



# LAVORO E APPRENDIMENTO ONLINE NELL'ERA DEL CORONAVIRUS

## I dati del Cedefop rivelano le opportunità e i rischi per i lavoratori delle piattaforme nell'economia del lavoro occasionale online

La pandemia da coronavirus (Covid-19) ha evidenziato le grandi opportunità di lavoro e apprendimento digitale. Questo è uno dei motivi per cui la Commissione europea, nella sua **comunicazione del 27 maggio 2020** <sup>(1)</sup> relativa al prossimo bilancio dell'UE, ha ribadito il proprio impegno a «contribuir[e] a migliorare la competitività e la sovranità tecnologica», puntando «sulle infrastrutture e sulle competenze digitali». La Commissione ha dichiarato altresì che «la crisi ha [mostrato] l'importanza delle competenze digitali per i bambini, gli studenti, gli insegnanti, i formatori e per tutti noi, per comunicare e lavorare».

In questi tempi eccezionali, in cui una gran parte della forza lavoro è stata costretta a lavorare da remoto a causa delle misure di confinamento domestico e di distanziamento sociale, i lavoratori occasionali online o i lavoratori delle piattaforme <sup>(2)</sup> hanno in un certo senso goduto del vantaggio di «giocare in casa», dato che lavorare e interagire digitalmente è sempre stata la loro modalità operativa prevalente. Cosa possiamo imparare da questi lavoratori online che padroneggiano l'arte di lavorare e apprendere da remoto ben prima della crisi sanitaria pubblica?

### IL LAVORO OCCASIONALE ONLINE PRIMA DEL CORONAVIRUS

Sulla base delle stime dell'**indagine Colleem** del 2018, commissionata dal Centro comune di ricerca della Commissione europea, l'11 % degli adulti in tutta l'UE fornisce occasionalmente servizi retribuiti tramite piattaforme, mentre tra l'1,4 e il 2 % dipende in misura rilevante dal lavoro tramite piattaforme per guadagnarsi da vivere. È assai probabile che queste cifre siano destinate a salire nei mesi e negli anni a venire a causa dell'impatto duraturo della crisi, che ha incrementato gli accordi di lavoro digitale da remoto.

<sup>(1)</sup> COM(2020) 442 final.

<sup>(2)</sup> Per «lavoratori delle piattaforme» s'intendono le persone che utilizzano siti web o app di intermediazione per ottenere incarichi di lavoro retribuiti a tempo determinato.

Secondo stime recenti, circa un terzo dei lavori nei paesi dell'UE e in altre economie avanzate potrebbe essere svolto da remoto <sup>(3)</sup>. Inoltre, non pochi lavori potrebbero essere eseguiti da lavoratori occasionali online.

**FIGURA 1. PERCHÉ LAVORARE NELL'ECONOMIA DELLE PIATTAFORME?**



Fonte: Indagine CrowdLearn del Cedefop.

In tempi migliori, molti lavoratori delle piattaforme (soprattutto quelli più qualificati) hanno considerato la flessibilità e l'autonomia del lavoro occasionale online come opportunità e come alternative ai vincoli del lavoro d'ufficio. Quasi la metà di tutti i partecipanti alla recente indagine del Cedefop sulle pratiche di apprendimento, lo sviluppo delle competenze e l'abbinamento delle competenze dei lavoratori delle piatta-

<sup>(3)</sup> Boeri, T.; Caiumi, A.; Paccagnella, M. (2020). Mitigating the work-safety trade-off (Mitigare i compromessi sulla sicurezza sul lavoro). *Covid economics: vetted and real-time papers*. Numero 2, 8 aprile. CEPR.

Dingel, J.; B. Neiman (2020). *How many jobs can be done at home?* (Quanti lavori possono essere svolti da casa?) Documento di lavoro 26948. NBER.

OIL (2020). *Lavorare da casa: stimare il potenziale mondiale*. Sintesi programmatica di aprile.

forme <sup>(4)</sup> si è detta soddisfatta di essere indipendente e di avere il controllo del proprio programma di lavoro. Il 44 % degli intervistati era contento di disporre di una seconda fonte di reddito e la stessa percentuale apprezzava la possibilità di lavorare da qualsiasi luogo. Oltre un terzo degli intervistati si è detto soddisfatto perché il lavoro online offre l'opportunità di assecondare la propria passione o perlomeno di scegliere gli incarichi di lavoro. Solo il 10 % ha affermato di avere lavorato online per necessità, non essendo riuscito a trovare un lavoro tradizionale.

## UNA «NUOVA NORMALITÀ»: IL LAVORO OCCASIONALE ONLINE DOPO IL CORONAVIRUS

La pandemia da coronavirus comporta rischi per la sussistenza dei lavoratori, compresi i lavoratori occasionali online. Ciò ha ampiamente oscurato i vantaggi (percepiti) di questa modalità di lavoro. Considerato che attualmente la maggior parte delle imprese europee sta affrontando perdite di reddito, l'impatto complessivo della crisi sui lavoratori occasionali online dipende dall'eventualità che **gli sforzi di ridimensionamento delle imprese, che comporteranno una riduzione delle opportunità di lavoro, prevalgano sul distanziamento**, che costituisce il principale vantaggio competitivo dei lavoratori da remoto.

Prove recenti hanno dimostrato che, mentre le imprese hanno tagliato le attività indipendenti non essenziali, ad esempio nell'ambito del marketing e delle vendite, **è invece cresciuto il lavoro necessario per garantire la continuità delle operazioni aziendali, come il supporto tecnologico e la gestione delle banche dati**.

La pandemia ha fatto comprendere a un maggior numero di imprese quale sia il potenziale di una forza lavoro digitale. Ora che stiamo passando dalla crisi a una nuova normalità, la crescente esposizione alle tecnologie digitali potrebbe indurre le imprese a rivalutare i tradizionali metodi di lavoro offline. Avendo compreso il valore del lavoro digitale, le imprese potrebbero mettere in dubbio i vantaggi di assumere personale permanente in sito, optando eventualmente per una forza lavoro online più flessibile, comprendente un maggior numero di lavoratori occasionali online temporanei.

<sup>(4)</sup> L'indagine CrowdLearn del Cedefop è il primo studio approfondito incentrato specificamente sul modo in cui i lavoratori delle piattaforme dell'UE sviluppano e adattano le proprie competenze e ha lo scopo di trarre insegnamenti per la politica dell'UE in materia di competenze e istruzione. L'indagine è stata condotta tra il gennaio 2018 e il dicembre 2019 in collaborazione con l'Internet Institute dell'Università di Oxford e la Copenhagen Business School. Seguirà la relazione integrale. Le prime analisi dell'autore sono disponibili sulla pagina [Skills Panorama del Cedefop](#).

## Minore rischio relativo al distanziamento sociale

L'analisi del Cedefop ha rivelato che la crisi dovuta al coronavirus avrà probabilmente un impatto significativo sui mercati del lavoro. Si prevede che gli strumenti convenzionali di lavoro e interazione cambino profondamente per effetto delle misure di distanziamento sociale. Come sintetizzato nell'**indice Cov19R**, è probabile che i lavori che dipendono fortemente dalla vicinanza e dal contatto fisici con altre persone continuino a subire restrizioni nel medio termine. Per contro, i lavori che dipendono maggiormente dalle competenze e dalle tecnologie digitali e sono più facilmente eseguibili da remoto hanno consentito alle imprese di attenuare le ripercussioni negative della crisi sulla produttività e sulla perdita di posti di lavoro.

Cosa comporta questa situazione per i lavoratori delle piattaforme online? Per la maggior parte di loro, il lavoro è un'esperienza solitaria. Dall'**indagine CrowdLearn del Cedefop** risulta che per la stragrande maggioranza i prestatori di servizi online svolgono i propri incarichi di lavoro da soli – il 62 % molto spesso e il 25 % spesso – mentre solo il 17 % collabora con altri. L'83 % ha raramente oppure non ha mai contatti faccia a faccia con altri lavoratori delle piattaforme.

I lavoratori delle piattaforme online sono meno soggetti al rischio relativo al distanziamento sociale dovuto al Covid-19 rispetto ai lavoratori dell'economia tradizionale. Ciò può diventare un elemento interessante per le imprese nel decidere in merito al fabbisogno di personale alla fine della prima ondata di crisi.

## Persistente precarietà del lavoro occasionale online

Se ci sarà una svolta verso un incremento del lavoro digitale, potrebbe essere necessario definire politiche atte a tutelare i lavoratori occasionali online dalla precarietà della condizione lavorativa e da cattive condizioni di lavoro. È stato argomentato che i lavoratori occasionali online, in particolare quelli operanti nei servizi di consegna e nel supporto tecnologico, hanno registrato un forte e rapido aumento del carico di lavoro durante la pandemia. Secondo i dati dell'indagine CrowdLearn, già nel periodo precedente la crisi dovuta al Covid-19 il 48 % dei lavoratori delle piattaforme aveva l'impressione di dovere lavorare a ritmi molto elevati e il 54 % doveva rispettare scadenze molto strette.

Inoltre, le reti di sicurezza sociale e le misure di emergenza adottate dai governi sono state destinate prevalentemente alla forza lavoro tradizionale (lavoratori dipendenti) e sono riuscite solo in parte a compensare le conseguenze dell'inattività economica

prolungata o dell'interruzione dell'attività lavorativa nel caso dei lavoratori occasionali online.

## COMPETENZE NECESSARIE PER PROSPERARE NEL LAVORO TRAMITE PIATTAFORME

### Lo studio CrowdLearn del Cedefop

Quando il lavoro è abbondante, i lavoratori delle piattaforme dispongono di un certo potere contrattuale che consente loro di adeguare le proprie modalità lavorative e di scegliere gli incarichi di lavoro che possono arricchire le loro competenze <sup>(6)</sup> o fornire la migliore fonte di reddito.

Tuttavia, in periodi di turbolenze e di incertezza economica, per sopravvivere le persone tendono a fare affidamento sulle competenze di cui dispongono già. Nondimeno, durante la pandemia e, in particolare, di fronte a una recessione imminente, il potenziamento delle competenze e l'apprendimento continuo costituiscono gli strumenti più efficaci che tutti i lavoratori, compresi quelli tramite piattaforme, hanno a disposizione per rimanere competitivi.

Conoscere le competenze che i lavoratori occasionali online apprendono e di cui necessitano per potere avere successo nell'economia delle piattaforme ci offre alcune indicazioni su ciò che sarà necessario fare per adeguare l'offerta di istruzione e formazione professionali (IFP) alle esigenze emergenti del mercato del lavoro. Sotto molti aspetti l'economia del lavoro occasionale online è l'esempio più eclatante delle trasformazioni indotte dalla tecnologia che stanno avvenendo nei mercati del lavoro europei: aumento del lavoro autonomo e del lavoro temporaneo, sostituzione della gestione in linea con il feedback dei clienti, aumento del telelavoro e del lavoro di gruppo virtuale, utilizzo di dati e algoritmi da parte delle imprese per gestire i propri lavoratori. Queste tendenze nell'economia del lavoro occasionale online sono indicative di come una gran parte della forza lavoro di oggi potrebbe apprendere e lavorare domani.

### Sviluppare le competenze

Secondo una nuova tipologia di competenze induttive sviluppata nell'ambito del progetto, le competenze essenziali per potere prosperare nell'economia delle piattaforme online sono quelle tecniche/fondamentali, comprese le competenze digitali di alto livello e specialistiche. Tuttavia, per avere successo nel settore delle piattaforme, i lavoratori hanno bisogno anche di una combinazione unica di competenze im-

prenditoriali, auto-promozionali, comunicative e organizzative, nonché di disposizioni personali mirate.

Alcune competenze spiccano rispetto alle altre. «Ottenere lavoro su una piattaforma» richiede una serie di competenze per potere operare con successo in tale ambiente, unico nel suo genere, tra cui la capacità di gestire le interfacce utente delle piattaforme, ottimizzare il proprio profilo per comparire frequentemente nei risultati di ricerca, interpretare il mercato per stabilire una tariffa adeguata per i propri servizi, oltre ad altre competenze specialistiche analoghe. «Costituirsi come lavoratore autonomo» richiede competenze per svolgere tale attività in termini più generali, ad esempio per registrarsi come impresa e gestire gli aspetti finanziari e fiscali. Le «competenze di apprendimento autonomo» si riferiscono alla capacità di comprendere e individuare le proprie mutevoli esigenze di competenze, essere proattivi nella ricerca di feedback, essere auto-riflessivi e in grado di modificare le proprie strategie di apprendimento nel caso in cui quelle in atto non funzionino: tutte queste competenze sono considerate essenziali per avere successo nel settore del lavoro tramite piattaforme.

Allo scopo di ottenere le competenze fondamentali necessarie per portare a termine determinati incarichi, i lavoratori delle piattaforme tendono ad affidarsi all'acquisizione di conoscenze «just in time». Tra le risorse più importanti utilizzate a tal fine figurano video-tutorial disponibili gratuitamente online e siti web, mentre la formazione formale offerta dagli istituti di apprendimento è spesso percepita come troppo generica e troppo dispendiosa in termini di tempo.

Dall'altro lato del mercato, le società che gestiscono le piattaforme si impegnano in alcune iniziative volte a sostenere lo sviluppo delle competenze dei lavoratori occasionali online. Tali iniziative comprendono consulenze o partenariati commerciali e corsi in comune con istituti di formazione, agevolazioni per corsi «tra pari» e la creazione di spazi sociali digitali per l'apprendimento. Le iniziative includono anche la pubblicazione di elenchi delle competenze richieste dai clienti della piattaforma e la facilitazione del feedback dei clienti sulle prestazioni erogate dai lavoratori occasionali online.

Lo studio CrowdLearn del Cedefop rivela, tuttavia, che le società che gestiscono le piattaforme sono generalmente restie a partecipare direttamente alla formazione, poiché in tal modo potrebbero correre il rischio di essere classificate dal punto di vista giuridico come datori di lavoro. Il risultato è la «mancanza di un mercato della formazione» e una potenziale carenza di investimenti nella formazione delle competenze dei lavoratori delle piattaforme.

<sup>(6)</sup> Il 20 % degli intervistati nell'ambito dell'indagine CrowdLearn ha dichiarato che la piattaforma di lavoro consente loro di sviluppare le proprie competenze (cfr. figura 1).

FIGURA 2. COMPETENZE SVILUPPATE NEL LAVORO TRAMITE PIATTAFORME



Fonte: Indagine CrowdLearn del Cedefop.

### Abbinamento tra le competenze offerte e quelle richieste

Una caratteristica fondamentale delle piattaforme di lavoro online è la loro dichiarata capacità di abbinare le competenze dei lavoratori con le esigenze dei datori di lavoro. Tuttavia, lo studio CrowdLearn del Cedefop ha individuato taluni ostacoli a un efficiente abbinamento tra le competenze offerte e quelle richieste in questo settore.

L'abbinamento tra le competenze offerte e quelle richieste nei mercati delle piattaforme online avviene in larga parte mediante i sistemi proprietari di classificazione delle competenze. Spesso le piattaforme le rendono pubbliche sotto forma di elenchi delle competenze più richieste e di feedback dei clienti/classifiche della reputazione. Tuttavia, si servono anche di algoritmi di abbinamento non trasparenti che autorizzano l'inserimento dei lavoratori mediante una classificazione automatica nei loro portali web; inoltre, regolamentano i requisiti di ingresso e selezionano i lavoratori autonomi nuovi in base alle loro competenze ed esperienze prima che entrino nella piattaforma.

Le qualifiche ottenute mediante l'istruzione formale, gli strumenti tradizionali di segnalazione e selezione dei lavoratori sui mercati del lavoro sono considerati un indicatore carente dell'affidabilità del lavoratore tramite piattaforme, in secondo piano rispetto alla valutazione dei clienti o al punteggio nelle classifiche. Tre su quattro lavoratori delle piattaforme non hanno avuto bisogno di credenziali specifiche delle piattaforme né si sono dovuti sottoporre a test delle competenze per ottenere incarichi di lavoro.

Un altro motivo di preoccupazione è la limitata portabilità delle competenze e della reputazione dei lavoratori occasionali online tra piattaforme diverse. Il 57 % dei lavoratori delle piattaforme partecipanti all'indagine dal Cedefop ritiene di non potere passare a un'altra piattaforma senza subire ripercussioni negative in termini di reddito. Tale circostanza limita sia la mobilità dei lavoratori tra le piattaforme sia il passaggio dal lavoro tramite piattaforme al lavoro tradizionale.

## POLITICHE IN MATERIA DI COMPETENZE PER IL FUTURO DEL LAVORO TRAMITE PIATTAFORME

### Integrazione nel mercato del lavoro

I dati dello studio CrowdLearn rivelano che il lavoro occasionale online può stimolare l'integrazione nel mercato del lavoro e l'inclusione sociale. È stato riscontrato che le donne e gli immigrati sviluppano le proprie competenze nel lavoro tramite piattaforme più spesso dei lavoratori di sesso maschile e di quelli autoctoni. Tuttavia, molti nuovi arrivati nel settore del lavoro tramite piattaforme dichiarano di avere difficoltà nell'avviare la propria attività a causa della mancanza di una casistica basata su un precedente feedback del cliente. Per offrire loro condizioni di parità, sulla scorta dei dati del Cedefop sarebbe opportuno elaborare un sistema di «micro-tirocini» sovvenzionati in base ai quali i lavoratori delle piattaforme privi di precedenti esperienze lavorative in questo settore offrono ai clienti della piattaforma una tariffa sovvenzionata in cambio di un feedback con finalità formative/ di sviluppo sulla propria prestazione.

Si propone altresì l'elaborazione di un sistema di convalida delle competenze «prima della valutazione», con il sostegno delle stesse piattaforme online o di un soggetto terzo neutrale. In questo modo si offrirebbe ai nuovi arrivati un punto di partenza in termini reputazionali basato sul loro livello di istruzione, sulle esperienze lavorative precedenti e sul risultato della valutazione delle loro competenze.

Il lavoro tramite piattaforme viene talvolta indicato come uno strumento per contrastare la disoccupazione giovanile. Tuttavia, i lavoratori delle piattaforme che hanno successo sono di solito altamente qualificati ed erano in possesso di un elevato livello di competenze digitali e tecniche già prima di cominciare a lavorare tramite le piattaforme. Un'azione di contrasto della disoccupazione giovanile basata sul lavoro tramite piattaforme potrebbe rivelarsi troppo debole, a meno che i giovani non acquisiscano le competenze richieste prima di aderire alle piattaforme online.

### Facilitare l'abbinamento tra le competenze offerte e quelle richieste

Per contrastare la scarsa portabilità e trasparenza tra le piattaforme e i mercati del lavoro delle competenze ed esperienze nonché dei punteggi di reputazione dei lavoratori delle piattaforme, Crowdlearn propone anche l'adozione di una funzione di portafoglio portatile che funga da «passaporto digitale», nello spirito – o, se possibile, sulla scorta – del nuovo **Europass**. Un simile passaporto, insieme alla creazione di account

di apprendimento online, permetterebbe ai lavoratori di visualizzare, pubblicizzare e trasferire le proprie credenziali in contesti differenti. I responsabili politici, le ONG o i sindacati potrebbero svolgere un ruolo di mediazione e attivarsi in modo trasversale tra le diverse piattaforme per incoraggiare i lavoratori del settore a sviluppare e adottare questo sistema basato sul portafoglio, allo scopo di superare i confini specifici delle piattaforme e rafforzare le proprie prospettive di mobilità.

A questo processo potrebbe contribuire anche la creazione di un portale pubblico di convalida delle competenze, conforme ai requisiti internazionali e dell'UE in materia di lavoro e apprendimento nell'economia delle piattaforme.

Tuttavia, per conseguire la completa portabilità delle credenziali è necessario rimuovere i rilevanti ostacoli che si frappongono all'attività di standardizzazione: la mancanza percepita di motivazioni economiche per le piattaforme più importanti; la natura in continua evoluzione delle ontologie delle competenze; le specificità delle piattaforme e la mancanza dell'interoperabilità delle architetture tecniche, nonché i regolamenti sulla protezione dei dati.

### Adeguare l'IFP iniziale e continua

Le tendenze nelle pratiche di apprendimento adottate dai mercati delle piattaforme online segnalano l'urgente necessità di adeguare i sistemi di IFP. Tali sistemi devono riconoscere e convalidare l'apprendimento prevalentemente informale dei lavoratori delle piattaforme, facilitare la portabilità delle loro qualifiche e fornire un'adeguata garanzia di qualità per le piattaforme, che potrebbero diventare istituti di istruzione e formazione.

I lavoratori delle piattaforme che hanno successo devono acquisire un'ampia gamma di competenze attraverso l'istruzione e la formazione formali prima di iniziare a lavorare nell'economia delle piattaforme. L'adeguamento e lo sviluppo di nuovi corsi, maggiormente concentrati sulle competenze digitali e fondamentali/tecniche, sull'auto-regolamentazione e su mentalità imprenditoriali, compresa la conoscenza dei rischi e delle opportunità insiti nel lavoro tramite piattaforme online, dovrebbero costituire parte integrante dell'evoluzione del curriculum e preparare tutti i discenti ad affrontare un mercato del lavoro online in espansione.

Le parti sociali svolgono un ruolo essenziale nell'incoraggiare un'istruzione e formazione continua. I sindacati e le società di gestione delle piattaforme potrebbero utilizzare le risorse di cui dispongono per sviluppare partenariati allo scopo di allargare le op-

portunità di formazione anche ai lavoratori autonomi online, nonché di fornire orientamenti a loro e ai clienti.

Per potere soddisfare le esigenze di apprendimento «just in time» dei lavoratori delle piattaforme, gli istituti di istruzione e formazione dovranno riconsiderare i propri partenariati con gli operatori di mercato atipici. Inoltre, dovranno adeguare la velocità, le modalità e gli strumenti delle proprie tecniche di insegnamento – corsi online brevi e specifici – per tenere conto delle nuove realtà del mercato del lavoro digitale.

**CEDEFOP**

Centro europeo per lo sviluppo  
della formazione professionale

**Nota informativa** – 9148 IT

Cat. n.: TI-BB-20-004-IT-N

ISBN 978-92-896-3000-9, doi:10.2801/81585

Copyright © Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (Cedefop), 2020

Creative Commons Attribution 4.0 International

Le note informative sono pubblicate in inglese, francese, tedesco, greco, italiano, polacco, portoghese e spagnolo e nella lingua del paese della presidenza di turno dell'Unione europea. Per riceverle regolarmente è necessario registrarsi all'indirizzo:

[www.cedefop.europa.eu/it/user/register](http://www.cedefop.europa.eu/it/user/register)

Ulteriori note informative e pubblicazioni del Cedefop sono disponibili all'indirizzo: [www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx](http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx)

Europe 123, Salonico (Pylea), GRECIA

Indirizzo postale: Servizio postale del Cedefop, 57001, Thermi, GRECIA

Tel. +30 2310490111, Fax +30 2310490020

Email: [info@cedefop.europa.eu](mailto:info@cedefop.europa.eu)

[www.cedefop.europa.eu](http://www.cedefop.europa.eu)