscono alla costruzione della reputazione dei medici che utilizzano piattaforme di consulenza online, ragionando sia sul tipo di informazioni condivise (pubbliche o private), sia sugli effetti dell'anzianità professionale, fornendoci informazioni utili per indagare il ruolo delle valutazioni online di professionisti altamente specializzati.

Ticona (2022) torna a studiare le piattaforme che intermediano lavoro di cura ma da un nuovo punto di vista: le truffe nelle piattaforme di cura degli Stati Uniti come caso di *contested governance*. Le truffe, secondo l'autrice, rappresentano un *boundary object* attraverso cui comprendere il modo in cui soggetti diversi plasmano il significato del lavoro su piattaforma. La ricerca è basata su un'indagine etnografica delle tre più grandi piattaforme di cura degli Stati Uniti (Care.com, UrbanSitter, SitterCity), realizzata attraverso analisi dei gruppi di discussione online e 42 interviste. Durante l'indagine, la ricercatrice ha rilevato la ricorrenza di racconti di truffe, che seguono uno stesso pattern. Ai *careworker* che rispondono ad annunci fraudolenti viene inviato un assegno falso da spendere per l'acquisto di beni che serviranno per svolgere il lavoro. L'importo dell'assegno è molto più alto della spesa e, una volta effettuato l'acquisto, i *careworker* devono inviare al truffatore la differenza in denaro fra l'importo dell'assegno e la spesa per acquistare i beni. Queste truffe online si inseriscono all'interno di un'area grigia nella legislazione sui trasferimenti finanziari negli Stati Uniti per cui le banche devono rendere disponibili i fondi prima di poter verificare l'attendibilità degli assegni. L'analisi porta tre risultati principali relativi al modo in cui le piattaforme definiscono e descrivono le truffe online, alle differenti percezioni dei *careworker* circa il ruolo con cui le piattaforme li tutelano o meno dalle truffe online, alle strategie sviluppate dei *careworker* per identificare potenziali annunci fraudolenti. Riguardo al primo risultato, l'autrice nota che Care.com descrive il problema delle truffe online come una questione legata al comportamento di "cattive persone", limitandolo a un fenomeno individuale e non a una vulnerabilità del sistema sociotecnico. Anche la risposta viene ricondotta a una responsabilità individuale del lavoratore. La piattaforma si

limita a sensibilizzare i careworker elencando possibili elementi distintivi che potrebbero aiutare a identificare annunci fraudolenti, a partire dal linguaggio, e li invita a interrompere le comunicazioni con possibili truffatori. L'autrice rileva che il *rating* dei lavoratori dipende anche dalla frequenza e dalla velocità di risposta ai messaggi ricevuti da potenziali clienti e, nonostante le indicazioni di Care.com, i lavoratori possono essere indotti a proseguire la conversazione con persone identificate come potenziali truffatori solo per non perdere il proprio posizionamento reputazionale. UrbanSitter e SitterCity hanno invece adottato una strategia differente: non invitano i lavoratori a rivolgersi alla Federal Trade Commission, ma si assumono direttamente la responsabilità della individuazione di eventuali frodi, anche grazie alla verifica delle segnalazioni ricevute dai lavoratori. Il secondo risultato ha invece a che fare con le percezioni dei lavoratori circa il ruolo delle piattaforme, che vengono visti: come attori benevoli che si impegnano attivamente per diminuire il rischio di subire truffe; come attori neutrali che però hanno diverse falle di natura tecnica che incentivano le truffe; infine, alcuni intervistati ritengono che il fatto che le piattaforme non svolgano il proprio ruolo esponga i lavoratori a maggiori rischi. Un problema emerso dalle interviste è quello dell'eccessiva disponibilità di informazioni sui *careworker* che li rende più facilmente contattabili da truffatori.

L'ultimo risultato riguarda il modo con cui i lavoratori sviluppano strategie per identificare annunci potenzialmente fraudolenti. Quelli con più anni di esperienza sostengono che quando gli annunci sono troppo lunghi, o quando il linguaggio è troppo formale si è tendenzialmente di fronte ad un annuncio fraudolento. Anche composizioni "atipiche" del nucleo familiare, come un alto numero di figli o parenti con forme di disabilità di vario tipo, tendono ad essere segnali di truffa. L'ultima considerazione su questo tema viene dedicata ai gruppi online per babysitter, dove i lavoratori più esperti cercano di formare i meno esperti fornendo loro suggerimenti per riconoscere annunci fraudolenti sulla base della loro esperienza. Questo contributo è il primo tra quelli considerati a studiare la piattaforma di cura come un terreno potenzialmente fertile per l'emersione di truffe online. Ticona sostiene che l'interpretazione delle truffe da parte di diversi attori rivela il ruolo delle piattaforme nella *customerization of work*. Tra le riflessioni generalizzabili ad altri lavori di piattaforma, c'è l'ipotesi che questi lavoratori possano esprimere un'azione collettiva a partire dai rischi percepiti, più che da un'identità comune. La diffusione delle piattaforme digitali che operano nell'ambito del welfare pone importanti sfide per gli operatori del settore. In questo paragrafo verranno sintetizzate le questioni aperte che riguardano il lavoro e che emergono dai lavori di ricerca sulle piattaforme di welfare. Inoltre, verranno analizzati gli studi che cercano di ricostruire le caratteristiche dei lavoratori, le condizioni di lavoro offerte dalle diverse piattaforme di welfare che operano sia a livello locale che globale.

Kluzik (2022) studia il lavoro di cura erogato attraverso piattaforme di welfare digitale. Nel contributo pubblicato per l'*Internet Policy Review*, l'autrice sostiene che le logiche delle piattaforme di cura sono un proseguimento di logiche già esistenti all'interno del lavoro riproduttivo, storicamente invisibile. Kluzik analizza questo tipo di piattaforme in quanto assemblaggi tecnocapitalisti che governano l'invisibilità e che alla fine riproducono, come già sostenuto da Ticona e Mateescu (2018), disuguaglianze esistenti nel mercato del lavoro tradizionale. Le piattaforme digitali non solo operano all'interno delle strutture sociali, ma ne riproducono attivamente le caratteristiche, riproponendo i problemi. Combinando studi femministi e studi STS, l'autrice indaga il significato del lavoro di cura, definendolo un "lavoro riproduttivo-affettivo pagato e non pagato che sostiene la vita" (p. 5), svalutato e reso invisibile in quanto lavoro di riproduzione e non di produzione. Viene sottolineato come il lavoro di cura abbia subito un processo di segregazione razziale in tutto il mondo: l'assistenza nelle famiglie private è diventata lavoro per le donne migranti e alcune minoranze straniere. A fronte dell'inserimento delle donne nel mondo del lavoro, le famiglie della classe media soprattutto nelle città esternalizzano il lavoro di cura a donne migranti, dando origine ad un nuovo paradigma di welfare europeo. All'interno di questa cornice si inseriscono le piattaforme che intermediano il lavoro. L'autrice evidenzia come i lavoratori di Care.com siano molto più numerosi di quelli di Uber (12,7 milioni vs 3,9 milioni). Per quanto riguarda il lavoro di cura in piattaforma, Kluzik riporta un aumento generale dell'utilizzo dei servizi di cura tramite piattaforme di lavoro digitale (Care.com negli USA, SwepSouth in Sud Africa, Helping in Europa, Betreut.de in Germania) a scapito delle classiche agenzie di collocamento, che invece vedono un calo degli iscritti. L'autrice parla di piattafomizzazione della cura con riferimento a due processi interrelati tra loro: l'ambiguità nella definizione della cura come servizio e la riorganizzazione spaziale del lavoro di cura. Sul primo punto, l'autrice afferma che si tratta di un mercato sempre più ampio e che riflette una tendenza già in corso di esternalizzazione del lavoro riproduttivo, rendendo necessario valorizzare (e non soltanto valutare) i compiti del lavoro di cura. Per quanto riguarda la riorganizzazione dello spazio, l'autrice analizza i processi di assemblaggio di ogni transazione. Nelle piattaforme di cura il servizio non dipende completamente dall'algoritmo; infatti, deve essere ancorato a un luogo e mediato da una relazione, poiché il lavoratore domestico non deve consegnare un prodotto, ma è lui stesso il prodotto.

Poblete e colleghe pubblicano nel 2022 un *research paper* che ha l'intento di indagare il funzionamento della piattaforma Zolvers che opera nel settore dell'assistenza domiciliare. Il paper analizza le condizioni di lavoro, concentrandosi in particolare sulla dimensione della formalizzazione del contratto. Le autrici iniziano la loro analisi con una critica alla centralità che ha avuto nel dibattito sulle piattaforme il trasporto privato, a discapito di altre piattaforme di lavoro che forniscono altri tipi

di servizi che si basano su modelli di business completamente diversi o che hanno stabilito diversi tipi di rapporti di lavoro. In America Latina è presente un numero crescente di piattaforme digitali specializzate nell'assistenza domestica. Tra queste la più longeva è Zolvers, nata in Argentina nel 2014 (successivamente ha aperto in Messico, Colombia e Cile). La ricerca è stata svolta nell'area metropolitana di Buenos Aires attraverso 20 interviste semi strutturate a operatori della piattaforma e una survey online inviata tramite Zolvers che è stata compilata da 300 lavoratori (campione autoselezionato). All'interno della piattaforma l'orario di lavoro può essere concordato su base settimanale o mensile, oppure possono essere erogate singole prestazioni, non replicabili. Zolvers offre e promuove questi servizi con una tariffa oraria che varia in base al carico di lavoro settimanale (il prezzo orario diminuisce all'aumentare del carico di lavoro settimanale). I risultati dell'analisi dimostrano che gli operatori, pur lavorando per un numero di ore contenuto, ottengono una formalizzazione della loro posizione lavorativa, rispetto al lavoratore con lo stesso profilo che lavora al di fuori della piattaforma. Le autrici sottolineano come la pandemia abbia posto enormi sfide a questa attività: riduzione della frequenza e del livello di remunerazione percepita, perdita del posto di lavoro. La perdita dei posti di lavoro all'interno di Zolvers è stata significativamente superiore a quella osservata al di fuori della piattaforma e non è stata garantita alcuna protezione sociale. L'analisi conclude sottolineando i limiti del modello offerto dalla piattaforma: se da un lato permette una formalizzazione di un rapporto di lavoro che fuori dalla piattaforma resta sommerso, dall'altro favorisce la frammentazione e precarizzazione del lavoro, non garantendo protezione e tutela del lavoro.

Tornando al contesto europeo, nel lavoro Rodriguez-Modrono P. e colleghe (2022) si mette in luce come le piattaforme digitali in Spagna si stiano inserendo nel settore dell'assistenza domiciliare rafforzando i meccanismi di sfruttamento e invisibilità del lavoro riproduttivo, soprattutto di donne migranti del Sud del mondo. Il basso salario di riserva e la mancanza di libero arbitrio delle donne migranti, a cui è negato l'accesso ad altre fonti di reddito e all'occupazione formale, agiscono come elementi chiave nell'avanzamento dei meccanismi di sfruttamento ed esclusione. Sebbene le piattaforme di assistenza facilitino l'accesso al lavoro delle donne migranti, le loro condizioni di lavoro sono caratterizzate da precarietà, mancanza di accesso alla protezione sociale e alle indennità di disoccupazione.

Negli ultimi anni si stanno sempre più diffondendo le piattaforme che permettono di svolgere terapia online. Un recente contributo pubblicato nella rivista internazionale *Sustainability* da Truong e McLachlan (2022) studia l'implementazione di piattaforme digitali che si occupano di fornire servizi psicologici volti a tutelare la salute mentale dei lavoratori nelle aziende. Gli autori effettuano l'analisi del contenuto di 5 piattaforme digitali per la salute mentale dei lavoratori (Oliva Health, Modern Health, Unmind, Lyra Health, Ginger.io). I risultati mostrano che l'erogazione dei servizi si concentra su consulenze al dipendente. Tra i servizi orientati al cambiamento della cultura organizzativa e al benessere organizzativo rilevano quasi esclusivamente programmi di *mindfulness*. Il coinvolgimento dei manager aziendali da parte delle startup è orientato solo all'aumento delle conversazioni con i dipendenti finalizzate all'utilizzo della piattaforma. Gli autori segnalano il rischio che l'esternalizzazione a una piattaforma possa determinare una deresponsabilizzazione dei manager rispetto alla salute mentale dei propri collaboratori. Gli autori segnalano l'assenza di meccanismi per la condivisione dei dati con la direzione per monitorare il benessere e la salute mentale dei dipendenti e auspicano la progettazione di sistemi che possano favorire la condivisione di informazioni utili, nel rispetto della privacy.

2. Le piattaforme di welfare aziendale

Maino, Barazzetta e Santoni (2019) si interrogano sul welfare aziendale come opportunità per una nuova imprenditorialità sociale e per l'ibridazione del terzo settore. Analizzano l'esperienza del gruppo cooperativo CGM per capire quali siano i rischi e le sfide correlate al posizionamento dei soggetti del mondo cooperativo non solo come beneficiari o fornitori di servizi ma come provider di welfare aziendale. Il gruppo CGM dal 2017 ha attivato una piattaforma di gestione di piani di welfare aziendali alimentata (anche se non in via esclusiva) con servizi forniti dalle sue stesse cooperative e imprese sociali. Questo è stato realizzato, in una prima fase, attraverso la partnership con un provider di welfare aziendale for profit, con CGM ad agire da operatore "re-seller", ossia come provider che, pur contrattualizzando autonomamente le proprie imprese clienti, offre loro una piattaforma realizzata da terzi. Inoltre, CGM ha promosso un percorso di *capacity building*, attraverso un corso nazionale per "welfare manager" con l'obiettivo di creare professionisti delle cooperative specializzati nel welfare aziendale, capaci di interagire a livello territoriale con le imprese per proporre e realizzare piani dedicati di welfare. L'investimento in questa direzione è confermato anche dalla promozione, con UNI – Ente Italiano di Normazione, di una nuova prassi di riferimento per la definizione dei requisiti minimi di qualità per i fornitori di servizi alla persona che gli operatori del welfare aziendale veicolano attraverso le loro piattaforme. CGM ha inoltre stipulato accordi con operatori del mercato che consentono alle cooperative del gruppo di offrire i propri servizi anche attraverso le piattaforme di altri provider. Il paper approfondisce le esperienze di Forlì, Biella, Napoli e Tradate. Gli autori prendono in esame l'accusa rivolta alla cooperazione di mercatizzazione ed economicismo e mettono in luce il mantenimento delle specificità della cooperazione nell'organizzazione ed erogazione dei servizi di welfare aziendale. A sostegno di questa tesi evidenziano: la ridotta rilevanza della voucheristica a favore di prestazioni di natura sociale; l'attenzione alla personalizzazione dei servizi, attraverso la consulenza dei welfare manager e la predisposizione di Social Point per l'incontro faccia-a-faccia con i beneficiari; il duplice ruolo del welfare manager come facilitatore interno e come agente di sviluppo territoriale; la costruzione di alleanze con altri attori del territorio.

Bonomi e colleghi (2020) si chiedono se e come le piattaforme ICT, in particolare quelle create da organizzazioni non profit, possano favorire l'inclusione sociale, in particolare di lavoratori delle PMI. Il contributo analizza i cambiamenti organizzativi, interni ed esterni all'azienda, richiesti dall'implementazione di un piano di welfare aziendale, rispetto al coinvolgimento di: management intermedio per la comunicazione interna, con conseguenze anche in termini di riduzione della "distanza dal potere"; HR per l'analisi dei bisogni dei lavoratori, la formazione e il monitoraggio delle iniziative; sindacato, interessato al benessere dell'intera comunità dei lavoratori; uffici

amministrativi, finanziari e ICT per il supporto tecnico. Nel ricostruire le caratteristiche delle piattaforme web per il welfare aziendale cita e descrive brevemente Jointly, Easy Welfare (ora acquisito da Endered), Well Work, Day e FlexBenefit (servizio offerto da Endered). Il capitolo è basato sullo studio di caso di *Creawelfare*, una piattaforma creata da un consorzio di società di mutuo aiuto. Si tratta dei primi risultati di una ricerca ancora in corso. Uno degli autori è direttamente coinvolto nel progetto. La piattaforma permette di mettere in rete le iniziative promosse dalle società di mutuo soccorso e di creare economie di scala. Gli autori rilevano una forte personalizzazione del servizio e mettono in luce i criteri reputazionali (basati sulla valutazione di altri utenti) alla base della scelta del servizio da parte del lavoratore. Gli autori rilevano che l'automazione delle procedure amministrative libera tempo da dedicare alla dimensione relazionale. Il monitoraggio digitale delle attività facilita processi di apprendimento e miglioramento. Il paper evidenzia il ruolo degli incentivi fiscali soprattutto per le piccole e medie imprese.

Busacca e Zandonai (2020) studiano la leadership, l'organizzazione e la produzione di modelli di welfare innovativo in Italia attraverso due esperienze locali: le Case del Quartiere a Torino, una rete di infrastrutture sociali, e TreCuori, un'agenzia di welfare aziendale e territoriale attiva in Veneto. Questo secondo caso è incluso nella nostra mappatura delle piattaforme di welfare. Gli autori identificano la *'platform social enterprise'* come un modello organizzativo che introduce marcati tratti di cooperazione nei sistemi di relazione che connotano le imprese-piattaforma *mainstream*. Questo paper risulta di particolare rilevanza per i nostri scopi perché introduce una prospettiva di analisi organizzativa, generalmente trascurata in letteratura. In particolare, suggerisce l'adozione del frame interpretativo della eterarchia, introdotto da David Stark, per analizzare i nuovi modelli di piattaforma. L'analisi organizzativa dei due studi di caso consente di identificare le caratteristiche distintive delle *platform social enterprise* rispetto alle piattaforme tradizionali: attribuzione di un peso minore alle competenze tecniche a favore delle competenze che supportano la produzione sociale; la reciprocità non come esternalità ma come meccanismo di management; l'emergere di comunità caratterizzate da confini labili, che producono beni comuni attraverso processi di *sensemaking*; la costruzione di nuove relazioni con gli attori del territorio per la gestione congiunta di asset rigenerati a livello di comunità. Questi elementi sono stati tradotti in ipotesi di ricerca nella definizione degli strumenti per i nostri studi di caso.

3. Le piattaforme di welfare territoriale

Nei precedenti paragrafi l'attenzione si è concentrata maggiormente sulle piattaforme di welfare che erogano servizi ad accesso diretto sia dal lato dei clienti che dal lato dei fornitori di servizi. In questo paragrafo verranno analizzati gli studi svolti sulle piattaforme di welfare territoriale.

Tra i contributi che avanzano una riflessione sul futuro del welfare a partire dall'analisi delle piattaforme digitali a livello territoriale si segnalano i lavori di Fosti (2016; 2018), che introduce l'idea dello *sharing welfare*, basato sulla co-produzione di servizi di welfare connettivo. Il welfare di piattaforma, inteso come alternativo e complementare sia al welfare pubblico che a quello informale (il "welfare fai-da-te"), si propone come leva di superamento della frammentazione dei sistemi di welfare e di passaggio da un orientamento prestazionale a un orientamento al servizio e punta ad ampliare la platea dei beneficiari e ad avvicinare il welfare ai bisogni delle persone. Lo *sharing welfare* si fonda su pilastri definiti congegnati alle logiche di riferimento dei servizi sociali e sociosanitari e ai principi ispiratori dei sistemi di welfare: condivisione di risorse, promozione di comunità, investimento su meccanismi in grado di alimentare processi *peer to peer* e fiducia tra gli attori. Fosti definisce le piattaforme di welfare come "un luogo fisico o virtuale dove il principale fattore produttivo messo in campo diventano le relazioni attivate e ri-create, piuttosto che le risorse finanziarie trasferite" (2018, p. 21). Nel contributo del 2016, individua i principali elementi di differenziazione delle logiche di *sharing* dal welfare tradizionale rispetto a: perimetro di intervento (da chiuso ad aperto), ruolo del gestore (da produzione a connessione), progettazione dei servizi (da dettaglio operativo ad allestimento della piattaforma), orientamento verso i volumi offerti (da contenimento a espansione), ruolo della tecnologia (da contenimento ad abilitatore), selezione degli utenti (da regole amministrative a norme sociali), controllo (da amministrativo a sociale), condizioni di economicità (da standard tecnico a personalizzazione) e legittimità a operare (dalla gerarchia alla community). Individua inoltre i principali dilemmi decisionali: il ruolo dell'intervento pubblico tra reazione e promozione, con il passaggio dalla selezione dell'utenza alla promozione della domanda; le forme di garanzia offerte ai destinatari, tra controllo pubblico di tipo amministrativo e sociale; il ruolo del soggetto pubblico come promotore o gestore diretto di piattaforme. Fosti evidenzia anche i principali rischi, legati al *digital divide* e alla gestione dei dati, sia sotto il profilo della privacy sia sotto il profilo dell'orientamento di scelte di valenza pubblica.

I contributi di Fosti sono cruciali per la nostra analisi, a diversi livelli: per l'analisi del ruolo delle piattaforme nel più ampio ecosistema del welfare (rapporto con welfare pubblico e informale), per l'individuazione delle specificità organizzative delle piattaforme e per l'analisi dei dilemmi e dei

rischi delineati dall'autore. Queste questioni sono state inserite negli strumenti per gli studi di caso, in particolare nella traccia di intervista ai manager delle piattaforme.

In continuità con queste analisi, Arcidiacono (2017) si interroga sul rapporto tra sharing economy e welfare. Arcidiacono mette in luce gli scarsi risultati ottenuti delle piattaforme digitali, soprattutto in termini di attenuazione delle disuguaglianze o di inclusività dei soggetti in condizione di marginalità e delinea le potenzialità di un modello alternativo di welfare di tipo cooperativo (con riferimento al *platform cooperativism*) o *for benefit*. Tra i caratteri costitutivi della sharing economy che la rendono un modello interessante per il welfare, mette in luce: la sua capacità di integrare in sé forme di scambio differenti (reciprocità, redistribuzione e mercato); l'apertura all'ibridazione soprattutto per il terzo settore ma anche per le nuove aziende “geneticamente socialmente responsabili”; il richiamo diretto al concetto di comunità; le opportunità di scalabilità per gli esperimenti locali di secondo welfare; l'orientamento a ridisegnare catene del valore meno asimmetriche e più trasparenti, con un elevato livello di personalizzazione di servizio rispetto ai bisogni degli utenti; l'elevata capacità di attivazione e co-produzione dei beneficiari/utilizzatori; la valorizzazione di risorse dormienti o sottoutilizzate.

Pasquinelli (2017) ha curato il rapporto di ricerca del progetto #WelCo “Il welfare collaborativo. Ricerche e pratiche di aiuto condiviso” promosso da IRS Istituto per la Ricerca Sociale. Il report analizza esperienze di “welfare di comunità” come parte del più ampio movimento di economia collaborativa o sharing economy. Sono dunque state selezionate esperienze che presentassero due caratteristiche: la presenza di una dimensione collaborativa tra persone; la presenza di una componente professionale. Così definito, il campo di indagine è stato articolato in tre aree di intervento: la sharing economy; il volontariato puro; la co-produzione di servizi. Le pratiche identificate fanno riferimento ad aiuto tra famiglie, hub territoriali, esperienze di co-abitazione, badante condivisa, piattaforme digitali e mobilità. Queste esperienze state collocate su due assi: individuale vs collettivo e socialità/coesione vs cura/assistenza.

Per gli scopi di questa analisi della letteratura, il capitolo centrale è quello sulle piattaforme territoriali. Le 10 piattaforme prese in esame sono: WeMi, Ni&No, Familydea, Hellougo, Bircle, A casa lontani da casa, Rete del dono, Non riservato, Housinglab, Social Street. A quattro anni dal report Ni&No e Bircle hanno interrotto la propria operatività. Tra le altre, WeMi, Familydea ed Hellougo rientrano nella nostra mappatura.

Queste piattaforme sono state distinte in tre tipi, in base al tipo di attività offerta: acquisto, vendita e scambio di aiuti (WeMi, Ni&No, Familydea, Hellougo); uso di spazi e risorse (Bircle, A casa lontani

da casa, Rete del Dono); facilitazione di relazioni e percorsi comuni (Non riservato, HousingLab, Social Street Italia). Tra i punti di forza vengono evidenziati: la ricomposizione dei servizi; la diversa articolazione del rapporto fra pubblico, privato e cittadino; l'attivazione di risorse inesprese di cittadinanza attiva. Tra le criticità: difficoltà a raggiungere un'utenza ampia; la selettività del mezzo tecnologico; le relazioni "lunghe" (di lunga durata) non viaggiano sulle piattaforme digitali; il nodo dei costi di intermediazione.

Il rapporto conclude che il welfare collaborativo non è la sharing economy, perché non è disintermediata, perché i luoghi contano e perché si realizza anche senza una piattaforma digitale. La letteratura più recente sulla sharing economy ha evidenziato come anche questa non sia disintermediata e che anche per le piattaforme digitali i luoghi contano, ma questa analisi resta utile per individuare gli elementi caratterizzanti il welfare collaborativo e le loro interrelazioni.

Anche Visentin (2018) utilizza il frame teorico dello sharing welfare proposto da Fosti analizzando le piattaforme WeMi del Comune di Milano e WeGovNow del Comune di San Donà di Piave. La piattaforma WeMi facilita l'incontro tra domanda e offerta di servizi a domicilio: benessere personale (pasti a casa, trasporto, ecc.); sostegno alla famiglia (badanti, domestiche, baby-sitter, ecc.); servizi domestici (piccoli lavori di manutenzione, traslochi, ecc.); socializzazione e condivisione (attività ricreative, assistenza familiare condivisa); ed educazione finanziaria. La piattaforma WeGovNow è una piattaforma multifunzionale per il coinvolgimento della comunità, sviluppata attraverso un progetto europeo, che presenta cinque funzioni che permettono alle persone di segnalare problemi locali (usando la piattaforma Improvemycity), votare per azioni politiche locali (usando la piattaforma LiquidFeedback), fare rete con i cittadini (usando Mapping for change), creare e condividere informazioni su mappe locali a tema (con FirstLife e Mapping for change); fare il matching tra domanda e offerta di collaborazione e supporto (grazie alla piattaforma Trusted Marketplace). Questa ultima funzione è quella più coerente con i nostri obiettivi.

Questi due progetti hanno l'obiettivo comune di generare servizi pubblici più partecipativi e presentano due caratteristiche essenziali della logica 'sharing welfare': l'uso di piattaforme come luoghi dove gli attori possono scambiarsi idee, beni e servizi attraverso la mediazione di una PA; la seconda riguarda la centralità dei network manager.

Ganapati e Reddick (2018) analizzano l'introduzione di piattaforme e il loro impatto nelle città. L'articolo non entra nel merito del funzionamento di queste piattaforme, ma specifica che questi servizi messi in piattaforma possono aiutare i professionisti a ottenere lavori extra. Gli autori analizzano poi le scelte di policy che l'attore pubblico ha messo in atto nei confronti della

piattaformizzazione e le sue conseguenze a livello locale, individuando tre approcci: uno di regolamentazione, uno opposto di de-regolamentazione e un terzo approccio intermedio che definiscono attendista. Il primo approccio include sia interventi che vanno a limitare la *sharing economy*, trattandola al pari di servizi tradizionali, sia interventi che vanno a vietarne l'attività; il secondo approccio privilegia, invece, l'autoregolamentazione del mercato; nel terzo caso, che letteralmente gli autori definiscono "aspetta e vedi", l'intervento regolativo avviene solo a posteriori e in modo specifico, dopo aver analizzato gli effetti delle piattaforme nelle città. Gli autori non si soffermano nello specifico sulla relazione tra questi approcci e le piattaforme di welfare, trattandole al pari delle altre analizzate. Ganapati e Reddick concludono sostenendo che i governi locali dovrebbero adottare una governance adattiva nei confronti delle piattaforme di trasporto, abitative e di servizi alla persona, ad esempio sovvenzionandole per facilitarne l'espansione, rendendo le città più attrattive e all'avanguardia. Potrebbero inoltre sfruttare le piattaforme digitali come strumenti per l'equità sociale, ad esempio regolamentando alcune piattaforme in modo tale da renderle in parte al servizio di particolari categorie di cittadini (es. a basso reddito). O ancora, gli autori immaginano la possibilità di stipulare dei contratti specifici tra piattaforme ed enti locali che consentano di andare a integrare alcune lacune dei servizi pubblici. Inoltre, sviluppare questo tipo di convenzioni consentirebbe agli enti locali di avere a disposizione dei dati aggiuntivi sui propri cittadini. Una governance adattiva da parte degli enti locali nei confronti delle piattaforme è, secondo gli autori, il modo per ridurre e convertire il costo delle esternalità negative generate dalle piattaforme.

La monografia *Reinventing the Welfare State: Digital Platforms and Public Policy* di Ursula Huws (2020), studiosa del lavoro di piattaforma e delle sue implicazioni per il futuro del lavoro, analizza la tenuta del modello sociale che ha sostenuto il welfare state europeo dalla Seconda guerra mondiale e si interroga sulle possibilità di un "digital welfare state" nella società post-Covid. Huws critica ogni proposta orientata a "far tornare indietro le lancette dell'orologio", attraverso la ri-nazionalizzazione di ciò che è stato privatizzato, la ri-regolazione di ciò che è stato deregolato e la reintegrazione delle risorse che sono state tagliate. Ritiene che il welfare state del ventunesimo secolo "pur abitando ancora la carcassa istituzionale di quello del ventesimo secolo, presenti ora un carattere fondamentalmente diverso" (p. 14).

Nel ricostruire la diffusione del lavoro di piattaforma, Huws evidenzia come "in ogni Paese, la proporzione di coloro che lavorano come autisti e come fattorini è superata da quelli che fanno tipi più nascosti di lavoro di piattaforma che forniscono servizi domestici in casa d'altri" (p. 37). A questa categoria afferiscono addetti alle pulizie domestiche, baby-sitter, addetti all'assemblaggio, idraulici, giardinieri, addetti alle riparazioni, che lavorano attraverso piattaforme come Helpling, Task-Rabbit,

MyBuilder o Findababysitter. Tra le questioni evidenziate rispetto a queste attività, c'è l'accelerazione nella privatizzazione del lavoro domestico, che ora interessa anche famiglie che vivono sotto la soglia di sussistenza, con la creazione di un circolo vizioso per cui la necessità di lavorare molte ore per raggiungere un guadagno dignitoso porta i lavoratori di piattaforma ad avere meno tempo per i lavori domestici e a diventare loro stessi clienti delle piattaforme per cui lavorano. Rispetto all'organizzazione del lavoro di piattaforma evidenzia: la perdita di relazione diretta tra lavoratore e proprio responsabile; la crescita delle valutazioni operate dai clienti finali; la standardizzazione dei processi di lavoro; la diffusione del lavoro per obiettivi; i processi di de-professionalizzazione e il crescente mismatch tra la qualificazione dei lavoratori e le competenze agite nel lavoro; il dissolversi delle identità professionali; la mancanza di protezione e rappresentanza. Questa analisi è riferita al lavoro di piattaforma in generale, ma può essere declinata anche rispetto alle piattaforme di welfare. Huws contesta le proposte che vedono i lavoratori di piattaforma come una categoria unitaria e come lavoratori distinti dagli altri e ogni romanticizzazione dei lavoratori di piattaforma come avanguardia tra i lavoratori precari. Ritiene importante offrire un salario minimo e tutele a tutti i lavoratori e, al tempo stesso, riconoscere i diversi gruppi professionali e analizzarne le specificità.

Il capitolo 8 è dedicato alle “piattaforme digitali per il bene pubblico”. Nel capitolo prende in considerazione numerosi esempi e un paragrafo è dedicato ai servizi di cura. L'autrice analizza la crescita della domanda di servizi nell'ambito della salute e dell'assistenza e il corrispondente taglio delle risorse, accompagnato da una standardizzazione dei servizi. Le piattaforme private sono già in grado di personalizzare il servizio; quelle stesse funzionalità potrebbero essere implementate anche nel servizio pubblico. La via auspicata da Huws è quella della promozione di piattaforme locali, anche attraverso partnership tra pubblico e privato. Questo permetterebbe anche di ampliare l'utenza dei servizi, includendo persone bisognose di servizi anche solo per un breve periodo di tempo e di ridurre la stigmatizzazione degli utenti. La soluzione auspicata prevede una piattaforma unica che permetta di combinare servizi gratuiti per gli aventi diritto e servizi a pagamento, con il risultato di creare economie di scala utili a migliorare l'efficienza del servizio, diversificare l'offerta e aumentare la flessibilità oraria su base volontaria dei lavoratori. Queste piattaforme locali potrebbero anche favorire l'integrazione tra servizi nell'ambito della salute e dell'assistenza sociale a livello locale.

Le proposte di Huws hanno l'obiettivo a lungo termine di utilizzare le potenzialità tecnologiche delle piattaforme in modo tale da ridistribuire risorse pubbliche, migliorando i servizi esistenti e sviluppandone di nuovi a livello locale. La proposta di “piattaforme digitali per il bene pubblico” nell'ambito della cura corrisponde in larga misura alle piattaforme oggetto di analisi nella presente ricerca, per cui sarà possibile testare empiricamente le ipotesi teoriche avanzate da Huws.

Queste riflessioni sono state attualizzate in Maino e Razetti (2020), dove viene presa in esame la “*Open call for good practices*” promossa da “Percorsi di secondo welfare” per raccogliere buone pratiche messe in atto da soggetti del mondo produttivo nelle settimane del *lockdown*, nei tre ambiti del welfare aziendale, della responsabilità sociale e del welfare aziendale territoriale. Alla domanda sulle nuove misure adottate, al terzo posto dopo la comunicazione delle misure di prevenzione e le indennità per isolamento e positività, si registra l’attivazione di uno sportello psicologico a distanza, sia telefonico che online. Questa misura ha interessato il 30% delle organizzazioni che hanno segnalato la propria esperienza. Tra i risultati della ricerca, si sottolinea la rilevanza dell’eredità di policy nel fronteggiare l’emergenza e, al tempo stesso, l’intraprendenza di organizzazioni che hanno sperimentato nuove misure per la prima volta. Per entrambi, si pone ora la questione della capitalizzazione dell’esperienza effettuata. Il concetto di eredità di policy è stato introdotto nella traccia di intervista ai manager delle piattaforme, per l’individuazione degli elementi della storia organizzativa funzionali all’introduzione di innovazioni tecniche e sociali. Inoltre, l’attenzione ai servizi di supporto psicologico è un interessante ponte tra le piattaforme ad accesso diretto e indiretto, entrambe caratterizzate dalla crescita di questi servizi. Ci si chiede se questo sia dettato solo dalle esigenze emerse in fase pandemica o risponda anche a caratteristiche di questa attività professionali che facilitano la loro implementazione attraverso piattaforma digitale.

Sempre sul contesto nazionale è interessante guardare al lavoro di Casula e colleghi (2020) su *cura dell’infanzia*, con attenzione al ruolo della tecnologia nel sostenere processi di co-creazione di valore pubblico tramite attività di co-produzione di servizi locali. Utilizzano la tecnica del ‘*scenario-based design*’ con due gruppi: a Bologna, un gruppo di famiglie, insieme ad associazioni locali, tra cui una banca del tempo; a Trento, una piccola rete di aziende private e organizzazioni pubbliche che stavano già sperimentando nuove forme di fornitura di assistenza all’infanzia, tra cui campi estivi negli spazi aziendali per i figli dei dipendenti, con il coinvolgimento dei dipendenti stessi come volontari. Dopo aver realizzato interviste individuali, hanno organizzato una serie di workshop per riflettere sulle caratteristiche di una possibile piattaforma digitale e considerare i possibili benefici e svantaggi per il coordinamento tra genitori nell’organizzazione di servizi per l’infanzia. Gli autori hanno analizzato le discussioni con attenzione all’*affordance* di questi strumenti e all’intersezione tra ruolo strumentale e istituzionale della tecnologia: l’interesse non era rivolto alle soluzioni tecniche adottate nelle due situazioni ma a come gli attori immaginano che la tecnologia debba essere disegnata. Il risultato principale dell’analisi è che le due tecnologie previste dai partecipanti presentavano *affordances* simili nei tre ambiti considerati (gestione della membership, valutazione della partecipazione e

negoziazione dei calendari), anche se le caratteristiche specifiche erano diverse, in funzione della declinazione dei ‘valori etici ancillari’ nelle due comunità.

Sempre sul rapporto tra servizio locale e piattaforma, il paper di Pallesen e Aakjær (2020) analizza, attraverso uno studio di caso, la sharing economy come veicolo di innovazione nel welfare. Gli autori mettono in luce i cambiamenti per il settore pubblico, che da service provider diventa abilitatore dell’incontro tra cittadini e servizi di welfare. La ricerca adotta un approccio micro, attraverso analisi etnografica e situazionale, con attenzione a come la condivisione del welfare avvenga nelle interazioni quotidiane e allo ‘sharing’ come parte vitale della quotidianità e non alla sola attività di transazione. L’analisi è riferita al progetto promosso da un’amministrazione comunale in Danimarca, nell’ambito di un’iniziativa già in atto per cittadini anziani affetti da malattie polmonari croniche, a cui è stata proposta la co-progettazione di una piattaforma digitale per lo scambio di informazioni e risorse. L’obiettivo del servizio è legato al tentativo di prolungare il servizio oltre i tempi contingentati delle attività programmate.

La piattaforma viene vissuta dagli utenti più come driver di un senso collettivo di possibilità che come strumento per lo scambio di conoscenze o servizi. Anziché permettere uno scambio, la piattaforma digitale evoca un’aspettativa, un "guardare avanti" (sogno collettivo) così come una riattivazione dell’esperienza passata. Le pratiche di condivisione sono legate più ad aspettative e all’anticipazione di interazioni che a effettive transazioni. In modo speculare, in alcuni utenti la piattaforma può produrre il timore di restare esclusi da un futuro emergente.

Un altro risultato della ricerca riguarda il fatto che gli scambi di informazioni sulla piattaforma e offline non riguardano – come atteso – la malattia e gli interventi degli operatori municipali orientati a condividere risorse relative alla patologia che accomuna gli utenti non hanno riscontrato interesse. Se l’interesse del Comune era legato all’estensione del servizio, la ricerca mostra una differenza qualitativa importante tra le attività in presenza e quelle mediate dalla piattaforma. I processi e le pratiche digitali sono definiti “più porose e contingenti”, sono meno orientate a obiettivi specifici e ai ruoli consolidati, ma sono comunque più formalizzate delle relazioni informali pure. Nell’analizzare la sharing economy come una leva di innovazione del welfare, le pratiche quotidiane di condivisione si trovano in uno spazio intermedio tra l’organizzazione formale e le relazioni informali. Il coordinatore municipale diventa un componente tra gli altri senza legami gerarchici con gli utenti del servizio. Più che una gerarchia organizzativa, si tratta di un assemblaggio qualitativo in cui elementi eterogenei interagiscono in modi imprevedibili.

La relazione tra tecnologia e servizio pubblico non è dunque di strumentalità ma di assemblaggi contingenti. Questo paper mette dunque in discussione l’idea della sharing economy come modalità

per “ottenere più da meno” nel settore pubblico, perché la condivisione nelle pratiche quotidiane si muove ai margini di obiettivi, ruoli e risultati predeterminati.

L’articolo di Arcidiacono, Pais e Zandonai (2021) pubblicato su *Autonomie locali e servizi sociali* riporta i risultati del lavoro di ricerca “Welfare in piattaforma” finanziato da Fondazione Cariplo. La ricerca è basata su cinque studi di caso su altrettante piattaforme che erogano servizi di welfare territoriale, promosse nell’ambito del bando Welfare in Azione: *Mi fido di noi*, *La cura è di casa*, *Bacheca Digitale*, *Family Like*, *We-Mi*. Si tratta dell’indagine esplorativa da cui ha avuto origine il progetto di questa ricerca. Da questa analisi emerge come le piattaforme di welfare presentino tratti distintivi, dal punto di vista organizzativo, rispetto alle piattaforme che operano in altri settori. Gli autori sintetizzano queste specificità nel concetto di quasi-piattaforme. Tale termine non indica il mancato raggiungimento di un modello ideale ma vuole richiamarsi esplicitamente al riferimento ai quasi-mercati del welfare. Nel paper vengono identificate le caratteristiche delle quasi-piattaforme, in confronto sia alle piattaforme tradizionali sia ai servizi di welfare tradizionali. Questo schema analitico è stato utilizzato per la costruzione degli studi di caso, con attenzione a una sua attualizzazione, anche alla luce dei cambiamenti intercorsi a seguito dell’emergenza pandemica.

Nel 2021 nel working paper di Santoni e Maino (2021) analizzano la piattaforma WelfareX osserva la sua trasformazione verso un welfare territoriale. Alla fine del 2019, cgmwelfare ha deciso di sviluppare - in partnership con la società di informatica Moving - una propria piattaforma “modellabile” sulla base del contesto e degli attori coinvolti. Nel corso del 2020, CGM, cgmwelfare e Moving hanno costituito una nuova organizzazione: CGMoving Srl. Questa nuova società, che assume forme organizzative definite “ibride”, è la proprietaria della nuova piattaforma WelfareX.

Il passaggio a questa nuova piattaforma emerge come richiesta dal basso (in particolare, da Tradate e Padova), per rispondere non solo alle esigenze delle imprese ma anche a quelle dell’attore pubblico, degli enti filantropici e di altri possibili attori interessati a strutturare un progetto di welfare locale con CGM. Questa decisione si rivela particolarmente lungimirante a seguito dell’emergenza pandemica, che ha accelerato le trasformazioni in corso in termini di rimodulazione dell’offerta di servizi per i cittadini e dei rapporti delle cooperative con le amministrazioni pubbliche locali. Durante la pandemia sono nate altre 15 piattaforme a livello territoriale. L’esperienza pandemica ha inoltre portato CGM a strutturare la piattaforma *Solidali* per l’erogazione di buoni pasto da parte dei Comuni. Secondo Santoni e Maino, l’infrastruttura tecnologica nata e sviluppata da *CGMoving* si è rivelata duttile, attraverso una soluzione che consente ai vari territori di mantenere le proprie specificità e, al tempo stesso, di trasferire e valorizzare le esperienze sviluppate in un territorio anche in altri contesti.

La modularità e replicabilità della piattaforma ne consente dunque la sostenibilità. Alla luce di queste analisi, gli autori riconoscono a CGM il ruolo di “imprenditore di policy”, per aver fatto incontrare in modo innovativo il flusso dei problemi, il flusso delle politiche e il flusso della politica.

A livello nazionale, la monografia a cura di Longo e Maino (2022) dal titolo *Platform Welfare: Nuove logiche per innovare i servizi sociali* propone, a partire dal titolo, le logiche e le tecnologie della sharing economy come veicolo di rinnovamento del welfare. Le parole chiave sono aggregazione e ricomposizione, sia della domanda che dell’offerta, attraverso piattaforme sia digitali che fisiche. L’analisi parte dalla constatazione della necessità di coprire lo scarto tra la facilità di accesso digitale ai servizi sperimentato dai cittadini nella propria vita quotidiana e la corrispondente esperienza nei servizi pubblici. Gli autori vedono in questa necessità di adeguamento un’opportunità di innovazione e miglioramento del settore.

Nel testo, gli autori rilevano l’emergere di nuovi framework per la progettazione di servizi di welfare locali. Il ricorso a piattaforme digitali viene auspicato in quanto facilitatore della professionalizzazione dei servizi sociali e perché può rendere l’operato delle Pubbliche Amministrazioni chiaro e misurabile. L’adozione di piattaforme multicanale che integrano sportelli territoriali (*social point* e *hub*), call center e assistenza digitale, inoltre, può rendere i servizi inclusivi e coerenti con le caratteristiche dei distinti target ai quali sono destinati. Il capitolo 4, scritto da Berloto, Meda e Notarnicola, considera le piattaforme uno strumento innovativo di erogazione dei servizi, poiché consentono che l’incontro di domanda e offerta avvenga in modo trasparente, ed efficiente, poiché lo scambio avviene con il minor dispendio di risorse economiche e di tempo possibile. Le autrici individuano due tipi principali di piattaforme: le piattaforme multicanale di ricomposizione sociale e le piattaforme marketplace di *pooling* della domanda e professionalizzazione dell’offerta. Le prime sono piattaforme collaborative-connette che si pongono l’obiettivo di unire le persone per creare una comunità sulla base di caratteristiche comuni. Le seconde, invece, sono piattaforme o canali che collegano gli individui con altri individui portatori di bisogni simili e con l’offerta di servizi professionali del territorio. Entrambi questi tipi di piattaforma, nella loro fase di progettazione, dovranno stabilire target, finalità e modalità gestionale. Nel capitolo 6 del volume, dedicato al fenomeno dei *working poor*, Agostini e De Tommaso affermano come lo strumento della piattaforma digitale sia rilevante sia per fornire servizi di conciliazione famiglia-lavoro (attraverso piattaforme di *pooling* della domanda e professionalizzazione dell’offerta), sia per offrire opportunità lavorative tutelate ai *working poor* nell’ambito del terziario sociale. A tale proposito, le autrici menzionano il caso di WEMI, in quanto piattaforma nata con l’obiettivo di favorire l’incontro tra domanda e offerta di lavoro qualificato e di promuovere la semplificazione delle procedure di accesso ai servizi

territoriali. Nel capitolo 9 sul ruolo della governance nella progettazione del welfare locale, Berloto, Maino e Mela descrivono la piattaforma come di uno spazio di opportunità per la costruzione di percorsi di empowerment collettivo. L'utilizzo delle piattaforme agevola infatti la definizione delle condizioni abilitanti per il passaggio da una logica di welfare assistenzialista a una capacitante e abilitante ed è questo il nuovo ruolo che gli autori mettono in luce per la pubblica amministrazione, anche attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici e digitali. Il progetto portato ad esempio dalle autrici è WILL, *Welfare Innovation Local Lab*, che coinvolge i capoluoghi di provincia di Bergamo, Como, Cuneo, Mantova, Parma, Ravenna, Reggio Emilia, Padova, Rovigo, e Novara per sperimentare modi innovativi in cui aggregare domanda e offerta di servizi. Il progetto per ora è nella sua fase iniziale, ma prevede la creazione di piattaforme multicanale di ricomposizione sociale e di marketplace destinate a tre target diversi della popolazione: minori e giovani, anziani e poveri. La proposta di adottare un welfare di piattaforma e quindi di connettere e aggregare la domanda e l'offerta di servizi consentirebbe una reale ricomposizione del servizio, lasciando spazio alle singole realtà di trovare le soluzioni più adatte alle proprie caratteristiche e necessità.

Bibliografia

- Alcázar, M. A. M. (2019). *Global Assemblages, Technofuturos and the Worldwide Web of Care: Laboring Latinas and Care Work Platforms*. University of California, Los Angeles.
- Aloisi, A. (2015). Commoditized workers: Case study research on labor law issues arising from a set of on-demand/gig economy platforms. *Comparative Labor Law. & Policy Journal*, 37, 653-690.
- Arcidiacono, D. (2017). Quale welfare al tempo della sharing economy? Appunti per un confronto su possibilità e criticità nell'era dell'economia collaborativa. *Animazione Sociale*, 313(4), 23-31.
- Arcidiacono, D., Pais, I., Piccitto, G., (2021). La qualità del lavoro nella platform economy: da diritto a servizio. *Social Policies*, 8(1), 75-98.
- Arcidiacono, D., Pais, I., Zandonai F. (2021). Plat-firming welfare: trasformazione digitale nei servizi di cura locali. *Autonomie locali e servizi sociali. Quadrimestrale di studi e ricerche sul welfare*.
- Battistoni F., Cattapan N., Asta M., (2021), *Le nuove figure professionali nel welfare di comunità. Saperi e pratiche del community management*. Fondazione Cariplo: <http://bko-sec.fondazionecariplo.it/static/upload/nuo/nuove-figure-welfare1.pdf>
- Blanchard, O., Rathi, A., Juares, C., Hobden, C., Samman, E., Ticona, J., Arroyo L., Rodríguez Fernandez M. L., & Moreno, S. (2021). *Home care and digital platforms in Spain*. Barcelona Digital Future Society 2021L: <https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2021/237123/Home-care-and-digital-platforms-in-Spain.pdf>
- Bonne, K., Malfienn, N., Franssen V., De Maeyer C., Michiels M., (2019). The sharing economy: an exploratory study on revenue models of Belgian digital platforms and sharing initiatives. *Accountancy & Bedrijfskunde*, 81-91.
- Bonomi, S., Piccinelli, N., Rossignoli, C., & Ricciardi, F. (2020). Web Platform and Corporate Welfare: An Inclusive Organizational Solution. Baghdadi, Y., Harfouche, A., Musso, M. (a cura di), *ICT for an Inclusive World*. Cham: Springer. 75-91.
- Busacca, M., Zandonai, F. (2020). Platform social enterprises as a new model for co-production. *STUDI ORGANIZZATIVI*, 61-86.
- Cardon, D., & Casilli, A. (2015). *Qu'est-ce que le digital labor?*. Paris; Ina editions.
- Casilli, A. (2017). How Venture Labor Sheds Light on the Digital Platform Economy. *International Journal of Communication*, 11, 3934-3954.
- Casilli A. (2020), *Schiavi del clic. Perché lavoriamo tutti per il nuovo capitalismo?*, Milano: Feltrinelli.

- Casula, M., Leonardi, C., & Zancanaro, M. (2020). How does digital technology impact on the co-production of local services? Evidence from a childcare experience. *Public Money & Management*, 1-11.
- CEPS (2021), Digital labour platforms in the EU. Mapping and business models. Final report.
- Cherry M., (2011), A Taxonomy of Virtual Work. *Georgia Law Review*, 45(4), 951–1013.
- Dagnino, E. (2015). Il lavoro nella on-demand economy: esigenze di tutela e prospettive regolatorie. *Labour & Law Issues*, 1(1), 86-106.
- De Stefano, V. (2015). The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy. *Comparative Labour Law & Policy Journal*, 37, 471-504.
- De Stefano, V., Aloisi, A. (2018). Employment and working conditions of selected types of platform work. National context analysis: Italy. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound)*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Digital Future Society (2021), *Home care and digital platforms in Spain*, Barcelona, Spain. <https://digitalfuturesociety.com/report/home-care-and-digital-platforms-in-spain/>
- Eurofound (2015), *New forms of employment*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound (2017), *Italy: New rules to protect self-employed workers and regulate ICT-based mobile work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound (2018), *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound (2020), *New forms of employment: 2020 update*, New forms of employment series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Fabo, B., Beblavý, M., Kilhoffer, Z., Lenaerts, K. (2017). *An overview of European platforms: Scope and business models*. Brussels: Publications Office of the European Union.
- Fan, W., Zhou, Q., Qiu, L., Kumar, S. (in corso di pubblicazione). Should Doctors Open Online Consultations? An Empirical Investigation of How It Impacts Offline Appointments. Forthcoming in *Information Systems Research*.
- Felstiner, A. (2011). Working the crowd: employment and labor law in the crowdsourcing industry. *Berkeley Journal of Employment & Labour Law*, 32, 143.
- Fetterolf, E. (2022). It's Crowded at the Bottom: Trust, Visibility, and Search Algorithms on Care.com. *Journal of Digital Social Research*, 4(1), 49-72.
- Flanagan, F. (2018). Theorising the gig economy and home-based service work. *Journal of Industrial Relations*, 61, 57– 78.

- Fosti, G. (2016), Sharing Welfare?, in Polizzi, E. e Bassoli, M. (a cura di), *Le politiche della condivisione. La sharing economy incontra il pubblico*, Giuffrè, Milano, 71-97.
- Fosti, G. (2018). Sharing platform e nuovi modelli di welfare. *Economia & management: la rivista della Scuola di Direzione Aziendale dell'Università L. Bocconi*, (1), 20-22.
- Ganapati, S., Reddick, C.G. (2018). Prospects and challenges of sharing economy for the public sector. *Government Information Quarterly*, 35(1), 77-87.
- Gawer, A. (2009). Platform dynamics and strategies: from products to services. *Platforms, markets and innovation*, 45, 57.
- Gawer, A. (2014). Bridging differing perspectives on technological platforms: Toward an integrative framework. *Research policy*, 43(7), 1239-1249.
- Gegenhuber, T., Ellmer, M., Schüßler, E. (2021). Microphones, not megaphones: Functional crowdworker voice regimes on digital work platforms. *Human Relations*, 74(9), 1473-1503.
- Gillespie, T. (2010). The politics of 'platforms'. *New media & society*, 12(3), 347-364.
- Gori, C., Ghetti, V., Rusmini, G., Tidoli, R. (2014). Il welfare sociale in Italia. *Realtà e prospettive*. Carocci, Roma.
- Grabher, G., König, J. (2020). Disruption, embedded. A Polanyian framing of the platform economy. *Sociologica*, 14(1), 95-118.
- Hagiu, A., Wright, J. (2015). Multi-sided platforms. *International Journal of Industrial Organization*, 43, 162-174.
- Howcroft, D., Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A typology of crowdwork platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21-38.
- Howe, J. (2006). The rise of crowdsourcing. *Wired magazine*, 14(6), 1-4.
- Hunt, A., Samman, E., Tapfuma, S., Mwaura, G., Omenya, R., Kim, K., ... & Roumer, A. (2019). *Women in the gig economy: paid work, care and flexibility in Kenya and South Africa*. https://eprints.soas.ac.uk/32330/1/Hunt%20et%20al%202019_women_in_the_gig_economy_final_digital.pdf
- Huws, U. (2020). The algorithm and the city: platform labour and the urban environment. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 14(1), 7-14.
- Huws, U. (2020), *Reinventing the Welfare State: Digital Platforms and Public Policy*. London: Pluto Press.
- ILO (2021), *The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. Full report.
- Kasliwal, R. (2020). *Gender and the gig economy: A qualitative study of gig platforms for women workers*. Observer Research Foundation, ORF Issue Brief359:

https://www.orfonline.org/wp-content/uploads/2020/05/ORF_IssueBrief_359_GenderGig.pdf

- Kenney, M., Rouvinen, P., Seppälä, T., Zysman, J. (2019). Platforms and industrial change. *Industry and Innovation*, 26(8), 871-879.
- Kenney, M., Zysman, J. (2016). The rise of the platform economy. *Issues in science and technology*, 32(3), 61.
- Kluzik, V. (2022). Governing invisibility in the platform economy: Excavating the logics of platform care. *Internet Policy Review*, 11(1), 1-21.
- Kornberger, M., Pflueger, D., Mouritsen, J. (2017). Evaluative infrastructures: Accounting for platform organization. *Accounting, Organizations and Society*, 60, 79-95.
- Langley, P., Leyshon, A. (2017). Platform capitalism: the intermediation and capitalization of digital economic circulation. *Finance and society*, 3(1), 11-31.
- Lehdonvirta, V (2018) Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work and Employment*, 33(1): 13–29.
- Lin, S. H., Lin, T. M. (2018). Demand for online platforms for medical word-of-mouth. *Journal of International Medical Research*, 46(5), 1910-1918.
- Liu, L., Zhang, X., Zhang, C., Hua, Z. (2021, January). How does Doctors' Information Sharing Behavior Influence Reputation in Online Health Consultation Platform?. In *Proceedings of the 54th Hawaii International Conference on System Sciences*: <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/server/api/core/bitstreams/a6e9c024-de0e-4359-9041-0476c0051d14/content>
- Longo, F., Maino, F. (2022). *Platform Welfare: Nuove logiche per innovare i servizi sociali*. Milano: EGEA.
- Ma, X., Gui, X., Fan, J., Zhao, M., Chen, Y., Zheng, K. (2018). Professional Medical Advice at your Fingertips: An empirical study of an online "Ask the Doctor" platform. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 2(CSCW), 1-22.
- Maino, F., Barazzetta, E., Santoni, V. (2019). Il welfare aziendale: opportunità di investimento o «mercattizzazione» per il Terzo settore? Prime evidenze dal caso del Gruppo Cooperativo CGM. *Politiche Sociali*, 6(2), 271-288.
- Maino F., Razetti F. (2020) Iniziative di welfare aziendale, smart working e responsabilità sociale: piccole e grandi organizzazioni di fronte alle sfide del COVID-19, *Quaderni di ricerca sull'artigianato, Rivista di Economia, Cultura e Ricerca Sociale*, 2, 215-247.
- Mateescu, A., Ticona, J. (2020). Invisible Work, Visible Workers. in Acevedo, D. D. (Ed.) *Beyond the Algorithm: Qualitative Insights for Gig Work Regulation*, Cambridge: Cambridge University Press. 56-76.
- McDonald, P., Williams, P., Mayes, R. (2021). Means of control in the organization of digitally intermediated care work. *Work, Employment and Society*, 35(5), 872-890.

- Morell, M.F., Espelt, R. (2018, August). How much are digital platforms based on open collaboration? An analysis of technological and knowledge practices and their implications for the platform governance of a sample of 100 cases of collaborative digital platforms in Barcelona. In *Proceedings of the 14th International Symposium on Open Collaboration*.
- Molitor, F., Munnes, S., Wójcik, P., & Hipp, L. (2021). *Finding jobs in private households online: A comparative analysis of digitally-mediated care and domestic service work in Australia, Germany, Denmark, Spain and the United Kingdom* (No. SP I 2021-503). WZB Discussion Paper: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/244330/1/1774717123.pdf>
- Rodríguez-Modroño P., Agenjo-Calderón A., López-Igual P. (2022) Platform work in the domestic and home care sector: new mechanisms of invisibility and exploitation of women migrant workers, *Gender & Development*, 30:3, 619-635
- Pais, I. (2019). La platform economy: aspetti metodologici e prospettive di ricerca. *Polis*, 33(1), 143-162.
- Pais, I., Provasi, G. (2015). Sharing economy: A step towards the re-embeddedness of the economy?. *Stato e mercato*, 35(3), 347-378.
- Pais, I., Zandonai F., (2020), (a cura di), *Welfare in piattaforma. Trasformazione digitale e cambiamento organizzativo*. TRAILab.
- Pallesen, E., Aakjær, M. (2020). More for Less? Sharing Economy as a Driver of Public Welfare Innovation. *Technology Innovation Management Review*, 10(5).
- Pesole, A., Brancati, U., Fernández-Macías, E., Biagi, F., & Gonzalez Vazquez, I. (2018). *Platform workers in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Rogers B. (2016). Employment rights in the platform economy: Getting back to basics. *Harvard Law & Policy Review*, 10(2), 479-520.
- Santoni V., Maino F. (2021). *Co-progettazione e ibridazione organizzativa per l'imprenditoria sociale ai tempi del Covid-19. Da cgmwelfare a welfareX, tra digitalizzazione e innovazione di prossimità*. Percorsi di Secondo Welfare.
- Scholz, T. (2014). Platform cooperativism vs. the sharing economy. *Big data & civic engagement*, 47-74.
- Scholz, T. (2016). *Platform cooperativism. Challenging the corporate sharing economy*. New York: Rosa Luxemburg Foundation.
- Schor, J. (2020). *After the gig: How the sharing economy got hijacked and how to win it Back*. California: University of California Press.
- Schor, J. B., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Ladegaard, I., & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 49(5), 833-861.
- Schwarz, J. (2017). Platform logic: An interdisciplinary approach to the platform-based economy. *Policy & Internet*, 9(4), 374-394.

- Smith, R., Leberstein, S. (2015). *Rights on demand. Ensuring Workplace Standards and Worker Security In the On-Demand Economy*, Washington DC: National Employment Law Project.
- Srnicek, N. (2017). The challenges of platform capitalism: Understanding the logic of a new business model. *Juncture*, 23(4), 254-257.
- Stark, D., Pais, I. (2020). Algorithmic management in the platform economy. *Sociologica*, 14(3), 47-72.
- Ticona, J. (2022). Red flags, sob stories, and scams: The contested meaning of governance on carework labor platforms. *New Media & Society*, 24(7), 1548-1566.
- Ticona, J., Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(11), 4384-4404.
- Ticona, J., Mateescu, A., Rosenblat, A. (2018), Beyond Disruption: How Tech Shapes Labor Across Domestic Work & Ridehailing, *Report, Data & Society Research Institute*.
- Trojansky, A. (2020). Towards the "Uber-isation" of Care? Platform work in the sector of longterm home care and its implications for workers' rights. European Economic and Social Committee. <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-02-20-092-en-n.pdf>
- Truong, H., McLachlan, C. S. (2022). Analysis of Start-Up Digital Mental Health Platforms for Enterprise: Opportunities for Enhancing Communication between Managers and Employees. *Sustainability*, 14(7), 1-12.
- Vallas, S., Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, 46, 273-294.
- Van der Meulen Rodgers, Y., Zundl, E. The Future of Work in New Jersey: Care Workers and the Gig Economy.
- Van Dijck, J., Poell, T., De Waal, M. (2018), *The Platform Society: Public Values in a Connective World*. Oxford: Oxford University Press.
- Van Dyijk, B., Tornaghi, C., Halder, S. (2018). The making of a strategizing platform: From politicizing the food movement in urban contexts to political urban agroecology. In Tornaghi C. & Certomà C. (edited by). *Urban gardening as politics* . London: Routledge. 183-201.
- Venturi, P., Zandonai, F. (2016). *Imprese ibride: Modelli d'innovazione sociale per rigenerare valori*. Milano: Egea.
- Williams, P., McDonald, P., Mayes, R. (2021). Recruitment in the gig economy: attraction and selection on digital platforms. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(19), 4136-4162.