



**Piattaforme, imprese e lavoro  
nel mercato della ristorazione,  
del turismo e dei trasporti in Italia**

**I risultati dell'Indagine Inapp DPS**

***Executive Summary***

***Maggio 2024***

## **Presentazione\***

Il rapporto è il risultato di un filone di ricerca sviluppato al fine di analizzare il cambiamento in atto prodotto dalla tecnologia digitale nel mercato dei beni e servizi offerti dalle imprese dei settori della ristorazione, del turismo e del trasporto su gomma. In particolare, si analizza il cambiamento generato dall'inserimento nel mercato di nuovi operatori economici, cui si fa riferimento con il termine 'piattaforme digitali di transazione', e dei servizi da loro offerti, di cui l'intermediazione commerciale rappresenta l'attività più evidente, ma non l'unica. Il rapporto mira a suscitare interesse per almeno tre motivi:

- 1) aiuta a fare luce sugli aspetti definatori del vario universo delle piattaforme digitali;
- 2) descrive gli obiettivi e le finalità di un'indagine progettata e realizzata da Inapp;
- 3) offre uno spaccato analitico originale su alcuni dei settori economici (ristorazione, turismo e trasporto su gomma) maggiormente coinvolti dalle dinamiche legate alle piattaforme digitali di transazione e che interessano quotidianamente la vita e le esperienze di buona parte della cittadinanza.

L'oggetto di transazione sotto osservazione in questa ricerca sono i beni e servizi. Gli operatori digitali che intermediano questo tipo di transazioni sono quelli che generano potenzialmente il maggiore impatto sociale ed economico e, per tale motivo, sono stati maggiormente oggetto di misurazione statistica. In tale prospettiva, il tema chiave dell'indagine attiene non tanto alle caratteristiche dei beni o servizi intermediati, o a quelle dei clienti cui sono destinati, ma alle caratteristiche delle imprese che utilizzano i servizi di intermediazione e al tempo stesso forniscono prodotti e servizi: le imprese dei tre settori della ristorazione, del turismo e del trasporto su gomma in Italia.

Il rapporto è strutturato in tre capitoli. Il primo capitolo propone una tassonomia delle piattaforme digitali, inquadra il fenomeno nel più ampio scenario dell'economia digitale, ne evidenzia potenzialità e limiti, con riferimento agli attori coinvolti nelle dinamiche di mercato, piattaforme, imprese e lavoratori, e mette a fuoco i tre settori economici oggetto dell'indagine. Il secondo capitolo presenta la metodologia d'indagine, le domande formulate e le caratteristiche della popolazione da cui è stato estratto il campione. Il terzo capitolo presenta i principali risultati dell'Indagine Inapp DPS, sia dal lato imprese sia dal lato piattaforme, e affronta l'analisi degli effetti dell'intermediazione delle piattaforme digitali di transazione sulle performance e sull'organizzazione del lavoro nelle imprese dei settori del turismo, della ristorazione e del trasporto su gomma, nei mercati di riferimento.

---

\* Il presente documento fornisce una sintesi dei contenuti del report: Deidda M. (a cura di) (2024), Piattaforme, imprese e lavoro nel mercato della ristorazione, del turismo e dei trasporti in Italia. I risultati dell'Indagine Inapp DPS, Inapp Report n. 48, Roma, Inapp.

La pubblicazione raccoglie i risultati dell'indagine sull'economia delle piattaforme digitali condotta dal Gruppo di ricerca della Struttura Mercato del lavoro dell'Inapp (Responsabile Manuel Marocco) in collaborazione con Istat, Università La Sapienza di Roma e Università di Bari ed è finanziata con fondi istituzionali a valere sul progetto del Piano di attività triennale PTA-Inapp 2024-2026: "Platform work e crisi del lavoro salariato. Caratteristiche, struttura, tendenze e prospettive delle piattaforme digitali di lavoro".

## Obiettivi

La ricerca analizza i dati raccolti dall'Inapp sulla produzione e il lavoro nelle 300 mila imprese che impiegano 1,8 milioni di lavoratori e operano in Italia nei settori del turismo, della ristorazione e dei trasporti su gomma, con l'obiettivo di conoscere e poter descrivere i cambiamenti intervenuti nel modello di organizzazione delle imprese che utilizzano le piattaforme digitali per la vendita dei loro prodotti e servizi, rilevando parimenti le caratteristiche sia delle imprese che usano le piattaforme sia di quelle che non le utilizzano.

La ricerca affonda le radici nei precedenti studi avviati in Inapp dal 2017 e finalizzati ad analizzare e conoscere il fenomeno delle piattaforme digitali e monitorare il cambiamento prodotto sulle caratteristiche del tessuto produttivo e del mercato del lavoro nel nostro Paese. Il progetto di ricerca prevedeva fin dall'inizio la realizzazione di un'indagine campionaria rappresentativa delle società di persone e di capitali attive nei settori dei servizi.

L'indagine è stata rivolta a un campione di oltre 40 mila imprese, rappresentativo delle circa 300 mila imprese che operano in Italia nei settori del turismo, della ristorazione e del trasporto su gomma, individuati come settori di attività economica con un'elevata intensità di imprese che operano come fornitori di piattaforme digitali. L'Inapp ha condotto, tra marzo e settembre del 2022, l'Indagine Inapp DPS 2022, sull'economia delle piattaforme digitali in Italia (Digital Platform Survey 2022) [Digital Platform Survey \(DPS\) - Inapp](#).

## Metodologia

È stato preliminarmente necessario procedere ad uno sforzo di definizione del fenomeno dell'economia delle piattaforme e alla classificazione e selezione, al suo interno, del tipo di transazioni (commerciali, finanziarie) da osservare tra quelle che si realizzano ogni giorno in questi mercati tra piattaforme digitali e imprese. Si è quindi scelto di restringere il campo (con il massimo rigore che la metodologia ha consentito) agli scambi tra le imprese e le piattaforme che in letteratura sono chiamate 'piattaforme di transazione': quelle, cioè, che realizzano, principalmente, attività di intermediazione commerciale a scopo di lucro (*for profit*) tra fornitori di beni e servizi (nell'indagine Inapp DPS: le imprese utilizzatrici dei servizi di intermediazione offerti dalle piattaforme) e clienti consumatori (*business to consumers, B2C*). Il Questionario è stato costruito perché fosse resa più facile possibile una chiara auto-identificazione dei rispondenti come fornitori di piattaforme digitali.

L'indagine si fonda su un questionario somministrato con tecnica CAWI (Computer Assisted Web Interview) per rilevare le caratteristiche sia delle imprese che utilizzano le piattaforme digitali sia di quelle che non le utilizzano. Le domande del questionario coprono un periodo di riferimento ampio per poter disporre di informazioni sulle imprese relative anche alla fase pre-pandemica. Tuttavia, per limitare il carico statistico sulle imprese, alcuni quesiti limitano l'intervallo temporale di osservazione al solo biennio 2020-2021.

Il questionario è stato strutturato in otto distinte sezioni: A) Anagrafica; B) Dati di bilancio; C) Mercati e piattaforme digitali; D) Ristorazione; E) Turismo e servizi; F) Trasporto su gomma; G) Personale; H) Orario di lavoro e cassa integrazione.

Le informazioni fornite dalle imprese intervistate, negli oltre 40 mila questionari validi compilati, sono state raccolte in un data base, la cui elaborazione e analisi costituisce l'oggetto del presente rapporto.

## **Risultati**

Le imprese dei settori del turismo, della ristorazione e dei trasporti terrestri che utilizzano in Italia le piattaforme digitali di transazione per la vendita dei loro prodotti e servizi sono il 19,4% (58.092) delle 298.991 imprese operanti nel periodo osservato. Nel settore del turismo si registra la maggiore diffusione nell'utilizzo delle piattaforme digitali con una percentuale di imprese utilizzatrici del 42,1%, pari a 38.615 imprese su 91.792 imprese operanti nel settore.

Il fatturato intermediato dalle piattaforme digitali rappresenta quasi un quinto dei ricavi nelle imprese utilizzatrici della ristorazione e dei trasporti su gomma, e intorno alla metà del giro d'affari in quelle del settore del turismo, nel biennio 2020-2021. Le commissioni richieste ammontano mediamente al 16,5% del fatturato intermediato dalle piattaforme digitali nel 2020, e al 16,7% nel 2021. I contratti stipulati dalle imprese utilizzatrici con le piattaforme prevedono nel 46,8% dei casi clausole di dipendenza dell'impresa dalla piattaforma per l'incasso dei pagamenti, mentre nel 46,1% dei casi consentono l'incasso diretto dalla clientela.

I tre settori considerati sono tra quelli dove l'economia delle piattaforme ha attecchito più rapidamente. Nel settore dell'ospitalità, la quasi totalità degli operatori utilizza piattaforme digitali pur in un'ottica di promozione e vendita multicanale, ovvero non rinunciando a curare la propria rete di clientela e, spesso, le prenotazioni e vendite attraverso, ad esempio, il proprio sito web. Risulta elevato anche l'utilizzo delle piattaforme digitali da parte dei ristoratori che offrono cibo d'asporto mediante le società di *food delivery* e le società di trasporto su gomma. Processi concentrati in un numero limitato di operatori di grandi dimensioni e con una capacità operativa multinazionale: una sorta di regola dei '3 operatori leader' domina i tre settori considerati. Tutte le piattaforme leader rilevate nei tre settori dell'indagine Inapp sono imprese multinazionali che operano su scala globale. Il mercato mantiene ancora opportunità di business per operatori italiani specializzati per prodotto e dimensione territoriale. Le piattaforme per la promozione turistica a livello regionale e sub-regionale sono un caso significativo, in tal senso, con alcuni esempi di successo anche su scala internazionale.

L'indagine Inapp DPS, oltre a consentire una misurazione del volume finanziario delle transazioni, degli attori coinvolti e delle caratteristiche economiche e organizzative delle imprese che utilizzano le piattaforme digitali nei settori considerati, fornisce chiavi

interpretative originali sull'influenza delle piattaforme nelle strategie delle imprese italiane, ovvero sulla loro capacità e possibilità di sfruttare le opportunità offerte da questa componente della trasformazione digitale. I dati raccolti dall'Inapp sull'organizzazione del lavoro nelle 300 mila imprese che impiegano 1,8 milioni di lavoratori, nei tre settori in entrambe le tipologie di imprese, digitalizzate e non, sembrano evidenziare che nelle imprese che utilizzano le piattaforme digitali l'organizzazione del lavoro si muova su scala più ampia e articolata, flessibile nel ricorso alle varie forme di lavoro autonomo rispetto alle imprese che utilizzano canali tradizionali di vendita, nelle quali, invece, appaiono predominanti altre figure, quali: imprenditori, familiari, soci e soci di cooperativa. Le differenze in parte sono spiegabili con la maggiore dimensione organizzativa nelle imprese che utilizzano le piattaforme digitali, tale da consentire di sfruttare meglio i margini offerti dalla flessibilità del lavoro, sia utilizzando forme contrattuali di lavoro diverse per tipologia e durata, sia modulando l'orario di lavoro.

Durante la pandemia da Covid-19, oltre la metà delle imprese ha fatto ricorso ai vari tipi di cassa integrazione. Una quota elevata sia tra le imprese del turismo (circa la metà), che tra quelle della ristorazione (72%). La quota di chi dichiara di aver fatto ricorso agli ammortizzatori sociali risulta inoltre più alta tra le imprese che utilizzano le piattaforme digitali. Dopo il picco di pandemia, nel 2021, il numero medio di ore lavorate per dipendente nelle imprese dei trasporti e della ristorazione che utilizzano le piattaforme digitali registra la crescita maggiore (rispettivamente +29,7% e +14,5%), con una dimensione media del numero di ore lavorate che risulta complessivamente molto più elevata (circa il triplo) rispetto al valore rilevato nelle imprese che utilizzano gli altri canali di vendita.

## **Conclusioni**

La digitalizzazione ha un impatto su occupazione, dinamiche salariali e condizioni di lavoro. Il cambiamento sta influenzando le economie globali e mette alla prova i regimi di concorrenza nei mercati e i sistemi di regolamentazione di protezione sociale in tutte le democrazie avanzate. Lo shock pandemico ha accelerato il cambiamento e la trasformazione strutturale già in atto dell'economia e del lavoro e l'Italia, che per prima ha dovuto fronteggiare le conseguenze del diffondersi dell'epidemia da Covid-19, ha anche sperimentato l'accelerazione della diffusione della digitalizzazione. Il fatto che il periodo cui si riferiscono i dati raccolti dall'indagine racchiuda la pandemia da Covid-19, rende l'indagine Inapp una fonte unica per ricchezza informativa su quanto accaduto nei tre settori di attività economica. Una banca dati della memoria sugli effetti delle misure adottate dal Governo per il contenimento dell'epidemia, ma anche sulle opportunità offerte dall'avvento delle piattaforme digitali. In particolare per quanto riguarda il settore della ristorazione.

L'indagine getta una luce sulle opportunità che l'economia delle piattaforme digitali offre alle imprese in termini di ampliamento e diversificazione delle quote di mercato, riorganizzazione della produzione, della pubblicità e del marketing. Mette in guardia però sui fattori di rischio che possono derivare da una dipendenza tecnologica e finanziaria

dell'impresa dalla piattaforma, come canale di vendita, e dallo squilibrio di potere che si può creare nel mercato. Offre indicatori sugli assetti di potere e sulle relazioni tra la conoscenza e l'utilizzo di tecnologie digitali, le diverse forme di organizzazione e la loro distribuzione nel mercato, e la capacità di condizionare la dinamica del prodotto, la quota di mercato e la forza lavoro impiegata. Tutte le piattaforme leader da cui dipendono le imprese nei tre settori dell'indagine Inapp sono imprese multinazionali non italiane. Si tratta di considerazioni altrettanto utili al policymaker di quelle che hanno portato la Commissione europea a proporre una direttiva europea relativa al miglioramento delle condizioni di lavoro per i lavoratori delle piattaforme e che potrebbero portare ad una migliore tutela della concorrenza tra le imprese e con le piattaforme digitali.

L'Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche (INAPP) è un ente pubblico di ricerca che si occupa di analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro, delle politiche dell'istruzione e della formazione, delle politiche sociali e, in generale, di tutte le politiche economiche che hanno effetti sul mercato del lavoro. Nato il 1° dicembre 2016 a seguito della trasformazione dell'Isfol e vigilato dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, l'Ente ha un ruolo strategico – stabilito dal decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 – nel nuovo sistema di governance delle politiche sociali e del lavoro del Paese. L'Inapp fa parte del Sistema statistico nazionale (SISTAN) e collabora con le istituzioni europee. È Organismo Intermedio del Programma nazionale Giovani, donne e lavoro 2023-2026 del Fondo sociale europeo, delegato dall'Autorità di Gestione all'attuazione di specifiche azioni, ed è Agenzia nazionale del programma comunitario Erasmus+ per l'ambito istruzione e formazione professionale. È l'ente nazionale all'interno del consorzio europeo ERIC-ESS che conduce l'indagine European Social Survey. L'attività dell'Inapp si rivolge a una vasta comunità di stakeholder: ricercatori, accademici, mondo della pratica e policymaker, organizzazioni della società civile, giornalisti, utilizzatori di dati, cittadinanza in generale.

INAPP

Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche

Corso d'Italia, 33 – 00198 Roma

Tel. +39 06854471

[www.inapp.gov.it](http://www.inapp.gov.it)

