

*Ciao. Potresti presentarti?*

Sono N., ho 22 anni e sono uno studente fuori sede di cinema all'Unibo. Sono a Bologna ormai da 3 anni.

*A Bologna per quale piattaforma lavori e che tipo di rapporto lavorativo hai? Da quanto tempo lavori per loro?*

Lavoro per Deliveroo, ormai da tre anni anche se mi son fermato per un anno e mezzo.

*Come hai trovato questo lavoro?*

Hai altre esperienze di lavoro con le piattaforme? Semplicemente online, ero appena arrivato e mi serviva un lavoro per ammortizzare le spese.

*Il lavoro che fai è la tua prima fonte di guadagno, lo affianchi ad altre attività o è solo una occupazione saltuaria?*

Quanto guadagni più o meno con questo lavoro al mese? In questo momento è la mia prima fonte di guadagno, purtroppo non riesco a mantenermi solamente con questa, i miei mi aiutano.

*Quante ore lavori a settimana o al mese? Come fai ad ottenerle? È cambiata la modalità di organizzazione dei turni nel tempo? E il contratto?*

Lavoro mediamente 90 ore al mese, prima del 3 novembre del 2020 ottenevo queste ore con un sistema di affidabilità e prenotazione settimanale. Un sistema di ranking che ti permette di prenotare ore di lavoro, più il tuo punteggio di affidabilità (calcolato in percentuale sul quantitativo di ordini e ore lavorate) è elevato. Dal 2 novembre Deliveroo ha introdotto il Free Login, eliminando tutto questo sistema e permettendo a tutti i rider associati alla piattaforma di lavorare, sempre in qualsiasi momento della giornata senza una turnazione. Deliveroo, ha un contratto di prestazione occasionale.

*C'è una disponibilità fissa o variabile che devi dare in termini di ore? In generale, quanto senti di dover essere a disposizione e connesso alla piattaforma?*

No, non c'è una disponibilità fissa con Deliveroo, però meno lavori meno hai opportunità di lavorare, perché è un sistema che premia chi impiega più ore lavorando. Faccio un esempio: io studente fuori sede, se preparo un esame o se torno a casa qualche giorno e quindi non riesco a lavorare, capita che perderò punteggi e farò più fatica a trovare ore di lavoro per la settimana successiva; E lavorando poco, perché le ore non ti vengono assegnate, farai sempre più fatica a risalire e tornare a lavorare tutte le sere, facendo diminuire drasticamente i tuoi guadagni. Non mi sento di dovere ore per Deliveroo, o essere a disposizione per la piattaforma, non c'è nessuno che ti insegue e chiede di te per lavorare.

*Ci sono giorni in cui c'è più lavoro di altri? Quali sono questi?*

È molto stagionale, generalmente il sabato e la domenica ci sono più ordini. La settimana scarseggia soprattutto a pranzo.

*In base a quanto dici, dunque, consideri questo un lavoro autonomo o subordinato?*

Per me dovrebbe essere un lavoro totalmente subordinato, io dipendo strettamente dall'app e dagli ordini che mi propone. Non hai nessuna scelta effettiva ma scelte indotte dal sistema.

*In che modo ti rapporti ai diversi soggetti che incontri durante il lavoro: clienti, colleghi e superiori?*

I superiori non esistono su Deliveroo, tutte le informazioni vengono mandate per mail, addirittura non effettua nemmeno colloqui. Con i colleghi c'è un rapporto molto umano, ed è l'aspetto che mi piace tanto di questo lavoro. C'è molta solidarietà e aiuto reciproco tra lavoratori. Con i clienti invece penso nella norma, trovi dal più scontroso e poco riguardevole nei tuoi confronti, al cliente molto simpatico e disponibile e a venirti incontro.

*Con l'azienda invece è andato sempre tutto bene? Come hanno gestito i problemi che potevi avere con loro o con un cliente?*

L'unica cosa che interessa all'azienda è che tu porti a termine l'ordine e durante il turno più contattarli solo per problematiche durante l'ordine. L'unico problema che ho avuto è stato per la sostituzione dello zaino di lavoro, mi avevano semplicemente risposto che avrei dovuto lavorare di più per avere un nuovo cubo (che non ho ancora visto, e la solidarietà tra rider mi ha permesso di trovarne un altro con cui lavorare)

*Come funziona l'app? Avresti preferito un rapporto più diretto? Rispetto a queste funzioni digitalizzate pensi funzionino meglio o peggio? Le senti come oppressive o giuste?*

Il funzionamento dell'app è molto semplice, quando c'è il tuo turno ti devi mettere online, e da lì sei disponibile per gli ordini che ti verranno assegnati. Su Deliveroo si possono pure rifiutare se pensi che la paga non è sufficiente. L'app in sé è ben strutturata, puoi verificare i tuoi guadagni e tutta la tua "carriera" direttamente da lì. Contattare il Rider support, chiamare il cliente in caso di problemi. Penso che queste funzioni digitali siano molto comode e utili. Si può incappare in problematiche dell'algoritmo però, nel senso che a volte falla e ti assegnano cose impossibili da compiere in bicicletta o ordini di altre aree di lavoro non di tua competenza.

*Da parte tua che competenze devi avere per fare bene questo lavoro? Pensi che questo lavoro ti professionalizzi? Migliora il tuo curriculum? E di quale formazione avrebbero bisogno i rider? Puoi fare una qualche carriera interna?*

Per fare bene questo lavoro ti serve semplicemente una buona bicicletta, un buon telefono e hai tutto per farlo. Sarebbero utili anche possedere i "gadget" per andare in bicicletta in

sicurezza. Il problema è che le aziende non ti forniscono tutto, e devi comprarle tu. L'azienda non provvede a fornire nemmeno un rimborso spese in caso di rottura dei tuoi dispositivi di lavoro. I rider avrebbero bisogno di un corso sulla sicurezza, percorre e stare in strada tanto tempo soprattutto in città trafficate può essere pericoloso, le macchine sono tante e in caso di incidente non hai nemmeno un'assicurazione che copre te e i tuoi oggetti. Non è un lavoro che fa curriculum e non puoi nemmeno compiere una carriera interna.

*Se potessimo quindi fare una valutazione generale, quali sono gli aspetti positivi e quali quelli negativi di questo lavoro?*

Io, essendo un amante della bicicletta, il lavoro in sé mi piace molto, nonostante gli aspetti negativi sono parecchi. Dall'assicurazione, dall'assenza di malattia, dall'assenza di una paga orario e assicurata per tutte le ore che lavori. L'altro aspetto positivo è l'ambiente in cui ti ritrovi a lavorare, con i colleghi si chiacchiera sempre e c'è molta solidarietà tra di noi.

*Ti sei mai posto la gestione di come migliorare la tua condizione di lavoro con i tuoi colleghi? Come vi siete organizzati?*

Si tra colleghi si parla molto di come si potrebbe migliorare le nostre condizioni lavorative, qua a Bologna faccio parte del sindacato "Riders Union Bologna" che organizza lotte e scioperi, con un alto grado di rappresentanza, essendo tutti Rider.

*Rispetto all'amministrazione comunale o agli altri sindacati che tipo di rapporto c'è?*

Non so rispondere bene a questa domanda, o dare una risposta esaustiva o elaborata, non partecipando attivamente da tempo alle lotte. Mi sembra che comunque l'amministrazione comunale è stata vicino alla categoria, senza mai un grande sbilanciamento netto nei confronti delle aziende. Lo stesso i sindacati confederali che ancora non conoscono e non sono capaci di comprendere le condizioni lavorative vere e proprie dei Rider.

