



Treballar a les plataformes digitals què sabem sobre salut i seguretat?

Resultats del Projecte GIG-OSH



Autors:

Mireia Julià Pérez (Investigadora Principal HMRH)
Eva Padrosa Sayeras
Sandra Verdaguer Johé
Edgar Vicente Castellví

Joan Benach De Rovira (investigador principal de la UPF)
Francesc Xavier Belvis Costes
Mariana Gutiérrez-Zamora Navarro
Ferran Muntané Isart

Amb la col·laboració d'Astrid Escrig Piñol, Naiana Pastrana Batalla i totes les persones que han participat al projecte.

Alguns drets reservats

© 2025, Hospital del Mar Research Institute i Universitat Pompeu Fabra.



Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons.

Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor o els autors i l'editor, i no se'n faci un ús comercial de l'obra original ni es creïn obres derivades.

La llicència completa es pot consultar a la pàgina web de [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

1a edició: Barcelona, octubre de 2025.

Disseny i maquetació de l'informe: Andrea Barbiero | Co-Salud

Projecte finançat per la Unió Europea NextGenerationEU/PRTR i per MICIU/AEI (10.13039/501100011033), corresponent a l'Hospital del Mar Research Institute (HMRI) (PCI2022-134969-2) i Universitat Pompeu Fabra (UPF)-P22.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	6
1.1. Transformació del mercat laboral i nous desafiaments	6
1.2. Una nova manera de treballar, quins són els nous riscos?	6
1.3. Per què s'ha de repensar la salut laboral en aquest nou context?	7
2. EL PROJECTE GIG-OSH: UNA MIRADA EUROPEA SOBRE LA SALUT LABORAL A LES PLATAFORMES	8
2.1. Origen i objectius del projecte	8
2.2. Una mirada europea i comparada	9
2.3. Metodologia de recerca: enfocament mixt i col·laboratiu	10
3. RERE LES DADES: QUI SÓN I COM TREBALLEN	14
3.1. Coneixent els qui treballen en l'economia de plataformes	14
3.2. Ingressos, temps i diversificació: la flexibilitat que no sempre garanteix estabilitat	17
3.3. Contractes, seguretat i protecció	20
3.4. Riscos laborals i salut	21
3.5. Benestar psicològic: quan la incertesa és la norma	25
4. VEUS DE LES PLATAFORMES: LA VEU DELS TREBALLADORS I TREBALLADORES DEL MÓN DIGITAL	26
4.1. Trajectòries laborals a l'economia de plataformes: entrada i permanència	26
4.2. La incertesa com a condició estructural	28
4.3. Estratègies d'afrontament: sobre treball i autoexplotació	30
4.4. Conseqüències per a la salut física i mental del (sobre)treball en plataformes	31
4.5. L'atrapament a l'economia de plataformes: la roda invisible	32
5. VEUS DEL CONTEXT INSTITUCIONAL: MIRADES TÈCNIQUES SOBRE EL TREBALL EN PLATAFORMES	34
6. TREBALL EN PLATAFORMES: POLÍTIQUES, REGULACIÓ, EL QUE ESTÀ EN JOC	37
7. REFLEXIONS DESPRÉS DE L'ALGORITME: IMAGINAR FUTURS DEL TREBALL DIGITAL	40

RESUM EXECUTIU

El treball en plataformes digitals s'ha convertit en un dels fenòmens que més profundament ha transformat les relacions laborals de la darrera dècada a tot el món, alterant les maneres de produir, organitzar i viure la feina. Aquest informe, resultat del projecte europeu **GIG-OSH (Nous reptes per a la seguretat i la salut laboral en temps de transformació digital a Europa)**, ofereix una mirada integral sobre com aquestes noves formes de feina incideixen en la salut, la seguretat i el benestar de les persones que les sostenen. Mitjançant un enfocament comparatiu, s'analitzen els riscos, les condicions laborals i els desafiaments que planteja un model de treball intervingut per algorismes i tecnologies digitals.

El document convida el lector a recórrer les múltiples dimensions d'un fenomen en expansió que combina la flexibilitat i l'autonomia amb la precarietat i la incertesa. Als seus capítols s'exploren els canvis estructurals del mercat laboral, els riscos emergents per a la salut física i mental, les experiències dels qui treballen en plataformes, i les tensions que travessen les institucions encarregades de garantir la seguretat i el benestar laboral. A través d'una narrativa sustentada en dades, veus i evidències comparades, l'informe busca contribuir a la comprensió d'un ecosistema laboral en transformació ràpida i a la reflexió sobre com garantir drets i salut en aquest nou context.

El projecte GIG-OSH combina una **metodologia mixta i col·laborativa** que integra anàlisis quantitatives i qualitatives a diferents països europeus. Les enquestes fetes a gairebé quatre mil persones treballadores permeten caracteritzar les condicions d'ocupació, els ingressos, els riscos i la salut percebuda, mentre que les entrevistes en profunditat a treballadors/es, sindicats, representants institucionals i gestors de plataformes aporten una visió més humana i contextual de les experiències laborals. Aquesta combinació de dades permet identificar tant patrons comuns com especificitats nacionals, oferint una lectura àmplia i comparada sobre com la digitalització està redefinint els límits del treball i la protecció social.

Els resultats mostren diferències significatives entre modalitats: el treball presencial s'associa a una exposició més gran a riscos físics i dependència econòmica, mentre que el remot presenta riscos vinculats a l'aïllament, la fatiga mental i la sobreexposició digital. En tots dos casos, s'observa una tendència a la inestabilitat i la manca de protecció, acompanyada d'estratègies individuals d'excés de càrrega de treball, autoexplotació i disponibilitat constant que conformen allò que l'estudi anomena una "economia del cansament digital". A través dels testimonis recollits, es posa de manifest la tensió entre la promesa d'autonomia i la realitat del control algorítmic, una dinàmica que moltes persones descriuen com estar atrapades en una roda invisible, on cada esforç per millorar la situació reforça el cicle de precarietat.

L'informe també incorpora les veus d'actors institucionals —inspectors de treball, sindicats i responsables de polítiques públiques— que analitzen els límits dels marcs reguladors actuals i la necessitat d'adaptar-los a un entorn laboral deslocalitzat i intervingut per la tecnologia. L'aparició de noves normatives, com l'anomenada Llei Rider a Espanya o la futura Directiva Europea sobre treball en plataformes, marca un avenç important, encara que persisteixen desafiaments en matèria de formació preventiva, cobertura sanitària i transparència algorítmica.

En aquest sentit, estudiar la salut laboral en el nou context digital no és només un exercici científic sinó una necessitat social i política. Implica reconèixer que els marcs de regulació i

protecció construïts al segle XX no sempre cobreixen —o no ho fan de manera adequada— les noves formes de treball, com el que es realitza mitjançant plataformes digitals, i que les institucions han de prendre mesures per no deixar ningú enrere. Aquest estudi proposa una lectura integral del treball en plataformes: n'analitza els riscos, la diversitat i els possibles camins cap a un futur més just i saludable. A través de dades, testimonis i anàlisis comparades, cerca oferir evidències que orientin el disseny de polítiques públiques, el debat social i l'acció col·lectiva.

L'informe “**Treballar en plataformes digitals: Què sabem sobre salut i seguretat?**”, constitueix així una eina de coneixement i reflexió per a personal investigador, decisors polítics i institucions compromeses amb el treball decent i la salut laboral a l'era digital. Més que tancar un diagnòstic, suggereix obrir un debat informat que permeti avançar cap a models d'innovació tecnològica compatibles amb l'equitat, la sostenibilitat i el benestar de les persones.

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Transformació del mercat laboral i nous desafiaments

La introducció de les tecnologies digitals ha transformat profundament el món del treball en les darreres dècades. La digitalització, la connectivitat permanent, el control algorítmic i l'automatització han modificat les maneres de produir, d'organitzar l'ocupació i de relacionar-se amb les empreses. Com a conseqüència, durant la darrera dècada, el treball en plataformes digitals ha esdevingut un dels fenòmens que més profundament ha transformat les relacions laborals —i també més debatuts— a tot el món, incloent Europa. Milions de persones presten serveis a través d'aplicacions o llocs web que hi ha entre l'oferta i la demanda de tasques: des de lliurar menjar a domicili fins a traduir textos, dissenyar logotips o programar codis per a clients arreu del món. En aquest context, les plataformes digitals —que fan d'intermediari entre els qui ofereixen i els qui fan tasques— s'han convertit en un dels estàndards del nou món laboral.

L'economia **de plataformes** (o *gig economy*) es refereix a un model caracteritzat per relacions de treball de curta durada, basades en tasques o encàrrecs puntuals, intervingudes a través de plataformes digitals. No hi ha una única economia de plataformes, sinó almenys dues realitats molt diferents:

- **Treball presencial o “on-location”**, que abasta tasques com repartiment, transport, neteja o serveis de cura.
- **Treball remot o “web-based”**, que inclou microtasques, disseny gràfic, traducció, programació i assistència remota, entre d'altres.

Aquest tipus de treballs es presenten sovint com una oportunitat de llibertat davant la rigidesa de l'ocupació tradicional. Promet independència, horaris flexibles i la possibilitat de combinar fonts d'ingrés diferents. Però sota aquesta retòrica d'autonomia —en un context de necessitat freqüent— s'amaguen desequilibris estructurals de poder que donen lloc a dinàmiques de control, acords contractuals i condicions de treball que poden afectar la seguretat, l'estabilitat i la salut de les persones treballadores.

1.2. Una nova manera de treballar, quins són els nous riscos?

L'expansió del treball en plataformes digitals planteja així nous reptes referents a riscos psicosocials i laborals, on l'aparent flexibilitat es pot convertir en una forma de precarietat que pot generar riscos per a la salut física i mental.

Aquests elements, com la falsa autonomia, el control algorítmic, la inseguretat contractual i els riscos psicosocials, configuren un nou mapa de riscos laborals per al segle XXI, on les categories tradicionals de la salut ocupacional resulten insuficients. Darrere d'aquesta narrativa tecnològica de modernitat i emprenedoria han emergit riscos inèdits:

- **Físics**: accidents de trànsit, exposició a condicions climàtiques adverses, violència de tercers.
- **Emocionals i socials**: estrès, ansietat, fatiga, aïllament social, tecnoestrès i dependència d'avaluacions automàtiques.

- **Econòmics:** inseguretat contractual, variabilitat d'ingressos i manca de protecció davant de contingències.

Aquests elements confirmen que la flexibilitat aparent conviu amb factors que poden afectar la salut laboral, per la qual cosa és fonamental comprendre com s'experimenten aquests riscos i què es pot fer per prevenir-los.

1.3. Per què s'ha de repensar la salut laboral en aquest nou context?

La reflexió sobre la salut laboral en entorns digitals esdevé imprescindible i requereix integrar la perspectiva de les mateixes persones treballadores, per tal d'analitzar com les noves formes d'ocupació afecten de manera integral el seu benestar físic, mental i social i quin coneixement tenen sobre salut i seguretat a la feina.

Des d'una perspectiva de salut pública, la feina no només genera ingressos, sinó que estructura la vida, la identitat i les relacions socials; és un determinant social de la salut. Quan les condicions són precàries, inestables o insegures, els seus efectes transcendeixen l'àmbit econòmic per impactar directament i indirecta en la salut física i mental, no només de la mateixa persona treballadora, sinó també de la família.

La salut laboral tradicional s'ha construït al voltant de la relació assalariada clàssica, on hi ha un ocupador amb responsabilitat directa sobre la prevenció de riscos i la protecció de la persona treballadora. Les plataformes, però, introdueixen una forma de mediació que difumina aquesta responsabilitat. Les persones treballadores són contractistes “independents” que operen en un sistema gestionat per algorismes, on les decisions -assignació de tasques, tarifes, avaluació d'acompliment- són automàtiques i poc transparents.

El desafiament no és només descriure una realitat emergent, sinó contribuir a repensar la salut laboral a l'era dels algorismes. Si les plataformes aspiren a ser part estable de l'economia europea i mundial, han de garantir entorns laborals que promoguin el benestar i l'equitat, no només l'eficiència o la rendibilitat. En un context en què les fronteres entre ocupació formal, autònoma i informal es dilueixen, les categories clàssiques de protecció i regulació s'han d'actualitzar.

Darrere de cada aplicació, cada comanda o cada tasca remota, hi ha una persona que treballa. I la seva salut –mental, física i social– no pot quedar fora de la conversa sobre el futur de la feina.

2. EL PROJECTE GIG-OSH: UNA MIRADA EUROPEA SOBRE LA SALUT LABORAL A LES PLATAFORMES

2.1. Origen i objectius del projecte

El projecte **reptes per a la seguretat i la salut laboral en temps de transformació digital a Europa: el paper de les plataformes laborals digitals” (GIG-OSH)** es va crear per analitzar com es viu, se sent i se sosté la salut en els nous models de treball en plataformes digitals, incorporant la veu directa d'aquells qui ho protagonitzen. Va sorgir de la necessitat d'estudiar un fenomen laboral emergent que combina treball remot i presencial, en què les formes d'ocupació difuminen la responsabilitat directa d'un ocupador. El seu propòsit és **comprendre els riscos de la Seguretat i Salut en el Treball (SST, OSH per les sigles en anglès), l'experiència de les persones treballadores i les condicions que afavoreixen un entorn laboral saludable**, així com examinar com varien aquests factors entre diferents països europeus.

Aquesta configuració planteja nous desafiaments per a la investigació en salut laboral i convida a formular interrogants com els que van donar lloc als objectius del projecte:

- De quina manera s'associen les diferents formes de treball a plataformes (remot i presencial) amb riscos per a la Seguretat i Salut en el Treball (SST) i mala salut? Quins són els principals riscos de SST i resultats de salut a curt i mitjà termini que es reporten a les principals formes de treball en plataformes?
- Com experimenten la SST els i les treballadores de plataformes digitals a les seves feines? Difereixen aquestes experiències segons les diferents formes de treball en plataformes? Com canvien aquestes experiències amb el temps?
- Com experimenten els i les treballadores de plataformes, provinents de diferents formes de treball en plataformes la SST a diferents països europeus? Quines són les similituds i diferències en aquestes experiències entre els països europeus?
- Com perceben els gestors de treball a plataformes la SST de les persones treballadores en diferents formes de treball a plataformes i països europeus?
- Quines són les característiques de les plataformes que mantenen un entorn de treball saludable (en diferents països europeus) i com en poden aprendre les altres plataformes?
- Quins són els contextos regulatoris i desafiaments en termes de SST que plantegen les diferents formes de treball en plataformes? Quines són les similituds i diferències entre països?

La resposta a totes aquestes preguntes exigeix un canvi de paradigma: passar de l'observació del lloc de treball físic a la comprensió d'ecosistemes laborals digitals on la tecnologia actua com a intermediària, estableix les regles i condiciona les relacions i les dinàmiques de treball.

El projecte GIG-OSH parteix d'una premissa central: no hi ha una sola “economia de plataformes” sinó múltiples formes de treball digital amb efectes diferenciats sobre la salut i el benestar.

2.2. Una mirada europea i comparada

Per abordar la complexitat del treball en plataformes digitals, els equips de recerca de nou institucions provinents de set països europeus -Bèlgica, Dinamarca, Finlàndia, Polònia, Espanya, Suècia i el Regne Unit- es van unir en aquest projecte d'epidemiologia laboral d'ample abast. El seu objectiu és construir una base de dades comparativa sobre la salut i les condicions laborals de les persones treballadores de plataformes a Europa combinant anàlisis quantitatives amb entrevistes a persones treballadores i diversos actors clau de l'ecosistema laboral, incloent-hi representants sindicals, empresarials i d'organismes governamentals.

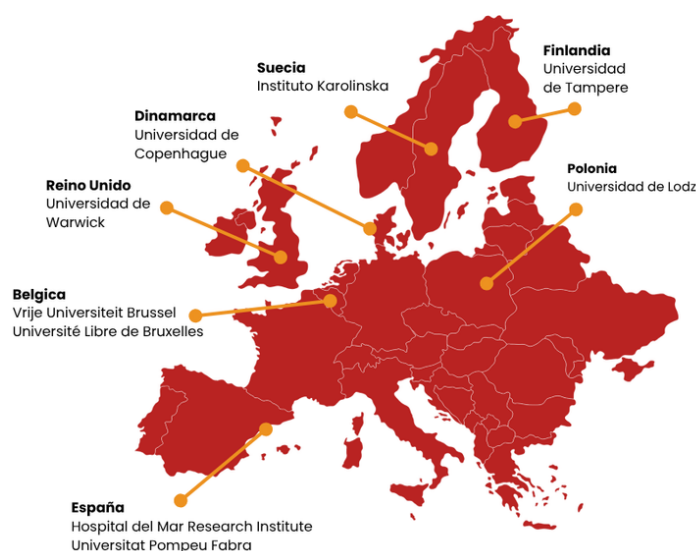


Figura 1. Països i institucions participants del projecte GIG-OSH

Així doncs, la investigació combina la precisió estadística de les enquestes amb la profunditat de les entrevistes qualitatives. Pel que fa a les enquestes, en total van participar-hi 3.945 persones treballadores que van respondre a qüestionaris sobre el seu entorn laboral, ingressos, benestar psicològic, salut i riscos. A això es van sumar entrevistes en profunditat a 124 persones treballadores i 30 entrevistes a altres actors clau com a representants sindicals, empresarials i d'instàncies governamentals, així com una anàlisi documental de les regulacions i polítiques nacionals sobre el treball a plataformes.

La diversitat geogràfica, política i socioeconòmica dels països inclosos va permetre analitzar com el context nacional influeix en l'experiència de les persones treballadores. Les diferències en els models d'estat del benestar es reflecteixen en els diferents nivells de protecció i vulnerabilitat d'aquells qui treballen a plataformes. Això planteja una qüestió fonamental: fins a quin punt els estats del benestar més desenvolupats són capaços d'oferir una cobertura efectiva davant les noves formes de treball digital?

2.3. Metodologia de recerca: enfocament mixt i col·laboratiu

Comprendre la complexa realitat del treball en plataformes digitals exigia més que una fotografia estàtica. Calia capturar la diversitat d'experiències, els riscos laborals visibles i

invisibles i les condicions canviant d'un fenomen que evoluciona amb la tecnologia.

La investigació es va desenvolupar entre 2022 i 2025, sota la col·laboració de les diferents institucions acadèmiques, les persones treballadores i altres actors rellevants, garantint el rigor científic, l'ètica en la recollida de dades i la comparabilitat entre contextos nacionals.

El propòsit general va ser **analitzar de manera integral les condicions laborals, la seguretat i la salut de les persones que treballen en plataformes digitals** considerant la diversitat de tasques, contextos i formes d'organització que caracteritzen aquest tipus d'ocupació.

Per això, el projecte GIG-OSH es va construir des d'una **perspectiva mixta, interdisciplinària i col·laborativa**, combinant tècniques quantitatives i qualitatives, i promovent el treball en xarxa.

- **Estudi quantitatiu:** fins a tres onades d'enquestes, mesurant condicions laborals, seguretat laboral, salut i benestar psicològic.
- **Estudi qualitatiu amb persones treballadores:** entrevistes semiestructurades a persones treballadores per explorar percepcions sobre SST, autonomia, control algorítmic i satisfacció laboral.
- **Estudi qualitatiu amb actors institucionals:** entrevistes a representants sindicals, inspectors i responsables de polítiques per comprendre la regulació i supervisió del treball en plataformes.
- **Anàlisi de polítiques:** revisió documental de legislació i regulacions nacionals per identificar diferències i bones pràctiques.

2.3.1. L'estudi quantitatiu: mesurar per comprendre

Amb l'objectiu de conèixer la realitat del treball en plataformes, es va desenvolupar un estudi quantitatiu que va permetre reunir evidències sòlides sobre les condicions laborals, la salut, la seguretat i el benestar dels qui participen en aquest tipus d'ocupació digital. Per això es van elaborar dues enquestes principals:

- Una per a la primera onada d'enquestes (línia de base).
- Una altra per a la segona i la tercera onada, orientades a avaluar l'evolució de les condicions de treball i salut al llarg del temps; aquesta última (tercera onada) es va dur a terme únicament a Espanya.

L'enquesta es va elaborar prenent com a base l'**Enquesta europea sobre condicions de treball (EWCS)** i es va complementar amb indicadors específics sobre treball digital i salut mental (WHO-5). Aquesta enquesta va incloure sis blocs temàtics:

- **Dades sociodemogràfiques:** edat, gènere, país de residència, educació i situació migratòria.
- **Característiques laborals:** nom de la plataforma i tipus d'activitats realitzades, hores treballades, ingressos, contracte, autonomia i control algorítmic.
- **Condicions de treball:** intensitat, ritme, entorn físic o virtual, exposició a riscos, discriminació i assetjament.
- **Seguretat i salut laboral:** accidents, estrès, fatiga, qualitat del son, presencialitat, formació i informació a SST.
- **Salut i benestar psicològic:** salut autopercebuda i benestar psicològic, mesurat amb l'escala WHO-5, àmpliament utilitzada en estudis de salut mental poblacional.

Els qüestionaris, originalment redactats en anglès, van ser traduïts als diferents idiomes de cada país, a Espanya, al castellà i al català, mantenint-ne l'equivalència conceptual mitjançant

un procés de validació lingüística i revisió creuada pels equips nacionals.

Abans del seu desplegament, es va fer una prova pilot amb dues persones treballadores reals per país —una de presencial i una altra de remot— per comprovar la claredat de les preguntes, la facilitat d'ús de l'eina digital i la pertinència del llenguatge. Els ajustaments resultants van garantir l'accessibilitat i la comprensió del qüestionari per part de diferents perfils de persones treballadores, inclosos aquells amb nivells educatius diversos o domini limitat de l'idioma.

Recol·lecció de dades

Per a l'administració de les enquestes es va fer servir la plataforma RedCap, que va permetre assegurar la qualitat de les respostes, aplicar filtres lògics automàtics i garantir la compatibilitat amb ordinadors, tauletes i telèfons mòbils.

L'objectiu era assolir una mostra aproximada de 500 persones per país, de manera que la cohort europea superés els **3000 participants**. Es va aplicar un **mostreig intencional**, buscant reflectir la diversitat d'ocupacions, gèneres, edats i trajectòries laborals dins de l'ecosistema de plataformes. Entre els criteris d'inclusió figuraven:

- Haver donat el consentiment per participar,
- Residir a un dels set països de l'estudi i
- Ser actualment una persona treballadora a plataformes

Per assolir una mostra diversa, es van fer servir estratègies combinades de captació que van incloure campanyes digitals en xarxes socials, difusió en grups de persones treballadores de plataformes, col·laboració amb empreses, sindicats i associacions, contacte directe a través de comptes creats en diferents plataformes, distribució de fullets en zones urbanes i la publicació de l'enquesta com a microtasca remunerada per incentivar la participació.

Aquest esforç va permetre construir una cohort diversa i robusta: homes i dones, migrants i locals, joves i adults, persones treballadores de modalitats presencials i remotes.

Processament i retenció de la mostra

Un cop completada la primera onada, es va procedir a la depuració i codificació de la base de dades, eliminant respostes incompletes i verificant la consistència interna.

Posteriorment, es van implementar estratègies actives de retenció de participants per a les onades següents: enviament de fins a cinc recordatoris per correu electrònic, missatges personalitzats i assistència telefònica en cas necessari.

Aquestes accions van ser fonamentals per mantenir la continuïtat de la mostra i permetre les anàlisis longitudinals.

2.3.2. L'estudi qualitatiu amb persones treballadores: escoltar les experiències

Per aprofundir en la comprensió del fenomen des de la perspectiva dels qui el viuen dia a dia, es va desenvolupar un estudi qualitatiu centrat en persones treballadores, amb l'objectiu d'explorar les seves experiències, les percepcions, les condicions de vida i els efectes sobre la salut. En total, hi van participar **124 persones treballadores** de plataformes (16 a Bèlgica, 22 a Dinamarca, 17 a Finlàndia, 13 a Polònia, **20 a Espanya**, 12 a Suècia i 24 al Regne Unit) a través d'entrevistes semiestructurades.

El guió d'entrevista, elaborat de manera col·laborativa entre els equips dels diferents països, va abordar temes com ara:

- Seguretat i salut laboral.
- Relacions contractuals, dependència econòmica i altres condicions de treball.
- Autonomia i control algorítmic.
- Satisfacció amb la feina, sentiment de pertinença i plans de futur.

Per assegurar la qualitat i l'homogeneïtat en la recollida de dades entre el consorci internacional, es va organitzar un **taller de formació per a entrevistadors/es** en línia, on es van revisar els objectius de l'estudi, les tècniques d'entrevista qualitativa, les pautes ètiques i els criteris de rigor científic.

Les entrevistes es van transcriure literalment per preservar la fidelitat de les narracions i facilitar-ne la posterior anàlisi temàtica, la qual es va fer adaptant el model d'estudi de casos múltiples de Stake (2006). Aquest disseny permet examinar en profunditat les experiències individuals i, alhora, comparar els diferents contextos nacionals dels països participants. Així, cadascun dels països va analitzar les entrevistes basant-se en un arbre de codis comú i va produir un informe estandarditzat. A partir de cadascun dels informes es van explorar les similituds i les diferències, donant lloc a la interpretació del fenomen d'estudi des d'una perspectiva comparada.

Aproximadament sis mesos després de la primera entrevista, es va dur a terme una segona entrevista de seguiment amb els i les participants que van acceptar i van poder ser novament contactats (9 a Bèlgica, 22 a Dinamarca, 12 a Finlàndia, 12 a Polònia, **16 a Espanya** i 24 al Regne Unit), per tal d'explorar possibles canvis en les trajectòries i percepcions laborals.

2.3.3. L'estudi qualitatiu amb actors institucionals: rols, reptes i perspectives

GIG-OSH va ampliar el focus més enllà de les experiències individuals per incorporar la perspectiva dels actors institucionals que incideixen en l'organització, la regulació i la supervisió del treball en plataformes digitals. Aquesta fase va cercar comprendre els mecanismes de governança, els criteris d'actuació i els debats normatius que configuren les condicions laborals i de seguretat i salut a la feina (SST) a l'economia de plataformes.

Amb aquest propòsit, es van realitzar **entrevistes semiestructurades a representants sindicals, inspectors/es de treball i responsables tècnics de polítiques públiques i**, en alguns països, directius de plataformes digitals. Les entrevistes van explorar les seves percepcions, pràctiques institucionals i visions sobre la regulació i el compliment de la SST, així com la relació amb la Directiva europea sobre treball en plataformes. En el cas d'Espanya, es van fer quatre entrevistes d'entre 60 i 90 minuts, realitzades tant en línia com de forma presencial. Hi van participar dos representants sindicals, una inspectora de treball i un jurista assessor de polítiques públiques del Ministeri de Treball i Economia Social. Aquesta diversitat de rols va permetre captar una visió àmplia dels desafiaments, mecanismes i criteris que influeixen en la governança del treball en plataformes.

Els guions de les entrevistes, desenvolupat col·lectivament entre els equips del consorci internacional, es van estructurar en diversos blocs temàtics adaptats segons el perfil de la persona entrevistada:

- Riscos i desafiaments de SST associats al treball en plataformes, tant físics com psicosocials.

- Rol institucional de sindicats, plataformes, inspeccions i responsables polítics en la regulació i la garantia de la SST.
- Context regulador nacional i europeu, incloent-hi el debat sobre l'adequació de la normativa vigent, la rellevància de la Llei Rider i la implementació de la Directiva europea sobre treball en plataformes.
- Perspectives de futur i reformes necessàries per millorar la protecció de les persones treballadores de plataformes.

Les entrevistes es van transcriure íntegrament i es van analitzar seguint un enfocament d'anàlisi temàtica, guiat per un arbre de codis comú al conjunt del projecte. Aquest enfocament va permetre comparar els resultats entre països i elaborar informes nacionals estandarditzats.

A més, aquestes anàlisis es van combinar amb una **anàlisi documental exhaustiva de la legislació, regulacions i polítiques de SST i protecció social** a cada país participant, amb especial atenció a l'aplicació de la Llei Rider a Espanya i la seva influència en el debat europeu.

L'anàlisi va permetre identificar coincidències i diferències rellevants entre països, així com exemples de bones pràctiques i desafiaments comuns, destacant la persistent insuficiència de protecció de la SST en el treball en plataformes, la manca de mecanismes efectius de control i compliment de la normativa en entorns laborals deslocalitzats i digitals, i la necessitat de reformes regulatòries més ambicioses i de fortalesa.

3. RERE LES DADES: QUI SÓN I COM TREBALLEN

Les enquestes del projecte **GIG-OSH** ofereixen una de les radiografies més completes que hi ha sobre el treball en plataformes digitals a Europa. Darrere de cada número hi ha una història d'adaptació, incertesa, esforç i, també, cerca d'oportunitats.

Les dades recollides als set països participants del consorci permeten identificar patrons comuns, però també diferències rellevants segons el tipus de plataforma i el context nacional.

Aquesta secció presenta els principals resultats quantitatius de la investigació a Espanya, organitzats al voltant de tres preguntes que guien la lectura:

- Qui són les persones que treballen en plataformes digitals?
- Quins són els seus ingressos, quin temps hi dediquen i com es diversifiquen?
- Com són les condicions laborals i de salut?
- Com se senten en relació amb la feina i el benestar quotidià?

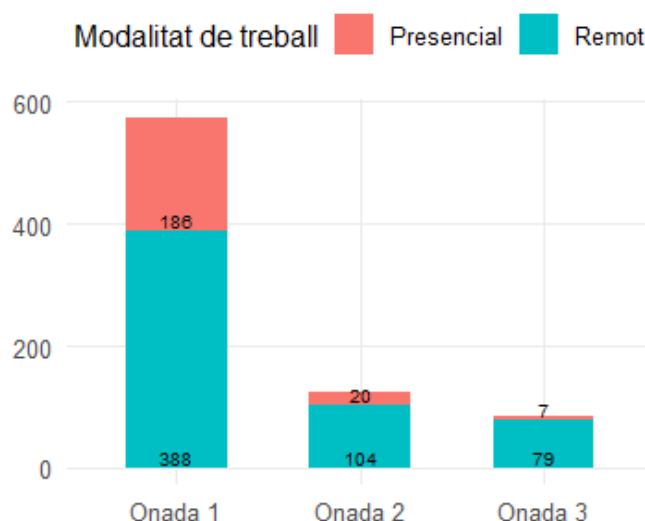
3.1. Coneixent els qui treballen en l'economia de plataformes

Les persones treballadores de plataformes digitals formen un grup divers que participa en tasques tant presencials com a remotes.

Aquest col·lectiu aglutina des de persones repartidores i personal de neteja fins a professionals que fan microtasques, disseny o assistència remota, i les seves característiques sociodemogràfiques varien segons la modalitat de treball i el temps de permanència en aquestes plataformes.

L'anàlisi de la cohort inicial a Espanya va incloure a **575** persones treballadores a la **primera onada**, de les quals 186 feien tasques presencials i 388 treballaven de forma remota. A la **segona i tercera onada**, orientades a avaluar l'evolució de la cohort, van participar **136 persones** (20 presencials i 104 remotes) i **89 persones** (7 presencials i 79 remotes), respectivament (Gràfic 1).

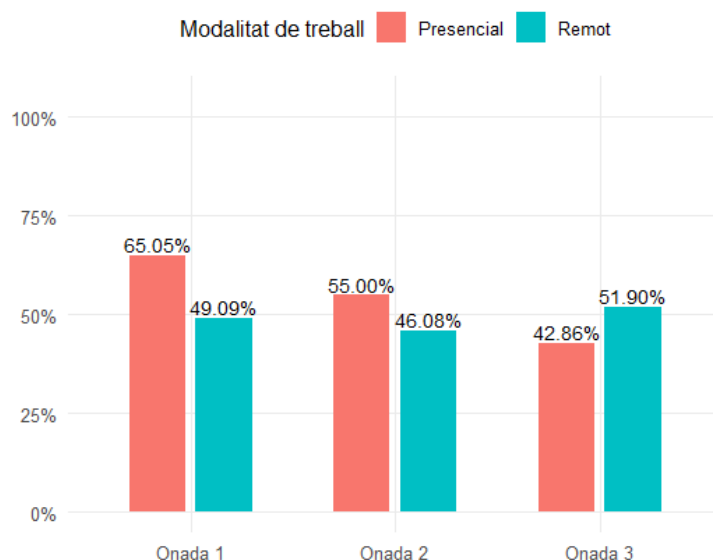
GRÀFIC 1. Percentatge de persones treballadores per modalitat de treball



Pel que fa a les característiques sociodemogràfiques, es pot observar que:

Gènere: Es reflecteix una evolució significativa en la distribució per gènere i modalitat de treball al llarg de les tres onades. A l'inici, en la primera onada, els homes predominen àmpliament a la feina presencial (65%), mentre que en remot la participació és més equilibrada (49%), mostrant un lleuger avantatge femení en aquesta modalitat. No obstant això, mitjançant avancen les onades, s'observa una reducció sostinguda en la participació del gènere masculí, tant en el treball presencial (que baixa fins al 42,8%) com en el remot, encara que aquest últim experimenta una lleu recuperació a la tercera onada (51,9%). Aquesta evolució s'explica principalment per la disminució progressiva de la participació dels homes en les onades següents.

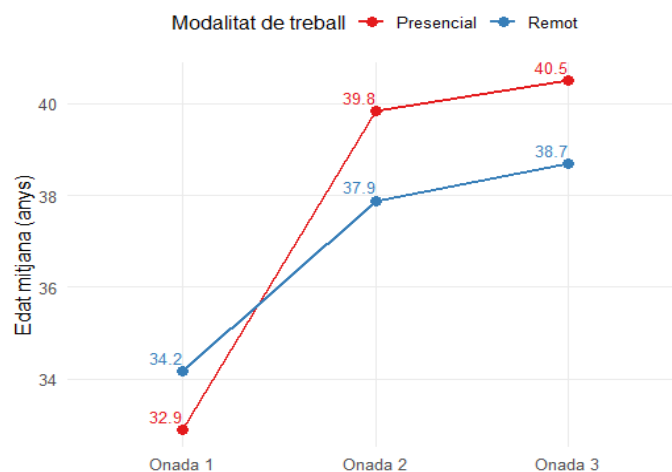
GRÀFIC 2. Percentatge d'homes per ona i modalitat de treball



Edat: l'edat mitjana de la primera onada se situa al voltant dels 33,8 anys. Si diferenciem per tipus de treball, s'observa una mitjana de 32,9 anys entre les persones treballadores presencials i de 34,2 anys entre les qui fan feines remotes. A les següents onades s'observa un **augment progressiu de l'edat mitjana** de les persones treballadores en remot, passant de 34,2 anys a la primera onada d'enquestes a 38,7 a l'última onada (Gràfic 3). Tot i això, la pèrdua de

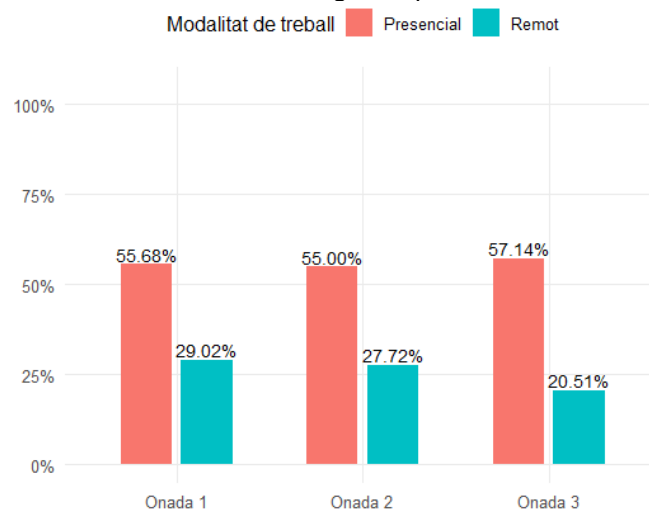
participants més joves en aquest grup, va fer que la mitjana s'invertís, de manera que les persones treballadors presencials van passar a ser, en conjunt, d'edat superior als remots.

GRÀFIC 3. Edat de les persones treballadores a l'inici de l'estudi per onada i modalitat de treball



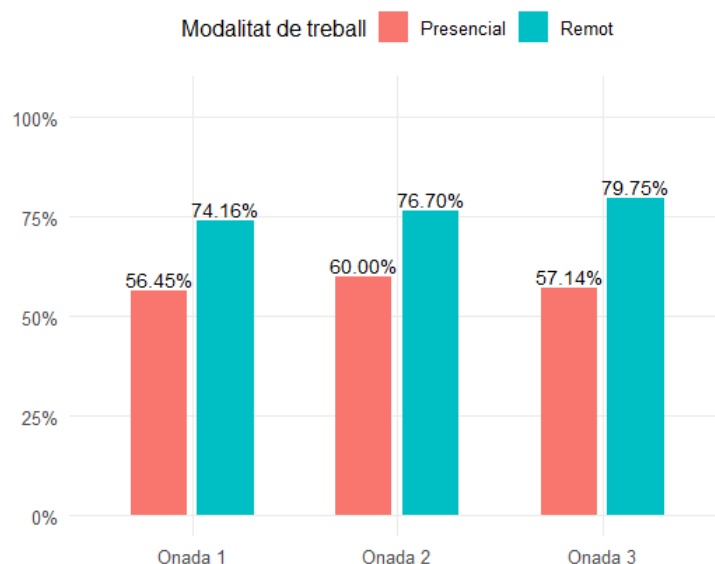
Origen migratori: a la primera onada d'estudi el 37,7% dels participants corresponien a persones migrants. En analitzar per tipus de treball, entre persones treballadores presencials s'observa una majoria de persones migrants (55,7%), mentre que entre les persones treballadores en modalitat remot la proporció s'inverteix, amb un 29,0% de migrants. Al llarg de les tres onades de l'estudi se n'observa una **tendència consistent en aquesta variable de migració** segons el tipus de treball (Gràfic 4). A totes les onades, les persones migrants participen predominantment en el treball presencial, mentre que les altres es concentren majoritàriament en el treball remot.

GRÀFIC 4. Persones treballadores migrants per onada i modalitat de treball



Educació: a la primera onada de l'estudi, el 68,0% de les persones treballadores en plataforma comptava amb formació universitària. En analitzar segons el tipus de treball, s'observa que entre els treballadors de modalitat presencial el 56,5% tenia educació universitària, mentre que en el cas dels treballadors remots la proporció és significativament més gran, arribant a un 74,2% (Gràfic 5). Al llarg de les tres onades de l'estudi, es manté un patró clar: **el treball remot està predominantment ocupat per persones amb educació superior**, amb proporcions altes i estables en el temps. Per contra, el treball presencial presenta una distribució educativa més variada, amb més presència de persones treballadores amb educació secundària.

GRÀFIC 5. Percentatge de persones treballadores amb estudis universitaris per onada i modalitat de treball



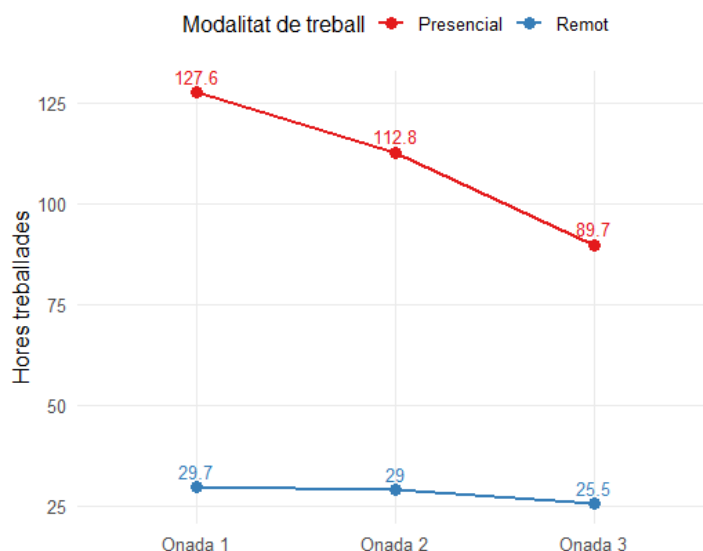
Aquests resultats posen de manifest que les persones treballadores de plataforma responen a un perfil relativament jove, divers i amb un alt nivell educatiu. Predomina una distribució de gènere equilibrada, encara que amb més presència masculina a la feina presencial i una paritat gairebé total a la feina en remot. S'observa una proporció més gran de persones migrants entre les persones treballadores presencials, mentre que el treball remot concentra majoritàriament persones no migrades. Finalment, destaca l'elevat nivell formatiu, especialment entre els que fan treball remot, cosa que suggereix que, encara que el treball en plataformes atrau perfils heterogenis, tendeix a concentrar persones joves, amb bona formació i amb trajectòries laborals diverses.

3.2. Ingressos, temps i diversificació: la flexibilitat que no sempre garanteix estabilitat

Tot i que la flexibilitat sol presentar-se com un dels principals atractius del treball en plataformes, els resultats a Espanya mostren una realitat més complexa, que evidencia que:

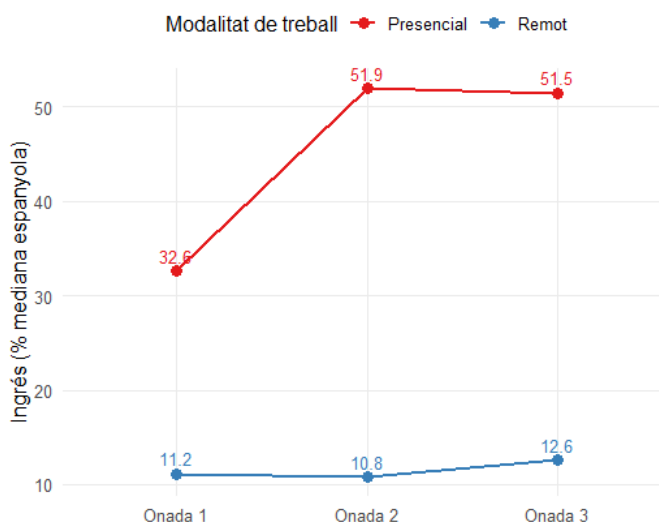
Dedicació horària: la dedicació horària mitjana a la primera onada va ser de **60 hores mensuals**, distribuint-se en 127,6 hores per a les persones treballadores presencials i 29,7 hores per als remots. A la segona onada, les hores mitjana es van reduir a **42,5** en general, mentre que a la tercera onada van baixar a **30,7** hores mensuals. Analitzant per modalitat, s'observa que a la feina presencial les hores mitjanes van passar de 127,6 a la primera onada a 112,8 a la segona i finalment a 89,7 a la tercera, mostrant una caiguda sostinguda al llarg del temps. A la feina remota, la disminució va ser més lleu, descendint de 29,7 a 29 i després a 25,5 hores. (Gràfic 6)

GRÀFIC 6. Nombre d'hores treballades el mes anterior per onada i modalitat de treball



Ingressos: l'ingrés mensual mitjà representa aproximadament un **32,6% de la renda mitjana nacional** per a persones treballadores presencials i un **11,2%** per a les que ho fan en remot. En el cas d'Espanya, on la renda mitjana anual se situa al voltant dels 23.600 €, aquestes proporcions evidencien la contribució baixa de les plataformes a l'ingrés total. Al llarg de les tres onades de l'estudi, **s'observen diferències constants als ingressos segons la modalitat** de feina. En tots els mesuraments, els i les participants de la modalitat presencial mostren nivells d'ingrés mitjana més alts davant dels que participen en la modalitat remota. Aquesta bretxa es manté a la segona onada (51,9% vs. 10,8%) i a la tercera onada (51,5% vs. 12,6%), mostrant ingressos consistentment majors entre els i les qui treballen de forma presencial (Gràfic 7). Les diferències observades als ingressos entre els grups s'expliquen principalment per la quantitat d'hores dedicades al treball en plataformes.

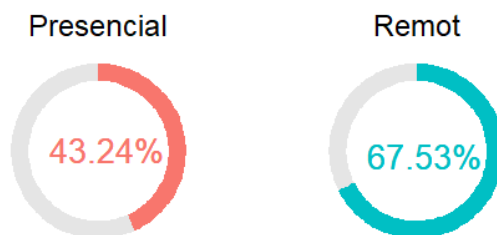
GRÀFIC 7. Ingress comparat amb la mitjana espanyola



Diversificació: Tenir una altra feina va ser un resultat molt comú entre els i les participants de la primera onada. Entre les persones treballadores **presencials**, el **43,2%** tenia una ocupació addicional, mentre que el 56,7% es dedicava únicament a la feina a la plataforma. En el cas de

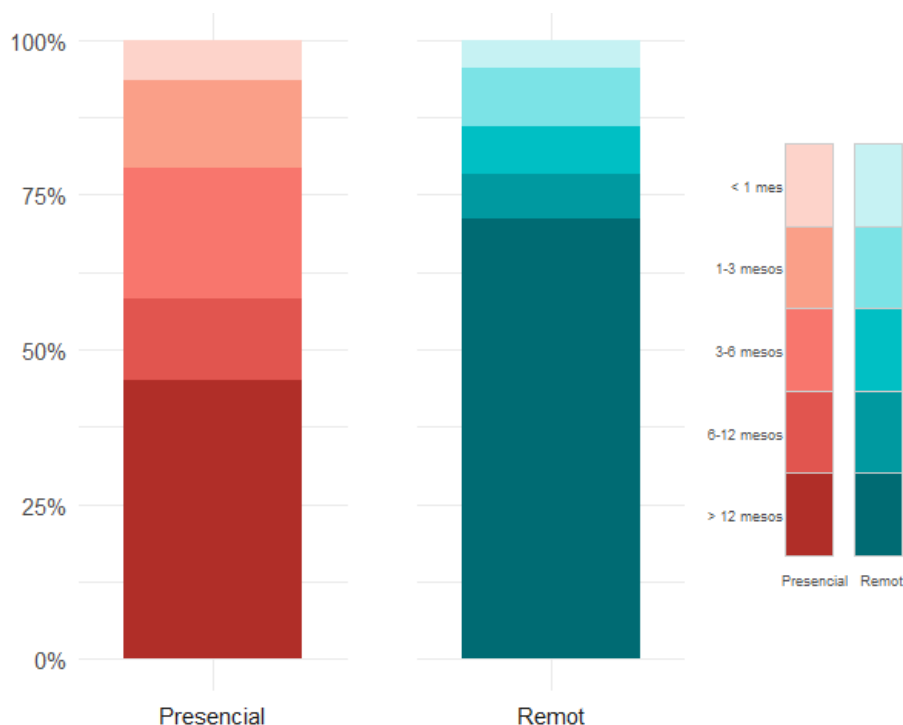
les persones treballadores en **remot**, el **67,5%** comptava amb una altra feina i el 32,4% feia únicament feina a la plataforma (Gràfic 8).

GRÀFIC 8. Percentatge de persones treballadores que compten amb una altra feina



Temps a la plataforma: La majoria de les persones treballadores de plataformes a Espanya tenen una vinculació perllongada: més del 60% fa més d'un any que està en aquesta activitat. Tot i això, el patró varia segons el tipus de treball: els presencials mostren una rotació més alta (només el 45% supera l'any), mentre que entre els treballadors i treballadores en remot la permanència ascendeix a gairebé un 71% (Gràfic 9). Aquesta durada més gran no necessàriament reflecteix una major estabilitat o professionalització, sinó que pot estar relacionada amb el fet que molts d'aquestes persones treballadores fan tasques puntuals o microtreballs de forma esporàdica, com a complement a una altra activitat principal.

GRÀFIC 9. Proporció de persones amb més de 12 mesos treballant en plataformes



En conjunt, els resultats anteriors mostren que el treball en plataformes a Espanya es caracteritza per una dedicació horària limitada i una baixa aportació a l'ingrés total de les persones treballadores, cosa que reforça el seu paper com a font complementària d'ingressos més que no pas com a ocupació principal.

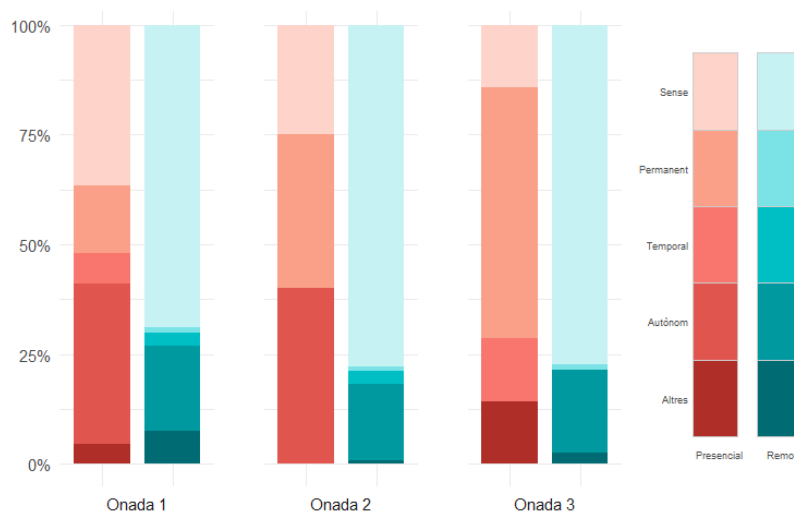
La diferència entre modalitats de treball és notable: les persones treballadores de tipus presencial dediquen més temps i obtenen més ingressos relatius que aquells que fan activitats remotes, encara que en tots dos casos les xifres es mantenen molt per sota de la mitjana nacional. A més, l'alta proporció de persones amb una altra ocupació reflecteix la necessitat de

diversificar fonts d'ingrés per assolir una estabilitat econòmica mínima, evidenciant la precarietat estructural i la manca de sostenibilitat del treball en plataformes com a única font laboral.

3.3. Contractes, seguretat i protecció

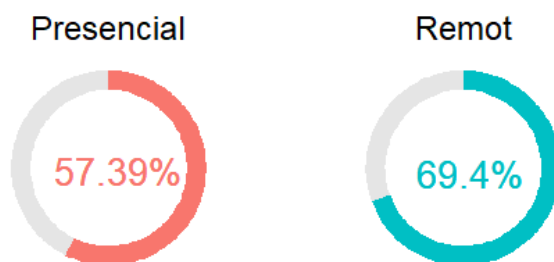
L'anàlisi de les condicions laborals mostra una gran heterogeneïtat en la relació contractual. S'observa un augment sostingut del treball sense contracte, que passa del 58,7% a la primera onada al 72,1% a l'última onada. Aquesta situació varia segons la modalitat de treball: a l'ocupació presencial, les persones sense contracte disminueixen del 36,6% al 14,3%, mentre que en el remot es manté elevada, al voltant del 77%. Les persones autònomes complementen aquesta bretxa, assolint fins a un 40,0% entre els qui treballen de forma presencial a la segona onada i mantenint-se estables en el treball remot ($\approx 18,0\%$). A la feina remota, els contractes permanents es mantenen en general entre el 5,0% i el 6,0%, mentre que els temporals baixen del 4,0% a l'1,0%. Mentre que en treball presencial veiem un augment progressiu dels contractes permanents del 15,4% al 57,1%. Tot plegat, les dades reflecteixen una formalització desigual segons el tipus de treball, amb l'entorn remot concentrant les situacions més inestables. (Gràfic 10).

GRÀFIC 10. Proporció de persones per onada i modalitat de treball



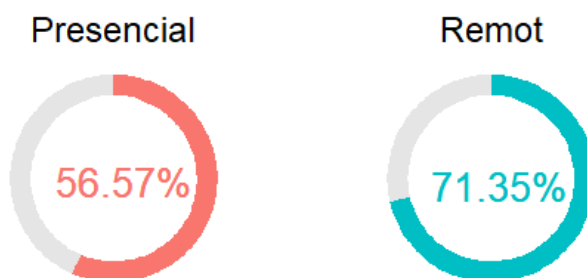
Pel que fa a **la seguretat**, es revela una relació directa entre el tipus d'exposició i la responsabilitat individual de les persones treballadores en seguretat. El **57,4%** dels treballadors/es presencials assumeix el cost dels seus propis equips de protecció, cosa que mostra que gran part de la **responsabilitat per la seva seguretat recau directament en la persona treballadora**, evidenciant una possible manca de suport per part de les plataformes en matèria de prevenció laboral. D'altra banda, **els i les treballadores remots** es fan càrrec en un percentatge més gran (**69,4%**) dels seus propis recursos de protecció. Això pot incloure equips més ergonòmics, mobiliari adequat o eines tecnològiques necessàries per preservar la salut física i mental. En conjunt, les dades reflecteixen que **en ambdues modalitats la majoria de les persones treballadores assumeixen personalment els costos de protecció**, però amb una freqüència més gran entre els qui treballen en remot (Gràfic 11).

GRÀFIC 11. Proporció de persones treballadores que paguen els seus equips de protecció



Pel que fa al **nivell d'informació sobre SST**, es pot observar que entre les persones treballadores en modalitat presencial, el **56,5%** es considerava bé o molt ben informada mentre que el 43,4% indicava el contrari. En el cas de les persones que treballaven remot, el 71,3% es considerava bé o molt ben informada, davant d'un 28,6% que no se s'hi sentien de manera adequada (Gràfic 12).

GRÀFIC 12. Proporció de persones treballadores informades sobre SST



En conjunt, els resultats mostren que, encara que a la feina presencial s'observa una millora en la formalització i un lleu major suport en matèria de seguretat, en ambdues modalitats la **protecció laboral segueix dependent principalment de les mateixes persones treballadores**. En l'àmbit remot, aquesta situació és encara més evident, amb alts nivells d'informalitat **contractual i autogestió del risc**, la qual cosa pot evidenciar la necessitat de major regulació i suport institucional per garantir unes condicions de treball segures i equitatives.

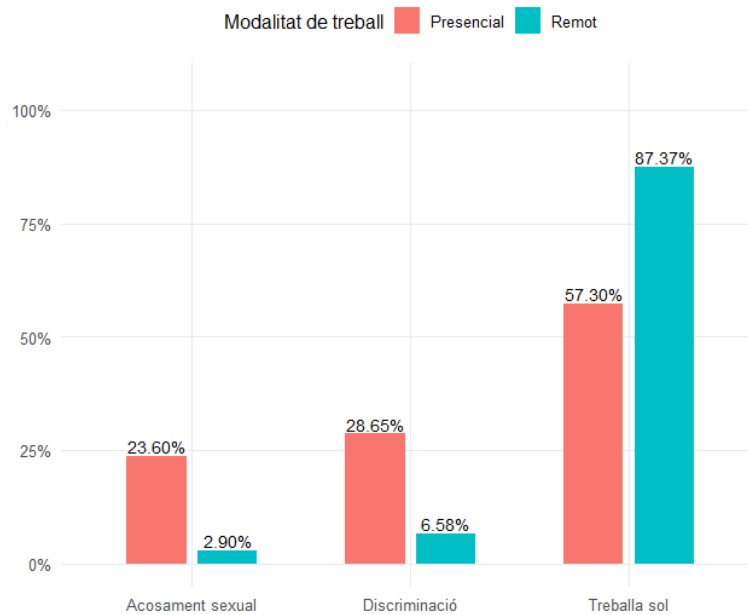
3.4. Riscos laborals i salut

L'anàlisi dels riscos laborals i de la salut permet comprendre com cadascuna de les modalitats de treball influeixen en el benestar físic i psicosocial, els problemes de salut i la salut percebuda de les persones treballadores. Els resultats de l'estudi a Espanya ofereixen una visió integral sobre l'estat de salut i les condicions laborals d'aquest col·lectiu, i els resultats demostren que:

Riscos psicosocials: L'assetjament **sexual** afecta principalment els que treballen de forma presencial, on un 23,6% declara haver-ho patit, davant només un 2,9% entre els que treballen en modalitat remota. Una tendència similar s'observa a la **discriminació**, que arriba al 28,7% de les persones amb treball presencial i només al 6,6% de les que treballen a distància. En canvi, el **risc de treball Sol** és considerablement més gran en el treball remot, on el 87,4% afirma experimentar aquesta situació, enfront del 57,3% en el treball presencial. En conjunt, les dades revelen una clara **dualitat en els riscos psicosocials**: mentre el treball presencial

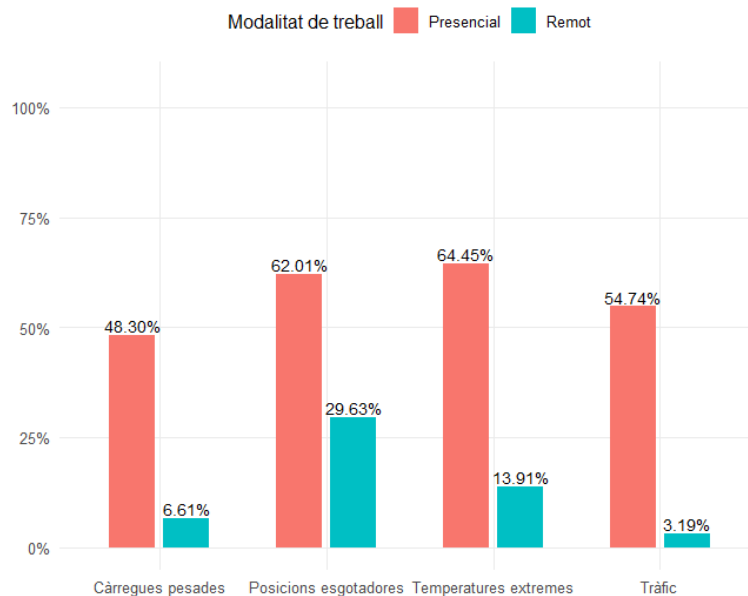
concentra més situacions d'assetjament i discriminació, el treball remot s'associa amb més sensació d'aïllament i solitud laboral (Gràfic 13).

GRÀFIC 13. Proporció de persones treballadores que presenten riscos psicosocials per modalitat de treball



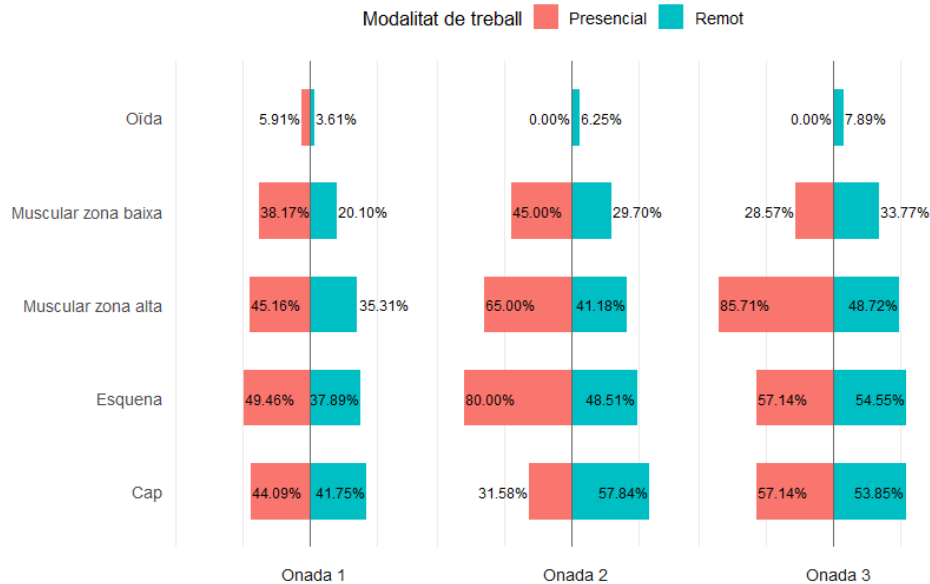
Riscos físics: es pot observar que les persones que treballen de forma **en persona**, els riscos més freqüents són l'exposició a temperatures extremes (64,5%) i les posicions esgotadores o forçades (62,0%), seguits pel trànsit (54,7%) i la manipulació de càrregues pesades (48,3%). Aquestes xifres reflecteixen una exposició constant a condicions físiques exigents i entorns que demanen esforç corporal o mobilitat. Per contra, en la modalitat **remota** els percentatges són considerablement menors, cosa que evidencia un entorn laboral amb menor exposició física. Així i tot, alguns riscos persisteixen: el 29,6% reporta posicions esgotadores, possiblement relacionades amb un mobiliari inadequat o jornades prolongades davant de pantalles, mentre que altres factors com càrregues pesades (6,6%), temperatures extremes (13,9%) i trànsit (3,2%) són residuals. Aquestes dades reflecteixen que el **treball presencial concentra els riscos físics més intensos** i directes, mentre que el treball remot presenta riscos ergonòmics menys visibles, però possiblement associats al disseny de l'espai domèstic i la manca d'adequació de l'entorn laboral (Gràfic 14).

GRÀFIC 14. Proporció de persones treballadores que presenten riscos físics per modalitat de treball



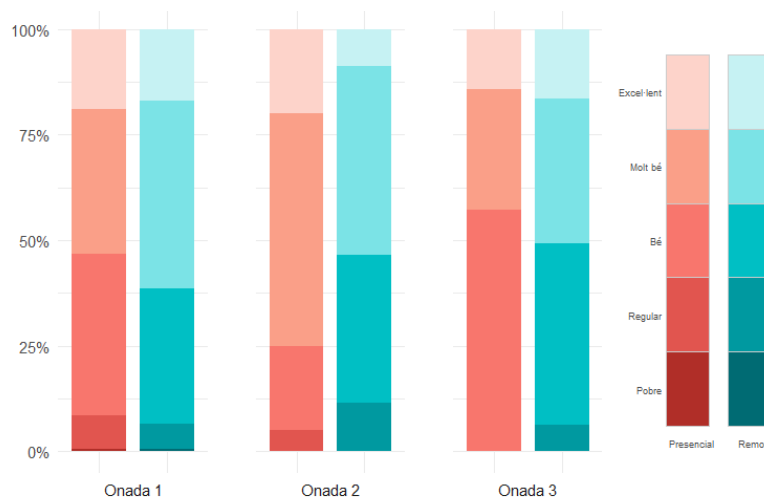
Problemes de salut: Al llarg de les tres onades de l'estudi, les dades reflecteixen com les **diferents formes de treball impacten físicament en el cos de les persones**. Els resultats mostren que, tant en entorns presencials com remots, **els dolors musculars, d'esquena i de cap són els malestars més comuns**, encara que amb matisos segons el tipus de tasca i les condicions de treball. A la primera onada, les persones en modalitat presencial van reportar més molèsties a l'esquena (49,5%) i problemes musculars de la part superior del cos (coll, espatlles i extremitats superiors) (45,2%), mentre que a la feina remota es van destacar el mal de cap (41,8%) seguit dels problemes d'esquena (37,9%). Durant la segona onada, les malalties van augmentar notablement entre els que treballaven de forma presencial: un 80,0% va assenyalar dolor d'esquena i un 65,0% problemes musculars de la part alta del cos. En aquesta etapa, el maldecap es va fer més comú als treballadors remots (57,8%) que als presencials (31,6%). A la tercera onada, els patrons es consoliden. El treball presencial segueix concentrant els majors nivells de problemes musculars a la part superior del cos (85,7%) i mal d'esquena (57,1%), mentre que el treball remot manté xifres elevades en problemes musculars a la part superior del cos (48,7%), esquena (54,5%) i cap (53,9%). Així doncs, les dades suggereixen que **el treball presencial implica una càrrega física més intensa, amb esforç corporal sostingut i exposició a postures forçades**, mentre que **el treball remot genera tensions derivades del sedentarisme, la manca d'ergonomia i l'ús prolongat de pantalles**, evidenciant diferents perfils de risc físic segons el context laboral (Gràfic 15).

GRÀFIC 15. Proporció de persones treballadores que presenten problemes de salut per onada i modalitat de treball



Salut percebuda: La percepció de salut es manté positiva al llarg de les diferents onades, amb diferències lleus segons la modalitat de treball. A la primera onada, el **58,7%** de les persones va valorar la seva salut com a “molt bona” o “excel·lent”, proporció similar entre treball **en persona** i **remot**, encara que aquest darrer mostra més respostes “molt bones” (44,2%). A la segona onada, la valoració millora lleugerament: el **46,7%** va qualificar la seva salut com a “molt bona” i el **32,6%** com a “bona”, amb un avantatge dels treballadors **presencials** (55,0% “molt bona”). A la **tercera onada**, els resultats s'estabilitzen, amb un **34,8%** “molt bona” i un **43,8%** “bona”, sense grans diferències entre modalitats. En conjunt, la majoria manté una **percepció positiva de salut**, una mica més favorable entre els qui treballen en modalitat remota (Gràfic 16).

GRÀFIC 16. Proporció de persones treballadores segons salut autopercebuda per onada i modalitat de treball

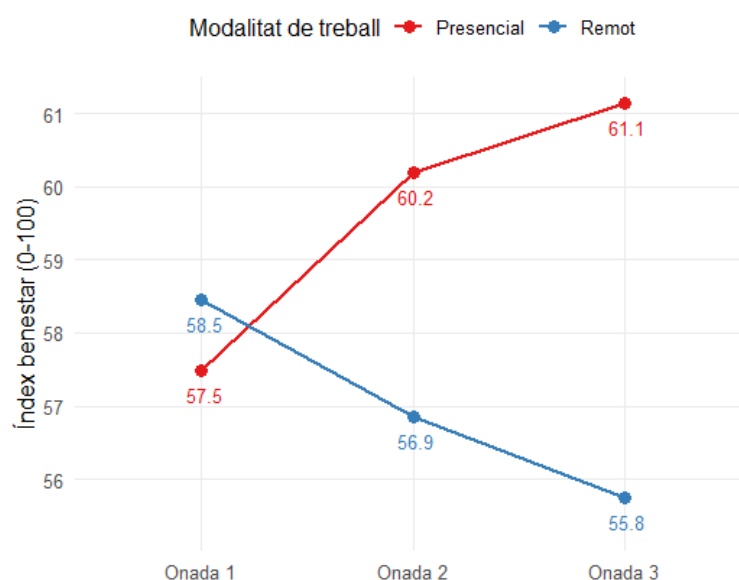


3.5. Benestar psicològic: quan la incertesa és la norma

Per mesurar el benestar psicològic de les persones participants, es va fer servir l'índex de benestar **OMS-5** (World Health Organization Well-Being Index). L'índex mesura com se senten les persones en termes d'ànim, energia i satisfacció amb la vida, en una escala de 0 a 100 (com més gran és el valor, més gran és el benestar). A la primera onada de resultats, es va trobar que les **persones treballadores de plataformes —tant presencials com remots— presenten resultats relativament similars**: el benestar de les persones treballadores en remot (58,5) supera lleument el dels presencials (57,5), cosa que podria reflectir una valoració positiva inicial del treball a distància, possiblement associada a la flexibilitat o a una menor exposició a riscos físics.

Tot i això, a partir de la segona onada, les tendències s'inverteixen i s'amplien les diferències. El benestar de les **persones treballadores presencials augmenta significativament** fins a assolir 60,2 i després 61,1 a la tercera onada, mostrant una millor adaptació i estabilitat emocional en aquest grup amb el pas del temps. Per contra, el **benestar del treball remot baixa de manera progressiva** - de 58,5 a 56,9 i finalment a 55,8 -. En tots dos casos, els nivells de benestar se situen per sota de la mitjana de la població treballadora europea, que, segons l'Enquesta Europea de Condicions de Treball de l'any 2024, es presenta en un 69,4.

GRÀFIC 17. Índex de Benestar de les persones treballadores



4. VEUS DE LES PLATAFORMES: LA VEU DELS TREBALLADORS I TREBALLADORES DEL MÓN DIGITAL

El projecte **GIG-OSH** va voler anar més enllà de les xifres per comprendre què hi ha darrere dels perfils i percentatges. Per mitjà d'entrevistes, l'equip investigador va explorar les experiències de les persones que sostenen l'economia digital.

Les troballes qualitatives mostren que el treball en plataformes no és només un nou format de treball, és un **ecosistema social marcat per la incertesa**, on les trajectòries laborals, la salut i les estratègies de vida s'entrellacen en dinàmiques d'adaptació constant. Tot i que moltes fonts d'aquesta incertesa són compartides amb altres formes d'ocupació tradicionals (per exemple, el treball autònom), les plataformes accentuen aquesta incertesa i generen noves formes de risc a través de mecanismes estructurals propis de l'economia de plataformes digitals, com ara els algoritmes.

En aquest context sorgeix el concepte de **“la roda invisible”**, una metàfora que representa la sensació d'estar sempre en moviment —treballant més, buscant encàrrecs, mantenint puntuacions, complint algoritmes— sense avançar realment cap a una estabilitat o millora. Aquest concepte-metàfora reflecteix que, en moltes ocasions, la manera de sobreviure a aquesta incertesa és la sobreocupació o l'autoexplotació, ja sigui estant més temps disponible per captar treballs o fent més feina no remunerada (per exemple, preparant pressupostos o aplicant a més oportunitats de treball). Això no només té repercussions evidents sobre la salut, sinó que fa que, especialment les persones més vulnerables, no disposin de temps per a altres activitats, inclòs explorar alternatives laborals, i queden atrapades en una mena de roda de hàmbster de la qual els resulta molt difícil sortir.

Aquí recollim aquestes veus i trajectòries, tot mostrant com la incertesa, l'autoexplotació i la precarietat influeixen en la salut i el benestar dels qui, des de la perifèria digital, mantenen activa l'economia de plataformes.

4.1. Trajectòries laborals a l'economia de plataformes: entrada i permanència

Sota aquesta investigació es van descobrir diferents **tipus de trajectòries** laborals entre les persones treballadores de plataformes, cadascuna amb les seves motivacions, desafiaments i horitzons de possibilitat.

a) Trajectòries d'entrada i refugi

Per a moltes persones, les plataformes representen una **porta d'entrada ràpida al mercat laboral**. No calen títols, ni experiència formal, ni processos de selecció complexos. Un telèfon mòbil i un compte són suficients per començar. L'ingrés a aquest tipus de treball pot ser impulsat per la recerca d'una font d'ingressos addicional, la idealització de la independència laboral o la necessitat de cobrir buits a la trajectòria professional, com en el cas d'estudiants o persones aturades que veuen a les plataformes un trampolí.

No obstant, el que comença com una solució temporal es transforma sovint en un **refugi perllongat**, on les plataformes capitalitzen les deficiències del mercat laboral, aprofitant-se de situacions administratives irregulars o la manca d'alternatives per a certs grups.

b) Trajectòries híbrides

Un altre grup important utilitza les plataformes com **complement d'ingressos** o com a espai d'aprenentatge i experimentació. Són freelancers digitals, estudiants o professionals que busquen flexibilitat o ingressos addicionals. Aquesta trajectòria més freqüent entre les persones treballadores en remot es caracteritza per la coexistència entre l'entusiasme per l'autonomia i la frustració per la manca de protecció.

c) Trajectòries de permanència forçada

Un tercer grup queda **atrapat a l'economia de plataformes**, sense alternatives laborals estables ni mobilitat ascendent.

Les hores s'acumulen, els ingressos es redueixen i l'energia s'esgota. Aquestes persones descriuen la seva situació com un cercle que es repeteix: com més treballen, menys marge tenen per sortir d'aquest entorn.

L'anàlisi transversal del projecte mostra que les trajectòries no són lineals: les persones treballadores es poden moure entre aquestes categories al llarg del temps, depenent de factors externs (canvis reguladors, crisis econòmiques, migració, salut) i personals (formació, xarxa de suport, estat emocional).

En conjunt, aquestes trajectòries mostren una tendència clara: la **mobilitat ascendent dins de l'ecosistema de plataformes és molt limitada**, i la majoria de les persones treballadores romanen en nivells d'ingressos i condicions similars durant anys.

Dins aquestes dinàmiques, s'identifiquen **cinc tipus de trajectòries recurrents**:

- **Sempre va ser temporal:** Persones que entren a treballar en plataformes com una solució puntual per suplir necessitats transitòries o complementar ingressos, i abandonen aquesta activitat quan aconseguen estabilitat o troben millors oportunitats.
- **Estar atrapat:** Persones treballadores que romanen a la plataforma per manca d'alternatives laborals, sentint-se obligades a acceptar condicions poc favorables a causa de la seva alta dependència econòmica i dificultats per sortir del cicle.
- **Somni etern:** Persones que mantenen l'esperança de convertir l'activitat en la plataforma en un projecte personal exitós o una via d'emprenedoria real, encara que a la pràctica poques vegades aconseguen assolir aquesta fita i solen continuar esperant millores.
- **Desencant:** Persones treballadores que, després d'experimentar precarietat, sobrecàrrega de treball, baixa remuneració o pràctiques opaques o injustes, opten per abandonar la plataforma quan perceben que no val la pena continuar.
- **Satisfacció/sense queixes:** Persones que gaudeixen de la flexibilitat i autonomia que permeten les plataformes, usant-les com un complement voluntari o hobby, cosa que els permet seleccionar tasques i treballar sota els seus propis termes sense pressió econòmica urgent.

Aquestes trajectòries estan influenciades per factors com la dependència econòmica, les oportunitats al mercat laboral, el sector econòmic i l'etapa de la vida o situació familiar de l'individu.

Un tema recurrent és la naturalesa subjectiva del treball en plataformes, on les expectatives tenen un paper crucial, de vegades més enllà de les condicions laborals objectives. El sentiment d'estar

atrapat emergeix com una preocupació important, així com l'impacte real en la salut física i mental, tot i que sovint no es consideri un treball real. La línia entre el treball i el lleure es difumina i el treball en plataformes es converteix en un complement de les trajectòries laborals més àmplies.

En conclusió, les trajectòries laborals en plataformes reflecteixen les deficiències a les polítiques laborals i socials, que són aprofitades per les plataformes. Els resultats d'aquestes experiències són diversos i estan intrínsecament lligats a les dinàmiques del mercat laboral i a les circumstàncies personals de cada persona treballadora.

4.2. La incertesa com a condició estructural

Una de les troballes més interessants d'aquesta investigació és que **“la incertesa no és un accident, sinó una condició estructural del treball en plataformes”**.

Al llarg de les converses amb diferents treballadors i treballadores es va poder observar que enfronten tres grans fonts d'incertesa:

a) Incertesa econòmica

Entre les inquietuds més freqüents dels que treballen en plataformes destaca la **manca de seguretat econòmica**. Els seus ingressos estan subjectes a elements fora del control: la demanda puja i baixa, les tarifes s'ajusten segons el moment del dia o el clima, i les plataformes no garanteixen una base mínima de guanys.

«Si no treballes, no cobres» (Espanya, home, treballador remot).

Aquesta situació de precarietat s'agreuja per estructures laborals atípiques, com el lloguer de comptes, que obliga les persones treballadores a compartir els seus ingressos amb el titular, reduint així els guanys diaris i dificultant la sostenibilitat econòmica els dies amb menys activitat.

“Diguem que el teu dia ha de sortir més o menys en 50 [euros]: que te'n quedin 40, omplir el dipòsit i el 25% de comissió. [...] Hi ha dies en què tu te'n vas amb 13€...” (Espanya, dona, conductora)

A més, l'absència de proteccions laborals tradicionals exposa les persones treballadores a interrupcions d'ingressos i a una vulnerabilitat financera més gran davant de possibles problemes tècnics a la plataforma. Aquest error tècnic de les plataformes i un suport d'atenció poc eficient eleven aquesta incertesa: desactivacions de comptes, rebutjos automàtics i dificultat per escalar problemes poden deixar sense ingressos durant períodes perllongats.

En paral·lel, la seguretat de cobrament que ofereixen les plataformes davant de clients morosos constitueix un avantatge davant del treball autònom tradicional, encara que amb costos i tensions administratives que de vegades desincentiven les persones treballadores a realitzar reclams.

Tot plegat, el panorama és d'ingressos fràgils, modelats per la variabilitat de la demanda i estructures laborals atípiques. Aquesta imprevisibilitat impedeix planificar el futur, estalviar o accedir a crèdits i genera una tensió constant que afecta la salut mental.

b) Opacitat algorísmica

La segona font d'inestabilitat és l'**opacitat dels algorismes**. Les persones treballadores expressen sentir-se limitades per algorismes poc transparents que dictaven els horaris i les condicions laborals.

Expressen així mateix confusió respecte als criteris amb què les plataformes assignen les tasques. Tot i que els perfils són similars, s'observen diferències significatives en les oportunitats de treball ofertes, cosa que genera percepcions d'arbitrarietat en el funcionament del sistema.

D'altra banda, aquesta manca de claredat en els criteris d'assignació també s'estén a les conseqüències de les decisions que prenen les persones treballadores. Un repartidor de menjar, per exemple, reflexiona sobre la incertesa que genera rebutjar comandes, sense saber amb certesa com aquesta acció pot afectar-ne l'accés futur a noves tasques.

"Sí, a les comandes se'ls pot dir que no. Però... Abans [de la Llei Rider] podies rebutjar comandes. Al principi et penalitzaven. Després van deixar de penalitzar-te, però havies de... Bé, van deixar de penalitzar-te, entre cometes. Perquè després de vegades enviaven un correu de... Has reassignat moltes comandes. Però havies de donar ara... t'entra una comanda, tries si ho fas o no. El que no sabem és fins a quin punt l'algorisme ho té en compte." (Espanya, home, repartidor de menjar)

Tot i que les plataformes afirmen ser transparents respecte al funcionament dels seus algorismes, les persones treballadores perceben una bretxa entre els discursos oficials i les pràctiques reals. Davant d'aquesta manca de coherència, les persones treballadores construeixen les seves pròpies interpretacions sobre com opera l'algorisme i adapten el comportament laboral en funció d'aquestes percepcions.

c) Horaris laborals incerts

Les pressions econòmiques i algorítmiques van contribuir a una tercera font d'incertesa: la imprevisibilitat dels horaris laborals. Les fluctuacions de la demanda, combinades amb la gestió algorítmica, dificultaven que les persones treballadores anticipessin els seus horaris.

El temps es torna un recurs incontrolable. Les jornades es fragmenten en múltiples microtasques i períodes d'espera no remunerada. La persona treballadora ha d'estar disponible "per si de cas", pendent del telèfon o de l'ordinador, fet que converteix la flexibilitat en un estat de **disponibilitat permanent**.

Un altre factor que contribueix a la imprevisibilitat dels horaris és la facilitat amb què els clients poden cancel·lar o descartar les seves reserves sense incórrer en penalitzacions significatives, cosa que contrastava marcadament amb les penalitzacions que patien les persones treballadores en rebutjar encàrrecs. Com a conseqüència, els i les qui treballen en les plataformes tenen dificultats per aconseguir un flux constant de tasques, cosa que dificulta la planificació dels seus horaris de treball.

Cal destacar que aquesta font d'incertesa contradiu fortament la flexibilitat que les plataformes afirmen brindar i és, com es va esmentar anteriorment, una de les raons clau per les quals molts treballadors opten per l'economia de plataformes.

Per tant, si bé algunes persones treballadores poden ajustar els seus horaris a les seves necessitats, molts altres tenen dificultats per planificar amb antelació, cosa que afecta les rutines diàries, la dinàmica familiar i les interaccions socials.

Aquesta triple incertesa genera, el que hem anomenat dins aquesta investigació, **l'economia del cansament digital**, on l'energia mental i física es consumeix a sostenir un equilibri precari entre disponibilitat, productivitat i supervivència.

4.3. Estratègies d'afrontament: sobre treball i autoexplotació

Davant d'aquesta inestabilitat, les persones treballadores desenvolupen estratègies per mantenir ingressos i controlar, en la mesura que sigui possible, la seva vida laboral. Aquestes estratègies es poden resumir en les següents:

a) El sobre treball com a estratègia de seguretat

Moltes persones treballadores opten per **ampliar les jornades**, connectant més hores per compensar la manca d'estabilitat. Aquest comportament produeix una paradoxa: l'autonomia es converteix en **autoexplotació voluntària**, motivada per la por de no tenir prou encàrrecs.

En paraules d'un repartidor de menjar, va il·lustrar l'impacte d'aquestes rutines intenses laborals en la seva vida diària:

"Quan tu vas i compleixes un horari de feina, tu surts i ja no te'n recordes que estàs en aquesta feina. Amb això no, tu te'n vas a casa i és: hagués pogut fer més. [...] Llavors és molt esgotador. [...] Perquè, per exemple, ahir a la nit, encara amb la tarda que me'n vaig anar, te'n vas amb la teva sensació. quan no hi ha comandes, tu no els pots anar a buscar sota aquest arbre. No hi ha res. (Espanya, dona, repartidora de menjar)

El sobre treball també es relaciona amb problemes de salut, com ara insomni, fatiga i dolor muscular, especialment en repartidors i conductors.

b) L'excés de disponibilitat com a estratègia de futur

L'excés de treball adopta també formes més invisibles, com ara la necessitat d'estar sempre disponibles. Algunes persones treballadores de plataformes senten la pressió d'acceptar cada tasca que apareix, sense importar-ne la càrrega laboral o el temps personal, per por que rebutjar una oportunitat afecti el seu accés a futurs encàrrecs. Aquesta sensació de vigilància constant reforça dinàmiques d'autocontrol i dependència del sistema, on la flexibilitat promesa esdevé, a la pràctica, una obligació de permanència contínua.

c) El treball no remunerat com a estratègia d'ocupabilitat

El treball no remunerat representa una altra càrrega significativa per a les persones treballadores de plataformes. Més enllà de les tasques principals per les quals reben pagament, han d'invertir temps i esforç en activitats complementàries que resulten essencials per mantenir-se actius al sistema. Entre elles hi ha l'actualització constant dels seus perfils, la cerca de noves oportunitats i la postulació a campanyes o encàrrecs, processos que solen ser llargs i poc transparents.

Aquestes tasques invisibles, encara que necessàries per assegurar continuïtat laboral, no sempre es tradueixen en resultats concrets. En molts casos, les persones treballadores no reben resposta ni compensació pel temps invertit, cosa que incrementa la sensació de desgast i precarietat dins d'un entorn que exigeix disponibilitat constant sense garantir estabilitat.

d) La flexibilitat horària global com a estratègia de satisfacció del client

Certes dinàmiques pròpies de l'economia de plataformes fomenten l'excés de treball fins i tot quan no hi ha una pressió econòmica directa, com passa amb aquells treballadors que realitzen activitats per a diferents països amb un abast global. Aquests treballadors i treballadores sovint se senten obligats a estar disponibles fora del seu horari habitual per atendre clients que es troben en diferents zones horàries i evitar penalitzacions per no respondre amb rapidesa. Aquesta situació genera un conflicte entre mantenir límits personals i protegir la seva reputació dins de la

plataforma, cosa que es pot traduir en estrès i sensació d'obligació constant, tot i que respondre a qualsevol hora no sigui estrictament necessari.

e) L'autoexplotació temporal com a estratègia d'estabilitat d'ingressos

Una altra dinàmica de les plataformes que contribueix a l'excés de treball està relacionada amb la naturalesa gamificada i potencialment addictiva de certes tasques. En plataformes de microtasques, el sistema de petites recompenses per cada activitat completada incentiva als treballadors a continuar treballant més enllà del temps que havien previst. Aquest model pot portar a dedicar hores extres de manera inconscient, generant una mena de compulsió per “continuar acumulant tasques” encara que no sigui necessari, cosa que incrementa el risc d'esgotament i afecta l'organització del temps personal.

4.4. Conseqüències per a la salut física i mental del (sobre)treball en plataformes

El sobre treball en plataformes, marcat per remuneració per tasca (en lloc de salari fix), horaris irregulars i incertesa de la demanda, deteriora de manera simultània la salut física i mental de les persones treballadores.

Les troballes de GIG-OSH mostren, en diferents països i tipus de plataforma, dolors musculoesquelètics, fatiga visual i hàbits poc saludables, juntament amb estrès per ingressos impredecibles, autoexplotació i manca de descans.

En sectors com el transport de passatgers i el repartiment, les pressions algorítmiques incentiven conductes de risc que afecten també usuaris i tercers. En síntesi, l'organització del treball a plataformes afavoreix jornades extenses que erosionen el benestar físic, mental i social.

a) Salut física

Els relats de les persones treballadores van revelar l'important impacte que aquestes pràctiques d'excés de treball tenien en la salut i el benestar. En tots els tipus de plataformes de treball, els participants van informar d'experimentar diversos problemes de salut física.

Els conductors, per exemple, van esmentar dolor musculoesquelètic per romandre asseguts durant llargs períodes, així com fatiga visual a causa de la concentració perllongada a la carretera.

Les persones treballadores en línia es van fer ressò d'aquestes preocupacions, reportant fatiga visual, molèsties musculoesquelètiques i mal de canell a causa de l'exposició perllongada a la pantalla i els moviments repetitius de les mans.

Els repartidors de menjar, per la seva banda, reportaven sovint mal d'esquena i en les articulacions a causa del transport de càrregues pesades i en pujar escales. Així mateix, els seus horaris irregulars dificultaven mantenir hàbits saludables, cosa que sovint els portava a saltar-se menjars o a recórrer únicament a menjar ràpid per manca de temps.

Més enllà dels desafiaments físics, els repartidors de menjar enfronten pressions que els porten a assumir riscos per complir els estrictes temps de lliurament establerts per les plataformes. Els incentius econòmics lligats a la rapidesa fomenten que les persones treballadores prioritzin la velocitat sobre la seguretat, arribant a descuidar mesures bàsiques de protecció, com l'ús del casc, cosa que augmenta el risc d'accidents.

A més, aquests problemes de salut podrien tenir conseqüències per als usuaris de plataformes que exerceixen funcions físicament exigents, com el transport amb cotxe. Un conductor a

Espanya va destacar la tensió dels torns perllongats i els possibles perills associats a les jornades laborals excessives:

"Solc treballar, perquè tinguis una idea, de nou a nou, i soc bastant rigorós, sempre acostumo a descansar dues hores. Això ho porto al peu de la lletra. Ningú es pot imaginar el que és conduir deu hores diàries, per exemple, eh. O sigui, seguides, eh. Això és un risc per a la salut i pel passatger"

b) Salut mental

Els i les participants també van destacar l'impacte sobre la salut mental, assenyalant que la incertesa dels ingressos representa una font significativa d'estrès i preocupació constant. Per exemple, la conductora immigrant en situació irregular va descriure com la fluctuació de la demanda generava una tensió mental significativa, que fins i tot podia arribar a provocar símptomes psicossomàtics:

"A mi és una cosa que em cansa, perquè el que et dic, per exemple, la setmana passada que me'n vaig anar amb €13, són 12, 14 hores i per tu anar-te'n amb això no justifica. Aquí, si te'n vas tensa, sents que els músculs els tens com, no sé, com contrets." (Espanya, dona, repartidora de menjar)

Aquest fenomen és particularment comú entre els qui depenen del treball en plataformes com a principal font d'ingressos. La pressió per mantenir els seus ingressos sovint portava a sacrificar el descans i el benestar per maximitzar les hores de feina. Un repartidor de menjar va explicar com les condicions climàtiques extremes i la pressió econòmica el portaven a modificar els horaris i treballar de nit, sacrificant el descans per poder mantenir els ingressos:

"Si diluvia, jo em quedo a casa meva perquè no vull tenir una febre, i ja està. Però n'hi haurà un altre, o que no pot parar perquè ha de... necessita diners, o que té a un amo d'un compte allà dient que treballi, o... Llavors, és clar. O si fa molta calor. Doncs no sé tota la feina si la demà. no, no aguanto." (Espanya, home, repartidor de menjar)

4.5. L'atrapament a l'economia de plataformes: la roda invisible

El concepte de **"roda invisible"** resumeix la dinàmica d'atrapament observada a les entrevistes.

Les persones treballadores intenten mantenir l'equilibri entre ingressos i disponibilitat, però cada esforç reforça el cicle:

Més feina → Més fatiga → Menys temps per buscar alternatives → Major dependència de la plataforma.

Aquest fenomen combina dimensions econòmiques, temporals i psicològiques. La "roda" no només s'alimenta de la precarietat material, sinó també del **control algorítmic** i la internalització del rendiment com a valor moral: qui no treballa sense parar "no mereix" l'encàrrec següent.

L'atrapament es veu reforçat per barreres estructurals —manca de reconeixement de drets laborals, absència de polítiques de transició o formació— i per mecanismes subjectius —culpa, autoexigència, aïllament—.

Així, l'economia de plataformes es consolida com un espai on la precarietat **autoperpètua**, disfressada de flexibilitat i autonomia.

I com sortir de la roda?

L'anàlisi qualitativa de GIG-OSH mostra que la incertesa, el sobretreball i la manca de protecció constitueixen un **ecosistema de risc per a la salut física i mental** de milers de persones a Europa.

Els testimonis i trajectòries recopilats confirmen que no n'hi ha prou amb millorar la tecnologia o les condicions tècniques: cal **redefinir el marc laboral i social** que sosté l'economia de plataformes.

Trencar la roda invisible implica:

1. **Reconèixer l'enllaç laboral** i garantir drets bàsics de seguretat, cobertura sanitària i protecció social.
2. **Regular la gestió algorítmica**, assegurant transparència en l'assignació de tasques i avaluació d'exercici.
3. **Fomentar l'organització col·lectiva** i la representació sindical en entorns digitals.
4. **Promoure polítiques de salut mental laboral**, adaptades als riscos emergents del treball digital.

Més enllà de les xifres i diagnòstics, aquest capítol revela que el desafiament central de l'economia de plataformes no és tecnològic, sinó humà.

Es tracta de tornar a les persones que sostenen aquest sistema -repartidors, freelancers, microtreballadors, conductors... - la **capacitat de decidir sobre el seu temps, salut i futur**.

Només així la flexibilitat deixarà de ser sinònim de fragilitat i es podrà transformar en un dret real a una vida laboral digna i sostenible.

5. VEUS DEL CONTEXT INSTITUCIONAL: MIRADES TÈCNIQUES SOBRE EL TREBALL EN PLATAFORMES

A més de les experiències directes de les persones que treballen en plataformes, el projecte GIG-OSH va recollir les perspectives dels que observen, dissenyen, vigilen i acompanyen aquest fenomen des de posicions institucionals. Aquestes veus, procedents de representants sindicals, inspectors i inspectores de treball i assessors i assessores de polítiques públiques, permeten entendre com les institucions encarregades de protegir la salut i el benestar de les persones treballadores afronten els desafiaments que planteja una economia que evoluciona més ràpidament que els seus marcs de regulació i vigilància.

Un canvi estructural al món del treball

Per a aquests actors, el treball en plataformes representa una transformació estructural de la feina que desafia els principis sobre els quals es va construir la protecció laboral moderna. Les categories tradicionals de persones contractades i autònomes resulten insuficients per a un escenari on les fronteres entre dependència i autonomia, entre control humà i gestió algorítmica, esdevenen difuses. La descentralització del treball, la mediació tecnològica i la diversitat de models contractuals han configurat un entorn on la seguretat, la prevenció de riscos laborals i la supervisió institucional esdevenen més complexes. Com assenyalen diverses persones entrevistades, la velocitat de la innovació supera la capacitat de les institucions per adaptar-se, mentre que les eines clàssiques d'avaluació de riscos no aconsegueixen captar fenòmens emergents com ara la gestió algorítmica, la geolocalització constant o la fatiga derivada de la connectivitat permanent.

Riscos visibles i invisibles

Els testimonis demanats coincideixen en la descripció d'un panorama on riscos físics i psicosocials coexisteixen i interactuen. Els visibles —accidents de trànsit, caigudes, trastorns musculoesquelètics, exposició a temperatures extremes o productes nocius— continuen presents especialment als treballs de repartiment i assistència domèstica. No obstant això, juntament amb ells, emergeixen riscos més subtils, difícils de quantificar, però igualment greus: ansietat, estrès, aïllament, frustració davant la manca de control sobre el treball i dilució dels límits entre temps personal i temps de treball.

En paraules d'una inspectora de treball:

“Estàs geolocalitzat, tothom sap on ets i què fas... et valoren constantment, i això genera un estrès enorme” [inspectora de treball]

Aquesta pressió constant, unida a la sensació d'estar sempre disponible per conservar ingressos o reputació digital, genera una sobrecàrrega emocional que, en molts casos, desemboca en esgotament i problemes de salut mental. La competència interna entre treballadors i treballadores, alimentada per les mateixes plataformes a través dels sistemes de puntuació i rànquing, contribueix a intensificar els ritmes de treball i a reduir els espais de descans.

La fragmentació de la protecció institucional

Sindicats, inspecció de treball i personal tècnic del Ministeri de Treball i Economia Social coincideixen a diagnosticar una estructura de protecció fragmentària i, en molts casos, insuficient. La majoria de les plataformes es presenten com a intermediàries tecnològiques, eludint responsabilitats sobre formació, prevenció o cobertura sanitària, traslladant el pes del risc a les mateixes persones treballadores. Com va resumir un tècnic sindical:

"No he sentit a parlar mai d'una plataforma que ofereixi un curs de prevenció de riscos laborals. No he vist mai una cosa així" [tècnic de suport sindical].

Davant aquesta situació, les organitzacions sindicals han desenvolupat estratègies per oferir acompanyament, assessorament jurídic i formació preventiva a les persones treballadores, a més d'impulsar accions jurídiques col·lectives i campanyes de sensibilització sobre els riscos emergents. La Inspecció de Treball, per part seva, ha anat incorporant eines digitals i programes específics per detectar irregularitats, tot i que reconeix les limitacions estructurals derivades de l'escassetat de recursos i la rapidesa amb què evolucionen les formes d'ocupació digital.

Per part seva, els i les professionals de l'Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (INSST) i de les mútues col·laboradores assenyalen que encara falta evidència científica i metodològica per abordar de forma sistemàtica els riscos psicosocials associats a la gestió algorítmica i la fragmentació laboral. Tot i això, també destaquen que aquesta mancança està estimulament noves línies de recerca i de cooperació institucional, com per exemple les impulsades per l'Estratègia Espanyola de Seguretat i Salut en el Treball 2023-2027, que dedica un dels seus objectius a "gestionar els canvis derivats de les noves formes d'organització del treball des d'una perspectiva preventiva" (INSST, 2023).

Un ecosistema en transformació: del control a la cooperació

La Llei Rider (Llei 12/2021) és un punt d'inflexió en la governança del treball en plataformes. En reconèixer la presumpció de laboralitat i exigir transparència algorítmica, ha ampliat la cobertura en matèria de prevenció de riscos laborals per a les persones treballadores de repartiment i ha inspirat debats reguladors en l'àmbit europeu. Tot i això, els actors institucionals coincideixen que el seu abast continua sent limitat, en centrar-se en un sol sector i no abordar plenament les dinàmiques de subcontractació i evasió normativa.

En paral·lel, els sindicats han cercat noves fórmules de representació i diàleg que combinin la força de les estructures tradicionals amb la flexibilitat dels nous moviments de base. Exemples com l'acord de Just Eat (Takeaway Express Spain) o la creació de comitès algorítmics dins de convenis col·lectius reflecteixen intents per adaptar l'acció sindical a un entorn digitalitzat.

La Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS), per la seva banda, ha desenvolupat guies específiques per al seguiment del treball en plataformes i campanyes contra la falsa autoocupació (2018-2020), integrant eines informàtiques per detectar riscos tant físics com psicosocials.

Cap a una nova cultura de la prevenció

Les veus institucionals entrevistades en el marc del projecte GIG-OSH coincideixen que el desafiament que planteja el treball en plataformes no és únicament normatiu o tecnològic, sinó cultural. Requereix repensar el mateix sentit de la protecció laboral en un context de treball digital, fragmentat i transnacional. Adaptar-se al canvi, subratllen els actors entrevistats, no implica renunciar als principis del treball digne, sinó reinterpretar-los a la llum de noves realitats productives.

La salut i la seguretat han de continuar sent el centre, encara que els espais i les relacions laborals es transformin. Només des d'un equilibri entre innovació i cura, i mitjançant una

cooperació reforçada entre actors públics, socials i empresarials, serà possible avançar cap a una transició justa que garanteixi el benestar dels que treballen a l'ecosistema de plataformes digitals.

6. TREBALL EN PLATAFORMES: POLÍTIQUES, REGULACIÓ, EL QUE ESTÀ EN JOC

En els darrers anys, a Espanya, cada cop més persones fan tasques per encàrrec per a plataformes digitals —des del repartiment fins al treball domèstic, el transport de passatgers o les microtasques en línia—, sovint per complementar altres fonts d'ingressos, en un context de precarietat i segmentació laboral. Aquesta expansió ha situat en el debat públic i polític preguntes essencials sobre els drets laborals, la salut i la seguretat a la feina, i el paper dels algorismes en l'organització del treball.

Classificació laboral i gestió algorítmica: dos eixos del debat

Els actors institucionals entrevistats en el marc del projecte coincideixen a assenyalar que dues qüestions concentren les tensions regulatòries. La primera és la classificació jurídica de les persones que treballen per a les plataformes digitals: si són veritablement autònomes o, de facto, persones treballadores assalariades sotmeses a direcció i control. Aquesta classificació és crucial, ja que determina l'accés a la prevenció de riscos laborals, la protecció social i la representació col·lectiva. La segona qüestió fa referència a la gestió algorítmica, que condiciona l'assignació de tasques, els horaris, els ingressos i les avaluacions, i genera impactes directes sobre el benestar físic i mental de les persones treballadores.

El marc regulador en matèria laboral, dissenyat per a relacions d'ocupació dependent i presencial, deixa àmplies zones grises quan l'activitat es canalitza sota fórmules de treball autònom o mitjançant plataformes digitals, especialment en matèria de prevenció de riscos laborals i protecció social. L'opacitat en l'ús de les dades personals que alimenten algorismes i l'absència de criteris clars de transparència i control agreugen la incertesa i els impactes psicosocials potencials associats.

La Llei Rider: un punt d'inflexió amb abast limitat

Espanya va fer un pas important en aprovar, el 2021, la coneguda Llei Rider (Llei 12/2021, que deriva del Reial decret Llei 9/2021), fruit d'un intens procés de mobilització sindical, litigis estratègics i diàleg social, especialment després de la sentència del Tribunal Suprem que va reconèixer l'existència de relació laboral.

Aquest canvi normatiu va comportar canvis significatius en dos fronts. D'una banda, va establir la presumpció de laboralitat en el treball de repartiment a l'àmbit de les plataformes digitals: si una plataforma al·lega que els seus repartidors són autònoms, li correspon demostrar-ho. Amb això es reconeix que l'organització algorítmica del treball pot implicar subordinació i dependència econòmica, activant obligacions preventives clàssiques com l'avaluació de riscos, l'adopció de mesures de protecció, la formació i la vigilància de la salut. D'altra banda, la llei va introduir l'obligació de garantir cert grau de transparència algorítmica a l'Estatut dels Treballadors, garantint el dret de la representació legal a conèixer les regles, paràmetres i criteris dels sistemes automatitzats que afecten condicions de treball i ocupació. Aquesta doble palanca -presumpció d'ocupació i transparència algorítmica- va situar Espanya com a referència a Europa, inspirant els debats al voltant de la futura Directiva europea sobre treball en plataformes.

Tot i això, malgrat els avenços, l'abast de la llei continua sent limitat. La presumpció de laboralitat se circumscriu al treball de repartiment, deixant fora la resta de sectors de treball en plataformes digitals, com ara el transport de passatgers, el treball domèstic o les microtasques digitals, on també poden existir dependències organitzatives i econòmiques. A més, s'han detectat estratègies d'elusió mitjançant la subcontractació o l'externalització, i s'han diluït les responsabilitats empresarials en matèria de prevenció, temps de treball i protecció social.

Transparència algorísmica: avenços i desafiaments

Al terreny de la transparència algorísmica, l'avenç normatiu ha estat significatiu però encara insuficientment operatiu. Queden per definir els criteris d'accés i comprensibilitat de la informació: quina informació s'ha de comunicar, amb quin nivell de detall, a quins actors i en quins terminis. A més, les persones entrevistades subratllen que el valor preventiu de la transparència depèn que aquesta es tradueixi en decisions concretes sobre avaluació de riscos, gestió de temps, desconexió digital i control humà efectiu davant dels biaixos i les decisions dels sistemes automatitzats.

L'acord entre l'empresa Just Eat (Takeaway Express Espanya) i les organitzacions sindicals n'és un exemple paradigmàtic de com la negociació col·lectiva pot “obrir la caixa negra” dels algorismes. El conveni inclou la creació d'un comitè d'algoritmes encarregat de supervisar els sistemes de gestió digital, reforçar la transparència i garantir la intervenció humana en decisions que afectin ocupació i ingressos, a més de reconèixer drets digitals com el de desconexió. Aquest tipus d'iniciatives demostren que la llei i la negociació col·lectiva no són vies alternatives sinó complementàries: la norma estableix un marc mínim i la negociació concreta mecanismes i salvaguardes.

Prevenció i salut laboral a l'era digital

En matèria de seguretat i salut laboral, l'Estratègia Espanyola de Seguretat i Salut en el Treball 2023–2027 incorpora de manera explícita els riscos associats a la digitalització i la gestió algorísmica. Entre les seves prioritats figuren la revisió de la normativa per detectar bretxes, la investigació sobre riscos emergents i psicosocials, el suport tècnic a les empreses per adaptar la prevenció i el reforçament de la vigilància del compliment normatiu, amb una atenció especial al sector del repartiment a través de plataformes digitals.

Des de la perspectiva dels actors entrevistats, aquests desenvolupaments normatius han d'anar acompanyats d'una ampliació de les capacitats institucionals: recursos per a la Inspecció de Treball, coordinació entre administracions i més participació dels interlocutors socials en la identificació de riscos emergents. La fragmentació de l'ocupació, la incertesa sobre ingressos i horaris, l'exposició constant a sistemes de reputació i la manca de control sobre els algorismes són reconeguts com a factors psicosocials crítics que poden erosionar el benestar de les persones treballadores. En aquest sentit, saber com funcionen els algorismes, disposar de temps previsible, disposar d'equips adequats i exercir el dret a la desconexió no són simples afegits sinó elements preventius essencials.

Un debat europeu en evolució

El debat europeu sobre el treball en plataformes gira al voltant de tres qüestions principals:

1. La competència lleial, és a dir, com evitar que els models que externalitzen riscos laborals i costos socials obtinguin avantatges competitius basats en la rebaixa dels estàndards.
2. La identitat del suposat “emprenedor digital”, distingint entre veritable autonomia i dependència encoberta a través del control algorítmic de preus, tasques o rendiments.
3. La classificació laboral, que determina drets, cotitzacions, cobertura preventiva i representació col·lectiva.

Espanya ha tingut un paper rellevant en aquest debat, especialment durant la presidència del Consell de la UE, en impulsar la negociació de la Directiva europea sobre treball en plataformes. La proposta europea s'articula sobre dos principis inspirats en l'experiència espanyola: la presumpció de la relació laboral quan hi hagi control empresarial i la transparència algorítmica transversal per a tots els sectors.

Cap a una protecció més justa i efectiva

Mirant endavant, l'experiència espanyola i les conclusions del projecte GIG-OSH apunten tres línies prioritàries d'acció:

1. Estendre les proteccions més enllà del repartiment, garantint cobertura preventiva i de seguretat social a tota feina en plataformes on hi hagi dependència econòmica i organitzativa.
2. Tancar vies d'elusió, reforçant la responsabilitat del veritable decisor —encara que operi a través de tercers— i dotant la Inspecció de Treball i la representació de les persones treballadores de prou mitjans per fiscalitzar aquests models.
3. Aterrar la transparència algorítmica, definint estàndards clars d'explicabilitat i avaluació de riscos psicosocials i biaixos, assegurant el dret a la desconnexió digital i la intervenció humana significativa en decisions que afecten ocupació, ingressos i salut.

El futur del treball en plataformes dependrà, en darrer terme, de la capacitat de les institucions i els interlocutors socials per combinar innovació i protecció, garantint que la transformació digital no reproduïx velles desigualtats sota noves formes d'organització mitjançant eines com les plataformes digitals, sinó que contribueixi a un model de treball digne, segur i saludable.

7. REFLEXIONS DESPRÉS DE L'ALGORITME: IMAGINAR FUTURS DEL TREBALL DIGITAL

El treball en plataformes digitals no constitueix simplement una innovació tecnològica neutral, ni un nou model d'ús: representa una transformació estructural en l'organització del treball. Hi convergeixen la promesa d'autonomia i la pràctica quotidiana de la subordinació, la retòrica de la flexibilitat i la realitat de la dependència econòmica. Al llarg del projecte GIG-OSH, ha quedat clar que aquesta forma d'ocupació no només altera les condicions materials del treball, sinó també les seves coordenades morals i temporals: què vol dir treballar, què es considera “temps productiu”, i qui assumeix els riscos que abans corresponien a la figura clàssica de l'ocupador.

L'anomenada flexibilitat apareix, en molts casos, com una resposta a la necessitat més que no pas una elecció voluntària. Lluny de representar una emancipació respecte a la feina assalariada, la majoria de les persones treballadores de plataformes experimenten una autonomia restringida, travessada per la inseguretat contractual, la variabilitat d'ingressos i el control algorítmic. Els algorismes, dissenyats per optimitzar l'eficiència en els processos productius, acaben configurant noves formes de subordinació digital: assignen tasques, mesuren el rendiment, penalitzen la inactivitat, determinen els ingressos i modelen el comportament a través de la reputació i la puntuació. En aquest sistema, la dependència es disfressa d'emprenedoria i la incertesa es normalitza com a preu de la llibertat aparent.

Aquesta arquitectura del treball algorísmic té conseqüències profundes sobre la salut i el benestar de les persones treballadores. L'evidència generada en el marc d'aquest projecte evidencia que l'exposició constant al control, la imprevisibilitat dels ingressos i la competència entre parells generen estrès crònic, ansietat i fatiga. El risc no és únicament físic (accidents, trastorns musculoesquelètics o exposició a tòxics), sinó també psicosocial: pèrdua de límits entre feina i vida personal, sensació d'aïllament, esgotament emocional, inseguretat constant, dificultat per desconnectar i impossibilitat de planificar el futur. La salut, en aquest context, es converteix en un indicador de desigualtat, un mirall on es reflecteixen les conseqüències d'un model laboral que fragmenta drets, precaritza la feina i dilueix les responsabilitats. Tenir cura de la salut dels que sostenen l'economia digital significa reconèixer-ne el valor, tornar humanitat a un sistema que tendeix a despersonalitzar. Però, a més de l'evidència sobre la magnitud dels reptes que planteja l'economia de plataformes, aquest projecte convida a una lectura més profunda: darrere de cada dada hi ha persones que busquen sostenir la vida en un entorn laboral cada cop més fragmentat, precari i competitiu.

Davant aquest panorama, les persones treballadores no són subjectes passius. Aquest projecte ha documentat estratègies de resistència i de cooperació: xarxes de suport mutu, grups informals, col·lectius de base i sindicats que assagen formes de representació adaptades a l'entorn digital. Aquestes iniciatives mostren que, fins i tot en condicions de forta individualització, l'acció col·lectiva continua sent possible i necessària per reequilibrar el poder davant de les plataformes. L'experiència sindical espanyola, amb casos com l'acord assolit amb Just Eat, demostra que la negociació es pot estendre al pla de la transparència algorítmica i genera precedents que vinculen tecnologia, drets i prevenció de riscos.

Tot i això, la resposta institucional continua sent parcial i fragmentada. La Llei Rider del 2021 va suposar un avenç important en reconèixer la presumpció de laboralitat en el repartiment i establir

el deure d'informar sobre els algorismes. Però el seu abast s'ha mostrat limitat: deixa fora segments amplis del treball en plataformes i no impedeix l'externalització de responsabilitats a través de subcontractes. A la pràctica, la regulació corre darrere de la innovació, i les institucions –inspeccions, mútues, agències de seguretat i salut– enfronten la dificultat d'aplicar marcs dissenyats per a un treball presencial, estable i clarament delimitat.

En aquest escenari, l'Estratègia Espanyola de Seguretat i Salut en el Treball 2023-2027 representa un intent d'actualització institucional en reconèixer els riscos emergents derivats de la digitalització i promoure un enfocament preventiu que abasti els aspectes psicosocials i organitzatius del treball en plataformes. Això, no obstant, la seva eficàcia dependrà de la capacitat per traduir els principis generals en mecanismes de control, recursos i metodologies que responguin a la complexitat de l'entorn digital.

El projecte GIG-OSH mostra que el treball en plataformes ha posat en crisi els supòsits bàsics de la protecció laboral moderna: la noció d'ocupador identificable, la idea d'un lloc de treball estable, la distinció entre temps laboral i personal. Aquest desbordament exigeix redefinir la governança del treball des d'un enfocament transdisciplinari que combini regulació, inspecció, negociació col·lectiva i coneixement científic. La qüestió central ja no és només com protegir els que treballen en plataformes, sinó com garantir drets i salut en un sistema productiu descentralitzat i gestionat per algorismes.

Imaginar el futur del treball en plataformes digitals implica, per tant, reconèixer-ne l'ambivalència: és alhora una font d'innovació i una maquinària de precarització. El desafiament no consisteix a rebutjar la tecnologia, sinó a polititzar-ne el disseny i els efectes, subordinant l'eficiència a l'equitat, la rendibilitat a la dignitat, i la velocitat a la sostenibilitat humana. Com en tantes experiències passades al món del treball, només mitjançant l'organització col·lectiva: de com regulem, de quins valors promovem, de si entenem que el progrés no consisteix a avançar més ràpid, sinó a fer-ho sense deixar ningú enrere.

