



Indagine sul fenomeno del food delivery

Settembre 2023

**Servizio Sviluppo urbano, sport e sani stili di vita
del Comune di Trento**

Ufficio Statistica (istituito ai sensi del D.Lgs. 322/89)

SISTEMA STATISTICO NAZIONALE

Via Alfieri, 6
Tel.: 0461/884880 - 884339
sito Internet: www.comune.trento.it
e-mail: ufficio.studistatistica@comune.trento.it
PEC: servizio.sviluppourbano@pec.comune.trento.it

Dirigente del Servizio

Cristina Mariavittoria Ambrosi

Capoufficio

Antonella Marin

Pubblicazione a cura di:

Veronica Rossi – tirocinante presso l'Ufficio Studi e statistica

Tutor aziendale

Giorgia Gelmetti

Pubblicazione ai sensi della Legge 16.11.1939, n. 1823 e del D.Lgs. 6.9.1989, n. 322.

Ove non indicata, la fonte dei dati è il Servizio Sviluppo urbano, sport e sani stili di vita del Comune di Trento.

La riproduzione parziale o totale della pubblicazione è consentita con citazione della fonte.

Indice

1. Introduzione.....	1
2. Il contesto di riferimento e l'analisi di benchmark.....	5
3. Il fenomeno dal punto di vista degli esercenti pubblici	9
3.1 Obiettivi del questionario.....	11
3.2 Analisi dei dati.....	11
4. Il fenomeno dal punto di vista dei rider.....	19
4.1 Obiettivi del questionario.....	21
4.2 Analisi dei dati.....	21
5. Conclusioni.....	27
6. Ringraziamenti.....	31
7. Bibliografia e Sitografia.....	35

1

Introduzione

L'utilizzo delle piattaforme digitali per la consegna a domicilio, anche relativamente alla consegna dei pasti tramite fattorino (food delivery), è un fenomeno relativamente nuovo che ha assunto sempre più importanza in questi anni, evidenziando caratteristiche e problematiche ancora poco note, in modo particolare legate alla tipologia di forme contrattuali e di tutela del lavoratore.

In alcune città italiane, in passato, sono stati effettuati degli studi riferiti alle consegne a domicilio tramite rider, mentre nel Comune di Trento tale fenomeno non era mai stato approfondito. Per questo motivo, l'Amministrazione comunale, anche in seguito all'interessamento del consigliere Federico Zappini (rif. Mozione n. 5366/2022 d.d. 18.07.2022 avente ad oggetto "Interventi in sostegno ai ed alle rider di Trento"), ha inserito nei suoi strumenti di programmazione un obiettivo che, in generale, vuole indagare le linee di trasformazione del contesto economico per valutare le ricadute occupazionali di diversi soggetti e i nuovi comportamenti imprenditoriali, e, più in particolare, individua nei riders una di queste nuove modalità di lavoro da studiare.

Per effettuare questa analisi, dopo aver confrontato le esperienze di altre amministrazioni ed aver contattato alcuni interlocutori privilegiati (categorie rappresentate al Tavolo del commercio, sindacati, alcuni rider, ecc.), sono stati predisposti due questionari, uno destinato agli esercenti di pubblici esercizi e uno rivolto ai rider.

L'obiettivo dell'indagine è avere un'idea generale sul fenomeno ed individuare bisogni comuni, in modo che l'Amministrazione possa darvi risposta, tutelando ed andando incontro alle esigenze dei lavoratori, ad esempio approntando luoghi idonei alla sosta e alla riparazione dei mezzi dei e delle rider, o prevedendo una Carta dei diritti a tutela del loro lavoro.

I questionari sono stati somministrati agli esercenti nei mesi da aprile e luglio, e ai rider principalmente in giugno e luglio.

I pubblici esercenti sono stati invitati alla compilazione tramite posta elettronica con l'ausilio delle Associazioni di categoria e, in parte, sono stati contattati direttamente dal Servizio sviluppo urbano. Sono stati effettuati due solleciti, sempre tramite la collaborazione delle Associazioni di categoria.

Per il questionario destinato ai rider sono stati contattati telefonicamente e via mail diversi soggetti che si sono impegnati a promuovere l'indagine (uffici comunali e provinciali, enti, associazioni, sindacati, università, esercenti, ecc.) a cui è stato inviato il link al questionario. È stato predisposto un volantino (in italiano ed in inglese) che invitava alla compilazione e riportava un QRcode per la compilazione on line. Il volantino è stato consegnato alle varie realtà sociali sopra indicate e ad una lista di pubblici esercizi per una distribuzione capillare sul territorio. Inoltre alcuni questionari sono stati somministrati direttamente sul territorio dalla tirocinante dell'Ufficio studi e statistica assieme al consigliere Federico Zappini.

L'avvio dell'indagine è stato pubblicato anche sulla stampa locale e sui social media e nelle newsletter del Comune (anche quelle della biblioteca comunale,

di Trentogiovani e di alcune associazioni studentesche).

2

Il contesto di riferimento e l'analisi di benchmark

2.1 - IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nella fase preparatoria dell'indagine sono state contattate alcune realtà locali per cercare di avere un inquadramento iniziale del fenomeno. Inoltre sono stati intervistati, quali testimoni privilegiati, alcuni rider, cercando di spaziare tra persone con caratteristiche socio-demografiche diverse per avere un'idea generale del tipo di lavoro svolto e dei bisogni inespressi da vari punti di vista.

Volendo generalizzare quanto emerso dai confronti con i sindacati locali, si ha la sensazione che i rider presenti sul territorio comunale non evidenzino la necessità di aggregarsi e fare fronte comune, come invece è accaduto in altre realtà come Bologna o Napoli.

Questa impressione è stata confermata in modo particolare durante un incontro, con la dott.ssa Giulia Indorato, sindacalista della CGIL di Trento - categoria NIdiL - Nuove Identità del Lavoro. Il sindacato in questione aveva condotto, nel periodo post-pandemico, un momento di ricerca sui rider operativi nel territorio comunale soprattutto con l'obiettivo di indurli a riflettere sulla propria condizione e sulle proprie esigenze. Organizzando contestualmente due momenti assembleari. L'esperienza NIdiL CGIL 2021 confermava una tendenza che già era stata individuata in momenti di confronto con singoli: i rider si sentivano lavoratori autonomi con esigenze singole, per cui compiere una sintesi e individuare un bisogno comune, nel caso specifico di CGIL era risultato prematuro, legato soprattutto alla

necessità di maturazione di coscienza comune e rappresentanza.

Questo deriva probabilmente anche dal fatto che il numero di persone che svolge questo lavoro non è molto elevato e il fenomeno è relativamente poco sviluppato. Trento è una città "piccola" se paragonata ad altre e la particolare conformazione orografica potrebbe scoraggiare l'uso della bicicletta (la maggior parte degli esercenti che hanno risposto all'indagine e che effettuano il servizio di consegna a domicilio si trova nel fondovalle).

Nemmeno la quantificazione del numero di rider presenti sul territorio è un'operazione semplice: si tratta, infatti, di una forma di lavoro molto flessibile, che non prevede vincoli particolari (ad esclusione di coloro che hanno un contratto di lavoro dipendente). Il rider, come emerge dalle interviste fatte alle persone che svolgono questa professione, si iscrive alla piattaforma, dando la propria disponibilità di giorno in giorno (o di settimana in settimana) e può rimanere iscritto anche facendo lunghi periodi di inattività.

Inoltre, dalle interviste condotte faccia a faccia (colloqui che seguivano la traccia del questionario dell'indagine, ma cercando di approfondire alcuni argomenti) è emerso come quella dei rider sia una popolazione molto eterogenea, con bisogni ed esigenze molto differenti al proprio interno e delle quali si deve tenere conto in sede di definizione di eventuali iniziative in loro favore. Le richieste di uno studente che svolge l'attività di rider nel fine settimana differiscono da quelle dell'uomo adulto,

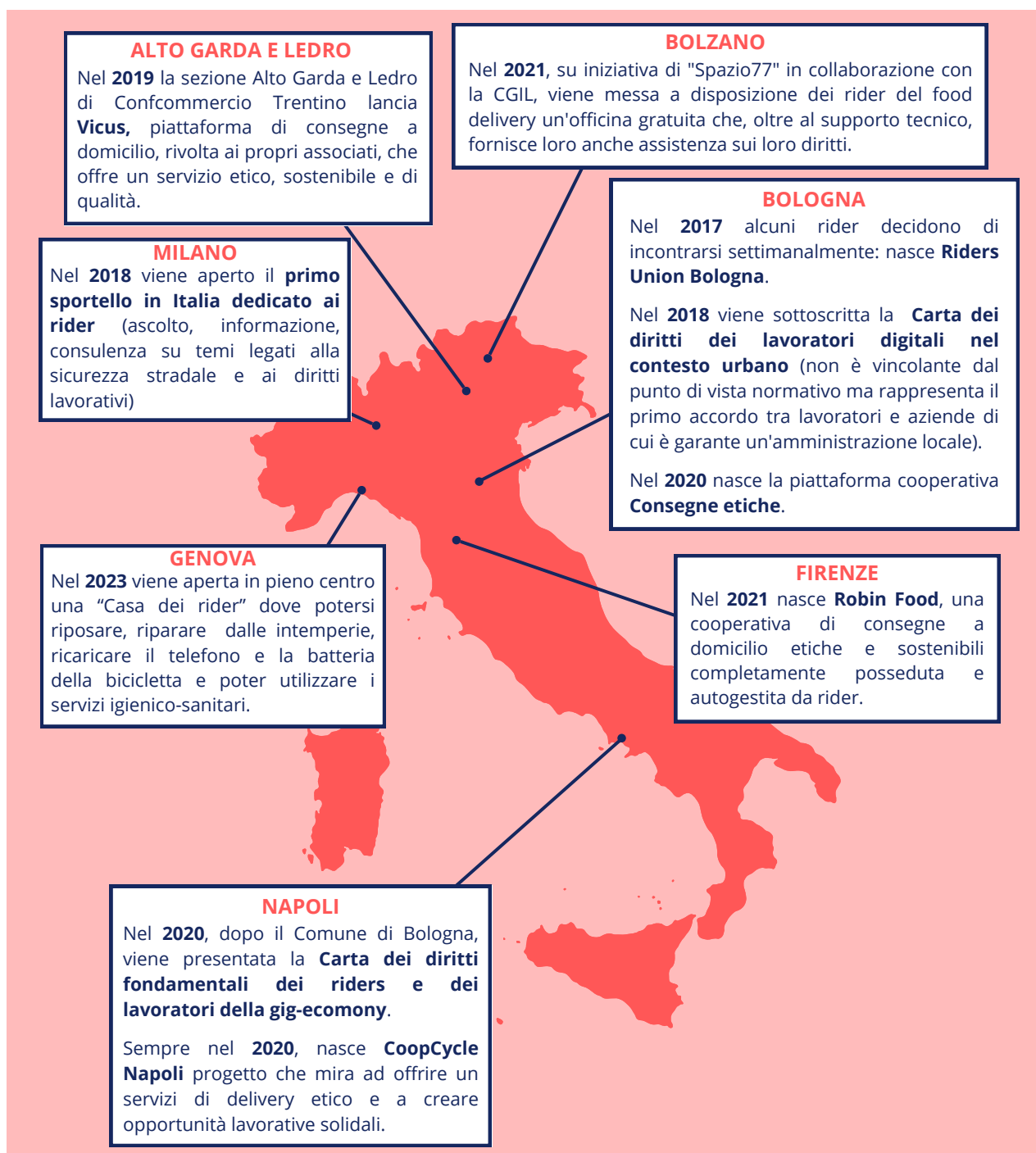
magari straniero, per il quale costituisce la fonte primaria di reddito e, forse, un

primo ed immediato step di integrazione nel contesto lavorativo locale.

2.2 - ANALISI DI BENCHMARK

La seguente immagine riassume sinteticamente quanto adottato da alcune amministrazioni comunali italiane in relazione al fenomeno rider e un esempio di progetti che, in queste realtà, sono risultati di successo.

Immagine 2.1 - Schema riassuntivo analisi dei benchmark



3

Il fenomeno dal punto di vista degli esercenti pubblici

3.1 - IL QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ESERCENTI PUBBLICI

Il questionario rivolto agli esercenti pubblici servizi si pone l'obiettivo di raccogliere informazioni su:

- la dimensione del fenomeno (quanti esercenti forniscono attualmente il servizio di consegna a domicilio);
- le modalità di erogazione del servizio di consegna a domicilio (tramite piattaforma/e digitale/i o autonomamente);
- l'incidenza del servizio di consegna a domicilio sul fatturato totale annuo e i costi sostenuti dall'esercente per la sua fornitura;
- le prospettive future degli esercenti rispetto a tale servizio;
- il loro interesse rispetto ad un'eventuale piattaforma di consegne etiche.

3.2 - ANALISI DEI DATI RACCOLTI

TOTALE DEI RISPONDENTI

In totale hanno risposto al questionario **75 esercenti**.

Immagine 3.1 - Composizione dei rispondenti



25 bar



36 ristoranti -
pizzeria



4 pizza al
taglio



10 altro
(gelaterie,
enoteche, ecc.)

Il **31%** dei rispondenti fornisce attualmente il servizio di consegna a domicilio (23 su 75).

Oltre la metà degli esercizi per i quali si è ottenuta una risposta è ubicata in centro storico o zone limitrofe (40 su 75).

RISPONDENTI CHE NON FORNISCONO IL SERVIZIO DI CONSEGNA A DOMICILIO

Gli esercenti intervistati che **non forniscono** il servizio di consegna pasti a domicilio sono **52**. Di questi, l'**85%** non lo faceva neanche in passato (44 su 52).

Il **32%** dei rispondenti (14 su 44) ha indicato come motivo principale per cui ha deciso di non fornire tale servizio "preferiamo modalità tradizionali di gestione del rapporto con i clienti". Motivazioni a seguire sono: "potremmo avere difficoltà nel conciliare gli ordini dei clienti in presenza e quelli per le consegne a domicilio" e "non ne abbiamo bisogno" indicate entrambe dal **16%** dei rispondenti (7 su 44) (**Grafico 3.1**).

Il restante **15%** degli esercenti intervistati che attualmente non forniscono il servizio di consegna a domicilio, in passato forniva tale servizio (8 su 52). La metà di questi (4 su 8) forniva tale servizio tramite una o più piattaforme digitali.

Dei 4 rispondenti che attualmente non forniscono il servizio, ma che in passato hanno effettuato consegne a domicilio tramite piattaforma, 3 hanno indicato come anno di inizio il 2020, e non forniscono più il servizio principalmente

perché avevano riscontrato problematiche nella gestione degli ordini dei clienti in presenza e quelli per le consegne a domicilio.

Grafico 3.1 - Motivazione principale per cui si è deciso di non fornire il servizio di consegna a domicilio



La localizzazione del mio locale non è coperta dalle principali piattaforme digitali (2%)

RISPONDENTI CHE FORNISCONO IL SERVIZIO DI CONSEGNA A DOMICILIO

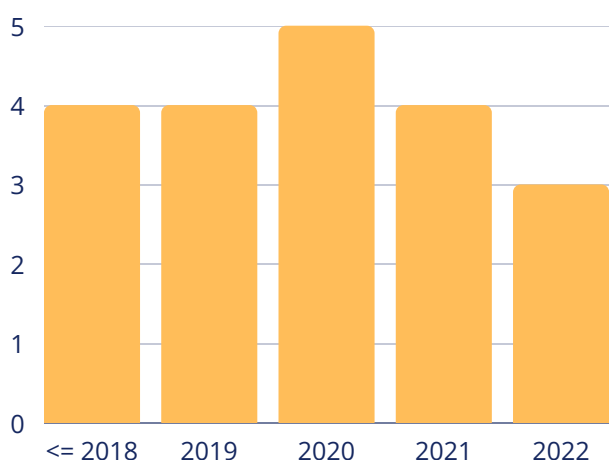
Sono 23 gli esercenti che hanno compilato il questionario che dichiarano di effettuare consegne a domicilio. Di questi, 20 lo fanno esclusivamente tramite piattaforma digitale, 1 con personale interno e 2 utilizzano entrambe i metodi.

Il **64%** degli intervistati (14 su 22) che effettua consegne a domicilio (esclusivamente o anche) tramite piattaforma digitale utilizza una sola piattaforma, il **18%** due piattaforme e il restante **18%** tre piattaforme (4 su 22).

La piattaforma più utilizzata è Deliveroo (utilizzata dall'**82%** dei rispondenti). A seguire Glovo (utilizzata dal **45%** dei rispondenti).

La maggior parte degli esercenti ha iniziato a fornire tale servizio dal 2019 (16 su 20).

Grafico 3.3 - Anno in cui si è deciso di utilizzare la/e piattaforma/e digitale/i per la prima volta



Per 8 di essi la decisione è stata presa a seguito della pandemia da Covid-19.

Il **41%** dei rispondenti (9 su 22), che effettua il servizio di consegna a domicilio tramite una o più piattaforme digitali, ha indicato, come motivo principale di questa sua scelta, quella di "offrire un servizio aggiuntivo alla mia clientela". Seguono "fare pubblicità al mio esercizio e farmi conoscere da nuovi clienti" e "non dover gestire direttamente le persone che effettuano il servizio di consegna" indicate entrambe dal **23%** dei rispondenti (5 su 22 rispondenti) (Grafico 3.4)

Immagine 3.1 - Schema riassuntivo rispondenti al questionario

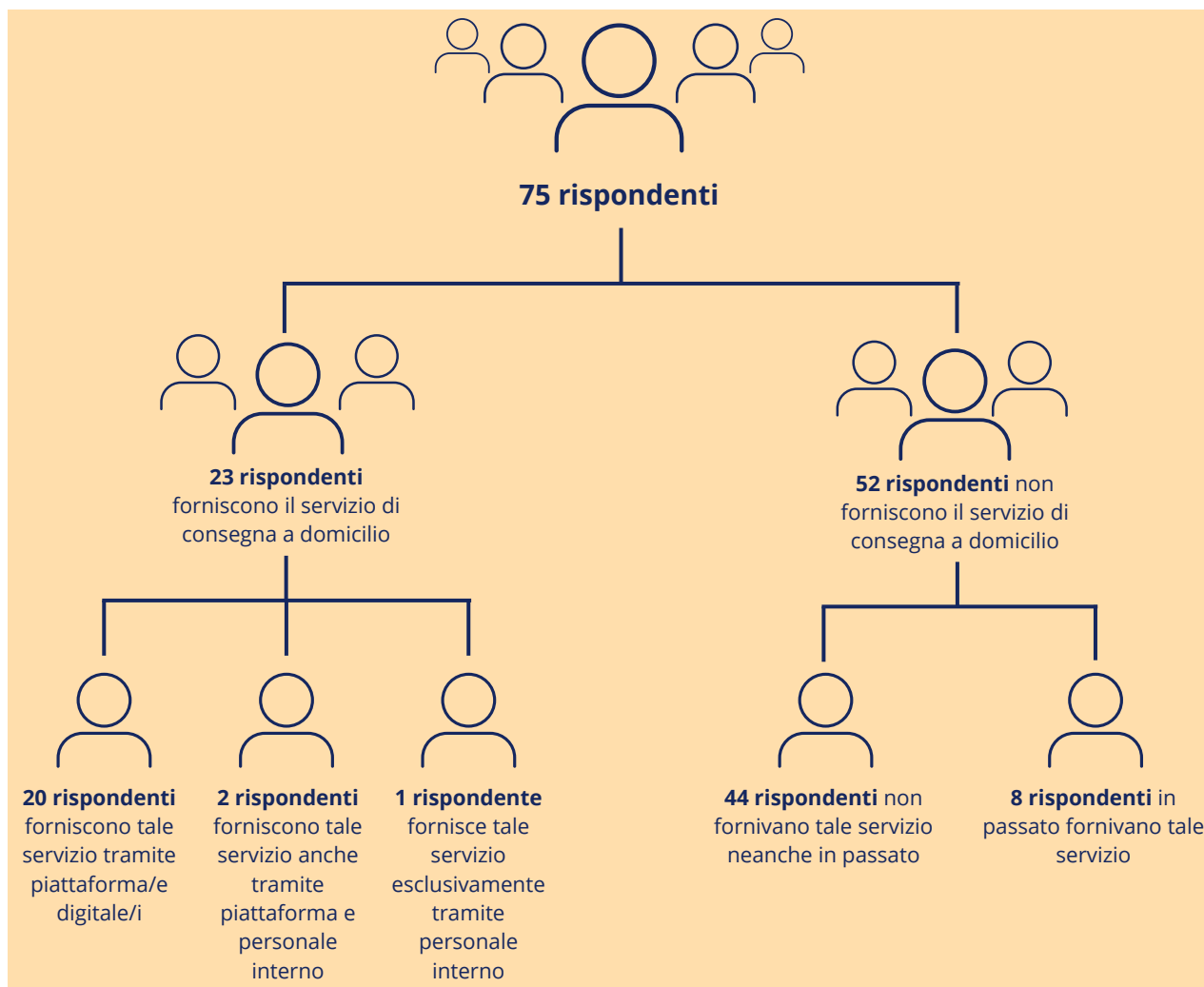
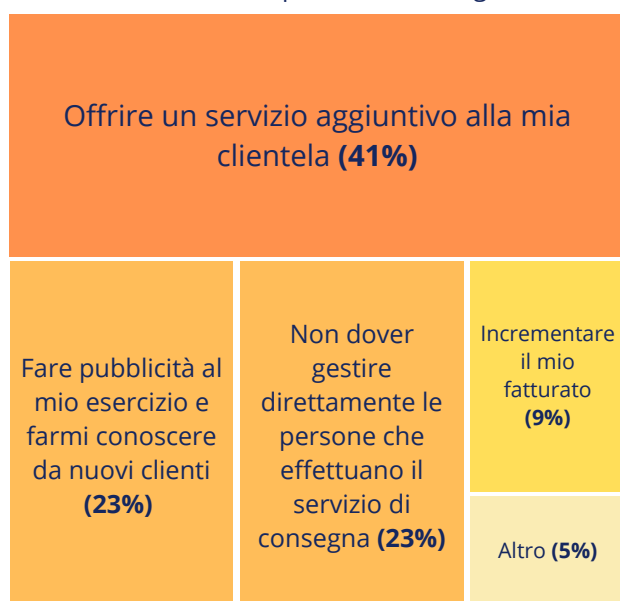


Grafico 3.4 - Motivazione principale per cui si è deciso di utilizzare la/e piattaforma/e digitale/i



COSTI SOSTENUTI E GUADAGNI CONSEQUENTI DAL SERVIZIO DI CONSEGNA A DOMICILIO

Il servizio di consegna a domicilio ha inciso **fino al 10%** sull'ultimo **fatturato** annuo per il **64%** dei 22 rispondenti che effettuano il servizio (Grafico 3.5).

La percentuale media di **commissioni** pagata alla/e piattaforma/e è compresa nell'intervallo **11-30%** per il **73%** degli esercenti che hanno partecipato all'indagine (Grafico 3.6).

Grafico 3.5 - Distribuzione dell'incidenza percentuale del servizio di consegna a domicilio sull'ultimo fatturato totale annuo dei rispondenti

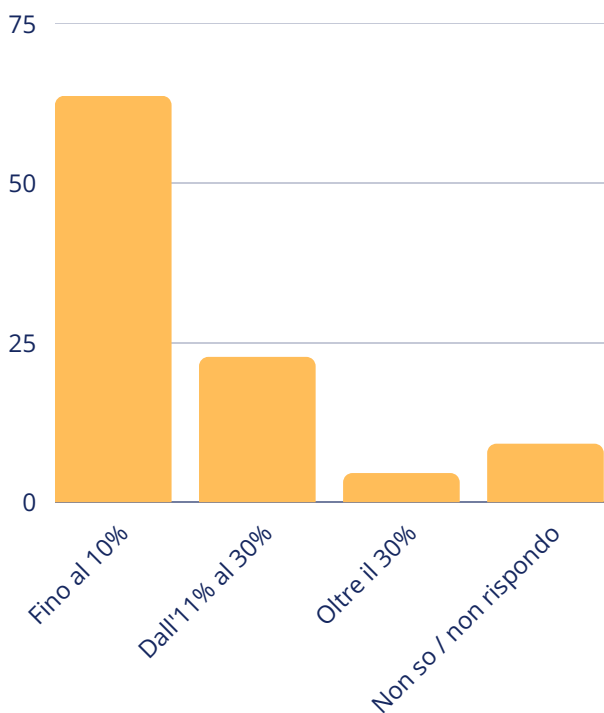
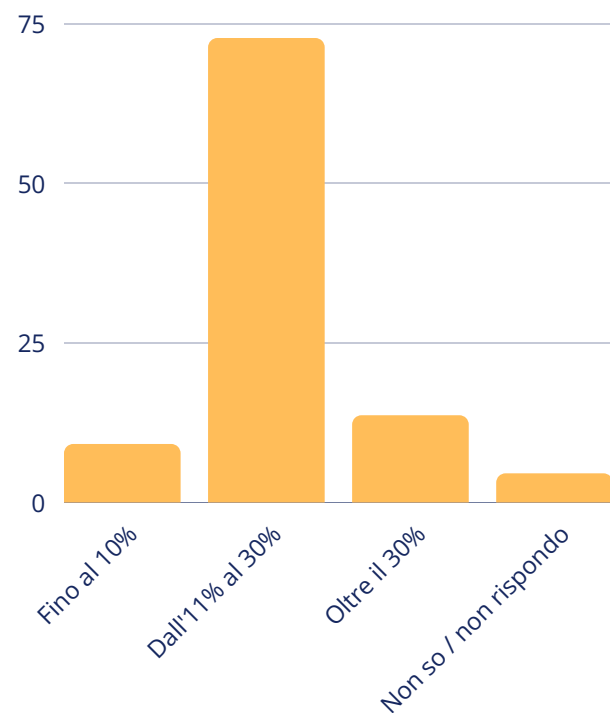


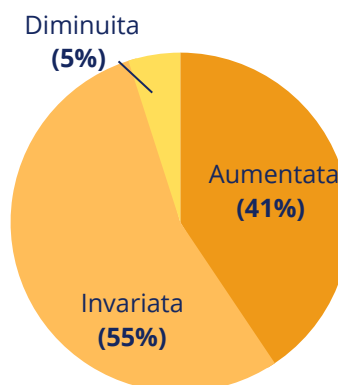
Grafico 3.6 - Distribuzione della percentuale media di commissioni pagate alla/e piattaforma/e digitale/i dai rispondenti



PERCEZIONI RISPETTO AL SERVIZIO DI CONSEGNA A DOMICILIO EFFETTUATO TRAMITE PIATTAFORMA/E DIGITALE/I

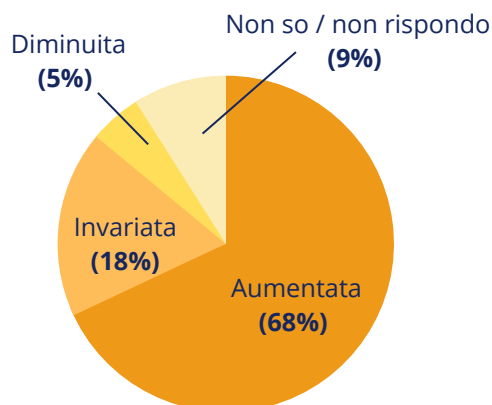
Il **55%** degli intervistati che effettuano il servizio di consegna a domicilio (esclusivamente o anche) tramite piattaforma/e digitale/i, dichiara che la fornitura di tale servizio ha lasciato invariata la propria clientela.

Grafico 3.7 - Incidenza del servizio di consegna a domicilio effettuato tramite piattaforma/e digitale/i sulla **clientela**



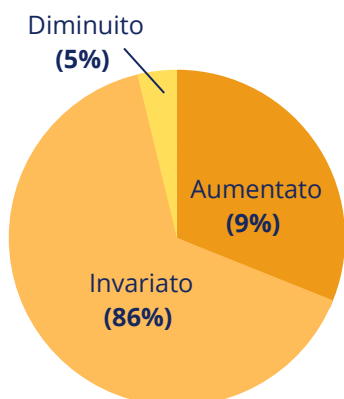
Per un **68%** dei rispondenti l'utilizzo delle piattaforme e l'erogazione del servizio a domicilio ha comportato un aumento dei costi.

Grafico 3.8 - Incidenza del servizio di consegna a domicilio effettuato tramite piattaforma/e digitale/i sui **costi**



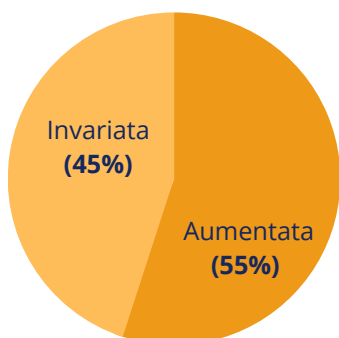
La fornitura del servizio di consegna a domicilio tramite piattaforme digitali ha lasciato invariato il personale Per l'**86%** dei rispondenti .

Grafico 3.9 - Incidenza del servizio di consegna a domicilio effettuato tramite piattaforma/e digitale/i sul **personale**



Per il **55%** degli intervistati ha comportato un aumento del carico di lavoro. Per il restante **45%** il carico di lavoro è rimasto invariato.

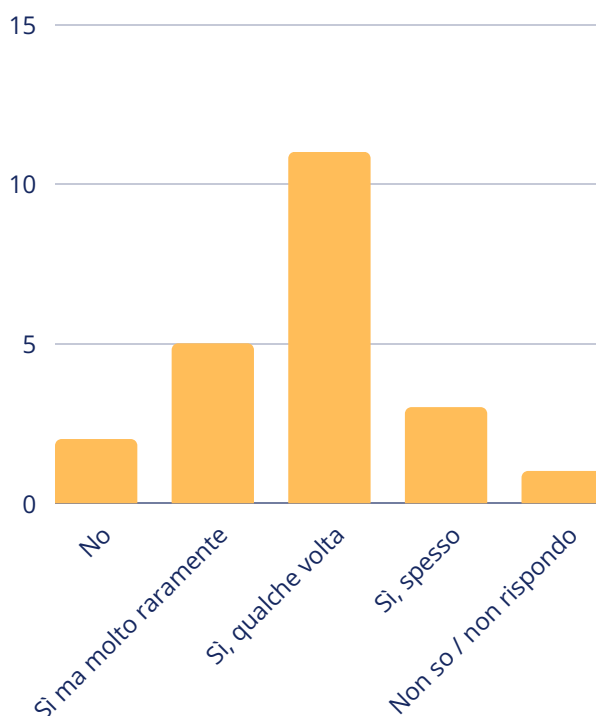
Grafico 3.10 - Incidenza del servizio di consegna a domicilio effettuato tramite piattaforma/e digitale/i sul **carico di lavoro**



RECENSIONI NEGATIVE A CAUSA DI UN DISSERVIZIO

Al **50%** dei 22 rispondenti che offrono il servizio di consegna a domicilio tramite piattaforma digitale è capitato **qualche volta** di ricevere una recensione negativa dai clienti a causa di un disservizio.

Grafico 3.11 - Frequenza recensioni negative dai clienti a causa di un disservizio



La totalità di coloro che hanno dichiarato di aver avuto qualche disservizio imputa il problema al rider o alla piattaforma.

SODDISFAZIONE RISPETTO AL SERVIZIO OFFERTO E ALLE CONDIZIONI PATTUITE CON LE PIATTAFORME DIGITALI

Il **68%** dei rispondenti che effettua il servizio di consegna a domicilio (esclusivamente o anche) tramite piattaforma digitale si ritiene **abbastanza soddisfatto** del servizio offerto dalla stessa (**Grafico 3.12**)

Il **45%** degli intervistati che effettuano il servizio di consegna a domicilio (esclusivamente o anche) tramite piattaforma/e digitale/i di consegna a domicilio si ritiene **poco soddisfatto** delle condizioni pattuite con la/e piattaforma/e utilizzate. Considerando

anche i rispondenti che si ritengono per niente soddisfatti la percentuale sale al **73%** (**Grafico 3.13**).

Grafico 3.12 - Livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto dalle piattaforme digitali

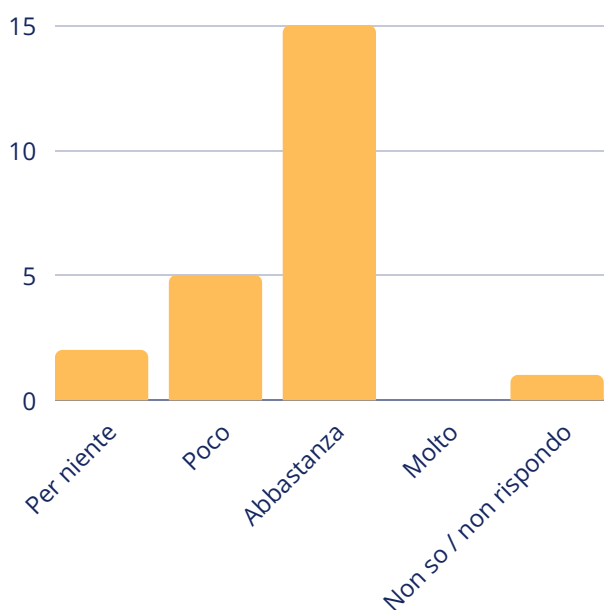
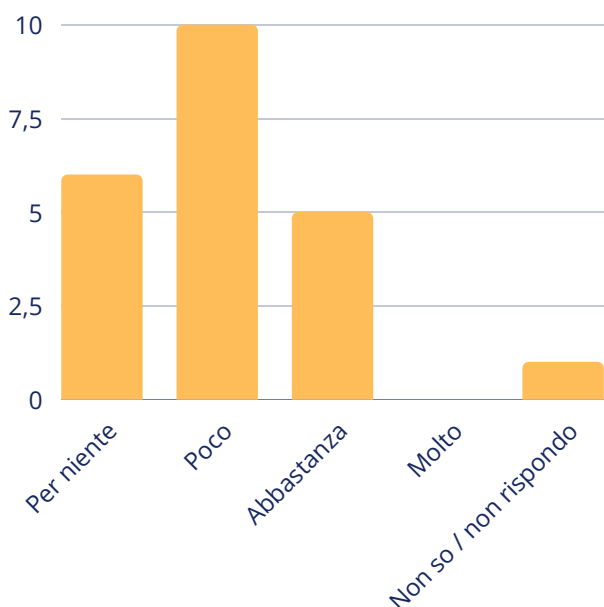


Grafico 3.11 - Livello di soddisfazione rispetto alle condizioni pattuite con le piattaforme digitali



PROSPETTIVE FUTURE

Il **58%** degli intervistati che attualmente non forniscono il servizio di consegna a

domicilio pensa che nei prossimi anni continuerà a non offrire tale servizio (30 su 52 rispondenti). Il **31%** non sa o preferisce non rispondere (16 su 52).

L'**82%** dei rispondenti che effettua il servizio di consegna a domicilio (esclusivamente o anche) tramite piattaforma/e digitale/i pensa che nei prossimi anni continuerà ad avvalersi di quelle che attualmente utilizza.

CONSEGNE ETICHE

A tutti i rispondenti è stato chiesto se sarebbero interessati ad aderire ad un progetto per la creazione di una piattaforma di consegne etiche alternativa alle piattaforme digitali tradizionali attualmente disponibili.

Le consegne etiche propongono un servizio di consegne a domicilio che offra alle persone beni e servizi di prima necessità (spesa, pasti, ecc.), nella sicurezza di agire nel rispetto del diritto dei lavoratori e di sostenibilità ambientale. Prevedono, dunque, l'uso di mezzi sostenibili per le consegne di breve raggio, ma senza dimenticare la qualità e la sicurezza delle condizioni di chi lavora nel settore delle consegne a domicilio (tutela e diritti dei lavoratori, compensi adeguati, ecc.).

Il **36%** dei rispondenti ha dichiarato che l'eventuale adesione a tale progetto dipenderebbe dai costi di gestione. Il **24%** dei rispondenti non è invece interessato. Gli esercenti non interessati sono - per la quasi totalità (**94%**) - quelli che attualmente non forniscono il servizio di consegna a domicilio (**Grafico 3.12**).

Grafico 3.12 - Interesse dei rispondenti ad aderire ad un progetto per la creazione di una piattaforma di consegne etiche



4

Il fenomeno dal punto di vista dei rider

4.1 - IL QUESTIONARIO RIVOLTO AI RIDER

Il questionario rivolto ai rider si pone l'obiettivo di raccogliere informazioni su:

- le loro caratteristiche socio-anagrafiche;
- l'attività svolta;
- la motivazione per la scelta di tale attività;
- i loro bisogni lavorativi.

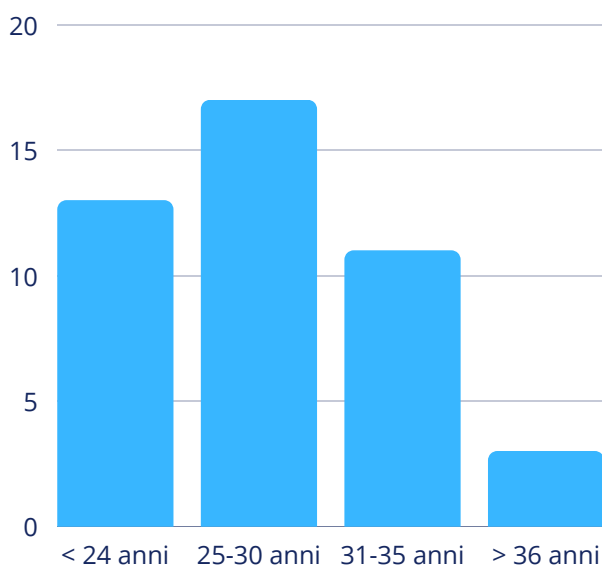
4.2 - ANALISI DEI DATI RACCOLTI

CARATTERISTICHE SOCIO-ANAGRAFICHE DEI RISPONDENTI

In totale hanno risposto al questionario **44 rider**.

L'età media dei rispondenti al questionario è di circa **28 anni**. La maggior parte dei rider che hanno partecipato all'indagine ricade nella fascia 25-30 anni.

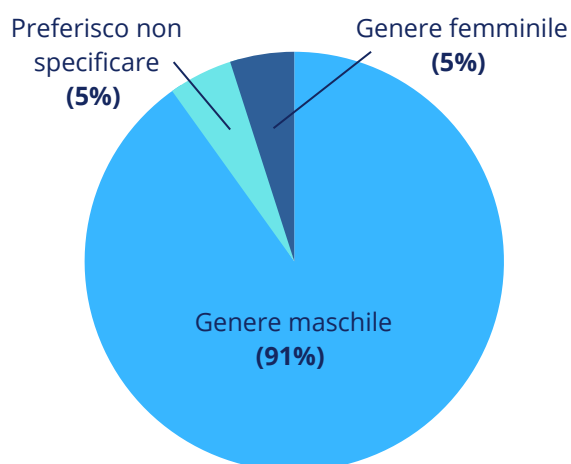
Grafico 4.1 - Distribuzione delle età dei rispondenti al questionario



IL FENOMENO DAL PUNTO DI VISTA DEI RIDER

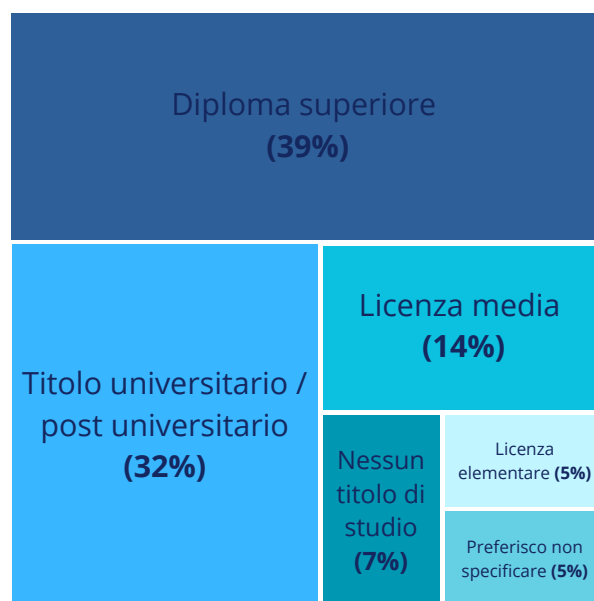
Il **91%** dei rispondenti si identifica nel **genere maschile** (40 su 44 rispondenti). Sono 2 le persone che hanno indicato il **genere femminile** e 2 che preferiscono non specificare.

Grafico 4.2 - Composizione di genere dei rispondenti al questionario



Il **39%** degli intervistati è in possesso di un **diploma superiore** (17 su 44 rispondenti). Il **32%** dei rispondenti di un **titolo universitario o post universitario** (14 su 44 rispondenti).

Grafico 4.3 - Titolo di studio dei rispondenti al questionario



Il **50%** dei rispondenti è di **cittadinanza italiana** (22 su 44). Il **48%** di **cittadinanza straniera** (21 su 44).

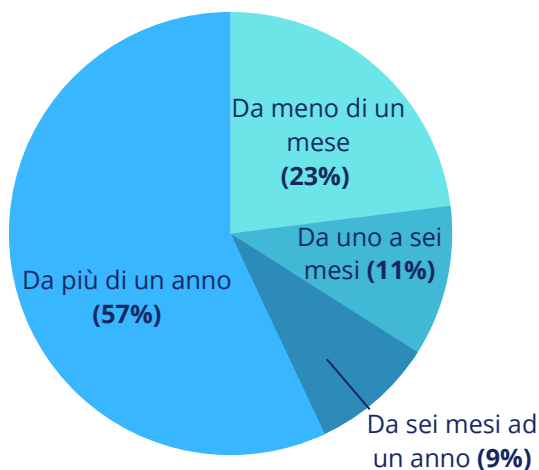
In media i rispondenti di cittadinanza straniera vivono in Italia da circa **4 anni**. Il **38%** di essi (8 su 21) vive in Italia da un anno. Il **71%** di essi (15 su 21) vive in Italia da meno di 5 anni.

La totalità dei rispondenti di cittadinanza straniera dichiara di conoscere la lingua italiana. Il **52%** di essi (11 su 21) la conosce poco mentre il restante **48%** (10 su 21) la conosce bene.

L'ATTIVITÀ DI RIDER

Il **57%** del totale dei rispondenti (25 su 44) svolge l'attività di rider da più di un anno. Il **23%** di essi (10 su 44) da meno di un mese.

Grafico 4.4 - Da quanto tempo viene svolta l'attività di rider



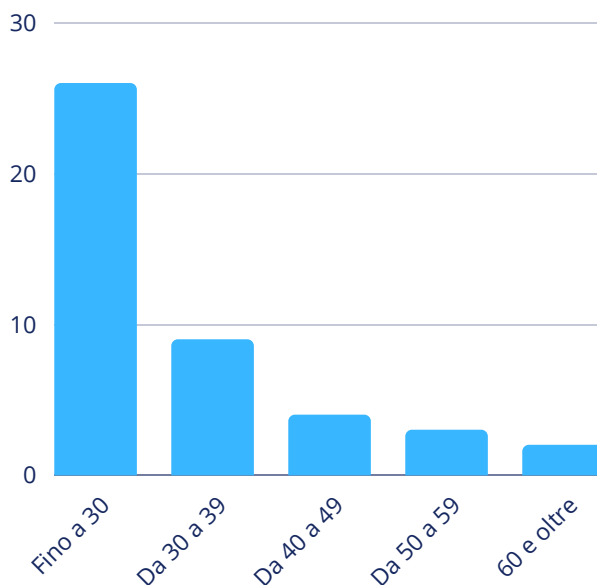
L'attività di rider costituisce **l'attività principale per il 34%** dei rispondenti (15 su 44).

IL FENOMENO DAL PUNTO DI VISTA DEI RIDER

Il **32%** (14 su 44 rispondenti) ha dichiarato di essere uno studente. Il **25%** (11 su 44 rispondenti) ha un lavoro part-time mentre il **7%** ha un lavoro full-time.

Con riferimento alla quantità di tempo dedicata a questa occupazione, il **59%** dei rispondenti (26 su 44) lavora fino a 30 ore alla settimana. Il **20%** (9 su 44 rispondenti) da 30 a 39 ore alla settimana.

Grafico 4.5 - Ore di lavoro settimanali nell'attività di rider

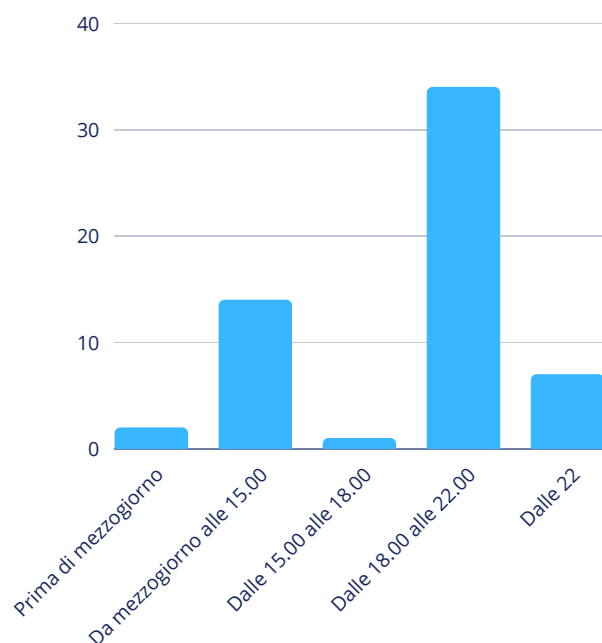


Il **16%** dei rispondenti (7 su 44) lavora principalmente durante la settimana. Il **23%** (10 su 44) nel fine settimana. Il **61%** (27 su 44) lavora tutti i giorni.

La **fascia oraria 18.00 - 22.00** è stata indicata dalla maggior parte dei rispondenti che ha dichiarato di avere una fascia oraria in cui lavora principalmente (dal 77% ovvero 34 su 44).

Il **16%** dei rispondenti (7 su 44) ha dichiarato di non avere una fascia oraria in cui lavora principalmente.

Grafico 4.6 - Distribuzione fasce orarie durante le quali si svolge l'attività di rider



* La somma delle frequenze è superiore rispetto al numero di rispondenti perchè essi potevano indicare sino ad un massimo di tre risposte.

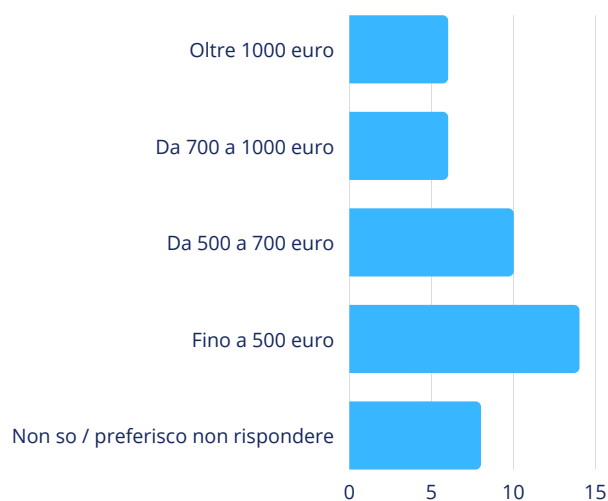
Considerando la fascia oraria in cui lavora principalmente, il **50%** dei rispondenti (22 su 44) ha dichiarato di attendere **tra 11 e 30 minuti** tra un ordine e il successivo. Il **39%** (17 su 44) di attendere **fino a 10 minuti** mentre il restante **11%** (5 su 44 rispondenti) di attendere **oltre 30 minuti**.

L'**89%** dei rider che hanno compilato il questionario (39 su 44) ha dichiarato di trascorrere solitamente questo tempo all'aperto (panchine, parchi, ecc.). Il restante **11%** (5 su 44) ha dichiarato di trascorrerlo al chiuso (biblioteca, bar, ecc.).

IL FENOMENO DAL PUNTO DI VISTA DEI RIDER

Il **32%** dei rispondenti (14 su 44) ha dichiarato di guadagnare mediamente in un mese **fino a 500 euro**. Il 23% da 500 a 700 euro. Il 14% da 700 a 1000 euro. Il 14% oltre 1000 euro. Il restante 18% non lo sapeva o preferiva non rispondere.

Grafico 4.7 - Guadagni medi mensili derivanti dall'attività di rider (valori assoluti)

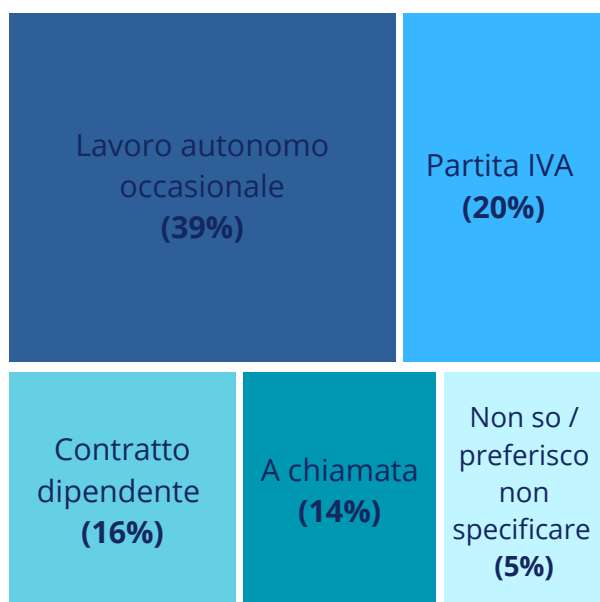


Per il **50%** dei rispondenti (22 su 44) il guadagno è commisurato in base alle **consegne effettuate** con il compenso che può variare in funzione del chilometraggio percorso, del tempo stimato per effettuare la consegna e di altri fatti non noti. Per il **39%** (17 su 44) dipende dal **chilometraggio percorso**. Il **5%** (2 su 44) percepisce un compenso orario fisso a cui si aggiungono bonus a consegna, un rimborso forfettario in base al chilometraggio percorso ed eventuali altri bonus settimanali.

Il **93%** dei rispondenti (41 su 44) lavora per una o più **piattaforme digitali** (Deliveroo, Glovo, UberEats, Just Eat, ecc.). Il restante **7%** (3 su 44) lavora per un'**impresa / ristorante**.

Il lavoro del **39%** dei rispondenti (17 su 44) è inquadrato come **lavoro autonomo occasionale**. Il **20%** (9 su 44) è **partita IVA**. Il **16%** (7 su 44) ha un **contratto di lavoro dipendente**. Il **14%** (6 su 44) un **contratto di lavoro a chiamata**. Sono 5 i riders che dichiarano di non sapere come è inquadrato il proprio lavoro o che preferiscono non specificarlo.

Grafico 4.8 - Inquadramento dell'attività di rider svolta dai rispondenti al questionario (valori percentuali)



MEZZO DI TRASPORTO UTILIZZATO E ACCADIMENTI NELLO SVOLGIMENTO DEL TURNO

Il mezzo di trasporto utilizzato maggiormente dai rider che hanno compilato il questionario è la **bicicletta** (35 rispondenti su 44, corrispondente al **79%**), che sia "tradizionale" (20 riders, ovvero il 45% dei casi) o elettrica (15 persone, pari al 34%). Il restante 21% dichiara di usare l'automobile o la moto.

Il **52%** dei rispondenti (23 su 44) ha dichiarato di aver avuto **uno o più problemi tecnici con il proprio mezzo di trasporto** durante un turno di lavoro. Tenendo conto di questo/i problema/i tecnico/i il **78%** di essi (18 su 23) non ha poi potuto completare il turno. Il **57%** (13 su 23) ha riparato il mezzo ed è riuscito a completare il turno. Il **30%** (7 su 23) ha effettuato la consegna con un altro mezzo di trasporto (considerato che i problemi considerati potevano avere esiti diversi, il rispondente poteva scegliere più opzioni di risposta, per cui la somma delle percentuali non è uguale a 100).

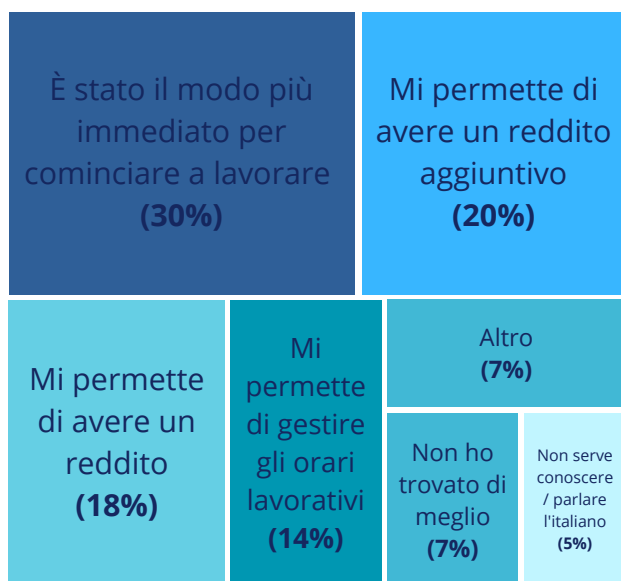
Il **16%** degli intervistati (7 su 44) ha dichiarato di aver avuto **uno o più incidenti stradali** durante un turno di lavoro: 3 persone hanno dichiarato che in seguito a questo/i incidente/i stradale/i non hanno poi potuto completare il turno, altri 3, invece, hanno continuato il turno.

Il **20%** dei rispondenti (9 su 44) ha dichiarato di essersi trovato in **situazioni di pericolo** durante il turno di lavoro (minacce, aggressioni, ecc.).

MOTIVAZIONI PER LA SCELTA DELL'ATTIVITÀ DI RIDER

Il **30%** degli intervistati (13 su 44) ha scelto di svolgere tale attività principalmente perchè è stato il modo più immediato per cominciare a lavorare. Il **38%** (16 su 44) perchè li permette di avere un reddito (principale, per il 18%, piuttosto che aggiuntivo, per il 20%).

Grafico 4.9 - Motivazione principale per cui si è scelto di fare il rider



BISOGNI LAVORATIVI

I riders intervistati hanno valutato diversi bisogni legati ad aspetti logistici, organizzativi e formativi del proprio lavoro su una scala da "molto" a "per niente" (**Grafico 4.10 e 4.11**).

Il bisogno sentito maggiormente è un luogo dove poter riparare il mezzo di trasporto in caso di rotture. Considerando congiuntamente i rider che hanno risposto "molto" o "abbastanza" al bisogno di un luogo dove poter ricaricare il cellulare, potersi riunire con altri rider o poter stare tra un turno e il successivo, la percentuale di rispondenti risultante è sempre eccedente al 60%.

Grafico 4.10 - Bisogni lavorativi rispetto ad aspetti del lavoro logistici e organizzativi su una scala da "molto" a "per niente" (valori percentuali)

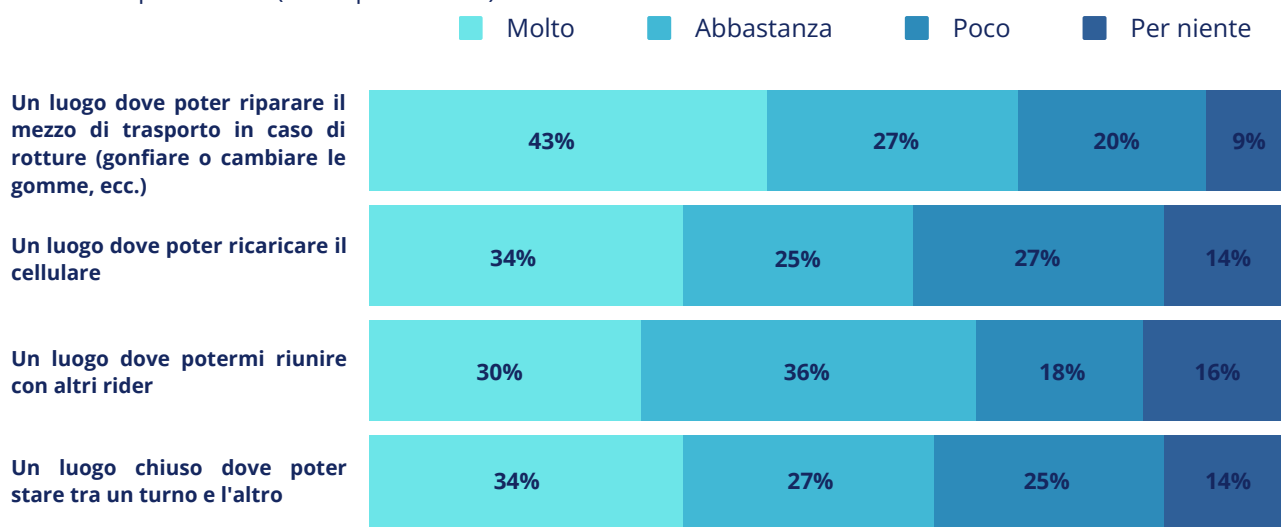
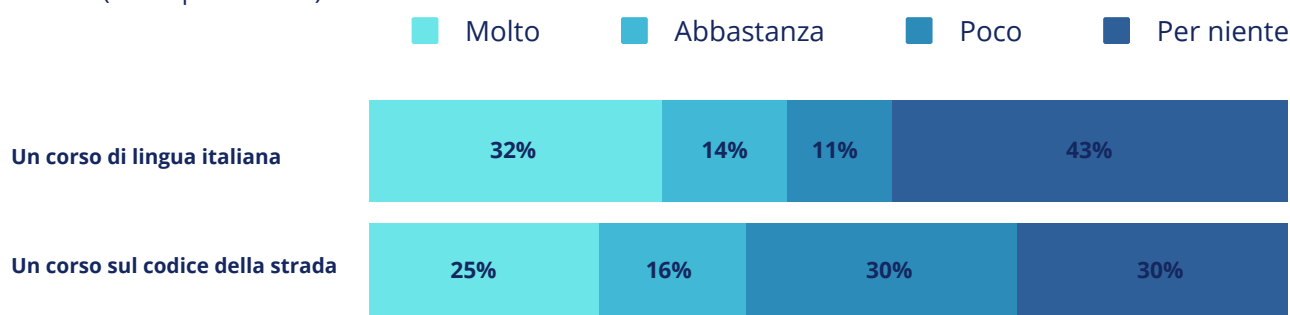


Grafico 4.11 - Bisogni lavorativi rispetto ad esigenze di carattere formativo su una scala da "molto" a "per niente" (valori percentuali)



Il bisogno meno sentito dai rispondenti del questionario è un corso sul codice della strada.

Altri bisogni espressi nel questionario liberamente dai rider sono riassumibili in migliorare e ampliare la rete ciclabile della città e mettere a disposizione un luogo, o altri accorgimenti (come smart locker), per prevenire il furto del proprio mezzo e dell'attrezzatura. È stato inoltre ulteriormente confermato il bisogno di un luogo dove poter riparare la bicicletta, ricaricarne la batteria, potersi riposare, ecc.

COLONNINE PER LA RICARICA E LA RIPARAZIONE DELLE BICICLETTE E LA RETE DELLE PISTE CICLABILI NEL COMUNE

Nel territorio comunale sono presenti due colonnine per la ricarica e la riparazione delle biciclette collocate in Piazza Dante, vicino alla sede dell'APT, e in Via Guardini, vicino al parco.

Immagine 4.3 - Colonnina per la ricarica e la riparazione delle biciclette collocata in Piazza Dante



Il **49%** dei rispondenti (17 su 35), che ha dichiarato di utilizzare come mezzo di trasporto principale la bicicletta, **non** è a conoscenza che nel territorio comunale sono presenti queste due colonnine per la ricarica e la riparazione delle biciclette, mentre il **51%** lo è (18 persone). Di questi, il **44%** (ovvero 8 persone) ha dichiarato di averle utilizzate.

Il **74%** dei rispondenti (26 su 35) che si sposta con la bicicletta come mezzo di trasporto principale ha dichiarato di utilizzare la rete di piste ciclabili presenti nel territorio comunale quando lavora come rider.

5 Conclusioni

L'analisi delle risposte ai questionari rivolti ai pubblici esercenti e ai riders presenti sul territorio, per quanto abbiano avuto un numero di risposte abbastanza esiguo, ha permesso comunque di evidenziare alcuni aspetti di un fenomeno ancora poco noto in riferimento al Comune di Trento.

Gli esercenti che forniscono il servizio di consegna a domicilio sono 23 su un totale di 75 questionari raccolti (e su circa 400 contattati) e lo fanno principalmente tramite l'utilizzo delle piattaforme digitali per offrire un servizio aggiuntivo alla propria clientela.

Secondo quanto dichiarato, l'utilizzo delle piattaforme digitali non pare avere effetti sull'allargamento del numero di clienti, che rimane invariato nella maggior parte dei casi, mentre incide in aumento sia sul carico di lavoro che sui costi. Gli esercenti intervistati, infatti, per quanto si dichiarino abbastanza soddisfatti del servizio offerto, sono più critici nei confronti delle condizioni economiche pattuite con le piattaforme. Nonostante questo, emerge l'intenzione di continuare in futuro ad avvalersi di questo sistema di consegna, che pare, dunque, essere entrato nella routine quotidiana di lavoro per gli esercenti che già la utilizzano.

Chi attualmente non fornisce il servizio (52 esercenti) preferisce utilizzare modalità tradizionali di gestione del rapporto con i propri clienti e dichiara che non si avvarrà delle piattaforme nemmeno in futuro.

L'ipotesi dell'eventuale creazione ed adesione ad una piattaforma per le consegne etiche, che tuteli quindi i diritti dei lavoratori e la sostenibilità ambientale, è condizionata dai costi di gestione correlati.

Per quanto riguarda il questionario rivolto ai rider, sono state raccolte 44 risposte. Nel corso dell'analisi del fenomeno non è stato possibile determinare il numero esatto di persone operanti sul territorio: la percezione di quanti siano i rider attivi nel Comune varia, infatti, anche sensibilmente, a seconda dell'interlocutore interpellato e va da un minimo di 50 a qualche centinaio. Inoltre questa attività ha caratteristiche implicitamente elastiche e che possono mutare anche radicalmente in tempi brevissimi, quindi risulta essere difficilmente riconducibile ad uno standard.

Tuttavia, coi dati disponibili, si può ricostruire un "identikit" del rider attivo nel territorio comunale al momento dell'indagine.

Il rider tipo, dunque, ha tra i 25 e i 30 anni, è di genere maschile, diplomato o laureato e svolge questa attività da più di un anno. Il mezzo di trasporto che utilizza per le consegne è la bicicletta e lavora indistintamente sia durante che nel fine settimana, principalmente nelle fasce serali (tra le 18 e le 22), guadagnando fino a 500 euro.

L'analisi delle risposte al questionario evidenzia che avere un luogo dove poter riparare il mezzo di trasporto in caso di rotture (gonfiare o cambiare le gomme, effettuare piccole riparazioni, ecc.) potrebbe migliorare le condizioni di lavoro.

La possibilità di effettuare, in un luogo chiuso, queste piccole operazioni, e, in caso di necessità, ricaricare cellulare e la bicicletta, potrebbe anche costituire un momento di aggregazione per i rider, in modo da dare a questi lavoratori occasione per incontrarsi e confrontarsi. La possibilità di potersi riunire con altri colleghi viene, infatti, indicata come auspicabile, anche se, nell'ambito degli incontri con alcuni rappresentanti sindacali del territorio e durante le

interviste faccia a faccia, non sembra evidenziarsi una particolare propensione all'aggregazione come "categoria di lavoratori" per ottenere diritti e tutele, o lamentele riguardanti le condizioni di lavoro. Infatti, in modo particolare gli studenti e i giovani, indicano come punto di forza proprio la possibilità di essere liberi nello svolgimento del lavoro.

Un altro aspetto sottolineato è relativo alla sicurezza, in quanto la quasi totalità dei rider auspicherebbe la presenza di un luogo o altri accorgimenti (come smart locker) per prevenire il furto del proprio mezzo e dell'attrezzatura.

6

Ringraziamenti

Questa indagine è stata resa possibile grazie all'aiuto di numerose persone e realtà locali che è doveroso ringraziare.

Si ringrazia il dott. Marco Marrone per l'aiuto dato nella progettazione dei questionari e nella comprensione del fenomeno propedeutica alla definizione dell'indagine.

Si ringrazia la dott.ssa Giulia Indorato, oltre che per il contributo dato nella definizione delle domande dei questionari, per la grande disponibilità e per l'aiuto nella distribuzione dei volantini.

Si ringrazia Confcommercio Trentino e Confesercenti Trentino per la grande disponibilità nel diffondere l'indagine e promuovere il questionario presso i propri associati e si ringraziano tutti gli esercenti pubblici servizi che hanno dedicato il loro tempo nella compilazione del questionario.

Si ringrazia Opera Universitaria, il centro informativo Cinformi, la Cooperativa Kaleidoscopio, la Cooperativa Il Faggio, Lo Sportello Giovani del Trentino per l'aiuto dato nella diffusione dell'indagine e del questionario.

Si ringraziano le categorie sindacali CGIL, UIL e CISL per la disponibilità data nella diffusione dell'indagine presso le proprie sedi.

Si ringraziano Residenza Fersina, Residenza Brennero, le volontarie Cristina Brigadoi e Serena Piovesan per la grande disponibilità nel far conoscere l'indagine agli ospiti e l'aiuto dato nella somministrazione del questionario.

Si ringrazia il Consigliere Federico Zappini per il grande supporto nelle varie fasi dell'indagine e l'aiuto nella distribuzione dei volantini e nella somministrazione del questionario, coadiuvato, in queste ultime operazioni anche da Emanuele Pastorino.

Si ringraziano tutti i rider di Trento che hanno partecipato all'indagine, per il grande coinvolgimento e la disponibilità, nonostante siano stati molto spesso contattati in orario lavorativo. E si ringraziano i rider non più attivi, contattati in qualità di "testimoni privilegiati" nella fase preparatoria del questionario, per le loro preziose indicazioni.

Infine, si ringrazia il professor Pierluigi Novi Inverardi che ha aiutato negli aspetti più statistici della predisposizione del questionario.

7

Bibliografia e sitografia

BIBLIOGRAFIA

- Rijtano, R. (2022). *Insubordinati, inchiesta sui rider*. Torino: edizioni GruppoAbele

SITOGRAFIA

- Scarmagnan, F. (2021). *Un'officina per aggiustare le biciclette dei riders. Ma non solo*. TGR. Disponibile su www.rainews.it/tgr/bolzano/articoli/2021/01/blz-officina-biciclette-rider-consegna-cibo-domicilio-bolzano-via-dalmazia-cigl-consulenza-sindacale-6c3ebecf-b118-4a73-b0ef-1f61a6afb99a.html [data consultazione 19/08/2023]
- Sito piattaforma "Consegne etiche": <https://consegnetiche.it/>
- Mozione al Consiglio Comunale di Milano avente ad oggetto servizi per i rider disponibile al link: www.comune.milano.it/documents/20126/464276406/30032206%2B8.1+SERVIZI+PER+I+RIDER.pdf/b8159d69-ab6e-d5ed-3ec4-adb2f16fc90e?t=1675765448708
- AgenziaImpress.it (2021), *Robin Food, ecco la prima cooperativa di delivery di Firenze autogestita da rider*. Disponibile al link: www.agenziaimpress.it/robin-food-ecco-la-prima-cooperativa-di-delivery-di-firenze-autogestita-da-rider/ [data consultazione 07/09/2023]
- Informatore (2022), *La storia di Robin Food, la cooperativa che consegna il cibo a domicilio*. Disponibile al link: informatorecoopfi.it/storie/testimonianze/robin-food-la-cooperativa-che-consegna-il-cibo-a-domicilio/ [data consultazione 07/09/2023]
- GenovaToday (2022), *Una "casa per i rider": la mozione approvata in consiglio comunale*. Disponibile al link: www.genovatoday.it/politica/cos-e-casa-rider.html [data consultazione 07/09/2023]
- Comune di Genova (2022), *Start Tappe, apre la prima Casa dei Rider del Comune di Genova*. Disponibile al link: smart.comune.genova.it/comunicati-stampa-articoli/start-tappe-apre-la-prima-casa-dei-rider-del-comune-di-genova [data consultazione 07/09/2023]
- Confcommercio Trentino (2021), *Vicus, vendite e consegne a domicilio in un'ora*. Disponibile al link: unione.tn.it/notizia/vicus-vendite-e-consegne-a-domicilio-un-ora [data consultazione 07/09/2023]
- Forum Disuguaglianze Diversità (2020), *Il comune di Napoli presenta la Carta dei Diritti dei riders*. Disponibile al link: www.forumdisuguaglianzediversita.org/il-comune-di-napoli-presenta-la-carta-dei-diritti-dei-riders/ [data consultazione 07/09/2023]

