



Work Package 1 – Report 1

Il welfare tra digitalizzazione e piattaformizzazione. L'analisi della letteratura

Letizia Zampino

Report aggiornato a Dicembre 2023

Un progetto promosso da:



Partner di progetto:



collaboriamo



Indice

1. Introduzione	4
2. Le piattaforme nella sociologia economica e del lavoro.....	4
3. “Piattaformizzazione” negli STS e nei media studies.....	7
4. La piattaforma del welfare tra personalizzazione e pluralizzazione.....	10
5. Conclusioni	12
6. Riferimenti bibliografici	13

1. Introduzione

Il welfare locale si trova ad affrontare nuove sfide di protezione sociale per la tutela di situazioni ampiamente trascurate negli ultimi venti anni come la non-autosufficienza causata da un progressivo invecchiamento della popolazione, i crescenti tassi di denatalità, il cambiamento dei modelli familiari e dei bisogni di conciliazione tra vita personale e lavorativa. In Italia, il sistema di welfare affronta crescenti difficoltà non solo a causa dell'emergere di nuovi rischi sociali, ma anche a fronte dell'incremento della domanda di servizi di cura e di assistenza medica e socio-sanitaria da parte di un bacino di cittadini con bisogni nuovi (Fosti, 2013; 2016; Gori, 2014; Lodigiani, 2017; Longo, Maino, 2021) sempre più spesso intercettati dalle piattaforme digitali.

In questo scenario, l'emergenza Covid-19 ha favorito sperimentazioni volte ad ampliare il processo di digitalizzazione del sistema di welfare confluite nello sviluppo di piattaforme legate ai servizi assistenziali e alla cura della persona rinsaldando sinergie tra attori molteplici. Si delineano e si rinforzano percorsi di protezione e assistenza sociale mediati dall'uso di piattaforme digitali realizzate da soggetti privati, parti sociali ed enti del Terzo Settore, non direttamente o esclusivamente sostenute da finanziamenti pubblici e dal welfare state (Maino, 2021).

Negli anni del capitalismo digitale, le piattaforme online, infatti, sono diventate rapidamente un argomento di discussione in diversi filoni delle scienze sociali, politiche ed economiche. Il termine piattaforma viene utilizzato in sedi e discipline diverse dall'architettura all'informatica, dallo sport alla politica, finanche a interessare la digitalizzazione e l'infrastrutturazione sociotecnica dei servizi di welfare (Arcidiacono, 2017; Fosti, 2016; Venturi, Zandonai, 2016). È un termine malleabile e inclusivo in grado di attraversare diverse discipline e mantenere allo stesso tempo una propria identità favorendo la comprensione dei cambiamenti in atto nelle diverse sfere della vita sociale, lavorativa, economica, politica e relazionale.

Nella rassegna della letteratura qui proposta cercheremo di mettere in dialogo gli elementi definitivi avanzati in particolare da due diversi filoni di ricerca, i quali hanno cercato di offrire un'interpretazione dei cambiamenti socio-organizzativi e socio-tecnici attraverso la promozione di nozioni come: "platform economy" nella sociologia dell'economia e del lavoro (Srnicsek, 2016; Schor, 2017) e "platform society" negli studi sui media e negli studi su scienza e tecnologia (Gillespie, 2010; van Dijck *et al.*, 2018; Plantin *et al.*, 2018).

Nel prossimo paragrafo verrà ricostruita brevemente la storia e il dibattito sulle piattaforme nell'ambito della sociologia economica e del lavoro, mettendo in questione il concetto di "uberizzazione della cura". Nel terzo paragrafo si ricostruirà il dibattito in corso negli studi sociali sulla scienza e la tecnologia e nei media digitali in riferimento al processo di piattaformaizzazione e della relazione tra questo e il settore della salute. Entrambi i concetti di "uberizzazione della cura" e "piattaformaizzazione della salute" evidenziano un cambiamento nel modo di accedere ai (e usufruire dei) servizi di welfare. L'ultimo paragrafo, quindi, ricostruirà come in letteratura viene affrontata la piattaformaizzazione del welfare, facendo emergere lacune e temi che la nostra ricerca ha inteso indagare.

2. Le piattaforme nella sociologia economica e del lavoro

Le piattaforme sono infrastrutture digitali, aziende e modelli organizzativi che rappresentano un emblema e un'incarnazione dell'era digitale proprio come le fabbriche lo sono state per la rivoluzione industriale (Kenney, Zysman, 2016; Rahman, Thelen, 2019; Snircek 2017). Nell'ambito della sociologia economica è possibile individuare due livelli di analisi riassumibili a livello macro con le categorie analitiche "platform capitalism" e "platform economy" (Srniczek, 2017; Schor, 2017) e a livello micro con "platform work" (Pulignano et al. 2023).

Per quanto riguarda il primo livello di analisi, Bruni ed Esposito (2019) identificano due ondate nell'evoluzione dei discorsi sull'economia di piattaforma, una prima riassumibile nella categoria di *sharing economy*, con cui le piattaforme venivano associate a innovazione dal basso, co-produzione tra pari, democrazia, orizzontalità; e un secondo filone riassumibile nel termine *platform capitalism* (Srniczek, 2017), con cui si mette in discussione il precedente entusiasmo.

Così come sostenuto da Nick Srniczek nel suo libro "The Platform Capitalism" (2017), nel definire un nuovo modello di coordinamento socio-economico, la piattaforma digitale abilita mercati multilaterali in cui le interazioni sono coordinate da un insieme di algoritmi che mediano e automatizzano le transazioni estraendo valore economico dai dati raccolti. Da questa definizione possiamo estrapolare tre elementi distintivi che poi ci torneranno utili anche nel proseguo della trattazione: mercato *multi-sided*, controllo algoritmico, effetti di rete (Srniczek, 2017). La piattaforma è un mercato *multi-sided* in cui non si producono direttamente beni e servizi ma si abilitano ambienti sociotecnici in grado di intermediare e coordinare la relazione tra produttori e consumatori. L'interazione è guidata da "forme algoritmiche", che estraggono valore dalle tracce digitali degli utenti come i loro spostamenti, le scelte di consumo, le transazioni, le recensioni. Le piattaforme registrano questi dati che poi rielaborano e monetizzano attraverso algoritmi capaci di restituire modelli previsionali e di andamento del comportamento degli utenti, i quali, anche se concorrono a produrre valore economico, non ottengono la quota di surplus generato dalle loro pratiche digitali (Stark, Pais, 2021). Una piattaforma si basa su "effetti di rete", poiché acquista valore sulla base del numero di utenti che la utilizza, favorendo così un ciclo di crescita scalare fino a imporsi in interi comparti economici costruendo nuovi monopoli o oligopoli. Le piattaforme digitali, infatti, vengono intese come imprese quasi-monopolistiche che abilitano, grazie a infrastrutture socio-tecniche, l'incontro tra chi offre e chi cerca beni e servizi (Pais, 2019).

In questo senso, le piattaforme rappresentano un rinnovamento del sistema capitalistico, piuttosto che un suo superamento come auspicato nella prima fase, evidenziando aspetti legati alla precarietà, frammentazione, individualizzazione ed esternalizzazione del lavoro. Il suo rinnovamento si palesa anche nel ruolo degli utenti, i quali esercitano un certo controllo sugli scambi economici attraverso i meccanismi di valutazione e reputazione ma, al tempo stesso, non ne detengono il potere normativo, accentrato nelle capacità delle piattaforme di accentrare le logiche algoritmiche. In particolare, Schor (2017) usa il termine *platform economy* per definire il processo che vede protagoniste:

"le imprese a scopo di lucro che utilizzano piattaforme e app, che fanno ricorso al crowdsourcing di valutazioni e dati reputazionali e che utilizzano la tecnologia digitale per organizzare gli scambi"
(Schor, 2017, p. 267, trad. mia)

Scendendo di livello di analisi, troviamo il filone di ricerca relativo al *platform work*. In letteratura, i diversi studi sul lavoro di piattaforma hanno preso in esame essenzialmente i lavoratori nei settori del *ride-hailing* e del *food-delivery* concentrandosi su temi quali: il lavoro non retribuito e informale (Marà et al., 2023; Pulignano et al., 2023; Surie, Huws, 2023); la qualità del lavoro di piattaforma

(Berg *et al.*, 2018; Goods *et al.*, 2019; Khan *et al.*, 2023; Wood *et al.*, 2019); i significati connessi all'esperienza dei lavoratori di piattaforma (Bonifacio, 2023). A queste si aggiungono le indagini Colleem che hanno provato a quantificare il fenomeno attraverso indagini campionarie per rilevare la presenza e il numero dei lavoratori di piattaforma. Tali ricerche hanno fornito una prima approssimazione quantitativa della diffusione e delle condizioni del lavoro mediato da piattaforma in 14 paesi europei, stimando che in media il 10% (in Italia l'8,9 %) della popolazione adulta dichiara di svolgere attività lavorative di questo tipo (Pesole *et al.* 2018). Tuttavia, sono indagini fortemente influenzate da limiti metodologici legati alla difficoltà di costruire un campione statisticamente rappresentativo dell'intera popolazione in età lavorativa. Per superare tali limiti, tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022 ha preso avvio un'ulteriore fase di questi studi, ampliata e ribattezzata "Algorithmic Management and Platform Work Survey", con l'obiettivo di costruire un campione statisticamente rappresentativo dell'intera popolazione in età lavorativa in Spagna e Germania (Fernández *et al.*, 2023). La scelta di limitare i paesi coinvolti a due risponde alla necessità di ridurre i costi economici di un'indagine che prevede anche la conduzione di interviste faccia a faccia per riuscire a ridurre i fraintendimenti nelle risposte degli intervistati a domande che cercano di indagare un fenomeno ancora poco conosciuto. Un altro riferimento importante negli studi che si prefiggono l'obiettivo di quantificare il fenomeno è sicuramente l'Organizzazione Internazionale del lavoro (OIL, 2021) che, basandosi su indagini condotte a livello globale e nazionale, ha rilevato che circa il 22% della popolazione lavorativa adulta globale partecipa a forme lavorative mediate dalle piattaforme.

In generale, il lavoro di piattaforma è stato descritto secondo alcuni tratti caratterizzanti, quali il luogo di erogazione del servizio (in presenza o in remoto), la natura discontinua e strutturata sulla base di compiti e la flessibilità nell'erogazione del proprio servizio che offre al lavoratore la possibilità di lavorare per più piattaforme e la gestione diretta del matching da parte della piattaforma (come nel caso dei rider), o delegata all'interazione fra utenti (come nel caso di Uber o Arbnb) (Pais, 2019). Accanto a questi tratti comuni, il lavoro di piattaforma presenta criteri di differenziazione ascrivibili alle competenze richieste. Come rivelato da Fabio e colleghi (2017) il 74% delle piattaforme europee intermediano lavori a bassa o media qualificazione. Questi ultimi vengono identificati da Ursula Huws (2014) usando il concetto *cybertariat* per identificare quei lavoratori che possiedono le competenze informatiche per accedere al lavoro digitale ma sono facilmente sostituibili. Mentre, all'opposto troviamo professionisti ad alta qualificazione i cosiddetti "nomadi digitali" (Müller, 2016), in grado di scegliere il luogo di lavoro.

Solo recentemente, scomponendo la logica del lavoro su piattaforma per il settore dell'assistenza sanitaria, in letteratura ci si interroga sul modello piattaforma applicato sia ad ambiti professionali altamente qualificati, in cui troviamo medici e psicologi (Atef *et al.*, 2023; Habib, Loup, 2019; White, Hanley, 2023), sia soprattutto a settori professionali composti da gruppi di lavoratori vulnerabili (in particolare donne e immigrati) come nell'ambito della cura domestica. In questo scenario, il termine "uberizzazione della cura" (Trojansky, 2020) descrive un fenomeno in cui le piattaforme emergenti intervengono in settori in cui il lavoro informale è la norma o in settori in cui si creano tipi di lavoro del tutto nuovi (Ticona, Mateescu 2018). Di particolare interesse sono le ricerche, condotte negli Stati Uniti, delle studiose Julia Ticona e Alexandra Mateescu (Mateescu, Ticona, 2020; Ticona, Mateescu, 2018; Ticona, 2022), le quali evidenziano come le piattaforme di cura rendano "visibile" un lavoro, come quello di baby-sitting, di pulizia domestica o di cura per bambini e anziani, tradizionalmente informale ed esercitato nelle mura domestiche. Con queste ricerche Ticona e Mateescu mettono in

risalto che alla visibilità garantita dalle piattaforme non corrisponde spesso una formalizzazione degli accordi tra famiglia e lavoratori. La mediazione delle piattaforme aiuta a rendere più immediato l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, ma può contribuire a rinforzare le discriminazioni intersezionali – legate al genere, reddito, titolo di studio, paese di provenienza – che contraddistinguono il lavoro assistenziale. La “visibilità” si basa su sistemi di rating, verifica dell'identità attraverso social network o profili online abilitati da algoritmi che possono riprodurre una “visibilità individualizzata”. Infatti, spesso le piattaforme di ricerca di baby-sitter, badanti, colf, consentono all'utente di fare la propria scelta esaminando i profili di un ampio numero di candidati. Questo introduce un meccanismo di individualizzazione per i lavoratori, i quali devono sviluppare competenze di autopromozione per accrescere la propria reputazione online (Ticona, Mateescu, 2020).

Sembrano emergere due lacune relative allo studio delle piattaforme nella sociologia economica e del lavoro. In primo luogo, le piattaforme iniziano ad essere studiate solo recentemente come modello organizzativo con caratteristiche distintive. Il principale limite che è possibile rilevare riguarda l'aver analizzato le piattaforme come un corpus omogeneo, individuando in una azienda come Uber il modello esemplare di organizzazione digitale destinato a soppiantare le forme di impresa tradizionale (Davis, 2016). In secondo luogo, a livello empirico si guarda essenzialmente a una professione in divenire e precaria, come quella del food delivery, e non ci si interroga su come le piattaforme stanno trasformando anche professioni ad alte competenze – come quella dei medici – così come lavori sociali e assistenziali storicamente caratterizzati da informalità e assenza di protezioni sociali.

Un altro campo di studio interessante per leggere le trasformazioni in atto proviene dagli studi sulla scienza e la tecnologia nell'ambito dei media digitali che problematizzano la piattaformaizzazione della salute mediata dalle infrastrutture sociotecniche e dalle pratiche d'uso di pazienti, utenti, medici e sviluppatori.

3. “Piattaformizzazione” negli STS e nei media studies

Attorno alle piattaforme digitali si sono sviluppati numerosi punti di contatto tra i media studies e gli Science and Technologies Studies (STS). I media studies e gli STS si interrogano sulla trasversalità dei processi di “piattaformizzazione” dialogando con tre tradizioni di ricerca: gli studi sul software, l'economia politica critica e gli studi economici (Poell *et al.*, 2022). Le piattaforme digitali oltre ad agire a livello politico ed economico, agiscono anche nella produzione culturale di significati e linguaggi per incorniciare i loro servizi e le loro tecnologie in infrastrutture sociotecniche in grado di abilitare la condivisione, monetizzazione e selezione di contenuti (Gillespie; 2010; 2014).

Data l'ampiezza semantica del termine, Gillespie individua quattro categorie che descrivendo il significato di “piattaforma”, definiscono allo stesso tempo i meccanismi che regolano la piattaformaizzazione della produzione culturale (Gillespie, 2010):

- i. *Computational*: fa riferimento agli aspetti più informatici, quindi all'utilizzo di linguaggi di programmazione, hardware per computer, sistemi operativi, dispositivi mobili ecc.
- ii. *Architectural*: il legame è con il significato connaturato a questo termine di struttura fisica su cui possono stare persone o cose: come ponti, piattaforme di treni e metro, piattaforme petrolifere.

- iii. *Figurative*: il termine piattaforma può anche assumere un significato più concettuale assumendo un significato più metafisico come base per uno slancio verso altre opportunità o azioni.
- iv. *Political*: i partiti politici spesso usano questo termine per far riferimento allo spazio costruito per un certo candidato/a affinché possa rivolgersi al pubblico e comunicare le proprie azioni politiche.

Attraverso tali termini, Gillespie riesce a catturare sia gli elementi sociali che tecnici delle piattaforme che, con i loro vincoli materiali, agiscono all'interno di un ecosistema digitale quasi-monopolistico governato dalle cosiddette Big Five (Alphabet, Apple, Amazon, Meta e Microsoft). Un contributo fondamentale a questo dibattito è offerto da van Dijck, Poell e de Wall con il libro “The Platform Society” (2018, trad. it. 2019), dove la piattaforma viene definita come:

“un’architettura digitale programmabile, progettata per organizzare interazioni tra utenti [...], orientata alla raccolta sistemica, al trattamento algoritmico, alla circolazione e alla monetizzazione dei dati” (2018, trad. it., 2019, p. 27).

Il framework teorico che anima questo testo integra l’analisi politico-istituzionale con l’approccio STS per guardare a come funzionano le piattaforme in pratica, studiare come queste agiscono nella vita quotidiana degli utenti, i loro usi, ma anche non-usi. A tal proposito, van Dijck e colleghi (2018) distinguono tra “piattaforme-infrastruttura” e “piattaforma di settore”. Le prime corrispondono alle Big Five sopra citate e forniscono i servizi sociotecnici di base su cui possono essere costruite le seconde. Le piattaforme di settore si caratterizzano per offrire servizi digitali in settori specifici come i trasporti, la salute e l’educazione. Gli studiosi, inoltre, mettono a fuoco tre meccanismi di funzionamento delle piattaforme: dataficazione, mercificazione e selezione.

Il meccanismo di *datificazione*, quindi la trasformazione in dati di aspetti del mondo mai quantificati prima (Mayer-Schongerger, Cukier, 2013), fornisce alle piattaforme il potenziale per sviluppare analisi predittive e in tempo reale dei comportamenti, preferenze, scelte di consumo degli utenti, utili a distribuire pubblicità e servizi personalizzati in settori economici molto diversi tra loro. Il meccanismo di “mercificazione” riguarda la trasformazione dei dati raccolti dalle interazioni degli utenti online in beni commerciabili, ed è strettamente correlata al meccanismo di “selezione” che fa riferimento alle modalità attraverso cui le piattaforme selezionano algebricamente temi, argomenti, offerte commerciali, servizi, prodotti di consumo.

In questi meccanismi gli algoritmi assumono un ruolo rilevante nello sviluppo di forme di datatorveglianza nella vita quotidiana, che orientano la profilazione degli utenti personalizzando contenuti, servizi e pubblicità (Zuboff, 2019). Sono meccanismi spesso opachi e mai neutri che, a loro volta, dipendono da ciò che l’architettura tecnica consente e da ciò che proibisce, dai suoi vincoli e dagli ostacoli materiali.

Oltre agli aspetti legati alla sorveglianza digitale, alcuni studiosi hanno messo l’accento sulle pratiche di addomesticamento attraverso cui gli utenti possono esercitare un ruolo attivo nell’uso delle piattaforme digitali (Ytre-Arne, Das, 2020). Così come Silverstone e Haddon avevano studiato i modi in cui le tecnologie – come la televisione – entravano a far parte degli ambienti domestici e familiari, Siles e colleghi (2019) hanno applicato il concetto di addomesticamento per osservare come gli utenti attribuiscono significato alle loro pratiche di consumo mediate dalle piattaforme digitali, come, ad esempio, Spotify o Netflix. In questo dibattito un concetto interessante è quello di *algorithmic*

imaginary, coniato da Bucher (2018). Con questo termine la studiosa tiene conto delle teorie che gli individui costruiscono per comprendere il funzionamento degli algoritmi. Sempre guardando al ruolo degli utenti, Shaw (2017) ha evidenziato la capacità manipolativa degli individui che interagiscono con le tecnologie, sfruttando le *affordance* delle piattaforme, sia abilitanti che vincolanti, che lasciano spazio agli utenti per esercitare la propria agency individuale.

Un tale approccio allo studio delle piattaforme digitali mette in discussione l'evoluzione coerente e lineare delle tecnologie che abilitano l'infrastrutturazione digitale. La nozione di infrastruttura affonda le sue radici negli studi STS, e più in particolare nel lavoro di Susan Leigh Star e Geoffrey Bowker (Bowker, Star 1999; Star, Ruhleder, 1996). Una svolta infrastrutturale applicata agli studi sulle piattaforme riesce a tenere in considerazione la convergenza tra i servizi infrastrutturali basati su Internet e il ruolo emergente del processo di "piattaformizzazione" (Helmond *et al.*, 2019; Plantin *et al.*, 2018; Plantin, Punathambekar, 2019). Il concetto di infrastruttura cattura l'intersezione tra elementi tecnici ed elementi sociali, come copioni, protocolli e standard fatti propri dagli utenti il cui ruolo, spesso, viene facilmente dato per scontato nelle routine sociali.

Questo consente di adottare uno sguardo capace di osservare le piattaforme come il risultato di processi storici e sociali che non si possono intendere se non guardando all'insieme di attori che vi fanno parte superando la divisione dicotomica che contrappone spesso gli inventori da una parte e gli utilizzatori dall'altra. Al contrario, l'evoluzione delle piattaforme digitali si presenta il più delle volte come un percorso fatto di traiettorie non lineari, di vincoli materiali, fallimenti, gerarchie di potere e discriminazioni sociali (Balbi, Magaudo, 2018). L'aggiornamento dei device mobili, un cablaggio Internet stabile, i server, la corrente elettrica e la durata della batteria sono solo alcuni esempi in grado di restituire l'idea delle tecnologie come artefatti concreti e materiali portatori di vincoli tecnici, ma anche di emarginazione sociale ed economica connessa al costo degli abbonamenti per accedere a Internet o alle competenze digitali necessarie per rielaborare e processare le informazioni raccolte (Magaudo, Piccioni, 2019; van Dijk, 2005; Norris, 2001).

L'appropriazione delle logiche delle piattaforme da parte degli utenti che accedono a prodotti culturali, beni e servizi, stanno trasformando anche le logiche di accesso e consumo dell'assistenza sanitaria e medica. Se nella letteratura economica ci si interroga sul processo di "uberizzazione" della cura, negli STS è emerso un fiorente campo di studi che analizza come le piattaforme sanitarie digitali sono utilizzate da pazienti, medici e ricercatori (Lupton, 2016; West *et al.*, 2012).

Si parla di piattaforma di salute per far riferimento alla crescita incrementale di servizi online *guidati dai dati* elaborati e processati da piattaforme che sviluppano app personali di auto-monitoraggio per il fitness, così come app per rilevare condizioni di salute e/o patologie croniche. Piattaforme come 23andMe, PatientsLikeMe e Parkinson mPower fanno riferimento alla logica in base alla quale si contribuisce al bene pubblico attraverso l'elaborazione sanitaria dei dati contribuendo sia alla raccolta di dati sanitari, sia alla personalizzazione delle cure dei propri clienti e al relativo empowerment individuale (van Dijk *et al.*, 2018, trad. it. 2019).

Possiamo identificare due approcci allo studio della piattaforma di salute. Un primo approccio studia come l'infrastrutturazione sociotecnica può aiutare nell'implementazione di un sistema sanitario a distanza e a richiesta (Lupton, Jutel, 2015; Saukko, 2018; Sharon, 2016). A tal proposito, si guarda all'empowerment dei cittadini, i quali imparano ad avere consapevolezza del proprio corpo grazie alla produzione di dati in grado di quantificare e rendere visibili processi biologici altrimenti invisibili (Lupton, 2019; Pantzar, Ruckenstein, 2015). Un secondo approccio, invece, si sofferma sui rischi connessi all'uso dei dati. Anche con le migliori regolamentazioni in

materia di privacy e con Google e Apple che assicurano piena trasparenza sui dati sanitari raccolti attraverso applicazioni e tecnologie indossabili, ci sarà sempre un divario tra coloro che hanno accesso diretto e controllo sui flussi di dati e coloro che non hanno gli strumenti per estrarre valore dai dati prodotti, introducendo importanti questioni come la privatizzazione dei servizi per la salute e l'accesso ai dati sanitari per tutti i ricercatori (Andrejevic, 2014; van Dijck et al. 2018; Yetisen *et al.*, 2014).

All'interno di questa discussione, si evidenzia un gap nell'analisi di come e se la piattaforma della salute – che intercetta, convoglia e riorganizza le pratiche di cura e di monitoraggio del benessere all'interno di ecosistemi infrastrutturali in cui agiscono utenti/cittadini – possa contribuire alla riagggregazione o alla privatizzazione di un sistema di welfare altamente frammentato e di stampo familista che caratterizza un paese come l'Italia.

4. La piattaforma del welfare tra personalizzazione e pluralizzazione

Se Uber ha ispirato il design delle piattaforme in altri ambiti sociali tanto da coniare il termine “uberizzazione” (Scholz, 2016), l’“uberizzazione” e piattaforma dei servizi di cura presentano delle caratteristiche peculiari che hanno effetti anche sul sistema di welfare, ancora in letteratura poco affrontati.

Lo sviluppo del welfare state ha vissuto un periodo d'oro – convenzionalmente gli anni che vanno dal Secondo dopo Guerra alla metà degli anni Settanta – quando il cittadino era essenzialmente visto come lavoratore/contributore. Con l'affermarsi del neo-liberismo e l'introduzione del New Public Management (NPM) il cittadino inizia ad essere considerato un consumatore attivo che sceglie tra i vari fornitori di servizi pubblici finanziati, siano essi enti statali, privati, non profit (Prandini, Orlandini 2015), erodendo il principio di universalismo e promuovendo la privatizzazione dei servizi di assistenza sociale (Andersen, Ploug, 2023). Per andare oltre l'affermarsi di un modello consumerista del welfare, Stephene Osborne (2010) propone il New Public Governance (NPG) come paradigma volto a ripensare il ruolo attivo del cittadino ponendo l'accento sul concetto di co-produzione:

“La NPG è un modello plurale («molteplici attori, interdipendenti tra loro, contribuiscono all'erogazione dei servizi pubblici») e pluralistico («processi multipli danno forma al sistema di *policy-making*» (Osborne 2010, p. 9)) di governance, basato su reti pubblico-privato, dove i cittadini co-producono i servizi, potendo esercitare sia la *choice* che la *voice*.” (Prandini Orlandini 2015, p. 116).

All'interno di questo paradigma le persone sono considerate come risorse insieme a cui costruire gli interventi e ridurre il rischio di individualizzazione delle riforme di stampo neoliberista per innescare piuttosto processi di personalizzazione. Prandini e Orlandini (2015, p. 119) individuano tre principi fondamentali nella costruzione di pratiche di co-produzione nel welfare:

- i. *riconoscere le persone come risorsa e investire sulle capacità esistenti*: i cittadini, riconosciuti non come beneficiari passivi, sono considerati come attori alla pari nel progettare ed erogare i servizi;

- ii. *reciprocità, mutualità e reti di supporto tra pari*: la co-produzione cerca di costruire dei gruppi tra pari per incentivare la partecipazione e le responsabilità mutuali tra professionisti, operatori e utenti;
- iii. *sfuocare le distinzioni di ruolo, facilitando piuttosto che erogando*: i professionisti del welfare diventano più dei facilitatori che degli esecutori e questo rende la distinzione tra professionisti ed utenti sempre più sfumata.

Questi tre principi sono fortemente correlati alla personalizzazione dei servizi e quindi alla realizzazione di un welfare centrato sulla persona. Nello sviluppare un welfare di questo tipo solo recentemente gli studiosi di politiche sociali iniziano ad interrogarsi sui rischi e sulle possibilità offerte dalle tecnologie digitali e dalle piattaforme nella personalizzazione dei servizi sociali assistenziali e di cura.

Un primo filone di ricerca si concentra sulla distinzione tra la domanda di politiche compensative, come, ad esempio, sussidi di disoccupazione o protezione lavorativa in un mercato del lavoro in cui i cambiamenti tecnologici introducono nuove professioni e nuovi rischi per i lavoratori, e politiche di investimento sociale, come, ad esempio, investimenti in formazione continua, istruzione e politiche attive del mercato del lavoro (Busacca, Da Roit, 2021; Busemeyer e Sahm, 2022; Busemeyer, Gandenberger et al., 2022; Busemeyer e Tober, 2022; Gallego et al., 2022; Kurer e Häusermann, 2022). Un secondo filone, di maggiore rilevanza per la nostra ricerca, inizia ad interrogarsi sulle conseguenze politiche della digitalizzazione nell'ambito del welfare e come questo possa portare ad accrescere il potere politico ed economico delle aziende leader delle piattaforme nei servizi di welfare (Fosti, 2016-2018; Longo, Maino, 2021; Pasquinelli, 2017; Visentin, 2018).

Tra i contributi che riflettono sul futuro del welfare considerando gli effetti della transizione digitale e della piattaformaizzazione, troviamo gli studi di Fosti (2016; 2018) sullo *sharing welfare* in cui le piattaforme sono intese 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). L'idea principale è che le piattaforme possono diventare un luogo in cui si sviluppa cooperazione, in cui gli utenti possono mettere in atto pratiche di co-produzione, dove è possibile non solo trovare l'offerta di beni e servizi, ma anche imparare a riconoscere i propri bisogni e le proprie necessità. D'altronde, come messo in evidenza da Fosti (2016) le piattaforme potrebbero contribuire a promuovere una ricomposizione di un welfare sempre più frammentato e debole ad impianto familista come quello italiano.

Un altro contributo a questo dibattito proviene dal libro di Longo e Maino (2021) *Platform Welfare. Nuove logiche per innovare i servizi locali*. Le piattaforme vengono analizzate come un luogo in cui è possibile sviluppare la cooperazione tra i cittadini per favorire l'allargamento del bacino dei beneficiari costruendo pratiche di co-produzione di bisogni e servizi. Nel volume si distinguono due tipi di piattaforma: piattaforme di ricomposizione sociale, e piattaforme *marketplace* di pooling della domanda e professionalizzazione dell'offerta. Le prime sono piattaforme *collaborative-connettive*, dove si sperimentano logiche di co-produzione con un target ben definito (anziani, studenti, immigrati, ecc.), insieme alla descrizione delle finalità (ad esempio, mutuo sostegno, crescita del volontariato, impegno reciproco). L'obiettivo di questo tipo di piattaforma è abilitare la sperimentazione e la costituzione di percorsi strutturati di *empowering* dei cittadini/utenti. Nel secondo tipo l'elemento cardine è il match tra domanda e offerta attraverso l'individuazione di figure professionali che riescono a rispondere alla domanda e alle esigenze provenienti dai cittadini.

Un ulteriore tipo di “piattaforma digitale per il bene pubblico” è stata teorizzato da Huws (2020). La studiosa nota come alla crescita della domanda di servizi nell’ambito della salute e dei servizi assistenziali non corrisponde un incremento delle risorse e dei finanziamenti pubblici. Huws, evidenziando come le piattaforme private già personalizzano il servizio, propone di ampliare e rafforzare le collaborazioni tra pubblico e privato e prevedere lo sviluppo di piattaforme locali in grado di combinare servizi gratuiti per gli aventi diritto e servizi a pagamento. In questo modo si potrebbero porre le basi per la costituzione di economie di scala utili a migliorare l’efficienza del servizio, diversificare l’offerta e aumentare la flessibilità oraria sia per i lavoratori di piattaforma sia per i cittadini.

Se un primo filone di discussione si costruisce attorno alla digitalizzazione del welfare, delle prestazioni e dei servizi assistenziali e di cura, o comunque sui modi di accedervi, sono invece per lo più assenti studi che analizzano la piattaformaizzazione del welfare come un fenomeno già in atto con logiche istituzionali proprie. Le prime ricerche, peraltro, si interrogano sugli effetti delle piattaforme riguardo alla possibile accelerazione della privatizzazione dei servizi per la salute e l’assistenza sociale e socio-assistenziale, ma anche in merito ai rischi di esclusione di fasce di popolazione poco (o per nulla) alfabetizzate agli usi delle tecnologie della comunicazione (Eichhorn *et al.*, 2022; Schou, Pors, 2019). In merito a ciò, emerge una lacuna nella letteratura riguardante l’analisi dell’ibridazione tra pubblico e privato dove in gioco non c’è solo la ricerca di una maggiore efficienza nelle risposte del welfare – adottando una logica di risparmio o quantomeno di razionalizzazione delle risorse – ma anche di un *empowerment* dei cittadini nell’individuazione dei servizi di cui hanno bisogno per costruire stili di vita che rispondano a una concezione olistica di “ben-essere, promossa dalla piattaformaizzazione della salute illustrata nel paragrafo precedente.

A questo punto le domande sono molte: le piattaforme riescono a costruire spazi di co-produzione e co-progettazione dei servizi in cui gli utenti possono esercitare un ruolo attivo? Aprono cioè spazi di effettiva personalizzazione nel senso sopra detto? Le piattaforme rispondono a una domanda che il pubblico lascia inevasa oppure riescono a incanalare bisogni latenti a cui il welfare non offre una risposta anche perché prima non c’era richiesta? Allargano il bacino di utenza o alimentano il rischio di emarginazione di quelle fasce di popolazione con scarse competenze digitali?

5. Conclusioni

Nell’analisi della letteratura esistente, emerge chiaramente la complessità e la necessità di esaminare le trasformazioni in atto per affrontare le dinamiche intrinseche alla piattaformaizzazione del welfare. Per questi motivi, nella terza sezione del volume si adottano approcci disciplinari molteplici: la sociologia economica e del lavoro per un’analisi organizzativa a partire dal concetto di logica istituzionale (cap. 3.1); la letteratura sull’innovazione sociale per evidenziare l’effettivo contributo di cambiamento attribuibile alle piattaforme di welfare (cap. 3.2); l’approccio della sociologia del welfare e delle politiche sociali per analizzare il ruolo delle piattaforme entro il sistema delle risposte ai bisogni sociali e il rapporto con la domanda, cioè con gli utenti, le loro motivazioni alla scelta, i rischi di esclusione dovuti al *digital divide* (cap. 3.3); gli studi sociali sulla scienza e la tecnologia basandosi sul concetto di infrastrutturazione per un’analisi dei fallimenti e disallineamenti delle piattaforme (cap. 3.4); gli studi organizzativi e della psicologia del lavoro per analizzare l’identità lavorativa e organizzativa dei professionisti che operano nelle piattaforme della cura (cap. 3.5); la

sociologia delle professioni, e in particolare il concetto di *professionalismo organizzativo* come matrice analitica dei processi di piattaforma in campo medico e psicologico (cap. 3.6); gli studi sulle forme di produzione e di trasferimento dell'innovazione tecnologica guardando in particolare al potenziale di organizzazioni e imprese socialmente orientate per comprendere le conformazioni degli ecosistemi d'innovazione (cap. 3.7); l'approccio della nuova sociologia economica per analizzare il ruolo delle relazioni sociali ed economiche all'interno delle infrastrutture tecnologiche per un'analisi dei processi di radicamento territoriale del welfare di piattaforma (cap. 3.8); gli studi sul *platform design* per un'analisi della progettazione delle piattaforme di welfare (3.9). L'approccio multidisciplinare adottato vuole offrire una prospettiva articolata con lo scopo di contribuire a una comprensione dei cambiamenti in atto e delle sfide che questi presentano nelle piattaforme che mediano relazioni di cura.

6. Riferimenti bibliografici

- Andersen, Niels Åkerstrøm, Pors, Justine Grønbæk, *Management of Potentiality. On Welfare and Public Governance*, Policy Press, Bristol 2016.
- Andrejevic, Mark, *Big data, big questions/ the big data divide*, in "International Journal of Communication", 8, 17, 2014.
- Arcidiacono Davide, Pais, Ivana, Piccitto, Giorgio, *Are Platforms changing Professionalism?*, in Maestripieri, Lara, Bellini, Andrea, (a cura di), *Professionalism and Social Change: Processes of Differentiation Within, Between and Beyond Professions*, Springer Nature, 2023.
- Arcidiacono, Davide, *Quale welfare al tempo della sharing economy? Appunti per un confronto su possibilità e criticità dell'economia collaborativa*, in "Animazione Sociale", 8: 23-31, 2017.
- Atef, Noha, Fleerackers, Alice, Alperin Juan Pablo, *"Influencers" or "Doctors"? Physicians' Presentation of Self in YouTube and Facebook Videos*, in "International Journal of Communication", 17: 24, 2023.
- Berg, Janine, Furrer, Marianne, Harmon, Ellie, Rani, Uma, Silberman, Michael Six, *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world*, Rapport de l'OIT, 2018.
- Bonifacio, Francesco, *Fare il rider: Pratiche, saperi e traiettorie di una professione emergente*. Mimesis, Milano 2023.
- Bowker, Geoffrey, C. e Star, Susan Leigh, *Sorting Things Out. Classification and its Consequences*, The MIT Press, Cambridge 1999.
- Bruni, Attila, Esposito, F. Maria, *It Obliges You to Do Things You Normally Wouldn't: Organizing and Consuming Private Life in the Age of Airbnb*, in "Partecipazione e Conflitto", 12(3):665–90, 2019.
- Bucher, Taina, *If... Then. Algorithmic Power and Politics*. Oxford, University Press, Oxford 2018.
- Busacca, Maurizio, Da Roit, Barbara, *Investire e innovare in un welfare state debole: L'esperienza dei vecchi e dei nuovi operatori sociali*, in "Autonomie locali e servizi sociali", 44(3), 531-551, 2021.

- Busemeyer, Marius R., Alexander HJ Sahm, *Social investment, redistribution or basic income? Exploring the association between automation risk and welfare state attitudes in Europe*, in “Journal of Social Policy”, 51(4), 751-770, 2022.
- Busemeyer, Marius R., and Tobias Tober, *Dealing with Technological Change: Social Policy Preferences and Institutional Context*, in “Comparative Political Studies”, 56(7), 968-999, 2023.
- Busemeyer, Marius R., Gandenberger, Mia, Knotz, Carlo, Tober, Tobias, *Preferred policy responses to technological change: Survey evidence from OECD countries*, in “Socio-Economic Review”, 21(1), 593-615, 2023.
- Davis, Gerald F., *What Might Replace the Modern Corporation? Uberization and the Web Page Enterprise*, in “Seattle University Law Review”, 39(2):501, 2016.
- Deusdad, Blanca A., Pace, Charles, Anttonen, Anneli, *Facing the challenges in the development of long-term care for older people in Europe in the context of an economic crisis*, in “Journal of Social Service Research”, 42(2), 144-150, 2016.
- Eichhorn, Thomas, Jürss, Sebastian, Hoffmann, Christian P., *Dimensions of digital inequality in the sharing economy*, in “Information, Communication & Society”, 25:3, 395-412, 2022.
- Esping-Andersen, Gøsta, Jon Kvist, Ploug, Niels, *(Almost) complete convergence: Ageing in the Danish and Dutch welfare states*, in Green-Pedersen, Christoffer, Jensen, Carsten, Vis, Barbara, *No Normal Science! Festschrift for Kees van Kersbergen*. Fællestrykkeriet Aarhus University, 2023.
- Fan, Wenjuan, Zhou, Qiqi, Kumar, Subodha, *Should Doctors Open Online Consultations? An Empirical Investigation of How It Impacts Offline Appointments*, in “Information Systems Research”, 2020.
- Fernández-Macías, Enrique, Urzì, Brancati, Cesira, Wright, Sally, Pesole, Annarosa, *The platformisation of work. Evidence from the JRC Algorithmic Management and Platform Work Survey (AMPWork)*, Publications Office of the European Union, Luxembourg 2023.
- Fosti, Giovanni (a cura di), *Rilanciare il welfare locale: ipotesi e strumenti: una prospettiva di management delle reti*, Egea, Milano 2013.
- Fosti, Giovanni, *Sharing Welfare?*, in Bassoli, Matteo, Polizzi, Emanuele, (a cura di), *Le politiche della condivisione. La sharing economy incontra il pubblico*, Giuffè Editore, Milano 2016.
- Fox, Justin, Polborn, Mattias, *On the separation of executive and legislative powers: Executive independence, liberty, and social welfare*, in “Journal of Theoretical Politics”, 33(4), 430-454, 2021.
- Galego, Diego, Moulart, Frank, Brans, Marleen, Santinha, Gonçalo, *Social innovation & governance: a scoping review*, in “Innovation: The European Journal of Social Science Research”, 35(2), 265-290, 2022.
- Gillespie, Tarleton, *The politics of ‘platforms’*, in “New Media & Society”, 12 (3), pp. 347-364, 2010.
- Gillespie, Tarleton, *The Relevance of Algorithms*, The MIT Press 2014.
- Goods, Caleb, Veen, Alex, Barratt, Tom, *“Is your gig any good?” Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector*, in “Journal of Industrial Relations”, 61(4), 502-527, 2019.
- Gori, Cristiano (a cura di), *Il welfare sociale in Italia. La situazione attuale e le prospettive future*, Carocci, Roma 2014.

- Habib, Johanna, Loup, Pierre, *Quand l'adoption d'une application perçue comme anodine engage une transformation profonde du système de santé: le cas de Doctolib*, in "Communication à la 24e Conference Association Information et Management", pp. 3-5, 2019.
- Häusermann, Silja, Kurer, Thomas, *Automation and Social Policy: Which Policy Response do At-risk Workers Support?*, in Busemeyer, Marius R, Kemmerling, Achim, van Kersbergen, Kees, Marx, Paul, *Digitalization and the Welfare State*, Oxford University Press, Oxford 2022.
- Helmond, Anne, David B. Nieborg, van der Vlist, Fernando N., *Facebook's Evolution: Development of a Platform-as-Infrastructure*, in "Internet Histories", 3(2), 123–146, 2019.
- Huws, Ursula, *Labor in the global digital economy: The cybertariat comes of age*, NYU Press, 2014.
- Huws, Ursula, *Reinventing the Welfare State: Digital Platforms and Public Policy*, Pluto Press, London 2020.
- ILO, *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, International Labour Office: ILO, Geneva 2021.
- Kenney, Martin, Zysman, John, *The rise of the platform economy*, in "Issues in science and technology", 32(3), 61, 2016.
- Khan, Maria Hameed, Williams, Jannine, Williams, Penny, Mayes, Robyn, *Caring in the Gig Economy: A Relational Perspective of Decent Work*, in "Work, Employment and Society", 2023.
- Lodigiani, Rosangela, *Dentro e oltre il welfare mix*, in Filippo, Barbera, Pais, Ivana, (a cura di), *Fondamenti di sociologia economica*, Egea, Milano 2017.
- Longo, Francesco, Maino, Franca, *Platform Welfare: Nuove logiche per innovare i servizi sociali*, EGEA, 2021.
- Lupton, Deborah, *Data selves: More-than-human perspectives*, John Wiley & Sons, 2019.
- Lupton, Deborah, Jutel, Annemarie, *'It's like having a physician in your pocket!' A critical analysis of self-diagnosis smartphone apps*, in "Social Science and Medicine", 133, 128–135, 2015.
- Lupton, Deborah, *Towards critical digital health studies: Reflections on two decades of research in health and the way forward*, in "Health", 20(1), pp. 49-61, 2016.
- Magaudda, Paolo, Balbi, Gabriele, (a cura di), *Fallimenti digitali. Un'archeologia dei "nuovi" media*, Unicopli, Milano 2018.
- Magaudda, Paolo, Piccioni, Tiziana, *Practice theory and media infrastructures: "Infrastructural disclosures" in smartphone use*, in "Sociologica", 13(3), 45-58, 2019.
- Maino, Franca, *Il ritorno dello Stato sociale? Mercato, Terzo Settore e comunità oltre la pandemia*, Quinto rapporto sul secondo welfare. Giappichelli, 2021.
- Marà, Claudia, Pulignano, Valeria, Stewart, Paul, *Dynamics of unionism in the platform economy: the case of the food delivery sector in Bologna, Italy*, in "The Economic and Labour Relations Review", 34(3), 395-412, 2023.
- Mateescu, Alexandra, Ticona, Julia, *Invisible work, visible workers*, Cambridge University Press, Cambridge 2020.
- Mayer-Schönberger, Viktor, Cukier, Kenneth, *Big data: A revolution that will transform how we live, work, and think*. Houghton Mifflin Harcourt, Boston 2013.
- Norris, Pippa, *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge university press, 2001.
- Osborne, Stephen P. (a cura di), *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*, Routledge, London-New York 2010.

- Pais, Ivana, *La platform economy: aspetti metodologici e prospettive di ricerca*, in “Polis”, 33(1), 143-162, 2019.
- Pais, Ivana, Zandonai, Flaviano, *Welfare in piattaforma. Trasformazione digitale e cambiamento organizzativo. Apprendimenti dai progetti “Welfare in azione”*, Rapporto di ricerca TRAILab – Università cattolica del Sacro Cuore, 2018.
- Pantzar, Mika, Ruckenstein, Minna, *The Heart of Everyday Analytics: Emotional, Material and Practical Extensions in Self-Tracking Market*, in “Consumption Markets & Culture”, 18(1), pp. 92-109, 2015.
- Pasquinelli, Sergio, *Il welfare collaborativo. Ricerche e pratiche di aiuto condiviso*, IRS, Milano 2017.
- Pesole, Annarose, Urzi, Brancati M. Cesira, Fernandez, Macias Enrique, Biagi, Federico, Gonzalez, Vazquez Ignacio, *Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey*, Publications Office of the European Union, Luxembourg (2018).
- Plantin, Jean-Christophe, Lagoze, Carl, Edwards, Paul N., Sandvig, Christian, *Infrastructure studies meet platform studies in the age of Google and Facebook*. in “New Media & Society”, 20, 1, pp. 293-310, 2018.
- Plantin, Jean-Christophe, Punathambekar, Aswin, *Digital media infrastructures: pipes, platforms, and politics*, in “Media, culture & society”, 41(2), 163-174, 2019.
- Prandini, Riccardo, Orlandini, Matteo, *Personalizzazione vs individualizzazione dei servizi di welfare: fasi, attori e governance di una semantica emergente*, in “Studi di Sociologia”, 4, 353-373, 2015.
- Pulignano, Valeria, Grimshaw, Damian, Domecka, Markieta, Vermeerbergen, Lander, *Why does unpaid labour vary among digital labour platforms? Exploring socio-technical platform regimes of worker autonomy*, in “Human Relations”, 2023.
- Rahman, K. Sabeel, Thelen, Kathleen, *The rise of the platform business model and the transformation of twenty-first-century capitalism*, in “Politics & Society”, 47(2), 177-204, 2019.
- Saukko, Paula, *Digital health—a new medical cosmology? The case of 23andMe online genetic testing platform*, in “Sociology of Health & Illness”, 40(8), 1312-1326, 2018.
- Scholz, Trebor, *Uberworked and Underpaid: How Workers Are Disrupting the Digital*, Polity Press, Cambridge 2017.
- Schor, Juliet B., *Does the Sharing Economy Increase Inequality Within the Eighty Percent? Findings from a Qualitative Study of Platform Providers*, in “Cambridge Journal of Regions, Economy and Society”, vol. 10, n. 2, 263-279, 2017.
- Schou, Jannik, Pors, Anja Svejggard, *Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare*, in “Social policy & administration”, 53(3), 464-477, 2019.
- Sharon, Tamar, *The Googlization of health research: from disruptive innovation to disruptive ethics*, in “Personalized medicine”, 13(6), 563-574, 2016.
- Shaw, Adrienne, *Encoding and Decoding Affordances: Stuart Hall and Interactive Media Technologies*, in “Media, Culture & Society”, 39, 592-602, 2017.
- Siles, Ignacio, Espinoza-Rojas, Johan, Naranjo, Adrián, Tristán, María F., *The Mutual Domestication of Users and Algorithmic Recommendations on Netflix*, in “Communication, Culture & Critique”, 12 (4), 499-518, 2019.

- Silverstone, Roger, *Television and Everyday Life: Towards an Anthropology of the Television Audience*, in Ferguson, Marjorie (a cura di), *Public Communication: The New Imperatives*, Sage, London 1990.
- Srnicek, Nick, *Platform capitalism*. John Wiley & Sons, 2017.
- Star, Susan Leigh, Ruhleder, Karen, *Steps Toward an Ecology of Infrastructure: Design and Access for Large Information Spaces*, in “Information Systems Research”, 7(1), pp. 111–134, 1996.
- Stark, David, Pais, Ivana, *Management algoritmico nell’economia delle piattaforme*, in “Economia & lavoro”, 56(3), 57-80, 2021.
- Surie, Aditi, Huws, Ursula, *Platformization and Informality: Pathways of Change, Alteration, and Transformation*, Cham: Springer International Publishing, 2023.
- Ticona, Julia, Mateescu, Alexandra, *Trusted strangers: Carework platforms’ cultural entrepreneurship in the on-demand economy*, in “New Media & Society”, 20(11), 4384-4404, 2018.
- Ticona, Julia, *Red flags, sob stories, and scams: The contested meaning of governance on carework labor platforms*, in “New Media & Society”, 24(7), 1548-1566, 2022.
- Trojansky, Alisa, *Towards the “Uber-isation” of Care? Platform work in the sector of longterm home care and its implications for workers’ rights*, Workers’ Group Research Report, 2020.
- van Dijck, José, Poell, Thomas, De Waal, Martijn, *The Platform Society. Public Values in a Connective World*, University Press, Oxford 2018; trad. it. *The Platform Society. Valori pubblici e società connessa*, Milano Guerini, 2019.
- van Dijk, José, *The Deepening Divide, Inequality in the Information Society*, Sage Publications, Thousand Oaks 2005.
- Venturi, Paolo, Zandonai, Flaviano (). *Imprese ibride. Modelli d’innovazione sociale per rigenerare valore*, Egea, Milano 2016.
- Visentin, Martina, *Welfare sharing: an emerging paradigm? An explorative study based on two cases*. *Sociologia del Lavoro*, 152: 139-154, 2018.
- West, Joshua H., Hall, P. Cougar, Hanson, Carl L., Barnes, Michael D., Giraud-Carrier, Christophe, Barrett, James, *There’s an app for that: content analysis of paid health and fitness apps*, in “Journal of medical Internet research”, 14(3), 2012.
- White, Ella, Terry Hanley, *Therapist + Social Media = Mental health influencer? Considering the research focusing upon key ethical issues around the use of social media by therapists*, *Counselling and Psychotherapy Research*, 23(1), 1-5, 2023.
- Wood, Alex J., Graham, Mark, Lehdonvirta, Vili, & Hjorth, Isis (2019). Networked but commodified: The (dis) embeddedness of digital labour in the gig economy. *Sociology*, 53(5), 931-950.
- Yetisen, Ali K., Martinez-Hurtado, J. L., da Cruz Vasconcellos, Fernando, Simsekler, M. Emre, Akram, Muhammad Safwan, & Lowe, Christopher R. (2014). The regulation of mobile medical applications. *Royal society of Chemistry*, 14(5), 833-840.
- Ytre-Arne, Brita, Das, Ranjana, *Audiences’ Communicative Agency in a Datafied Age: Interpretative, Relational and Increasingly Prospective*, in “Communication Theory”, 31 (4), 779-797, 2020.
- Zuboff, Shoshana, *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, Profile Books, London 2019.