

ДОСЛІДЖЕННЯ

# РЕАЛІЗАЦІЯ ТРУДОВИХ ПРАВ У СФЕРІ ПЛАТФОРМЕННОЇ ЕКОНОМІКИ

СЕРПЕНЬ 2025



|                                       |                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| МЕТОД                                 | ГЛИБИННІ ІНТЕРВ'Ю (ГІ)                                                                                                                                                                       |
| ПРОВЕДЕННЯ ГІ<br>І ОБРОБКА ІНФОРМАЦІЇ | 04.08-19.08.2025                                                                                                                                                                             |
| КІЛЬКІСТЬ ГІ                          | 12                                                                                                                                                                                           |
| УЧАСНИКИ ГІ                           | Працівники і працівниці сфер платформенної економіки<br>кур'єри сервісів мультикатегорійної доставки, кур'єри<br>сервісів доставки продуктів та готової їжі, працівники<br>таксі, фрілансери |

## НЕОБХІДНО ДОСЛІДИТИ

- 👉 Причини і соціальні передумови вибору праці у сфері платформенної економіки;
- 👉 Належність працівників платформенної економіки до професійних спілок і об'єднань;
- 👉 Оцінку працівниками платформенної економіки соціальної значущості та перспектив своєї професії;
- 👉 Співвідношення між офіційною та неофіційною зайнятістю серед працівників платформенної економіки;
- 👉 Проблеми з оплатою праці, з якими стикаються працівники платформенної економіки;
- 👉 Стан реалізації права на відпочинок серед працівників платформенної економіки;
- 👉 Оцінку соціального статусу працівника платформенної економіки;
- 👉 Соціально-демографічний профіль працівника платформенної економіки.

# КУР'ЄРСЬКІ СЕРВІСИ МУЛЬТИКАТЕГОРІЙНІ



# СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ

| ІМ'Я    | ВІК | ОСВІТА                                                    | СІМЕЙНИЙ СТАН              | МІСЦЕ І УМОВИ ПРОЖИВАННЯ                                      | СТАЖУ СФЕРІ ПОСЛУГ | ПОПЕРЕДНЯ РОБОТА                                                                                                                             |
|---------|-----|-----------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ВІТАЛІЙ | 42  | Вища медична, санстанція                                  | Розлучений 10 років тому   | ВПО, переїхав в м.Київ                                        | 6 років            | Попередня робота в Києві - вантажник, додаткова робота - масажист                                                                            |
| ОЛЕКСІЙ | 32  | Вища: 1.фінанси, 2.енергетика                             | Не одружений, не має дітей | Народився в Києві, зараз проживає в Чернігові                 |                    | В Glovo часткова зайнятість, зараз знаходиться в пошуках роботи                                                                              |
| АРТЕМ   | 25  | Незавершена вища освіта: інженер програмного забезпечення | Не одружений               | Народився в Полтавській області, з 2017 р. проживає в м.Києві | 6 років            | За професією не працював. Працював в Zakaz.ua збиральником і поєднував з доставкою. Потім перейшов на доставку. Припинив працювати в Glovo . |

я поєднував, коли працював e-e в Zakaz.ua збиральником. Після змін або, наприклад, в вихідні дні міг вийти трішки походити в Glovo, там заробити собі якісь 100 грн лишніх. І так само в LOKO... і на початку не було майже замовлень. Була почасова оплата, і я в цей час, коли стояв на зміні в LOKO, ходив пішки і працював ще в Glovo. Тобто так, поєднував і це було не було проблеми якоїсь. (Артем, 25 р)

З початку вторгнення переїхав до Києва, ну і треба було якось розвиватись, тому в доставку пішов. І трошки займаюсь масажем. (Віталій, 42 р)

Наразі я так, більше в пошуку, але зараз я підробляю на Glovo. Часткова зайнятість. (Олексій, 32 р)

# ПЕРЕДУМОВИ ВИБОРУ РОБОТИ

Процес працевлаштування зазвичай є простим і швидким. Проте платформи не приділяють достатньо уваги навчанню працівників. В Glovo проводять міні-тренінг і надають інструкцію з користування додатком, але респонденти, які самостійно не виділяють часу для того, щоб з усім розібратися, погано орієнтуються в системі рейтингів, бонусів тощо.

...І так вийшло, що LOKO дуже доступне і пропонує гарну оплату. Тому перейшов до LOKO... працюєш по району, оплата в принципі така ж сама [як в Glovo]...

(Віталій, 42 р.)

## МОТИВАЦІЯ І ОБСТАВИНИ, ЩО СПОНУКАЛИ

- Зміна місця проживання;
- Потреба в роботі, фінансах;
- Вільний графік роботи, можливість вільно планувати свій час, поєднувати з навчанням та іншою зайнятістю;
- Відсутність керівництва.

## ОСОБИСТІ РИСИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ РОБОТИ

- Дисциплінованість;
- Цілеспрямованість;
- Вміти розумітись по навігатору;
- Швидко доставляти.

В Glovo мені подобається, що там вільний графік, можна обрати там години самому. Там заробляють 1000-1500 в день. Менше контролю. (Олексій, 32 р)

З початку війни [2014] переїхав у Київ і треба було розвиватися. Дуже зручно коли ти плануєш свій вільний час і свою роботу і за це отримуєш гарну компенсацію своєї праці (Віталій, 42 р)

...я був уже на другому курсі, грошей не вистачало, батьки прислали на той момент 3000 в місяць... Я заробив за перші два дня 2000 грн. (Артем, 25 р)

## ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

- Знайомі, друзі;
- Сайти вакансій, відгуки.

## ПЕРЕВАГИ У ПОРІВНЯННІ З ПОПЕРЕДНІМ ДОСВІДОМ

- Висока оплата праці в поєднанні з гнучким графіком роботи.
- Молодим співробітникам також подобається, що робота має активний характер.

в порівнянні з Zakaz.ua. Та й взагалі, коли непередбачені обставини, то ти можеш просто зірватися з місця і на неділю кудись уїхати, це приємний плюс в порівнянні зі звичайною роботою, де у вас конкретний графік. Якщо в Zakaz.ua я на 2022-й рік заробляв там 800 в день, то в Glovo я міг вийти зранку до обіду, походить пішки, і в мене буде вже 1000. (Артем, 25 р)

вища оплата в порівнянні з іншими професіями. Наприклад, коли я приїхав [в Київ], я там грузчиком працював, дуже там постійна праця, але маленька оплата труда. А тут, виходить, вільний графік, і, на той момент, дуже гідна оплата. (Віталій, 42 р)

## КРОКИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

- Надати документи (паспорт, ІПН та прописку і банківську картку);
- Зареєструватися в додатку;
- В Glovo далі видають брендовану сумку і інструкцію з користування додатком, деякі респонденти проходили міні-тренінги;
- В LOKO надають все необхідне для роботи.

## ПРОЦЕС АДАПТАЦІЇ ДО РОБОТИ

- Glovo проводить тренінг для нових працівників, але він швидкий і недостатній для повноцінного включення в професію. З багатьма аспектами роботи респонденти розбираються самостійно і консультуються з колегами. Адаптація до роботи, відбувається за декілька днів.

розбирався як доставляти, куди доставляти, як працювати з платформою. Запитував у хлопців... Glovo проводив невеликий майстер клас щодо доставки. Але в швидкому режимі, мало запам'ятовується, треба розбиратися самому. Починав з пішої доставки... Зараз на електроскутері. (Віталій, 42 р)



# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ. 1

Вільний робочий графік не означає низької робочої завантаженості. Зазвичай респонденти працюють більше ніж 8 годин на день і більше ніж 5 днів на тиждень. Проте планування графіку є їх власним вибором і це їх мотивує і дозволяє планувати день/тиждень, роботу і перерви так, як і їм зручно.



...зараз убрали готівковий баланс [в Glovo], ти маєш викупити замовлення за свої кошти. І це вже потім компенсується компанією. Це дуже незручно. В Bolt, якщо клієнти розраховувались готівкою зі мною, це йшло як аванс моєї зарплати, я міг її просто відробляти. А в LOKO немає такої системи, як готівка.  
(Віталій, 42 р.)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ПОЧАТОК РОБОЧОГО ДНЯ</b></p> <p>Вільний графік роботи дозволяє створювати свої власні сценарії:</p> <p>Планування:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• У Glovo планувати треба на тиждень вперед у четвер (з 13.00). Раніше можна було двічі на тиждень - в понеділок і четвер. Перший отримує доступ до планування той, хто має найвищий рейтинг.</li><li>• У Bolt можна вийти працювати коли завгодно.</li><li>• В LOKO плануванням займається менеджер. Він визначає кількість кур'єрів на зміну, розподіляє їх зміни та вихідні.</li></ul> <p>Приготування транспорту до роботи.</p> | <p><b>РОБОЧИЙ ТИЖДЕНЬ</b></p> <p>Всі респонденти самостійно обирають/планують графік. Один респондент працює і в будні, і на вихідні зранку до вечора, другий з 9-10 ранку до 16-15 години, потім з 19 до 23.30, щоб зарядити акумулятор, третій працюю 2-3 дні на тиждень.</p> <p><i>хочеш сьогодні вийдеш працювати, хочеш завтра не вийдеш. Можна місяць проробить кожен день, а можна рік не працювати взагалі і потім вийти. (Артем, 25 р.)</i></p> <p><i>два-три рази на тиждень десь. Коли більше, коли менше. (Олексій, 32 р.)</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ВПЛИВ СЕЗОННОСТІ</b></p> <p>Цього літа багато замовлень, але бувають періоди коли їх мало. Зазвичай літо - це сезонне падіння кількості замовлень. Коли від'їжджають у відрядження і відпустки, заробіток падає на 50-70%.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>РЕЙТИНГ</b></p> <p>Високий рейтинг дозволяє планувати «жирні» години:</p> <p><i>в Glovo, в додатку, час, коли всі з 13-ї години починають планувати. І в залежності від рейтингу, у кого найвищий рейтинг, то той і перший планує. Так сказати, жирні часи обирають... Якщо у когось маленький рейтинг, то він уже може дуже мало годин получить на бронювання. (Віталій, 42 р.)</i></p> <p><b>Система формування рейтингу:</b></p> <p>В Glovo прозора: рейтинг залежить від швидкості і вчасності доставки, виходу на зміни, кількості перепризначень (чим менше, тим краще), відгуків клієнтів.</p> <p><i>вчасно доставляти: взяв замовлення і за 30 хв. доставив. (Олексій, 32 р.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• В Bolt: знижують рейтинг через скарги клієнтів.</li><li>• В LOKO не рейтинг, а система бонусів: нараховується за високі оцінки від клієнтів і швидкість доставки.</li></ul> |
| <p><b>КОМБІНУВАННЯ РОБОТИ НА РІЗНИХ ПЛАТФОРМАХ</b></p> <p>Приклад: з 7.00-8.00 на Glovo до обіду, потім на LOKO.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ. 2

## КІЛЬКІСТЬ ЗАМОВЛЕНЬ

В LOKO кількість замовлень залежить від реклами, слідує за чергою і призначає менеджер.

*якщо реклама достатня по району, наприклад, там, де ми працюємо, то і кількість замовлень, звичайно [достатня]. (Віталій, 42)*

В Glovo замовлення приходять автоматично. Кількість замовлень може залежати тільки від району.

*Ніхто не впливає, вони назначаються автоматично, це може залежить тільки від того, в якому районі ви знаходитесь. Якщо ви, умовно, на Хрещатику, то не встигаєте закрити останнє замовлення, як вам вже нове прийде. А якщо ви деє там на Софійській Борщагівці, то можете і півгодини чекати, особливо літом, тому що не сезон. (Артем, 25 р)*

## ГНУЧКІСТЬ УМОВ ПРИЙНЯТТЯ ЗАМОВЛЕНЬ

В Glovo раніше були більш гнучкі. Наприклад, якщо не вистачало готівки викупити замовлення, то повідомляли про це боту і він без втрати рейтингу міг перепризначити замовлення. Зараз такої можливості немає. Щоб не втрачати в рейтингу треба приймати 90% замовлень. Один респондент вважає, що можна без втрат відмовлятися від замовлень. В LOKO таких обмежень немає.

*не дуже вони гнучкі, ви можете відмовлятися від всіх замовлень, але на 10-й відмові вам заблокують акаунт, і ви будете день сидіть без роботи. В Glovo раніше це було, що 80% замовлень приймалося на доставку, деє від 20% замовлень можна було відмовитись. Зараз вони взагалі хотять 90% (Артем, 25 р)*

*зараз убрали готівковий баланс [в Glovo], ти маєш викупити замовлення за свої кошти. І це вже потім компенсується компанією. Це дуже незручно. Якщо немає готівки ти втрачаєш замовлення і в рейтингу (Віталій, 42 р).*

*зазвичай можна, ну, обирати самому, який заказ там взяти. Можна взяти, можна не взяти. Нічого за це не буде. (Олексій, 32 р).*



# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ. 3

## ОЧІКУВАННЯ МІЖ ЗАМОВЛЕННЯМИ

На час між замовленнями впливає сезон. За умови, що кур'єр очікує у виграшній локації, наприклад, біля якогось ресторану, час очікування замовлення в сезон становить 2 хвилини, влітку може досягати 40 хвилин.

## ТРАНСПОРТ

Доставляють пішки, на електровелосипеді, на електроскутері.

## ГЕОГРАФІЯ

В Glovo можуть бути замовлення по всьому Києву, в LOKO по району - певному радіусу від «Сільпо». Але деякі респонденти, працюючи в Glovo, свідомо зупиняються біля конкретної точки/ресторану, щоб працювати лише в радіусі цієї точки.

*коли повертаєшся на одне і те саме місце, не виходить так, що ти працюєш по всьому правому берегу Києва. В основному ти працюєш там 5 км радіус від тої точки, до якої ти завжди повертаєшся, і тобі достатньо знати свій район, і не потрібно знати весь берег правий Києва. (Артем, 25 р)*

*А в Glovo [раніше] ти можеш працювати де завгодно, тебе занесе буквально через два-три замовлення від Шулявки на Конtrakтову площу. А можеш приїхати віддати замовлення, нажати кнопку автоприйм, відключити автоприйм, повернутися, включити її заново, і будеш ловити замовлення всі в радіусі своєї точки. І зараз немає вже цієї функції в Glovo, тому що місяць назад чи два місяці назад там новий застосунок, їх викупила компанія з Німеччини. (Віталій, 42 р)*

*LOKO підв'язане до майже кожного Сільпо. У них є 5 км радіус доставки, далше нього заказів не може бути, там уже обслуговує якесь інше Сільпо. (Артем, 25 р)*

# ПЕРЕРВИ. ВІДПОЧИНОК

Респонденти відпочивають в той час, коли їм потрібно. Менш автоматизовані платформи, наприклад, такі як LOKO, компенсують свободу автоматизованих платформ лояльним ставленням до працівників: відпускають лікуватися, якщо треба. І отримують за це лояльність у відповідь: працівники можуть вийти у свій вихідний, якщо хтось із колег захворів. Незаплановані перерви в Glovo знижують рейтинг кур'єра.



*... тобто я після вирішення своїх якихось особистих проблем, міг через годину вже піти працювати і заробити гроші, які я міг получить уже в цей же день.*

**(Артем, 25 р)**

## ПЕРЕРВИ УПРОДОВЖ ДНЯ

Респонденти можуть завчасно планувати свої перерви в Glovo , узгоджувати графік в LOKO, та вільно оперувати часом в Bolt.

*...вихідні наперед собі вибираєте, наприклад, сьогодні відкривається графік на наступну неділю і думаєш, так, мені потрібно буде там понеділок, вівторок, вихідний, а остальні можу працювати... можна взагалі не вибирати ніякий день, там вибрати одну неділю, всі остальні оставити вихідними. Тобто в застосунку єсть календар, там погодинно ти собі бронюєш, слоти називається. (Артем, 25 р)*

*... тобто я після вирішення своїх якихось особистих проблем, міг через годину вже піти працювати і заробити гроші, які я міг получить уже в цей же день. ...в будь-яку секунду можу взяти паузу на 30 хвилин, на 20, або взагалі поїхати додому і не працювати. З цим проблем немає взагалі. (Артем, 25 р)*

Щодо незапланованих перерв в Glovo думки розділилися. Один респондент стверджував, що після введення нових правил можна запланувати без втратити рейтингу лише 30 хвилин перерви, інший казав, що можна в будь-який момент перервати роботу на стільки, на скільки тобі треба.

*...Раніше була кнопка [в Glovo ] автоприйому. Якщо ти включався в роботу автоприйом, то тобі автоматично приходили замовлення, якщо ти в зоні. Якщо ти виключав цю кнопку автоприйому, то ти спокійно міг йти на перерву і зустрічатись, коли тобі потрібно. Зараз цю кнопку виключили, і коли перерва закінчується, тобі автоматично починають сипати замовлення. Якщо ти їх не приймаєш, перепризначаєш, то тобі можуть за велику кількість перепризначень дати червону годину, або [заблокувати] на добу. (Віталій, 42 р.)*

*...Але якщо, наприклад, я забронював собі на понеділок, сьогодні ранок понеділка, в мене якісь важливі справи, я там не можу працювати, то просто я не вмикаю кнопчку автоприйома і можу пропустити весь день, але це буде впливати на рейтинг. (Артем, 25 р)*

# ПЕРЕРВИ. ВІДПОЧИНОК

## ВІДПУСТКА, ВІДПОЧИНОК

Платформи не закладають відпустки в робочий графік респондентів, вони ідуть відпочивати просто припиняючи на деякий час співпрацю з платформою і попереджаючи про це. Одночасно, платформи не вживають санкцій за перерви в роботі, проте кур'єри самостійно мотивовані працювати більше, щоб заробляти більше.

*На літо, коли я виїжджав до вторгнення, виїжджав на море, я закривав програму, попереджав StarTax, що я візьму час відпустки і не буду [працювати], щоб не платити податки і просто не включаєшся в програму. В Glovo, наприклад, якщо ти не працюєш там рік чи два, то в тебе заморожується акаунт на деякий час, поки ти не прийдеш. (Віталій, 42 р.)*

*В мене максимальна перерва - це чотири місяці, коли мені доводилось їздити до своїх близьких в Полтавську область. А потім повертався і знову працював Glovo. (Артем, 25 р)*

*Ніяких санкцій немає, але просто кожен кур'єр сам розуміє, що кожна хвилина, яку він не доставляє замовлення, це мінус його дохід. Чим більше і частіше ви доставляєте, тим більше ви заробите. (Артем, 25 р)*

# ЛІКАРНЯНИЙ

Glovo і Bolt надають страхування від нещасних випадків і медичне страхування.



в LOKO, всі ставляться з розумінням: захворів, то треба лікуватись. Або якщо треба тобі вийти замість когось, хто захворів, я, якщо не зайнятий дуже сильно, виходжу і допомагаю

(Віталій, 42 р.)

Коли хворіють, респонденти зазвичай не виходять на роботу і вирішують всі питання по лікуванню самостійно, за власні кошти. Грошової компенсації за лікарняний не отримують, хоча в Glovo така можливість є.

- В Glovo надають медичне страхування, в якому враховуються і лікарняні. Але працівники не завжди цим користуються, не бажаючи мати справу з бюрократичними процедурами. Крім того система напрацьованих бонусів надає доступ (відповідно із рівнем бонусів) до телемедицини.
- В LOKO треба попереджати, що захворів і надавати медичну довідку.
- В Bolt нічого не вимагають і не дають, працівники на цей час беруть перерву.

...коли ти виходиш працювати, чи в Glovo, чи в Bolt, ти обов'язково застрахований під час доставки. Ось. І ти спочатку оплачуєш своє лікування і потім надаєш чек за своє лікування.

(Віталій, 42р.)

...[Коли хворію] просто не планую працювати. А для цього відкладаю гроші, щоб був якийсь кеш на такі ситуації. Лікарняними ніколи не користувався, чесно кажучи. Я за свій кошт завжди. Ну, це просто, як це сказати, бюрократія цього всього... І є сіс-телемедицина. Зараз система рейтингу рівнів, бонусів: бронзовий, золотий і діамантовий. На своєму рівні там є телемедична допомога.

(Віталій, 42 р.)

[якщо захворів] просто можу призупинити [роботу] на тиждень і знову вийти.

(Олексій, 32 р.)

...є страховка від Glovo і від Bolt, по-моєму, також.. страховка від компанії Інсурія.. Мільйон гривень отримують батьки, якщо зіб'ють на смерть десь в дорозі під час роботи. Або якась травма.

(Артем, 25 р)

Немає ніяких лікарняних, немає відпустки. Відпустку ти сам собі формуєш. Хочеш наступну неділю не працювати, просто не бронюй, не бронюй слоти і все.

(Артем, 25 р)

# ПОРІВНЯННЯ СЕРВІСІВ

Glovo є або була основною платформою для багатьох респондентів завдяки високій кількості замовлень, зрозумілим умовам, можливістю отримувати цікавий дохід, але зі зміною власника компанії задоволеність платформою значно знизилась. В результаті один респондент переключився на іншу платформу як основну – LOKO, другий шукає альтернативну роботу/платформу, третій вважає свою зайнятість частковою, недостатньо стабільною і шукає іншу роботу.



*Glovo я обрав тому що в 2019 році тільки були Uber і Glovo. В Uber я намагався влаштуватися, але там не було сумок. Подав заявку в Glovo, в перший же день оформили мене і видали сумку, я вже міг робити. А на далі уже я попав в колектив, де чати кур'єрські в Телеграмі і зрозумів, що в Uber гірше, чим в Glovo було на той час.*

*(Артем, 25 р)*

## GLOVO

**Переваги:** вищий рівень оплати. Чітка мапа, зрозуміло куди точно доставляти.

### Недоліки:

- треба планувати години. Якщо не працюєш в заплановані години, знижують рейтинг, можуть забанити, навіть якщо просто зламався скутер;
- маленька оплата за великий вантаж;
- можна відмовитися не більше ніж від 3 замовлень.

*...І далі йде червона година, коли ти не можеш приймати замовлення. (Віталій, 42 р.)*

- перепризначення треба реалізувати за 5-10 хвилин;
- перерва максимум 30 хвилин;
- відсутній пункт ремонту скутерів;
- знизився рівень оплати.

*\*Умови погіршилися після зміни власника компанії 5 червня 2025 р.*

## LOKO

*Рівень оплати такий же як і в Glovo, але працюєш по району і надається все необхідне для роботи.*

### Переваги:

- доставки плануються завчасно (великі доставки) за 3 години;
- надається все необхідне для роботи: транспорт, захист, дощовики і територія, де можна залишити приватні речі;
- є медична допомога;
- є механік, що ремонтує скутери.

### Недоліки:

- Неякісні скутери;
- Один механік на дуже багато точок, не встигає;
- Немає базової ставки.

*...буває таке, що дуже мало замовлень попадає, і не на всіх вистачає. Наприклад, один зробить 30-40 замовлень, а інший 5-10 і все.*

## Bolt

**Переваги:** вільне планування графіку роботи без зобов'язань.

### Недоліки:

- Дешевше на 10% відсотків у порівнянні з Glovo;
- Менше замовлень;
- Якщо приймають менше 70-80% замовлень, можуть «забанити» на декілька днів.

*... у Glovo більші виплати, та не зручно по плануванню. Тобто треба планувати часи. Якщо ти не виходиш, тебе можуть за це забанити. В Bolt з цим простіше, тому що там ти нажав старт роботи, коли захотів. Наприклад, зараз я захочу, я можу стартувати, коли захочу закінчити. (Віталій, 42 р.)*

*...LOKO надає транспорт, механіка, захист, шолом, дощовик, територію, де ти можеш залишити приватні речі. В Glovo [надають] тільки страховки. А так, транспорт і все інше - все на тобі. (Віталій, 42р.)*



# РІВЕНЬ ДОХОДУ. ФОРМУВАННЯ ВАРТОСТІ ПОСЛУГ

Кур'єри не мають проблем з затримками зарплат і зазвичай отримують її щотижня, а також в Glovo половину з готівкових розрахунків щодня. Є універсальні складові доходу: кількість замовлень, кілометраж, погодні умови, сезон, але й свої додаткові нюанси на кожній платформі. Від того наскільки добре в них орієнтуються кур'єри залежить їхній дохід і відчуття фінансової стабільності в професії.



... в основному приходить стабільно з четверга по неділю зарплата.

(Артем, 25 р)



... залежить від швидкості доставки, як ти виходиш на зміни, як ти перепризначаєш, якщо менша, звичайно, кількість перепризначень, то, звичайно, і рейтинг [вище]. І дуже багато залежить від відгуків клієнтів.

(Віталій, 42 р)

## ЩО ВПЛИВАЄ НА ОПЛАТУ ПОСЛУГ І РІВЕНЬ ДОХОДУ

### БАЗОВА СТАВКА:

...ЛОКО має своє нарахування. Там базова ставка за одне замовлення.  
(Віталій, 42 р)

### КОЕФІЦІЄНТ:

На коефіцієнт вартості замовлення впливає: непогода або спека; недостатня кількість кур'єрів.

...в дощ коефіцієнт доставки вищий... коли мало кур'єрів, підвищується коефіцієнт

(Віталій, 42 р)

### СЕЗОН:

Обсяг замовлень залежить від сезону. Весна, осінь - це пікові сезони. Взимку також вистачає замовлень, а влітку замовлення падає.

### КІЛЬКІСТЬ ЗАМОВЛЕНЬ:

...ЛОКО береш кількість замовлень... за один раз ти можеш п'ять-шість замовлень вести, але треба, щоб вчасно.

(Віталій, 42 р)

### ШВИДКІСТЬ ЗАМОВЛЕНЬ:

... як швидко ви доставляєте замовлення, як швидко ви повернетесь на ту саму точку, будете ловити нове замовлення. Якщо мінімум там перекурів, обідів і відволікань, і тобто працюєте на повну.

(Артем, 25 р)

### ЕКСПРЕС ДОСТАВКА:

Оплачується вище.

### КІЛОМЕТРАЖ:

У Glovo можна накручувати відстань заказу. Тобто, якщо ви стали через дорогу, наприклад, від McDonald's, то вам накрутить, що вам потрібно об'їхати десь через розв'язку, доїхати до McDonald's лишніх 2-3 км вам нарахує,... процентів на 30 більший заробіток.

(Артем, 25 р).

### ОЧІКУВАННЯ БІЛЯ ЛОКАЦІЇ ПОТЕНЦІЙНИХ ЗАМОВЛЕНЬ:

...чим ви ближче до ресторану, з якого часто замовляють, наприклад, McDonald's, чи до KFC, чи до Пузата хата, тим більше шанс, що вам впаде заказ. Якщо стояти десь на Відрадному в приватному секторі, то чекати замовлення доведеться набагато довше. (Артем, 25 р)

### РЕЙТИНГ

Швидкість замовлень, кількість прийнятих замовлень впливають на рейтинг кур'єра і в кінцевому рахунку на його дохід.

### ЧАЙОВІ:

...Якщо ти дуже ввічливий, все предоставив клієнту. Ну, і від настрою клієнта, зазвичай... якщо я доставляю сухі, я бажаю гарного дня і смачного на японській мові. А зазвичай на французькій мові.

(Віталій, 42 р.)

### ЗНАННЯ МІСЦЕВОСТІ, ЛОКАЦІЇ:

...знання місцевості ...кур'єр, який новачок, він поки відкриє той навігатор, поки розбереться, куди їхати, ще він поведе чорт зна якою дорогою. А той, хто вже знаючий, то він через двора... знає, де можна проїхати.

(Артем, 25 р)



# РІВЕНЬ ДОХОДУ. ПРОЗОРИСТЬ СИСТЕМИ. БОНУСИ І ШТРАФИ

Респонденти задоволені рівнем свого доходу і сприймають свою роботу як таку, що дає дохід в 2-3 рази вище ніж будь-яка інша робота, яка не потребує кваліфікації, і при цьому вони почуваються вільними.



*...якщо робити 75 замовлень за три дні, дають додатково 600 грн, а якщо 100 замовлень, то 1000 грн. За перших три дні тижня і також за останніх чотири дні тижня. Тобто за тиждень можна 200 замовлень зробити, і це буде 2000 додаткових.*

**(Артем, 25 р).**

## ПРОЗОРИСТЬ СИСТЕМИ ОТРИМАННЯ ЗАМОВЛЕНЬ

- В Glovo і Bolt прозора система: якщо працівник допущений до роботи (не є тимчасово забаним), замовлення просто приходить йому в додаток.
- В LOKO непрозора: треба було «полювати» на замовлення. Але наразі призначено старшого кур'єра, який контролює чергу кур'єрів, щоб вони набирали адекватну кількість замовлень і встигали доставити вчасно.

*... А в LOKO своя система. Я її називаю закон джунглів. Хто перший спіймав, того і замовлення. Зараз керівництво назначило старшого кур'єра, котрий контролює чергу: ти взяв одне два-три замовлення і повіз. Наступний в черзі і так по черзі. Бо було таке, що хлопці понабирають замовлень і по часу не встигають. І клієнти незадоволені. (Віталій, 42 р)*

## Система бонусів

В Glovo, якщо з понеділка по чет-вер, виконують мінімальну кількість замовлень – 75, то отримують 600 грн, за 100 замовлень – 1000 грн. премії. І так само з четверга до понеділка.

## БОНУСИ І ШТРАФИ

- в LOKO можуть зняти бонус, якщо оцінка клієнта менша, ніж 5 – знімають 5-10% бонусу

*...Ну, наприклад, ти там запізнився, або в клієнта просто поганий настрій.*

**(Віталій, 42 р.)**

- Пауза в замовленнях. В Glovo при перепризначеннях знижується рейтинг, але наразі достатньо роботи, можна працювати навіть з низьким рейтингом: *...раніше ти міг зробити 2-3 перепризначення, і тобі замовлення приходило одразу. Зараз після першого перепризначення, у тебе зразу йде пауза в роботі на 5-10 хвилин.*

**(Віталій, 42 р.)**

## ПЕРЕГЛЯД ОПЛАТИ

Респонденти майже не можуть вплинути на рівень вартості доставки. Навіть організовані протести не дають результатів.

*...А, так, ну до Glovo це дуже складно, це якось добитись. Це треба якісь страйки робити. Вони рахують, що це достойна оплата, хоча в порівнянні з ранішніми доставками, це ціни підвищились, ціна доставки взагалі зменшилась. ...в LOKO постійно нагадуємо керівництву, що ціни підвищуються, треба і нашу ЗП переглядати. Нам обіцяють, що будуть переглядати з вересня. (Віталій, 42 р)*

*...там раз в півроку. ...переглядала Glovo зарплату, змінювали виплати: то погодинна оплата, то потім від кількості заказів, то від відстані. Кожен раз, коли змінювалось, кур'єри піднімали бунт, виходили на мітинги, зжигали сумки. Але через місяць всі звикали, всім починав подобатись новий розрахунок виплати, і вона залишалась завжди плюс-мінус на одному місці. (Артем, 25 р)*

## ЗАТРИМКИ З ВИПЛАТАМИ

Затримок з виплатами або невиплат зазвичай не буває

*...На початку, в 19-му році, коли тільки реєстрував картку, там було пару тижнів затримки. А так зазвичай все було чудово. ...Ракета перед закриттям багато невиплат хлопцям зробила. Хлопці дуже возмущалися. А так все стабільно, тоді, коли кажуть, тоді і виплачують. (Віталій, 42 р.)*  
*... затримки бували, але дуже-дуже рідко, це там якісь банківські, може, нюанси, проблеми такого плану. А в основному приходить стабільно з четверга по неділю зарплата. У кого було, був ФОП, кожен середу приходила виплата. І також в Glovo кожен день ти все одно получаєш з готівкидесь половину свого заробітку за день. (Артем, 25 р)*

# СТАБІЛЬНІСТЬ І РИЗКИ. ВПЛИВ ВІЙНИ

Респонденти, які давно в сфері, вважають свою роботу і свій дохід стабільними за винятком сезонного спаду влітку. Кур'єр може заробити від 1,5 тис грн вдень влітку і до 3,5-5 тис грн в сезон. За місяць – до 70 тис. грн і при цьому матимуть вихідні, хоча і робочий день більше ніж 8 годин. Основною небезпекою в своїй роботі вони вважають не стільки війну, скільки дороги. Робота на дорозі небезпечна і має як фізичні, так і емоційні ризики. Платформи страхують життя працівників.

## ВПЛИВ ВІЙНИ

СИЛЬНИЙ ВПЛИВ ВІЙНИ СПОСТЕРІГАВСЯ НА ПОЧАТКУ ВТОРГНЕННЯ, АЛЕ ПОТІМ АДАПТУВАЛИСЯ І СИТУАЦІЯ ВИРІВНЯЛАСЯ: У 22 році виживали як могли, зменшилась кількість клієнтів через масову міграцію і боялися виходити на роботу через небезпеку. Потім ситуація вирівнялась.

ВІДСУТНІСТЬ ВІДШКОДУВАНЬ ЗА ВИТРАЧЕНИЙ ЧАС І ПАЛИВО, ЯКЩО КЛІЄНТ ВІДМОВИВСЯ ВІД ЗАМОВЛЕННЯ:

*...якщо клієнт не забирає замовлення, то треба, вести його до пункту видачі обратно. Получається, що не зарахують.*

**(Олексій, 32 р)**

## НЕСТАБІЛЬНІСТЬ І РИЗИКИ

СТВОРЮЮТЬ НЕСТАБІЛЬНІСТЬ: Сезонність роботи (1,5-2,5 тис грн в день влітку, і 3,5 - 4,5 тис в день в сезон) Нововведення в Glovo (зробили більш жорсткими умови доставки і не підняли вартості послуг).

РОБОТА НА ДОРОЗІ НЕБЕЗПЕЧНА:

- Імовірні ДТП;
- Неадекватність інших водіїв на дорозі;
- Необхідність дихати токсичними речовинами;
- Поганий стан доріг;
- Доставляти на скутері небезпечно: немає велодоріжок або окремих доріжок для скутерів.

*...дороги дуже небезпечні, та й водії бувають небезпечні. Було таке, що мені погрожували пістолетом... просто проїжджай. Щось йому не сподобалось, як я їду. Ну, зазвичай скутеристів, мотоциклістів не люблять. (Віталій, 42 р)*

# ОФІЦІЙНЕ/ НЕОФІЦІЙНЕ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

Кур'єри можуть обирати форму працевлаштування, яка їм більше до вподоби: робота за контрактом, ФОП, не влаштовуватися офіційно. Ті, хто співпрацюють з платформами на постійній основі, вважають ФОП найкращою формою працевлаштування, яка не забирає у них багато податків і дозволяє бути офіційно працевлаштованим.



... А ну, в принципі, ФОП - це ідеальний на даний момент вихід, тому що там податок 1500 грн в місяць і все. І для Glovo це більш якось легально.

(Артем, 25 р).

## ОФОРМЛЕННЯ

**ОФОРМЛЕННЯ ФОП:** Один з респондентів з самого початку роботи в доставці оформився як ФОП і для бухгалтерського обліку співпрацює зі StarTax.

*...я працюю як ФОП, і я працюю зі StarTax офісом. Тобто там все чітко розраховують, хоч і податки, військовий збір і чітко сплачують всі податки, от розраховується все дуже гарно... вони все займаються всіми розрахунками. І ніколи не було мінусів взагалі. Якщо якесь питання, то телефонував і все швидко вирішували і ніяких проблем. (Віталій, 42 р)*

Інший респондент зазначив, що за новими правилами в Glovo, до кінця літа всі кур'єри мають зареєструватися як ФОП.

*... До кінця цього літа, мають всі кур'єри перейти на ФОП, хто не перейде, тому буде заблокований акаунт. (Артем, 25 р)*

**ОФІЦІЙНЕ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ БЕЗ ФОП**

**НЕОФІЦІЙНЕ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ**, яке респонденти сприймають як фріланс

**МОЖЛИВІ ЯК ПОВНА, ТАК І ЧАСТКОВА ЗАЙНЯТІСТЬ**

**ПЕРЕВАГИ ОФОРМЛЕННЯ ЯК ФОП**

- самозайнятість, сам собі господар;
- гарантована зарплата;
- стаж;
- сплата податків і можливість розраховувати на пенсію і соціальну підтримку.

**НЕДОЛІКИ ОФОРМЛЕННЯ ЯК ФОП:** власна недисциплінованість.

*...серед недоліків - це моя тільки недисциплінованість. Це все залежить від мене. От в LOKO більше, як сказати, стимулює працювати. Там треба, виходить, працювати, давай вперед. Мотивує, дисциплінує. (Віталій, 42 р).*

**ПЕРЕВАГИ ФРІЛАНС:** Заробітна плата без відрахувань.

**НЕДОЛІКИ ФРІЛАНС:** Не нараховується трудовий стаж.

# СЛУЖБА ПІДТРИМКИ

Всі платформи мають служби підтримки у вигляді чату для кур'єрів. Це або автоматизований чат як в Glovo , або чат в якому відповідає менеджер як в LOKO і Uklon. Обидві форми підтримки організовані таким чином, щоб допомога була ефективною. Нарікання з боку кур'єрів спостерігалися лише в випадках, коли ламався транспорт: в LOKO ремонтують не так швидко, як би це хотілося кур'єру, в Glovo вирішення цього питання залишають на боці кур'єра. Усі інші звернення зазвичай вирішуються швидко і ефективно.

## GLOVO

В Glovo автоматизована служба підтримки; чат-бот або ШІ надає можливі варіанти відповіді і допомагає вирішити питання. Лише у вирішення деяких питань включається менеджер.

До 2020 р в службі підтримки працювали люди і часто питання не вирішували, а навпаки конфліктували.

*...[служба підтримки] реагують вони нормально, але я читав, що вони, ну, буває довго відповідають. По 30 хвилин можуть відповідати. Якісь затримки там в них ідуть.*

(Олексій, 32 р)

*...кнопка про допомогу, і вибираєте пункт, що у вас конкретно сталося. Там є розділи, підрозділи. І ви вибрали, що у вас сталося, може допомогти бот, тобто, грубо кажучи, штучний інтелект, якщо щось просте. Але якщо якась там проблема більш масштабна, то підключається агент з підтримки, і ви описуєте проблему, і він вам допомагає. Ні, ну, дуже рідко звертаємося до підтримки, все легко і просто робиться, або допомагає бот цей.*

(Артем, 25 р)

## LOKO

А в LOKO – це чат з логістом «LOKO саппорт». Всі питання вирішуються зазвичай швидко.

*...В LOKO це було в Телеграмі окремий чат, і ви пишете там номер замовлення і яка проблема, вам допомагає вже людина. В Uklon, я також працював, там теж окрема група в Телеграмі, куди пишуть кур'єри.*

(Артем, 25 р)

## Bolt

В Bolt служба підтримки може дати відповідь аж на наступний день, і простіше питання вирішувати самостійно.



# СОЦІАЛЬНА ЗНАЧУЩІСТЬ РОБОТИ

Респонденти нейтрально або позитивно ставляться до соціального статусу своєї роботи і відмічають, що в суспільстві і з боку оточення ставлення до професії кур'єра змінюється: від сприйняття її як роботи для студентів, низькокваліфікованої роботи до популяризації професії завдяки гідному рівню оплати праці і розширенню її сприйняття як «роботи для всіх» без поділу на вік і стать, хто хоче гарно заробляти і мати вільний графік.

... Загалом я зустрічаю людей 90%, напевно, тих, хто не працював в доставці. І для них це робота - сама нижча робота в Києві. Але коли ти починаєш розповідати, що ти заробляєш за день там 2 500 чи 3 500 грн, то думка різко міняється.

(Артем, 25 р).

## ЯК СПРИЙМАЄ ОТОЧЕННЯ

Найближче оточення зазвичай спочатку зневажливо ставиться до кур'єрської роботи, але змінює свою точку зору, коли дізнається про рівень доходів.

Деякі з повагою ставляться до професії, розуміючи, що доставка працює в будь-яку неgodу.

Частина респондентів відзначає лояльне ставлення з боку оточуючих до своєї професії

*...получається, не знали доходи, які кур'єри заробляють, то якось зневага. Ну, щось там приніс, щось віз, якась трошки зневага. А деякі зазвичай, наоборот, даже з повагою, що ти в дощ, в сніг привозиш.*

(Віталій, 42 р)

*якщо людина замовила, швидко отримала, то мені і може і настрої піднятися, чи щось ще таке.*

(Олексій, 32 р)

## САМОСПРИЙНЯТТЯ

Індивідуальне: хтось сприймає свій статус нейтрально. Інші, коли хвалять за роботу в негоду, сприймають себе як супергероїв.

- Робота для людей різного віку, а не лише для студентів, як це стереотипно сприймають.
- Нескладна професія: не потребує спеціальних навичок, достатньо мати відповідний транспорт і вміти ввічливо комунікувати.
- Робота для всіх людей, хто хоче мати вільний графік і гарно заробляти.

*...можу трьох-чотирьох людей точно назвати, яким я розповів, який дохід, як працюю, і вони перейшли тоже в Glovo і не пожаліли; на цей час досі працюють.*

(Артем, 25 р)

## ЗМІНИ В ЖИТТІ

Збільшився рівень доходів. Спілкування з колегами (є хаби, чати на точках, де можна спілкуватися). Більш активний образ життя. Але є питання із самодисципліною.

- Приносить користь: час, який економлять замовники на доставці використовують на те, щоб попрацювати продуктивно.
- В певний момент через високі доходи робота кур'єром стала надзвичайно популярною і статус професії піднявся.

*...повна автономність і почуваю себе максимально комфортно.*

(Артем, 25 р)



# ПРОФСПІЛКИ І САМООРГАНІЗАЦІЯ

Респонденти вказують, що профспілки кур'єрів не існує, але платформа Glovo має кур'єрські чати в усіх містах, де вона представлена на ринку, з вільним доступом до них всіх бажаючих. За потреби кур'єри самоорганізуються, влаштовують мітинги на захист своїх інтересів. Але зараз такі акції майже не мають місця. Частина респондентів вважають, що в цьому немає потреби, тому що робота їх задовольняє, інші вважають, що кур'єри просто мають слабку самоорганізацію, але рівень оплати знизився і це треба міняти.



... Для кожного міста, де працює Glovo, є окремий чат в Телеграмі, де всі бажаючі кур'єри можуть під'єднатись, читати там якісь новини, спілкуватись. І туди може під'єднатись будь-яка людина, не обов'язково взагалі працювати в Glovo

(Артем, 25 р).

## ГРУПИ В СОЦМЕРЕЖАХ І МЕСЕНДЖЕРАХ

### ГРУПИ В ТЕЛЕГРАМ:

Glovo Ukraine, Glovo протест, групи в кожному місті.

...Самі кур'єри не дуже об'єднані.

(Віталій, 42 р)

...в порівнянні з Європою, якщо людям не подобається щось, вони виходять, страйкують разом, збираються, добиваються своїх цілей. А у кур'єрів [в Україні], якщо хтось хоче щось змінити, він питається підняти це, і його можуть просто обсміяти, сказати: "Та, що ти? Працюй, давай". І все. І ніхто над цим не задумується, що можна щось змінити, домовитись з керівництвом. Були спроби щось добитися від керівництва, виходили хлопці на залізничному вокзалі. це було задовго до вторгнення... і всіх, хто були на страйку, Glovo просто їх заблокувало. Але потім все одно хлопці об'єднувались. Я пам'ятаю це і добивались свого. Було підвищення і була повага до думки кур'єрів.

(Віталій, 42 р)

## ПРОФСПІЛКИ

ПРОФСПІЛКИ, ОФІЦІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ДЛЯ ЗАХИСТУ КУР'ЄРІВ НЕМАЄ.

Частина респондентів зазначає, що і не потребує їх, що вони і так задоволені своєю роботою.

...хто більш активний в чаті, вони більше всього, якщо там якась зміна в зарплаті, хтось недовольний чи ще щось, от вони якось об'єднуються і там пропонують якісь там мітинги чи ще щось, але загалом профспілки, як такої, немає.

(Артем, 25 р)

Імовірні переваги офіційних організацій: Захист інтересів і прав працівників.

## ОЧІКУВАНІ ЗМІНИ

- Підвищення оплати разом із зростанням інфляції;
- Захист прав співробітників (створення дієвої профспілки);
- Перехід на роботу на більш швидкому і потужному транспорті, електротранспорті, в перспективі - на безпілотну доставку;
- Знайти більш стабільну, постійну роботу.

...хотілось би перейти на якусь іншу роботу, можливо, якісь курси закінчити, нову професію здобути. Не бачу я себе через 5 чи 10 років в цій самій доставці.

(Артем, 25 р)

# ТАКСИСТИ



# СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ

| ІМ'Я      | ВІК | ОСВІТА                                                         | СІМЕЙНИЙ СТАН         | МІСЦЕ І УМОВИ ПРОЖИВАННЯ      | СТАЖУ СФЕРІ ПОСЛУГ | ПОПЕРЕДНЯ РОБОТА                                                                                                              |
|-----------|-----|----------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОЛЕКСАНДР | 49  | Вища: ступінь бакалавра, інженер-технолог легкої промисловості | Одружений, має доньку | Народився і проживає в Києві  | 8-9 років          | Приватний підприємець у сфері роздрібної торгівлі.                                                                            |
| ПАВЛО     | 37  | Вища: інженер                                                  | Одружений             | Проживає тривалий час в Києві |                    | Таксі 838, Bolt, Uklon. Менеджер з продажу по телефону                                                                        |
| ОЛЕКСАНДР | 37  | Вища: інженер-будівельник                                      | Не одружений          | Народився і проживає в Києві  | 7 років            | Менеджер з продажів.<br><br>Основна робота зараз: керівник складу. Також займається вантажними та пасажирськими перевезеннями |

Так. Останнім часом працюю в таксі як драйвер і як просто замовлення різні роблю. Підробіток такий...

(Павло, 37 р)

Я деякий час таксував. Та й зараз теж. В мене просто буває так, що заклази прихадять постійно, але я їх не постійно, ну, якби, в дію впускаю. Бо я ж на роботі буваю.

(Олександр, 37 р)

Протягом останніх приблизно 8-9 років в основному я використовую такі платформи, як Uklon, Убер і Болт.

(Олександр, 49 р)

# ПЕРЕДУМОВИ ВИБОРУ РОБОТИ

Аналогічно як із кур'єрськими послугами, процес влаштування на роботу є дуже простий та швидкий, ніяке навчання не є обов'язковим, адже всі працівники на момент влаштування вже мають водійське посвідчення.



Дуже низький поріг входу в цю професію, дуже легкий, скажімо так. Тому і велика конкуренція, низькі ціни, і заробіток, звісно ж, падає.

(Олександр, 49 р.)

## МОТИВАЦІЯ І ОБСТАВИНИ, ЩО СПОНУКАЛИ

- Потреба в роботі, фінансах;
- Вільний графік роботи, можливість вільно планувати свій час, поєднувати з навчанням і іншою зайнятістю;
- Бажання здобути досвід водіння.

## ОСОБИСТІ РИСИ НЕОБХІДНІ ДЛЯ РОБОТИ В ТАКСІ

- Добре орієнтуватися по навігатору та знати місто;
- Комунікабельність;
- Стриманість, терплячість та самоконтроль.

Звичайно, якщо ти терплячий, готовий слухати людей, навіть тих людей, які тобі неприємні, готовий багато сидіти і робити, спочатку вона (робота) може здаватися цікавою, бо ти катаєшся по місту, а потім це монотонна робота, ти їздиш по практично однаковим маршрутам, ти зустрічаєш людей нервових, які там кудись запізняються, тебе підрізають, бібікають тобі, можливо, а може навіть і не бібікають, а там кричать на тебе. Ось, і якщо в тебе більш стійкі нерви, або ти пофігіст, то тобі, можливо, буде легше працювати в цій сфері.

(Павло, 37 р)

## ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

- Знайомі, друзі;
- Попереднє місце роботи.

## ПЕРЕВАГИ У ПОРІВНЯННІ З ПОПЕРЕДНІМ ДОСВІДОМ

- Ця зайнятість потребує менше фінансових вкладень, а автомобіль при цьому є ліквідним активом, яким можна скористатися при потребі.
- Хороший заробіток та гнучкий графік.

В плані роботи в таксі в тебе один матеріальний актив - це автомобіль, який, в принципі, завжди під рукою. Якщо ти його своєчасно і добре обслуговуєш, то це ліквідний актив, котрий ти можеш в будь-який момент обернути в гроші, якщо тобі потрібно.

(Олександр, 49 р)

Я ж кажу, це корпоративне таксі. І я рішив просто, як для себе, значить, спробувати просто їм покористуватися. Мені сподобалося. І так як я ще тоді получав водійські права, мені хотілося поїздити на різних машинах. Ну, тобто просто для себе.

(Олександр, 37 р)

## КРОКИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

- Реєстрація у додатку;
- Внесення даних водія та автомобіля;
- Деякі застосунки (наприклад, Uklon) вимагають фотоконтроль стану авто.

## ПРОЦЕС АДАПТАЦІЇ ДО РОБОТИ

Ніякі тренінги чи навчання не передбачені. Швидкість адаптації залежить від досвіду водія.

Це просто виглядає, як звичайна реєстрація, в додатку внесення своїх даних, даних про своє авто. Єдине, що у різних платформ є різні вимоги щодо авто, наприклад, воно має бути, звісно, в повному технічному порядку, нормально виглядати, і зсередині, і ззовні. Тому є просто такі моменти, наприклад, як фотоконтроль, там треба зробити фотографії просто свого авто. А є платформи, наприклад, як от Uklon свого часу, зараз, здається, мені такого вже нема, а коли я влаштовувався, то треба було приїздити в офіс, там менеджер займався оглядом авто, робив фото.

(Олександр, 49р)

# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ. 1

Загалом водії зазначають, що не мають конкретного розкладу ні робочого дня, ні вихідних, зазвичай це залежить від їх самопочуття, зайнятості (у випадку якщо робота в таксі не є основною зайнятістю) та наявності замовлень. Один із респондентів зазначає, що тривалість його робочого дня 9-10 годин.

Я знаю, наприклад, що я маю за день відпрацювати приблизно в середньому 9-10 годин. Це може бути 8 годин, а може бути і 12, в залежності від ситуації. Але ж це не означає, що я постійно ці 10 годин постійно в дорозі. То є години впродовж дня, коли вони більш насичені роботою, коли ти постійно їдиш, працюєш.

(Олександр, 49 р)

## РОБОЧІ ГОДИНИ

Хоч у водіїв і нема сталого графіку роботи, проте можна спостерігати тенденцію, коли водії намагаються працювати у вечірню пору, по вихідним та святкових днях, адже тоді заробіток більший.

*Було таке, що я виїжджав вранці, приїжджав пізно ввечері. Потім брав собі просто вихідний, наприклад. Зараз останнім часом я частіше виїжджаю тільки ввечері, наприклад, коли зростає коефіцієнт і працюю якийсь певний час, і потім все.*

(Павло, 37 р)

*Ну, тобто понеділок, вівторок, середа, немає сенсу працювати там до комендантської, тому що міста порожні, порожні вже після 9-10. А якщо це четвер, п'ятниця, субота, то там ти вже намагаєшся попрацювати подовше, тому що основна робота йде ввечері.*

(Олександр, 49)

## РЕЙТИНГ

Рейтинг на платформі діє у 2 боки: пасажери ставлять оцінку водію і навпаки. Проте респонденти дали досить неоднозначні оцінки впливу рейтингу на замовлення.

*Тобто, якщо поруч біля тебе стоїть автомобіль, який краще за тебе по оцінкам, то, скоріш всього, спочатку йому прийде, а потім тобі. Все чесно. Якщо в тебе погана оцінка, ну, звичайно, вибачай. Ти сам так зробив, що в тебе погана оцінка.*

(Павло, 37 р)

*А, ладно, не поїду, там зроблю відміну, рейтинг впаде, ну то нічого.*

(Олександр, 37р)

## КОМБІНУВАННЯ РОБОТИ НА РІЗНИХ ПЛАТФОРМАХ

Також водії зазвичай комбінують платформи між собою та працюють через різні застосунки. Процес переходу між платформами є швидким та простим, а також не потребує ніяких додаткових дій чи формальностей. Також нема жодних обмежень на можливість реєстрації в декількох застосунках одночасно.

## ТРАНСПОРТ

Робота можлива як і на власному авто, так і на транспорті, що тобі не належить, також є опція оренди авто з автопарку таксі.



# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ. 2

## ГНУЧКІСТЬ ПРИЙНЯТТЯ ЗАМОВЛЕНЬ

Загалом водії відмічають значну гнучкість прийому замовлень у застосунку Uklon та навіть можливість відмовлення від замовлення, яке вони прийняли. Респонденти мають 3 хвилини на відмову від замовлення, яке вони прийняли, аби це не впливало на їх рейтинг. Тоді як ситуація у службі таксі 838 є значно складнішою і водії там майже не мають гнучкості відмови від замовлень без впливу на їх рейтинг. Застосунок Bolt також має значну гнучкість відмов для водіїв, що є менш комфортним для пасажирів.

*Відмовитись від замовлення водій може з будь-якої причини. На це в нього є, здається, три хвилини. Тобто, щоб не отримати ніяких санкцій у свій бік, ніяких штрафів, ще щось. Продовж трьох хвилин ти можеш без проблем відмовитись, навіть не зв'язуючись зі службою підтримки.*

**(Олександр, 49 р)**

*838 мені взагалі не подобається. В цьому плані я вже казав, і були неприємні ситуації, коли я взяв замовлення, потім по якійсь причині, поважній, неповажній, я вже або не можу, або не хочу їхати на це замовлення, і неважливо, коли ти його плануєш відмінити. Якщо ти натиснув кнопку, або якщо воно тобі прийшло, ти маєш їхати на нього, якщо не хочеш заплатити штраф. Ось це мій досвід. В Uklon, в цьому плані, прям більш чесно.*

**(Павло, 37 р)**

*Ось, стосовно болту, наскільки мені відомо, у них там взагалі шарашкіна контора в цьому плані... Ти замовляєш... йому, я так розумію, нічого за це. Тобто немає такого, як він там має заплатити гроші за те, що він не приїхав. Вони дуже лояльні в цьому плані. Хочеш їдь, хоч не їдь.*

**(Павло, 37 р)**

## КІЛЬКІСТЬ ЗАМОВЛЕНЬ

На кількість замовлень може впливати час доби, локація, день тижня, можливість водія працювати та застосунок. Так, наприклад, в Uklon замовлень більше.

*Ну кількість замовлень за день, може там локація, де я знаходжуся. Я от саме на Солом'янці проживаю, в мене там на Севастопольській площі взагалі нема проблем із пасажиропотоком. Постійно хтось кудись через мене їде або від мене кудись. Це таке. В залежності від того, де проживаєш.*

**(Олександр 37 р)**

*Багато факторів. Моє бажання, бажання дружини, можливість, чи є в мене час, бо я ж поєдную з іншою роботою.*

**(Павло, 37)**

# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ. 3

## ОЧІКУВАННЯ МІЖ ЗАМОВЛЕННЯМИ

Аналогічно як і з кількістю замовлень, на час очікування між замовленнями впливає локація, час та власні вимоги водія щодо замовлення. Загалом очікування може тривати від кількох до 30 хвилин

*Якщо ти готовий везти те, що тобі дає платформа, а буває таке, що це, в принципі, не вигідно для водія, то якщо ти будеш чекати замовлення, яке підійде під твої стандарти, вимоги, то це може бути довго. Якщо ти готовий везти все підряд, то, в принципі, ти не будеш стояти більше 10 хвилин. Десь так воно виходить. Коли треба тобі почекати таке замовлення, яке тебе влаштує по собівартості, по твоїх витратах, і щоб ти щось там заробив, то в середньому це десь може бути від 20 хвилин до півгодини можна очікувати.*

**(Олександр, 49 р)**

# ПЕРЕРВИ ТА ВІДПОЧИНОК

Респонденти самі організовують свій відпочинок та вирішують, коли робити перерви в роботі. Це зумовлено тим, що вони самостійно обирають та приймають замовлення на платформах. Респонденти самі складають свій графік роботи та можуть в будь-який момент вносити в нього зміни якщо відчувають потребу у відпочинку.

## ПЕРЕРВИ УПРОДОВЖ ДНЯ

*Ну, це більше питання, мабуть, про мою жадібність. Бо тут завжди йде внутрішня боротьба мого внутрішнього Павла, який каже, поїдь зароби більше в вихідний день. І мого Павла, який каже, ти ж дружину втратиш, якщо не поїдеш з нею відпочивати, наприклад. (Павло, 37 р)*

*Тобто в мене немає зобов'язань перед платформою або перед компанією, на яку я на даний момент працюю. (Павло, 37 р)*

## ПРАВИЛА ПЛАТФОРМИ

Платформа не має ніякого контролю чи впливу на водіїв коли йдеться про їх відпочинок. Проте Uber не дозволяє водіям знаходитись в дорозі більше 12 годин.

*Немає ніяких офіційних обмежень в платформі. Тільки платформа Uber не дозволяє знаходитись більше 12 годин протягом доби за кермом. (Олександр 49, р)*

## ВІДПУСТКА, ВІДПОЧИНОК, ЛІКАРНЯНИЙ

Платформи не закладають відпустки чи вихідні в робочий графік респондентів, вони ідуть відпочивати просто припиняючи на деякий час співпрацю з платформою інколи попереджаючи про це оператора. Одночасно, платформи не вживають санкцій за перерви в роботі, проте водії самостійно мотивовані працювати більше, щоб заробляти більше. Лікарні чи страхування також не передбачені платформою, водії просто не приймають замовлення у випадку хвороби. Проте деякі служби таксі все ж пропонують знижки на оплату медичних послуг або грошві випадки в разі хвороби.

*Так, це ти просто хворієш там. Ну і просто відповідно не приймаєш замовлення, ніяких таких моментів немає.*

*(Олександр, 49)*

*Здається, в Uklon була знижка на послуги якоїсь клініки, я вже не пам'ятаю, медогляд, послуги - це все було зі знижкою від компанії. Потім, коли був ковід, був карантин, то, якщо ти захворів, скажімо, в термін користування платформою, тобто ти платформою користуєшся, ти виконуєш замовлення, і в цей час ти захворів ковідом, тобто є вірогідність того, що ти десь там від когось, від пасажирів заразився, то, здається, в Uber можна було там надати... якусь довідку/запит і вони компенсували суму на лікування (там могла бути сума здається мені до 10 тисяч). (Олександр, 49)*

# ПОРІВНЯННЯ СЕРВІСІВ

Загалом водії надають перевагу платформі Uklon відмічаючи кращу оплату, приємніших пасажирів, кращі шанси отримати чайові, більшу кількість замовлень, ефективнішу службу підтримки, із ключових недоліків – це надмірна клієнтоорієнтованість та відсутність захисту прав водіїв. Усі 3 водії користуються даною платформою. Популярними також є Uber та Bolt, хоча щодо останнього респонденти не виділяли багато переваг та недоліків. Найменш популярним та зручним є 838.



Є декілька факторів (вибору Uklon як основної платформи). Один і найголовніший – це тарифи. 838 вони нижчі. Кількість замовлень – в Uklon їх більше. Гарантії, які надає Uklon. Тобто в мене була колись ситуація, пасажир просто вийшов з машини і не повернувся.... Я зателефонував оператору, він мені компенсував поїздки. Без питань взагалі. Ось, що ще... Люди, тобто контингент, пасажирів, які їздять в Uklon, вони сліdkують, ну частіше сліdkують за своїм рейтингом.

## Uklon

### Переваги:

- Вищий рівень оплати;
- Більше замовлень;
- Більш точна локація, точні мапи;
- Кращий контингент пасажирів;
- Можливість відфільтрувати замовлення, які б ти хотів отримувати;
- Зручний застосунок;
- Можливість скасувати замовлення протягом 3 хвилин;
- Наявність автопарку;
- Ефективна служба підтримки, можна зв'язатися по телефону;
- Знижки на пальне та інші послуги.

### Недоліки:

- Інтереси клієнтів завжди важливіші за інтереси водіїв;
- Більші штрафи водіям за відмову від замовлення, аніж пасажирам.

*Так. Дуже гарною перевагою в Uklon є їх фільтр. Вони зробили дуже крутий фільтр. (Павло, 37 р)*

## UBER

### Переваги:

- Приємні пасажирів;
- Динамічний тариф, який враховує фактичний час в дорозі, а отже, під час поїздки може перерахувати вартість;
- Наявність автопарку.

### Недоліки:

- Не завжди коректно працює фільтр на відстань для замовлень;
- Система розподілу замовлень не працює так як офіційно заявляє платформа;
- Відсутність можливості подзвонити у службу підтримки, лише чат;
- Складніше працевлаштування;
- Хороша оплата.

## Bolt

### Переваги:

- Наявність автопарку.

### Недоліки:

- Система розподілу замовлень не працює так як офіційно заявляє платформа;
- Відсутність можливості подзвонити у службу підтримки, лише чат.

*До речі, дозвонитись ти можеш тільки в Uklon. З тих платформ, що я використовую, тільки в Uklon. Це інше, тільки треба писати. Служба підтримки, є функція в самому додатку, коли ти можеш туди написати.*

*(Олександр, 49 р)*

## 838

### Недоліки:

- Неможливість скасувати замовлення без штрафу;
- Не до кінця зрозуміла політика розподілу замовлень;
- Менш приємні пасажирів;
- Менше чайових;
- Проблеми із виведенням коштів з рахунку, обмеження;
- Мало замовлень;
- Важкодоступна служба підтримки.



*До речі, на жаль, якщо казати про кількість замовлень в ефірі (таксі 838), то... Дуже сильно поступається чомусь тому ж Uklony, чи це реклама, чи це ще щось.*

*(Олександр, 49 р)*



# РІВЕНЬ ДОХОДУ. ФОРМУВАННЯ ВАРТОСТІ ПОСЛУГ

Загалом всі служби таксі мають однаковий алгоритм розрахунку вартості поїздки, проте різні платформи можуть мати свої особливості, такі як наявність промоакцій або різна вартість тарифу. У платформах є оплата готівкою та безготівково. Респонденти ніколи не мали проблеми із оплатою чи її затримкою, проте вивід коштів із застосунку 838 має певні обмеження та є не дуже зручним.



Якщо великий попит в даному регіоні і в даний час, то коефіцієнт зростає. Тут ще важливу роль грає, що, наприклад, якщо ти ввечері працюєш, то, звісно, багато хто хоче доїхати додому і зростає час виконання одного того замовлення. Якщо замовлення, яке б я виконував, наприклад, вихідний день 10 хвилин, то в будній день, особливо ввечері, коли всі їдуть і великі затори, я буду виконувати 40 хвилин, а може менше, більше, як пощастить.

(Павло, 37)

## ЩО ВПЛИВАЄ НА ОПЛАТУ ПОСЛУГ І РІВЕНЬ ДОХОДУ

### МІНІМАЛЬНА ВАРТІСТЬ:

Базова вартість поїздки, що нараховується за перші 2 км.

### ВІДСТАНЬ:

після подолання 2 км за базовою вартістю кожен наступний кілометр оцінюється за тарифом.

### КОЕФІЦІЄНТ,

який платформа нараховує на свій розсуд залежно від дня тижня чи часу доби чи інших обставин.

### КІЛЬКІСТЬ ЗАМОВЛЕНЬ:

окрім прямого зв'язку між кількістю замовлень та доходом, деякі платформи пропонують бонуси та промоакції за певну кількість виконаних поїздок.

### ЛОКАЦІЯ:

впливає на кількість замовлень і, як наслідок, дохід.

### ЧАС У ДОРОЗІ

### ЗАСТОСУНОК:

Респонденти вказують, що найбільше замовлень та найкраща оплата в Uklon.

### СИТУАЦІЯ НА ДОРОЗІ:

Застосунок Uber має динамічний тариф та перераховує вартість залежно від обставин та ситуації на дорозі.

Єдина різниця, що платформа Uber вона враховує фактичний час в дорозі. Тобто, якщо ти застряг в якомусь заторі, чи там десь дорога перекрита, треба об'їхати, то Uber ще враховує зміни маршруту. Тобто, які зміни? Це відстань і час. Якщо ці зміни перевищують, здається, якщо я не помиляюсь, 20% від початкового розрахованого маршруту, то платформа доплачує.

(Олександр, 49 р)

Тобто є якась базова ціна мінімальної поїздки, наприклад, 100 гривень за 2 кілометри. Все, що далі, там рахується вже в залежності від ціни за кілометр, яка відповідає класу автомобіля. Це може бути 12, 15, 16 гривень за кілометр. Все так нараховується.

(Олександр, 49 р)

А так, загалом, то вартість поїздки залежить від відстані, часу. І ще, мабуть, від пікових годин. В ці години застосовується коефіцієнт. Тобто ці коефіцієнти також визначає сама платформа. Водій на це ніяк не може вплинути. Тобто якщо там десь космічна ціна вилазить, то це коефіцієнт платформи.

(Олександр, 49 р)

Ну кількість замовлень за день, може там локація, де я знаходжусь. Я от саме на Солом'янці проживаю, в мене там на Севастопольській площі взагалі нема там проблем із пасажиропотоком.

(Олександр, 37)



# РІВЕНЬ ДОХОДУ. ПРОЗОРИСТЬ СИСТЕМИ. БОНУСИ І ШТРАФИ

Усі респонденти вказують, що не задоволені рівнем доходу і хотіли б заробляти більше, хоч і відмічають, що загалом платформи платять добре, особливо Uklon. Також із позитивного відмічають, що робота дає їм відчуття автономності. Також не завжди зручна система виплат у Bolt, де кошти отримують раз на тиждень.

...Звичайно, хотілося б більше. Кому б не хотілося, це нормально.  
(Павло, 37 р)

## ПРОЗОРИСТЬ СИСТЕМИ ОТРИМАННЯ ЗАМОВЛЕНЬ

- Хоч платформи і пояснюють яким чином відбувається розподіл замовлень, водії все ж відзначають, що їм вона не повністю зрозуміла.

*Кожна має свій алгоритм розподілу, наприклад, там, ну, принаймні, декларується, що Болт і Убер, вони розподіляють замовлення найближчому водію, але ж це, в принципі, не так, тому що ти бачиш по відстані до пасажирів, що ти, в принципі, не можеш бути найближчим до нього, хоча замовлення тобі приходить... В Uklon є своя система розподілу замовлень, вона більш розголошена і залежить від більшості факторів. Тобто перше - це методи прийняття замовлення. Це коли людина вмикає функцію, є така в платформі, що ти готовий приймати все підряд. Тобто взагалі все, що там віддає платформа, ти приймаєш. Такі водії отримують замовлення пріоритетно, найперше. Але десь 80% цих замовлень, вони, як на мене, це не вигідні замовлення. На другому місці це водії, які належать до автопарків або мають брендовані авто. Вони другі в цьому ланцюгу пріоритетності. Ну і треті - це всі інші, але навіть серед них існує такий пріоритет, що якщо в тебе машина вище класом, наприклад, це замовлення класу комфорт, поруч стоять дві машини, одна класу бізнес, одна комфорт, то перша отримає замовлення машина класу бізнес.*

(Олександр, 49 р)

Що ще є, чув дуже прикольна штука в Uklon: ті, хто їздять дуже багато. Там за тиждень, якщо не помиляюсь, вони роблять таку штуку, що якщо ти за тиждень виконуєш якусь певну кількість поїздок, то всі наступні поїздки ти менше платиш комісії.

(Павло, 37 р)

## БОНУСИ

Водії отримують бонуси як у вигляді знижок на пальне чи на медичні послуги тощо, так і доплату за виконання певної кількості замовлень.

Так, у них теж там штраф, якщо ти відмінюєш замовлення. ...З тебе комісія, наскільки я пам'ятаю, комісія списується неважливо по якій причині. Ти поїхав, не поїхав. Там просто людина, пізно, не готова виходити, наприклад.

(Павло, 37 р)

Тобто не у вказаний час неприбуття або взагалі неприбуття на замовлення, відмова. Це грошовий штраф. Може бути такий, я не знаю, чи це можна назвати штрафом, зниження твого показника прийнятих замовлень.

(Олександр, 49 р)

## ШТРАФИ

На всіх платформах окрім Uber передбачений штраф за зрив чи відмову від замовлення або невчасне прибуття. Проте в Uklon відміна замовлення водієм не карається штрафом при зверненні до служби підтримки при умові наявності вагомої причини. Тоді як у 838 такого нема.

## ОСКАРЖЕННЯ ШТРАФІВ

Як стверджують водії, оскарження штрафів є майже неможливим, адже платформи є більш орієнтованими на клієнта та задоволення його інтересів.

Мені здається, це практично неможливо (оскаржити штраф), тому що... у них там, таке відчуття, що вони приймають рішення однобічно.

(Олександр, 37 р)

# СТАБІЛЬНІСТЬ І РИЗКИ. ВПЛИВ ВІЙНИ. ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ.

Думки щодо відчуття стабільності розділились, дехто в цілому відчуває себе стабільно, проте один із респондентів, для якого робота в таксі є його основною зайнятістю, все ж висловив думку про відчуття нестабільності через відсутність офіційного працевлаштування та стажу роботи. Загалом респонденти не бачать ніяких значущих ризиків у своїй роботі. Також варто зауважити, що платформи не надають ніяких компенсацій у випадку ДТП, штрафів тощо.

■ *...Наприклад, якщо це ДТП, ніхто не постраждав фізично, тільки машина потрапила, якісь ушкодження отримала, то ніяк. Єдине, якщо... Як платформа може про це дізнатись? Тільки якщо ви самі про це повідомите, а це навряд чи, водій цього робити не буде, або якщо пасажир. І платформа може, наприклад, обмежити можливість працювати, поки ви не зробите фотоогляд авто, в якому воно стані.*

**(Олександр, 49 р)**

## ВПЛИВ ВІЙНИ, ВІДЧУТТЯ НЕСТАБІЛЬНОСТІ

АНАЛОГІЧНО ЯК І З ДОСТАВКОЮ СИЛЬНИЙ ВПЛИВ ВІЙНИ СПОСТЕРІГАВСЯ НА ПОЧАТКУ ВТОРГНЕННЯ, АЛЕ ПОТІМ АДАПТУВАЛИСЯ І СИТУАЦІЯ ВИРІВНЯЛАСЯ:

*Зараз такого немає, треба підлаштовуватись, але ж ситуація в країні сама теж підлаштовується під комендантську годину. Тобто люди теж зміщують свій графік відпочинку, графік якихось заходів, які відбуваються, фестивалі, концерти, все, що відбувається, воно ж теж підлаштовується під комендантську. Тобто трохи зміщується по часу і все.*

**(Олександр, 49 р)**

*Ну, захищеності, звісно, ні (нема). Тому що немає ніякого офіційного стажу, немає ніяких соціальних виплат, відпусток лікарняних. Тобто такого не існує, в принципі. Ти знаходишся на повному самозабезпеченні. Це вважається мінусом цієї роботи, але, наприклад, коли ти маєш свій власний бізнес, єдине, на що ти можеш претендувати, це пенсійний фонд, який ти там сплачуєш. Але це теж такі суми, що великої різниці не відчуваєш. Тому в плані соціальної забезпеченості - ні. Там захищеності якоїсь - ні. Цього немає. Ти повністю маєш сподіватись тільки на свої сили і все.*

**(Олександр, 49 р)**

## ОФІЦІЙНЕ/НЕОФІЦІЙНЕ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

УСІ ВОДІЇ ВЛАШТОВАНІ НЕОФІЦІЙНО. Єдиним способом працювати на платформах офіційно - це зареєструвати ФОП.

### ПЕРЕВАГИ НЕОФІЦІЙНОЇ ФОРМИ ЗАЙНЯТОСТІ:

- Легко та швидко зареєструватись та почати роботу, не потрібно заповнювати зайву документацію та розбиратись;
- Зручно в разі якщо це не основна робота, а підробіток.

Респонденти не бачать недоліків у своїй формі працевлаштування та не бачать переваг в офіційній формі працевлаштування. Проте один із респондентів зазначив, що в цілому був би не проти, якби поріг входу в професію був би складнішим та суворішим і вимагав ліцензію на перевезення:

*Я був би тільки за. За це, але якщо це... Мало б якийсь сенс в плані соцзахисту, наприклад, або щоб це дійсно стосувалося всіх одночасно. Тому що таким чином це відсіяло багато людей, які просто використовують цю роботу як підробіток, тимчасову зайнятість. Дуже низький поріг входу в цю професію, дуже легкий, скажімо так. Тому і велика конкуренція, і низькі ціни, і заробіток, звісно ж, падає.*

**(Олександр, 49)**

# СЛУЖБА ПІДТРИМКИ

Усі платформи мають служби підтримки, проте водії не задоволені ними на 100%. Однією з основних проблем є те, що платформа є більш лояльною до пасажирів, навіть якщо водій працює через платформу роками. Ще одним важливим недоліком є неможливість оперативно зв'язатися з оператором навіть в тих застосунках, де є опція дзвінка оператору (Uklon та 838). Інші ж платформи пропонують чат з оператором або бот, що може бути не завжди зручно, особливо коли водій за кермом, адже один із водіїв відзначав, що в деяких ситуаціях, аби ситуація вирішилась на користь водія, важливо першим зв'язатись зі службою підтримки, але водій водночас все ще може бути в дорозі.

## Uklon

Респонденти дають найвищу оцінку роботі служби підтримки саме в Uklon, хоч платформа і має свої недоліки.

### ПЕРЕВАГИ:

- Є функція не лише чату з оператором, але й дзвінка, що є більш зручно для водіїв у дорозі;
- Є фізичний офіс, куди можна приїхати для вирішення проблем.

### НЕДОЛІКИ:

- Часто пріоритетними є інтереси клієнта, а не водія;
- Довге очікування на з'єднання з оператором;
- Не завжди компетентні оператори.

## UBER

### НЕДОЛІКИ:

- Відсутність можливості дзвінка оператору.

*Але ж в такій ситуації, коли ти не завжди можеш писати, це може бути дорого, нема де припаркуватися, чи ще щось, тобі треба терміново якимось чином вирішити, да, і написати. Ти маєш сидіти в цьому телефоні, щось там тпати, до когось там дописатися. А потім ще ти не знаєш, коли ти отримаєш відповідь.*

**(Олександр, 49)**

## Bolt

Спілкування зі службою підтримки відбувається через бот. Оцінка від респондента досить неоднозначна:

*Ти в чат і пишеш, яке в тебе питання, і вони намагаються через чат тобі допомогти. Але частіше інколи це працює дійсно. Ти там пишеш, що в мене ось така проблема, компенсуйте мені, бо я не винен. І пояснюєш ситуацію. І через якийсь час тобі приходить компенсація. А інколи ти намагаєшся відстояти свою позицію. А тобі служба підтримки спочатку з тобою спілкується як людина, типу, ось у вас така ситуація, ось ви винні. Ти пояснюєш, ні, я не винен тому, що, і розписуєш. Чому ви вважаєте, що я винен? І одразу після цього вони такі починають, по правилам нашої компанії, ви не можете там, коротше, Ви не можете нічого. Ви просто винні і точка.*

**(Павло, 37 р)**

## 838

*Часто бувало таке, що в 838, особливо в час, коли пік по замовленням, дуже складно додзвонитися до оператора. Я розумію, що в них навантаження велика, але коли ти стоїш і в тебе кожна секунда на вагу золота, і ти не можеш вирішити своє питання з замовленням, його відмінити або уточнити якусь інформацію, і там ніхто слухавку не бере.*

**(Павло, 37 р)**



# СОЦІАЛЬНА ЗНАЧУЩІСТЬ РОБОТИ

Загалом самі респонденти часто визначають свою роботу як важливу та потрібною, хоч і стикаються з певними стереотипами. Вхід у професію є досить простим, що робить її доступною для різних соціальних груп.



...складно назвати їх адекватними (деякі водії), це просто люди, які там навіть готові їхати нетверезі або ще під чимось, ризикуючи собою та іншими людьми, з якими не те, щоб нема про що... Ну, коротше, ну, ви зрозуміли. З ними небезпечно. Не те, щоб корисно знаходитись, це моя думка. До тих, з ким ти спілкуєшся і бачиш, що це цікава людина, яка могла б займатися ще багато.

(Павло, 37 р)

## ЯК СПРИЙМАЄ ОТОЧЕННЯ

Хоч оточення і сприймає роботу респондентів нейтрально, певні упередження щодо професії існують:

*Спочатку стереотипно, тому що водій, таксі – це стереотип. Серед всіх професій, які у нас є, це один із багатьох. Це якийсь там, я не знаю, безшабашний, з низьким рівнем інтелекту, який любить хильнути зайвого у вільний час. Дуже вузьке коло інтересів по життю, якийсь такий примітив. Для деяких людей буває шоком, що я знаю три іноземні мови, в мене вища освіта і можу поспілкуватись майже на будь-яку тематику. Іноді у людей це буває емоціональний шок. Вони не можуть зрозуміти, як це можна так людині працювати стільки років, ну а якщо ця робота подобається? Я знаю багатьох людей, які, в принципі, доволі адекватні. Навіть в мене серед знайомих є митець, людина, яка пише картини. Працює, йому подобається. Це така своєрідна стереотипна професія. Тому рідні одразу... намагалися це сприймати як щось тимчасове.*

(Олександр 49 р)

## САМОСПРИЙНЯТТЯ

Загалом водії сприймають своє значення для суспільства позитивно та відмічають її як потрібну та важливу.

- Робота для людей різного віку та соціального статусу;
- Така ж робота як і всі інші, не має особливого статусу: ні позитивного, ні негативного;
- Легкий вхід у професію, що може притягувати досить безвідповідальних людей.

## ЗМІНИ В ЖИТТІ

- Збільшився рівень доходів;
- Високий рівень автономії.

## ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ СУСПІЛЬСТВА

Загалом водії сприймають своє значення для суспільства позитивно та відмічають свою роботу як потрібну, важливу та таку, що користується попитом. Існує й думка, що таксі це просто забаганка чи розкіш, а не гостра потреба.

*Інколи це дуже важливо, щоб такі люди були і допомагали іншим оперативно дістатися туди, куди треба. Але частіше це більше як розкіш, забаганка, і від цього більшість людей можна було б позбавити. Або зробити так, щоб вони не були залежні від цього.*

(Павло, 37)

*Деякі часи, наприклад, як карантин під час ковіду, перший рік війни, вони показали, що ця професія достатньо востребована. Поки нас не замінили роботи, андроїди, які там зараз практикують по всьому світу, ці інтелектуальні таксі, то перевезення, як і вантажні, так і пасажирські, вони будуть постійно дуже востребовані.*

(Олександр, 49 р)

# ПРОФСПІЛКИ І САМООРГАНІЗАЦІЯ

## СОЦМЕРЕЖІ, МЕСЕНДЖЕРИ

ГРУПИ В ТЕЛЕГРАМ: легко знайти та приєднатися.

Серед таксистів все ж більш прийнятним є вирішувати проблеми у колі таких самих водіїв у неофіційних групах в месенджерах. Проте респонденти не є активними користувачами таких чатів та зазвичай вирішують свої питання або через оператора підтримки або через друзів, що працюють у цій же сфері.

*Переваги - це, мабуть, ти дійсно можеш проконсультуватися, хоча, чесно сказати, наскільки тобі якісно дадуть відповідь, і вона буде корисною для тебе тут питання. Але можна порадитися з колегами стосовно якоїсь ситуації, або просто дізнатися якусь цікаву новину про застосунок, про роботу в таксі. Я для себе не вважаю ці чати цікавими, тому що, думаю, в них пишуть багато непотрібної інформації, я буду витрачати свій час.*

**(Павло, 37)**

## ПРОФСПІЛКИ

ПРОФСПІЛКИ, ОФІЦІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ДЛЯ ЗАХИСТУ ПРАВ ТАКСИСТІВ НЕМАЄ.

Частина респондентів зазначає, що і не потребує їх, що вони і так задоволені своєю роботою, хоча загалом погоджуються, що профспілки можуть бути корисними та не несуть жодної загрози. Також один із респондентів зазначив, що колись профспілка все ж існувала:

*Профспілка колись існувала, вона була ще до війни, щось там якось намагались впливати на ринок таксі, але щось це не дуже виходило і щось якось воно не пішло в нас. Не пішло, тому що це така робота не зовсім, скажімо так, легальна, не зовсім має якісь важелі впливу, можливості, ніяких таких законів, які б це регулювали, в принципі, немає в законодавстві. І профспілка не може впливати ніяк. Тому немає в ній сенсу. Офіційно вона є, але ж її якби і немає.*

**(Олександр, 49)**

## ОЧІКУВАНІ ЗМІНИ

- Більше замовлень;
- Краща оплата.

ОЧІКУВАНІ ЗМІНИ ЗА КІЛЬКА РОКІВ:

Водії не бачать різючих змін у своєму майбутньому в даній сфері, проте бачать перспективи зміни сфери, наприклад заміну водіїв на автопілотів та збільшення попиту на пасажирські перевезення.



# ФРІЛАНСЕРИ



# СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ

| ІМ'Я      | ВІК | ОСВІТА                      | СІМЕЙНИЙ СТАН              | МІСЦЕ І УМОВИ ПРОЖИВАННЯ | СТАЖУ СФЕРІ ПОСЛУГ | ПОПЕРЕДНЯ РОБОТА                                         |
|-----------|-----|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------|
| ВІКТОРІЯ  | 36  | Технічна перукарська освіта | Не одружена, дітей не має  | м. Київ                  |                    | Оформлення салону краси                                  |
| ОЛЕКСАНДР | 48  | Інженер-технолог            | Одружений, має дітей       | м. Київ                  | 20 років           | Військовий, домашній майстер, будівельник (за кордоном). |
| ВЛАДИСЛАВ | 30  | Юрист                       | Не одружений, дітей не має | м. Київ                  |                    | Юрист                                                    |

Ну, спочатку шукав там на сайтах зарубіжних, там Upwork, і разні роботи шукав там, якісь там підробітки, але нічого не виходило і знайшов уже український сайт. Ну, і почав займатись тим, що вмію. Перекладачем. (Владислав, 30 р)

І тому десь, з початком війни, мабуть, я замислилася, що я вмію та згадала, що в мене є освіта і за цією освітою я цим можу займатися та рішила спробувати. Ще й пройшла декілька курсів, поговорила теж з дівчатами, які це роблять, там, слідкую за тенденціями, які є, трендами, там ось це все. (Вікторія, 36 р)

Ну, робив на зарубіжній Upwork, потім на Кабанчик.ua. Там якісь, послуги надавав. Це ще до війни. А ну, і зараз так, роблю на Freelance.ua і Freelancehunt. Так, на всіх, на всіх потихеньку. (Олександр, 48 )

# ПЕРЕДУМОВИ ВИБОРУ РОБОТИ

Процес реєстрації на платформі є простим та зрозумілим. Ніяке додаткове навчання не передбачене, проте 2 респондентів зауважили, що проходили навчання додатково з власної ініціативи.

Я навчаюся ось колористиці та сконцентрована на більш розвитку, скажемо так, себе.

(Вікторія, 36 р)

## МОТИВАЦІЯ І ОБСТАВИНИ, ЩО СПОНУКАЛИ

- Наявність вільного часу;
- Погіршення якості життя;
- Потреба в роботі, фінансах;
- Обмежувальні обставини, що не давали змоги працювати офлайн в офісі (такі як війна та загроза з боку ТЦК).

## ОСОБИСТІ РИСИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ РОБОТИ

- Стресостійкість;
- Витривалість;
- Комунікабельність;
- Дисципліна, посидючість;
- Відповідальність;
- Бути відкритим до нового та змін.

Ну, звичайно, це виносливність треба, комунікабельність треба, це треба бути відкритим до нового, бо нікого вже дуже давно не вражають, так би мовити, там зачіски з нульових чи з двохтисячних, це все там, що було, воно вже там залишилося.

(Вікторія, 36 р)

## ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

- Знайомі, друзі;
- Сайти вакансій, відгуки.

## ПЕРЕВАГИ У ПОРІВНЯННІ З ПОПЕРЕДНІМ ДОСВІДОМ

- Більша безпека, можливість залишатися вдома;
- Вільний графік та автономність;
- Мобільність та автономність.

Ну, раніше хотів там ще це коли ковід був, щоб все так було дистанційно. І тоді зрозумів, що дистанційно набагато краще працювати, що ти не прив'язаний до якогось конкретного місця. Можеш з собою взяти ноутбук і подорожувати в будь-якій точці світу та працювати. Ну і це мене спонукало щось шукати онлайн. Пробував айтішником, але це не моє. (Владислав, 30 р)

Ну, так, навчання це копірайтинг. Тобто були платформи, платні платформи, які навчали, як це робити правильно, да, щоб було якісно це... Так, це особиста була як сказати, ініціатива. (Олександр, 48 р)

## КРОКИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

- Працевлаштування не потребує ніяких формальних кроків, достатньо просто зареєструватися на платформі та дати оголошення щодо своїх послуг, а також відгукуватися на оголошення з боку клієнтів.

## ПРОЦЕС АДАПТАЦІЇ ДО РОБОТИ

- Загалом ніякого особливого процесу адаптації респонденти не проходили. Аби розібратися як працює платформа просили допомоги в друзів, які вже мали подібний досвід

Мені допомогла подруга там верифікуватися, ось це все там зробити, фото паспорта, пройти верифікацію, розповіла, що треба там просити, якщо хочеш відгуки гарні, щоб тобі ставили, бо рейтинг має значення. (Вікторія, 36 р)

# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ

Респонденти мають досить вільний та гнучкий графік та можуть працювати менше 8 годин на день, що зумовлено кількістю замовлень, що надходять, або які вони можуть знайти на платформі. Також всі 3 респондентів комбінують роботу на різних платформах. Рейтинг загалом має важливе значення та може безпосередньо впливати на кількість замовлень та дохід.

## РОБОЧИЙ ДЕНЬ

Усі респонденти мають максимально гнучкий графік та самі визначають коли і скільки працювати. Зазвичай респонденти мають досить вільний робочий тиждень, що часто зумовлено нестачею проектів.

Також завантаженість залежить від наявності проектів.

*Ну, зазвичай за день роблять заказ або за декілька днів на конкретну дату. Я розраховую час, скільки мені потрібно. Ну, в основному не цілий день працюю. В мене багато вільного часу є. Не так, щоб воно займає в мене цілий день.*

**(Владислав, 30)**

*Ну, я заходжу на платформу десь один-два рази на тиждень, дивлюся на що можна відгукнутися, якщо хто що шукає. Зараз там ось пройшли вже сезони, це вечірня (зачіска) там випускні, ось це все. Тому зараз там є трішки замовлень, не дуже багато, це весілля та дитячі (зачіски) зараз.*

**(Вікторія, 36)**

*Ну як, заходжу на сайт Freelancehunt, є робота, займаюся цією роботою. Тобто є пропозиція, я знаходжу цю пропозицію і займаюсь цим.*

**(Олександр, 48 р)**

## КОМБІНУВАННЯ РОБОТИ НА РІЗНИХ ПЛАТФОРМАХ

Респонденти часто комбінують зайнятість на різних платформах

## РЕЙТИНГ

Рейтинг існує як для працівника, так і для клієнта, що слугує певним гарантом:

*Ну, що на Кабанчику там видно рейтинг користувача. Замовник може бачити рейтинг, ну, самого перекладач, скільки разів там він брав замовлення, виконував. А перекладач може бачити, що це за користувач там, новий, чи не новий, скільки там він замовлень робив. А на OLX-і, ну, такого ж немає, там може бути фейковий акаунт, новий, ну, може сказати, зробіть мені це. Якщо предоплату не взяти, то можна виконати роботу, та не отримати гроші. І ніякої відповідальності і на OLX ніхто не несе.*

**(Владислав, 30 р)**

На платформах Кабанчик.ua, на Freelancehunt, Freelance.ua рейтинг напряму впливає на дохід:

*Якщо ти виконав, наприклад, 10 завдань, тобі більше ставиться зарплата. Я не знаю, якісь відсотки від платформи йдуть.*

**(Олександр 48 р)**

# ПЕРЕРВИ. ВІДПОЧИНОК

Відпустки, лікарняні та перерви беруться на розсуд респондентів та про це за потреби попереджаються клієнти. Фріланс-біржі можуть знижувати рейтинг новачкам за тривалу відсутність та не прийом замовлень, проте ставляться більш лояльно до користувачів, які працюють давно.

## ПЕРЕРВИ УПРОДОВЖ ДНЯ ТА ГНУЧКІСТЬ ВІДМОВИ ВІД ЗАМОВЛЕНЬ

Також респонденти можуть брати перерви впродовж дня на свій розсуд, головне дотримуватись дедлайнів та виконувати роботу якісно.

Теоретично респонденти мають гнучкі умови прийому чи відмови від замовлень, проте оскільки замовлень не так багато, вони все ж намагаються братися за будь-яку роботу, яку знаходять.

*Ну, так, я можу відмовитися. Але, ну, зазвичай я все беру, тому що не так же багато пропонують, тому берусь за все.... Треба щоб, ну, це для рейтинга краще. Чим більше замовлень береш, тим вище буде рейтинг.*

**(Владислав. 30 р)**

*Ну, і на протязі ось цього року, що я працюю, я собі так і зробила, що якби то мовити, якщо буде настрій, будуть сили, буде натхнення, то я буду, ну, це для мене ще, знаєте, мені подобається от виїхати та зробити зачіску та якимось побути у цій атмосфері.*

**(Вікторія, 36 р)**

*Ну, я намагаюся брати (замовлення) тоді, коли я впевнена, але якщо щось іде не так, то я попереджую заздалегідь, як тільки я розумію, що щось не так, та вибачаюся, скасовую замовлення.*

**(Вікторія, 36 р)**

## ВІДПУСТКА, ВІДПОЧИНОК, ЛІКАРНЯНИЙ

Відпустки, вихідні чи лікарняні не передбачені платформою, респонденти просто не приймають замовлення, коли захворіли або хочуть відпочити.

Проте тривала пауза може мати негативний вплив на рейтинг на платформі:

*Ну, якщо робота є, якщо я її не виконую, якщо я не заходжу на платформу, то так, це впливає на рейтинг. Рейтинг знижується. Якщо я, наприклад, тиждень, два тижні не заходжу, то якщо є робота по тому, що я роблю, то так. Рейтинг зменшується, і зменшується зарплата.*

**(Олександр, 48 р)**

Проте ставлення платформи до користувачів з тривалим досвідом та високим рейтингом є більш лояльним:

*А, ну, знижка рейтингу, це більше до новачків. А якщо високий рейтинг, то ну, залежить як, якщо ти довго не заходиш на роботу, там, наприклад, місяць, то тоді в тебе якісь проблеми будуть. А якщо в тебе є високий рейтинг, як в мене, якщо я виконав там, десь більше 20 завдань з позначкою плюс. Тобто якщо заказчик задоволений цією роботою, тобто не можу сказати, що якісь проблеми є. Тобто можна, наприклад, якщо знизило рейтинг, я можу написати в контакт-центр, пояснити причину, і вони все зрозуміють, і все нормально буде.*

**(Олександр 48 р)**



# ПОРІВНЯННЯ СЕРВІСІВ

Kabanchik.ua є однією з основних платформ та має ряд переваг в порівнянні з конкурентними платформами, а його переваги переважають недоліки. OLX навпаки, на думку респондентів, є найменш зручним застосунком.



*Тому мені здається, що Кабанчик - це непогано дуже на даний час. І ще радує, що він дуже-дуже давно, тобто там ті люди, це не я, ну, ті люди, хто там 10 років чи скільки там ще сидять, то в них вже гарний рейтинг, в них вже то стабільність для них є. Це гарно. Бо на ОЛХі там ніякої стабільності нема...*

*(Вікторія, 36)*

## KABANCHIK.UA

### ПЕРЕВАГИ:

- Наявність рейтингу і працівника, і клієнта;
- Клієнти самі створюють оголошення про потребу в певних послугах, а працівник в свою чергу на них відгукується;
- Менше конкуренції;
- Зменшилась кількість замовлень останнім часом.

### НЕДОЛІКИ:

- Не можна отримувати оплату в криптовалюті;
- Застарілий дизайн ;
- На заявку від клієнта може відгукнутися лише 5 спеціалістів.

## UPWORK

### ПЕРЕВАГИ:

- Краща оплата;
- Більше замовлень.

## FREELANCE.UA

### ПЕРЕВАГИ:

- Платформа викликає довіру;
- Має достатньо замовлень;
- Якісна платформа.

### НЕДОЛІКИ:

- Зменшилась кількість замовлень останнім часом.

## FREELANCEHUNT

### ПЕРЕВАГИ:

- Платформа викликає довіру;
- Має достатньо замовлень;
- Якісна платформа.

### НЕДОЛІКИ:

- Зменшилась кількість замовлень останнім часом.

## OLX

### НЕДОЛІКИ:

- Можна натрапити на шахраїв;
- Відсутня система рейтингу;
- Велика конкуренція та малий відгук на оголошення;
- Нема стабільності.

# РІВЕНЬ ДОХОДУ. ФОРМУВАННЯ ВАРТОСТІ ПОСЛУГ

На рівень доходу респондентів впливає багато факторів, які також можуть залежати від специфіки їх роботи, так наприклад, 2 респондентів можуть самостійно встановлювати ціни на свої послуги, орієнтуючись на складність та об'єм роботи, а також на ринкову вартість, тоді як третій респондент приймає ціну встановлену замовником і не може впливати на неї.



Ну я, звичайно, дивлюсь, скільки що коштує, де у салоні, де коштує, скільки там на ОЛХі, де в мене то ж подруга теж займається, скільки вона бере. Тобто ставлю якусь середню ціну, не дуже високу, не дуже занижку, таку, щось середнє.

(Вікторія, 36)

## ЩО ВПЛИВАЄ НА ОПЛАТУ ПОСЛУГ І РІВЕНЬ ДОХОДУ

### РЕЙТИНГ:

Ну, звичайно, що рейтинг впливає, відгуки впливають.

(Вікторія, 36 р)

### ШВИДКІСТЬ ВИКОНАННЯ ЗАМОВЛЕНЬ:

Якщо завдання виконано швидко це впливає на відгук клієнта та на рейтинг.

### ОБ'ЄМ РОБОТИ:

Ну, а якщо невеликий переклад, то 1000 грн година. Якщо на цілий день, то 100 \$ ну, за цілий день роботи.

(Владислав, 30 р)

### СКЛАДНІСТЬ РОБОТИ:

Звичайно. Я там не беру, як інші, що весільне, то обов'язково в 10 разів дорожче. Якщо весільна зачіска і наречена хоче локони просто, квітки і трішки блиску то я не буду брати за це 10,000 грн, як іноді беруть. Тобто це складність...

(Вікторія, 36 р)

### ОПЛАТА ЯКУ ПРИЗНАЧАЄ КЛІЄНТ

Я не можу сказати, що в мене сталий тариф. Є робота, є ціна. Якщо ви знаєте, то є пропозиція, є ціна, яка дається замовником.

(Олександр, 48 р)

### ЯКІСТЬ ВИКОНАНОЇ РОБОТИ:

За неякісно виконану роботу може стягуватися штраф і замовлення буде оплачено не повною мірою. Тобто це, аргументувалося тим, що це штраф, за те, що неякісна робота.

(Олександр, 48 р)

### ДОСВІД РОБОТИ НА ПЛАТФОРМІ:

Так. Зростає (дохід) від виконаних завдань, якщо заказчики задоволені цією роботою, то дохід зростає, так. Ну, якщо ти новачок, початківець, то в тебе зарплата буде копійки. А якщо ти більше виконаєш завдань, якщо замовник задоволений, то більше в тебе оплата йде.

(Олександр, 48 р)

# РІВЕНЬ ДОХОДУ. ПРОЗОРИСТЬ СИСТЕМИ. БОНУСИ І ШТРАФИ

Респондентам все ж хотілося б більше проектів та більшу оплату, проте вони або не можуть на це повпливати через специфіку їх сфери діяльності, або через високу конкуренцію.

## ПРОЗОРИСТЬ СИСТЕМИ ОТРИМАННЯ ЗАМОВЛЕНЬ

Можна сказати, що система розподілу замовлень є в цілому зрозуміла. Так, наприклад, у сфері копірайтингу велику роль відіграє рейтинг та досвід роботи на платформі, як що багато виконаних завдань та хороші відгуки, то платформа надає більше замовлень.

## ПЕРЕГЛЯД ОПЛАТИ

Хоч респонденти, які самі встановлюють ціни на свої послуги ніби і можуть впливати таким чином на свій дохід та піднімати вартість послуг, це може негативно вплинути на кількість замовлень через велику конкуренцію, тож наразі вони не планують переглядати оплату.

*...якщо все вирішу в особистому житті та почну займатися ще й колористикою, мабуть, ще й нарощування, я спробую тоді, звичайно, на ці послуги буде більш високий прайс, скажемо так. А на зачіски ні.*

*(Вікторія, 36 р)*

*Ну, зараз не хочу піднімати, тому що конкуренція велика, якщо ціну ще підняти, то ну, вони можуть, ну, замовляти у інших людей, у яких дешевше, і просто клієнта можна загубити та не заробити. Краще менше заробити та більше клієнтів, чим велика ціна і менше клієнтів буде.*

*(Владислав, 30 р)*

## БОНУСИ І ШТРАФИ

За словами всіх 3 респондентів ніякі бонуси в їх сферах та фрілансерських платформах не передбачені та вони про них ніколи не чули.

### Система штрафів:

- Штрафи передбачаються за неякісне виконання роботи:

*Ні, ну, взагалі нічого не платять, такого не було. Менше грошей. Якийсь там, штраф там від 15-20%. В мене було 25%. Ну, наприклад, 1000 забрали 250.*

*(Олександр, 48)*

- Також за створення фейкових акаунтів та неналежне виконання роботи можуть блокувати акаунт:

*Ну, не штрафи, а там чув, що блокують акаунти там, якщо щось, ну, якщо там фейк або не виконують свою роботу, на нього (працівника) подається жалоба, та можуть заблокувати акаунт.*

*(Владислав, 30 р)*

## ЗАТРИМКИ З ВИПЛАТАМИ

Відбувалися деякі затримки та труднощі з оплатою, в тому числі через зміни політики платформи або ж помилку, проте ці ситуації вирішувались після звернення в службу підтримки та випадків невиклати коштів не було.

*Було таке, що, а, пару разів закривали замовлення випадково, замовники, і з мене списувала комісію сама платформа. Але я писала їм у їх підтримку і та вони вирішували це питання. А так, щоб мене, так би мовити, кинули, такого не було.*

*(Вікторія, 36 р)*

# СТАБІЛЬНІСТЬ І РИЗКИ. ВПЛИВ ВІЙНИ. ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ.

Загалом незважаючи навіть на погіршення ситуації в країні, малої оплати та зменшення кількості замовлень респонденти почуваються стабільно й захищено, адже мають хоч якусь роботу, до того ж для деяких респондентів робота на платформі не є основним доходом, а лише підробітком.



*Ну до війни було краще. І виходило по ціна-якість, то краще було. Зараз просто ціни дуже зросли, і, ну, дуже-дуже погано стало. Тобто заробити на цьому, я не знаю... Стало гірше. В Україні це точно.*

*(Олександр, 48 р)*

## ВПЛИВІ ВІЙНИ, ВІДЧУТТЯ НЕСТАБІЛЬНОСТІ

### ВІЙНА МАЛА ЗНАЧНИЙ ВПЛИВ НА ВИБІР ЗАЙНЯТОСТІ:

Так один із респондентів почав працювати, оскільки має вільний час під час лікування після повернення з фронту, інший – обрав онлайн роботу через відчуття загрози з боку ТЦК і ще одна респондентка зауважила, що з початком війни рівень її життя погіршився, що й змусило її працювати. Також на роботі респонденти почуваються досить безпечно як фізично, так і з точки зору добросовісності клієнтів та платформ.

*Ну, тому що труднощі були з офлайн роботою, щоб ходити, ну, з ТЦК були проблеми. І почав шукати щось онлайн, щоб, ну, заробляти дистанційно.*

*(Владислав, 30)*

*Ну, в принципі, немає ніяких проблем. Та, на сайт і захищено там оплата, все проходить на карту, все приходить.*

*(Владислав, 30)*

*Ну, стабільно. В цій ситуації скоріше за все стабільно.*

*(Вікторія, 36)*

## ОФІЦІЙНЕ/НЕОФІЦІЙНЕ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

ЛИШЕ 1 РЕСПОНДЕНТ МАЄ ФОП ТА ПРАЦЮЄ ОФІЦІЙНО.

### ПЕРЕВАГИ ОФІЦІЙНОЇ ФОРМИ ЗАЙНЯТОСТІ:

- Відсутні проблеми із законом та податковою, все прозоро;
- Сплачуєш податки в країну.

### ПЕРЕВАГИ НЕОФІЦІЙНОЇ ФОРМИ ЗАЙНЯТОСТІ:

- Не потрібно вести бухгалтерію та розбиратися з паперами;
- Закритий від держави.

### НЕДОЛІКИ НЕОФІЦІЙНОЇ ФОРМИ ЗАЙНЯТОСТІ:

- Ризики із блокуванням коштів з боку податкової;
- Не сплачуєш податки.

# СЛУЖБА ПІДТРИМКИ. ПРОФСПІЛКИ ТА ГРУПИ

Респонденти не звертаються часто до служби підтримки і зазвичай не мають труднощів та проблем, що передбачали звернення, тож вони поділились лише досвідом звернення у підтримку Kabanchik.ua.

## КАВАНЧИК.UA

Зв'язок із службою підтримки Kabanchik.ua відбувається за допомогою електронної пошти.

- Респонденти відмічають оперативність служби підтримки та реакцію в той же день;
- Також респонденти звертались з різних питань: затримка оплати, помилкове списання, пониження рейтингу через тривалу перерву;
- У всіх випадках звернення було ефективним і проблема була вирішена на користь респондентів.

*Ну, пишу на їх електронну адресу. Відповідь того ж дня... Угу. Тобто служба, служба підтримки мені подобається. Так. Відповідь дуже швидко.*

**(Олександр, 48)**

*Не дуже я довго чекала і все було гаразд.*

**(Вікторія, 36)**

## ГРУПИ В СОЦМЕРЕЖАХ І МЕСЕНДЖЕРАХ. ПРОФСПІЛКИ

РЕСПОНДЕНТИ НЕ ЗНАЮТЬ ПРО ІСНУВАННЯ ОФІЦІЙНИХ ПРОФСПІЛОК.

Проте респонденти знають про чати в месенджерах, де групуються представники їх професій. Загалом вони не відчують гострої потреби в профспілках та захисті інтересів, хоч і бачать деякі переваги в таких типах об'єднань. У разі потреби звертаються за допомогою до своїх знайомих, які працюють у цій же сфері. Все ж респонденти відмічають користь таких чатів із колегами:

*...та я знаю, в Вайбері є окрема група, там, чорний список по клієнтам у майстрів і у перукарів особливо. Ось, вони туди викладають і якісь підтвердження. Ну, як, зазвичай це вірять на слово просто, тобто там состоять люди дуже давно, їм нема на що ту якусь там дівчину казати, що вона неадекватна, щоб з нею не робили там цього. Вони, навпаки, багато хто йде на зустріч і навіть там знижку завжди там зробить, якщо щось не так ...*

**(Вікторія 36 р)**

*Ну, я не знаю, а що воно (профоб'єднання) може зробити? Ну, якщо б воно, ну, якусь платформу таку создало, або, ну, нічого ж воно не ніяк не впливає на кількість замовлень, або ще щось. Це просто як люди об'єдналися і все. А на замовлення, ну, це ніяк на заробітки це ніяк не вплине.*

**(Владислав, 30 р)**

*Я б не сказала, що якимось порушують дуже наші інтереси. Ну, тобто як, завжди гарно, коли щось є там на захисті інтересів, коли щось може там якимось саппортити та допомагати у вирішенні якихось виникнення питань, доступу до інформації, там і всього іншого. Тобто це гарна ініціатива завжди, но я для себе особисто не дуже розумію, як мені примістити на своє життя.*

**(Вікторія, 36 р)**



# СОЦІАЛЬНА ЗНАЧУЩІСТЬ РОБОТИ

Респонденти нейтрально або позитивно ставляться до соціального статусу своєї роботи і відмічають таке ж ставлення з боку оточуючих. Загалом респонденти мають намір розвиватися в даній сфері та мають певні амбіції, які розповсюджуються не лише в межах України, а й доходять і до іноземного ринку.



*Ну, і ще хотів би додати, що Кабанчику можна дивитися на американські сайти фрілансерів і брати з них приклад, як у них все лаштовано. Може щось вносити до наших сайтів.*

**(Владислав, 30)**

## ЯК СПРИЙМАЄ ОТОЧЕННЯ

За словами респондентів оточення сприймає їх роботи нейтрально, та не проявляє особливого інтересу як саме вони заробляють кошти, особливо в такий складний час, коли будь-який заробіток важливий.

*Та все одно, товаришам все одно...Зараз таке, що кожна копійка... та взагалі все одно кожному. Крутись, як можеш.*

**(Олександр, 48 р)**

Трапляється також і позитивне сприйняття професії:

*Ну, добре, так. Багато хто хотів так же дистанційно працювати.*

**(Владислав, 30 р)**

*Ну, знаєте, я вам так скажу, що по всьому світу люди, які роблять щось з красою, це дуже престижно. Це як лікар, мабуть, я майже як косметолог, бо усі хочуть для себе виглядати привабливо, і кожна дівчина, вона дуже хотіла б свого особистого перекуря, там, стиліста і всього іншого.*

**(Вікторія, 36р)**

## САМОСПРИЙНЯТТЯ

Респонденти відзначають, що фріланс є досить зручною та популярною формою зайнятості, яка дає багато гнучкості та автономії.

*Я вважаю, що це робить економіку. Тобто гроші всі йдуть в економіку. Сплачую, купляю за ці гроші послуги. Тобто це робить для економіки добре.*

**(Олександр, 48 р)**

## ОЧІКУВАНІ ЗМІНИ ЗА КІЛЬКА РОКІВ

- Більше завдань та краща оплата;
- Можливість розширення сфери, здобуття нових навичок, практика за кордоном;
- Розиток способів оплати;
- Створення фрілансерських платформ за прикладом іноземних, наприклад, американських.

## ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ СУСПІЛЬСТВА

Респонденти також мають позитивне самосприйняття своєї професії з ряду причин:

- Приносить людям позитив та робить їх щасливою;
- Внесок у державну економіку;
- Вважається престижною не лише в Україні а й закордоном.

## ЗМІНИ В ЖИТТІ

- Збільшився рівень доходів;
- Напрацювання практики та нові перспективи;
- Автономність, вільний графік;
- Економія часу на дорозі до офісу.

# **КУР'ЄРСКІ СЕРВІСИ ДОСТАВКИ ПРОДУКТІВ І ГОТОВОЇ ЇЖІ ІЗ СУПЕРМАРКЕТІВ**



# СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ

| ІМ'Я      | ВІК | ОСВІТА                        | СІМЕЙНИЙ СТАН              | МІСЦЕ І УМОВИ ПРОЖИВАННЯ                                     | ПОПЕРЕДНЯ РОБОТА                                                                            |
|-----------|-----|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ВІКТОРІЯ  | 32  | Медична сестра                | Одружена, має сина 7 років | Із Житомирської області, але вже 7 років проживає в м. Києві | Медична сестра та накрутка в інтернеті.                                                     |
| АНДРІЙ    | 37  | Слюсар                        | Не одружений, не має дітей | м. Київ                                                      |                                                                                             |
| ОЛЕКСАНДР | 32  | Вища освіта у сфері економіки | Не одружений, не має дітей | м. Київ                                                      | Менеджер в офісі. Мерчендайзер. Зараз поєднує роботу в доставці «Сільпо» із доставкою суши. |

На той момент шукала роботу і трапилася така вакансія і було близько біля дому, і заробітна плата була, і, ну, я, як сказати, не дуже люблю з людьми спілкуватися. Ну, я просто товари збирала. От там тільки в телефонному режимі треба було спілкуватися. Ну, через це так.  
(Вікторія, 32).

Тому що буває багато іменно замовлень і ти постійно, як білка в колесі, то доставляєш замовлення на адреси, бува збираєш, бува на нову пошту і в тебе, ну, якщо там вільна година єсть в день, це на обід і все. Буває, поєдную там трохи суши там доставляю. Ну, це там буває один день собі вибираю на тиждень.  
(Олександр, 32)

# ПЕРЕДУМОВИ ВИБОРУ РОБОТИ

Респонденти не давали негативного відгуку щодо процесу влаштування. Влаштування на роботу є офіційним. Також робітники проходили тренінг, де їм детально пояснювали правила роботи та обов'язки. Навіть по закінченню тренінгу респонденти могли звернутися до менеджера чи більш досвідчених колег.



*Ну то есть да, то есть я могу там, допустим, зробити більше замовлень, то есть, я могу бути вільний раніше там по часу. Виходить. Бо я все розкидав, розвіз, допустим, і все, я вільний.*

**(Андрій, 37 р)**

## МОТИВАЦІЯ І ОБСТАВИНИ, ЩО СПОНУКАЛИ

- Наявність бронювання;
- Потреба в роботі, фінансах;
- Можливість більше заробити та впливати на свій дохід.

## ОСОБИСТІ РИСИ НЕОБХІДНІ ДЛЯ РОБОТИ КУР'ЄРОМ

- |                    |                               |
|--------------------|-------------------------------|
| - Стресостійкість; | - Комунікабельність;          |
| - Кмітливість;     | - Уважність;                  |
| - Працьовитість;   | - Пунктуальність;             |
| - Доброзичливість; | - Вміння працювати колективі. |
| - Вихованість;     |                               |
| - Співчутливість;  |                               |

*Дивіться, я тоже працював скрізь, багато сфер: і мерчендайзером, і доставки суші, і піци доставляв, в офісах менеджером працював. А тут ти більше якось в русі знаходишся, більше фізичне навантаження. Ну, і чим більше ти замовлень зробиш, тим більше ти заробиш собі.*

**(Олександр, 32 р)**

## ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

- Знайомі, друзі;
- Сайти вакансій, відгуки.

## ПЕРЕВАГИ У ПОРІВНЯННІ З ПОПЕРЕДНІМ ДОСВІДОМ

- Бронювання;
- Фізична активність;
- Гнучкий графік, можливість раніше звільнитись.

*Ну, дивіться, мені потрібна була бронь, а там давали бронь... Через то в мене мотивація, як в чоловіка, тобто в жінки по гендеру її захист - це гендерна лінія, а моя на законному рівні. Я пішов на хитрощі і якби так сталося, що пішов туди, ну, мотивувало бронювання.*

**(Андрій, 37 р)**

*Нам спочатку показали, де які товари, як що сканувати, як чек закривати, як спілкуватися з людьми, як обробляти замовлення. Все розказувала, як правильно збирати товари, які треба, як воно називається... з морозильником відправляти людям, наприклад, там молочку з рибою не можна ложити, товари, наприклад, хлібобулочні також не можна з тими, що заморожені. Все розповідали.*

**(Вікторія, 32)**

## КРОКИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

Робота в даних сервісах доставки передбачає класичну процедуру офіційного працевлаштування та встановлення додатку.

## ПРОЦЕС АДАПТАЦІЇ ДО РОБОТИ

Працівникам допомагають адаптуватися та надають необхідне навчання, тренінги. Зокрема у «Сільпо» працевлаштування передбачало:

- Заповнення анкети;
- Тижневе стажування.

*Я багато де був, і за кордоном працював, і тут, багато робіт поміняв. Не було, знаєте, якихось там проблем, типу, що колектив мене не прийме... мені потрібно було гроші заробляти і мені була потрібна бронь - я про це не думав, в принципі.*

**(Андрій, 37 р)**

# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ. 1

Респонденти часто не мають чітких годин закінчення роботи, адже це може залежати від кількості замовлень загалом та ситуації на робочому місці. Також 2 респондентів зазначили, що мають можливість самостійно скласти свій графік, а отже, впливати на тривалість роботи, хоча, звісно ж, можливість заробити мотивує їх працювати більше.



*Плаваючий буває графік. Буває менеджер дзвонить і каже: «Сиди, поки там», наприклад, у мене Сільпо знаходиться 10 хвилин від мого дому. І було, що я можу просидіти, це було один-два рази на тиждень.*

**(Олександр, 32 р)**

## ПОЧАТОК РОБОЧОГО ДНЯ

Респонденти зазвичай не мають фіксованих годин зайнятості, але зазвичай респонденти починають свій день близько 9:00-10:00, та закінчують 18:00-20:00. Проте за словами респондента, хоч він і має офіційний час початку роботи та повинен реєструватися в системі на початку дня, адже має погодинну оплату, реальний час роботи може відрізнятися, адже інколи менеджер дозволяє пізніше вийти на роботу, якщо замовлень зранку нема. Закінчення робочого дня теж досить гнучке, адже залежить від кількості замовлень та швидкості роботи респондентів.

## ВПЛИВ СЕЗОННОСТІ

Сезонність не була вказана як фактор, що впливає на зайнятість чи дохід.

## КОМБІНУВАННЯ РОБОТИ НА РІЗНИХ ПЛАТФОРМАХ

Респонденти частіше працюють лише на 1 платформі.

## РОБОЧИЙ ТИЖДЕНЬ

Зазвичай респонденти працюють 5-6 днів на тиждень, проте у Zakaz.ua передбачений лише 1 вихідний на місце.

*Буває п'ять, буває шість там. Ну, це дивлячись, як ти, ну, захочеш. Ти можеш працювати, в принципі, і тиждень там.*

**(Олександр, 32 р)**

*Може бути тільки один вихідний і все на місяць. Ну, один був вихідний. Бо в нас тільки адміністратор, я і ще одна дівчинка працювала, всього троє людей.*

**(Вікторія, 32 р)**

## РЕЙТИНГ

На рейтинг зазвичай впливає швидкість доставки та поведінка кур'єра (вихованість, дружелюбність). Рейтинг у свою чергу впливає на KPI та дає можливість надбавок до зарплати.

*Тобто в нас, наприклад, шість чи вісім тисяч фіксована сума заробітна плата, а якщо менше замовлень і, наприклад, або людям щось не сподобалось, бо ще за нашу роботу, ну, оцінюють певні бали ставлять. І від цих балів, як люди оцінили нашу роботу, заробітна плата також може або підвищитись, або знизитись.*

**(Вікторія, 32 р)**

*Ну там є KPI, не особо воно впливає, там щось 4%, типа, плюс до зарплати.*

**(Андрій, 37 р)**



# ТИПОВИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ. 2

## КІЛЬКІСТЬ ЗАМОВЛЕНЬ

Зазвичай кількість замовлень конкретному кур'єру залежить або від наявності замовлень загалом, від розкладу, який респондент може сам скласти та від адміністратора, який розподіляє замовлення та від завантаженості колег.

*Можна за домовленістю або пишеш собі графік. У мене є графік, коли, хто виходить.*

**(Олександр, 32 р)**

*Ну, тобто в мене в день може бути три замовлення, а якщо хтось не встигає, то ми допомагаємо, ну воно нам не враховується.*

**(Вікторія, 32 р)**

*Ніхто, система визначає, люди як замовляють, ніхто нічого не визначає.*

**(Андрій, 37 р)**

## ГНУЧКІСТЬ УМОВ ПРИЙНЯТТЯ ЗАМОВЛЕНЬ

Респонденти не мають гнучкості замовлень, адже закріплені за певними магазинами та районами доставки і можуть бути єдиним кур'єром на магазин.

*Ні, ні, немає (можливості відмовитись від замовлення), з досвіду іншої дівчинки, були замовлення, коли треба було замовлення в тюрму доставляти. І вона не хотіла, але все одно її змусили.*

**(Вікторія, 37 р)**

## ОЧІКУВАННЯ МІЖ ЗАМОВЛЕННЯМИ

Оскільки респонденти прикріплені до конкретного магазину, то вони не можуть ніяк впливати на час очікування між замовленнями і нема якогось середнього часу очікування.

*Ні, ну це по-різному, дивіться, може прилетіти і три одразу, або одне одразу. Все рандомно, знову таки. Тут немає діапазону, математичного розрахунку. Може так, а може не так бути.*

**(Андрій, 37)**

## ТРАНСПОРТ

Доставляють пішки та на електроскутері.

*А потім до людини закріпляли, вона показувала, що, куди і як, як працювати з додатком, як все формувати замовлення, як їздить там, ну бо там електричні скутери, типа, я не їздив на них.*

**(Андрій, 37 р)**

## ГЕОГРАФІЯ

Усі респонденти зазвичай працюють в 1-2 магазинах, за якими вони закріплені і, відповідно, мають певний радіус доставки та район, в якому працюють.

*Компактний (радіус доставки) кілометрів 3-4 десь.*

**(Андрій, 37 р).**

# ПЕРЕРВИ. ВІДПОЧИНОК

Право на відпочинок формально надається всі респондентам, проте фактична можливість відпочити може бути різною в залежності від сезону та власне платформи. Zakaz.ua штрафує своїх робітників за незаплановані перерви та заняття сторонніми справами (такими як розмови по телефону).

## ПЕРЕРВИ УПРОДОВЖ ДНЯ

Можливість респондентів взяти паузу впродовж дня залежить від завантаженості кур'єра та кількості замовлень. Загалом, кур'єрам надається право на годинну перерву на обід, проте в період сильної завантаженості в кур'єра цієї перерви може не бути:

*Це якщо перед новорічні свята, ми особо буває на ходу перекусуємо. Говорить: "Ми не можемо, ну, обід у вас єсть час, но у нас замовлень куча, нам приходитьсья". Із-за цього нам видавали премії.*

Можливість взяти перерву окрім обіду залежить від платформи та завантаженості кур'єра. Так, наприклад, працівникам Zakaz.ua забороняється навіть просто сидіти у вільний від роботи час, за це були передбачені штрафи:

*Ну і цілий день на ногах, навіть якщо ти оце тільки з 12 до часу ми могли сидіти, навіть якщо немає замовлення, ти все одно повинен там чи круги наматувати по супермаркету, робити вид, що ти щось робиш...Ну так, по магазину камери, і, да, адміністратор сидить і слідкує, чи ти збираєш замовлення, чи ти в телефоні сидиш, чи розмовляєш. По телефону можна розмовляти тільки із замовником. Тобто, якщо тобі там родичі чи чоловік, чи дитина подзвонила, не можна. Ти заходиш на роботу, на беззвучний ставиш і по телефону спілкуватися не можна було.*

**(Вікторія, 32 р)**

## ВІДПУСТКА, ВІДПОЧИНОК

Працевлаштування передбачає відпустку, проте умови залежать від платформи, так, наприклад, у Zakaz.ua працівники доставки можуть взяти 14 днів відпустки після 2.5 років роботи, проте обрати час відпустки, пору року, неможливо, це вирішує адміністратор:

*Оце тільки відпустка, і то адміністратор сама вирішує. Тобто, не так, як в інших людей. Там, захотіли і в серпні взяли, захотіли в липні, захотіли в вересні. Адміністратор вирішує, в якому ти місяці береш, в яку пору року, тобто сам ти не можеш вибрати.*

**(Вікторія, 32 р)**

У «Сільпо» відпустка є більш гнучкою та довшою:

*Відпустка у нас іде 14, по-моєму, 14 і 10 днів зимою.*

**(Олександр, 32 р)**

# ЛІКАРНЯНИЙ

Право респондентів на лікарняний та страхування залежить від платформи.

## ЛІКАРНЯНИЙ

У доставці «Сільпо» та «Varus» передбачені оплачувані лікарняні (за довідкою від лікаря) та страхування. У страхування може входити безкоштовні ліки, також «Сільпо» покриватиме витрати на лікування в разі, якщо працівник постраждає під час робочих годин, але для цього потрібна довідка від лікаря. У «Varus» не передбачені ніякі виплати у разі, якщо респондент потрапить в ДТП чи щось із ним станеться під час доставки. Zakaz.ua не надає своїм працівникам ніякого медичного страхування та права на лікарняний та відмовляє брати перерви в роботі через погане самопочуття чи хворобу.

*Ну, медичне страхування є, так. Я можу отримувати ліки, якби там з мене вираховують. Я можу безкоштовно отримувати ліки. По заключенню врача, висновку... Я поняв, в разі ДТП - це мої проблеми, ні (нічого не виплачується).*

**(Андрій, 37 р)**

*Є страховка, якщо я захворів то мені є лікарняний, виплачується 5 днів. Потім уже йде страхова компанія... Якщо мене побили, наприклад, або якщо в тебе травма, то відшкодують чи 40, чи 50%.*

**(Олександр, 32 р)**

# ПОРІВНЯННЯ СЕРВІСІВ

Усі платформи мають свої переваги та недоліки, респондентам важко порівняти їх між собою, адже в них нема досвіду роботи на всі трьох. Проте вони все ж виділили переваги на основі їх попереднього досвіду роботи та переваг магазинів, на їх думку, загалом.



*У мене є знижки. Як кур'єр, я можу там закуплятися. Також є свої новорічні корпоративи. Дають раз на рік сертифікат Сільпо, щоб скупитися на родину. В кінці року можуть премію дати.*

**(Олександр, 32 р)**

## СІЛЬПО

### Переваги:

- Знижки на продукцію в магазині;
- Сертифікати для закупки продуктів перед новорічними святами;
- Порівняно із іншими службами доставки, з кур'єра не вираховують в разі проблем із продуктами, або відмови клієнта від доставки.

*В Loko є свої правила. Якщо в замовленні щось розбилось, платить кур'єр за це. Акуратно потрібно доставляти товар... по-моєму, п'ять доставок ти можеш зробити навіть, якщо клієнту не сподобалось, як ти доставив. Якщо після п'ятої доставки у тебе щось розбилось, то, здається, чи 60, чи 70% вираховують...*

**(Олександр, 32 р)**

## VARUS

### Переваги:

- Бронювання;
- Офіційне працевлаштування та соцпакет.

Найбільшим плюсом для респондента є саме бронювання, чого не мають інші служби доставки і саме це стало ключовим в його випадку вибору місця роботи.

*Ну, бронювання. Це психологічна стабільність, соціальна стабільність. То єсть ти не боїшся, що тебе можуть забрати, як у мене друзів на вулиці там, і потягнути, і відправити на м'ясо. На войну там, типа, і з кінцями, то єсть, до свідання.*

**(Андрій, 37 р)**

## ZAKAZ.UA

### Переваги:

- Можливість раз на місяць закупитись на 2000 грн в магазині.

### Недоліки:

- Відсутність вихідних;
- Не гнучкі умови праці, багато обмежень;
- Працівникам часто доводиться робити те, що не входить в їх обов'язки без додаткової оплати;
- Працівникам доводиться допомагати своїм колегам збирати замовлення, але за ці замовлення вони не отримують коштів;
- Магазин зазвичай на боці клієнта, а не кур'єра.

*...то раз в місяць ми можемо самі зібрати продукти, там продуктову корзину, і певні продукти, які нам потрібні для сім'ї, нам дають безкоштовно. Ну, і з зарплати нічого не вираховується.*

**(Вікторія, 32 р)**

# РІВЕНЬ ДОХОДУ. ФОРМУВАННЯ ВАРТОСТІ ПОСЛУГ

У респондентів нема проблем із виплатами заробітних плат, бувають затримки в кілька днів, проте респонденти не виражають негативної реакції щодо цього. Також магазини пропонують сертифікати та знижки на закупівлю. Система розподілу замовлень в цілому видається прозорою та зрозумілою, це визначає або платформа, або адміністратор магазину. Респонденти все ж хотіли б кращі заробітні плати, але не піднімали тему підвищення, бо не бачили сенсу, або ж боялись втратити роботу.



*Бонуси тільки, якщо, наприклад, перед Новим роком можуть бути, це 13-та зарплата, інколи буває. А так, щоб, наприклад, якщо ти гарно зібрав замовлення, чи багато замовлень, чи комусь допоміг, немає такого. Проста заробітна плата і все.*

## ЩО ВПЛИВАЄ НА ОПЛАТУ ПОСЛУГ І РІВЕНЬ ДОХОДУ

| БАЗОВА СТАВКА                                                                       | КІЛЬКІСТЬ ДОСТАВОК                                   | ШТРАФИ                                    | РЕЙТИНГ                                                                                                                    | ЯКІСТЬ ДОССТАВЛЕНОЇ ПРОДУКЦІЇ                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кур'єри отримують базову ставку за години роботи незалежно від кількості замовлень. | До базової ставки додається коефіцієнт від доставок. | Штрафи вираховуються із заробітної плати. | Негативний відгук клієнта може призвести до штрафу. Також клієнти можуть залишати чайові, якщо задоволені роботою кур'єра. | Якщо у доставці щось розбилось чи продукти були несвіжі, то кур'єру доведеться платити за таке замовлення. |

*Якщо замовлень є багато, є заробіток, якщо нема, то ти сидиш, конечно, на ставці. І бува приходитьсь тобі підробляти там кур'єром, там, ну, і суші доставляти.*

*(Олександр, 32 р)*

*Ні, тут, за весь час, може, день-два затримки було і все, а так регулярно платиться аванс, і зарплата, і плюс за доставки.*

*(Олександр, 32 р)*

*Нє, дивіться, не піднімав. Я не в тій позиції, щоб піднімати якісь теми. То єсть, я більше ціную бронювання, чим кошти.*

*(Андрій, 32 р)*

*Є ставка і плюс скільки ти зробиш доставок... Чим більше зробив доставок, тим більше заробив. Ну і плюс ставка, вона нікуди не більше, не менше.*

*(Андрій, 37 р)*

*Нестабільність тільки в заробітній платі. Якщо, наприклад, мало замовлень, то заробітна плата вже знижується. Шість чи вісім тисяч фіксована сума заробітної плати. Якщо людям щось не сподобалось, бо ще за нашу роботу оцінюють, клієнти певні бали ставлять. І от від цих балів заробітна плата також може підвищитись або знизитись.*

*(Вікторія, 32 р)*



# СТАБІЛЬНІСТЬ І РИЗКИ. ВПЛИВ ВІЙНИ

Респонденти говорять про деякий рівень нестабільності у своїй роботі, що зумовлений кількістю замовлень, незважаючи що всі троє мають офіційний статус зайнятості.



*Ну, офіційно влаштований, те, що тебе бачить ТЦК, ти побілому працюєш, если тобі не дадуть бронь, вони побачать, де ти робиш. Чисто теоретически можуть тебе схопити, приїхати під магазин. Оце мінус, хіба що, так не бачу мінусів.*

**(Андрій, 37 р)**

## ВПЛИВ ВІЙНИ

Найбільший вплив війни на життя респондентів був у фінансовому плані, але також респонденти можуть відчувати небезпеку на робочому місці під час повітряної тривоги, особливо коли вони зобов'язані працювати навіть у тривогу. Також, якщо говорити про відчуття безпеки, то вибір роботи одним із респондентів був зумовлений прагненням забезпечити собі якусь безпеку та отримати бронювання.

*... Ну, мабуть, на 50% (респондент почуває себе безпечно). Ну, через війну і через тривоги, бо, наприклад, якщо тривога, то ми в укриття не спускаємось, ми продовжуємо роботу. Тобто тривога, там ракети, шахеди, наша робота все одно продовжується. Тобто на 50% тільки захищеною себе відчуваю.*

**(Вікторія, 32 р)**

## НЕСТАБІЛЬНІСТЬ І РИЗИКИ

### ЗАГАЛОМ РЕСПОНДЕНТИ ПОЧУВАЮТЬСЯ СТАБІЛЬНО

Основним фактором що створює нестабільність – це нестабільність в плані доходів, що викликана нестабільною кількістю замовлень.

### СТВОРЮЮТЬ НЕСТАБІЛЬНІСТЬ:

- Нестабільна кількість замовлень;
- Ситуація в країні;
- Збільшення цін.

У ВИПАДКУ ВІДМОВИ ВІД ЗАМОВЛЕННЯ КЛІЄНТОМ ДЕЯКІ ПЛАТФРМИ ОПЛАЧУЮТЬ ЛИШЕ ЧАСТИНУ ВАРТОСТІ ЗАМОВЛЕННЯ.

## ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

УСІ РЕСПОНДЕНТИ ПРАЦЮЮТЬ ОФІЦІЙНО.

### ПЕРЕВАГИ:

- Нараховується стаж.

### НЕДОЛІКИ:

- Працівники ТЦК знають офіційне місце роботи та де тебе шукати;
- Менша зарплата, ніж в тих, хто працює неофіційно.

# СЛУЖБА ПІДТРИМКИ. ПРОФСПІЛКИ ТА ГРУПИ.

Лише одна служба доставки має профспілку, у випадку інших магазинів працівники об'єднуються в групи в месенджерах та вже там діляться корисною інформацією. Усі респонденти мають доступ до служби підтримки і оцінюють її як ефективну.

## СІЛЬПО

Респондент оцінив службу доставки як ефективну та таку, що допомагає вирішувати проблеми.

*У нас завжди виходять всі на зв'язок. Якщо в мене не доклали товар, наприклад, то мені виділяють певні кошти, щоб я міг докупити їх у іншому магазині.*

**(Олександр, 32 р)**

## VARUS

Зв'язатись із службою підтримки можна в чаті та за номером телефону. Загалом респондент оцінив ефективність служби підтримки на 90%, адже при зверненні йому допомогли вирішити його проблему.

*Ну там є або чат , або телефон. Ну, вона нормально працює, в принципі.*

**(Андрій, 37 р)**

## ZAKAZ.UA

Кур'єри також мають обов'язки служби підтримки для клієнтів, коли ж допомога потрібна самим кур'єрам, то вони звертаються до адміністратора. І хоча служба доставки має досить клієнтоорієнтовану політику, адміністратор все ж намагається допомогти кур'єрам.

*Ну, вона (адміністратор) завжди допомагає. Якщо якась ситуація, навіть якщо ми чи неправі, чи якісь труднощі, вона завжди намагається вирішити ситуацію, допомогти. Тобто вона завжди на місці. Ми там на одному островку, вона на іншому, ми завжди до неї підходимо, чи можна зателефонувати, якщо якась проблема, і вона завжди допомагає у вирішенні.*

**(Вікторія, 32 р)**

## ПРОФСПІЛКИ ТА ГРУПИ В МЕСЕНДЖЕРАХ

Профспілка є лише в Zakaz.ua, проте вступ туди фактично примусовий та відбувається автоматично при прийомі на роботу. Профспілка надає допомогу у ситуаціях нещасного випадку тощо, проте, як зазначає респондентка, вона та її колеги не почуваються безпечно щодо профспілки та відчувають страх за свої кошти. Загалом респонденти швидше позитивно оцінюють існування профспілок.

*Ні, ну це нормально, там, де я работаю, тут такого нема. Ну це нормально. Вони повинні відстоювати інтереси людей, робітників, ці спілки.*

**(Андрій, 37 р)**

*Ну, що вони можуть закритися, наприклад. Як вони відкриваються швидко, можуть і закритися. Наприклад, бо ця профспілка, вона вроді як і від нашої роботи, але там люди працюють зовсім інші. Тобто вони до нас не відносяться. Тобто ми одна організація, вони зовсім інша. І інколи таке, ну, вже пару раз було, що через війну вони пару раз міняли адресу. Тобто вони спочатку там зареєстровані, наприклад, на одній адресі були, потім переїжджають на іншу, то в інше місце. Ну, і ми завжди переживали, бо з нашої зарплати ж вираховуються кошти, і ми завжди хвилювалися, щоб, ну, щоб вони не закрилися, бо вони не офіційне підприємство, ну, це приватне.*

**(Вікторія, 32 р)**

# СОЦІАЛЬНА ЗНАЧУЩІСТЬ РОБОТИ

Респонденти хоч і мають позитивне самосприйняття та вважають, що їх професія є дуже корисно для суспільства, також відмічають і упередження пов'язані з цією роботою. Один із респондентів поділився баченням розвитку сфери доставки, а саме що туди більше йтимуть жінки і відповідно оплата на кур'єрські послуги зросте.



*Так, так, пару раз таке було. Навіть на роботі, що інколи люди приходять і там, ми замовлення збираємо, а вони: "Ой, а це ви тіпа уборщики?". Тобто ми, як менеджери рахуємося, а вони думають, що ми просто як прибиральниці там.*

**(Вікторія, 32 р)**

## ЯК СПРИЙМАЄ ОТОЧЕННЯ

Думки розділились в залежності від місця роботи та соцпаketу, що пропонують різні служби доставки:

*Вони мені заздять, бо в мене є відстрочка, а в них немає.*

**(Андрій, 37 р)**

*Ну, моє оточення нормально відноситься, а от оточення мого чоловіка трохи, як, вважають цю роботу принизливою, що, ну, це просто ти збираєш товари, ну, що тут такого? Тобто, що не престижна робота. Що, наприклад, якщо ходити на таку роботу, то краще вже ніякої не мати.*

**(Вікторія, 37)**

Загалом респонденти говорять про нейтральне сприйняття своєї професії, але думка, що робота в доставці не є престижною все ж існує.

*...це вважається, що ти не ростеш, ти деградуєш, не розвиваєшся, в тебе нема амбіцій, щось цієї серії...*

**(Андрій, 37 р)**

## САМОСПРИЙНЯТТЯ

Респонденти сприймають свою роботу позитивно, вважають її потрібною, проте, на їхню думку, суспільство не звертає на кур'єрів особливої уваги.

*...вони важливіше для країни, тому що, вони допомагають людям, наприклад, з обмеженими можливостями, або коли уже закритий магазин, або люди щось не докупили, або у когось день народження, ювілей, то люди завжди можуть замовити кур'єрів і у всіх буде настрій і все добре.*

**(Олександр, 32 р)**

## ОЧІКУВАНІ ЗМІНИ ЗА КІЛЬКА РОКІВ

- Перехід на іншу роботу;
- Кар'єрний ріст на кращу посаду;
- Переїзд за кордон.

## ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ СУСПІЛЬСТВА

Респонденти також мають позитивне самосприйняття своєї професії з ряду причин:

- Економлять час людям;
- Корисні для людей з інвалідністю.

## ЗМІНИ В ЖИТТІ

- Покращились такі риси як сміливість, комунікабельність;
- Виріс дохід;
- Свобода, можливість виходити на вулицю;
- Нові контакти та знайомства.

*Ну, дуже суспільно корисний. Адже ми доставляємо різні товари, продукти до столу кожного громадянина. Адже такими самим ухилинтам доставляємо, тим, які бояться вийти з хати. Я це усвідомлюю.*

**(Андрій, 37 р)**

# ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

Дослідження проведене у рамках програми «Профспілки проти нерівності і за відновлення миру та демократії в Україні», яку реалізує Норвезька конфедерація профспілок (LO) у партнерстві з ГО «Трудові ініціативи» за фінансової підтримки Норвегії.