

Nel nuovo capitalismo digitale un ruolo rilevante è quello delle piattaforme digitali che intermediano domanda e offerta. Uno dei campi di intermediazione è quello del lavoro, il campo che ha visto la teorizzazione della sharing economy. Su questo tema pubblichiamo un articolo di riflessione.

# Le domande (ancora necessarie) sulla sharing economy

di Davide Arcidiacono\*  
e Cecilia Manzo\*\*

## 1. Cose è la sharing economy?

Sono passati solo 3 anni da quando è stata pubblicata la copertina dell'*Economist* che titolava «The rise of the sharing economy» portando il dibattito sull'economia collaborativa all'interno del discorso pubblico. In questo lasso di tempo, come spesso accade per qualsiasi fenomeno nuovo e fortemente correlato all'innovazione tecnologica, sembra quasi essere passato un «lustro» che ha fatto della sharing economy un paradigma mainstreaming, almeno nelle narrazioni che ne danno i media o le agende dei policy maker. Tuttavia, la crescente attenzione e curiosità generata attorno questo nuovo modello di scambio non sembra sia accompagnata da sufficiente chiarezza e condivisione su cosa significhi realmente sharing economy.

La domanda, apparentemente semplice, ad oggi non ha una sola risposta. Per la maggiore studiosa sul tema, Juliet Schor (2014) è quasi impossibile trovare una definizione esaustiva perché sotto il concetto «ombrello» di sharing possiamo includere una tale varietà di pratiche e modi di scambiare beni e servizi che è difficile darne piena contezza. Lo spettro semantico in cui si muove la realtà dell'economia della condivisione oscilla, pertanto, tra imprese multinazionali con un modello di business più tradizionalmente capitalistico, orientate al profitto e basate sull'intermediazione digitale, fino a modelli assai meno convenzionali, più relazionali e solidaristici, focalizzati su scambi comunitari a livello locale. Accettare la sharing economy come ecosistema plurale significa superare la dicotomia, sempre più presente nel dibattito pubblico, tra sharing buona o cattiva, ovvero evitare di cedere nella partigianeria tra «luddisti» e «utopisti» rispetto alle sorti progressive dell'economia collaborativa.

Tecnicamente quando parliamo di economia della condivisione ci riferiamo soprattutto a forme di interazione tra pari (B2B o C2C), che hanno portato ad un rinato protagonismo di forme di scambio che hanno sempre convissuto con lo scambio di mercato (come testimoniano i primi studi sull'economia del dono). Ciò che è cambiato è la forza abilitante generata proprio dalle nuove tecnologie digitali che permetterebbe di superare quei limiti spaziali e culturali che relegavano queste forme di transazione e reciprocità alle cerchie primarie di appartenenza (i parenti, i vicini di casa, gli amici, ecc.).

Seppur nell'eterogeneità dei modelli organizzativi, la sharing possiede delle caratteristiche sue proprie, come ci ricordano due delle analiste italiane più attente sul fenomeno, Marta Mainieri e Ivana Pais (TRAILab-Università Cattolica e Col-

laboriamo, 2016): le transazioni possono anche assumere carattere monetario, ma la proprietà degli asset condivisi e la definizione dell'eventuale prezzo spetta soltanto agli user; la piattaforma non fa selezione degli utilizzatori/produttori del servizio; le relazioni sono perlopiù mediate da sistemi fiduciari basate sui rating reputazionali digitali.

Facendo propria la definizione proposta scopriremmo (con grande sorpresa di molti) che sharing economy non ha niente a che vedere con la on demand/renting economy: non riguarda quindi servizi come il car-sharing (seppure il nome ci potrebbe trarre in inganno), in quanto le transazioni hanno come oggetto asset di proprietà di un'impresa che «vende» l'overcapacity di un bene/servizio ad altri user, decidendo il prezzo e appropriandosi del tutto del valore economico generato.

La sharing economy non riguarda neppure la cosiddetta gig-economy, ovvero tutte quelle micro-prestazioni lavorative abilitate attraverso piattaforme digitali, come i servizi di food delivery come Deliveroo o Foodora.

Men che mai la sharing economy riguarderebbe piattaforme come Uber, proprio per l'insieme dei fattori escludenti prima citati, nonostante quando di si parli dei rischi dell'economia di condivisione su piattaforma si usi correntemente il termine "uberizzazione". In tutti questi casi gli scambi e i meccanismi di attribuzione fiduciaria al provider seguono prevalentemente i tradizionali meccanismi di mercato (pubblicità e reputazione del brand), mentre il modello di produzione ed erogazione del servizio continua ad essere di tipo verticale e gerarchico.

## 2. Quanto vale la sharing economy?

Una relazione del parlamento europeo (2016) stima in circa 572 miliardi di euro il valore di queste nuova economia. Secondo il rapporto di Volta (2016) l'economia collaborativa oggi rappresenta in Italia solo lo 0.2% del PIL e si stima una proiezione tra gli 8,8 e i 10,5 miliardi di euro entro il 2020.

Questo modello attraversa settori e pratiche di scambio assai meno conosciuti rispetto agli arcinoti Airbnb o Blablacar: dal digital time-banking (TimeRepublik), alle monete complementari (Sardex), al car pooling (GogoBus), ai servizi di social eating (Eatwith, Feastly, Gnammo) per concludere con la finanza collaborativa e il crowdfunding (es: Produzioni dal Basso; Rete del Dono, ecc.). In Italia, secondo i dati dalla mappatura di Collaboriamo e Università Cattolica di Milano (2016), l'offerta continua a crescere in maniera costante, soprattutto nel crowdfunding, del settore trasporti e del turismo. Per più si

tratta di micro-imprese a carattere locale, auto-finanziate, con problemi di scalabilità in termini di utenza e numero di transazioni generate. Un mercato ancora immaturo dunque.

L'economia della condivisione, in particolare in Italia, è soprattutto uno straordinario laboratorio di pratiche e imprenditorialità che sta calamitando il discorso sull'innovazione e nuovi modelli di governance, ma rimane ancora un modello in cerca della sua massa critica. Una ricerca svolta da TNS nel 2015 evidenzia come il concreto utilizzo di servizi sharing si ferma a un modesto 39% nel nostro Paese.

Certamente, ciò che emerge chiaramente dalle diverse analisi sul caso italiano è che le resistenze nei confronti della sharing economy sono ancora consistenti e ne rappresentano un elemento peculiare. Dai dati Ipsos (2014) emerge che il 58% degli intervistati, suddivisi in «distanti» (31%) e «chiusi» (27%), sono poco o per nulla interessati a questa forma di economia. Si tratta di soggetti di età compresa tra i 55 e i 64 anni, residenti al Nord, poco istruiti e appartenenti alla classe sociale medio-bassa. In particolare, il 27% del campione non si fida di Airbnb, mentre il 29% reputa Blablacar pericoloso. Infine, una ricerca condotta in Italia da SWG evidenzierebbe una maggiore disponibilità degli intervistati a condividere conoscenze e abilità professionali (circa l'80%), piuttosto che la propria casa (19%) o l'auto (34%).

Questa nuova economia intercetta in particolar modo una nuova generazione di utenti tra i 20 e i 35 anni ad alta alfabetizzazione digitale e molto istruiti che si informano prevalentemente on line, nati tra gli anni 80 e il 2000, definiti Millenials, che alcune stime ci dicono che guadagnano il 20% in meno rispetto alla generazione che li ha preceduti, a causa anche di un ingresso sul mercato del lavoro sempre più difficile e caotico, nonché per la natura frammentata (spesso precaria) dei loro percorsi di carriera.

Questi clienti della sharing economy utilizzerebbero questi servizi-piattaforma per soddisfare i loro bisogni di consumatori affluenti ma con una capacità di spesa variabile, e al tempo stesso come strumento di integrazione del reddito. Sono appunto dei prosumers (pro-ducer + consumers), figure ibride tra lavoro e consumo, tra professionismo e hobbyismo (qualcuno li chiama ProAM o professional amateur).

Secondo i dati forniti, ad esempio, da Airbnb (2016) sui propri host in Italia si evince che nelle maggiori città in cui il servizio è presente, questi percepiscono un'integrazione al reddito in media di 2.300 euro anno, che arrivano a 6.300 euro in città come Firenze con un turismo fortemente destagionalizzato.



### 3. Ma allora, quanto è importante regolare la sharing economy?

I rischi che potrebbero originare dall'economia della condivisione sono intrinseci ai processi di trasformazione che ne hanno determinato l'ascesa (velocità del cambiamento tecnologico, fluidità del mercato del lavoro, crisi della capacità di spesa, riduzione dei sistemi di welfare pubblico).

Ciò ha portato l'economia della condivisione a svilupparsi negli interstizi lasciati liberi dalla regolazione rendono alquanto problematica e sfidante l'azione dei policy maker sul tema. In particolare, si possono distinguere cinque profili di criticità:

- in termini di tutela dei consumatori: eliminando i confini tra produzione e consumo viene meno un capisaldo del sistema di regolazione europeo, ovvero la separazione tra regimi di protezione tra consumatore finale e consumatore professionista. Ciò fa sì che alcune delle norme del Codice del Consumo teoricamente non si potrebbero applicare ad alcune fattispecie dell'economia collaborativa;

- in termini di tutela del lavoro: non solo si ripropongono in parte i problemi di carattere definitorio (alcuni user di piattaforme in specifiche categorie di servizi difficilmente rientrano nelle nostre categorie giuridiche di lavoratore). Inoltre, molte delle prestazioni erogate sono pagate al di fuori dei minimi tabellari, generando una concorrenza sleale sul mercato del lavoro legale e una strategia al ribasso delle imprese nella remunerazione della forza lavoro, mentre gli user/lavoratori non godrebbero di alcun sistema di tutele approntato dal diritto del lavoro per i subordinati. Infine, vi sarebbe un ulteriore rischio di overworking poiché alcune di queste prestazioni, basandosi sul rating dei altri utenti, giustificerebbero nuove forme di servilismo «user driven»;

- in termini di trasparenza: il sistema degli algoritmi reputazionali è un sistema opaco e non è controllato direttamente dagli utenti, pertanto può essere manipolabile da chi gestisce la piattaforma;

- in termini di concorrenza: i servizi collaborativi proprio perché sono gestiti direttamente dagli utenti in maniera non professionale, permette-

rebbero alle piattaforme che abilitano le transazioni di scaricare o di evitare i costi e gli oneri della regolazione applicati ai tradizionali servizi di mercato. Ad esempio, un ristorante deve rispettare da un punto di vista regolativo (ad esempio il rispetto delle norme HCCP, oppure la presenza di un bagno per disabili; ecc.) e in termini di tassazione dei vincoli a cui invece non è sottoposta una piattaforma di social-eating, che può offrire un servizio simile ad un prezzo assai più competitivo di quello di mercato, generando così una forma di concorrenza sleale;

-in termini di accesso: alcune persone sono escluse dal servizio (anziani, disabili, ecc.) o comunque hanno più limitate possibilità di avvantaggiarsene, sia per problemi culturali o infrastrutturali, oppure possono essere discriminate nel godimento del servizio, come è successo in alcuni casi di discriminazione razziale con Airbnb o con alcune piattaforme di digital banking negli Usa. Tali criticità hanno portato il regolatore ad interessarsi sempre più dell'economia della condivisione prevedendo soluzioni diverse: da forme di autoregolamentazione che le singole piattaforme si sono date prevedendo altresì strumenti a garanzia degli utenti attraverso una copertura assicurativa; a forme di sperimentazione regolativa concordata a livello locale tra attore pubblico e la piattaforma, al fine di individuare caso per caso e in maniera adattiva le formule normative più idonee; fino a forme di regolazione top down, in cui il soggetto istituzionale si è incaricato di provvedere ad un sistema regolativo univoco e capace di comprendere quanto e più possibile le diverse fattispecie che rientrano nell'economia collaborativa. È evidente che un simile percorso verso la regolazione deve potersi basare su uno standard condiviso di cosa intendere per economia collaborativa, ed avere dati più chiari sull'impatto socio-economico della stessa. Per quanto il dibattito della sharing economy sia fuori dalla nicchia che la pratica, entrambi questi presupposti mancano, determinando il rischio di una regolazione inefficace o persino controproducente.

Alcune di queste perplessità, sono state espresse da Guido Smorto, ordinario di diritto privato comparato presso l'Università di Palermo, che ha lungo studiato la questione della regolazione della sharing economy e che recentemente si è espresso in merito al progetto di legge sul tema presentato in Parlamento. Il giurista ha messo in evidenza come l'attuale disegno di legge, anticipando Bruxelles, rischia di

delimitare un quadro giuridico assai difforme da quello comunitario, di cui, tra le altre cose, viola alcune norme, riguardo ad esempio alla prestazione e al diritto di stabilimento (artt. 49 e 56 TFUE), ponendosi in contrasto con la Direttiva sui Servizi (2006/123/CE). Inoltre, continua Smorto, l'attuale disegno normativo non affronta di fatto la questione del rapporto tra lavoro/consumo, così come la questione della responsabilità delle piattaforme nella tutela degli utenti.

### 4. Lavoro e sharing economy: a che ora finisce il lavoro? E dove?

Le trasformazioni indotte dalla crisi economica, dall'innovazione tecnologica e da nuove i cambiamenti delle abitudini sociali, come abbiamo detto, hanno determinato l'emergere di forme di regolazione che configurano nuove logiche di integrazione e radicamento dell'economia nella società basate sulla collaborazione e la condivisione.

Queste forme di regolazione si fondano su nuove organizzazioni e su nuovi modelli organizzativi. La metafora che meglio permette di rappresentarle è la piattaforma, evoluzione del concetto di rete che per più di vent'anni ha ispirato i modelli organizzativi aziendali. L'impresa non eroga direttamente servizi ma disegna (e più in profondità costruisce) l'ambiente in cui avvengono le interazioni.

La piattaforma tecnologica, laddove presente, è solo uno strumento, rappresenta la parte visibile di un modello che ridisegna i processi organizzativi e la catena del valore. Esempi di queste strutture sono nate nella produzione di software con il movimento open source ma si possono ormai trovare in tutti i settori: sono presenti nella finanza, con crowdfunding; nell'educazione, con le piattaforme di social learning; nella mobilità, con la diffusione di car sharing e car pooling; nel lavoro, con la diffusione di coworking e makers space; e nell'ospitalità, dallo scambio casa al couchsurfing. In questi ambienti, quello che conta non sono tanto le caratteristiche (sesso, età, titolo di studio) quanto le performance professionali espresse all'interno dello spazio relazionale della piattaforma. Nelle prossime pagine non ci soffermeremo ad analizzare l'effetto di tutte le piattaforme (di cui si occupa la gig-economy) sul mercato del lavoro, ma delle sole tec-



nologie che e fruttano i meccanismi di interazione che rispondono alla definizione di economia della condivisione. Per chiarire maggiormente la differenza usiamo ad esempio di Foodora le cui rivendicazioni dei fattorini occupano le colonne dei quotidiani italiani e non solo. In questo caso la piattaforma è lo strumento ma il tipo di servizio offerto non prevede un sistema di condivisione o collaborazione ma risponde al più tradizionale sistema dei pony express, che, almeno fino a qualche settimana fa, nessuno ha mai definito parte della sharing economy.

Negli ultimi anni la crescita della economia collaborativa ha posto interessanti questioni sia sul rapporto tra distruzione di valore nei settori tradizionali e creazione di nuovo valore, che la definizione di una nuova cittadinanza «produttiva», oltre che attiva, fino alla necessità di ripensare il sistema regolativo del lavoro.

L'Eurofound, attraverso una mappatura condotta nel 2015, mostra l'emergere in Europa l'emergere di nuove tendenze occupazionali (crowd-employment, collaborative employment, portfolio work, job sharing, etc.) basate sulla logica delle condivisioni risorse materiali e immateriali, sulla logica dell'accesso e su relazioni peer-to-peer, anche al di fuori di logiche professionali, con la caduta dei confini tra datori di lavoro, lavoratori, consumatori e produttori. Dalla mappatura emerge che un elemento comune alla maggior parte dei lavori è la flessibilità. Un ulteriore elemento che caratterizza il lavoro dell'economia collaborativa.

Le nuove forme di professionismo della sharing economy che sembrano ancora sfuggire al raggio di azione delle robuste politiche del lavoro. Come afferma il rapporto di ricerca dell'Eurofound, la buona parte delle nuove forme di occupazione non hanno una base giuridica e non rispondono ad una forma di contrattazione collettiva. Possiamo affermare che queste sembrano designate più in risposta a esigenze contingenti che ad una vera e propria strategia di pianificazione del mercato del lavoro, facendo emergere nuove forme di professionismo come sono un ibrido tra nuove forme contrattuali, utilizzo di risorse sottoutilizzate, consumo collaborativo e volontariato. Un ibrido che si intreccia con tre concetti: reputazione, flessibilità, comunità.

*Dal diploma alla stellina?* Le organizzazioni collaborative digitali hanno modificato profondamente il ruolo delle credenziali formali (come i titoli di studio) e delle credenziali informali (come la reputazione) negli ambienti lavorativi.

La reputazione è la credenziale (informale) utilizzata per creare fiducia tra sconosciuti, che abilita pratiche di scambio fino a oggi confinate alle relazioni con parenti e amici, ed è spesso rappresentata da un sistema di stelle e di recensioni

#### Riferimenti bibliografici

Aloisi A. (2016), *Lavorare oggi*, <http://www.iltascabile.com/societa/lavorare-oggi/>

Airbnb (2016), *Fattore sharing: l'impatto economico di Airbnb in Italia*, Milano.

Economist (2015), *Workers on tap*, <http://www.economist.com/news/leaders/21637393-rise-demand-economy-poses-difficult-questions-workers-companies-and>

Eurofound (2015), *New forms of employment*, <https://www.eurofound.europa.eu/it/publications/report/2015/working-conditions-labour-market/new-forms-of-employment>

European Parliament (2016), *The Cost of Non Europe in the Sharing Economy*, Bruxelles

Ipsos (2014), *La sharing economy e gli italiani*, Milano.

Schor J. (2014), *Debating sharing economy*, in Great Transition Initiative, <http://www.greattransition.org/>

Smorto G. (2016), *Cinque osservazioni (e una proposta) sullo Sharing Economy Act presentato alla Camera*, <http://www.collaboriamo.org/>

TNS, (2015), *Sharing economy italiana: chi, cosa, quanto... quando e dove?*, Milano.

TRAILab-Università Cattolica e Collaboriamo (2016), *III Mappatura piattaforme sharing in Italia*, Milano.

Volta (2016), *Sharing economy. Un'occasione da condividere*, Volta Paper 05, Milano.

che prevedono un interazione online tra domanda (lavoratore) e offerta (cliente).

L'importanza della reputazione non è una novità nel mercato del lavoro ma la parcellizzazione dei lavori aumenta le occasioni di reclutamento, le possibilità di scelta e allo stesso tempo l'accumulo delle «stelline». Tradizionalmente, la reputazione è stata considerata un asset intangibile, difficilmente misurabile.

La nascita e la crescente popolarità dei social media (blog, siti di social network) rappresenta un elemento di discontinuità, in quanto ha favorito la diffusione di sistemi informativi che facilitano il processo di emersione della reputazione all'interno delle nuove organizzazioni collaborative digitali per le sue stesse caratteristiche: la trasparenza, il comportamento è visibile a tutti; la responsabilità, veicolata da un meccanismo di premi e punizioni e l'interconnessione, dal momento che la reputazione viene veicolata attraverso i legami sociali.

È interessante osservare che questo meccanismo è in grado di contenere fenomeni di discriminazione statistica: quello che conta non è chi sei o da dove vieni ma le tue performance professionali all'interno della stessa piattaforma. Sarà interessante osservare se la diffusione dei social media potrebbe facilitare un passaggio di potere e influenza dalle persone che dispongono un potere simbolico (il datore di lavoro) a quelle che dispongono di alta reputazione e reti sociali funzionali alla diffusione delle informazioni e alla creazione di fiducia.

*Quando finisce il lavoro?* La dimensione digitale del lavoro pone un altro problema: flessibilità contro autonomia. L'estrema flessibilità che offrono i lavori della sharing economy permettono ai lavoratori svariate possibilità di organizzare il lavoro, compatibilmente alla vita familiare, o ne caso di «pachworker» di conciliare le varie attività lavorative fra loro. Il punto che qui si solleva è una flessibilità che può portare ad una scarsa autonomia. Infatti, più sei offline meno interagisci con la community di riferimento ma anche con i potenziali clienti ed allo stesso tempo meno vieni valutato e soprattutto meno guadagni. Come osserva l'Economist (2015) le persone per lavorare nella economia on-demand devono padroneggiare diverse competenze se vogliono sopravvivere, questo lo fanno educando se stessi ma anche l'abilità di saper vendere le proprie competenze e servizi attraverso social media, trasformandosi in un brand di se stessi (You Inc.).

*Dove finisce il lavoro?* I luoghi di lavoro cambiano in particolare nei lavori della sharing economy dove il proprio appartamento, luogo privato che delineava i confini fisici tra la vita privata e non lavorativa, diventa fonte di reddito ed un vero e proprio luogo di lavoro.

Un passaggio che avviene attraverso la camera messa a disposizione su AirBnB o la tavola dove si organizzano cene attraverso Gammò.

Non solo spazi privati che diventano spazi di lavoro (abbattendo qualsiasi confine della separazione degli spazi di vita lavorati e privata) ma è il lavoro stesso che attraverso diversi «luoghi» della vita del lavoratore della sharing economy e lo fa attraverso gli strumenti delle «work extending technology» (Wet), che consentono una connessione continua in luoghi privati o «luoghi terzi» tra casa, lavoro e il supermercato. Questi luoghi che difficilmente possono essere definiti «luoghi passerella» che non sempre corrispondono ad uno spazio fisico definito, come nel caso dei Coworking (luoghi di lavoro condiviso e temporaneo), ma possono anche avere uno luogo virtuale dove i nuovi lavoratori passano del tempo e condividono esperienze e idee progettuali.

Questi «luoghi passerella» oltre a abbattere i confini tra vita privata e lavorativa, spostano il collettivismo, che prima trovavamo nei luoghi di lavoro e nelle associazioni di rappresentanza dei lavoratori, in relazioni esterne che spesso non hanno uno spazio fisico condiviso ma che si basano sulla costruzione di legami scelti e di reti sociali online. Per rispondere alla domanda iniziale: non sappiamo dove finisce il lavoro, ma possiamo osservare che il tanto dibattuto telelavoro o smart-working ha assunto una diventata una realtà concreta e non ancora regolata. Le criticità sollevate sul tema non si fermano alla sola flessibilità, alle dinamiche reputazionali o ai luoghi e tempi di lavoro. «Il lavoro c'è e non si vede», afferma Antonio Aloisi, Università Bocconi, in un recente articolo sul tema dove evidenzia l'invisibilità, nelle nuove forme di lavoro: a) dei compiti routinari e atomizzati svolti dai precari digitali (e non da algoritmi a cui ormai si affidano ruoli manageriali); e b) della relazione tra le piattaforme che consentono l'incontro tra chi ha bisogno di una forza lavoro mobile e chi affitta tempo e competenze, rispondendo a una notifica sul cellulare.

Le posizioni più ottimiste sottolineano come questi lavori offrano: nuove occasioni di lavoro, ottime forme di integrazione del reddito, maggiore scelta ai consumatori, la possibilità ai lavoratori di lavorare quando e dove vogliono. Ed inoltre l'intera società ne trae vantaggio in quanto vengono messe a frutto risorse prima inattive o sotto utilizzate.

Detto questo non si può non osservare la zona grigia della regolazione del «lavoro sharing» dove i lavoratori che decidono di sfruttare i benefici dei nuovi lavori con la «rinuncia» alla bassa (o insistente) protezione sociale e alle garanzie pensionistiche. Il meccanismo tende a far ricadere sul singolo individuo i rischi lavorativi e che sposta o non determina forme collettivismo.

\*Università Cattolica del Sacro Cuore

\*\*Università degli Studi di Firenze