

---

## Del\_Bo\_F\_2

Marco: Intanto magari dimmi l'età, se sei di Bologna o se no da dove vieni?

Del\_Bo\_F\_2: Sono di Como, ho 26 anni e sono venuta a Bologna per studiare, da 3 anni e mezza. Questo lavoro lo faccio la sera, poi neanche tutte le sere, in base anche un po' agli impegni.

Marco: Vivi con coinquilini immagino.

Del\_Bo\_F\_2: Sì sì... Vivo con due studentesse. Poi con quello che è successo le mie coinquiline sono andate via e ho preferito andare a casa del mio ragazzo con i suoi due coinquilini.

Marco: Da quanto è che sei a Bologna?

Del\_Bo\_F\_2: Non sono a Bologna stabilmente. Ho fatto due semestri universitari, mentre nel periodo tra i due semestri sono tornata a casa mia ho viaggiato... anche per questo motivo deliveroo mi tornava comodo perché nel momento in cui smetti di lavorare non vieni proprio licenziato. Il tuo punteggio si abbassa, e per tornare a lavorare devi riprendere poco a poco iniziando a fare soprattutto venerdì sera e sabato sera.

Marco: Però di tuo la casa è a Bologna, normalmente sei qui? Il rider comunque lo fai solo qui?

Del\_Bo\_F\_2: Sì sì sì.

Marco: Sei membro di qualche associazione o sindacato?

Del\_Bo\_F\_2: No. L'anno scorso a inizio anno che mi ero approcciato, per un po' ho lavorato per Glovo, poi mi sembrava che fosse davvero schiavizzante. Mi pare che Deliveroo sia leggermente meglio. E in quel periodo mi ero avvicinato ai ragazzi che avevano fondato Riders Union e ho iniziato a partecipare ad alcune attività e poi sono andata via e ho mollato un po' tutto.

Marco: Ok, ma mi dicevi che Deliveroo è un po' meglio? Perché? Paga di più a consegna? Quanto paga Deliveroo a consegna?

Del\_Bo\_F\_2: Togliendo il 20% di tasse... secondo me una media di 4/5 euro lordi che netti diventano 3. Poi dipende dalla distanza, se si tratta di una doppia consegna, con varie eccezioni del caso. È davvero difficile sapere quale è la media anche per noi..

Marco: Tutto insieme, glovo e delivero, da quanto fai la rider?

Del\_Bo\_F\_2: Un paio d'anni ma bisogna togliere un lungo periodo in cui sono andata per esempio in Inghilterra.. quindi continuativo un anno.

Marco: E quando sei passata a deliveroo? Di recente?

---

Del\_Bo\_F\_2: No no dopo un mese ho smesso con Glovo che non era sostenibile. Ricordo mi avevano mandato a san lazzaro, d'inverno poi... Ricordo che erano le 11 e mezza di sera e stavo per tornare a casa e mi ha mandato a quell'ora a san lazzaro, d'inverno, terribile..

Marco: E che contratto hai? Sempre collaborazione occasionale?

Del\_Bo\_F\_2: Sì sì.

Marco: È l'unica forma di introito questa?

Del\_Bo\_F\_2: No io cerco sempre di trovare il più possibile. In teoria dovevo iniziare a lavorare in biblioteca in questo periodo. Poi sono stata in Inghilterra a lavorare come cameriera, sempre nel mentre sono stata commessa in un negozio di intimo... insomma quello che trovo faccio

Marco: Quindi è stato sempre uno dei tanti lavoretti fatti?

Del\_Bo\_F\_2: Sì anche perché magari io faccio anche le ripetizioni, che sono 10 euro l'ora, quindi magari qualche sera faccio le ripetizioni e non deliveroo, poi dipende come riesco a gestirmi la giornata o la settimana.

Marco: Ti è capitato di lavorare su altre piattaforme non di food delivery, non so se ti è capitato di affittare la stanza su airbnb, piuttosto che helpling o altre cose?

Del\_Bo\_F\_2: Non mi sembra no... da cliente magari sì..

Marco: Perché hai scelto di fare la rider? Quali sono i fattori che ti hanno motivato a fare questo tipo di lavoro? [8:46]

Del\_Bo\_F\_2: È una storia molto personale, ero tornata da un'esperienza personale in Francia e usavo la bicicletta, avevo scoperto il piacere della bicicletta e allora mi sono detto che invece di fare la cameriera ho fatto questo così facevo attività fisica e nel frattempo guadagnavo. All'inizio è stata una mia amica a propormi di fare questa cosa qui, era proprio agli inizi. E quindi ho fatto domanda su tutte e due le piattaforme. In Glovo però avevo un punto di riferimento, un essere umano di riferimento, e ho fatto un finto colloquio di lavoro, finto perché non è che ti mettono alla prova, basta avere la bicicletta. Il secondo colloquio ci hanno fornito tutti i materiali, il supporto per il telefono, il power bank. Per deliveroo ho fatto domanda sempre online ma non ho mai visto una persona, è tutto attraverso l'applicazione, penso di poter lavorare tutta la vita per Deliveroo senza mai incontrare qualcuno.

Marco: E questa cosa ti ha motivato ad andare su Glovo all'inizio?

Mi sono detto proviamoci. Non pensavo fosse così semplice entrare all'inizio, quindi ho fatto domanda per tutti e due e mi sono trovata che mi hanno preso per tutti e due. Per un periodo ho lavorato anche per tutti e due contemporaneamente, ma non penso avesse molto senso.

---

*Marco:* Perché dici che non aveva senso?

Non aveva senso perché... glovo ti faceva lavorare di più per meno, e poi non riuscivi a sovrapporre gli orari. Poi anche Glovo aveva un punteggio alto e per mantenere un punteggio alto dovevo fare abbastanza ore in uno o nell'altro. Molti hanno fatto un passaggio. Vedi cose in giro della serie gente con la giacca blu e il cubo giallo, oppure la giacca di just eat col cubo di Deliveroo. Quello è perché hanno fatto dei passaggi.

*Marco:* Da quello che mi raccontavi è abbastanza discontinuo il tuo rapporto con deliveroo. Però se mi dovessi fare una media di ore che lavori a settimana?

Lavoro una decina di ore a settimane. Se vai veloce fai molto e magari riesci a guadagnare anche un po' di più, ma è stancante, non riesci a fare poi moltissime ore di continuo. Poi Bologna è anche una situazione abbastanza buona per le biciclette penso, ma se vai a Roma a Napoli è difficile andare in bicicletta in un contesto del genere per ore. Le macchine ti ignorano, è pericoloso ed è faticoso. Io ad esempio venivo da Como e da Como non esistono persone che vanno in bicicletta. Poi ci sono consegne che ti partono dal centro e devi andare fuori. Questo vuol dire che tu hai non lo so... direzione ospedale maggior e poi ti ritrovi che in base alla geolocalizzazione ti danno consegne sempre più lontane. Quini a un certo punto torni al centro e sei stufo e non possono darti un'altra consegna per andare di nuovo fuori dal centro per poi ritornare senza essere pagati. C'è sempre una tensione per cui tu vorresti andare in centro e la consegna ti porta fuori, a un certo punto sei stanco e te ne torni a casa.

*Marco:* Con questa media di 10 ore a settimana quando tiri su al mese?

Non riesco a fare il calcolo...

*Marco:* Ma una cifra indicativa?

Eh è difficile perché a volte mi pagano dopo un mese e mezzo perché gli dovrei mandare la ricevuta dell'effettivo pagamento e se mi dimentico di farlo mi rimettono poi i guadagni tutti insieme, e non differenziati per mese.

*Marco:* Ti è mai capitato di rifiutare degli ordini? Magari perché sono molto lontani...

Dipende. Perché non riesco a capire se cambia quando ti pagano, cioè se considerano altri fattori oltre la distanza. Perché a volte mi sembra di andare lontano e che mi paghino un po' di più, altre volte invece ti pagano uguale. Dentro quel margine se mi mandano oltre quella soglia non ci vado. Oltre 10 minuti di bicicletta oltre evito di andare.

*Marco:* Hai rifiutato altri tipi di ordini o solamente questi?

Di solito questi. Perché poi è difficile che mi capitino ordini che non sono dentro le mura. Di solito i ristoratori sono dentro le mura e i clienti sono fuori. Questo è quello che succede di solito. Se mi capita che sia il cliente e il ristoratore sono dentro le mura accetto subito e non mi lascio sfuggire l'occasione.

*Marco:* La difficoltà dell'andare lontano... entra in gioco anche il fatto che sei una ragazza?

---

Sicuramente vado in contesti meno luminosi, di sera, se non è estate è buio pesto, le macchine vanno più veloce... non so se è perché sono una ragazza, ma c'è una pericolosità generale, io non mi sento molto al sicuro. C'è meno gente, le macchine vanno più veloce. È un'atmosfera poco idillica che per tutta una serie di motivi non mi dispiace. Le cose che incidono più di tutte sono il buio e le macchine. C'è molta differenza tra il centro e il fuori. Le macchine sfrecciano e non. Io poi sono scema poi perché non mi porto le luci e spesso neanche metto il casco, e quindi nemmeno mi vedono proprio.

*Marco:* Ci sono stati dei periodi in cui hai lavorato più di altri... nel senso magari per qualche spesa, per qualche sfizio che ti vuoi togliere.

Dunque parlando per me, perché poi altri so che non la pensano così. Nel mio caso per me Deliveroo è l'ultima spiaggia. Per cui se riesco a fare qualsiasi altra cosa che siano le ripetizioni, la commessa o la cameriera magari in Inghilterra così posso imparare la lingua nel frattempo, che sia un'altra possibilità è sempre meglio per Deliveroo. Invece in questo periodo in cui è tutto chiuso e tutto fermo sto facendo solo Deliveroo.

*Marco:* Quindi stai lavorando anche durante il lockdown?

Si si

*Marco:* Il fatto che si continui a lavorare nonostante il lockdown... sei contenta di questa cosa o no?

Da una parte un po' sì. Non potendo guadagnare da un'altra parte, devo prendere dei soldi e va bene così. Dall'altra parte però mi dico se devono chiudere tutte le cose non essenziali, perché Deliveroo invece no? Non mi sembra un'attività essenziale. Non ha molto senso che stiano in piedi per portare la pizza alle persone. Non penso che le persone muoiano se non hanno la pizza da asporto o il kebab. Poi un'altra cosa carina sarebbe stata avere e protezioni individuali, ti devi recuperare le cose da solo. Ci dovrebbe essere una specie di rimborso, ma dato che ho sentito delle voci che poi alla fine non ti rimborsano, non sto a rischiare di pagare 25 euro di cose che poi non mi rimborsano. La mascherina tanto ce l'ho già e il gel per le mani pure, quindi.... Il problema secondo me è che non c'è una comunicazione, non c'è una persona di riferimento, è tutto talmente burocratizzato che io posso comunicare soltanto con un'applicazione, oppure ho mandato una mail in questi giorni a Deliveroo perché mi è successo che questa applicazione non mi funzionava più. Anche qui non puoi parlare con nessuno. Se non fai parte del gruppo WhatsApp giusto non riesci ad avere supporto, poi ci sono quelli che parlano inglesi, che parlano pakistano, non c'è un gruppo di persone unito che può discutere di queste cose, ognuno si sbatte per cercare metodi alternativi, ma viene lasciato da solo. E poi è molto poco difendibile una persona che viene lasciata da sola, soprattutto in questi contesti dove hai a che fare con una multinazionale che è in centinaia di paesi non penso che se io dico a deliveroo una cosa... o ci si mette tutti insieme oppure non si fa proprio niente. Il fatto che ognuno sia isolato dal contesto, fa gioco forza di questa multinazionale qui. Io avevo insomma questo problema, ma non sono riuscito a contattarli perché non avevo questo codice che si chiama ID Rider che ti permette di mandargli la mail. Quindi ho chiesto a un'altra persona di mandare una mail al posto mio e a questa persona è

---

stato risposto che non poteva contattarla per conto mio ma che dovevo farlo io mandando un codice fasullo per poterli contattare. Alla fine ci hanno messo così tanto tempo che nel frattempo l'applicazione ha ripreso a funzionare, ma nel frattempo io ho perso punti e affidabilità. Quindi sono stata penalizzata due volte, sia perché non ho lavorato, sia perché ho perso punti. E adesso non posso lavorare perché ho il punteggio basso. E in queste situazioni ti senti impotente e dici: vabbè accetto. Perché ti senti che hai a che fare con una cosa talmente tanto più grande di te che non puoi fare altro che arrenderti e dire avete vinto voi. Ho poi mandato una mail per dire della mia situazione e ancora non ho avuto una risposta.

*Marco:* In questa fase non riesci a lavorare per il punteggio quindi?

Questo è successo 5 giorni fa e fino a venerdì ora non posso lavorare. Poi ho trovato dei turni venerdì sera, sabato sera e domenica sera.

*Marco:* Che a questo punto devi fare tutti perché altrimenti...

Si devo aumentare il mio punteggio, esatto. Sabato per esempio sarebbe il mio anniversario con il mio ragazzo ma devo lavorare perché altrimenti mi si abbassa il punteggio.

*Marco:* Ok ma se sabato hai l'anniversario e devi lavorare, allora di tutta questa retorica che uno è flessibile e lavora quando vuoi? Che fine fa?

Eh flessibile nel senso che tu puoi decidere quello che vuoi ma poi ti prendi le conseguenze delle tue azioni e poi non puoi lavorare. Quindi di fatto se vuoi continuare a lavorare è così...

*Marco:* Bello come me lo dici... puoi fare quello che vuoi ma poi ti prendi le conseguenze della tua azione. Normalmente loro dicono sempre che puoi lavorare quando vuoi...

Se proprio vogliamo vedere il lato positivo, io nel bene e nel male non devo avere a che fare con delle persone. Quindi io non devo rendere conto. È difficile andare dal datore di lavoro e dire io non posso stare lì dentro. Se devi stare con la tua applicazione nella sua freddezza non è che devi chiedere scusa a nessuno, non ti devi sentire in colpa, ma devi rendere conto solo a te stessa di quello che fai, anche se poi nei fatti non è così.

*Marco:* Eh sì infatti è questa differenza tra retorica e realtà... comunque... prima mi dicevi anche questa cosa dei gruppi WhatsApp... ma quali sono le persone che incontri durante il lavoro? E come ci comunichi? Con i clienti ad esempio ci comunichi solo via app o capita anche...

In questo periodo non comunico con nessuno. Normalmente le persone con cui interagisco di più sono i ristoratori perché c'è sempre da aspettare un po' di tempo. Ad esempio aspetto la pitta da Masaniello sempre per un sacco di tempo e alla fine ci faccio amicizia con quelli di Masaniello e magari mi offrono un pezzo di pizza ogni tanto. A volte con i rider stessi, ma spesso siamo di fronte, quindi se hai la pizza non è che stai lì a chiacchierare, prendi e vai a consegnare. Quindi le interazioni sono queste, vai in giro con la bicicletta e saluti quelli che hanno il cubo come te, poi magari vai in una pizzeria o da McDonald's dove c'è quello che ti conosce quindi è un "ciao come stai?" e poi prendi le tue robe e te ne vai.

---

*Marco:* Ma in questo periodo la consegna a distanza da quello che ho capito sei tu che suoni, gli lasci la pizza fuori, te ne vai e quello la prende. Funziona così giusto?

In questo periodo cerchiamo di mantenere la distanza, io di solito aspettavo che il cliente scendesse così che mi risparmiavo le scale. Invece no, a volte ti dicono ultimo piano... non sai neanche che piano è e vai su a piedi fino a che non trovi il cliente alla porta. E poi io lo dico sempre "lascio qui?" a volte mi dicono va bene e me ne vado. Oppure allungo la mano tipo un metro e glielo passo. Oppure le pizze che non puoi mettere per terra magari li gliele allunghi. Poi la mascherina che è obbligatoria, anche se in bicicletta la tolgo altrimenti mi si annebbiano gli occhiali e non vedo più nulla, poi la rimetto quando sono davanti a un locale o vicino alle persone.

*Marco:* E invece gli assembramenti al ritiro, come stanno andando?

In questo periodo abbastanza bene perché ormai i locali si sono adeguati. C'è stato un periodo che ricordo un giorno ero davanti a burger king che per prendere il cibo devi prenderlo dal retro e c'è uno spazio ristretto e c'è stata una sera che ho detto basta non lavoro più per deliveroo, ci saranno state 50 persone incuranti, una vicina all'altra e alcuni hanno aspettato per un'ora. Allora ho preso e me ne sono tornata a casa, mi sono detta che non ha senso rischiare la salute per portare un panino a qualcuno. Poi ho ripreso a lavorare perché era passato un po' di tempo e mi sono detto magari sono cambiate delle cose e in effetti questo periodo sta andando meglio.

*Marco:* Ti è capitato in questo periodo di avere a che fare con qualche dispatcher, con qualcuno dell'azienda che magari ti contattava, non necessariamente di persona, ma magari via chat. Ti è capitato mai di relazionarti con qualcuno della piattaforma?

C'è la chat di supporto che puoi contattare in ogni momento se hai un problema di consegna, ma non è chiaro se sia un computer o una persona. A volte chiedono se va tutto bene, perché magari sei lento o sei fermo o non sei arrivato, loro vedono che sei partito da un certo punto e non risulta che sei arrivato. Penso questo mi sia successo sempre con Masaniello perché ci mettono una vita a darti le pizze, io dato che finché tu non prendi l'ordine non puoi vedere dove è il cliente, devi fare approva ordine, insomma faccio in modo di andare avanti con l'app così intanto mi organizzo il viaggio. Altrimenti sei in bicicletta e devi guardare il telefono di continuo. Io ora uso le cuffie per sentire il navigatore, ma devo trovare un sistema per non guardare il telefono perché poi Bologna non è che la conosco così bene ancora. Quindi magari guardo, ma nel frattempo al cliente risulta che tu sei partita. Quindi dopo un po' che hai dato il comando e non ti vedono arrivare mi contattano e mi chiedono dove sono finita e se va tutto bene.

*Marco:* Perché poi l'app ti dà anche la strada no?

Si l'applicazione suggerisce la strada ma non è sempre precisissimo, lo uso per capire la zona, ma il numero civico spesso è sbagliato. Quindi uso Google Maps e poi metto le cuffie così ascolto mentre vado in bicicletta.

---

*Marco:* Ti è mai capitato qualche tipo di conflitto con i ristoratori, i clienti, la piattaforma... qualsiasi di questi...

No. Però se ne conosci sono curiosa...

*Marco:* Beh qualcuno mi ha detto dei ristoratori, che spesso capitano dei conflitti. Anche questo periodo ci sono stati vari licenziamenti.

Beh ovviamente chi fa questo lavoro seriamente.... Lo fa perché non ha alternative. Io non immagino che ci sia qualcuno che fa questo lavoro per scelta penso che deliveroo si indirizzi verso le persone che come me questo periodo non hanno alternative. Per glovo ho notato che sono perlopiù extracomunitari o comunque persone che non hanno la possibilità di scegliere che tipo di lavoro possono fare. Quindi o fanno questo oppure fanno lavori comunque a basse skills

*Marco:* Ma se non ci fosse questa situazione ora faresti altro?

Come ti dicevo ero stata scelta per fare le 150 ore in biblioteca quindi volevo fare quello

*Marco:* E in quel caso l'avresti accantonata la cosa del rider?

Si penso di sì. Perché poi comunque del tempo per studiare mi serve. Poi cioè io ho appena finito di lavorare e ho guadagnato 10 euro e sono tutta sudata. Non capisco chi lo farebbe per piacere...

*Marco:* Ma c'è un modo anche attraverso cui prendere più soldi?

Bisogna puntare sulla quantità, non c'è altro modo. Io vedo dei ragazzi che sono tutto il giorno in bicicletta, ma sono persone che secondo me si prendono qualche sostanza perché altrimenti non trovo altra soluzione. Per esempio c'è un ragazzo che va sempre in giro con la musica a palla, che lavora per deliveroo e ha sempre la musica a palla. Lo riconosci per quello, perché arriva lui con la musica tecno. E quando lo vedo ha sempre la redbull in mano. Poi mediamente penso che gli uomini riescono meglio perché hanno più prestanza fisico.

*Marco:* Ma è un lavoro che vedi sbilanciato a favore degli uomini?

Beh oddio. Cioè è un lavoro così. Non è che vado a scaricare al porto e poi mi lamento. So che è così. È normale.

*Marco:* Ma un ruolo lo gioca anche il ranking? Quale è il tuo rapporto? La senti la pressione? Già che mi dicevi del tuo anniversario...

Si mi fa girare le balle tanto sta cosa. Tipo se vado via 4 mesi come mi è successo quando sono andata in Inghilterra capisco, però se ti piglia il covid e stai male e vieni penalizzato uguale non lo posso capire. Perché sei penalizzato anche lì, doppiamente, non solo stai male, ma non puoi poi andare a lavorare anche dopo se sei guarito. Invece per me, che voglio prendermi la vacanza, mi voglio fare i fatti miei, sto fuori dei mesi ci sta che quando torno mi devo rimettere in gioco. Perché poi anche gli altri ragazzi hanno bisogno di lavorare è giusto che dia il mio

---

spazio a questi ragazzi, perché poi di questo si tratta. Di dare la possibilità di lavorare più o meno degli altri. Già il fatto che ci siano più rider di quello che serve mi fa girare le palle. Se ci sono già poche consegne, è inutile che siamo in venti in strada. Perché se no siamo tutti lì che aspettiamo una consegna, e non è che aspetti sul divano. Aspetti fuori, la sera, al freddo senza fare niente, sapendo che se quell'ora hai una consegna e magari fai quella consegna e non hai rifiutato gli ordini, hai il minimo garantito che è sei euro l'ora. Ma comunque sei uscita un'ora per fare 6 euro. Facendo comunque bicicletta e aspetti fuori nel nulla. Se invece poi rifiuti l'ordine che ti mandano, se ci sono poche consegne è più facile che ti mandano lontano, tipo a san lazzaro, ma in quel caso non hai neanche il minimo garantito. A quel punto non prendi nulla, quindi sei uscita per fare un'ora 0 euro [42:06].

*Marco:* Ti è capitato di sentirti controllata dalla piattaforma?

Questo no, devo dire che lo fanno bene perché tu comunque hai la sensazione di essere sempre autonomo. Ti senti sola al mondo più che altro, quindi nel caso lo fanno con discrezione. Non penso nessuno si senta osservato, anche se di fatto sanno dove sei. Ricordo che la tizia di Glovo ci disse che quando noi facciamo il login siamo sia geolocalizzati e disponibili per lavorare, ma se non fai il log in per l'applicazione è come se non ci fossero.

*Marco:* Quindi per te è quando hai la solitudine che ti senti lavoro autonomo?

Facevo una battuta, ma quello che mi aveva effettivamente attirato di questo lavoro è che non dovevo litigare con dei datori di lavoro particolarmente stronzi oppure con delle altre persone che non lavorano con te e non ti trovi bene. Spesso negli ambienti di lavoro capita che non ti trovi bene. Penso sia abbastanza normale, cioè se ti trovi bene con le persone vai con più piacere, se c'è qualcuno che ti tratta male ci vai con meno piacere. Però quello che intendevo è che ti senti che sei tu, con la tua bicicletta, che non devi rendere conto a nessuno, mentre di fatto lo sei. Come dicevo prima, le cose le devi fare, non è che puoi permetterli di non farle, ad esempio prendi il cibo e non lo consegni o lo consegni alla casa sbagliata.

*Marco:* Ma oltre a sabato, ci sono stati altri momenti in cui ti sei sentita di dover fare delle rinunce per stare dietro alle richieste della piattaforma?

Eh un po' sempre in realtà, perché io con Deliveroo posso lavorare soltanto la sera e faccio solo un paio di ore a settimana. E le rinunce sono sempre state solo di sera, penso come tutti i ragazzi della nostra età. Il fatto che soprattutto il venerdì e il sabato sera abbia fatto delle consegne per pochi euro... ho sempre avuto dei dubbi su questa cosa qui, per questo ti dico che lo faccio solo se mi serve proprio, la sera preferisco rilassarmi un attimo, se devo dedicare tutte le sere ad uscire al freddo... quindi mi ci vuole mezz'ora anche solo a vestirmi perché sono freddolosa. Poi comunque tutta imbacuccata devi andare lontanissimo, quando nel frattempo i miei amici fanno aperitivo. Una rinuncia c'è sempre stata. Poi ovviamente se sai che stai rinunciando a delle cose ma ti fai 50 euro lo fai volentieri, invece stasera, o venerdì sera esco e faccio 10 euro... Il problema è che chi fa questo lavoro per mantenere la famiglia non come me, non hanno alternative e lo devono fare.

*Marco:* Ma invece solitamente come fai per parlare con colleghi? Mi dicevi delle chat...



---

Dato che ho anche io questa esigenza di comunicare con persone che fanno il mio stesso lavoro, allora tramite Riccardo (RUB) ho cercato di conoscere altre persone. Poi stando fuori diversi mesi ho perso questa possibilità e ora come punto di riferimento ho solo Riccardo adesso ho solo Riccardo come punto di riferimento. Quindi se in quel momento di bisogno avevo bisogno di sapere se era una cosa mia o accadeva anche ad altri ho chiesto a Riccardo. Però mi immagino che se fossi una persona non italiana a fare questo lavoro, mi sarei trovata in una situazione di totale isolamento.

*Marco:* Ma eri anche nelle chat di Riders Union?

C'era la chat gigante di deliveroo a bologna ma mi sono tolta quando sono andata via perché altrimenti arrivavano un sacco di messaggi, e sono in RUB ora soltanto.

*Marco:* Quindi principalmente usi questi mezzi digitali per comunicare?

Eh sì, ma se non hai internet non lo puoi fare questo tipo di lavoro. Poi comunque queste tecnologie ti mettono anche nella condizione di poter parlare con i colleghi quindi sì. Però secondo me non è la stessa cosa che non trovarsi fisicamente... in un contesto come quello dove tutti sono nello stesso luogo, nello stesso momento a fare le stesse cose poi se hai un problema lo comunichi direttamente agli altri o al tuo responsabile. Invece qui ti senti perso, se hai un problema dici vabbè, ora che ho una risposta meglio che me ne faccia una ragione.

*Marco:* E se invece mi diceste quali sono le skill necessarie a fare questo tipo di lavoro?

Come ti dicevo per Deliveroo tu potresti essere qualsiasi cosa basta andare in bicicletta e avere una app. La responsabile ci aveva detto proprio queste cose. Ci disse chiaramente: "per fare questo lavoro avete bisogno di queste 4 cose: un telefono che supporti l'applicazione, una bicicletta o un altro mezzo, e poi l'italiano, o comunque un modo per comunicare con le altre persone". Queste le skill necessarie

*Marco:* E secondo te è così o ce ne sono volute altre?

Sì secondo me sì.

*Marco:* E invece tra le difficoltà di questo lavoro, a parte quella di finire lontana, quale altre difficoltà ci sono?

Ti direi il sistema di consegne, che mi sembra che sia sempre peggio più aumentano il livello di consegna. Poi comunque una cosa interessante è che te la presentano sempre bene, il linguaggio è importante. Le mail che ricevi sono sempre entusiaste, il messaggio che trasmettono sempre è "per noi sei importante", che è poi tutto il contrario di quello che succede, a volte rimango shockata... ad esempio arrivano robe tipo "sappiamo l'importanza delle donne in questo lavoro" e ti invitano a raccontare la storia. Come se davvero ci fosse una comunità felice in cui ti ritrovi, quando invece la realtà è che sei sola con solo una chat per poter parlare dove non sai neanche se ti sta rispondendo un essere umano. Quindi c'è questo contrasto forte. Ma anche quando hanno aumentato l'area di consegne, mi hanno detto: "ora puoi consegnare persino lì, non sei contenta?". E no che non sono contenta, perché più

---

aumenta l'area di consegna più ti possono mandare lontano e tu più rifiuti di andarci più sei penalizzato. Per avere il minimo garantito non puoi rifiutare le consegne. E comunque non ti chiedono mai davvero la tua opinione, perché se la volessero davvero sapere ci sarebbe una persona ad ascoltarti, e invece non c'è una persona che ascolta. Invece c'è questa tensione dove ti dicono che per te sei importante e vogliamo sapere la tua opinione, quindi ti invitano a scrivergli solo per raccontargli cose positive, filmati o cose.

*Marco:* Rispetto alle esigenze che hai oggi, questo è un lavoro che incontra le tue aspettative? Rispetto alle tue esigenze ti ci trovi? Come lavoro saltuario va bene, oppure se ne potessi avere un altro lo preferiresti? [55:21]

Questa è sicuramente una questione personale. Mah dipende... se mi proponessero di fare la cameriera forse preferirei di fare deliveroo, se poi mi offrono di fare la cameriera in un posto dove mi trovo bene magari potrei anche farla poi, come alternativa diciamo

*Marco:* Se è qualcosa che paga meglio ed è più continuativa anche?

Si anche. A me ad esempio piace dare le ripetizioni, fare la baby-sitter, la ragazza alla pari, queste cose qua.

*Marco:* Ma pensi che in un modo o nell'altro questa esperienza ha migliorato il tuo cv? Tu nel cv ce lo scrivi che hai fatto la rider?

Non penso. Non credo ci siano abilità particolare nel fare queste attività. Il tuo datore di lavoro futuro se lo legge non pensa chissà cosa... non vorrei offendere nessuno, ma è un lavoro molto basico, quindi non penso lo scriverei nel cv. Di base non è neanche un brutto lavoro, se uno fosse pagato sufficientemente, se a uno piace fare le consegne, perché comunque hai a che fare con clienti e ristoratori, se ti piace andare in bicicletta, non è neanche un bruttissimo lavoro. O magari ci sono lavori molto più ripetitivi come tanti altri lavoro, questo non sarebbe neanche male voglio dire.

*Marco:* Ma Deliveroo vi ha dato qualche informazione? Vi ha fatto qualche training?

Non ho mai incontrato nessuno che mi dicesse come svolgere questo lavoro. Mai.

*Marco:* Ma ti hanno mandato delle mail dicendo, ad esempio, per fare il rider di deliveroo devi comportarti così e così...

Quello sì. Io li ho contattati via internet e loro poi mi contattano costantemente via mail.

*Marco:* Tu prendevi anche una borsa di studio prima? Cioè prendi dato che sei ancora studentessa

Mi sembra di averla persa perché non ho avuto abbastanza crediti, cioè non avevo il merito

*Marco:* Ma Deliveroo è stata una conseguenza di questo?

---

È stata piuttosto una causa. Nel senso che per dare tempo di fare queste cose, tra cercare una casa, una sistemazione stabile, fare tre lavori e poi lo studio, non ho dato molti esami. Cioè con Deliveroo non mi pago niente... non mi pago l'affitto, non riesco. Per pagarmi l'affitto dovrei lavorare almeno 30 ore a settimana, ma quello che faccio io... è tipo fare la spesa al supermercato, è dura per tutto quel tempo. [1:00:00]

*Marco:* Ma questo reddito lo metti anche in dichiarazione?

Mi è arrivato di recente il cud dell'anno scorso. Penso che andrà in dichiarazione sì...

*Marco:* Ma come è l'assicurazione di Deliveroo? Vi hanno fatto quella Inail?

Boh penso di sì. Ci stavo guardando proprio ieri, ma non sono riuscita a capire poi molto

*Marco:* Malattia non ne hai e non hai neanche infortunio... o almeno sulle spese. Sai come funziona?

Eh boh, deve capitare per scoprirlo veramente. Poi adesso mi sembra che sono iniziati gli incentivi, se piove, se è festa, se nevicata, se c'è sciopero... se succedono queste cose qui c'è un incentivo a lavorare, che sono 50 centesimi di più a consegna.

*Marco:* Un'altra cosa che ti volevo chiedere è sulle misure del covid. Voi non avete preso nulla giusto? Cioè tu non hai la partita Iva? Questa cosa ti ha dato fastidio?

No non ho una partita IVA. E sì mi ha dato fastidio

*Marco:* Se l'avessi avuta saresti andata al lavoro? Se prendevi i 600 ad esempio

Forse no, ma per quello che ti dicevo prima. Perché ti dicevo che per me l'importante è pagarmi l'affitto per questi pochi mesi che mi rimangono. Poi magari sì perché invece alla fine vuoi star tranquilla, cioè poi entra in gioco il fattore che sono a Bologna, magari per poco tempo, quindi vorrei godermi il fattore Bologna. Se adesso per dire aprono le frontiere, i negozi, per me sarebbe un'occasione per vivermi bene a Bologna, invece di stare del tempo a lavorare qui. Anche perché poi non è che me lo posso permettere sempre, se non riesco a pagarmi l'affitto a un certo punto o tornerò a casa, o troverò una soluzione con il mio ragazzo. So che è una soluzione temporanea per me stare qui a Bologna, quindi questi 600 euro mi avrebbero fatto comodo, se mi bastavano o se comunque sarei riuscita a coprire le spese, avrei preferito vivermi bene le giornate a Bologna, senza star a sacrificare tutte le sere per fare Deliveroo.

*Marco:* Ma invece per quanto riguarda... hai partecipato a qualche iniziativa di RUB?

Sì, a qualche manifestazione e a qualche sciopero sì. Mi è dispiaciuto poi che sono dovuta andare via sempre per esigenze di lavoro. Siccome avevo possibilità migliori in Inghilterra poi sono andata in Inghilterra. Cioè il fatto è questo. Deliveroo penso sappia che si basa su delle persone che sono interscambiabili e di fatto si scambiano. Cioè io vengo e vado, non c'è un blocco di lavoratori di Deliveroo, ci sono una serie di ragazzi che lo fanno per un periodo e poi basta e poi danno il cambio a qualcun altro, o almeno finché non trovano una possibilità

---

migliore. Quindi Deliveroo di fatto si fonda sul lavoro di persone che non hanno alternative... questo è secondo me. E anche questo gli fa buon gioco, perché le persone che non hanno alternative sono poi quelle che sono costrette ad accettare questi compromessi, queste richieste da parte dell'azienda. Sia perché non hanno alternative, sia perché non c'è un blocco di lavoratori uniti che abbiano del potere contrattuale. Perché se hai una miriade di lavoratori che vanno e che vengono come se fossero a un campeggio turistico, quindi uno va e uno viene, quindi che motivazione avrebbe la persona a gettare le fondamenta di una discussione con l'azienda, di mettere in discussione il proprio lavoro anche se come me lavora per poco tempo e poi se ne va? Perché dovrebbe smettere di lavorare e fare sciopero? È una persona che punta ad approfittare di quello che in quel momento, perché non ha alternative finché non troverà un'altra possibilità lavorativa. E Deliveroo si basa su questa temporalità...

*Marco:* Però poi sono successi anche scioperi e proteste, si continuano a formare i sindacati... c'è molta vitalità, ora dico anche al di là di riders union

No ma infatti io ho sempre partecipato perché sono sempre stata convinta di farlo, però sapevo anche che non sarei stata a Bologna, che non sarebbe stato il lavoro della mia vita, che avrei potuto contribuire in maniera limitata. Così anche i ragazzi che sono a Bologna come fuorisede e poi a un certo punto o torneranno nelle loro case o se ne andranno quando è finita l'università, oppure alcuni rimangono a Bologna, ma non continueranno a fare Deliveroo. Anche quelli che ho conosciuto io non so se hanno continuato a fare Deliveroo oppure li faranno per molto altro tempo, ci vuole tempo per fare una lotta sindacale, ci vuole tempo, costanza, dedizione e spirito di sacrificio. Un ragazzo poi magari si può anche permettere di farlo perché non ha una famiglia da mantenere, ma le persone che devono mantenere una famiglia come fanno a fare questo sacrificio se non lavorano non portano a casa i soldi. Quindi o si tratta di ragazzi, studenti che possono fare queste battaglie ed è giusto che lo facciano, sono convinta che le debbono fare queste battaglie, però a un certo punto molleranno il tiro e ce le faranno. Io spero che ce la faranno, ma magari si tratta di lavoratori che non parlano neanche bene l'italiano, non hanno le capacità per organizzarsi e non hanno la possibilità di scegliere di non lavorare.

*Marco:* Quindi in generale pensi che sia positiva la presenza del sindacato. L'hai trovata comunque utile, ne hai trovato conforto?

L'utilità maggiore per me sta nel far capire agli altri quale è la nuova frontiera del lavoro. Ok state attenti perché il lavoro sta andando verso questa direzione. Perché la direzione che sta prendendo il lavoro non è una buona direzione perché stiamo tornando indietro.

*Marco:* Quindi una lotta d'avanguardia da questo punto di vista...

Si io la vedo utile per sensibilizzare le persone, per risvegliare le persone. Poi ovviamente se si riesce ad ottenere qualcosa è grazie a queste persone qui.

*Marco:* Qui si è ottenuta la carta di Bologna e la legge nazionale. Queste due cose sono state positive in questo mondo?

---

Si sì. Per prima cosa per dimostrare che qualcosa si può fare. Perché se avessi chiesto a me nei primi giorni ti avrei detto che sì, per prevenire una cosa così grande... boh... io non ci avrei messo la firma. Invece ho visto l'impegno positivo di queste persone che riuscivano a organizzarsi a fare la voce grossa... e ho capito che... ce la si può fare. È stato molto utile per capire che non si è completamente impotenti davanti a questi fenomeni e che dobbiamo prendere le responsabilità di quello che sta accadendo.

*Marco:* È stata la tua prima esperienza di questo genere? Cioè di partecipazione a una lotta sindacale?

Si secondo me sì. Ma anche proprio per questa... Penso che come me tante altre persone non hanno un lavoro che continuano a fare... soprattutto a questa età. Cioè io ho 26 anni e penso di aver fatto già più di dieci tipi di lavoro diversi. Quindi come fai a fare una lotta sindacale se non svolgi un lavoro in maniera continuativa? Lo puoi fare se ci sei, se non ci sei o se ci sei per uno o due mesi, per l'estate, per l'inverno. Come me tante altre persone. Deliveroo gioca su queste cose qui, sul fatto che le persone non stanno per molto tempo, perché altrimenti porterebbe avanti una lotta seria. Cioè io mi sono fatta questa idea qua, ma anche in università c'è un po' questa logica. Cioè tu sai che le persone stanno in università tre anni o cinque se fanno pure la magistrale. Però poi... perché provare a cambiare le cose in università se poi come me fai solo 5 anni a bologna, perché ho fatto la triennale e la specialistica. Perché anche lì io avevo incominciato a intavolare un discorso con le autorità, con i responsabili, per provare a fare qualcosa in università. Ma perché provare a farlo se sai che dopo un anno te ne vai?

*Marco:* Ma quindi questa esperienza di Riders Union ti ha fatto imparare qualcosa sul futuro?

Beh sì, penso tutto quello di cui abbiamo parlato adesso