



Foglio d'informazione 129

Lavoro tramite piattaforma e promozione della salute

Abstract

La diffusione dell'accesso a Internet e della digitalizzazione ha favorito lo sviluppo del lavoro tramite piattaforme digitali, conosciuto anche come «gig working» o «crowd working». Questo termine indica il collegamento tra chi fornisce un servizio (fornitore) e chi lo riceve (cliente) attraverso una piattaforma digitale gestita da un soggetto terzo (gestore). Le persone che lavorano tramite piattaforme digitali conseguono vantaggi in termini di autonomia, libertà e possibilità reddituali, mentre le imprese ne traggono benefici sotto forma di flessibilità della forza lavoro e riduzione dei costi. Tuttavia, questa forma di lavoro pone numerosi interrogativi in merito alla salute delle persone interessate, in particolare per quanto concerne i vincoli temporali, l'isolamento individuale e i diversi fattori di stress, soprattutto in assenza di alternative per un lavoro retribuito. La gestione della salute in azienda si trova di fronte a nuove sfide, legate soprattutto alla difficoltà di raggiungere queste persone, che sfuggono ai tradizionali dispositivi di prevenzione e di salute sul posto di lavoro.

1 Introduzione

Da alcuni anni numerose attività, tra le quali figurano le consegne a domicilio di pasti e acquisti, il trasporto di persone da parte di privati, i lavori di pulizia, i servizi legali, le traduzioni, la progettazione grafica, ecc., possono essere assegnate a terzi tramite piattaforme web. Durante la pandemia di coronavirus questa tipologia di servizi ha guadagnato visibilità e acquisito un dinamismo sempre maggiore.

Per le imprese i vantaggi risiedono nella flessibilità della manodopera e nell'abbattimento dei costi, ad esempio a livello di contributi per le assicurazioni sociali, dimensioni dei locali operativi e relativo arredamento oppure acquisto di materiale (Gandini,

2019). Dal canto loro, le lavoratrici e i lavoratori possono accedere a nuove fonti reddituali attraverso queste piattaforme, a prescindere dal loro livello di qualifica. In determinati settori, il lavoro tramite

Indice

1	Introduzione	1
2	Il lavoro tramite piattaforma: definizioni e situazione in Svizzera	2
3	Impatti sulla salute psichica	4
4	Sfide e opportunità per la gestione della salute in azienda	8
5	Raccomandazioni pratiche	9
6	Conclusioni	10
7	Bibliografia	11

piattaforma entra tuttavia in competizione con l'impiego tradizionale, mentre in altri casi viene addirittura imposto al personale (Tran & Sokas, 2017; Gross et al., 2018; Mattmann et al., 2017). Questi sviluppi possono avere conseguenze negative sulla salute della forza lavoro poiché possono portare all'isolamento, all'insicurezza economica o a un'elevata pressione in termini di produttività.

In che modo questa forma di lavoro influenza la salute mentale? Quali sono le sfide e le opportunità per la gestione della salute in azienda (GSA)? Cosa possono fare i gestori delle piattaforme e le persone che lavorano tramite piattaforma per tutelare e promuovere la propria salute e quella del personale? Attraverso il presente foglio d'informazione, Promozione Salute Svizzera si impegna a rispondere a queste due domande sulla scorta sia di elementi tratti da pubblicazioni scientifiche e istituzionali sia delle esperienze maturate dalle organizzazioni partner.

2 Il lavoro tramite piattaforma: definizioni e situazione in Svizzera

2.1 Definizioni

L'economia di piattaforma consiste nel mettere in contatto chi fornisce un servizio con richieste concrete (da parte di aziende o privati) attraverso piattaforme gestite da soggetti terzi (Gandini, 2019; Mattmann et al., 2017; Bajwa et al., 2018; Huws et al., 2017a). Queste offerte sono caratterizzate da quattro elementi (Tran & Sokas, 2017):

- agevolano le transazioni attraverso l'impiego di piattaforme online o app mobili;
- si basano sulla valutazione (rating) di chi fornisce il servizio da parte di chi ne usufruisce;
- consentono alle lavoratrici e ai lavoratori una certa flessibilità grazie alla possibilità di definire i propri orari di lavoro;
- costringono chi fornisce il servizio a procurarsi autonomamente gli strumenti o i beni necessari per lo svolgimento della propria attività.

La piattaforma stabilisce gli incarichi, le scadenze e l'entità della sua commissione. In alcuni casi, le persone che offrono un servizio ricevono via app una notifica che le informa della disponibilità di un lavoro. In altre circostanze devono invece consultare proattivamente le offerte di lavoro su un'app o un sito web. Talvolta viene loro richiesto di inviare un preventivo nell'ambito di una gara d'appalto (H. M. Government, 2018). Di norma, la piattaforma controlla la remunerazione e, sulla base delle valutazioni della clientela, anche l'esecuzione del lavoro e la performance (Gandini, 2019; Huws et al., 2017a).

Gli incarichi possono essere svolti in una determinata prossimità geografica o addirittura attraverso un contatto diretto con la clientela, come avviene per esempio nell'ambito del trasporto di persone, dei servizi di consegna o dei lavori di manutenzione. Altre attività possono essere svolte ovunque nel mondo direttamente sul cloud (ad es. lavori di disegno grafico, redazione di testi o piccoli incarichi amministrativi), offrendo così un'elevata flessibilità a livello di ubicazione geografica e spesso anche di allocazione temporale. In entrambi i casi, gli incarichi possono consistere in micro-attività (piuttosto brevi e in genere relativamente semplici) oppure in macro-attività (più complesse, onerose in termini di tempo e subordinate a una qualifica professionale più elevata) (Mattmann et al., 2017).

Per alcune persone che lavorano tramite piattaforma, questo tipo di lavoro rappresenta l'unica fonte di reddito, per altre si tratta di un guadagno accessorio permanente, mentre per un ulteriore gruppo di persone si tratta di un modo per arrotondare le proprie entrate con frequenza occasionale o addirittura molto sporadica (H. M. Government, 2018; Huws et al., 2017b). Ad oggi non esiste una definizione riconosciuta e armonizzata per questa categoria di lavoratrici e lavoratori. Anche il loro statuto contrattuale resta piuttosto incerto. In vari Paesi sono in corso dei procedimenti per fare chiarezza su queste circostanze. Nel 2024, il Parlamento europeo ha varato nuove disposizioni normative per migliorare le condizioni di lavoro delle persone che operano mediante piattaforme digitali (Parlamento europeo, 2024; cfr. riquadro informativo a pag. 3). Tuttavia, ad oggi in Svizzera queste normative non sono state ancora recepite. La maggior parte dei gestori di piattaforme continua a considerare le persone che forniscono un servizio come lavoratrici e lavoratori

indipendenti. Questi ultimi devono pertanto farsi carico direttamente di tutti i costi (acquisto del materiale, formazione continua, contributi assicurativi, ecc.) e non beneficiano dell'obbligo giuridico spettante ai datori di lavoro di proteggere la salute e la sicurezza del proprio personale. Inoltre queste persone non sono coperte dalle misure di GSA introdotte a titolo volontario dai datori di lavoro per promuovere il benessere del proprio personale.

In questo senso, il lavoro tramite piattaforma si iscrive in un processo più ampio di ristrutturazione delle aziende in reti complesse di unità, team delocalizzati, imprese subappaltatrici e personale con statuto non convenzionale (Weil, 2014). Si osserva una tendenza alla flessibilizzazione, con un aumento del lavoro autonomo, del telelavoro (già prima della crisi sanitaria del 2020/21), del lavoro interinale, dei contratti a tempo determinato e della sottoccupazione (Weissbrodt, 2019).

2.2 Situazione in Svizzera

La percentuale di persone che lavorano tramite piattaforma è difficile da quantificare a causa sia della mancanza di una definizione unitaria e standardizzata sia della portata internazionale del fenomeno, con conseguenti difficoltà nell'acquisizione dei dati (Gandini, 2019; Tran & Sokas, 2017; H. M. Government, 2018). L'Ufficio federale di statistica (UST) ha condotto nel 2024 un sondaggio tra la popolazione lavorativa in merito alla fornitura di servizi tramite piattaforme digitali in Svizzera. Da tale indagine è emerso che quasi l'1% della popolazione presta servizi di questo genere. Poiché nel 2019 questa quota si attestava all'1,6%, si delinea una lieve flessione del lavoro tramite piattaforme digitali (Ufficio federale di statistica, 2024). In base a uno studio condotto in Svizzera tra una platea di persone di età compresa tra 16 e 70 anni, il ricorso al lavoro tramite piattaforma è un fenomeno diffuso prevalentemente come attività lucrativa accessoria. La stessa indagine è stata condotta anche in Germania, Austria, Gran Bretagna, Paesi Bassi, Italia e Svezia. Rispetto alla Svizzera, solo l'Austria ha una percentuale più elevata di persone che lavorano tramite piattaforma (Huws et al., 2017b). In Svizzera, la distribuzione geografica di questa forma di lavoro presenta differenze regionali (figura 1). A prescindere dall'entità del reddito e dalla frequenza, è emerso che le persone nella fascia tra 16 e 34 anni lavorano tramite piattaforma con una frequenza maggiore ri-

Ad aprile 2024, il Parlamento europeo ha emanato nuove disposizioni per il miglioramento delle condizioni di lavoro delle persone che lavorano tramite piattaforma (Parlamento europeo, 2024). La cosiddetta Direttiva UE relativa al lavoro mediante piattaforme digitali contempla i seguenti punti centrali:

- Le persone che svolgono un'attività professionale tramite piattaforma non sono più automaticamente considerate come lavoratrici o lavoratori autonomi, bensì in linea di principio sono equiparate a dipendenti. L'onere di dimostrare che non sussiste un rapporto di lavoro subordinato incombe ora in capo alla piattaforma e non più alla persona che presta il proprio lavoro.
- Maggiore trasparenza e più disposizioni normative per l'impiego di algoritmi e dati.
- Viene istituito il divieto di disdette automatizzate del rapporto di lavoro attraverso algoritmi; le decisioni sulle condizioni di impiego devono essere verificate da persone fisiche.
- Le piattaforme non possono elaborare dati personali sensibili (ad es. comunicazioni private o convinzioni religiose o filosofiche).
- Le piattaforme devono indicare esplicitamente le situazioni in cui le decisioni su condizioni di lavoro, pagamenti o contenuti contrattuali vengono assunte da algoritmi.

In Svizzera queste nuove disposizioni non sono state finora recepite. Cionondimeno è importante seguire attentamente gli sviluppi e gli adeguamenti delle normative per il lavoro tramite piattaforma nei Paesi confinanti.

petto agli altri gruppi di età. Le persone interpellate hanno indicato in prevalenza di essere alla ricerca di mansioni diverse dal lavoro a domicilio. Tuttavia, la percentuale maggiore delle attività tramite piattaforma ricade proprio sul lavoro a domicilio, spesso al computer. Molte persone hanno affermato di essere alla ricerca di diverse tipologie di lavoro. Questa forma di lavoro viene scelta liberamente? Oppure rappresenta piuttosto l'ultima spiaggia per persone che non riescono a trovare un'occupazione stabile? Lo spettro è ampio: il lavoro tramite piattaforma va dall'attività accessoria ben remunerata

FIGURA 1

Distribuzione geografica delle persone che lavorano tramite piattaforma in Svizzera

Fonte: Huws et al. (2017a)

fino all'ultima chance di guadagnarsi da vivere (Huws et al., 2017b). In questi ambiti risultano sovra-rappresentati i gruppi particolarmente vulnerabili, tra cui i giovani, per i quali il tasso di disoccupazione è maggiore, e le persone a basso reddito, che talvolta svolgono più di un'attività lavorativa. Un'ulteriore categoria è quella delle persone altamente qualificate che in precedenza erano impiegate in forme di lavoro tradizionali (Tran & Sokas, 2017; Bajwa et al., 2018; Huws et al., 2017b). I settori lavorativi più diffusi in Svizzera sono quelli di design, redazione di testi e sviluppo informatico, che seguono a ruota i piccoli mandati e gli incarichi amministrativi (Huws et al., 2017a). I dati attuali non consentono di stabilire se il lavoro tramite piattaforma sia stato scelto liberamente. Tuttavia, alla luce del numero elevato di persone interessate da questo fenomeno, si pone con impellenza la questione delle ripercussioni del lavoro tramite piattaforma sulla salute mentale. Per valutare tali effetti, le autrici e gli autori procedono per estrapolazione, partendo spesso da occupazioni atipiche. Il prossimo capitolo riporta una sintesi delle considerazioni raccolte.

3 Impatti sulla salute psichica

Il lavoro tramite piattaforma offre vari aspetti positivi, ma comporta anche diversi rischi, come illustrato nella figura 2.

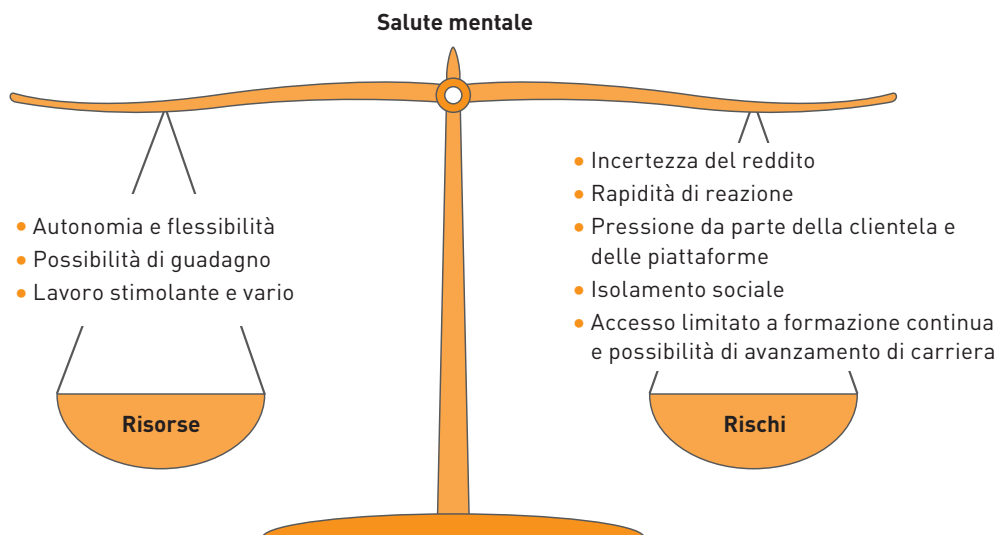
3.1 Risorse e impatti positivi sulla salute

Molteplici peculiarità del lavoro tramite piattaforma possono apportare un contributo favorevole alla salute mentale. La letteratura scientifica cita l'autonomia e la flessibilità nonché, più indirettamente, la possibilità di conseguire un reddito, soprattutto per le persone che hanno problemi di salute.

a) Autonomia e flessibilità

A seconda del tipo di attività, questa forma di lavoro può offrire maggiore autonomia rispetto a una tradizionale occupazione dipendente nonché una flessibilità più ampia a livello geografico, temporale e di gestione del carico di lavoro (Mattmann et al., 2017; Bajwa et al., 2018; Huws et al., 2017b; Pekruhl & Vogel, 2017). Questa libertà appare particolarmente apprezzata dalle persone interessate; in effetti, può agevolare l'equilibrio tra vita professionale e vita privata, perlomeno quando il reddito è sufficientemente elevato da non rendere necessario l'accumu-

FIGURA 2

Risorse e rischi del lavoro tramite piattaforma per la salute mentale

lo di più lavori. Una tale flessibilità consente anche di gestire in maniera più semplice il carico di lavoro o di evitare il traffico pendolare. Inoltre, la libertà di lavorare in modo autonomo e l'autogestione costituiscono importanti risorse che possono favorire il benessere delle persone che lavorano tramite piattaforma (Zwettler & Straub, 2024).

b) Possibilità di guadagno

Per le persone che lavorano alle dipendenze di un datore di lavoro e che hanno un livello sufficiente di remunerazione e di copertura sociale, il lavoro tramite piattaforma può essere un'interessante fonte di reddito supplementare. In questo caso, il guadagno accessorio può infatti costituire una risorsa che tutela la salute, in quanto agevola l'accesso ad attività per il tempo libero, assistenza sanitaria, beni materiali e servizi che rendono più semplice la vita quotidiana.

In alcuni casi, il lavoro tramite piattaforma può anche rappresentare una fonte di reddito per persone che hanno problemi di salute e per le quali la condizione di dipendente risulta eccessivamente gravosa. Infine, alcune persone sembrano ricorrere al lavoro tramite piattaforma come soluzione transitoria per rientrare nel mondo del lavoro, anche se ad oggi non è chiaro se questo passo sia poi effettivamente coronato da successo (H. M. Government, 2018).

c) Lavoro stimolante e diversificato

Studi specifici (Wood et al., 2019; Zwettler et al., 2024) dimostrano che chi lavora tramite piattaforma attraversa diverse fasi, solitamente associate a mansioni e competenze con diversi livelli di complessità. In tale contesto, il lavoro tramite piattaforma può fungere da trampolino di lancio o da laboratorio, dove sperimentare diversi incarichi per mettere alla prova le proprie competenze e sviluppare un profilo imprenditoriale. La varietà e la complessità degli incarichi consentono di scegliere i progetti in base ai propri interessi, rendendo così il lavoro più vario e diversificato. Inoltre, questa autonomia favorisce il processo di crescita professionale e alimenta il senso di realizzazione, la motivazione e il benessere.

Queste risorse possono a loro volta contribuire al rafforzamento della salute mentale delle persone che lavorano tramite piattaforma. Tuttavia, queste ultime segnalano uno stato di salute mentale peggiore rispetto a chi, dopo un periodo di disoccupazione, passa direttamente a un rapporto di lavoro tradizionale (Zwettler & Straub, 2024).

3.2 Fattori di rischio e impatti negativi

La letteratura scientifica evidenzia molteplici fattori di rischio per la salute mentale delle persone che lavorano tramite piattaforma, elencati nella [figura 2](#) e illustrati più avanti nel presente capitolo. Tali fattori possono generare stress, stanchezza, esaurimento, ansia e addirittura depressione (Gross et al., 2018; Huws et al., 2017b).

a) Incertezza del reddito

L'attività lavorativa tramite piattaforma si contraddistingue per l'andamento volatile del carico di lavoro, periodi di inattività e imprevedibilità delle entrate (Gross et al., 2018; Mattmann et al., 2017; H. M. Government, 2018; Huws et al., 2017b). Gli incarichi possono essere annullati a breve termine, se non addirittura all'ultimo minuto. Alcune persone hanno l'impressione di doversi arrangiare di settimana in settimana, oppure vivono nell'ansia di non sapere come fare fronte a una spesa imprevista (H. M. Government, 2018). Questa incertezza può avere ripercussioni negative sulla salute mentale, traducendosi in segnali di stress e stanchezza (Tran & Sokas, 2017). L'instabilità finanziaria rende più difficile pianificare la propria esistenza sotto molteplici aspetti, che si tratti di situazione abitativa, gestione del tempo libero o possibilità di andare in vacanza (Gross et al., 2018).

In generale, le persone che lavorano tramite piattaforma guadagnano meno rispetto a chi percepisce uno stipendio fisso; inoltre, presentano maggiori probabilità di vivere in condizioni di povertà e di dover svolgere più impieghi (H. M. Government, 2018; McKinsey, 2016). Allo stesso modo, il tempo necessario per la promozione della propria attività e per l'acquisizione dei contatti non viene retribuito (Mattmann et al., 2017). Le persone con un reddito basso e fluttuante incontrano difficoltà a mettere da parte dei risparmi o ad accantonare un capitale di previdenza. Inoltre, chi lavora tramite piattaforma non ha accesso alle prestazioni sociali (assicurazione sanitaria, perdita di guadagno, maternità, ecc.) che normalmente sono prerogativa del lavoro dipendente (Tran & Sokas, 2017; Bajwa et al., 2018; H. M. Government, 2018; Huws et al., 2017b). A essere particolarmente minacciati dal rischio di precarietà appaiono in particolare coloro che si dedicano a micro-incarichi con un basso grado di complessità. Poiché questi ultimi possono essere svolti in totale assenza di vincoli geografici, la globalizzazione fa-

vorisce la corsa al ribasso delle retribuzioni (Mattmann et al., 2017; Bajwa et al., 2018; H. M. Government, 2018).

Queste constatazioni trovano conferma nelle conclusioni raggiunte da altre indagini, dalle quali emerge che i rapporti di lavoro non convenzionali sono associati a una mortalità più elevata (Tran & Sokas, 2017). Analogamente, la letteratura mette in evidenza una correlazione positiva tra retribuzione a cottimo (come il compenso a pezzo, tipico del lavoro tramite piattaforma) e gli incidenti, gli infortuni, lo stress e altri effetti negativi a livello emotivo (Davis & Hoyt, 2020).

b) Rapidità di reazione

In generale, le persone che lavorano tramite piattaforma hanno giornate professionali più lunghe rispetto a chi lavora alle dipendenze di un datore di lavoro: tendenzialmente lavorano infatti più di dieci ore al giorno e più di cinque giorni alla settimana (Huws et al., 2017b; Pekruhl & Vogel, 2017). A seconda del settore di attività, devono anche fare i conti con oscillazioni della domanda su base giornaliera, settimanale, stagionale o annuale (H. M. Government, 2018). In molti casi e soprattutto per i micro-incarichi, la persona che lavora tramite piattaforma viene a conoscenza del tempo di lavoro soltanto con una settimana di preavviso (H. M. Government, 2018). Le persone che lavorano tramite piattaforma sono sottoposte a un'elevata pressione anche per quanto riguarda il rispetto delle scadenze. Devono infatti rispondere rapidamente alle offerte collocate sulla piattaforma per poter ottenere un incarico, anche per attività con scadenze più estese (H. M. Government, 2018; Huws et al., 2017b). La pressione temporale e la necessità di essere sempre online per poter reagire rapidamente alle richieste possono tradursi in elevati carichi di stress, ridurre le possibilità di recupero e pregiudicare l'equilibrio tra i diversi ambiti della vita (la cosiddetta «life domain balance»), arrivando così a compromettere la salute.

c) Pressione da parte della clientela e delle piattaforme

La clientela assegna una valutazione all'esecuzione degli incarichi e talvolta anche alla persona che ha eseguito il lavoro, assegnando un punteggio e facendo commenti. Queste valutazioni vengono poi pubblicate sulla piattaforma. Alcune piattaforme calcolano

i punteggi di reputazione oppure allestiscono una sorta di classifica. Questi giudizi hanno un impatto diretto sull'occupabilità di chi fornisce il servizio. La clientela e le piattaforme utilizzano a loro volta queste valutazioni come indicatori di fiducia e di performance al momento dell'assegnazione di nuovi incarichi. Alcune piattaforme arrivano addirittura a disattivare gli account delle persone che non lavorano in modo soddisfacente o non risultano disponibili con sufficiente regolarità. Talvolta le piattaforme commettono anche errori di valutazione, la cui rettifica è praticamente impossibile da ottenere (Bajwa et al., 2018), soprattutto perché i diritti di questa categoria non contemplano la possibilità di agire legalmente contro una piattaforma (syndicom, 2017). In caso di valutazioni negative, chi ha fornito un servizio spesso ha l'impressione che le piattaforme prendano le parti della clientela; inoltre, non sempre viene loro data la possibilità di rispondere ai commenti negativi in propria difesa (Huws et al., 2017b). Nel cloud spesso non vi è alcun punto di contatto e non avviene alcun confronto tra chi fornisce il servizio e chi ne usufruisce. Nei casi in cui vengono pagati soltanto gli incarichi la cui esecuzione è ritenuta corretta, chi ha eseguito il lavoro non ha modo per addurre le proprie argomentazioni (Gandini, 2019). Senza la possibilità di far correggere commenti o errori di valutazione, queste persone non hanno alcun controllo sulla propria situazione. Questa situazione di impotenza e le fonti di pressione sopra menzionate rappresentano fattori di rischio per la salute mentale e la sicurezza. Possono infatti derivarne stress e stanchezza mentale, soprattutto quando si tratta della fonte principale di reddito (Bajwa et al., 2018). Per evitare cattive valutazioni, le persone che lavorano tramite piattaforma si vedono inoltre costrette ad accettare lavori pericolosi e a tollerare comportamenti inopportuni da parte della clientela (Gandini, 2019; H. M. Government, 2018; Huws et al., 2017b). In ultima analisi, la continua esposizione a critiche e a commenti nonché il raffronto costante con le altre persone che offrono i propri servizi tramite piattaforma possono avere ripercussioni negative anche sull'autostima (Gross et al., 2028).

d) Isolamento sociale

Le persone che lavorano tramite piattaforma possono essere esposte a varie forme di isolamento, nocive per la propria salute. Da un lato, svolgono la propria occupazione perlopiù in solitudine. Le possibilità di confronto sono quindi rarefatte, sia con il

gestore della piattaforma che con le altre persone che offrono servizi tramite la piattaforma, con le quali tra l'altro sono di norma in competizione diretta (Tran & Sokas, 2017; Gross et al., 2018; Bajwa et al., 2018). Questa situazione ostacola l'instaurazione di legami personali e lo sviluppo di un sentimento di appartenenza. L'isolamento contribuisce anche a ridurre la possibilità di agire collettivamente contro le condizioni di lavoro (Gandini, 2019).

D'altro canto, le persone che lavorano tramite piattaforma generalmente non hanno livelli gerarchici superiori ai quali si possono rivolgere (Gandini, 2019). Le informazioni trasmesse dalle piattaforme consistono nella maggior parte dei casi in notifiche anonime. In assenza di una persona di riferimento, non resta altro che fare affidamento su sé stessi per gestire le urgenze e i problemi con la clientela, per adattarsi alle nuove funzioni della piattaforma o per fare fronte a problemi tecnici (ad es. in relazione al sito web o al sistema di pagamento). Questi fattori possono costituire una fonte di stress molto elevata (H. M. Government, 2018; Huws et al., 2017b). Infine, l'isolamento può contribuire a un aumento dei rischi professionali legati all'attività, quali ad esempio aggressioni, molestie, discriminazione e rischio di infortuni.

e) Accesso limitato a formazione continua e a possibilità di avanzamento di carriera

Le persone che lavorano tramite piattaforma devono sostenere autonomamente i costi della formazione continua, formarsi durante l'orario di lavoro e accettare le conseguenti perdite di reddito. Queste difficoltà sono ancora maggiori per chi svolge più lavori e per chi esegue micro-incarichi poco qualificati (McKinsey, 2016). Inoltre, il lavoro tramite piattaforma offre opportunità di crescita professionale estremamente ridotte (Bajwa et al., 2018). Le possibilità di realizzazione personale e di sviluppo sono tuttavia fattori molto importanti per la salute mentale.

L'entità delle ripercussioni negative dei fattori di rischio succitati dipende verosimilmente anche dal fatto che il lavoro tramite piattaforma sia stato scelto volontariamente o per necessità, a prescindere dal tipo di attività svolta. A titolo di esempio, uno studio condotto tra un gruppo di lavoratrici interinali ha dimostrato che chi esercitava tale attività per necessità mostrava maggiori segnali di spossatezza e più disturbi somatici rispetto a chi aveva scelto questo tipo di occupazione su base volontaria (Connelly & Gallagher, 2004).

4 Sfide e opportunità per la gestione della salute in azienda

La promozione della salute delle persone che lavorano tramite piattaforme digitali rappresenta una sfida notevole. In primo luogo, come già accennato in precedenza, questa categoria si trova ad affrontare vincoli e rischi professionali di maggiore portata. Si tratta di un problema che la sanità pubblica è chiamata ad affrontare seriamente, in particolare qualora il numero di persone che ricorrono a questo tipo di lavoro dovesse aumentare. In secondo luogo, le persone che lavorano tramite piattaforma costituiscono una popolazione particolarmente difficile da raggiungere per le istituzioni attive nella gestione della salute in azienda (GSA). Questo meccanismo viene illustrato in modo efficace dal sistema costituito dai tre pilastri e dalle fondamenta della GSA (figura 3):

- Pilastro 1 (sicurezza sul lavoro e protezione della salute): poiché chi lavora tramite piattaforma non ha di norma lo statuto di dipendente, non rientra nel campo di applicazione delle disposizioni in materia di salute, sicurezza e durata del lavoro.
- Pilastro 2 (promozione della salute in azienda): queste persone non beneficiano delle misure introdotte a titolo facoltativo dalle aziende a favore del personale, ad esempio in materia di alimentazione, gestione dello stress o equilibrio tra vita privata e lavoro.

- Pilastro 3 (gestione delle assenze): poiché le piattaforme dispongono di un vasto bacino di reclutamento (almeno per quanto riguarda lavori poco qualificati e incarichi che possono essere svolti all'estero), hanno un interesse esiguo a fidelizzare le persone e a istituire misure di sostegno e di monitoraggio in caso di assenze o di problemi di salute.
- Fondamenta (organizzazione, affiancamento e comportamento in materia di salute): la GSA si basa su un'organizzazione interna e su competenze dirigenziali che promuovono la salute in azienda. Con il lavoro tramite piattaforma queste nozioni scompaiono, in quanto i gestori delle piattaforme si considerano come intermediari che rendono possibili le transazioni tra la clientela e le persone che erogano servizi in regime autonomo. Di conseguenza, chi lavora tramite piattaforma si ritrova a essere l'unico responsabile della propria salute.

Inoltre, questa particolare categoria di lavoratrici e lavoratori non ha alcun diritto a far rappresentare i propri interessi attraverso i sindacati. Proprio sul versante dei partenariati sociali, i sindacati costituiscono invece attori importanti della salute sul posto di lavoro. Infine, il fatto che le piattaforme siano spesso dislocate all'estero complica gli sforzi tesi a cambiare lo status giuridico di questa categoria e a implementare misure di GSA. La gestione della sa-

FIGURA 3

I tre pilastri della GSA



lute delle persone che lavorano tramite piattaforma rimane un ambito ancora poco esplorato. Di seguito presentiamo una serie di spunti di riflessione, facendo riferimento alla [figura 3](#).

Pilastro 1

Numerose pubblicazioni raccomandano di chiarire lo status giuridico delle persone che lavorano tramite piattaforma, considerandole per esempio alla stregua di dipendenti (Tran & Sokas, 2017; Gross et al., 2018; Mattmann et al., 2017; Bajwa et al., 2018; Huws et al., 2017b; McKinsey, 2016). Nel 2024, il Parlamento europeo ha varato un nuovo quadro normativo che affronta tra l'altro proprio questa tematica (Parlamento europeo, 2024; cfr. [riquadro informativo](#) a pag. 3). Alcune aziende svizzere, attive ad esempio nei settori delle pulizie e delle consegne, offrono già questa possibilità a chi propone i propri servizi tramite una piattaforma. Una soluzione altrettanto praticabile potrebbe essere l'introduzione di sistemi di certificazione, al fine di accreditare le piattaforme che si impegnano a contrastare il lavoro sommerso e a rispettare gli standard fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro (syndicom, 2017). Anche questo aspetto è oggetto delle nuove disposizioni normative del Parlamento europeo (Parlamento europeo, 2024; cfr. [riquadro informativo](#) a pag. 3).

Pilastro 2

L'introduzione di misure su base volontaria per la promozione della salute può avvenire su due livelli: innanzitutto occorre convincere i gestori delle piattaforme che la salute delle persone che lavorano per loro è importante anche per la loro stessa azienda, in termini di immagine, reputazione, qualità delle prestazioni e certezza del diritto. In secondo luogo, le istituzioni che offrono servizi di GSA potrebbero mettere a punto offerte su misura per questa specifica categoria di lavoratrici e lavoratori.

Le offerte potrebbero comprendere l'introduzione di servizi di sostegno per la salute mentale, ad esempio sotto forma di un servizio di assistenza telefonica (Gross et al., 2018), nonché misure atte a promuovere lo sviluppo delle seguenti competenze individuali (H. M. Government, 2018):

- imparare a gestire i commenti della clientela in modo tale da preservare la propria autostima e stabilità emotiva;
- sviluppare competenze informatiche per riuscire a gestire in modo migliore i profili personali sulle piattaforme digitali e sui social network;

- acquisire competenze di auto-organizzazione e gestione del tempo, al fine di migliorare l'equilibrio tra lavoro e vita privata e prevenire condizioni di esaurimento psicofisico.

Queste misure di formazione sollevano tuttavia interrogativi sul fronte del finanziamento e dell'accessibilità.

Pilastro 3

La gestione delle assenze e il case management sono correlati allo status giuridico delle persone che lavorano tramite piattaforma. La copertura di questa categoria attraverso il sistema delle assicurazioni sociali è attualmente oggetto di dibattiti politici e di studi giuridici (Pärli, 2019).

Fondamenta

Diversi studi suggeriscono che l'introduzione di un reddito di base avrebbe effetti positivi sulle condizioni economiche e, di conseguenza, sulla salute delle persone interessate (Gross et al., 2018). Anche la tutela degli interessi di chi lavora tramite piattaforma da parte di sindacati e associazioni professionali contribuirebbe a un miglioramento della situazione (Tran & Sokas, 2017). In ultima analisi, occorre strutturare il dialogo tra le piattaforme e chi offre i propri servizi tramite la piattaforma mediante un sistema di partenariato sociale

5 Raccomandazioni pratiche

5.1 Dal punto di vista dei datori di lavoro (piattaforme)

La realtà lavorativa delle persone che lavorano tramite piattaforma è caratterizzata in forte misura da elementi quali autonomia, flessibilità e varietà delle mansioni, ma anche incertezza, mancanza di tutela e fattori di stress psicosociale. È quindi fondamentale adottare misure mirate per promuovere il benessere e la tutela di questa categoria di lavoratrici e lavoratori, nonché l'equità nei loro confronti. Le piattaforme di lavoro digitali, i committenti e le istanze decisionali a livello politico sono investiti nella stessa misura della responsabilità di creare condizioni quadro tali da consentire strutture trasparenti, un'adeguata tutela sociale e condizioni di lavoro sane.

Le seguenti raccomandazioni pratiche indicano in che modo le piattaforme e ulteriori attori possono con-

tribuire concretamente a una strutturazione più equa e sana del lavoro tramite piattaforma (Zwettler & Straub, 2024).

- L'introduzione di algoritmi trasparenti e criteri chiari per l'assegnazione delle mansioni e il relativo monitoraggio consente di ridurre il cosiddetto tecnostress (stress che scaturisce dall'interazione con le tecnologie digitali).
- Minori controlli e maggiore autonomia (ad es. orari di lavoro flessibili, libertà nella scelta degli incarichi) contribuiscono a ridurre lo stress e promuovere il benessere.
- Garantire una tutela dalle aggressioni verbali e dalla discriminazione:
 - offrendo la possibilità di segnalare i casi di abuso;
 - concedendo a chi fornisce il servizio la possibilità di valutare la clientela (valutazione reciproca);
 - incentivando il rispetto e la responsabilità.
- Garantire una protezione finanziaria attraverso:
 - un salario orario minimo o piani di risparmio;
 - orari di lavoro affidabili e piani di lavoro lineari e prevedibili per una riduzione della pressione e dello stress.

In linea di principio, è utile e opportuno orientarsi alle nuove disposizioni normative del Parlamento europeo.

5.2 Raccomandazioni per le persone che lavorano tramite piattaforma

- Sviluppare routine personali per la cura di sé.
- Applicare tecniche attive per la gestione individuale dello stress.
- In caso di necessità, ricercare tempestivamente sostegno e assistenza.
- Ove necessario, rivolgersi a servizi specializzati esterni.

6 Conclusioni

L'attività lavorativa tramite piattaforma mette in evidenza i vantaggi e i pericoli dell'individualizzazione nel mondo del lavoro. Da un lato, questa forma di lavoro offre una maggiore libertà, flessibilità e varietà di attività lavorative, oltre alla possibilità di accedere a fonti reddituali supplementari o alternative. Dall'altro lato, il lavoro tramite piattaforma comporta maggiore insicurezza e imprevedibilità e offre minori possibilità di formazione e di avanzamento di carriera. Inoltre, viene a mancare l'integrazione in un team di lavoro di dimensioni più ampie. Le conseguenze sulla salute mentale possono essere considerevoli, soprattutto se il ricorso al lavoro tramite piattaforma avviene a seguito di ristrettezze finanziarie e non di una scelta effettuata su base volontaria.

Con le nuove disposizioni del Parlamento europeo, finalizzate al miglioramento delle condizioni di lavoro delle persone che svolgono una professione tramite piattaforma, l'Unione europea compie un passo importante in direzione del futuro. Sebbene queste direttive non siano state finora recepite in Svizzera, è importante continuare a monitorare gli sviluppi contingenti. In prospettiva futura, il lavoro tramite piattaforma appare destinato a permanere una componente strutturale del mondo del lavoro.

7 Bibliografia

- Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E. & Knorr, L. (2018). The health of workers in the global gig economy. *Global Health*, 14(1):124.
- Connelly, C. E. & Gallagher, D. G. (2004). Emerging Trends in Contingent Work Research. *Journal of Management*, 30(6):959-83.
- Davis, M. E. & Hoyt, E. (2020). A longitudinal study of piece rate and health: evidence and implications for workers in the US gig economy. *Public Health*, 180:1-9.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6):1039-56.
- Gross, S.-A., Musgrave, G. & Janciute, L. (2018). *Well-Being and Mental Health in the Gig Economy*. University of Westminster Press [consultato il 22.05.2020]. www.jstor.org/stable/j.ctv5vdf26
- H. M. Government (2018). *The experiences of individuals in the gig economy* [consultato il 22.05.2020]. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/679987/171107_The_experiences_of_those_in_the_gig_economy.pdf
- Huws, U., Spencer, N. H. & Syrdal, D. S. (2017a). *Crowd working survey: First survey results reveal high levels of crowd work in Switzerland* [consultato il 26.01.2021]. <https://feeps-europe.eu/wp-content/uploads/2023/07/Work-in-the-European-Gig-Economy-Employment-in-the-era-of-online-platforms-Short.pdf>
- Huws, U., Spencer, N. H., Syrdal, D. S. & Holts, K. (2017b). *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. University of Hertfordshire [consultato il 22.05.2020]. <https://uhra.herts.ac.uk/handle/2299/19911>
- Mattmann, M., Walther, U., Franck, J. & Marti, M. (2017). *Die Entwicklung atypisch-prekärer Arbeitsverhältnisse in der Schweiz*. Segreteria di Stato dell'economia SECO [consultato il 22.05.2020], disponibile in tedesco e francese. https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Informationen_Arbeitsmarktforschung/entwicklung_atypisch_prekaererarbeitsverhaeltnisse.html
- McKinsey Global Institute (2016). *Independent Work: Choice, necessity, and the gig economy* [consultato il 22.03.2020]. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/employment-and-growth/independent-workchoice-necessity-and-the-gig-economy>
- Parlamento europeo (2024, aprile 24). *Il Parlamento adotta la direttiva sul lavoro delle piattaforme*. <https://www.europarl.europa.eu/news/it/press-room/20240419IPR20584/riders-il-parlamento-adotta-la-direttiva-sul-lavoro-delle-piattaforme>
- Pärli, K. (2019). *Arbeits- und sozialversicherungsrechtliche Fragen der Sharing Economy: Problemstellung und Lösungsansätze bei der Plattform-Erwerbstätigkeit*. Schulthess.
- Pekruhl, U. & Vogel, C. (2017). *Lavoratori indipendenti in Svizzera: analisi dell'indagine europea sulle condizioni di lavoro 2005 e 2015*. Fachhochschule Nordwestschweiz & Segreteria di Stato dell'economia [consultato il 27.03.2020]. https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte/auswertung_euro_erhebung_arbeitsbedingungen.html
- syndicom (2017). *Crowdwork in der Schweiz: Wie verbreitet sie ist. Welche Tätigkeiten ausgeführt werden. Wer die Crowdworker sind. Und welches die gewerkschaftlichen Handlungsfelder*. syndicom [consultato il 25.01.2021].
- Tran, M. & Sokas, R. K. (2017). The Gig Economy and Contingent Work: An Occupational Health Assessment. *J Occup Environ Med*, 59(4):e63-e66.
- Ufficio federale di statistica UST (2024). *Servizi delle piattaforme digitali*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/lavoro-reddito/attivita-professionale-orario-lavoro/condizioni-lavoro/servizi-piattaforme-digitali.html>
- Weil, D. (2014). *Why work became so bad for so many and what can be done to improve it*. Harvard University Press.
- Weissbrodt, R. (2019). *L'intervention des inspecteurs du travail en matière de prévention des risques psychosociaux. Effets des contrôles en entreprises et stratégies d'intervention des inspecteurs*. Università di Losanna.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, employment and society*, 33(1), 56-75.
- Zwettler, C. & Straub, C. (2024). *Taking inventory of the effects of new forms of work on health – Gig Work*.
- Zwettler, C., Straub, C. & Spurk, D. (2024). Kicking off a gig work career: unfolding a career learning cycle of gig workers. *Journal of Career Assessment*, 32(4), 650-677.

Impressum

Editrice

Promozione Salute Svizzera

Autrice e autore

- Stéphanie Hannart, Scuola superiore di sanità del Vallese, HES-SO Valais-Wallis, Sion
- Dr. Rafaël Weissbrodt, Scuola superiore di sanità del Vallese, HES-SO Valais-Wallis, Sion

Immagine di copertina

iStock

Serie e numero

Promozione Salute Svizzera,
Foglio d'informazione 129

© Promozione Salute Svizzera, gennaio 2026

Informazioni

Promozione Salute Svizzera
Wankdorfallée 5, CH-3014 Berna
Tel. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch
www.promozionesalute.ch/pubblicazioni