



Work Package 1 – Report 1

Le piattaforme di welfare. Una rassegna della letteratura

Cecilia Manzo, Ivana Pais, Rebecca Paraciani

Giugno 2021

Un progetto promosso da:



Partner di progetto:



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

collaboriamo



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Indice

1. Le piattaforme di welfare: analisi della letteratura	4
1.1. Scopus	4
1.2. Google Scholar.....	8
1.3. ResearchGate	19
1.4. Altre fonti.....	20
2. Analisi critica della letteratura	21
3. Gli indicatori per l'analisi desk delle piattaforme.....	27
Allegato 1 – Fonti per l'analisi della letteratura sulle piattaforme di welfare (in ordine cronologico)	33
Allegato 2 – Gli indicatori per l'analisi delle piattaforme di welfare	37
Bibliografia	41

Le prime piattaforme digitali sono nate negli anni '90 del secolo scorso, ma è solo nell'ultimo decennio che hanno assunto centralità nell'economia e nella finanza globale e nella vita quotidiana delle singole persone. Le piattaforme sono nate nell'ambito dei social media, per la condivisione di informazioni tra pari, e nello scambio e vendita di oggetti; a partire da dieci anni circa, si sono diffuse nell'erogazione di servizi, prima nei settori del turismo e dei trasporti e più recentemente negli altri settori. Nel welfare, le piattaforme sono una novità degli ultimi anni; di conseguenza, anche la riflessione teorica è ancora immatura.

Nel primo paragrafo, si presenta una rassegna della letteratura disponibile sulle piattaforme di welfare, utile alla costruzione di un frame interpretativo e all'individuazione delle domande di ricerca per la nostra analisi. Nel secondo paragrafo, si propone una riflessione sulle evidenze emerse dalla letteratura, rispetto agli scopi della ricerca. Nel terzo e ultimo paragrafo, si adotta un approccio organizzativo per l'operativizzazione del concetto di welfare di piattaforma, attraverso l'individuazione di indicatori che verranno utilizzati per l'analisi delle piattaforme incluse nella mappatura¹ e analizzate attraverso studi di caso.

¹ Per maggiori informazioni sulla mappatura delle piattaforme di welfare, si rimanda al Report 2 a cura del WP1 del progetto WePlat, Welfare Systems in the Age of Platform, dal titolo *Mappatura delle piattaforme digitali di welfare in Italia*.

1. Le piattaforme di welfare: analisi della letteratura

La letteratura su tecnologia e welfare prende in considerazione prevalentemente la digitalizzazione dei servizi tradizionali di welfare (per un approfondimento, si veda la rassegna della letteratura del WP2). In questo progetto si identifica invece un oggetto specifico - le piattaforme di welfare - rispetto al quale, come anticipato, la letteratura accademica è ancora limitata.

In questo primo paragrafo intendiamo mappare e analizzare la letteratura in materia di piattaforme di welfare nell'ambito delle scienze sociali. Abbiamo realizzato la ricerca bibliografica utilizzando diverse fonti: Scopus, Google Scholar e ResearchGate. La tabella in allegato al presente rapporto (Allegato 1) elenca in ordine cronologico tutti i contributi identificati e analizzati in questo paragrafo.

1.1. Scopus

Per l'analisi basata sul database Scopus, abbiamo fatto una ricerca degli articoli su rivista scientifica che citano l'espressione "welfare-platform*" in titolo, abstract e parole chiave. Si tratta di un'operazione utile per avere una fotografia generale di quanto esistente in materia, pur non tenendo in considerazione gran parte dei contributi in lingua italiana e la produzione in volume. La prima ricerca ha portato 28 risultati, la maggior parte dei quali analizza il tema del lavoro all'interno della cosiddetta *gig-economy*, considerando il welfare come welfare dei lavoratori di piattaforma. Solamente quattro contributi analizzano le piattaforme di welfare.

Ganapati e Reddick (2018) analizzano l'introduzione di piattaforme di *sharing economy* all'interno dello spazio pubblico, esaminandone le sfide in termini di *governance*. Gli autori analizzano tre tipi di servizi (trasporto, alloggio e lavoro *on demand*) e il loro impatto nelle città. Tra le piattaforme di lavoro *on demand* considerano *Care.com*, una piattaforma multiservizio che, oltre a servizi di pulizie e pet-sitting, offre anche prestazioni socioassistenziali e di babysitting, incluse nella nostra indagine. Fanno parte di questa categoria anche le piattaforme di medici che offrono agli utenti video-consulti online, tra cui *Health e Doctor on Demand*. L'articolo non entra nel merito dei funzionamenti di queste piattaforme, ma specifica che questi servizi messi in piattaforma possono aiutare i professionisti a ottenere lavori extra, espandendo la propria attività in modo più capillare all'interno del territorio in cui

operano. Gli autori analizzano poi le scelte di policy che l'attore pubblico ha messo in atto nei confronti della piattaforma 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; l'approccio non regolamentato 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.

Questo contributo affronta questioni periferiche nel nostro disegno della ricerca ma che meritano attenzione nel definire il quadro di policy entro cui operano le piattaforme oggetto della nostra analisi; inoltre, la classificazione degli approcci adottati dalla pubblica amministrazione nei confronti delle piattaforme può essere utile per l'analisi di piattaforme che vedono il coinvolgimento dell'amministrazione locale. Questo paper ha dunque fornito input per la modifica della griglia di intervista ai testimoni privilegiati e ai manager delle piattaforme.

Il secondo contributo è di Ticona e Mateescu (2018) e analizza le piattaforme di *cura dell'infanzia*, partendo dall'ipotesi che, a differenza di altre piattaforme di lavoro *on-demand*, le piattaforme che intermediano tra babysitter e famiglie non possano essere studiate secondo la lente interpretativa della cosiddetta "uberizzazione" e della conseguente informalizzazione del rapporto di lavoro. Queste piattaforme, secondo le autrici, vanno al contrario a formalizzare

un rapporto di lavoro storicamente informale come quello di baby-sitting. Ticona e Mateescu hanno condotto studi di caso su tre diverse piattaforme di babysitting (*Care.com*, *UrbanSitter* e *SitterCity*), analizzando il design e le schede individuali degli operatori all'interno di questi siti. Hanno poi condotto 43 interviste in profondità con babysitter che utilizzano regolarmente queste piattaforme. Quello che emerge dalla ricerca è che la piattaforma rende “visibile” un lavoro tradizionalmente considerato invisibile, perché esercitato entro le mura domestiche e spesso in nero. La piattaforma, dunque, consente l'emersione di un'attività lavorativa che, per sua natura, si colloca solitamente in una zona grigia. Nei casi studiati dalle autrici, 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 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.

Le stesse autrici hanno approfondito queste questioni anche in un capitolo all'interno del volume *Beyond the Algorithm: Qualitative Insights for Gig Work Regulation*, a cura di Deepa Das Acevedo. In questo contributo, rilevato attraverso Google Scholar, Mateescu e Ticona (2020) sostengono che la visibilità nelle piattaforme di lavoro debba essere considerata nell'ambito di “regimi di visibilità” multipli che variano in funzione dei contesti e che possono entrare in conflitto tra loro. Usano questo concetto con riferimento a norme, aspettative o politiche definite a livello istituzionale riguardo alla misura in cui un individuo dovrebbe essere visto da un pubblico specifico per poter accedere alle risorse istituzionali. Le autrici fanno riferimento all'approccio della “visibilità come inclusione”, che vede la regolazione come soluzione all'invisibilità e sostengono che le piattaforme mettano in discussione la presunta relazione tra maggiore visibilità, responsabilità e valore sociale, illustrando i modi in cui l'aggregazione dei dati può creare forme di visibilità che non sono sempre nell'interesse dei lavoratori. Il loro lavoro di ricerca mette in luce anche le specificità della visibilità nelle piattaforme in relazione alla letteratura sulla sorveglianza digitale, che vada oltre il controllo

durante l'attività lavorativa, dal momento che le informazioni disponibili in internet (e non solo sulla piattaforma) determinano la possibilità di ottenere un lavoro.

I contributi di Ticona e Mateescu rappresentano il principale riferimento nella letteratura internazionale per coerenza rispetto al nostro oggetto di ricerca. Sono stati dunque adottati per l'impostazione del disegno della ricerca e per la formulazione delle tracce di intervista ai lavoratori. In particolare, hanno permesso di esplorare dal punto di vista teorico le questioni legate alla visibilità dei lavoratori e ai meccanismi digitali di riproduzione delle disuguaglianze.

Bonne e colleghe (2019) analizzano 20 piattaforme di lavoro attive in Belgio e, conducendo interviste semi-strutturate ai manager di queste realtà, indagano il modo in cui le piattaforme traggono profitto dal loro lavoro di intermediazione. Tra le 20 piattaforme che le autrici hanno studiato, tre sono di welfare: *Bsit* eroga servizi di babysitting; *Helpper* eroga servizi socioassistenziali per le persone anziane e *Kampshop* promuove campi estivi per bambini. La ricerca conclude 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*.

Questo paper ha permesso di esplorare l'area relativa al modello di business, che è stata inclusa tra gli indicatori della mappatura ed è oggetto di intervista ai manager delle piattaforme.

Il quarto contributo si occupa di *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. Casula e colleghi (2020) 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.

Questo paper mette in luce il ruolo dei valori nell'adozione delle tecnologie, questione che è stata introdotta nella traccia di intervista per manager e professionisti. Si ritiene che questo paper possa essere utile anche ai WP successivi, per l'individuazione dell'interazione dell'utente con la piattaforma e nella fase di co-design.

1.2. Google Scholar

Abbiamo già evidenziato che l'analisi *Scopus* non include la produzione in volume e in lingua italiana. Per colmare questa lacuna e includere sia i contributi in volume, sia quelli in lingua italiana, la ricerca su *Scopus* è stata integrata da un'analisi tramite *Google Scholar*.

Oltre al capitolo di Mateescu e Ticona già illustrato, attraverso *Google Scholar* sono state individuate altre 13 fonti utili per i nostri scopi, di cui: 6 in lingua inglese e 7 in lingua italiana; un libro, 2 capitoli di libro, 8 articoli su rivista, un rapporto di ricerca e un contributo in atti di convegno.

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 fundamentalmente 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, attraverso piattaforme come Helpling, Task-Rabbit, MyBuilder o Findababysitter. Tra le questioni evidenziate rispetto a queste attività, c’è l’accelerazione nella “mercatizzazione” 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.

Tra i contributi che, in modo analogo a quanto proposto da Huws, avanzano una riflessione sul futuro del welfare a partire dall'analisi delle piattaforme digitali 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 congegnali 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 dalle 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.

Tra gli altri contributi, prevalgono studi di caso, che fanno riferimento sia a piattaforme di welfare ad accesso indiretto (di welfare aziendale) che a piattaforme ad accesso diretto.

Tra le prime, 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 dalla 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.

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.

L'analisi della piattaforma di welfare di CGM è stata poi aggiornata nel 2021 nel working paper di Santoni e Maino (2021). Alla fine del 2019, cgmwelfare aveva 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.

Questi due paper sono particolarmente preziosi per la nostra ricerca perché forniscono una ricostruzione dettagliata e un'analisi critica della piattaforma WelfareX, che rientra tra i nostri studi di caso. Inoltre, elabora ipotesi di ricerca che hanno arricchito le tracce di intervista anche per gli altri casi. Tra queste, si segnalano in particolare la questione della specificità dell'azione cooperativa rispetto al welfare privato; il rapporto tra welfare ad accesso diretto e indiretto; la relazione tra organizzazione promotrice della piattaforma e progettisti tecnici della stessa; il ruolo della personalizzazione dei servizi; l'analisi della trasformazione delle figure professionali coinvolte nei processi di innovazione.

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.

Infine, 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, sempre con attenzione al *corporate welfare*. Il paper 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.

Questo paper consente di analizzare prevalentemente le caratteristiche strutturali della piattaforma, ma le tappe successive di questa indagine potrebbero offrire stimoli anche per l'analisi dei meccanismi di funzionamento.

Tra gli studi di caso di piattaforme ad accesso diretto, tra i contributi internazionali, il paper presentato da Aavik, Mayer, McBride e Krimmer al 52nd Hawaii International Conference on System Sciences del 2019 analizza Helpific e Caremate, due piattaforme peer-to-peer nell'ambito dei servizi di welfare in Estonia (trasporto sociale, servizi domestici e servizi di cura). Si tratta di aziende private ma entrambe nate in occasione di hackaton promossi da amministrazioni locali. Gli autori richiamano la reputazione dell'Estonia nell'ambito dei servizi digitali, sottolineando che la digitalizzazione dei servizi pubblici non implica necessariamente un ripensamento delle modalità di funzionamento dei servizi. Queste piattaforme non hanno ancora raggiunto i risultati attesi. Nonostante la retorica sull'apertura al cambiamento, gli autori rilevano processi di path dependency. Tra le limitazioni evidenziate dagli autori: il fatto che nel processo di co-creazione siano stati coinvolti gli stakeholder a livello nazionale ma non quelli a livello locale, pur essendo responsabili dei servizi per cui la piattaforma propone un fornitore alternativo. I rappresentanti delle amministrazioni locali hanno inoltre avanzato dubbi circa il finanziamento pubblico, la legalità, l'accountability e la sicurezza di questi servizi. Inoltre, le piattaforme faticano a contenere i costi in modo da essere competitivi rispetto al servizio pubblico. Le interviste a testimoni privilegiati sulle cause del

mancato successo di queste iniziative hanno evidenziato: mancata consapevolezza, mancanza di competenze tecnologiche e mancanza di risorse. Gli intervistati hanno messo in luce il bisogno di intermediari per favorire l'accesso ai servizi. Gli autori presentano tre conclusioni principali: anche se la maggior parte delle istituzioni pubbliche non può essere cambiata facilmente e le routine tendono a restare inalterate, emergono nuove soluzioni quando l'organizzazione crea un ambiente di supporto all'innovazione; per co-creare soluzioni peer-to-peer da incorporare nelle routine del servizio pubblico e fare in modo che vengano accettate, gli stakeholder che conoscono il sistema e sono in grado di facilitare il cambiamento dovrebbero essere coinvolti nel processo di co-creazione; bisogna riconoscere le specificità del settore, come la necessità di servizi di supporto per l'accesso ai servizi. Questi elementi sono stati incorporati nella griglia di intervista ai manager delle piattaforme.

Il paper di Pallesen e Aakjær (2020) analizza, attraverso uno studio di caso, la sharing economy come veicolo di innovazione nel welfare. Il paper è esito di un WP del progetto Mature - Meeting the challenges in population ageing through innovation and cultural adaptation of welfare society. 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 di un Comune 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 definite “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 “ottenere più da meno” nel settore pubblico, perché la condivisione nelle pratiche quotidiane si muove ai margini di obiettivi, ruoli e risultati predeterminati.

Questo paper sposta l’attenzione dai modelli organizzativi ai vissuti degli utenti e introduce elementi importanti anche per le analisi del WP2 e WP3.

A livello nazionale, Visentin (2018) applica il frame teorico dello sharing welfare proposto da Fosti per l’analisi delle 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. L'articolo mette in luce anche le criticità di questo approccio, soprattutto per i cittadini con difficoltà nell'accesso al digitale, che sono oggetto di approfondimento nell'analisi della letteratura del WP2.

WeMi sarà oggetto di uno studio di caso e i materiali raccolti da Visentin (coordinatrice del WP2 del progetto WePlat) consentiranno di introdurre elementi di analisi longitudinale.

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: di scambio, di aiuto, sia direttamente, peer-to-peer, sia tramite un organismo intermediario; 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 inespresse 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.

1.3. ResearchGate

Considerata la novità della tematica, si è deciso di integrare la ricerca su *Scopus* e *Google Scholar*, con la ricerca sul portale online *ResearchGate*. A differenza delle due piattaforme precedentemente usate, quest'ultima è autogestita dai ricercatori, che possono decidere di pubblicare nel loro profilo personale anche contributi non ancora pubblicati, come atti di convegno, *conference paper*, *work in progress*, progetti di ricerca.

Questa scelta ha sicuramente dei limiti: da un lato esclude i contributi di coloro che non hanno un profilo all'interno del portale, dall'altro rende accessibili materiali parziali (quando il contributo non è pubblicato non è quasi mai presente la versione *full-text*) e non ancora sottoposti a referaggio *peer to peer*. Al tempo stesso, però, soprattutto quando un tema è ancora poco esplorato come nel nostro caso, consente di anticiparne le tendenze. Oltre ai contributi citati sopra, questa ricerca permette di venire a conoscenza dell'esistenza di due *abstract*.

Il primo abstract, dal titolo "Digital platforms healthcare" di Kumar e Jain è stato presentato durante la conferenza "*Proceedings of International Conference on The Status*" del 2018. Parte dai progressi tecnologici implementati nel settore sanitario negli ultimi decenni e analizza varie forme di digitalizzazione e i loro effetti in termini di efficacia ed efficienza. Nelle conclusioni suggerisce anche per questo settore l'implementazione di piattaforme. Nel secondo contributo, "Care on demand? Digitally-mediated care and domestic work", presentato alla conferenza "*Reshaping Work*" del 2019, Molitor intende comprendere se quanto già presente in letteratura in tema di gig-economy si possa adattare al lavoro di cura in piattaforma, dove il lavoratore non è fungibile. Attraverso una survey condotta in Germania che coinvolge lavoratori di piattaforme che erogano servizi di educazione e cura dell'infanzia, di assistenza sociosanitaria agli anziani e di pulizie domestiche, intende comprendere chi siano i lavoratori di cura delle piattaforme e per quali ragioni abbiano deciso di iscriversi alla piattaforma, focalizzandosi sulle loro condizioni di lavoro. Nell'abstract non vengono anticipati i risultati dell'indagine, ma si segnala l'importanza delle variabili socio-anagrafiche per discutere il tema anche in un'ottica di genere e di etnia e l'adozione di una prospettiva comparativa con dati raccolti in Australia, Danimarca, Spagna e UK.

1.4. Altre fonti

Oltre ai paper finora analizzati, la nostra rassegna della letteratura ha preso in considerazione altri due lavori, che si ritiene utile illustrare brevemente.

Il primo è l'esito di una ricerca finanziata da Fondazione Welfare, che ha rappresentato una base per la progettazione di questa ricerca. Oltre al rapporto di ricerca, è stato considerato un articolo di Arcidiacono, Pais e Zandonai in fase di pubblicazione su *Autonomie locali e servizi sociali*. La ricerca è stata 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.

L'altro paper è di Battistoni, Cattapan e Asta (2021) e riguarda sempre i progetti Welfare in azione, con un focus sulle nuove figure professionali nel welfare di comunità. Le figure analizzate sono definite di "community management" perché hanno sempre una comunità progettuale di riferimento (di beneficiari e operatori) e, pur differenziandosi tra loro, hanno in comune il compito di gestire processi. La ricerca ha preso in esame 15 progetti e ha analizzato 22 figure professionali, attraverso l'adozione dell'approccio delle pratiche. Tra questi, WeMi rientra anche nella nostra mappatura delle piattaforme digitali. Gli autori osservano che la piattaforma ha lavorato in termini di ricomposizione soprattutto dell'offerta. La sfida ancora aperta del progetto è quella di implementare l'aggregazione sul fronte della domanda, per fare un ulteriore passo avanti sulla creazione di valore di comunità.

Questo paper è particolarmente rilevante, sia perché offre una prospettiva interpretativa ricca sulle nuove figure professionali, adottata anche nella definizione delle tracce di intervista ai

manager delle piattaforme e ai professionisti; sia per gli approfondimenti su WeMi, che rientra tra i casi di studio della nostra indagine.

2. Analisi critica della letteratura

L'analisi della letteratura sulle piattaforme di welfare conferma l'im maturità del fenomeno e, quindi, dell'ambito di indagine. Al tempo stesso, le pubblicazioni disponibili offrono importanti spunti per l'individuazione delle domande di ricerca e per la costruzione del disegno della ricerca.

In primo luogo, la letteratura permette di *delimitare l'ambito di ricerca*. Le fonti analizzate partono generalmente dall'analisi del welfare e confrontano le piattaforme con i servizi di welfare tradizionali. Per la nostra analisi, si ritiene utile collocare le piattaforme di welfare anche rispetto alle piattaforme che operano in altri settori. Con riferimento alla classificazione proposta da Van Dijck e colleghi (2018), le piattaforme di welfare non sono infrastrutturali ma di settore. Le prime sono di proprietà e gestite dalle Big Five (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft) ed includono motori di ricerca e browser, server di dati e cloud computing, e-mail, pubblicità, social network, app store, sistemi di pagamento, servizi di identificazione, informazioni geografiche e servizi di navigazione, ecc. Le piattaforme settoriali invece soddisfano i bisogni di settori specifici come trasporti, finanza e ospitalità. Queste piattaforme non possiedono asset materiali, non offrono beni tangibili e non hanno propri dipendenti ma si limitano a svolgere la funzione di "connettori" tra singoli utenti con singoli fornitori.

Un'altra classificazione utile per collocare le piattaforme di welfare è quella proposta da Srnicek (2017) tra piattaforme *advertising*, *cloud*, *industrial* e *lean*. Le piattaforme di welfare sono piattaforme *lean* di tipo *labour based*, che coordinano, attraverso un algoritmo, le transazioni di lavoro. Tra le piattaforme *lean labour-based*, le piattaforme di welfare sono definite in base al settore di riferimento dei servizi erogati attraverso piattaforma.

Consideriamo *servizi di welfare* quelli identificati da Eurostat (2019)² a partire dall'articolazione degli ambiti di spesa sociale rispetto alle funzioni sociali: 1) *Sickness/Health care*; 2) *Disability*; 3) *Old age*; 4) *Survivors*; 5) *Family/children*; 6) *Unemployment*; 7) *Housing*; 8) *Social exclusion not elsewhere classified*.

² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/social-protection/data/database>

Tra questi, si è deciso di prendere in considerazione solo le misure di welfare sociale (Gori, 2014) rivolte ai nuovi rischi e bisogni (tipicamente: povertà ed esclusione, sostegno del reddito, non autosufficienza, cura dei bambini e educazione, disabilità), considerando in via privilegiata come target famiglie, minori, non autosufficienti e tenendo in considerazione che non restassero esclusi gli ambiti classici del welfare aziendale. Per questo, l'analisi che segue sarà indirizzata a tre macro-aree: *i) assistenza sociosanitaria; ii) educazione e cura dell'infanzia; iii) salute*, sia a livello territoriale, sia aziendale³.

Con riferimento ai codici ATECO, queste corrispondono a:

- 86 – Servizi sanitari: 86.21.0 Servizi degli studi medici di medicina generale; 86.90.3 Attività svolta da psicologi
- 88 – Assistenza sociale non residenziale: 88.10 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili; 88.91.0 Servizi di asilo nido e assistenza diurna per minori disabili; 88.99.0 Altra attività di assistenza sociale non residenziale
- 97 – Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico: 97.00.00 Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico.

Una seconda questione riguarda *l'approccio di analisi*. In una analisi pionieristica sui discorsi di legittimazione del capitalismo delle piattaforme, Gillespie (2010) rilevava che la nozione di piattaforma è “abbastanza specifica da significare qualcosa e abbastanza vaga da funzionare in più contesti per più pubblici” (Gillespie, 2010, p. 349-350). Il concetto di piattaforma, inizialmente usato solo per indicare l'infrastruttura tecnica digitale, oggi viene utilizzato per riferirsi alle aziende basate su piattaforma, ai mercati creati dalle piattaforme, al modello economico introdotto attraverso le piattaforme e a un modello di società in cui le relazioni sono veicolate dalle piattaforme. Queste diverse interpretazioni si riflettono nella diffusione di concetti come “platform logic” (Schwarz, 2017), “platform society” (van Dijck et al., 2018), “platform capitalism” (Langley e Leyshon, 2017; Srnicek, 2017) e “platform economy” (Kenney e Zysman, 2016; Kenney et al, 2019).

L'ampiezza di questo concetto rappresenta il suo punto di forza, perché consente di tenere nella stessa cornice interpretativa trasformazioni a livello macro, meso e micro e di mettere in

³ Ringraziamo le colleghe Rosangela Lodigiani e Martina Visentin del WP1 per l'individuazione dei criteri di selezione dei settori di welfare più appropriati per questa ricerca.

relazione tra loro prospettive disciplinari diverse. Al tempo stesso, questa ricchezza rende indispensabile l'esplicitazione dell'approccio interpretativo adottato.

In questa ricerca, adottando la proposta elaborata in Stark e Pais (2021), a cui rimandiamo per approfondimenti, interpretiamo la *piattaforma come modello organizzativo* con caratteristiche distintive rispetto a mercati, organizzazioni e reti. Mentre gli attori *contrattano* nei mercati, *comandano* nelle gerarchie e *collaborano* nelle reti, le piattaforme *cooptano* asset, risorse e attività che non fanno parte dell'azienda. La *cooptazione* è dunque la logica organizzativa di piattaforme basate su un *management algoritmico*, da cui derivano nuove asimmetrie di potere e nuove coalizioni tra gli attori.

L'approccio organizzativo è quello più diffuso anche nella letteratura presa in esame nelle pagine precedenti. La prospettiva ricorrente è quella dell'analisi delle piattaforme di welfare come nuovo modello nell'organizzazione dei servizi di welfare. La nostra analisi integrerà questo approccio con l'analisi delle piattaforme di welfare come parte delle logiche organizzative del modello piattaforma.

Il terzo elemento che emerge dall'analisi della letteratura è la centralità della prospettiva *sharing*, nella duplice declinazione di approccio *sharing* nelle trasformazioni del welfare e di piattaforme di *sharing economy*.

La nascita delle prime piattaforme digitali di scambio di beni e servizi all'inizio del nuovo secolo è stata inizialmente etichettata come *sharing economy*. Questo concetto è stato introdotto in ambito consulenziale (Botsman e Rogers 2010) e poi adottato anche nella letteratura accademica per indicare forme di scambio basate su piattaforme tecnologiche che mettono in contatto diretto (*peer-to-peer*) le persone che hanno qualcosa da offrire con coloro che possono essere interessati a usarli e/o acquisirli perlopiù in via temporanea. L'economia collaborativa mette al centro l'accesso e non il possesso, attraverso la valorizzazione di risorse sotto-utilizzate, producendo valore sia economico che sociale. Juliet Schor è stata tra le prime studiose a riflettere sulle categorie da usare per classificare questi fenomeni. Nel suo *Debating the Sharing Economy* (2014), indica quattro ampie categorie per classificare le iniziative legate alla *sharing economy*. La prima riguarda la circolazione dei beni di proprietà sottoutilizzati o non più utilizzati (come, ad esempio, siti per scambio oggetti). La seconda categoria riguarda le piattaforme che incrementano l'uso di beni durevoli non sfruttati a pieno (come case e auto). La terza categoria comprende le pratiche di scambio di servizi tra pari. L'ultima categoria si basa sulla condivisione di risorse o spazi nei processi produttivi. Pais e Provasi (2015)

propongono un'analisi della *sharing economy* come forma ibrida di espansione della reciprocità in direzione dello scambio (collaborazione) e della redistribuzione (condivisione). Schüßler e colleghi (2021) di recente hanno analizzato le piattaforme distinguendole in base a ciò che fanno e al tipo di relazione sociale che attivano, arrivando così a individuare 3 tipi di relazioni che si basano su: 1) mutualità, ovvero le logiche di condivisione e reciprocità che hanno animato le prime pratiche di *sharing economy*; 2) autonomia, riferendosi al desiderio di libertà e indipendenza che ha attirato molti utenti delle piattaforme; 3) dominio, l'esercizio del potere e di controllo da parte dei gestori e manager di piattaforme.

Dopo i primi anni, in cui nella prospettiva dell'economia collaborativa sono state riposte le aspettative di chi auspicava processi di risocializzazione dell'economia, in tempi più recenti questa promessa si è scontrata con il rafforzamento di piattaforme che – al contrario – si muovono esclusivamente nella sfera di mercato, spesso adottando logiche di estrazione di valore basate su condizioni di lavoro non dignitose. Questo slittamento si rispecchia nel passaggio dalla *sharing economy* alla *gig economy*.

Nel libro che sintetizza sette anni di ricerche realizzate da un team del Boston College (dal 2011 al 2017), Schor (2020) ricostruisce le premesse e le promesse della *sharing economy*, intesa come contro-movimento polanyiano di reazione alla crisi finanziaria del 2007-2008. Queste motivazioni, che si contaminano con la 'ideologia californiana', forniscono il regime di giustificazione per un modello che, nato come alternativo al modello neoliberale, arriverà invece a rappresentarlo a pieno titolo, dopo aver spiazzato gli operatori tradizionali e raggiunto posizioni di monopolio o oligopolio. Nell'analizzare questo passaggio, Schor parla di "progressivo disincanto". In un dibattito altamente polarizzato, il libro di Schor parte da un patrimonio robusto di ricerche empiriche per mettere in luce punti di forza e di debolezza delle piattaforme digitali. Rispetto alle critiche, Schor presenta una rassegna critica di studi che confermano il rafforzamento delle disuguaglianze sociali. Tra i punti di forza, è da sottolineare la facilità di accesso. Questa questione è particolarmente interessante nell'ambito delle riflessioni sull'ampliamento dell'utenza del welfare e il riconoscimento della cosiddetta area grigia della vulnerabilità.

È sorprendente rilevare che il welfare sia l'unico settore in cui, anche nei tempi più recenti, si continua a utilizzare la categoria *sharing*. Questo può essere dovuto a due motivi principali: il ritardo del settore nell'adozione delle piattaforme, che potrebbe portare a ripercorrere le tappe degli altri settori; una specificità del settore welfare, che giustifica il mantenimento di questo approccio come chiave interpretativa delle trasformazioni in corso. Questa ipotesi verrà testata nel corso della ricerca.

La rassegna della letteratura rende evidente un'altra questione: quella della *varietà dei modelli di governance* nelle piattaforme di welfare. L'evoluzione più recente delle piattaforme ha portato all'oligopolio in ogni settore di poche piattaforme private, nate quasi esclusivamente negli Stati Uniti, grazie a finanziamenti di venture capital. Come alternativa rispetto a questo modello, il movimento del *platform cooperativism* sta sostenendo e studiando l'emergere di piattaforme cooperative. La proposta del *platform cooperativism*, per come è stata elaborata dal promotore di questo movimento, Scholz (2016), ruota intorno a tre elementi.

Il primo punto riguarda il cambiamento strutturale proposto dal *platform cooperativism*, in quanto adotta la tecnologia ma intende inserirla in un diverso modello di proprietà e governance, che aderisca a valori democratici. Il secondo richiama il senso di solidarietà, necessario in una economia basata su una forza lavoro distribuita e anonima. Infine, il terzo punto riguarda una ridefinizione di concetti come innovazione ed efficienza con attenzione alla distribuzione dei benefici e non all'aumento dei profitti per pochi.

Questa definizione è corredata da 10 principi su cui si basa il *platform cooperativism*: 1) proprietà e governance 2) salario dignitoso e sicurezza del reddito; 3) trasparenza e portabilità dei dati; 4) apprezzamento e riconoscimento; 5) lavoro co-determinato; 6) un quadro normativo orientato alla protezione 7) protezioni e vantaggi per i lavoratori trasferibili; 8) protezione contro comportamenti arbitrari; 9) rifiuto di forme eccessive di sorveglianza sul posto di lavoro; 10) diritto alla disconnessione.

Rispetto a questa questione, le piattaforme di welfare presentano un profilo particolarmente interessante: si tratta del settore con maggiore varietà di governance. Gli studi di caso presi in esame nell'analisi della letteratura riguardano piattaforme di welfare di tipo privato, pubblico, promosse dal terzo settore o da partnership pubblico privato. È da notare la numerosità di piattaforme cooperative presenti nel welfare e raramente oggetto di indagine del *platform cooperativism*. Questo dipende prevalentemente dal fatto che, nel welfare, cooperative già esistenti riorganizzano la propria offerta di servizi attraverso piattaforme, mentre negli altri settori si tratta prevalentemente di startup che nascono come proposte alternative rispetto a piattaforme definite 'estrattive'.

Un'altra questione riguarda *l'organizzazione e le condizioni di lavoro degli operatori di piattaforma*. Le piattaforme labour-based sono di due tipi: *crowdwork* e *work on demand via apps* (Cardon e Casilli, 2015; Kessler, 2015; Smith e Leberstein, 2015). Il primo termine si riferisce ad attività lavorative che implicano il completamento di una serie di compiti attraverso la piattaforma online (Bergvall-Kåreborn e Howcroft, 2014; Cherry, 2011; Eurofound, 2015,

2017, 2020; Felstiner, 2011; Howe, 2006) mettendo in connessione clienti e lavoratori su base potenzialmente globale. Il secondo termine si riferisce a forme di lavoro dove lo svolgimento delle attività lavorative tradizionali come trasporto, pulizia e assistenza viene canalizzato attraverso app gestite da aziende che intervengono nella definizione degli standard minimi di qualità del servizio e nella selezione e gestione della forza lavoro (Aloisi, 2015; Dagnino, 2015; Rogers, 2015; Lehdonvirta, 2018; Casilli, 2020).

ILO (2021) riformula questa distinzione nei termini di *online web-based platforms* e *location-based platforms*. Allo stesso modo, Eurofound (2018) e Pesole e colleghi (2018) distinguono le piattaforme in termini di servizio erogato “*on location*” e “*online*”. Le *online web-based platforms*, come Upwork e Amazon Mechanical Turk, sono potenzialmente aperte a una forza lavoro globale, realizzando quello che Graham e Anwar (2019) hanno definito un mercato del lavoro planetario. In questi casi, i limiti del mercato del lavoro coincidono idealmente con l'espansione geografica della piattaforma. Nelle *location-based platforms*, per definizione, la domanda di lavoro è limitata al territorio in cui il servizio deve essere erogato. Per quanto riguarda le implicazioni sul mercato del lavoro, un numero crescente di studi con sede nel cosiddetto Sud Globale ha progressivamente contestato la visione della platform economy come mercato senza attriti, delineando i modelli di una nuova “divisione internazionale del lavoro” (Casilli, 2017).

Questa distinzione non è ancora stata tematizzata nella letteratura sulle piattaforme di welfare. Per il tipo di servizio erogato, ci si può attendere che la maggior parte di queste piattaforme sia *location-based*. Ci sono però servizi, come la consulenza medica e psicologica, compatibili anche con piattaforme *online-based* e l'emergenza pandemica potrebbe aver favorito la loro diffusione.

Inoltre, la letteratura sul lavoro di piattaforma mette in luce i processi di parcellizzazione del lavoro organizzato tramite piattaforma (*taskification* o *unbundling of tasks*), con conseguente scomposizione e ricomposizione delle diverse fasi di lavoro. La frammentazione del lavoro non è conseguenza dell'automazione, ma sua condizione preliminare (Casilli, 2019). Questo punto è particolarmente delicato in un settore, come il welfare, dove la letteratura evidenzia la necessità di ricomposizione dei servizi intorno a una visione complessiva dei bisogni dei lavoratori. Questi processi sono inoltre collegati in letteratura a un peggioramento della qualità del lavoro (Arcidiacono et al., 2021). Questa questione assume particolare centralità nel welfare, dove la qualità del lavoro sociale ha un impatto diretto sulla qualità del servizio.

Questo tema è collegato a un ultimo punto: quella della valutazione. La letteratura presa in esame mette in luce questioni legate alla valutazione del servizio erogato tramite piattaforma. È meno frequente la prospettiva che vede invece le piattaforme stesse come infrastrutture valutative. La gestione algoritmica del capitalismo delle piattaforme consiste infatti in “un’ecologia dei dispositivi contabili sotto forma di graduatorie, elenchi, graduatorie, stelle e altri simboli (“mi piace”, “link”, “tag” e altre tracce lasciate dai clic)” (Kornberger et al. 2017, p. 3). Gli autori definiscono il concetto di infrastrutture valutative sottolineando la natura distribuita e sistematica dei processi di valutazione che sono alla base dell’organizzazione della piattaforma. Queste sono “ecologie interagenti; non catturano né regnano, ma svelano nuovi mondi; e non proiettano il potere dal centro verso la periferia, ma esercitano il potere attraverso un controllo radicalmente decentralizzato” (Kornberger et al. 2017, p.92). Queste valutazioni possono servire come feedback per informare i fornitori sulle proprie prestazioni e, soprattutto, informare gli altri utenti e di conseguenza le loro scelte. Tali metriche di performance sono sempre a disposizione del proprietario della piattaforma che può decidere di applicare dei meccanismi di esclusione o punizione rispetto al punteggio che ha ottenuto il fornitore del servizio. Allo stesso modo il comportamento del fornitore può essere influenzato dal sapere che riceverà “un punteggio” dall’utente ed anche dall’accessibilità che gli altri utenti hanno alle valutazioni (visibilità totale o parziale). Questo tema inizia a entrare anche nella letteratura sulle piattaforme di welfare, come abbiamo visto nelle analisi di Ticona e Mateescu (2020). A questo si collega un processo di centralizzazione del potere e decentralizzazione del controllo; il controllo non è disciplinare diretto, ma si basa sull’*enrolment* degli attori che utilizzano la piattaforma.

Le sei questioni qui affrontate rappresentano una prima declinazione delle problematiche analizzate nella letteratura sulle piattaforme rispetto al settore del welfare. Nel paragrafo successivo, utilizzeremo queste riflessioni per avviare il lavoro di operativizzazione del concetto di welfare di piattaforma e individuazione, a partire dall’approccio organizzativo, di indicatori da prendere in esame nella mappatura e nell’analisi degli studi di caso.

3. Gli indicatori per l’analisi desk delle piattaforme

Per analizzare le piattaforme di welfare, è stato identificato un elenco di indicatori utili all'identificazione delle loro specificità in termini di organizzazione del lavoro.

Eurofound (2018) ha proposto un elenco di 27 indicatori per l'analisi delle piattaforme di lavoro. Abbiamo adattato questi indicatori al nostro ambito di studio, con alcune modifiche che verranno dettagliate di seguito. Rispetto agli indicatori Eurofound (2018) non abbiamo considerato l'indicatore 19. *Form of matching* e l'indicatore 22. *Number of paid platform workers per assignment* perché nelle piattaforme di welfare non viene adottato il modello della competizione/contest tra operatori. Abbiamo poi aggiunto l'indicatore *Meccanismi reputazionali* non rilevato da Eurofound (2018) ma importante per le piattaforme di welfare.

Sulla base di queste osservazioni, sono stati identificati 23 indicatori:

1. Relazione tra piattaforma e operatore
2. Ambito territoriale della piattaforma
3. Dimensioni della piattaforma
4. Posizione di mercato
5. Settore e occupazione
6. Dinamismo della piattaforma
7. Trasparenza dei profili
8. Tempistiche di pagamento della prestazione
9. Modalità del pagamento
10. Codici di condotta
11. Autonomia
12. Servizi aggiuntivi offerti dalla piattaforma
13. Tipo di contratto tra piattaforma e operatore
14. Utenti
15. Accessibilità
16. Avvio dello scambio
17. Selezione
18. Dimensione delle attività
19. Complessità dei compiti
20. Tipo di attività
21. Competenze richieste
22. Servizio erogato

23. Meccanismi reputazionali

Qui di seguito illustrato ogni indicatore, mentre per una sintesi si rimanda all'Appendice 2.

L'indicatore 1 *Relazione tra piattaforma e operatore* è tratto da Eurofound, che identifica quattro varianti: 1) il proprietario della piattaforma è diverso dal cliente; clienti e lavoratori non sono definiti (crowd); 2) piattaforma interna di proprietà del datore di lavoro; 3) il proprietario della piattaforma è l'azienda che esternalizza il lavoro; 4) la piattaforma ha una struttura cooperativa. La mappatura di Eurofound non ha evidenziato la presenza di piattaforme interne di proprietà del datore di lavoro e di piattaforme di outsourcing. La distinzione più significativa è dunque tra piattaforme cooperative e piattaforme non cooperative. Per una migliore articolazione interna, nella mappatura verrà ricostruita anche la forma giuridica: oltre a società cooperativa, Srl, Consorzio locale, Spa, Sas, Società Benefit, associazione. Negli studi di caso verrà poi proposta un'analisi approfondita dei rapporti tra proprietà e forme di governance.

L'indicatore 2 *Ambito territoriale della piattaforma* fa riferimento all'area dove viene erogato il servizio. Eurofound distingue tra nazionale/regionale da un lato e internazionale dall'altro. Per la nostra analisi, è importante distinguere anche tra nazionale e regionale, che noi abbiamo ridefinito locale, perché spesso il servizio viene erogato solo nella città o provincia dove ha sede la piattaforma. Il servizio è considerato nazionale quando è erogato in città distribuite su tutto il territorio nazionale. Il servizio è internazionale quando la piattaforma opera anche fuori dai confini nazionali: può essere stata fondata all'estero ed essere operativa anche in Italia oppure essere stata fondata in Italia ed essere operativa anche all'estero. Questo dato viene rilevato per tutte le piattaforme della mappatura.

L'indicatore 3 *Dimensioni della piattaforma* permette di stimare i volumi di utenti e transato. Utilizziamo gli stessi indicatori di Eurofound: numero di utenti iscritti alla piattaforma, numero di operatori che lavorano tramite la piattaforma, numero di attività svolte attraverso la piattaforma, ricavi della piattaforma. Questi dati spesso non vengono resi noti dalla piattaforma e verranno dunque rilevati attraverso gli studi di caso.

L'indicatore 4 *Posizione di mercato* distingue, come in Eurofound, tra oligopolio, monopolio e competizione. Questo dato richiede un approfondimento qualitativo, che verrà effettuato negli studi di caso.

L'indicatore 5 *Settore e occupazioni* riguarda il servizio erogato e le attività lavorative degli operatori. Il principale criterio di selezione delle piattaforme da includere nella piattaforma riguarda proprio l'appartenenza a tre categorie di servizio nel settore welfare. Per questo, nella mappatura verrà analizzata la distribuzione delle piattaforme rispetto a questi tre ambiti. Negli

studi di caso verranno poi ricondotti, come in Eurofound, al relativo codice NACE, la classificazione statistica delle attività economiche nelle Comunità europee e al codice ISCO-08, la classificazione internazionale degli standard delle professioni. Questo dato verrà raccolto attraverso l'analisi desk delle piattaforme di welfare individuate attraverso la mappatura.

L'indicatore 6 *Dinamismo della piattaforma* vuole misurare la stabilità delle piattaforme. Come per Eurofound, distinguiamo tra piattaforme stabili/statiche e piattaforme che cambiano dinamicamente. Eurofound rileva che la maggior parte delle piattaforme sono ancora start-up, che cambiano spesso fino a quando non hanno raggiunto un modello di successo “più stabile” o cessano la loro attività. Questo indicatore verrà dunque rilevato lungo tutto la durata del progetto per le piattaforme oggetto di studi di caso per rilevare eventuali variazioni.

L'indicatore 7 *Trasparenza dei profili* rileva se la piattaforma prevede che vengano pubblicati o meno i profili dei lavoratori e degli utenti. Questi profili contengono una breve descrizione della persona, un curriculum vitae e alcune caratteristiche sul tipo di lavoro offerto o sulla domanda di lavoro. Oltre alla distinzione tra profili anonimi e visibili, introdotta da Eurofound, noi andremo a rilevare se le informazioni sono pubbliche oppure se sono disponibili solo per gli utenti registrati alla piattaforma (private) o dopo aver pagato una quota di iscrizione. Questo dato viene rilevato per tutte le piattaforme della mappatura.

L'indicatore 8 *Tempistiche di pagamento della prestazione* rileva se il pagamento del servizio viene richiesto all'utente al momento della registrazione oppure quando avviene il *matching* tra domanda e offerta di lavoro o dopo che viene erogato il servizio. A queste variabili, individuate da Eurofound, abbiamo aggiunto anche l'opzione ‘prestazione gratuita’, che potrebbe essere presente nelle piattaforme oggetto della nostra analisi. Questo dato viene rilevato per tutte le piattaforme della mappatura.

L'indicatore 9 *Modalità di pagamento* rileva, come in Eurofound, se il pagamento transita all'interno della piattaforma oppure se la piattaforma si limita a creare l'incontro tra domanda e offerta, e la transazione economica avviene offline. Questo dato viene rilevato per tutte le piattaforme della mappatura.

L'indicatore 10 *Codici di condotta* si basa, come per Eurofound, sulla rilevazione della presenza del documento “termini e condizioni di servizio”, di specifiche norme di condotta (per es. norme antidiscriminatorie), di meccanismi di protezione dei dati e dell'uso di sistemi di controllo/sorveglianza. Attraverso l'analisi desk è possibile rilevare la presenza o meno del solo documento “termini e condizioni di servizio”. L'analisi qualitativa della documentazione completa verrà effettuata per le piattaforme degli studi di caso.

L'indicatore 11 *Autonomia* fa riferimento alla possibilità per l'operatore di stabilire autonomamente il prezzo per la sua prestazione e gli orari di lavoro. Eurofound distingue tra un modello gerarchico, in cui questa scelta viene fatta dalla piattaforma, non lasciando alcuna forma di autonomia nelle decisioni all'operatore (bassa autonomia) e modello di mercato, in cui l'operatore può decidere le tariffe e le modalità di esercizio della sua attività (alta autonomia). Questo dato verrà rilevato per tutte le piattaforme della mappatura.

L'indicatore 12 *Servizi aggiuntivi offerti dalla piattaforma* rileva, come in Eurofound, possibili servizi ulteriori rispetto al matching: management delle attività; accompagnamento degli utenti; pre-screening delle offerte; formazione dei lavoratori. Questo indicatore verrà rilevato durante gli studi di caso.

L'indicatore 13 *Tipo di contratto tra piattaforma e operatore* entra nel merito rispetto alle condizioni di lavoro che la piattaforma propone a chi lavora. Oltre alla distinzione proposta da Eurofound tra contratto di lavoro e contratto di diritto civile, nel caso di contratto di lavoro andremo ad analizzare le condizioni contrattuali. Accorpamo in questa voce anche gli indicatori 14 e 15 di Eurofound, relativi all'accesso alla protezione sociale e all'accesso alla rappresentanza. Questi indicatori, che sono centrali nella maggior parte delle ricerche sul lavoro di piattaforma, nel nostro caso sono funzionali all'analisi del modello organizzativo, per cui si ritiene utile analizzarli in modo congiunto. Questa analisi, di tipo qualitativo, verrà effettuata negli studi di caso.

L'indicatore 14 *Utenti* rileva se gli utenti finali a cui è rivolto il servizio sono organizzazioni pubbliche; organizzazioni private o singoli cittadini. Rispetto a Eurofound, che prevede queste stesse variabili, abbiamo adottato l'etichetta più generale di "utenti" e non "clienti" perché prevediamo la possibilità di servizi non a pagamento. Quest'informazione verrà rilevata durante gli studi di caso.

L'indicatore 15 *Accessibilità* in Eurofound distingue tra piattaforme ad accesso aperto e ristretto. Noi abbiamo definito le piattaforme ad accesso diretto o indiretto perché questa formulazione permette di comprendere in modo più corretto i meccanismi delle piattaforme di welfare. Nelle piattaforme ad accesso diretto l'utente può accedere direttamente alla piattaforma e ai servizi proposti. Nelle piattaforme ad accesso indiretto accedono alla piattaforma solo utenti che sono parte di organizzazioni aderenti alle piattaforme stesse. È il caso delle piattaforme di welfare aziendale. Eurofound propone due indicatori distinti per accessibilità tecnica e sociale, che noi abbiamo accorpato. Questo indicatore viene rilevato per tutte le imprese della mappatura.

L'indicatore 16 *Avvio dello scambio* rileva, come in Eurofound, da chi viene avviato il contatto tra utente e operatore. Questo indicatore verrà rilevato per tutte le imprese della mappatura.

L'indicatore 17 *Selezione* rileva, come in Eurofound, a chi è in capo la responsabilità della scelta finale nel matching tra operatore e utente: l'utente, la piattaforma (attraverso algoritmo o in modo manuale), l'operatore, parti terze. Questo indicatore verrà rilevato per tutte le imprese della mappatura.

L'indicatore 18 *Dimensione delle attività* rileva, come in Eurofound, il grado di frammentazione dei compiti, distinguendo tra piattaforme che affidano un'attività semplice e piattaforme che assegnano progetti complessi. Questo indicatore verrà rilevato per tutte le imprese della mappatura.

L'indicatore 19 *Complessità dei compiti* integra il precedente analizzando, come in Eurofound, se si tratta di compiti: 1) di routine (semplici, non innovativi); 2) moderatamente complessi; 3) creativi (sostanziosi, innovativi, cognitivi). Questo indicatore verrà rilevato durante gli studi di caso.

L'indicatore 20 *Tipo di attività* descrive, come in Eurofound, se le attività sono generaliste o specialistiche. Questo indicatore verrà rilevato durante gli studi di caso.

L'indicatore 21 *Competenze richieste* rileva, come in Eurofound, se sono competenze basse (manuali), medie o alte (professionali). Noi abbiamo introdotto anche un'ulteriore distinzione tra piattaforme che richiedono il titolo di studio e quelle che non lo fanno. Questo dato verrà rilevato nella fase di mappatura delle piattaforme e gli studi di caso permetteranno di approfondire le logiche di funzionamento.

L'indicatore 22 *Servizio erogato* distingue tra prestazioni erogate online oppure in presenza. Eurofound differenzia ulteriormente tra prestazioni in presenza per cui operatore e utente sono nello stesso luogo o in luoghi diversi ma per i servizi di welfare questa distinzione è poco significativa perché i servizi alla persona, quando in presenza, sono nello stesso luogo. Noi abbiamo introdotto un'ulteriore distinzione tra servizio erogato presso il domicilio del cliente e non. Questo dato verrà rilevato nella fase di mappatura delle piattaforme.

L'indicatore 23 *Meccanismi reputazionali* non è incluso tra gli indicatori Eurofound, ma abbiamo ritenuto opportuno aggiungerlo per la rilevanza che assume nel management del lavoro su piattaforma. Viene rilevata, per tutte le piattaforme della mappatura, la presenza o assenza di meccanismi reputazionali. Questo dato verrà rilevato nella fase di mappatura delle piattaforme e gli studi di caso permetteranno di approfondire le logiche di funzionamento.

Allegato 1 – Fonti per l’analisi della letteratura sulle piattaforme di welfare (in ordine cronologico)

Autore / Autori	Anno	Titolo del contributo	Rivista/ Volume	Tipo di contributo	Fonte
Fosti G.	2016	Sharing Welfare?	Le politiche della condivisione. La sharing economy incontra il pubblico. Volume a cura di Polizzi E. e Bassoli M. Giuffrè, 71-97	Capitolo di libro	Google Scholar
Arcidiacono D.	2017	Quale welfare al tempo della sharing economy? Appunti per un confronto su possibilità e criticità dell’economia collaborativa	Animazione Sociale, 313(4), 23-31.	Articolo su rivista scientifica	Google Scholar
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	Articolo su rivista scientifica nazionale	Google Scholar
Ganapati S. & Reddick C. G.	2018	Prospects and challenges of sharing economy for the public sector	Government Information Quarterly, 35(1), 77-87	Articolo su rivista scientifica internazionale	Scopus
Ticona J. & Mateescu A.	2018	Trusted strangers: Carework platforms’ cultural entrepreneurship in the on-demand economy.	New Media & Society, 20(11), 4384-4404	Articolo su rivista scientifica internazionale	Scopus

Kumar A. Jain K. R.	2018	Digital Platforms HealthCare	Non pubblicato	Conference Abstract non pubblicato. Presentato durante la conferenza “Proceedings of International Conference on The Status”	Research Gate
Molitor F.	2018	Care on demand? Digitally- mediated care and domestic work.	Reshapingwork.net	Conference Abstract. Preesentato durante la conferenza “Reshaping Work”	Research Gate
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	Articolo su rivista scientifica internazionale	Scopus
Maino F., Barazzetta E., Santoni V.	2019	Il welfare aziendale: opportunità di investimento o «mercattzzazio ne» per il Terzo settore? Prime evidenze dal caso del Gruppo Cooperativo CGM.	Politiche Sociali 6(2), 271-288	Articolo su rivista scientifica nazionale	Google Scholar
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	Articolo su rivista scientifica internazionale	Scopus

Mateescu A., Ticona J.	2020	Invisible Work, Visible Workers.	Beyond the Algorithm: Qualitative Insights for Gig Work Regulation,. Volume a cura di Acevedo D. D. Cambridge University Press, 57-72.	Capitolo libro	di	Google Scholar
Huws U.	2020	Reinventing the Welfare State: Digital Platforms and Public Policy.	Pluto Press	Monografia		Google Scholar
Bonomi S., Piccinelli N., Rossignoli C.	2020	Web Platform and Corporate Welfare: An Inclusive Organizational Solution	ICT for an Inclusive World. Volume a cura di Baghdadi Y., Harfouche A., & Musso M. Springer, 75-91	Capitolo libro	di	Google Scholar
Busacca M. Zandonai F.	2020	Platform social enterprises as a new model for co-production	Studi Organizzativi, 61-86	Articolo rivista scientifica nazionale	su	Google Scholar
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, 85 (2), 215-247	Articolo rivista scientifica nazionale	su	Google Scholar
Arcidiacono D., Pais, I. Zandonai F.	In corso di pubblicazione	Plat-firming welfare: trasformazione digitale nei servizi di cura locali.	Autonomie locali e servizi sociali	Articolo rivista scientifica nazionale	su	Fondazione Cariplo
Battistoni F. Cattapan N. Asta M.	2021	Le nuove figure professionali nel welfare di comunità. Saperi e pratiche del	Fondazione cariplo. it	Rapporto ricerca	di	Fondazione Cariplo

		community management			
Santoni V. Maino F.	2021	Co-progettazione e ibridazione organizzativa per l'imprenditoria sociale ai tempi del Covid-19. Da <i>cgmwelfare</i> a <i>welfareX</i> , tra digitalizzazione e innovazione di prossimità	Secondowelfare.it	Working Paper pubblicato su Percorsi di Secondo Welfare.	Google

Allegato 2 – Gli indicatori per l’analisi delle piattaforme di welfare

Indicatore	Modalità di rilevazione del dato
1. Relazione tra piattaforma e operatore: <ul style="list-style-type: none"> - srl - consorzi - società cooperative - spa - società benefit - sas - associazioni 	Analisi desk e studi di caso
2. Ambito territoriale della piattaforma: <ul style="list-style-type: none"> - internazionale - nazionale - regionale - locale 	Analisi desk
3. Dimensioni della piattaforma: <ul style="list-style-type: none"> - numero di utenti - numero degli operatori - numero di attività - ricavi 	Studi di caso
4. Posizione di mercato: <ul style="list-style-type: none"> - Oligopolio - Monopolio - Competizione 	Studi di caso
5. Settore occupazionale: <ul style="list-style-type: none"> - Settore: i) assistenza sociosanitaria; ii) educazione e cura dell’infanzia; iii) salute. - codice ISCO-08 - codice NACE 	Analisi desk e studi di caso
6. Dinamismo della piattaforma: <ul style="list-style-type: none"> - statico - dinamico 	Analisi desk e studi di caso
7. Trasparenza dei profili degli operatori e degli utenti: <ul style="list-style-type: none"> - identità visibile pubblica, - identità visibile privata - anonimato/assenza di profilo individuale. 	Analisi desk

<p>8. Tempistiche di pagamento della prestazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al momento della registrazione - dopo il <i>matching</i> - dopo la transazione - prestazione gratuita 	Analisi desk
<p>9. Modalità di pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - direttamente tra utente e operatore - attraverso la piattaforma 	Analisi desk
<p>10. Codici di condotta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presenza e caratteristiche “termini e condizioni di servizio”. - adesione a specifiche norme di condotta (per es. norme antidiscriminatorie). - meccanismi di protezione dei dati. - Meccanismi di controllo/sorveglianza 	Analisi desk e studi di caso
<p>11. Autonomia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bassa, modello gerarchico (prezzi determinati dalla piattaforma, restrizioni negli orari di esercizio o nelle modalità di scambio) - Alta, modello di mercato (operatori liberi di decidere quando, come operare e a quale prezzo). 	Analisi desk
<p>12. Servizi aggiuntivi offerti dalla piattaforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - management delle attività - accompagnamento degli utenti - pre-screening delle offerte - formazione dei lavoratori 	Studi di caso
<p>13. Tipo di contratto tra piattaforma e operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni contrattuali - accesso alla protezione sociale - accesso alla rappresentanza 	Studi di caso
<p>14. Utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazioni pubbliche; - organizzazioni private - singoli cittadini 	Studi di caso
<p>15. Accessibilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diretta - indiretta - entrambi 	Analisi desk

<p>16. Avvio dello scambio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - da parte dell'operatore - da parte dell'utente 	Analisi desk
<p>17. Selezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operatore - utente - piattaforma - parti terze 	Analisi desk
<p>18. Dimensione dell'attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - semplice - progetto complesso 	Analisi desk e studi di caso
<p>19. Complessità dei compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di routine (semplici, non innovativi); - moderatamente complessi; - creativi (sostanziosi, innovativi, cognitivi) 	Analisi desk e studi di caso
<p>20. Tipo di attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - generalista - specializzata 	Analisi desk
<p>21. Competenze richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - basse (manuali) - medie (impiegatizie) - alte (professionali) 	Analisi desk e studi di caso
<p>22. Servizio erogato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - online - offline <ul style="list-style-type: none"> o domicilio del cliente o altro spazio - entrambi 	Analisi desk
<p>23. Meccanismi reputazionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assenti - presenti <p>Quando presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - visibili - invisibili. 	Analisi desk

Bibliografia

- 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. (forthcoming). 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>
- Bonne, K., Malfiett 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.
- 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.
- Felstiner, A. (2011). Working the crowd: employment and labor law in the crowdsourcing industry. *Berkeley Journal of Employment & Labour Law*, 32, 143.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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*.
- 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. e Zandonai F., (2020), (a cura di), *Welfare in piattaforma. Trasformazione digitale e cambiamento organizzativo*. TRAILab.
- 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., & Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(11), 4384-4404.
- Vallas, S., & Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, 46, 273-294.
- Van Dijck, J., Poell, T., & De Waal, M. (2018), *The Platform Society: Public Values in a Connective World*. Oxford: Oxford University Press.
- Van Dyjk, 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.