

UN'ANALISI SUL FUTURO DEL LAVORO: LE BORSE DEL LAVORO ONLINE O "CROWDSOURCING", IMPLICAZIONI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

1 Introduzione

Fin dagli anni '70 si è capito che la combinazione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione ha le potenzialità per consentire la rilocalizzazione del lavoro. Negli anni '80 l'attenzione si è incentrata sul "telelavoro", che consiste nella rilocalizzazione del lavoro da un ufficio tradizionale all'abitazione del lavoratore stesso. Negli anni '90, uno sviluppo noto come "esternalizzazione internazionale" ha evidenziato che l'esecuzione di un lavoro poteva essere spostata oltre i confini nazionali. Il decennio successivo ha assistito alla comparsa di grandi aziende internazionali che fornivano servizi telematiati, ricorrendo sempre più di frequente a pratiche note come "approvvigionamento globale", che consentivano di riunire tempestivamente lavoratori provenienti da diverse parti del mondo al fine di fornire servizi specifici, a prescindere dall'ubicazione. Nel decennio attuale, tali sviluppi hanno raggiunto proporzioni critiche, tali da determinare l'emergere di forme completamente nuove di organizzazione del lavoro, coordinate mediante piattaforme online.

2 Che cos'è il crowdsourcing?

Queste nuove forme di lavoro tendono a essere caratterizzate da una terminologia ambigua: economia partecipativa, human cloud, forza lavoro su richiesta, lavoro digitale... Il "crowdsourcing" è definito come *lavoro retribuito organizzato mediante borse del lavoro online*. Comprende varie forme di lavoro che possono essere distinte in base a diversi criteri tra cui: lo status professionale (che varia dalla consulenza professionale altamente qualificata a piccole mansioni ordinarie); lo svolgimento delle attività online oppure offline (con coordinamento online); il luogo di lavoro (l'abitazione, la sede del datore di lavoro o altrove); la posizione lavorativa dei lavoratori (dipendenti o autonomi); il cliente per cui è svolto il lavoro (un'azienda o un privato). Tra le altre variabili occorre considerare se il lavoro è svolto come attività principale oppure come fonte aggiuntiva di reddito e come viene remunerato (ad esempio stipendio regolare, tariffa oraria oppure a cottimo).

3 Portata del crowdsourcing

La forza lavoro interessata dal crowdsourcing è estremamente variegata e scarsamente definita. I tentativi di stimare la dimensione mondiale del crowdsourcing sono rari. Un modo potrebbe essere quello di fare una stima del numero di piattaforme esistenti e una media dei lavoratori attivi su ciascuna piattaforma. Purtroppo, entrambe queste componenti sono estremamente difficili da quantificare. Il numero di piattaforme è elevato e in rapida crescita e il numero di lavoratori registrati per piattaforma è probabilmente poco accurato per diversi aspetti. Innanzitutto, è possibile che alcune delle persone registrate siano inattive; in secondo luogo, che un soggetto si registri più volte con identità diverse; infine, che molti siano registrati su diversi siti, per cui qualsiasi tentativo di calcolare la cifra totale sommando i soggetti registrati sui vari siti potrebbe comportare doppi conteggi.

Nel caso del lavoro offline organizzato mediante piattaforme di crowdsourcing è ancora più arduo elaborare delle statistiche, in parte perché il fatto di erogare un servizio a livello locale rende irrilevante per i siti pubblicizzare la forza lavoro globale complessiva di cui dispongono.

Un'altra categoria di crowdsourcing è rappresentata dal lavoro svolto da dipendenti organizzati internamente mediante piattaforme online sul modello del crowdsourcing. Al suo interno si possono individuare due ampie categorie: l'assegnazione di dipendenti a tempo pieno a "team virtuali" per lavori a progetto e la destinazione di lavoratori temporanei con contratti a zero ore (o altre forme di accordi

lavorativi flessibili) a mansioni da svolgere in tempo reale. Le statistiche relative a queste forme di lavoro sono integrate all'interno delle statistiche generali sull'occupazione e non sono stati compiuti tentativi sistematici per valutarne la portata. Esiste una vasta letteratura sia sul cambiamento delle forme di organizzazione del lavoro che sul cambiamento delle pratiche occupazionali, che fornisce alcune indicazioni di come queste tendenze stiano aumentando, ma in assenza di definizioni chiare non è possibile utilizzarle per estrapolarne tassi di crescita. Inoltre, in molti paesi europei il lavoro a zero ore (o "a chiamata") non è giuridicamente riconosciuto, pertanto non esistono dati sulla sua incidenza.

Si può concludere che, seppure esistano evidenti prove dell'esistenza su vasta scala e della rapida diffusione del crowdsourcing in ciascuna di queste categorie, attualmente non sono disponibili stime affidabili della sua portata. La forza lavoro del crowdsourcing è estremamente variegata, ma occorrono ulteriori ricerche prima di poterne stilare un profilo demografico certo.

4 Rischi del crowdsourcing per la salute e la sicurezza

L'enorme varietà di mansioni svolte dai lavoratori in crowdsourcing e la molteplicità di sedi in cui tale lavoro è svolto comporta una vasta gamma di rischi per la salute e la sicurezza.

4.1 Rischi fisici: lavoro online

Il lavoro al computer può generare stress e disturbi fisici quali affaticamento della vista e problemi muscoloscheletrici. Di norma, i datori di lavoro devono effettuare delle valutazioni dei rischi e adottare le misure idonee a garantire che le condizioni e l'ambiente di lavoro siano sicuri. In caso di lavoro freelance, tuttavia, tali obblighi possono essere esternalizzati, trasferendo il rischio in capo ai singoli lavoratori. Pur in mancanza di risultati di indagini sistematiche, sembra altamente probabile che nel crowdsourcing molti di questi requisiti non siano rispettati, ad esempio quando i lavoratori:

- utilizzano computer portatili o altri dispositivi informatici il cui schermo, tastiera e mouse non soddisfano i requisiti ergonomici;
- eseguono i propri compiti in ambienti domestici o in luoghi pubblici in cui le postazioni e le superfici di lavoro sono situate all'altezza sbagliata oppure inducono ad adottare posture scorrette che possono causare problemi muscoloscheletrici;
- lavorano in ambienti non adeguatamente illuminati, rumorosi, inquinati, sovraffollati oppure eccessivamente caldi o freddi per operare in una situazione di lavoro confortevole;
- sono costretti, a causa dell'ansia per il rispetto di scadenze ravvicinate o il raggiungimento degli obiettivi lavorativi, a sostenere un ritmo di lavoro serrato, senza interruzioni, aumentando l'affaticamento visivo, causando lesioni da sforzo ripetuto e stress lavoro-correlato;
- non possono permettersi esami della vista e lenti idonee al lavoro al videoterminale oppure non sono consapevoli di tale necessità, rischiando di sforzare la vista e di soffrire di disturbi come cefalee;
- mancano di formazione specifica, compresa quella in materia di SSL.

4.2 Rischi fisici: lavoro offline

Il crowdsourcing condotto offline avviene in contesti ancora più difficili da individuare rispetto al lavoro online, sia dal punto di vista fisico che giuridico. Alcune delle attività svolte dai lavoratori in crowdsourcing, come ad esempio il lavoro edile, sono occupazioni notoriamente pericolose. Altre attività, come il lavoro di tassista, espongono i lavoratori ad aggressioni e molestie da parte dei clienti. Sussiste, inoltre, il rischio di violenza o di molestie interpersonali, oltre all'elevato rischio di infortuni, in situazioni in cui i lavoratori in crowdsourcing forniscono i propri servizi presso le abitazioni dei clienti.

I rischi fisici per i lavoratori offline possono essere accresciuti da una serie di fattori quali:

- mancanza di formazione;

- mancanza di certificazione (o conoscenza della certificazione necessaria) per le competenze fornite;
- mancanza di conoscenza o comprensione dei regolamenti pertinenti (sia da parte dei lavoratori che dei clienti);
- mancanza di chiarezza circa la natura del lavoro, che può generare situazioni in cui il lavoratore (o il cliente) non è in grado di prevedere quali compiti andranno svolti oppure quali strumenti, attrezzature o materiali debbano essere forniti;
- mancanza di attrezzature di sicurezza e di indumenti idonei;
- richieste pressanti di ultimare il lavoro con scadenze ravvicinate che spingono a soprassedere in termini di procedure di SSL e a lavorare senza pause;
- interruzioni e distrazioni che fanno commettere errori. Alcune di esse possono essere esterne (ad esempio dovute alla presenza di bambini o del pubblico) mentre altre possono essere connesse alle condizioni specifiche del crowdsourcing, ad esempio la necessità di prestare attenzione alle segnalazioni inviate dalla piattaforma di crowdsourcing ai lavoratori mediante applicazioni di telefonia mobile. Tali rischi sono particolarmente elevati quando si è alla guida, poiché le distrazioni dovute a messaggi audio o telefonate possono causare gravi incidenti;
- esaurimento causato da lunghi orari lavorativi;
- esposizione a rischi che non sarebbero accettabili in un ambiente lavorativo tradizionale;
- difficoltà di stabilire un nesso causale tra l'esposizione lavorativa e un'eventuale malattia professionale.

La combinazione di tutti questi fattori può generare una sinergia di effetti che possono sfociare in disturbi muscoloscheletrici e rischi psicosociali, come lo stress lavoro-correlato.

4.3 Rischi psicosociali

I rischi psicosociali possono insorgere a causa di molteplici condizioni di lavoro tipiche del crowdsourcing; tuttavia, il tradizionale modello del contenuto/contexto lavorativo non è valido per queste nuove forme di lavoro e le misure precauzionali standard potrebbero non essere applicabili, per esempio alle condizioni descritte di seguito.

- L'estrema precarietà del lavoro: molti lavoratori in crowdsourcing non sanno se avranno lavoro da un giorno all'altro, addirittura da un'ora all'altra, e in tal caso, in che cosa consisterà tale lavoro, oppure quando, o addirittura se, verranno pagati (in alcuni casi potrebbero non essere pagati affatto perché il lavoro è giudicato inaccettabile dal cliente).
- L'importanza in molte forme di crowdsourcing delle valutazioni dei datori di lavoro o dei clienti, che possono determinare se il lavoratore continuerà o meno a ricevere lavoro, se gli è concesso applicare una tariffa ragionevole e addirittura se sarà mantenuto nella banca dati o meno.
- I lavoratori in crowdsourcing devono spesso lavorare con brevissimo preavviso. Coloro che lavorano online potrebbero perdere un lavoro se esitano prima di cliccare sul pulsante per "accettare" un incarico. I lavoratori offline potrebbero essere chiamati a svolgere lavori in tempo reale mediante un'applicazione mobile, a volte consapevoli del fatto che se arriveranno troppo tardi il lavoro potrebbe essere già stato assegnato a qualcun altro oppure annullato.
- La compenetrazione di attività lavorative e non lavorative implica inoltre che i lavoratori sono esposti a una serie di interruzioni e distrazioni (ad esempio i bambini, gli animali domestici o il pubblico) che rendono loro difficile concentrarsi.
- L'intensità del lavoro contribuisce anche a disturbi psicosociali e fisici. I lavoratori in crowdsourcing online potrebbero dover lavorare con scadenze ravvicinate (nel caso dei lavoratori freelance più qualificati) oppure con basse tariffe a cottimo per micro incarichi (impiegati meno qualificati), mentre i lavoratori offline sono soggetti a pressioni per ultimare lavori a tariffa fissa e passare a quelli successivi, determinando un ritmo serrato di lavoro senza interruzioni.

- Ai lavoratori in crowdsourcing è spesso richiesto di segnalare contenuti offensivi su Internet. Essere costretti a guardare ripetutamente immagini pornografiche, sadiche o violente potrebbe avere ripercussioni psicologiche.
- Come altri lavoratori che offrono servizi personali, i lavoratori in crowdsourcing che lavorano offline presso le abitazioni dei privati sono sottoposti a pressioni per svolgere lavori emotivamente impegnativi.
- In molti casi, il costo dell'assicurazione ed il rischio di garantire la salute e la sicurezza sono esternalizzati, andando a ricadere sul lavoratore stesso. In Europa, il fatto di non godere dello status di dipendente con un impiego sicuro a tempo indeterminato si ripercuote sull'accesso e sui costi dei servizi sanitari in misura che varia da paese a paese. Ma anche nei casi in cui l'assistenza sanitaria è gratuita, molti lavoratori devono confrontarsi con la preoccupazione di non percepire una remunerazione in caso di inabilità al lavoro per malattia o infortunio. Possono anche non aver diritto ad altre prestazioni, quali il congedo di maternità o paternità. L'assenza di tali prestazioni non solo aumenta la precarietà, ma genera anche un onere psicologico che si ripercuote sia sulla vita familiare che su quella lavorativa.
- I lavoratori in crowdsourcing potrebbero non disporre di canali di comunicazione con il cliente finale ed essere pertanto privati della possibilità di esprimersi su base individuale o collettiva. Anche se il lavoro online è svolto da dipendenti che lavorano all'interno di "team virtuali", è probabile che molti di questi effetti si verifichino comunque, a causa della distanza geografica del datore di lavoro. L'isolamento, la necessità di auto-gestirsi, la mancanza di sostegno sociale e l'obbligo di autonomia sono tutti fattori che aumentano i rischi psicosociali.
- Un lavoratore che non è controllato né supervisionato passa inosservato sotto molti altri aspetti. Ad esempio, potrebbe sviluppare abitudini anti-sociali e/o rischiose per la salute in risposta allo stress (quali la dipendenza da alcool o droghe), atteggiamenti che verrebbero notati dal datore di lavoro in una situazione lavorativa tradizionale, ma che possono degenerare rapidamente qualora nessuno se ne accorga.

5 Questioni irrisolte

La rapida crescita degli scambi di lavoro online ha generato grandi sfide, sia di natura concettuale che normativa. Alcuni paesi europei nonché il comitato degli alti responsabili dell'ispettorato del lavoro (CARIL) hanno intavolato dibattiti su questa nuova forma di lavoro, di cui molti aspetti restano ancora inesplorati. Alcune delle questioni irrisolte sono illustrate di seguito.

5.1 Status delle borse del lavoro online

Le borse del lavoro online assumono molteplici forme e sono difficili da classificare. Dovrebbero, ad esempio, essere considerate come agenzie interinali, centri in cui si offre e richiede lavoro, imprese sociali, prestatori di servizi (che forniscono ad esempio servizi di taxi, pulizia o assistenza), piattaforme pubblicitarie oppure semplici repertori online? Finché non si riuscirà a fornire una risposta, sarà difficile sapere quale normativa applicare.

5.2 Identità del datore di lavoro

Data la varietà di modelli diversi nonché le differenze nelle normative nazionali, non esiste una risposta univoca a questa domanda. Quando le piattaforme online sono utilizzate internamente dalle aziende per gestire i propri dipendenti, esistono solo due soggetti attivi – il datore di lavoro e il lavoratore – per cui la questione principale è se quest'ultimo goda degli stessi diritti degli altri dipendenti. Diversamente, in qualsiasi transazione condotta mediante una di queste piattaforme, si hanno in genere almeno tre soggetti: il cliente finale, l'intermediario online e il lavoratore. Nel caso di piattaforme che abbinano liberi professionisti con i clienti, lo status di lavoratore autonomo del freelance è generalmente chiaro. I casi

più controversi sono quelli che prevedono il coordinamento online di lavoro online poco qualificato e di lavoro offline.

La situazione non è chiara in Europa, ma sembra probabile che, in molti Stati membri, i lavoratori che svolgono lavoro manuale o impiegatizio poco qualificato, organizzato mediante piattaforme online, potrebbero essere considerati come dipendenti. Nel caso di lavoratori freelance altamente qualificati, dovrebbero essere effettuate ulteriori verifiche per appurare se si tratta effettivamente di lavoratori autonomi conformemente alla normativa nazionale. Una risoluzione in materia è fondamentale per la salute e la sicurezza sul lavoro, poiché senza una chiara individuazione del datore di lavoro non può sussistere una chiara ripartizione delle responsabilità.

5.3 Assicurazione e responsabilità legale

In merito al lavoro offline, qualora si verifichi un incidente presso l'abitazione di un cliente, chi è responsabile? Come è possibile ricondurre le malattie professionali alle esposizioni sul lavoro e chi è responsabile in tal caso? Deve essere coperto dall'assicurazione del padrone di casa, da quella della piattaforma oppure è il singolo lavoratore a essere ritenuto responsabile? Cosa succede se il lavoratore subisce un infortunio mentre si sta recando o sta tornando dal lavoro? Nel caso del lavoro online, chi sarebbe responsabile se un articolo commissionato a uno scrittore mediante una piattaforma online si rivelasse diffamatorio? Sebbene alcune piattaforme online prevedano chiare indicazioni in merito all'assicurazione e alla responsabilità (in genere sotto forma di clausola di esclusione della responsabilità), non è però sempre così. D'altro canto, ve ne sono alcune che rassicurano gli utenti circa la presenza della copertura assicurativa.

5.4 Applicabilità delle direttive dell'UE e del diritto del lavoro nazionale

Un altro ambito di incertezza riguarda le modalità di applicazione del diritto nazionale e dell'UE, comprese le direttive sull'orario di lavoro, sul lavoro a tempo parziale, sul lavoro interinale, sul lavoro non dichiarato, sulla parità di retribuzione e di trattamento e sul congedo parentale. Di particolare rilievo è la direttiva sulla sicurezza e salute dei lavoratori aventi un rapporto di lavoro a durata determinata o un rapporto di lavoro interinale (91/383/CEE) che estende ai lavoratori a tempo determinato o interinali lo stesso livello di tutela degli altri dipendenti. È difficile applicare tutte queste direttive agli scambi di lavoro online se il loro status legale, e quello della relativa forza lavoro, non è chiaro.

A livello nazionale, problemi analoghi sorgono in merito all'applicabilità delle normative nazionali quali quelle relative a salari minimi, parità di trattamento, detrazioni assicurative nazionali e fiscali e regolamenti in materia di sicurezza. Una questione particolarmente importante riguarda le forme di previdenza sociale di cui possono avvalersi i lavoratori in crowdsourcing nonché le modalità per determinare se ne hanno diritto e per rivendicare tali diritti.

5.5 Tutela dei consumatori e sicurezza pubblica

Le questioni relative alle pratiche di lavoro sane e sicure in luoghi pubblici o residenze private possono riguardare sia i lavoratori che la popolazione in generale. Non è sempre chiaro, tuttavia, se debbano essere affrontate come questioni di sicurezza pubblica, ricorrendo alle norme applicabili in materia di protezione ambientale o salute pubblica oppure, più nello specifico, come problematiche relative al lavoro o alla tutela dei consumatori. In molti paesi tale questione ha implicazioni pratiche poiché permette di identificare l'ente responsabile delle ispezioni, della gestione dei reclami e dell'applicazione delle normative.

5.6 Riconoscimento delle qualifiche e responsabilità professionale

Molte piattaforme online pubblicizzano i servizi di lavoratori con particolari competenze. Tuttavia, non risulta sempre evidente se i lavoratori abbiano effettivamente le qualifiche pertinenti e chi sia

responsabile di verificare tali referenze. Tale questione ha implicazioni a livello di responsabilità professionale, specialmente nei casi in cui la normativa vigente prevede che gli operatori dispongano delle certificazioni del caso (ad esempio per servizi medici o realizzazione di impianti elettrici) oppure quando sussiste l'obbligo di verifica di precedenti condanne (ad esempio per furto o guida pericolosa). Alcune piattaforme, ma certamente non tutte, assicurano che i propri lavoratori sono sottoposti a controlli preliminari completi (non necessariamente spiegandone le modalità). L'assenza di tali verifiche può determinare situazioni in cui la salute e la sicurezza dei lavoratori interessati, dei clienti e del pubblico può essere messa a rischio.

6 Osservazioni conclusive

L'emergere delle borse del lavoro online solleva importanti problematiche per le autorità di regolamentazione, i datori di lavoro e le parti sociali. È probabile che anche parti del mercato del lavoro non direttamente coinvolte nel crowdsourcing ne siano indirettamente interessate in vari modi, ad esempio, in termini di pressioni per ridurre i prezzi o i salari al fine di competere con i servizi offerti dalle piattaforme online. In tale contesto le PMI sono particolarmente vulnerabili.

I responsabili politici europei dovranno adottare alcune difficili decisioni su come incoraggiare e regolamentare l'"economia partecipativa" e in quale misura. Senza dubbio, il crowdsourcing genera nuove grandi opportunità sociali ed economiche ma anche dei rischi. Tra le opportunità vi è il fatto di:

- consentire l'accesso al lavoro a persone che ne sarebbero altrimenti escluse (ad esempio persone con disabilità o attive in economie in via di sviluppo);
- consentire ai clienti di usufruire di servizi a prezzi accessibili in tempo reale;
- creare nuove opportunità di conciliazione flessibile tra lavoro e vita privata;
- consentire l'entrata a basso costo sul mercato per nuove imprese e aziende che sperimentano nuovi prodotti o servizi, contribuendo così alla crescita e alla concorrenza;
- agevolare l'innovazione sociale;
- promuovere la creatività e l'espressione personale e lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi culturali;
- contribuire a consolidare un mercato unico digitale europeo.

I rischi comprendono:

- frequente evasione della normativa esistente volta a tutelare lavoratori e consumatori;
- pericoli per la salute e la sicurezza di lavoratori e consumatori;
- distorsione dei mercati per i servizi esistenti (edilizia, trasporto eccetera);
- crescente precarietà;
- minacce per i datori di lavoro europei a causa della sottoquotazione da parte di aziende con sede all'estero;
- perdita del controllo della qualità (compresa la possibilità di verificare l'autenticità dei prodotti e le qualifiche);
- la possibile disgregazione del contesto normativo dell'UE.

La sfida per le parti interessate attive nel contesto delle politiche consiste nel trovare un equilibrio e individuare le forme di intervento che riducano i rischi incoraggiando al contempo le opportunità. A tal fine, i responsabili politici necessiteranno di informazioni accurate circa la portata del crowdsourcing, la gamma di attività coinvolte, le condizioni legali e contrattuali entro cui sono svolte, le caratteristiche dei lavoratori interessati e le relative condizioni di lavoro, gli ambienti in cui lavorano e i rischi correlati per gli stessi lavoratori, i clienti e il pubblico in generale.

Il presente documento di discussione è basato su un articolo più ampio, commissionato alla Prof.ssa Ursula Huws da parte dell'EU-OSHA, e racchiude i contributi ricevuti dalla rete di punti focali dell'Agenzia in occasione di un [seminario](#) che si è svolto l'11 giugno 2015 a Bilbao.