

ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

Σχολή Μηχανολόγων Μηχανικών

Τομέας Βιομηχανικής Διοίκησης &

Επιχειρησιακής Έρευνας

Εργαστήριο Εργονομίας



Εθνογραφική διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την
οδηγική συμπεριφορά των διανομέων και ταχυμεταφορέων στην
Ελλάδα

Λεωνίδας Χαμάλης

Επιβλέπων Καθηγητής: Δημήτριος Ναθαναήλ

Αθήνα, 2020

Ευχαριστίες

Θα ήθελα πρωτίστως να ευχαριστήσω τον Επίκουρο Καθηγητή του ΕΜΠ κύριο Ναθαναήλ Δημήτριο για την ουσιαστική καθοδήγηση και βοήθειά του παρά τις αυξημένες υποχρεώσεις του αλλά και για όσα έμαθα μέσα από τη συνεργασία μας στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας.

Παράλληλα είμαι ευγνώμων και στον ερευνητή του Εργαστηρίου Εργονομίας ΕΜΠ κύριο Γκίκα Κωνσταντίνο για την πολύτιμη συνεισφορά του στην εκπόνηση της εργασίας μου, τις συμβουλές και τις προτάσεις του που με βοήθησαν να προσεγγίσω τα προς μελέτη ζητήματα από πολλές πλευρές.

Σύνοψη

Βασικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση των παραγόντων που ασκούν επιρροή στην οδηγική συμπεριφορά των επαγγελματιών δικυκλιστών στην Ελλάδα. Αρχικά διεξάγεται επισκόπηση της υφιστάμενης Ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας αλλά και ανάλυση των συζητήσεων μεταξύ επαγγελματιών του κλάδου σε εξειδικευμένο διαδικτυακό ιστολόγιο. Στη συνέχεια επιχειρείται μια εθνογραφική προσέγγιση του ζητήματος μέσω διεξαγωγής δομημένων συνεντεύξεων με τους εν λόγω εργαζομένους αλλά και μέσω αυτοπαρατήρησης του ερευνητή – διανομέα. Τα ευρήματα που εξάγονται έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον καθώς αναδεικνύουν την εφαρμογή πολύπλευρων πιέσεων στον διανομέα/ταχυμεταφορέα, ο οποίος συχνά καλείται να πάρει αποφάσεις αντίθετες με τις αρχές του περί ατομικής ασφάλειας. Η χρονική πίεση, η εργασιακή ανασφάλεια και η οικονομική δυσπραγία φαίνεται να είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που συμπλέκονται εις βάρος της ασφάλειας του εργαζομένου. Παράλληλα η στάση της εργοδοσίας είναι συνήθως αδιάφορη, αν όχι εχθρική απέναντι στην κουλτούρα ασφάλειας ενώ η Τροχαία είθισται να ανέχεται κάποιες παραβάσεις των εργαζομένων αυτών. Τελικά σε κάποιες περιπτώσεις η επικίνδυνη οδήγηση σταδιακά ενσωματώνεται στην νοοτροπία του δικυκλιστή εις βάρος της καθημερινής του ασφάλειας. Αναδεικνύεται έτσι η απαίτηση για ουσιαστικές παρεμβάσεις πρωτίστως σε συμπεριφοριστικό επίπεδο.

Abstract

Investigating the factors that affect delivery and courier motorcyclists' driving behaviour in Greece is the main purpose of this study. At first Greek and international literature is overviewed. After that the research includes an analysis on the conversations between those employees in an online specialized forum. Furthermore, an ethnographic approach is attempted through structured reviews of this sector's drivers combined with self-observation carried out by the researcher-delivery driver. The conclusions drawn are very interesting since they highlight the variety of factors exerting pressure on these people working on a motorcycle, who often are forced to behave against their personal safety principals. Time pressure, employee insecurity and poverty are the most significant factors that unite against the worker's safety. At the same time employers are usually indifferent, if not disputant, when it comes to safety culture, while police tend to tolerate some of those motorcyclists' violations. In the end risky driving in some cases gets incorporated in this driver's mentality with horrible consequences on their everyday safety. Therefore the need for drastic measures, especially on a behavioristic level, is obvious.

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	5
2. Μεθοδολογία	6
3. Ανασκόπηση Ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας	10
4. Στοιχεία ατυχημάτων	18
5. Στοιχεία ιστοτόπων κοινωνικών δικτύων διανομένων / ταχυμεταφορέων.....	21
6. Στοιχεία από συνεντεύξεις	25
7. Στοιχεία από αυτοπαρατήρηση διανομέα.....	36
8. Συμπεράσματα	42
9. Βιβλιογραφία.....	45
10. Παράρτημα.....	47

1. Εισαγωγή

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματεύεται το ζήτημα της ιδιαίτερης οδηγικής συμπεριφοράς των επαγγελματιών δικυκλιστών που απασχολούνται στους τομείς της διανομής φαγητών και ποτών αλλά και της ταχυμεταφοράς αλληλογραφίας και δεμάτων. Πιο συγκεκριμένα επιχειρείται η σκιαγράφηση των παραγόντων που ασκούν επιρροή στις αποφάσεις που παίρνουν οι παραπάνω εργαζόμενοι εις βάρος της ασφάλειάς τους οδηγώντας στα πλαίσια της εργασίας τους. Το πρόβλημα αυτό συναντάται διεθνώς αλλά και στη χώρα μας όπου είναι αρκετά έντονο ενώ συχνά έχει δυσμενέστερες συνέπειες για τη ζωή των ίδιων των εργαζομένων αλλά και άλλων χρηστών του οδικού δικτύου. Παρ' ότι ο κλάδος αυτός παρέμενε για χρόνια ουσιαστικά ανεξερεύνητος στο μεγάλο εύρος του, τα τελευταία χρόνια έχουν δημοσιευτεί κάποιες αξιολογες μελέτες, στατιστικού κυρίως χαρακτήρα, όπου αναδεικνύονται αρκετές πτυχές του θέματός μας. Έτσι στην παρούσα φάση υιοθετείται μια εθνογραφική προσέγγιση για τη μελέτη του κλάδου εις βάθος ενώ στο τέλος της έρευνας παρατίθεται και η αυτοπαρατήρηση του γράφοντος που εργάστηκε ο ίδιος ως διανομέας.

2. Μεθοδολογία

2.1. Η εθνογραφική μέθοδος

Η διερεύνηση των συνθηκών εργασίας στους κλάδους της διανομής και της ταχυμεταφοράς έχει σαν στόχο την καταγραφή των κυριότερων ζητημάτων ασφάλειας και υγείας στην εργασία (ΑΥΕ) αλλά και την κατανόηση της εξάρτησής τους από διάφορους παράγοντες ώστε να μπορέσουν να προταθούν οι κατάλληλες παρεμβάσεις. Είναι σημαντικό να τονισθεί ότι για κλάδους και επαγγέλματα που διέπονται από ατυπία / ευελιξία αναφορικά με τον τόπο και την οργάνωση της εργασίας, παρεμβάσεις σε συμπεριφοριστικό και κοινωνικό (με την έννοια του κλαδικού) επίπεδο θεωρούνται ως οι πλέον αποτελεσματικές. Βάσει των ανωτέρω, η μέθοδος διερεύνησης ακολούθησε την εθνογραφική προσέγγιση με σχεδιασμό και διεξαγωγή σε βάθος συνεντεύξεων με εργαζόμενους σε κάθε κλάδο, ώστε να καταγραφεί η συνολική προσωπική εργασιακή ιστορία και συσσωρευμένη εμπειρία των συνεντευξιζόμενων. Συγκεκριμένα, βάσει δομημένου πρωτοκόλλου ερωτημάτων, παράλληλα με την καταγραφή των πηγών κινδύνου και των περιστατικών προσβολής υγείας, επιλέχθηκε να διερευνηθούν παράγοντες όπως: εργασιακό ιστορικό και προσωπικές επιλογές, κίνητρα και πιέσεις κατά την εκτέλεση της εργασίας, οργάνωση και διαμοιρασμός εργασίας, εργασιακές σχέσεις, τυπικά και άτυπα καθήκοντα, σε μια προσπάθεια να αναγνωρισθεί η δυναμική μεταξύ των ανωτέρω. Η προσέγγιση αυτή διακρίνεται από τις έρευνες μέσω ερωτηματολογίου καθώς είναι κυρίως συνθετική-διερευνητική και όχι στατιστική-απολογιστική. Αποσκοπεί πρωτίστως στο να αναγνωρίσει για κάθε κλάδο, σταθερά (επαναλαμβανόμενα) φαινόμενα που συνδυαστικά επιβαρύνουν τις συνθήκες εργασίας και συνεπαγόμενα αυξάνουν τη διακινδύνευση κατά την εργασία.

2.2. Ανάλυση των σχολίων από εξειδικευμένο ιστολόγιο

Αρχικά αναζητήθηκαν διαδικτυακοί τόποι όπου λαμβάνει χώρα δημόσιος διάλογος μεταξύ των επαγγελματιών του προς μελέτη κλάδου. Εξ αυτών το ιστολόγιο που επιλέχθηκε κρίθηκε πως περιέχει ικανοποιητικό πλήθος μηνυμάτων επί του θέματός μας ενώ συναντώνται ποικίλλα προφίλ εργαζομένων με διαφορετικές απόψεις αλλά και άνθρωποι που δεν εργάζονται στον κλάδο που προκαλούν ζωντανή συζήτηση με τις ερωτήσεις και τις διαφωνίες τους. Βέβαια από την πληθώρα των αναρτήσεων που συγκροτούν την παραπάνω διαδικτυακή συζήτηση επιλέχθηκαν προς ανάλυση μόνο όσα άπτονται άμεσα ζητημάτων Ασφάλειας και Υγείας στην εργασία της ταχυδιανομής. Επιπλέον αναλύθηκαν αποκλειστικά μηνύματα οι συντάκτες των οποίων κατέγραφαν προσωπικές τους εμπειρίες. Αναρτήσεις που μετέφεραν γεγονότα ή λόγια τρίτων προσώπων απορρίφθηκαν για λόγους αξιοπιστίας ανεξάρτητα από τη βασιμότητα ή την αληθοφάνειά τους. Μελετώντας τη θεματολογία των μηνυμάτων εντοπίστηκαν και ορίστηκαν κάποιες θεματικές κατηγορίες. Στη συνέχεια κάθε δημοσίευση προς ανάλυση διαχωρίστηκε σε κομμάτια που εντάσσονταν σε αυτές κατηγορίες. Έτσι συγκεντρώθηκαν οι φράσεις (τμήματα μηνυμάτων) που είχαν κοινό θεματικό κέντρο και καταγράφηκε το φάσμα των απόψεων και των εμπειριών γύρω από αυτό. Τελικά ομαδοποιήθηκαν οι ομοειδείς αναφορές και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως μια περιγραφή των ευρημάτων που συνοδεύεται από τους κωδικούς των μηνυμάτων του ιστολογίου στα οποία στηρίζονται. Εξυπακούεται ότι χάρη στη χρήση ψευδωνύμων από τους χρήστες του δημόσιου forum εξασφαλίζεται η ανωνυμία του συντάκτη κάθε ανάρτησης.

2.3. Το περιεχόμενο των συνεντεύξεων

Η θεματολογία των συνεντεύξεων διαμορφώθηκε αρχικά ώστε να καλύπτει τις απαιτήσεις της εθνογραφικής έρευνας συμπεριλαμβάνοντας θέματα που άπτονται του συνόλου του εργασιακού βίου, όπως σημειώνεται παραπάνω. Η πληροφόρηση για τα ζητήματα του κλάδου στηρίχθηκε στις εξής πηγές: (i) μελέτη της διεθνούς και ελληνικής βιβλιογραφίας (ii) συνεντεύξεις με ειδικούς στην ΑΥΕ, (iii) συνεντεύξεις με συνδικαλιστικά σωματεία (iv) μελέτη και αποδελτίωση επαγγελματικών forum και ιστοτόπων, (v) Στοιχεία ατυχημάτων και ασθενειών σε ότι αφορά τα συχνότερα και κρίσιμότερα ζητήματα ΑΥΕ.

Η σύνταξη των ερωτημάτων και δόμηση των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε με τα εξής βήματα:

- Σύνταξη πιλοτικής σειράς ερωτημάτων βάσει των ανωτέρω πηγών πληροφορίας
- Διενέργεια δύο έως τριών διερευνητικών συνεντεύξεων για επικύρωση και συμπλήρωση της θεματολογίας, των λεκτικών και της διαδοχής των ερωτημάτων
- Σύνταξη οριστικής σειράς ερωτημάτων

Οι οριστική σειρά ερωτημάτων της δομημένης συνέντευξης παρατίθεται στο παράρτημα.

2.4. Επιλογή δείγματος

Η πρόσκληση καθώς και επιλογή εργαζομένων για συμμετοχή στις συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκε συνδυαστικά με τους παρακάτω τρόπους: (i) κοινοποίηση για εκδήλωση ενδιαφέροντος μέσω κοινωνικών δικτύων / ομάδων με στοχευόμενο κοινό, (ii) μέσω των κατά περίπτωση συνδικαλιστικών φορέων, και (iii) μέσω κοινωνικών γνωριμιών των συνεντευξιαζόμενων καθώς και τέλος, κοινωνικών γνωριμιών των μελών της ομάδας έργου. Η εύρεση κατάλληλου δείγματος συνεντευξιαζόμενων υπήρξε η σημαντικότερη δυσκολία της έρευνας. Αν και σε μια εθνογραφική έρευνα δεν απαιτείται ούτε και είναι πρακτικά εφικτή αυστηρή αντιπροσωπευτικότητα στο δείγμα, ο πληθυσμός των εργαζόμενων στους οποίους υπήρχε ευχέρεια πρόσβασης δεν περιελάμβανε όλες τις υποομάδες εργαζομένων. Αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο ότι η προσέγγιση μέσω κοινωνικών δικτύων τείνει να συγκεντρώνει άτομα με παραπλήσιο προφίλ, π.χ. συνδικαλιζόμενους, νέους, ομοεθνείς κλπ. Παρόλα αυτά καταβλήθηκε προσπάθεια να υπάρχει στο δείγμα, αν όχι αναλογία, τουλάχιστον μερική αντιπροσώπευση σε ότι αφορά τα ηλικιακά χαρακτηριστικά και τους επί μέρους εργασιακούς τομείς. Επίσης, παρατηρήθηκε συχνά απροθυμία εκ μέρους του πληθυσμού για συμμετοχή στην έρευνα. Αυτή αποδίδεται κατά περίπτωση σε φυσική συστολή, έλλειψη χρόνου, αδιαφορία/ αποστασιοποίηση ή ακόμη και ανησυχία για τυχόν επιπτώσεις στον εργασιακό τους χώρο. Οι παραπάνω λόγοι περιόρισαν το δείγμα τόσο σε αριθμό όσο και αναφορικά με τα ατομικά προφίλ. Για παράδειγμα υπήρξε μεγάλη δυσκολία να προσεγγισθούν ή και να δεχθούν να συμμετέχουν στην έρευνα εργαζόμενοι μη έλληνες υπήκοοι γεγονός που μειώνει τον πλούτο των ευρημάτων. Παρόλα αυτά καταβλήθηκε προσπάθεια να υπάρχει κατά το δυνατόν ευρεία γκάμα συμμετεχόντων κατά εργασιακό τομέα.

2.5. Διαδικασία διεξαγωγής συνεντεύξεων

Οι συνεντεύξεις ήταν στο σύνολό τους προσωπικές. Για τη διασφάλιση της ανωνυμίας η ταυτότητα των συμμετεχόντων παραμένει εμπιστευτική όπως και αναφορά σε συγκεκριμένο εργοδότη/ες παρά μόνον όταν αυτό δεν έγινε αυτοβούλως και για λόγους που άπτονται της ουσίας της μελέτης. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν κατά περίπτωση, είτε δια ζώσης, είτε μέσω τηλεδιάσκεψης είτε και τηλεφωνικά ανάλογα με την επιθυμία του κάθε συμμετέχοντα, διεξήχθησαν δε με παρουσία συνήθως δύο μελών της ομάδας έργου ή και άλλων συνεργατών. Η καταγραφή των πληροφοριών έγινε με χειρόγραφες σημειώσεις χωρίς τη χρήση ηλεκτρονικών καταγραφικών μεσών καθώς αυτά, ιδιαίτερα στη συγκεκριμένη περίπτωση, τείνουν να καθιστούν τους συνεντευξιαζόμενους αρκετά επιφυλακτικούς.

Η διαδικασία είχε ως εξής: στην αρχή της συνέντευξης παρουσιαζόταν τα μέλη της ομάδας και εξηγούσαν το σκοπό της συνέντευξης καθώς και της μελέτης γενικότερα. Στη συνέχεια γινόταν εξήγηση των όρων ανωνυμίας των συμμετεχόντων και εμπιστευτικότητας των πληροφοριών. Ακολούθως διατυπωνόταν οι ερωτήσεις σειριακά, ανά θέμα και ανάπτυξη, με κατά περίπτωση συμπληρώσεις καθώς προχωρούσε η συνέντευξη. Για τους εργαζόμενους με μεγάλη εμπειρία, που κατά τεκμήριο είχαν εργασθεί σε περισσότερες της μιας επιχείρησης ή τομέα, ζητούνταν να δοθούν πληροφορίες, πέραν από την παρούσα εργασία τους, και για το σύνολο του εργασιακού τους βίου καθώς και να γίνει σύγκριση των επιμέρους συνθηκών σε κάθε θέση που έχουν εργασθεί. Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στον τρόπο διατύπωσης των ερωτημάτων ώστε αυτά αφενός να είναι κατανοητά και ξεκάθαρα αφετέρου να μην είναι καθοδηγητικά προς μια αναμενόμενη απάντηση.

Ο συνολικός χρόνος ανά συνέντευξη κυμάνθηκε από 30 έως και 120 λεπτά ανάλογα με την κάθε περίπτωση.

2.6. Αποδελτίωση των συνεντεύξεων

Η αποδελτίωση των συνεντεύξεων έγινε με μεταφορά των χειρόγραφων σημειώσεων σε ηλεκτρονικά μέσα, κατά το δυνατόν άμεσα μετά από τη διεξαγωγή της κάθε συνέντευξης και πάντα από άτομο το οποίο μετείχε σε αυτήν. Κατά την αποδελτίωση γινόταν και επιμέλεια των γραπτών σημειώσεων ώστε να τις καθιστά πιο αναγνώσιμες εκτός του συγκεκριμένου της συνέντευξης.

2.7. Ανάλυση των συνεντεύξεων

Η ανάλυση των αποδελτιώσεων έγινε ανά ερώτηση με περαιτέρω κατηγοριοποίηση σε υπο-ερωτήσεις ανά τομέα εργασιακής δραστηριότητας όπου αυτό ήταν αναγκαίο. Αναφορές με παρεμφερές περιεχόμενο ομαδοποιήθηκαν σε μία πρόταση ενώ στην ανάλυση εντάχθηκαν και οι ιδιαίτερες επισημάνσεις που έγιναν έστω και από έναν μόνο συνεντευξιαζόμενο. Βέβαια δεν παραλήφθηκαν και οι αντικρουόμενες στην πλειοψηφία απόψεις υπό την προϋπόθεση πως δεν έβγαιναν εκτός του θέματος της συνέντευξης. Εν τούτοις αποφεύχθηκε συνειδητά η ανάμιξη των απαντήσεων των εργαζομένων με τυχόντα συμπεράσματα που εξάγονται εκ των υστέρων καθώς κάτι τέτοιο θα αλλοίωνε αυτή καθαυτή την ανάλυση και θα προκαλούσε σύγχυση στον αναγνώστη. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης αυτής παρουσιάζονται ως μια συνθετική περιγραφή των ευρημάτων ανά ερώτηση με αναφορές σε κωδικούς των εκάστοτε συνεντεύξεων στις οποίες στηρίζονται.

Επιπρόσθετα πραγματοποιήθηκε ανάλυση βάσει του συνολικού προφίλ των συνεντευξιζόμενων ώστε να προκύψουν στοιχεία εθνογραφίας του πληθυσμού.

2.8. Αυτοπαρατήρηση

Ως μέρος της παρούσας μελέτης εντάσσεται και η αυτοπαρατήρηση του γράφοντος που εργάστηκε ως διανομέας ταυτόχρονα με την εκπόνηση της. Η επιτόπου καταγραφή σημειώσεων εν ώρα εργασίας δεν ήταν εφικτή λόγω του φόρτου εργασίας. Η καταγραφή γινόταν χειρόγραφα εκ των υστέρων με την ανάκληση των γεγονότων από τη μνήμη. Δόθηκε έμφαση στην απλή καταγραφή των συμβάντων και των σκέψεων χωρίς εξαγωγή συμπερασμάτων που θα μπορούσε να επηρεάσει την ανάκλησή τους. Το γεγονός ότι η απασχόληση αυτή δεν είχε ως αυτοσκοπό την έρευνα αλλά προέκυψε ως βιοτική μέριμνα αφενός εξηγεί τη δυσκολία συστηματικής παρατήρησης, αφετέρου καθιστά τη μελέτη σε μεγάλο βαθμό ανόθευτη από τις προκαταλήψεις του ερευνητή. Θα πρέπει βέβαια να γίνει κατανοητό ότι η πλήρης αποστασιοποίηση από τα ζητήματα της μελέτης σε νοητικό επίπεδο δεν ήταν εφικτή καθώς είχαν μεγάλη συνάφεια με τα ζητήματα της εργασίας. Καταλυτικός παράγοντας που βοήθησε στην αποστασιοποίηση ήταν η ίδια η φύση της εργασίας με τους έντονους ρυθμούς και τις αλλεπάλληλες νοητικές διεργασίες που εξάλειφαν κάθε ερευνητικό προβληματισμό. Το παραπάνω φαινόμενο μάλλον λειτουργεί υποστηρικτικά στη μελέτη μας αφού αποδεικνύει την ιδιαίτερη ισχύ κάποιων συμπεριφοριστικών τάσεων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η πρωινή εργασία με οδηγικές παραβάσεις - έστω και ελαφρώς μειωμένες - ενώ έχει προηγηθεί αποβραδής αποδελτίωση των θανατηφόρων ατυχημάτων στα πλαίσια της παρούσας μελέτης.

3. Ανασκόπηση Ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας

Από τις πρώτες έρευνες στη χώρα μας πάνω στο ζήτημα της ασφάλειας και υγείας των ταχυμεταφορέων και διανομέων πραγματοποιήθηκε από το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας το 2002 [Αρβανιτογεώργου και άλλοι, 2002]. Στα πλαίσια της έρευνας συμπληρώθηκαν ερωτηματολόγια από 58 ταχυμεταφορείς, 68 διανομείς και 102 εκπρόσωπους των αντίστοιχων επιχειρήσεων. Όλες οι επιχειρήσεις που διενεργήθηκε η παραπάνω έρευνα βρίσκονταν στην Αττική. Κατά την έρευνα διαπιστώθηκε ότι και οι δύο κατηγορίες επαγγελματιών δικυκλιστών είχαν αυξημένες πιθανότητες τροχαίου ατυχήματος με 1 στους 4 να αναφέρει ατύχημα μέσα στον τελευταίο χρόνο. Ως αιτίες των ατυχημάτων αναφέρθηκαν η κακή κατάσταση του οδοστρώματος (ανωμαλίες και ολισθηρότητα) και τα χτυπήματα από αυτοκίνητα. Επιπλέον διαπιστώθηκε ότι 1 στους 4 διανομείς και 1 στους 5 ταχυμεταφορείς εμφάνιζε μυοσκελετικά προβλήματα και συχνά κρουαλογήματα. Μόλις 1 στις 4 επιχειρήσεις παρείχε κράνος στους εργαζομένους της ενώ και τα οχήματα στην πλειοψηφία τους δεν ήταν σε καλή κατάσταση. Επίσης στο σύνολο των επιχειρήσεων τα καθήκοντα του Τεχνικού Ασφαλείας δεν ασκούνταν σωστά και ιδιαίτερα σε ότι αφορούσε τους δικυκλιστές εργαζόμενους. Στη συνέχεια καταγράφηκαν από τους ερευνητές και κάποιες διαφορές σε ότι αφορά τον πληθυσμό ταχυμεταφορέων και διανομέων. Έτσι φαίνεται πως στις διανομές απασχολούνταν περισσότερα άτομα νεαρής ηλικίας (64% κάτω των 30 ετών έναντι 55% στις ταχυμεταφορές) και μικρότερης εργασιακής εμπειρίας αφού το 54% των ερωτηθέντων εργαζόταν για λιγότερο από 2 χρόνια ενώ για τους ταχυμεταφορείς το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 42%. Επίσης η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών απασχολούσε εργαζόμενους με πλήρη απασχόληση και κάλυπτε τα έξοδα κίνησης και συντήρησης των οχημάτων, χαρακτηριστικά που είχαν μόλις τα μισά καταστήματα εστίασης. Πάντως είναι αξιοσημείωτη και η μεγάλη διαφορά που παρατηρήθηκε μεταξύ των δύο κλάδων σε ότι αφορά τη χρήση κινητού τηλεφώνου από τους οδηγούς, τη χρονική πίεση, το εργασιακό άγχος και την κόπωση. Για τα τέσσερα αυτά ζητήματα καταδεικνύεται ότι οι συνθήκες στις ταχυμεταφορές ήταν πολύ δυσμενείς.

Μια μελέτη που εκπονήθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία [Δρίβας και άλλοι, 2008] ανέλυσε τους κινδύνους που συναντώνται στις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Μία από τις εργασίες που συναντώνται σε αυτές τις υπηρεσίες είναι και η διανομή, συνεπώς μπορούμε να αντλήσουμε σημαντικές πληροφορίες που σχετίζονται με την ασφάλεια των ταχυμεταφορέων. Έτσι αρχικά παρατηρείται ότι για τα έτη 1999-2000 τα τροχαία είναι τα πιο συχνά εργατικά ατυχήματα στα Ελληνικά Ταχυδρομεία και οι διανομείς οι εργαζόμενοι με τα περισσότερα εργατικά ατυχήματα. Σε ότι αφορά τα έτη 2002-2003, και πάλι τα τροχαία είναι σημαντικό ποσοστό των ετήσιων εργατικών ατυχημάτων (26% και 29% αντίστοιχα) ενώ σημειώνεται ότι οι περισσότεροι παθόντες εργαζόμενοι είχαν εργασιακή εμπειρία μικρότερη από 5 έτη (ενώ ο μέσος χρόνος απασχόλησης είναι τα 14 έτη), γεγονός που επισημαίνεται από τους ερευνητές ως δείγμα ανεπαρκούς εκπαίδευσης στο νέο προσωπικό. Επιπλέον σημειώνεται η απότομη αύξηση των τροχαίων ατυχημάτων σε ταχυμεταφορείς της ηλικιακής κατηγορίας 50-59 ετών μεταξύ των ετών 2002 και 2003. Το φαινόμενο αυτό αποδίδεται από τη μελέτη στην εξοικείωση με τον κίνδυνο. Από τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων από το σύνολο των εργαζομένων στα Ελληνικά Ταχυδρομεία (5052 ταχυμεταφορείς) προέκυψε ότι όλοι ήταν άνω των 24 ετών και η εργασιακή τους εμπειρία είχε ποικίλε από 4 μήνες έως 33 έτη. Σχετικά με τους

κινδύνους για την υγεία, οι επαγγελματίες οδηγοί τόνισαν ως πιο σημαντικούς τη σκόνη, το θόρυβο και τις λοιμώξεις ενώ έπονται το κρύο, η ζέστη και η βροχή. Επίσης αξίζει να σημειωθεί ότι η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων ανέφερε ότι η στάση του κατά την εργασία είναι είτε κουραστική είτε επίπονη και μάλιστα με έντονο ρυθμό εργασίας. Παράλληλα το 82% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι υπάρχει μεγάλος βαθμός ευθύνης κατά την εργασία και το 50% ότι υπάρχει μεγάλη πνευματική κόπωση. Τέλος τα πιο συνήθη συμπτώματα που συναντούν οι ταχυμεταφορείς είναι η κόπωση και η υπνηλία κατά την οδήγηση, οι μυοσκελετικές διαταραχές και η κούραση στα μάτια.

Επιπλέον αξίζει να αναφερθεί και η έρευνα των Καπιώτη και Κωνσταντινίδη πάνω στο θέμα της ασφάλειας διανομέων και ταχυμεταφορέων [Καπιώτη και Κωνσταντινίδη, 2014]. Αρχικά στην έρευνα πραγματοποιείται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση αναφορικά με τον αυξημένο κίνδυνο ατυχήματος που αντιμετωπίζουν γενικότερα οι οδηγοί δικύκλων και ιδιαίτερα στην Ελλάδα. Εκεί επισημαίνονται οι βασικές αιτίες ατυχημάτων που αφορούν

- τον οδηγό: μειωμένη ικανότητα στην οδήγηση [ΕΜΠ, 2003], κακή οδηγική συμπεριφορά [Horswill and Helman, 2003, Preusser et al., 1995], επίδειξη [Ραφαϊοαννου et al, 2008], υποεκτίμηση των κινδύνων λόγω απειρίας ή/και νεαρής ηλικίας [Σπυροπούλου και άλλοι, 2005].
- το όχημα: ελλιπής πέδηση με τα αναλογικά φρένα [Σπυροπούλου και άλλοι, 2005], περιορισμένη ορατότητα από τους καθρέφτες, ελαττωματικά ελαστικά, ανεπαρκή φώτα
- το οδικό περιβάλλον: κακή κατάσταση οδοστρώματος [Σπυροπούλου και άλλοι, 2005], σχεδιασμός του οδικού δικτύου (π.χ. φανάρια) με βάση τα χαρακτηριστικά των Ι.Χ. αυτοκινήτων [ΟΕDC, 2008]
- τους υπόλοιπους χρήστες του οδικού δικτύου: δυσκολία αντίληψης των δικύκλων από τους άλλους οδηγούς.

Καθώς η έρευνα επικεντρώνεται στους διανομείς και ταχυμεταφορείς προστίθενται κάποιοι ακόμα κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλειά τους που σχετίζονται με τη φύση της συγκεκριμένης εργασίας:

- Η απουσία προστατευτικού εξοπλισμού (κράνος, μπουφάν, ανακλαστικό γιλέκο, γάντια κ.λπ.)
- Η έλλειψη εκπαίδευσης, επιμόρφωσης για ασφαλείς μεθόδους και πρακτικές οδήγησης
- Το εργασιακό άγχος και η χρονική πίεση.
- Η κόπωση που σχετίζεται με την πολύωρη οδήγηση και την ταυτόχρονη εγρήγορση των αντανακλαστικών. Το φαινόμενο αυτό επιδεινώνεται και με την εναλλαγή ωραρίων ή αλλιώς με κυλιόμενες βάρδιες.
- Η απόσπαση προσοχής από τη χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση.
- Ο θόρυβος που μπορεί να προκαλέσει διαταραχές στο κυκλοφορικό σύστημα, την πέψη αλλά και τον ύπνο καθώς και η επίδρασή του στο νευρικό σύστημα με αποτέλεσμα την επιβράδυνση του χρόνου αντίδρασης και αύξηση των λαθών [Δρίβας, 2008], τη μείωση της ατομικής προσοχής

και αντίληψης με κίνδυνο πρόκλησης εργατικού ατυχήματος [Κραψίτης και άλλοι, 1996].

- Η ατμοσφαιρική ρύπανση στην οποία εκτίθενται μακροχρόνια και συνεχόμενα οι επαγγελματίες οδηγοί με αποτέλεσμα αυξημένες πιθανότητες καρδιολογικών και αναπνευστικών προβλημάτων.
- Οι συχνοί και έντονοι κραδασμοί από τις ανωμαλίες του οδοστρώματος που προκαλούν μυοσκελετική καταπόνηση, ιδιαίτερα στη μέση και τον αυχένα.
- Οι ακραίες καιρικές συνθήκες όπως ο καύσωνας που συνεπάγεται εγκαύματα και θερμική εξάντληση, το ψύχος που συνεπάγεται κρυολογήματα αλλά και η βροχόπτωση που επιδεινώνει την κατάσταση του οδοστρώματος, την ορατότητα και την προσοχή κατά την οδήγηση.

Στη συνέχεια μοιράστηκαν ερωτηματολόγια σε 15 ταχυμεταφορείς και 85 διανομείς στην πόλη των Σερρών και στο Σιδηρόκαστρο Σερρών. Αρκετοί από τους παραπάνω παράγοντες κινδύνου που είχαν διατυπωθεί βιβλιογραφικά παρατηρήθηκαν και στις απαντήσεις που έδωσαν ταχυμεταφορείς και διανομείς στα ερωτηματολόγια. Ως βασικά αίτια πρόκλησης τροχαίου εργατικού ατυχήματος ανέφεραν την κακή κατάσταση του οδοστρώματος και τα χτυπήματα από άλλα αυτοκίνητα. Ενδιαφέρον έχει το εύρημα ότι στο 62% των ερωτηθέντων είχαν χορηγηθεί από τον εργοδότη κάποια Μέσα Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.) και στο 41% είχε χορηγηθεί κράνος. Επίσης αναφέρθηκε ότι η μεγάλη πλειοψηφία είχε ενημερωθεί προφορικά για τους κινδύνους του επαγγέλματος. Πάντως διαπιστώθηκε ότι ενώ στην Ευρώπη οι διανομείς και ταχυμεταφορείς είναι κατά κύριο λόγο περιστασιακοί εργαζόμενοι μικρής ηλικίας με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, το συγκεκριμένο δείγμα της εν λόγω έρευνας δεν επιβεβαίωσε κάτι τέτοιο ως γενικό κανόνα, γεγονός που πιθανόν να σχετίζεται με την οικονομική κρίση ή με τοπικές ιδιαιτερότητες. Τέλος, ένας στους τέσσερις εργαζόμενους δικυκλιστές δήλωσε ότι είχε ατύχημα μέσα στον τελευταίο χρόνο. Από αυτούς η πλειοψηφία ήταν νεαρής ηλικίας (18 έως 24 ετών) κατ' αντιστοιχία με τη βιβλιογραφία αλλά όχι άπειροι (5 έως 10 έτη εργασίας στον κλάδο), γεγονός που δεν ήταν αναμενόμενο.

Μια πιο πρόσφατη έρευνα πραγματοποιήθηκε από το εργαστήριο Εργονομίας της σχολής Μηχανολόγων Μηχανικών ΕΜΠ [Τσιριπίδης, 2016] όπου συμπληρώθηκαν ερωτηματολόγια με φυσική παρουσία και ηλεκτρονικά από 367 εργαζομένους (223 διανομείς, 76 ταχυμεταφορείς αλλά και 68 άτομα που εργάζονταν και στους δύο κλάδους) που προερχόταν από όλη την Ελλάδα με έμφαση στην Αττική. Επιπλέον παραχωρήθηκαν 6 συνεντεύξεις εργαζομένων στο χώρο εργασίας τους ενώ πραγματοποιήθηκε και παρατήρηση στο πεδίο στις οδούς Ιπποκράτους (Αθήνα), Κηφισίας (Μαρούσι) και Φιλαδέλφειας (Αχαρνές). Εκεί ως βασικοί παράγοντες επικινδυνότητας για την εργασία του διανομέα και του ταχυμεταφορέα αναγνωρίζονται οι εξής:

- Χρονική πίεση για γρήγορη παράδοση. Αυτή σχετίζεται είτε με την αποφυγή παρατηρήσεων και ποινών είτε με την αύξηση του εισοδήματος όταν αυτό είναι ανάλογο των παραδόσεων. Η παραπάνω παρατήρηση υποστηρίζεται και από την έρευνα των Baverstock et al. [2007].

- Κακές καιρικές συνθήκες, όπως υπερβολική ζέστη, κρύο και έντονη βροχόπτωση που προκαλούν προβλήματα στην υγεία αλλά δυσκολεύουν και την οδήγηση.
- Κραδασμοί κατά την οδήγηση που πιθανότατα σχετίζονται με μυοσκελετικά προβλήματα των επαγγελματιών οδηγών δικύκλων. Η παραπάνω παρατήρηση υποστηρίζεται και από την αυξημένη εμφάνιση τέτοιων παθήσεων σε διανομείς και ταχυμεταφορείς [Αρβανιτογεώργου και άλλοι, 2002] αλλά και από παρόμοια έρευνα σε δικυκλιστές αστυνομικούς στην Ιαπωνία με αντίστοιχα αποτελέσματα [Mirbod et al., 1997].
- Υψηλός φόρτος εργασίας ο οποίος συνεπάγεται κόπωση και τελικά αυξημένες πιθανότητες εμπλοκής του οδηγού σε ατύχημα. Σε αυτό το συμπέρασμα κατέληξε και αντίστοιχη έρευνα με διανομείς που διεξήχθη στη Βραζιλία [Oliveira et al., 2015].
- Η έκθεση σε υψηλά επίπεδα θορύβου που μπορεί να προκαλέσει καρδιαγγειακές ανωμαλίες, διατάραξη της λειτουργίας της πέψης, μυϊκή τάση, νευρική κόπωση, διαταραχές στον ύπνο ενώ αυξάνει τον κίνδυνο εμφάνισης ανθρώπινων λαθών και συνεπώς ατυχημάτων [Μαρμαράς, 2010].
- Η ατμοσφαιρική ρύπανση που καταπονεί τους κατοίκους των αστικών κέντρων και ιδιαίτερα τους επαγγελματίες δικυκλιστές.
- Η έλλειψη κατάλληλης εκπαίδευσης σε νέους επαγγελματίες οδηγούς, γεγονός που συμβαίνει σε πολύ μεγάλο ποσοστό των σχετικών επιχειρήσεων και διεθνώς [Baverstock et al., 2007]. Στην Ελλάδα αυτό φαίνεται να αποτελεί τον κανόνα σύμφωνα με έκθεση του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας [Αρβανιτογεώργου και άλλοι, 2002].
- Λοιποί παράγοντες όπως η έλλειψη εξοπλισμού (κράνος, μπουφάν κ.ά.), η κακή κατάσταση του οχήματος, η διαχείριση βαρέων φορτίων, η συμπεριφορά των πελατών και η διαχείριση χρημάτων που συνεπάγεται κίνδυνο ληστείας.

Σε ότι αφορά τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας, ενδιαφέρον παρουσιάζει η συσχέτιση χρήσης κράνους και ηλικίας του οδηγού. Συγκεκριμένα τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν ότι τάση να παραμέληση του κράνους κατά την οδήγησή εμφανίζουν οι ηλικιακές κατηγορίες κάτω των 30 ετών αλλά και άνω των 45 ετών. Αντίθετα δε βρέθηκε στατιστική συσχέτιση μεταξύ του τρόπου πληρωμής των διανομέων (σταθερή ή μη πληρωμή) και των παραβάσεων που αυτοί κάνουν. Βέβαια πρέπει να σημειωθεί ότι στην περίπτωση εργασίας με φιλοδωρήματα, αυτά θεωρήθηκαν ανεξάρτητα της πληρωμής με αποτέλεσμα αυτή να ορίζεται ως “σταθερή”. Επιπλέον το προφίλ των διανομέων φαίνεται να διαφέρει από αυτό των ταχυμεταφορέων με τους πρώτους να είναι νεότεροι, εργαζόμενοι ευκαιριακά με ωρομίσθιο και πιο επιρρεπείς στην επικίνδυνη οδήγηση και τη μη χρήση κράνους ενώ οι δεύτεροι συνήθως είναι μεγαλύτεροι σε ηλικία, πιο έμπειροι και προσεκτικοί στην οδήγησή τους. Επίσης μόλις οι μισές εταιρείες ταχυμεταφορών και περίπου το ένα τρίτο των επιχειρήσεων που διανέμουν φαγητό δηλώνεται ότι παρέχουν εταιρικό όχημα ενώ η μεγάλη πλειοψηφία των διανομέων επιβαρύνεται και με τα έξοδα καυσίμων και τηλεφωνημάτων. Επίσης υπάρχει διαφοροποίηση μεταξύ μεγάλων και

μικρών εταιρειών με τις πρώτες να επιβάλουν στον επαγγελματία οδηγό περισσότερες παραδόσεις και κάλυψη μεγαλύτερων αποστάσεων. Τέλος σε ότι αφορά τα ατυχήματα, 75% των διανομέων και ταχυμεταφορέων ανέφερε ότι υπέστη τροχαίο ατύχημα κατά τον εργασιακό του βίο ενώ ο κύριος λόγος που αναφέρεται για τη μη χρήση κράνους είναι οι συχνές στάσεις που κάνουν και η δυσκολία να το βάζουν και να το βγάζουν πολλές φορές μέσα στη βάρδιά τους.

Η τελευταία μελέτη που έγινε στην Ελλάδα από τους κυρίους Παπακωστόπουλο Β. και Ναθαναήλ Δ. [Papakostoroulos, Nathanael, 2020] βασίστηκε στην παραπάνω έρευνα και διερεύνησε μέσω λογιστικής παλινδρόμησης τη συσχέτιση της οργάνωσης της εργασίας, των εργασιακών συνθηκών και των προσωπικών χαρακτηριστικών με διάφορες παραβάσεις του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας σε ότι αφορά τους διανομείς φαγητού στην Ελλάδα. Τα σημαντικότερα ευρήματα της στατιστικής αυτής διερεύνησης συνοψίζονται ως εξής: Αρχικά, τα τυπικά μέτρα για την υγεία και την ασφάλεια, όπως η χορήγηση Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) και ο έλεγχος χρήσης κράνους, φαίνεται να μην επηρεάζουν τις αναφερόμενες παραβάσεις κατά την οδήγηση. Ειδικότερα περίπου το 65% των διανομέων δήλωσαν έλλειψη πολιτικής υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας τους ενώ το 83% ανέφερε εντατικούς ρυθμούς εργασίας, γεγονός που υποδεικνύει την προτεραιότητα που δίνουν οι εργοδότες στη γρήγορη παράδοση έναντι της ατομικής προστασίας. Έτσι σε ένα περιβάλλον όπου η αξία της ασφάλειας υποτιμάται, η παροχή ΜΑΠ και η λήψη μέτρων ασφαλείας δεν επαρκούν για να εξασφαλίσουν συνετή οδηγική συμπεριφορά. Για την ακρίβεια ο διανομέας υφίσταται πίεση από τρεις πλευρές: από τον εργοδότη και τους πελάτες για γρήγορη παράδοση αλλά και από τον ίδιο του τον εαυτό για αύξηση του εισοδήματός του. Σε ότι αφορά τη μη χρήση κράνους, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (71%) δήλωσε ότι σχετίζεται με την αργοπορία και κόπωση που προκαλεί η συνεχής τοποθέτηση και αφαίρεσή του από το κεφάλι κατά τη βάρδια ενώ το 18% παρατήρησε ότι το κράνος περιορίζει την ορατότητα κατά την αναζήτηση της διεύθυνσης του πελάτη.

Επιπλέον στη μελέτη αυτή επισημαίνεται η διαφορετική αντίληψη που έχουν οι διανομείς για τις διάφορες οδικές παραβάσεις θεωρώντας κάποιες “αποδεκτές” όπως η κίνηση αντίθετα σε μονόδρομο ή η οδήγηση με ένα χέρι και κάποιες “μη αποδεκτές”, όπως η μη χρήση κράνους και η παραβίαση ερυθρού σηματοδότη. Πιο συγκεκριμένα η μεγάλη πλειοψηφία των διανομέων (70%) δήλωσε ότι συνηθίζει να οδηγεί αντίθετα σε μονόδρομους, να οδηγεί σε πεζοδρόμια, να οδηγεί με το ένα χέρι αλλά και να κάνει επικίνδυνες αλλαγές λωρίδας σε μεγάλους δρόμους. Αιτία για το παραπάνω φαινόμενο πιθανόν να είναι η πίεση από την εργασιακή ανασφάλεια είτε κάποιο κίνητρο όπως η εξοικονόμηση χρόνου που αξιολογείται περισσότερο από τις συνέπειες της παράβασης, ακόμα και από τον κίνδυνο ατυχήματος. Αν και εν μέρει αναμενόμενο, αξίζει να σημειωθεί ότι αυτή η ιεράρχηση αντικατοπτρίζει την αντίστοιχη ιεράρχηση των ποινών που προβλέπει ο ΚΟΚ με τις παραβάσεις που θεωρούνται από τους διανομείς “αποδεκτές” να τιμωρούνται με σχετικά μικρό χρηματικό πρόστιμο ενώ οι “μη αποδεκτές” επιφέρουν αφαίρεση του διπλώματος οδήγησης.

Τέλος παρατηρήθηκε ότι αν και οι περισσότεροι διανομείς που δήλωσαν πως κάνουν τις δύο “μη αποδεκτές παραβάσεις” ήταν νέοι 18-24 ετών, διέφεραν μεταξύ τους σε κάποια

χαρακτηριστικά. Όσοι παραβίαζαν κόκκινα φανάρια ήταν κατά κύριο λόγο άπειροι εργαζόμενοι που οδηγούσαν το προσωπικό τους όχημα και πληρώνονταν με ωρομίσθιο. Από την άλλη όσοι δε φορούσαν κράνος έτειναν να επικεντρώνονται στα φιλοδωρήματα, να κάνουν πολλές παραδόσεις ανά ώρα και δεν να μην ανησυχούν για την κατάσταση του οχήματος που οδηγούν. Έτσι για τους πρώτους δημιουργείται ένα προφίλ διανομέα που απασχολείται με μια άτυπη μορφή και έχει μικρή εμπειρία, γεγονός που τον κάνει πιο ευάλωτο στην πίεση του εργοδότη και πρόθυμο να πάρει ρίσκα στην οδήγηση. Ο δεύτερος έχει το προφίλ του διανομέα που προσηλώνεται στο στόχο την αύξησης του εισοδήματος του με τη βοήθεια των φιλοδωρημάτων. Καθώς όμως αυτό επιτυγχάνεται με την πρόσωπο με πρόσωπο φιλική επικοινωνία με τον πελάτη, πράγμα που δυσκολεύει το κράνος, προτιμά να μην το φοράει καθόλου.

Διεθνώς, μια από τις πρώτες προσεγγίσεις στο ζήτημα της ασφάλειας των ταχυμεταφορέων είχε γίνει από την έρευνα των Sweetnam, Morris και Core [1993]. Πιο συγκεκριμένα, διερευνήθηκαν τα χαρακτηριστικά των επαγγελματιών οδηγών δικύκλων σε δείγμα 116 ατόμων που διακομίστηκαν στο Royal United Hospital ως τραυματίες. Σημαντικό εύρημα ήταν ότι η μεγάλη πλειοψηφία των τραυματιών (83%) εργάζονταν για λιγότερο από 1 χρόνο στον κλάδο αυτό ενώ είχαν οδηγική εμπειρία σαφώς μεγαλύτερη του ενός χρόνου. Ακόμα τα 2/3 όσων εργάζονταν για λιγότερο από 3 μήνες είχαν ήδη και άλλο ατύχημα. Έτσι η στατιστική ανάλυση κατέληξε πως υπάρχει συσχέτιση της εργασιακής εμπειρίας και της πιθανότητας ατυχημάτων. Από την άλλη δε βρέθηκε συσχέτιση της εμφάνισης ατυχημάτων με την οδηγική εμπειρία, τον κυβισμό της μηχανής του ταχυμεταφορέα ούτε και με τον χρόνο που οδηγεί το συγκεκριμένο όχημα αν και οι μισοί περίπου είχαν αλλάξει δίκυκλό τους τελευταίους 3 μήνες. Τέλος είναι αξιοσημείωτη η παρατήρηση ότι η πλειοψηφία των ταχυμεταφορέων που εργάζονταν στην πόλη του Λονδίνου ήταν αυτοαπασχολούμενοι ελεύθεροι επαγγελματίες που πληρώνονταν ανά παράδοση που έκαναν.

Μια εξίσου ενδιαφέρουσα μελέτη έγινε για λογαριασμό του φορέα μεταφορών στο Λονδίνο (Transport for London) από την εταιρεία Synovate το 2006 [Baverstock et al., 2007]. Σε αυτή την περίπτωση όμως οι ερευνητές δεν ήρθαν σε επικοινωνία με τους διανομείς αλλά με τις επιχειρήσεις που κάνουν διανομή προϊόντων, δίνοντας μας μια επιπλέον οπτική του ζητήματος της ασφάλειας στον κλάδο αυτό. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν τηλεφωνικές συνεντεύξεις με 55 εταιρείες ταχυμεταφορών και 100 με εταιρείες διανομής φαγητού. Μεταξύ άλλων μελετήθηκαν και πάλι τα χαρακτηριστικά των διανομέων φαγητού και των ταχυμεταφορέων. Κατ' αντιστοιχία με τα δεδομένα που καταγράφηκαν στην παραπάνω έρευνα του ΕΜΠ, οι διανομείς στο Λονδίνο είναι κατά κύριο λόγο νεότεροι, με μικρότερη εμπειρία και συχνά εργάζονται με μερική απασχόληση καλύπτοντας μικρότερες αποστάσεις και με λιγότερες παραδόσεις ανά βάρδια από τους ταχυμεταφορείς. Ενδεικτική είναι και η διαφορά στον τρόπο που αναγγέλλονται οι θέσεις εργασίας με τις επιχειρήσεις φαγητού να αναρτούν έντυπες ανακοινώσεις στη βιτρίνα τους ενώ οι εταιρείες ταχυμεταφορών διαδίδουν τις αγγελίες από στόμα σε στόμα και στα εξειδικευμένα μέσα ενημέρωσης των επαγγελματιών. Όμως, σε αντίθεση με τα ελληνικά δεδομένα, οι διανομείς συνήθως πληρώνονται με σταθερό μισθό που προβλέπεται από τη σύμβαση που έχουν κάνει ενώ οι ταχυμεταφορείς συχνά εργάζονται ως freelancers, δηλαδή ελεύθεροι επαγγελματίες που πληρώνονται "με το κομμάτι" (ανάλογα με το πλήθος των παραδόσεων που κάνουν). Επίσης σχεδόν οι μισές εταιρείες ταχυμεταφορών που ερωτήθηκαν επέβαλαν

χρονικά όρια για τις παραδόσεις με κάποιες από αυτές να επιβάλλουν και χρηματικές ποινές στους αργοπορημένους ταχυμεταφορείς. Από την άλλη, οι εταιρείες διανομής φαγητού δεν είχαν τόσο σκληρούς περιορισμούς αλλά αυτοί επιβάλλονταν άτυπα από την ανάγκη για ικανοποίηση των πελατών και γρήγορη παράδοση του φαγητού όσο αυτό ήταν ζεστό. Ακόμα συχνά οι έλεγχοι των εταιρειών στα οχήματα που κάνουν διανομές είναι υποτυπώδεις, αν όχι ανύπαρκτοι, ειδικά όταν αυτά δεν είναι εταιρικά. Βέβαια σχεδόν όλες οι εταιρείες ζητούν από τους υποψήφιους διανομείς που οδηγούν το προσωπικό τους όχημα έγκυρο M.O.T. certificate, αντίστοιχο του ΚΤΕΟ στην Ελλάδα. Σε ότι αφορά την εκπαίδευση, περίπου οι μισές επιχειρήσεις διανομής φαγητού και το ένα πέμπτο εκείνων που κάνουν ταχυμεταφορές έχουν προγράμματα εκπαίδευσης ενώ αντίστοιχα, αν και λίγο υψηλότερα, είναι και τα ποσοστά παροχής υποδείξεων ασφαλούς οδήγησης. Αυτό πιθανόν να σχετίζεται με την αυξημένη παρουσία νέων και άπειρων εργαζομένων στη διανομή φαγητού. Τέλος πάνω από τις μισές επιχειρήσεις διανομής φαγητού ανέφεραν ότι δε συνέβη κάποιο, έστω ελαφρύ, ατύχημα σε εργαζόμενο της τον τελευταίο χρόνο, ενώ το ίδιο αναφέρθηκε και από το ένα τρίτο των εταιρειών ταχυμεταφορών.

Πιο πρόσφατα η μελέτη των Christie και Ward [2019] επικεντρώθηκε στο φαινόμενο της gig economy, όπου οι εργαζόμενοι πληρώνονται “με το κομμάτι” για τη δουλειά που προσφέρουν και όχι με σταθερό μισθό ενώ θεωρούνται ως αυτοαπασχολούμενοι καθώς εργάζονται όποτε επιλέγουν οι ίδιοι και δεν καλύπτονται από την εργατική νομοθεσία. Οι επαγγελματίες οδηγοί αυτού του είδους μεταφέρουν δέματα ή φαγητό με αυτοκίνητα, βαν, πατίνια, μηχανές ή και ποδήλατα. Αρχικά σημειώνεται ότι ένας στους τρεις θανάτους από τροχαία ατυχήματα στη Βρετανία συμβαίνουν όταν κάποιος οδηγεί στα πλαίσια της εργασίας του [Helman et al., 2014]. Επιπλέον αναγνωρίζονται οι εξής παράγοντες που αυξάνουν τον κίνδυνο ατυχήματος στους επαγγελματίες οδηγούς:

- Οδήγηση μεγαλύτερων αποστάσεων [Lynn and Lockwood, 1998; EU-OSHA, 2010]
- Κόπωση [Broughton et al., 2003; Road Safety Analysis, 2014; Robb et al., 2008]
- Αυξημένη πιθανότητα να μιλούν στο τηλέφωνο και αίσθηση χρονικής πίεσης [O’Dolan and Stradling, 2006]
- Οδήγηση σε υψηλότερες ταχύτητες [Clarke et al 2009; Clarke et al., 2005; Coegnet, et al., 2013]

Η έρευνα έλαβε χώρα στη Μεγάλη Βρετανία και αρχικά είχε τη μορφή συνεντεύξεων όπου συμμετείχαν 15 δικυκλιστές διανομείς φαγητού, 10 οδηγοί ταξί, 17 ταχυμεταφορείς δεμάτων αλλά και 6 managers που ήταν υπεύθυνοι για την οργάνωση των διανομέων αφού αποτελούσαν το συνδετικό κρίκο μεταξύ της επιχείρησης – πλατφόρμας και των εργαζομένων. Στη συνέχεια συντάχθηκε και διανεμήθηκε ηλεκτρονικά ερωτηματολόγιο που απάντησαν συνολικά 100 επαγγελματίες οδηγοί αυτοκινήτων, 38 οδηγοί βαν, 66 οδηγοί ποδηλάτων και 27 οδηγοί μοτοσικλετών. Σχετικά με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες διανομείς εργάζονταν με το καθεστώς της gig economy για λιγότερο από 2 χρόνια ενώ το 1/3 των ερωτηθέντων εργαζόταν οδηγώντας πάνω από 50 ώρες την εβδομάδα κατά παράβαση του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας της Βρετανίας. Η πληρωμή ανά παράδοση παρατηρήθηκε ότι δημιουργεί φυσική πίεση για

περισσότερες παραδόσεις άρα ταχύτερη κίνηση. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την επικίνδυνη οδήγηση και την τάση για παράβαση του ΚΟΚ, ειδικά των ορίων ταχύτητας, γεγονός που φαίνεται να συμβαίνει συχνά στους εργαζόμενους της gig economy. Κάποιοι διανομείς δήλωσαν ότι αισθάνονταν ότι μπορούν να ρυθμίσουν το φόρτο εργασίας τους σε ανεκτά επίπεδα αρκεί να μην απορρίψουν περισσότερες παραγγελίες απ' όσες τίθενται ως όριο από τις εταιρείες, κάτι που θα είχε σαν αποτέλεσμα τον αποκλεισμό τους από επόμενες παραγγελίες. Επιπλέον, σημαντική παράμετρος κρίνεται και η απόσπαση προσοχής των οδηγών από την εφαρμογή στο κινητό που χρησιμοποιείται για την εργασία και ειδοποιεί ηχητικά συνεχώς για νέες παραδόσεις. Μάλιστα για να απαντήσει θετικά ή αρνητικά ο οδηγός - διανομέας έχει περιορισμένο χρονικό περιθώριο που αν απέλθει εκλαμβάνεται από το σύστημα ως απόρριψη της προσφερόμενης εργασίας. Έτσι ο διανομέας συχνά χειρίζεται το κινητό του τηλέφωνο εν κινήσει ενώ κάποια τεχνικά του χαρακτηριστικά της εφαρμογής ενδέχεται να δημιουργήσουν και σύγχυση στην πλοήγηση με τα πράγματα να δυσχεραίνουν όταν βρέχει. Επίσης η κούραση επηρεάζει σημαντικά την ασφάλεια των επαγγελματιών οδηγών που οδηγούν με εξουθενωτικά ωράρια φτάνοντας στα όρια της αντοχής τους. Ο νοητικός φόρτος της εργασίας εντείνει την κατάσταση αυτή με τους μεταφορείς να κινδυνεύουν να αποκοιμηθούν εν κινήσει ειδικά κατά την επιστροφή τους στο σπίτι ακόμα κι αν πίνουν καφέ ή ενεργειακά ποτά. Τα διαλείμματα σε στιγμές κόπωσης είναι σαφώς μια σημαντική πρόταση αλλά αναφέρονται και περιπτώσεις που μπορεί να επιφέρουν ποινές εάν γίνουν τη λάθος στιγμή. Πάντως οι επαγγελματίες οδηγοί φαίνεται πως συνηθίζουν να παίρνουν ρίσκα στην οδήγησή τους υπό την πίεση της δουλειάς. Κύρια φαινόμενα είναι η παραβίαση των ορίων ταχύτητας, η αγνόηση πινακίδων, η οδήγηση μεγάλων αποστάσεων σε περίπλοκες αστικές περιοχές με πυκνή κίνηση και η αντιμετώπιση κακών καιρικών συνθηκών. Χαρακτηριστικά, οι εταιρείες πληρώνουν παραπάνω τους μοτοσυκλετιστές και τους ποδηλάτες όταν κάνουν παραδόσεις με βροχή. Βέβαια υπάρχουν και πάλι κάποιοι που αποφεύγουν να πάρουν ρίσκα καθώς έτσι διακινδυνεύουν πρόστιμα πόντους στο point-system της τροχαίας. Φυσικά αναφέρονται και αρκετά ατυχήματα και παρ' ολίγον ατυχήματα, ιδιαίτερα από τους οδηγούς δικύκλων. Για την αντιμετώπιση αυτών των φαινομένων όμως δεν γίνεται κάποια ουσιαστική εκπαίδευση στους οδηγούς δικύκλων αφού αυτοί θεωρούνται αυτοαπασχολούμενοι και όχι υπάλληλοι κάποιας εταιρείας. Παρόλα αυτά κάποιοι ποδηλάτες αναφέρουν αυστηρή βασική εκπαίδευση ασφάλειας.

Από την επικοινωνία με τους υπευθύνους των εταιριών ταχυμεταφορών προέκυψε επίσης ότι πρώτη σημασία για την εταιρεία έχει η παράδοση κάθε δέματος, πράγμα που είναι και το μόνο που παρακολουθείται, με την υγεία και την κατάσταση του μεταφορέα να μην αποτελεί ζήτημα που τους απασχολεί. Έτσι η αναρρωτική άδεια δεν προβλέπεται ενώ η αδυναμία παράδοσης ενός δέματος λόγω ασθένειας μπορεί να επιφέρει κυρώσεις, ακόμα και αποκλεισμό από την εργασία. Επιπλέον σημειώνεται ότι στατιστικά φαίνεται πως το είδος του οχήματος του διανομέα (αυτοκίνητο, βαν, μηχανή, ποδήλατο) δεν επηρεάζει την εμφάνιση υπνηλίας, την απόσπαση της προσοχής και τα παρ' ολίγον ατυχήματα. Από την άλλη οι δικυκλιστές συχνότερα κινούνται με μεγάλη ταχύτητα και παραβιάζουν κόκκινα φανάρια υπό την πίεση της εργασίας τους.

4. Στοιχεία ατυχημάτων

Πραγματοποιήθηκε συλλογή και ανάλυση τροχαίων ατυχημάτων για τα έτη 2017 έως και 2020 από δύο διαφορετικές πηγές: (i) τα επίσημα στοιχεία του ΣΕΠΕ (10/2017-12/2019) και (ii) την ενημέρωση από τον ημερήσιο ηλεκτρονικό τύπο (01/2017-06/2020). Από τα στοιχεία αυτά συντάχθηκε ο παρακάτω πίνακας με καταγραφές από 28 αναφερόμενα ως θανατηφόρα ατυχήματα για την περίοδο αναφοράς 10/2017-12/2019 για τα στοιχεία από το ΣΕΠΕ και από 01/2017-06/2020 για τα στοιχεία από τον ημερήσιο τύπο. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι τα καταγεγραμμένα θανατηφόρα περιστατικά του ΣΕΠΕ αφορούν αποκλειστικά τις ειδικότητες «Αγγελιοφόροι, αχθοφόροι αποσκευών και μικροδεμάτων και διανομείς» καθώς και «οδηγοί μοτοσυκλετών» ανάμεσα σε μια λίστα με 13 ειδικότητες, γεγονός που καταδεικνύει την μεγαλύτερη διακινδύνευση των ειδικοτήτων υπό διερεύνηση από τις υπόλοιπες κατηγορίες.

Στον πίνακα 4.α φαίνεται ποια περιστατικά έχουν προκύψει από τη λίστα του ΣΕΠΕ και ποια από τον ημερήσιο τύπο. Σε κάθε περίπτωση τα στοιχεία του ΣΕΠΕ έχουν μεγαλύτερη αξιοπιστία αλλά ενδέχεται και αρκετά να μην έχουν καταγραφεί ως εργατικά ατυχήματα εξ' αιτίας της εργασιακής ατυπίας που χαρακτηρίζει τον κλάδο. Σε κάθε περίπτωση θεωρήθηκαν σχετικά ασφαλή τα δελτία του ημερήσιου τύπου τουλάχιστον σε ότι αφορά τα θανατηφόρα περιστατικά (με επιφύλαξη του αν όντως όλα τα ατυχήματα συνέβησαν κατά την ώρα εργασίας. Για τα σοβαρά ατυχήματα, για λόγους αξιοπιστίας, η έρευνα περιορίστηκε στα επίσημα στοιχεία του ΣΕΠΕ όπου έχουν καταγραφεί 117 τέτοια συμβάντα μεταξύ 10/2017-12/2019.

Σε ότι αφορά την αναλογία Ελλήνων/ Αλλοδαπών στον υπό μελέτη κλάδο, στα θανατηφόρα δεν υπάρχει κανείς αλλοδαπός ενώ στα σοβαρά ατυχήματα οι καταγραφές δείχνουν ένα ποσοστό της τάξης του 13% αλλοδαπών. Πρέπει βέβαια να επισημανθεί ότι το ποσοστό αυτό θεωρείται χαμηλό και δεν αντικατοπτρίζει το πιθανολογούμενο ποσοστό αλλοδαπών στο επάγγελμα εξαιτίας της εκτεταμένης αδήλωτης εργασίας των αλλοδαπών.

Πίνακας 4.α. Αναφερόμενα θανατηφόρα ατυχήματα διανομέων/ταχυμεταφορέων (1/3/2017 – 31/12/2019 στοιχεία ΣΕΠΕ, 1/1/2017 – 30/6/2020 στοιχεία ημερήσιου τύπου)

Ημ/νία	Περιοχή	Ηλικία εμπλεκόμενου	ΣΕΠΕ Θανατηφόρο	ΣΕΠΕ Σοβαρό Ατύχημα	Ημερήσιος Τύπος Θανατηφόρο
09/03/17	Κολωνός	22			X
30/05/17	Λάρισα	28			X
11/07/17	Γαλάτσι	23			X
14/10/17	Ιεράπετρα	25			X
29/01/18	Σχηματάρι	21		X	X

10/02/18	Οινόφυτα	20			X
30/03/18	-	28	X		
27/04/18	Λάρισα	26		X	X
03/07/18	Νέα Φιλαδέλφεια	25			X
26/08/18	-	18	X		
02/09/18	-	20	X		
14/09/18	-	21	X		
13/11/18	Θεσσαλονίκη	-			X
21/11/18	Γλυφάδα	35			X
31/12/18	Χανιά	27	X		X
16/01/19	Χανιά	21	X		X
11/02/19	Λυκόβρυση	24			X
11/02/19	Συκεών Θεσ.	20	X		
19/02/19	Θεσσαλονίκη	19			X
23/02/19	Ευρετή Χίου	40			X
01/03/19	Άνω Λιόσια	23	X		
09/03/19	Βόλος	33			X
11/04/19	Αγ. Παρασκευή	37	X		X
12/09/19	Άργος	31			X
16/09/19	Καλλιθέα	35	X		
23/02/20	Ηράκλειο	27			X
11/06/20	Βουλιαγμένη	-			X
23/06/20	Ηλιούπολη	19			X

Όπως φαίνεται από τον πίνακα 4.α υπάρχει συμφωνία μόνο σε τρία (3) θανατηφόρα ατυχήματα μεταξύ των δύο πηγών συλλογής για την κοινή περίοδο αναφοράς (10/2017 – 12/2019). Συγκεκριμένα, επτά (7) θανατηφόρα ατυχήματα που υπάρχουν στο ΣΕΠΕ δεν

ανεβρέθηκαν στον ημερήσιο ηλεκτρονικό τύπο. Αντίστοιχα, δέκα (10) θανατηφόρα ατυχήματα που ανασύρθηκαν από τον ημερήσιο ηλεκτρονικό τύπο δεν υπάρχουν στη βάση του ΣΕΠΕ καθώς και δύο (2) ατυχήματα τα οποία υπάρχουν στη βάση του ΣΕΠΕ αλλά ως σοβαρά ατυχήματα.

5. Στοιχεία ιστοτόπων κοινωνικών δικτύων διανομέων / ταχυμεταφορέων

Αντλήθηκαν στοιχεία από διαδικτυακές συζητήσεις από συγκεκριμένο ιστοτόπο κοινωνικής δικτύωσης που απευθύνεται σε διανομείς και ταχυμεταφορείς με δίκυκλο. Για τον κλάδο στην Ελλάδα υπάρχουν τουλάχιστον τέσσερεις ιστότοποι είτε με τη μορφή θεματικού forum είτε με την μορφή ομάδας. Ο ιστότοπος που επιλέχθηκε για ανάλυση είναι της μορφής θεματικού forum, είναι ο αρχαιότερος από τους υπάρχοντες και είναι ανοιχτός σε δημόσια πρόσβαση. Συγκεκριμένα μελετήθηκαν 659 αναρτήσεις στο διάστημα 12/2018 έως 11/2019. Από τις παραπάνω αναρτήσεις επιλέχθηκαν αυτές που γινόταν σαφής αναφορά σε ζητήματα που άπτονται άμεσα της παρούσας μελέτης (ζητήματα ΑΥΕ, εργασιακά, ζητήματα καθημερινής πρακτικής). Επιπρόσθετα, μόνο πληροφορίες που αφορούσαν προσωπικές εμπειρίες και γνώμες έτυχαν περαιτέρω ανάλυσης. Αναφορές σε δευτερογενείς πληροφορίες (π.χ. έχω ακούσει..., μου έχουν πει ...) βάσει της διατύπωσης της κάθε ανάρτησης δεν συμπεριλήφθηκαν. Συνολικά απομονώθηκαν 58 αναρτήσεις οι οποίες και έτυχαν θεματικής ανάλυσης. Οι κατηγορίες που προέκυψαν από την θεματική ανάλυση είναι οι ακόλουθες:

1. Ιδιοκτησία και κατάσταση δικύκλου - κόστος
2. Μισθός - φιλοδωρήματα
3. φιλοδωρήματα - πίεση
4. φιλοδωρήματα - καιρικές συνθήκες
5. Σχέση με πελάτες (φιλοδωρήματα)
6. Σχέση με πελάτες
7. Σύνδεση εργασιακής ασφάλειας - απόδοσης
8. τήρηση Κ.Ο.Κ – αποδοτικότητα εργασίας
9. Σχέση με άλλους χρήστες του δρόμου
10. Περιοχές - είδη καταστημάτων και πως επηρεάζουν τα ανωτέρω

Αποτελέσματα ανάλυσης ιστοτόπων κοινωνικών δικτύων διανομέων / ταχυμεταφορέων ανά θεματική κατηγορία:

5.1. Ιδιοκτησία και κατάσταση δικύκλου - κόστος

Στην Αθήνα τα περισσότερα καταστήματα που κάνουν διανομές - σε αντίθεση με τις εταιρείες ταχυμεταφορών - δεν έχουν δικά τους οχήματα και εξοπλισμό [11,15,19,53,96,144,211,406,613]. Αυτά παρέχονται από το διανομέα, ο οποίος καλύπτει και τα έξοδα των καυσίμων, της συντήρησης αλλά και της επιδιόρθωσης των βλαβών του δικύκλου με αποτέλεσμα να δαπανάται ένα μέρος του μισθού του [19,53,72,92,96,144,211,613]. Σε αυτή την περίπτωση η ιδιοκτησία δικύκλου είναι βασική - αν όχι μοναδική - προϋπόθεση για την πρόσληψη κάποιου ως διανομέα [92]. Εξαιρέση αποτελούν κάποιες μεγάλες αλυσίδες της εστίασης που παρέχουν τα παραπάνω στο διανομέα, με την εργασία σε αυτές να θεωρείται από κάποιους “πολυτέλεια” [11,19].

Η κατάσταση αυτή έχει ως αποτέλεσμα ο διανομέας να μένει εκτεθειμένος σε περίπτωση βλάβης του οχήματος του, αδυνατώντας να εργαστεί έως ότου την επισκευάσει με δικά του έξοδα [53,211]. Αυτό βέβαια συμβαίνει στην περίπτωση που η επιχείρηση δεν έχει ούτε ένα εφεδρικό όχημα για περίπτωση ανάγκης, φαινόμενο που είναι εξ ίσου συνηθισμένο [406].

Αντίστοιχα και σε περίπτωση ατυχήματος κατά την εργασία, ο διανομέας αναλαμβάνει το βάρος της κατάστασης μόνος του καθώς είναι και ο οδηγός και ο ιδιοκτήτης του οχήματος [38,92,532]. Άξια αναφοράς είναι και τα περιστατικά όπου ο εργοδότης σπεύδει στο σημείο του ατυχήματος για να αφαιρέσει το κουτί με την επωνυμία του καταστήματος από το δίκυκλο του διανομέα ώστε να αποσιωπηθεί η εμπλοκή της επιχείρησης στο ατύχημα [38]. Διαφορετική εικόνα εμφανίζεται στην Κρήτη, όπου οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν δικά τους οχήματα και εξοπλισμό ενώ καλύπτουν οι ίδιες τα λειτουργικά έξοδα χωρίς να τα επωμίζεται ο διανομέας [7,12,18].

Τέλος, σε σχέση με τις προτάσεις της εγκυκλίου, η αποζημίωση για τα λειτουργικά έξοδα που ανέρχεται στο 15% του βασικού μισθού και προτείνεται από την εν λόγω εγκύκλιο θεωρείται από κάποιους διανομείς ανεπαρκής [602]. Επίσης αναφέρεται ότι εάν οι εργοδότες υποχρεωθούν να αγοράσουν οχήματα, πιθανόν να μετακυλήσουν τις οικονομικές συνέπειες σε βάρος του μισθού του διανομέα [53].

5.2. Θέματα σύμβασης - ασφάλισης - εργασιακών σχέσεων

Όπως προκύπτει από αρκετά σχόλια, πολλοί διανομείς πληρώνονται με ωρομίσθιο. Επιπλέον είναι σύνηθες να ασφαίζονται λιγότερο από το προβλεπόμενο ή και καθόλου, να μη λαμβάνουν δώρα Πάσχα και Χριστουγέννων και να μην αποζημιώνονται για την εργασία τους τις Κυριακές, τις αργίες και τις μεταμεσονύκτιες ώρες [11, 55, 63, 92,144, 183, 420, 545]. Έτσι, η πλήρης ασφάλιση είναι ένα από τα βασικά κριτήρια που αναζητά ο διανομέας για να μείνει μόνιμα σε μια επιχείρηση [131]. Κάτι τέτοιο συναντάται αρκετές φορές σε μεγάλες αλυσίδες της εστίασης που είναι πιο τυπικές στις υποχρεώσεις τους απέναντι στον εργαζόμενο παρέχοντας ασφάλιση, μηνιαίο μισθό και δώρα όπως προβλέπονται από την εργατική νομοθεσία αλλά με αυστηρότερους κανόνες, περισσότερη επιφόρτιση με αγγαρείες και εκτεταμένα ωράρια [56, 60, 93, 114]. Σε γενικές γραμμές πάντως, δεν είναι σπάνιο οι διανομείς να εργάζονται για πάνω από 8 ώρες την ημέρα ακόμα και σε μικρότερες επιχειρήσεις [162, 184, 214, 455, 475, 481, 487, 545]. Συναντάται επίσης και το φαινόμενο ο εργοδότης να αποδεσμεύει το διανομέα νωρίτερα από το προγραμματισμένο όταν δεν έχει αρκετή δουλειά ή να τον καλεί εσπευσμένα να έρθει στη δουλειά τη μέρα του ρεπό εάν έχει αυξημένη δουλειά [92]. Επιπλέον, αξιοσημείωτες είναι οι περιπτώσεις όπου εργαζόμενοι που απεργούν αναφέρουν πως κινδυνεύουν με απόλυση ενώ άλλοι που κάνουν καταγγελίες στο ΣΕΠΕ στιγματίζονται με αποτέλεσμα να μη μπορούν να βρουν δουλειά [63, 92, 475]. Τέλος γίνεται αναφορά στους διανομείς της πλατφόρμας Wolt, οι οποίοι πληρώνονται ανά παράδοση, δεν έχουν ωράριο, ούτε και παροχές ασθένειας [418].

5.3. Σχέση φιλοδωρημάτων - μισθού

Οι διανομείς συσχετίζουν τη μεγάλη επιθυμία τους για φιλοδωρήματα με τον χαμηλό μισθό τους που μειώνεται ακόμα περισσότερο από την κάλυψη των λειτουργικών εξόδων του οχήματος όπως αναφέρθηκε παραπάνω [184,211,214,602]. Στο σύνολο του ημερομισθίου το φιλοδώρημα κατά περίπτωση μπορεί να συνεισφέρει από 20 έως και 50%. Για παράδειγμα με μια συνήθη αμοιβή 4 ευρώ την ώρα, ένας διανομέας στο 8ωρο λαμβάνει 32 ευρώ και μπορεί να έχει έσοδα από φιλοδωρήματα από 10 έως και 20 ευρώ. Έτσι ένα φιλοδώρημα 0.40-0.50€/παράδοση θεωρείται απαραίτητο για να φτάσει το συνολικό εισόδημα να είναι αρκετό [211]. Αναφέρονται επίσης περιστατικά εργοδοτών, οι οποίοι μόλις αντιληφθούν ότι τα φιλοδωρήματα των διανομέων είναι αυξημένα, είτε μειώνουν το

μισθό τους είτε αυξάνουν τις τιμές των προϊόντων προσπαθώντας να καρπωθούν έμμεσα αυτά τα χρήματα [131,232,487]. Τέλος, από τη στιγμή που εργοδότες και συνάδελφοι άλλων ειδικοτήτων θεωρούν ότι οι διανομείς έχουν επιπλέον εισόδημα χάρη στα φιλοδωρήματα, τους αναθέτουν κι άλλες περιφερειακές εργασίες και αγγαρείες [406].

5.4. Σχέση φιλοδωρημάτων - πίεσης

Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό, τα έσοδα από τα φιλοδωρήματα είναι ανάλογα του πλήθους των παραγγελιών που παραδίδονται, συνεπώς όσο περισσότερες παραγγελίες διεκπεραιώνονται στη μονάδα του χρόνου τόσο περισσότερα είναι αυτά τα έσοδα [72]. Επιπρόσθετα, μια γρήγορη παράδοση συχνά επιβραβεύεται με μεγάλο φιλοδώρημα [179] ενώ παρατηρείται και το αντίστροφο φαινόμενο: η προσδοκία αυξημένου φιλοδωρήματος από κάποιον συγκεκριμένο πελάτη μπορεί να επηρεάσει την ταχύτητα του διανομέα [160], τη σειρά με την οποία θα επιδιώξει να κάνει τις παραδόσεις [160,161] αλλά και τις επιπλέον εξυπηρετήσεις που είναι διατεθειμένος να κάνει πέρα από τα πλαίσια της εργασίας του (π.χ. να αγοράσει τσιγάρα από το περίπτερο για τον πελάτη) [195]. Βέβαια υπάρχουν και διανομείς που δηλώνουν ότι τα φιλοδωρήματα δεν επηρεάζουν τον τρόπο που εξυπηρετούν κάθε πελάτη ούτε και την οδηγική τους συμπεριφορά αφού δε θέλουν να βάλουν σε κίνδυνο την ασφάλειά τους [184,522]. Τέλος είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι η μεγάλη διακύμανση στα φιλοδωρήματα συνεπάγεται αντίστοιχα μεγάλη διακύμανση στα συνολικά έσοδα του διανομέα με αποτέλεσμα να καθίσταται για αυτόν δύσκολος ο ακριβής οικονομικός προγραμματισμός [92].

5.5. Σχέση φιλοδωρημάτων - καιρικών συνθηκών

Είναι γενική παρατήρηση πως η παράδοση παραγγελιών εν μέσω κακοκαιρίας συνεπάγεται αυξημένα φιλοδωρήματα [157,160,162,184]. Αρκετοί μάλιστα διανομείς δηλώνουν πρόθυμοι να παραδώσουν παραγγελίες υπό αντίξοες συνθήκες για χάρη των παραπάνω αυξημένων φιλοδωρημάτων [160]. Ειδικά στην Κρήτη συναντάται και αύξηση του ωρομισθίου κατά τη διάρκεια της βροχόπτωσης [18].

5.6. Σχέση με τους πελάτες (απαιτήσεις)

Ο πελάτης κατά κύριο λόγο φαίνεται να απαιτεί η παραγγελία του να παραδοθεί εγκαίρως, στη σωστή θερμοκρασία και χωρίς παραμορφώσεις λόγω της διαδρομής (λακκούβες, ελιγμοί κτλ) [195, 334]. Επιπλέον ο διανομέας χρειάζεται να χρησιμοποιεί τις σκάλες συχνά στις παραδόσεις του, να μεταφέρει βάρη, να είναι προσεκτικός με τα ρέστα και να παραμένει ευγενικός ακόμα και όταν υφίσταται άσχημες συμπεριφορές από τους πελάτες [203, 334]. Δύο ζητήματα που αναφέρεται ότι ενοχλούν κάποιους διανομείς είναι όταν τους ζητείται να κάνουν επιπλέον ψώνια για τον πελάτη, όπως τσιγάρα από το περίπτερο, και όταν χρειάζεται να καλέσουν τον πελάτη από το προσωπικό τους τηλέφωνο με αποτέλεσμα να χρεωθούν [38, 195, 213]. Τέλος, παρατηρείται ότι όταν η παραγγελία πληρώνεται ηλεκτρονικά μειώνεται η πιθανότητα να προσφερθεί φιλοδώρημα, όπως επίσης και όταν δεν υπάρχει απόδειξη αγοράς στο προϊόν [232].

5.7. Σύνδεση εργασιακής ασφάλειας - απόδοσης

Κάποιοι εργοδότες φαίνεται να συσχετίζουν τα έξοδα που κάνουν για την απασχόληση ενός διανομέα με τα έσοδα που αυτός επιφέρει άρα με τον αριθμό των παραβάσεων ανά βάρδια [60]. Έτσι, καλός διανομέας συχνά θεωρείται κάποιος που είναι γρήγορος ή ακόμα

και αυτός που δε διστάζει να παρανομήσει για χάρη της ταχύτητας [406,542]. Επιπλέον αναφέρονται περιπτώσεις που οι διανομείς δέχονται παρατηρήσεις επειδή δεν είναι αρκετά γρήγοροι [144] ενώ υπάρχουν επιχειρήσεις στις οποίες η άρνηση του διανομέα να εργαστεί σε συνθήκες χιονιού ή να παραβιάζει συστηματικά ερυθρούς σηματοδότες ενδέχεται να επιφέρει απόλυση [154,542]. Βέβαια αυτά δεν ισχύουν σε όλες τις επιχειρήσεις. Κάποιοι διανομείς αρνούνται να διακινδυνεύσουν την ασφάλειά τους για χάρη της έγκαιρης παράδοσης, πράγμα που αναγκάζονται να σεβαστούν και οι εργοδότες τους [408]. Επιπλέον η μεγάλη ζήτηση για διανομείς στην αγορά αμβλύνει την αίσθηση εργασιακής ανασφάλειας και πολλές φορές δίνει τη δυνατότητα στο διανομέα να επιλέξει που θα εργαστεί ανάλογα με το εκάστοτε εργασιακό περιβάλλον [481].

5.8. Σχέση αποτελεσματικότητας - τήρησης ΚΟΚ

Σύμφωνα με κάποιους διανομείς, η φύση της εργασίας τους τους εξωθεί να παραβιάζουν τον ΚΟΚ οδηγώντας επικίνδυνα και χωρίς κράνος ακόμα κι αν δεν τους το έχει ζητήσει κάποιος ευθέως [108, 401, 526]. Βέβαια υπάρχουν και περιπτώσεις που ο ίδιος ο εργοδότης θεωρεί τη χρήση κράνους χάσιμο χρόνου και την παραβίαση ερυθρών σηματοδοτών δείγμα ταχύτητας [92, 542]. Επίσης σε ότι αφορά τη διανομή καφέ η οδήγηση γίνεται τις περισσότερες φορές με το ένα χέρι [526, 604]. Εμφανίζεται βέβαια και ο αντίλογος που λέει ότι η μη τήρηση του ΚΟΚ είναι επιλογή του διανομέα και συχνά αποδίδεται ψευδώς στην πίεση του εργοδότη ενώ κάποιοι αρνούνται να διακινδυνεύσουν για χάρη της γρήγορης παράδοσης [603, 612].

5.9. Σχέση με τους άλλους χρήστες του δρόμου

Συναντάται το περιστατικό όπου διανομέας διασχίζει πεζόδρομο με το όχημά του ελέγχοντας εάν υπάρχουν πεζοί που κινούνται γύρω του [101]. Από την άλλη τονίζεται ότι σε αντίθεση με τον οδηγό αγώνων, ο διανομέας κινείται σε δημόσιο δρόμο και οφείλει να σέβεται τους υπόλοιπους χρήστες [612].

5.10. Περιοχές, είδη καταστημάτων και πως επηρεάζουν τα παραπάνω

Σε ότι αφορά τους διανομείς, τα κύρια ζητήματα στα οποία υπάρχει έντονη διαφοροποίηση μεταξύ μεγάλων εταιρειών εστίασης και συνοικιακών επιχειρήσεων είναι η παροχή εταιρικού οχήματος και η πλήρης ασφάλιση [11, 19, 53, 56, 60, 93, 114]. Σημειώνεται βέβαια ότι λόγω των παροχών που έχουν οι μεγάλες αλυσίδες στους εργαζόμενους, έχουν και περισσότερες απαιτήσεις ενώ τους θεωρούν αναλώσιμους αφού εύκολα βρίσκουν καινούριο προσωπικό [115]. Αναφέρεται πάντως ότι η ανασφάλιστη εργασία λαμβάνει χώρα ακόμα και σε καταστήματα με μεγάλο τζίρο που κινούνται καλά στην αγορά [92]. Τέλος, τα φιλοδωρήματα φαίνεται να εξαρτώνται από την περιοχή, από την εκάστοτε πελατεία αλλά και από τη βάρδια (πρωινή/βραδινή) [72, 557].

6. Στοιχεία από συνεντεύξεις

Διανομείς, ταχυμεταφορείς και υπάλληλοι εξωτερικών εργασιών που έδωσαν συνέντευξη στα πλαίσια της παρούσας έρευνας το εαρινό εξάμηνο του 2020.

Πίνακας 6.α. Στοιχεία Συνεντεύξεων

Αρ. Συν.	Ημερομηνία Συνέντευξης	Ηλικιακή κλάση	Εργασιακή Εμπειρία (έτη)	Ιδιότητα
Δ1	28/05/2020	25-40	9	ταχυμεταφορέας εξωτερικός*
Δ2	02/06/2020	25-40	2	διανομέας
Δ3	02/06/2020	25-40	2,5	εξωτερικός*
Δ4	22/06/2020	> 25	<1	διανομέας
Δ5	26/06/2020	>40	10,5	διανομέας
Δ6	04/07/2020	>40	20	διανομέας
Δ7	09/07/2020	25-40	1,5	διανομέας
Δ8	10/07/2020	25-40	4	διανομέας
Δ9	13/07/2020	25-40	4	διανομέας
Δ10	13/07/2020	< 25	3	διανομέας
Δ11	14/07/2020	>40	6	ταχυμεταφορέας, διανομέας, εξωτερικός*
Δ12	15/07/2020	> 40	1,5	διανομέας και εξωτερικός*
Δ13	16/07/2020	25-40	4	διανομέας
Δ14	16/07/2020	> 40	15	ταχυμεταφορέας, διανομέας
Δ15	16/07/2020	> 40	15	διανομέας
Δ16	17/07/2020	> 40	33	ταχυμεταφορέας, διανομέας, εξωτερικός*
Δ17	22/07/2020	>40	3	Ταχυμεταφορέας, διανομέας

*Ως «εξωτερικός» αναφέρεται μεταξύ των επαγγελματιών του κλάδου ο υπάλληλος εξωτερικών εργασιών σε ποικίλες επιχειρήσεις όπως αυτές που εμπορεύονται ιατρικά εργαλεία, φωτογραφικό υλικό και άλλα. Η εργασία του προσιδιάζει αρκετά σε αυτή του ταχυμεταφορέα και του διανομέα στην εστίαση.

Ακολουθεί η συνθετική ανάλυση των συνεντεύξεων διανομέων/ταχυμεταφορέων:

6.1. Δημογραφικά στοιχεία

Ερώτημα 1: Έλληνας/αλλοδαπός

Όλοι όσοι συμμετείχαν στις συνεντεύξεις ήταν Έλληνες αφού δεν κατέστη δυνατόν να προσεγγισθούν αλλοδαποί διανομείς/ταχυμεταφορείς.

Ερώτημα 2: Ηλικιακή κλάση (κάτω από 25,25-40, πάνω από 40)

Το φάσμα των ηλικιών είναι ευρύ αν και η πλειοψηφία είναι άνω των 25 ετών

Ερώτημα 3: Πόσα χρόνια οδηγείτε μηχανή;

Η οδηγική εμπειρία των περισσότερων διανομέων/ταχυμεταφορέων είναι πάνω από 5 χρόνια και μάλιστα στη συντριπτική πλειοψηφία φαίνεται να ξεκινάει από την ενηλικίωση με απόκλιση λίγων χρόνων. Πρόκειται λοιπόν για έμπειρους οδηγούς ανάλογα με την ηλικία τους.

Ερώτημα 4: Πόσα χρόνια εργάζεστε ως διανομέας/ταχυμεταφορέας και σε τι είδους επιχειρήσεις (delivery/courier, pizza/ψησταριά/καφές);

Η εργασιακή εμπειρία όσων συμμετείχαν στις συνεντεύξεις ποικίλει από 1 μήνα μέχρι και 33 χρόνια. Μέσα σε αυτά τα χρόνια παρατηρείται κινητικότητα των διανομέων από επιχείρηση σε επιχείρηση αλλά και από ένα είδος ταχυμεταφοράς σε άλλο (delivery καφέ, delivery φαγητού, courier, εξωτερικές εργασίες, ταχυμεταφορές ιατρικών ειδών κλπ) [1,2,9,10,11,12,13,14,15,16,17]. Επίσης όσοι διέκοψαν οριστικά ή προσωρινά τη δουλειά το έκαναν είτε λόγω των κινδύνων και της πίεσης είτε επειδή βρήκαν άλλη εργασία με καλύτερους όρους[2,3,4].

Ερώτημα 5: Εργάζεστε κάπου αλλού παράλληλα; Πώς συνδυάζετε τις εργασίες αυτές;

Αρκετοί απασχολούνται αποκλειστικά ως διανομείς [3,6,7,9,10,12]. Κάποιοι απασχολούνται παράλληλα σε διάφορες εργασίες θυσιάζοντας τον ελεύθερο χρόνο ή τα ρεπό τους [2,4,5,8,13,14,16]. Άλλοι συνδυάζουν δύο διαφορετικές εργασίες ταχυδιανομής σε παρόμοιες περιοχές ή με παρόμοιο αντικείμενο [1,11,15]. Πάντως η παράλληλη εργασία φέρνει σε πολλούς φαινόμενα υπερκόπωσης από τα υπερφορτωμένα ωράρια [2,8,14,15]. Σημειωτέον ότι οι έξτρα ώρες εργασίας γίνονται με μηδενική ή υποτυπώδη ασφάλιση [1].

6.2. Ατυχήματα / Κίνδυνοι

Ερώτημα 6: Μπορείτε να θυμηθείτε κάποια περιστατικά όπου τραυματιστήκατε με αποτέλεσμα να μείνετε εκτός εργασίας;

Αναφέρονται πολλά περιστατικά σοβαρών ατυχημάτων με τραυματισμό του διανομέα που αναγκάζεται να απουσιάσει από την εργασία του. Συγκεκριμένα 10 από τους 17

εργαζόμενους ανέφεραν έναν ή περισσότερους σοβαρούς τραυματισμούς με απουσία από την εργασία έως και 2 μήνες. Βασικότερος παράγοντας ατυχημάτων σύμφωνα με τις αναφορές είναι οι παραβάσεις άλλων οχημάτων (παραβίαση STOP, απότομες αλλαγές κατεύθυνσης) [6,9,10,11,15,17]. Σε κάποια περιστατικά αναφέρεται πως ο εργαζόμενος ήταν εκτός της αντίληψης/ορατότητας των υπόλοιπων οδηγών [1,16]. Άλλοι παράγοντες που αναφέρθηκαν ήταν η κακή κατάσταση του οδοστρώματος και του οχήματος [1,11,16,17] αλλά και απροσεξία του ίδιου του διανομέα [3,12]. Αρκετά περιστατικά συμβαίνουν στο τέλος ή αμέσως μετά το τέλος της βάρδιας και σε συνθήκες πίεσης και υπερκόπωσης [1,3,6,12,15,16]. Αξιοσημείωτη και η περίπτωση εγκατάλειψης τραυματισμένου διανομέα από οδηγό που τον χτύπησε μέσα στη νύχτα [17].

Ερώτημα 7: Τι επιπτώσεις είχε αυτό το συμβάν στη σχέση σας με την επιχείρηση; δηλώθηκε ως εργατικό ατύχημα;

Σε ελάχιστες περιπτώσεις δηλώνεται ως εργατικό ατύχημα [1,3,6,9,10,11,15,17]. Συγκεκριμένα μόνο 2 από τους συνεντευξιαζόμενους ανέφεραν ότι ατύχημά τους δηλώθηκε [1,6]. Συχνά ο ίδιος ο διανομέας δεν το ζητάει είτε για να μη «δημιουργήσει πρόβλημα» στην επιχείρηση είτε για να μη «μπλέξει με γραφειοκρατία» [3,9,11]. Ο εργοδότης συχνά δίνει στον τραυματία αναρρωτική άδεια ή απλά του παρέχει ημερομίσθιο και αποφεύγει την παραπάνω διαδικασία ειδικά στην περίπτωση που ο διανομέας είναι ανασφάλιστος την ώρα του ατυχήματος [1,6,15,17]. Σε δύο περιπτώσεις μετά το ατύχημα και παρ' ότι δε δηλώθηκε ως εργατικό, αναφέρεται ότι ο διανομέας απολύθηκε [3,16].

Ερώτημα 8: Άλλα περιστατικά που είτε προκάλεσαν μικρότερης κλίμακας ζημιές στην υγεία είτε θα μπορούσαν εν δυνάμει να έχουν προκαλέσει;

Αναφέρονται παρόμοια περιστατικά με τα παραπάνω που απλά “έτυχε” να μην προκαλέσουν σοβαρό τραυματισμό. Ενδεικτικά αναφέρονται: παραβίαση STOP και κόκκινου σηματοδότη [1,2,7,8,10,11,15], απότομες αλλαγές λωρίδας [3,9,14,15], απότομα φρεναρίσματα και όπισθεν από αυτοκίνητα [6,15], “σφήνες” και παράνομες αναστροφές από διανομείς [4,8,14], κακή κατάσταση δικύκλου ή οδοστρώματος [5,8,9,13,15,16] αλλά και απότομες κατηφόρες που προκαλούν ολίσθηση [13]. Επίσης σημαντικός είναι ο κίνδυνος από βαρέα οχήματα όπως γερανοί οδικής βοήθειας αλλά και φορτηγά, ειδικά όταν κινούνται αργά και ο διανομέας προσπαθεί να τα προσπεράσει σε δρόμους μιας λωρίδας [11,13]. Επιπλέον η πολλή ζέστη και το κρύο αλλά και η πίεση της δουλειάς κάνουν τους διανομείς επιρρεπείς στα λάθη [7]. Τέλος αναφέρεται μια ακόμα περίπτωση εγκατάλειψης τραυματία διανομέα [14].

Ερώτημα 9: Τα πιο σοβαρά περιστατικά που έχουν συμβεί σε συναδέλφους σας;

Αναφέρονται και εδώ πολλά ατυχήματα που σχετίζονται με παραβάσεις άλλων οχημάτων σε διασταυρώσεις με STOP και φανάρια [1,4,13], κακή κατάσταση οδοστρώματος [10,15] αλλά και “σφήνες” και αντίθετη οδήγηση σε μονόδρομους από διανομείς [1,3,9]. Σε κανένα από τα περιστατικά δεν αναφέρεται δήλωση ως εργατικό ατύχημα. Αξιοσημείωτη η περίπτωση αλλοδαπού διανομέα που βρέθηκε στο νοσοκομείο σε αφασία μετά από ατύχημα και μόλις συνήλθε έφυγε χωρίς να αναρρώσει καθώς δεν είχε άδεια παραμονής στη χώρα [6]. Σε άλλο ατύχημα αναφέρεται ότι ο εργοδότης αφαίρεσε το τσαντάκι από τον

τραυματία διανομέα στον οποίο δεν έδωσε αναρρωτική άδεια παρ' ότι κούτσαινε μετά το ατύχημα [7].

Ερώτημα 10: Έχετε παρατηρήσει άλλα προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία σας; (πόννοι στο σώμα, κρύωμα κλπ)

Αναφέρονται προβλήματα σχετικά με τον καιρό όπως δερματολογικά (χιονίστρες και εγκαύματα), κρυώματα, πονοκέφαλοι από τη ζέστη, πόνοι στις αρθρώσεις από την υγρασία αλλά και αλλεργίες από τη σκόνη [1,3,6,8,9,10,11,12,15,16]. Επίσης αρκετά μυοσκελετικά προβλήματα όπως αυχενικά σύνδρομα από το βάρος του κράνους και πόνοι στη μέση, τα γόνατα, τη σπονδυλική στήλη, καρπιαίο σωλήνα αλλά και τενοντίτιδες από τους κραδασμούς [1,3,5,6,7,8,9,10,11,13,15,16]. Επίσης το άγχος φαίνεται να επιφέρει προβλήματα όπως η τριχόπτωση και δυσλειτουργία της καρδιάς [1,6]. Τέλος σε ότι αφορά τους άνδρες αναφέρεται πίεση στον προστάτη ενώ οι γυναίκες σε περίπτωση εγκυμοσύνης επιβάλλεται να εγκαταλείψουν αμέσως την εργασία τους [1,6,7].

Ερώτημα 11: Άλλοι κίνδυνοι που έχετε αναγνωρίσει (κλοπές, επικίνδυνα φορτία, επικίνδυνες παραδόσεις)

Η κακοκαιρία επηρεάζει και την ασφάλεια του οδηγού αλλά και την ποιότητα των προϊόντων [2,3]. Επικίνδυνη θεωρείται και η απόσπαση προσοχής του διανομέα καθώς ψάχνει μια διεύθυνση και κοιτάζει τις πινακίδες των οδών [1,5]. Οι κλοπές προϊόντων, του κράνους αλλά και του ίδιου του οχήματος είναι κίνδυνος [1,3,6,10,15,16]. Κάποιοι διανομείς που μεταφέρουν αρκετά χρήματα κινδυνεύουν και από ληστείες, ειδικά σε συγκεκριμένες περιοχές που θεωρούνται επικίνδυνες [6,9,10,15,16]. Τα σκυλιά είναι επίσης ένας κίνδυνος, κυρίως ως αδέσποτα [1,5,6,7,8,9,10] ενώ και κάποιοι ένοπλοι φύλακες σε κτίρια που γίνονται παραδόσεις θεωρούνται επικίνδυνοι από κάποιους διανομείς [6]. Άλλοι φοβούνται για τη διαρροή των στοιχείων τους σε εταιρείες που ζητούν την ταυτότητά τους κατά την είσοδο [1]. Ακόμα οι ταχυμεταφορείς αναγνωρίζουν ως κίνδυνο το φορτίο που μπορεί να μεταφέρουν, το οποίο συχνά δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν. Παραδείγματα αποτελούν επικίνδυνα υλικά ιατρικού εξοπλισμού αλλά και το ενδεχόμενο παγίδευσης κάποιου δέματος με εκρηκτικό μηχανισμό [1,3]. Επίσης αναφέρονται και οι διαπληκτισμοί στο δρόμο με κίνδυνο τραυματισμού [10,12,17]. Τέλος στην εποχή που ξέσπασε ο COVID-19 κάποιοι ταχυμεταφορείς αναγκάστηκαν να παραδίδουν και μέσα σε νοσοκομεία με κίνδυνο της υγείας τους [1].

Ερώτημα 11α: Γνωρίζετε τι μεταφέρετε; Πώς σας επηρεάζει αυτό; (εύθραυστα, επικίνδυνα, ακριβά)

Όπως αναφέρεται και παραπάνω, οι ταχυμεταφορείς δε γνωρίζουν το περιεχόμενο των δεμάτων [1,14]. Εάν μεταφέρουν παγιδευμένο δέμα εν αγνοία τους και δεν αναλάβει κανείς την ευθύνη, κινδυνεύουν να μπλέξουν [1]. Άλλοι ανακάλυψαν ότι μετέφεραν αίμα και βιολογικό υλικό χωρίς να το γνωρίζουν [14]. Κυρίως τα δέματα που παραδίδονται αυθημερόν είναι δύσκολο να ελεγχθούν [14]. Υπάρχουν και περιπτώσεις που ο ταχυμεταφορέας ή εξωτερικός εν γνώση του μεταφέρει ακριβό ιατρικό εξοπλισμό που μπορεί να είναι υγειονομικά επικίνδυνος [3].

Ερώτημα 12: Ποιοι είναι οι λόγοι που σας αναγκάζουν να πάρετε ρίσκα κατά την οδήγηση;

Κύριοι λόγοι που αναφέρονται είναι η πίεση του χρόνου για γρήγορη παράδοση και επιστροφή στο μαγαζί [3,4,8,9,10,12,13,14,15,16,17] αλλά και η διατήρηση της ποιότητας των προϊόντων (ζεστό φαγητό και δροσερός/ζεστός καφές) [2,6]. Επίσης άτομα που κινούνται σε μεγάλες αρτηρίες (πχ Εθνική Οδός) αναφέρουν ότι παίρνουν ρίσκα [11] καθώς και άτομα που εργάζονται μόνοι χωρίς να έχουν άλλο συνάδελφο για να μοιραστούν το μεγάλο πλήθος από παραγγελίες που βλέπουν σε αναμονή [6,10,15]. Κάποιοι δηλώνουν ότι αρνούνται να πάρουν ρίσκα [1,12] ενώ άλλοι το κάνουν μόνο για να διορθώσουν κάποιο δικό τους λάθος [7] ή επειδή δε γνωρίζουν καλά μια περιοχή [8]. Η αξιολόγηση της απόδοσης ή/και η απαίτηση για συγκεκριμένες χρονικές επιδόσεις από κάποιους εργοδότες εντείνουν την πίεση [6,16] όπως επίσης και η επιθυμία για αύξηση των φιλοδωρημάτων [6,9,10]. Πάντως αναφέρεται ότι η επικίνδυνη οδήγηση γίνεται τελικά για κάποιους διανομείς οδηγική κουλτούρα και εκτός εργασίας χωρίς να βρίσκονται υπό εργασιακή πίεση [8,11].

6.3. Όχημα / Εξοπλισμός

Ερώτημα 13: Το όχημα είναι δικό σας ή της επιχείρησης;

Αρκετοί διανομείς οδηγούν το προσωπικό τους όχημα [1,4,5,6,9,11,12] ενώ σε κάποιους άλλους παρέχει η επιχείρηση όχημα [2,3,10,13,17]. Υπάρχουν επιχειρήσεις με ενδιάμεσο καθεστώς αφού τα εταιρικά οχήματα είναι λιγότερα από τους διανομείς [7,17]. Άλλες επιχειρήσεις στην αρχή δεν παρείχαν εταιρικό όχημα, πράγμα που άλλαξε μετά την επιμονή των εργαζομένων [8,15]. Πάντως αναφέρεται ότι παροχή εταιρικού οχήματος ενδεχομένως να συνεπάγεται μείωση του ωρομισθίου [1].

Ερώτημα 14: Είστε ευχαριστημένος από την κατάσταση του οχήματος; Τι θα θέλατε να αλλάξετε; Τι άλλο όχημα θα προτιμούσατε;

Αρκετοί διανομείς που συντηρούν μόνοι τους τα οχήματα είναι ικανοποιημένοι από την κατάστασή τους [5,6,7,9]. Όταν η συντήρηση γίνεται από την επιχείρηση, αναφέρεται ότι συχνά δε γίνεται επιμελώς [13,17]. αναφορικά με το είδος του οχήματος κάποιοι προτείνουν ένα αυτόματο scooter με φαρδείς τροχούς και δισκόφρενα ως πιο στιβαρό όχημα για διανομές [1,7,8,9,16] ενώ αναζητούν και προστασία από τη βροχή με κάποιο ανεμοφράκτη [1,15], ενώ ένας ανέφερε ότι ο ανεμοφράκτης περιορίζει την ορατότητα και είναι επικίνδυνος σε περίπτωση ατυχήματος [6]. Άλλος διανομέας αναφέρει ότι προτιμάει το παπί για διανομές καθώς επιτρέπει οδήγηση με το ένα χέρι [2] όπως και διότι μπορεί να κάνει μόνος του τη συντήρηση [16]. Επίσης για τα οχήματα που φέρουν κουτί προτείνεται να σχεδιάζονται ειδικά για αυτό το σκοπό με μονή σέλα και σταθερά βιδωμένο κουτί [1]. Κάποιοι αναφέρουν ότι η διανομή με αυτοκίνητο ή φορτηγάκι είναι σαφώς πιο ασφαλής και άνετη [12,17].

Ερώτημα 15: Τα έξοδα συντήρησης και κίνησης της μηχανής καλύπτονται από εσάς; Πως επηρεάζει αυτό την συμπεριφορά σας στον δρόμο;

Όταν το όχημα ανήκει στο διανομέα συνήθως καλύπτει ο ίδιος όλα τα έξοδα [5,6,8,12,15] ενώ το αντίθετο ισχύει στην περίπτωση που το όχημα είναι εταιρικό [3,10,13,15,17]. Υπάρχουν βέβαια και κάποιοι διανομείς που αν και εργάζονται με το προσωπικό τους όχημα, αποζημιώνονται με το ποσό που προβλέπει ο νόμος για τα καύσιμα και τη συντήρηση [9]. Επίσης υπάρχουν διανομείς που οδηγούν δικά τους δίκυκλα και αναφέρουν ότι τα προσέχουν περισσότερο από τα εταιρικά [6,17] ενώ η πληρωμή των καυσίμων από τους ίδιους τους κάνει να αναζητούν συντομότερες διαδρομές [16] ή να παραδίδουν με τα πόδια σε μικρές αποστάσεις [2]. Από την άλλη αναφέρεται και περίπτωση που ο διανομέας οδηγεί το προσωπικό του όχημα στα όριά του επειδή δυσκολεύεται να καλύψει το κόστος της συντήρησης [12]. Άλλοι πάλι δεν επηρεάζονται από τα παραπάνω [13]. Πάντως τα έξοδα συντήρησης πρέπει να διαχωρίζονται από τα έξοδα κίνησης από τους εργοδότες, πράγμα που κάποιες φορές δε συμβαίνει [7].

Ερώτημα 16: Πώς μεταφέρετε τα προϊόντα; (κουτί/ τσαντάκι/ σακούλες ...) και τι δυσκολίες έχει το καθένα;

Στην περίπτωση του κουτιού, αυτό πρέπει να στερεώνεται σωστά στο μηχανάκι αλλιώς υπάρχει κίνδυνος να πέσει στη διαδρομή ή να προκαλέσει φθορές στο όχημα [4,11]. Στους ταχυμεταφορείς τα κουτιά είναι συχνά υπερφορτωμένα και στερεώνονται μισάνοιχτα με ταινίες και ιμάντες [1]. Επίσης υπέρβαρο κουτί δυσκολεύει στην ισορροπία, ειδικά σε συνθήκες ανέμου [2,9,10,12,14]. Κάποιοι μεταφέρουν και τσάντες ανάμεσα στα πόδια τους ή κρεμασμένες στο τιμόνι ή δεμένες πάνω στο δίκυκλο με ειδικό λάστιχο (χταπόδι) [1,3,6,9,11,13,16,17]. Για τη διανομή καφέ το κουτί θεωρείται από πολλούς ως μη κατάλληλο διότι χύνονται τα προϊόντα οπότε προτιμάται το τσαντάκι αν και υπάρχει και εκεί πιθανότητα να χυθεί ο καφές [1,2,7]. Παρ' όλα αυτά ένας διανομέας ανέφερε χρήση κουτιού με ειδικό σάκο για μεταφορά καφέ [15]. Κάποιοι κρεμούν το τσαντάκι στον καθρέφτη, στο τιμόνι ή στον αγκώνα τους για να οδηγούν με τα δύο χέρια καθώς η οδήγηση με το ένα χέρι είναι πολύ επικίνδυνη [7,8]. Το υφασμάτινο κουτί της εταιρίας Wolt αναφέρεται ότι βολεύει γιατί μπαίνει και σαν σακίδιο πλάτης [16]. Μεγάλα τσαντάκια και κουτιά πάντως δυσκολεύουν στην οδήγηση [8,14]. Είναι σημαντική παρατήρηση ότι το κουτί δεν αποσπά την προσοχή από την οδήγηση όπως συμβαίνει με το τσαντάκι που κατά την οδήγηση ο διανομέας το έχει συνέχεια ως έγνοια [6,11,15].

Ερώτημα 17: Έχετε πάνω σας ή πάνω στο μηχανάκι κάποια σήμανση της επιχείρησης (π.χ. λογότυπο στη μπλούζα) και πώς σας επηρεάζει αυτό; (φωτεινή ένδειξη)

Κάποιοι συνεντευξιζόμενοι δεν αναφέρουν καμία σήμανση [3,4,7,8,9,12] ενώ όσοι φέρουν δηλώνουν ότι δεν επηρεάζονται στην οδηγική τους συμπεριφορά [2,7,10,11,12,13,17], με εξαίρεση έναν διανομέα [16]. Θεωρούν ότι κάποιος νέος φέροντας σήμανση πιθανά να είναι πιο προσεκτικός [6]. Ωστόσο η σήμανση/ λογότυπο φαίνεται πως επηρεάζει τη στάση των υπολοίπων χρηστών του δρόμου απέναντί τους: οι άλλοι οδηγοί δίνουν περισσότερη προσοχή [1,17] και οι πελάτες ανοίγουν πιο εύκολα τις πόρτες αφού αναγνωρίζουν ότι πρόκειται για επαγγελματίες [6]. Επιπρόσθετα αναφέρεται ότι η τροχαία είναι πιο ελαστική με τους ελέγχους όταν γνωρίζει ότι πρόκειται για εργαζόμενο [1,6]. Άλλος ανέφερε ότι έχοντας λογότυπο της επιχείρησης έχει νιώσει ανταγωνισμό από διανομείς άλλων καφετεριών [15]. Αναφορικά με την φωτεινή επιγραφή αν και κανείς εκ των

συνεντευξιαζόμενων δεν είχε προσωπική εμπειρία, εντούτοις κάποιοι θεωρούν ότι έτσι θα ήταν πιο εύκολα ορατοί στο δρόμο [1,15,16].

Ερώτημα 18: Έχετε δεχθεί έλεγχο από την τροχαία εν ώρα εργασίας; Πως έχετε διαχειριστεί τυχόν πρόστιμο;

Η πλειοψηφία δεν έχει δεχθεί ποτέ κανέναν έλεγχο από την τροχαία [3,4,5,6,9,10,12,15] ή έχουν δεχθεί χωρίς πρόστιμο [8,13]. Ένας ταχυμεταφορέας αναφέρει έλεγχο στο περιεχόμενο του κουτιού του [1]. Γενικά υπάρχει κοινή αίσθηση ότι η τροχαία είναι επιεικής μαζί τους [17]. Ένας μόνο αναφέρει αρκετά πρόστιμα για κράνος και ταχύτητα που συνοδεύονται από διαπληκτισμούς με τους αστυνομικούς [17]. Πάντως ενδεχόμενο πρόστιμο το πληρώνει πάντα ο διανομέας εκτός και αφορά κάποιο πρόβλημα στην κατάσταση εταιρικού οχήματος [1,6,14,15,16].

Ερώτημα 19: Τι είδους εξοπλισμό σας παρέχει η επιχείρηση; (κράνος, αδιάβροχο, γιλέκο, γάντια κτλ;)

Πολλές επιχειρήσεις δεν προσφέρουν κανέναν εξοπλισμό [4,7,8,9,11,12,15]. Άλλες παρέχουν στο διανομέα κάποια από τα εξής: κράνος, μπουφάν, αδιάβροχο, ανακλαστικό γιλέκο, γάντια, αδιάβροχες μπότες [1,2,3,6,10,13,14,15,17]. Βέβαια κάποια μπορεί να μην πληρούν τις επιθυμητές προδιαγραφές [1,6,10,13,17]. Στην εταιρία Wolt ο πρώτος εξοπλισμός με το μαλακό κουτί, μπουφάν χωρίς προστατευτικά και γιλέκο χρεώνεται 30€ στο διανομέα [16].

Ερώτημα 20: Αναγκάζεστε να απαντάτε σε τηλέφωνα όσο είστε εν κινήσει;

Οι περισσότεροι διανομείς όχι. Είτε δε μιλούν καθόλου [6,8,] είτε σταματούν στην άκρη του δρόμου για να μιλήσουν [9,10,12,13,15]. Στους ταχυμεταφορείς υπάρχει αρκετή πίεση γιατί από το τηλέφωνο ενημερώνονται για νέες παραλαβές άρα χτυπάει συνέχεια και αναγκάζονται να το παρακολουθούν και εν κινήσει [1,6,17]. Υπάρχουν βέβαια και κάποιοι που μιλούν για λάθη σε παραγγελίες είτε ακόμα και για προσωπικά τηλεφωνήματα [15].

Ερώτημα 21: Γενικά εσείς καταφέρνετε να φοράτε κράνος στη δουλειά σας; Το ίδιο ισχύει και στην καθημερινότητά σας, εκτός δουλειάς;

Κάποιοι αναφέρουν ότι φορούν πάντα [3,4,6,12,12,14,15,16], άλλοι μόνο όταν έχει κακοκαιρία [9] ή για μακρινές παραδόσεις [1,9,11] και μερικοί συνήθως όχι [2,9]. Παραδόσεις με κράνος κάποιοι δεν κάνουν διότι τους δυσκολεύει την ακοή και κρύβονται τα χαρακτηριστικά τους, έτσι στις εταιρείες δεν τους δέχονται [1] και οι πελάτες δε νιώθουν άνετα και μειώνονται τα φιλοδωρήματα [2].

Ερώτημα 22: Ανεξάρτητα από αυτό, γενικά τι σας δυσκολεύει/ενοχλεί στο κράνος όσο εργάζεστε;

Το βάλε - βγάλε είναι το κύριο ζήτημα ειδικά για όσους έχουν πολλές παραδόσεις την ώρα όπως οι ταχυμεταφορείς ή σε κοντινές αποστάσεις όπως οι διανομείς καφέ [1,2,3,6,7,8,9,11,12,16,17]. Επίσης σημαντική είναι η δυσκολία από τη ζέστη το καλοκαίρι [4,5,8,9,11,13,14,16,17] και το θόλωμα το χειμώνα [3,5,7] καθώς και η καταπόνηση του

αυχένα από το βάρος [6,7,10,14]. Αρκετοί φοβούνται την κλοπή αφού το αφήνουν πάνω στο μηχανάκι κατά την παράδοση [1,10,15] όπου βέβαια μαζεύει και υγρασία το χειμώνα [6]. Επίσης δυσκολεύει όσους φορούν γυαλιά οράσεως ή ηλίου [3,10] ενώ ένας ανέφερε έγνοια κάποιων διανομέων να μη χαλάσουν τα μαλλιά τους [11]. Όσοι το φοράνε όμως το κάνουν σαν “δεύτερη φύση”, σαν μια αυτονόητη συνήθεια [15]. Πάντως το κράνος χωρίς σαγόνι, αν και όχι επαρκώς ασφαλές, θεωρείται πιο βολικό για τα παραπάνω αλλά και για παραδόσεις φορώντας το, αφού δεν κρύβει όλο το πρόσωπο [8].

6.4. Οργάνωση της εργασίας

Ερώτημα 23: Πόσοι διανομείς/ταχυμεταφορείς εργάζεστε στην επιχείρηση;

Ποικιλία απαντήσεων ανάλογα με το μέγεθος και την εμβέλεια κάθε επιχείρησης. Πάντως αρκετές φορές οι διανομείς αναφέρουν ότι επαρκούν οριακά ή δεν επαρκούν για το φόρτο εργασίας και την έκταση που καλούνται να καλύψουν [1,2,12,13] ενώ υπάρχουν και επιχειρήσεις με ένα μόνο διανομέα ανά βάρδια [2,11].

Ερώτημα 24: Ποια είναι τα ωράριά σας και πώς κατανέμονται μέσα στην εβδομάδα;

Συνήθως 5ήμερα ή 6ήμερα με 5-8 ώρες εργασίας [1,2,3,6,7,8,9,11,12,13,15]. Κάποιες φορές οι ώρες εργασίας κατέληγαν άτυπα να γίνονται και 10-11 ώρες μια μέρα [1,7,10,17]. Τέτοια φαινόμενα γίνονται για τους ταχυμεταφορείς πιο έντονα σε περιόδους όπως η Black Friday και η καραντίνα του κορονοϊού [1,13].

Ερώτημα 25: Χρειάζεται λόγω έκτακτων αναγκών να ασχοληθείτε και με άλλες αρμοδιότητες/καθήκοντα;

Οι delivery συχνά κάνουν καθαριότητες, κουβάλημα προμηθειών και φτιάχνουν χάρτινα κουτιά [6,7,9,10,12,13,15]. Κάποιοι παρασκευάζουν και καφέδες ή sandwich, κόβουν πίτσες, κάνουν λάντζα και ταμείο [6,8,10].

Ερώτημα 26: Με ποιον τρόπο μοιράζονται οι παραγγελίες/παραδόσεις στους διανομείς/ταχυμεταφορείς; Πώς συντονίζεστε μεταξύ σας;

Οι ταχυμεταφορείς χωρίζονται ανά περιοχή [1,3] ενώ οι διανομείς συνήθως πηγαίνουν με σειρά αναμονής ομαδοποιώντας 2-4 παραγγελίες ανά δρομολόγιο [6,7,8,10,12,15,17]. Κάποιοι παλιοί βέβαια προσπαθούν να επιλέγουν κοντινές παραγγελίες και πελάτες που δίνουν καλά φιλοδωρήματα [2,11,12,16].

Ερώτημα 26α: Πώς σχεδιάζετε το δρομολογίο σας; (πριν ξεκινήσει τη διαδρομή, το αναδιαμορφώνει συνεχώς)

Έχουμε λίγες απαντήσεις από ταχυμεταφορείς που αναφέρουν ότι σχεδιάζουν το δρομολόγιο ενώ κινούνται και συχνά πρέπει να το αναδιαμορφώσουν λόγω νέων παραλαβών ή/και έκτακτων παραδόσεων. Αυτή η διαδικασία προσθέτει πίεση και απόσπαση της προσοχής τους [1,3].

Ερώτημα 27: Υπάρχουν περιπτώσεις που προκύπτουν δυσκολίες στη συνεργασία με τους άλλους διανομείς είτε με συναδέλφους από άλλα πόστα;

Κάποιοι δεν αναφέρουν προβλήματα αλλά καλή συνεργασία και αλληλεγγύη [2,3,7,12,17]. Άλλοι είχαν θέματα στην επιλογή των παραγγελιών στις διανομές [6,10,16] ή στην αργοπορία και τα λάθη της κουζίνας [4,6,8]. Στις διανομές ιατρικού εξοπλισμού προκύπτουν προστριβές με αποθηκάρχους και πωλητές που απαιτούν έκτακτες αλλαγές στο δρομολόγιο του διανομέα, πράγμα που συναντάται και σε διανομές φαγητού/ ποτού [3,11].

Ερώτημα 28: Σε ότι αφορά την εργασία, τι προβλήματα συναντάτε στη συνεργασία με τον εργοδότη/ προϊστάμενο σας ή με τους πελάτες;

Συνήθεις προστριβές με τους προϊσταμένους σχετίζονται με την πίεσή τους για ταχύτερη εργασία [1,8,9,10,12,17] ή περισσότερες αγγαρείες [9,15,16] και την απαίτηση του διανομέα για έγκαιρη πληρωμή και καταβολή της αποζημίωσης για τα καύσιμα [6,16]. Οι πελάτες συχνά παραπονιούνται για την αργοπορία ή κάποιο λάθος στην παραγγελία [1,4,8,15] ενώ κάποιοι φέρονται υποτιμητικά στους διανομείς [7,15]. Βέβαια κάποιοι διανομείς αναφέρουν καλή σχέση με τους εργοδότες [2,7] και με τους πελάτες [2,3,11,17].

Ερώτημα 29: Ποια είναι η μεγαλύτερη πίεση που νιώθετε στην εργασία σας;

Πολλές απαντήσεις σχετίζονται με τους εντατικούς ρυθμούς εργασίας [2,3,4,7,9,11,12,17], το χαμηλό μισθό και την αστάθεια του εισοδήματος και του ωραρίου που δυσκολεύουν τον προγραμματισμό [10,13,17]. Η κακοκαιρία επίσης προκαλεί πίεση [7] αλλά και η έγνοια να γίνει η παράδοση έγκαιρα και σωστά [6,15]. Η εργασιακή ανασφάλεια είναι επίσης σημαντικός παράγοντας [4,9], ειδικά όπου υπάρχει άμεση αξιολόγηση του διανομέα, όπως στην εταιρία Wolt [16]. Τέλος ένας ταχυμεταφορέας τόνισε την πίεση που προκαλούν οι συνεχείς ειδοποιήσεις για παραλαβές στο κινητό τηλέφωνο [1].

Ερώτημα 30: Σας έχει υποδείξει κάποιος πώς να κάνετε τα καθήκοντά σας ώστε να έχετε την καλύτερη ποιότητα στις υπηρεσίες σας;

Πολλοί δεν έχουν δεχτεί υποδείξεις [1,6,9,12,13,15] ενώ κάποιοι έχουν λάβει προφορικές συμβουλές μόνο από παλαιότερους συναδέλφους [3,7,8,11,17]. Σε μία περίπτωση αναφέρεται και ειδικό σεμινάριο για την υγιεινή και τη σωστή συμπεριφορά στον πελάτη[2].

Ερώτημα 31: Σας έχει υποδείξει κάποιος κανόνες για να κάνετε τα καθήκοντά σας με ασφάλεια;

Στους περισσότερους δεν έχει υποδείξει κανένας κάποιους κανόνες ασφάλειας [1,2,6,7,8,11,12]. Σε άλλες επιχειρήσεις δίνονται συμβουλές από κάποιον συνάδελφο ή προϊστάμενο για τήρηση του ΚΟΚ [3,6,9,10,13,15,16,17] ενώ σε δύο περιπτώσεις αναφέρεται σημαντική επίπληξη για τη μη χρήση κράνους [15] αλλά και ΜΑΠ για τον κορονοϊό [13].

Ερώτημα 32: Τους τηρείτε; Αν όχι, γιατί;

Από τις λίγες απαντήσεις προκύπτει ότι οι διανομείς ακόμα κι αν τηρούν κάποιους βασικούς κανόνες όπως είναι το κράνος και γενικότερα η προσοχή στο δρόμο [12,15,17],

θεωρούν ότι οδηγώντας εντελώς σύμφωνα με τον ΚΟΚ δε θα είναι αρκετά ταχείς όπως απαιτεί η δουλειά τους [16,17].

6.5. Εργασιακές σχέσεις

Ερώτημα 33: Με τι καθεστώς εργασίας απασχολείστε αυτή τη στιγμή και με ποιο τρόπο αμείβεστε;

Κάποιοι, κυρίως οι ταχυμεταφορείς [1,3,11,12] αλλά και μερικοί διανομείς [6,13,15] πληρώνονται με μηνιαίο σταθερό μισθό. Άλλοι ανάλογα με τις ώρες που δούλεψαν πληρώνονται στο τέλος της βάρδιας ή της εβδομάδας ή του μήνα [4,7,8,11,12]. Τα φιλοδωρήματα είναι ένα έξτρα εισόδημα που πηγαίνει απευθείας στο διανομέα [2,4,7,8] όπως και κάποια bonus στους ταχυμεταφορείς [1,10]. Οι υπερωρίες πληρώνονται σε κάποιες επιχειρήσεις [6,15]. Στην εταιρία Wolt η πληρωμή γίνεται με τίτλους κτήσης ή με ΔΠΥ για ελεύθερους επαγγελματίες [16]. Εκεί υπάρχει ιατροφαρμακευτική ασφάλιση αλλά δεν προβλέπεται αναρρωτική άδεια [16]. Αντίστοιχα και στις ταχυμεταφορές υπάρχουν εξωτερικοί συνεργάτες που εργάζονται εκτάκτως και πληρώνονται ανά παράδοση [16].

Ερώτημα 34: Είναι σταθερή αυτή η αμοιβή; Αν όχι, από τι εξαρτάται (tips κλπ);

Τα bonus στους ταχυμεταφορείς δίνονται για τις πολλές παραδόσεις μέσα σε μια ημέρα και για την επιμελημένη εμφάνισή τους [1]. Ο μισθός αυξάνεται με τις υπερωρίες (για όσους εργοδότες τις πληρώνουν) [3]. Τα φιλοδωρήματα είναι σταθερά όταν οι πελάτες είναι σταθεροί [2]. Αν όμως υπάρχουν πολλοί διανομείς στην επιχείρηση, τότε τα φιλοδωρήματα εξαρτώνται από τις παραγγελίες που θα τύχουν στον κάθε διανομέα και από το πλήθος που θα προλάβει ο καθένας να παραδώσει [7,8,12,17]. Πάντως η κακοκαιρία [8], οι συγκυρίες κοινωνικής συμπόνιας όπως η καραντίνα [7], η προσεγμένη εμφάνιση [7], η παράδοση σε μέρες γιορτών [8], η παράδοση από γυναίκα διανομέα [7], η γρήγορη παράδοση [4] αναφέρονται ως παράγοντες που αυξάνουν τα φιλοδωρήματα. Για όσους εργάζονται με χαμηλό ωρομίσθιο ως διανομείς τα φιλοδωρήματα μπορεί να είναι ισόποσου μεγέθους με το ωρομίσθιο άρα ένα πολύ σημαντικό κομμάτι του εισοδήματός τους [6,12,13,15,17]. Στην εταιρία Wolt η πληρωμή γίνεται είτε ανά ώρα είτε ανά παραγγελία και αυξάνει όταν υπάρχουν κακές καιρικές συνθήκες, ενώ πληρώνονται έξτρα ανά χιλιόμετρο για τις μακρινές διαδρομές [16].

Ερώτημα 35: Υπάρχουν άτομα που εργάζονται χωρίς να είναι καταγεγραμμένα και αν ναι, σε τι ποσοστό συνήθως;

Πλέον λόγω των υψηλών προστίμων οι εντελώς ανασφάλιστοι εργαζόμενοι είναι ελάχιστοι, αν όχι ανύπαρκτοι σε κάποιες επιχειρήσεις [1,2,3,6,10,14,15,16]. Πολύ συχνά όμως είναι υποδηλωμένοι με τα μισά ή και λιγότερα από τα μισά ένσημα από αυτά που πραγματικά εργάζονται [1,6,7,8,14,15,16]. Αυτό βέβαια συχνά γίνεται με τη σύμφωνη γνώμη του διανομέα είτε γιατί εργάζεται παράλληλα και κάπου αλλού είτε γιατί υπολογίζει σε κάποιο επίδομα κλπ. [7]. Επίσης ενδέχεται κάποιος που είναι κανονικά ασφαλισμένος να βρεθεί να εργάζεται κάποια ώρα αδήλωτος λόγω των συχνών αλλαγών στο πρόγραμμα της δουλειάς [8]. Επειδή πάντως ο διανομέας βρίσκεται στο δρόμο και όχι στο μαγαζί, είναι δύσκολο να τον πετύχει έλεγχος [12,17]. Σε μεγάλες εταιρείες βέβαια όπως οι εταιρίες ταχυμεταφορών, η Wolt και η e-Food οι συμβάσεις γίνονται κανονικά [16].

Ερώτημα 36: Ποια θεωρείτε ότι είναι τα δυνατά σας σημεία στη δουλειά αυτή; τι έχετε αλλάξει από όταν ξεκινήσατε;

Αρκετοί τονίζουν την ευγένεια, τον επαγγελματισμό και την τιμιότητά τους [1,2,3,4,6,8,12,15,16,17]. Μεγάλη σημασία δίνεται και στη γνώση των δρόμων και γενικά των περιοχών που γίνεται η διανομή [6,16]. Επίσης δεν πρέπει να χάνεται χρόνος πριν ξεκινήσει το δρομολόγιο και κατά τη διάρκεια της παράδοσης στον πελάτη [2,10]. Αντίστοιχα η ψυχραιμία και η επίλυση προβλημάτων θεωρείται σημαντική [7]. Στο δρόμο πολλοί οδηγούν με προσοχή [1,6,8,13,15], ιδιαίτερα όταν κάνουν παρανομίες [16]. Κάποιοι επίσης αναφέρει ότι είναι ιδιαίτερα ικανός στην οδήγηση, ειδικά μεταφέροντας καφέδες ακόμα κι αν χρειαστεί να κρατάει παράλληλα και το κινητό του τηλέφωνο [2]. Πάντως οι περισσότεροι αναφέρουν ότι πλέον δεν αγχώνονται και δεν εκνευρίζονται τόσο και οδηγούν πιο προσεκτικά σε σχέση με τα αρχικά στάδια στη δουλειά [1,6,7,8,15].

Ερώτημα 37: Τι θα συμβουλευάτε κάποιον που ξεκινάει τώρα να εργάζεται ως διανομέας;

Βασικό ζήτημα είναι η προσοχή στην οδήγηση [1,3,4,6,7,16], η χρήση κράνους [1,4,11,15,16] και η οδηγική εμπειρία πριν την έναρξη της δουλειάς [10]. Επίσης είναι σημαντικό το εργασιακό περιβάλλον να είναι υγιές με τις προβλεπόμενες απολαβές, σωστή ασφάλιση, παροχή ΜΑΠ και καλή συμπεριφορά προϊσταμένων και συναδέλφων [1,2,4,7,11,12,12,15,17]. Προτείνεται να καταγράφει στοιχεία της δουλειάς του [7] και να δίνει προσοχή στις παραγγελίες και το ταμείο που μεταφέρει [2].

Ερώτημα 38: Έχει υπάρξει έλεγχος από κάποιο κρατικό φορέα στο χώρο σας και αν ναι, με ποια αφορμή;

Πολλοί δεν έχουν συναντήσει κανέναν έλεγχο [2,3,9,10,11,12,16,17]. Κάποιοι έλεγχοι έγιναν μετά από κλήση εργαζομένων [1,6] αλλά κάποιοι άλλοι αιφνιδιαστικά [8]. Συνήθως είναι από το ΣΕΠΕ ή το ΙΚΑ [6,7,8,13,15]. Πρόσφατα και για τα μέτρα προστασίας για τον κορονοϊό [15]. Αναφέρεται και η περίπτωση που πραγματοποιήθηκε έλεγχος από το ΙΚΑ αλλά ο εργοδότης είχε ήδη ενημερωθεί και έδωσε προσωρινά όσους εργαζόμενους δεν είχε δηλώσει [13].

Ερώτημα 39: Άλλα σχόλια

Είναι σημαντικό ο τηλεφωνητής στα καταστήματα που κάνουν διανομές φαγητού να μην “υπόσχεται” πολύ σύντομο χρόνο παράδοσης στους πελάτες γιατί ρίχνει το βάρος στο διανομέα [4]. Επίσης τονίζεται ότι είναι σημαντική και η διεκδίκηση βαρέων και ανθυγιεινών για τους διανομείς [7]. Τέλος προτείνεται η έκδοση ειδικής κάρτας με την οποία ο διανομέας θα έχει έκπτωση στην αγορά ΜΑΠ αλλά και σε καύσιμα, τέλη κυκλοφορίας, ασφάλεια κλπ [5].

7. Στοιχεία από αυτοπαρατήρηση διανομέα

7.1. Γενικά

Κατά την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας χρειάστηκε να εργαστώ κι εγώ ως διανομέας για διάστημα δύο μηνών. Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι αυτό δεν έγινε με στόχο την έρευνα αλλά το βιοπορισμό μου. Έτσι είχα την ευκαιρία να βρίσκομαι στη θέση του εργαζόμενου εξ ολοκλήρου υφιστάμενος τους ίδιους προβληματισμούς και αγωνίες. Παράλληλα βέβαια λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας δεν είχα τη δυνατότητα να κρατώ σημειώσεις με παρατηρήσεις μου, ενώ συχνά συνεπαρμένος από την ένταση της δουλειάς δεν είχα την απαιτούμενη ευχέρεια ούτε να σκέπτομαι και να παρατηρώ ζητήματα σχετικά με την έρευνα αυτή, διαδικασία που έκανα εκ των υστέρων. Εξυπακούεται βέβαια ότι η εμπειρία αυτή δε μπορεί να γενικευτεί καθώς αφορά εργασία σε ένα πολύ συγκεκριμένο κατάσταση και μάλιστα για μικρό χρονικό διάστημα. Το εργασιακό περιβάλλον ενδέχεται να διαφέρει σημαντικά σε άλλες επιχειρήσεις ενώ και οι συμπεριφορές των εμπλεκόμενων ανθρώπων να μεταβάλλονται με το χρόνο. Εντούτοις ο αναγνώστης μπορεί να εντοπίσει αρκετά κοινά χαρακτηριστικά.

7.2. Αναζήτηση εργασίας

Αρχικά αξίζει να σημειώσω ότι αναζητώντας εργασία ενδιαφερόμουν για άμεση πρόσληψη και έτσι κατέληξα πολύ γρήγορα στην εργασία του διανομέα. Πιο συγκεκριμένα η εργασία αυτή συνδύαζε δύο σημαντικά για μένα στοιχεία: Από τη μία δεν απαιτούσε πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, αποστολή βιογραφικού και συμμετοχή σε συνεντεύξεις, όπως οι περισσότερες απασχολήσεις που σχετίζονται με γραμματειακές γνώσεις. Από την άλλη δεν προϋπέθετε τεχνικές γνώσεις, συναφή προϋπηρεσία ή δέσμευση για παραμονή στην εργασία για αρκετό καιρό ώστε αρχικά να εκπαιδευτώ-μαθητεύσω και ύστερα να εργαστώ κανονικά, όπως είθισται κατά την απασχόληση σε τεχνικά επαγγέλματα. Προσωπικά συνάντησα τα παραπάνω επικοινωνώντας με υποψήφιους εργοδότες είτε τηλεφωνικά είτε κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων την περίοδο της καραντίνας του κορονοϊού αλλά και αμέσως μετά (Μάρτιος-Μάιος 2020). Σε ότι αφορά τη διανομή φαγητού και καφέ, λίγες επιχειρήσεις είχαν κάποια από τις παραπάνω πολιτικές. Οι περισσότεροι εργοδότες ζητούσαν να οδηγώ το δικό μου δίκυκλο, να έχω γνώση της γύρω περιοχής και να έχω μια προϋπηρεσία. Λόγω των δύο τελευταίων απαιτήσεων αποκλείστηκα από κάποιες εργασίες διανομής κατά την τηλεφωνική μου επικοινωνία, ειδικά σε περιοχές μακριά από την κατοικία μου. Ωστόσο σε επικοινωνία που είχα διαζώσης με αρκετούς επιχειρηματίες στην ευρύτερη περιοχή της κατοικίας μου, είχαν διάθεση να παρακάμψουν τα παραπάνω λέγοντας ότι «ψάχνουμε άτομα ευγενικά και έμπιστα». Μάλιστα δύο μου πρότειναν να κάνω άμεσα μια δοκιμαστική 4ωρη βάρδια με αποτέλεσμα να έχω τη δυνατότητα να επιλέξω σε ποιο από τα δύο καταστήματα προτιμούσα να εργαστώ.

Σχετικά με τις εργασιακές συνθήκες, η αμοιβή συνήθως παρεχόταν με τη μορφή ωρομισθίου περίπου 4€/ώρα και πολύ πιο σπάνια ως μηνιαίος μισθός, ενώ το ωράριο διαμορφωνόταν σε 8ωρο με ενδεχόμενο υπερωριών «σε περίπτωση που χρειαστεί» είτε σε 4ωρο. Οι περισσότεροι βέβαια επιχειρηματίες συμπλήρωναν τη συζήτηση για την αμοιβή μου με φράσεις όπως «και όλα τα τιπς δικά σου φυσικά» ή «εδώ τα παιδιά βγάζουν και πολλά τιπς» ή «υπολόγισε και 200€ περίπου τιπς το μήνα».

7.3. Η αρχή της εργασίας στην καφετέρια

Όπως ανέφερα ήδη, από τη δια ζώσης αναζήτηση εργασίας αποκόμισα μέσα σε μια μέρα δύο προτάσεις για άμεση δοκιμή και εργασία. Έτσι επέλεξα να απασχοληθώ δοκιμαστικά για ένα 4ωρο σε μια καφετέρια ενώ ακολούθησε ακόμα μια μέρα δοκιμής. Μου δόθηκαν κάποιες οδηγίες για τη διαδικασία της διανομής, μου συστήθηκε να οδηγώ με προσοχή, να μην παραβιάζω φανάρια και να μην «καβαλάω πεζοδρόμια». Αρκετές φορές με συμβούλευσαν και οι συνάδελφοι να μη διακινδυνεύω στην οδήγησή μου για χάρη των παραγγελιών. Η διανομή γινόταν με μαύρο τσαντάκι που χωρούσε 6 ροφήματα και κάποιες σακούλες με αρτοσκευάσματα και ακολουθούσε την εξής διαδικασία: Παραλαβή προϊόντων μετά την παρασκευή τους, παραλαβή του εγγράφου με τις πληροφορίες της παραγγελίας, επανάληψη των παραπάνω για επιπλέον παραγγελίες (συνήθως 1-4 παραγγελίες ανά δρομολόγιο), αναχώρηση από το κατάστημα, διανομή μέσω του βέλτιστου δρομολογίου, επιστροφή και αναμονή στη σειρά προτεραιότητας των διανομών για το επόμενο δρομολόγιο. Προσωπικά κρατούσα το τσαντάκι με το ένα χέρι και οδηγούσα με το άλλο ενώ όταν κουραζόμουν το κρεμούσα στο τιμόνι. Ο λόγος που το έκανα αυτό ήταν από φόβο μήπως χυθούν οι καφέδες. Ιδιαίτερα όταν αντίκριζα απρόσμενα κάποια λακκούβα, αντανάκλαστικά σήκωνα το αριστερό μου χέρι με το τσαντάκι, μακριά από το υπόλοιπο σώμα μου και το όχημα ώστε να έχει όσο το δυνατό λιγότερους κραδασμούς από την αναταραχή που θα ακολουθούσε. Αντίστοιχο περιστατικό συνέβη καθώς επιχειρούσα παράνομη αναστροφή μπροστά σε στηθαίο οδηγώντας μόνο με το δεξί μου χέρι. Εκεί το όχημα μου γλίστρησε και έγειρε στην άσφαλτο κινούμενο ευτυχώς με μηδαμινή ταχύτητα. Παρ' όλα αυτά αισθάνθηκα ικανοποίηση που κατάφερα να κρατήσω με το αριστερό χέρι το τσαντάκι με τους καφέδες όρθιο χωρίς αυτοί να χυθούν. Έτσι σήκωσα το δίκυκλο από την άσφαλτο και συνέχισα τη διανομή. Αξίζει επιπλέον να σημειώσω ότι υπήρχαν περιπτώσεις που χρειαζόταν το τσαντάκι να γεμίσει πέρα από τη χωρητικότητά του, μέχρι και με 10 ροφήματα, σακούλες με αρτοσκευάσματα και μπουκάλια νερού, βάρος που μου ήταν δυσάρεστο. Άλλοι βέβαια συνάδελφοι κρατούσαν το τσαντάκι ανάμεσα στα πόδια τους ώστε να οδηγούν με τα δύο χέρια. Κάποιες φορές χρειαζόταν και τηλεφώνημα στον πελάτη που γινόταν είτε από το κατάστημα πριν την αναχώρηση είτε κάνοντας στάση στη διαδρομή είτε με την άφιξή μου στην τοποθεσία της παράδοσης.

Σε ότι αφορά το ωράριο, οι υπεύθυνοι του καταστήματος με ρώτησαν πόσες ώρες ήθελα να εργάζομαι την εβδομάδα, πράγμα που τηρήθηκε. Η ασφάλιση επίσης έγινε όπως προβλέπει ο νόμος ενώ σε περιπτώσεις συναδέλφων που ζητούσαν να εργαστούν χωρίς ασφάλιση για να ξεπεράσουν τις επιτρεπόμενες 40 ώρες την εβδομάδα και να αυξήσουν το εισόδημά τους η απάντηση του καταστήματος ήταν αρνητική. Επίσης αξίζει να αναφέρω το σύστημα που ακολουθούσαμε σχετικά με το ταμείο του διανομέα: Για κάθε παραγγελία υπήρχαν δύο αντίτυπα του εγγράφου με τις πληροφορίες, ένα κρατούσε ο διανομέας και ένα το κατάστημα. Κατά τις παραδόσεις ο διανομέας πληρωνόταν το αντίτιμο της παραγγελίας από τον πελάτη και το πιθανό φιλοδώρημα και βέβαια έδινε τα απαραίτητα ρέστα για τα οποία έπρεπε να έχει μεριμνήσει εκ των προτέρων. Στο τέλος της βάρδιας γινόταν αντιστοίχιση των δύο αντιγράφων και αποδιδόταν από τον διανομέα στο κατάστημα το σύνολο της αξίας των παραγγελιών. Το υπόλοιπο που έμενε στη διάθεσή του ήταν τα

φιλοδωρήματα. Η διαδικασία έκλεινε με την καταγραφή του πλήθους και της αξίας των παραγγελιών που παρέδωσε ο διανομέας μέσα στη βάρδια.

Έτσι μετά τις δύο δοκιμαστικές βάρδιες μου ανακοινώθηκε ότι θα απασχοληθώ κανονικά στην επιχείρηση. Η απόδοσή μου ήταν αισθητά χαμηλότερη από τους συναδέλφους μου αλλά αυτό δεν εμπόδισε την πρόσληψή μου. Βέβαια αναφέρθηκε από τον υπεύθυνο «Βλέπω πως προσπαθείς πολύ. Την πρώτη μέρα έκανες 9 παραδόσεις και τη δεύτερη 15. Βελτιώνεσαι.» Ενώ λοιπόν ποτέ δεν έγινε παρατήρηση για τις επιδόσεις των διανομών, αυτές καταγράφονταν και συχνά συζητούνταν είτε ως δείγμα των ικανοτήτων ενός διανομέα είτε ως δείγμα της αγοραστικής κίνησης κάθε ημέρας. Προσωπικά πάντως σύντομα έφτασα να κάνω 40 παραδόσεις στο 8ωρο σε μέρες με πολύ όγκο εργασίας, μια επίδοση που ήταν συγκρίσιμη με εκείνη έμπειρων συναδέλφων.

7.4. Οδηγική συμπεριφορά

Καθοριστικό ρόλο έπαιξε η εξοικείωσή μου με του δρόμους, τα ονόματα των οδών, την αρίθμησή τους, τις βέλτιστες διαδρομές και τους συνήθεις πελάτες. Στην αρχή προσπαθούσα να βρω διευθύνσεις με τη χρήση πλοηγού και στη συνέχεια να συνθέσω το δρομολόγιο με αρκετές στάσεις για υπενθύμιση της διαδρομής. Αρκετές φορές βρέθηκα να οδηγώ με το δεξί χέρι ενώ στο αριστερό κρατούσα το τσαντάκι και το κινητό μου με ανοιχτό τον πλοηγό για να εξοικονομήσω χρόνο που ένιωθα πως είχα χάσει. Η παραπάνω διαδικασία εκτός από ιδιαίτερα επικίνδυνη ήταν και χρονοβόρα με αποτέλεσμα συχνή αργοπορία και άγχος. Από την άλλη όταν απομνημόνευσα τα παραπάνω χαρακτηριστικά της περιοχής ο προγραμματισμός του δρομολογίου γινόταν είτε όσο περίμενα την παρασκευή της παραγγελίας είτε εν κινήσει με το μυαλό μου.

Παράλληλα υπήρξε μια ακόμα αλλαγή που επηρέασε πολύ τις επιδόσεις μου στη διανομή: Κάποιες φορές σε συνθήκες χρονικής πίεσης λόγω λάθους κατά την παραγωγή των προϊόντων, ενοχής για αργοπορία από λάθος μου ή ιδιαίτερου φόρτου εργασίας αποφάσισα να παρανομήσω οδηγώντας με τρόπο που δεν το είχα κάνει ξανά ως τότε. Πιο συγκεκριμένα, οδήγησα αντικανονικά σε μονοδρόμους, πραγματοποίησα παράνομες αναστροφές και προσπεράσεις, οδήγησα πάνω σε πεζοδρόμια και πλατείες, παραβίασα ερυθρούς σηματοδότες σε απλές διασταυρώσεις αλλά και σε διασταυρώσεις με στηθαίο κάνοντας ενδιάμεση στάση πάνω στο στηθαίο. Αυτές και άλλες παραβάσεις έκανα υπό τις παραπάνω συνθήκες ενώ έλεγχα με πολλή προσοχή το δρόμο και τους άλλους οδηγούς έχοντας την αίσθηση ότι πρόκειται για πολύ επικίνδυνες ενέργειες που όμως εκτιμούσα ότι ήταν οριακά εντός του ελέγχου μου. Πολλές από αυτές τις παραβάσεις τις επανέλαβα με περισσότερη ευκολία και σύντομα άρχισε να αμβλύνεται η συστολή μου για αυτές. Πλέον θεωρούσα «χάσιμο χρόνου» να μην κινηθώ αντικανονικά σε κάποιον «ήσυχο» μονόδρομο ή να περιμένω σε κάποιον ερυθρό σηματοδότη που «δεν περνάει κανείς και έχω πολύ καλή ορατότητα της διασταύρωσης». Ιδιαίτερα σε σημεία που διερχόμουν πολλαπλές φορές καθημερινά συνήθισα να κινούμαι με αυτό τον τρόπο ακόμα και χωρίς να υφίσταμαι πίεση. Χαρακτηριστικά, σε ένα συγκεκριμένο φανάρι που έδινε την αίσθηση της «ασφαλούς παραβίασης» έπαψα να σταματάω ακόμα και εκτός ωραρίου εργασίας, κινούμενος με το όχημά μου χωρίς κάποια πίεση, αφού ένιωθα ανία με την «άσκοπη» αναμονή. Φυσικά υπήρξαν περιπτώσεις που έφτασα κοντά στο ατύχημα. Τέτοια γεγονότα άλλοτε με

θορυβούσαν προς όφελος της ασφάλειάς μου κι άλλοτε με «δίδασκαν» τι πρέπει να ελέγχω τις επόμενες φορές που θα επαναλάμβανα την παράβαση.

Σε ότι αφορά τη χρήση κράνους, προσωπικά ήμουν πολύ αυστηρός. Όμως ήμουν ο μοναδικός διανομέας του καταστήματος που το χρησιμοποιούσα. Από τη μία η επιμονή μου στη χρήση του κράνους εντεινόταν από την επίγνωση των αυξημένων κινδύνων που διέτρεχα στο δρόμο, από την άλλη μου επέτρεπε να εφησυχάζω και να παίρνω περισσότερο ρίσκο καθώς αισθανόμουν «αρκετά προστατευμένος». Πάντως δε διαπίστωσα κάποια σημαντική αργοπορία εξ αιτίας της χρήσης του αφού οι απαραίτητες κινήσεις γίνονταν μηχανικά μέσα σε πολύ λίγα δευτερόλεπτα. Παράλληλα σε συνθήκες έντονου καύσωνα ένιωθα πιο ευχάριστα με το κεφάλι μου καλυμμένο παρά εκτεθειμένο. Το μόνο πρόβλημα που δημιουργούσε είχε τη μορφή αγανάκτησης όταν χρειαζόταν να επαναλάβω αυτές τις κινήσεις πολλές φορές μέσα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα ενώ κρατούσα τα προς παράδοση προϊόντα στο δεξί μου χέρι. Βέβαια αξίζει να σημειωθεί ότι είχα τη δυνατότητα να αφήνω το κράνος πάνω στο όχημά μου κατά την παράδοση χωρίς τον φόβο της κλοπής και της βροχής αφού, αν και ασφαλές, ήταν οικονομικό ενώ επιπλέον εργαζόμουν την θερινή περίοδο. Κι αυτό γιατί ένιωθα την ανάγκη να το βγάζω από το κεφάλι μου κατά την παράδοση ώστε να έχω πιο άμεση επικοινωνία με τους πελάτες.

7.6 Το όχημα

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, κατά την εργασία μου χρησιμοποιούσα το προσωπικό μου όχημα, ένα δίκυκλο με κινητήρα 50 cc το οποίο οδηγώ εδώ και 7 χρόνια. Το κόστος των καυσίμων ήταν περίπου 4€ ανά 8ωρη βάρδια και το επωμιζόμουν εγώ. Παρομοίως είχα ευθύνη και για τη συντήρηση του οχήματος, ζήτημα που αμελούσα συστηματικά. Δύο σημαντικοί παράγοντες συνέβαλαν στην αναβλητικότητα μου αυτή. Πρώτον αντιλαμβανόμουν το κόστος της συντήρησης ως ένα έκτακτο έξοδο, μια ζημιά και όχι ως ένα κόστος αναμενόμενο με βάση τη χρήση του οχήματος. Θεωρούσα ότι θα έχανα ένα σημαντικό μέρος από τα έσοδά μου εάν έκανα την προβλεπόμενη συντήρηση, πράγμα που με περιόριζε οικονομικά. Δεύτερον δυσκολευόμουν να βρω τον απαιτούμενο χρόνο αφού ήταν το μοναδικό μου όχημα και το χρησιμοποιούσα και τις ώρες της δουλειάς και για τη μετακίνησή μου σε άλλες υποχρεώσεις. Συνεπώς δεν είχα την πολυτέλεια να το αφήσω στο συνεργείο για τις απαιτούμενες επισκευές και να το παραλάβω μετά από πολλές ώρες ή και κάποιες μέρες. Βέβαια αντιλαμβανόμουν ότι αυτή η κατάσταση επιδειωνόταν εις βάρος μου μέχρι που μια βλάβη με ανάγκασε να προβώ σε κάποια συντήρηση απουσιάζοντας από την εργασία μου.

7.7. Οι πιέσεις

Αξιοσημείωτες είναι και οι διαφόρων μορφών πιέσεις που αισθανόμουν να υφίσταμαι. Αρχικά ήταν βασική μου μέριμνα η υγεία και η ασφάλειά μου. Υπήρχαν στιγμές μέσα στη μέρα που έφερνα στο νου μου αγαπημένους μου ανθρώπους και αμέσως οδηγούσα πιο προσεκτικά με τη σκέψη ότι «δε θα σκοτωθώ εγώ για χάρη της γρήγορης παραγγελιάς». Η βασική πίεση ήταν αυτή του χρόνου. Παρ' όλα αυτά αρκετές φορές ξεχνούσα πολύ γρήγορα αυτές τις σκέψεις. Κατά τις δοκιμαστικές βάρδιες αλλά και τις πρώτες μέρες εργασίας θεωρούσα ότι η ταχύτητα των παραδόσεών μου θα έκρινε εάν θα συνέχιζα να εργάζομαι στο κατάστημα, χωρίς βέβαια να μου έχει δηλωθεί κάτι τέτοιο. Η παραπάνω πεποίθηση

ενισχυόταν και από το γεγονός ότι η καθημερινή επίδοση κάθε διανομέα καταγραφόταν και συχνά σχολιαζόταν κατ' αντιπαραβολή με κάποια άλλη μέρα ή κάποιον άλλο διανομέα.

Ωστόσο με το πέρασμα των ημερών παρατηρούσα ότι για τους υπευθύνους του καταστήματος δεν αποτελούσε πρώτιστο κριτήριο επιλογής διανομένων η ταχύτητα ενώ, όπως συνέβαινε και σε άλλες επιχειρήσεις, υπήρχε κάποια ζήτηση για διανομείς, γεγονός που εξάλειφε την εργασιακή ανασφάλεια. Έτσι η χρονική πίεση πλέον εμφανιζόταν τις ώρες αιχμής, όταν αυξανόταν ο φόρτος των παραγγελιών και προκαλούνταν από ενός είδους φιλοτιμία. Άλλοτε επικρατούσε ο αλτρουισμός και η αλληλοβοήθεια και άλλοτε υπερτερούσε η έγνοια για διατήρηση μιας καλής εικόνας εργατικού και όχι τεμπέλη διανομέα στη συνείδηση εργοδοτών, συναδέλφων και πελατών. Εξυπακούεται ότι το παραπάνω φαινόμενο μπορούσε είτε να οξυνθεί είτε να αμβλυνθεί μέσα σε μια μέρα επηρεαζόμενο από στιχομυθίες και συμπεριφορές όλων των εμπλεκομένων ενώ στη δεύτερη εκδοχή του συνοδευόταν από κακή ψυχολογία και εκνευρισμό με δυσμενείς συνέπειες στην οδηγική ασφάλεια.

Επιπλέον αξίζει να αναφερθεί ένας ακόμα παράγοντας επιδείνωσης της χρονικής πίεσης που συνάντησα. Πρόκειται για την απάντηση του τηλεφωνητή στην ερώτηση κάποιου πελάτη «Σε πόση ώρα υπολογίζετε να φτάσει η παραγγελία μου;». Ο τηλεφωνητής καλούνταν να κάνει την παραπάνω εκτίμηση με βάση τις ήδη υπάρχουσες παραγγελίες σε αναμονή, την απόσταση της κάθε μίας παράδοσης, τη δυνατότητα ομαδοποίησης κάποιων παραγγελιών σε ένα δρομολόγιο, το πλήθος των διαθέσιμων διανομένων και άλλα δεδομένα σχετικά με την ταχύτητα παραγωγής των προϊόντων. Δυστυχώς η εκτίμηση που έδινε στον πελάτη συχνά ήταν ιδιαίτερα αισιόδοξη είτε λόγω απειρίας είτε στην προσπάθειά του να μην απογοητεύσει τον πελάτη και ακυρώσει την παραγγελία. Το ίδιο βέβαια συνέβαινε και με τις ηλεκτρονικές παραγγελίες. Όπως είναι αναμενόμενο, με αυτό τον τρόπο μετακυλιόταν η πίεση στον διανομέα. Αντίστοιχα σε ώρες αιχμής, συχνή ήταν και η ερώτηση των συναδέλφων προς το διανομέα «Σε πόση ώρα θα έχεις επιστρέψει από το δρομολόγιο;». Στόχος αυτή τη φορά ήταν η προετοιμασία της επόμενης παραγγελίας την κατάλληλη στιγμή και βέβαια αυτό δεν ασκούσε κάποια πίεση επάνω μου υπό την προϋπόθεση να είχα απαντήσει με ρεαλισμό και ειλικρίνεια.

Επιπρόσθετα μια σημαντική ανησυχία που βίωσα συνέβη όταν προκλήθηκε βλάβη στο όχημά μου εκτός εργασίας. Η βλάβη αυτή σχετιζόταν με την καταπόνησή του στα πλαίσια της εργασίας αλλά επιδεινώθηκε εκτός του ωραρίου μου με αποτέλεσμα πλήρη ακινησία. Η επισκευή του οχήματος απαιτούσε μια μέρα αναμονή κι έτσι δε θα μπορούσα να εργαστώ στην επόμενη βάρδια. Αυτό μου δημιούργησε μεγάλη πίεση καθώς θα έπρεπε να με αντικαταστήσει κάποιος συνάδελφος εκτός του προγράμματός του. Τέτοια ζητήματα σε άλλες περιπτώσεις δημιουργούσαν εντάσεις μεταξύ των διανομένων, πράγμα που δε συνέβη εκείνη τη μέρα. Σημαντική ήταν και η ύπαρξη ενός δικύκλου της εργοδοσίας που ήταν διαθέσιμο για τέτοιες περιπτώσεις, το οποίο όμως αρνήθηκα να οδηγήσω επειδή ήταν μεγαλύτερου κυβισμού από αυτό που επέτρεπε το δίπλωμά μου να οδηγήσω.

Τέλος αξιοσημείωτη είναι και η πίεση που προκαλούνταν λόγω της αδυναμίας μου να προγραμματίσω εγκαίρως την καθημερινότητά μου. Κι αυτό γιατί το πρόγραμμα των βαρδιών άλλαζε κάθε εβδομάδα ενώ ανακοινωνόταν μέσα στο Σαββατοκύριακο. Έτσι δυσκολευόμουν να προγραμματίσω τις υπόλοιπες εργασίες μου, ειδικά για τις πρώτες μέρες της εβδομάδας αφού ενημερωνόμουν για το ωράριό μου 1-2 ημέρες νωρίτερα. Παρομοίως δυσκολευόμουν να διεκπεραιώσω εργασίες που σχετίζονταν με αρκετές

υπηρεσίες όπως οι κρατικές αφού αυτές λειτουργούσαν πάντα την ώρα που αποτελούσε την ώρα αιχμής για τη διανομή καφέ και άρα απασχολούμασταν όλοι οι εργαζόμενοι ταυτόχρονα. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα κάποιες μέρες που χρειαζόταν να διευθετησω κάποια ζητήματα στις παραπάνω υπηρεσίες να χρησιμοποιώ το τηλέφωνό μου και κατά τις διανομές και βέβαια να έχω αυξημένη ένταση και εκνευρισμό στην οδήγησή μου.

7.8. Φιλοδωρήματα

Κατά την εργασία μου αυτούς τους δύο μήνες οι πελάτες μου προσέφεραν συνήθως 0-1.00€ φιλοδώρημα ανά παράδοση ενώ υπήρχαν και φορές που προσέφεραν περισσότερα χρήματα. Έτσι συνήθως μαζεύονταν περίπου 15-18€ ανά 8ωρη βάρδια, ποσό διόλου ευκαταφρόνητο. Βεβαίως υπήρχαν συχνά και σημαντικές διακυμάνσεις στα παραπάνω, οι οποίες σχετιζόνταν με διάφορους παράγοντες που δεν ήταν στον έλεγχό μου. Για παράδειγμα κάποιες μέρες συνέβαινε να μου προσφέρει κάποιος πελάτης σημαντικά μεγαλύτερο φιλοδώρημα με αποτέλεσμα η τελική αμοιβή της ημέρας μου να είναι αισθητά αυξημένη. Αντίθετα κάποιο πρόβλημα που προκαλούσε αργοπορία στην παρασκευή των προϊόντων μπορούσε να γίνει η αφορμή για γενικά μειωμένα φιλοδωρήματα από τους δυσαρεστημένους πελάτες με συνέπεια συρρίκνωση της ημερήσιας αμοιβής. Σε γενικές γραμμές πάντως κάθε ένας από τους τακτικούς πελάτες προσέφερε σταθερό φιλοδώρημα σε κάθε διανομέα (κάποιες φορές διαφορετικό ανάλογα με τον εκάστοτε διανομέα). Επίσης η συντριπτική πλειοψηφία της πελατείας ήταν σταθερή επομένως τα βασικά ζητήματα για τον διανομέα ήταν αφενός να αναλάβει τις «καλές» παραγγελίες αφετέρου να παραδώσει πολλές στη μονάδα του χρόνου. Το πρώτο ήταν κατά βάση τυχαίο ενώ το δεύτερο εξαρτιόταν αρκετά από την ταχύτητα των παραδόσεων. Με αυτό τον τρόπο εάν κάποια ημέρα βρισκόμουν στη μέση μιας κακής βάρδιας από άποψη φιλοδωρημάτων και είχα ένα μακρινό δρομολόγιο, σκεφτόμουν σοβαρά να οδηγήσω πιο επιθετικά για να αναπληρώσω το χαμένο χρόνο της μεγάλης απόστασης αλλά και την μέχρι στιγμής χαμηλή αμοιβή μου. Πάντως τις λίγες φορές που συνέβη να παραδώσω σε ιδιαίτερα σύντομο χρόνο δεν έλαβα κάποιο ιδιαίτερο φιλοδώρημα σαν επιβράβευση ώστε να το αισθανθώ σαν κίνητρο για ταχύτητα. Αντίθετα στη – συνήθη – περίπτωση αργοπορίας, το παράπονο του πελάτη αντικατοπτριζόταν συχνά στο φιλοδώρημα. Βέβαια η ευγένεια και η ψυχραιμία πολλές φορές έλυναν ζητήματα που η ταχύτητα αδυνατούσε.

7.9. Η στάση της τροχαίας

Στο διάστημα των δύο αυτών μηνών δε δέχτηκα κάποιον έλεγχο από την αστυνομία. Βέβαια όταν περνούσα μπροστά από κάποιον τροχονόμο απέφευγα να κάνω τις παραβάσεις που άλλοτε συνήθιζα. Βασική επιρροή σε αυτό ήταν το γεγονός ότι ο συνάδελφος που οδηγούσε χωρίς δίπλωμα είχε δεχτεί επανειλημμένες παρατηρήσεις από κάποιον συγκεκριμένο αστυνομικό πρωτίστως για το παραπάνω ζήτημα και δευτερευόντως για την οδηγική του συμπεριφορά. Τελικά του επιβλήθηκε πρόστιμο για εκπρόθεσμο έλεγχο ΚΤΕΟ, παράβαση η οποία ήταν πραγματική αλλά είχε και το μικρότερο κόστος για τον διανομέα σε σχέση με τις υπόλοιπες που του καταλογίζονταν. Έτσι έκρινα πως θα ήταν καλό να μην οδηγώ προκλητικά μπροστά σε τροχονόμους αν και είχα την πεποίθηση ότι θα έδειχναν κατανόηση στο γεγονός ότι η γρήγορη οδήγηση ήταν κομμάτι της εργασίας μου.

7.10. Κουλτούρα ασφάλειας στην επιχείρηση

Οι υπεύθυνοι του καταστήματος μου είχαν δηλώσει εξ αρχής ότι έχει σημασία η προσεκτική οδήγηση και πως δεν ήθελαν να πάθω κάποιο ατύχημα ενώ επικροτούσαν και τη χρήση του κράνους που έκανα χωρίς να το θεωρούν αιτία καθυστέρησης. Ωστόσο συχνά έδιναν και αντίθετα μηνύματα. Χαρακτηριστικά καθώς μετέφερα με το όχημά μου κάποιο πρόσωπο από την εργοδοσία για την διευθέτηση κάποιας δουλειάς - και όχι για διανομή – εκείνος με προέτρεπε να παραβιάσω ερυθρό σηματοδότη και να προσπεράσω αντικανονικά αυτοκίνητα ενώ ο ίδιος του βέβαια δε χρησιμοποιούσε κράνος. Η υιοθέτηση της παραπάνω συμπεριφοράς κατ' επανάληψη καθώς και η ανοχή σε διανομέα που οδηγούσε χωρίς να έχει δίπλωμα οδήγησης με προβλημάτισαν έντονα.

Οι συνάδελφοι από την άλλη τόνιζαν πολύ τη μέριμνα για την υγεία λέγοντας «Μην τρέχεις για τις παραγγελίες. Κι εγώ όσο μπορώ πάω. Δε θα σκοτωθούμε κιόλας». Μάλιστα παρατήρησα ότι κάποιοι συνάδελφοι, με τους οποίους είχαμε περισσότερη επικοινωνία, σταδιακά μείωσαν λίγο την ημερήσια απόδοσή τους φτάνοντας περίπου στη δική μου. Βέβαια αυτή η παρατήρηση έγινε για μια μικρή διαφορά και στο σύντομο χρονικό διάστημα των δύο μηνών οπότε είναι βεβιασμένο να πω ότι συνέβη εσκεμμένα. Βέβαια στην πράξη έβλεπα πως κι εκείνοι έκαναν κάποιες παραβάσεις όπως κι εγώ ενώ επιπλέον δεν έκαναν την προβλεπόμενη χρήση του κράνους. Επιπλέον είχα την εξής συζήτηση με τον συνάδελφο που δέχτηκε τις προαναφερθείσες παρατηρήσεις και τη σχετική κλήση:

-Τι θα κάνεις τώρα που πήρες την κλήση; Θα αλλάξεις κάτι;

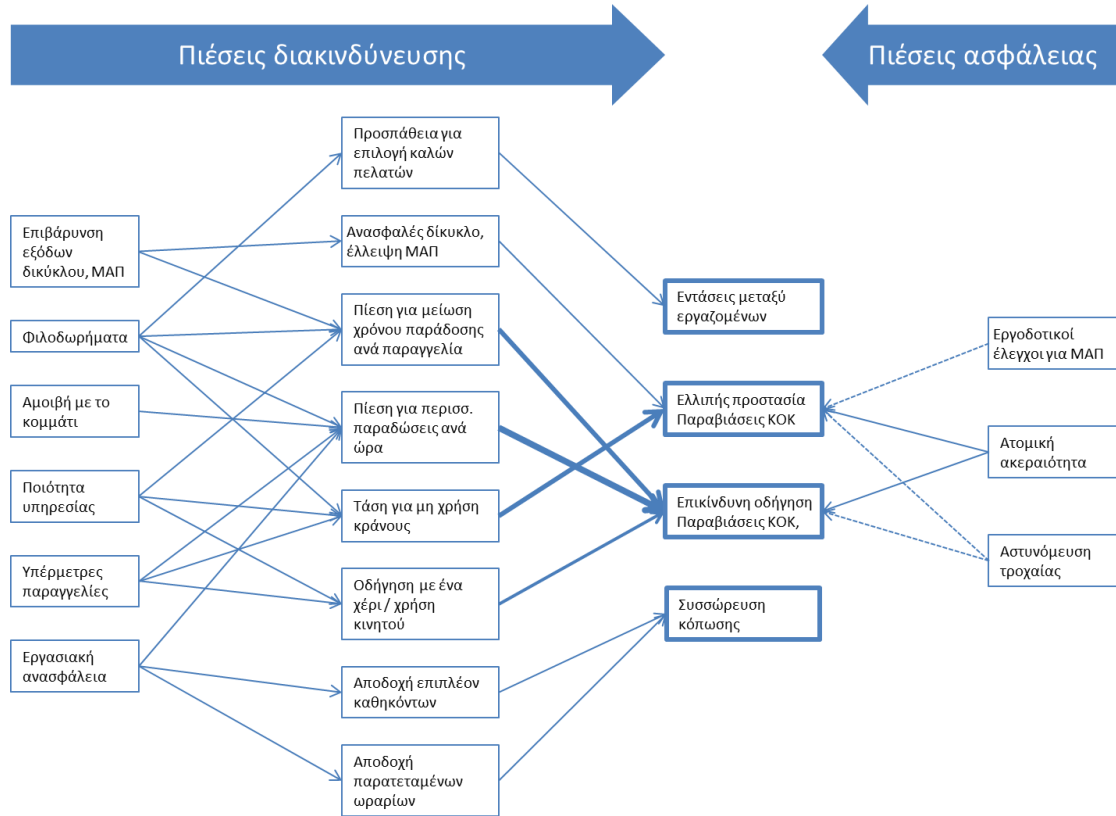
-Απλά δε θα περνάω μπροστά από τη διασταύρωση που ξέρω ότι κάθεται αυτός (ο τροχονόμος). Του είπα πάντως ότι δεν πάω έτσι για την πλάκα μου. Για τη δουλειά τρέχω. Δε γίνεται αλλιώς.

8. Συμπεράσματα

Συνοψίζοντας όσα γράφηκαν παραπάνω παρατηρούμε αρκετούς παράγοντες που ασκούν σημαντική επιρροή στην οδηγική συμπεριφορά των επαγγελματιών δικυκλιστών. Η αδιαφορία πολλών εργοδοτών για τα ζητήματα Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία διανομένων και ταχυμεταφορέων είναι σε γενικές γραμμές γνωστή αλλά παρατηρήθηκε και κατά τη διενέργεια των συνεντεύξεων. Συχνά η ιδιοκτησία ενός δικύκλου αποτελεί το μόνο κριτήριο επιλογής κάποιου εργαζομένου αφού η ικανότητα για οδήγηση και η γνώση των σχετικών κανόνων θεωρητικά κατοχυρώνεται από το δίπλωμα οδήγησης. Αντίστοιχα και η Τροχαία είθισται να ανέχεται πολλές από τις παραβάσεις των επαγγελματιών οδηγών με λίγες εξαιρέσεις. Από την πλευρά των διανομένων/ταχυμεταφορέων η πίεση του χρόνου αναφέρεται κατά κόρον, έχοντας όμως διαφορετικές αιτιάσεις για κάθε εργαζόμενο. Για κάποιους είναι αποτέλεσμα εργοδοτικής επιβολής και εργασιακής ανασφάλειας, για αρκετούς ζήτημα βελτιστοποίησης των απολαβών και για άλλους θέμα επαγγελματικής συνείδησης. Εστιάζοντας στο ζήτημα της εργασιακής ανασφάλειας είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι η απόδοση ενός εργαζομένου στις ταχυμεταφορές ή στη διανομή φαγητού και ροφημάτων θεωρείται άμεσα μετρήσιμη από το πλήθος των παραδόσεων που επιτυγχάνονται στη μονάδα της ώρας. Έτσι η εργοδοσία συνηθίζει να αξιολογεί τον εργαζόμενο κυρίως – αν όχι μόνο - από την επίτευξη κάποιων προβλεπόμενων επιδόσεων αγνοώντας πολλές μεταβλητές παραμέτρους που αντιμετωπίζει ο εργαζόμενος καθημερινά. Μάλιστα στην περίπτωση των courier κάποιες εταιρείες προσφέρουν και οικονομικό bonus

ως κίνητρο για μεγιστοποίηση του αριθμού των παραδόσεων. Σε ότι αφορά την οικονομική αιτίαση της χρονικής πίεσης, αυτή συνδέεται συχνά με τον τρόπο πληρωμής. Έτσι εργαζόμενοι που αμείβονται με το κομμάτι τείνουν να επιδιώκουν μέγιστο αριθμό παραδόσεων στη βάρδιά τους. Το ίδιο συμβαίνει και σε πολλές περιπτώσεις στη διανομή φαγητού όπου το χαμηλό ωρομίσθιο σε συνδυασμό με τα αυξημένα φιλοδωρήματα εκφυλίζουν την πληρωμή με ωρομίσθιο σε πληρωμή με το κομμάτι. Αναφορικά με την επαγγελματική συνείδηση, αυτή συχνά υπαγορεύει την ανάγκη για γρήγορη παράδοση, γεγονός που επιδεινώνει τη χρονική πίεση που ασκείται στο διανομέα όταν πληθαίνουν οι παραγγελίες σε αναμονή. Παρομοίως κατά τη διανομή ροφημάτων η επαγγελματική συνείδηση (και η εργοδοτική πίεση βέβαια) επιβάλλουν επισφαλή οδήγηση με το ένα χέρι για τη διατήρηση της ποιότητας των προϊόντων. Επιπλέον δεν πρέπει να αμεληθεί η συνεισφορά της χρήσης εφαρμογών κινητού τηλεφώνου στην ένταση της πίεσης που ασκείται κατά τη διανομή προϊόντων, δεμάτων και αλληλογραφίας. Είτε με τη μορφή πλοηγού είτε – σαφώς χειρότερα – με τη μορφή εφαρμογών με συνεχείς ειδοποιήσεις για ταχυμεταφορείς, η προσοχή αποσπάται, ο εκνευρισμός ενισχύεται και η οδήγηση δυσχεραίνεται. Επιπρόσθετα άξια προσοχής είναι η εξής αντίφαση που συναντήθηκε αρκετά κατά την παρούσα έρευνα: Από τη μία ο διανομέας/ταχυδιανομέας ιεραρχεί την ασφάλειά του ως πρώτη προτεραιότητα αλλά από την άλλη υπό συγκεκριμένες συνθήκες αποφασίζει συνειδητά να κινηθεί με τρόπο που θέτει τον εαυτό του σε κίνδυνο. Μια πιθανή εξήγηση είναι το γεγονός ότι τη στιγμή της απόφασης ο οδηγός δεν έχει συναίσθηση της βαρύτητας της απόφασης αυτής αφού κρίνει ότι ελέγχει την κατάσταση. Ενδεικτικές της έντασης αυτής της αντίφασης είναι πολλές παραβάσεις που καταγράφονται στην αυτοπαρατήρηση και συνέβησαν ενώ ο γράφων είχε καθημερινή επαφή με τις συνέπειες τους στα πλαίσια της μελέτης του. Βέβαια η αντίφαση αυτή φαίνεται να αμβλύνεται καθώς αυξάνεται η εργασιακή εμπειρία αλλά και το πλήθος των ατυχημάτων που έχει εμπλακεί ο εργαζόμενος. Επιπρόσθετα αξίζει να σημειωθεί ότι στη χώρα μας καταγράφεται στον κλάδο αυτό υπερβολική ατυπία και συχνά ασυδοσία αρκετών εργοδοτών εις βάρος εργαζομένων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι online πλατφόρμες διανομής που πρόσφατα εισήχθησαν στην Ελληνική αγορά να φαντάζουν μια καλύτερη επιλογή για κάποιους διανομείς που προτιμούν την ελεγχόμενη και συγκεκριμένη ευελιξία που χαρακτηρίζει εξ ορισμού αυτές τις διαδικτυακές επιχειρήσεις σε σχέση με την άναρχη, εκτός ελέγχου ατυπία. Πάντως εξαιρετικά ανησυχητική είναι η διαπίστωση ότι η εργασία της ταχυδιανομής μπορεί να επιφέρει διαστρέβλωση της γενικότερης οδηγικής συνείδησης του επαγγελματία οδηγού. Το φαινόμενο αυτό αναφέρθηκε σε δύο συνεντεύξεις αλλά εντοπίστηκε και κατά την αυτοπαρατήρηση, ενώ έχει ως συνέπεια επικίνδυνες οδηγικές συμπεριφορές ακόμα και σε στιγμές χωρίς χρονική πίεση είτε και εκτός ωραρίου εργασίας είτε και μετά την αλλαγή εργασιακού κλάδου απασχόλησης. Επομένως εάν κανείς λάβει υπ' όψιν το πλήθος των νέων ανθρώπων που εργάζονται στον τομέα αυτό έστω και για λίγους μήνες, αντιλαμβάνεται τις δυσάρεστες επιδράσεις στην κυκλοφοριακή κατάσταση της χώρας μας και ιδιαίτερα των αστικών κέντρων. Είναι συνεπώς μεγάλη η ανάγκη για ουσιαστικές παρεμβάσεις σε συμπεριφοριστικό και κοινωνικό επίπεδο πέρα από απλή απόδοση ευθυνών και ποινών που όπως φαίνεται δεν έχουν επιφέρει αξιόλογα αποτελέσματα. Βέβαια επιβάλλεται να γίνει μνεία και στους εργαζόμενους που με τα λόγια αλλά και τη συμπεριφορά τους εν κινήσει δηλώνουν ότι δεν οδηγούν με τρόπο που θέτουν την ασφάλειά τους σε κίνδυνο, ιεραρχώντας τη ζωή τους πάνω από τις υφιστάμενες

πίεσεις. Τέλος ακολουθεί μια εποπτική παρουσίαση των βασικών παραγόντων πίεσης που ασκούνται στον επαγγελματία δικυκλιστή επηρεάζοντας την οδηγική του συμπεριφορά σύμφωνα με όσα αναλύθηκαν παραπάνω.



Σχήμα 8α: Συσχέτιση πιέσεων και κινήτρων κατά την εργασία των διανομένων / ταχυμεταφορέων με συνεπαγόμενες πρακτικές και ανασφαλείς συμπεριφορές (το πάχος των βελών υποδηλώνει ένταση της συσχέτισης)

9. Βιβλιογραφία

- Αρβανιτογεώργου Α., Παπαϊωάννου Ι., Πασβάγκας Σ. και Χαλάτσης Σ. (2002). Συνθήκες εργασίας ταχυμεταφορέων και διανομένων δικυκλιστών. Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας, 12, 6-8.
- Δρίβας Σ., Γεωργόπουλος Χ., Κωνσταντοπούλου Σ., Πάτρα Α., Μουρελάτου Ε., Πινότση Δ., Ραντίν Λ. (2008). Εκτίμηση και πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων στις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Αθήνα: Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας
- Καπιώτη Σ., Κωνσταντινίδης Θ. (2014). Εργατικά ατυχήματα δικυκλιστών ταχυμεταφορέων - ταχυδιανομένων έτοιμου φαγητού. *υγεία εργασία*, 5(1), 9-44.
- Κραψίτης Ιωάννης, Τρύφωνας Γκιναλάς, Θόρυβος: Μέθοδοι μείωσης στους χώρους εργασίας, Εκδοτική παραγωγή Επτάλοφος ΑΕΒΕ, Αθήνα 1996
- Μαρμαράς Ν. (2010) Εισαγωγή στην Εργονομία, Κεφάλαιο 6: Ηχητικό Περιβάλλον, Αθήνα: Πανεπιστημιακές εκδόσεις Ε.Μ.Π.
- Τσιριπίδης Δ. (2016). Διπλωματική εργασία με θέμα: Εργασιακές συνθήκες και ασφάλεια ταχυμεταφορέων και διανομένων δικυκλιστών, Σχολή Μηχανολόγων Μηχανικών ΕΜΠ
- Τομέας Μεταφορών και Συγκοινωνιακής Υποδομής ΕΜΠ (2003), Ανάπτυξη Συστήματος Στατιστικής Επεξεργασίας Στοιχείων Οδικής Ασφάλειας, Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, Αθήνα
- Σπυροπούλου Ι., Παπαδημητρίου Ε., Γιαννής Γ., Γκόλιας Ι., Αιτίες και μέτρα αντιμετώπισης οδικών ατυχημάτων δικυκλιστών, 30ο Πανελλήνιο συνέδριο οδικής ασφάλειας, Πάτρα
- Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ), Έκθεση πεπραγμένων 2002
- Baverstock A., Reeve W., Burgess A. (2007). Understanding Road Safety issues for Courier and Food Delivery Riders / Quantitative Research Report , Synovate Ltd.
- Broughton, J., Baughan, C., Pearce, L., Smith, L., Buckle, G. (2003). Work-related Road Accidents TRL Report 582.
- Clarke, D., Ward, P., Bartle, C., Truman, W., (2009). Work-related Road Traffic Collisions in the UK Accident Analysis and Prevention issue 41, pp. 345–351.
- Clarke, D., Ward, P., Bartle, C., Truman, W., (2005). An In-depth Study of Work-related Road Traffic Accidents. DfT Road Safety Research Report No. 58.
- Coignet, S., Miller, H., Anceaux, F., Naveteur, J., (2013). How do time pressured drivers estimate speed and time. *Accid. Anal. Prev.* (55), 211–2018
- EU-OSHA (2010). Delivery and despatch riders' safety and health: a European review of good practice guidelines. European Agency for Safety and Health at Work.

Helman, S., Christie, N., Ward, H., Grayson, G., Delmonte, E., Hutchins, R., (2014). Strategic review of the management of occupational road risk. The Royal Society for the Prevention of Accidents (RoSPA).

Horswill, M.S. Helman, S. (2003). A behavioral comparison between motorcyclists and a matched group of non-motorcycling car drivers: factors influencing accident risk., *Accident Analysis & Prevention*, Volume 35, Issue 4, pp 589-597

Lynn, P., Lockwood, C.R., (1998). The accidental liability of company car drivers TRL, TRL Report 317.

Mirbod, S., Yoshida, H., Jamali, M. et al. (1997) *Int Arch Occup Environ Health*

Papaioannou P., Basbas S. and Politis (2008), Compliant behaviour and safety considerations of to wheel drivers at urban intersections in Greece, *Proceedings of the 6th ICTCT workshop*, Melbourne, Australia

Papakostopoulos V., Nathanael D. (2020). The complex causality of work-related factors underlying risky driving behavior of food delivery riders in Athens, Greece.

Preusser D.F., Williams A.F., Ulmer R.G. (1995). Analysis of fatal motorcycle crashes : crash typing, *Accident Analysis and Prevention*, Volume 27, Issue 6, pp 845-851

O'Dolan, C., Stradling, S., (2006). Factors influencing the behaviour of people who drive at work in road safety. In: *Proceedings of the Sixteenth Seminar*, Department for Transport.

Oliveira R., Silveira C., Vasconcelos M. (2015) Profile of labor and accidents in the occupational activity of motorcyclist workers

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), 2008, *Workshop on Motorcycling Safety*, Final Report, International Transport Forum, Lillehammer

Road Safety Analysis, (2014). *Van Crashes in Great Britain: How Van Drivers Compare to All Motorists*. AXA business insurance.

Robb, G., Sultana, S., Ameratunga, S., et al. (2008). A systematic review of epidemiological studies investigating risk factors for work-related road traffic crashes and injuries. *Inj. Prev.* 14, 51–58.

Sweetnam D. I. S., Morris F. and Cope A. (1993) *The injured motor cycle messenger*

10. Παράρτημα

10.1. Παραπομπή στο ιστολόγιο που αναλύθηκε

<https://www.moto.gr/forums/showthread.php?t=156128>

10.2. Αποδελτίωση συνεντεύξεων με Διανομείς και Courier

Δημογραφικά στοιχεία

Ερώτημα 1: Έλληνας/αλλοδαπός

- Δ1. Έλληνας
- Δ2. Έλληνας
- Δ3. Έλληνας
- Δ4. Έλληνας
- Δ5. Έλληνας
- Δ6. Έλληνας
- Δ7. Ελληνίδα
- Δ8. Έλληνας
- Δ9. Έλληνας
- Δ10. Έλληνας
- Δ11. Έλληνας
- Δ12. -
- Δ13. Έλληνας
- Δ14. Έλληνας
- Δ15. Έλληνας
- Δ16. Έλληνας
- Δ17. -

Ερώτημα 2: Ηλικιακή κλάση (κάτω από 25,25-40, πάνω από 40)

- Δ1. 25 - 40
- Δ2. 25 - 40
- Δ3. -
- Δ4. Κάτω από 25
- Δ5. Πάνω από 40
- Δ6. Πάνω από 40
- Δ7. 25 - 40
- Δ8. 25 - 40
- Δ9. 25 - 40
- Δ10. Κάτω από 25
- Δ11. Πάνω από 40
- Δ12. Πάνω από 40
- Δ13. 25 - 40
- Δ14. Πάνω από 40
- Δ15. Πάνω από 40
- Δ16. Πάνω από 40
- Δ17. Πάνω από 40

Ερώτημα 3: Πόσα χρόνια οδηγείτε μηχανή;

- Δ1. 26
- Δ2. 9
- Δ3. 22
- Δ4. 4
- Δ5. 32
- Δ6. 40
- Δ7. 7
- Δ8. 6

- Δ9. 5
- Δ10. 5
- Δ11. 20
- Δ12. Πάνω από 20
- Δ13. 10
- Δ14. 24
- Δ15. 31
- Δ16. 40
- Δ17. Πάνω από 10

Απασχόληση Εμπειρία

Ερώτημα 4: Πόσα χρόνια εργάζεστε ως διανομέας/courier και σε τι είδους επιχειρήσεις (delivery/courier, pizza/ψησταριά/καφές);

- Δ1. 7 courier και 2 εξωτερικός
- Δ2. 3 delivery καφέ - φαγητό. Σταμάτησε γιατί βρήκε άλλη δουλειά με περισσότερα χρήματα.
- Δ3. Διανομή ιατρικών προϊόντων. Σταμάτησε λόγω επικινδυνότητας-ατύχημα.
- Δ4. 1 μήνα delivery σουβλάκι. Σταμάτησα γιατί δεν άντεχα την πίεση
- Δ5. 10 χρόνια delivery (πριν 20 χρόνια) και τώρα ξανά εδώ και 6 μήνες
- Δ6. 20 χρόνια διανομέας και επισιτισμός
- Δ7. 1,5 χρόνο delivery
- Δ8. 4 χρόνια delivery καφέ
- Δ9. 4 χρόνια καφέ και ψησταριά
- Δ10. 3 χρόνια. Πιτσαρία και καφετέρια. Παλιότερα και στα goodys
- Δ11. 1 χρόνο εξωτερικός και 5 χρόνια delivery-courier
- Δ12. Στην Αθήνα, 1,5 χρόνο, σε «Ορθοδοντικό εργαστήριο» διανομή σε οδοντιάτρους ορθοδοντικών κατασκευών και σε «Σουβλατζίδικο» διανομή φαγητού
- Δ13. 4 χρόνια. Παλιότερα φαγητό πίτσες και σουβλάκια, τώρα δικτυακό σουπερ μάρκετ
- Δ14. 15 χρόνια delivery-courier
- Δ15. Διανομέας 15 έτη (πιτσαρία, σουβλατζίδικα, τώρα καφέ)

Δ16. Περίπου 33 χρόνια. Εξωτερικές εργασίες σε φωτογράφους, επισιτισμός, courier, τώρα στη wolt

Δ17. Στην Πάτρα τις ακόλουθες:

Κούριερ- 2 χρόνια

Ντελίβερι – 1 χρόνο

ΕΛΤΑ σε φορτηγάκι διανομών, ως βοηθός διανομέας- 8μηνη πρακτική

Ερώτημα 5: Εργάζεστε κάπου αλλού παράλληλα; Πώς συνδυάζετε τις εργασίες αυτές;

Δ1. Delivery. Συμφέρει το ψητοπωλείο γιατί είναι ήδη έμπειρος και δεν έχει απαιτήσεις για πλήρη ασφάλιση.

Δ2. Ηλεκτρολόγος σε συναυλίες κτλ τα βράδια και ποδόσφαιρο τα ΣΚ. Ξεχνούσε που πάνε οι παραγγελίες από την κούραση. Τελικά υπερκόπωση.

Δ3. Όχι

Δ4. Βοηθός ηλεκτρολόγου, ανεξάρτητα ωράρια.

Δ5. Εκπαιδευτικός

Δ6. Όχι

Δ7. Όχι.

Δ8. Όχι τώρα. Παλιότερα δούλευα οικοδομή και έκανα 4ωρο delivery και είχε πολλή κούραση.

Δ9. Όχι

Δ10. Όχι. Δεν μένει χρόνος για άλλη δουλειά

Δ11. Ταυτόχρονα σε δύο παρόμοιες επιχειρήσεις. Μεγαλώνει το πρόγραμμα του χρόνου αλλά συμπίπτει.

Δ12. Μεμονωμένα σε κάθε μία εργασία διανομής, χωρίς παράλληλη απασχόληση.

Δ13. Θέατρο το βράδυ

Δ14. Σερβιτόρος ΣΚ ή απογεύματα. Έπαθα τροχαντηρίτιδα (σα τενοντίτιδα στο γοφό).

Δ15. Παλαιότερα σε ιδιωτική κλινική ή /και δύο δουλειές ντελίβερι μαζί (εφτανε τις 12 ώρες/ημερα)

Δ16. Κάνω κάποιες τεχνικές δουλειές και φτιάχνει κοσμήματα

Δ17. Μόνο όταν δούλευε ντελίβερι (8μμ – 1πμ), το πρωί εργαζόταν ως πωλητής σε εμπορικό κατάστημα.

Ατυχήματα / Κίνδυνοι

Ερώτημα 6: Μπορείτε να θυμηθείτε κάποια περιστατικά όπου τραυματιστήκατε με αποτέλεσμα να μείνετε εκτός εργασίας;

Δ1. I) Στο τέλος της βάρδιας οδηγούσε με μεγάλη ταχύτητα και ένα ταξί έπεσε πάνω του. Ο οδηγός του είπε “Δε σε είδα!”. Ένα μήνα εκτός.

II) Μεσημέρι τον χτύπησε τζιπάκι που έκανε μανούβρα βιαστική. Του είπε “Δε σε είδα!”. Μόνο λίγες μέρες εκτός.

III) Μετά το σχόλασμα γλίστρημα από νερά βροχής (ενδεχομένως και λάδια στο δρόμο). 1,5 μήνα εκτός.

Δ2. Όχι.

Δ3. Στο σχόλασμα αφηρημένος φρέναρε απότομα και έπεσε. Έσπασε πόδι, δυο μήνες εκτός.

Δ4. -

Δ5. -

Δ6. I) Αυτοκίνητο παραβίασε STOP και συγκρούστηκαν. Τραυματίστηκε στο θώρακα. Μια βδομάδα εκτός.

II) Στο σχόλασμα, αυτοκίνητο παραβίασε STOP και συγκρούστηκαν. Τραυματίστηκε στους αστραγάλους. Δε φορούσε μπότες. Ένα μήνα εκτός.

Δ7. Όχι

Δ8. -

Δ9. Ατύχημα με αυτοκίνητο που πέρασε STOP, 4 μέρες εκτός εργασίας από θλάση σε πόδι και ώμο.

Δ10. I) Ατύχημα με αυτοκίνητο που πέρασε STOP, 5 μέρες εκτός εργασίας από κάκωση στη μέση.

II) Πέσιμο χωρίς πρόσκρουση εξαιτίας αυτοκινήτου που πέρασε STOP, χτύπημα στον ώμο

Δ11. Όταν ήμουν courier με έκλεισε αυτοκίνητο και χτύπησα. Δε δηλώθηκε γιατί δε το ζήτησα. Σε βρεγμένο δρόμο γλίστρησα, 10 μέρες εκτός.

Δ12. Κατά την εργασία όχι. Κατά την επιστροφή από την εργασία και μετάβαση σε διασκέδαση, παραβίαση ΣΤΟΠ και μικρός τραυματισμός.

Δ13. Σοβαρό όχι ποτέ

Δ14. Όχι.

Δ15. I) 1,5 μήνα εκτός. Αστράγαλος διαλυμένος - σε γύψο. Ηλικιωμένος παραβίασε STOP, 11:30 π.μ.

II) 4 ημέρες εκτός. Υπογλυκαιμία ζαλάδα, πέσιμο στατικό (σκοτίνιασαν τα πάντα). Απρίλιος καραντίνα μεσημέρι ζέστη, χωρίς φαί, πολύ πίεση και άγχος.

Δ16. Πολλά περιστατικά καμιά 40ριά σπασίματα σύνολο, κανένα δεν έχει γραφτεί εργατικό.

I) Το 1987 έσκασε μπροστινό λάστιχο και έπεσε σε λιθοδομή στη Σαντορίνη, 2 μήνες εκτός 23 κόκαλα σπασμένα +κεφάλι (δεν φόραγε κράνος).

II) Πρόσφατα ήταν παρκαρισμένο φορτηγό σε γωνία και βγήκε αυτοκίνητο για να δει τη διασταύρωση και με έριξε, 10 μέρες εκτός.

III) Το 2001 ως courier μετά από 12ωρη βάρδια φρενάρισε ο μπροστινός και έπεσα πάνω του, 1 βδομάδα εκτός.

Δ17. Στον ίδιο, με ανασφάλιστο μηχ. της επιχ και τις δύο φορές:

Περ1: Λόγω κακής ποιότητας του οδοστρώματος είχε πτώση με γδαρσίματα, όχι κάτι σοβαρό, συνέχισε εργασία την επόμενη.

Περ2: σε κεντρικό δρόμο της Πάτρας, αυτοκίνητο παραβίασε Στοπ και ο οδηγός πάτησε φρένο και ακινητοποίησε το αυτοκίνητο μέσα στη μέση του δρόμου, με συνέπεια ο διανομέας να σκάσει πάνω στην πόρτα. Καθώς ήταν βράδυ, αμέσως μετά έφυγε και τον εγκατέλειψε, χωρίς να κρατήσουν στοιχεία του οδηγού. οι άνθρωποι που προσέτρεξαν να τον βοηθήσουν. Χρειάστηκε να απουσιάσει μία ημέρα από την εργασία.

Ερώτημα 7: Τι επιπτώσεις είχε αυτό το συμβάν στη σχέση σας με την επιχείρηση; δηλώθηκε ως εργατικό ατύχημα;

Δ1. I) Άργησε να αναγνωριστεί ως εργατικό γιατί έπρεπε να περάσει από επιτροπές.

II) Δεν το δήλωσα γιατί δεν ήταν σοβαρό.

III) Ο εργοδότης πρότεινε να μην το δηλώσω ως εργατικό για να “μη μπλέξουμε” αλλά να μου πληρώνει κανονικά το μισθό όσο θα έλειπα.

Δ2. -

Δ3. Δεν το δήλωσα για να μη δημιουργήσω πρόβλημα. Σε συνάδελφο με εργατικό ατύχημα του δημιούργησαν πρόβλημα. Μόλις γύρισα όμως με απέλυσαν.

Δ4. -

Δ5. Ρίξη χιαστών.....

Δ6. I) Δηλώθηκε εργατικό ατύχημα.

II) Δε δηλώθηκε εργατικό γιατί εκείνες τις ώρες ήταν αδήλωτος.

Γενικά εκτός εστίασης είναι καλύτερα τα πράγματα.

Δ7. -

Δ8. -

Δ9. Δεν δηλώθηκε σαν εργατικό από φόβο μην δημιουργήσει πρόβλημα στην εργασία του.

Δ10. Το 5μερο δεν δηλώθηκε εργατικό, απέφυγε η εταιρεία να το δηλώσει και προσπάθησαν να του ρίξουν την ευθύνη επειδή έτρεχε ενώ ο άλλος είχε περάσει STOP.

Δ11. -

Δ12. Καμία επίπτωση.

Δ13. -

Δ14. -

Δ15. Δεν δηλώθηκαν ως εργατικά ατυχήματα. Φάνηκαν όμως ως αναρρωτικές άδειες. Ήρθε αστυνομία, ΕΚΑΒ. Δεν δηλώθηκε ως εργατικό γιατί ήταν πολλή η γραφειοκρατική διαδικασία (ο εργοδότης δεν βοήθησε ως προς αυτό).

Δ16. Σε κάποιο από όλα που κάθισα 10 μέρες εκτός με απέλυσαν

Δ17. Δεν υπήρξε πρόβλημα με την επιχείρηση καθώς επέστρεψε μετά από 1 ημέρα απουσίας. Ανασφάλιστος ο ίδιος, οπότε δεν δηλώθηκε ως εργατικό.

Ερώτημα 8: Άλλα περιστατικά που είτε προκάλεσαν μικρότερης κλίμακας ζημιές στην υγεία είτε θα μπορούσαν εν δυνάμει να έχουν προκαλέσει;

Δ1. Άλλο όχημα παραβίασε STOP

Δ2. I) Του χτύπησαν το σταθμευμένο μηχανάκι. Τα κάλυψε η επιχείρηση.

II) Άλλος οδηγός παραβίασε κόκκινο και παρά λίγο σύγκρουση.

Δ3. Αμάξι που άλλαξε απότομα λωρίδα.

Δ4. Έκανα σφήνα και χτύπησα το πόδι

Δ5. Νύχτα σε λακκούβα σκεπασμένη με νερό

Δ6. Χτύπημα από ηλικιωμένο που έκανε όπισθεν. Μεγάλος κίνδυνος οι ηλικιωμένοι οδηγοί.

Δ7. I) Άλλος οδηγός παραβίασε STOP και συγκρούστηκαν. Δεν έλειψε οπότε δε δηλώθηκε ως εργατικό ατύχημα.

II) Μια μέρα με ζέστη, άγχος και πολλή δουλειά έφαγα STOP χωρίς να το καταλάβω

Δ8. I) Άλλος πέρασε STOP αλλά επιτάχυνα και τον απέφυγα.

II) Σε μία παράνομη αναστροφή που κάνω συχνά παραλίγο να με χτυπήσει αμάξι

III) Γενικά πολλά γλιστρήματα

Δ9. Πέσιμο από χτύπημα σε σταθμευμένο φορτηγό. Αμάξι που ξεπαρκάρει με μεθυσμένο οδηγό χτύπημα σε χέρι και πόδι. Κακής ποιότητας οδόστρωμα και γλίστρημα

Δ10. Παρ' ολίγον σοβαρό ατύχημα με αυτοκίνητο που πέρασε κόκκινο φανάρι.

Δ11. Αρκετά. Πχ. άλλη οδηγός πέρασε με κόκκινο. Πρόβλημα τα φορτηγά σε δρόμο μίας λωρίδας (πάνε πολύ αργά για να μείνεις από πίσω αλλά είναι επικίνδυνο να τα προσπεράσεις).

Δ12. Γενικά, η έκθεση το χειμώνα στο πολύ κρύο, το καλοκαίρι στην πολύ ζέστη και πιο μεγάλο πρόβλημα η βροχή (για αντιμετώπιση φορούσε ειδικά γάντια και ολόσωμο αδιάβροχο).

Δ13. Βροχή αργά το βράδυ γλίστρημα για αποφυγή σύγκρουσης με αυτοκίνητο. Επιτόλαιος τραυματισμός. Μετά από θάνατο συναδέλφου πήγε να με κόψει γερανός οδικής βοήθειας του φώναξα και με κυνήγησε με έριξε και με ξυλοκόπησε, πρόκληση σοκ και επιτόλαιος τραυματισμός. Πέσιμο λόγω μεγάλης κατωφέρειας σε δρόμο του λυκαβηττού. Παρ ολίγο πέσιμο από χαλασμένα φρένα της μηχανής

Δ14. I) Σφήνα, αμάξι άλλαξε λωρίδα, δεν το είπα στην εταιρία.

II) Βροχή. Μπροστινό αμάξι έστριψε απότομα και με χτύπησε. Ο οδηγός με εγκατέλειψε.

Δ15. Σε STOP, φορτηγό πέρασε με ταχύτητα ερχόμενο από πίσω του σε απόσταση χιλιοστών – εν κινήσει, άνοιγμα πόρτας οδηγού – σε φανάρι μόλις άνοιξε πράσινο, αυτοκίνητο τον χτύπησε στο πόδι από πίσω – Απότομες αλλαγές λωρίδας χωρίς φλάς σε μεγάλες λεωφόρους – Απότομο φρενάρισμα αυτοκινήτων για να παρκάρουν – κίνδυνος μεγάλος τα STOP.

Δ16. Λίγο πριν λήξει η καραντίνα πήγαινα με 30χλμ και πετάχτηκε πεζός. Αν δεν φορούσα κράνος θα ήταν πολύ άσχημα. Από το 87 φοράω κράνος και με έχει σώσει πολλές φορές. Οι δρόμοι είναι χάλια είναι ο χειρότερος παράγοντας στον δρόμο.

Δ17. «Η έκθεση στην ζέστη είναι δύσκολη, αλλά δεν αποτελεί ιδιαίτερο πρόβλημα.

Η έκθεση στο κρύο και τη βροχή είναι πρόβλημα, καθώς και με το καλύτερο αδιάβροχο, και ότι πατέντα και να κάνεις με σακούλες στα χερούλια, μπορείς να βελτιώσεις την κατάσταση μόνο ένα 10-20% και είναι ημίμετρα. Όταν επέστρεφε στο σπίτι μετά από μεγάλης διάρκειας έκθεση σε κρύο, χρειαζόταν αρκετή ώρα για να συνέλθει.»

Ερώτημα 9: Τα πιο σοβαρά περιστατικά που έχουν συμβεί σε συναδέλφους σας;

Δ1. I) Ανοιχτή πόρτα από ταξί ενώ ο διανομέας έκανε “σφήνα”.

II) Άλλα οχήματα παραβιάζουν κόκκινο φανάρι που “δε φαίνεται”.

- Δ2. Κινούμενος σε στενό με πορτοκαλί-κόκκινο φανάρι χτύπησε πεζό. Έφυγε από τη δουλειά.
- Δ3. Έκανε σφήνα και χτύπησε σε ταξί.
- Δ4. I) Ο διανομέας έστριψε νόμιμα αλλά δεν τον είδε το αυτοκίνητο και τον έριξε πάνω σε κολωνάκια
- II) Αμάξι πέρασε με κόκκινο, διανομέας έφυγε βιαστικά μόλις είχε ανάψει πράσινο και συγκρούστηκαν
- Δ5. -
- Δ6. I) Συνάδελφος αλλοδαπός χωρίς χαρτιά στο νοσοκομείο σε αφασία για 1 εβδομάδα μετά από ατύχημα και ύστερα έφυγε για να μην τον πιάσουν.
- II) Συνάδελφος 1 μήνα εκτός από ατύχημα στον ώμο
- III) Γυναίκα συνάδελφος έχασε αισθήσεις από κούραση
- Δ7. Ο διανομέας έφαγε STOP και χτύπησε με αυτοκίνητο. Το αφεντικό του πήρε το τσαντάκι και ύστερα αν και κούτσαινε δεν πήρε αναρρωτική. Φυσικά δε δηλώθηκε εργατικό ατύχημα.
- Δ8. Χτύπησε το πόδι και πήρε αναρρωτική αλλά δε δηλώθηκε εργατικό.
- Δ9. Τρακάρισμα συναδέλφου που πήγαινε αντίθετα και του καρφώθηκε το τιμόνι στο πόδι
- Δ10. 3 οδηγοί έπεσαν σε μια βάρδια λόγω πάγου
- Δ11. -
- Δ12. Ατυχήματα με τραυματισμό, με ανασφάλιστο όχημα δικό τους ή του άλλου εμπλεκόμενου οχήματος.
- Δ13. Θάνατος συναδέλφου στα Γιάννενα από σύγκρουση με αυτοκίνητο που βγήκε από STOP
- Δ14. -
- Δ15. Συνάδελφος έφυγε σε στροφή λόγω λαδιών, χωμάτων, διέλυσε πόδι σε κλώνα (6 μήνες εκτός), δεν δηλώθηκε ως εργατικό ατύχημα, πήρε αναρρωτικές – Συνάδελφος γλίστρησε με βροχή, πτώση στη μέση της λεωφόρου Παπάγου, λεωφορείο πρόλαβε και σταμάτησε ακριβώς μπροστά του
- Δ16. 2 ατυχήματα σε νοσοκομείο από τη wolt
- Δ17. Σε άλλον, σε άλλη επιχείρηση:

Σε μηχ. διανομής που κινούταν σε κεντρικό δρόμο της Πάτρας, έπεσε πάνω νταλικά και σκότωσε το διανομέα. (Το περιστατικό αυτό φόβισε πολύ τον Ν. Σ., και σκέφτηκε να διακόψει την εργασία διανομέα που έκανε τότε)

Ερώτημα 10: Έχετε παρατηρήσει άλλα προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία σας; (πόννοι στο σώμα, κρύωμα κλπ)

Δ1. Μέση, γόνατα, κρυώματα, δερματολογικά από το κρύο (χιονίστρες) και εγκαύματα από τον ήλιο, πίεση στον προστάτη. Επιπτώσεις από το άγχος (τριχόπτωση, καρδιακά προβλήματα). Ψυχολογικό σοκ ως κατάλοιπο από ατύχημα.

Δ2. -

Δ3. Μέση με τη βαριά βαλίτσα. Όταν πολλές ώρες στη βροχή, περνούσε νερό από το αδιάβροχο.

Δ4. Κόπωση.

Δ5. Μέση

Δ6. Έμφραγμα από το στρες στη δουλειά και με πήγαν για μπαλονάκι. Τενοντίτιδα στον ώμο από κραδασμούς. Βάρος κράνους στον αυχένα. Θερμοπληξία - εγκαύματα. Προστάτης στους άνδρες. Αλλεργίες από χώμα/σκόνη.

Δ7. Πόννοι στον αυχένα, τη μέση και τα γόνατα από τους κραδασμούς. Επίσης αν έρθει εγκυμοσύνη θα πρέπει να σταματήσω αμέσως τη δουλειά.

Δ8. Ιγμορίτιδα (λόγω κρύου αλλά και εναλλαγής ζέστης - aircondition). Πόννοι στον αυχένα από κραδασμούς.

Δ9. Κούραση στα πόδια από αλλαγή ταχυτήτων, πόννοι στη μέση, σκόνη σε μάτια και μύτη.

Δ10. Πόννοι σε γόνατα και κρυολογήματα τον χειμώνα

Δ11. Το κρύωμα δύσκολο να αποθεραπευτεί. Με τις λακκούβες μέση και αυχέννας.

Δ12. Ο ίδιος δεν κρύωσε ποτέ γιατί λάμβανε προφυλάξεις, άλλοι συνάδελφοί του είχαν προβλήματα με κρυολογήματα.

Δ13. Αυχενικά σπονδυλική στήλη και χέρια

Δ14. -

Δ15. Μέση από ανωμαλίες του δρόμου και αμορτισέρ – πόννοι στις αρθρώσεις (εναλλαγές καιρού), κυρίως παλάμες και γόνατα

Δ16. Μέση γόνατα σπονδυλική στήλη, αυχέννας από το κράνος, σύνδρομο καρπιαίου, πονοκέφαλοι ειδικά το καλοκαίρι

Δ17. Πόνους στο σώμα ή μυοσκελετικά δεν είχε (παρότι στην εργασία ΕΛΤΑ κουβαλούσε βαριά αντικείμενα από το φορτηγάκι μέχρι τα τελικά σημεία παράδοσης, αλλά ήταν η εργασία για 8 μήνες μόνο). Επίσης δεν έτυχε ποτέ να έχει σοβαρό κρύωμα παρά τα όσα περιέγραψε στο Ερ. 7.

Ερώτημα 11: Άλλοι κίνδυνοι που έχετε αναγνωρίσει (κλοπές, επικίνδυνα φορτία, επικίνδυνες παραδόσεις)

Δ1. Τρομοδέματα. Διαρροή των στοιχείων της αστυνομικής του ταυτότητας (την δίνω κατά την είσοδό μου σε υπηρεσίες και εταιρείες). Σκυλιά. Κλοπές ειδικά στην πανεπιστημιούπολη. Απόσπαση προσοχής ψάχνοντας όνομα οδού ή αριθμό. Παραδόσεις μέσα σε νοσοκομεία για χάρη του bonus παρά τις απαγορεύσεις του COVID19.

Δ2. Βροχή

Δ3. Όταν μεταφέρω μια μεγάλη βαριά βαλίτσα. Βροχή (και για την ασφάλεια και για την αλλοίωση των προϊόντων) Δε σε προσέχουν με τη βροχή. Χιόνι. Κλοπές ακριβών προϊόντων. Μη αποστειρωμένα εργαλεία - επικίνδυνα υγειονομικά.

Δ4. Όχι.

Δ5. Κακό οδόστρωμα, ελλιπής σήμανση (πχ απροειδοποίητα σαμαράκια ή έργα), αδέσποτα σκυλιά, κακός φωτισμός.

Δ6. Κλοπές προϊόντων. Σκυλιά (και αδέσποτα). Ένοπλοι σεκιούριτι σε “καλές” περιοχές. Ληστείες σε περιοχές όπως Μενίδι - Λιόσια. Γυναίκες φοβούνται κάποιες παραδόσεις. Επίσης στην εγκυμοσύνη πρέπει να σταματήσουν για μεγάλο διάστημα.

Δ7. Σκυλιά, βαριά πράγματα (ως αγγαρείες)

Δ8. Αγέλες σκύλων σε βιομηχανική περιοχή. Περίεργες παραδόσεις σε πλατείες

Δ9. Φοβάμαι να κουβαλάω χρήματα. Φόβος για σκυλιά σε σπίτια

Δ10. Επίθεση από σκυλί 2 φορές. Τσακμοί στον δρόμο με οδηγούς. Οι κλοπές παραγγελιών είναι συχνό ακόμα και κλοπή μηχανής (όχι στον ίδιο). Στο τέλος της βάρδιας γίνεται η κατάθεση όλης της ημερήσιας είσπραξης σε ΑΤΜ από τους ντελιβεράδες της πιτσαρίας, μεγάλο άγχος λόγω του ποσού που κουβαλάνε

Δ11. Βάζω λουκέτο και δε φοβάμαι. Μόνο όταν δούλευα βράδυ είχα λίγο έγνοια ανάλογα την περιοχή.

Δ12. Δεν αντιμετώπισε κάποιο περιστατικό από τα αναφερόμενα. Είχε όμως παρολίγον συμπλοκή (κατέβηκαν από τα οχήματα και παραλίγο να έρθουν στα χέρια, μετά από λεκτικό διαπληκτισμό) με οδηγό οχήματος που προπορευόταν σε ανηφόρα την ώρα που έκανε διαδρομή διανομής, και ο οποίος οδηγούσε με τρόπο, που ο διανομέας θεώρησε ότι μπορεί να του προκαλέσει ατύχημα.

Δ13. Άγχος μη χάσω τη δουλειά για τηλέφωνα από πελάτες για μη χρήση μάσκας

Δ14. -

Δ15. Κλοπές εμπορεύματος (του έχει συμβεί) – Σε κάποια μαγαζιά (pizza hut) μεταφορά εισπράξεων ημέρας σε ATM στο τέλος της βάρδιας, δεν έχει φοβηθεί, έχει ακούσει μόνο για ληστεία

Δ16. Δεν μου έχει συμβεί κλοπή αλλά συμβαίνει συχνά να σου κλέβουν φαγητό ή κράνος και γίνονται και ληστείες για χρήματα. Σε γυναίκες συμβαίνει να φοβούνται στις παραδόσεις.

Δ17. Οδηγός πετάχτηκε από κάθετο δρόμο σε κεντρικό δρόμο την ώρα που περνούσε ο διανομέας, απέφυγε τη σύγκρουση, αλλά τον προκάλεσε λεκτικά, με συνέπεια να έρθουν στα χέρια (έπαιξαν ξύλο) και τους χώρισαν περαστικοί. Δεν ειδοποιήθηκε η αστυνομία, και επιδίωξε ο ίδιος να μην το συζητήσει με τον εργοδότη, παρότι επέστρεψε στο κατάστημα με εκδορές και μώλωπες.

Ερώτημα 11α: Γνωρίζετε τι μεταφέρετε; Πώς σας επηρεάζει αυτό; (εύθραυστα, επικίνδυνα, ακριβά)

Δ1. Δεν ξέρω. Αν μεταφέρω τρομοδέμα και δεν αναλάβει την ευθύνη κανένας, μπορεί να μπλέξω.

Δ2. -

Δ3. Ακριβά, επικίνδυνα από υγειονομικής άποψης.

Δ4. -

Δ5. -

Δ6. -

Δ7. -

Δ8. -

Δ9. -

Δ10. -

Δ11. Ναι, χοντρικά.

Δ12. -

Δ13. -

Δ14. Κουβαλούσαμε αίμα και βιολογικό υλικό χωρίς να το ξέρουμε παλιότερα. Στις αυθημερόν παραδόσεις δεν γίνεται έλεγχος περιεχομένου.

Δ15. -

Δ16. -

Δ17. -

Ερώτημα 12: Ποιοι είναι οι λόγοι που σας αναγκάζουν να πάρετε ρίσκα κατά την οδήγηση;

Δ1. Κανένα “κι ας με διώξουν”. Τα πιο συχνά που παρατηρώ είναι κράνος και STOP.

Δ2. Να μην κάτσει το αφρόγαλα. Πίεση χρόνου να φτάσουν γρήγορα και ζεστά/δροσερά τα προϊόντα.

Δ3. Πίεση να βγουν πολλά δρομολόγια.

Δ4. Πίεση από μαγαζί και πελάτες να πάει και να γυρίσει γρήγορα.

Δ5. -

Δ6. Για να πάει ζεστό το φαγητό ή δροσερός/ζεστός ο καφές. Τα tips σε κάνουν να τρέχεις. Στο efood δεν έχεις τόση πίεση γιατί δε βλέπεις τις παραγγελίες αραδιασμένες. Στη wolt υπάρχει αξιολόγηση - βαθμολογία που προκαλεί εργασιακή ανασφάλεια. Στην pizza hut έχει απαίτηση για συγκεκριμένους χρόνους

Δ7. Όταν έχω κάνει κάποιο λάθος, προσπαθώντας να το διορθώσω.

Δ8. Χρόνος. Όμως τα ρίσκα γίνονται οδηγική κουλτούρα ακόμα και εκτός δουλειάς. Κάποιος που δεν ξέρει τους δρόμους θα τρέξει παραπάνω. Γενικά οδήγηση με νεύρα και πίεση είναι δύσκολη.

Δ9. Πίεση χρόνου από το κατάστημα/ tips / να πάω γρήγορα την παραγγελία

Δ10. Νιώθω την πίεση από τις επόμενες παραγγελίες (όταν υπάρχουν πολλά άτομα δεν νιώθω τόση πίεση) Έως και 50% του τελικού μισθού είναι τα tips οπότε πιέζομαι να κάνω παραδόσεις

Δ11. Πάω πιο γρήγορα χωρίς να ξέρω γιατί. Βαριέμαι. Κινούμαι πολύ στην Εθνική.

Δ12. Στο ορθοδοντικό εργαστήριο, οι ρυθμοί παραδόσεων ήταν καλοί και δεν χρειαζόταν να πάρει ρίσκο.

Στο σουβλατζίδικο, ανέβαινε σε πεζοδρόμια και πήγαινε κόντρα σε μονόδρομους για πιο γρήγορες παραδόσεις.

Δ13. Χρονική πίεση για παραδόσεις, δεν με ενδιαφέρει να μαζέψω tips

Δ14. Πίεση χρόνου - πολλές παραδόσεις.

Δ15. Για να βγει η δουλειά, πίεση για να βγουν σωστά οι παραγγελίες, κυρίως όταν είναι ο μοναδικός διανομέας στο μαγαζί εκείνη την ώρα (δε φοβάται πίεση από εργοδότη)

Δ16. Χρονική πίεση για παραδόσεις, ειδικά στους courier τα τελευταία χρόνια. Έχουν να κάνουν 80-120 παραδόσεις/μέρα. Αν δεν προλάβεις υπάρχει γκρίνια και δεν σου γράφουν υπερωρίες

Δ17. Κίνηση αντίθετα στο ρεύμα, άνοδος σε πεζοδρόμια, και μεγαλύτερες ταχύτητες από το επιτρεπτό, λόγω μεγάλης πίεσης χρόνου.

Όχημα / Εξοπλισμός

Ερώτημα 13: Το όχημα είναι δικό σας ή της επιχείρησης;

- Δ1. Δικό μου (στην αγορά το εταιρικό όχημα συνεπάγεται χαμηλότερο μισθό).
- Δ2. Εταιρικό.
- Δ3. Εταιρικό αλλά περίπου “χρεωμένο” σε μένα.
- Δ4. Δικό μου.
- Δ5. Δικό μου.
- Δ6. Δικό μου.
- Δ7. Εταιρικό αλλά επειδή δε φτάνουν για όλους τους διανομείς, κάποιες φορές παίρνω το δικό μου
- Δ8. Στην αρχή δικό μου, μετά της επιχείρησης.
- Δ9. Δικό μου
- Δ10. Στην τωρινή δουλειά είναι της επιχείρησης, η μηχανή που έχω εγώ τώρα είναι μεγάλη οπότε μπορώ να πάω μόνο σε επιχειρήσεις που παρέχουν μηχανή
- Δ11. Δικό μου.
- Δ12. Δικό του μηχανάκι.
- Δ13. Scooter της επιχείρησης
- Δ14. Άλλοτε της επιχείρησης, άλλοτε δικό μου.
- Δ15. Το όχημα είναι τώρα της επιχείρησης. Πριν το 2019, πάντοτε δικό του
- Δ16. Δικό μου. Οι courier έχουν συνήθως της επιχείρησης
- Δ17. Το όχημα και στις τρεις περιπτώσεις ήταν της επιχείρησης.

Ερώτημα 14: Είστε ευχαριστημένος από την κατάσταση του οχήματος; Τι θα θέλατε να αλλάξετε; Τι άλλο όχημα θα προτιμούσατε;

Δ1. Εταιρικό scooter (πιο στιβαρό) με φαρδείς τροχούς, μονή σέλα με βιδωμένο σταθερό κουτί (σχάρα και ιμάντες είναι έξτρα έξοδα). 125-200 cc. Ανεμοφράχτης, προστατευτικά για τις μανέτες. Η κουβέρτα δε βολεύει εκτός από τα μεγάλα δρομολόγια. Να περνάει ΚΤΕΟ μαζί με το κουτί.

Δ2. Το μηχανάκι είναι ερείπιο χωρίς καλά φρένα και λάστιχα. Το δίνουν σε μένα γιατί μπορώ να το κουμαντάρω. Γενικά βολεύει το παπί γιατί οδηγείται με ένα χέρι χωρίς να χάνεται το ένα φρένο (όπως γίνεται στο scooter).

Δ3. Ναι

Δ4. Όχι. Δεν είχε δισκόφρενα και αργούσε να φρενάρει. Θα ήθελα εξοπλισμό, δισκόφρενα, μπρος-πίσω φώτα, scooter που είναι στιβαρό και στήριγμα για GPS.

Δ5. Ναι. Κάνω καλή συντήρηση γιατί έχω έσοδα κι από άλλη δουλειά. Άλλοι δε μπορούν να το κάνουν αυτό.

Δ6. Ναι γιατί το συντηρώ εγώ. Scooter πιο ασφαλές λόγω τροχών και φρένων. Ανεμοφράκτης περιορίζει ορατότητα στη βροχή και είναι απρόβλεπτος σε περίπτωση πτώσης.

Δ7. Ναι, γιατί τα κάνουμε εμείς. Έχω ακούσει ότι το scooter είναι πιο άνετο.

Δ8. Θα ήθελα scooter που έχει καλύτερα φρένα και είναι καλύτερο στην κακοκαιρία.

Δ9. Ναι τα κάνω εγώ. Ιδανικά αυτόματο scooter.

Δ10. Από goody's και dominos είμαι ευχαριστημένος. Στην καφετέρια χάλια μηχανάκι και σε χάλια κατάσταση. Στη dominos έχω δουλέψει με διαφορετικά τώρα έχω πάντα το ίδιο.

Δ11. -

Δ12. Είχε παλαιά λάστιχα, και γενικά δεν ήταν σε καλύτερη δυνατή κατάσταση. Θα προτιμούσε διανομή με αυτοκίνητο όπως συνηθίζεται σε μικρές επαρχιακές πόλεις που δεν έχουν κίνηση.

Δ13. Όχι. Έχει μικρές ρόδες δεν γίνεται καλή συντήρηση σε λάδια φρένα και γενικά έχει πάντα τα πιο φτηνά ανταλλακτικά.

Δ14. -

Δ15. Είναι ευχαριστημένος γιατί πιέζει συνέχεια για την καλή συντήρηση. Και παλαιότερα στο δικό του έκανε πάντα καλή συντήρηση στα κρίσιμα θέματα (φρένα, αναρτήσεις κλπ). Θα ήθελε ως βελτίωση μια κάποια προστασία από τη βροχή (σκέπαστρο, ανεμοφράκτη)

Δ16. Τώρα όχι θέλει συντήρηση. Θα έπαιρνα αυτόματο αν μπορούσα. Στα παπιά μπορώ να φτιάξω εγώ ότι χαλάσει άρα μου κοστίζει λιγότερο. Τα καινούρια scooter τα εμπιστεύομαι περισσότερο

Δ17. Τα μηχανάκια της επιχείρησης ήταν παλαιά (15ετίας) με πολλές ώρες χρήσης, και είχαν συνέχεια προβλήματα (π.χ. έχαναν λάδια), και τα πήγαινε συνέχεια η επιχ. σε ένα συγκεκριμένο συνεργείο για τις απολύτως απαραίτητες επισκευές-συντηρήσεις.

Η διανομή με φορτηγάκι (πχ. εργασία στα ΕΛΤΑ) είναι σαφώς προτιμότερη, καθώς δεν εκτίθεται στις καιρικές συνθήκες.

Ερώτημα 15: Τα έξοδα συντήρησης και κίνησης της μηχανής καλύπτονται από εσάς; Πως επηρεάζει αυτό την συμπεριφορά σας στον δρόμο;

- Δ1. Από την εταιρεία. Αν σπάσουν τα πλαστικά δεν ξέρω αν θα μου τα καλύψουν.
- Δ2. 2 χρόνια βενζίνη από την εταιρεία και 1 δική του οπότε όπου ήταν κοντά πήγαινε πλέον με τα πόδια για οικονομία.
- Δ3. Service, καύσιμα της επιχείρησης.
- Δ4. 10€ το μήνα από το μαγαζί
- Δ5. Δικά μου.
- Δ6. Από εμένα. Επηρεάζει το πως οδηγείς. Το προσέχεις περισσότερο, ειδικά οι νεαροί.
- Δ7. Από μένα. Προτείνω να μας αποζημιώνουν χωριστά για συντήρηση και για βενζίνες γιατί πολλοί τα συγχέουν.
- Δ8. Όταν ήταν δικό μου τα πλήρωνα όλα εγώ. Τώρα όταν του πούμε εμείς πάει για service.
- Δ9. Τα έξοδα κίνησης του μαγαζιού και συντήρηση με το 15% που λέει ο νόμος
- Δ10. Είναι της επιχείρησης
- Δ11. Βενζίνη στα courier βάζουν οι περισσότεροι εργοδότες. Συντήρηση όχι.
- Δ12. Κάλυπτε προσωπικά τα έξοδα συντήρησης και κίνησης. Οδηγούσε το μηχανάκι στο όριο των δυνατοτήτων/κατάστασης συντήρησης του.
- Δ13. Είναι της επιχείρησης αλλά φοβάμαι λόγω της κακής συντήρησης. Δεν αλλάζω κάτι στην οδήγηση σε σχέση με την κατανάλωση
- Δ14. -
- Δ15. Με το όχημα της εταιρίας όλα τα έξοδα στην εταιρία (συντήρηση, βενζίνες). Με το δικό του πάντοτε όλα τα έξοδα του διανομέα.
- Δ16. Όταν πληρώνεις τη βενζίνη το σκέφτεσαι λίγο παραπάνω και κόβεις δρόμο
- Δ17. Τα έξοδα συντήρησης καλύπτονταν από την επιχείρηση αφού ήταν δικά της τα οχήματα. Εάν ήταν δικό του, θα πρόσεχε περισσότερο στα πεζοδρόμια, ενώ τώρα δεν τον ένοιαζε αν το καταπονήσει περεταίρω.

Ερώτημα 16: Πώς μεταφέρετε τα προϊόντα; (κουτί/ τσαντάκι/ σακούλες ...) και τι δυσκολίες έχει το καθένα;

- Δ1. Εγώ μόνο με το κουτί κλειστό. Άλλοι και με τσάντες ή το κουτί μισάνοιχτο (ξεχειλισμένο) πιασμένο με ταινίες ή ιμάντες. Γενικά οι καφέδες χύνονται στο κουτί οπότε βολεύει το τσαντάκι που είναι και πιο φτηνό.
- Δ2. Thermobox (μαύρο τσαντάκι) και ταυτόχρονα καφέδες στο χέρι (το αριστερό). Το κουτί κουνάει, δεν το εμπιστεύομαι και δε μπορώ να τρέξω με αυτό.
- Δ3. Σακούλες. Τα δένουμε στη σέλα και το τιμόνι με χταπόδι ή τα βάζουμε στη μπακαζιέρα.
- Δ4. Κουτί που έσκισε τη σελα γιατί δεν είχε βάση.
- Δ5. Πολύ μεγάλο κουτί με πιστοποιημένους ιμάντες και καλή στήριξη.
- Δ6. Κουτί. Σπάνια σακούλα στα πόδια. Όταν κρατάς στο χέρι, αν χρειαστεί να φρενάρεις, θα πέσεις. Οι καφέδες σε κουτί χύνονται.
- Δ7. Τσαντάκι που το κρεμάω στον καθρέφτη. Οι ζεστοί καφέδες χύνονται εκεί μέσα. Προτείνω να βάζουν καλύτερη μόνωση στα τσαντάκια.
- Δ8. Τσαντάκι στον αγκώνα για να οδηγώ με τα δύο χέρια. Έχουμε διάφορα μεγέθη αλλά το μεγάλο είναι δύσκολο.
- Δ9. Τσάντες στα πόδια και τσάντα ταχυδρόμου. Δεν έχω κουτί και δεν το προτιμώ λόγω αστάθειας
- Δ10. Τα μεγάλα κουτιά δημιουργούν πρόβλημα ισορροπίας
- Δ11. Τώρα με τσάντα ανάμεσα στα πόδια. Όταν courier και delivery κουτί. Όταν έχεις κουτί δεν το έχεις έγνοια. Επειδή οδηγούσα σε ανοιχτή περιοχή δεν είχα πρόβλημα στις σφήνες. Το μόνο πρόβλημα είναι ότι αν δε το δέσεις καλά μπορεί να φύγει.
- Δ12. Στο ορθοδοντικό εργ. με σακίδιο πλάτης. Στο σουβλατζίδικο με κουτί (τοποθετούσε 3-4 παραγγελίες). Δυσκολία στην αρχή να συνηθίσει την ισορροπία, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που επικρατούσε έντονος αέρας.
- Δ13. Κουτί πίσω, καφέδες στα πόδια ή για γρήγορες παραγγελίες, έχει τύχει να βάλω στο τιμόνι καφέδες, μπουκάλια με νερό σε σακούλες στα χέρια. Ένας λόγος που κάποιοι παραγγέλνουν είναι για να αποφύγουν το κουβάλημα
- Δ14. Κουτί υπέρβαρο, προεξέχει, όχι καλό δέσιμο, πατέντες για να βιδώνεται πάνω στο σκελετό.
- Δ15. Κουτί με ειδικό σάκο που χωράει 6 καφέδες. Τσάντες με τρόφιμα και αυτές στο κουτί. Ποτέ δεν κουβαλάει κάτι στο χέρι «Αν έχω τον καφέ στο χέρι σε κατάσταση κινδύνου ασυναίσθητα θα προσέξω αυτόν και θα επιδεινωθεί το χτύπημα».
- Δ16. Με το μαλακό κουτί της wolt που είναι ελαφρύ και το βάζω και σαν τσάντα + τσάντα στα πόδια αν χρειαστεί αλλά στη wolt δεν χρειάζεται. Άλλοι τα κρεμάνε στο τιμόνι

Δ17. Κούριερ: Κουτί που άνοιγε από επάνω. Τοποθετούσε τα προϊόντα (επιστολές κυρίως) κατά την έναρξη της βάρδιας ανάλογα με τα δρομολόγια διανομής τους. Το βασικότερο ζήτημα ήταν ότι στο δρόμο έκανε παραλαβές δεμάτων, τα οποία έδενε με λάστιχα στα χερούλια, κοντά στα πόδια, κλπ προκειμένου να τα μεταφέρει. Μπορεί να είχε να κάνει (50+) αποστολές -διανομές διανύοντας αποστάσεις 10km, με το φορτίο που προαναφέρθηκε. Ντελίβερι: Κουτί με πλαϊνό πορτάκι και ένα ράφι. Είχε έως 3 διανομές σε κάθε διαδρομή που αναχωρούσε από το μαγαζί. Σπάνια χρειαζόταν να κρεμάσει στα χερούλια σακούλες (με αναψυκτικά, κλπ). ΕΛΤΑ φορτηγάκι: Έφταναν μέχρι το σημείο που μπορεί να προσεγγίσει το φορτηγό, και μετά κουβαλούσαν με τα χέρια δέματα 20-30κιλών (π.χ. χαρτιά εκτύπωσης) μέχρι τα σημεία παράδοσης που μπορεί να ήταν στον 3ο όροφο κτηρίου.

Ερώτημα 17: Έχετε πάνω σας ή πάνω στο μηχανάκι κάποια σήμανση της επιχείρησης (πχ λογότυπο στη μπλούζα) και πώς σας επηρεάζει αυτό; (φωτεινή ένδειξη)

Δ1. Πάνω στο κουτί. Η τροχαία πιο ελαστική. Οι άλλοι οδηγοί προσέχουν περισσότερο. Φωτεινή δεν έχει αλλά ίσως θα φαινόταν περισσότερο.

Δ2. Στάμπα στη μπλούζα. Δεν τον επηρεάζει.

Δ3. Όχι.

Δ4. Όχι.

Δ5. Ναι.

Δ6. Στο κουτί και τη μπλούζα. Βοηθάει γιατί με αναγνωρίζουν ως ντελιβερά και μου ανοίγουν κτλ. Οι νέοι με τη μπλούζα προσέχουν περισσότερο. Η τροχαία δε μας σταματάει τους επαγγελματίες.

Δ7. Στην πρώτη δουλειά ναι, στη δεύτερη όχι. Δε με επηρέασε.

Δ8. Όχι.

Δ9. Δεν έχω σήμανση

Δ10. Στην πιτσαρία έχω φουλ σήμανση δεν με έχει επηρεάσει

Δ11. Ναι αλλά δεν με επηρέαζε

Δ12. Κουτί με λογότυπο του σουβλατζίδικου, δεν επηρέαζε τον τρόπο συμπεριφοράς του στο δρόμο. Στο ορθοδοντικό εργαστήριο δεν είχε κάποιο χαρακτηριστικό της επιχείρησης το σακίδιο, ούτε φαινόταν τι προϊόντα διακινούσε.

Δ13. Μόνο τσαντάκι με τα χρήματα έχει σήμα. Δεν έχω δει διαφορά

Δ14. -

Δ15. Ναι έχω σήμα και στο όχημα και φοράω μπλούζα. Έχω νιώσει ανταγωνισμό από συναδέλφους άλλων καφέ... «Για τους οδηγούς αυτοκινήτων είμαστε ανύπαρκτοι». Θεωρεί ότι η φωτεινή σήμανση βοηθάει σίγουρα στην ασφάλεια.

Δ16. Έχω της wolt και επηρεάζει γιατί φαίνεται σε ποιο μαγαζί δουλεύω. Με τη φωτεινή σήμανση φαίνεσαι καλύτερα

Δ17. Είχε λογότυπο το κουτί και του Κούριερ και του ντελίβερι, καθώς και κάποιες μπλούζες με λογ. Της εταιρείας που τους είχαν δώσει να φοράνε. Στην οδική συμπεριφορά δεν τον επηρέαζε, αλλά γενικά θεωρούσε ότι είναι πιο ασφαλές να γνωρίζουν οι άλλοι ότι είναι από μία συγκεκριμένη επιχείρηση, στο πώς θα τον αντιμετωπίσουν.

Ερώτημα 18: Έχετε δεχθεί έλεγχο από την τροχαία εν ώρα εργασίας; Πως έχετε διαχειριστεί τυχόν πρόστιμο;

Δ1. Έλεγχος μέσα στο κουτί. Πρόστιμο για παρκάρισμα (το πήρε ο γερανός). Πληρώνει ο courier.

Δ2. Ναι, χωρίς πρόστιμο.

Δ3. Όχι

Δ4. Όχι

Δ5. Όχι

Δ6. Όχι αλλά γενικά πληρώνει ο διανομέας.

Δ7.

Δ8. Ναι, χωρίς πρόστιμο

Δ9. Όχι

Δ10. Ποτέ εν ώρα εργασίας πολλές φορές εκτός εργασίας

Δ11. -

Δ12. Όχι δεν είχε τύχει.

Δ13. Με έχουν σταματήσει μόνο για εκφοβισμό αλλά δεν με έχουν γράψει

Δ14. Αστυνομία επιεικής με επαγγελματίες. Με όχημα εταιρείας πρόστιμο σε πεζόδρομο, πλήρωσε η εταιρεία. Όταν παράβαση οδήγησης, πληρώνει ο οδηγός.

Δ15. Δεν έχει δεχθεί ποτέ έλεγχο από την τροχαία εν ώρα εργασίας. Τυχόν πρόστιμο βαρύνει τον εργαζόμενο.

Δ16. Έχω φάει πολύ παλιά και το έχω πληρώσει εγώ. Πάντα ο οδηγός το πληρώνει.

Δ17. Ναι, πολλές φορές για κράνος και ταχύτητα, και είχε λάβει πρόστιμο. Είχε συχνά φραστικό επεισόδιο με τους αστυνομικούς, γιατί θεωρούσε ότι «είναι άδικο να του κόψουν

πρόστιμο, επειδή έτρεχε λίγο για να προλάβει τους ρυθμούς της δουλειάς, ή γιατί είχε ξεχάσει να φορέσει το κράνος φεύγοντας γρήγορα από την τελευταία διανομή»

Ερώτημα 19: Τι είδους εξοπλισμό σας παρέχει η επιχείρηση; (κράνος, αδιάβροχο, γιλέκο, γάντια κτλ;)

Δ1. Γιλέκο, αδιάβροχα, φτηνό κράνος χωρίς σαγόνι, καλό μπουφάν μηχανής, γάντια, παπούτσια ακατάλληλα για οδήγηση. Θέλω όμως να μου αντικαταστήσουν ό,τι φθείρεται.

Δ2. Ένα αδιάβροχο.

Δ3. Αδιάβροχο όταν το ζήτησαν.

Δ4. Τίποτα.

Δ5.

Δ6. Το efood δίνει κράνος, αδιάβροχο, γάντια, μπουφάν (χωρίς προστατευτικά)

Δ7. Τίποτα

Δ8. Τίποτα

Δ9. Κανέναν εξοπλισμό

Δ10. Κράνος jet/ αδιάβροχο / γάντια / γιλέκο / μπουφάν με προστατευτικά

Δ11. Όχι, κανένας.

Δ12. Όλα δικά του (του διανομέα).

Δ13. Αδιάβροχο πάνω κάτω και κράνος ανοιχτού τύπου αλλά τον χειμώνα παίρνω το δικό μου

Δ14. Εξοπλισμός δικός μου. Μου έδωσαν μπότες αδιάβροχες.

Δ15. Στην παρούσα εργασία, κράνος, γάντια, μπουφάν μηχανής, αδιάβροχα, αντιανεμικό. Στις προηγούμενες τίποτα.

Δ16. Ο πρώτος εξοπλισμός χρεώνεται 30 ευρώ με το μαλακό κουτί, μπουφάν χωρίς προστατευτικά και γιλέκο. Με το σκληρό κουτί πάει στα 50 νομίζω

Δ17. Τους είχε δώσει κάποιες μπλούζες με το λογότυπο της εταιρείας και σύσταση να την φοράνε όσο πιο συχνά γίνεται, και αδιάβροχο, το οποίο όμως ήταν κακής ποιότητας και προτιμούσε ένα δικό του. Όλος ο άλλος εξοπλισμός κράνος, γάντια, κλπ ήταν δικός του.

Ερώτημα 20: Αναγκάζεστε να απαντάτε σε τηλέφωνα όσο είστε εν κινήσει;

Δ1. Μεγάλη πίεση γιατί χτυπάει συνέχεια για παραλαβές.

Δ2. Όχι, μόνο αν θέλει να πάρει κάποιον πελάτη νωρίτερα.

Δ3. Ναι αλλά υπήρχε κατανόηση πως οδηγούμε.

- Δ4. -
- Δ5. -
- Δ6. Εγώ όχι αλλά το κάνουν πολλοί. Οι courier συνέχεια στο τηλέφωνο
- Δ7. -
- Δ8. Όχι
- Δ9. Όχι μόνο όταν σταματάω
- Δ10. Πάντα σταματάω για να απαντήσω
- Δ11. -
- Δ12. Όχι ιδιαίτερα. Τα παράπονα από τον εργοδότη του σουβλατζιδικου για αργοπορία, γινόντουσαν συνήθως στην επιστροφή στο κατάστημα. Εάν υπήρχε κάποιο λάθος στην παραγγελία πελάτη, ειδοποιούσε ο ίδιος το μαγαζί ενώ βρισκόταν εκτός οχήματος.
- Δ13. Πάντα σταματάω και παίρνω πίσω
- Δ14. -
- Δ15. Δεν απαντά ποτέ σε τηλέφωνα εν κινήσει. Θα σταματήσει (σε πεζοδρόμιο) για να μιλήσει. Είναι συχνό (λάθος σε παραγγελία, αλλά και προσωπικά τηλεφωνήματα)
- Δ16. Στη wolt όχι. Παλιότερα ναι ως ντελίβερυ
- Δ17. Ναι, σε περιπτώσεις που τον ειδοποιούσαν για κάποια νέα παραλαβή κουριερ. Στο ντελίβερυ, λιγότερο συχνά.

Ερώτημα 21: Γενικά εσείς καταφέρνετε να φοράτε κράνος στη δουλειά σας; Το ίδιο ισχύει και στην καθημερινότητά σας, εκτός δουλειάς;

- Δ1. Γενικά ναι αλλά όχι σε μικρές αποστάσεις. Δεν παραδίδει με κράνος γιατί δεν επιτρέπεται να μπει στις εταιρείες και δεν ακούει τα θυροτηλέφωνα.
- Δ2. Όχι. Προτείνω κράνος χωρίς σαγόνι για ευκολία. Δεν παραδίδω με κράνος γιατί είναι πιο απρόσωπο και έτσι θα έχω λιγότερα tips.
- Δ3. Πάντα.
- Δ4. Ναι, συνέχεια.
- Δ5. -
- Δ6. Πάντα
- Δ7. -
- Δ8. Πλέον φοράω

- Δ9. Όχι πάντα. Εξαρτάται από καιρικές συνθήκες και απόσταση παράδοσης
- Δ10. Στην καφετέρια πολλές φορές δεν φοράω γιατί σταματάω κάθε λίγο, Επίσης θέλω να φοράω γυαλιά ηλίου οπότε δεν βολεύει
- Δ11. Ναι, εκτός από όταν κινούμαι στη γειτονιά.
- Δ12. Φοράει κράνος πάντα και εντός και εκτός εργασίας, λόγω φόβου για ατύχημα. Ήταν παλαιό κράνος, σε όχι καλή κατάσταση. Το φορούσε για προστασία και για να μην κινδυνεύει να τον γράψουν.
- Δ13. Φοράω πάντα. Το καλοκαίρι ανοιχτού τύπου
- Δ14. Ναι. Παραδόσεις με κράνος χωρίς σαγόνι.
- Δ15. Φοράει κράνος πάντοτε και στη δουλειά και εκτός δουλειάς.
- Δ16. Ναι πάντα φοράω. Το βγάζω στις παραδόσεις.
- Δ17. Στην ιδιωτική ζωή το φοράει πάντα. Κατά την εργασία, μπορεί να ξεχνούσε να το βάλει κάποιες φορές μετά από μία διανομή και το είχε κρεμασμένο στον αγκώνα.

Ερώτημα 22: Ανεξάρτητα από αυτό, γενικά τι σας δυσκολεύει/ενοχλεί στο κράνος όσο εργάζεστε;

- Δ1. Βάλε - βγάλε. "Δεν είσαι ευέλικτος όταν έχεις πολλές παραδόσεις. Κλοπή (μου έχουν ήδη κλέψει τρία κράνη).
- Δ2. Βάλε - βγάλε. Οι περισσότερες παραγγελίες είναι κοντινές.
- Δ3. Βάλε - βγάλε γιατί φοράω γυαλιά. Θολώνουν εύκολα τα γυαλιά.
- Δ4. Δύσκολο να μιλήσεις στο τηλέφωνο και η ζέστη αφόρητη.
- Δ5. Το καλοκαίρι ζεσταίνεσαι και το χειμώνα θολώνει.
- Δ6. Το σπαστό είναι πιο βαρύ και κουραστικό. Βάλε - βγάλε. Υγρασία ειδικά όταν βρέχει (το αφήνω πάνω στη μηχανή). Οι courier δε φοράνε γιατί πολλές παραδόσεις και σταματάνε συνέχεια.
- Δ7. Βάλε - βγάλε, βάρος στον αυχένα. Βολεύει να έχει τζάμι που δε θολώνει.
- Δ8. Στη ζέστη ιδρώνεις και είναι αποπνικτικό. Βάλε - βγάλε. Παράδοση με το κράνος πάνω στο κεφάλι (στερεωμένο από πάνω). Το ανοιχτό κράνος είναι πιο εύκολο στο βάλε - βγάλε και πιο προσιτό στον πελάτη αλλά είναι και πιο επικίνδυνο.
- Δ9. Η ζέστη. Επίσης όταν το φοράω δεν το βγάζω στην παράδοση γιατί δεν μπορώ το βάλε βγάλε.
- Δ10. Το βάρος αν δουλεύεις πολλές ώρες Δεν θα φόραγα το δικό μου που είναι ακριβό λόγω φόβου κλοπής

- Δ11. Βάλε-βγάλε όταν δουλεύω σε κοντινή απόσταση. Μαλλί για όσους έχουν μακριά μαλλιά. Ζέστη.
- Δ12. Το βάλε-βγάλε όταν έφτανε σε πελάτη για να κάνει την διανομή.
- Δ13. Ζέστη το καλοκαίρι και κόβει πολλά οπτικά και ακουστικά σήματα
- Δ14. Γκρίνια να βγάζουν το κράνος στις εταιρείες. Ζέστη. Πάντα πάνω σου το κράνος. Τα φθηνά είναι βαριά και πονάει ο αυχένας.
- Δ15. Προτιμά ανοιχτά κράνη τύπου JET. Στην παράδοση το αφαιρεί γιατί οι πελάτες συχνά φοβούνται. Δεν τον δυσκολεύει πια, «έχει γίνει δεύτερη φύση». Αφήνει το κράνος στο κουτί και το κλειδώνει.
- Δ16. Το βάλε βγάλε και η ζέστη
- Δ17. Το καλοκαίρι σε ζεσταίνει (το χειμώνα είναι και ευχάριστο γιατί σε προστατεύει από καιρικές συνθήκες), αλλά πιο ενοχλητικό είναι το συνεχές βάλε-βγάλε όταν πήγαινε σε πελάτες (που ήταν και η αιτία λόγω βιασύνης να ξεχνάει να το φορέσει κάποιες φορές και να παίρνει πρόστιμο).

Οργάνωση της εργασίας

Ερώτημα 23: Πόσοι διανομείς/courier εργάζεστε στην επιχείρηση;

- Δ1. 25 για εμβέλεια Μιχαλακοπούλου 1 έως Σταυρός Αγίας Παρασκευής
- Δ2. 1 τον πρώτο καιρό. Αργότερα 2.
- Δ3. 2 για όλη την Αθήνα
- Δ4. 3
- Δ5.
- Δ6. Πάνω από 40 άτομα για το Χαλάνδρι.
- Δ7. 7
- Δ8. 6
- Δ9. -
- Δ10. Στο καφέ 3 άτομα στην πιτσαρία 10 άτομα
- Δ11. 1
- Δ12. Στο ορθοδοντικό εργαστήριο ήταν ο μοναδικός διανομέας. Κάλυπτε περιοχές από Εξάρχεια-Γαλάτσι-όλη την Αθήνα και Πειραιά.
- Δ13. Στους σουβλατζίδικο, ήταν συνολικά (3) διανομείς, κάλυπταν περιοχές Πατήσια-Κυψέλη- Γαλάτσι.

Δ14. 2 ντελίβερυ και στα ρεπό ο εργοδότης

Δ15. -

Δ16. Στην παρούσα εργασία 2 διανομείς.

Δ17. Πρέπει να είναι 100-120 στην Αθήνα

Κούριερ: 9 άτομα

Ντελίβερι: 20 άτομα

ΕΛΤΑ: πολλοί βοηθοί ασκούμενοι με πρακτική, οι οποίοι περίμεναν διαθέσιμοι, να τους καλέσει ο βασικός οδηγός να τον βοηθήσουν σε διανομές.

Ερώτημα 24: Ποια είναι τα ωράριά σας και πώς κατανέμονται μέσα στην εβδομάδα;

Δ1. 5 μέρες 9:00-14:00 και μία 9:30-14:30. Κάποιες μέρες όπως Black Friday υπερωρίες. Άλλοι φτάνουν μέχρι και 12 ώρες πάνω στο μηχανάκι. 10' διάλειμμα.

Δ2. 8:00-16:00 5ήμερο. Χωρίς διάλειμμα αλλά έτσι το γούσταρα.

Δ3. Πρωινό 8ωρο 5ήμερο

Δ4. 4ωρο απογεύματα

Δ5. -

Δ6. 8ωρα 5ήμερο. Κάποιοι κάνουν 4ωρα. Έχουμε και κάποια Σ/Κ

Δ7. 6-7ωρο αλλά έχει φτάσει μέχρι και 10ωρο κάποιες μέρες. 5-6 μέρες τη βδομάδα

Δ8. 6-9ωρο 5ήμερο

Δ9. 5μερο 8ωρο

Δ10. Έχω δουλέψει από 3φορές/εβδομάδα 10ωρο αλλά και 4-7 φορές/εβδομάδα με μέγιστο πάνω από 50 ώρες/βδομάδα σύνολο.

Δ11. Πενθήμερο. 6 ώρες στην πρώτη και 1-4 ώρες στη δεύτερη.

Δ12. Ορθοδοντικό Εργαστήριο Πρωί (10-1μμ) και απόγευμα (5-7μμ), 6 ημέρες/εβδομάδα.

Σουβλατζίδικο (6-11μμ) 6ημ/εβδ με ρεπό.

Δ13. 8.30-16.30 ή 15.00-23.00 πενήμερο. Μέσα στην καραντίνα έκανα και 8.30-23.00

Δ14. Πρωινά, 7-9ωρο

Δ15. Δευτέρα με Παρασκευή 8-4 ο ένας 9-5 ο άλλος. Αν είναι μόνος 8-5 με πληρωμένες υπερωρίες

Δ16. Κάθε Τετάρτη βγαίνει πρόγραμμα για 1 βδομάδα οπότε ή το ακολουθείς και έχεις ωράριο ή απλά ανοίγεις την εφαρμογή όποτε θες και παίρνεις ότι έρχεται

Δ17. Κούριερ: ώρες εργασίας 8 οι οποίες συνήθως γίνονταν 10-11 μέχρι να ολοκληρωθούν οι διανομές/ Ωράριο ή συνεχόμενο (7πμ-3ή4μμ) ή σπαστό 4 ώρες το πρωϊ και μετά (6-9ή 10μμ)/ 6ημερη εργασία

Ντελίβερι: ωράριο 8μμ-1πμ/ 6ήμερη-1 ρεπό

ΕΛΤΑ: 11πμ – 1μμ / 5ημέρες

Ερώτημα 25: Χρειάζεται λόγω έκτακτων αναγκών να ασχοληθείτε και με άλλες αρμοδιότητες/καθήκοντα;

Δ1. -

Δ2. Αγγαρείες

Δ3. -

Δ4. -

Δ5. -

Δ6. Σκούπισμα - καθάρισμα σε ψυγεία, τραπέζια και τουαλέτες. Φτιάξιμο κουτιών με βρώμικα χέρια. Στην pizza hut κόβουν και τις πίτσες.

Δ7. Κουβαλήματα, πλυσήματα

Δ8. Παλιότερα έφτιαχνα και καφέδες και sandwich

Δ9. Προμήθειες, καθαρισμοί ταψιά, καθαρισμοί των χώρων

Δ10. Στην πιτσαρία βγάζω πίτσες και φτιάχνω κουτιά, βγάζω σκουπίδια, καθαρίζω τζάμια, φούρνο κλπ. Στα goodys λάντζα ταμείο...

Δ11. -

Δ12. Σουβλατζίδικο: Γέμισμα ψυγείων, καθαρισμός χώρων καθημερινά.

Ορθοδοντικό Εργαστήριο: καθαρισμός χώρου, σκούπισμα- σφουγγάρισμα κάποιες μέρες, όταν δεν είχε εργασία διανομής.

Δ13. Κουβαλήματα και μικροκαθαριότητες, γέμισμα ψυγείου

Δ14. -

Δ15. Ναι, κουβάλημα πάγου, τελάρα πορτοκάλια και κάβα ψυγείου.

Δ16. Στη wolt μόνο παραδόσεις. Στο 98% των εστιατορίων σε χρησιμοποιούν σαν βοηθό γενικά

Δ17. Μόνο στο ντελίβερι, μία μέρα την εβδομάδα έκαναν «διανομές διαφημιστικών καρτών επιχ.» αντί για διανομή φαγητού.

Ερώτημα 26: Με ποιον τρόπο μοιράζονται οι παραγγελίες/παραδόσεις στους διανομείς/courier; Πώς συντονίζετε μεταξύ σας;

Δ1. Τις αναθέτει ο υπεύθυνος του καταστήματος. Στέλνει νεαρούς όπου έχει πολλή δουλειά για να πάρουν το μπόνους (πολλές παραδόσεις/παραλαβές) και τους συνδικαλιστές σε εύκολες περιοχές. Στο delivery ο πιο παλιός τις καλύτερες (πιο κοντινές).

Δ2. Ένας μόνος σε όλες. Όταν ήρθε και δεύτερος, εγώ έπαιρνα τους πελάτες μου.

Δ3. Ένας στα Βόρεια και ένας στα Νότια. Επιπλέον τηλέφωνα από πωλητές και αποθηκάρχους για έκτακτες παραδόσεις μέσα στη μέρα.

Δ4. Χωρίζονται ανά περιοχή και πάνε 2-3 παραγγελίες ανά δρομολόγιο

Δ5. -

Δ6. Κυκλικά

Δ7. Κυκλικά

Δ8. Κυκλικά

Δ9. Μεταξύ των συναδέλφων

Δ10. Στην καφετέρια όποιος έρχεται πρώτος παίρνει. Στην πίτσα επιλέγει ο ίδιος ποιες 2 θα πάρει

Δ11. Οι παλιοί έπαιρναν τις καλές παραγγελίες στο delivery.

Δ12. Στο σουβλατζίδικο, με αναμονή κοντά στο χώρο του Ταμείου (όπου γκρουπάρωνταν 3-4 διανομές μαζί για κάθε διανομέα) έπαιρνε τη διανομή ο πρώτος διαθέσιμος στην ουρά. Ο ίδιος επειδή εργαζόταν λίγο καιρό δεν ζητούσε ποτέ να πάρει συγκεκριμένες διανομές (κάποιοι άλλοι, άτυπα το έκαναν γιατί προτιμούσαν συγκεκριμένες διαδρομές-πελάτες που έδιναν καλύτερα τιπς, κλπ). Στο Ορθοδοντικό Εργαστήριο υπήρχαν προκανονισμένα ραντεβού διανομής σε οδοντιάτρους.

Δ13. Είναι 1 άτομο / βάρδια οπότε όλα τα παίρνει ένας

Δ14. -

Δ15. Οι παραγγελίες/παραδόσεις μοιράζονται καθαρά κυκλικά. Σε άλλες εταιρίες έβγαινε από αλγόριθμο.

Δ16. Συνήθως οι παλιοί παίρνουν τα tips

Δ17. Κούριερ: υπήρχε ατομικό πρόγραμμα διανομών για τον καθένα

Ντελίβερι: φώναζε ο ταμίας τον επόμενο διανομέα στη σειρά αναμονής.

Ερώτημα 26α: Πώς σχεδιάζετε το δρομολόγιό σας; (πριν ξεκινήσει τη διαδρομή, το αναδιαμορφώνει συνεχώς)

Δ1. Την ώρα που οδηγώ. Πρόβλημα απόσπασης.

Δ2. -

Δ3. Το έφτιαχνε στην αρχή αλλά ενδιάμεσα μπορεί να του το χαλούσαν οι τηλεφωνικές απαιτήσεις για έκτακτες παραδώσεις.

Δ4. -

Δ5. -

Δ6. -

Δ7. -

Δ8. -

Δ9. -

Δ10. -

Δ11. -

Δ12. -

Δ13. -

Δ14. -

Δ15. -

Δ16. -

Δ17. -

Ερώτημα 27: Υπάρχουν περιπτώσεις που προκύπτουν δυσκολίες στη συνεργασία με τους άλλους διανομείς είτε με συναδέλφους από άλλα πόστα;

Δ1. Στην αρχή της βάρδιας στριμοχνόμαστε στην αποθήκη για να φορτώσουμε όλοι. Όταν υπάρχει κάποιος μπαλαντέρ που βοηθάει τους μεταφορείς προκύπτουν τσακωμοί.

Δ2. Όχι.

Δ3. Πολύ καλή συνεργασία με τον άλλο διανομέα. Οι πωλητές και οι αποθηκάριοι πιεστικοί και αδιάλλακτοι, χαλούσαν το δρομολόγιο.

Δ4. Με την κουζίνα που αργούσε ή έκανε λάθη οπότε έπρεπε να γυρίσω πίσω ξανά για να πάω σωστή την παραγγελία. Με τους άλλους διανομείς όχι πολλά πολλά.

Δ5. -

Δ6. Τσακωμοί μεταξύ ντελιβεράδων για πελάτες με καλά tips και για μεγάλες αποστάσεις. Δυσκολίες με την κουζίνα όταν δίνουν λάθος παραγγελίες.

Δ7. Όχι

Δ8. Ναι, για την αργοπορία

Δ9. Ναι αλλά όχι κάτι σημαντικό

Δ10. Στην επιλογή των παραδόσεων ποιος θα πάρει τις καλές για τα tips

Δ11. Όταν μου άλλαζαν το δρομολόγιο.

Δ12. Στο σουβλατζίδικο, ο ίδιος δεν είχε θέματα και πολλές κουβέντες με τους άλλους γιατί ήταν σχετικά καινούργιος, με το Ταμείο που συντόνιζε συνεργαζόταν ομαλά. Κάποιοι παλαιότεροι είχαν μικρές προστριβές μεταξύ τους.

Δ13. Τριβή γιατί κάποια στιγμή είχα ζητήσει να απεργήσω και δεν ήθελε μου κάνει κάποιος τη βάρδια

Δ14. -

Δ15. Γενικά όχι μεταξύ διανομέων. Μόνο λόγω περίεργης ιδιοσυγκρασίας με άλλα πόστα.

Δ16. Ποιος θα πάρει τις καλές παραγγελίες

Δ17. Δεν είχε κανένα πρόβλημα με αυτούς που έτυχε να συνεργαστεί. Θεωρεί ότι επειδή είχαν όλοι ανάγκη για εργασία, δεν είχαν διάθεση για φασαρίες εν ώρα εργασίας.

Ερώτημα 28: Σε ότι αφορά την εργασία, τι προβλήματα συναντάτε στη συνεργασία με τον εργοδότη/ προϊστάμενο σας ή με τους πελάτες;

Δ1. Πίεση από τον υπεύθυνο του καταστήματος που προσπαθεί να δείχνει καλή εικόνα στους προϊσταμένους του. Ο υπεύθυνος “φτιάχνει” τους δικούς του μεταφορείς καθώς αναθέτει τις περιοχές. Οι πελάτες παραπονιούνται (σε κάποιες περιπτώσεις και με βρισιές, σφαλιάρες, γροθιές) για την αργοπορία.

Δ2. Πολύ καλή σχέση με υπεύθυνο και πελάτες.

Δ3. Οι πελάτες (γιατροί) ευγενικοί.

Δ4. Γκρίνια για αργοπορία, έδιναν λάθος διεύθυνση

Δ5. -

Δ6. Με τον εργοδότη για τα έξοδα κίνησης.

Δ7. Όχι με τον εργοδότη. Οι πελάτες μερικές φορές με κοιτάζουν σαν αξιοθέατο επειδή είμαι γυναίκα.

Δ8. Με προϊσταμένους για την αργοπορία. Οι πελάτες γκρινιάζουν για τον καφέ.

- Δ9. Πίεση για έξτρα δουλειές και πίεση χρόνου
- Δ10. Φαινόμαστε εμείς αργοί για να παίρνει μπόνους ο υπεύθυνος. Τώρα δεν μας επηρεάζει αλλά μπορεί αυτό αργότερα να γίνει αιτιολογία απόλυσης
- Δ11. Όχι με τους πελάτες.
- Δ12. Στο σουβλατζίδικο, το αφεντικό τους έκανε συνέχεια παράπονα για αργοπορία σε όλους (τους έβριζε και τους ειρωνευόταν συχνά) παρότι ο φόρτος ήταν αντικειμενικά πολύ μεγάλος και οι διανομείς ήταν λίγοι. Η συμπεριφορά του αφεντικού ήταν η αιτία που αρκετοί διανομείς δεν έμεναν πολύ καιρό στη συγκεκριμένη επιχείρηση. Στο Ορθοδοντικό Εργαστήριο, είχε πολύ καλή επικοινωνία με τις δύο εργοδότες.
- Δ13. -
- Δ14. -
- Δ15. Με τον εργοδότη/ προϊστάμενο σε καθημερινή βάση για τη συντήρηση του οχήματος και για πρόσθετες δουλειές (π.χ. παραλαβή εμπορευμάτων που συνεπάγεται εκτός της χειρωνακτικής εργασίας, καταγραφές υπογραφές και ευθύνη). Με τους πελάτες κάποιες φορές διότι θεωρούν ότι η παραγγελία πρέπει να πάει σε 5 λεπτά, τηλεφωνούν, πιέζουν, αδίκως παραπονούνται για λάθος παραγγελία. «Κάποιοι σε κοιτούν σαν παρακατιανό»
- Δ16. Καθυστερήσεις σε πληρωμές και έξτρα δουλειές με μισά ένσημα πάντα. Πολλές φορές παίζουν 12ωρα
- Δ17. Οι εργοδότες στο ντελίβερι του έλεγαν γιατί άργησες. Στο κούριερ είχε ο καθένας το πρόγραμμα παραδόσεων-παραλαβών και υπήρχε μικρότερη πίεση.
- Με τους πελάτες –όταν ήταν κούριερ- είχε πολύ καλές σχέσεις, τόσο που σε κάποιες επιχειρήσεις εστίασης του πρόσφεραν και καφέ για το δρόμο.

Ερώτημα 29: Ποια είναι η μεγαλύτερη πίεση που νιώθετε στην εργασία σας;

- Δ1. Κινητό.
- Δ2. Πίεση χρόνου.
- Δ3. Χρόνος, καιρός.
- Δ4. Εργασιακή ανασφάλεια λόγω χαμηλών επιδόσεων. Πίεση “άντε! πιο γρήγορα”.
- Δ5. -
- Δ6. Εσωτερική πίεση να φτάσει το φαγητό ζεστό.
- Δ7. Πολλή βροχή, χιόνι, ζέστη. Στην αρχή είχα πίεση και για την αργοπορία μου (πχ επειδή φορούσα κράνος)
- Δ8. -

- Δ9. Εντατικοποίηση της εργασίας και εργασιακή επισφάλεια
- Δ10. Χαμηλός μισθός και όχι σταθερό εισόδημα
- Δ11. Όταν ήμουν courier, ο χρόνος και οι πολλές παραδόσεις.
- Δ12. Στο σουβλατζίδικο, η πίεση χρόνου και η κακή συμπεριφορά του αφεντικού.
- Δ13. Χαμηλός μισθός και μη σταθερό ωράριο οπότε δεν μπορείς να κάνεις κάτι άλλο παράλληλα
- Δ14. -
- Δ15. «Να πάνε σωστά και γρήγορα όλες οι παραγγελίες»
- Δ16. Η αξιολόγηση στη wolt Βασίζεται σε παραδόσεις /ώρα, ευγένεια στον πελάτη και να είσαι στα σημεία που έχει πολλή δουλειά. Αν είσαι ψηλά στη λίστα παίρνεις μπόνους 100-150ευρώ/μήνα σε tickets. Αν είσαι χαμηλά έχεις παρατηρήσεις. Επίσης πρέπει να παίρνεις τηλέφωνα από το δικό σου τηλέφωνο. Τώρα στη wolt άμα τους πω δεν έχω μονάδες παίρνουν εκείνοι τουλάχιστον, σε άλλα μαγαζιά παίρνεις πάντα από το δικό σου
- Δ17. Η πίεση χρόνου και οι συνεχείς υπερωρίες (μόνιμα εργασία 8+2 ώρες) που δεν πληρώνονται. Καθώς και το γεγονός ότι δούλευε ανασφάλιστος χωρίς ένσημα.

Ερώτημα 30: Σας έχει υποδείξει κάποιος πώς να κάνετε τα καθήκοντά σας ώστε να έχετε την καλύτερη ποιότητα στις υπηρεσίες σας;

- Δ1. Όχι.
- Δ2. Ναι, σεμινάριο 2 ημερών για την υγιεινή και τη συμπεριφορά στον πελάτη.
- Δ3. 1 εβδομάδα μαζί με τον προηγούμενο για να μάθει κατατόπια και διαδικασίες
- Δ4. -
- Δ5. -
- Δ6. Όχι
- Δ7. Ναι, πήγαμε 1-2 δρομολόγια μαζί με το συνάδελφο.
- Δ8. Συμβουλές από συναδέλφους
- Δ9. Όχι
- Δ10. -
- Δ11. Στην ACS από συνάδελφο και τώρα από τον εργοδότη.
- Δ12. Όχι σε καμία από τις δύο επιχειρήσεις.
- Δ13. Όχι

- Δ14. -
- Δ15. Όχι ποτέ.
- Δ16. Στη wolt κάποιες υποδείξεις
- Δ17. Ο προϊστάμενος στην επιχείρησης τους έλεγε συνέχεια να είστε «ευγενείς και ταχείς». Καμιά φορά μπορεί να σου έκαναν υπόδειξη και οι συνάδελφοι.

Ερώτημα 31: Σας έχει υποδείξει κάποιος κανόνες για να κάνετε τα καθήκοντά σας με ασφάλεια;

- Δ1. Όχι.
- Δ2. Όχι.
- Δ3. Ναι, συμβουλές από το συνάδελφο.
- Δ4. -
- Δ5. -
- Δ6. Όχι. Στο efood λένε να μην τρέχεις και να τηρείς τον ΚΟΚ
- Δ7. Όχι
- Δ8. Όχι. Τα αφεντικά βλέπουν παρανομίες αλλά δε μιλάνε.
- Δ9. Χλιαρές υποδείξεις
- Δ10. Στην πιτσαρία υπόδειξη να μην τρέχουμε και να φοράμε το κράνος
- Δ11. Όχι. Τώρα μού λέει να προσέχω τη βροχή.
- Δ12. Όχι σε καμία από τις δύο επιχειρήσεις.
- Δ13. Σοβαρή επίπληξη αν δεν φοράς κράνος μάσκα και γάντια λόγω κορονοϊού. Επίσης υπόδειξη να τηρούμε τον ΚΟΚ
- Δ14. -
- Δ15. Προφορικά και μονολεκτικά ο προϊστάμενος «φόρα πάντα κράνος, αλλιώς θα απολυθείς».
- Δ16. Υπάρχουν οδηγίες αλλά δεν είναι παράλογες όπως να φοράμε κράνος να τηρούμε τον ΚΟΚ
- Δ17. Οδηγίες από προϊσταμένους « να φοράτε κράνος και να τηρείτε τους κανόνες οδ. Ασφάλειας» για να μην προκύπτουν θέματα με πρόστιμα, κλπ.

Ερώτημα 32: Τους τηρείτε; Αν όχι, γιατί;

- Δ1. -

- Δ2. -
- Δ3. -
- Δ4. -
- Δ5.
- Δ6. Όχι. Ανάποδα πηγαίνω και περνάω 8/10 κόκκινα εννοείται.
- Δ7. -
- Δ8. -
- Δ9. -
- Δ10. -
- Δ11. -
- Δ12. Τηρούσε ο ίδιος κανόνες ασφαλείας και πρόσεχε (σε μεγάλες λεωφόρους πρόσεχε την ταχεία κυκλοφορία οχημάτων, και σε μικρούς δρόμους αυτούς που πετάγονται από τα στενά παραβιάζοντας Στοπ)
- Δ13. Όχι πάντα γιατί τα γάντια με κουράζουν και δεν νιώθω να κάνουν κάτι
- Δ14. -
- Δ15. Ναι απαρέγκλιτα
- Δ16. Αν τηρείς τον ΚΟΚ δεν βγαίνουν οι χρόνοι
- Δ17. Όσο μπορούσε περισσότερο, στο πλαίσιο των όσων ανέφερε προηγούμενα

Εργασιακές σχέσεις

Ερώτημα 33: Με τι καθεστώς εργασίας απασχολείστε αυτή τη στιγμή και με ποιο τρόπο αμείβεστε;

- Δ1. Μόνιμος αορίστου χρόνου. Bonus.
- Δ2. Μισθός + tips
- Δ3. Μισθός το μήνα
- Δ4. Ημερομίσθιο ανά 15 μέρες και tips μοιρασμένα με την κουζίνα
- Δ5. -
- Δ6. 3μηνη σύμβαση. Πληρώνομαι και υπερωρίες
- Δ7. Ωρομίσθιο + tips
- Δ8. Ωρομίσθιο + tips

- Δ9. 5/μερο 8/ωρο
- Δ10. Ωρομίσθιο μερικής απασχόλησης οπότε μισά ένσημα. Πριμ παραγωγικότητας για τις έξτρα ώρες επομένως είναι μαύρη η υπόλοιπη εργασία
- Δ11. Στον πρώτο με σταθερό μισθό, στον δεύτερο ανάλογα με τις ώρες. Ελάχιστα tips.
- Δ12. Ανασφάλιστος και στις δύο εργασίες. Στο Ορθοδοντικό Εργαστήριο, έπαιρνε το μισθό στο χέρι κάθε 15 ημέρες. Στο σουβλατζίδικο, έπαιρνε καθημερινά στο χέρι το ημερομίσθιο.
- Δ13. Εθνική συλλογική σύμβαση / αορίστου
- Δ14. -
- Δ15. Με εθνική συλλογική σύμβαση εργασίας, αορίστου χρόνου. 10% επίδομα γάμου, + 3 τριετίες σύνολο 700 ευρώ + υπερωρίες. Όλα τα ένσημα.
- Δ16. Στη wolt με τίτλους κτήσης που είναι έως 10000/χρόνο ή κάποιοι λίγοι σαν ελεύθεροι επαγγελματίες με μπλοκάκι. Το 23% πάει στην ασφάλιση αλλά μόνο ιατροφαρμακευτική. Δεν σε καλύπτει στην πληρωμή αν μείνεις εκτός λόγω ατυχήματος . Στα cougier πλέον υπάρχουν οι λεγόμενοι «πακετάδες» που αμείβονται 0,50ευρώ / παράδοση και τους φωνάζουν όταν έχει δουλειά
- Δ17. Κούριερ και Ντελίβερι: Ανασφάλιστος και πληρωμή στο τέλος της εβδομάδας (μπορούσε αν ήθελε να επιλέξει και το κάθε 15ημ)

ΕΛΤΑ: μηνιαία αμοιβή πρακτικής.

Ερώτημα 34: Είναι σταθερή αυτή η αμοιβή; Αν όχι, από τι εξαρτάται (tips κλπ);

- Δ1. Bonus για πολλές παραδόσεις/μέρα. Κυριακές προσαύξηση. Bonus για ωραία εμφάνιση.
- Δ2. Σταθερά τα tips (γιατί έχω σταθερούς πελάτες). Για έξτρα μοίραζα φυλλάδια.
- Δ3. Πλήρωναν και τις υπερωρίες
- Δ4. Αργοπορία => χαμηλά tips. Μεγάλες παραγγελίες => περισσότερα tips
- Δ5. -
- Δ6. Tips 30%-50% του μισθού αλλά όχι στο efood που έχει έξτρα χρέωση για ντελίβερι.
- Δ7. Πλήθος παραγγελιών, πελάτες που έτυχαν, συγκυρίες όπως covid που αυξάνουν τη συμπόνια του κόσμου, όταν με έβλεπαν πρώτη φορά ως γυναίκα διανομέα και ανάλογα με την εμφάνισή μου. Γενικά είναι παγίδα τα tips γιατί σε κάνουν να συμβιβάζεσαι
- Δ8. Εξαρτάται από τους πελάτες που θα σου τύχουν, πλήθος παραγγελιών, κακός καιρός, γιορτές
- Δ9. Σταθερή αμοιβή (4-5 ευρώ/μέρα τα tips)

Δ10. -

Δ11. -

Δ12. Στο Ορθοδοντικό Εργαστήριο, δεν υπήρχαν τιπς. Στο σουβλατζίδικο, τα τιπς κυμαίνονταν από 50λεπτά έως 2€. (Σπάνια μπορεί να έπεφτε σε πελάτη που έδινε 5€) Συνολικά τα τιπς στη βάρδια μπορεί να έβγαιναν όσο το μεροκάματο.

Δ13. Η αμοιβή είναι σταθερή αλλά τα tips είναι από 0 έως 20 ευρώ

Δ14. -

Δ15. tips 10-15 ευρώ την ημέρα (τώρα στο καφέ). Σε άλλα μαγαζιά (hamburgers) μπορεί να φτάσει και στο 100% του ημερομισθίου.

Δ16. Οι αμοιβές είναι 2.5 ευρώ/ παραγγελία ή 6.5 μικτά μόνο το ΠΣΚ επίσης 0.60ευρω/χλμ και μέχρι 5 χλμ κάθε επόμενη παραγγελία αλλά δεν σου μετράει την απόσταση για να πας στο μαγαζί να την πάρεις, μόνο την απόσταση μαγαζί-παράδοση και αυτό σε ευθεία.. Όταν βρέχει η παραγγελία πάει 3.80 αντί για 2.50. Αν βάλεις tip στην εφαρμογή τότε φορολογούνται ενώ τα tips στο χέρι είναι πολύ λίγα (3-4 ευρώ/8ωρο)

Δ17. Ως προς το ημερομίσθιο είναι σταθερή. Τα τιπς στο ντελίβερι δεν είναι πολλά, καθώς από πελάτες στα ντελίβερι 50% δεν δίνει τίποτα-30% δίνει 50 λεπτά- 10-20% δίνει περίπου 1€. Κάποιες σπάνιες φορές έχει τύχει και 2-3€. Αντίστοιχα προκύπτει το ποσό που μπορεί να λάβει κάποιος από (50) παραγγελίες. Το πλήθος των παραγγελιών επίσης δεν είναι σταθερό, καθώς μπορεί να χρειαστεί να δώσεις παραγγελίες που είναι δίπλα και πας με τα πόδια, άλλες 5-10 min, και μπορεί για μία παραγγελία να χρειαστεί να λείψεις 40min γιατί είναι μακριά. Στα κούριερ και στα ΕΛΤΑ δεν έδιναν τιπς.

Ερώτημα 35: Υπάρχουν άτομα που εργάζονται χωρίς να είναι καταγεγραμμένα και αν ναι, σε τι ποσοστό συνήθως;

Δ1. Όχι. Συνήθως δηλώνονται όλοι αλλά με λιγότερα ένσημα (πχ 4 αντί για 8).

Δ2. Όχι.

Δ3. Όχι. 1 μήνα στην αρχή δοκιμαστικά χωρίς ένσημα

Δ4. -

Δ5. -

Δ6. Εντελώς αδήλωτοι ελάχιστοι στην αγορά (κυρίως στα σουβλάκια θα τους βρεις). Οι περισσότεροι δηλώνουν το 10%-50% των ωρών.

Δ7. Ναι αλλά είναι επιλογή των διανομένων που πιστεύουν ότι έτσι τους συμφέρει περισσότερο για χάρη επιδομάτων κτλ. 2/7 αδήλωτοι. Οι υπόλοιποι υποδηλωμένοι.

Δ8. 2/6 ανασφάλιστοι. Γενικά πολλές αλλαγές στο πρόγραμμα με αποτέλεσμα να “ξεμένουν” αδήλωτοι κάποιες ώρες

- Δ9. Τις πρώτες 2-3 εβδομάδες που είναι δοκιμαστικές
- Δ10. Όχι
- Δ11. Εγώ αδήλωτος.
- Δ12. Οι διανομείς ήταν στην πλειοψηφία τους μη καταγεγραμμένοι. Άλλο προσωπικό όπως ψήστες ήταν ασφαλισμένοι με 4ωρο, γιατί ήταν σταθερά στο μαγαζί και θα υπήρχε πρόβλημα σε περίπτωση ελέγχου
- Δ13. Υπήρχαν στα Γιάννενα συνάδελφοι που δεν είχαν καν κλείσει τα 18, όλοι παράνομοι
- Δ14. Ελάχιστοι αδήλωτοι, πολλοί υποδηλωμένοι σε καφέ-φαγητό. Courier 70-80% κανονικά ασφαλισμένοι.
- Δ15. Στη σημερινή εργασία είναι όλοι δηλωμένοι πλήρως. Στα περισσότερα μαγαζιά διανομής φαγητού και καφέ, υποδηλωμένοι με 10% έως 50% των ενσήμων να γράφονται. «Εξάωρο ένσημο υποδηλώνει 10ωρη εργασία».
- Δ16. Αδήλωτοι όχι αλλά πάντα είναι υποδηλωμένοι όλοι εκτός wolt και efood που είναι μεγάλες εταιρείες και έχουν κανονικές συμβάσεις
- Δ17. Οι κουρίερ και οι ντελιβερι ήταν όλοι ανασφάλιστοι. Όσοι δούλευαν στα καταστήματα μέσα ήταν ασφαλισμένοι. Στα ΕΛΤΑ προφανώς ήταν ασφαλισμένοι όλοι ως εργαζόμενοι ή πρακτικάριοι.

Ερώτηση 36: Ποια θεωρείτε ότι είναι τα δυνατά σας σημεία στη δουλειά αυτή; τι έχετε αλλάξει από όταν ξεκινήσατε;

- Δ1. Προσεκτικός οδηγός. Καλός με τον πελάτη. Δεν κλέβω την εταιρεία. Σε αντίθεση με την αρχή, τώρα δεν αγχώνομαι, δεν εκνευρίζομαι και δεν οδηγώ με νευρικότητα.
- Δ2. Εγώ το έχω να οδηγώ με το ένα χέρι και κινητό. Οδηγώ γρήγορα, βρίσκω γρήγορα τη διεύθυνση, παραδίδω γρήγορα και δίνω γρήγορα τα ρέστα. Ευγενικός και κοινωνικός. Δεν έχω αλλάξει πράγματα από την αρχή.
- Δ3. Τυπικός.
- Δ4. Είμαι αργός όμως φιλικός, αξιοπρεπής, αξιόπιστος.
- Δ5. -
- Δ6. Θέλω να κάνω σωστά τη δουλειά μου. Θυμάμαι πολύ καλά τους δρόμους. Προσέχω περισσότερο την ασφάλεια.
- Δ7. Μπορώ και διαχειρίζομαι προβλήματα που προκύπτουν. Πλέον δεν αγχώνομαι.
- Δ8. Είμαι τυπικός επαγγελματίας. Βάζω κράνος. Ζητάω ένσημα. Πλέον δεν τρέχω τόσο πολύ.
- Δ9. -

Δ10. Στο να μην χάνω χρόνο στο μαγαζί. Έχω γίνει πιο ανυπόμονος να κάνω τις παραδόσεις

Δ11. -

Δ12. Η ευγένεια του προς τους πελάτες.

Δ13. Στο να μην τρέχω. Είμαι καλός στο να παρατηρώ και να προλαβαίνω τους άλλους οδηγούς.

Δ14. -

Δ15. Η επαφή με τον κόσμο μου αρέσει πολύ. Από τότε που ξεκίνησε έχει αλλάξει η οδηγική του συμπεριφορά. Δουλεύω πλέον με ασφάλεια για μένα, με επίπτωση στην ταχύτητα της παράδοσης. Έχει αλλάξει σταδιακά και η συμπεριφορά της εργοδοσίας ζητάνε όλο και περισσότερα. Εγώ δεν το δέχομαι πλέον.

Δ16. Στην ευγένεια, στη γνώση του κέντρου, στον δρόμο. Προσέχω πολύ όταν κάνω παρανομίες

Δ17. Έκανε από αρχής σωστά τη δουλειά του, χωρίς να θεωρεί ότι υπερέχει σε κάτι έναντι των υπολοίπων.

Ερώτημα 37: Τι θα συμβουλευάτε κάποιον που ξεκινάει τώρα να εργάζεται ως διανομέας;

Δ1. Να του βάζουν ένσημα. Να πληρώνεται κανονικά. Κράνος. Σωστή οδήγηση. Να ξέρει ότι είναι αναλώσιμος.

Δ2. Να είναι συγκεντρωμένος στις παραγγελίες και στο δρόμο. Προσοχή στο ταμείο. Ευγένεια. Κατανόηση από το αφεντικό για τον κίνδυνο. Να προσέχει γιατί δεν του δίνουν πολλή σημασία (κυρίως οι συνάδελφοι, πχ του δίνουν παραγγελία στο τέλος της βάρδιας).

Δ3. Στην οδήγηση, στα εργαλεία που θέλουν αποστείρωση.

Δ4. Όχι μονοδρόμους. Κράνος, εξοπλισμό. Να εξασφαλίσει βενζίνες, συντήρηση. Όχι μαύρη εργασία.

Δ5. -

Δ6. Να βάλει σαν στόχο το ότι πρέπει να γυρίσει σπίτι του.

Δ7. Νόμιμες συνθήκες δουλειάς. Να κρατάνε στοιχεία της δουλειάς. Προσοχή στην οδήγηση.

Δ8. -

Δ9. -

Δ10. Εμπειρία στην οδήγηση πριν πιάσει δουλειά. Ανάλογα με το αν έχει μηχανάκι να επιλέξει αν θέλει καλύτερα χρήματα ή να του δίνουν μηχανή

Δ11. Αν θέλει ασφάλεια κλπ αλλά μεγάλη πίεση, τότε courier ή μεγάλη delivery. ΜΑΠ και κράνος οπωσδήποτε. Όχι εργασιακή ανασφάλεια.

Δ12. Να δώσει προσοχή στη συμπεριφορά των αφεντικών στο χώρο που πρόκειται να εργαστεί.

Δ13. Να είναι ασφαλισμένος για ένσημα οπότε καλύτερα μεγάλη εταιρεία και σταθερή δουλειά

Δ14. -

Δ15. Ποτέ χωρίς κράνος. Υποχρεωτικά όλα τα ένσημα ακόμη και εις βάρος του μισθού του. Ει δυνατόν τα μέσα εργασίας να τα προσφέρει ο εργοδότης.

Δ16. Να φοράει κράνος και μπουφάν καλοκαιρινό, να αξιολογεί σωστά τον εαυτό του. Να πάει στη wolf και την efood όχι στους άλλους

Δ17. Να λάβει όσο καλύτερο μισθό μπορεί (εάν δουλέψει ανασφάλιστος), και να επιλέξει εργοδότη που να μην είναι εκνευριστικός με τη συμπεριφορά του.

Ερώτημα 38: Έχει υπάρξει έλεγχος από κάποιο κρατικό φορέα στο χώρο σας και αν ναι, με ποια αφορμή;

Δ1. Ναι, όταν τους καλούν. Έρχονται και από τον ΟΑΕΔ. Όχι όμως από το υγειονομικό.

Δ2. 2 φορές το μήνα από την εταιρεία (κατάστημα franchise), κάποιες φορές από ΙΚΑ.

Δ3. Όχι

Δ4. Όχι

Δ5. -

Δ6. Επιθεώρηση εργασίας μετά από δική μου κλήση.

Δ7. 1 φορά ΣΕΠΕ

Δ8. Έλεγχος αιφνιδιαστικά και πρόστιμο για ωράριο

Δ9. Όχι

Δ10. Όχι δεν μου έχει τύχει

Δ11. Όχι

Δ12. Όχι δεν είχε τύχει κάποιος έλεγχος

Δ13. Στα Γιάννενα για ΙΚΑ αλλά το ήξερε ο ιδιοκτήτης και έδιωξε όσους δεν ήταν γραμμένοι

Δ14. -

Δ15. Έχει υπάρξει πρόσφατα έλεγχος από ΣΕΠΕ, κατάσταση προσωπικού κλπ. τα βρήκαν όλα εντάξει. Και από υπουργείο ανάπτυξης για μέτρα COVID-19.

Δ16. Δεν μου έχει τύχει ποτέ

Δ17. Όχι δεν είχε δει να γίνεται κάποιος έλεγχος.

Ερώτημα 39: Άλλα σχόλια

Δ1. -

Δ2. -

Δ3. -

Δ4. Ο τηλεφωνητής να λέει το σωστό χρόνο αναμονής στον πελάτη. Το ποδήλατο το προσέχουν περισσότερο.

Δ5. Προτείνω ο διανομέας με τη χρήση ειδικής κάρτας να έχει έκπτωση σε κράνος, αδιάβροχο, τέλη κυκλοφορίας, ασφάλεια κτλ

Δ6. -

Δ7. Συχνά ένα κλίμα “οικογενειακό” ενθαρρύνει μαύρη εργασία κτλ. Επίσης σημαντικά τα βαρέα και ανθυγιεινά.

Δ8. Θα ήθελα να μου δίνουν ΜΑΠ.

Δ9. -

Δ10. -

Δ11. -

Δ12. -

Δ13. -

Δ14. -

Δ15. -

Δ16. -

Δ17. -