

Læringsutbytte

En student som har fullført programmet, forventes å ha oppnådd følgende læringsutbytte, definert i kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse:

Kunnskap

Kandidaten har

- avansert kunnskap om hvordan vitenskap og teknologi utvikles, brukes og implementeres i samfunnet med spesielt fokus på RRI (Responsible Research and Innovation), dvs. samfunnsetisk tenking omkring dette
- kunnskap på et høyt nivå om så vel historiske som samtidige endringsprosesser knyttet til vitenskap, ekspertise, demokrati og teknologi
- inngående kunnskap om hvordan vitenskap og teknologi samproduseres med sosiale, politiske og økonomiske aktiviteter på ulike samfunnsområder

Generell kompetanse

Kandidaten kan

- sette seg inn i og analysere omfattende faglige problemkompleks innenfor en relevant etisk ramme
- anvende sine kunnskaper og ferdigheter på nye områder gjennom tverrfaglige dialoger med eksperter fra andre fagområder
- selvstendig vurdere og bruke ulike framgangsmåter for å bidra til innovasjon og nyskaping på en bevisst og samfunnsetisk måte
- formidle resultater av eget faglig arbeid på en selvstendig måte, både til allmennhet og andre eksperter, muntlig og skriftlig

Ferdigheter

Kandidaten kan

- analysere og forholde seg kritisk til problemstillinger knyttet til teknologiutvikling og -bruk, og derigjennom se flere tilnæringsmåter og mulige utfall
- identifisere og arbeide selvstendig med praktiske og teoretiske problemer knyttet til effekter av vitenskap og teknologi i konkrete samfunnsmessige sammenhenger
- utføre avansert kunnskapsmekling i forbindelse med tverrfaglige prosjekter og prosesser

Sammendrag

Denne masteroppgaven undersøker arbeidsmetodene til matleveringsbud i konteksten av plattformøkonomi. Studien tar utgangspunkt i arbeidsdagen til bud som jobber i matleveringsselskapet Foodora. Målet med masteroppgaven er å belyse hvordan disse budene bruker teknologi i arbeidet sitt. Oppgavens problemstilling er: *Hvordan organiseres og utøves arbeidspraksiser i plattformsselskapet Foodora?*

Det empiriske grunnlaget er basert på ni dybdeintervjuer med syv Foodora-bud, ett Wolt-bud og én restauranteier. Analysen er basert på Grounded Theory og bruker teorier fra Studier av kunnskap, teknologi og samfunn (STS), spesifikt skriptteori, domestiseringsteori, og innrammingsteori. For å belyse problemstillingen undersøker vi fem sentrale temaer: (1) Hvilken teknologi bruker Foodora-budene, og hvordan er teknologien tenkt brukt fra selskapets side? (2) Hvordan organiserer budene arbeidsdagen sin for å oppnå fleksibilitet? (3) Hvilke strategier etablerer budene for å jobbe effektivt og øke inntjeningen sin? (4) Hvordan samhandler budene med hverandre, og med andre aktører i selskapet? (5) Hvordan definerer Foodora og Wolt ansettelsesstatusen til leveringsbudene sine?

I analysen viser vi at det utøves et bredt spekter av praksiser i jobben som leveringsbud for Foodora. Budene bruker arbeidsplattformen til å organisere arbeidsdagene sine på ulike måter, etablere strategier, og samhandle med andre aktører i jobben. I tillegg til at budene bruker plattformen til å etablere ulike praksiser, er det også en grad av styring og kontroll involvert i budenes arbeidsdag, som de responderer ulikt på. Vi viser hvordan budenes praksiser springer ut av svært ulike meningsdannelser knyttet til teknologiene de bruker, og at i mangel på konkret informasjon om hvordan disse teknologiene fungerer, gjør de egne fortolkninger og etablerer praksiser basert på egne erfaringer i jobben. I lys av at det etter plattformsselskapenes inntog i Norge har oppstått en tidvis konfliktfylt offentlig debatt knyttet til arbeidsformen, undersøker vi også hvordan Foodora rammer inn arbeidet sitt, og vi ser hvordan denne rammen har blitt utfordret av andre aktører. Vi viser at Foodora presenterer arbeidet sitt med fokus på fleksibilitet og autonomi, men at det også er aspekter ved jobben som utfordrer denne beskrivelsen og har betydning for hvordan budene arbeider.

Abstract

This master's thesis explores how delivery couriers work within the platform economy. The study is based on the workday experiences of Foodora couriers. The aim of the master's thesis is to explore how these couriers use the technologies involved in their job. Our main research question is: *How are work practices organized and carried out in the platform company Foodora?*

The empirical data is based on nine in-depth interviews with seven Foodora couriers, one Wolt courier, and one restaurant owner. The analysis is inspired by Grounded Theory, and based on theories from Science and Technology Studies, specifically script theory domestication theory, and frame theory. To answer our main research question, we investigate five central themes related to this: (1) What technology do the Foodora couriers use, and how does the company intend for these couriers to utilize it? (2) How do the couriers organize their workday to achieve flexibility? (3) What strategies do couriers establish to work efficiently and increase their earnings? (4) How do the couriers interact with each other, and with other actors in the company? (5) How do Foodora and Wolt frame the employment status of their delivery couriers?

In the analysis, we show that a wide range of practices are carried out in the job as a delivery courier for Foodora. The couriers use the work platform to organize their workdays in various ways, establish strategies, and interact with other actors in the job. In addition to the couriers using the platform to establish different practices, there is also a degree of management and control involved in the courier's workday, to which they respond differently. We show how the couriers' practices originate from very different formations of meaning related to the technologies they use, and that in the absence of specific information on how these technologies work, they make their own interpretations and establish practices based on their own experiences in the job. In light of the fact that there has been a sometimes conflict-filled public debate related to this form of work since the platform companies' arrival in Norway, we also investigate how Foodora frames their work, and we see how this frame has been challenged by other actors. We show that Foodora presents their work with a focus on flexibility and autonomy, but there are also aspects of the job that challenge this description and have an impact on how the couriers work.

Forord

Det er ikke lenge siden vi satt i vår første STS-forelesing og overrasket hevet øyenbrynene da foreleseren meddelte at "fakta eksisterer ikke". Siden da har vi virkelig fått øynene opp for et spennende fagfelt, som til slutt har resultert i denne masteroppgaven. Vi kunne aldri klart det alene.

Først og fremst vil vi takke veilederne våre, Roger og Stig, for deres bidrag til denne oppgaven. Dere har vært tålmodige, tilgjengelige og positive, og har styrt oss i riktig retning når vi har holdt på å kjøre av veien. Takk for alle diskusjoner, råd og ikke minst viktig småpirk på garpegenitiv og kommafeil.

Vi vil også takke informantene våre, som tok seg tid til å prate med oss og gav oss spennende innblikk i en bransje vi hadde lite innsikt i. Vi verdsetter den tålmodigheten de har vist oss når vi har kommet med oppfølgingsspørsmål etter oppfølgingsspørsmål: uten dem ville denne oppgaven vært betydelig fattigere.

Vi må også få takke språkvaskerne våre, som har oppdaget ganske åpenbare skrivefeil som både vi og veilederne for lengst hadde sett oss blinde på. Dessuten vil vi takke venner og klassekamerater som har bidratt til å gjøre studietiden i Trondheim uforglemmelig.

Sist, men ikke minst (!) må vi takke hverandre. Vi visste hele tiden at vi var en god akademisk match, men vi tar det absolutt ikke for gitt at samarbeidet har fungert så bra som det har gjort. Å jobbe sammen har vært både trivelig, morsomt og givende, og har utvilsomt ført til et lavere stressnivå enn om vi hadde skrevet alene.

Randi Lohne Sjursen og Øystein Ulvund
Trondheim, juni 2023

Innholdsfortegnelse

Læringsutbytte	1
Sammendrag	2
Abstract	3
Forord	4
Innholdsfortegnelse	5
Liste over figurer og tabeller	7
1 Oppskriften på en ny matleveringsbransje	9
Problemstilling og prosjektets omfang	10
Historiske linjer i det norske arbeidsmarkedet	10
Det moderne arbeidslivets tilknytningsformer	12
Plattformøkonomiens fremvekst	13
Matleveringens nyere historie	14
Oppgavens case: Foodora	15
Tidligere forskning på plattformsselskaper	18
Oppgavens oppbygning	20
2 Teori: skript, domestisering og innramming	21
STS-feltet	21
Skript – teknologiens oppskrift	22
Domestisering: når teknologien temmes	22
Innramming	24
Teoretisering av plattformperspektiv	25
Oppsummering	26
3 Metode: å forske på leveringsbud	27
Rekruttering og utvalg	27
Etske refleksjoner og anonymisering	28
Datainnsamling og intervjuprosessen	29
Koding og analyse	30
Refleksjoner over forskningsprosessen	32
Reliabilitet, validitet og overførbarhet	33
Oppsummering	33
4 Teknologi og arbeidsflyt i et plattformsselskap	35
Algoritmer som en ny ingrediens i matleveringsbransjen	35
Hvilke brukere ønsker Foodora-nettsiden å treffe?	37
Appen i arbeidshverdagen: å styre alt selv	40
Sett fra restaurantens side	43
Oppsummering	44
5 En fleksibel arbeidsdag – eller?	45
En frilansers arbeidsdag	45
Fleksibilitet også for de fast ansatte, men bare til en viss grad	47
Kampen om skiftene – et urettferdig rankingsystem?	48
Fleksibelt – på noen premisser	50
Oppsummering	52

6 Budenes strategier	55
Når lønner det seg å jobbe?	55
Bestillingens bevegelser – tilsiktet, eller "helt lotto"?	56
Navigering mot strømmen.....	58
Om å unngå McDonald's – utfordringer og strategier	59
Matching- og kontrollfunksjonene.....	61
Algoritmisk styring og spillifisering: Hvordan Foodora former budenes atferd og opplevelser	62
Kompensasjon for distanse – en svart boks.....	63
Oppsummering	64
7 Samhandling	67
Teknologiske begrensninger i Dispatch.....	67
Utfordringer med digitalt mediert samhandling og betydningen av personlig kontakt i Dispatch	70
Kommunikasjon utenfor appens rammer – WhatsApp	71
Viktigheten av støttespillere og samlingspunkt.....	73
Oppsummering	75
8 Plattformøkonomiens innramminger.....	77
Rammene rundt det norske arbeidslivet	77
Plattformselskapenes inntog.....	78
Foodoras innramming av budenes arbeid	78
Arbeidstaker eller oppdragstaker?	79
Foodora-streiken i 2019.....	82
Plattformenes oppsider.....	83
Oppsummering	84
9 Konklusjon: teknologi, strategi og samhandling i budenes arbeidsdag.....	85
Kapittelvis oppsummering	85
Dimensjoner i samspill: tilpasning i et informasjonsvakuum	87
Plattformiseringen av matleveringsbransjen	88
Oppgavens bidrag	89
Referanseliste	91
Vedlegg 1: Informasjonsskriv	98
Vedlegg 2: Intervjuguide.....	104
Norsk intervjuguide: Dybdeintervju med matleveringsbud	104
English interview guide: In depth interview with food delivery courier.....	105

Liste over figurer og tabeller

Figurer:

Figur 1: Skjerm bilde fra Foodoranettsiden som viser bestillingsløp.

Figur 2: Skjerm bilde fra Foodora-appen på iOS med forklaring av brukergrensesnitt.

Figur 3: Skjerm bilde fra Foodoras jobbsøkerside, som viser fordeler ved jobben.

Figur 4: Skjerm bilde fra registreringsprosessen for å bli Foodora-bud.

Figur 5: Skjerm bilde fra Foodoras jobbsøkerside som viser forskjellen på norsk og engelsk side.

Figur 6: Illustrasjon over oppførsel som påvirker budenes "ytelse" negativt.

Figur 7: Skjerm bilde fra Foodoras jobbsøkerside som viser et bud.

Figur 8: Illustrasjon av et buds sykkel tur til Ranheim i forbindelse med jobben.

Figur 9: Skjerm bilde fra Foodoras jobbsøkerside som viser at det er enkelt å få jobb.

Tabeller:

Tabell 1: Oversikt over informantene i studien.

1 Oppskriften på en ny matleveringsbransje

Det er søndag kveld, klokken er seks, og det regner. Søndagen burde ikke komme som en overraskelse ettersom den kommer hver uke, men likevel sitter jeg med sulten brummende i magen og knapt mer enn en blokk parmesan i kjøleskapet. Jeg åpner den velkjente rosa appen og møtes av en annonse: "Vi har alltid rabatt på pick-up". Gå ut i regnet for å hente mat? Nei takk! Flere tilbud møter meg: Gratis frakt over 300 kr. Tilbud på Red Bull. Rabatt på burger. Hjemlevering fra Foodora Market. Her finnes alle valgmuligheter. Jeg scroller meg gjennom asiatisk, indisk, italiensk, burgere og pizza før jeg lander på en kyllingfajita. Legger den i handlekurven og betaler. 30 minutter senere ringer et ukjent nummer og jeg åpner døra for et søkkvått og rosakledd sykkelbud. Litt forlegen tar jeg imot fajitaen som har blitt tilberedt 400 meter unna meg og sier takk og farvel. Jeg er tørr og jeg har mat, så jeg er fornøyd. Sykkelbudet må ut i regnet igjen.

Historien vår over forestiller hvordan en typisk Foodora-bruker muligens kunne ha beskrevet en spontan middagsbestilling på en regntung søndag. For mange er kanskje ikke historien helt ukjent. Vi husker fremdeles da Foodora og Wolt kom til Trondheim i 2016, og for oss virket ikke selskapene som noe banebrytende i begynnelsen. Vi hadde allerede JustEat, og var godt kjent med takeaway-bestillinger og hjemlevering av mat. Hva kunne de nyetablerte tilby oss som vi ikke allerede hadde? Det ble imidlertid tidlig tydelig at *noe* var på gang i matleveringsbransjen, da man først så de mange rosa Foodora-syklistene, og deretter de blå Wolt-budene. Da Nibbler i tillegg gjorde sin inntreden, fikk man inntrykk av at hele det kulinariske Trondheim lå foran ens føtter – eller inngangsdør. I motsetning til tidligere hadde selskapene nå begynt å supplere kjøringen med sykling – Foodora først utelukkende med syklist. Ikke alle matleveringstjenestene sto løpet helt ut. Nibbler måtte slå seg konkurs i 2020, mens Wolt- og Foodora-budene har blitt en integrert og synlig del av bybildet. I dag er Foodora en populær aktør innenfor matlevering i Norge, med 4500 Foodorabud fordelt utover landet (Foodora, u.å-a). Denne masteroppgaven handler om arbeidsdagen til disse budene.

Problemstilling og prosjektets omfang

Foodora er et plattformsselskap, der teknologi er styrende for mesteparten av arbeidet som gjøres. Vårt hovedfokus er derfor rettet mot hvordan leveringsbudene bruker den digitale plattformen som underbygger arbeidet deres, og hvordan den påvirker dette arbeidet. Vi skal undersøke hvordan leveringsbudene i Foodora jobber. Vår overordnede problemstilling er:

Hvordan organiseres og utøves arbeidspraksiser i plattformsselskapet Foodora?

For å besvare problemstillingen skal vi undersøke fem aspekter ved budenes arbeid, som til sammen utgjør grunnlaget for oppgavens fem analysekapitler:

- 1)** Hvilken teknologi bruker Foodora-budene, og hvordan er den tenkt brukt fra selskapets side? (kapittel 4)
- 2)** Hvordan organiserer budene arbeidsdagen sin for å oppnå fleksibilitet? (kapittel 5)
- 3)** Hvilke strategier etablerer budene for å jobbe effektivt og øke inntjeningen sin? (kapittel 6)
- 4)** Hvordan samhandler budene med hverandre, og med andre aktører i selskapet? (kapittel 7)
- 5)** Hvordan rammer Foodora inn ansettelsesstatusen til leveringsbudene sine? (kapittel 8)

De første fire analysekapitlene, altså kapittel 4-7, fokuserer på hvordan budene arbeider, med Foodora som case. Foodora har vært gjenstand for en tidvis kritisk offentlighet siden de ble etablert, og har vært mye i nyhetsbildet i forbindelse med budenes rettigheter. Derfor vil vi i kapittel 8 også se mer overordnet på plattformøkonomien som fenomen. I et slik perspektiv er det også relevant å inkludere konkurrenten Wolt, da begge selskapene er ledende matleveringsaktører i Norge. Siden vi har intervjuet et bud som jobbet i Wolt, og et som jobber for både Foodora og Wolt, kommer vi også til å referere til Wolt der det er relevant.

For å gi kontekst til det relativt nye fenomenet som Foodora inngår i, plattformøkonomien, vil vi i dette kapitlet først i korte trekk gjennomgå noen av de viktigste utviklingstrekkene i norsk arbeidsliv og dets organisering fra 1800-tallet. Deretter vil vi gi en kort innføring i plattformøkonomien, før vi ser på matleverings historie mer generelt og Foodora spesielt. Vi beskriver hvordan Foodora-appen fungerer for brukerne, altså kundene, og hvordan budene blir tilknyttet selskapet. Avslutningsvis gir vi en presentasjon av oppgavens kapitler.

Historiske linjer i det norske arbeidsmarkedet

Norsk arbeidsliv er, sammenlignet med mange andre land, kjennetegnet ved lav arbeidsløshet, høy organisasjonsgrad og et velfungerende trepartssamarbeid mellom staten, Landsorganisasjonen i Norge (LO) og Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO). Dette har ført til at den norske modellen har blitt omtalt som en suksess i historisk forstand (NOU, 2021:2). Den norske modellen kan defineres som "samspillet mellom det organiserte arbeidslivet, brede offentlige velferdsordninger og den økonomiske politikken" (sst.). Herunder finner vi en sterk velferdsstat og en organisering av

arbeidslivet som gjør at arbeidstakernes rettigheter står sterkt, og fast ansettelse er normen. Hvordan har disse forholdene vokst frem?

I løpet av 1800-tallet gjennomgikk Norge store endringer som fikk betydning for befolkningens arbeidsliv. I løpet av århundret skjøt industrialiseringen fart, særlig på 1840- og 50-tallet i tekstil-, jern- og metall- og forbruksvarerindustrien. På starten av 1900-tallet utgjorde industrien en stor del av den norske økonomien, og i forbindelse med dette hadde mange husmenn brutt med sine gårdsherrer og tatt på seg lønnsarbeid (Myhre, 2020; Hansen, 2022). I tråd med liberalistiske prinsipper om kontraktsfrihet kunne disse lønnsarbeiderne nå ta på seg arbeid og slutte når de selv ville, men på den andre siden kunne de også når som helst bli sagt opp, og tilgangen til arbeid var i stor grad bestemt av arbeidsgiverne (Bjørnson, 2003).

Sammen med fremveksten av industri- og klassesamfunnet, vokste også arbeiderbevegelsen, med fellesskapsfølelse og klassesolidaritet som viktige forutsetninger (Gjerde, 2023). Målet for arbeiderbevegelsen var å forbedre arbeidernes livs- og arbeidsvilkår, og i motsetning til tidligere mer sporadiske streike- og arbeiderbevegelser, var bevegelsen nå bedre organisert. Mot slutten av 1800-tallet så man etableringen av fagforeninger som Norsk Arbeidsmandsforbund (1895), og i 1899 ble LO (Landsorganisasjonen) grunnlagt etter inspirasjon fra en skandinavisk arbeiderkongress i 1897. Tilsvarende organisasjoner ble også opprettet i Sverige og Danmark (Redvaldsen, 2019). Etableringen av fagforeningene gjorde at arbeiderne stilte med en ny forhandlingsmakt og kunne utfordre arbeidsgivernes styringsrett. Fagforeningene kjempet for at arbeid skulle bli en rettighetsbasert ordning, heller enn en individuell sak – alle skulle ha rett til arbeid (Hansen 2022, s. 147). Det vil si – alle friske og unge menn: Kvinners rett til arbeid var i stor grad begrenset til tiden før de giftet seg og dannet familie, og denne normen vedvarte i lang tid (Bjørnhaug & Halvorsen, 2009).

Mellom 1905-1935 kom en reformperiode som resulterte i blant annet sykeforsikringsloven fra 1909, som garanterte sykepenger til deler av folket (Stugu, 2018). Senere fulgte sosiale reformer som helseforsikring, ti-timers arbeidsdag (1915) og 48-timers arbeidsuke (1919) (Weibull & Sandvik, u. å.). I 1935 fikk Norge den første hovedavtalen, også betegnet som "arbeidslivets grunnlov", inngått mellom Arbeidernes faglige landsorganisasjon (i dag LO) og Norsk Arbeidsgiverforening (nå en del av NHO) (Alsos & Jakhelln, 2022). Avtalen førte til en gjensidig godkjenning av organisasjonsretten, og at begge partene hadde rett til å gå inn i forhandlinger (Stugu, 2018, s. 97). Dette samspillet mellom arbeidsgiverorganisasjoner, fagforeninger og staten var begynnelsen på det som kalles trepartssamarbeidet, der disse aktørene samhandler om arbeidsrelaterte spørsmål og tar beslutninger i fellesskap knyttet til norsk arbeidsliv.

Etter andre verdenskrig ble fast arbeid mer og mer utbredt i Norge. Hansen (2022) oppsummerer tilstanden som vokste frem mellom de ulike aktørene etter andre verdenskrig med at "mange, men ikke for mange, skulle ansettes fast, men ikke for fast" (s. 162), den såkalte "rettstilstanden". Dette skulle bli et viktig holdepunkt fremover. Varig arbeid ble mer tilgjengelig, uten at det nødvendigvis var ønskelig for alle, ettersom mange så sitt snitt til å flytte på seg for å søke bedre lønns- og arbeidsvilkår. Et viktig holdepunkt mellom 1945 og 2000 var at det fantes en "overordnet enighet om at midlertidig, atypisk" arbeid skulle begrenses til "spesielle situasjoner og spesielle grupper" (Hansen 2022, s. 150). Hansen går langt i å beskrive dette forholdet som en

“kontrakt” (sst.), selv om midlertidig arbeid ikke ble rettslig regulert før arbeidsmiljøloven av 1977. Mellom 1971 og 1980 ble standardarbeidsforholdet (ordinært toparts arbeidsforhold) til slutt rettsliggjort. Dette innebar for det første at oppsigelsesvernet ble universalisert – oppsigelser kunne nå bli kjent ugyldige, og krav om alder og varighet ble fjernet (Hansen 2022, s. 153). Videre ble midlertidige ansettelser for første gang regulert i arbeidsmiljøloven av 1977, dessuten ble det som hovedregel forbudt å leie ut arbeidskraft allerede i 1971 (sst.).

På 1980 og -90-tallet økte arbeidsledigheten, og Willoch-regjeringen (1981–1986) gikk inn for å skape et mer fleksibelt arbeidsliv. Dette resulterte i en liberalisering i arbeidsleieforbudet for kontorsektoren, uten at dette brøt nevneverdig med de formaliserte arbeiderrettighetene som var etablert. Man ønsket rett og slett å legge mer til rette for arbeidsgiverne. Arbeidslivets parter tok også del i denne kursendringen, ved at Mekaniske Verksteders Landsforening (M.V.L.) og Norsk Jern- og Metallarbeiderforbund (NJ&MF) fremmet et ønske om å åpne for visse typer bemanningsbyråer – et ganske annerledes syn enn noen tiår tidligere, hvor flere ønsket å forby innleie av arbeidskraft (Hansen 2022, s. 157). Dette var fordi de ville sikre både arbeidsgiverne og de ansatte en slags stabilitet – i en kontrollert, men mobil arbeidsstyrke.

Samtidig spredte trenden med innleie av arbeid seg til en annen bransje, nemlig budbilbransjen. Dette skjedde i en periode hvor man så en økning i antallet mennesker uten vanlig lønnet arbeid, samt økning i permitteringer og bruk av midlertidige ansettelser (Hansen, 2022 s.158). På 1980-tallet begynte budselskapene å leie inn selvstendig næringsdrivende bud i stedet for fast ansatte. Selskapene slapp dermed å betale arbeidsgiveravgift, sykepenger og forsikringer (Helgheim, 2023). Flere hendelser illustrerer myndighetenes forsøk på å bremse slik virksomhet. I 1987 ble et bud nektet å registrere seg som selvstendig næringsdrivende hos Skatteetaten, ettersom arbeidsforholdet var for likt et arbeidstaker-forhold. I 1992 sendte Finansdepartementet et brev til Skatteetaten som fastslo at et bud kun skal regnes som selvstendig dersom vedkommende kjører for flere oppdragsgivere (sst.).

Det moderne arbeidslivets tilknytningsformer

Tilknytning til arbeidsgiveren er fremdeles gjenstand for offentlig debatt. I 2019 ble Fougner-utvalget 2019 nedsatt for å vurdere tilknytningsformer og virksomhetsorganisering i arbeidslivet, med et blikk mot strukturendringer og ytre drivkrefter (NOU, 2021:9, s. 13). Ifølge utvalget er det vanlig i Norge å skille mellom fem hovedformer for arbeidstilknytning:

1. Fast ansettelse i heltid- og deltidsstilling i et topartsforhold (direkte ansatt i virksomheten).
2. Midlertidig ansettelse i topartsforhold (direkte ansatt i virksomheten).
3. Innleie av arbeidstakere fra en annen virksomhet eller bemanningsforetak, hvor arbeidstaker er ansatt hos tredjepart, men stilles til disposisjon for kundevirksomheten.
4. Bruk av selvstendig oppdragstaker/frilanser. Dette inkluderer kjøp av tjenester fra selvstendig næringsdrivende (uten ansatte) eller ikke ansatt lønnstaker som mottar lønn.

5. Kjøp av tjenester fra andre virksomheter (entrepriser). Entreprenøren er arbeidsgiver og ansvarlig for arbeidsledelse. I enkelte tilfeller kan arbeidet helt eller delvis utføres i kundevirksomhetens lokaler. (NOU, 2021:9, s. 102)

Fremdeles er hovedparten av den norske arbeidsstyrken fast og direkte ansatt og befinner seg i den første kategorien. Rundt elleve prosent av de sysselsatte er midlertidig ansatt, innleid eller selvstendig næringsdrivende uten ansatte, noe som går under betegnelsen ikke-standard tilknytningsform (NOU, 2021:9, s. 24). Utvalget ser imidlertid tendenser som tyder på at bruken av ikke-standardiserte tilknytningsformer er økende. Videre skal vi se på et segment i arbeidslivet der bruken av slike atypiske tilknytningsformer er langt mer vanlig enn i arbeidslivet for øvrig: plattformøkonomien.

Plattformøkonomiens fremvekst

En digital plattform kan defineres som: digitale arenaer som muliggjør ulike typer transaksjoner mellom parter som i utgangspunktet er ukjente for hverandre (Krokan, 2018, s. 3). Plattformøkonomien er en betegnelse på en forretningsmodell der slike digitale plattformer ligger til grunn for utvekslingen av varer og tjenester mellom ulike aktører. Selskaper som benytter seg av slike digitale plattformer, omtales som plattformsselskaper. Denne forretningsmodellen har ikke oppstått i et vakuum. Det som på overflaten kan fremstå som en enkel, organiserende app for utveksling av arbeidskraft og ressurser, har utviklet seg i et intrikat samspill mellom teknologi, institusjoner, økonomi og geografi. Fra mikroprosessorens oppfinnelse i 1971 til smarttelefonenes lansering på 2000-tallet, har digitale plattformer vokst frem som et resultat av det som omtales som den digitale revolusjonen (Acs et al., 2021). Mens det industrielle arbeidslivet er hierarkisk strukturert, og det er nødvendig med arbeidsdeling og koordinering, tilrettelegger teknologi nå for forretningsmodeller der denne arbeidsdelingen og koordineringen i stedet kan gjøres av for eksempel algoritmer og kunstig intelligens, med det resultat at plattformsselskapene i mindre grad har behov for mellomledere, og organiseringen av arbeidet kan gjøres til svært lave transaksjonskostnader (Krokan, 2018). I kapittel 4 skal vi gå nærmere inn på hvordan dette fungerer i praksis i Foodoras tilfelle.

Det finnes svært mange plattformer, og flere av dem legger opp til at tjenester utveksles direkte mellom ulike parter. Eksempler på disse er datingapper som Tinder og nettbaserte utleieplattformer og markeds plasser som Airbnb og Finn.no. Noen av plattformene tilrettelegger også for utveksling av arbeidskraft, slik som hos Wolt, Foodora og Uber. Arbeiderne er ofte tilknyttet plattformen som selvstendig næringsdrivende eller frilansere, og driver da for egen regning. Det innebærer at de selv må betale for bil- og sykkelhold, ordne med pensjonsavtale og styre egen arbeidstid (Krokan, 2018). Det finnes imidlertid forskjeller mellom selskapene på dette punktet. I Wolt er alle budene frilansere eller selvstendig næringsdrivende, mens det i Foodora finnes mulighet for fast ansettelse. Rundt en tredjedel av budene i Foodora jobber per i dag som fast ansatte i selskapet (Suvatne, 2023).

I takt med de siste tiårenes raske digitale utvikling har det vokst frem tallrike nyord som forsøker å beskrive digitaliseringens påvirkning på forretnings- og arbeidslivsmodeller. Delings-, formidlings-, koblings- og plattformøkonomi er begreper som brukes om hverandre for å beskrive den fremvoksende arbeidsformen, der utveksling av arbeidskraft og eiendeler foregår digitalt, uten at det har oppstått en klar enighet om

nøyaktig hva som faller inn under de ulike begrepene. LO har i likhet med EU valgt å bruke ordet "samhandlingsøkonomi" (på engelsk: "collaborative economy", "sharing economy"...) som overordnet begrep, men påpeker at dette er i mangel av bedre alternativer. LO definerer samhandlingsøkonomi på følgende måte:

Kobling mellom enkeltpersoner og/eller juridiske personer gjennom elektroniske plattformer som legger til rette for ytelse av tjenester og/eller utveksling av eiendeler/eiendom, ressurser, kompetanse eller kapital uten å overføre eierrettigheter. (LO, 2016).

Definisjonen vektlegger at det er den digitale plattformen som fungerer som bindeledd mellom personer og bedrifter, og legger til rette for utveksling av eiendeler, ressurser, kompetanse eller kapital. Det kan derfor argumenteres for at begrepet "samhandlingsøkonomi" blir noe bredt, all den tid det er plattformen som fremheves som det nyskapende i forholdet mellom dem som tilbyr arbeidskraft og dem som etterspør. På bakgrunn av dette velger vi å bruke "plattformøkonomi" som overordnet begrep, samtidig som vi innser at de øvrige begrepene kan beskrive aspekter ved denne typen arbeid som kanskje ikke trer klart frem av ordet "plattform" alene. Særlig hos Foodora er plattformen et sentralt bindeledd mellom selskapet og arbeiderne, og det gir mening å snakke om et plattformselskap. Appen er i dette tilfellet også den medierende parten mellom restaurantene, butikkene og sluttbrukerne.

Matleveringens nyere historie

I dag er matlevering lett tilgjengelig via en telefonsamtale, nettside eller mobil-app. Slik har det ikke alltid vært. I takt med industrialiseringen i Europa og USA, økte også tilgjengeligheten for rask takeaway-mat, med for eksempel fish and chips i Storbritannia og utover 1900-tallet hamburgere i USA (Bugge, 2021). Med telefonen kom også muligheten til å ringe inn bestillinger, og den kinesiske restauranten Kin-Chu café i Los Angeles begynte å levere mat allerede i 1922 (Rude, 2016). Etter at TV-en gjorde sitt inntog i mange amerikanske hjem på 1950-tallet, kom både reklamer og muligheten til å bli underholdt mens man spiste middagen hjemme (Jackson, 2022). Matlevering ble desto mer utbredt etter at både Dominos og Pizza Hut etablerte seg i USA, og bidro etter hvert til å gjøre levering av pizza til en dagligdags affære.

På 1950-tallet så man en økende amerikansk innflytelse på den norske kulturen, også i matverdenen, hvor det ble tilrettelagt for take-away med de første pølsebodene, gatekjøkkenene og snackbodene (Bugge, 2021). I 1970 etablerte Anne Olsen og den amerikanske ektemannen Louis Jordan den første Peppes Pizza-restauranten på Solli plass i Oslo, hvor det etter hvert ble mulig å ringe inn bestillinger og få dem levert hjem. I dag står take-away for omtrent 50 prosent av omsetningen til Peppes Pizza, og de kjører ut omtrent to millioner pizzaer årlig (Lundgaard, 2020). Bestillinger kan fortsatt gjøres tradisjonelt gjennom telefon, men også via deres nettsted og app, og nå, gjennom plattformer som Foodora. Hjemlevering og take-away er med andre ord ikke noe nytt fenomen, men det har i de siste årene skjedd store endringer i dette markedet, med fremveksten av tjenester som tilbyr levering på vegne av et stort utvalg restauranter.

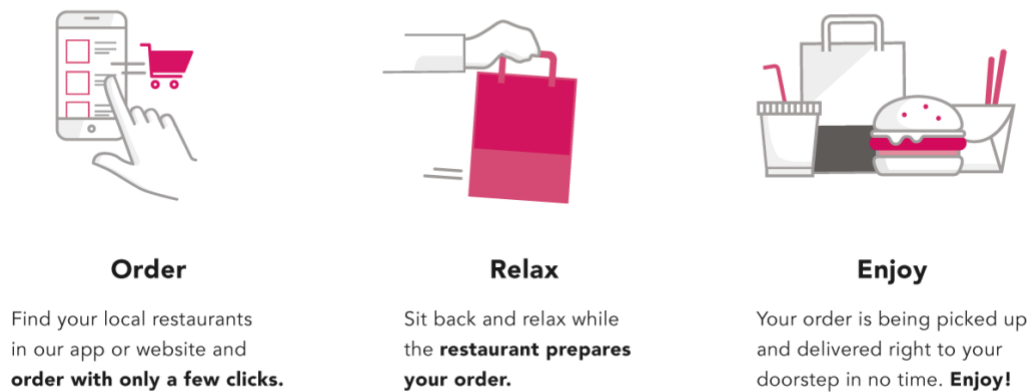
I 2001 kom en viktig ny aktør på banen i Norden, i form av nettsiden JustEat i Danmark. JustEat fungerte som et mellomledd mellom restauranten og kunden, på lik linje med

Foodora i dag. For å bestille mat kunne kunden bla gjennom menyen til lokale restauranter gjennom JustEat sin nettside. Så kunne de enten ringe inn og bestille maten hjem, eller bestille og betale direkte via nettsiden. Deretter videreførte JustEat bestillingen til restauranten, som så kjørte maten til kunden. Dette var første gang matbestilling ble delegert til en ekstern tjeneste, heller enn at restauranten håndterte hele prosessen selv. Etter hvert har JustEat fått sin egen leveringsløsning og leverer nå ordrene selv med bil, eller – i de siste årene – sykkel. De har også fått en app, og er markedsleder i Europa med levering i blant annet Storbritannia, Irland, Frankrike og Italia (JustEat, u.å.). Selskapet har operert i Norge siden 2005, og sammen med Wolt var det Foodoras største konkurrent fram til mai 2022, da de annonserte at de avvirket virksomheten etter store tap (Newth, 2022). Med fremveksten av ulike matleveringsplattformer, har også nordmenns takeaway-vaner endret seg. I 2021 gjennomførte Forbruksforskningsinstituttet SIFO en undersøkelse i åtte norske byer, der de så på norske takeaway-vaner. De fant at syv av ti hadde spist take-away ca. én gang eller mer de siste to månedene, mens halvparten av unge under 30 år hadde benyttet seg av apper som (daværende) JustEat, Wolt og Foodora de siste 12 månedene (Bugge, 2021). Videre skal vi se nærmere på Foodora.

Oppgavens case: Foodora

Foodora ble etablert i Munchen i 2014 under navnet Volo, før de ble kjøpt opp av det multinasjonale matleveringsselskapet Delivery Hero og ekspanderte til flere europeiske land, samt Australia og Canada. Etter navneendringen og oppkjøp av flere mindre matleveringsselskaper ekspanderte selskapet til Norge i 2015 (Lilleby, 2016). I oktober 2015 var det bare tolv bud som syklet rundt i Oslo sentrum og gjennomførte leveranser, lett gjenkjennelige med knallrosa jakker og oppbevaringsbokser. Allerede i februar 2016 hadde tallet økt til 200 bud, og selskapet ansatte på det tidspunktet rundt 20 nye bud i uken (sst.). Mens Foodora opplevde rask vekst i Norge, ble den internasjonale driften nedskalert grunnet et ønske om å fokusere på markedene med størst vekstpotensial (Chau, 2018). Per mai 2023 jobber 4500 bud for Foodora i Norge, fordelt på 22 byer, med leveranser fra over 3000 restauranter og butikker (Foodora, u.å-a).

Det var i all hovedsak to ting som gjorde at Foodora skilte seg fra eksisterende aktører som JustEat og restaurantkjeder som Peppes Pizza. For det første profilerte selskapet seg som en mer miljøvennlig aktør: Ifølge Foodoras daværende daglige leder, Jacob Brech, var matleveringstjenesten mer miljøvennlig enn de eksisterende tilbudene, ettersom den var basert på bruk av sykler i stedet for bil (Gulbrandsen, 2015). Dessuten satset de på en enkel og brukervennlig prosess da de hadde samlet alle restauranter i en app, slik at kundene slapp å ringe til et sentralbord for å bestille. Samtidig mente Foodora selv at de kunne tilby kortere leveringstid enn konkurrenter som JustEat og Roomservice på grunn av effektivisering (Fosse, 2021). Levering er også billig, mellom 39 og 79 kroner. Slik kunne Foodora friste med et både miljøvennlig og rimelig tilbud, med gjennomsnittlig leveringstid på bare rundt 30 minutter (sst.). Figur 1 under viser hvordan Foodora illustrerer bestillingsløpet.



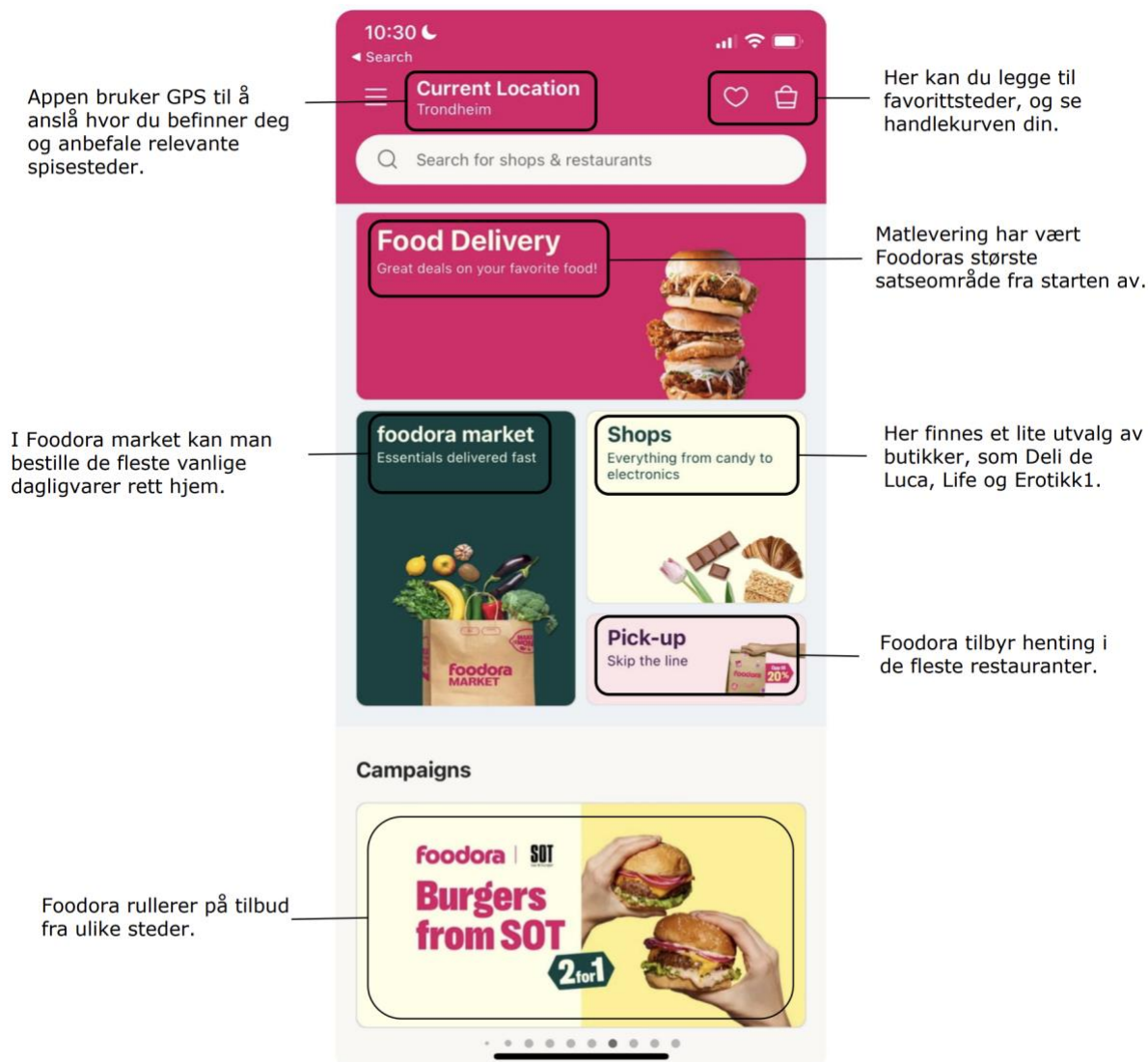
Figur 1. Hvordan bestille fra Foodora. (Kilde: Foodora, u.å-c)

Da Foodora kom til Norge leverte de kun fra restauranter, men i de siste årene har de utvidet driften. Ifølge en representant fra Foodoraledelsen ønsker de å utfordre både varehandelsbransjen og tradisjonell dagligvarebransje ved å tilby "et stort digitalt kjøpesenter folk har i lomma". (personlig kommunikasjon, 8. februar 2023). I 2021 lanserte Foodora sin dagligvaresatsing, Foodora Market. Konseptet, også kjent som en "dark store", ser ut som en normal dagligvarebutikk, men her finnes hverken kunder eller kasseapparat (Lea, 2021). Noen få ansatte samler sammen varer som kunder har bestilt på nett, som Foodora-budene plukker opp og leverer via sykkel eller bil (sst.). I Trondheim har Foodora slike butikker både i Midtbyen i sentrum og på Sluppen litt utenfor bykjernen. Flere butikker har også opprettet avtaler med Foodora, og nå kan du få både blomster og truser levert på døra gjennom Foodora-appen.

Som vi skal se nærmere på i kapittel 4, er det svært enkelt å bli Foodorabud. Budene kan tilknyttes selskapet på tre ulike måter; som fast ansatt, frilanser eller selvstendig næringsdrivende. De fast ansatte budene skal ha faste skift på minst ti timer i uken, men kan jobbe mer dersom de ønsker det og det finnes ekstra skift. Ifølge våre informanter får de en timelønn på omtrent 130 kroner, og tjener i tillegg 15, 20 eller 25 kroner per ordre de leverer for henholdsvis hverdag, lørdag og søndag. Frilanserne har ingen faste skift, og kan dermed velge selv både om og når de vil jobbe, men har ingen timelønn. De tjener omtrent 60 kroner per ordre i hverdagen og får et tillegg på rundt 10 kroner i helgene. De selvstendig næringsdrivende budene har på lik linje med frilanserne ingen timelønn, og forskjellen ligger i at de må ha sitt eget enkeltpersonforetak. Alle bilbudene er frilansere eller selvstendig næringsdrivende. Mens de fast ansatte har rett til pensjon, ferie- og sykepenger, står frilanserne og de selvstendig næringsdrivende budene selv ansvarlige for å spare opp til slike formål.

I begynnelsen gjennomførte budene utelukkende leveranser med sykkel, mens det i 2017 ble åpnet for levering også med bil under forutsetning om at budet da må være selvstendig næringsdrivende eller frilanser. I 2019 ble det gjennomført en omfattende streik der Foodora-budene fikk støtte av Fellesforbundet, som stilte krav om både lønnsøkning og tariffavtale. Fellesforbundet fikk gjennomslag for kravene sine, og landet med det den første tariffavtalen blant denne typen plattformsselskaper i Norge (Solstad,

2019). Per 2023 er det også den eneste avtalen blant de store plattformsselskapene. I juli 2021 var omtrent en tredjedel av budene ansatt i selskapet, mens resten var frilansere eller selvstendig næringsdrivende.



Figur 2: Skjermbildet viser brukergrensesnittet i Foodora-appen, med forklaring av de ulike valgmulighetene.

Foodora fungerer som et praktisk bindeledd mellom kunder, restauranter og andre butikker, og er både et virtuelt utsalgssted og en leveringstjeneste. Kundene besøker plattformen enten på nettsiden eller i appen (se figur 1), hvor de kan bla gjennom mat, dagligvarer eller andre produkter fra Foodoras samarbeidspartnere. Innen (vanligvis) 30 minutter blir dette levert på døren av et leveringsbud. Mens man venter på budet, kan man følge med på estimert leveringstid i appen mens maten blir tilberedt, hentet og til slutt levert. Dersom det er mange som bestiller fra samme restaurant samtidig, må man vente med å bestille til et senere tidspunkt.

Tidligere forskning på plattformsselskaper

Foodora er et relativt nyetablert selskap, og som et resultat av dette er det noe begrenset med forskning knyttet til hvordan leveringsbudene i selskapet arbeider. Det finnes imidlertid interessant forskning som omhandler plattformøkonomi i bredere forstand, men også denne er fremvoksende og fremdeles ikke omfattende (Geissinger et al., 2022). Forskningen undersøker ofte plattformsselskapene med et blikk mot mer overordnede endringer i arbeidslivet. Selv om denne forskningen ikke nødvendigvis studerer Foodora isolert, retter den oppmerksomhet mot sentrale trekk ved lignende selskapers struktur og drift, noe som også er relevant i forbindelse med vår problemstilling. Det er et bredt spenn i forskningsdisipliner som har undersøkt ulike aspekter ved plattformøkonomien. Både innenfor økonomi og administrasjon, datavitenskap og samfunnsøkonomi har det blitt forsket på fenomenet, herunder også mer tverrfaglige sammensetninger som HRM (human resource management) og IS (informasjonssystemer).

Et fenomen som har fått mye oppmerksomhet i forbindelse med plattformøkonomiens fremvekst, er algoritmisk styring (på engelsk *algorithmic management*). Begrepet ble først introdusert av Lee et al. (2015), og viser til hvordan algoritmer er satt til å administrere spredte arbeidere i stor skala. Senere har særlig Mareike Möhlmann og Lior Zalmanson lagt grunnlaget for mye av forskningen på dette aspektet ved plattformøkonomien. I artikkelen *Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy* undersøker Möhlmann og Zalmanson de ulike måtene den algoritmiske styringen i Uber står i konflikt med sjåførenes autonomi. De undersøker fenomenet fra et IS-perspektiv, et tverrfaglig fagfelt med røtter til bedriftsøkonomien, og poengterer at det er et behov for å undersøke dette med et sosioteknisk utgangspunkt. I artikkelen introduserer de et konseptuelt rammeverk for hva denne styringsformen innebærer. Særlig fem karakteristikker fremheves: 1. Den konstante sporingen av sjåførenes atferd. 2. Konstante prestasjonsevalueringer basert på denne sporingen. 3. Implementeringen av automatisert beslutningstaking. 4. Arbeiderne interagerer i større grad med systemer enn mennesker. 5. Lav grad av innsynsmulighet, altså at algoritmenes virkemåter er ukjente for arbeiderne som er underlagt dem (Möhlmann & Zalmanson, 2017).

På bakgrunn av dette rammeverket har det også blitt forsket på praksiser innenfor matleveringsbransjen. Kalle Kusk og Claus Bossen (2022) har undersøkt praksisene til Wolt-bud i Århus i Danmark. De argumenterer for at det oppstår "rifter" i den algoritmiske styringen som leveringsbudene kan utnytte for å oppnå agens i arbeidet, altså at de selv kan foreta handlinger og påvirke arbeidet og ikke bare styres blindt av algoritmene. På bakgrunn av det konseptuelle rammeverket til Möhlmann og Zalmanson, identifiserer de fire strategier budene må benytte seg av for å effektivt bruke plattformen: 1. Planlegge arbeidstiden sin med hensyn til stor etterspørsel. 2. Levere flere ordrer på samme tur (bundling) for å øke inntjening per tur. 3. Benytte seg av selskapets support-funksjon for å håndtere kunder og kansellere forsinkede ordrer. 4. Benytte seg av lokale support-funksjoner, eksempelvis å se på video-guider for hvordan man optimaliserer arbeidet med administrative oppgaver som følger av å være selvstendig næringsdrivende (Kusk & Bossen, 2022). Artikkelen fremstiller en mildere form for algoritmisk styring enn det som har blitt presentert i forutgående forskning (eksempelvis Möhlmann & Zalmanson (2017) og Griesbach et al. (2019)), siden budene

ikke opplever nevneverdige sanksjoner av den algoritmiske styringen, og siden styringen er supplert med menneskelig support.

Det finnes også forskning på Foodora i denne forbindelse. Blant annet har Schreyer (2021) undersøkt hvorvidt den algoritmiske styringen i Foodora og Lieferando (europeisk matleveringsplattform underlagt JustEat) fasiliterer eller motvirker budenes evne og ønske om å protestere mot arbeidsforholdene i selskapet. Ifølge Schreyer er den algoritmiske styringen i selskapet en form for rigid kontroll, og budenes manglende evne til å samhandle og ytre frustrasjoner på plattformen fører til misnøye blant arbeiderne, som igjen fører til selvstendig organisering og protest (Schreyer, 2021). Mye av forskningen som ser spesifikt på Foodora, følger denne tradisjonen, der man undersøker arbeidsforhold og -rettigheter blant budene. Det er også tilfellet for Geissinger et al. (2022) som har undersøkt forestillinger blant interessenter i Foodora knyttet til de sosiale konsekvensene av plattformarbeid. Forskerne analyserte 3251 enheter bruker-generert innhold på sosiale medier i Sverige, og fant at et bredt spekter med interessenter omtalte Foodoras måte å organisere digitalt arbeid på som illegitimt, siden de ikke tilrettelegger for sosial likhet (social equity) i ansettelsesforholdet. Sosial likhet sikter her til en forestilling om rettferdighet i sosiale arrangementer (sst.)

I Norge har forskningen på plattformøkonomi ofte blitt gjort på overordnet nivå, der man har sett på plattformøkonomiens omfang og ulikheter med det øvrige norske arbeidslivet, selv om det også finnes noe forskning som ser på spesifikke caser (eksempelvis Oppegaard, 2020). I 2017 ga forskningsstiftelsen Fafo ut en rapport om plattformøkonomiens status i Norge, der de definerer fenomenet som "digitale markeds plasser der tilbydere av en tjeneste kobles sammen med kunden" (Alsos et al., 2017, s. 7). Definisjonen er bred, og rommer alt fra plattformer som forhenværende Finn Småjobber til Foodora, så lenge plattformen fungerer som et mellomledd mellom tilbyder og kunde og setter rammene for interaksjonen mellom disse. Funnene i Fafo-rapporten beskriver et relativt marginalt fenomen i Norge, der de estimerer at mellom 10 000 og 30 000 personer har tatt på seg arbeid via en digital plattform, og at det på tidspunktet for rapportens utgivelse eksisterte rundt 30 til 40 plattformsselskaper i Norge. Det er i hovedsak manuelt arbeid som formidles via disse plattformene, og kravene til kompetanse er lave (Alsos et al., 2017, s. 52). Noen av de sentrale funnene til Fafo som kontrasterer plattformarbeid fra mer ordinære arbeidsformer er:

- "Arbeidsforhold i plattformøkonomien mangler ofte de samme karakteristikkene som en finner i ordinære arbeidsforhold, nemlig en stabil og personlig arbeidsytelse, under arbeidsgivers ledelse og kontroll, i bytte mot betaling. Likevel kan det være at disse karakteristikkene ikke er borte, men bare kommer til uttrykk i en annen form.
- Plattformene utøver kontroll og styring på andre måter enn i tradisjonelle virksomheter.
- Tilbydere må som oftest skaffe seg arbeidsutstyr selv.
- Det er stor forskjell mellom de ulike plattformene hvorvidt tilbyder eller virksomhet tar på seg risikoen for om tjenesten leveres" (Alsos et al., 2017, s. 85).

Flere av forholdene som Fafo-rapporten peker på her er relevante og gjenkjennelige i oppgaven vår. Særlig gjelder dette hvordan plattformen utøver kontroll på utradisjonelle

måter, hvordan tilbydere må skaffe seg utstyr selv og hvorvidt tilbyder eller virksomhet tar på seg risikoen knyttet til tjenesten som leveres.

Oppgavens oppbygning

I dette kapittelet har vi introdusert vår problemstilling, aktuell bakgrunn og historie knyttet til plattformøkonomi, matlevering og Foodora, samt hvordan selskapet opererer. I **kapittel 2** vil vi kort presentere det teoretiske rammeverket vi skal benytte i oppgaven, som hovedsakelig er skript, domestisering og innrammings-teori. I **kapittel 3** vil vi redegjøre for metodene vi har brukt for å besvare problemstillingen vår. Vi skal beskrive forskningsprosessen, rekruttering til intervjuer og analyse, og reflektere over vår rolle som forskere.

I de neste fem kapitlene vil vi analysere datamaterialet vårt og presentere våre funn. Analysen vår bygger på tre sentrale aspekter ved arbeidet: organisering av arbeidshverdagen, arbeidsmetodikk og samhandling, men vi har avgrenset slik at vi har ett fokusområde i hvert analysekapittel. **Kapittel 4** tar for seg hvordan den algoritmiske styringen kommer til uttrykk i budenes arbeidsdag, og vi analyserer hvordan Foodora skripter teknologien mot tenkte brukere. I **kapittel 5, 6 og 7** ser vi på hvordan budene domestiserer plattformen ved å bruke de praktiske, symbolske, kognitive og sosiale dimensjonene ved domestisering. I **kapittel 5** undersøker vi hvordan budene organiserer arbeidshverdagen sin, med særlig vekt på hvor fleksibel de opplever jobben. Ved å bruke de praktiske og symbolske dimensjonene ved domestisering vil vi vise hvordan budene lager seg praksiser og hvordan de fortolker ulike aspekter ved jobben sin. **Kapittel 6** tar for seg budenes arbeidsmetodikk. Vi ser på de kognitive prosessene og kunnskapservervelsens rolle i etableringen av strategier og hvordan det ligger ulike symbolske fortolkninger til grunn i praksisene som utøves. **Kapittel 7** retter fokuset mot hvordan budene samhandler med hverandre og teknologien. Vi ser på hvordan dette skjer både gjennom plattformen, gjennom øvrige kanaler og ansikt til ansikt. I **kapittel 8** bruker vi innrammingsteori for å undersøke arbeidsformen i en større kontekst. Vi redegjør for hvordan Foodora og Wolt rammer inn arbeidsforholdet til budene sine og hvordan disse rammene utfordres av og står i kontrast til eksisterende rammer i det norske arbeidslivet. I **kapittel 9** oppsummerer vi og drøfter våre sentrale funn, og diskuterer disse i sammenheng med hverandre.

2 Teori: skript, domestisering og innramming

I dette kapitlet redegjør vi for teoriene vi bruker i masteroppgaven. Innledningsvis gir vi en kort innføring i STS-feltet, før vi presenterer de tre teoretiske hovedperspektivene vi bruker i analysedelen av oppgaven: *skript*, *domestisering* og *innramming*. Til slutt diskuterer vi hvordan disse egner seg til å utforske problemstillingen.

STS-feltet

STS (science and technology studies), studier av kunnskap, teknologi og samfunn, eller teknologi- og vitenskapsstudier, er et tverrfaglig felt som studerer forholdet mellom vitenskap, teknologi og samfunn. Feltet vokste frem på 1960-tallet hovedsakelig som en kritikk av teknologideterminismen, som er tanken om at teknologi er en ustoppelig kraft som driver samfunnet fremover, gjerne med enten utelukkende negative eller positive konsekvenser. I et teknologideterministisk syn er teknologi noe som produseres eksternt, og siden trenger seg inn i samfunnet, hvor det blir opp til oss mennesker å tilpasse oss den (Skjølsvold, 2015, s. 149). I STS-litteraturen argumenteres det heller for at historiske, kulturelle og samfunnsmessige faktorer påvirker og former både teknologiske artefakter og vitenskapelig kunnskap, og at disse er *sosialt konstruerte* (Skjølsvold, 2015, s. 67).

Når en kun studerer hva som skjer "før" og "etter" slike prosesser, blir en viktig del glemt, nemlig hva som skjer "underveis" (Ask & Søraa, 2021, s. 18). En slik tilsløring av sosiale, vitenskapelige og teknologiske prosesser kalles *black boxing* innenfor STS. Ved å se på prosessen som sosialt konstruert kan man åpne disse svarte boksene, og man kan studere hvordan teknologien "gjøres". Å studere hvordan teknologi gjøres underveis, innebærer også en motstand mot internalistiske vitenskaps- og teknologiforklaringer. Dette er forklaringer som baserer seg på at kunnskap om de vitenskapelige metodene i seg selv er tilstrekkelig til å kunne forstå fakta (Skjølsvold, 2015). Disse forklaringene tar ikke hensyn til det brede spekteret av kulturelle og samfunnsmessige strømninger som påvirker og blir påvirket av teknologier og vitenskap. Et viktig perspektiv i STS er derfor det sosiotekniske. I essayet "Technology is society made durable", argumenterer Bruno Latour mot skillet mellom "materieell infrastruktur" og "sosial superstruktur", altså skillet mellom fysiske, teknologiske artefakter og menneskesamfunnet. I stedet er disse tett sammenvevd i sosiotekniske nettverk (Latour, 1990).

Det er flere sentrale retninger innenfor STS: Large technological systems (LTS) (Hughes, 1987), Social construction of technology (SCOT) (Bijker & Pinch, 1987) og Aktør-Nettverksteori (ANT) (Latour, 1996), for å nevne noen. Sistnevnte danner grunnlaget for teoriene vi bruker i denne oppgaven. I dette kapitlet vil vi introdusere *scriptteori* (Akrich 1992; Ask & Søraa 2021) for å se på hvilke skript teknologiene og arbeidet som Foodora har utviklet, bærer med seg, og hvordan disse følges eller brytes. Videre bruker vi *domestisering* (Sørensen 2005; Ask & Søraa 2015) for å belyse hvordan Foodorabudene lager seg praksiser, lærer og skaper mening rundt arbeidshverdagen sin. Budene opererer innenfor rammene av det norske arbeidslivet og plattformøkonomien,

derfor bruker vi også *innramming* (Goffman 1974; Callon 1998; 1999) for å identifisere og analysere disse. Disse teoriene vil bli forklart i det følgende kapittelet.

Skript – teknologiens oppskrift

Skriptteori bygger på teori om teknologi som tekst, opprinnelig lagt frem av Woolgar (1990) og senere utvidet av Akrich (1992) og henter inspirasjon fra aktør-nettverksteori. I artikkelen "The De-Description of Technical Objects" (1992) argumenterer Madeleine Akrich for at teknologiprosesser ikke er nøytrale, og at alle teknologier kommer med et "skript" bestående av produsenten/designerens visjoner, verdier og forventninger til brukeren. Til sammen danner disse tingene et slags manus for tiltenkt bruk.

Akrich argumenterer for at innovatører inskriberer visjonen sin i en gitt teknologi, basert på deres forestillinger om brukernes "spesifikke smaker, kompetanser, motiver, aspirasjoner og politiske tilbøyeligheter" (Akrich, 1992, s. 208, vår oversettelse). Det er ikke nødvendigvis alltid tilfellet at bruken av teknologien stemmer overens med den forestilte eller *tenkte* bruken. Brukere kan både misforstå eller ignorere skriptet. Gjennom et case med solcellelamper viser hun at forskjellen mellom forventet og faktisk bruk av teknologi er en viktig inngang for å analysere teknologibruk (Akrich 1992). Ved å definere hvordan teknologien blir utformet, definerer produsenten/utviklerne også en tenkt bruker (sst. s. 208). Det er dermed ikke ubetydelig hvem som deltar i denne prosessen, fordi når en definerer brukere blir også noen utelatt.

Skriptanalyse kan derfor være et svært verdifullt verktøy i søken etter bedre forståelse av hvordan et produkts utilitaristiske funksjoner, estetiske uttrykk, sosiale betydninger og kulturelle identiteter er konstruert (Fallan, 2008). Fallan (2008) drar videre et skille mellom et fysisk og et sosioteknisk skript. Det fysiske skriptet er det som kommer til syne i produktets fysiske form. Hvordan ser objektet ut, og hva forteller denne materialiseringen om den tiltenkte bruken? Det sosiotekniske skriptet dreier seg mer om alt det som finnes *rundt* objektet – de symbolske, kulturelle, sosiale og emosjonelle betydningene som er skrevet inn (Fallan, 2008, s. 65).

Domestisering: når teknologien temmes

Domestiseringsbegrepet ble introdusert av Silverstone et al. (1992) innenfor medievitenskap. Teorien beskriver prosessen hvor teknologier blir "temmet" eller tilegnet av brukeren, og trekker paralleller til temmingen av ville dyr. Silverstone et al. beskrev domestiseringsprosessen gjennom fire steg, fra anskaffelsen av en ny og ukjent vare til denne blir et fullt integrert og meningsbærende objekt i brukerens liv (Skjølsvold, 2015, s. 161). Tilnærmingen har siden blitt utviklet videre av blant annet Sørensen og Lie (1996), Sørensen (2005) og Søraa et al. (2021).

Mens Silverstone et al. var interessert i innføring av medieteknologi i husholdninger, introduserte Sørensen det han kaller en teknologistudietilnærming til domestisering. Her handler domestiseringen heller om konstruksjonen av et hverdagsliv (Sørensen, 2005). Sørensen bygget også på Akrichs skriptbegrep (1992) og aktør-nettverksteori, hovedsakelig Bruno Latour (1996). Modellen kalles dimensjonsmodellen, eller "Trondheimsmodellen". Det ligger til grunn i domestiseringsteori at bruk og forbruk av teknologi ikke er passive og enveis handlinger, men heller er en aktiv prosess hvor både bruker og teknologi blir transformert i møte med hverandre. Tanken om denne aktive og

“formende” brukeren synliggjøres blant annet ved at brukerne ikke nødvendigvis følger teknologiens skript. Måten en artefakt brukes på, kan slik ses som en “dynamisk konflikt” mellom intensjonen til dens skapere og måten brukerne faktisk bruker den på (Sørensen, 2005, s. 45). Utfallet av denne konflikten kan heller ikke forutses, men må observeres gjennom empiriske studier (sst.).

Sørensen peker på tre kjennetegn, eller dimensjoner, som man kan se på for å analysere domestiseringsprosesser i et teknologistudieperspektiv. En vesentlig forskjell fra Silverstones fasemodell er at prosessen ikke skjer lineært – de tre dimensjonene glir over i hverandre og skjer parallelt. De tre dimensjonene er praktisk, kognitivt og symbolsk (Sørensen, 2005). Den praktiske dimensjonen handler om hvilke praksiser og rutiner brukerne lager. Den kognitive dimensjonen handler om læringsprosesser, og den symbolske dimensjonen handler om meningsdannelse knyttet til teknologien (sst.). Vi bruker de ulike dimensjonene i Trondheimsmodellen til å analysere følgende:

- Hvordan budene lager seg praksiser og rutiner i sin arbeidshverdag. Dette innebærer også institusjoner og normer som støtter opp under teknologien. Vår oppgave kartlegger hvordan sykkelbudene bruker teknologien, og hvordan den innlemmes i hverdagen deres.
- Hvordan budene knytter mening og identitet til teknologien de bruker (symbolsk). Her utforsker vi hvordan sykkelbudene forstår teknologien, og hvilke fortolkninger de gjør seg.
- Hvordan budene lærer seg jobben sin og hvilken kunnskap de knytter til denne, samt hvordan de lærer av hverandre (kognitivt).

Dimensjonsmodellen hjelper oss å synliggjøre samspillet mellom praksiser, meningsdannelse og læringsprosesser i arbeidshverdagen til Foodora-budene. De ulike dimensjonene påvirker hverandre, for eksempel vil hvordan sykkelbudene lærer seg å bruke appen, påvirke hvilke praksiser de konstruerer rundt denne. Samtidig vil de etablerte praksisene igjen kunne påvirke hvordan de fortolker teknologien og hva slags mening de legger i denne. Slik påvirker de ulike dimensjonene hverandre gjensidig. Målet er ikke å besvare hvorvidt teknologien har blitt domestisert eller ikke, men heller å identifisere hvordan de ulike dimensjonene henger sammen og hvordan prosessen har utfoldet seg (Ask og Søråa 2021).

Jobben som leveringsbud i Foodora innebærer på ulike måter en viss grad av sosial interaksjon. Søråa et al. (2021) poengterer at domestiseringsteori har manglet fokus på hvordan teknologi blir samprodusert av et bredt spekter av aktører som har påvirkningskraft når teknologien blir integrert i livet til brukerne og til andre rundt dem. I en artikkel der de undersøker domestiseringen av omsorgsroboter og teknologiske systemer knyttet til omsorg blant eldre i hjemmet, presenterer de en ytterligere dimensjon: den sosiale. Denne fokuserer på at teknologi samproduseres av et bredt spekter med aktører som påvirker hvordan teknologien tas i bruk i livet til brukeren og andre rundt dem (Søråa et al., s. 4). Mens mye av arbeidet som har blitt gjort innenfor domestiseringsstudier, har vært rettet mot individets teknologidomestisering, vektlegges det her at teknologi ikke gjøres utelukkende mellom bruker og teknologien, men heller gjennom en sosial prosess (sst.). Vi inkluderer denne dimensjonen i vår analyse, for å undersøke hvordan sosiale prosesser spiller inn i domestiseringen av plattformen budene bruker i arbeidet sitt.

Innramming

Innrammingsmetaforen ble først fremmet av Erving Goffman (1974), som brukte den for å forklare hvordan sosiale situasjoner har en "ramme" bestående av både fysiske omgivelser og sosiale faktorer (som normer, verdier, ideer, etc.). Michel Callon videreutviklet *innramming* rundt årtusenskiftet (1998). Denne rammen gjør, ifølge Callon, at sosial interaksjon kan skje uavhengig av konteksten rundt, og uten altfor mye forklaringer og vanskeligheter (1998). Aktører som opererer innenfor rammen, har muligheten til å kommunisere uten å bli eksplisitt enige om noe, på bakgrunn av oppførsel og strategier som har blitt formet og strukturert i tidligere erfaringer (sst.). Hensikten var å bruke innrammingsmetaforen som et verktøy for å forstå markeder og kunnskapsproduksjon, og til å analysere lukkingen av kontroverser (sst.; Callon 1998). For at noe skal innrammes, må ulike aktører bli enige om hva som befinner seg i rammen. Uten en slik innramming kunne ikke markeder eksistert, da det ville bestått av separate aktører og enheter som ikke har noen sammenheng eller forbindelse med hverandre (Callon 1999, s. 188). Rammene er dog ikke permanente, og selv når innramming praktiseres, vil rammene bli utfordret. Dette kaller Callon for *oversvømmelse*.

Når en ramme blir satt, dras nemlig også en grense som bestemmer hvem og hva som blir utelatt. Selv om noe eller noen havner utenfor rammen, betyr ikke det at de ikke blir påvirket. De forholdene som ikke blir innrammet, gjerne fordi de ikke har blitt hensyntatt i innrammingsprosessen, kalles *eksternaliteter* (Callon 1999, s. 187). Callon hevder videre at markeder ikke bare utvider seg, men at de konstant vokser frem på nytt, og krever konstante forhandlinger og investeringer for å stabiliseres (Callon 1998, s. 245). Derfor, i forsøk på å *internalisere eksternalitetene* gjennom en "reframing", vil nye eksternaliteter dukke opp (Callon 1999, s. 188). Rammene er sjelden stabile, og enhver innramming vil uunngåelig bli utsatt for oversvømmelser, da det er umulig å unngå eksternaliteter (sst.; Callon, 1998). Derfor blir det et konstant arbeid med innramming, oversvømmelse og "reframing" i forsøk på å stabilisere nye rammer.

Begrepene eksternaliteter og oversvømmelse glir over i hverandre og må tydeliggjøres. Callon (1998) viser til et eksempel hvor en aluminiumsfabrikk produserer giftig gass som sprer seg over et landområde med mange bondegårder. Selve utslippet av giften kan godt ha vært kalkulert inn i regnestykket og er dermed ikke en eksternalitet i seg selv. Konsekvensene av dette, at bøndene må ta grep for å motvirke effekten av giften, er en eksternalitet som ikke har blitt vurdert på forhånd av den innrammende aktøren: "The farmers' interests are compromised and they are unable to assert their own preferences since, in order to remain commercially viable, they must make investments for which they can not negotiate any compensation." (Callon 1998 s. 245). Oversvømmelsen skjer først når eksternalitetene fører til konsekvenser som flyter utover den opprinnelige rammen, som at bøndene mister levebrødet sitt og må flytte. Begge konseptene er viktige for å forstå den bredere innvirkningen av innrammingsprosesser og implikasjonene på ulike interessenter og systemer, her Foodorabudene og plattformøkonomien.

Teoretisering av plattformperspektiv

Både skript- og domestiseringsteori har ofte blitt brukt til å analysere konkrete artefakter. Jobben som Foodora-bud gjøres imidlertid ikke via én enkelt digital flate. Selv om appen budene bruker, er en sentral artefakt som benyttes i arbeidshverdagen, eksisterer den ikke i isolasjon. Den inngår i et større sosioteknisk system som omfatter både appen selv, fremkomstmidler, den fysiske prosessen ved selve matleveringen, der oppbevaringsboks, restauranter og kundekontakt spiller en viktig rolle. Å skulle ta hensyn til alle disse forholdene, som alle har betydning for hvordan budene arbeider, gjør det nødvendig å se forbi kun den enkelte artefakten, appen, og anvende både skript og domestiseringsteori i en bredere forstand. I praksis innebærer dette at særlig domestiseringsteori blir anvendt for å se hvordan alle disse elementene, kollektivt, blir domestisert. Hovedfokuset i analysen vil fremdeles være rettet mot hvordan budene domestiserer plattformen – appen, med alle dens mange funksjoner – mens vi samtidig undersøker de mange aspektene som ikke direkte faller inn under plattformens domene, men som likevel har betydning for hvordan budene jobber.

Dimensjonsmodellen er godt egnet i denne forbindelse, da den retter fokus mot samspillet mellom praksiser, symbolske fortolkninger og kognitive prosesser, noe som gir grunnlag for å undersøke hvordan de ulike elementene ved budjobben blir domestisert sammen. Ved å supplere den tradisjonelle dimensjonsmodellen med den sosiale dimensjonen, undersøker vi også hvordan sosiale prosesser spiller en viktig rolle i budenes teknologidomestisering. Det finnes også forskning der domestisering har blitt anvendt i en bredere kontekst. Haddon (2006) viser i artikkelen *The Contribution of Domestication Research to In-Home Computing and Media Consumption* hvordan domestisering har blitt anvendt til å undersøke enkeltteknologier som mobiltelefonen, men også bredere ensembler av informasjons- og kommunikasjonsteknologier i husholdningen. Mens fokus i tidlige domestiseringsstudier ofte har vært rettet mot nettopp teknologibruk i husholdningen, har teorien senere blitt utvidet til å undersøke arbeidslivet. Et eksempel på dette er Piersons (2005) undersøkelse av domestiseringen av informasjons- og kommunikasjonsteknologi i små forretninger. Pierson argumenterer for at en utvidelse av domestiseringsteori til også å gjelde andre arenaer enn kun husholdningen, kan bidra til en rikere forståelse av teorien (Pierson, 2005, s. 205). Vi bruker derfor domestiseringsteori i en slik bredere kontekst, i tråd med Sørensen's poeng om at ting sjelden domestiseres i isolasjon. Domestiseringen av artefakter kan ifølge Sørensen forstås som en kompleks bevegelse av objekter inn i eksisterende sosiotekniske arrangementer (Sørensen, 2005, s. 47). Dette er et viktig poeng når vi undersøker hvordan budene domestiserer plattformen i en kompleks arbeidsdag bestående av flere artefakter og aktører.

Når vi i siste analysekapittel undersøker den offentlige debatten rundt plattformarbeidere, bruker vi innrammingsteori til å analysere hvordan plattformøkonomien danner nye strukturer rundt norsk arbeidsliv, og hvilke oversvømmelser og eksternaliteter som oppstår i møte med dette. Arbeidslivet generelt har fra før av hatt mer eller mindre etablerte rammer, bestående både av usagte normer og verdier, og mer formelle og nedskrevne rammer som for eksempel i Arbeidsmiljøloven. Begreper som innramming, eksternaliteter og oversvømmelse danner tilsammen et godt teoretisk verktøy til å identifisere de innrammingene som selskapene selv skaper for virksomheten sin, og de problemstillingene som oppstår når forretningsmodellene deres møter et allerede strengt regulert norsk arbeidsliv.

Oppsummering

Ved å bruke de ovennevnte teoriene kan vi undersøke et bredt spekter av forhold ved leveringsbudenes arbeidsdag og teknologibruk. Skriptteori gir oss et verktøy til å undersøke hvordan teknologien er utformet og tenkt brukt, samtidig som teorien bidrar med konsepter knyttet til ulike måter faktisk bruk kan bryte med forestilt bruk. Domesticering bidrar til å belyse hvilke praksiser budene etablerer, hvilke meningsdannelser og symbolske fortolkninger som ligger til grunn for disse, samt hvordan budene opparbeider seg kunnskapen de trenger for å jobbe effektivt. Siden jobben som leveringsbud uunngåelig innebærer former for sosial interaksjon, bidrar den sosiale dimensjonen til å vise hvordan teknologien budene bruker, ikke domestiseres i et enveis forhold mellom bud og teknologi, men at også sosiale prosesser er en del av domesticeringen. Når vi til slutt undersøker den offentlige debatten knyttet til plattformøkonomien, med særlig vekt på Foodora og Wolt, er innrammingsteori et nyttig verktøy for å kartlegge de ulike innrammingene som etableres, og hvilke oversvømmelser og eksternaliteter som oppstår.

3 Metode: å forske på leveringsbud

For å undersøke hvordan arbeidspraksiser organiseres og utøves i plattformselskapet Foodora, ønsket vi å finne ut mer om budenes daglige rutiner og utfordringer. Vi valgte å bruke intervjuer som metode, siden dette gir oss muligheten til å få en slik innsikt (Thagaard 2018, s. 53), og vi gjennomførte ni semistrukturerte dybdeintervjuer høsten 2022. I dette kapitlet beskriver vi først hvordan vi gikk frem for å skaffe informanter og hvordan vi gjennomførte intervjuene og samlet inn data. Deretter presenterer vi de etiske forholdene vi har tatt i betraktning, før vi redegjør for hvordan vi kodet og analyserte datamaterialet ved bruk av Grounded theory. Vi reflekterer til slutt over forskningsprosessen og prosjektets reliabilitet, validitet og overførbarhet.

Rekruttering og utvalg

For å finne ut mer om hvordan det er å jobbe som bud, måtte vi først få tak i dem. Kravet til informantene var i utgangspunktet at de måtte jobbe eller ha jobbet i Wolt eller Foodora, som enten bil- eller sykkelbud. Vi valgte først å rekruttere informanter gjennom vårt eget nettverk, da dette er en relativt vanlig sidejobb for studenter. Deretter brukte vi *snøballmetoden* for å komme i kontakt med flere, og endte opp med ni informanter. Dette er ifølge Thagaard (2018, s. 56) et *tilgjengelighetsutvalg*, da det er basert på selvseleksjon, altså at vi etterspør informanter og de selv velger å takke ja. Thagaard trekker frem at snøballmetoden har ulempen ved at en kan ende opp med et utvalg bestående av informanter fra samme miljø (sst.), og vi ser en viss grad av dette i vårt utvalg. Fem av ni informanter er i en lignende situasjon som oss selv, altså studenter eller tidligere studenter i 20-årene med Foodora (eller i ett tilfelle Wolt) som deltidsjobb. I ettertid ser vi at vi kunne fått et mer heterogent utvalg om vi hadde stoppet tilfeldige bud på gaten eller i restauranter. Samlet sett mener vi likevel at datamaterialet vårt er godt egnet til å besvare problemstillingen vår, da alder, etnisitet, kjønn og andre faktorer ikke har vært avgjørende i vår studie. Vårt fokus har heller vært på å forstå praksisene som budene lager seg, uavhengig av deres personlige kjennetegn.

Vi forsøkte også å rekruttere gjennom en Whatsapp-gruppe for Foodora-syklister, etter at en av informantene tilbød seg å sende ut en melding på våre vegne. Der ga vi informasjon om prosjektet vårt og oppfordret bud om å stille til intervju. Dette var lite fruktbart, og det var bare én informant som tok kontakt med oss etter denne meldingen, selv om det var mange medlemmer i gruppen. Dette kan være fordi det er enkelt å ignorere en slik melding i en travel hverdag. Dessuten kan det oppleves som skummelt å skulle si ja til å bli intervjuet uten noen personlig tilknytning til dem som spør. Alle informantene vi spurte direkte, takket ja til å stille til intervju, som forsterker denne antakelsen.

Tabellen under viser en oversikt over utvalget vårt, som består av syv menn og to kvinner. Alle informantene ble intervjuet i oktober og november 2022. Seks informanter jobber i Foodora, to jobber i både Foodora og Wolt, og én jobber i Wolt. Alle jobber som bud, med unntak av "Birgit", som er franchisetaker i en fastfood-kjede som bruker både Foodora- og Woltbud. Vi valgte å intervjuer henne for å få en forståelse av hvordan "den andre siden" så ut. Vi har også inkludert kjøretøy, jobbsted og tilknytningsform til selskapet i tabellen, da dette påvirker hvordan budenes jobbhverdag ser ut.

Alias	Alder	Beskrivelse	Student	By	Tilknytning
Birgit	20-årene	Franchisetaker i fastfood-kjede	Nei	Trondheim	Franchisetaker
Elise	20-årene	Sjåfør for Foodora	Ja	Bergen	Frilanser
Marius	20-årene	Tidligere syklist for Wolt	Ja	Bergen	Frilanser
Daniel	20-årene	Syklist for Foodora	Nei	Trondheim	Frilanser
Tom	40-årene	Sjåfør for Wolt og Foodora	Nei	Trondheim	Selvstendig næringsdrivende
Emil	20-årene	Syklist for Foodora	Nei	Trondheim	Fast ansatt
Therese	20-årene	Syklist for Foodora	Ja	Trondheim	Fast ansatt
Nikolai	20-årene	Syklist for Foodora	Nei	Oslo	Fast ansatt
Christian	20-årene	Syklist for Foodora	Nei	Trondheim	Fast ansatt

Tabell 1: Oversikt over, og informasjon om, informantene våre.

Da vi startet arbeidet med masteroppgaven sommeren 2022, var tanken at vi skulle studere plattformøkonomien som fenomen, med både Wolt og Foodora som case. Vi skjønnte tidlig at måtene arbeidet organiseres på i selskapene er relativt like, så vi valgte å fokusere på Foodora for å kunne gå mer i dybden på fenomenet plattformøkonomi enn i bredden komparativt mellom selskaper. Vi intervjuet likevel to bud som jobbet i Wolt, da vi tidlig fikk tilgang til disse informantene. Datamaterialet vårt fra Foodora viste seg å være rikt nok i seg selv til at vi ikke ønsket å utvide dette med flere intervjuer fra Wolt. Vi refererer likevel til Wolt i løpet av oppgaven, da de er en del av plattformøkonomien som vi studerer i et større perspektiv og tidvis derfor blir relevant.

Etiske refleksjoner og anonymisering

Ettersom det var nødvendig for oss å samle inn personopplysninger om informantene våre, måtte vi melde inn prosjektet til daværende Norges Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste (NSD) som nå er en del av Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør. Dette gjelder hovedsakelig gjennom lydopptak, ettersom det gjerne kom frem informasjon som kunne identifisere informantene. Vi benyttet en lydopptaker for å ta opp intervjuene, og lastet umiddelbart opp lydopptakene til en NTNU-server med to-faktor-autentisering (NICE-1). Lydopptakene ble så slettet fra lydopptakeren. Andre sensitive data, som kontaktinformasjon, ble også lagret der.

Vi følger retningslinjene fra den nasjonale forskningsetiske komiteen for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH), som krever at samtykke for å delta i et forskningsprosjekt må være "fritt, informert og uttrykkelig" (Thagaard, 2019, s. 23). Ved

starten av prosjektet utarbeidet vi derfor et samtykkeskjema etter NSDs mal, for å tydeliggjøre formålet og hva det ville innebære for informantene å delta. Dette sendte vi ut til informantene i forkant av intervjuene, slik at de kunne gjøre seg kjent med dette i ro og mak. Vi ga også en kort oppsummering av de viktigste punktene på starten av hvert intervju og fikk muntlig samtykke fra dem.

Vi forsøkte å holde lydopptakene anonyme, men de fleste av informantene identifiserte seg med navn og hvor de kommer fra etter det første spørsmålet "Fortell litt om deg selv". Disse har vi slettet fra transkripsjonene, og gitt informantene alias i stedet. Vi har også strøket noe informasjon i transkripsjonene, som for eksempel veldig detaljert prat om arbeidsplassen som kunne bidratt til å identifisere informantene. En av informantene er også Rider-kaptein i Foodora, som det finnes færre av enn vanlige bud da det er en rolle med mer ansvar. Slik kunne informanten blitt lettere å identifisere, og derfor har vi valgt å separere denne informasjonen fra vedkommende.

Datainnsamling og intervjuprosessen

De fleste intervjuene fant sted i grupperom på NTNU. Unntaket var to intervjuer som ble gjennomført over Zoom siden informantene bodde i andre byer. En av informantene snakket ikke norsk, derfor ble dette intervjuet gjennomført på engelsk.

I forkant av intervjuene utarbeidet vi en intervjuguide med temaer vi ønsket å utforske. Målet var å bruke spørsmålene til å finne ut mer om følgende temaer: Hvordan arbeidshverdagen så ut, hvordan informantene brukte teknologien, og hvordan de forholdt seg til å jobbe både alene og sammen med andre syklister. Vi forholdt oss ikke slavisk til intervjuguiden, men passet på å få dekket opp disse temaene i alle intervjuene. Dersom informantene fortalte om noe interessant, stilte vi oppfølgingsspørsmål. Intervjuene varte gjennomsnittlig 45 minutter, men dersom det begynte å bli knapt med tid, holdt vi løpende dialog med informantene for å forsikre oss om at de fremdeles hadde tid til å prate med oss.

Vi innledet hvert intervju med å informere kort om informantenes rettigheter, og om at det ville bli gjort lydopptak for å transkribere intervjuene. Vi transkriberte intervjuene nøyaktig etter hva som ble sagt, inkludert alle "eh, hmm", repetisjon av ord og pauser. I etterkant skjønnte vi at dette ikke var nødvendig, da det som regel ikke tilfører noe til tolkningen av intervjuet. Vi har derfor fjernet slike fyllord fra sitatene vi bruker i oppgaven, men utover dette har vi endret minst mulig. Vi har for eksempel skrevet på normalisert bokmål uavhengig av informantenes dialekt.

Vi møtte på en utfordring med det ene intervjuet, da en av informantene, "Tom", snakket dårlig norsk. Dette intervjuet transkriberte vi først helt ordrett, men vi innså at sitatene kom til å bli vanskelig å tolke utenfor samtalens rammer. Derfor transkriberte vi hele intervjuet på nytt for å øke lesbarheten. Selv om vi forstod hva han mente i samtalens kontekst, kommer ikke dette frem i korte sitater. Derfor gjengir vi i større grad hva han sa i løpet av analysen, heller enn å bruke direkte sitater. Ett av intervjuene var også på engelsk, og derfor er noen av sitatene på engelsk. Vi har valgt å ikke oversette disse, først og fremst for å unngå å legge våre tolkninger i en oversettelse, men også fordi vi antar at de som skal lese oppgaven vår forstår engelsk. Dette er heller ikke noe problem med tanke på anonymisering, da det finnes mange engelskspråklige bud.

Vi tilbød alle informantene et par alternative steder for gjennomføringen av intervjuet, slik at lang reisevei ikke skulle være til hinder for å si ja til et intervju. Dette var blant annet de ulike NTNU-campusene. Vi ønsket å ha flest mulig fysiske intervjuer, men to av informantene bodde langt unna. Disse intervjuene ble derfor digitale. Vi brukte Zoom, og dette gikk stort sett greit, men det bød på noen utfordringer. For eksempel opplevde vi dårlig internettforbindelse i det ene intervjuet, som var forstyrrende. Dessuten er det vanskelig å skyte inn med oppfølgingsspørsmål og lignende over nett, da det kan være vanskelig å fange opp når den andre er ferdig med å snakke.

Vi deltok begge på åtte av intervjuene, mens Øystein var alene på det siste. At vi var to intervjuere resulterte i at den som ledet intervjuet, kunne følge opp interessante anekdoter på en organisk måte, mens den andre kunne sørge for at vi dekket det viktigste i intervjuguiden. Slik var det enklere å føre en avslappet og naturlig samtale, ettersom vi ikke behøvde å konstant ha intervjuguiden i bakhodet eller tenke på hvilke spørsmål som skulle stilles etterpå. Videre har vi ulik akademisk bakgrunn og interesser, noe som førte til at vi stilte ulike oppfølgingsspørsmål under intervjuene.

Vi har også benyttet oss av skriftlige kilder, blant annet avisartikler. Disse har vi identifisert ved å søke i mediearkiver som Google News og Retriever, der vi har søkt etter konkrete termer knyttet til plattformøkonomi og selskapene Wolt og Foodora. Særlig har vi benyttet denne fremgangsmåten da vi undersøkte Foodora-streiken i 2019. Vi bruker også offentlige dokumenter som NOU-er, samt forskningsartikler som bidrar til å belyse problemstillingen. Vi har brukt nyhetsartikler som kilde både for å se hvordan Foodora fremstilles og fremstiller arbeidet sitt i media, men vi har også brukt slike kilder til å undersøke forhold i arbeidsdagen som noen bud selv har uttalt seg om offentlig. Intervjuer med Foodora-bud i aviser er sekundærkilder og slike artikler ble derfor ikke brukt som hovedkilder, men heller for å gi supplerende kontekst til analysen av empirien fra primærkildene våre.

Koding og analyse

For å analysere datamaterialet vårt har vi brukt Grounded Theory. Denne metoden går ut på å se på datamaterialet før man samler teori og utvikler forskningsspørsmål. Slik kan man heller samle empiribasert teori (Thagaard 2018, s. 153). Vi ønsket å bruke en slik metode for å unngå å forme datainnsamlingen og analysen etter en forutbestemt teori, og heller tilnærme oss empirien med mest mulig åpent sinn.

Etter at intervjuene var ferdig transkribert, satte vi i gang med koding. Vi har mye datamateriale i form av mange sider med tekst. Dette er en vanlig utfordring med kvalitativ forskning. Ved å kode datamaterialet ble det enklere å søke i og holde oversikt over temaene i teksten, og det muliggjør sammenligninger mellom enheter i studien (Thagaard, 2018).

Vi brukte boken *Constructing Grounded Theory: A practical guide through qualitative analysis* av Charmaz (2006) som utgangspunkt. Det første steget i kodingsprosessen var *åpen koding* (initial coding), hvor målet er å være åpen for alle teoretiske retninger og muligheter som kan komme frem i dataene (Charmaz, 2006, s. 48). I denne fasen leste vi grundig gjennom transkripsjonene og markerte alt som pekte seg ut som interessant. Det er en del "tomprat" i noen av intervjuene, så dette var nyttig for å redusere

datamengden noe, men først og fremst gjorde vi dette for å bli godt kjent med materialet. Deretter gikk vi gjennom alt igjen for å navngi de ulike enhetene med data. Vi lagde koder som beskriver handlinger og meninger som kom frem i intervjuene, heller enn å lage temaer. For eksempel var "å bli observert på jobb" og "å finne ut av ting selv" tidlige koder. De første kodene skal helst være foreløpige, slik at en holder seg åpen for nye innskudd, og godt forankret i datamaterialet (Charmaz, 2006, s. 48). Kodene hjalp oss å samle sitater som handlet om det samme på tvers av intervjuene, slik at vi kunne sammenligne og se på intervjumaterialet med nytt blikk. Vi begynte opprinnelig kodingen manuelt i Excel, men gikk så over til å bruke verktøyet NVivo, som gjorde det enklere å kategorisere og holde styr på kodene våre. Programmet gjorde det blant annet enkelt å samle sitater fra samme koder, og søke etter nøkkelord i hele datamaterialet.

Etter at vi hadde fullført åpen koding, fortsatte vi med *fokusert koding* (focused coding). Dette innebærer å plukke ut de kodene vi ser som mest vesentlige, og/eller mest hyppige, for å bruke dem til å forklare større enheter med data (Charmaz, 2006, s. 57). Vi leste grundig gjennom alt, og så etter fellesnevner i de ulike kodene som vi kunne sortere etter. I første omgang satt vi igjen med 21 koder. Disse kondenserte vi ned til åtte kategorier som vi ønsket å ta videre: *å jobbe alene, fleksibilitet, mening, tilhørighet til jobben, teknologisk styrt, strategier på jobb, forhold til kunder og å bli målt*. Dette var temaer som vi så på som lovende for bruk i analysen, selv om vi enda ikke var sikre på akkurat i hvilken retning vi skulle. Disse mer overordnede kategoriene gjorde det også mulig for oss å returnere til datamaterialet og observere nye temaer som vi ikke hadde lagt merke til tidligere.

Vi var interessert i hvordan budene brukte teknologien som inngår i jobben. Koden *teknologisk styrt* har blitt til det første analysekapittelet, *Teknologi og arbeidsflyt i et plattformsselskap*. Det var tydelig hele veien at opplevelsen av fleksibilitet var sentral i budenes arbeidshverdag. Denne koden danner grunnlaget til det andre analysekapittelet: *En fleksibel arbeidsdag – eller?* Det tredje analysekapittelet, *Strategiutøvelse i budenes arbeidshverdag*, har vi utviklet fra koden *strategi*.

Kodene *teknologisk styrt, tilhørighet* og *å jobbe alene* har til sammen dannet grunnlaget for analysekapittel 7: *Samhandling i møte med teknologiske begrensninger i Foodora*. Etter at vi hadde kommet frem til disse åtte temaene, og begynt å tenke fremover mot analysen, oppdaget vi at flere av dem passet bedre inn som undertemaer innenfor andre, større kategorier. Det viste seg for eksempel å være vanskelig å forankre temaet *å jobbe alene* i teori. Det som derimot var interessant, var å undersøke praksisene som etableres og kunnskapen som budene opparbeider seg som en følge av nettopp det å jobbe alene. Derfor endret vi fokuset, og denne koden har utgjort et viktig fundament i kapittelet *Samhandling*. Den nye kategoriseringen ga oss muligheten til å undersøke effekten av det å jobbe alene i en bredere ramme, der vi i stedet for å undersøke alenejobbing spesifikt, så på hvordan det påvirket budenes samhandling med teknologi og kolleger.

Kapittel åtte, *Plattformøkonomiens innramminger*, skiller seg fra de andre kapitlene ved at kildegrunnlaget i større grad er basert på publiserte dokumenter, heller enn informasjon direkte fra informantene. Mens de forutgående analysekapitlene undersøker budenes arbeid fra deres perspektiv, ser kapittel åtte på den offentlige debatten som har oppstått rundt Wolt, Foodora og plattformarbeid. Samtidig bidrar funnene fra de tidligere kapitlene til å belyse kapittelets problemstilling.

Vi startet med en tredeling, hvor kapittel fem, seks og syv skulle ta for seg hver av de tre domestiseringsdimensjonene, altså praktisk, kognitiv og symbolsk dimensjon. Denne inndelingen gikk vi vekk fra, da det etter hvert ble tydelig at budenes bruk av plattformen underbygget en ganske kompleks arbeidsdag, der flere eller alle av dimensjonene kom til uttrykk og gled over i hverandre. Ved å se på hver dimensjon isolert, ville det blitt mindre tydelig hvordan samspillet mellom dem påvirket budenes domestisering av plattformen. I stedet har vi identifisert sentrale praksiser i budenes arbeidshverdag, og viser løpende i gjennomgangen hvordan de ulike dimensjonene kommer til uttrykk i disse praksisene.

Refleksjoner over forskningsprosessen

Da vi var ferdig med intervjuene og hadde begynt å systematisere dataene, fant vi interessante tema som inspirerte oss til å stille nye spørsmål til empirien. Samtidig begynte vi å se empirien i lys av teoretiske perspektiver. Dette førte til at vi ble nysgjerrig på aspekter ved budenes jobbhverdag som vi ikke hadde spurt om, og vi kontaktet derfor flere av dem i etterkant med oppfølgingsspørsmål. Informantene har også vært behjelpelige med å rette opp i små avvik mellom de ulike intervjuene.

Selv om det å ha to intervjuere kan ha sine fordeler, medførte det også noen utfordringer. Blant annet var det til tider vanskelig å kommunisere effektivt under intervjuet. Det førte til situasjoner der en intervjuer brøt inn i samtalen med oppfølgingsspørsmål som kunne forstyrre samtaleflyten. Til tross for disse utfordringene ser vi likevel på det å ha to intervjuere som en klar styrke. Ved å ha muligheten til å diskutere hvert intervju etter gjennomføringen, kunne vi identifisere viktige tanker og poenger som kanskje hadde gått ubemerket hen hvis vi hadde intervjuet alene. Denne refleksjonsprosessen bidro til en dypere forståelse av dataene og styrket studiens validitet.

Ettersom vi er interessert i hvordan sykkelbudene samhandler med teknologien, ønsket vi å se hvordan Foodora Rider-appen fungerte i praksis. Flere av informantene viste oss dette under intervjuene. Vi fikk også tilsendt flere skjermbilder av ulike interne prosesser i appen, slik som kartfunksjon og ulike menyer. Disse er svært nyttige, da de raskt og enkelt gir innblikk i "den andre siden" av matleveringsappen som vi er kjent med, og hva Foodorabudene må forholde seg til rent teknisk. Da vi spurte Foodoraledelsen om vi fikk lov til å bruke disse skjermbildene i masteroppgaven vår, fikk vi dessverre nei, med bakgrunn i konkurransehensyn. Derfor gir vi i stedet detaljerte skriftlige beskrivelser, eller egenlagde modeller, av de ulike funksjonene i appen, selv om å bruke bildene selvfølgelig ville vært å foretrekke.

Som forskere erkjenner vi at vår egen bakgrunn og tidligere erfaringer påvirker vår tilnærming til studien. Det er viktig å påpeke at vår høye grad av digital kompetanse og personlige erfaringer som brukere av plattformer som Foodora, påvirker hvordan vi undersøker bruksmønstre knyttet til teknologien. Dette kan føre til at vi ikke stiller spørsmål til informantene om aspekter som vi selv anser som selvsynlige, selv om det kan være verdifullt å undersøke. En annen fallgrube her er at det er fort gjort å anta at informantene har samme utgangspunkt som oss selv, selv om dette ikke nødvendigvis er tilfelle. Det er verdt å merke seg at flere av informantene også demonstrerte høy grad av digital kompetanse, noe som kan føre til at de tar visse trinn i bruk av teknologien for

gitt når vi ber dem om å beskrive hvordan de bruker denne. Samlet sett har vi i ettertid innsett at vi kunne ha stilt mer utfyllende spørsmål for å få et mer detaljert bilde av hvordan informantene bruker teknologien. For å imøtekomme dette tok vi kontakt med enkelte av informantene på nytt for å stille oppfølgingsspørsmål der vi vurderte dette som nødvendig.

Det at vi begge er brukere av teknologien kan også ha sine fordeler. Kvalitative intervjuer kan være utfordrende da mange kan oppleve settingen som uvant og noe kunstig. Vår felles forståelse og dermed felles referanser gjorde nok at mange av informantene ble mer komfortable i intervjusettingen.

Reliabilitet, validitet og overførbarhet

For å vurdere forskningens kvalitet og troverdighet brukes begrepene reliabilitet, validitet og overførbarhet (Thagaard, 2018, s. 181). Reliabilitet handler om hvorvidt forskningen er *pålitelig*, altså at prosessen har blitt gjennomført på en måte som vekker troverdighet (sst., s. 187). For å gjøre det mulig for deg som leser å vurdere troverdigheten, har vi beskrevet forskningsprosessen vår på en gjennomiktig og detaljert måte. Vi har også i løpet av prosessen etter intervjuene hatt en løpende dialog med flere av budene vi intervjuet, der vi har oppklart eventuelle tvetydigheter eller motsigelser i datamaterialet. Slik har vi hatt muligheten til å både dykke dypere i interessant tematikk, samt sørge for å oppklare eventuelle feiltolkninger.

Validitet handler om hvorvidt våre tolkninger av dataene er *gyldige*, og Thagaard fremhever her at det er viktig å være kritisk til sin egen analyseprosess (2018, s. 189). Her har det vært en klar fordel at vi er to, og dermed har hatt muligheten til å utfordre hverandre og stille spørsmål til hverandres slutninger. Det er også relevant at vi begge fra før er godt kjent med brukersiden av teknologien vi studerer. På den ene siden kan dette være en ulempe, ettersom det er fort gjort å ta for gitt at intervjuobjektet eller leseren har samme kunnskapsgrunnlag som oss. Dette har vi prøvd å ta hensyn til ved å være konsekvent i bruken av intervjuguide. Samtidig er det en fordel å ha bakgrunnskunnskap, da dette ga oss anledning til å stille gode og relevante oppfølgingsspørsmål underveis i intervjuene.

Overførbarhet dreier seg om at våre tolkninger av datamaterialet, altså resultatene våre, også kan være relevante i andre situasjoner (Thagaard 2018, s. 194). Utvalget vårt på ni informanter er for lite til å kunne kalles representativt, og det kan godt tenkes at andre bud ville gitt andre svar. For eksempel er halvparten av informantene våre studenter. Det finnes begrenset med offentlig tilgjengelig informasjon om Foodorabudenes bakgrunnsinformasjon, så det er derfor ikke gitt at vårt informantgrunnlag samsvarer med leveringsbudene for øvrig. I tillegg er flesteparten av informantene våre fra Trondheim, og det kan finnes regionale forskjeller. Likevel tok budene opp flere temaer som har vært en del av nyhetsbildet knyttet til Foodora, som peker mot en større relevans. Vi ser også flere likhetstrekk med andre studier om plattformsselskap, for eksempel studien til Kusk & Bossen (2022) om Wolt-bud, som vi viste til i kapittel 1.

Oppsummering

I dette kapitlet har vi forklart hvordan forskningsprosessen vår har foregått. Vi har redegjort for hvordan vi gikk frem for å rekruttere informanter, hvordan vi gjennomførte

intervjuene både fysisk og over Zoom og hvordan vi bearbeidet datamaterialet. Vi har beskrevet hvilke etiske vurderinger vi har gjort og reflektert over forskningsprosessen. Formålet med dette kapitlet er å gi en ærlig og detaljert beskrivelse av arbeidet, slik at leseren kan vurdere kvaliteten på forskningen.

4 Teknologi og arbeidsflyt i et plattformsselskap

Foodora er en matleveringstjeneste som er en del av plattformøkonomien. Hverken matleveringstjenester eller digitale plattformer er i seg selv nye fenomener. Sammenkoblingen av disse er imidlertid ny og den har endret mer enn bare bestillingsløp: den har også endret hvordan leveringsbud får seg jobb, og hvordan de jobber.

Vi ønsker å undersøke hva som skjer når algoritmer erstatter tradisjonelle roller i Foodora. Hvordan styres budenes arbeidsflyt gjennom algoritmer? Hvem er teknologien ment for, og hvordan er det tenkt at den skal brukes?

I dette kapittelet skal vi undersøke de ulike teknologiene som finnes i Foodora. Vi bruker skriptbegrepet til Akrich (1992) og supplerer med Fallan (2008). Først redegjør vi for algoritmisk styring, og hvordan Foodora bruker dette for å dytte dem som jobber for selskapet i ønsket retning. Deretter skal vi analysere Foodoras jobbsøkerside og appen budene bruker. Vi ser på hvordan budene bruker appen i arbeidshverdagen sin, og hvordan de rangeres ut fra ønsket og uønsket oppførsel på jobben. Til slutt ser vi hvordan bestillingsløpet ser ut fra restaurantenes side.

Algoritmer som en ny ingrediens i matleveringsbransjen

Som vi så i forrige kapittel har matleveringstjenester eksistert i lang tid. Kjernevirksomheten har ikke endret seg nevneverdig over årene: Matretten hentes fremdeles fra en restaurant og leveres til kunden som bestilte. Likevel omtales selskaper som Foodora som revolusjonerende med hensyn til hvordan de har optimalisert og strømlinjeformet matleveringsprosessen, og hvordan de utgjør sentrale aktører i plattformøkonomien. En viktig ny ingrediens i denne prosessen er *algoritmer*. En algoritme er, enkelt forklart, et sett med instruksjoner som til sammen danner en digital oppskrift til beregning og løsning av problemer. Den består av et klart definert sett med matematiske eller logiske operasjoner ("Algorithm", 2023), og kan sånn sett kalles et stramt skript.

Det har blitt forsket en god del på algoritmisk styring i ulike plattformsselskaper. Selv om det ikke er vårt mål å undersøke hvordan disse algoritmene fungerer på et teknisk nivå, er det likevel hensiktsmessig å ta utgangspunkt i en etablert definisjon av hva algoritmisk styring innebærer, ettersom vi videre skal undersøke hvilken innvirkning den har på budenes arbeidsdag i praksis. Möhlmann et al., som vi nevnte i innledningen, har undersøkt algoritmisk styring i nettdrevne arbeidsplattformer og definerer fenomenet på følgende måte:

We define algorithmic management as the large-scale collection and use of data on a platform to develop and improve learning algorithms that carry out coordination and control functions traditionally performed by managers. (2021, s. 2001)

Definisjonen belyser hvordan selskaper som Foodora har sentralisert de funksjonene som vanligvis har blitt utført av mellomledelse eller administrativt ansatte i en app, og hvordan algoritmer er satt til å organisere en stor mengde uavhengige arbeidere på en mest mulig effektiv og lønnsom måte. Möhlmann et al. (2021) skiller videre mellom to hovedfunksjoner i nettdrevne arbeidsplattformer, "matching" og "kontroll". Matching viser til den algoritmiske sammenkoblingen mellom flere aktører, og omfatter en betydelig mengde plattformer, for eksempel datingappen Tinder og utleienettsiden Airbnb. Kontroll refererer til hvordan de digitale plattformene også kan fungere som organisatorer av arbeid, der Uber, Wolt og Foodora er eksempler på plattformer som organiserer arbeidere gjennom bruk av app og algoritmer. Foodora tilrettelegger for begge disse funksjonene i appen. På den ene siden kobler de på effektivt vis sammen restaurant og kunde, og på den andre organiserer de en stor mengde leveringsbud som formidler produktene som utveksles.

Algoritmene som er satt til å strukturere og administrere budenes arbeidsdag er, i hvert fall for budene selv, i stor grad "svarte bokser" (Möhlmann et al., 2021, s. 2016). I denne sammenhengen er svarte bokser en metafor for hvordan teknologi blir usynliggjort av sin egen suksess. Når teknologi fungerer godt, flyttes fokus over fra den interne kompleksiteten til input og output, og den blir ifølge Bruno Latour mer og mer obskur i takt med suksessen (1999, s. 304). At algoritmene kan omtales som svarte bokser, underbygges også i vårt eget datamateriale, der Emil svarte slik på spørsmål om han tenker strategisk over plassering med hensyn til hvor man kan få bestilling: "Jeg tror det er veldig random hvor du får noe. Vi har ikke klart å kalkulere oss frem til en algoritme." Flere av de andre informantene har imidlertid tenkt på hvordan bestillingsprosessen fungerer, og mener det er litt mindre tilfeldig hvordan man får bestillinger. Dette skal vi komme tilbake til i kapittel 6. For Foodoras del er det likevel ikke nødvendigvis hensiktsmessig at budene har kjennskap til hvordan algoritmene fungerer på et teknisk nivå. Budene får ganske enkelt opp de bestillingene som systemet anser for å være best tilpasset det aktuelle budet, og de har relativt begrenset handlingsrom om de av en eller annen grunn skulle være uenige med tildelingen. Slik krever appens skript å bli fulgt.

Måten arbeidet organiseres på ved bruk av algoritmer, har i forskningen blitt omtalt og definert på ulike måter, og det er identifisert forskjeller i hvor streng den algoritmiske styringen er blant ulike selskaper. Kusk & Bossen (2022), som vi nevnte innledningsvis, undersøkte den algoritmiske styringen i Wolt i Århus, Danmark, og omtaler denne som en "lenient algorithmic management" (på norsk: ettergivende algoritmisk styring). Definisjonen har bakgrunn i at den algoritmiske styringen i selskapet er supplert med menneskelig support, og at budene ikke opplever det som problematisk å bli kontinuerlig sporet og målt, siden målingene ikke medfører sanksjoner (Kusk & Bossen, 2022, 4:16). En strengere form for algoritmisk styring har blitt identifisert i det amerikanske plattformsselskapet Instacart, som tilbyr matvarelevering av "personlige shoppere" som leverer varene på døra. Griesbach et al. (2019) omtaler selskapets styringsform som "algoritmisk despotisme" på grunn av den strenge reguleringen av budenes tid og aktiviteter, men påpeker at det innenfor dette plattform-segmentet er stor variasjon blant de ulike aktørene. Selv om hovedfokuset i forskningen har vært rettet mot hvordan algoritmene påvirker tilbyderne av arbeidskraft, påpeker både Möhlmann et al. (2021) at det eksisterer et dynamisk forhold mellom plattform og arbeider, og Kusk & Bossen (2022) at det oppstår "rifter" i den algoritmiske styringen som gjør det mulig for budene og oppnå og beholde autonomi (agency) i arbeidet. Vi vil senere se videre på hvordan




dette påvirker leveringsbudene vi har intervjuet, men her er det tilstrekkelig å illustrere at den tidligere forskningen viser et bredt spekter av variasjoner blant plattformsselskaperens bruk av teknologiske artefakter og algoritmer og hvordan dette påvirker arbeiderne som jobber for dem.

Teknologien selskapene bruker, gjør det mulig å knytte tjenestetilbyder og kunde sammen på en effektiv måte. Algoritmene som har ansvaret for å administrere denne sammenkoblingen kan ta hensyn til en mer eller mindre ubegrenset mengde variabler (Alsos et al., 2017). Understrømmen av algoritmer som benyttes av selskapene, er med andre ord designet med to overordnede mål: for det første skal de effektivt koble restaurant og kunde sammen, for det andre skal de gi en oversikt over arbeidsstokken som er satt til å gjennomføre selve arbeidet med å levere maten som er bestilt. Disse algoritmene er imidlertid ikke direkte synlige for budene de tilrettelegger for, og kan heller ikke direkte påvirkes eller endres av budene. De har stor betydning for arbeidet som gjøres, som vi skal se i de neste kapitlene, men de er ikke designet til å *brukes* av arbeiderne. For budene er det andre teknologier som kommer i første rekke. Men før de kan benytte seg av disse, må de først skaffe seg jobb.

Hvilke brukere ønsker Foodora-nettsiden å treffe?

Trykker du deg inn på www.foodora.no, møtes du umiddelbart av to muligheter: du kan enten legge inn din plassering for å bestille deg mat, eller trykke "Jobbe som foodora-bud? SØK HER". Vi ser også raskt at Foodora forventer å treffe to brukere: de som ønsker å bestille seg mat og de som trenger jobb. Det er sistnevnte bruker som står i fokus i denne analysen. Markedsføringen kan fortelle oss mye om det som finnes *rundt* Foodora og blir slik sett det mest eksplisitte uttrykket for det sosiotekniske skriptet (Fallan, 2008), altså arbeidet Foodora gjør for å fremheve visse sider av sin virksomhet. I stedet for å benytte stillingsutlysninger, tillater Foodora i teorien *alle* å skaffe seg jobb hos dem. Likevel tar de visse grep for å definere hvem som er de foretrukne søkerne (eller brukerne).

Det er enkelt å bli Foodora-bud. Man trykker seg inn, legger inn litt informasjon om seg selv, og plutselig har man jobb. Prosessen minner mer om registreringen til sosiale medier enn en typisk jobbsøkerprosess. Dette er den eneste måten en kan få seg jobb i Foodora, og blir slik brukerens første møte med en veldig ukomplisert ansettelsesprosess, der det ikke kreves mye av budet for å begynne å arbeide. Nettsidens forside er det første som møter brukeren, og den korte veien til å jobbe i Foodora kan slik sies å være en sentral del av Foodora-nettsiden sitt skript. På jobbsøker-siden kan en se alle fordelene ved å være bud: Du kan velge helt selv når du jobber, få fordelene ved å bruke "den beste teknologien" og få bonus dersom du verver en venn.

		
Flexible hours	Benefits	Refer your friends
Decide when to deliver and spend your time off doing what you love.	Using the best technology available, short routes, competitions, perks and much more!	Earn up to NOK 750-1500 NOK per referred friend!

Figur 3: Fordelene ved å jobbe som Foodora-bud ifølge Foodora. (Kilde: Foodora, u.å-b)

Bildene på jobbsøker-siden viser hvem Foodora fremstiller som typiske ansatte. Det er unge, smilende, rosakledde og tilsynelatende spreke mennesker, hvorav åtte av ni er menn. Bildene viser også et etnisk mangfold. Her treffes en gruppe mennesker som ellers passer inn i forestillingene om brukerne: De er unge, spreke og har behov for ekstra inntekt ved siden av sin hovedgeskjeft. Om dette stemmer overens med virkeligheten, kommer vi tilbake til i det neste kapittelet. Det står ingen steder at en må være i god fysisk form for å bli sykkelbud. Det kan skyldes at poenget er åpenbart, eller en forventning fra Foodoras side om at målgruppen (unge folk) gjerne er relativt godt trent. Dessuten frister lovnaden om lettjente penger dem som må ha jobb raskt.

The screenshot shows a registration form titled "Create your profile" on a pink background. The form includes the following elements:

- A dropdown menu with "Trondheim" selected.
- A dropdown menu with "Bicycle" selected.
- A text input field for "Name" with a red speech bubble icon on the right.
- A text input field for "Surname".
- A text input field for "Telephone".
- A text input field for "Email".
- A question "Are you over 18 ?" with two radio button options: "Yes" and "No".

Det er ikke tilfeldig at fleksibiliteten ved jobben ofte blir trukket frem. Ettersom arbeidet som sykkelbud stort sett foregår på kvelder og i helger, gir det mening å appellere til dem som kanskje allerede har noe annet å gjøre på dagtid, for eksempel studenter med behov for en sidejobb. Arbeidets art appellerer også til dem med behov for mye fleksibilitet i livet sitt, kanskje fordi de har familie eller en annen jobb. Det er ikke bare jobben som blir nevnt, heller: "Spend your time off doing what you love", står det også, og viser til at jobben legger til rette for en åpen hverdag. Her kan vi se en forventning om at brukerne verdsetter fritiden sin.

Det blir tydelig kommunisert gjennom nettsiden at det ikke krever mye av deg for å jobbe som Foodora-bud. Vi finner følgende krav for å bli ansatt:

- En smarttelefon som er nyere enn iPhone 4s/Android 6.0
- En sykkel, bil eller moped
- Å kunne norsk eller engelsk
- Å være minst 18 år

Figur 4: Skjerm bilde fra Foodoras registreringsprosess. (Kilde: Foodora, u.å-b)

At du ikke trenger å kunne norsk, kommer tydelig frem – ikke bare i listen over – men også gjennom nettsidens språk. Forsiden er på norsk, men denne endres automatisk til engelsk så snart du trykker "søk her". Designet antyder at Foodora forestiller seg at de

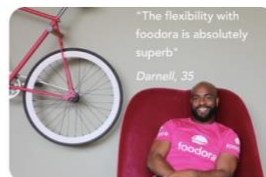
som ønsker å søke jobb hos dem, etter all sannsynlighet er engelsktalende. Slik tilrettelegger de for at nettopp disse brukerne enkelt kan finne frem. Ved at standardinnstillingen på jobbsøker-siden er på engelsk, tydeliggjøres enda mer at de som ikke har norsk som morsmål, gjerne må søke. Slik spiller skriptet på et antatt språklig mangfold ved eventuelle søkere. Grepet utelukker heller ikke norskspråklige brukere, da de aller fleste norsktalende personer også behersker engelsk.

Det er ikke bare språket som endrer seg når man endrer på nettsidens språkinnstillinger. Det meste forblir likt, men i et subtilt grep endres to av bildene, og forskjellen blir påfallende når man ser dem opp mot hverandre (se figur 5). På den norske siden fremheves det at man kan tjene tips på alle bestillinger, mens det på den engelske er fleksibiliteten som trekkes frem som et gode. Dessuten viser den norske siden en jente som jobber alene, mens den engelske viser tre glade, mannlige bud og teksten "Become a part of the Foodora family". Innholdet på den engelske siden virker dermed mer personlig, da vi kan se både ansikt og navn på sykkelbudene, mens bildene på den norske siden gir et mer anonymt inntrykk.



Tips? Ja, Takk!

I tillegg til vår konkurransedyktige betingelser kan du opptjene tips på alle ordre.



"The flexibility with foodora is absolutely superb"
Darnell, 35

Enjoy Flexibility

With foodora, you can build your schedule and work anytime.



Vi gleder oss til å møte deg!



Become a part of the foodora family

Figur 5: Til venstre vises bilder fra den norske Foodora-nettsiden hvor man kan søke jobb. Til høyre vises bilder fra den engelske nettsiden. (Kilde: Foodora, u.å-b)

Det kan se ut som Foodora ønsker å henvende seg på ulike måter til to ulike forestilte brukere her, som er henholdsvis norsktalende og engelsktalende. Mens den norske siden gir uttrykk for at en kan jobbe selvstendig og tjene ekstra penger, fremstiller den engelske siden fleksibilitet og et sosialt fellesskap. Selvstendighet og individualitet er kulturelt viktig i Norge, og det ser ut som at de ønsker å appellere til disse verdiene. Samtidig kan de mer sosiale bildene på den engelske siden vitne om en antakelse om at søkerne som ikke snakker norsk, kanskje er nye i landet og ønsker å bli en del av et "familie", eller kommer fra kulturer der slike fellesskap er høyt verdsatt. Om Foodora faktisk tilbyr et slikt fellesskap, skal vi komme tilbake til i kapittel 7.

Appen i arbeidshverdagen: å styre alt selv

For et matleveringsbud er mobilen det viktigste arbeidsverktøyet. Det første budene gjør når de har fått seg jobb i Foodora, er å laste ned "Foodora rider" – appen som de bruker til mer eller mindre alt som er arbeidsrelatert. I menyen til appen finner man en ryddig oversikt over de fleste aspekter ved arbeidsforholdet. Her kan man melde seg opp til skift, se hvilke skift man har tatt og når man har vært borte fra jobb. I appen går man til status-siden i menyen, hvor budene får opp bokser med tilgjengelige skift, med tydelig start- og sluttidspunkt. Da er det bare å trykke "Take Shift", så har man satt seg opp til å jobbe. Når det skal bookes skift, er det førstemann til mølla-prinsippet som gjelder, selv om det er andre forhold som spiller inn på hvem som får de ulike skiftene, noe vi vil komme tilbake til. Lønnsoversikten er lett tilgjengelig, og skulle man ha behov for opplæring utover det som blir gitt i oppstarten av arbeidsforholdet, kan man trykke seg inn på "rider support" for å få oversikt over ulike spørsmål som kan dukke opp i løpet av en arbeidsdag. Finner man ikke det man trenger der, kan man ta direkte kontakt med et menneske i supportseksjonen til appen, som kalles Dispatch.

Selve arbeidsdagen begynner når budet logger seg på Foodora Rider idet de ankommer log-in-sonen sin, som er et avgrenset område (ofte sentralt i byen) der de kan begynne å motta bestillinger. Når budene har satt i gang, kommer som regel bestillingene raskt, siden "det er alltid folk som bruker Foodora" (Elise). Etter at første bestilling er levert, går det ofte ikke mer enn ett minutt før neste tikker inn, med mindre man jobber på et veldig rolig tidspunkt. Skulle det skje at budet kommer for sent til et oppsatt skift, tikker det inn et varsel i appen med beskjed om forsentkomming, noe som igjen kan påvirke syklistens "performance", et system vi skal undersøke senere i dette kapittelet.

I en tradisjonell jobb vil i de fleste tilfeller disse ulike aspektene ved arbeidsplassen (bemanning, lønn, opplæring og support) vært fordelt på ulike seksjoner med hvert sitt ansvarsområde, med ansatte som har kvalifikasjoner og kompetanse knyttet til det spesifikke området. For plattformsselskaper som Foodora ligger de fleste av disse funksjonene samlet i én app. Denne sentraliseringen er en viktig del av appens design. For et leveringsbud som ikke har et kontorlokale å gå til, blir appen den sentrale plattformen hvor de kan oppsøke hjelp og finne informasjon om arbeidet og arbeidsforholdene sine. I stedet for å ha kolleger og overordnede de kan gå direkte til (selv om de i noen tilfeller har det også, som vi vil se), må budene stole på funksjonene og ressursene som tilbys i appen. Appens design er i den forstand et uttrykk for en arbeidsstruktur der de ansatte i stor grad arbeider alene og er avhengig av teknologi for å utføre arbeidsoppgaver og finne nødvendig informasjon.

Appens fysiske skript legger klare føringer for brukerne. For det første forventes det en selvstendighet – det er budet som styrer alt selv, fra skiftene planlegges til arbeidsdagen er over. Appen tilbyr alle funksjonene som er nødvendig for å gjøre dette på en tydelig og enkel måte. Slik fjernes behovet for en mellomleder som manuelt bestemmer når budene jobber, og budene "tvinges" til å definere dette selv. Det betyr også at budene jobber uten opplevelsen av å ha en sjef. Elise, som er frilanser og kjører bil for Foodora, beskriver dette slik:

Man vet jo ikke hvem sjefen sin er på en måte. Eller i hvert fall ikke jeg. Og, det kan godt hende at fast ansatte vet det bedre enn frilansere, for frilansere er jo litt

utenfor kjernen. Men jeg har aldri møtt noen som er leder, jeg har bare møtt en person som gir ut utstyr.

Siden budene må manøvrere alt fra booking av skift til organisering av hele arbeidsdagen, ligger det også en viss forventning til brukerens teknologiske kompetanse. Å bruke apper i hverdagen er nå en ganske normalisert del av mange unge menneskers hverdag, men står i sterk kontrast til typisk skiftarbeid der en får utdelt en fysisk vaktliste. Effektivisering, og spesifikt effektiv bruk av arbeidskraft, er en hjørnestein i plattformøkonomien (Alsos et al., 2017). Når det forventes effektivitet i alle ledd, som er et typisk løfte fra plattformsselskap som Foodora, går det ikke an at budene står og knoter med en app. Brukeren vi ser på Foodoras nettside er ung, og unge mennesker er stort sett vant til å bruke smarttelefon, og apper og vil kunne manøvrere dette relativt enkelt.

Det at "alt" skjer gjennom appen, gjør også at den skaper en bruker som er svært avhengig av mobilen for å kunne arbeide. Som Therese påpekte ved spørsmål om hva hun ville gjort om mobilen gikk tom for strøm under et skift: "Da kan det være litt krise ja, eller sånn, da kan jeg ikke jobbe lenger da." Appens sentraliserte funksjoner forutsetter slik sett også at brukeren har høy tiltro til teknologi, og tillit til at den faktisk kan unngå og løse de problemene som eventuelt måtte oppstå.

Selv om appen tilrettelegger for at budene i det store og hele har mye kontroll over egen arbeidsdag, er også appens skript styrende for mye av denne arbeidsdagen. Dersom de trenger en pause, må de melde fra til Dispatch, som kan pause bestillingene som automatisk kommer inn:

For når du har levert en ordre, alt skjer jo på telefonen (...) da får du med en gang en ny en, eller om du må vente i ett minutt før du får ny ordre, da får du ikke pause siden du må akseptere den med en gang. Så du må sende melding til Dispatch om at du vil ha pause etter neste ordre så de kan legge inn det.

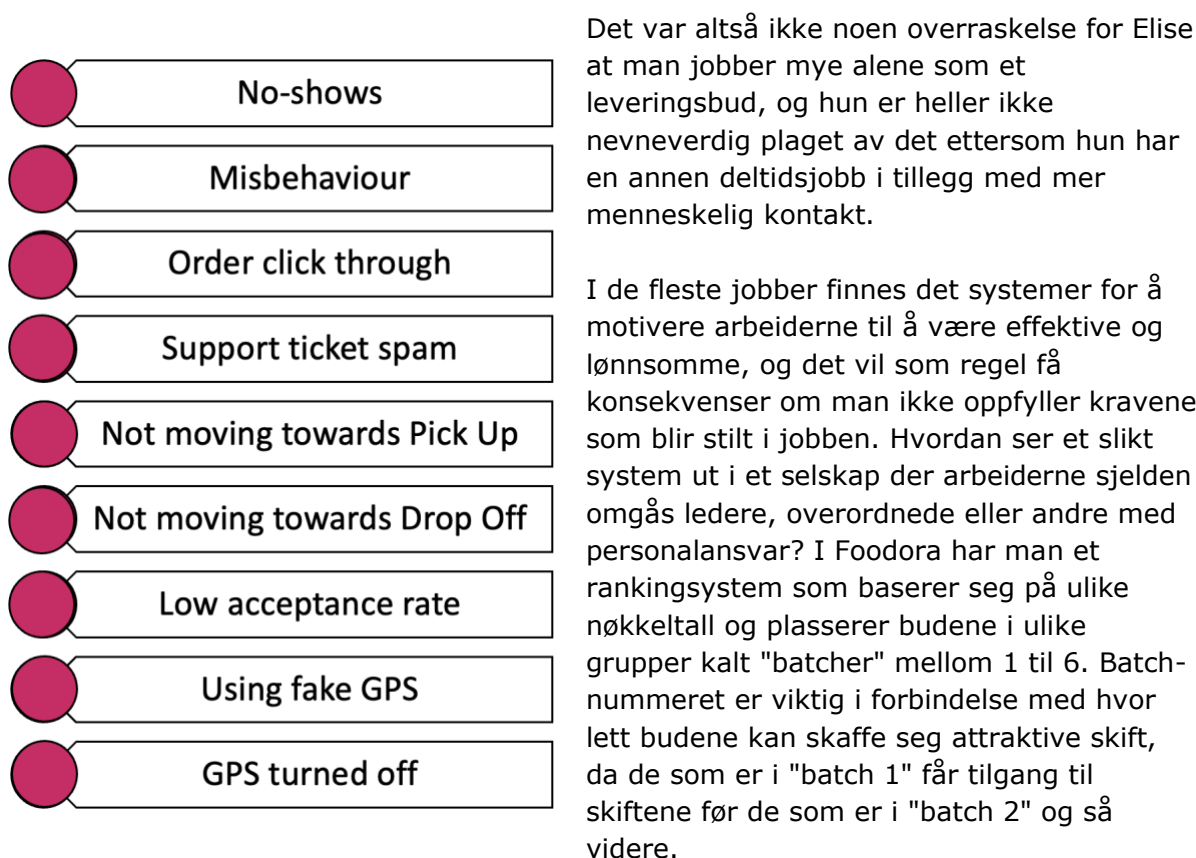
Elise beskriver videre at denne pausen helst må planlegges, da det kan ta noen minutter før dette blir bekreftet, og budet risikerer da å måtte ta imot en ny ordre. Dette kan bli et problem dersom behovet for pause er grunnet i at noe har skjedd – et sykkelkjede som ryker, eller frontlykter som ikke vil slå seg på. Kommer det opp en ny ordre i en slik situasjon, blir budet nødt til å avslå ordren, som kan føre til sanksjoner.

Budet må befinne seg innenfor en avgrenset sone for fysisk å kunne starte skiftet sitt. Her forlanger appens skript å bli fulgt, ellers kan ikke budene jobbe. Området Foodora-budene kan sykle eller kjøre innenfor, er videre angitt av appen og ikke mulig å endre. I Foodora Rider er det ingen definert sone for selve leveransene, men det er begrenset hvor budene kan hente bestillinger fra. Innenfor dette området er det opp til budene hvor de velger å oppholde seg, noe vi skal komme tilbake til i kapittel 6. Appens strenge skript kommer også til syne i at GPS-funksjonen må være påskrudd. Å jobbe uten GPS kan også medføre sanksjoner for budene.

Videre legges det opp til en arbeidshverdag uten kontakt med kolleger. I fraværet av en fysisk arbeidsplass blir appen det nærmeste budene kommer hverandre i formalisert forstand. Det finnes likevel ingen måte hvor budene kan kontakte hverandre direkte, det må de i så fall gjøre utenfor appen. Dersom man er syk, blir også det håndtert av appen,

en sier bare fra seg skiftet sitt, som så kan bli plukket opp av et annet bud. Dette står i kontrast til andre typiske arbeidsplasser i servicebransjen, der en ofte er avhengig av avtaler med kolleger dersom man ikke kan møte på jobb. Det er på grunn av jobbens mer flytende struktur at dette fungerer. Det har ikke voldsomme konsekvenser dersom 22 av 23 sykkelbud møter opp til sine skift en dag. En slik delegering er heller ikke unikt for Foodora, men på arbeidsplasser som ikke er plattformbasert, vil dette skje gjennom en skiftleder/daglig leder, mens det her er delegert til appen i stedet, og skjer automatisk. Elise forklarer at mangelen på kolleger har ført til at hun føler lite tilhørighet til jobben, men samtidig at dette var forventet:

Det er jo litt fordi jeg er på en måte bare alene i en bil, hehehe. Hører på podcast og kjører rundt. Men jeg synes, jeg har ikke hatt et direkte problem med det heller, fordi at det er litt det jobben innebærer, så når du søker Foodora så VET du jo at du skal jobbe på egenhånd. [...] jeg føler definitivt mye mindre tilhørighet.



Figur 6: Illustrasjon over oppførsel som påvirker budenes "performance" negativt. Laget av forfatterne i PowerPoint.

Hva slags batch budene ender opp i, er basert på deres "performance". Dette er oppførsel som budene måles på, og som kan ha negativ innvirkning på hvilken "batch" de havner i. Oppførselen som budene helst skal unngå, finnes i appen og er listet opp i figur 6. Blant annet skal budene unngå å ikke møte til skift, "spamme" supportsenteret, og de skal alltid ha på GPS. Vi ser her en disiplinerende mekanisme i appens skript, i mangel på mellomledere som holder fysisk tilsyn med budene mens de jobber. Riderkapteinen vi intervjuet forklarte at det ofte forekommer endringer i hvilke nøkkeltall som

er utslagsgivende. Gjør man det dårlig på noen eller flere av disse parametrene, står man i fare for å få redusert ranking, noe som igjen gir dårligere tilgang på skift. Denne systematiske vurderingen og rangeringen av budene påvirker mange aspekter ved budenes arbeid, som vi skal se videre på i de neste kapitlene.

Sett fra restaurantens side

Mens de ansatte har hele arbeidsplassen sin i en app, har kundene et helt kjøpesenter i appen. Foodora er et eksempel på plattformisering i stor skala, og ifølge en representant fra Foodora-ledelsen utfordrer selskapet både tradisjonell leveringsbransje, varehandelsbransjen, og tradisjonell dagligvarebransje. For sluttkundene betyr dette at de får tilgang til et stort utvalg varer med hurtig levering. Hvordan legges det opp til at restaurantene også skal inngå i denne strømlinjeformede arbeidsflyten?

Birgit jobber som franchisetaker i en fastfood-kjede som bruker Foodora og Wolt som leveringsalternativ. For å motta bestillingene er restaurantene utstyrt med en pad fra hvert selskap. Padene inneholder kun det som er strengt nødvendig for å gjennomføre bestillingene, samt en oversikt over hvor sjåførene befinner seg. Hun beskriver padene som enkle i bruk, men når bestillingen tikker inn foregår det imidlertid ganske komplekse operasjoner. Restaurantene har på forhånd avtalt med Foodora hvor lang tilberedningstid de har på matrettene sine. Deretter kalkulerer Foodoras algoritme følgende: hvor lang tid nærmeste tilgjengelige bud vil bruke på å reise til restauranten eller butikken, bestillingens tilberedningstid, og hvor lang tid budet bruker på selve leveringen. Deretter presenterer appen en estimert ventetid til kunden. I tilfeller der restauranten mottar mange bestillinger samtidig, oppdateres leveringstiden til Foodorabudet automatisk (Fosse, 2021; Delivery Hero Holding GmbH, 2015). Det er ikke kun algoritmer som tar disse valgene: Birgit har også muligheten til å melde fra til Foodora og Wolt om at det er rushtid og at ordrene kommer til å ta lengre tid.

Systemet kan også by på problemer, da det i bestillingsappen til Foodora er begrenset hvilke tilpasningsmuligheter man har til rettene. Det er mange kunder som ønsker å legge til eller sløyfe ingredienser i måltidet sitt, men Foodora-appen er ikke designet for disse valgmulighetene. Kundene må derfor skrive inn en kommentar dersom de ønsker slike justeringer. Ifølge Birgit kan dette føre til misforståelser:

På Foodora er det lett å misforstå om hvordan vi skal bygge en baguette, hvordan de skriver at vi skal bygge baguetten deres. Mens på Wolt så har de... De må huke av det de skal ha uansett, og da er det mye lettere for oss å lese.”

Birgit foretrekker Wolt-appens design, som er strengere skriptet enn Foodoras. Den tvinger brukeren til å fysisk velge hvilke ingredienser den vil ha, slik at det blir mindre rom for misforståelser. På den andre siden kan de tallrike valgalternativene til Wolt også føre til et mer omstendelig administrasjonsarbeid. Dersom restauranten går tom for en ingrediens, er hun nødt til å huke av på hver eneste rett at de mangler for eksempel cheddarost, uavhengig av om retten faktisk inneholder cheddarost, slik at kundene ikke legger til en ingrediens som hun ikke kan tilby. Med Foodoras app kan hun fjerne kun de berørte rettene, som er en mindre tidkrevende affære.

Her ser vi hvordan også det teknologiske oppsettet Wolt og Foodora utstyrt restaurantene med, skal bidra til en effektiv arbeidsflyt. Funksjonene til denne

teknologien er strengt skriptet for å sørge for effektivitet for både bud og restaurant. Padene restaurantene blir utstyrt med, er låst til de fire appene restauranten trenger for å motta nødvendig informasjon om bestillingene de får inn, samt holde oversikt over budene og kontakte support ved behov.

Oppsummering

I dette kapittelet har vi sett hvilke teknologier både leveringsbud og restauranter bruker, og hvordan det er lagt opp til at disse skal brukes, samt hvordan arbeidsflyten som styrer budenes arbeidshverdag er og hvordan denne er algoritmisk styrt. Vi kan se gjennom Foodoras markedsføring at de forestiller seg brukere som er unge og spreke, og som ønsker eller trenger fleksibilitet i hverdagen av ulike grunner. Dette gjenspeiles i appens design. Foodora henvender seg også til brukere som er engelskspråklige og ønsker et fellesskap i jobben sin. Appen er imidlertid skriptet slik at det legges opp til en arbeidshverdag uten kontakt med kolleger, hvor budene er veldig avhengige av mobilen for å arbeide. Appens skript har også en disiplinerende funksjon, hvor budene blir straffet ved å gå ned i ranking hvis de bryter med det som er ønsket oppførsel fra selskapet sin side.

Det blir en balansegang for Foodora, hvor de på den ene siden tilrettelegger for en fleksibel og åpen arbeidsdag, samtidig som de er nødt til å ha kontroll over mange bud samtidig og styre dem i ønsket retning. Restaurantene inngår også i denne styringen, hvor også de må innfinne seg med Foodoras systemer. I neste kapittel skal vi se videre på hvilke praksiser som etableres blant budene i møte med denne styringen, og hvordan de domestiserer plattformen som de jobber med.

5 En fleksibel arbeidsdag – eller?

I forrige kapittel så vi hvordan plattformen leveringsbudene bruker, er skriptet. I dette kapitlet skal vi se hvordan budene bruker plattformen til å organisere arbeidsdagen sin. Flexibilitet i jobben fremheves stadig av ulike plattformaktører i stillingsutlysninger og markedsføring, og ble også nevnt mye i løpet av intervjuene våre. Vi skal derfor vektlegge dette aspektet når vi nå undersøker hvordan budene organiserer arbeidsdagene sine. Er jobben virkelig så fleksibel som vi får inntrykk av, og gjelder dette for alle leveringsbud? Hvordan organiserer i så fall budene arbeidsdagen sin for å oppnå denne fleksibiliteten?

Dette er det første av tre kapitler der vi skal undersøke hvordan budene faktisk bruker plattformen og de øvrige teknologiene som inngår i jobben. Ved å benytte dimensjonsmodellen for domestisering (Sørensen, 2005) vil vi belyse praksisene som etableres i jobben, hvilke fortolkninger budene har knyttet til plattformen, samt hvilken kunnskap de trenger for å bruke den, og hvordan de opparbeider seg denne kunnskapen. Hvert av kapitlene identifiserer et overordnet felt knyttet til hvordan budene domestiserer plattformen og de øvrige teknologiene i jobben. Samtidig som disse feltene er uttrykk for hvordan budene bruker plattformen, bidrar de også til å avgrense fokusområdet i hvert kapittel. Det er svært mye som inngår i arbeidsdagen til leveringsbudene og det ville ikke vært mulig for oss å belyse alle aspektene ved arbeidet i denne oppgaven. Feltene vi skal undersøke i de tre neste kapitlene er fleksibilitet, strategiutøvelse og samhandling.

Vi vil hovedsakelig benytte de praktiske og symbolske domestiseringsdimensjonene, siden organiseringsaspektet ved arbeidet ikke forutsetter en stor grad av kunnskap, mens den kognitive dimensjonen blir viet større plass i neste kapittel. Først skal vi se nærmere på hvilke praksiser som budene etablerer knyttet til organiseringen av arbeidet, samt hvilke fortolkninger de gjør knyttet til det å jobbe for et plattformsselskap. Deretter vil vi analysere hvordan den teknologiske plattformen påvirker leveringsbudenes oppfattelse av fleksibilitet.

En frilansers arbeidsdag

Som vi har sett, er fleksibilitet et gode som Foodora vektlegger i sin markedsføring, og den er en viktig grunn til at mange velger å jobbe for selskapene. Tom jobber for både Wolt og Foodora samtidig, og for ham var nettopp fleksibiliteten grunnen til at han valgte å jobbe for begge selskapene. Han forteller at han var blant de første som ble sjåfør for Wolt i Trondheim, men at han sluttet relativt kort tid etter at han begynte, siden Wolt på det tidspunktet ikke opererte i nærområdet hans, og heller sendte ham ganske langt unna til steder med få restauranter og kunder. Da Wolt utvidet området sitt til å inkludere hjemstedet hans, startet han opp igjen, og jobbet på intervjutidspunktet i deltidsstillinger for både Wolt og Foodora.



Figur 7: Skjerm bilde fra Foodoras jobbsøker-side. (Kilde: Foodora, u.å-b)

Tom beskriver en arbeidsdag der han styrer det meste selv. Han velger selv akkurat når han vil jobbe, og når han tar pause. Han jobbet tidligere som skiftarbeider, og da var han nødt til å forholde seg til skiftene som ble satt opp. Som selvstendig næringsdrivende er det helt opp til Tom når han ønsker å jobbe, og han kan enkelt velge i appen når han vil være "online" og når han vil være "offline", med andre ord når han ønsker å jobbe og ikke. Siden han bor i nærheten av området han leverer i, kan han bare logge seg ut av appen og dra hjem når han skal ta lunsj, og hvis han for eksempel opplever en stressende periode, eller har migrene, kan han velge å ikke arbeide, eller utsette arbeidet til senere på kvelden. Han får ingen sykepenger om han ikke kan jobbe, men opplever ikke dette som noe problem. Via enkeltmannsforetaket sitt har han også flere jobber ved siden av matleveringen. På grunn av Wolt og Foodoras fleksibilitet er han i stand til å sjonglere dette med de andre jobbene han har, samtidig som matleveringen gir ham en betydelig sekundærinntekt.

Tom opplever også generelt jobben som matleveringsbud som mindre stressende enn andre oppdragsbaserte jobber, og trekker frem bagasjelevering for et flyselskap han tidligere jobbet for som et eksempel. Der opererte han innenfor et 300 kvadratkilometer stort område, og hvis noen hadde mistet bagasjen sin på vei hjem fra eksempelvis Thailand, kunne vedkommende se at bagasjen befant seg på flyplassen, og ta kontakt med ham på nattetid og etterspørre overlevering. Dette illustrerer at Tom også ser på selve arbeidsoppgavene i Wolt og Foodora som mer fleksible, en fortolkning han oppsummerte på følgende måte: "Enkel jobb og mye penger", i motsetning til de tidvis utålmodige kundene han kunne støte på hos flyselskapet. For Toms del har fleksibiliteten han opplevde hos Wolt og Foodora en sammenheng med den formelle tilknytningsformen til arbeidet. Som selvstendig næringsdrivende har han ikke noe minimumskrav med hensyn til arbeidstimer og står helt fritt til å arbeide når han vil, i motsetning til fast

ansatte i Foodora som er nødt til å arbeide minimum ti timer hver uke til faste skift. Han nevnte at han tidligere hadde dette kravet, men nå velger han selv når han vil jobbe, da dette passer ham mye bedre.

Hos Tom ser vi en form for domestisering der han aktivt bruker plattformen slik at arbeidshverdagen hans ligner veldig på det som blir forespeilet av selskapene selv, hvor man fritt velger når man arbeider, og tjener avhengig av innsatsen man legger i arbeidet. Tom organiserer arbeidsdagen sin helt selv, både når han skal jobbe, hvor lenge han skal jobbe og når han skal ta pauser og lunsj. Denne domestiseringen kommer til uttrykk gjennom praksisene han har etablert, der han via appen selv velger når han jobber, og at han legger opp arbeidstidene ut ifra det som passer ham. Samtidig ser vi på det symbolske planet at han opplever arbeidsoppgavene som enkle og lite stressende. Senere skal vi også se at han ser på jobbene som en kilde til sparepenger, og derfor ikke har et avhengighetsforhold til dem, en fortolkning han deler med flere av budene.

Elise kjører for Foodora som frilanser, og er dermed heller ikke bundet til å jobbe minimum ti timer i uka. For henne er dette en kilde til fleksibilitet, siden hun er student i Oslo, men opprinnelig kommer fra Bergen. Hun jobber derfor kun for Foodora når hun kommer hjem til Bergen i ferier og ved lengre opphold, mens hun bruker tiden i Oslo til å studere. Samtidig føler hun på et større ansvar for å jobbe effektivt, siden frilansere ikke får fastlønn, men heller får en fast sum per bestilling de gjennomfører. Elise beskriver at det hovedsakelig var fleksibiliteten som gjorde at hun søkte seg til Foodora:

(...) og så var det også det at jeg hadde en fast jobb et annet sted med faste dager, og da syntes jeg det var gøy å ha en type sidejobb der jeg kunne ta det når som helst. Så jeg kunne se at i morgen har jeg faktisk ingenting å gjøre, jeg kan like så godt tjene penger. Så det var fleksibiliteten hos en frilanser som var det som fikk meg inn i det da. Det at jeg kunne ha en fast lønn, og så en liten sum som var bare til meg hvis jeg orket å jobbe en liten dag til på en måte.

For Elise er den symbolske fortolkningen av fleksibilitet knyttet til forestillingen om at hun jobber for Foodora på et tidspunkt der hun ellers ikke har noe å gjøre, og dermed tjener penger i løpet av dødtid. Hun beskriver også hvordan hun tidligere hadde en annen deltidsjobb med fastsatte arbeidstider, og derfor synes det var gøy med en jobb der det er helt opp til henne når hun arbeider. Samtidig ser vi at graden av fleksibilitet blant selvstendige næringsdrivende og frilansere fører til ulike praksiser blant budene. Tom bruker plattformen til å organisere hver enkelt arbeidsdag, ned til hver minste pause, mens Elise organiserer arbeidet sitt over større perioder, noe som gir henne mulighet til å jobbe i én by, mens hun studerer i en annen. For selvstendig næringsdrivende ser man altså et stort spenn i hvordan budene kan velge å organisere arbeidet sitt, hvor de planlegger både på mikro- og makronivå.

Fleksibilitet også for de fast ansatte, men bare til en viss grad

De fleste av budene som er fast ansatte, gir også uttrykk for at de opplever fleksibilitet i jobben, samtidig som de fremhever visse begrensninger. Emil begynte å jobbe deltid for Foodora da han studerte. Da han var ferdigstudert, begynte han å jobbe tilnærmet fulltid, men oppdaget raskt at dette ikke lot seg gjøre på grunn av slitasje på knærne. Her ser man en ganske betydelig begrensning i arbeidets fleksibilitet. Leveringsbudene

jobber i en svært fysisk krevende jobb, og for noen er det begrenset hvor mange timer i uken de kan sykle hardt uten at dette fører med seg slitasje. For Emil innebærer dette at jobben er fleksibel som en deltidsjobb, men ikke fleksibel om han ønsker å arbeide mye. Samtidig forklarer han at det ikke er gitt at nyansatte har mulighet til å jobbe veldig mye, da "større kontrakter" avhenger av ansiennitet og prestasjoner. På grunn av kneslitasjen måtte han redusere arbeidsmengden i Foodora og få seg en annen deltidsjobb ved siden av.

For Emil er praksisen for arbeidsorganiseringen knyttet til å strukturere jobbingen i Foodora rundt den andre deltidsjobben han har. Den andre jobben har en mer fastsatt arbeidstid med tre dager annenhver uke, og han kan da redusere arbeidsmengden han har i Foodora (foruten de ti obligatoriske timene som vi nevnte i innledningen), mens han forklarer at han i de øvrige ukene jobber minimumskravet på ti timer, samtidig som han bytter til seg tilgjengelige skift.

Også for fast ansatte Nikolai er fleksibiliteten er viktig del av jobben:

(...) jeg kom på en annen ting som også er veldig viktig. Det er nettopp fleksibiliteten da, for jeg har en veldig stor mulighet til å gå og justere på hvilke skift jeg jobber og ikke, så det har gjort hverdagen mye mer åpen for andre ting jeg også ønsker å gjøre. Det er en veldig stor fordel også.

Han har jobbet i Foodora siden begynnelsen av 2018, og startet etter et avbrutt studieløp da han ønsket å finne ut av hva han egentlig hadde lyst til å gjøre. Han jobber for det meste de ti obligatoriske timene, fordelt på to dager der han jobber fire og seks timer, men har også periodevis jobbet mye mer enn dette. Tidvis har han hatt skift på ni-ti timer, noe Foodora etter hvert sa nei til, siden det brøt med arbeidsmiljøloven. Han har også studert mer i løpet av tiden han har jobbet for Foodora, og han kunne da legge arbeidstiden til helgen i stedet, slik at han fikk tid til å studere på ukedagene. Nikolais praksis rundt arbeidsorganisering er med andre ord veldig lik den vi har sett for øvrig, der arbeidet struktureres rundt skole, og at det stort sett er helt opp til han når han jobber. Vi ser også at han har en symbolsk fortolkning knyttet til dette, der han opplever at jobben gjør at resten av hverdagen åpnes opp for andre ting. Så langt har vi fokusert på budene som er i stand til å domestisere plattformen med hensyn til å oppnå fleksibilitet. Som vi skal se videre, er det imidlertid ikke alle budene som opplever jobben i Foodora som like fleksibel.

Kampen om skiftene – et urettferdig rankingsystem?

Med ny teknologi følger også nye muligheter og utfordringer. Vi har allerede redegjort for mange av mulighetene. Som vi har sett, styrer budene mye av arbeidshverdagen sin selv, og de bruker appen til å melde seg opp til skift, eller gi skiftene videre. De bruker også appen til å få pauser, eller melde seg syke, alt uten at de trenger å være i kontakt med overordnede. Elise beskrev hvor sjelden hun har vært i kontakt med noen i ledelsen til Foodora:

(...) det er jo det som er litt vanskelig med at det bare er teknologisk – hele greien er jo veldig teknologisk, eneste gangen jeg har møtt noen i Foodora-ledelsen er jo da jeg hentet utstyret mitt.

Hun eksemplifiserer dette med hvordan man melder fra om sykdom, noe man i en ordinær jobb som oftest gjør ved å kontakte en overordnet. Når man skal registrere seg som syk i appen, kan det gå flere timer før et menneske ser at budet har registrert "absence" og kommentaren de har skrevet. Appen vil da varsle om forsentkomming, og sykdommen vil også kunne gå utover budets ranking, slik at vedkommende vil få dårligere tilgang på skift i fremtiden – til rankingen eventuelt er forbedret. For de syke som har fått reduksjon i ranking, blir dette en form for en algoritmisk ond sirkel, der det at de er syke, gjør at de får ytterligere dårligere tilgang på skift, noe som kan ha store konsekvenser for folk som jobber i en bransje der det ikke er etablert noe godt sikkerhetsnett.

I teorien er det relativt enkelt å øke rankingen igjen: Man må unngå å være syk. Som nevnt i forrige kapittel er det flere nøkkeltall som inngår i rankingutregningen, å avslå eller overse bestillinger er en av dem. Det er ikke alle som finner dette systemet særlig problematisk. Elise er en av dem som ikke opplever systemet som veldig strengt, siden hun opplever at det alltid er folk som bestiller fra Foodora, og at det derfor er etterspørsel etter arbeidskraft. Man ser derfor at dette systemet ikke har noen påvirkning på hvorvidt hun opplever arbeidet som fleksibelt.

For Daniel, som er frilanser, og ikke har garanterte arbeidstimer, er realiteten en annen. Det har blitt så mange ansatte i Foodora etter hvert at han sliter med å "booke" skift, selv om han har en god ranking (3). Daniel problematiserer også selve ranking-løsningen, siden det kan oppstå feil i appen som fører til urettmessig reduksjon i ranking: "[...] the rating is sometimes really ridiculous, sometimes the notifications don't work and you don't get that you got an order and miss it, and then your rating goes down." Dermed bidrar rankingen til at jobben i realiteten ikke blir så fleksibel som man kan få inntrykk av, ifølge Daniel:

(...) so [the shifts] were released yesterday 11:30 and there was nothing to book. So that's also very stupid because I can't plan at all. So they say that it's flexible, but I can't even work if I want, or just have to wait and hope that people are sick.

For Daniel er mangelen på fleksibilitet knyttet til flere aspekter ved jobben. For det første handler det om hans fortolkning av plattformen som urettferdig, siden rankingen kan gå ned urettmessig og dette har en direkte påvirkning på hvor lett han kan få seg skift. Dessuten opplever han jobben som lite fleksibel, da det er umulig å planlegge hverdagen når han ikke vet på forhånd når han jobber. Han forklarer at en av måtene han får skift på, er ved at folk som blir syke frigjør skiftet sitt slik at andre kan ta det. Han er dermed ikke bare avhengig av å ha en god ranking, men også av en ekstern og usikker faktor, nemlig eventuell sykdom hos andre bud, for å kunne jobbe. Ettersom Foodora er hans eneste inntektskilde, er han helt avhengig av å kunne jobbe nok. Han fortalte at han ved flere anledninger har avlyst planer for å ta skift som har dukket opp på kort varsel.

Også Emil påpeker at Foodora for tiden er overbemannet, og at det ikke blir lagt ut veldig mange skift, samt at det særlig er på vinterstid at det er enklere å få seg skift. Han setter det i sammenheng med at Foodora må ansette mange for å kompensere for tapet av arbeidskraft som vinteren fører med seg, og at det derfor kan oppstå en "kamp

om skiftene” på sommer og høst. Ifølge Emil var det mange flere skift å velge mellom tidligere:

Men det hender sånn på dagen at noen legger ut, men sånn før så har det vært sånn... Jeg kan *skrolle* nedover med skift som kan tas. Nå er det maks én av og til. Så akkurat nå er det ikke så mye, men jeg tror det blir mer til vinteren når folk finner ut at det er litt verre.

Han forteller at om han hadde gitt fra seg et skift nå, ville det blitt overtatt av et annet bud innen ett minutt. At det er snakk om en kamp om skiftene, fremheves også av Nikolai:

Jeg har egentlig ikke opplevd mangel på skift personlig, men de gangene jeg har ønsket å jobbe mye, så har det senere vært periodevis vanskeligheter med å finne skift da, generelt sett. Så man er egentlig veldig avhengig av å være i en god batch hvis du skal ha et skift, men det som er i praksis da er at det er de ansatte som konkurrerer mot hverandre om å få skift. Og at dersom du får et skift, så taper noen andre på det. Så det batch systemet er litt vanskelig å forholde seg til.

Både Nikolai, Emil og Daniel uttrykker en symbolsk fortolkning av at plattformen legger opp til en kamp mellom budene om å få seg skift. Nikolai illustrerer også at dette er et nullsumspill, der det ene budets gevinst er det andre budets tap. Det må påpekes at flere av disse budene jobber i forskjellige byer, og at det kan være ulikheter i bestillingstrykk og tilgang på leveringsbud som påvirker dette.

Å ta til seg skift som blir lagt ut på plattformen, er en praksis som internasjonalt kalles for “shift-grabbing”, og kan i noen tilfeller oppta mye av budenes tid (Northug & Engelsen, u.å.). Hvis mye av denne tiden går til å prøve å skaffe seg arbeid, er det også begrenset hvor fleksibelt arbeidet kan sies å være. Det finnes også dataprogrammer og apper som er laget for å automatisere denne prosessen, der man kan plote inn tidspunktene man har mulighet til å jobbe, så gjør tredjepartsappen jobben med å sikre budet skiftet i det øyeblikket det blir tilgjengelig. Denne praksisen er forbudt blant plattformsselskapene. For budene vi har intervjuet, ser vi en praksis der de aktivt velger de skiftene de synes er attraktive, mens de forsøker å bytte bort skiftene de ikke ønsker.

Fleksibelt – på noen premisser

Det er felles for flere av informantene våre at de ser på jobben som midlertidig. Et av budene jobber som sykkelbud for Foodora ved siden av studier, og jobber mellom 12 og 15 timer per uke. Han har vært fast ansatt i Foodora i flere år, og har i løpet av denne tiden også fått stilling som Rider-kaptein i selskapet. Rider-kapteinene i Foodora fungerer som teamledere i området de jobber. Dette innebærer at de holder oversikt over de ulike nøkkeltallene budene blir målt på, eksempelvis gjennomsnittlig leveringstid og hvor mange leveranser de gjennomfører, og om de kommer for sent til skift. De har også ansvar for å levere utstyr til nye bud, og gjennomføring av treningsturer med de nye budene, og har sånn sett en opplærende rolle i begynnelsen av arbeidsforholdet og en oppfølgende rolle etter at budene er kommet i gang. Han gir uttrykk for at han setter

pris på dette ekstra ansvaret og muligheten det gir til å i større grad omgås kolleger. Likevel ser han på jobben som noe midlertidig mens hun studerer:

Tror det er litt forskjell på sånn, jeg som bare har det som en ekstrajobb ved siden av studiet, bare for å få ekstra penger som jeg som egentlig ikke trenger sånn kjempemasse, mens andre folk har liksom familie de skal forsørge, så da blir det på en måte litt andre grunner til å jobbe.

Sitatet berører at fleksibilitet i dette tilfellet er tett knyttet til en fortolkning av jobben som midlertidig, samt at lønna ikke utgjør selve levebrødet, men heller en supplerende inntekt. Flere av budene som anså jobben som fleksibel, poengterte dette. Christian kommer ikke opprinnelig fra Norge, men flyttet til Trondheim for halvannet år siden og studerer nå samtidig som han sykler for Foodora. Siden han ikke er norsk statsborger, forteller han at han må jobbe minimum ti timer i uka for å få rett på støtte fra Lånekassen, og at valget derfor falt på Foodora som tilbyr minimumskrav på ti timer arbeid ved fast ansettelse. I begynnelsen fikk han tildelt skift på rundt 13-14 timer per uke, men han kan da velge å takke nei til et av skiftene han får tilbud om, slik at han ikke jobber mye mer enn de ti timene han trenger. Christian betegner de overordnede i Foodora som snille, og opplever jobben som lite stressende; det er ikke så altfor farlig om han kommer litt for sent, og hvis han for eksempel befinner seg i nærheten av hjemmet sitt ved slutten av et skift, kan han be om å avslutte skiftet. Dette går som regel fint.

For Christian er det helt andre aspekter ved jobben enn effektivitet og inntjening som vektlegges i arbeidshverdagen, som han forklarte videre i forbindelse med hvorfor han valgte å jobbe for Foodora: "Det blir litt frihet å sykle rundt synes jeg." Når han må vente mellom bestillinger, bruker han tiden på å tenke, og når han er ute og sykler, kan han legge merke til interessante sosiale interaksjoner og se på fuglelivet og bruke dette som inspirasjon til sin egen malerkunst. Da vi spurte om han oppholder seg visse steder mer enn andre for å potensielt motta flere bestillinger, forklarte han at det er et aspekt å tenke på, men at han kunne dra til for eksempel Lade fordi han kanskje hadde lyst til å se litt mer av Lade, samtidig som man må tenke på at Ladeboerne også må ha mat. Disse aspektene ved arbeidsdagen til Christian illustrerer flere forhold som inngår i domestiseringen av arbeidet som fleksibelt. Foodora er ikke levebrødet hans, men en måte å tjene penger på samtidig som han når kravet om ti timer arbeid som kreves for at han skal få studielån. Plattformen gir ham også mulighet til å organisere arbeidstiden sin slik at han ikke jobber mer enn de påkrevde timene. Samtidig kommer den symbolske domestiseringsdimensjonen til uttrykk i fortolkningen Christian gjør av selve arbeidet, der han ser på syklingen som en form for frihet, med muligheter for kontemplasjon og å hente inspirasjon til egen kunst.

I likhet med Tom ser også Elise på pengene hun tjener på Foodora som "bonuspenger", og hun har derfor ikke et avhengighetsforhold til lønna. Både hun og Christian poengterer at de sannsynligvis ikke hadde likt jobben like godt om det hadde vært primærjobben deres. For Christian handlet dette om at jobben er fysisk krevende, og at det ville ha vært utfordrende å opprettholde den nødvendige fysiske aktiviteten over en hel arbeidsdag på åtte timer. For Elise, som kjører bil, handler det i større grad om at jobben er veldig teknologisk styrt:

(...) jeg visste at det var veldig teknologisk styrt, men jeg hadde ikke likt det hvis dette var min primærjobb. For da hadde jeg liksom ikke følt at, altså miljøet har så mye med en jobb å gjøre, så hvis du skal vie åtte timer flere dager i uken til det så, hehe, har det veldig mye å si at du får møte fjes og sånt. Jeg synes det er veldig grei sidejobb på en måte.

I tillegg til at den teknologiske styringen i jobben resulterer i at hun sjelden omgås kolleger og overordnede, poengterer hun at det ville vært svært uforutsigbart med hensyn til lønn om man skulle jobbet som frilanser på fulltid, og ikke hatt noen form for fastlønn. Annen forskning underbygger også at plattformarbeiderne ofte anser disse jobbene for å være sekundærjobber. JPMorgan Chase institute har undersøkt demografien og inntektssvingningene blant arbeiderne i plattformøkonomien ved å se på et datasett av 260 000 av sine egne kunder, involvert i totalt 30 ulike plattformselskaper. De fant at flesteparten av dem som deltar i plattformarbeid, er de som også opplever mest inntektssvingninger, nemlig unge og de med lavinntekt, samt at disse benyttet plattformene som en kilde til supplerende inntekt (Farrell & Greig, 2016). Undersøkelsen poengterer også at plattformarbeid kan bidra til å minske inntektssvingninger, siden arbeidere bruker plattformene for å kompensere tap eller reduksjon av tradisjonelle inntekter. For budene vi har intervjuet, ser vi at deres evne til å domestisere plattformen med utgangspunkt i at de ønsker en fleksibel jobb, er tett knyttet til den symbolske tolkningen av jobben som midlertidig og at lønna ikke er primærintekten.

Vi ser altså at jobben som leveringsbud for Foodora byr på fleksibilitet, men at denne fleksibiliteten også kommer med visse betingelser. Alle vi har intervjuet som ser på jobben som fleksibel, er deltidsansatte, og/eller de ser ikke på lønna som nødvendig for å livnære seg. I offentligheten har det tegnet seg et ganske annet bilde blant noen ansatte som derimot anser lønna for å være hovedkilden til inntekt. Jevnlige publiseres det artikler der budenes arbeidshverdag og -betingelser kritiseres. Blant annet kan man lese om Wolt-budet Nikitas Stogiannidis som beskrev hvordan han kunne sitte på en benk i flere timer uten å motta noen bestillinger, og var usikker på om han ville greie å betale husleia. Og hvordan han opplevde at livet ble forandret da han gikk over til Foodora og fast ansettelse, med tryggheten og fellesskapet som fulgte med (Bergvall, 2023). Men heller ikke Foodora er unntatt kritikk i offentligheten, der det er mulig å lese om frilansbud som jobber under det de kaller for slavekontrakter, hvor de fikk ny kontrakt i november i 2022 med redusert betaling per bestilling, og at de ikke vet hvem i Foodora de kan kontakte for å ytre seg om forholdene (Bolstad, 2022). Dette illustrerer at fleksibiliteten det reklameres for i selskapene, gjelder for noen bud, i noen omstendigheter, noe som kommer tydelig frem i hvordan våre informanter har innarbeidet fleksibilitet som en realitet i arbeidshverdagen sin, men at det ikke nødvendigvis er gitt for alle bud, eller noe som er iboende i arbeidsformen.

Oppsummering

I dette kapittelet har vi undersøkt hvordan budene organiserer arbeidssdagene sine. De fleste av budene opplevde at jobben er fleksibel og bruker plattformen på ulike måter for å tilrettelegge for denne fleksibiliteten. Vi har sett at budene etablerer praksiser knyttet til hvordan de styrer arbeidssdagene sine ved aktivt å velge når de jobber, og når de tar pauser og lunsj, samtidig som de kan strukturere arbeidet rundt omskiftelige bo- og arbeidsforhold.

Samtidig har vi sett at plattformen også kan bidra til å begrense graden av fleksibilitet, siden den inneholder et sanksjonssystem som direkte påvirker hvor lett det er for budene å få et skift, og at dette potensielt kan ramme urettmessig, ifølge budene. Noen opplever også at det blir en kamp om skiftene fordi det er mange ansatte som ønsker å jobbe mye. Til slutt har vi vist at budenes opplevelse av fleksibilitet er knyttet til symbolske fortolkninger av at de ser på jobben som en midlertidig beskjeftigelse, og er basert på at de ikke er avhengige av lønna fra Foodora. Vi har sett at fleksibilitet ikke er noe gitt i denne arbeidsformen, men at budene opplever jobben som fleksibel ved å aktivt bruke plattformen til å styre arbeidsdagen sin og strukturere arbeidet rundt andre jobber og studier. Mens alle budene *ønsker* fleksibilitet, er det imidlertid ikke alle budene som *opplever* jobben som fleksibel.

6 Budenes strategier

I det forrige kapittelet så vi at budenes opplevelse av fleksibilitet i jobben varierer, og at dette både er knyttet til deres bruk av plattformen og deres personlige fortolkninger av arbeidet. I dette kapittelet skal vi se hvordan budenes arbeidsdag ser ut i praksis. På overflaten kan en jobb innen matlevering virke ganske enkel, men kanskje er det mer kompleksitet under overflaten enn det som først kan synes?

Med utgangspunkt i at strategi kan defineres som "gjennomføring av planer med sikte på å nå bestemte mål" (Høiback, 2021), vil vi se på hvordan budene lager strategier for å arbeide mer effektivt og øke inntjeningen sin. For belyse hvordan budene bruker plattformen til å utøve strategier, vil vi bruke domestiseringsteoriens praktiske, kognitive og symbolske dimensjoner for å undersøke de ulike praksiser budene etablerer, hvilken kunnskap de trenger for å bruke plattformen optimalt, og hvilke underliggende fortolkninger som påvirker bruken. Vi dekker områder som arbeidstid, plassering, bruk av appfunksjoner og preferanser for bestemte restauranter. Gjennom denne analysen vil vi undersøke hvordan budene aktivt bruker appens funksjoner, og hvordan dette påvirker arbeidet deres, både positivt og negativt.

Når lønner det seg å jobbe?

Skift bookes i appen, men det er opp til budene selv når de ønsker å jobbe. Elise er som nevnt frilanser for Foodora, og i motsetning til de fast ansatte som har timelønn i tillegg til en provisjon per ordre de tar, får frilanserne kun betalt per ordre. Derfor blir det viktig for en frilanser å optimalisere arbeidsstrategier som kan føre til høyere inntjening. Budene lærer seg fort at det er to tidspunkt i hverdagen hvor folk bestiller mest – rundt 12 og 13, når folk bestiller lunsj, og rundt 17-20, når folk bestiller middag. Elise forteller imidlertid at om man skal tjene mest mulig, må man jobbe helg. Hun påpekte at dette var noe hun lærte ganske raskt, da folk gjerne bestiller mat i forbindelse med fest og andre arrangementer som gjerne skjer i helger: "Jeg lærte meg jo ganske fort at hvis du har et skift på fredag kveld, eller lørdag kveld, eller søndag hele dagen, så er det ganske mye høyere lønn enn de andre – sånn onsdag liksom."

Samtidig som det lønner seg å jobbe helg på grunn av økt bestillingsmengde, har man også det som kalles "special hours", som strekker seg fra fredags kveld til og med søndag, hvor man får et lønnstillegg. Siden Foodora selv ikke bestemmer budenes arbeidstid, blir dette selskapets måte å motivere budene på til å ta på seg arbeid i periodene med størst etterspørsel. Elise trekker likevel frem at det aldri er noen garanti for at det kommer mange ordrer og at det også handler om budets egen effektivitet:

Men du kan plutselig ha en dårlig dag og bare ha én ordre i timen, men du kan også ha en veldig god dag der du har kanskje 4-5 ordrer på en time, og da blir jo timelønnen ganske høy. Så det er jo basert litt på hvor effektiv *du* er da.

Emil forteller også at han pleide å jobbe mye søndager før han fikk seg en annen helgejobb. "(...) søndager er ofte da det er mest action, på grunn av [folk er] hangover og sånn, og da, da kan man tjene veldig bra." Han er fast ansatt, og har en grunnlønn slik at han ikke er avhengig av hyppige leveranser for å opprettholde en grei lønn.

Likevel er dette et aspekt ved jobben som styrer valgene han tar, da han ønsker å jobbe helg og tjene mest mulig. Dette er også en mye brukt strategi blant Wolt-bud i Aarhus for å minimere bortkastet tid (Kusk & Bossen, 2022). Ifølge rider-kapteinen vi intervjuet er arbeidstiden det viktigste budene kan styre selv, med hensyn til å tjene mest.

Det oppstår derfor et "usynlig" samarbeid mellom frilansere og fast ansatte, siden det er mest lønnsomt for frilanserne å jobbe helg når det er flest bestillinger, og de er helt avhengige av bestillinger for å tjene penger. For de fast ansatte er det ofte like greit å jobbe på ukedager, siden de uansett har fastlønn. Dermed oppfordrer Foodora til en effektiv fordeling av arbeidskraft. Likevel ønsker også de fastlønnede budene å optimalisere sin inntjening, og gjør dette via ulike strategier. En av disse strategiene er å bruke posisjonen sin aktivt både for å effektivisere arbeidsflyten og øke fortjenesten.

Bestillingens bevegelser – tilsiktet, eller "helt lotto"?

Etter at skift er booket og budene har ankommet innloggingssonen sin og logget på leveringsappen, er det opp til dem hvor de oppholder seg innenfor leveringssonen som er angitt av appen. Som vi skal se videre, etablerer budene et bredt spekter av praksiser knyttet til området de jobber innenfor.

Nikolai jobber i Oslo og er bevisst på hvor han plasserer seg for å motta flest mulig bestillinger, og for å unngå unødvendig sykling. Han plasserer seg ofte i sentrum av Grünerløkka, siden han da befinner seg i nærheten av Foodoras lagerkontor i Oslo, med enkel tilgang på pauserom og mulighet for å hente seg niste. Plasseringen er også strategisk med hensyn til korte leveringsdistanser, rikelig med restauranter og mulighet til å bevege seg enten vestover, eller mer mot sentrum av Oslo. Han beskriver at "det er relativt trygt å starte på Grünerløkka".

Med lang fartstid i Foodora, siden vinteren 2018, og 4,5 års ansettelse på intervjutidspunktet, har Nikolai mye erfaring, og beskrev det som erfaring knyttet til hvordan "bestillingen beveger seg". Her ser han for seg et kart av Oslo med ulike distrikter som strekker seg nord, sør, øst og vest fra sentrum. Hvis han for eksempel starter skiftet i et distrikt på vestsiden av byen, kan det hende han må sykle til et annet distrikt som ligger enda lenger vest for å fullføre en levering. Informanten illustrerer med en bestilling fra Majorstuen som ligger på vestsiden av byen, til Skøyen som ligger enda lenger vest. På Skøyen er det ikke like mange restauranter, noe som kan innebære at han må sykle tilbake den relativt lange distansen, med mye oppoverbakke, uten å motta en eneste ny bestilling. Denne ene bestillingen kan da ende opp med å ta rundt en halvtime, en halvtime han andre steder kunne brukt på å gjennomføre to eller tre bestillinger. Den samme problemstillingen kan oppstå hvis man beveger seg østover. Får han en bestilling i østlige bydeler som Etterstad eller Vålerenga, er sjansen stor for at denne skal videre østover. Østover er det imidlertid lengre distanser og færre restauranter, noe som fører til at det går med mer tid til unødvendig sykling og mindre til effektiv levering.

Vi ser her en praksis hvor Nikolai forsøker å "lese" hvordan bestillingene sekvensielt vil forløpe. I denne praksisen inngår det ganske komplekse kognitive prosesser, og den krever et stort kunnskapsgrunnlag. For det første må han ha god geografisk kunnskap om området han leverer i, og han må ha kunnskap om restaurantene i de ulike områdene. Han tenker også ett steg videre enn kun den éne bestillingen han til enhver

tid leverer, i den forstand at han forutser at en levering fra for eksempel Etterstad fører til at han vil måtte levere denne lenger øst, og at det der vil være færre bestillinger å hente i etterkant. Dette er kunnskap som kommer av erfaring, som informanten også påpekte. Praksisen påvirkes også av plattformen og de underliggende algoritmene, som tildeler bestillingene ut ifra budenes lokasjon, for en mest mulig effektiv arbeidsflyt.

For Elise, som er bilist, er det et mer konkret hinder i veien for at hun kan kjøre dit det er størst bestillingstrykk. Foodora-bud som kjører bil, må selv betale for bom. Hun må derfor ta et aktivt valg om hvorvidt hun skal kjøre gjennom den siste bomringen i byen for å potensielt motta flere bestillinger:

Jeg tar ofte et valg mellom om jeg skal kjøre inn i den siste bomringen, hehe, og vente på om jeg kanskje får mere restauranter der å hente fra, eller om jeg skal holde meg utenfor og kanskje gå glipp av de ordrene, fordi at jeg ikke vil betale den bompenggeprisen. Så jeg pleier å ta det litt ettersom det er rushtid eller ikke.

I rushtid er det cirka dobbel pris ved bomstasjonene i byen hun jobber, og det er derfor ikke gitt at det lønner seg for henne å kjøre gjennom bomringen i håp om at det kommer flere bestillinger. Her kommer den kognitive dimensjonen til uttrykk ved at Elise har lært seg å gjøre en avveining rundt hvorvidt hun skal betale dobbel bompenggepris i rushtiden, samt å risikere å bli stående i kø, for å potensielt få levert flere ordrer og øke inntjeningen. Gjennom denne erfaringen har hun opparbeidet seg en praksis der tidspunktet (rushtid eller ikke) blir avgjørende for om hun kjører gjennom den siste bomringen eller ikke.

Tom var også veldig oppmerksom på plasseringen sin. Han jobbet som bilbud for både Wolt og Foodora, hovedsakelig i et forstadsområde noen kilometer sør for Trondheim sentrum. Området er stort, og huser mange bedrifts- og kontorlokaler, kjøpesentre og offentlige bygg, og har også et godt utvalg av restauranter og hurtigmat-kjeder. En av strategiene til Tom var å bevege seg litt i utkanten av selve forstadsområdet i firetiden, siden det er flere restauranter der enn i selve kontorkjernen. Da bestiller folk i større grad middagsmat, heller enn fra fastfoodkjeder som McDonald's og BigBite. Både før og etter middagsrushet oppholder Tom seg igjen heller i selve forstadsområdet, der det er en "hotspot" for bestillinger fra McDonald's og BigBite, som Tom beskriver som mer tradisjonelle lunsjsteder, hyppig brukt av de ansatte på kontorlokalene i området og blant studenter som bestiller mat på kveldstid.

Både Tom, Nikolai og Elise bruker leveringsområdet til appen aktivt for å forsøke å øke inntjeningen sin. Det er imidlertid ikke gitt at budene tar slike aktive valg som har til hensikt å øke fortjenesten. De kunne ha oppholdt seg mer eller mindre vilkårlige steder og kun forholdt seg til bestillingene som kom inn. Emil er en av dem som har mindre fokus på hvor han er plassert og hvordan bestillingene utvikler seg:

(...) er du på Lade, så får du ofte fra Lade da, men sånn det står liksom "sykle tilbake til sentrum" på appen. Så da gjør man det, og da er det helt random hva du får, selv om du får nok ikke pick up på Lade da, men det er veldig mange restauranter i sentrum. Så du kan få fra alle de uansett hvor du sitter hen. Ja, så jeg tror det er veldig random hvor du får noe. Vi har ikke klart å kalkulere oss frem til en algoritme. Om noen sitter nærmere [McDonald's] eller ja, nei, så er det her relativt random ja.

Her ser vi også hvordan det ligger to ulike symbolske fortolkninger til grunn for budenes arbeidsmetodikk. For dem som jobber mer systematisk og strategisk, ligger det en antagelse til grunn om at valgene de tar faktisk kan øke inntjeningen, og at bestillingene ikke bare er tilfeldige tildelinger av et uberegnelig system. Nikolai er tryggere på at det ligger et system til grunn:

De bruker posisjonsdataene dine, og du får som regel en levering fra en restaurant i nærheten av deg, som skal leveres innen en gitt tid. Vi har en viss tid på oss til å ankomme denne restauranten, men som regel så opplever jeg at kunstig intelligens og appens funksjon har beregnet det slik at det gir deg den bestillingen som du har... Medregnet den gjennomsnittlige sykletiden din, så gir de deg en bestilling så det blir minst mulig venting i systemet. Så sånn sett, så kommer du til å måtte sykle med en gang for å hente den bestillingen.

For Emil, som synes at bestillingstildelingene er mer tilfeldige, vil det heller ikke fremstå som hensiktsmessig å plassere seg strategisk, når det ikke er noe førende prinsipp man kan legge til grunn for strategien. Han forteller at han trodde plasseringen hadde mer betydning da han startet i jobben, men at han nå har lært at det er helt tilfeldig:

Jeg gjorde det litt i starten, for da trodde jeg det hadde veldig mye å si hvor du satt. Men så fant jeg ut at så lenge det bare er i sentrumsområdet, så da er det helt lotto egentlig. Har jeg erfart da.

De fleste informantene har et mer eller mindre bevisst forhold til sin plassering, og at de på ulike måter kan påvirke hvilke, og hvor mange, bestillinger de ender opp med å få. Dette gjør ikke Emil, som er tydelig på at dette er helt vilkårlig. Dette belyser en viktig del av det kognitive aspektet ved jobben, nemlig at budene ikke har all informasjon om hvordan systemet fungerer, og derfor blir nødt til å fylle inn tomrommene selv. Ifølge Nikolai får man ikke særlig mye informasjon fra Foodora. Han oppsummerer det slik: "Alt er ting man finner ut av selv. I Foodora så er det svært lite du får informasjon om."

Navigering mot strømmen

Når budene jobber, er de nødt til å ha på GPS på mobilen sin. Dersom de slår denne av, går det utover deres "performance" (se figur 6 i kapittel 4). Mange av budene trenger GPS for å finne frem til leveringsstedene, men Tom forteller at han er såpass lokalkjent at han ikke har behov for det. Han beskriver en praksis der han ignorerer GPSen og heller finner sine egne veier som er raskere og bedre. Han er i en ganske særegen posisjon blant informantutvalget vårt, siden han er selvstendig næringsdrivende som jobber for både Wolt og Foodora. Dette gjør at han har mulighet til å effektivisere leveringsprosessen på en måte som ikke nødvendigvis er mulig for andre bud som jobber for kun ett av selskapene, og har en GPS og leveringsrekkefølge som er foreslått av appen å forholde seg til. Han beskriver en situasjon der han jobber et oppsatt skift med Foodora, og "kommer online" i Wolt-appen slik at han også kan motta bestillinger derfra. Han kan da plassere seg ved McDonald's i det nevnte forstadsområdet og hente én bestilling som kommer fra Foodora, og én som kommer fra Wolt.

Siden han er så lokalkjent at han ikke har behov for GPS, ser han hvilken vei som er raskest, og leverer to bestillinger samtidig i rekkefølgen han anslår for å være mest effektiv. På denne måten unngår Tom et problem som kan dukke opp hos for eksempel

et bud som utelukkende jobber for Foodora. Therese beskriver for eksempel en situasjon der hun har mottatt flere bestillinger samtidig:

Hvis man får flere bestillinger på en gang, så står det ikke hvilke man skal levere først, man må bare plukke opp alle sammen og stappe dem oppå hverandre, og så når jeg ankommer kunden, først da ser jeg hvilken av de jeg skal levere. Så må jeg liksom begynne å dra frem, og plutselig ligger den nederst og så, ja. Så det er jo litt sånn... irriterende, eller uheldig da.

Therese mottar bestillingene, henter dem hos de aktuelle restaurantene, sykler til det angitte leveringsstedet, og får først da se hvilken av bestillingene som skal overleveres. Hun forteller at det oppleves som flaut å stå foran kunden og rote rundt i termobagen: "Ja, da må jeg liksom holde på å 'huffameg' med maten (...)." Hadde hun sett hvilken ordre det aktuelle leveringsstedet skulle ha, kunne hun organisert matrettene i termobagen mer hensiktsmessig ut ifra leveringsrekkefølge og unngått rot med overleveringen. Den samme problemstillingen unngår Tom, som selv kan velge, avhengig av hva han bedømmer som mest effektivt, hvor han skal levere først.

Disse praksisene har blitt en del av arbeidshverdagen til Tom fordi han jobber for begge selskapene, samt at han har inngående kunnskap om området han arbeider i. Samtidig bryter han i større grad med systemets skript, siden Foodora legger opp til at man skal bruke GPS. Derfor er strategien til Tom et eksempel på at budene også kan etablere praksiser som går utenfor rammene av systemene Foodora legger opp til at budene skal bruke, mens Elise og Nikolai i større grad overholder spillereglene og har etablert strategier som fungerer i tråd med appens skript.

Om å unngå McDonald's – utfordringer og strategier

Toms strategier er eksempler på at budene kan omgå Foodoras rammer, samtidig som dette ikke alltid er mulig, som i Therese sitt tilfelle. Siden hun ikke har tilgang på informasjon om hvilken rekkefølge hun skal levere ordrene i, har hun heller ikke mulighet til å etablere en strategi for å tilpasse seg.

Grunnene til at budene velger å ikke følge appen, kan være mange, og både budenes tilknytningsform og fremkomstmiddel spiller inn. Blant annet er det flere av budene som ikke ønsker å ta leveranser fra McDonald's, hovedsakelig fordi det ofte er høyt bestillingstrykk og følgelig mye ventetid. Emil fortalte at han noen ganger må vente i 20–30 minutter for å motta maten. Dette kan være irriterende, men ettersom han er fast ansatt, får han betalt selv om han bare står og venter:

(...) for meg går det ok da, for jeg får jo lønn selv om jeg ikke gjør noe, men frilanserne får jo ikke det, så da står de bare der og er sinte typ. Og det skjønner jeg jo, for de kaster jo bort penger.

Som fast ansatt, blir han kompensert for tiden sin, selv når han venter på en levering. Dette gir han en viss grad av økonomisk trygghet og en høyere toleranse for forsinkelser. Daniel, derimot, er en av frilanserne som ikke får betalt noe utover de leveransene han gjør. Han opplever derfor at ventetiden "stjeler" tiden hans:

For instance, McDonald's is not good, always busy. They take a lot of time and don't notify you, so that's the most annoying thing, when you have to stand

inside and just wait and check if they need longer. So the waiting time from the restaurant is maybe the most annoying part because that steals your time.

Begge budene misliker å hente fra McDonald's, men årsakene er ulike. For Emil ligger frustrasjonen i å måtte vente i en fullpakket restaurant. Det er irriterende, men det har ikke så mange konsekvenser for ham utover dette. I Daniels tilfelle er det tydelig at tilknytningsformen påvirker hans oppfatning av ventetid. Som en frilanser blir hvert ubrukte minutt sett på som et inntektstap, noe som igjen påvirker hans forhold til bestemte restauranter. I tillegg oppstår det en meningsdannelse knyttet til denne problemstillingen: Ventetiden på McDonald's blir ikke bare sett på som et praktisk problem, men også som et symbol på mangel på kontroll over arbeidsprosessen og avhengighet av plattformens algoritmer og restaurantens effektivitet. Som frilanser har han muligheten til å takke nei til ordrer fra McDonald's, men da han ikke har fastlønn, innebærer dette også å risikere et mulig inntektstap. Selv om Daniel og Emil opplever samme utfordring, tolker de den forskjellig, nettopp fordi de opplever ulike konsekvenser.

Nikolai har også en negativ holdning til McDonald's på grunn av mye venting og tap av effektivitet, men han prøver også å unngå restauranten av en mer konkret grunn. Forklaringen på dette ligger i at han bruker landeveissykkel. Denne forutsetter en litt mer aggressiv sykkelposisjon der man sitter mer fremoverlent, noe som kan by på utfordringer ved leveranser fra McDonald's. Nikolai beskriver at både han og mange andre bud opplever at drikkebegrene til McDonald's kan lekke underveis på turen. Ved et tilfelle ble et helt beger tømt ut i termobagen, noe Nikolai fortalte at han opplevde som "veldig tungt":

At jeg vil ikke ødelegge bestillinger sånn sett, for det er et større tap for kunden og... Egentlig selskapet også, da som må lage ny bestilling, men mest på kunden som må vente lenger og få en sånn våt bestilling på døra. Og så, de sier jo i praksis at du kan få refusjon og så videre, men. I realiteten, så har du kastet bort en halvtime eller en time av hverdagen din, hvor du har ventet på en bestilling som ikke har kommet godt frem. Så jeg har litt det i tankene da.

Han verdsetter ikke bare sin egen tid, men også kundens tid. For Nikolai handler det ikke bare om at jobben hans blir vanskeligere, men det ligger også en solidarisk fortolkning til grunn, da han ønsker å unngå ubeleiligheter for andre (både kunde og restaurant). Nikolai tolker her rollen sin i en større sammenheng, hvor han ikke bare har ansvaret for å løse problemet med den ødelagte bestillingen, men også tar ansvar overfor kunden som skal motta denne bestillingen. Dette fører til at han helst skulle unngått å levere fra McDonald's. Plattformen gir ham imidlertid ikke mye valg:

(...) nettopp det med å velge bestillinger. Jeg kan ikke det. Jeg er tvunget til å ta hver eneste bestilling, mens frilanserne kan velge og vrake mellom alle, så de kan i praksis velge de korte, mens jeg må egentlig bare ta til takke med alle.

Budene kan velge å ignorere ordrer fra uønskede restauranter, men Nikolai føler seg likevel tvunget til å ta dem imot. Det er kanskje ikke så overraskende, med tanke på de mange og umiddelbare reaksjonene fra plattformen. Først mottar man en automatisert telefonsamtale som har til hensikt å få budet til å akseptere ordren, og "da maser de på

deg i cirka ett minutt". Hvis man da ikke aksepterer ordren, blir man satt på en ti minutters ubetalt pause, samtidig som budets akseptprosent reduseres. Dette kan, som vi så i forrige kapittel, medføre at budene får forsinket tilgang til å melde seg opp på skift.

Ifølge Nikolai er det å ignorere bestillinger en hyppig brukt strategi blant fast ansatte, siden de ikke har noe annet valg hvis det kommer inn bestillinger de ikke ønsker. Nikolai velger imidlertid å ikke gå for denne ignoreringsstrategien, men er heller bevisst på å plassere seg langt unna McDonald's. Han betegner konsekvensene av å ignorere bestillinger som en "straffereaksjon". I stedet for å "bryte reglene", utviser han en moralsk overholdelse av appens skript, samtidig som han har integrert en strategi i arbeidshverdagen som i hvert fall til dels løser problemet han opplever med McDonald's og de lekkasjutsatte drikkebegreene.

Disse konsekvensene påvirker hvordan budene domestiserer plattformen, da de legger føringer for hvilken atferd som lønner seg, og følgelig hvilke praksiser budene etablerer. Det er både stedsavhengig og avhengig av fremkomstmiddel. Tom er for eksempel ikke plaget av McDonald's i det hele tatt, og søker aktivt å ta leveranser derfra, ettersom han både kan "bundle" bestillinger fra restauranten, altså gjennomføre flere bestillinger på én tur, samtidig som han unngår problematikk med lekkasjer og rotete leveringsrekkefølger. Tom utøver her en strategi som også Kusk & Bossen fant i sin studie av Wolt-bud i Aarhus, der budene øker inntjeningen sin ved å "bundle" bestillinger (2022). De fleste andre budene vi intervjuet ønsker, uavhengig av muligheten for økt inntjening, å slippe å levere fra McDonald's.

Matching- og kontrollfunksjonene

I kapittel 4 redegjorde vi for hvordan Foodora implementerer både matching- og kontrollfunksjoner i plattformen de bruker. Alle strategiene vi har sett, er eksempler på at budene selv til en viss grad kan påvirke både matching- og kontrollfunksjonene som er en del av Foodoras systemer, og at de kan påvirkes til budenes egen fordel. Selv om dette kan gå på bekostning av enkeltrestauranter, som for eksempel McDonald's, kan det samtidig også bidra positivt for Foodora som får flere bud der det er stor etterspørsel. Matchingen påvirkes ved at flere av budene aktivt søker seg mot spesifikke restauranter og områder, mens kontrollfunksjonen kan påvirkes ved at budene for eksempel velger andre, mer effektive leveringsruter enn det som blir foreslått av appen, eller ignorerer bestillinger som kommer inn, men da potensielt på bekostning av akseptraten som de måles på.

Vi ser altså hvordan det oppstår et samspill mellom budene og de mindre synlige algoritmene som er satt til å delvis kontrollere arbeidshverdagen deres. Som vi nevnte innledningsvis i kapitlet, ser budene de gunstige konsekvensene av spesifikke former for atferd, uten at de nødvendigvis trenger å forstå de underliggende beveggrunnene til disse algoritmene. Dette samsvarer med det Won et al. (2023) oppdaget i sin undersøkelse av erfaringer hos matleveringsarbeidere i plattformøkonomien; Selv om budene ikke forstår data-drevet AI-matching på et teknisk nivå, så kan de se konsekvensene av hvordan de interagerer med denne matchingen, og at denne interaksjonen for eksempel kan føre til mer behagelige arbeidsoppgaver. Her kommer også et viktig aspekt ved den kognitive dimensjonen til uttrykk. I stedet for å forstå hvordan plattformen fungerer på et teknisk nivå, ser vi at budene aktivt bruker

erfaringene sine til å forsøke å optimalisere arbeidsflyten sin, som for eksempel når Nikolai har lært seg hvordan de påfølgende bestillingene vil utvikle seg etter en gitt levering.

Algoritmisk styring og spillifisering: Hvordan Foodora former budenes atferd og opplevelser

Selv om budene for det meste er nødt til å lære seg selv hvilke praksiser som er lønnsomme og effektive, er det imidlertid ikke bare egenlæring som påvirker deres praksiser i forholdet til teknologiene de bruker. Mens budene kan styre arbeidsdagen selv, og gjøre sine egne erfaringer, gjøres det også grep fra Foodoras side for å dytte dem i ønsket retning. Et eksempel er det som kalles algoritmisk nudging (heretter algoritmisk dulting), som Mareike Möhlmann beskriver på følgende måte:

Companies are increasingly using algorithms to manage and control individuals not by force, but rather by nudging them into desirable behavior — in other words, learning from their personalized data and altering their choices in some subtle way. (2021)

Også i Foodora ser man tilfeller av algoritmisk dulting. Et eksempel er hvordan bestillingsdataene til restaurantene brukes til å lage en heat-map, hvor budene kan se områdene med størst bestillingstrykk markert med farger på kartet. Heat-mappen har ingen uttalt hensikt, men det kan tenkes at den på subtilt vis kan dirigere budene mot områdene der det er størst behov for arbeidskraft, ved at den gir uttrykk for at det er aktivitet og følgelig inntjeningsmuligheter for budene. En annen mer uttalt form for dulting, kan man for eksempel se ved avvik fra tidslinjen som blir kalkulert av systemet når en bestilling kommer inn, hvor budene kan motta beskjeder fra appen hvis de for eksempel er forsinket. Elise påpekte dette da vi spurte om de blir målt på leveringstid og lignende parametre:

Vi blir ikke målt på det. De kan for eksempel, hvis du bruker lang tid, så kan de gi deg melding på Dispatch, sånn "Are you on your way to the restaurant?" Eller sånn, "Do you need help finding the restaurant?", men det er ikke på en måte til måling.

Det skal sies at andre informanter ga uttrykk for at gjennomsnittlig leveringstid er noe som blir målt, noe som også underbygges av rider-kapteinen som har ansvar for holde oversikt over statistikk, og eventuelt formidle denne til budene. Hensikten med denne formen for dulting er mindre subtil. Det er i alles favør at bestillingen gjennomføres så raskt som mulig, og i Foodora finnes det ingen overordnede som kan gi denne beskjeden når budet er ute i felten, og oppgaven tilfaller derfor teknologien eller de som sitter på Dispatch. Dette så vi blant annet hos Emil, som poengterte hvordan appen ville ha ham tilbake til sentrum av byen, der det sannsynligvis er større bestillingstrykk og behov for flere bud enn på Lade, noe som også påvirker hvordan han anså muligheten til å plassere seg strategisk. Med dette forsøker vi å vise at praksisene budene opparbeider seg, oppstår i samspill med både de konkrete artefaktene som inngår i jobben, de mindre synlige teknologiene som for eksempel algoritmene, og de mer subtile dultene fra plattformen.

Et annet eksempel på algoritmisk dulting er det som kalles for "gamification" (Möhlmann, 2021), eller *spillifisering*. I en jobb der lønn er basert på hver enhet som gjennomføres/selges (piece-rate system), vil det blant arbeiderne kunne oppstå et spillaktig forhold til arbeidsoppgavene, der de forsøker å optimalisere inntjening via forskjellig atferd og ulike strategier. Griesbach et al., 2019 påpeker at det også finnes "spill" utover det rent lønnsrelaterte, der data om arbeidernes prestasjoner brukes på en måte som tilrettelegger for belønning og straff (Griesbach et al., 2019). Plattformselskaper benytter seg ofte av nivåbaserte prestasjonsindikatorer som kan bidra til en slik fortolkning, og for Foodora er budenes ranking og performance eksempler på dette. Ranking er et eksempel på et slikt system som er ment å motivere til en bestemt atferd. Konsekvensen av å ikke innrette seg etter systemet betyr som vi har nevnt at budene får tilgang på skift senere enn andre.

Emil trekker frem at han til tider ser på jobbingen som et spill, uten at det nødvendigvis er rankingen som er den motiverende faktoren:

Hvis du har en god dag og føler deg sprek så er det veldig gøy (...). Og så føler du at "nå kan jeg slå rekordene" eller et eller annet sånn. Da blir jeg gira, også vet jeg at det blir litt cash og. (...) Det er nesten som et lite spill på en måte, du får betalt for å være effektiv da.

Eksempelet fremhever det symbolske aspektet ved domestiseringen – her ved å se på arbeidsdagen som et spill, hvor målbare parametre som antall leveranser ligger til grunn for opplevelsen av å gjøre det godt i "spillet".

Kompensasjon for distanse – en svart boks

Vi har tidligere i kapittelet sett eksempler på at budene forstår og tolker teknologiene de omgir seg med ulikt. Dette påvirker både hvordan de jobber og hvilke holdninger de har til jobben. Et tydelig eksempel på at mye av teknologien budene interagerer med ikke er transparent, er distanseutregningen og kompensasjonssystemet til Foodora. Budene i Foodora blir kompensert for distanse mellom restauranten og ordrens leveringssted. Vi har ikke fått innsikt i om også frilansere og selvstendig næringsdrivende får denne kompensasjonen, men fast ansatte får det. Et av valgene som er tatt i utformingen av algoritmen som kalkulerer distansen, er at den regnes ut ifra et rutenett-basert system og ikke faktisk distanse kjørt eller syklet.

Flere av budene vi intervjuet ga uttrykk for at systemet beregner avstanden de reiser i luftlinje. En av informantene våre forklarte at dette ikke er tilfellet. Systemet Foodora bruker er basert på rutenett, noe som er godt egnet i for eksempel byer der veiene går i stort sett rette linjer og vinkler. Da får man en beregning som tar hensyn til gatene og svingene budene må navigere gjennom, i stedet for at man kun regner en rett linje fra start- til slutt punkt. Det er imidlertid ikke gitt at dette systemet fungerer optimalt i en by som Trondheim, der veiene ikke alltid er strake og veikryssene rettvinklede. For budene har dette en betydning både i forbindelse med økonomisk kompensasjon, men også med hensyn til at leveransene kan bli unødvendig vanskelige. Emil ga uttrykk for at distansen regnes i luftlinje, og selv om det ikke er tilfellet, ga han et eksempel på at systemet påvirker arbeidet hans. For Emil har systemet ført til at han har sagt fra seg bestillinger og eksemplifiserer dette med en reise fra Sorgenfri til Byåsen i Trondheim. Emil forklarte at i luftlinje er denne turen relativt kort. I luftlinje slipper man imidlertid å ta i

betraktning at Nidelva skiller disse to bydelene, og at man må sykle et godt stykke sørover for å komme til brua som forbinder dem. Deretter må man sykle opp de relativt bratte hellingene til man kommer frem. Da ender man opp med en tur som blir lenger enn det algoritmen tok hensyn til. Emil er ikke alene om å oppfatte at avstandsberegningen skjer i luftlinje. Også et annet bud påpekte at han får mindre i kompensasjon enn han egentlig skal på grunn av at systemet beregner ut ifra luftlinje. Hvordan Foodoras rutenettbaserte system faktisk fungerer på en slik tur som den ovennevnte, er ikke mulig for oss å si. For Emil blir dette uansett en ganske slitsom tur:

Så selv om i luftlinje, at det er sånn to kilometer, så er det egentlig fire, ikke sant? Og så når du har jobba og skal jobbe 7-8 timer da. Så noen vakter der, så er det sånn "Nei, kan du gi den til en bil?" Det er egentlig litt sånn dårlig når du har elsykkel, men... Noen ganger så gjør jeg det, fordi det blir litt sånn. Maten blir kald og, for vi bruker så lang tid på å sykle og.

Dette illustrerer to ting: For det første at budene ikke har tilstrekkelig innsyn i det teknologiske systemet de jobber med, og at i mangel av informasjon så har de selv kommet til en konklusjon om hvordan systemet fungerer, uten at denne nødvendigvis samsvarer med realiteten. For det andre så viser det hvordan budenes forhold til teknologien påvirker arbeidspraksiser, som i Emils tilfelle når han av og til sier fra seg leveranser på grunn av at systemet ikke tar hensyn til den faktiske distansen han har syklet. Også i media har leveringsbud for Foodora påpekt at dette systemet kan føre til problemer. Ifølge et Foodorabud som uttalte seg i Fredriksstad Blad, kan de få kjeft fordi systemet beregner avstand i luftlinje: "Vi får huden full av kjeft, men vi kan ikke noe for at Foodora gjør det på denne måten. Vi kjører det vi kan, men vi må følge lover og regler i trafikken" (Bolstad, 2022). Pressesjef i Foodora, Mads Blybakken, sa i et svar til dette at de ikke kan gå inn på hvordan beregningen gjøres på grunn av konkurransehensyn, men at budene får kompensasjon for distansen de kjører (sst.). Hva det innebærer at budene får kompensasjon for det de kjører, er imidlertid i dette tilfellet en svart boks.

Oppsummering

I dette kapitlet har vi utforsket arbeidsmetodikken og strategiene Foodora-budene utvikler for å øke inntjeningen og effektiviteten sin. På det praktiske planet har vi sett at budene utøver en rekke strategier som former arbeidshverdagen. Strategiene varierer fra valg av arbeidstid - med helg som det foretrukne tidspunktet grunnet høyere lønn og større bestillingstrykk - til geografiske overveielser, hvor noen av budene posisjonerer seg basert på forventet bestillingsflyt og hindringer som bomstasjoner. Noen bud unngår bevisst visse restauranter som McDonald's, basert på grunner som tidsforbruk og opplevd inntektstap. Vi så at leveringsbudene til Foodora aktivt former sine egne arbeidspraksiser, noe som igjen har påvirkning på, og påvirkes av, plattformsselskapets matching- og kontrollfunksjoner.

Kognitivt så vi at mye av teknologien som inngår i Foodora-jobben fremstår som en svart boks for budene. Et eksempel er distanseutregningen til Foodora som flere av budene misforstår, noe som viser hvordan mangel på innsyn i systemet fører til selvstendige tolkninger og konklusjoner. Budenes strategier er erfaringsbaserte og krever i visse tilfeller et stort kunnskapsgrunnlag, som for eksempel når et av budene

velger å ikke følge GPS-anvisningene siden han har svært god kjennskap til området han jobber innenfor.

Vi ser også en variert meningsdannelse rundt jobben, noe som påvirker strategier og praksiser. Noen bud oppfatter systemet som logisk og påvirkbart, hvor strategisk tenkning kan føre til økt effektivitet og inntjening. Andre betrakter systemet som mer vilkårlig og ser derfor på strategier som mindre verdifulle.

7 Samhandling

I forrige kapittel så vi hvordan budene etablerer strategier for å optimalisere sin arbeidsflyt og inntjening. Praktisk ser vi at budene tar mer eller mindre bevisste valg rundt arbeidstidspunkt, plassering og planlegging. Budene har ulike symbolske fortolkninger av jobben, som påvirker både opplevelsen av jobben og hvilke valg de tar. Kognitivt ser vi at selv om budene ikke nødvendigvis forstår de underliggende algoritmene som underbygger arbeidet deres, bruker de sine erfaringer aktivt i forsøk på å optimalisere arbeidsflyten sin.

Som vi så i kapittel 4, er appen budene bruker i stor grad skriptet med utgangspunkt i brukere som skal kunne løse de fleste problemer selv, og ha oversikt over nødvendige arbeidsforhold i én app. I tradisjonelle arbeidsmiljøer kan ansatte støtte seg på forskjellige avdelinger eller kolleger for hjelp og veiledning, fra HR-avdelingen til å simpelthen spørre en kollega om hjelp. I plattformbaserte selskaper som Foodora, er ikke denne direkte og personlige tilgangen til støtte nødvendigvis tilgjengelig eller praktisk. Dette nødvendiggjør en sentralisering av arbeidsverktøy som er tilgjengelige for alle leveringsbud, typisk gjennom en app. Er det imidlertid slik at en jobb som leveringsbud, som tidvis kan innebære komplekse arbeidsdager og -prosesser, er fullstendig selvdreven og uten særlig samhandling mellom bud og andre ansatte?

I dette kapittelet skal vi undersøke hvordan budene samhandler med hverandre, og med andre instanser i selskapet de jobber for når de står overfor problemstillinger som krever samarbeid eller assistanse. For å analysere disse aspektene ved jobben vil vi benytte Søraa et als. (2021) "sosiale dimensjon av domestisering". Vi skal også bruke Bonini et als. (2023) teori om hvilke "affordances", eller handlingsmuligheter, som finnes i teknologien når vi undersøker hvordan budene bruker eksterne chat-tjenester.

Teknologiske begrensninger i Dispatch

Når det oppstår problemer på jobb som budene ikke kan løse selv, må de kontakte Dispatch, som er Foodoras supportsenter for budene. Alle våre informanter gir uttrykk for at de bruker Dispatch aktivt, og tjenesten er dermed den viktigste formen for samhandling budene har med andre mennesker i jobben. Dispatch-gruppen består av mennesker og kontaktes for det meste skriftlig via chat-funksjonen, selv om det også finnes en, i stor grad ubenyttet, mulighet til å ringe for assistanse. Budene kan kontakte Dispatch hvis de møter på utfordringer i det daglige arbeidet, som for eksempel hvis frontlyktene på sykkelen slutter å fungere, hvis budet leverer en ordre til feil kunde, eller hvis de punkterer og trenger pause for å få ordnet det. Ifølge Emil er menneskene som jobber på Dispatch, flinke til å hjelpe når det oppstår problemer. Han opplever imidlertid at oppsettet av systemet er ganske dårlig:

(...) den er veldig knotete den helpdesken [Dispatch] (...) den var mye bedre før, da var det sånn "kontakt Dispatch" som det heter, men nå må du liksom trykke inn på flere sånne... flere sånne menyer og litt sånn da. Ja, men du kommer alltid frem til noen etter hvert, og de hjelper deg vanligvis innen sånn ett til fire minutter. Jeg har sjeldent vært veldig irritert. Det har vært én gang. Og da var

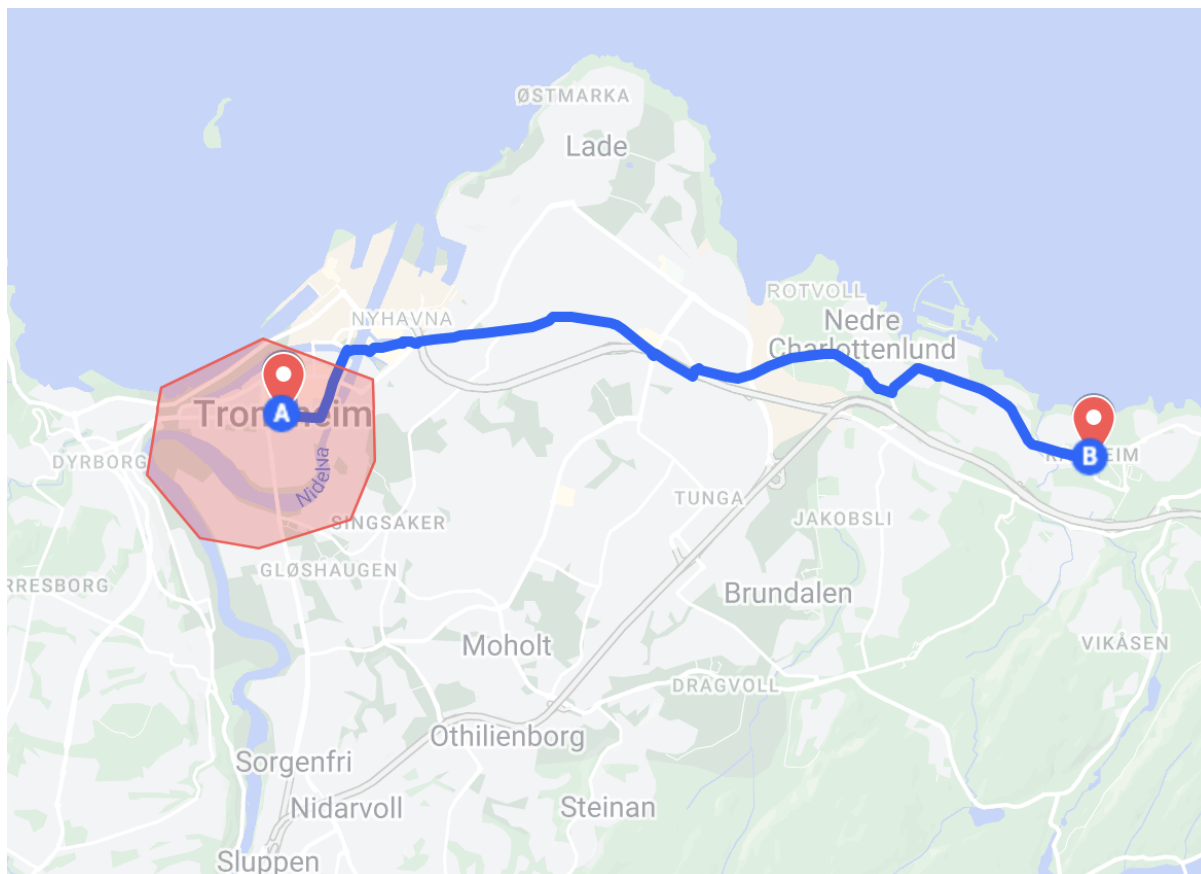
det full kaos den dagen, så da hadde de dårlig tid. Men nei, de pleier å være flinke.

For Emil er bruken av Dispatch og de negative opplevelsene han har med systemet nært knyttet til forestillingen om at Dispatch var bedre før. Tidligere kunne han bare åpne Dispatch-seksjonen i appen, og så kom han umiddelbart i et chat-rom hvor han kunne beskrive problemet sitt til personen på den andre siden og få hjelp. Nå er det derimot flere valg man må gå gjennom for å komme frem. Man kan velge om man skal i pause, opplever tekniske problemer, har problemer med å finne frem til riktig sted, eller om noen ikke kommer og henter maten de har bestilt. Ifølge Emil var det enklere å umiddelbart komme i kontakt med noen som kunne hjelpe med de fleste problemstillinger. Noen ting har imidlertid blitt bedre, for eksempel at man nå kan sette seg selv i pause manuelt via menyen, mens man før måtte snakke med noen på Dispatch som ordnet det for dem.

Siden Dispatcherne ikke nødvendigvis befinner seg i nærheten av budets område, kan det også oppstå problemer knyttet til lokalkunnskap. Emil beskriver en situasjon der han feilaktig mottok en bestilling som var utenfor leveringssonen hans, og kontaktet Dispatch for å si fra seg bestillingen:

Men jeg tror de sitter i Oslo da, så de vet jo liksom ikke helt når jeg sier at "nå fikk jeg en levering til Ranheim. Det skal jeg ikke ha." Og så har det vært noe teknisk feil med appen, så den der markøren på kartet står i sentrum mens adressen er på Ranheim. Men Dispatch vet ikke hvor Ranheim er, ikke sant? Så de sier "nei da, den er innenfor sirkelen", så [jeg] bare "nei Ranheim er ikke – jeg skal ikke til Ranheim liksom". Så ja, det var den ene gangen da. Da sykla jeg til Ranheim. Det var helt i starten, men det hadde jeg aldri gjort nå. Da var jeg litt sånn "åja, den er det ja? Den er innafor liksom?" Så det ble en lang tur.

Eksempelet viser at det er vanskelig for Dispatch å forstå problemstillingen hans, ettersom de mangler kunnskap om hvor Ranheim ligger og kun har GPS-markøren å gå etter. Siden dette skjedde i begynnelsen av arbeidsforholdet, valgte Emil å høre på Dispatch, som førte til at han måtte sykle til Ranheim for å levere bestillingen. For de som ikke er lokalkjent i Trondheimsområdet, innebærer dette en sykkeltur på rundt åtte kilometer og en halvtimes tid, hvis man begynner i Trondheim sentrum. Eksempelet viser i dette tilfellet at budets samhandling med andre aktører kan føre til mindre effektivt arbeid også, og at når teknologien ikke fungerer som den skal, blir det vanskelig for folk med helt ulik bakgrunn, som befinner seg på ulike steder, å samhandle effektivt. Vi ser også en endring i Emils praktiske forhold til Dispatch, hvor han tidlig i arbeidsforholdet var tilbøyelig til å akseptere en urimelig anmodning, mens han senere ikke ville gjort det samme. Dette belyser et aspekt ved den kognitive domestiseringen, ettersom han har bygget opp nok kunnskap og erfaring til å stole på egne vurderinger.



Figur 8: Illustrasjon av "Emils" sykkeltur til Ranheim. Det røde området er Trondheim sentrum. Laget i Google "My Maps".

Også Nikolai påpeker at det finnes problemer med Dispatch, men at det er det teknologiske designet bak som er problemet, heller enn menneskene som jobber der. På spørsmål om han synes det er enkelt å komme i kontakt med noen om han har behov for hjelp, forklarer han at det er forståelsesfulle og samarbeidsvillige folk som sitter på Dispatch, men at app-oppsettet gjør kontakten vanskelig:

Men et av de store problemene er at det virkelig tar mye tid å bruke denne appen og ta kontakt, så du bruker tid som du kunne brukt til andre ting også. Og da opplever jeg da at du blir nesten oppmuntret... eller du blir lei, og så blir det på en måte... du driver deg selv til å ikke bruke den appen da.

Selv om Dispatch er en integrert del av budenes arbeidsdag, ser vi her hvordan bruken av systemet påvirkes av et unødvendig komplisert brukergrensesnitt, med det resultat at Nikolai føler seg oppmuntret til å ikke bruke det. Han forklarer videre at det er for mange tilgjengelige funksjoner, og at det blir for tidkrevende å bruke. Samtidig som den skriftlige kommunikasjonen tar tid i seg selv, forklarer han at meldingen han holder på å skrive, blir slettet om han mottar en melding fra Dispatch mens han skriver, slik at han må begynne på nytt. Dette kan være enkle beskjeder som at "bestillingen er 5 minutter forsinket" hvis han er midt i en levering. Da har beskjeden fra Dispatch slettet en melding det tok 2 minutter å skrive, som han må skrive på nytt, vente på svar, før situasjonen potensielt gjentar seg. Han beskriver dette som en unødvendig tidstyv:

Det høres jo ut som at det er et sjeldent fenomen, men det at man bruker mye tid på sånne ting, og for meg så er sykkeldistansene relativt korte, egentlig. Du bruker bare et par minutter på å sykle, så bruker du en del tid på å gå opp trappene og levere. Det som tar tid er nettopp det å vente ved restauranter, skrive meldinger til nettopp sentralbordmedarbeiderne, litt sånne ting. Det er tidstyver som egentlig ikke er helt nødvendig da, opplever jeg.

For både Emil og Nikolai er det teknologien, og dens begrensninger, som påvirker bruken av Dispatch, selv om begge bruker funksjonen aktivt. Dispatch er et eksempel på at plattformen leveringbudene bruker, ikke er en isolert teknologi som budene kun bruker selv. Den inngår i et større nettverk og representerer en mer formell form for sosial samhandling som tilbys av selskapene. Eksempelene med Dispatch viser hvordan arbeidet budene gjør, og følgelig domestiseringen av arbeidsplattformen, også krever sosial samhandling for at arbeidet skal kunne gjøres effektivt. Det finnes problemer budene ikke har den nødvendige kunnskapen til å løse selv, eller plattformen ikke har de nødvendige funksjonene til at de kan løses. Problemløsningen delegeres derfor til mennesker med den nødvendige kunnskapen og arbeidsverktøyene, selv om vi også har sett eksempler på hvordan denne problemløsningen er sterkt avhengig av og kan vanskelig gjøres av det teknologiske designet bak Dispatch.

Samtidig som at mange av problemene som oppstår delegeres til menneskene på Dispatch, ser vi også at den menneskelige problemløsningen kan svikte, for eksempel hos Emil, der manglende lokalkunnskap førte til en lang og unødvendig sykkeltur. I dette eksempelet så vi at dispatcherne stolte blindt på teknologien i stedet for å lytte til budet, som i dette tilfellet hadde god grunn til å si fra. Et poeng når vi snakker om den sosiale dimensjonens rolle i budenes domestisering av plattformen, er at Dispatch er en del av denne plattformen. Det er en arena for menneskelig interaksjon som er tilrettelagt i selve plattformen, og vi ser her at den har betydning både for budenes atferd i arbeidet og holdning til denne plattformen.

Utfordringer med digitalt mediert samhandling og betydningen av personlig kontakt i Dispatch

Når budene tar kontakt med Dispatch, trykker de seg inn på området de trenger hjelp til, der de blir satt i kontakt med en supportmedarbeider som de kan snakke med via chat. Elise synes kontakten med Dispatch kan oppleves lite personlig og tidvis litt skummel. Hun foretrekker å informere om feil og få hjelp over telefon, og kontrasterer dette med fremtoningen i en skriftlig dialog:

Jeg liker jo veldig godt å snakke med folk sånn, på telefon. For da er det mye lettere, særlig hvis du har gjort en feil, så er du allerede litt skamfull over at du har gjort en feil, så da kan det bli veldig harsh hvis de skriver tilbake sånn "Hvorfor blabla, eller sånn "gjør det og det"" så kan det bli sånn uææh! Men jeg vet ikke om det bare er meg fordi at jeg liker å gjøre det sånn, så synes jeg noen ganger det blir litt skummelt å kontakte Dispatch.

Hun synes også det kan være litt upersonlig at man aldri får snakke med samme person, og at det er varierende hvordan de ulike Dispatcherne løser problemene. Hun beskriver at hun kan se navnene til dem hun snakker med, for eksempel "Ida svarer", men at hun likevel kan føle at det ikke er én person bak samtalen, siden de alltid ruller på hvem

som svarer. Her ser vi at bruken av Dispatch symboliserer noe ulikt for de to informantene. For Emil og Nikolai er misnøyen knyttet til det tekniske oppsettet, og de er stort sett fornøyd med hjelpen de får (med ett nevneverdig unntak i Emils tilfelle). For Elise er det selve kommunikasjonsmåten og fremtoningen i samtalen som har betydning for hvordan hun opplever Dispatch. For henne kan fremtoningen i samtalen med Dispatch fremstå kommanderende og litt skummel, og hun synes det er vanskeligere å formulere seg skriftlig i en chat enn det ville vært i en muntlig samtale. Det er verdt å nevne at Elise velger å ikke ringe Dispatch selv om hun foretrekker å snakke i telefonen: "Du kan også snakke med de på telefon, men det er ingen som gjør det. Jeg vet ikke hvorfor, men jeg har aldri gjort det, aldri valgt å gjøre det." Dette kan høre sammen med antagelsen om at "ingen gjør det", en slags kollektiv selvoppfyllende profeti, som påvirker budenes praksiser når de bruker Dispatch. For alle informantene har imidlertid Dispatch blitt en integrert del av arbeidshverdagen, og Elise har lagt seg opp rutiner der hun kontakter Dispatch god tid i forveien dersom hun har behov for pause, for eksempel ved bensinfylling.

Elise gir ikke uttrykk for at problemene hun opplever med Dispatch, fører til at hun bruker tjenesten noe mindre. Likevel illustrerer problemstillingene hennes hvordan digitalt mediert samhandling i en stedbunden jobb fører med seg utfordringer som ikke utelukkende er knyttet til hvor godt den digitale teknologien fungerer. Det er også et emosjonelt aspekt ved det å samhandle med kolleger, og for Elises del forsvinner dette når man ikke har et fjes eller en stemme å knytte til samtalen, og når det er vanskelig å fastslå lynnet til den som er satt til å hjelpe deg. Dette er en instrumentell form for samhandling, der alle de mulige problemene som kan oppstå blant alle budene som til enhver tid jobber, må løses på mest mulig effektiv måte. Også Christian gir uttrykk for at kontakten med Dispatch er lite personlig, men poengterer at man i hvert fall har et navn å forholde seg til:

...det står jo navn liksom. Så har jo iallefall et navn. Jeg vet ikke hvor de sitter, hvis de sitter i Trondheim, eller i Oslo eller i Washington. De snakker jo norsk da, så de må jo være i Norge.

Selv om budene bruker Dispatch aktivt, ser vi at flere av dem fremhever at dette er en lite personlig form for samhandling, noe som rett og slett er nødvendig for å få hjelp med ulike problemer. Dispatch er en viktig del av budenes arbeidsdag, og den påvirker i stor grad hvordan budene jobber, siden det er flere problemer som krever samhandling for å løses. Det er imidlertid en samhandling som er tilrettelagt av selskapene, og som gjøres innenfor formaliserte og digitale rammer, uten at det finnes særlig rom for å bryte med dette formatet. Videre skal vi se hvordan budene samhandler utenfor rammene som er satt av Foodora.

Kommunikasjon utenfor appens rammer – WhatsApp

Det er ikke bare Dispatch leveringsbudene benytter når de trenger assistanse i løpet av arbeidshverdagen, eller har ting de ønsker å ta opp som ikke lar seg gjøre innenfor rammene til Foodora rider-appen. Christian forklarte at budene ikke har teambuilding eller lignende hvor de kan bli kjent med hverandre, men at de har WhatsApp-grupper der de frivillig kan bli med, og hvor ulike temaer tas opp. WhatsApp er en mye brukt meldingsapplikasjon der man kan kommunisere med andre over internett kun basert på telefonnummer, og enkelt opprette chat-grupper. Det finnes flere typer WhatsApp-

grupper for budene. En gruppe inkluderer alle de fast ansatte budene sammen med folk fra administrasjonen og rider-kapteinene. En annen gruppe har kun frilanserne, uten noen fra administrasjonen. Dessuten finnes det ulike grupper som Foodorabudene har opprettet selv, for eksempel en gruppe for de fagorganiserte i selskapet, som Emil forteller at han er med i. Han er selv medlem i Fellesforbundet, og på spørsmål om hvor de får informasjon fra Fellesforbundet, svarte han: "Ja, vi har en sånn Union gruppe på WhatsApp, ja, der de legger ut referater og sånne ting." Fagforenings-chatgruppen er et eksempel på at den fragmenterte arbeidsstokken til Foodora er i stand til å finne muligheter for samhandling som ikke tilbys i appen de bruker. I dette tilfellet et sted der de fagorganiserte kan holde kontakten med hverandre og utveksle informasjon.

Som nevnt har frilanserne en egen WhatsApp-gruppe, men denne er uten "management". Ifølge rider-kapteinen er det viktig for frilanserne med en slik chat-gruppe: "For de har jo liksom spørsmål og sånn, og de er jo helt selvstendige også, og har på en måte ingen rider-kaptein de kan spørre heller." I dette tilfellet ser vi hvordan frilanserne danner et fellesskap for utveksling av erfaringer og spørsmål som de ikke ville hatt tilgang på gjennom de andre arbeidsflatene de bruker. Budene bruker også WhatsApp til å gjøre ting som det egentlig er tilrettelagt for i appen. Emil forklarte hvordan de også bruker WhatsApp til å avtale skiftbytte. Som vi har vært innom tidligere, kan budene ta og si fra seg skift i selve appen, men det finnes ikke noen måte å samhandle om dette på i den, noe som gjør at de finner det mer effektivt å kommunisere om dette i en ekstern chat-tjeneste. Her ser vi hvordan sosial interaksjon utenfor plattformen også påvirker hvordan budene bruker plattformen.

Bonini et al. (2023) har undersøkt bruken av eksterne chat-tjenester blant leveringsbud i matleveringsselskaper. Deres undersøkelse bygger på *affordance-in-practice*, som Elisabetta Costa (2018) introduserte som en videreutvikling av *affordance-teori*. "Affordances" (som vi oversetter til "handlingsmuligheter" videre) innebærer i denne sammenhengen de handlingene og mulighetene som en bestemt teknologi eller artefakt stiller til disposisjon. Costas videreutvikling av *affordance-teorien* i 2018 ga praksis større spillerom, og hun poengterte hvordan disse handlingsmulighetene ikke er forhåndsbestemte egenskaper ved teknologiene, men i stedet skapes i samspillet mellom brukerne, deres sosiale og kulturelle situasjon og artefaktene. Med utgangspunkt i dette teoretiske landskapet identifiserer Bonini et al. tre typer handlingsmuligheter som oppstår ved budenes bruk av chat-tjenester som WhatsApp: "(1) fremvekst av praksisfellesskap; (2) motstand og forakt; (3) gjensidighet og solidaritet" (2023, vår oversettelse).

I fagforenings-eksempelet til Emil ser vi flere av disse handlingsmulighetene, blant annet et praksisfellesskap der referater fra fagforeningsmøter deles blant de organiserte, samt motstand og solidaritet i form av WhatsApp-gruppen som omhandler fagorganisering og arbeidernes rettigheter. Dette blir en form for motstand, der budene omgår den manglende muligheten for samhandling og samarbeid i appen ved å søke seg til noe eksternt. Handlingsmuligheter budene finner i WhatsApp strekker seg utover de relativt strenge rammene til appen, som Bonini et al. beskriver på følgende måte: "They are designed to establish an individual and vertical relationship between the company and the worker, mediated through a set of algorithms. They intentionally do not afford peer-to-peer workers' connectivity and restrict cooperation and solidarity." (Bonini et al., 2023) Med andre ord legger plattformen til rette for et individuelt forhold mellom

arbeider og selskapet, der sistnevnte er understilt selskapet og styres av algoritmer, uten særlig rom for samarbeid og solidaritet med kollegaer.

Samtidig som affordance-teori kan hjelpe oss å identifisere hvilke handlingsmuligheter budene ser i WhatsApp, er WhatsApp-bruken også et eksempel på den sosiale domestiseringen av budenes arbeid. Handlingsmulighetene som finnes i chat-tjenester som Whats-App, er ikke muligheter som er begrenset til den enkelte tjenesten, men påvirker også arbeidet i sin helhet. For det første benytter budene seg av mer formaliserte grupper, der administrasjonen også er inkludert, hvor de kan få og gi tilbakemeldinger, instruksjoner og oppdateringer. Samtidig finnes det også mindre formelle grupper opprettet av budene selv, der de kan gi uttrykk for frustrasjoner og gi hverandre tips, triks og støtte. Denne samhandlingen foregår utenfor selve plattformen, men kan endre både hvordan de faktisk ser på og bruker den. Budenes samhandling kan også sette jobben i en større sammenheng, der jobb-aspekter som lønn og rettigheter kan diskuteres kollektivt, som i fagforenings-gruppen. Dette viser hvordan sosiale aspekter ved jobben kan endre både hvordan budene jobber og hvilke tanker de gjør seg rundt jobben. Dette er ikke utelukkende en jobb der individet påvirker og påvirkes av teknologiene de bruker, men at de også inngår i et større sosialt nettverk som har betydning for både bruk og fortolkning.

Viktigheten av støttespillere og samlingspunkt

For leveringsbudene i Foodora består mye av arbeidsdagen av alenejobbing og selvdrevenhet. Som vi har vist, blir dette muliggjort av teknologien budene er utstyrt med, men det finnes likevel rom og nødvendighet for mer tradisjonell samhandling.

Foodoras bruk av rider-kapteiner er et eksempel på at budene ikke domestiserer plattformen isolert, men også påvirkes av andre aktører i jobben. Som nevnt i kapittel 5, er rider-kapteinene ansvarlig for å føre statistikk og følge opp denne med budene. Hvis de gjør det svært dårlig på noen av parametrene de måles på, kan rider-kapteinene kontakte budene (digitalt) og prøve å finne ut hvilke utfordringer budene opplever og foreslå forbedringsområder. Samtidig har rider-kapteinene en disiplinerende funksjon, og tar kontakt med budene ved for eksempel gjentatt forsentkomming. Ifølge rider-kapteinene vi intervjuet, vet budene ofte ikke hvor de skal henvende seg om ulike ting, noe som fører til at de gjerne kommer til ham med spørsmål som egentlig skulle vært rettet til andre instanser:

Ja, for vi har både liksom HR og så har vi en annen sånn [rider-kaptein], som går på litt andre ting da, enn det HR tar for seg. Jeg får på en måte mange spørsmål som de kunne, og egentlig burde tatt direkte med HR typ. Det gjør meg jo ingenting å svare på det.

Dette viser både at budene har behov for ulike instanser de kan ta opp ting med, men også at jobben ikke tilrettelegger for dette på en oversiktlig måte, selv om det ikke gjør han noe å svare på disse spørsmålene. At rider-kapteinene er viktige, poengterte også andre informanter. Ifølge Nikolai var det en tydeligere lagstruktur i Foodora da han begynte å jobbe der i 2018, og det lå et større opplæringsansvar hos rider-kapteinene:

(...) kapteinen hadde mye mer ansvar hadde jeg inntrykk av for nettopp å lære opp de nye som startet, da. Og fordi kapteinene i ulik grad tok jobben sin seriøst, så var det mange som hadde ulike opplevelser av dette da. Jeg hadde inntrykk av det.

Han setter dette i sammenheng med at det etter hvert, rundt 2019, ble gjort endringer i ansettelsesprosessen, der det virket som om Foodora var interessert i å ansette så mange som mulig, og derfor sløyfet treningsturene som før hadde vært vanlig før man begynte å jobbe. Hvorvidt det samme er tilfellet i andre områder enn Oslo, er vi ikke kjent med, men ifølge Nikolai har dette hatt konsekvenser for kapteinene, og følgelig for budene som kapteinene er satt til å lære opp og følge opp:

Teamledernes posisjon har ikke blitt styrket i den grad det har vært nødvendig. Særlig fordi jeg opplever at introduksjonen og kontakten med teamlederen var så viktig for at jeg skulle lære mye av det som var nødvendig i jobben. For du skal fungere på vinterstid. Man kan jo spekulere på hvorfor dette er. Om det er fordi mange blir så kort i den jobben, at man ikke har tid og ønske om å investere mye tid i dem.

Vi ser at for Nikolai er selvdrevenheten og isolasjonen til denne formen for arbeid, et hinder for å oppnå kunnskapen som er tilstrekkelig for å gjøre en god og effektiv jobb. Dette har en sammenheng med den reduserte ansvarsgraden til rider-kapteinene som skal hjelpe budene i begynnelsen av jobben. Samtidig blir isolasjonen igjen forsterket av mangelen på kunnskapsutveksling, slik at det blir en ond sirkel: "Jeg opplever at nettopp mye av oppfølgingen og mangelen på oppfølging og trening er skyld i at folk har mulighet til å nettopp jobbe såpass isolert for seg selv. At de ikke innser hvilke risikoer de finner seg i." Dette har ført til at han har kjent på et ansvar for å bistå andre bud i opplæringen:

Jeg for min del er komfortabel med å jobbe som jeg gjør nå, fordi jeg føler at jeg gjør ting på en grei måte. Men det er fordi jeg er såpass erfaren at jeg kjenner mer ansvar for å lære opp, eller ikke lære opp, jeg har ikke det ansvaret, men jeg kjenner mer... Du kan jo si ansvar for nettopp å lære opp de som ikke kjenner det da. Det er vel der jeg kan bidra mest tenker jeg nettopp ved å, dersom det er noen som ikke har prøvd eller har kjennskap til noe, at jeg kan bare gå gjennom rutiner og læringer som vi har.

Sitatene til Nikolai illustrerer viktigheten av at budene har kollegaer med overordnet ansvar og mer erfaring de kan støtte seg på. At budene har disse kollegaene, har mye å si for hvordan de jobber, og at de unngår risikoer, særlig på vinterstid. Nikolai fremhever i sitatet over at budene også har behov for opplæring i mer tradisjonell forstand, der kollegaer deler kunnskap mellom seg for å løse problemene de står overfor. Dette forutsetter imidlertid at man har en arena for utveksling av kunnskap og erfaringer, noe som ikke er gitt for alle budene, alle steder. Nikolai forklarte også at budene har et lagerrom i sentrum av Oslo, der de kan lagre sekker og andre ting, samt forberede seg til skiftet. Rommet brukes også til pauser, og er derfor et sted budene kan omgås og utveksle informasjon og erfaringer. At budene ser på dette som et gode, ble tydelig da Foodora sa opp kontrakten med det forrige utleieselskapet, og budene i praksis ikke

hadde noe sted å samles, noe som førte til protester fra mange av de ansatte. Uten dette lokalet, forklarer han, føler han seg veldig alene i jobben:

Men jeg kjenner virkelig på at man opplever å være alene i denne jobben altså. Særlig hvis du er i trafikken. Og man merker det mest på vinteren, vil jeg si egentlig fordi... det er mørkt, det er kaldt, det er snø. Det er vanskelig føre å forholde seg til. Og så... er du alene i, si et par timer om gangen. Og der er det fint å ha det kontoret da. Mesteparten protesterer veldig med de i byene som ikke har det ennå.

Selv om Nikolai fremhever at alenejobbing påvirker budenes kompetanse, at de ikke får tilstrekkelig opplæring i å håndtere en utfordrende vinter, ser vi også at det er et element av ensomhet i hans fortolkning av jobben. På vinteren jobber de i timesvis alene, i kulden, snøen og mørket, og lageret blir et sted hvor de kan samles og ta en pust i bakken og sosialisere. Det utgjør sånn sett både et sted hvor budene kan være sosiale, og samtidig heve kompetansen sin gjennom å dele erfaringer og nyttig kunnskap. Selv om Foodora legger opp til at budene skal kunne gjøre det meste selv, ser vi hvor viktig et slikt samlingspunkt oppleves for budene, og følgelig at dette er en jobb som er større og mer krevende enn at plattformen kan erstatte alle rollene som normalt tilfaller andre mennesker.

Oppsummering

I dette kapittelet har vi sett hvordan budene inngår i et større sosialt nettverk, både digitalt og tilrettelagt for i selve plattformen, samt ansikt til ansikt der de omgås hverandre og overordnede. Dette påvirker hvordan de domestiserer plattformen. De bruker hjelpesentralen Dispatch til å løse små og store problemer i arbeidshverdagen, og noen av budene fremhever den tekniske siden ved Dispatch som problematisk, mens andre vektlegger at assistansen er upersonlig.

Budene har også måter å ta kontakt med hverandre på som omgår Foodoras rammer, i form av WhatsApp-grupper med ulike formål. I disse gruppene ser vi at budene benytter seg av handlingsmuligheter som ikke eksisterer i Foodora-plattformen. Videre er budenes arbeidshverdag preget av selvdrevenhet og isolasjon, samtidig som den krever samhandling for at teknologidomestiseringen skal fungere. En måte denne samhandlingen kommer til uttrykk på, er gjennom budenes forhold til rider-kapteinene, som har ansvar for å følge opp de ansatte. Vi har også sett at budene verdsetter å ha en samlingsplass hvor de kan dele erfaringer og være sosiale. Ved å bruke domestiseringsteoriens sosiale dimensjon, har vi sett at de ulike formene for sosial interaksjon påvirker hvordan budene jobber og bruker plattformen, og at de inngår i et større sosialt nettverk som påvirker hvordan de arbeider.

Budenes opplevelser med Dispatch viser at det ikke bare er et enveisforhold mellom bud og teknologi, men at det er en innebygd sosial dimensjon i selve plattformen som budene er avhengige av for å kunne gjøre jobben sin effektivt. Med andre ord: domestiseringen skjer ikke i isolasjon, det inngår også sosiale aktører, som menneskene som veileder budene via Dispatch. Samtidig finner også budene måter å samhandle på utenfor plattformen, for eksempel via Whatsapp. Så langt har vi sett på budenes

teknologibruk og samhandling sett fra deres side. I det neste kapitlet vil vi se på den mer overordnede debatten som har oppstått rundt Foodora og plattformøkonomien.

8 Plattformøkonomiens innramminger

Så langt har vi undersøkt skriptet til plattformen i Foodora, og sett hvordan det er lagt opp til at potensielle bud skal kunne få seg jobb raskt, og jobbe selvstendig. Deretter undersøkte vi de mer praktiske sidene ved arbeidet. Først så vi hvordan budene organiserer arbeidsdagen sin med utgangspunkt i å oppnå og benytte seg av jobbens fleksibilitet. Deretter undersøkte vi hvilke strategier og arbeidsmetoder budene etablerte, før vi til slutt så hvordan jobben også krever samhandling med kollegaer og overordnede for at budene skal kunne jobbe effektivt. Vi har altså sett flere konkrete måter budene bruker og domestiserer plattformen på, og hvordan dette påvirkes av at de er del av et større sosialt nettverk. I dette kapitlet vil vi løfte blikket og se hvordan denne arbeidsformen inngår i en større offentlig debatt knyttet til fremtidens arbeidsliv og arbeidernes rettigheter. Foodora presenterer arbeidet sitt på en spesifikk måte, men hvordan passer arbeidets realiteter med rammen som er etablert av Foodora?

Videre skal vi undersøke hvordan Foodora rammer inn ansattstatusen til leveringsbudene sine, altså hvordan arbeiderne kategoriseres og hvilke rettigheter og plikter de har. Vi skal se hvordan aspekter ved arbeidet går utenfor rammene som har blitt etablert av Foodora, og fører til at disse rammene utfordres, men også hvordan plattformsselskapene fører med seg positive ringvirkninger.

Rammene rundt det norske arbeidslivet

Innledningsvis ga vi en kort innføring i utviklingen i det norske arbeidsmarkedet siden 1800-tallet, og vi så at norsk arbeidsliv har gjennomgått store endringer. Utover på 1900-tallet har historien om det norske arbeidslivet handlet om økende stabilitet og suksess, med et trepartssamarbeid, der arbeidslivs- og arbeidstakerorganisasjoner fungerer i samspill med staten. Norsk arbeidsliv er imidlertid ikke en homogen enhet der reglene og normene er like for alle, men består av mange sektorer, organisasjoner og institusjoner, hver av dem med sine egne regler, normer og ulike dynamikker. Vi kan imidlertid si at det tradisjonelt har eksistert et sett med overordnede normer og regler som gjelder for de fleste aspekter ved det norske arbeidslivet. Blant disse kan vi nevne kollektive forhandlinger, der ansattes lønn og arbeidsrettigheter forhandles gjennom fagforeninger og ansatteorganisasjoner.

Det rettslige rammeverket som underbygger norsk arbeidsliv, er også et slikt aspekt, med Arbeidsmiljøloven (2005) som setter klare rammer for rettigheter rundt forhold som arbeidstid, overtidsarbeid og ferie. Dette er eksempler på et rammeverk som legger ganske klare føringer, og som det finnes bred enighet om, for mesteparten av det norske arbeidslivet. Samtidig inngår norsk arbeidsliv i det som ofte omtales som den nordiske modellen, som betegner modellen for samfunnsstruktur som finnes i de nordiske landene. Denne kjennetegnes blant annet av en sterk velferdsstat, høy grad av fagforeningsmedlemskap, lav arbeidsledighet, høy utdanningsgrad, samt goder og rettigheter som betalt foreldrepermisjon, sykepenger og i mange sektorer tariffavtaler fremforhandlet mellom arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjoner. Disse mer overordnede strukturene og verdiene påvirker også hvordan det norske arbeidslivet rammes inn og former antakelser, normer og forventninger til aktørene som inngår i det.

Plattformselskapenes inntog

Da plattform- og delingsøkonomien kom til Norge, oppsto det ganske umiddelbart kontroverser og debatter rundt hvordan man skulle forholde seg til denne nye arbeidsformen. Særlig Uber (deling av kjøretjenester) og Airbnb (deling av husrom) var mye i nyhetsbildet utover på 2010-tallet. I 2016 gikk Erna Solberg ut og erklærte at man "ikke kan forby fremtiden", og la dermed ikke skjul på at hun anså delingsøkonomien som en vesentlig del av fremtidens arbeidsliv, samtidig som hun påpekte noen av utfordringene med de relativt nyetablerte selskapene:

Det gir store utfordringer knyttet til eksempelvis arbeidsmiljøloven, som fordrer at det finnes en arbeidsgiver- og arbeidstagerside. Og det vil gjøre at stadig færre vil ha faste jobber, men flere mindre slike "konsulentjobber". Hva med pensjonsrettigheter og andre slike forhold? Det synes jeg er den mest alvorlige siden ved dette, som utfordrer oss. Min største bekymring ligger der, sier hun. (Tidligere statsminister Erna Solberg, i intervju med Haugan & Henden (2016).

Av den offentlige debatten kunne man raskt forstå at vi sto overfor et fenomen som utfordret og sto i kontrast til det eksisterende systemet, og Solberg påpekte i det ovennevnte sitatet flere av problemstillingene som ble fremhevet i forbindelse med fremveksten. I 2017 publiserte forskningsstiftelsen Fafo en artikkel der de gikk i dybden på omfanget av og hvordan disse plattformselskapene opererer, samt hvordan de både påvirker og kommer til å påvirke både arbeidstakere og arbeidsliv i fremtiden (Alsos et al., 2017). Et av de sentrale spørsmålene i rapporten var hvordan oppdragstakerne i plattformselskaper skal klassifiseres med hensyn til arbeidstakerstatus. Er de ansatte, eller er de selvstendig næringsdrivende? Ifølge Fafo vil svaret på dette være avgjørende for hvilke krav og rettigheter oppdragstakerne har (sst.).

Foodoras innramming av budenes arbeid

Vi så i kapittel fire hvordan Foodora forsøker å appellere til potensielle bud ved å fremheve arbeidets fleksibilitet og at man lett kan få seg en selvdreven jobb. Hvordan Foodora presenterer arbeidet sitt er også viktig i et innrammingsperspektiv. På jobbsøkersiden til Foodora ser man aspektene ved jobben de ønsker å vektlegge. Her ser man overskrifter som "Make the city your office" og "Enjoy flexibility", med tilhørende undertekster som sier at det alltid er folk å levere mat til og at i Foodora kan man jobbe når som helst og legge opp dagen slik man ønsker, slik at man får tid til å gjøre det man ønsker i hverdagen (Foodora, u.å-b). Slik fremhever de autonomi som det viktigste aspektet ved jobben. Videre gir de stikkordsmessige innsalgspunkter som at Foodora bruker den beste teknologien, at det er korte leveringsruter og at man kan begynne å jobbe svært raskt.

Make the city your office!

There is always a hungry customer to deliver to. It's easy: sign up, get trained, get riding on the road fast.



Figur 9: Skjerm bilde fra Foodoras jobbsøkerside. (Kilde: Foodora, u.å-b)

Ifølge Callon vil en innrammingen etablere en grense, og interaksjoner innenfor denne grensen skjer mer eller mindre uavhengig av konteksten som befinner seg rundt (Callon, 1998, s. 249). I Foodoras tilfelle trekkes det opp en grense som definerer hva som er relevant og irrelevant i arbeidet de tilbyr. Hele byen er budenes kontor, noe som også implisitt forteller at de er sin egen sjef, og at de kan velge selv akkurat når de ønsker å arbeide. Dette er en innramming som fokuserer på hvordan budene har kontroll i arbeidet, og det er derfor en innramming der mye blir utelatt. Den forteller ingenting om hvilken kontroll som utøves i jobben, hvordan teknologien faktisk fungerer, eller hvordan de ulike tilknytningsformene man kan ha til selskapet påvirker arbeid og rettigheter. Før vi ser på hvilke oversvømmelser som springer ut av denne innrammingen, skal vi se på en annen innramming som omhandler budenes tilknytningsform.

Arbeidstaker eller oppdragstaker?

Som Foodora selv påpeker på sin nettside, har de en spesiell status i Norge på grunn av muligheten budene har til å bli fast ansatt:

Foodora har Norges beste syklister fordi vi helt siden oppstarten i 2015 har hatt best betingelser og alltid strekker oss for å bli bedre. Det er viktig for oss å vise at det er fullt mulig å være en ryddig, tydelig og rettferdig arbeidsgiver i plattformøkonomien. foodora er foreløpig den eneste aktøren på markedet i Norge som har ansatte bud. (Foodora, u.å-d)

At budenes tilknytningsform i plattformselskaper har vært omstridt, kan man tydelig se i sitatet ovenfor, der Foodora ønsker å tydeliggjøre at det er mulig å være en redelig aktør i dette markedet, og at de skiller seg fra andre lignende selskaper ved å være det eneste som tilbyr fast ansettelse. En slik mulighet har eksistert siden Foodora etablerte seg i Norge, og etter streiken i 2019, som vi skal komme tilbake til, åpnet de for muligheten til å drive som frilanser eller selvstendig næringsdrivende. Bilbud må per i dag etablere seg som selvstendig næringsdrivende. For Wolt-bud er situasjonen en annen, da de utelukkende kan operere som frilansere eller selvstendig næringsdrivende.

Mediedekningen av Wolt og Foodora har siden selskapenes ankomst til Norge vært preget av debatt rundt, og ofte kritikk av, arbeidsforhold og ansattstatus blant budene. Flere ganger har bud, som oftest selvstendig næringsdrivende eller frilansere, vært ute og kritisert det de mener er uforsvarlige arbeidsforhold (se f.eks. Bergvall, 2023 og

Bolstad, 2022). De sentrale spørsmålene for vår del er om dette er et uttrykk for en konflikt mellom to motstridende innramminger, og i så fall hva stridspunktene består av. Selvstendig næringsdrivende og frilansere har eksistert lenge utenfor plattformøkonomien, og er langt ifra noe nytt fenomen. Disse tilknytningsformene har lenge vært, og er en del av det norske arbeidslivet, og det er grunn til å spørre hvorfor den samme tilknytningsformen er så omstridt innenfor plattformsfæren.

Nåværende arbeids- og inkluderingsminister Marte Mjøs Persen sier at hun frykter at arbeidere i plattformsselskaper kan bli fratatt rettigheter hvis de blir ansett som selvstendig næringsdrivende når de egentlig burde vært ansatt (Bergvall, 2023). Hvorvidt budene egentlig burde blitt klassifisert som ansatte, handler om i hvilken grad de er underlagt styring, ledelse og kontroll, noe som i et plattformperspektiv ikke er like tydelig som i en del andre sektorer. Skal for eksempel algoritmisk styring og kontroll legges til grunn i en slik vurdering, og hva skal i så fall kategoriseres som styring og kontroll? Persen mener også at den norske modellen kan ende opp med å bli svekket som et resultat av de nye tilknytningsformene: "Det er helt sentralt å forhindre at den norske modellen svekkes som følge av nye tilknytningsformer og at flere faller utenfor det tradisjonelle arbeidslivet." (Bergvall, 2023).

Viktigheten av den norske modellen ser man i innstillingen til Fougner-utvalget, som ble nedsatt for å "vurdere ulike tilknytningsformer og virksomhetsorganisering i arbeidslivet i lys av strukturendringer og ytre drivkrefter" (NOU 2021: 9). Utvalget påpeker at teknologisk utvikling, globalisering, endringer i befolkningssammensetning og miljø- og klimahensyn er de viktigste drivkreftene som påvirker arbeidslivet. Utvalget legger den norske modellen til grunn for vurderingene og anbefalingene de presenterer i innstillingen, og man ser dermed hvordan denne innrammingen har reell innflytelse når politikk skal utformes:

Utvalget legger den norske modellen til grunn for sine vurderinger og anbefalinger. Arbeidskraften er Norges viktigste ressurs, og den må forvaltes best mulig. De overordnede målsettingene for utvalget er at rammeverket for arbeidslivet må legge til rette for fortsatt høy andel faste ansettelse og et organisert arbeidsliv forankret i tariffavtaler, sammen med gode vilkår for verdiskapning i virksomhetene. (NOU 2021: 9, s. 13).

Fougner-utvalget påpeker også at majoriteten av plattformarbeidere opplever seg selv som arbeidstakere, mens plattformene definerer dem som oppdragstakere (NOU 2021: 9, s. 15). Dette kan skape en situasjon av motsigelser, i form av motstridende ansattidentiteter og -forventninger, siden flertallet av plattformarbeidere oppfatter seg selv som arbeidstakere, men blir behandlet som oppdragstakere av plattformene. Vurderingen til flertallet av utvalget på dette punktet er:

Oppdragsforhold som etter en helhetsvurdering i praksis bærer preg av underordning, avhengighet og skjevhet i styrkeforholdet, må klassifiseres som arbeidstakerforhold uavhengig av om arbeidet formidles gjennom en digital plattform eller i mer tradisjonelle former. Etter hva flertallet kan forstå, også i lys av rettsavgjørelser fra andre land, er det sannsynlig at enkelte plattformarbeidere i dag er feilklassifiserte som oppdragstakere og at de dermed reelt sett er arbeidstakere (NOU 2021: 9, s. 243).

Problemstillingen som Fougner-utvalget her peker på, er at visse plattformarbeidere, sannsynligvis, utfører arbeid som skulle tilsi at de ble klassifisert som arbeidstakere og ikke oppdragstakere. For oppdragstakerne dette gjelder, fører det til at de mister rettigheter som de egentlig skulle hatt krav på dersom de hadde blitt klassifisert riktig. Et av forslagene til Fougner-utvalget var en spissing av arbeidstakerbegrepet: "Etter flertallets vurdering kan det være hensiktsmessig å bytte ut formuleringen "som utfører arbeid i annens tjeneste", med "som utfører arbeid for og underordnet en annen". Selv om formuleringene gir anvisning på det samme, vurderer flertallet at en slik ordlyd gir noe mer veiledning, og tydeliggjør underordningsdimensjonen som særpreger arbeidsforholdet." (NOU 2021: 9, s. 250).

Denne debatten er et eksempel på en "oversvømmelse" (Callon, 1998), hvor politikerne har begynt å sette spørsmålstegn ved ansattstatusen plattformarbeidere skal ha. Vi har tidligere i denne oppgaven sett hvordan Foodora rammer inn virksomheten sin i retning av at budene nyter en stor grad av fleksibilitet og autonomi. Denne rammen tar imidlertid ikke hensyn til graden av algoritmisk styring budene utsettes for, og denne styringen utgjør et aspekt ved jobben som flyter utenfor hvordan selskapene rammer inn virksomheten sin offentlig. Dette skjer av flere årsaker:

1) Hvis plattformen og de underliggende algoritmene styrer mange aspekter av arbeidet, som hvilke leveranser budene får og hvilke ruter de skal sykle eller kjøre. Og hvis det ligger flerfoldige nøkkeltall til grunn for hvor enkelt de kan få seg skift, hvor autonome kan budene sies å være? Vi har i kapittel 6 sett eksempler på hvordan alle disse forholdene påvirker budene. Der så vi hvordan budene setter arbeidstidspunkt for å øke lønnen sin, og hvordan de oppholder seg visse steder for å motta flere bestillinger eller å unngå andre. Dette har en sammenheng med at budene selv ikke kan velge hvor mye de skal ta betalt for bestillingene de leverer. For selvstendig næringsdrivende er det vanlig å selv bestemme prisen på tjenesten de utfører, eller varen de selger. Siden dette ikke er mulig for Foodora og Wolt-ansatte, ser vi at flere av dem i stedet forsøker å tilpasse seg algoritmene som styrer arbeidsflyten. Det er også vanlig for selvstendig næringsdrivende og frilansere å selv velge når de skal jobbe. I Foodora påvirkes dette av at skiftene de kan velge avhenger av batchen de befinner seg i, som igjen er påvirket av hvor godt de har overholdt alle kravene som blir stilt i jobben. Vi så i kapittel 4 hvordan Wolt i Århus, Danmark har blitt kategorisert med en "ettergivende" algoritmisk styring. Det er grunn til å spørre om det samme gjelder Foodora i Norge, siden den algoritmiske styringen faktisk medfører sanksjoner i form av redusert tilgang på skift.

2) Hvis algoritmene som utfører alle disse funksjonene, også er svarte bokser for budene de er satt til å styre, kan man diskutere hvor rettferdig og transparent dette systemet er. Som vi så i kapittel 6, har budenes forståelse, eller mangel på forståelse, av dette systemet en konkret effekt på hvordan de arbeider. Der så vi at ett av budene mente bestillingstildelingen er helt vilkårlig, noe som førte til at han heller ikke så noen grunn til å jobbe systematisk med posisjoneringen sin, mens andre bud aktivt gjorde dette. Vi så også hvordan flere av budene tror de blir kompensert i luftlinje, mens Foodora mest sannsynlig bruker et rutenettbasert system for å regne ut distanse kjørt og syklet. Når Foodora skjuler algoritmenes virkemåte, resulterer dette i ulik arbeidsmetodikk, og kan potensielt føre til at noen tjener mer enn andre, eller jobber

mer effektivt, uten at budene har et konkret grunnlag for å bedømme hva som faktisk er den mest hensiktsmessige arbeidsmåten.

3) Fougner-utvalget fremhever som nevnt at underordning er et viktig aspekt i spørsmålet om hvorvidt arbeidere skal klassifiseres som ansatte eller ikke. Foodora legger til grunn fleksibilitet og autonomi når de rammer inn sine ansatte som selvstendige og frilansere, mens den algoritmiske styringen resulterer i et underordningsforhold som minner mer om et ansatt-arbeidsgiverforhold.

Vi ser her tre oversvømmelser hvor den første er knyttet til algoritmisk styring, den andre til hvor gjennomsliktig det teknologiske systemet er og den siste til om selvstendig næringsdrivende bud er feilklassifiserte. To av disse har en direkte påvirkning på leveringsbudenes arbeid. Den algoritmiske styringen er ikke en del av Wolt og Foodoras innramming av fleksibilitet og autonomi, men har en stor effekt på hvordan budene arbeider. At denne algoritmiske styringen er en svart boks, resulterer også i ulike arbeidsmetodikk blant budene. Til slutt har man den overordnede oversvømmelsen som kommer til uttrykk i en offentlig debatt som omhandler klassifisering av arbeidere. Det er med dette ikke gitt at alle leveringsbud i Wolt og Foodora finner det hensiktsmessig å bli klassifisert som ansatt. Det er imidlertid et eksempel på at innrammingen Wolt og Foodora har av sin egen virksomhet, ikke hensyntar alle aspektene av jobben, noe som har ført til en offentlig debatt om denne arbeidsformen, og til en større oversvømmelse enn at politikerne bare setter spørsmålsteget ved klassifisering av ansattstatus.

Foodora-streiken i 2019

Plattformselskapenes innramming av disse forholdene kom til syne under Foodora-streiken i 2019. For selskaper som Wolt og Foodora kan det potensielt ha store konsekvenser å måtte underordne seg den norske modellen. Foruten økte lønnskostnader, kan det potensielt føre til en redusert grad av fleksibilitet, som selskapene ofte fremhever som en av plattformøkonomiens store styrker, hvis de i større grad må forholde seg til strengere lover og regulering. For eksempel hvis fast ansettelse med et bestemt minimumskrav på antall arbeidstimer er normen, kan det føre til for stor tilgang på arbeidskraft i tider der etterspørselen er lav, noe som igjen kan resultere i færre bestillinger per bud, og begrenset fleksibilitet for selskapene å justere arbeidsstokken etter behov.

Lønn og tariffavtale var imidlertid de mest omstridte stridsspørsmålene da det ble brudd i forhandlingene mellom Foodora og Norsk Transportarbeiderforbund, og som førte til at 102 ansatte ble tatt ut i streik 20. august 2019. Ifølge daværende Foodora-sjef Carl Tengberg var det et spørsmål om å få en tariffavtale som var godt designet for fremtiden, og han mente at Fellesforbundets forslag var basert på en gammel modell som ikke tok hensyn til arbeidernes preferanser. Fellesforbundets forbundsleder Jørn-Henning Eggum meldte hardt tilbake: "Tengberg har ikke peiling på hva en tariffavtale er, og hvor moderne slike avtaler er" (Elvevold, 2019). Et annet aspekt ved saken var at Foodora ikke passet inn i noen av de eksisterende tariffavtalene (Ørjasæter, 2019). Det sentrale ble derfor å lande på en avtale som både tok hensyn til budenes krav om lønnsøkning og kompensasjon for utgifter knyttet til sykkel, mobiltelefon og klær. Fra Foodoras ståsted måtte avtalen ikke ramme dem økonomisk i en slik grad at det ville ført til en betydelig konkurranseulempe, og reduserte muligheter til fleksible arbeidstidsordninger.

I konfliktens kjerne så man at det lå to ganske vidt forskjellige innramminger til grunn. Ifølge Tengberg måtte den norske modellen tilpasse seg markeder i rask endring. Han uttalte at modellen er proteksjonistisk og må tilpasses samtiden sin, selv om den har vært fremgangsrik (Elvevold, 2019). På den andre siden sto Fellesforbundet og sykkelbudene som krevde tariffavtale og rettigheter i en til da relativt uregulert bransje. For budenes del handlet det ikke om misnøye med selve jobben, men derimot at de er glad i jobben sin og ønsker å forbedre den, ifølge Foodora-syklisterenes klubbleder Espen Utne Landgraff (Elvevold, 2019). Det endte til slutt med enighet og Foodora-budene fikk både tariffavtale, kompensasjon for kostnader knyttet til klær og sykkel, samt vintertillegg og ansiennitetsstige. Foodora ble med det den eneste plattformaktøren i Norge som tilbyr både fast ansettelse og tariffavtale, mens Wolt per i dag utelukkende opererer med selvstendig næringsdrivende og frilansere.

Man kan derfor si at Foodora i dette tilfellet "internaliserte eksternaliteter" (Callon, 1998) knyttet til problematikken rundt manglende tariffavtaler og rettigheter for budene, og at de derfor har gjort en reframing (heretter gjeninnramming) ved i større grad å tilpasse seg den norske modellen enn de gjorde i utgangspunktet. Foodora hadde ikke tatt hensyn til, eller oversett, i hvor stor grad forretningsmodellen de opererte med, krasjet med den norske modellen, som igjen resulterte i en betydelig oversvømmelse, streiken, og den påfølgende gjeninnrammingen. En gjeninnramming som konkret førte til at budene fikk en tariffavtale som formelt befestet budenes rettigheter knyttet til lønn og kompensasjon for utgifter som klær og sykkelvedlikehold. Hvorvidt dette er et uttrykk for at plattformøkonomien og den norske modellen er forenlige på lenger sikt, og om det sier noe om villigheten til øvrige plattformselskaper til å i større grad integrere seg i den, er ikke mulig for oss å si. Foodora er kun ett selskap, og som nevnt er de det eneste som har tatt skritt i denne retningen. Det er imidlertid ikke bare konflikt som følger med plattformøkonomiens fremvekst. Hvorfor har man sett denne fremveksten, og hva er plattformøkonomiens styrker?

Plattformenes oppsider

I 2016 oppnevnte Solberg-regjeringen delingsøkonomiutvalget, som hadde som mandat "å vurdere muligheter og utfordringer med delingsøkonomien, og hvordan delingsøkonomi kan bidra til mer effektiv ressursbruk." (NOU, 2017:4). Ifølge utvalget representerer også delingsøkonomien (hvorunder plattformøkonomi også ligger) positive muligheter for norsk økonomi. De påpekte følgende positive muligheter:

Delingsøkonomiselskaper kan via plattformene bidra til mer effektiv utnyttelse av eksisterende ressurser, og frigir dermed ressurser til andre samfunnsformål. Når gjenstander og eiendom blir benyttet en større andel av tiden, kan det samlet sett føre til lavere produksjon. Dette kan virke positivt på miljøet.

Delingsøkonomien vil også bidra til effektiv ressursbruk gjennom økt konkurranse i markedene og potensielt lavere priser, bedre produkt og tjenesteutvalg og innovasjon. (NOU, 2017:4)

Her ser vi den positive innrammingen til plattformøkonomien, og hvordan denne forretningsmodellen kan føre til gunstige eksternaliteter. Utvalget påpeker utnyttelse og frigjøring av ressurser. Flere plattformselskaper tilbyr tjenester som utnytter ressurser

som ellers ville vært ubrukt eller brukt under den mulige kapasiteten. Et eksempel på dette er UberPool og lignende "bil-pooling"-tjenester, der sjåfører matches med folk som skal i samme retning. Foodora ble også tidlig i oppstartsfasen i Norge markedsført som et miljøvennlig alternativ til matlevering, siden de utelukkende opererte med sykkelbud, noe som endret seg i takt med ekspansjonen til selskapet, en ekspansjon som også berørte leveringsområdene og ifølge selskapet førte til behovet for å introdusere billevering. Man kan også se på arbeidskraft som en potensielt underutnyttet/ubrukt ressurs. Som vi har nevnt, har flere av budene vi intervjuet uttrykt at de synes det er fint å ha muligheten til å jobbe når de ikke har noe annet de skulle gjort. En annen positiv eksternalitet som kan komme av plattformøkonomien, er mer miljøvennlig og bærekraftig bruk av ressurser. Dette gjelder særlig de plattformene som legger til rette for bruk av eksisterende varer og ressurser. Innovasjon og konkurranse fremheves også som positive sider ved plattformøkonomien, og kan føre til positive eksternaliteter som lavere priser, nye produkter og produksjonsmåter (NOU, 2017:4).

Oppsummering

I dette kapitlet har vi undersøkt hvordan plattformselskapenes inntog i Norge har ført til en større offentlig debatt rundt arbeideres rettigheter, og en problematisering av arbeidstakerbegrepet. På den ene siden har man Foodora som rammer inn arbeidet sitt som fleksibelt og med en stor grad av autonomi. På den andre siden har offentlige aktører, blant annet politikere, utfordret denne rammen og er bekymret for at mange av de selvstendig næringsdrivende og frilanserne er feilklassifisert og egentlig burde vært ansatte. Vi identifiserte tre oversvømmelser som springer ut av rammen Foodora har trukket opp, og som er eksempler på forhold som ikke er inkludert i denne rammen. Den første omhandler algoritmisk styring og utfordrer Foodoras påstand om selvstendighet og autonomi i arbeidet. Den andre omhandler teknologisk transparens, der vi har sett at budene har ulik forståelse og innsikt i teknologiene som inngår i arbeidet, noe som fører til ulik arbeidsmetodikk og gjør det uklart for budene hva som er hensiktsmessig atferd i jobben. Den siste omhandler den mulige feilklassifiseringen, der vi ser at den algoritmiske styringen utgjør et element i et ansatt-arbeidsgiverforhold som ikke hensyntas når budene klassifiseres som selvstendig næringsdrivende.

Videre viste vi hvordan Foodora-streiken i 2019 er en oversvømmelse som springer ut av denne bredere offentlige debatten som omhandler plattformarbeideres rettigheter, før vi til slutt fremhevet de positive eksternalitetene plattformøkonomien fører med seg. I neste og siste kapittel skal vi oppsummere funnene vi har gjort i denne oppgaven, og se disse funnene i sammenheng med hverandre.

9 Konklusjon: teknologi, strategi og samhandling i budenes arbeidsdag

Vi har undersøkt arbeidspraksisene til leveringsbud i plattformsselskapet Foodora. Det empiriske datamaterialet er basert på kvalitative intervjuer med syv leveringsbud fra Foodora, ett bud fra Wolt, én franchisetaker, samt en e-postkorrespondanse med en i Foodora-ledelsen. Vi ønsket å svare på problemstillingen: *Hvordan organiseres og utøves arbeidspraksiser i plattformsselskapet Foodora?* Dette har gitt grunnlag for fem analysekapitler der vi utforsker budenes arbeidsdag med utgangspunkt i et brukerperspektiv; hvordan budene faktisk opererer i jobben de har. Vi har gjennom dette caset undersøkt hvordan matlevering skjer i et plattformsselskap og brukt de teoretiske perspektivene innramming og oversvømmelse til drøfte hvordan budenes ansattstatus innrammes av Foodora og hvordan denne innrammingen på flere måter befinner seg i et konfliktforhold med det mer tradisjonelle arbeidsmarkedet. Deretter identifiserte vi oversvømmelser som kan oppstå i jobben som leveringsbud for Foodora. I dette avsluttende kapitlet vil vi oppsummere våre hovedfunn kapittelvis, og diskutere disse i sammenheng med hverandre. Til slutt skal vi reflektere over hva prosjektet har bidratt med, og peke på interessante temaer for videre forskning.

Kapittelvis oppsummering

Den digitale utviklingen i samfunnet har tilrettelagt for at plattformsselskaper kan operere med langt færre mellomledere, og delegere arbeidsdeling og -koordinering til kunstig intelligens og algoritmer. I **kapittel 4** så vi hvordan dette er tilrettelagt i Foodoras tilfelle. Mobilen og Foodora Rider-appen er de viktigste arbeidsverktøyene for budene, og i appen har Foodora forsøkt å sentralisere de fleste funksjonene de har behov for i det daglige arbeidet. Slik appen er skriptet, legger den opp til at leveringsbudene skal jobbe alene, med minimal direkte kontakt med overordnede og ingen digital kontakt med hverandre. Her ser vi en forskjell fra den forestilte brukeren på Foodoras jobbsøkerside, hvor du får inntrykk av at du blir med i et stort fellesskap av bud. Appen er også skriptet for en bruker som er teknologisk kompetent, og kan manøvrere disse funksjonene på en effektiv måte. Dette medfører også en avhengighet av mobilen, som budene ikke kan jobbe uten, og krever at de har tillit til at appen faktisk kan løse problemene som eventuelt skulle oppstå. Slik arbeidsdagen er lagt opp, er det lite rom for å bryte appens skript: budene er nødt til å akseptere de ordrene de får, alltid ha på GPS, og må holde seg innenfor avgrensede områder i byen både for å starte og fortsette skiftene sine. Dersom de ikke gjør dette, får det følger i form av lavere rangering og dårligere tilgang til skift. Budene har på den ene siden mye kontroll over arbeidsdagen sin, da de kan velge selv når de vil jobbe og jobber selvstendig, samtidig som de også blir kontrollert ved at de er nødt til å lytte til beskjedene fra appen eller møte konsekvensene.

I **kapittel 5** undersøkte vi hvordan budene organiserer arbeidsdagen sin med utgangspunkt i domestiseringsteori (Sørensen, 2005), med særlig fokus på fleksibilitet. På den ene siden tillot dette fokuset at vi fikk undersøkt et viktig aspekt ved budenes bruk av plattformen; hvordan de bruker den til å strukturere arbeidsdagen sin, samtidig som det belyste problemstillinger som er relatert til om jobben er så fleksibel som det hevdes fra Foodoras side. Vi fant flere ulike praksiser knyttet til hvordan budene

organiserer arbeidsdagen sin og søker å oppnå fleksibilitet. Noen av budene opplevde jobben som både enkel og fleksibel, og det samsvarer med hvordan Foodora forespeiler at arbeidsdagen skal være. De brukte plattformen til å organisere arbeidsdagen sin rundt andre jobber, ferie og studier, og oppnår derfor fleksibilitet. Dette gjaldt både fast ansatte og frilansere. Jobben blir sett på som fleksibel fordi den ikke er primærinntekten for de fleste av budene, og fordi mange ser på jobben som midlertidig. På den andre siden kunne jobben anses som mindre fleksibel, da det er vanskelig å planlegge på grunn av usikkerhet knyttet til skifttilgang. Vi så altså ulike symbolske fortolkninger, og det er ikke gitt at alle opplever denne arbeidsformen som like fleksibel.

I **kapittel 6** så vi at aspekter som arbeidssted, tilknytningsform til selskapene og ulik meningsdannelse blant budene resulterer i ulike strategier når de domestiserer plattformen. Strategiene har stort sett som formål å optimalisere budenes effektivitet og inntjeningsmuligheter. Vi fant tre overordnede strategier: 1) strategisk arbeidstid, 2) strategisk plassering og 3) ignorering av appens beskjeder. Den kognitive dimensjonen kom til uttrykk ved at budene opparbeidet seg erfaring og justerte arbeidspraksisene sine basert på dem. Erfaringene varierte blant annet basert på fremkomstmiddel, der et av bil-budene tar et aktivt valg om å kjøre gjennom bomringen eller ikke, basert på en avveining mellom bompenggeprisen og de eventuelle bestillingene hun da kan tjene på. Valg av arbeidstid er for mange av budene også basert på ganske kvantifiserbar kunnskap. Det er flere bestillinger om kvelden og i helger, noe som fører til høyere lønn, mens andre strategier er basert på ulike symbolske fortolkninger av arbeidsdagen. Budene vet ikke med sikkerhet om hvor de plasserer seg i byen påvirker bestillingene de får, selv om valgene de tar er basert på erfaring. Noen av budene har en oppfatning av at ordretildelingen er helt tilfeldig. Likevel bruker flere av dem mye av arbeidsdagen til å tenke over og strategisere rundt nettopp plassering. Mens budene i hovedsak bruker strategiene for å øke effektiviteten sin, kan de også ses på som verktøy for å tillegge jobben mening på ulike måter. I en jobb som tilsynelatende er ukomplisert og rett frem, blir arbeidsdagen med ett mer spennende dersom en ser på arbeidet som et spill, eller føler at man kan forutse "bestillingens bevegelser" ved at man "forhandler" med en algoritme.

I **kapittel 7** viste vi hvordan budene er nødt til å samhandle med både teknologien og hverandre for å domestisere plattformen, og vi brukte domestiseringens sosiale dimensjon (Søraa et al., 2021) for å undersøke dette aspektet ved jobben. Vi fant tre sentrale arenaer der sosiale interaksjoner påvirker hvordan budene jobber og bruker plattformen. Den første er hjelpesenteret Dispatch som budene bruker for å kontakte support-medarbeidere når de trenger hjelp på jobb. Budenes bruk av Dispatch påvirker først og fremst hvordan de jobber, men også hvilke holdninger de har til plattformen. Den andre arenaen vi fant lå utenfor plattformen. Siden budene ikke har mulighet til å kommunisere med hverandre i appen de bruker, fant de andre måter å gjøre dette på, via bruk av Whatsapp-grupper. Der opprettet de ulike chat-grupper, og vi så blant annet en fagforeningsgruppe for de organiserte i selskapet. Whatsapp brukes også til selve arbeidet de gjør, og er en arena der de kan utveksle informasjon og erfaringer, samt organisere skiftbytter med hverandre. Vi fant også at budene interagerer med hverandre ansikt til ansikt og opplever det som viktig å ha overordnede Rider-kapteiner de kan spørre, og ha et fysisk samlingssted der de kan omgås hverandre.

I **kapittel 8** så vi at plattformøkonomien som fenomen har møtt på kritikk og motstand etter at den ble en del av det norske arbeidslivet på på 2010-tallet. Vi identifiserte

hvordan Foodora rammer inn budenes arbeidsdag, og så at hovedfokuset rettes mot at dette er en arbeidsform med stor grad av autonomi. Vi fant deretter at Foodora og Wolts møte med det norske arbeidslivet har resultert i en innramming blant politiske aktører der budenes ansattstatus problematiseres. Flere aktører hevder at budene feilkategoriseres som selvstendige når de i realiteten skulle vært ansatte, og at dette innebærer et tap av rettigheter for de feilklassifiserte. Når arbeidere skal klassifiseres som ansatte eller selvstendige, vil en sentral vurdering være i hvor stor grad de utsettes for kontroll og styring i arbeidet. I forbindelse med disse to motstridende innrammingene, feilklassifisering og fleksibelt og selvstendig arbeid, presenterte vi tre oversvømmelser hvorav to er knyttet til funnene vi gjorde i denne oppgaven.

Den første omhandler algoritmisk styring: Mens Foodora rammer inn arbeidet sitt med fokus på autonomi, har vi i kapittel fire, fem og seks sett eksempler på at det er implementert systemer som styrer budene. Denne styringen er ikke en del av Foodoras ramme, men har betydning for budenes autonomi. Den andre omhandler algoritmisk transparens: Når algoritmene som styrer budene og mye av arbeidet, ikke er forståelige, kan dette føre til ulike arbeidspraksiser og misforståelser. Den tredje omhandler feilklassiferingen: Hvis budene feilklassifiseres som oppdragstakere når de skulle vært ansatt, innebærer dette et tap av rettigheter.

Dimensjoner i samspill: tilpasning i et informasjonsvakuum

Etter å ha undersøkt aspektene teknologi og arbeidsflyt, fleksibilitet, strategi og til slutt samhandling i jobben som leveringsbud, ser vi at jobben tilrettelegger for at Foodora-budene utøver et bredt spekter av praksiser i arbeidsdagen sin. Tilretteleggelsen er imidlertid ikke alltid aktivt fremmet av selskapet. Det som i utgangspunktet kan fremstå som en enkel arbeidsform, matlevering, blir i et plattformperspektiv et mer komplekst forhold mellom bud, teknologi og arbeidsoppgaven de er satt til å utføre. Dette innebærer at den tilsynelatende enkle handlingen ved å levere mat blir transformert til en flersidig virksomhet, der budene må bruke plattformen til å organisere arbeidsdagene sine, utføre arbeidet sitt på mest mulig effektiv måte og samhandle gjennom, og av og til på tross av, plattformen. Budene domestiserer imidlertid ikke bare plattformen i funksjonell forstand; de påvirker og påvirkes av den i et større sosioteknisk nettverk. I dette nettverket forsøker algoritmer og sanksjonssystemer å styre budene på strategiske måter, noe som fører til ulike responser blant budene. Budene lærer også av hverandre gjennom sosial interaksjon. Det ble tydelig da vi undersøkte budenes arbeidsdag at det finnes rom for svært ulike tolkninger og praksiser i denne arbeidsformen, og at det ikke er gitt hvordan de bruker og forstår teknologien.

Etter hvert som vi undersøkte budenes ulike praksiser og strategier, ble det tydelig at det eksisterer et samspill mellom de ulike domestiseringsdimensjonene. Når det gjelder organisering av arbeidsdagen, så vi at noen av budene opplever en stor grad av fleksibilitet, mens andre mener jobben ikke er fleksibel i det hele tatt. Her ligger det vidt forskjellige symbolske fortolkninger til grunn for hvordan budene tolker plattformen, noe som har stor betydning for hvilke holdninger de har til jobbens fleksibilitet. Vi fant at plattformen tilrettelegger for at budene kan styre arbeidsdagen sin selv, og at budene utøver praksiser der noen organiserer denne arbeidsdagen ned til hver minste pause, samtidig som flere brukte den til å organisere arbeidet sitt rundt jobb og skole. De fleste opplever også at jobben er fleksibel. Likevel så vi hvordan Foodoras rangeringsystem blir tolket som urettferdig av noen og i praksis fører til at det er vanskelig å få seg skift.

Vi så også at budene som opplever jobben som fleksibel, anser jobben som midlertidig, og at de ikke har et avhengighetsforhold til lønna. Selv om teknologien legger opp til at man kan organisere arbeidsdagen selv, er det ikke nødvendigvis gitt at budene opplever den som fleksibel med mindre det ligger visse symbolske fortolkninger til grunn, noe som fremhever at det her finnes et samspill mellom fortolkningene og de praktiske realitetene i arbeidshverdagen.

Med hensyn til strategiutøvelse i jobben så vi et samspill mellom alle dimensjonene. Et interessant poeng i forbindelse med strategi er at Foodora ikke nødvendigvis legger opp til at budene skal følge visse strategier. Som ett av budene påpekte, er det svært lite de får informasjon om i Foodora. Et unntak er når det er i selskapets favør å tilrettelegge for en viss atferd, som å gi lønnstillegg i helger slik at flere velger å jobbe når det er større bestillingstrykk. Utover dette avhenger strategiutøvelse av budenes kunnskap og de ulike symbolske fortolkningene de gjør knyttet til plattformen og arbeidet. Når for eksempel ett av budene utøvde en kompleks strategi knyttet til hvordan bestillingene ville utvikle seg med hensyn til hvor han måtte levere dem, var dette basert på et betydelig kunnskapsgrunnlag. Dette kunnskapsgrunnlaget er imidlertid ikke nødvendigvis nok til å påvirke budets praksiser. Vi så i dette tilfellet at budet også mente at det fantes et logisk system til grunn for tildelingen av ordrer, og at dette kunne brukes til å iverksette konkrete strategier, mens andre mente at arbeidsflyten som tilrettelegges av selskapene, er ganske tilfeldig og at det derfor har lite for seg å utøve strategier. I en jobb der arbeiderne får lite informasjon, og den teknologiske infrastrukturen er lite gjennomslukt, forsøker budene å tilpasse seg ved å selv fylle inn tomrommet av informasjon med atferd de tror er hensiktsmessig.

Mens de praktiske, kognitive og symbolske dimensjonene var godt egnet til å si noe om budenes domestisering av plattformen med hensyn til organisering og strategiutøvelse, valgte vi å utvide det teoretiske perspektivet, da vi så at sosial samhandling spilte en viktig rolle i budenes arbeid. Dette sto tilsynelatende i motsetning til forståelsen vi hadde opparbeidet oss om at Foodora tilrettelegger for selvdrevet og til en viss grad isolert arbeid. Appen er skriptet slik at budene skal kunne jobbe selvstendig og løse de fleste problemer selv. I realiteten så vi at jobben er såpass kompleks at den krever ulike former for samhandling. Også samhandlingsaspektet ved jobben er relatert til at budene ikke har tilstrekkelig med informasjon, kunnskap og handlingsmuligheter til å kunne løse alle jobbets utfordringer alene. Dette gjelder mindre problemstillinger som å kansellere ordrer, og større forhold som manglende informasjon om hvordan man skal unngå unødvendig trafikkrisiko i et utfordrende vinterhalvår. Den sosiale dimensjonen (Søraa et al., 2021) har bidratt til å vise at domestiseringen av en kompleks og flersidig teknologi som en jobb-app/plattform, ikke skjer i et enveis forhold mellom den enkelte arbeider og teknologien de bruker, men at også andre aktører inngår i og påvirker denne domestiseringsprosessen.

Plattformiseringen av matleveringsbransjen

Vi har fokusert på to ulike aspekter ved matlevering i et plattformperspektiv. For det første har vi undersøkt hvordan budene i Foodora arbeider. For det andre har vi sett mer overordnet på hvordan denne arbeidsformen har møtt et velregulert norsk arbeidsliv. Innledningsvis viste vi hvordan dette arbeidslivet har vokst frem og blitt formet av flere aktører og utviklingstrekk: arbeiderbevegelsen, sosiale reformer, og formaliseringen av standardarbeidsforholdet. Det var derfor interessant å se hvordan plattformiseringen av

matleveringsbransjen har ført til nye dynamikker i det norske arbeidslivet, som opprinnelig er preget av sterk arbeidslovgivning og godt regulerte forhold mellom partene. Foodoras inntreden i dette arbeidslivet er ikke en historie om et nyskapende teknologiselskap med fleksible arbeidstidsordninger som sømløst glir inn i et gjestfritt norsk arbeidsliv. Utover de tre oversvømmelsene vi nevnte over, var den største Foodora-streiken i 2019, der det veldig tydelig kom frem at rettigheter som har vokst frem over lang tid, ikke kan settes til side uten at dette fører til motstand. Vi så at Foodora, etter en lengre tids konflikt, besluttet å utvide budenes rettigheter. De ble det første plattformsselskapet til å inngå en tariffavtale i Norge.

Dette betyr imidlertid ikke at plattformenes rolle og statusen til arbeiderne som jobber for dem, er avklart. Etter Foodoras tariffavtale har det ikke kommet tilsvarende avtaler i lignende selskaper. Vi har sett hvordan det fremdeles er en uavklart problemstilling hvordan selvstendig næringsdrivende i Foodora skal klassifiseres med hensyn til ansattstatus. Dette er en problemstilling som utfordrer de tradisjonelle rammene til det norske arbeidslivet. Et aspekt som bør tas i betraktning i den forbindelse, og som vi har vist i denne oppgaven, er at det finnes en betydelig grad av kontroll i denne arbeidsformen, til tross for fokuset på fleksibilitet og selvstendighet. Budene setter ikke selv prisen på tjenesten de utfører, de har begrenset mulighet til å velge oppdrag, med mindre de ignorerer ordrer og aksepterer konsekvensene av dette i form av redusert ranking, og de måles og overvåkes på flere ulike måter. Vi kan ikke på dette grunnlaget hevde at selvstendige bud er feilklassifiserte, men det er et eksempel på forhold som ikke inkluderes i rammen til Foodora.

Det er lett å få øye på matleveringsbudene som sykler eller kjører rundt i norske byer, til tross for at det er mange uavklarte spørsmål og problemstillinger knyttet til bransjen. Rammene rundt denne arbeidsformen har tilsynelatende blitt mer stabil, i hvert fall for nå. I motsetning til andre plattformsselskaper, som for eksempel Uber, der det finnes alternativer som for eksempel drosjenæringen, finnes det ikke etablerte alternativer i matleveringsbransjen, med mindre man kontakter den enkelte restaurant direkte. Det er derfor lite sannsynlig at disse selskapene forsvinner, og problemstillingene og konfliktene vi har vist til i denne oppgaven, vil nok ikke miste sin aktualitet med det første. Vi har imidlertid også sett positive aspekter ved plattformøkonomien, og mange av budene vi pratet med, var tydelige på at de likte jobben sin i Foodora. Det kreves derfor en balansegang som tar hensyn til de positive sidene ved denne arbeidsformen, samtidig som arbeidernes rettigheter ivaretas og man legger til rette for et mer gjennomsliktig system med klare spilleregler.

Oppgavens bidrag

Ved å ha gjennomført en kvalitativ undersøkelse av hvordan arbeidspraksiser organiseres og utøves i plattformsselskapet Foodora, har vi bidratt til å gi innblikk i en arbeidsform der det finnes mer enn det man ser ved første øyekast. Det var særlig interessant å se hvor ulikt budene tolker og bruker teknologien i jobben, og i hvor stor grad dette er avhengig av at budene må gjøre sine egne fortolkninger i mangel på konkret informasjon om hvordan systemet fungerer. Vi har undersøkt bredt, og sett på alt fra hvordan budene bruker plattformen til å organisere arbeidsdagen sin, til hvordan denne plattformen styrer budene. Ved å bruke en slik bred tilnærming har vi vist at domestiseringen av arbeidsplattformen skjer i et komplekst samspill mellom den praktiske, kognitive, symbolske, og den sosiale dimensjonen. Plattformøkonomien er

fremdeles et relativt nytt fenomen. Det er en arbeidsform der teknologi utgjør en sentral infrastruktur som arbeiderne er nødt til å navigere i på komplekse måter. Derfor er dette et temaområde som STS har spesielle og gode forutsetninger for å utforske, med sitt fokus på skjæringspunktet mellom teknologier og menneskene som bruker dem.

Referanseliste

- Acs, Z. J., Song, A. J., Szerb, L., Audretsch, D. B., & Komlósi, E. (2021). The evolution of the global digital platform economy: 1971–2021. *Small Business Economics*, 57, 1629-1659. <https://doi.org/10.1007/s11187-021-00561-x>
- Akrich, M. (1992). The De-scription of technical objects. I W. E. Bijker & J. Law (Red.), *Shaping Technology/Building Society: Studies in Sociotechnical Change* (s. 205-224). MIT Press.
- Alsos, K. & Jakhelln, H. (2022, 19. desember). Hovedavtale. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/hovedavtale>
- Alsos, K., Jesnes, K., Øistad, B. S., & Nesheim, T. (2017). *Når sjefen er en app* (Fafo-rapport 2017:41). Fafo. <https://www.fafo.no/images/pub/2017/20649.pdf>
- Arbeidsmiljøloven. (2005). Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (LOV-2005-06-17-62). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Ask, K., & Søråa, R. A. (2021). *Digitalisering: samfunnsendring, brukerperspektiv og kritisk tenkning*. Fagbokforlaget.
- Berg, O. T. (2021, 23. februar). Retten til arbeid. I *Store norske leksikon*. https://snl.no/retten_til_arbeid
- Bijker, W. E., Hughes, T. P., & Pinch, T. J. (Red.). (1987). *The Social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. MIT Press.
- Bjørnhaug, I., & Halvorsen, T. (2009). *LOs historie: Bind 2. Medlemsmakt og samfunnsansvar. 1935–1969*. Pax Forlag.
- Bjørnson, Ø. (2003). *Kamp og krise. Framveksten av et organisert arbeidsliv i privat og statlig sektor*. I J. Heiret, O. Korsnes, K. Venneslan & Ø. Bjørnson (Red.), *Arbeidsliv, historie, samfunn. Norske arbeidslivsrelasjoner i historisk, sosiologisk og arbeidsrettslig perspektiv*. Fagbokforlaget.
- Bolstad, K. (2022, 22. desember). Frustrerte Foodora-bud med kraftig kritikk mot arbeidsgiver: Jeg kaller det slavekontrakter. *Nettavisen*. <https://www.nettavisen.no/nyheter/frustrerte-foodora-bud-med-kraftig-kritikk-mot-arbeidsgiver-jeg-kaller-det-slavekontrakter/s/5-95-821688>
- Bonini, T., Treré, E., Yu, Z., Singh, S., Cargnelutti, D., & López-Ferrández, F. J. (2023). Cooperative affordances: How instant messaging apps afford learning, resistance and solidarity among food delivery workers. *Convergence*. <https://doi.org/10.1177/1354856523115350>
- Bugge, A. B. (2021). *Fremtidens måltidskonsepter – sunn og bærekraftig take-away* (SIFO-Rapport No. 10-2021). Forbruksforskningsinstituttet SIFO.

<https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/11250/2771996/SIFO-Rapport%2010-2021%20Fremtidens%20m%c3%a5ltidskonsept.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bull, E. & Gjerde, Å. B. (2023, 01. mai). Arbeiderbevegelse. I *Store norske leksikon*.
<https://snl.no/arbeiderbevegelse>

Callon, M. (1998). An essay on framing and overflowing: Economic externalities revisited by sociology. *The Sociological Review*, 46(S1), 244–269.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1998.tb03477.x>

Callon, M. (1999). Actor-network theory–The market test. *The Sociological Review*, 47(1), 181–195. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1999.tb03488.x>

Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Sage.

Chau, D. (2018, 2. august). Foodora to cease operations in Australia later this month, but lawsuits still ongoing. *ABC News*.
<https://www.abc.net.au/news/2018-08-02/Foodora-pulls-out-of-australia/10066964>

Costa, E. (2018). Affordances-in-practice: an ethnographic critique of social media logic and context collapse. *New Media & Society* 20(10): 3641–3656

Delivery Hero Holding GmbH. (2015, 17. september). *On-demand food delivery service Foodora merges with Delivery Hero's urban taste and breaks into the global market* [Pressemelding]. *EQS News*. <https://www.eqs-news.com/news/media/on-demand-food-delivery-service-foodora-merges-with-delivery-heros-urban-taste-and-breaks-into-the-global-market/898633>

Ellevold, E. B. (2019, 17. september). På innsiden av Foodora-streiken: Fire spørsmål som forklarer konflikten. *E24*. <https://e24.no/naeringsliv/i/kJbqka/paa-innsiden-av-foodora-streiken-fire-spoersmaal-som-forklarer-konflikten>

Fallan, K. (2008). De-scribing design: Appropriating script analysis to design history. *Design Issues*, 24(4), 61–75. <https://doi.org/10.1162/desi.2008.24.4.61>

Farrell, D., & Greig, F. (2016). *Paychecks, Paydays, and the Online Platform Economy: Big Data on Income Volatility*. JPMorgan Chase & Co. Institute.
<https://www.jpmorganchase.com/content/dam/jpmc/jpmorgan-chase-and-co/institute/pdf/jpmc-institute-volatility-2-report.pdf>

Foodora. (u.å-a). *About*. Hentet fra <https://lifatfoodora.no/about/>

Foodora. (u.å-b). *Become a Foodora courier!* Hentet fra https://rider.foodora.no/?utm_source=foodora&utm_medium=own&utm_campaign=homepagebanner

Foodora. (u.å-c). *Jobbe som bud i foodora*. Hentet fra <https://www.foodora.no/contents/arbeidskonflikt-i-foodora>

- Fosse, A. L. (2021, 07. februar). Frustrert restauranteier Benjamin om Foodora: – Folk vet ikke om dette. *Avisa Oslo*. <https://www.ao.no/frustrert-restauranteier-benjamin-om-foodora-folk-vet-ikke-om-dette/s/5-128-40578>
- Geissinger, A., Laurell, C., Öberg, C., Sandström, C., & Suseno, Y. (2022). The sharing economy and the transformation of work: Evidence from Foodora. *Personnel Review*, *51*(2), 584-602. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2019-0450>
- Goffman, E. (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Harper & Row.
- Griesbach, K., Reich, A., Elliott-Negri, L., & Milkman, R. (2019). Algorithmic control in platform food delivery work. *Socius*, *5*. <https://doi.org/10.1177/2378023119870041>
- Gulbrandsen, E. (2015). De vil sykle restaurantmaten hjem til deg. *Aftenposten*. <https://www.aftenposten.no/oslo/sulten/i/jbe0/de-vil-sykle-restaurantmaten-hjem-til-deg>
- Haddon, L. (2006). The contribution of domestication research to in-home computing and media consumption. *The Information Society*, *22*(4), 195-203. <https://doi.org/10.1080/01972240600791325>
- Hansen, P. B. (2022). En historie om fast og midlertidig arbeid gjennom 1900-tallet, med linjer fram til i dag. *Arbeiderhistorie*, *36*(1), 142-165. <https://doi.org/10.18261/arbeiderhistorie.36.1.9>
- Haugan, B., & Henden, H. (2016, 7. januar). Erna Solberg om delingsøkonomi: – Vil ikke forby Uber og Airbnb. *E24*. <https://e24.no/naeringsliv/i/P3lpjz/erna-solberg-om-delingsøkonomi-vil-ikke-forby-uber-og-airbnb>
- Helgheim, A. E. (2023, 07. januar). Ute i kulda. *Klassekampen*. <https://klassekampen.no/utgave/2023-01-07/ute-i-kulda9>
- Hughes, T. P. (1987). The evolution of large technological systems. I W. E. Bijker, T. P. Hughes, & T. J. Pinch (Red.), *The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology* (s. 51-82). MIT Press.
- Høiback, H. (2021, 08. november). Strategi. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/strategi>
- Jackson, E. (2021, 18. november). *History of food delivery and how it's changed*. Thistle. Hentet 18. januar 2023 fra <https://www.thistle.co/learn/thistle-thoughts/history-of-food-delivery-and-how-its-changed>
- Justeat. (u.å.) *Our Markets*. Hentet 02. februar 2023 fra <https://www.justeattakeaway.com/our-markets>
- Krokan, A. (2018). *Deling, plattform, tillit. Perspektiver på delings- og plattformøkonomi*. Cappelen Damm Akademisk.

- Kusk, K., & Bossen, C. (2022). Working with Wolt: An Ethnographic Study of Lenient Algorithmic Management on a Food Delivery Platform. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 6(GROUP), 1-22. <https://doi.org/10.1145/3492823>
- Latour, B. (1990). Technology is Society Made Durable. *The Sociological Review (Keele)*, 38, 103-131. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1990.tb03350.x>
- Latour, B. (1996). On actor-network theory: A few clarifications. *Soziale Welt*, 47(4), 369-381. <https://www.jstor.org/stable/40878163>
- Latour, B. (1999). *Pandora's hope: Essays on the reality of science studies*. Harvard University Press.
- Lea, A. (2021, 21. november). Foodora om dagligvaresatsingen: – Har tatt helt av. *E24*. <https://e24.no/naeringsliv/i/wO9mMd/foodora-om-dagligvaresatsingen-har-tatt-helt-av>
- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015). Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1603-1612. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>
- Lilleby, J. (2016). Denne gründerbedriften ansetter 20 syklister i uken. *E24*. <https://e24.no/naeringsliv/i/OpgmeE/denne-grunderbedriften-ansetter-20-syklister-i-uken>
- LO. (2016). *Notat om samhandlingsøkonomien*. <https://www.lo.no/contentassets/342afff677f649aa8b60f324e1740954/samhandlingsokonomien-hefte-a4-nett.pdf>
- LO. (u.å.). *Den norske modellen*. <https://www.lo.no/hva-vi-mener/den-norske-modellen/>
- Lundgaard, H. (2020, 10. juli). Nå har vi spist den i 50 år, og aldri har vi spist mer. *Aftenposten, A-magasinet*. <https://www.aftenposten.no/amagasinet/i/mRO1gE/naa-har-vi-spist-den-i-50-aar-og-aldri-har-vi-spist-mer>
- Myhre, J. E. (2020). *Norge blir et industriland*. Norgeshistorie.no. Hentet 23. mai 2023 fra <https://www.norgeshistorie.no/industrialisering-og-demokrati/1504-norge-blir-et-industriland.html>
- Möhlmann, M. (2021, 22. april). Algorithmic nudges don't have to be unethical. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2021/04/algorithmic-nudges-dont-have-to-be-unethical>
- Möhlmann, M., & Zalmanson, L. (2017). Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. In *Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS 2017)*, December 10-13, Seoul, South Korea. <https://www.researchgate.net/profile/Mareike-Moehlmann->

2/publication/319965259_Hands_on_the_wheel_Navigating_algorithmic_management_and_Uber_drivers'_autonomy/links/59c3eaf845851590b13c8ec2/Hands-on-the-wheel-Navigating-algorithmic-management-and-Uber-drivers-autonomy.pdf

Möhlmann, M., Zalmanson, L., Henfridsson, O., & Gregory, R. W. (2021). Algorithmic Management of Work on Online Labor Platforms: When Matching Meets Control. *MIS Quarterly*, 45(4), 1999-2022. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2021/15333>

Newth, M. (2022, 2. mars). Internasjonal matleverings-gigant ville doble markedsandelen i Norge i fjor – nå trekker Just Eat seg ut etter store tap. *Dagens Næringsliv*. <https://www.dn.no/digitalisering/internasjonal-matleverings-gigant-ville-doble-markedsandelen-i-norge-i-fjor-na-trekker-just-eat-seg-ut-etter-store-tap/2-1-1177753>

Northug, C., & Engelsen, T. H. (u.å.). Sykler mot en uklar fremtid. *Journalen*. <https://journalen.oslomet.no/content/sykler-mot-en-uklar-fremtid>

NOU 2017: 4. (2017). *Delingsøkonomien – muligheter og utfordringer*. Finansdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2017-4/id2537495/>

NOU 2021: 2. (2021) *Kompetanse, aktivitet og inntektssikring – Tiltak for økt sysselsetting*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2021-2/id2832582/>

NOU 2021: 9. (2021). *Den norske modellen og fremtidens arbeidsliv – Utredning om tilknytningsformer og virksomhetsorganisering*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2021-9/id2862895/>

Oppegaard, S. M. N. (2020). Gig- og plattformøkonomien i den norske arbeidslivsmodellen – forutsetninger og konsekvenser. En casestudie av Uber Black i Oslo. *Søkelys på Arbeidslivet*, 37(3), 168-182. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2020-03-03>

Oxford University Press. (2023, mars). Algorithm. I OED Online. <https://www.oed.com/view/Entry/4959?redirectedFrom=algorithm>

Pierson, J. (2006). Domestication at work in small businesses. I T. Berker, M. Hartmann, Y. Punie, & K. Ward (Red.), *Domestication of media technology* (s. 205-223). Open University Press.

Redvaldsen, D. (2019, 19. februar). *Labour movement in the Nordic countries*. Nordics.info. <https://nordics.info/show/artikel/labour-movement/>

Reuters. (2022,12. mai). Deliveroo's UK riders win collective bargaining rights under union deal. *Reuters*. <https://www.reuters.com/business/deliveroos-uk-riders-win-collective-bargaining-rights-under-union-deal-2022-05-12/>

- Rude, E. (2016, 14. april). The American history of Takeout and delivery. *Time*.
<https://time.com/4291197/take-out-delivery-food-history/>
- Schreyer, J. (2021). Algorithmic work coordination and workers' voice in the COVID-19 pandemic: The case of Foodora/Lieferando. *Work, Organisation, Labour & Globalisation*, 15(1), 69-84.
<https://doi.org/10.13169/WORKORGALABOglob.15.1.0069>
- Silverstone, R., Hirsch, E., & Morley, D. (1992). Information and Communication Technology and the Moral Economy of the Household. I R. Silverstone & E. Hirsch (Red.), *Consuming Technologies: Media and Information in Domestic Spaces* (s. 15-32)
- Skjølsvold, T. M. (2015). *Vitenskap, teknologi og samfunn: en introduksjon til STS*. Cappelen Damm Akademisk.
- Solstad, R. E. (2019, 27. september). Foodora-streiken er over: Sykkelbudene får både lønnsøkning og kompensasjon for klær og utstyr. *FriFagbevegelse*.
<https://frifagbevegelse.no/tariff/Foodorastreiken-er-over-sykkelbudene-far-bade-lonnsokning-og-kompensasjon-for-klar-og-utstyr-6.158.652128.a87572b655>
- Stugu, O. S. (2018). *Norsk historie etter 1905 – vegen mot velstandslandet*. Det Norske Samlaget.
- Suvatne, S. S. (2023, 29. mars). Vurderer søksmål: – Svineri. *Dagbladet Børsen*.
<https://borsen.dagbladet.no/nyheter/vurderer-soksmal-svineri/78823250>
- Sørensen, K. H. (2005). Domestication: The enactment of technology. I T. Berker (Red.), *Domestication of media and technology* (s. 40–61). Open University Press.
- Sørensen, K. H., & Lie, M. (1996). *Making technology our own?: domesticating technology into everyday life*. Universitetsforlaget.
- Søraa, R. A., Nyvoll, P., Tøndel, G., Fosch-Villaronga, E., & Serrano, A. (2021). The social dimension of domesticating technology: Interactions between older adults, caregivers, and robots in the home. *Technological Forecasting and Social Change*, 167. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120678>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitative metoder* (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Weibull, J., Sandvik, G. & The Editors of Encyclopaedia Britannica. (u.å.). Norway – The union conflict 1859-1905. I *Britannica*.
<https://www.britannica.com/place/Norway/The-union-conflict-1859-1905>
- Won, J., Lee, D., & Lee, J. (2023). Understanding experiences of food-delivery-platform workers under algorithmic management using topic modeling. *Technological Forecasting & Social Change*, 190.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122369>

Woolgar, S. (1990). Configuring the user: The case of usability trials. *The Sociological Review*, 38, 58-99. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1990.tb03349.x>

Ørjasæter, E. (2019, August 20). Streiken i Foodora handler om timelønn og HMS. *Nettavisen*. <https://www.nettavisen.no/okonomi/streiken-i-foodora-handler-om-timelonn-og-hms/s/12-95-3423832191>

Vedlegg 1: Informasjonsskriv

(Norsk versjon)

Vil du delta i forskningsprosjektet "Arbeidshverdagen i Foodora"?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke arbeidshverdagen i Foodora, med vekt på teknologi og digitalisering. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

I denne masteroppgaven vil vi undersøke arbeidshverdagen til ansatte i matleveringselskapet Foodora. Selskapene omtales som en del av plattformøkonomien, på grunn av den utradisjonelle måten både ansettelse og arbeidshverdag er lagt opp. Dette er et ganske nytt begrep, og er interessant å se nærmere på da det er en relativt ny måte å jobbe på. Vi er interesserte i hvordan teknologien er med på å forme arbeidshverdagen til de ansatte og utviklingen generelt i arbeidslivet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Randi Lohne Sjursen og Øystein Ulvund, masterstudenter ved Studier av kunnskap teknologi og samfunn (Institutt for tverrfaglige kulturstudier, Det humanistiske fakultet, NTNU) gjennomfører prosjektet.

Roger A. Søraa, førsteamanuensis ved Institutt for tverrfaglige kulturstudier (Det humanistiske fakultet, NTNU) veileder prosjektet.

Stig Kvaal, professor ved Institutt for tverrfaglige kulturstudier (Det humanistiske fakultet, NTNU) veileder prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi du jobber i Foodora eller i en annen tilknytning til Foodora.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du stiller til et dybdeintervju på ca 30-45 minutter. Intervjuet inneholder spørsmål om arbeidshverdagen din og hvilken rolle teknologi spiller i arbeidet ditt. Dine svar fra intervjuet blir registrert elektronisk og vil være anonyme. Det vil bli tatt lydopptak og notater fra intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Kun masterstudentene og oppgavens veiledere vil ha tilgang til dine opplysninger. Lydopptak og transkripsjoner vil bli lagret i NTNUs fillagringstjeneste NICE-1 for sikker lagring. Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen av forskningsprosjektet.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes i desember 2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger anonymiseres. Dette betyr at alle opplysninger som på et eller annet vis kan bidra til å identifisere deg (for eksempel navn, bosted og alder) vil fjernes.

Lydopptak av intervju vil slettes senest i desember 2023.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- NTNU ved
 - *Institutt for tverrfaglige kulturstudier* ved Øystein Ulvund, oysteu@stud.ntnu.no, Randi Sjursen randisju@stud.ntnu.no, Roger Søråa roger.soraa@ntnu.no eller Stig Kvaal stig.kvaal@ntnu.no
 - Vårt personvernombud: Thomas Helgesen, thomas.helgesen@ntnu.no

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Stig Kvaal og Roger Andre Søråa

(Forskere/veiledere)

Randi Lohne Sjursen og Øystein Ulvund

(Masterstudenter)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Arbeidshverdagen i Foodora*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta på intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

(På engelsk)

Do you want to participate in the research project "Everyday work life at Foodora"?

This is a question for you about participating in a research project where the purpose is to investigate everyday working life at Foodora, with emphasis on technology and digitalisation. In this document, we provide you with information about the goals of the project, and what participation will mean for you.

Purpose

In this master's thesis, we want to examine the everyday working life of employees in the food delivery company Foodora. The company is referred to as being part of the platform economy, due to the non-traditional way both employment and everyday working life are set up. This is a fairly new term, and is interesting to look into as a relatively new way of working. We are interested in how technology shapes the everyday working life of the employees and the general development in working life.

Who is responsible for the research project?

Randi Lohne Sjørusen and Øystein Ulvund, master's student at Science and Technology Studies (Department of Interdisciplinary Studies of Culture, Faculty of Humanities, NTNU), is responsible for the project.

Roger A. Søråa, associate professor at the Department of Interdisciplinary Studies of Culture (Faculty of Humanities, NTNU), supervises the project.

Stig Kvaal, professor at the Department of Interdisciplinary Studies of Culture (Faculty of Humanities, NTNU), supervises the project.

Who are you asked to participate?

You are asked to participate because you work for Wolt or foodora.

What does participation involve for you?

If you choose to take part in the project, it means that you will attend an in-depth interview of around 30-45 minutes. In the interview we will ask questions about your everyday working life and what role technology plays in your work. Your answers from the interview will be registered electronically and will be made anonymous. Audio recordings and notes will be taken from the interview.

Participation is voluntary

Participation in the project is voluntary. If you choose to participate, you can withdraw your consent at any time without giving any reason. All your personal data will then be deleted. There will be no negative consequences for you if you do not want to participate or later choose to withdraw.

Your privacy - how we store and use your information

We will only use the information about you for the purposes we have described in this article. We treat the information confidentially and in accordance with the privacy regulations. Only the master's students and the thesis supervisors will have access to your information. Audio recordings and transcriptions will be stored in NTNU's file storage service NICE-1 for secure storage. The participants will not be able to be recognized in the publication of the research project.

What happens to your personal data when the research project ends?

The project is scheduled to end in December 2023. After the end of the project, the data material with your personal information will be anonymised. This means that all information that can in one way or another contribute to identifying you (for example name, place of residence and age) will be removed.

Audio recordings of interviews will be deleted by December 2023 at the latest.

What gives us the right to process personal data about you?

We process information about you based on your consent.

On behalf of NTNU, the Data Protection Service (Personverntjenester) has assessed that the processing of personal data in this project is in accordance with the privacy regulations.

Your rights

As long as you can be identified in the data material, you have the right to:

- access to the information we process about you, and to be given a copy of the information
- to have information about you corrected that is incorrect or misleading
- to have personal data about you deleted
- to send a complaint to the Norwegian Data Protection Authority about the processing of your personal data

If you have questions about the study, or would like to know more about or make use of your rights, contact:

- NTNU
 - Øystein Ulvund (student), oysteu@stud.ntnu.no
 - Randi Sjørnsen (student), randisju@stud.ntnu.no
 - Roger Søråa (supervisor), roger.soraa@ntnu.no
 - Stig Kvaal (supervisor), stig.kvaal@ntnu.no
- Our data protection officer at NTNU:
 - Thomas Helgesen, thomas.helgesen@ntnu.no

If you have questions related to Personal Protection Services' assessment of the project, you can contact:

- Privacy services e-mail (personverntjenester@sikt.no) or phone: +47 53 21 15 00.

Best regards

Stig Kvaal and Roger Andre Søraa
Ulvund
(Researchers/supervisors)

Randi Lohne Sjursen and Øystein

(Master thesis students)

Consent declaration

I have received and understood information about the *Everyday work life at Wolt/foodora*, and have been given the opportunity to ask questions. I consent to:

- participate in an interview

I consent to my information being processed until the project is finished

(Signed by project participant, date)

Vedlegg 2: Intervjuguide

Norsk intervjuguide: Dybdeintervju med matleveringsbud

Før intervjuet starter

Takk for at du ønsker å delta i prosjektet
Introduksjon av oss
Informere om anonymisering, databehandling og rettigheter
Spør intervjuobjektet om vedkommende har lest og samtykker til det som står på informasjonsskrivet

Introduksjon

Fortell litt om deg selv
alder, utdanning, etc?
Hva gjorde du før du begynte å jobbe for Foodora?
Fortell om hvordan det hele startet
Hvordan hørte du om jobben?
Hvordan var søknads- og ansettelsesprosessen?
Hvorfor ønsket du å jobbe i Foodora?
Praktisk valg? Nødvendighet?

Arbeidshverdag

Hvor mye jobber du?
Fortell hva som skjer fra du starter på jobb til du er ferdig
Hva er typiske problemer som kan oppstå?
Eksempler?
Hvem kan du kontakte for å få hjelp?

Tilhørighet

Kjenner du på noe tilhørighet til arbeidsplassen?
Og hvordan oppleves det
Omgås du andre ansatte/tilknyttede i selskapet?
På hvilken måte omgås dere eventuelt?
På eget initiativ, eller tilrettelagt av selskapet?
Hvordan forholder du deg til de andre budene i Foodora?
Kan du beskrive forholdet ditt til overordnede?
Er du tilfreds i jobben?

Teknologi

Fortell om hvordan appen fungerer?
Hvordan bruker du den?
Synes du appen er enkel å bruke?
Måles arbeidet du gjør, f.eks. leveringstid og kundetilfredshet?

Avslutning

Hvor lenge ser du for deg å jobbe for Foodora?
Er det noe du ønsker å fortelle om jobben i Foodora som vi ikke har spurt om?
Takk for at du stilte til intervju!

English interview guide: In depth interview with food delivery courier

Before starting the interview

Thank you for participating in the project
Introduce ourselves
Inform about anonymisation, data processing and rights
Ask the interviewee if he or she has read and agrees to what is written on the consent declaration

Intro

Tell us about yourself
 age, education, etcetera?
What did you do before you started working for Foodora?
Tell us about how it started?
 How did you hear about the job?
 What was the application and hiring process like?
Why did you want to work at Foodora?
 Practical choice? Necessity?

Workday

How much do you typically work?
Take us through a typical workday from you start your shift until you finish
What are typical problems that can occur?
 Examples?
 Who can you contact for help?

Belonging

Do you feel any connection to the workplace?
 How?
Do you socialize with other employees/affiliates in the company?
 In what way?
 (On your own initiative, or arranged by the company?)
How do you relate to the others who work at Foodora - when you are at work, for example, and meet others in uniform?
Relationship with superiors?
Are you satisfied with your job?

Technology

Tell us about how the app works?
How do you use it?
Do you find it easy to use?
Is your work monitored or measured? If so, how?

In conclusion

How long do you see yourself working for Foodora?
Anything you would like to add that we haven't asked you?
Thank you for your time!