

# Den ikke-selvstændige selvstændige

*Et teorifortolkende casestudie af henholdsvis DanTaxi, Wolt & Nemligs organisationsstruktur, samt organisationernes kulturs arbejdsmæssige betydning for den ikke-selvstændige selvstændige.*



## AALBORG UNIVERSITET

**Uddannelse:**

10. Semester – Sociologi F2022

**Modul:**

Speciale – 30 ECTS

**Antal Anslag:**

167.115 anslag

**Vejledt af:**

Michael Hviid Jacobsen

**Udarbejdet af:**

Zaen A. Bashir – 20172950 (Gr. 16)

Jeg vil starte med at takke min familie, min kone, mine nærmeste og mine dygtige undervisere på Aalborg Universitet. Jeg har opnået utænkelige milepæle gennem min tid som studerende, i hvert fald hvis man spurgte Pierre Bourdieu. Dette speciale med et oxymoron som titel afspejler en del af mig som person, da jeg ligeledes elsker kompleksitet og at lære om nye fænomener. Dette speciale har endvidere bragt de mest kreative, læresyge, stressede og dedikerede aspekter frem i mig, hvilket jeg altid vil mindes. Intet af dette ville være muligt uden min vejleder Michael Hviid Jacobsen, som jeg takker af hele mit hjerte og ønsker al god vind til fremadrettet.

Zaen A. Bashir 2022

## Abstract

A gap in the sociology of organizations and labor, as well as the occurrence of a generally unfamiliar type of organization, has led to the writing of this master thesis. This type of organization is known as a platform and is relevant in today's society for its unique impact and positioning of its workers. The occurrence of platforms is a result of today's digitalization, customer needs, and flexibility. This makes it a popular growing type of organization as it revolutionizes how we get simple tasks such as cleaning, transportation, groceries, food delivery, and much more done efficiently. By outsourcing them to people who do that task, and only that task for a living, we create jobs as well as improve our efficiency. The job that is created provides the worker with flexibility and autonomy as it's structured in simple gigs. Where it gets tricky is the platform's relation to its workers because the gigs are sporadic, they can't be turned into a traditional job as an employee. This results in an atypical structuring of work, which needs to be uncovered to gain an understanding of platforms. With this in mind, the following thesis has been constructed: *"How are the platforms DanTaxi, Wolt & Nemlig structured, and what labor related effect does the culture of the organizations have on their respective self-employed employees"*. The term self-employed employees refers to the platform workers as their relation to the platform seems divided between that of a self-employed and an employee. To gain an understanding of platforms we must have actual cases in which we can take a starting point. The chosen platforms in this instance are DanTaxi, Wolt & Nemlig. As a whole, this master thesis has led to the understanding of fundamental aspects of platforms. These are the results of the unfolding of structural and cultural seeking approaches composed by Henry Mintzberg and Edgar Schein. With both a structural and cultural seeking approach it is possible to create a fundamental understanding of this unfamiliar type of organization and the foundation it bears. This master thesis and the results it yields are made possible by a hermeneutic view throughout the methodology of interview and document analysis. This has provided an excellent empirical foundation through the understandings and views of platform workers and platforms themselves. A theory interpreting approach has led the empirical foundation to produce findings and formerly mentioned phenomena such as 'them and us' dynamics, distancing, anonymizing, boundaries, flexibility, simplicity, and much more. Lastly, the theoretical perspectives and their findings have been discussed in order to describe the abstraction level of this entire thesis and thereby finally conclude throughout supported findings. The summarized conclusion is that platforms are almost identically structured and that the culture is based mainly around flexibility and autonomy which makes the work simple and suitable for most. All of the above sets the foundation for furthering the understanding of platforms in a sociological context.

## Indholdsfortegnelse

Abstract .....	3
Indledning .....	7
1.0 Problemfelt.....	8
1.1 Gigøkonomien & Platformsøkonomien .....	9
1.2 Platformsorganisationerne .....	10
1.2.1 Wolt.....	10
1.2.2 Nemlig .....	11
1.2.3 DanTaxi.....	12
1.3 Lønmodtager vs. Platformsarbejder .....	13
Problemformulering .....	16
2.0 Teorifortolkende casestudie .....	17
3.0 Hermeneutik .....	17
4.0 Teori.....	19
4.1 Henry Mintzberg.....	19
4.1.1 Den divisionaliserede form .....	20
4.2 Edgar Schein .....	22
4.2.1 Artefakter .....	22
4.2.2 Værdier og normer .....	23
4.2.3 Grundlæggende antagelser .....	23

<b>5.0 Metode .....</b>	<b>25</b>
<b>5.1 Abduktion .....</b>	<b>25</b>
<b>5.2 Kvalitativ tilgang .....</b>	<b>26</b>
<b>5.3 Semistrukturerede interview .....</b>	<b>26</b>
<b>5.4 Dokumentanalyse.....</b>	<b>28</b>
<b>5.5 Empiriindsamling.....</b>	<b>29</b>
<b>5.6 Ethiske overvejelser.....</b>	<b>30</b>
<b>5.7 Transskription og kodning .....</b>	<b>30</b>
<b>6.0 Analysestruktur/strategi.....</b>	<b>32</b>
<b>6.1 Struktur .....</b>	<b>33</b>
<b>6.1.1 Platformsorganisationen som facade.....</b>	<b>33</b>
<b>6.1.2 Magtfordelingen i platformsorganisationen.....</b>	<b>37</b>
<b>6.1.3 Styring i platformsorganisationen .....</b>	<b>40</b>
<b>6.1.4 Opsamling .....</b>	<b>44</b>
<b>6.2 Kultur .....</b>	<b>46</b>
<b>6.2.1 Arbejdet i en platformsorganisation .....</b>	<b>46</b>
<b>6.2.2 Mobilitet, tilgængelighed &amp; arbejdets grænser .....</b>	<b>53</b>
<b>6.2.3 Digitalisering.....</b>	<b>60</b>
<b>6.2.4 Den interne kommunikation .....</b>	<b>61</b>
<b>6.2.5 Opsamling .....</b>	<b>63</b>

**7.0 Diskussion ..... 65**

**Konklusion ..... 70**

**Litteraturliste ..... 72**

**Bilag 1 - Interviewguide..... 75**

## Indledning

Mange tanker kommer frem, når blot dette speciales overskrift læses ”Den ikke-selvstændige selvstændige”. Men intet knytter sig til dette endnu, da det i skrivende stund er et videnshul inden for sociologien. For mange er dette stadig et ukendt fænomen, hvorved det samme gælder konteksten, som er platforme. Platforme er et fænomen, der er blevet genoplivet, men på mange måder stadig mangler at definere sin plads i år 2022 (Evans & Schmalensee 2016:31). Dette har været afsættet til udarbejdelsen af dette speciale, hvorved der kan kigges på selve den ikke-selvstændige selvstændige som aktøren inden for disse platforme. Platforme danner fundamentet, som skaber og reproducerer den ikke-selvstændige selvstændige, hvortil den ikke-selvstændige selvstændige blot er en betegnelse, der dækker over denne nye type af arbejder, som arbejder for platforme. På papiret er aktørerne selvstændige, men deres arbejde minder ikke om en iværksætter, eller hvad der ellers vil kendetegne en selvstændig som erhvervsdrivende. Dog er dette præcis, hvad platformene søger, da platformene er placeret i robuste markeder, hvoraf de for simple jobs og ansvar kan give fleksibilitet og autonomi i bytte (Vallas & Schor 2020:275). Kandidaten til det simple job er den ikke-selvstændige selvstændige, der for fleksibilitet, autonomi og en lønseddel giver sit ansvar i bytte. Ansvar tilfalder nu den ikke-selvstændige selvstændige, og omfatter alt det som en selvstændig erhvervsdrivende skal bekymre sig om, men en lønmodtager ikke skal. Platformenes arbejde er simpelt, hvor de beskæftiger sig med jobs som levering, kørsel, rengøring eller andet, som mange bruger. Platformenes organisation beskæftiger sig ikke selv med de ’simple jobs’, men de giver i stedet det ansvar videre. Dette gør netop platformene til et interessant fænomen, hvorved det åbner op for perspektiver om tilrettelæggelsen af organisationen, og den betydning som platformene har for de ikke-selvstændige selvstændige, der påtager sig arbejdet for dem. Platforme og derigennem de ikke-selvstændige selvstændige rejser en del spørgsmål, og ikke mange forstår omfanget af fænomenet. Men som begge aktualiserer sig gennem den enorme interesse og debat fra bl.a. medier, politikere og endda retsinstanser, bliver det relevant at italesætte nu mere end nogensinde før (Regeringen.dk).

## 1.0 Problemfelt

”Efter en samlet vurdering af kriterierne (...) er det Skattestyrelsens opfattelse, at Spørger ikke er selvstændig erhvervsdrivende. Der er herved lagt væsentlig vægt på, at Wolt har en betydelig instruktionsbeføjelse overfor Spørger. Wolt har således konkret fastsat en række generelle og konkrete instrukser for arbejdets udførelse” (Magnussen 2021:M). Sådan fremgår det af en afgørelse, som Skattestyrelsen traf d. 25/01-2022. Afgørelsen betyder, at kurere for Wolt Danmark ApS nu opfattes som lønmodtagere fremfor selvstændige erhvervsdrivende. Dette skyldes, at Skattestyrelsen mener, at Wolt kurere er mere forenelige med lønmodtagere kontra selvstændige erhvervsdrivende. Beslutningen tager afsæt i arbejdets udførelse, men har for Wolt betydet, at organisationsstrukturen nu skal rekonstrueres. Men hvorfor har sådan en afgørelse været nødvendig, og hvilke arbejdsmæssige betydninger havde den tidligere organisationsstruktur for arbejderne? Dette danner har dannet afsættet for indeværende speciale, hvortil der suppleres med to lignende organisationer for at give et dybere indblik i dette fænomen. Udover Wolt, som fragter mad, indgår Nemlig.com, som fragter dagligvarer, samt DanTaxi, som fragter personer. Selvom alle tre organisationer er inden for transportbranchen, er dette dog ikke fokus. Herimod er organisationernes opbygning i centrum, da de alle er etablerede platforme, som der kan indgås et samarbejde med. Wolt, DanTaxi og Nemlig udgøres alle af deres samarbejdspartnere, som står for selve driften af organisationerne. Organisationerne selv opretholder blot platformen, men udfører ikke direkte arbejdet. Arbejdet i organisationerne er opstillet som selvstændigt på baggrund af *”den frihed og fleksibilitet, det giver dem.”* (Wolt Fakta). De bestemmer dermed selv, hvornår og hvor de vil arbejde, og ingen dikterer, hvordan de skal udføre arbejdet. Sådan mener Wolt i hvert fald, og de har medhold i den første del, men Skattestyrelsen er uenige med den anden del, altså *”hvordan de skal udføre arbejdet”* (Wolt Fakta). Dette giver anledning til at dykke dybere ned i denne type organisation, hvor ikke blot Wolt men også DanTaxi og Nemlig er aktører inden for. Der kan på denne måde udledes henholdsvis strukturelle og kulturelle aspekter, for at finde frem til hvilke arbejdsmæssige betydninger denne type organisation har, samt hvilke ligheder og forskelle der i blandt dem. Dette giver overordnet en sociologisk vinkel på dette videnshul, som platformorganisationer og ikke-selvstændige selvstændige befinder sig i, i skrivende stund. Der kan fordelagtigt startes med at undersøge, hvad platformøkonomien og gigøkonomien går ud på, da platformorganisationer er bygget på disse.



## 1.1 Gigøkonomien & Platformsøkonomien

For at forstå førnævnte problematikker, som er redegjort i tidligere afsnit, må platformsorganisationer samt gigøkonomien i sin helhed først forstås. Både DanTaxi, Wolt og Nemlig er aktører inden for platformsøkonomien, som er grundlagt på gigøkonomien. Platformsøkonomien tilbyder en organisation at være en platform, som kan forbinde kunder og arbejdere. Eksempler på dette er endvidere AirBnB og Uber, samt selvfølgelig de førnævnte tre valgte organisationer. Platformsøkonomien består af organisationer, hvis produkt er at forbinde kunder med selvstændige erhvervsdrivende, der kan udgøre et gig. Platformsøkonomien har sit ophav mange steder i historien, et af de tidligste eksempler er fra år 1100 f.Kr., hvor matchmaker blev brugt i Kina for at finde en partner. Et ordsprog lød dengang, *"Hvordan finder man en kone? Uden en matchmaker gør man ikke"*. (Evans & Schmalensee 2016:31). Matchmakerne agerede som små organiserede platforme, hvor folk kunne komme, når de søgte en partner. Selve matchmaking foregik internt hos matchmakeren, som derefter solgte sin ydelse, som var at forbinde to mennesker (Evans & Schmalensee 2016:31). Derved er servicen/produktet i direkte forstand, i platformsøkonomien, at varetage og bygge en platform, som kan facilitere en bestemt ydelse. Eks. er det i DanTaxis tilfælde at forbinde kunder interesseret i personbefordring med tilgængelige taxichauffører, som kan udføre giget, hvilket i dette tilfælde er en taxitur. Et gig karakteriserer en ydelse, som en selvstændig erhvervsdrivende kan udføre. Distinktionen mellem et gig og et fast arbejde ligger i, at gigs fungerer som en række mindre stykker af arbejde fremfor en betragtning af arbejdsdagen, som et overordnet fast arbejde. Her kan der sammenlignes med freelancearbejdet, hvor der også udføres mindre stykker af arbejde fremfor at have et bestemt fast arbejde. Gig stammer fra gigøkonomien, hvor den tætteste danske oversættelse er "job" i temporær og kortsigtet forstand. Gigs omhandler, som oftest, mindre kontraktjobs, der er begrænset til en forholdsvis simpel service, der regelmæssigt strækker sig over kort tid (Vallas & Schor 2020:275). Eksempler på dette er blandt andet taxiture og madlevering, hvilket stemmer overens med de tre valgte organisationer. Gigarbejde adskiller sig fra freelancerarbejde, da det som udgangspunkt altid er udført offline, modsat freelancearbejde som kan udføres online. Da gigarbejdet typisk er offline kræves specifikke services, som oftest består af basale opgaver eks. at fragte (Vallas & Schor 2020:275). Grundet de basale opgaver kræves få til ingen færdigheder for at kunne udføre de fleste gigs. Derved er det for organisationen forholdsvis enkelt at få arbejdskraft, hvortil fleksibilitet og autonomi oftest bliver reklameret med (Vallas & Schor 2020:275). Dog vides det ikke, hvor meget fleksibilitet og autonomi reelt set betyder for arbejderne endnu. Dette siges, da præmisserne for arbejdet, samt gigget i sig selv, er struktureret og faciliteret af en platformsorganisation, som står bag al arbejdet. Formålet med en

platformsorganisation er, at facilitere diverse gigs som kunder opsøger, og formidler dem som arbejde for de selvstændige, der måtte have tilmeldt sig tjenesten (Vallas & Schor 2020:277). Derved opererer platformsorganisationer som mellemmand mellem to elementer; platformsarbejdere og kunder. I og med at det er gigs, som arbejdet bliver udført i, så har platformsarbejdere indtil nu ikke været opfattet som medarbejdere men derimod som selvstændige, da de selv påtager sig gigs via platformsorganisationerne. Platformsorganisationerne opstod som følge af udbredelsen af deleøkonomien, hvor flere så det fordelagtigt at udleje et ekstra værelse eller give nogen et lift i deres egen bil. Sidenhen har det resulteret i struktureringen af enorme organisationer som AirBnB og Uber. Disse to organisationer har gjort sig selv populære ved at tilbyde indtjeningsmuligheder for arbejde, som i bred forstand ”alle kan beskæftige sig med” (Vallas & Schor 2020:277). Organisationerne sparer derved et dyrt og fast element af enhver forretning; løn. Modsat en medarbejder som skal aflønnes uagtet kvantiteten af arbejdet, så tager platformsorganisationen kommission af et hver gig, der udføres (Vallas & Schor 2020:277). Der kan her fordelagtigt dykkes ned i de enkelte platformsorganisationer, som er udvalgt i indeværende speciale, for at få indblik i, hvilken tjeneste de udbyder og hvorfor de er relevante.

## 1.2 Platformsorganisationerne

Efter at have redegjort for hvad en platformsorganisation er, kan der dykkes dybere ned i reelle cases, hvori der skabes et bedre indblik i deres opbygning samt struktureringen af arbejdet. Derved er der udvalgt tre organisationer, som hver især bygger på samme præmisser om at være platforme, der faciliterer simple jobs. Heriblandt ses der på madlevering, dagligvarelevering og personbefordring, som alle tre er forskellige jobs, men alligevel er organisationerne bag bygget ud fra samme præmis. Disse cases er essentielle at redegøre for at forstå platformsorganisationerne.

### 1.2.1 Wolt

Wolt er udvalgt, og de er de eneste, der selv påpeger, at de er en platformsvirksomhed. Dette fremgår af deres egen hjemmeside, hvoraf de ordret angiver ”*Wolt er [en] platformsvirksomhed*” (Wolt Fakta). Denne åbne tilgang og transparens til organisationens opbygning kan muligvis skyldes mediernes enorme interesse, samt tidligere nævnte afgørelse af Skattestyrelsen, hvilket gør Wolt til en relevant case. Wolt forklarer hertil simpelt deres forretningskoncept ved at udtale følgende;

*”Wolt er en platform, der tilbyder en ny måde at tjene penge på. En kurérpartner leverer kvalitetsmad fra lokale restauranter – enten på cykel, scooter eller bil – direkte til danskernes hoveddør.*”

*Med Wolt-appen i lommen får man fuld fleksibilitet til at tjene lidt ekstra og maksimal frihed til selv at styre, hvor meget og hvornår man leverer.”*

(Wolt Fakta).

En klar distinktion fremtræder af ovenstående citat, da der er tre parter involveret udover platformen Wolt. Heri er kurererne, som udgøres af platformsarbejderne, hvortil der er kunderne, som refereres til som danskerne. Hertil adskiller Wolt sig fra andre ved også at have en tredje part med; restauranterne. Platformen bliver dog mere kompliceret, men princippet er gennemgående, da Wolts rolle og mål er at være bindeleddet mellem disse tre parter, hvorved de påtager sig ansvaret som mellemmand (Vallas & Schor 2020:278). Autonomien og friheden i arbejdet bliver fremhævet i ovenstående citat, hvilket stemmer overens med, at dette oftest er salgsargumenterne for at tiltrække arbejdere til platformen (Vallas & Schor 2020:275). Der kan hertil rykkes videre til næste case, som forholder sig i samme boldgade ved også at optage sig med levering, dog omfatter næste case dagligvarer.

### **1.2.2 Nemlig**

Nemlig.com er Danmarks førende online supermarked, som tilbyder kunder at bestille dagligvarer over internettet og få dem leveret direkte til deres dør (Om Nemlig). Nemlig ekspliciterer ikke deres rolle som platformsvirksomhed, men faciliterer og strukturerer dog kommunikationen mellem kunder og platformsarbejdere. Kunderne bestiller simpelt deres varer over platformen og vælger et tidsrum for levering. Herefter behandler Nemlig ordren på deres varelager, hvorefter de varetager logistikarbejdet, og derved fordeles gigs ud til de platformsarbejdere, der er tilknyttet (Om Nemlig). Nemlig afviger i deres operation ved også at være indehaver af varelageret, modsat de fleste platformorganisationer som udelukkende udgøres af platformen i sig selv. Dette betyder, at Nemlig overordnet ikke helt kan betragtes som en platformorganisation, da det kun er fragtdelen, som er en platform. Uagtet er denne del deres største aktiv, da dette er, hvad der essentielt adskiller Nemlig fra andre supermarkeder. Endvidere er afsættet i platformsarbejderne, hvis arbejde består af den del, som kendetegner en platformorganisation (Om Nemlig). Dette tydeliggøres i følgende citat af Nemligs administrerende direktør og stifter;

*”Vi har kort sagt skabt det 100% fleksible supermarked, der gør det hele lidt nemmere for dig. Aldrig længere væk end din computer, smartphone eller tablet og altid tilgængeligt.”*

(Om Nemlig).

I ovenstående citat er det mest signifikante, at Nemlig aldrig er længere væk end din enhed med en internetforbindelse. Derved er platformsdelen gennem den nævnte fleksibilitet i centrum, hvilket atter retter fokus mod arbejderne. Hertil forklarer én platformsarbejder over urimelige arbejdsforhold i en journalistisk artikel. Dette fremgår af Nemlig chauffør, Roshan Ahmadzai, der overfor Altinget udtaler, at der er tale om *"Arbejdsdage på mellem 12 og 14 timer uden pauser og en trussel om store bøder hængende over hovedet, hvis [man] skulle blive syg."* (Dahl 2021:Ø). Ifølge Ahmadzai udsættes platformsarbejderne hos Nemlig for ekstreme arbejdsforhold, som ikke ligner almindelige arbejdsforhold hos andre danske virksomheder. Dog er 12-14 timers arbejdsdage ikke helt uhørte hos en anden type chauffører, der ligeledes er kendt for at rapportere lignende arbejdsforhold. Her tænkes der taxichauffører, som næste case vedrører.

### 1.2.3 DanTaxi

Organisationen DanTaxi er udvalgt som næste case, men denne kan siges at adskille sig lidt fra de to tidligere cases. Dette er grundet, at DanTaxi er en ældre organisation, som stammer fra 1926, modsat Wolt og Nemlig som begge kom til efter 2010 (DanTaxis Historie). Intet desto mindre er DanTaxi også en platformorganisation, da de faciliterer ydelesen mellem kunder og taxichauffører og udsteder turer/gigs. Alle taxichauffører er enten ansat af en vognmand eller er selv vognmænd. DanTaxi ejer derfor ingen taxier, men benytter sig af taxichauffører/vognmænd, som er samarbejdspartnere med organisationen. Ligesom chaufførerne for hverken Wolt eller Nemlig er direkte ansatte af organisationen, er taxichaufførerne hellere ikke ansat direkte af platformorganisationen. Der er dog en distinktion mellem en taxichauffør og en vognmand. Her er det vognmænd, der direkte har samarbejdet med organisationen, hvortil taxichauffører er ansat af vognmanden. Hos Wolt er alle teknisk set "vognmænd", da alle har et selvstændigt samarbejde med Wolt. En taxichauffør har på den anden hånd, medmindre vedkommende er vognmand, en direkte ansættelse på lige fod med en almindelig medarbejder, men dog til vognmanden og ikke DanTaxi. Endvidere rapporterer taxichauffører, atter ligesom Nemligs chauffører, at der er lange arbejdsdage. En taxichauffør udtaler, at der var engang, hvor han *"arbejdede [...] meget mindre end [...] i dag."* (COWI 2019:21) Informanten fremhæver her særligt dynamikken i ændringen af arbejdet. Dette kan skyldes, at DanTaxi ikke altid har været en platformorganisation, men derimod startede som mange andre virksomheder. Dog fremgår det af tidslinjen, som DanTaxi selv har offentliggjort (DanTaxis historie), at de mellem 1991-2007 stiftede "Fællescentralen" (DanTaxis historie). Fællescentralen blev herved en overgang til et centralt

omstillingspunkt, der ville forbinde kunden med den nærmeste tilgængelige taxichauffør. Dette blev grundlaget og omvæltningen til den platformsvirksomhed, som DanTaxi kendes som i dag. Omvæltningen til en platformsvirksomhed har haft negative betydninger for de eksisterende taxichauffører, mener samme informant, som udtrykker følgende ”Der er kommet nye chauffører i vores branche, som slet ikke har erfaring med at køre taxa” (COWI 2019:21). Tilstrømningen af nye chauffører stemmer overens med platformorganisationernes tilgang, som ”alle kan beskæftige sig med” (jf. Af-snit 1.1) (Vallas & Schor 2020:277). Dette skyldes, at arbejdet som taxichauffør er forholdsvist simpelt og kræver ingen reelle færdigheder udover at kunne drive et køretøj og navigere til en adresse.

Afslutningsvist kan det ses, at Wolt, Nemlig og DanTaxi har lignende opbygning og rolle for både kunder og arbejdere. Platformorganisationerne ligner meget hinanden gennem deres tilgang til eks. fleksibilitet og autonomi, men hertil afviger de alle tre lidt fra hinanden. Nemlig har sit eget varelager, hvilket er atypisk for en platformorganisation. Dertil har DanTaxi ikke altid været en platformorganisation, men er senere blevet omstruktureret. Derudover har Wolt en ekstra part end Nemlig og DanTaxi. Platformorganisationerne er oftest mellemmand mellem to parter; kunder og platformsarbejdere, hvortil Wolt er mellemmand mellem kunder, platformsarbejdere og restauranter. Endnu en lighed er dog, at de alle tre driver platformen, som faciliterer kommunikationen mellem kunder og platformsarbejdere, samt at alle platformsarbejderne er tilknyttet eller operer som selvstændige. Det vil sige, at platformsarbejderne ikke reelt set er medarbejdere, men de derimod er samarbejdspartnere, selvom de muligvis mere anses som medarbejdere af organisationen.

### 1.3 Lønmodtager vs. Platformsarbejder

De selvstændige samarbejdspartnere anses mere som medarbejdere, fordi de løfter en bærende del af organisationen. Det der normalt vil refereres til som en produktion, er hos platformorganisationerne arbejdet, som udføres af de selvstændige, da de udgør den essentielle service for platformen. Dette ses gennem budskaber som ”få leveret, når det passer dig” (Om Nemlig), ”[DanTaxi] tilbyder den bedste taxidækning og kort fremkørsel” (Om DanTaxi) og ”Byens lækreste mad – bragt til dig.” (Wolt). Selvom ingen af organisationerne har ansatte, der udfører det arbejde de reklamerer med, så har de derimod alle samarbejdspartnere der gør det. Dette vil sige at taxier, varevogne og cykler/knallerter, som bliver benyttet til at transportere og udføre arbejdet, ikke er ejet af organisationerne men derimod af platformsarbejderne/vognmændene selv. En almindelig lønmodtager forventer, at al arbejdsudstyr bliver udbudt af organisationen, som vedkommende er ansat hos. Herigennem kommer

blandt andet forsikring, brændstof, vedligeholdelse af køretøjet og evt. reparationer, som alt sammen nu er platformsarbejderens eget ansvar. Platformsarbejderen kan derved siges at være mere udsat, hvilket Steven Vallas og Juliet B. Schor forklarer:

*”Bereft of long-standing protections such as a minimum wage, safety and health regulation, retirement income, health insurance, and worker compensation, platform workers are forced to assume forms and levels of risk that were previously shouldered by employers and the state.”*

(Vallas & Schor 2020:280).

Ved at være karakteriseret som selvstændige og ikke som lønmodtagere, tiltrædes der efter selvstændiges vilkår og reguleringer. Udover ovenstående sårbarheder fremkommer der i Danmark eks. det at være et registeret erhverv, indberette moms samt indrapportere egen skat mm. Dertil frafalder eventuel juridisk beskyttelse for arbejdets grænser, som ellers kan gavne en lønmodtager. Platformsarbejdere er derved selv ansvarlige for arbejdet, de udfører. Dette dækker heriblandt sygedage, ferie, nødvendigt arbejdsudstyr samt meget mere. Gennem fleksibilitet fremkommer implicit også ændring af lønstruktur, da de får kommission i stedet for fast løn sammenlignet med en lønmodtager. Der opstår derved en ambivalens, da fleksibiliteten kan opleves både negativt og positivt. Positivt i friheden til at tage et gig når man vil, og hvor til man vil, samt negativt i ufriheden ved der mangler indtægt, såfremt der vælges at afvise et gig. Autonomi bliver erstattet med heteronomi, da individer er nødsaget til at udføre lignende eller samme gig for at sikre indtægten. Dette tydeliggør relevans af de kulturelle forhold i platformsorganisationer, da det er nødvendigt at dykke dybere ned i de værdier og normer som ligger bag organisationen, for at finde frem til hvilken arbejdsmæssig betydning de har for platformsarbejderne. Overordnet er det i og sig ikke nødvendigvis problematisk at være platformsarbejdere, men derimod kommer det an på platformsarbejderens forventninger til arbejdet. Et eksempel på dette fremgår i en Voxmeter undersøgelse lavet på vegne af Wolt, hvor 89% rapporterer, at de er enten tilfredse eller meget tilfredse med partnerskabet hos Wolt (Wolt Fakta). Dette kan skyldes, at den gennemsnitlige platformsarbejder hos Wolt er studerende og kører deltid ved siden af studiet (Wolt Fakta). Samarbejdspartnerne hos Wolt ser derfor oftest arbejdet som en bi-indkomst, hvorimod taxichauffører eller Nemlig chauffører i højere grad kan se arbejdet som den primære indkomst. I en rapport af COWI ses det, at 75% af taxichauffører kører mere end 37 timer om ugen, hvortil der tidligere blev udledt, at nogle Nemlig chauffører kører 12-14 timer om dagen (COWI 2019:21) (Dahl 2021:Ø). Specialets fokus tydeliggøres, da platformsarbejdet er selvstændigt, men på atypisk manér

optræder de som ikke-selvstændige ved at være under organisationens beføjelse. Dette har ledt til opstillingen af begrebet; den ikke-selvstændige selvstændige, som overordnet er en sammenfattet definition af selvstændige platformsarbejdere.

## Problemformulering

**Hvordan er platformsorganisationerne DanTaxi, Wolt & Nemlig struktureret, samt hvilken arbejdsmæssig betydning har organisationernes kultur på de respektive ikke-selvstændige selvstændige?**

Ovenstående problemformulering omhandler den struktur og kultur, som ses i platformsorganisationerne DanTaxi, Wolt og Nemlig. Herved vil ligheder og forskelle mellem diverse organisationer blive fremhævet for at give et dybere indblik i organisationernes tilgange, samt betydningen af at de er platformsorganisationer. Dette åbner op for en analyse af de strukturelle og kulturelle forhold, der end måtte foregå inde i platformsorganisationerne. Disse er interessante, da de vil være med til at tegne et billede af operationen, ansvaret, den gensidige påvirkning samt kulturen, som foregår i netop denne type organisation. Udover strukturen fremgår også kulturens betydning for platformsarbejderne, eller de såkaldte ikke-selvstændige selvstændige, da disse individer udfører selve kernearbejdet af organisationerne. Her vil blandt andet fleksibilitet og autonomi undersøges nærmere for at forstå de arbejdsmæssige betydninger, som denne type organisation har for netop platformsarbejderne. Ovenstående problemformulering ses derved at være todelt, hvoraf første del, altså de tre organisationers struktur, ses som et mere deskriptivt element for at udlede strukturelle forhold hos platformsorganisationer. Anden del fokuserer på de kulturelle forhold i organisationerne samt de arbejdsmæssige betydninger, som platformsorganisationerne har på de ikke-selvstændige selvstændige. Der lægges heraf op til en empiriindsamling bestående af interview, da der gennem et bottom-up perspektiv kan fås dybere indsigt i de arbejdsmæssige betydninger for de ikke-selvstændige selvstændige. Hertil skabes der gennem interview også indblik i kulturen i denne type organisation gennem arbejderes meninger og forståelser. Disse fremkommer af en vekselvirkning mellem individernes meninger/forståelser samt organisationernes struktur og kultur, hvilket vil støttes op af en dokumentanalyse, som tydeliggør organisationernes værdier. Særligt én videnskabsteoretisk tilgang gør sig i denne kontekst relevant; Hermeneutik. Denne vil fordelagtigt anvendes til at analysere de forståede arbejdsmæssige betydninger samt platformsorganisationernes kultur og struktur. Herudover vil abduktion spille en væsentlig rolle, da der i indeværende speciale søges at udlede strukturelle samt kulturelle forhold, som begge kontinuerligt udledes på baggrund af tidligere analytiske udledte elementer. Overordnet har indeværende speciale en fortolkende tilgang, da teorien vil anvendes til at identificere empiriske ligheder, som udledes på baggrund af de multiple cases; DanTaxi, Nemlig og Wolt.



## 2.0 Teorifortolkende casestudie

Overordnet findes der forskellige hovedtyper af cases, som alle er idealtyper, der har hver sit formål og afsæt. Typen afhænger derved af målet med studiet, hvad end det er at genere ny empirisk eller teoretisk viden. Dertil også om det har afsæt i empiri eller teori (Antoft & Salomonsen 2012:34). I dette speciale er målet en videnskabelig tolkning med afsæt i teoretisk viden. Afsættet er i de strukturelle og kulturelle forhold, som Henry Mintzberg og Edgar Schein har teoretiseret. Dernæst søges der i dette speciale at genere ny empirisk viden. Den empiriske viden der søges genereret er i form af generelle såvel som unikke mønstre samt sammenhænge, der eksisterer i platformorganisationerne; Wolt, DanTaxi og Nemlig. Valget af netop disse tre cases sker på baggrund af deres massive tilstedeværelse samt relevans i Danmark. Derudover er de alle platformorganisationer men på forskellige måder, da de alle tre afviger på en eller anden måde. Grunden til at de alligevel er valgt, selvom der findes bedre cases, som indfanger selve fænomenet; platformorganisationer, er at de ikke-selvstændige selvstændige har en signifikant rolle, som tydeliggøres i relation til platformorganisationerne. Casenes forskellige facetter er derved med til, på hver sin måde, at omfavne helheden, som er relationen til arbejderne, hvilket sætter fokus på fænomenet, der er i centrum; de ikke-selvstændige selvstændige. Der ledes på baggrund af alt ovenstående frem til, at dette speciales design er et teorifortolkende casestudie (Antoft & Salomonsen 2012:34). Et teorifortolkende casestudie har afsæt i teoretisk viden, og det har til formål at genere empirisk viden. Med empirisk viden menes ligheder, mønstre og sammenhænge, som kan bidrage til en forklaring af casen (Antoft & Salomonsen 2012:39). Ved flere cases, et såkaldt multipelt casestudie som dette er, kan teorien medvirke til at beskrive og forklare lighederne eller forskellene mellem casene (Antoft & Salomonsen 2012:39). Dette er også målet jf. Problemformulering, da der komparativt ønskes at udlede ligheder i platformorganisationernes struktur. Dette er for at finde frem til kulturelle forhold, som kan forklare platformorganisationernes arbejdsmæssige betydning for de ikke-selvstændige selvstændige.

## 3.0 Hermeneutik

Fortolkning er i dette speciale et nøgleord, da det empiriske fund fremkommer ved at anerkende dette begreb. I et teorifortolkende casestudie sker dette, ved at empirien fortolkes med afsæt i teorien, hvorved de ikke-selvstændige selvstændiges arbejdsmæssige betydninger og organisationernes kultur samt struktur fortolkes med afsæt i næste afsnits teoretiske perspektiver af Henry Mintzbergs organisationsstruktur og Edgar Scheins organisationskultur. Fortolkning er ikke blot et nøgleord i dette speciale men i hele hermeneutikken. Fortolkning benyttes til at nå frem til *"en dækkende og*

*sammenhængende mening om og forståelse af et udsagn eller en handling*” (Højberg 2018:290). Fortolkning er bygget på forståelse, hvilket kan opnås på flere måder. Forudsætningerne for at fortolke indebærer forståelse for symbolik, koder eller sociale fænomener, ellers opstår misforståelser (Højberg 2018:290-291). Ved at have forståelse for organisationsstrukturer kan der gennem casene fortolkes ligheder og sammenhænge mellem platformsorganisationerne. Hertil kan der gennem forståelse for organisationskultur fortolkes på meninger og forståelser fra informanterne, som er platformsarbejdere. Dertil kan der vha. dokumentanalyse tilføjes et ekstra element til fortolkning af informanternes meninger og forståelser, hvilket atter giver mulighed for en dybere og mere omfattende analyse. Dette bidrager til at nå frem til platformsorganisationernes kulturelle forhold som førnævnte frihed og autonomi (jf. Afsnit 1.0). Hertil bidrager det også til at nå frem til den arbejdsmæssige betydning, som platformsorganisationerne har på disse platformsarbejdere. Hermeneutikkens ontologiske genstandsfelt er på mennesket, som er et forstående og fortolkende væsen, hvortil epistemologien er på fortolkning og forståelse. Hermeneutikken er tilmed også oplagt i dette speciale grundet vekselvirkning. Der bygges undervejs kontinuerligt på i specialet ud fra en del-helhedsrelation. Del-helhedsrelation er en essentiel del af den hermeneutiske cirkel, hvor del og helhed konstant vekselvirker for at nå frem til en *”dækkende og modsigelsesfri udlægning*” (Højberg 2018:292). Man kan ikke forstå en del uden helheden eller helheden uden delen. Del-helhedsrelationen er ikke noget definitivt, men kan være flere ting set fra forskellige aspekter. Eks. kan et aspekt være at se helheden som teori-afsnittet, hvortil delen kan ses som empirien i dette speciale. De to elementer kan via vekselvirkning inden for den hermeneutiske cirkel udlede generaliseringer og sammenhænge, som fortsat kan lede til en dækkende og modsigelsesfri udlægning i form af konklusioner. Endvidere kan kulturen af organisationerne ikke fortolkes på, før strukturen er udledt, da delementer ikke ville kunne kædes sammen med en helhed, før en vekselvirkning er foregået. På denne måde kan der analyseres og nås dybere ned i organisationerne samt deres arbejdsmæssige betydninger for de ikke-selvstændige selvstændige.

## 4.0 Teori

Dette speciales teoretiske opbinding kan opdeles i to elementer svarende til problemformulerings opdeling (jf. Problemformulering). Første teoretiske del omhandler struktur, der tager afsæt i Henry Mintzbergs organisationsstruktur. Denne del omfatter den strukturelle opbygning af platformorganisationerne DanTaxi, Wolt og Nemlig. Mintzberg vil anvendes til at få indblik i de strukturelle forhold, som er gennemgående for organisationerne, og hvordan de opererer samt er opbygget. Næste teoretiske del omhandler kultur, som tager afsæt i Edgar Scheins organisationskultur. Denne vil anvendes på baggrund af platformorganisationernes struktur samt informanternes forståelser og meninger til at give indsigt i de kulturelle forhold, som optræder i platformorganisationerne, heriblandt tidligere nævnte; fleksibilitet og autonomi (jf. Afsnit 1.0). Formålet med netop disse to teoretiske elementer er at udlede strukturelle og kulturelle ligheder og sammenhænge hos platformorganisationerne samt at finde frem til disses arbejdsmæssige betydning på de ikke-selvstændige selvstændige.

### 4.1 Henry Mintzberg

Henry Mintzberg definerer organisationsstrukturer som flows af autoritet, arbejdsopgaver, information og beslutningsprocesser (Mintzberg 1978:61). Disse flows er forskellige fra organisationsstruktur til organisationsstruktur, men gennem disse flows kan vi få indblik i, hvordan en organisation er struktureret og reelt set opererer. Mintzberg opstiller flere typer af organisationsstrukturer, men fælles for dem alle er de elementer, eller såkaldte flows, som indbefatter, hvordan hver organisationsstruktur fungerer dynamisk. Alle organisationer består af en topledelse, en mellemlidelse, en teknostruktur, en støttestruktur og en operativ kerne (Jacobsen & Thorsvik 2014:86). Topledelsen udgøres af den øverste administrative gruppe, som har til formål at udvikle organisationen samt have ansvaret for alt administrativt. Mellemlidelsen fører tilsyn og koordinere produktionen. Disse er bindeleddet mellem resten af organisationen, da de formidler mellem de øvrige grupper. Teknostrukturen har intet med produktionen at gøre i direkte forstand, men den har derimod til formål at overskue alle øvrige opgaver som økonomi, HR og IT (Jacobsen & Thorsvik 2014:87). Støttestrukturen har lige såvel som teknostrukturen heller ikke en direkte rolle for produktionen, men den har derimod til formål at udføre de omkringliggende opgaver som rengøring, løn og mekanikere. Afslutningsvist er der den operative kerne, som udfører organisationens reelle arbejde. I en produktionsvirksomhed ville et klassisk eksempel på dette være selve produktionsarbejderne, der har sin daglige gang i produktionen. Den operative kerne realiserer de opgaver og mål, som er direkte forbundet med organisationens indtjening (Jacobsen & Thorsvik 2014:87). Mintzberg opstiller flere typer for organisationsstruktur, hvor alle

indeholder disse nævnte elementer. Organisationsstrukturerne er opstillet på baggrund af diverse forskellige dynamikker, som en organisation er bygget og opererer på. For platformsorganisationer skiller særligt en af Mintzbergs organisationsstrukturer sig ud; den divisionaliserede form. Denne er struktureret med den operative kerne opdelt i divisioner. Et eksempel på dette er bankfilialer, der alle hører ind under samme organisation, men hver især udfører arbejdet, som banken har til hensigt.

### 4.1.1 Den divisionaliserede form

Platformsorganisationerne operer, ligesom bankerne, ved at uddelegere arbejdet i flere divisioner fremfor blot at have et centraliseret punkt for kernen, som produktionen i produktionsvirksomheder. Den divisionaliserede form er karakteriseret ved at være decentraliseret, da arbejdet er fordelt ud til de såkaldte divisioner (Mintzberg 1978:380-381). Disse divisioner kan i specialets kontekst forstås som platformsarbejderne. Alle divisioner udfører det samme arbejde, men der er en afstand til resten af organisationen, som forholder sig som den administrative og koordinerende del. Organisationens har til opgave at varetage administrative beslutningsprocesser, overskueliggøre arbejdet og koordinere med divisionerne. Divisionerne er på den anden hånd en ekstensiv del organisationen, men varetager og udgør den mest essentielle del af organisationen; den operative kerne. Eks. udfører Dantaxi chauffører, Wolt kurer og Nemlig chauffører kerneopgaven for deres organisationer, men de har hverken deres daglige gang eller beslutningsevner i organisationen. Hver division fungerer på sin vis som en mindre organisation, hvor interne beslutninger og arbejdsopgaver skal varetages (Mintzberg 1978:381). Eks. hos Wolt skal platformsarbejderen selv tage stilling til, om de vil levere på cykel, knallert eller i bil. Dertil skal forsikring, reparationer, evt. brændstof og andre omkostninger selv sørges for, da organisationens opgave, som tidligere nævnt, er at varetage administrative beslutningsprocesser, overskueliggøre arbejdet og koordinere med divisionerne. Derved er organisationens opgave ikke at sørge for, at arbejdet bliver udført, men derimod har de en obligation og interesse i at varetage forudsætningerne for arbejdets udførsel (Mintzberg 1978:382-383). Organisationens tilbyder oftest støtte, hvilket ses i form af en større støttestruktur hos divisionaliserede organisationer. For taxichauffører kan dette være en aftale med mekanikere og tankstationer, hvortil det for Wolt kurer kan være en aftale omkring forsikring. Organisationens skal varetage administrative opgaver og have en obligation i arbejdets udførsel, da divisionerne ellers ville kunne eksistere ene eller ved at blive slået sammen med hinanden, og derved elimineres behovet for organisationen (Mintzberg 1978:382). Men ved at divisionerne skal fungere som mindre organisationer og selv kunne administrere deres eget arbejde, er de nødt til at have en form for autonomi. Mintzberg understreger, at divisionerne har

kvasi-autonomi, da organisationen har kontrol over divisionerne, medens divisionerne selv har mulighed for at træffe egne beslutninger i et vist omfang (Mintzberg 1978:383). Divisionaliserede organisationer benytter sig heraf af performance kontrol, også kendt som KPI'er, altså Key Performance Indicators for at monitorere resultater af beslutninger foretaget i de enkelte divisioner. På denne måde kan de mest effektive divisioner være med til at definere nye standarder for alle divisioner, hvilket betyder, at én divisions fremskridt nu bliver alle divisionernes og dermed organisationens fremskridt (Mintzberg 1978:383). Arbejdet i den divisionaliserede form bliver koordineret gennem standardisering af resultater. Standardisering af resultater handler om en klar forventning stillet til divisionerne, hvoraf de evalueres på baggrund af målstyring. (Mintzberg 1978:383-384). Dette kan være et beløb en taxichauffør skal indtjene på en arbejdsdag, hvortil det for en Wolt kurer eller Nemlig chauffør kan være antallet af leveringer, som skal leveres på en time eller en dag. Gennem standardisering af resultatet ændres divisionernes adfærd til at effektivisere og være mere målsøgende. På samme tid har divisionerne fleksibilitet i arbejdet, da de selv tilrettelægger indsatsen og arbejdsdelingen, medens de altid er opmærksomme på målsætningen og evalueringen af denne. Evalueringen såvel som uddelegeringen af arbejdet falder alt sammen under mellemedelsens ansvar.

Mellemedelsen er inde over processen i at etablere nye divisioner såvel som at holde kontakten med dem. Når divisionen er funktionsdygtig, eks. når en taxichauffør er oplært, er kontaktpunktet mellemedelsen. Herigennem viderebringer mellemedelsen topledelsens beslutninger samt evaluering til den distancerede division (Mintzberg 1978:384). Mellemedelsen er derved budbringer og selve katalysatoren for organisationens mål, og for at divisionerne kan fungere strømlinet.

Overordnet set er fordelene ved den divisionaliserede form diversificeringen af arbejdet, som tillader større indtjening til organisationen. Ved at operere i divisioner tillades fleksibilitet og kvasi-autonomi, så divisionerne selv kan tilpasse sig det marked, og den lokation de opererer i, medens der målstyres efter standardiserede resultater (Jacobsen & Thorsvik 2014:94). Hertil mindskes risici, da divisionerne ses som delvis selvstændige mindre organisationer, som i helheden ikke spiller en signifikant rolle. Ulempen ved den divisionaliserede form er derimod, at divisioner bliver for distanceret fra organisationen, og i jagten på egne mål glemmer organisationens overordnede mål. Der opstår derved en mangel på tilknytning, der gør at divisionernes værdier i lavere grad er sammenlignelige med organisationens. Dertil kan det være vanskeligt for organisationen at lede divisionerne, da de i højere grad anser sig selv som en selvstændig enhed i stedet for en del af den større organisation (Jacobsen & Thorsvik 2014:94).

## 4.2 Edgar Schein

Edgar Scheins organisationskultur teori er udvalgt på baggrund af dens egenskaber til at anse kulturelle forhold i forskellige dimensioner. Schein definerer organisationskultur i en lagdeling, der tillader analytisk at dykke dybere ned i det umiddelbare som eks. en arbejders adfærd eller en uniform. Der kan derved fås indblik i det grundlæggende hos organisationen. Schein mener ikke, at kultur er én ting, men derimod en ubevidst manifestation af adfærd, normer, værdier og overbevisninger som medlemmer af kulturen anvender til at afbillede for sig selv og for andre (Schein 2006:25). Schein kommer endvidere ind på, at kulturen starter i en gruppe i organisationen, hvortil den så bliver tillært nye arbejdere i organisationen. Når gruppen tillærer andre, deler de ud af de grundlæggende antagelser, som organisationen har (Schein 2006:25,36). Disse kan afspejle sig direkte og indirekte, ved at nye får tillært organisationens standpunkt på konkurrence, kundeservice, arbejdsmoralen, samarbejde, overordnet kommunikation mm. Arbejderne lærer derved at overkomme problematikker med ekstern tilpasning og den intern integration. Ekstern tilpasning dækker tilpasning til omgivelserne, eks. første gang en Wolt kurer skal afhente mad eller levere til kunden. Hertil omhandler intern integration om at bidrage til fællesskabet og realisere sine mål i organisation. En Wolt kurer lærer at arbejde effektivt, og lærer måske af erfaringer fra andre Wolt kurerer for at optimere sit arbejde. Derved udvikles kulturen, medens det grundlæggende forbliver, da dette altid vil være afsættet og forblive opfattet som rigtigt (Schein 2006:30-31). Det grundlæggende, også kaldet grundlæggende antagelser, kommer ifølge Schein til udtryk gennem værdier og normer, som dernæst kommer til udtryk gennem artefakter. Disse tre elementer påvirker hinanden gensidigt, i og med organisationens kultur udvikler sig.

### 4.2.1 Artefakter

Artefakter er, ifølge Schein, observerbare udtryk for kultur. Dette kan være fysiske materialer som en uniform eller eks. en taxi, medens det samtidig også kan være immaterielt som adfærd og sprog (Schein 2006:25-26). Artefakter udtrykker værdier og normer, som i forlængelse udtrykker organisationens grundlæggende antagelser. Artefakter er kulturelle symboler, som bringer et budskab om organisationens bagvedliggende elementer, men for det blotte øje virker disse blot som objekter eller adfærd (Schein 2006:27). For at nå frem til en organisations bagvedliggende elementer i artefakter kræves en fortolkning af artefakterne. Samtidig kan der mangle et bagvedliggende element ved et artefakt, hvis ikke der er tillagt en værdi eller mening fra organisationens side. Det er derfor ikke alle objekter eller adfærd, som har en betydning, og derfor heller ikke alle objekter eller adfærd der er et

artefakt (Schein 2006:27). Artefakter er nemme at gennemskue men svære at afkode. Uden tilstrækkelig information om organisationen kan det bagvedliggende element i artefakterne nemt misforstås. Et eksempel på dette kan være en arbejder i uformel beklædning. Uden tilstrækkelig information kan dette virke som om, organisationen er useriøs og uprofessionel, hvorimod den reelle værdi kan ligge i, at organisationen prioriterer godt arbejde over godt udseende. Med tilstrækkelig information om organisationen kan der ud fra artefakterne udledes næste afsnits emne; værdier og normer.

## 4.2.2 Værdier og normer

Værdier er som selvsagt værdien bag. Denne kommer til udtryk gennem artefakter. Værdier og hertil normer er overbevisninger, der udtrykker de grundlæggende antagelser, som organisationen har. Når en organisation opbygges, opstår der problematikker og beslutninger, som kræver løsninger. Disse valg bliver truffet på baggrund af et eller flere individers opfattelser, som fortsat kommer til at reflektere værdier og normer i organisationen. (Schein 2006:28-29). Disse værdier bliver undervejs udviklet, men de grundlæggende antagelser ligger som grundsten for udviklingen af kulturen i organisationen. Normer på den anden hånd bliver til af måden, som beslutningerne bliver foretaget på i starten. Idéprocesser, rutiner og regler som fra start bliver indlejret i kulturen, og som derfra udvikler sig (Schein 2006:29). Normerne bliver etiske standarder for alle i organisationen, og de kan kendetegnes ved de principper, retningslinjer og begrænsninger arbejderne har for deres adfærd. Værdier og normer udgør tilsammen overbevisninger, som af arbejderne rationaliseres, og derved ”præger” arbejderne til at handle og tænke ud fra organisationens grundlæggende antagelser (Schein 2006:30).

## 4.2.3 Grundlæggende antagelser

Fundamentet for Edgar Scheins organisationskultur teori er de grundlæggende antagelser, da Schein mener, at organisationens fælles meninger og opfattelser ledes heraf, hvortil ”sandheden” defineres (Schein 2006:31). Denne ”sandhed” er opstået gennem en fælles fortolkning, som er vanskelig at ændre eller konfrontere. Schein forklarer yderligere, at de grundlæggende antagelser giver mennesket en ro i hovedet, da en ændring eller konfrontering af denne ”sandhed” vil være angstprovokerende (Schein 2006:32). Dette er relevant, da det understreger kulturens indlejring og menneskets søgen efter konformitet, når der indgås i et større fællesskab som en organisation. De grundlæggende antagelser kan derved ændre på synet af situationen, eks. hvis der altid er travlt, så vil en rolig dag bringe en fornemmelse af dovenskab eller at være uproduktiv. De grundlæggende antagelser kan derved

bringe et forvrænget syn med sig (Schein 2006:33). De grundlæggende antagelser udvikler sig konstant lige så vel som den overordnede kultur i en organisation. Hvis flere ledere er dovne eller stresset, så kan arbejdere i organisationen begynde at få en antagelse om, at alle ledere på arbejdspladsen er det. Dette kan resultere i en grundlæggende antagelse om dovenskab eller stress blandt lederne, som også tillæres nye arbejdere, hvoraf det kontinuerligt forbliver i organisationen. De grundlæggende antagelser er en essentiel del af nye arbejderes onboarding og introduktion til organisationen. De grundlæggende antagelser er svære at få afdækket, men når først der skabes forståelse for dem, så kan artefakter samt værdier og normer i organisationen forstås bedre. Der kan først her drages konklusioner samt udledes sammenhænge, som er dette speciales fokus.



## 5.0 Metode

Der vil i dette afsnit redegøres for specialets metodiske afsæt. Dette omfatter dets kvalitative tilgang, tilvalg af abduktion, interview i form af semistruktureret interview og dokumentanalyse af organisationernes udsagn. Afslutningsvist vil empiriindsamlingen fremgå, hvoraf de etiske overvejelser samt transskriptionen og kodningen vil blive redegjort for. Som tidligere nævnt, er dette speciales design det teorifortolkende casestudie. Hertil er det et multipelt casestudie, da der anvendes tre cases, som komparativt vil analyseres. Disse tre cases udgøres af platformsorganisationerne; DanTaxi, Wolt og Nemlig, hvorved der gennem en abduktiv tilgang sker en vekselvirkning af induktion og deduktion. Dette tillader indeværende speciale en dybdegående analyse ud fra teori og empiri fremfor udelukkende et fast afsæt. Interview og dokumentanalyse er valgt til empiriindsamling, da specialets problemformulering tager afsæt i forståelser, hvilket understøtter den valgte videnskabsteoretiske retning; Hermeneutik. Der vil herudover også fremgå en sontring af metodiske såvel som etiske overvejelser af, hvad der i specialet kunne have været gjort anderledes, samt hvilken betydning det ville have. Afslutningsvist vil processen af empiriindsamlingen også blive tydeliggjort. Heraf fremgår udvalget af informanter samt behandlingen af empiri i form af transskription og kodning. De nævnte metodiske tilvalg og sontringer har været essentielle til udarbejdelsen af specialet.

## 5.1 Abduktion

Abduktion har vist sin relevans i indeværende speciale modsat udelukkende induktion eller deduktion. Med en abduktiv tilgang søges der at afdække noget vanskeligt eller forvirrende, da tilgangen giver anledning til en antagelse, som afprøves, ved at se om den ”passer” (Brinkmann & Tanggaard 2015:290). I dette speciale anvendes teori til at vurdere, hvorvidt antagelsen ”passer”. Formålet med abduktion er at udlede fund, som der bl.a. kan arbejdes videre ud fra og udledes flere fund af (Brinkmann & Tanggaard 2015:290). Disse fund kan være udledningen af organisationernes strukturelle ligheder, som derved muligvis kan kobles sammen med eventuelle fælles arbejdsmæssige betydninger, som end måtte opleves i platformsorganisationernes kultur. Abduktion bibringer en vis frihed, da den i dette speciale baserer sig på teorien og fundene af specialet. Alternativet er en udelukkende teoristyret eller empiristyret tilgang, som hæmmer udfoldelsen af eventuelle fund, som måtte fremkomme under analysen.

## 5.2 Kvalitativ tilgang

Dette speciales empiriindsamling tager afsæt i en kvalitativ tilgang. En kvalitativ tilgang er at foretrække, kontra en kvantitativ tilgang, da specialets fokus er i oplevelser og overordnet ”hvordan”-perspektivet fremfor en eksperimentel eller evidenssøgende forskning (Brinkmann & Tanggaard 2015:13). Den kvalitative tilgang stemmer desuden overens med hermeneutik som videnskabsteoretisk retning samt specialets tidligere nævnte design. Interview-metoden, eller mere præcist det semistrukturerede interview, er valgt i forlængelse af den kvalitative tilgang, da førnævnte oplevelser og overordnet ”hvordan”-perspektiv kan udledes fordelagtigt gennem informanternes udsagn. Der er hertil udvalgt sammenlagt 6 informanter, hvoraf to repræsenterer henholdsvis hver af de udvalgte platformorganisationer. En opstilling af informanterne ses i senere afsnit (jf. kommende afsnit 5.5).

## 5.3 Semistrukturerede interview

De 6 informanter er blevet interviewet ud fra principperne af et semistrukturerede interview, som er en middelvej, der adskiller sig fra henholdsvis det løst strukturerede og det stramt strukturerede interview. Disse adskiller sig ved enten at have en åben eller lukket tilgang og derved en åben eller lukket interviewguide (Brinkmann & Tanggaard 2015:34-35). Det semistrukturerede interview har været fordelagtigt under empiriindsamlingen, da dette har tilladt, at informanternes udtalelser kan nuanceres og dykkes dybere i. Dette er at foretrække, når der ønskes indblik i strukturelle mønstre såvel som kulturelle betydninger (jf. Problemformulering). Det semistrukturerede interview arbejder ud fra et semi åbent afsæt, hvorved det kan tage afsæt i prædefinerede spørgsmål på baggrund af genstandsmæssig relevans eller teoretiske perspektiver. De prædefinerede spørgsmål i form af interviewguiden, anvendes som et afsæt, medens fokus er at lytte til informanten og få afdækket sine tematikker fremfor blot at få besvaret sine spørgsmål (Brinkmann & Tanggaard 2015:37-38). De prædefinerede spørgsmål er udarbejdet ud fra en operationalisering af de teoretiske perspektiver, hvorved de er opstillet med tanken om at være indblikssøgende i informanternes oplevelser og forståelser (jf. Bilag 1). Der kan hertil fordelagtigt dykkes ned i de foretagne interviews for at tydeliggøre diverse tilvalg og fravalg, der er foregået samt de kvalitetsmæssige betydninger heraf.

Under dataindsamlingen er 6 informanter udvalgt og interviewet. Da specialet består af tre cases, er der udvalgt to informanter fra hver case. Der er forsøgt at finde så repræsentativ en deltagergruppe som muligt, men specialets fund kan ikke siges at være generaliserende for alle arbejdere i platformorganisationer. Det kan derimod argumenteres for, at specialets fund er analytisk generaliserende, da

de bliver vejledende for, hvad der kan ses i lignende situationer. Et eksempel kan være lignende strukturelle ligheder hos andre platformsorganisationer, som ses blandt de tre cases. Den analytiske generaliserbarhed defineres af Steinar Kvale, som *"en velovervejede bedømmelse af, i hvilken grad resultaterne af én undersøgelse kan være vejledende for, hvad der kan ske i en anden situation"* (Kvale & Brinkmann 2009: 289). Det multiple casestudies rolle er relevant i denne kontekst, da problemformuleringen lægger op til en analyse af ligheder og forskelle mellem casene. Disse ligheder og forskelle kan benyttes til at udlede generaliseringspåstande, der er aktuelle for de tre udvalgte cases men formentlig også for andre platformsorganisationer. Generaliserbarhed er et aspekt af validitet, som overordnet omhandler gyldigheden af undersøgelsens fund (Kvale & Brinkmann 2009:122). Et andet aspekt af validitet er intern validitet, som omhandler troværdighed og kredibilitet af det, der måles (Kvale & Brinkmann 2009:273). Der kan heraf vendes blik mod interviewguiden, da intern validitet i praksis omhandler, at man får målt dét, man har til hensigt at måle. Med interview som metode omfatter dette de spørgsmål, som stilles informanter (Kvale & Brinkmann 2009:275). Interviewguiden er opdelt i teoretiske temaer, som minder om præmisser fra en deduktiv tilgang (Bilag 1: Interviewguide). Interviewguiden er opstillet således, for at sikre at alle teoretiske punkter gennemgås, da disse udgør fortolkningsrammen for empirien (jf. Afsnit 2.0). Ulig den deduktive tilgang, så fører abduktion en mulighed for at arbejde ud fra emergereende empiriske fund. Derved er det vigtigt i dette speciale at sikre en høj intern validitet, da empirien gerne skal arbejdes videre ud fra. Interviewene har været semistrukturerede, hvilket, som tidligere nævnt, har tilladt en åben dialog med mulighed for nuancering og udfoldelse. Der vil afslutningsvist i analysen foregå en diskussion, hvoraf fundene i relation til særligt det teoretiske element, som har dannet grundlag for interviewguiden, vil diskuteres. Ud fra diskussionen vil det fremgå, hvorvidt de valgte teorier har vist sig at være ideelle til analysen og forklaringen af fænomenet, eller om de kunne suppleres med andre teorier. Som indledt i dette afsnit er i alt 6 informanter blevet interviewet. De er alle interviewet telefonisk, og de fleste af dem har været på arbejde, samtidigt med de er blevet interviewet. Dette har muligvis været med til at højne den økologiske validitet i specialet. Årsagen til det kun er muligvis, og jeg ikke kan være sikre på dette, er at økologisk validitet, omhandler økologien eller renheden i deres udsagn. Hvorvidt informanternes udsagn reflekterer over det, som foregår i 'den virkelige verden' kan være svært at indfange, særligt i en interviewsituation (Brinkmann & Tanggaard 2015:208). Samtidigt kan dét at blive interviewet telefonisk og dét at være på arbejde samtidigt muligvis også højne den økologiske validitet, da informanterne kan være i trygge rammer og på afstand fremfor i et fremmed lokale med en interviewer. Både dét at interviewene har været afholdt telefonisk, samt dét

at nogle af dem har været på arbejde, kan også betyde at de ikke har fokuseret eller haft nemmere ved at ændre adfærd, da de netop ikke sidder i et fremmed lokale med en interviewer. På denne måde er den økologiske validitet svær at komme ind på men samtidigt relevant at redegøre for. Man kan endvidere komme ind på et andet kvalitetskriterie; reliabilitet. Reliabilitet omhandler troværdigheden af forskningsresultater samt dens evne til at kunne blive reproduceret på andre tidspunkter og af andre forskere (Kvale & Brinkmann 2009:271). Da fokus er på informanternes meninger og oplevelser af arbejdet, kan specialets reliabilitet formentlig siges at være forholdsvis høj. Dette skyldes, at spørgsmålene har været åbne og meningsøgende samt omhandlet deres tanker om platformsorganisationerne (jf. Bilag 1). Derfor menes det, at hvis informanterne skulle spørges ind til samme oplevelser, så vil de formentlig svare det samme, da der ikke refereres til bestemte minder, men en holistisk forståelse. Derudover forholder specialets teoretiske retning sig også åben ved at være mere indblikssøgende, eks. via platformsorganisationernes kultur og struktur, fremfor en definitiv forklaring. Empirien er til fortolkning, hvoraf ligheder og forskelle er i fokus fremfor bestemte svar.

Der er, som tidligere nævnt, udvalgt 6 informanter, men hvorfor lige 6? Dette skyldes, at to informanter fra hver platformsorganisation er hvad der tidsmæssigt var realistisk i forhold til udarbejdelsen af specialet. Inden for den kvalitative verden kan der 'aldrig' have nok informanter, da nye nuancer og perspektiver altid er relevante. Det har således ikke et reelt mætningspunkt for viden, hvorved der med 6 informanter, altså to fra hver organisation, kan gives et indblik i sammenhænge i platformsorganisationer. I relation til dette ville blot én informant fra hver platformsorganisation ikke være nok til at give et nogenlunde indblik i platformsorganisationerne, hvortil tre eller flere informanter ville være for tidskrævende. Der er fokus på ligheder og forskelle mellem deres udsagn, og det vurderes at to informanter fra hver platformsorganisation er nok til at danne grundlag for en analyse. Der er i stedet valgt at anvende dokumentanalyse som sekundær empiriindsamling, da dette giver et supporterende aspekt under fortolkningen af informanternes udsagn, der udledes gennem det semistrukturerede interview.

## 5.4 Dokumentanalyse

For at støtte specialets empiriske indsamling er der yderligere valgt en anden metodisk tilgang. Denne er valgt for give et ekstra aspekt til at fortolke de meninger og forståelser, som informanterne udtrykker under interviewene. Her er der tale om dokumentanalyse, som omhandler et eller flere bestemte dokumenter, hvor 'teksten' er i fokus. Med 'teksten' menes der afsender, sprog, indhold, formål, tid

mm. (Brinkmann & Tanggaard 2015:154). Alle disse aspekter udgør dokumentet som genstand til analysen. Dokumentanalysen bidrager i dette speciale til forståelsen af normer, processer og praksisser, som foregår inden for platformsorganisationerne. Dokumenterne der er valgt hertil, består af platformsorganisationernes egne udmeldinger, som er målrettet offentligheden. Disse giver indblik i organisationernes egen forståelse, hvilket kan supplere fortolkningen af interviewene. Endvidere gavner dokumentanalysen også specialets analytiske generaliserbarhed, da resultaterne kan blive understøttet af dokumenterne. Dette kan lede til, at undersøgelsen i højere grad bliver vejledende for, hvad der kan ske i en anden situation. Der er udvalgt tre dokumenter, som hver især er udmeldinger fra de valgte cases. Alle tre dokumenters formål er at belyse 'fakta' om organisationerne. De tre udvalgte dokumenter er følgende:

1. Wolt Fakta. Dette er et dokument af Wolt, som betoner de arbejdsmæssige betydninger for Wolt kurer, hvoraf der er fokus på hvem Wolt kurererne er, samt hvordan Wolt anser samarbejdet.
2. Nemlig Samarbejdspartnere. Dette dokument viser de krav og forventninger, som Nemlig har til deres samarbejdspartnere.
3. DanTaxi Vognmand. Dette dokument er målrettet personer, som ønsker at blive vognmand hos DanTaxi. Her kommer de arbejdsmæssige betydninger af at være vognmand i DanTaxi frem.

## 5.5 Empiriindsamling

Empiriindsamlingen er foregået på baggrund af i alt 6 interviews, hvoraf 2 informanter repræsenterer henholdsvis hver af de valgte platformsorganisationer; Wolt, DanTaxi og Nemlig. Den valgte metode har som tidligere nævnt været det semistrukturerede interview, hvorved interviewene, som tidligere nævnt har været udført telefonisk, medens nogle af informanterne har været på arbejde samtidigt. Følgende tabel 1 er hertil opstillet for at give et overblik over informanterne i dette speciale.

<b>Nemlig</b>	<b>DanTaxi</b>	<b>Wolt</b>
Isam, 31 år, fuldtid.	Ali, 24 år, deltid.	Sam, 25 år, deltid.
Nadim, 28 år, fuldtid.	Bo, 50 år, fuldtid.	Jim, 28 år, deltid.

*Tabel 1: Overblik over informanter, fordelt på de tre platformsorganisationer, de hver repræsenterer.*

Som det fremgår af ovenstående tabel 1, så er majoriteten af informanterne under 30 år. Informanterne hos Nemlig og DanTaxi giver udtryk for i gennemsnit at arbejde flere timer om ugen end informanterne fra Wolt. Dertil ses det, at halvdelen af informanterne har anden etnisk herkomst end dansk. Informanterne fra Wolt angiver, at Wolt ikke er deres primære beskæftigelse, hvortil Ali fra DanTaxi forklarer, at han foretager sig andet, men at DanTaxi er hans primære beskæftigelse. Afslutningsvist er det også relevant at pointere, at alle informanterne er mænd, hvortil de alle bor og arbejder i forskellige dele af Danmark. Herudover har empiriindsamlingen af dokumentanalysen været forholdsvis simpel, da de udvalgte dokumenter er blevet nærlæst. Under nærlæsningen er modtager, afsender, formål, tid, mm. udledt for at opnå forståelse omkring dokumentet, samt hvordan dokumentet skal benyttes under analysen. Efter redegørelsen af empiriindsamlingen kan der endvidere ses på etikken.

## 5.6 Ethiske overvejelser

Der er under specialets udformning, her særligt under interviewene og udvælgelsen af informanter, gjort flere etiske overvejelser. Under selve interviewene er der taget etiske forbehold. Her har det været vigtigt at stille åbne spørgsmål og derigennem ikke præge informanterne til bestemte svar. Derudover er alle interviewene afholdt telefonisk, hvilket også har haft betydningen, at informanterne nemt kan afbryde interviewet. Jeg har gjort alle informanterne opmærksomme på, at de til enhver tid kan sige fra, hvis de føler at jeg overskrider deres grænser, hvorved de til enhver tid har haft mulighed for at sætte opkaldet på pause eller lægge på, da nogle af dem har været på arbejde under interviewet. Det er tilmed tydeliggjort for informanterne, at deres identitet er anonym, samt at deres navne er blevet pseudonymiseret i indeværende speciale. Dette er for at sikre, at ingen af informanternes identitet kan udledes, da de trods alt udtaler sig om et emne, der for nogen kan virke følsomt. Anonymiteten er tiltænkt for, at informanterne kan tale åbent om deres meninger og oplevelser i platformorganisationerne uden at skulle stå til ansvar for deres udsagn (Brinkmann & Tanggaard 2015:466-467). Der er afslutningsvist to gange under hvert interview blevet tydeliggjort for informanterne, at de til enhver tid kan tilbagetrække deres deltagelse, såfremt de skulle fortryde dette.

## 5.7 Transskription og kodning

Efter interviewenes gennemførelse er de alle blevet transskriberet efterfølgende. Der er før transskriptionen gjort overvejelser om, hvordan der skal transskriberes, hvortil jeg kom frem til at have fokus på deres meninger og forståelser. Da meninger og forståelser er i centrum, er der vurderet, at pauser,

lyde eller andre former for fylde vil være mere distraherende end til gavn for fortolkningen, som er interviewenes egentlige præmis i dette speciale. Grammatiske og sproglige fejl er forsøgt korrigeret for at afspejle sætningernes reelle betydning, da fokus som sagt er på de meninger og forståelser, som informanterne har.

Kodning af interviewene er sket på baggrund af et induktivt tilsnit, hvorved gennemgående udsagn og forståelser blandt informanterne er markeret med en bestemt farve på baggrund af det relevante teoretiske perspektiv i form af enten struktur eller kultur. De gennemgående udsagn og forståelser er undervejs skrevet ind i et eksternt dokument for at holde overblik over dem. Overordnet har kodningen været forholdsvis simpel, og dokumentanalysens kodning har ligeledes foregået på baggrund af farvekoder. Alle dokumenterne er under gennemlæsning blevet markeret med bestemte farver, der repræsenterer en bestemt tematik, som afspejler specialets teoretiske punkter. Afslutningsvist har kodningen givet anledning til opstillingen af analysestrukturen og strategien som ses i næste afsnit.

## 6.0 Analysestruktur/strategi

Dette afsnit har til formål at afdække analysestrategien for indeværende speciale. Efter at have kodet den udledte empiri, er der som udgangspunkt struktureret to dele, som analysen vil blive opdelt i. Heraf er opdeling sket på baggrund af struktur og kultur for platformsorganisationerne. Under struktur vil de strukturelle elementer, heri ligheder og forskelle mellem de valgte cases, fremgå. De udledte strukturelle elementer er genstand for fortolkningen ud fra Henry Mintzbergs organisationsstruktur teori. Den anden del af specialets analyse er kultur, som omfatter den arbejdsmæssige betydning samt de værdier og andre kulturelle aspekter, som fremtræder ud fra de empiriske fund. Disse vil fortolkes ud fra Edgar Scheins organisationskultur teori, som sammenlagt med førnævnte struktur vil give et dybere indblik i de ikke-selvstændige selvstændiges oplevelser inden for platformsorganisationerne. Samlet set ønskes der på baggrund af den udledte empiri, herunder interview og dokumentanalyse samt de opstillede teorier, at besvare nedenstående problemformulering og udlede ny empirisk viden.

**Hvordan er platformsorganisationerne DanTaxi, Wolt & Nemlig struktureret, samt hvilken arbejdsmæssig betydning har organisationernes kultur på de respektive ikke-selvstændige selvstændige?**

Til at besvare ovenstående problemformulering er tre cases udvalgt. En teorifortolkende tilgang er anvendt i kombination med hermeneutik for at åbne op for en fortolkning af empirien ud fra et teoretisk afsæt. Endvidere har hermeneutikken givet anledning til at fortolke del og helhed kontinuerligt gennem empiri og teori, samt givet mulighed for at tage afsæt i de oplevelser og meninger, som informanterne har i deres respektive platformsorganisation. Dette kombineret med abduktion har åbnet op for en dybere analyse, da abduktion tillader at gå hypotetisk til værks, samt givet anledning til at arbejde videre ud fra fund. Dertil har abduktion medført en overvejende deduktiv opbinding til interviewguiden samt kodningen, hvorved der i analysen ses et induktivt tilsnit gennem opstillingen af emner på baggrund af empirien. Alt ovenstående har givet anledning til overvejelser om primært metode og teori, da flere tilgange gennemgående har vist sig aktuelle under specialets udformning. Efter specialets analyse vil relevante teorier diskuteres, i relation til de udledte analytiske fund for endvidere at frembringe en perspektiverende samt diskuterende vinkel over andre mulige teoretiske tilgange i relation til de udvalgte teorier. Afslutningsvist vil konklusionen af dette speciale præsenteres med hensigt til samlet at besvare ovenstående problemformulering.



## 6.1 Struktur

I første del af specialets problemformulering søges der at danne et overblik over de strukturelle forhold, som fremkommer hos DanTaxi, Nemlig og Wolt. Her er der særligt fokus på ligheder, men forskelle har også relevans, da det ligeledes giver indsigt i de strukturelle forhold, der eksisterer i hver af de respektive platformsorganisationer. Både de strukturelle ligheder og forskelle danner rammen for fortolkningen af de oplevede kulturelle forhold, som næste afsnit, (jf. Kommende afsnit 6.2), vil være optaget af. For nu, vil de strukturelle forhold, som under kodningen af interviewene har vist sig relevante, blive analyseret med afsæt i Henry Mintzbergs organisationsstruktur teori. Henry Mintzberg definerer organisationsstruktur som en samlet forståelse af de mekanismer, der internt bevirker i en organisation (Mintzberg 1978:61). Mintzberg kalder disse for flows, hvorved disse flows er opgjort af mekanismer som indflydelse, magt, beslutningsprocesser mm. Disse afgør, hvilken organisationsstruktur der er tale om, hvorved der kan dykkes ned i, hvilken betydning disse flows har for en organisation. Disse fortolkes ydermere ud fra de empiriske fund, som kodningen af dokumentanalysen har udledt. Afslutningsvist har ovenstående udledt tre underemner til struktur i indeværende speciale. Der rettes herved fokus på platformsorganisationen som facade, magtfordelingen i platformsorganisationen og styring i platformsorganisationen. Disse tre underemner søger hver især at belyse flere forskellige analytiske fund, som er udledt under fortolkningen af de empiriske fund ud fra de opstillede teoretiske punkter.

### 6.1.1 Platformsorganisationen som facade

Informanterne fra de tre udvalgte platformsorganisationer har alle på hver sin måde givet udtryk for, at de ikke umiddelbart føler sig som en del af deres respektive platformsorganisation (Ali:3, Bo:11, Isam:18, Nadim:24, Sam:30, Jim:38). Informanten Ali fra DanTaxi udtrykker hertil følgende: *DanTaxi i mine øjne er ligesom deres navn vi arbejder for*” (Ali:3). Ali udtrykker i citatet, samt efterfølgende, at platformsorganisationen DanTaxi agerer som facade for taxichaufførernes arbejde. Bo fra DanTaxi understreger samme pointe gennem følgende; *”DanTaxi er jo selve ansigtet ud ad til på en eller anden måde”* (Bo:11). Dette har jeg fortolket som facade, da Ali og Bo giver udtryk for, at DanTaxi er ”navnet” og ”ansigtet” udadtil. I ’facade’ ses en dualisme, da to vinkler er i fokus. Det ene er, hvad der ses udadtil, hvortil det andet er, hvad der reelt set gemmer sig bag. Herved ses specialets induktive tilsnit, hvilket har ledt til dette afsnits titel. DanTaxi er på en måde et brand image udadtil, hvoraf taxichauffører indadtil føler de selv *”laver alt det hårde arbejde”* (Ali:3). Henry Mintzberg forklarer netop sammenhængen af dette i sin teori om den divisionaliserede form. Mintzberg

begrunder, at divisionalisering ofte nærmest er synonym med decentralisering. En flaskehals opstår for platformsorganisationen, når den forsøger at bevare kvasi-autonomi for divisioner (Mintzberg 1978:382). Mintzberg argumenterer, at divisionerne ikke kan have 100% autonomi, da dette vil resultere i, at platformsorganisationen vil blive overflødig, da divisionerne så kan udføre al arbejdet uafhængigt af organisationen. Derudover vil ingen autonomi eliminere formålet med den divisionaliserede form, da platformsorganisationen i så fald skal varetage hele arbejdet lig en traditionel virksomhed (Mintzberg 1978:386). Kvasi-autonomien fremkommer gennem decentraliseringen/divisionaliseringen, hvilket skaber en kløft mellem platformsorganisationen og dens divisioner. Platformsarbejderen bliver optaget af egne mål, fremfor platformsorganisationens overordnede mål, hvilket atter skaber en distancering mellem platformsarbejderen og platformsorganisationen. Informanten Sam fra Wolt udtaler i forbindelse med distancering til platformen:

*Wolt er bare en eller anden virksomhed. Ja, det er ligesom diffust, fordi jeg har ikke kontakt med nogen fra Wolt. [...] Der er ikke nogen der skælder mig ud, eller siger jeg skal gøre noget bedre, eller omvendt. Jeg føler, det er meget sådan en sky, der bare er der.*

(Sam:30).

Sam kommer i ovenstående citat ind på, at Wolt føles distanceret for ham, da han ingen kommunikation eller kontakt har til Wolt. Dette stemmer overens med Mintzbergs tydeliggørelse af flaskehalsen, der opstår ved kvasi-autonomi. Den førnævnte kløft opstår som sagt ved decentralisering, men den kan fortolkes at blive forstærket i dét, man er en selvstændig aktør, eller som dokumentet fra DanTaxi belyser det, ”*Du er med andre ord din egen chef.*” (DanTaxi Vognmand). Der optræder en ambivalens i dét at være sin egen chef, da det implicit også indeholder, at man nu er overladt til sig selv, og derved er alene. Særligt falder det i øjnene, at Sam beskriver Wolt som ”*en sky, der bare er der*” (Sam:30). Virksomheden, som Sam udfører arbejde for, virker helt ugenkendelig for ham. Den høje grad af frihed og autonomi kombineret med decentralisering af divisionerne gør, for alle informanterne, platformsarbejdet til noget upersonligt (Ali:3, Bo:11, Isam:18, Nadim:24, Sam:30, Jim:38). Endvidere kommer upersonligheden formentlig fra det faktum, at de er samarbejdspartnere med, fremfor ansatte af, deres respektive platformsorganisation (jf. Afsnit 1.3). Tilmed understøtter dette den distance, som informanterne giver udtryk for, hvortil organisationen kan betegnes som en facade, medens det ’hårde’ arbejde udføres af platformsarbejderne. I relation til sidstnævnte giver flere af informanterne udtryk for, at de udfører det primære arbejde, som organisationen har til hensigt, medens

organisationen selv udfører det ”nemme arbejde”. Dette kommer informanten Ali fra DanTaxi særligt ind på i følgende citat:

*”Det er [DanTaxi] der ligesom laver alt det nemme arbejde. [...] [Med] nemt arbejde mener jeg jo de ikke kører. [...] De sender bare turen ud på skærmen, og så tager vi den selv, så er det jo os der skal planlægge det og køre turen, ja så de får bare det nemme arbejde.”*

(Ali:3).

Særligt fra informanterne fra Nemlig & DanTaxi kommer det frem, at de føler, at de løfter den ’tunge byrde’, hvortil de tydeliggør et skeln mellem dem og organisationen, som udfører det ”nemme arbejde” (Ali:3) (Bo:11, Isam:18, Nadim:26). Men samtidigt udtrykker Ali fra DanTaxi også følgende:

*”men det er blandet på den ene side kan jeg jo ikke tjene mine penge uden de sender turen til mig, men samtidigt, så er det også bare os der laver alt det hårde arbejde synes jeg.”*

(Ali:3).

Ali og alle de øvrige informanter anerkender, at organisationen har en rolle i udførelsen af deres arbejde, selvom nogle af dem mener, at betydningen af denne kan diskuteres (Ali:3, Bo:11, Isam:18, Nadim:26, Sam:30, Jim:38-39). Dette kan kædes sammen med, som Mintzberg uddyber i relation til kvasi-autonomien, at divisionerne ikke kan have helt frie tøjler, da organisationen ellers vil blive overflødelig, hvis divisionerne selv kunne varetage al arbejdet (Mintzberg 1978:386). I den forbindelse ses det fra mange af informanterne, at de på en eller anden måde er betinget af organisationen i udførelsen af deres arbejde, da de ikke har mulighed for at udføre enhver handling selv, eks. som at refundere en kunde. Her træder mellemedelsens rolle frem i den divisionaliserede form, da mellemedelsen i platformorganisationer består af kundeservicemedarbejdere, HelpDesk, Support mm., som er dem, der har kontakt til og monitorerer divisionerne (Ali:4, Bo:15, Isam:18, Nadim:24, Sam:30, Jim:38). Mellemedelsen har sin daglige gang på organisationens hovedkontor, og de er direkte ansatte af organisationen. Mintzberg forklarer mellemedelsens rolle, som dem der har ansvaret for at monitorere og føre tilsyn over divisionerne samt uddelegere information på tværs af organisationen (Mintzberg 1978:383). Tilsynsføring og monitorering, som Mintzberg udtrykker, er ikke just præmisser, som gør sig aktuelle i de empiriske fund. Derimod fremtræder mellemedelsens rolle dog stadig, dog ikke præcist som Mintzberg definerer den. Mellemedelsen har mere en supporterende

rolle i platformorganisationerne, hvorved de er betroet ansvar og formidler information. Her kan Mintzbergs teori diskuteres, da Mintzberg i forvejen redegør for en supporterende rolle i organisationen, hvilket refereres til som støttestrukturen. Støttestrukturen er dog beskrevet som mere indirekte gennem eks. rengøring, bogholderi, omstilling mm. og ikke som en direkte og ansvarshavende position for divisionerne (Jacobsen & Thorsvik 2014:87). Den supporterende rolle, som mellemlidelsen har, giver dog god mening i platformorganisationerne, da alle informanter udviser behov for assistance under udførelsen af deres arbejde. Disse behov er forskellige fra informant til informant og varierer også fra platformorganisation til platformorganisation. Behovet for assistance udtrykker Isam fra Nømlig som værende en regelmæssig oplevelse, som han virker frustreret omkring. Han udtrykker dertil følgende:

*”Jeg siger det bare til dem, og så når kunden siger det til mig, så siger jeg det bare videre, og så skriver de selv til kunden, men kunden kan selv gøre det. Jeg ved ikke, hvorfor de skal sige det til mig. De kan bare selv gøre det. De skal nok få deres penge tilbage”*

(Isam:18)

Med ”dem” menes den supporterende mellemlidelse, hvorved problemer omkring refunderinger, ødelagte eller manglende varer skal gennem den supporterende mellemlidelse hos Nømlig. Isam, eller for den sags skyld de øvrige informanter, har ikke autoritet til selv at refundere en kunde eller annullere en påbegyndt tur, selvom der umiddelbart ikke er nogen bagvedliggende årsag til dette (Isam:18, Ali:5, Bo:11, Nadim:24, Sam:30, Jim:38). Der kan her selv tænkes retrospektivt til sin sidste tur i supermarkedet, hvorved kasseekspedienten som oftest kan refundere kunden, hvis aktuelt. Den eksakte årsag bag hvorfor en kasseekspedient kan refundere en kunde, medens en platformarbejder ikke kan refundere en kunde, vides derfor ikke. Derimod kan mellemlidelsens rolle ift. Assistance af platformarbejderne kædes sammen med tidligere nævnte kvasi-autonomi. Divisionerne skal ifølge Mintzberg ikke have 100% autonomi, da resten af organisationen i så fald vil blive overflødelig (Mintzberg 1978:386). Platformorganisationerne bevarer derfor, via den supporterende mellemlidelse, en kontrol over divisionerne, som gør platformarbejderne opmærksomme på platformorganisationens rolle i deres udførelse af arbejdet. Ud fra de forgange samt overstående citater fremtræder en opposition kontinuerligt, som kan betegnes som et dilemma. Dilemmaet omhandler, at selvom informanterne anerkender resten af organisationens rolle i relation til udførelsen af deres eget arbejde. Så har platformarbejderne også en mening om, at organisationen udfører det ”nemme arbejde”, hvortil

de selv udfører det ”hårde arbejde”. Med et mikrosociologisk perspektiv kan der fortolkes frem til en ’dem og os’ dynamik gennem divisionaliseringen af organisationen og divisionerne. Informanterne, som er platformsarbejdere, fremfører tydeligt, at de ikke kender til organisationens reelle arbejde, som kan vidne om en mangel på forventningsafstemning eller indsocialisering i organisationen. Samtidigt anerkendes organisationernes rolle i et vist omfang, hvilket ses i sidste ovenstående citat af Ali fra DanTaxi (Ali:3, Bo:11, Isam:18, Nadim:26, Sam:30, Jim:38-39). Endvidere leder ’dem og os’ dynamikken videre til synet på magt samt fordelingen af denne inden for platformorganisationer. Dette søges i næste afsnit af strukturdelen at indfange og fortolke på.

## 6.1.2 Magtfordelingen i platformorganisationen

I dette afsnit søges magtfordelingen i platformorganisationer analyseret. Denne magtfordeling bygger på den rolle, som platformarbejderne har i relation til hinanden, hvoraf om end nogen er hævet over andre. Dertil søges der indblik i platformorganisationernes rådighed over platformarbejderne, hvorved interne hierarkier, forskelle og dynamikker har vist sig relevante ud fra de empiriske fund. Til spørgsmålet, om end der er et hierarki i platformorganisationen, svarer en informant lidt anderledes end de andre (Bilag 1: Interviewguide). Isam fra Nemlig besvarer dette spørgsmål med:

*”Ja, der er cheferne. De har meget magt, ellers så nej. Der er ikke så meget, men HelpDesk de kan også godt bestemme over meget.”*

(Isam:19)

Isam italesætter magt som den eneste, og pointerer også som den eneste, at det udelukkende er organisationen, der har magt. Heri pointerer han også mellemlidelsens rolle, som nogen der har magt over divisionerne men ikke i lige så høj grad som topledelsen af Nemlig. Topleledelsen udgøres af direktører og afdelingsledere, men da platformarbejdere kun har kontakt til mellemlidelsen, må topledelsens magt være en antagelse, som Isam selv har fortolket ud fra sine forståelser af Nemligs mellemlidelse. Mintzberg pointerer i sin teori, at mellemlidelsens ansvar inkluderer at være budbringer mellem topledelsen og divisionerne og vice versa (Mintzberg 1978:383). Derfor kan det antages, at selvom Isam aldrig har haft direkte kommunikation med topledelsen, at han alligevel har formået at fortolke sig frem til, hvem der tilrettelægger arbejdet for Nemlig chaufførerne gennem hans kommunikation med mellemlidelsen. Ifølge dokumentet udstedt af Nemlig selv, gives der ikke udtryk for tilrettelæggelsen af arbejdet og herved magtstrukturen i eller på arbejdet (Nemlig Samarbejdspartnere). Dokumentet,

samt andre kilder fra Nemlig, pointerer ikke direkte arbejderne, men derimod kun de krav og forventninger som Nemlig stiller til deres samarbejdspartnere. Herimod giver platformsorganisationen Wolt udtryk for, at Wolt kurerer i højere grad selv bestemmer og tilrettelægger arbejdet, og i højere grad har magt over sig selv (Wolt Fakta). Da divisioner agerer som mini-organisationer med tilknytning til den overordnede organisation, så søges en vis grad autonomi og fleksibilitet for platformsarbejderne (Mintzberg 1978:382). Disse udfolder sig tydeligt hos DanTaxi og i endnu højere grad hos Wolt, hvorved de hos Nemlig hverken kommer til udtryk gennem organisationen selv eller hos informanterne (Ali:8, Bo:11, Isam:22, Nadim:24, Sam: 36, Jim:39). Det kan deraf fortolkes, at der er flere nuancer til autonomien og fleksibiliteten, hvilket vil udfoldes mere i senere kulturdel af analysen for at udlede betydningerne af nuancerne. Der kan herved rettes fokus tilbage på den overordnede magtstruktur, hvorved der kan ses på magtfordelingen internt blandt divisionerne. Spørgsmålet, som ovenstående citat i dette afsnit er udledt af, var *”Er der et hierarki på arbejdet?”* (Bilag 1: Interviewguide). Til dette udtrykker alle informanterne, at der som sådan ikke er et hierarki mellem platformsarbejdere på tværs af platformsorganisationerne, hvorved Jim fra Wolt tydeliggør følgende:

*”Der er ikke rigtig noget, vi alle sammen på lige fod. Der er måske forskel mellem dem der arbejder fuldtid og dem der arbejder deltid, men det synes jeg ikke engang er noget der er værd at nævne, for alle går jo og laver præcis det samme arbejde.”*

(Jim:39)

De øvrige informanter er enige med første del af udsagnet, hvorved der udtrykkes, at alle platformsarbejder er ”på lige fod” (Ali:5, Bo:12, Isam:19, Nadim:25, Sam:31, Jim:39). Der er således intet hierarki i platformsorganisationerne, hvilket Mintzberg også fremhæver omkring den divisionaliserede form. Divisioner er fordelte duplikationer af den operative kerne, hvorved et hierarki ikke vil give mening blandt dem, da de er så ens (Mintzberg 1978:381). Jim udtrykker i selvsamme citat, at der dog muligvis kan være et utydeligt hierarki, på trods af det ikke giver nogen logisk mening. Denne pointe understreger Sam fra Wolt også ved; *”jeg kunne forstille mig, at det er anderledes hos dem, hvor det er deres fuldtidsarbejde, hvor for mig er det jo bare et studiearbejde”* (Sam:31). Om end der eksisterer et utydeligt hierarki er ikke just at besvare, da der kan være nuancer eller andre forklaringer til dette. Dette fortolker jeg som en differentieringsmekanisme, hvorved der internt i platformsorganisationer kan søges at skabe et hierarki for at mindske anonymiseringen af platformsarbejdere. Dette vides dog ikke om end er tilfældet, men informanterne fra Wolt giver i hvert fald udtryk for, at dette

kan været tilfældet (Sam:31, Jim:39). En ting kan i hvert fald udledes, platformsarbejderes arbejdsopgaver varierer ikke. Arbejdet er ens, uagtet om det er platformsarbejderens primære eller sekundære beskæftigelse (Ali:5, Bo:12, Isam:19, Nadim:25, Sam:31, Jim:39). Fraværelsen af hierarki betyder for platformsarbejderne, at de er lige og ens på arbejdet, hvilket kan karakteriseres som en anonymisering fra platformorganisationernes vedkommende. Der skelnes ikke mellem platformsarbejderne på mesosociologisk niveau, hvorved de på mikrosociologisk niveau bliver fremmedgjort fra deres respektive platformorganisation gennem netop anonymiseringen. Dette støtter atter op om dannelsen af 'os' vinklen fra tidligere udledte 'dem og os' dynamik, der bliver belyst afslutningsvist i tidligere afsnit (jf. Afsnit 6.1.1). Endvidere betyder det, at platformsarbejdernes arbejde er ens, og at de alle har den samme rolle for organisationen. Ifølge informanterne betyder denne anonymisering, at de ingen indflydelse har, samt at de ikke bliver bemærket af organisationen, da de er omringet af et hav af andre lignende individer, der er fremmedgjort og har samme rolle for organisationen. Dette mener Bo fra DanTaxi er atypisk, da en traditionel organisation ville være opmærksom på, hvis en medarbejder havde været i organisationen i 25 år som ham. Han er dog gået ubemærket hen, og når spurgt ind til hvordan det kan være, svarer Bo følgende;

*"de ved jo ikke rigtig hvem nogen er jo, og hvordan skulle de vide det. Der kører da flere 1000 chauffører hver evig eneste dag i hele landet."*

(Bo:11)

Bo giver udtryk for, at han forsvinder i mængden, da der er så mange andre på lige fod med ham. Han er dertil ikke den eneste, der giver udtryk for dette, hvorved alle de øvrige informanter også giver udtryk for, at de alle har samme rolle i deres respektive organisationer og derved går forholdsvis ubemærket, hvilket atter betoner en anonymisering fra organisationernes side (Ali:8, Bo:11, Isam:22, Nadim:24, Sam: 36, Jim:39). I forbindelse med dette udtrykker alle informanterne også, at de ikke har nogen indflydelse på deres respektive platformorganisation, hvilket kan være et resultat af anonymisering, da der med denne følger en distancering og fremmedgørelse af platformsarbejderne. Særligt informant Sam italesætter hans mangel på indflydelse og hans rolle i organisationen Wolt.

*"Jeg føler ikke, jeg har nogen særlig stor indflydelse på Wolt og deres organisation. Jeg føler mig ikke særlig tilknyttet til deres organisation. Jeg føler mere det bare er mig, der laver noget arbejde, og så er det tilfældigvis for Wolt."*

(Sam:30)

Sam formår tydeligt at indfange den forståelse, der kan fortolkes ud fra interviewene med hver af informanterne (Ali:8, Bo:11, Isam:22, Nadim:24, Sam: 36, Jim:39). Overordnet ses et manglende tilknytningsforhold mellem platformsorganisationen og dens platformsarbejdere. Platformsorganisationen ser alle platformsarbejderne ligeligt, hvorved platformsarbejderne ikke har nogen indflydelse på platformsorganisationen. Anonymiseringen, og derigennem fremmedgørelsen, kan yderligere fortolkes som et manglende behov for bestemte færdigheder, relationer og på anden vis en unikhed, da platformsarbejderne kan det samme, gør det samme og overordnet anses ligeligt af deres organisation. I en traditionel virksomhed søges forskellige kompetencer til at udfylde bestemte stillinger, der sammenlagt udgør en organisation. Dette kan ikke siges at være tilfældet for platformsorganisationer, da de i højere grad søger de samme kvalifikationer, da arbejdet er udgjort af én 'stilling' i divisionerne. Da arbejdet er ens for alle, kan der sondres over, hvad der så kan være forskelligt for platformsarbejderne. Det næste logiske er derved at se, om de så forventer det samme med arbejdet. Når input er ens, kan det rationelt ses om end output også er, hvorved netop dette er en kritik af Henry Mintzbergs teori ifølge Jacobsen & Thorsvik. Jacobsen & Thorsvik argumenterer for, at der sker en forskydning, da platformsarbejderens mål med platformsorganisationen, såvel som platformsorganisationens mål med platformsarbejderen, bliver vidt forskellige (Jacobsen & Thorsvik 2014:94). Målenes forskydning opstår som et resultat af den fremmedgørelse, som platformsarbejderne møder, hvorved dette bevirker elementer af styring. Dette vil blive afdækket i næste og sidste afsnit af strukturdelen i indeværende speciales analyse.

### 6.1.3 Styring i platformsorganisationen

'Styring' er fortolket ud fra interviewene, hvoraf koordineringen af arbejdet er redegjort for af informanterne. I dette afsnit søges der at komme ind på, hvordan platformsarbejdere i forskellige platformsorganisationer koordineres, og hvordan de styrer deres arbejde. Til at starte med ses dét, at arbejdet koordineres på forskellige måder fra platformsorganisation til platformsorganisation. I Dan-Taxi giver Ali og Bo udtryk for, at de selv til dels skal opsøge kunder, hvorved de også kan få ture tilsendt. Bo udtrykker, at han som platformsarbejder i DanTaxi selv skal koordinere sit arbejde:

*"de kan jo være hvor som helst, så det handler jo om at vide hvor de er og hvor de ringer fra. Det er jo klart at hvis jeg kører ind til byen og sætter mig der, så går der nok ikke så lang tid til en*



*kunde kommer en fredag aften, men hvis jeg sætter mig derhen nu haha, så sker der ikke så meget.  
Dem der sidder derinde nu, det er ikke dem der vil tage en taxa, kan jeg godt love dig.”*

(Bo:15)

Bo udtrykker, at taxiarbejdet kræver en vis forståelse, som indbefatter, at man har kendskab til området man kører i, klientellet der kunne være interesseret i en taxi samt hvilke tidspunkter kunder søger en taxi. Arbejdet styres derved af taxichaufføren selv, hvorved DanTaxi i det udvalgte dokument udtrykker, at *”I DanTaxi tilbyder vi god indtjening”* (DanTaxi Vognmand). DanTaxis udsagn om en ”god indtjening” må anses som værende en mulighed, som individerne selv skal styre sig frem til. Taxichaufførerne skal, som Bo tydeliggør i ovenstående citat, kende til arbejdets omstændigheder, da de i høj grad selv skal opsøge kunder. DanTaxi bidrager ikke i den proces og argumenterer heller ikke for at gøre det, men de understreger, at muligheden er der for alle deres taxichauffører. Dette understøtter pointen i tidligere afsnit (jf. Afsnit 6.1.2), hvorved alle platformsarbejdere ses ligeligt af deres organisationer. Styringen af arbejdet forholder sig anderledes hos Nemlig og Wolt, hvorved Nadim fra Nemlig udtrykker følgende:

*”så kører jeg ud til varelageret. Så får jeg læsset mine varer på ude i (by), og så er jeg ellers i gang med at køre, når ja så plejer jeg at åbne telefonen når det er at når jeg møder op, [...] og får en rute over telefonen.”*

(Nadim:23)

Hos Nemlig er arbejdet i forvejen koordineret af platformsorganisationen, hvortil de blot skal køre den rute, de får tildelt. Ruten er fastlagt på forhånd, hvilket minimerer styringen i arbejdet for Nemlig chauffører. Herved ses det, at Nemlig afviger fra DanTaxi, ved at taxichauffører i højere grad selv skal opsøge arbejdet. Selve udførelsen af arbejdet er dog meget lig hinanden, da de begge blot skal køre en rute, som de får angivet. Wolt kurerers styring af arbejdet ligner umiddelbart en blanding af DanTaxis og Nemligs. Wolt kurerer skal ikke opsøge kunder, men de har derimod heller ikke arbejdsdagens rute forud påbegyndelsen af arbejdet. Wolt kurerer afventer på at få en ordre tildelt, hvor de i den forbindelse får en rute, som de skal køre. Efter rutens afrunding kører de tilbage og venter på endnu en ordre, udtrykker Sam fra Wolt (Sam:29). Mintzberg forklarer divisionerne i den divisionaliserede form som enkelte divisioner, der på lige fod med hinanden operer som mini-organisationer. Med mini-organisationer menes der, at divisionerne som tidligere nævnt har en kvasi-autonomi, samt

de selv kan tilrettelægge en stor del af deres arbejde (Mintzberg 1978:383). Kvasi-autonomien ses ikke særlig tydeligt i styringen af arbejdet hos Nemlig og Wolt, medens den hos DanTaxi ses i højere grad. Taxichauffører i DanTaxi kan selv vælge, hvor de vil opsøge kunder, og hvornår de vurderer, at de har udført nok arbejde for en dag (Bo:15, Ali:2). Wolt kurerer har mindre styring, men de kan alligevel afslutte arbejdet, når de vurderer, at de har arbejdet nok for en dag (Sam:29, Jim:34). Afslutningsvist får Nemlig chauffører en rute tildelt, som de skal afslutte før arbejdsdagen kan ophøre (Isam:21, Nadim:23). Det kan derved siges, at styringen for Nemlig chauffører er overlagt Nemlig, hvorved Nemlig selv definerer, hvornår der er udført nok arbejde for en dag ulig DanTaxi og Wolt.

Men hvornår har man så overordnet lavet nok for en dag? For at udlede dette må der først kigges på den målsætning, som hver af platformsorganisationerne stiller til deres platformsarbejdere. Der kan herved kigges på målstyringen af den opstillede målsætning, hvorved det også er interessant at se, om platformsarbejderne har de samme mål i arbejdet som deres platformsorganisation. Mintzberg forklarer i denne sammenhæng, at arbejdet i den divisionaliserede form er koordineret via standardisering af resultater (Mintzberg 1978:385). Gennem opstilling af en resultatstandard, som forventes af hver division, kan arbejdet gøres mere lige for alle, samt sikre organisationen at dens mål bliver mødt. I DanTaxi og Nemlig er den forventede resultatstandard, som arbejderne forventes at imødekomme, en fast standard for alle. Informanterne fra DanTaxi forventes at køre 2400 kr. ind pr. vagt, hvortil Nemlig chauffører forventes at færdiggøre alle tildelte leveringer (Ali:5, Isam:23). I denne kontekst giver informanterne fra Wolt ikke udtryk for at have et resultat, de forventes at opnå. Derimod forventes det, at de tager en vagt i ny og næ og herved forbliver aktive på platformen (Sam:31, Jim:39). Dette er dog udelukkende organisationernes mål, hvorved informanterne giver udtryk for, at de har deres egne mål forbundet med arbejdet. Informanten, Jim forklarer i den forbindelse følgende:

*”jeg cykler bare rundt ligesom de fleste andre gør, og fokuserer på at tjene nogle penge”*

Jim:39

Jim giver, ligesom alle de øvrige informanter, udtryk for, at penge er det primære og oftest eneste mål og incitament forbundet med platformsarbejdet (Ali:6, Bo:12, Isam:18, Nadim:23, Sam:28, Jim:39). Individene kan ikke stige i graderne, da organisationens kerne, som er divisionerne, udelukkende er horisontal, hvilket vil sige, at alle samarbejdspartnere har samme rolle for organisationen. Dette er i overensstemmelse med tidligere analytiske punkt om anonymisering og fremmedgørelse. Deres

målsætning er udelukkende økonomisk, hvilket kan fortolkes som værende paradoksalt, hvis platformsarbejderne udfører et godt arbejde i håb om noget mere end økonomisk gevinst. Platformsarbejderne vælger derved også at tage let på den resultatstandard, som forventes af organisationen. Dette udtrykker Sam fra Wolt i følgende citat:

*”Man får lige en gang imellem en besked, som hey. Er du der stadig? Det er sådan en notifikation, der kommer op fra selve appen, så det er ikke en person, der skriver til en, og der sker ikke noget, hvis man ignorerer den. Den er nem at ignorere i hvert fald.”*

(Sam:31)

Ali fra DanTaxi understøtter at mangel på imødekommelse af resultatstandarder ikke har reelle konsekvenser fra organisationen side gennem følgende udsagn:

*”Der sker faktisk ikke rigtig noget men det er også mere for dem der er under overenskomst, ellers så kan de ikke få deres løn af deres vognmand. For med 2400 kroner så går taxaen næsten i nul.”*

(Ali:5)

Platformsarbejderne søger derved at imødekomme deres egne mål, som simpelt nok er ”penge” (Ali:6, Bo:12, Isam:18, Nadim:23, Sam:28, Jim:39). Organisationernes mål bliver ikke taget tilstrækkeligt hensyn til, hvorved organisationerne samtidigt ikke har nogle direkte indvendinger til dette i form af reprimander eller konsekvenser. Der kan heri argumenteres for, at platformorganisationerne får mødt deres mål, gennem netop at platformsarbejderne udelukkende søger økonomisk gevinst. Platformorganisationerne ses at reklamere eller på anden måde angive den økonomiske gevinst i platformarbejdet gennem dokumenterne. DanTaxi melder ud, at ”I DanTaxi tilbyder vi god indtjening” (DanTaxi Vognmand), hvorved Wolt understreger, at den gennemsnitlige Wolt kurer ”Har tjent +170 kr i timen i de første tre måneder af 2021” (Wolt Fakta). Afslutningsvist redegør Nemlig mere direkte for, at ”deres chauffører [får] en løn mellem 25.675 kr. og 30.810 kr. om måneden for en 37 timers arbejdsuge” (Nemlig Samarbejdspartnere). Dette kan kædes sammen med, at platformsarbejderne blot er samarbejdspartnere, som varetager den operative del af organisationen. Ved at platformsarbejderne målstyres mod at tjene flere penge, kan det fortolkes, at platformorganisationen herigennem også bliver rigere, hvilket understøtter en kontinuerlig vækst for den pågældende platformorganisation. Heri er platformsarbejderne også styret af selvsamme økonomiske gevinst, da

denne er incitament for udførelsen af arbejdet. Dette er den sidste analytiske pointe i forhold til strukturen af analysen, hvorved dette i overensstemmelse med resterende ovenstående strukturelle fund afslutningsvist vil opsummeres.

### 6.1.4 Opsamling

De strukturelle forhold, som empirisk er udledt, er fortolket i denne del af analysen. Heraf har det vist sig, at der foregår en tydelig splittelse mellem platformsarbejderne og platformorganisationerne. Divisionaliseringen understøtter kontinuerligt en 'dem og os' dynamik, hvorved platformsarbejderne i relation til platformorganisationen føler, at de bærer hele byrden af arbejdet. Platformsarbejderne anerkender samtidigt, at platformorganisationen spiller en essentiel rolle for udførelsen af arbejdet, medens den nævnte splittelse ses i, at organisationen fremstår som en facade for dem. Dette tyder på, at platformsarbejderne mangler en form for indsocialisering, eller på anden måde forståelse for feltet og hinanden, da der her opstår et dilemma. Endvidere bliver arbejdet upersonligt, da divisionerne er duplikeringer af hinanden. Der fortolkes hertil en anonymisering af platformsarbejderne, hvorved platformorganisationerne formår at fremmedgøre platformsarbejderne for at skabe en totalitær lighed mellem dem. Organisationernes kerne er tilrettelagt horisontalt, hvilket endvidere fremhæver, at arbejdet er ens for alle, og der herved ikke er et hierarki som sådan. Det eneste tegn på magt ses hos platformorganisationerne, da de tilrettelægger og koordinerer arbejdet for platformsarbejderne. Kvasi-autonomien fremtræder i, at platformsarbejderne ses som enkelte mini-organisationer, og de derigennem selv til dels kan tilrettelægge udførelsen af arbejdet. Overordnet bliver arbejdet styret forskelligt, alt afhængigt af hvilken platformorganisation der kigges på. Informanterne fra nogle organisationer styrer deres arbejde mere end andre, hvorved alle platformsarbejderne i bund og grund har samme mål for styringen. Dette mål er økonomisk gevinst, hvilket ses som det primære, og i nogle tilfælde som det eneste, incitament for platformsarbejdet. Selvom organisationerne har opstillet deres egne mål i form af resultatstandarder, som forventes imødekommet, kan det diskuteres, hvorvidt disse er de samme som informanternes egne mål. Platformsarbejderne viser ikke meget omtanke om organisationernes mål, men de formår på sin vis stadig at imødekomme dem, da de fundamentalt set er de samme mål som informanternes; at tjene penge. Afslutningsvist kan man komme ind på generaliserbarheden af casene, da informanterne udtrykker, at arbejdet er så ens i deres platform. Alle platformsarbejdere i en given platformorganisation bliver anset som lige værende. Arbejdet er hertil identisk, hvortil resultaterne der forventes ligeledes er identiske. Generaliserbarheden højnes derved, da Ali og Bos ligheder kan argumenteres for at være gældende for andre taxichauffører i DanTaxi, hvorved

samme pointe er gældende for Wolt og Nemlig. De ovenstående analyseafsnit om strukturdelen har sammenlagt haft til hensigt at besvare den første del af specialets problemformulering, som lyder: ”*Hvordan er plattformorganisationerne DanTaxi, Wolt & Nemlig struktureret*” (jf. Problemformulering). De udledte fund i denne del danner forståelsesrammen for næste afsnit, som omhandler kulturen og de arbejdsmæssige betydninger, som plattformarbejderne oplever.

## 6.2 Kultur

I dette afsnit søges der på baggrund af de strukturelle forhold at udlede kulturelle forhold i platformorganisationerne. Her søges anden del af indeværende speciales problemformulering besvaret, hvorved denne omhandler, hvilken arbejdsmæssig betydning organisationernes kultur har på platformsarbejderne (jf. Problemformulering). De kulturelle forhold, som empirisk er udledt, vil her analyseres med afsæt i Edgar Scheins organisationskultur teori. Organisationskultur dækker ifølge Edgar Schein, de dynamikker, som foregår omkring en i organisation, og som formes gennem kommunikationen (Schein 2006:1). Organisationskultur dækker også formningen af adfærden på baggrund af strukturelle forhold og antagelser, hvorved normer og værdier udvikles. Hele værdiskabelsesprocessen i en organisation kan ses gennem organisationskultur (Schein 2006:1). Schein argumenterer selv for, at strukturen ligger som fundament for kulturen, hvorved dette kan forklare, hvorfor det i nogle tilfælde kan være svært at differentiere kultur fra struktur. Differentieringen vil diskuteres nærmere i senere diskussionsafsnit (jf. Kommende afsnit 7.0). De udledte kulturelle forhold vil sammenlignes på tværs af platformorganisationerne, hvorved afvigelser også vil fremhæves, i relation til den arbejdsmæssige betydning for platformsarbejderne. Den abduktive tilgang har endvidere tilladt et induktivt tilsnit, som tidligere nævnt, hvilket for kulturdelen har den betydning, at afsnit er opstillet på baggrund af empiriske fund. Heraf er følgende afsnit opstillet; Arbejdet i en platformorganisation, Mobilitet, tilgængelighed og arbejdets grænser, Digitalisering og Den interne kommunikation. Disse fire afsnit søger samlet at give indblik i de kulturelle forhold, som ses i de udvalgte tre cases. Hertil vil de udledte kulturelle forhold sættes i relation til platformsarbejderen samt betydningen for vedkommende for at udlede de arbejdsmæssige betydninger. De fire afsnit søger hver især at belyse forskellige analytiske fund, som empirisk er udledt og fortolket gennem teorien.

### 6.2.1 Arbejdet i en platformorganisation

I det første afsnit af analysens kulturdelen er det relevant at starte med at se, hvorfor platformsarbejderne har søgt mod platformorganisationerne. På baggrund af ovenstående strukturelle del blev det udledt, at penge var målet og incitamentet for platformsarbejderne, men penge kan opnås i alle typer af organisationer, og dette forklarer derved ikke, hvorfor de netop har valgt at arbejde for platformorganisationer. I dette afsnit søges der at komme ind på, hvad der har ledt til arbejdet i en platformorganisation, samt hvilke krav og betydninger arbejdet har for platformsarbejderne. Det kan fordelagtigt startes med et udsagn fra Sam fra Wolt, som udtrykker følgende:

*”Jeg tror, jeg begyndte at arbejde for Wolt, først og fremmest, fordi jeg så [...] at det var noget, hvor man kunne være meget fleksibel, og så tænkte jeg, at det ville være perfekt til studiet, så jeg kunne tjene nogle penge, når jeg havde lyst og skrue op og ned for det, når jeg havde lyst, alt efter hvor travlt jeg har på studiet. Så synes jeg også det kunne være fedt at have et job, hvor man er lidt fysisk. Jeg har et andet job, hvor jeg bare sidder på kontor hele dagen, og det er træls, så jeg synes det er meget dejligt at kunne veksle lidt, og så bruge kroppen i stedet for at bruge hovedet.”*

(Sam:28)

Sam forklarer i ovenstående citat, hvorfor han netop har valgt at arbejde for Wolt, samt hvorfor han fortsætter med at arbejde for dem. Særligt fleksibilitet og autonomi ses som værende relevante faktorer til, hvorfor han valgte arbejdet, samt hvorfor han fortsætter med arbejdet. Den autonomi og fleksibilitet, som er i arbejdet hos Wolt, argumenterer Sam for at være ideel ved siden af hans skolegang. Flexibilitetens karakter og betydning for den selvstændige vil yderligere diskuteres i relation til Richard Sennetts teori om det fleksible menneske i senere afsnit (jf. kommende Afsnit 7.0). Årsagen til at Sennetts teori er relevant her, skyldes italesættelsen af den fleksible karakter, som informanterne redegør som værende en del af arbejdet. Flexibiliteten af arbejdet fortolker jeg som en subjektiv beslutning, da det ikke er en objektiv beslutning fra den respektive platformsorganisation, at der skal arbejdes på et bestemt tidspunkt. Det er derimod en subjektiv beslutning, om hvornår man vil arbejde, og hvornår man vil holde fri, hvilket aktualiserer Richard Sennetts teori. Endvidere kan flexibiliteten og autonomien muligvis forklare en høj tilfredshed hos Wolt, hvilket kan hænge sammen med, at 70% af Wolt kurerer arbejder deltid for Wolt (Wolt Fakta). Arbejdet for Wolt ses ifølge Sam, som værende ideelt som bibeskæftigelse, hvorved Ali fra DanTaxi også tydeliggør samme pointe inden for DanTaxi (Ali:2,8,9). Ali arbejder også deltid, og han forklarer i den forbindelse, at dem der kører taxi i mange timer om ugen, *”de [...] ødelægger sig selv”* (Ali:8) (jf. Afsnit 5.5). Ingen af de interviewede informanter fra Nemlig arbejder deltid, så det vides ikke, hvorvidt samme pointe er gældende her. Alle informanterne, der arbejder deltid, argumenterer for at platformsarbejdet er bedre som bibeskæftigelse, altså på deltid fremfor som fuldtidsbeskæftigelse. Valget om at erhverve sig med platformsarbejde kan i høj grad fortolkes at være attraktivt på grund af flexibilitet og autonomi, hvilket også fremgår af ovenstående citat af Sam fra Wolt. Platformsarbejde på deltid fortolker jeg at være ideelt for et individ, da der fås mest muligt ud af flexibiliteten og autonomien. Det kan fordelagtigt kombineres med skolegang eller anden form for beskæftigelse, hvortil det kan supplere dagligdagen ved at bruge kroppen fremfor hovedet, da der ikke konstant skal tages beslutninger eller aktivt

koordineres i arbejdet (Jim:37, Sam:28). Derimod kan der blindt følges en GPS og få de næste handlinger fortalt af en app eller en skærm (Bo:14, Isam:18, Sam:29). Platformsarbejde på deltid giver endvidere mening, da arbejdet kan tilrettelægges i de tidsrum, der er mest at lave, så der ikke skal bekymres om indtjeningen. Man kan her komme ind på, at platformsarbejdere selv effektiviserer, og de derved forsøger at maksimere deres profit. Til at belyse netop denne vinkel vil der senere (jf. Kommende afsnit 7.0) blive perspektiveret og diskuteret med afsæt i Gary Beckers rational choice teori. Jeg fortolker her, at platformsarbejdere tilpasser deres arbejde for at effektivisere deres økonomiske indtjening i platformsarbejdet. De tilrettelægger arbejdsdagen efter de tidsrum, hvor de kan tjene 'mest', hvorved de samtidigt ønsker at arbejde mindst muligt. Uden denne effektivisering vil platformsarbejderne arbejde på tidspunkter, hvor de ikke får lige så mange gigs, som herved resulterer i en lavere indtjening. Dette virker ulogisk, da de fordelagtigt kan udnytte fleksibiliteten og autonomien.

Fleksibiliteten og autonomien kan opdeles i henholdsvis positive og negative sider. De positive viser sig ved, at der kan tages vagter, når man vil, det kan supplere dagligdagen ved at bruge kroppen, hvis man føler, at man bruger hovedet meget i løbet af dagen, og så kan arbejdsbyrden justeres, til hvad end man ønsker. Ved at arbejde fuldtid for en platformsorganisation opleves der i højere grad de negative sider af fleksibilitet og autonomi, da man ikke kan tilrettelægge eller koordinere arbejdet fuldstændig, som det ønskes. Der skal arbejdes mindst 37 timer om ugen eller realiseres en resultatstandard, som er indrettet efter en 37 timers arbejdsuge. Dertil kan man være nødsaget til at arbejde på uønskede tidspunkter, da arbejdet ikke altid er lige profitabelt i alle døgnets timer. En ambivalens fortolkes her, da fleksibilitet og autonomi nu kan betyde, at der opleves forværret vilkår end en traditionel 8-16 arbejdsdag. Denne ambivalens i fleksibilitet og autonomi vil udfoldes yderligere senere (jf. Kommende afsnit 6.2.2). Med afsæt i Edgar Scheins organisationskultur teori ses en fælles mening om, at fleksibilitet og autonomi er en essentiel del af en platformsorganisation. Derved bliver fleksibilitet og autonomi en grundlæggende antagelse hos platformsorganisationer, her særligt Wolt og DanTaxi (Schein 2006:31). Flexibilitet eller autonomi nævnes hverken af Nemlig selv (Nemlig Samarbejdspartner) eller af informanterne Nadim og Isam, der begge kører for Nemlig. Der kan heraf diskuteres, hvorvidt Nemlig reelt set er en platformsorganisation, da det, som tidligere nævnt, ikke er hele organisationen, der ligner en platformsorganisation, men derimod kun fragt/leveringsdelen (jf. Afsnit 1.2.2). Dét at fleksibilitet og autonomi er en grundlæggende antagelse hos platformsorganisationer ses gennem flere aspekter. Informanterne udtrykker selv fleksibiliteten og autonomiens rolle for tilvalget samt fortsættelsen af arbejdet hos deres respektive platformsorganisation (Sam:28, Ali:8,



Jim:37, Bo:14). Dertil manifesterer DanTaxi også fleksibilitet og autonomi som en essentiel del af arbejdet gennem flere udsagn i det udvalgte dokument fra DanTaxi. Der udtrykkes her, ”I DanTaxi kan du variere dine kørselsmønstre” og ”taxi-kørsel på de tidspunkter der passer dig.” samt ”Du er med andre ord din egen chef.” (DanTaxi Vognmand). Flexibilitet og autonomi ses derved gennemgående i dokumentet målrettet individer, der er interesseret i at være vognmand hos DanTaxi, hvilket vidner om den kulturelle værdi som fleksibilitet og autonomi har i DanTaxi. Hertil fremhæver Wolt også fleksibilitet og autonomi som et fundamentalt aspekt af kulturen i deres organisation. Dette ses i dokumentet udvalgt fra Wolt, hvoraf det fremgår at ”Wolt=Flexibilitet” (Wolt Fakta). Figuren fra bilaget er indsat herunder som figur 1.

**WOLT = FLEKSIBILITET**

For at illustrere, hvorfor vores kurérpartners arbejdsforhold er meget mere fleksible end almindeligt timelønnedes, har vi her lavet en sammenligning mellem arbejdsgangen hos en **kurér** og en **tjener**.

**EN TJENER KAN IKKE:**

- ✘ **MØDE OP** på caféen uventet og forvente at kunne arbejde (og få løn for det)
- ✘ **VÆLGE** kun at servere burgere og ikke suppe
- ✘ **LÆGGE FORKLÆDET** fra sig og gå midt i aftenravligheden (uden aftale med chefen)
- ✘ **VÆLGE IKKE** at møde op, hvis man har en planlagt vagt

**WOLTS KURÉRPARTNERE KAN:**

- ✔ **LOGGE PÅ** appen og begynde at levere mad, når de har lyst
- ✔ **AFVISE LEVERINGER**, hvis de f.eks. ikke har lyst til at levere sushi
- ✔ **LOGGE AF** og stoppe arbejdet når som helst (helt uden at give besked først)

Figur 1: Wolt = Flexibilitet. Wolt kurerers arbejdsforhold sammenlignes med tjeneres (Wolt Fakta).

Wolt fremhæver i ovenstående figur 1 fleksibiliteten og autonomiens kulturelle, og faktisk også strukturelle, rolle i arbejdet som kurer i kontrast til at være tjener i en restaurant. De positive sider af Wolts fleksibilitet er også relevante for DanTaxi, hvorved de i figur 1 fremhæves, medens de negative sider, som informanterne også udtrykker, mangler. Som tidligere fortolket, optræder der en ambivalens i fleksibilitet og autonomi hos platformsorganisationer. Flexibilitet og autonomi indeholder en dualisme, som har negative og positive sider i sig, hvilket jeg har fortolket mig frem til. I figur 1 argumenterer Wolt for, at fleksibiliteten optræder, ved man kan arbejde, når man vil, afvise kunder og

slutte arbejdsdagen efter lyst. Dette er udelukkende de positive sider af fleksibiliteten, hvorved det også indeholder negative sider, som informanterne fra Wolt og DanTaxi også understøtter. Sam fra Wolt fremhæver her i følgende udsagn:

*Jeg tror, de slår sig meget op på, at de er fleksible, og det er meget selvstændigt. Altså, det at man selv får lov at bestemme og være chefen. Det tror jeg, er det, som de prøver at få til at virke som en meget positivt ting, og det lidt maskerer de negative ting, der er ved det. I bund og grund, så er det i hvert fald min opfattelse, at det kun er til fordel for dem, at man nærmest er selvstændig hos dem.*

(Sam:34)

Sam stiller sig kritisk overfor fleksibiliteten hos Wolt, hvorved Ali og Bo fra DanTaxi understøtter Sams budskab (Ali:3, Bo:11). De positive sider af fleksibilitet, som fremgår af figur 1, har også negative sider, som bliver maskeret ifølge Sam. Her kan eksempelvis dét, at der kan arbejdes, når man vil, betyde at man er nødsaget til at arbejde i bestemte tidsrum, da det er der, kunderne er mest aktive (Bo:15). Det ville eks. ikke være effektivt for en Wolt kurer at arbejde kl. 6 om morgenen, da det er urealistisk, at der er mange madleveringer på det tidspunkt. Den tidligere fortolket subjektivitet i fleksibiliteten afspejles her, hvorved platformsarbejdernes effektivitet er betinget af netop denne subjektivitet, som kan være enten negativ eller positiv. Pointen er her at understrege, at platformsarbejdernes effektivitet ikke objektivt er negativ, da de selv skal tage hensyn til deres effektivitet, og arbejdstiden ikke er fastlagt af platformsorganisationen. Det er således en subjektiv negativitet, hvis de arbejder kl. 6 om morgenen, og de ikke modtager tilstrækkelig gigs. Jeg betoner her, at platformsarbejdere i højere grad er ansvarlige for deres arbejde, hvorved der er nuancer til dette. Andre måder som informanterne ses subjektivt at styre deres effektivitet gennem fleksibiliteten og autonomien, er ved at de kan afvise kunder. Dette er for mange kontraproduktivt, da platformsarbejderne så er nødsaget til at tage andre kunder for at indhente den tabte indtjening, der opstår ved at afvise en kunde. Ligeledes opstår en subjektiv negativitet, da økonomisk gevinst, som tidligere nævnt, er i fokus. Afslutningsvist ses det af figur 1, at arbejdsdagen kan afsluttes, når end man har lyst. Dette betyder dog også manglende indtjening for en platformsarbejder, såfremt der ikke nås sine mål. Samtidig kan andre faktorer også spille ind her, eks. dovenskab eller mangel på lyst, da der, modsat figur 1, i arbejdet som tjener er struktur over arbejdet, og arbejdet herved ikke bare kan afsluttes, når end man har lyst. Sam fra Wolt udtrykker den negative side af fleksibiliteten og autonomien gennem manglen på struktur, da det er for 'nemt' at afslutte sin vagt (Sam:30). Mangel på lyst fortolker jeg tydeligt

som et tegn på subjektiv negativitet, da den respektive platformorganisation på ingen måde kan styre vedkommendes lyst til at arbejde. At den enkelte platformarbejder vælger at være 'doven', udtrykker derimod den negative side af subjektet og derved ikke en objektiv negativitet hos platformorganisationen. På den anden hånd ses det, at de positive sider af fleksibilitet og autonomi direkte har betydning for platformarbejderes arbejdsforhold. Herved er de positive sider en kritisk del i tilvalget og fortsættelsen af platformarbejdet, medens det ses, at de negative sider af fleksibilitet og autonomi rammer indtjeningen direkte. Indtjeningen er et kritisk element for alle platformarbejdere, da det, som udledt i forrige afsnit (jf. Afsnit 6.1.3) under strukturdelen, er økonomisk gevinst, der er incitamentet og koordineringsmekanismen for platformarbejderne. Flexibilitet og autonomi er indlejret hos platformorganisationerne, og de optræder som en essentiel del af platformarbejdet. Det ses, at det er indlejret gennem empirien, der er udledt af dokumenterne fra DanTaxi og Wolt samt af informanterne, som er platformarbejdere. Flexibilitet og autonomi ses således som en grundlæggende antagelse hos platformorganisationerne ifølge Edgar Schein (Schein 2006:31).

Udover fleksibilitet og autonomi kan der endvidere vendes blik tilbage mod, hvorfor platformarbejderne valgte at arbejde for deres respektive platformorganisation. Jeg fortolker her, at platformorganisationer adskiller sig fra mange andre typer af arbejde ved at være struktureret forholdsvis simpelt. Nadim fra Nemlig udtrykker her om hans tilvalg af platformarbejdet; *"det virkede bare ret naturligt for mig at skulle køre"* (Nadim:23). Simpliciteten i arbejdet gør det nemt at påbegynde som platformarbejder, da det er overskueliggjort af platformorganisationen. Sam forklarer her:

*"det lærer man meget hurtigt, og så efter det, er det meget simpelt. Jeg vil sige, det er mere kedeligt end hårdt. Det er ikke hårdt på den måde, at man skal bruge sit hoved eller at man ligesom skal lave noget kompliceret. Det er hårdt på den måde, at man laver det samme"*

(Sam:29)

Simpliciteten fortolkes ud fra, at arbejdet består af mindre og ikke krævende handlinger. En Wolt kurer skal blot cykle, hvorved en taxichauffør og en Nemlig chauffør blot skal køre. En GPS angiver ruten, og en skærm eller en mobil angiver, hvad der skal gøres som det næste. Platformarbejdet kan ud fra min fortolkning brydes ned til mindre mekaniske handlinger, som ikke kræver den store sondring eller ekspertise. Der er således ingen forudsætninger for arbejdets udførelse, hvorved det kan blive kedeligt, som Sam siger. På baggrund af sin simplicitet kræver platformarbejdet oftest få til

ingen færdigheder. Wolt, DanTaxi og Nemlig kræver ingen særlige kompetencer, kun almene og forventelige som eks. kørekort eller en smartphone. Et taxikursus kræves for alle taxichauffører, hvorved en tilladelse kræves for Nemlig chauffører. Dertil kræver alle tre organisationer, at der gennemfører et introduktionskursus, hvori man bliver oplært i organisationens værdier og normer samt arbejdets udførelse. Det er relative lave krav i kontrast til uddannelser og længerevarende oplæringer, da man efter at have gennemført ovenstående er klar til at udføre arbejdet hos en platformsorganisation. Nadim fra Nemlig tilføjer til dette, at:

*”arbejdet er ret nemt, fordi det ikke kræver noget særligt. Altså der er jo mange mennesker der kan køre en varevogn og læsse vare af. Det er jo ikke raketvidenskab, men det kan stadig godt være hårdt til tider, fordi man kan have meget travlt”*

(Nadim:23)

Nadim fra Nemlig fremhæver, at *”Det er jo ikke raketvidenskab”*, og han tydeliggør derved simpliciteten af arbejdet. Han kommer dertil også ind på nuancerne forbundet med, at det netop ikke er raketvidenskab, da arbejdet så er belastende på andre måder eks. ved at have travlt eller læsse tunge varer (Nadim:23-24). Sam tilføjer her, at arbejdet som Wolt kurer også kan være hårdt, da det som kurer på cykel kan blive fysisk belastende (Sam:29). Taxichauffører er berygtede for at arbejde ufattelig mange timer, hvorved arbejdet også bliver hårdt, da man *”ødelægger sig selv”*, som Ali også påpeger (Ali:8).

Simpliciteten gennem arbejdet og dets forholdsvis lave krav fortolkes at udtrykke de værdier og normer, der ligger til grund for platformsorganisationerne. Adfærden justeres herefter, da arbejdet bliver ’hårdt’ på andre måder end i *”hovedet”* (Sam:29) og sågar for nogle som Nadim *”naturligt”* (Nadim:23) at udføre platformsarbejdet. Værdierne og normerne er formaliserede adfærdsmønstre i arbejdet, hvorved simpliciteten udtrykker en banalitet og nemhed hos platformsorganisationerne. Værdier og normer har ifølge Edgar Schein til formål at fremme forklaringer af retfærdiggørelser, hvorved simpliciteten fremmer overskuelighed og tilgængelighed hos platformsorganisationerne (Schein 2006:28). Jeg fortolker, at overskuelighed og tilgængelighed manifesteres som monotoni og repetition, hvorved den latente funktion af simplicitet bliver kedsomhed i arbejdet. Informanterne giver udtryk for understimulering grundet netop den ekstreme repetition af arbejdet. Som udledt i starten af indeværende speciale, bliver platformsarbejdet udført i mindre gigs, hvorved det kombineret med arbejdets og arbejdernes ensartethed, som udledt i strukturdelen, betyder monotoni i arbejdet. Sam

fra Wolt udtrykker også i ovenstående citat, at monotoni i arbejdet for ham betyder kedsomhed, hvilket Ali fra DanTaxi også understøtter i følgende:

*”Det kan godt være kedeligt nogle gange men [...] Når man skal sidde og køre hver evig eneste dag bliver man også lidt træt i hovedet.”*

(Ali:8)

Simpliciteten udvikler sig til monotoni, hvorved kedsomhed opstår, da der som platformsarbejder opleves enorm repetition i arbejdet. Simplicitet og ’nemhed’ i arbejdet fortolker jeg endvidere som paradoksalt, da kedsomhed har affekt på platformsarbejderens tilfredshed og motivation. Isam fra Nemlig forklarer arbejdets statiske karakter gennem, *”Det er at levere, køre videre, næste, levere, køre videre, næste.”* (Isam:19). Denne høje monotoni udtrykker en understimulering hos alle informanterne fra Nemlig, Wolt og DanTaxi (Ali:8, Bo:11, Isam:19, Nadim:24, Sam:29, Jim:38). Flere af informanterne uddyber om simpliciteten og kedsomheden, at platformsarbejdet egner sig bedre på deltid end fuldtid. På deltid betyder det, som Jim fra Wolt forklarer, at der fås et *”afbræk”* (Jim:38), da man netop ikke oplever samme mængde stress og skal *”bruge sit hoved”* (Sam:29), som Sam fra Wolt understøtter. Ved at udføre platformsarbejdet på fuldtid kan simpliciteten i form af monotoni og nemhed virke overvældende, når den kombineres med fleksibilitet og autonomi. Dette skyldes, at arbejdet er nemt, og arbejdet altid kan startes/sluttes. Man kan derved altid være tilgængelig, da man er mobil på sit køretøj og blot skal afvente sit næste gig, hvilket samtidigt kan resultere i utydelige grænser for platformsarbejdet.

## **6.2.2 Mobilitet, tilgængelighed & arbejdets grænser**

Mobilitet, tilgængelighed og arbejdets grænser er fokus i indeværende afsnit. Der søges her at se på, hvordan platformsarbejdere forholder sig til platformorganisationernes fleksibilitet og autonomi. Der blev tidligere fortolket en differentiering mellem subjektivitet og objektivitet i relation til fleksibiliteten og autonomien, hvorved det blev udledt, at denne har henholdsvis en negativ og positiv side. I dette afsnit vil der kigges nærmere på disse distinktioner, hvortil mobiliteten, tilgængeligheden og grænserne vil udledes for at få en dybere forståelse af platformens fleksibilitet og autonomi.

Særligt Wolt kurerer og DanTaxi taxichauffører har mulighed for altid at være tilgængelige, da de blot skal være logget på systemet via en skærm eller en app. Dertil er de alle mobile, da deres arbejde er centeret om at transportere sig vha. af deres respektive køretøjer. Mobiliteten og tilgængeligheden

samt den arbejdsmæssige betydning af altid at kunne arbejde, da der anvendes et personligt køretøj, er derved relevant i dette afsnit. De kulturelle elementer samt tidligere udledte simplicitet, fleksibilitet og autonomi danner sammenlagt afsæt for at fortolke yderligere på, hvordan platformsarbejderne oplever netop mobilitet og tilgængelighed i platformorganisationerne. Der kan fordelagtigt startes med at se på, at der i platformorganisationernes altid er mulighed for at påbegynde arbejdet. Om denne konstante tilgængelighed udtaler Ali fra DanTaxi følgende:

*Nogle gange kan jeg køre i 14 timer, mens andre gange kører jeg 5-6 timer, hvis der ikke er så meget at lave. Min far og jeg sidder bare derhjemme og kører også op når der er noget at lave. Vi har altid skærmen tændt, så tager en af os den bare når der kommer tur. [...] Vi sidder bare derhjemme og venter på ture tit og lige så snart der er noget at lave så kører én af os ud og går i gang med at arbejde.*

(Ali:2-3)

Det ses ud fra ovenstående citat af Ali, at arbejdets grænser bliver utydelige, da han altid kan arbejde. Dette bringer mindelser om det grænseløse arbejde, der også fremtræder gennem fleksibiliteten i Richard Sennetts teori om det fleksible menneske, hvilket vil afdækkes i senere afsnit (jf. Kommende afsnit 7.0). Gennem Alis udtagelse ses det, at han nogle dage arbejder 5-6 timer, medens han andre dage kan arbejde 14 timer på en dag (Ali:2). Her italesættes den tidligere fortolket subjektive positivitet og negativitet gennem fleksibiliteten og autonomien, da platformsarbejderne har kontrol over tilrettelæggelsen af arbejdsdagen. Den subjektive negativitet eller positivitet ses ved, at Ali selv bestemmer om end det er 5-6 timer eller 14 timer, han arbejder en pågældende dag. Om end det er subjektivt negativt eller positivt ses der flere nuancer til, da Ali selv afgør dette gennem sin tilrettelæggelse.

De dage Ali vælger at arbejde 14 timer kan også være et resultat af, at han når sine indtjeningsmål, hvortil han en anden dag 'kun' behøver at arbejde 5-6 timer. På denne måde formår han at effektivisere i sit arbejde. Distinktionen mellem om end det er negativt eller positivt kan også udspringe af arbejdet, da det blot kan være at han i de dage, hvor han arbejder 14 timer, 'kæmper' hårdere for at nå sine indtjeningsmål. Ovenstående vidner om at fleksibiliteten og autonomien kan være svær at kontrollere, da arbejdet afhænger af menneskelig adfærd. Alle mennesker skal spise og alle mennesker skal fragtes. Nogle vælger at benytte madleveringer og taxier til at få opfyldt disse behov, hvorved der opstår en efterspørgsel på netop dette, som platformsarbejderne kan levere udbuddet til. Ali

pointerer, at skærmen altid er tændt, hvilket indikerer, at han tit står til rådighed og derved er tilgængelig for eventuelle taxikunder. Der opstår her utydelige grænser, da hans private identitet kan blive sammensmeltet med hans arbejdsmæssige identitet, hvilket han også selv giver udtryk for (Ali:8). Kulturen i platformsorganisationen DanTaxi tilbyder en høj grad af autonomi til taxichaufførerne, så de selv kan tilrettelægge og styre deres arbejde, men det bliver samtidigt taxichaufførens egen opgave at sætte grænser til denne autonomi. Ali argumenterer her, at han ikke har faste mødetidspunkter, men han derimod *"kører [...] når det er tid eller noget at lave"* (Ali:3). Dette resulterer i, at han har svært ved at skelne sit arbejdsliv fra sit privatliv, hvorved hans arbejde kan tolkes at gå på bekostning af hans privatliv. Ali uddyber hertil følgende:

*"jeg føler faktisk tit jeg tænker på arbejdet, jeg planlægger lidt min dag efter det og hvis jeg skal ud så aftaler jeg bare derhjemme hvornår jeg tager ud og om jeg kører før eller efter."*

(Ali:8)

Ali planlægger sin arbejdsdag udenom sit private liv, hvilket er atypisk sammenlignet med en normal lønmodtager, der i højere grad vil planlægge sit private liv uden om sin arbejdsdag. Flexibiliteten og autonomiens rolle som grundlæggende antagelse for platformsorganisationerne, her særligt DanTaxi, ses tydeligt i ovenstående citat. Ved at fleksibilitet og autonomi er en fundamental fælles opfattelse hos platformsorganisationerne, gives der anledning til, at platformsarbejdernes adfærd skal være styrende for arbejdet ifølge Edgar Schein (Schein 2006:31-32). De oplever derigennem den høje autonomi ved at kunne arbejde, når de vil samt planlægge dagen efter lyst. Dette giver en mangel på struktur, som jeg fortolker vil overlade platformsarbejderen på egen hånd til at definere grænserne for arbejdet. Værdien bliver således, at man skal være tilgængelig, hvorved normen om at være mobil udspringer heraf. Alle informanterne tydeliggør i denne kontekst, at en uskrevet regel for platformsarbejdet er, at *"Du spilder ikke din tid"* (Nadim:26), hvilket udtrykker effektiviseringen, som atter vil diskuteres i relation til Gary Beckers rational choice teori i senere afsnit (jf. Kommende afsnit 7.0). Flexibilitet og autonomi bliver derved betinget af effektivitet og rådighed, hvilket Nadim fra Næmlich forklarer som drænende:

*"Det er lidt ligesom et batteri, når jeg er på arbejde, så bliver det mere og mere fladt, og når jeg så kommer hjem, så skal jeg lade op."*

(Nadim:26).

Nadim opstiller en analogi, hvori han sammenligner sit energiniveau med et batteri og arbejdet som den afladende og drænende faktor. En sammensmeltning af privatlivet og arbejdslivet bliver derved mere drænende for platformsarbejderne, hvorved de fleste informanter selv pointerer, at de ikke føler sig anderledes, når end de er på arbejde eller derhjemme (Nadim:26, Jim:41, Ali:8, Bo:15). Deres identitet bliver en sammensmeltning af deres arbejdsmæssige identitet og deres private identitet. Når spurgt ind til identitet sammensmeltningen, samt det høje energiforbrugs betydning på deres tilfredshed, svarer de fleste af informanterne, at de er utilfredse med arbejdet. Ingen af informanterne, udover Sam og Jim fra Wolt, indikerer tilfredshed med arbejdet gennemgående i interviewene. Derimod klager de over deres respektive platformsorganisations arbejdsforhold. Her forklarer Isam fra Nemlig hvorfor:

*”Jeg tror ikke folk er så glade, fordi at vi bliver pisket som slaver, men der er jo ikke nogen, der klager, når de tjener penge. De klager til andre, men hvis du så siger til dem ”hvorfor stopper du så ikke?”, så stopper de ikke. Det er meget sådan, at de siger en ting, men de stopper ikke.”*

(Isam:20)

I sin udmelding sammenligner han voldsomt arbejdsforholdene med slavelignende tilstande, men det vigtigste at tage ud af hans budskab er kritikken til den utilfredshed, som platformsarbejderne fra hovedsageligt Nemlig og DanTaxi udtrykker (Ali:4,8, Bo:11, Nadim:26, Isam:20). Isam pointerer, at mange platformsarbejdere er utilfredse over arbejdsforholdene, men de vælger samtidigt ikke at drage til handling og stoppe arbejdet. Simpliciteten i arbejdet gør arbejdsdagen overskuelig og forventelig, hvortil platformsarbejderne er drevet af dette samt penge. Det blev tidligere udledt, at økonomisk gevinst var det primære incitament for platformsarbejdet, hvorved jeg fortolker, at det kombineret med simplicitet betyder, at individerne fortsætteligt udfører arbejdet, som de er utilfredse med. Utilfredsheden kan også fortolkes af tidligere udledte kedsomhed, da arbejdet er understimulerede, repetitivt og monotont i sin karakter. Endvidere opstår utilfredsheden i, at platformsarbejdet mangler struktur for platformsarbejderne (Sam:30). Jeg fortolker, at der bliver skabt et mere udmattende miljø, hvorved arbejdet ikke har formelle grænser. Dette vidner atter om fleksibiliteten og autonomiens ambivalens, som tidligere beskrevet, da platformsarbejdere har høj autonomi, men de mangler struktur til at styre deres arbejde. Ved at en platformsarbejder har høj autonomi, har de tilmed en høj grad af ansvar for tilrettelæggelsen af arbejdet. Den eneste måde at omgå dette på er ved at definere grænser



for arbejdet. Schein argumenter for, at den grundlæggende antagelse, i dette tilfælde fleksibilitet og autonomi, bliver reproduceret til arbejderne i den pågældende organisation (Schein 2006:30-32). Dette vil sige, at fleksibiliteten og autonomiens udmattende miljø, hvori utilfredsheden ses, konstant bliver reproduceret til alle platformsarbejderne i den pågældende platformsorganisation. Derved bliver manglen på grænser også reproduceret, og medmindre der i den grundlæggende antagelse bliver defineret nogle grænser, så vil platformsarbejderne kontinuerligt reproducere utilfredsheden i platformsorganisationen.

Gennem autonomiens høje grad af ansvar for tilrettelæggelsen af arbejdet, ses det, at platformsarbejderne i højere grad er tilgængelige og mobile for arbejdet sammenlignet med en normal lønmodtager. Mobiliteten er relevant at komme ind på, da arbejdet i de tre udvalgte cases er centeret om transport. Til at transportere benyttes der hver især et køretøj, hvorved køretøjet er privat for platformsarbejderen, og det ikke tilhører platformsorganisationen. Dette køretøj kan fordelagtigt analyseres, da det er det mest essentielle redskab for Wolt kurerer, DanTaxis taxichauffører og Nemlig chauffører. Bo fra DanTaxi forklarer, hvorfor hans køretøj har en særlig affektionsværdi for ham i følgende citat:

*”Et eller andet sted er det jo min arbejdsplads. Nogen har et kontor, jeg har min bil. Det er jo mange timer jeg skal bruge i sådan en her. Så det er i hvert fald det værd at betale lidt ekstra for at få det lidt bedre. Hvor meget bruger du normalt din bil? Den bruger du måske en time eller max 2 om dagen, men jeg er jo i bilen i mange flere timer. Den her, den har sparet mig en privat bil. Så sparer jeg alt det besvær, så sidder jeg i hvert fald godt.”*

(Bo:13)

Bo sammenligner sin taxi med et kontor, da det for ham er hans arbejdsplads. Han er derfor også villig til at bruge flere penge på bilen for at højne kvaliteten af hans arbejdsplads, og derved hans tilfredshed, da det er her han tilbringer de fleste timer af dagen. Overordnet ses det, at hans bil har stor affektionsværdi for ham, hvorved han prioriterer at ”få det lidt bedre” (Bo:13). Ali tilføjer i denne sammenhæng, at ”det jo også fint nok at sidde i en Mercedes hele dagen lang”, og at han bruger mere tid i sin taxi end han gør i seng (Ali:6). Også Sam fra Wolt udtrykker, at tilfredsheden i køretøjet har prioritet for ham, da han har skiftet sin cykel ud med et løbehjul for at gøre arbejdet mindre belastende (Sam:29). Da platformsarbejderne selv ejer deres køretøj, er de villige til at bruge flere penge på det, da det højner deres tilfredshed af arbejdet. Ved at de selv ejer køretøjet, har

køretøjet også flere funktioner for dem, da de også i en vis grad kan bruge det privat modsat et udleveret arbejdskøretøj, der skal returneres på arbejdspladsen. Ved at det er et privat køretøj, betyder det, at de selv parkerer køretøjet omkring deres bopæl, hvilket tilmed tillader mobilitet (Ali:2, Bo:13, Isam:19-20, Nadim:25, Sam: 29, Jim:40). Kombineret med tilgængelighed og fleksibilitet kan de derved arbejde, når end de ønsker og endda på simpel vis, da deres køretøj er med dem og tæt lokaliseret. Dette kan tilmed skabe utydelige grænser for arbejdet, da det bliver 'nemt' at tage på arbejde. Overgangen mellem privatliv og arbejdsliv utydeliggøres også, ved at køretøjet skiftende anvendes privat og til arbejdet.

Køretøjet er, om end det er en bil, en varevogn, en cykel eller et løbehjul, ifølge Edgar Schein et artefakt, som er et observerbart udtryk for kulturen i den pågældende organisation. Artefakter har til hensigt at udtrykke de værdier og normer, som atter udtrykker den grundlæggende antagelse, der ligger bag (Schein 2006:26). Ved at køretøjet er et artefakt, betyder det, at det er et symbol for noget bagvedliggende. Et køretøj repræsenterer mobilitet, da det er et transportmiddel, som har til formål at befordre varer eller personer. Et køretøj kan atter symbolsk ses som et bindeled, da det har til hensigt at transportere mellem A og B, hvorved dette også er essensen af henholdsvis Wolt, Nemlig og DanTaxi. Endvidere er køretøjet et artefakt for værdien og normen om mobilitet og tilgængelighed, hvorved disse, som tidligere udledt, er bygget på den grundlæggende antagelse om fleksibilitet og autonomi. Selvom køretøjet i organisatorisk kontekst anses som en del af organisationens kultur, så er det for platformsarbejderne en personlig ejendel, som Jim fra Wolt udtrykker *"altså det er jo mit. Det er jo mig der har betalt for den"* (Jim:40). Således fortolker jeg, at køretøjet bliver en del af, at individets privatliv smelter sammen med vedkommendes arbejdsliv, hvilket atter resulterer i utydelige grænser for platformsarbejderen.

Afslutningsvist kan man komme ind på grænser igen men denne gang dog på en anden måde. I stedet kan grænserne mellem platformorganisationerne italesættes fra en overordnet komparativ vinkel, fremfor de arbejdsmæssige grænser mellem dem, som tidligere var i centrum. Som afsluttende spørgsmål i interviewguiden spørges der ind til, hvad der adskiller informantens respektive platformorganisation fra de andre platformorganisationer (Bilag 1: Interviewguide). Som eksempel bliver de andre cases anvendt i formuleringen af spørgsmålet til informanten. Her var fundet overraskende, da informanterne havde svært ved at udtrykke betydelige forskelle mellem deres platformorganisation og de andre platformorganisationer (Bo:15, Isam:22, Nadim:26, Sam:35, Jim:42). Der ses ud fra al ovenstående analyse af kulturen og strukturen, at der er en del ligheder blandt platformsarbejdet,

hvilket kan forklare, hvorfor forskellene muligvis er svære at redegøre for informanterne. Nadim fra Nemlig forklarer herved hans forståelse af årsagen bag, hvorfor platformsarbejderne har svært ved at differentiere konkret mellem platformorganisationerne:

*”Det ved jeg ikke, alle bliver jo behandlet dårligt de her steder. Det er meget dem der ikke har gået i skole, der arbejder sådan nogle steder. Dem der ikke kan sproget, og det bliver bare udnyttet. For sådan nogle som os, er jo vant til at arbejde hårdt og vi klager ikke. Hvis du satte nogle af de unge mennesker i gang med sådan noget her arbejde, så vil de klage og så vil vi have en masse mennesker på kontanthjælp”*

(Nadim:26)

Nadim argumenterer, at årsagen til at forskellene mellem platformorganisationerne er så utydelige for platformsarbejderne, skyldes at der ikke er stor forskel på platformsarbejdernes livssituation. Platformsarbejdet egner sig i højere grad til individer med få til ingen kvalifikationer, da arbejdet netop kun kræver dette. Denne gruppe af individer, som søger mod platformsarbejdet, er formentlig villige til at udholde mere udmattende arbejdsforhold, da de ved, at de ikke har kvalifikationerne til at søge andre jobs, samt at de i platformsarbejdet i forvejen har sikret en indtægtskilde. Hertil supplerer Sam fra Wolt følgende:

*”Af min opfattelse, er det typisk dem, som ikke har så mange andre muligheder, der er tvunget til at arbejde fuldtid hos Wolt. Så de er lidt tvunget til at acceptere de her dårlige forhold. [...] Jamen, i mit tilfælde har de tiltrukket mig, fordi de er så fleksible. Så som studiarbejde er det perfekt [...] Men samtidigt så tiltrækker det også dem, som ikke har andre steder at gå hen, som i virkeligheden har brug for et fuldtidsarbejde, men ikke har muligheden for at få det.”*

(Sam:35)

Til Nadims pointer understøtter Sam, at det i højere grad er dem, der arbejder fuldtid i platformorganisationer, som har forværret vilkår og er nødsaget til at acceptere 'dårlige' arbejdsforhold. Der ses også en tydelig forskel mellem informanterne på deltid og informanterne på fuldtid. Informanterne på deltid rapporterer, at de er studerende/eller har været studerende, hvorved alle informanterne på fuldtid rapporterer, at de ikke har nogen signifikant uddannelsesmæssig baggrund. Dette giver indblik i, at deres livssituation formentlig afviger fra hinanden, og at platformsarbejderne på deltid ikke

passer ind i den 'gruppe', som Nadim og Sam definerer. Flere faktorer kan være med til at forklare, hvorfor informanterne har svært ved at differentiere mellem deres respektive platformsorganisation og de øvrige cases i indeværende speciale. Et andet punkt, hvorpå platformsorganisationerne overordnet ligner hinanden og kan være svære at differentiere, er digitaliseringens betydning og rolle for dem.

### 6.2.3 Digitalisering

En lighed der ses mellem alle platformsorganisationerne, som også kan være med til at forklare, hvorfor informanterne havde svært ved at differentiere platformsorganisationerne fra hinanden, kan være digitaliserings rolle for dem alle. Det ses tydeligt, at platformsorganisationerne alle gør brug af digitale apparater som en smartphone (Sam:29) (Isam:18) eller en skærm (Ali:2). Disse digitale apparater er en essentiel del af platformsarbejdet, og de udtrykker både kulturelle og strukturelle forhold. Årsagen til at digitale apparater udtrykker begge dele, skyldes at de fungerer som direkte forbindelse mellem platformsorganisationen og platformsarbejderen. Både de strukturelle og kulturelle betydninger optræder begge i indeværende afsnit. Ali fra DanTaxi forklarer det digitale apparats rolle som følgende:

*"Den er jo næsten lige så vigtig som bilen et eller andet sted. Jeg kan jo ikke få nogen ture uden så er det kun gadgeture, men dem er der ikke så mange af her i (by) kun lige i weekenderne, men jeg skal stadig bruge skærmen for at starte turene og for at slutte dem og for at kunne trække penge over kort og give kvittering."*

(Ali:6)

Ali sammenligner det digitale apparats betydning på lige fod med sin taxi i forhold til udførelsen af arbejdet. Det er over denne skærm, at DanTaxis taxichauffører får alle meldinger, tildelt gigs, GPS, kan trække penge, søge assistance, udskrive kvittering og meget mere. Lignende ses for Wolt kurerer og Nemlig chauffører, der blot erstatter skærmen, som er *"en iPad agtigt ting, tablet"* (Ali:2) med en app på en smartphone (Isam:18, Sam:29, Bo:14, Ali:6, Jim:40, Nadim:23). De udtrykker alle, at det digitale apparat spiller en essentiel rolle i udførelsen af platformsarbejdet. Hertil argumenterer Sam fra Wolt, at det er smartphonen og Wolt appen, der gør en Wolt kurer (Sam:33). Uden det digitale apparat er det blot en person i uniform, der befordrer sig i et køretøj. Sam uddyber, at *"Appen er som ens chef"* (Sam:33) i Wolts tilfælde. Han tydeliggør det digitale apparats betydning, og ved at

sammenligne det med en chef får han lagt vægt på, at det er det digitale apparat, som er retvisende for platformsarbejderen. Det er det digitale apparat, som der vendes til, når der er brug for hjælp, og det er det digitale apparat, som bekræfter, at platformsarbejderen har udført sit arbejde. Dette er de øvrige informanter enige i (Isam:18, Sam:29, Bo:14, Ali:6, Jim:40, Nadim:23). Det digitale apparat er således, ifølge Edgar Schein, et artefakt for kulturen i en platformorganisation (Schein 2006:26). Digitaliseringen kan fortolkes at symbolisere futurismen, da der brydes med kendte normer som et kontor, en arbejdsplads og endda en chef, som normalvis kendes fra traditionelle organisationer. Nye normer og værdier bliver etableret i platformorganisationerne, hvorved tidligere udledte normer og værdier om mobilitet og tilgængelighed, som stammer fra den grundlæggende antagelse om autonomi og fleksibilitet, også kan anses her ifølge Schein (Schein 2006:31). Digitaliseringen gør platformsarbejdet mere tilgængeligt, og tillader platformarbejderne at være mobile, da de har deres smartphone eller skærm tændt og klar til at tage gigs (Ali:2, Sam:33). Dette understøtter utydeligheden i grænserne i arbejdet samt mellem platformorganisationerne. Digitaliseringens rolle i det senmoderne samfund kan endvidere fortolkes at være aktuel for platformøkonomiens relevans. Platformøkonomien har efter 2010 haft et nyt gennembrud, hvorved denne type organisationer har fundet en ny plads i samfundet. Dette kan kædes sammen med digitaliseringens ophav, da det nu er muligt for individer at arbejde mere selvstændigt. Individer kan dirigeres over en smartphone eller en skærm og vha. automatiserede processer fremfor direkte af en person. Tilmed støttes mobiliteten, da individer nu kan kontaktes over afstand og derved kan blive informeret om et gig. Overordnet ses digitaliseringens ophav som en essentiel del af platformorganisationerne, hvorved det også udledes, at individer i mindre grad nu behøver at kommunikere sammen pga. digitaliseringen.

#### **6.2.4 Den interne kommunikation**

I dette afsnit søges den interne kommunikation i platformorganisationerne analyseret. Førnævnte digitalisering mindsker behovet for kommunikation internt i en organisation, da automatiserede processer, GPS'er og køretøjer erstatter interaktion med øvrige platformsarbejdere. Arbejdets selvstændige karakter er endvidere med til at mindske behovet for kommunikation, hvorved platformarbejdet er så simpelt, at der ikke er behov for assistance fra øvrige platformarbejdere for at udføre arbejdet. Den interne kommunikation i platformorganisationerne bliver præget af, at der ikke er behov for koordination eller assistance fra andre platformarbejdere. Informanten Nadim fra Nemlig udtrykker i denne sammenhæng om den interne kommunikation blandt platformarbejderne følgende:

*”Jeg tror at de fleste kender hinanden, men jeg snakker ikke så meget med andre og jeg tror heller ikke at de andre snakker så meget med hinanden.”*

(Nadim:26)

Nadim giver udtryk for, at han ikke interagerer med andre platformsarbejdere, hvorved han har samme antagelse om andre. Platformsarbejdet er istandsat selvstændigt, hvilket betyder, at platformsarbejderne ikke har behov for at interagere i relation til arbejdets udførelse. Hertil nævner Nadim, at han har et overblik over majoriteten af de øvrige platformsarbejdere i Nemlig, dog har han ingen relation til dem. Arbejdets selvstændige karakter fortolker jeg at gøre det unødigt for platformsarbejderne at danne relationer, hvorved de i højere grad bliver optaget af deres egen beskæftigelse. Dog anerkender de stadig hinanden ved at hilse eller på anden måde vise respekt for hinanden ifølge Ali, der udtrykker:

*”Alle taxichauffører har lidt respekt for hinanden, så man kan godt lige hilse eller spørge om en lighter eller hvordan det går, men det er jo ikke venner, så vi snakker ikke meget mere end det. Vi er jo på stedet for arbejde.”*

(Ali:6)

Ali udfolder Nadims citat ved at komme dybere ind på interaktionen mellem de øvrige platformsarbejdere fra samme platformorganisation. Det ses, at kommunikationen er vag, da de ikke er venner, eller de ikke har behov for at interagere internt for at udføre deres arbejde (Ali:6, Nadim:26, Bo:13, Jim:40). Forholdet mellem platformsarbejderne er her relevant at komme ind på, da dette ikke forholder sig, som det umiddelbart ville antages. Set udefra ligner de kollegaer, men deres forhold er mere rodet end dette, da de alle søger at opnå det samme. Alle gigs er ens for dem, hvorved der er flere af dem til at påtage sig disse gigs. Det vil sige, at hver gang nogen får et gig, så er der en anden, der ikke gør. Bo kommer ind på dette, hvor han forklarer vanskeligheden for platformsarbejderne i dette scenarie:

*”Man er jo nødt til at skulle tjene lidt til føden, og det bliver jo bare 100 gange sværere når det er at der er så mange andre chauffører. Det er jo de samme kunder, der er derude, men nu er der bare mange flere til at kæmpe om dem.”*

(Bo:12)

I stedet fortolker jeg forholdet mellem platformsarbejderne mere som en konkurrence, da der er et begrænset antal gigs at tage, hvorved der er flere platformsarbejdere til at tage dem. Dette kan være med til at forklare den lave kommunikation, og hvorfor de fleste af informanterne ikke snakker med andre platformsarbejdere fra samme platformorganisation. Værdien og normen om autonomi kan tilknyttes her, da der ikke er incitament for kommunikation, grundet at samarbejde ville være redundant, hvorved de kan anses som konkurrenter til hinanden. Jim kommer yderligere ind på at:

*”der er nogen der godt kan snakke sammen dem der arbejder meget, og måske er de fra det samme land, men ellers er der ikke noget sammenhold. Det er jo så selvstændigt et arbejde i Wolt. Det er jo bare en platform, så man har jo ikke rigtig kollegaer på den måde, faktisk er det jo et eller andet sted konkurrenter, for det er vel også dem der får nogle af turene.”*

(Jim:40)

Platformsarbejderne bliver distanceret fra hinanden, hvilket tilmed kan betyde manglende indsocialisering i platformorganisationen, som tidligere er udledt i strukturdelen af indeværende analyse (jf. Afsnit 6.1.1). Den manglende indsocialisering kan betyde, at platformsarbejderne bliver distanceret fra hinanden, samt de bliver distanceret fra deres respektive platformorganisation. Mangel på indsocialisering betyder endvidere ifølge Edgar Schein, at platformsarbejderne mangler ’den rigtige måde’ at forstå, tænke og føle bestemte forhold på (Jacobsen & Thorsvik 2014:121). Indsocialisering giver anledning til at forstå den pågældende organisation samt dens kultur, hvorved den interne kommunikation er et essentielt aspekt for indgåelsen af denne proces. Platformsarbejdernes lave interne kommunikation støtter derved op om en mangel på indsocialisering, hvilket atter fremmer anonymiseringen, fremmedgørelsen og distanceringen mellem den respektive platformorganisation og dens platformsarbejdere.

## 6.2.5 Opsamling

De kulturelle forhold samt deres arbejdsmæssige betydning, som empirisk er udledt, er fortolket i denne del af analysen. Til at starte med ses det, at fleksibilitet og autonomi er indlejret i alle tre udvalgte cases. Ifølge Edgar Schein defineres fleksibilitet og autonomi derved som en grundlæggende antagelse for organisationskulturen inden for platformorganisationerne. Flexibilitet og autonomi udtrykker sig gennem værdier og normer som tilgængelighed og mobilitet. Disse er med til at skabe

utydelige grænser for platformsarbejdet, da selvsamme tilgængelighed og mobilitet betyder, at platformsarbejderne ikke er begrænset i udførslen af platformsarbejdet. Flexibilitet og autonomi medbringer en ambivalens, da begge ord indeholder en dualisme. Flexibilitet betyder for nogen, at de kan arbejde på de tider af døgnet, de lyster, hvorimod det for andre betyder stress for at sikre et indtjeningsmål, som er tilrettelagt på baggrund af en traditionel fuldtidsarbejdsuge. Samme dualisme viser sig i autonomi, da platformsarbejdere i højere grad har styring over arbejdet, der dog kan opleves som et drænende miljø, da platformorganisationen ikke sætter grænser for arbejdet. Herudover er det udledt, at platformsarbejdet er forholdsvist simpelt opstillet, hvilket understøtter gigøkonomiens afsæt. Simpliciteten i arbejdet gør, at platformsarbejdet kræver få til ingen færdigheder for platformsarbejderne, hvorved nogle af informanterne rapporterer kedsomhed grundet monotoni. Platformsarbejdets simplicitet bliver derved paradoksalt, da det for arbejderne samtidigt virker kedeligt, repetitivt og statisk. Det simple arbejde tiltrækker en bestemt gruppe af individer med en bestemt livssituation, da platformsarbejdet er for understimulerende for nogen. Til gengæld appellerer understimulering til nogle andre, særligt dem med få til ingen kvalifikationer, hvorved arbejdet for nogen også er at foretrække grundet nemhed i det. Selvstændigheden er her i centrum, da platformsarbejdet ikke kræver relationer eller et forhold til de øvrige platformsarbejdere. Faktisk er forholdet mellem platformsarbejderne anderledes, end hvad der umiddelbart ville antages, da de på ingen måder agerer som kollegaer. Platformsarbejderne i en given platformorganisation er i stedet konkurrenter til hinanden, hvilket distancerer dem yderligere fra hinanden samt fra deres respektive platformorganisation. Platformsarbejderne har deres eget køretøj, som har stor affektionsværdi for dem, da de anskuer dette som deres arbejdsplads på lige fod med et kontor. Kontoret erstattes med køretøjet, hvorved chefen erstattes med et digitalt apparat. Platformorganisationerne er i høj grad betinget af digitaliseringen, hvoraf al assistance, koordinering og feedback leveres i et teknologisk ydre som en skærm eller en smartphone.

De ovenstående analyseafsnit om kulturdelen har sammenlagt haft til hensigt at besvare den sidste del af specialets problemformulering, som lyder: *"hvilken arbejdsmæssig betydning har organisationernes kultur på de respektive ikke-selvstændige selvstændige?"* (jf. Problemformulering). De udledte fund fra strukturdelen har dannet forståelsesrammen for denne del, hvorved kulturelle forhold af platformorganisationerne er udledt i relation til de arbejdsmæssige betydninger, de har på de ikke-selvstændige selvstændige. Afslutningsvist vil resultaterne af ovenstående analyse diskuteres i relation til bl.a. overvejede teoretiske retninger, hvorved betydningen af de tilvalgte teorier vil diskuteres.



## 7.0 Diskussion

Ovenstående analyse danner rammen for en diskussion af specialets fund. Diskussionen vil bestå af relevante teoretiske perspektiver i relation til de udledte fund, hvorved disse perspektiver kan argumenteres for at være elementer til videre forskning. Årsagen til at diskussionen er opstillet således, skyldes tilstrækkeligheden af indeværende speciales udvalgte teoretiske afsæt. Selvom Henry Mintzberg og Edgar Schein har været fordelagtige til at analysere strukturelle og kulturelle forhold, som er specialets overordnede mål, kan der suppleres med en udfoldelse af enkelte fænomener, som undervejs i analysen har gjort sig relevante. Disse enkelte fænomener omhandler fleksibilitet, effektivisering og grupper, hvilket bliver udfoldet i andre teoretiske perspektiver. De teoretiske perspektiver, som indbefatter disse fænomener, er struktureret af Richard Sennett, Gary Becker og Guy Standing. Disse teoretiske perspektiver vil undervejs i diskussionen af specialets analytiske fund blive diskuteret. Først vil de udvalgte teorier dog diskuteres i relation til deres rolle i specialet og dets analytiske fund.

Indledningsvist ses der overordnet flere nuancer til en platformsorganisation. På baggrund af de forskellige udvalgte cases ses der ligheder og forskelle blandt disse. Formålet med casene er at give indsigt i platforme, hvorved begrebet; platformsorganisation, kan ses som idealtype og ikke som noget definitivt. Platformsorganisationer, såvel som øvrige typer af organisationer, udgøres af mange faktorer, da individerne, der udgør organisationen, er forskellige. Der findes ikke én eksakt kategori eller én bestemt 'kasse', der definitivt kan puttes organisationer i, lige så vel som dette ikke er tilfældet for mennesker. Der ses derimod på idealtyper, hvorved de empiriske fund danner rammen for etableringen af disse. Nogle platformsorganisationer afviger, da nogle passer bedre i en såkaldt 'kasse' end andre. Samme pointe er gældende for selve platformarbejderne, hvorved casene også er forskellige, som endvidere kan forklare forskellene blandt platformarbejdernes oplevelser. Det er vigtigt at redegøre for abstraktionsniveauet, da der i skrivende stund ikke findes meget sociologisk forskning omkring platformsorganisationer. Afsættet for dette speciale er netop at forsøge at danne fundament for dette videnshul. Med det sagt, så er denne pointe også den primære årsag bag tilvalget af teorierne om den divisionaliserede form af Henry Mintzberg og organisationskultur af Edgar Schein. Begge teorier er oplagte, når det er en organisation, der søges forklaret. Dette er grundet Schein og Mintzbergs fyldestgørende forklaring af dynamikker, som eksisterer i en given organisation. Både Schein og Mintzberg forholder sig minimalt til direkte forklaring, altså at X er lig med Y, hvorved de i stedet

udformer deres teorier som værktøjer til at forstå organisationer, og derved dykke ned i de dynamikker samt betydninger, der udgør og eksisterer i en organisation (Mintzberg 1978:XI) (Schein 2006:1).

Endvidere ses det, at kultur og struktur hænger unægtelig sammen. Gennem min kontinuerlige fortolkningsproces undervejs i analysen har jeg stillet mig kritisk og overvejet, om end et afsnit kun hører under kulturdelen, eller om det også kan argumenteres som en strukturel del af platformorganisationer. Et eksempel på dette er næstsidste afsnit omhandlende digitalisering (jf. Afsnit 6.2.3), hvorved digitaliseringen kan siges at have en væsentlig betydning for den strukturelle del af organisationen. Henry Mintzberg argumenterer nogenlunde for dette gennem sit 'teknostuktur' begreb (Mintzberg 1978:29-30). Teknostrukturen dækker dog i Mintzbergs teori kun personalet, der beskæftiger sig med at bygge og vedligeholde den tekniske del af organisationen (Mintzberg 1978:30). Her kommer Mintzberg meget lidt ind på IT, hvilket er forklarligt, da hans teori var udformet i 1970'erne, som i sig selv er et kritikpunkt, da teorien kan argumenteres for at være forældet til at beskrive et nyere fænomen som platformorganisationer. Edgar Scheins teori omhandlende organisationsstruktur er udformet i 2006, hvoraf denne er noget nyere end Mintzbergs. Samme eksempel, altså afsnittet omhandlende digitalisering, er placeret under kulturdelen af analysen af en årsag. Denne årsag er, at digitalisering har sin kulturelle værdi gennem artefakterne, som Edgar Schein definerer. Heraf er det smartphonen og skærmen, der er i fokus i relation til platformarbejderne, hvorved dette, som informanten Sam fra Wolt udtrykker, er, hvad der i Wolt "*gør at man er en Wolt kurer*" (Sam:33). Samme pointe er gældende for de øvrige platformorganisationer, hvorved dette eksempel forklarer inddelingen af analyseafsnittene. Herved ses det atter, at struktur og kultur hænger unægteligt sammen. Endvidere i relation til den unægtelige sammenhæng mellem struktur og kultur, vil jeg endda vove at påstå, at der ikke kan snakkes om det ene uden det andet. Edgar Schein definerer sit kulturbegreb på baggrund af bl.a. strukturelle forhold i en organisation, hvorved dette aktualiserer Henry Mintzbergs strukturbegreb (Schein 2006:1). Denne pointe er vigtig at understrege i relation til ovenstående, da elementer fra henholdsvis struktur og kultur kan være svære at differentiere mellem, da de på sin vis er sammensmeltet i hinanden. Dette tydeliggøres også gennemgående i analysen.

Samlet set giver struktur og kultur en mere holistisk forståelse af organisationer, hvorved Mintzberg og Scheins teorier er fordelagtige, da disse, som tidligere nævnt, agerer mere som værktøj end direkte forklaringer. Dette kan sættes i kontrast til de teoretiske perspektiver omhandlende prekarisering af Guy Standing, det fleksible menneske af Richard Sennett samt rational choice af Gary Becker, hvilket

udtræder af de fortolkede fænomener; gruppe, effektivisering og fleksibilitet. Standing, Sennett og Becker søger i højere grad direkte at forklare, hvilket vil fremgå i relation til de empiriske fund.

Fleksibilitet optræder som en fundamental del for platformsarbejdet, hvorved denne kombineret med autonomien medfører en del positive såvel som negative sider (jf. side 47,54). I relation til dette sondres der mellem subjektive/objektive og negative/positive betydninger for platformsarbejderen. Skellet mellem negative og positive sider kan forklares afhængigt af, hvordan platformsarbejderen opfatter det, hvoraf subjektivitet eller objektivitet referer til, om det er et resultat af platformsarbejderen eller platformorganisationen. Denne fortolkning kan kædes sammen med Richard Sennetts teoretiske perspektiv omhandlende det fleksible menneske, hvori Sennett kommer ind på den fleksibilitet, som præger det moderne arbejdes karakter (Sennett 1999:19). Sennett definerer to generationer, som henholdsvis den gamle og den moderne. Den gamle generation er karakteriseret ved at have behov for stabilitet, langsigtet mål og prioritering af egne værdier. Den moderne generation er dog mere fleksibel og omskiftelig, hvorved de prioriterer professionelle værdier over egne (Sennett 1999:19-20). Det ses i ovenstående analyse, at platformsarbejdet har yderst fleksibel karakter, men selve platformsarbejderen alligevel godt kan skelne mellem at tilhøre den gamle eller den moderne generation. Flere af informanterne udtrykker en fleksibel karakter, da de har høj mobilitet og tilgængelighed i deres arbejde, og de udnytter den fleksibilitet, som deres respektive platformorganisation tildeler dem. Dog kan de stadig vælge at indrette platformsarbejdet efter den gamle generations tilgang, hvis de ønsker det. Dette ses tydeligt at være tilfældet for informanten Bo fra DanTaxi, der tilhører den gamle generation, som i højere grad søger stabilitet. Bo udtrykker hertil, at han foretrækker ”en fast rutine.” (Bo:11), hvorved han, som den eneste, definerer sine grænser for arbejdet. Bo tilrettelægger en mere traditionel arbejdsdag, der i højere grad minder om et 8-16 job fremfor det fleksible arbejde, som de øvrige informanter giver udtryk for at udføre (Ali:8, Bo:11, Isam:19, Nadim:24, Sam:29, Jim:38). Sennett bygger dog den moderne generations fleksibilitet på baggrund af, at de er karrierebevidste, hvorved dette ikke kan siges at være tilfældet for platformsarbejderne, der på ingen måder kan fremme deres karriere. Platformsarbejderne anvender fleksibilitet for i højere grad at kontrollere arbejdet, hvorved dette, som tidligere nævnt, kan afspejle sig subjektivt/objektivt og positivt/negativt. De subjektive positive sider ses at være bl.a. effektivisering af arbejdet, hvorved platformsarbejderne får maksimeret deres indtjening, medens de minimerer tiden anvendt. Dette fænomen er relevant i relation til Gary Beckers teori om rational choice, hvorved platformsarbejderne tilstræber effektivitet.

Effektiviseringen af arbejdet forekommer som et led i fleksibiliteten og autonomien, som platformsarbejderne har. Ved at de selv skal styre og tilrettelægge arbejdet, skal de selv opveje, hvornår det bedst kan betale sig for dem at arbejde, samt hvordan de kan effektivisere platformsarbejdet (jf. side 48,55). Til at udfolde dette fænomen egner Gary Becker sig, da han netop er optaget af rational choice og herigennem nyttemaksimering og cost/benefit, som jeg har fortolket ud fra de empiriske fund. Gary Becker definerer rational choice som en antagelse om, at individer er rationelle med hensigt på fortjeneste. Fortjeneste eller nytte søges maksimeret af individer, hvorved der er et ønske om at effektivisere og udlede mest muligt i sin situation (Becker 1976:7). Becker betegner dette som nyttemaksimering, og dette afgøres på baggrund af en analyse af henholdsvis, hvor meget det kræver og fortjenesten. Hvor meget det kræver vs. Fortjenesten kaldes også en cost/benefit analyse, som Becker argumenterer, at rationelle individer benytter for at opveje situationer med hensigt på maksimering (Becker 1976:5). Cost/benefit analyse og nyttemaksimering er i fokus i analysen, hvorved informanterne, her særligt Nadim fra Nemlig tydeliggør *"Du spiller ikke din tid"* (Nadim:26). Nyttemaksimering og derigennem effektivitet er en uskreven regel og en vigtig del af platformsarbejdet. Citatet implicerer en cost/benefit analyse, hvorved der ikke skal bruges længere tid end højst nødvendigt på at udføre det tildelte gig. Platformsarbejdet har en strømnet proces, hvoraf platformsarbejdere skal være rationelle og konstant evaluere, hvordan de kan nyttemaksimere og derved effektivisere deres arbejde. Endvidere har nyttemaksimeringen også sin rolle i at indtjening, er det primære mål for platformsarbejderne, hvorved effektivisering kan forklares som led til at højne indtjeningen (jf. side 55). Afslutningsvist er nyttemaksimering og cost/benefit en essentiel del af platformsarbejdet, da platformsarbejderne, som tidligere nævnt, selv skal tilrettelægge arbejdet. Nyttemaksimering og cost/benefit analyse ses overordnet at være et aktiv for en række forskellige typer af arbejde, heriblandt platformsarbejdet. Men hvem henvender platformsarbejdet sig egentlig til, og hvad karakteriserer denne type af arbejdere? Informanten Sam referer i denne kontekst til en bestemt 'gruppe', der *"typisk [er] dem, som ikke har så mange andre muligheder"* (Sam:35). Til udfoldelsen af denne 'gruppe' egner Guy Standings teori om prekarisering sig, da Standing netop italesætter dette.

Guy Standing definerer denne 'gruppe' som prekariatet, hvorved han teoretiserer, at denne 'gruppe' oplever 'dårlige' forhold og høj jobusikkerhed (Standing 2011:13). Standing definerer, at selvom alle individer kan opleve at udføre et prekært arbejde, så er det nogle bestemte grupper af individer, der bliver tiltrukket af det prekære arbejde. Disse grupper har som ofte forværret vilkår og en forværret livssituation, hvorved de som oftest tilhører en etnisk minoritet (Standing 2011:14). Prekariatet er

motiveret af lønnen og oftest lønnen alene. Arbejdet for dem er usikkert, da de netop ikke udfører kritiske eller højerestående jobs. Det ses dertil, at de har lav tilknytning og lav indflydelse i deres respektive organisation (Standing 2011:14). Mange af pointerne fra prekariatet optræder tydeligt i de empiriske fund af specialet. En af pointerne italesætter Sam fra Wolt, ved at det er en bestemt gruppe, som bliver tiltrukket af platformsarbejdet i Wolt. Sam karakteriserer denne gruppe, ved at de har forværret vilkår og er *”tvunget til at acceptere de her dårlige forhold”* (Sam:35) (jf. side 59). Jf. Prekarisering, understøttes dette, da denne gruppe kan kædes sammen med individer, der har en forværret livssituation, hvorved de i højere grad søger det simple platformsarbejde. Det kan betones her, at der kan være en sammenhæng, gennem at andre etniske baggrunde er overrepræsenteret i platformsarbejdet (jf. Afsnit 5.5). Dette ses tydeligt, gennem halvdelen af informanterne har anden etnisk baggrund, hvorved dette kan siges at være en klar overrepræsentation, hvilket stemmer overens med prekariatet (Standing 2011:14).

Guy Standings teori kan afslutningsvist sættes i kontrast til Henry Mintzberg og Edgar Scheins teorier, da prekarisering kan siges at være meget passende platformsarbejdet, hvilket ses gennem flere strukturelle og kulturelle elementer. Guy Standing kan derved argumenteres for at have været ideel til at indfange fænomenet; platformsarbejdere, men da der ikke findes meget forskning omkring platformsorganisationer, ville dette være svært at udlede på forhånd uden empiriske fund. Retrospektivt kunne man have udført indeværende speciale med en induktiv vinkel i starten, hvorved prekarisering formentlig ville have fremtrådt tidligere. Afslutningsvist selvom prekarisering ville have været fordelagtig, kan denne teori ikke substituere hverken organisationskultur eller struktur, da formålet for specialet er at bygge fundament for videnshullet og besvare specialets problemformulering (jf. Problemformulering). Efter ovenstående diskussion og udfoldelse af fortolkede fænomener ud fra andre teoretiske perspektiver, kan specialets problemformulering endeligt besvares.

## Konklusion

Samlet søger alt ovenstående i sin helhed at besvare specialets indeværende problemformulering, som er følgende:

**”Hvordan er platformsorganisationerne DanTaxi, Wolt & Nemlig struktureret, samt hvilken arbejdsmæssig betydning har organisationernes kultur på de respektive ikke-selvstændige selvstændige?”**

Anledningen til ovenstående samt afsættet for specialet stammer fra, at platformsorganisationer er et videnshul indenfor sociologien i 2022. Dette har jeg forsøgt at skabe et fundament for, hvorved dette speciale har til hensigt at fremhæve de grundlæggende aspekter af en platformsorganisation. Aspekterne er rettet mod fundamentet, hvorved strukturelle og kulturelle forhold er primus motus.

Til at starte med ses det, at specialets problemformulering er delt op i to dele, som henholdsvis er den strukturelt søgende del og den kulturelt søgende del. Første del er optaget af platformsorganisationernes strukturelle opbygning, hvorved anden del er optaget af kulturen samt de arbejdsmæssige betydninger af platformsorganisationerne. Der kan heraf indledningsvist besvares den første del af problemformuleringen, hvoraf det udledes, at platformsorganisationerne DanTaxi, Wolt og Nemlig er struktureret meget ligeligt gennem synet og relationen til platformsarbejderen, også refereret til som den ikke-selvstændige selvstændige. Der ses en distancering gennem divisionaliseringen, hvoraf platformsarbejdere ses ens og anonymiseret af platformsorganisationerne. Dette udformer sig som en splittelse mellem platformsorganisationerne og platformsarbejderne, hvorved der opstår en 'dem og os' dynamik. Denne dynamik bygger på en gensidig afhængighed mellem dem men samtidigt også en manglende forståelse for hinanden. Platformsorganisationerne ses at fungere atypisk i forhold til traditionelle organisationer, da platformsarbejderne fungerer som mini-organisationer, der eksisterer sideløbende med hinanden. Platformsarbejderne har et højt niveau af fleksibilitet og autonomi, hvilket giver dem høj råderet over sig selv, men i sidste ende er de stadig en del platformsorganisationerne, hvori magten centrerer. Platformsorganisationerne har struktureret arbejdet identisk for alle deres respektive platformsarbejdere, hvorved målet og incitamentet forbundet med platformsarbejdet også ses at være ens for alle i form af økonomisk gevinst.

På baggrund af de strukturelle forhold kan der dykkes ned i de kulturelle forhold og deres arbejdsmæssige betydninger for platformsarbejderne. Her ses det, at fleksibilitet og autonomi er indlejret i

platformsorganisationerne, hvorved de kommer til overfladen gennem værdier og normer som tilgængelighed og mobilitet. Dette gør platformsarbejdet til et grænseløst arbejde, hvoraf platformarbejderne selv skal definere disse grænser og tilrettelægge deres arbejde. Platformarbejdere håndterer det grænseløse arbejde ved at effektivisere deres arbejde og udnytte selvstændigheden i at være en ikke-selvstændig selvstændig. Dette gør de ved i højere grad at være på egen hånd i arbejdet, samt ved at de ikke kommunikerer med øvrige platformarbejdere fra samme platformsorganisation. Om selve platformsarbejdet ses det, at det for mange er simpelt. Men simpliciteten optræder paradoksalt, da denne også viser sig som monotoni og kedsomhed. Arbejdets simplicitet giver mening, da platformsarbejdet er bygget på baggrund af gigarbejdet, som kan være enormt repetitivt. Alligevel formår platformsorganisationerne at tiltrække platformarbejdere. De tiltrukket individer kan deles op i deltidsarbejder og fuldtidsarbejder. Sidstnævnte udgøres af en 'gruppe', der i højere grad består af individer, der søger det simple arbejde, da de ikke har kvalifikationer/muligheder for at søge mange andre jobs. Platformsarbejdet er derved ideelt for dem, da det ikke kræver meget mere end et kort kursus, et køretøj der kan håndtere arbejdets formål og evnen til at begå sig med digitale apparater.

Afslutningsvist har diskussionen medført en sondring af de valgte teoretiske perspektiver i relation til analytiske fund samt en udfoldelse af de fænomener, som undervejs har vist aktuelle gennem fortolkningsprocessen. Disse fænomener er baseret på analytiske fund og omfatter relevante teoretiske perspektiver der knytter sig hertil. De yderligere teoretiske perspektiver har fremmet forståelsen af dynamikker i platformsorganisationer, samt overordnet aktualiseret anledningen til videre forskning.

## Litteraturliste

### Bøger

Antoft, Rasmus & Salomonsen, Heidi H. 2012. "Kapitel 1: Det kvalitative casestudium". I: Antoft, Rasmus, Jacobsen, Michael H., Jørgensen, Anja & Kristiansen, Søren. 2012. "Håndværk & Horisonter". 1. udgave, 2. Oplag. Syddansk Universitetsforlag, Odense.

Becker, Gary S. 1976. "The Economic Approach to Human Behavior". Kap. 1. University of Chicago Press, Chicago.

Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene. 2015. "Kvalitative metoder – En Grundbog". Kap. 1,7, 10, 22. 2. Udgave, 3. Oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Evans, David S. & Schmalensee, Richard L. 2016. "Matchmakers: The New Economics of Multi-sided Platforms". Kap. 1. Harvard Business Review Press. New York.

Højberg, Henriette. 2018. "Kapitel 9: Hermeneutik." I: Fuglsang, Lars, Bitsch, Poul & Rasborg, Klaus. 2018. "Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne". (red.). 3. Udgave, 3. Oplag. Samfundslitteratur, Frederiksberg.

Jacobsen, Dag I. & Thorsvik, Jan. 2014. "Hvordan organisationer fungerer – en indføring i organisation og ledelse". Kap. 3 & 4. 3. Udgave, 4. Oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. 2009. "Interview". Kap. 6 & 15. 2. Udgave, 1. Oplag. Hans Reitzels Forlag, København.

Mintzberg, Henry. 1978. "The structuring of organizations". Kap. 1,2,3 & 20. Pearson Education, London.

Schein, Edgar. 2006. "Organizational Culture and Leadership". Kap. 1 & 2. 3<sup>rd</sup> Edition.

Sennett, Richard. 1999. "Det fleksible menneske". 1. udg. Hovedland, Gjern



Standing, Guy. 2011. "The Precariat: The New Dangerous Class". Bloomsbury Academic, London & New York.

## Artikler/Rapporter

COWI. 2019: "Trafikuheld blandt taxichauffører - betydningen af træthed og arbejdstid". Rapport udarbejdet af Arbejdstilsynet.

Besøgt på link: [https://at.ankiro.dk/Rest/at.dk-\(bilagssøgning-ON\)/Redir?url=https://at.dk/media/5956/trafikuheld-taxichauffoerer.pdf&searchId=7425ccf3-a68c-4118-90eb-1a269382020b&documentId=341735&documentOffset=0](https://at.ankiro.dk/Rest/at.dk-(bilagssøgning-ON)/Redir?url=https://at.dk/media/5956/trafikuheld-taxichauffoerer.pdf&searchId=7425ccf3-a68c-4118-90eb-1a269382020b&documentId=341735&documentOffset=0) d. 7/5 2022.

Vallas, Steven & Schor, Juliet B. 2020. "What do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. I: "Annual Review of Sociology. Volume 46, 2020:273-94. Annual Reviews.

## Internet links

Dahl, Søren. 2021. "Fyret chauffør afslører arbejdsforhold hos Nemlig.com-ejer: "Min kollega gik glip af sit barns fødsel, fordi han ikke kunne få fri". Altinget.

Besøgt på link: <https://www.alinget.dk/artikel/fyret-chauffoer-afslorer-arbejdsforhold-hos-nemligcom-ejer-min-kollega-gik-glip-af-sit-barns-foedsel-fordi-han-ikke-kunne-faa-fri> d. 31/5 2022.

DanTaxis historie. Omhandler DanTaxis historie.

Besøgt på link: <https://dantaxi.dk/dantaxi-historien/> d. 6/5 2022.

Magnussen, Mats. 2021. "Emil blev sin egen Wolt-boss: "Det er falsk reklame"". Fagbladet 3F. Besøgt på link: <https://fagbladet3f.dk/artikel/det-er-falsk-reklame> d. 31/5 2022.

Nemlig – Samarbejdspartnere. Overblik over Nemligs forhold og krav til samarbejdspartnere.

Besøgt på link: <https://www.nemlig.com/om-nemlig/ansvarlighed/mennesker/samarbejdspartnere> d. 28/5 2022.

Om DanTaxi. Omhandler fakta om DanTaxi.

Besøgt på link: <https://dantaxi.dk/om-dantaxi/> d. 13/4 2022.

Om Nemlig. Hovedside for Nemlig.com

Besøgt på link: <https://www.nemlig.com/> d. 30/5 2022.

Regeringen.dk. 2019. ”Deleøkonomi og digitale platforme”. Statsministeriets egen nyhedsplatform.

Besøgt på link: <https://www.regeringen.dk/nyheder/2019/disruptionraadet-afsluttet/deleoekonomi-og-digitale-platforme/> d. 29/5 2022.

Wolt Fakta. Fakta om Wolts organisation og arbejdere.

Besøgt på link: <https://woltfakta.dk> d. 4/3 2022.

Wolt. Wolts hovedside

Besøgt på link: <https://wolt.com/da/dnk?gdpr=&tld=dk> d. 25/5 2022.

## Bilag 1 - Interviewguide

Jeg er en specialestuderende på mit sidste semester på Aalborg Universitet, og jeg er i øjeblikket i gang med mit speciale omhandlende platformsorganisationer. Heraf har jeg udvalgt DanTaxi, Wolt og Nemlig, da de alle på hver sin måde har gjort sig bemærket som netop platformsorganisationer. Her vil jeg spørge ind til organisationen du arbejder for og de arbejdsmæssige betydninger som organisationen har på dig.

Jeg vil stille dig nogle spørgsmål, hvo du kan svare hvad du har lyst til at dele. Det er din mening jeg er interesseret, og der er ingen forkerte svar eller dumme spørgsmål, så føl dig endelig fri at spørge hvis du er i tvivl om noget eller gerne vil have jeg uddyber.

Du vil blive pseudonymiseret i mit speciale, det vil sige at du er 100% anonym. Den eneste der ved hvem du er, er mig, men jeg vil på ingen måde dele din identitet. Alt personfølsomt vil enten slettes eller ændres, så intet kan pege tilbage på dig. Jeg vil optage samtalen så jeg kan transskribere den, men derefter vil samtalen blive slettet fra min mobil og computer. Du har til enhver tid mulighed for at afbryde interviewet og tilbagetrække din deltagelse såfremt du ønsker det på senere tidspunkt. Før vi går i gang, vil jeg spørge om du har nogle spørgsmål? Jeg vil nu begynde optagelsen.

### Generelt

Fortæl lidt om dig selv? (Hvor gammel er du, hvad har du af baggrund, hvad har du tidligere lavet, hvad har du af uddannelse og hvad laver du ellers hvis dette ikke er din primære beskæftigelse)

Hvorfor begyndte du at arbejde for platformsorganisationen<sup>1</sup>?

Hvor længe har du arbejdet for platformsorganisationen?

Hvor mange timer om ugen arbejder du ca. for platformsorganisationen?

Hvordan starter din arbejdsdag, og hvordan slutter den?

---

<sup>1</sup> Platformsorganisation vil erstattes med den organisation informanten arbejder for.

Kan du beskrive arbejdet? (Er det hårdt, svært, kompliceret?)

Hvad er fordele/ulemper ved at arbejde som platformsarbejder? (hvordan, kan det forbedres, osv?)

## **Organisationsstruktur**

Hvem er platformorganisationen i dine øjne?

Hvordan har du kontakt til i organisationen? (Jeg tænker ikke dine kollegaer, men derimod i resten af organisationen, er det kundeservice når du har brug for hjælp, er det en distrikt ansvarlig eller hvordan?)

Hvordan er dit forhold til platformorganisationen?

Hvad føler du er din rolle i platformorganisationen?

Hvilke problemer oplever du på arbejdet?

Er der et hierarki på arbejdet? Eks. dem med anciennitet har mere magt eller noget?

Hvad er dine mål når du er på arbejde, og i hvor høj grad lykkes det dig at opnå disse?

## **Organisationskultur**

Snakker du med de andre arbejdere for organisationen? (Og hvorfor? For at holde dig opdateret, for målsætninger, for bare at indgå i dialog?)

Hvordan synes du at kulturen er på arbejdet?

## **Artefakter:**

Hvilket køretøj benytter du til at udføre dit arbejde, og hvad betyder denne for dig? (Er du tilfreds, vil du gerne have en ny eller et andet køretøj, hvor længe har du benyttet denne?)

Udover dit køretøj, hvad er noget som du ikke kan udføre dit arbejde uden? (Og hvordan fungerer det?)

## **Værdier & Normer:**

Hvordan er sammenholdet mellem platformsarbejderne?

Hvordan er forholdet til organisationen?

Er der nogle uskrevne regler når du er på arbejde?

Har du altid noget at lave? (Er arbejdet spændende, kedeligt og hvorfor?)

## **Grundlæggende antagelser**

Hvad står platformorganisationen for?

Føler du dig anderledes når du er på arbejde vs. Når du har fri? (Hvordan?)

Føler du at du har indflydelse på organisationen, og hvordan?

Hvordan adskiller platformorganisationen sig fra andre platformorganisationer?

Så har jeg ikke mere at spørge om, jeg vil derfor afslutningsvist spørge om du har noget at tilføje her til sidst? Så vil jeg sige mange tak for interviewet, husk at du altid kan trække din deltagelse tilbage blot ved at kontakte mig.