

**Kristin Alsos, Johanne Stenseth Huseby, Sigurd M. N. Oppegaard
og Kaja Reegård**

Plattformmediert arbeid i Norge

Omfang, utvikling og kjennetegn





Plattformmediert arbeid i Norge. Omfang, utvikling og kjennetegn

Rapporten beskriver karakteren og omfanget av plattformmediert arbeid i det norske arbeidslivet – det vil si arbeid organisert via digitale plattformer. Plattformelskapene benytter digital teknologi til å formidle arbeidsoppdrag utført på etterspørsel fra en kunde, og av plattformarbeiderne som gjerne har en viss fleksibilitet i når og hvor mye de ønsker å jobbe. Utover disse fellestrekkene er plattformmediert arbeid svært heterogent.

Med utgangspunkt i tidligere forskning og intervjuer med plattformelskaper, plattformarbeidere, arbeidslivets parter og statlige etater, beskriver rapporten kjennetegn ved plattformarbeidernes arbeids- og oppdragsforhold, aspekter ved deres helse, miljø og sikkerhet samt plattformelskaperes bruk av algoritmebasert styring og kontroll.

Innhold

Forord	3
Sammendrag	4
1 Innledning	7
1.1 Fellestrekk ved et mangslungent fenomen	9
1.2 Problemstillinger og avgrensninger	11
1.3 Gangen i rapporten.....	12
2 Plattformmediert arbeid i den norske arbeidslivsmodellen	13
2.1 Fremveksten av et politikkfelt.....	14
3 Forståelsesramme	18
3.1 Fleksibilitet	18
3.2 Autonomi	18
3.3 Kontroll og algoritmisk styring	19
3.4 Sårbarhet	20
4 Data og metode	21
4.1 Kunnskapsoppsummering	21
4.2 Deskstudie	21
4.3 Kvalitative intervjuer	22
5 Utvikling og utbredelse av plattformmediert arbeid	30
5.1 Plattformøkonomiens aktører er vanskelige å telle	30
5.2 Utvikling av plattformmediert arbeid	31
5.3 Antall plattformselskaper har økt siden 2017	32
5.4 Få personer har plattformmediert arbeid som hovedinntekt	34
5.5 Utvikling i tre segmenter	35
5.6 Internasjonal vekst	39
5.7 Subjektiv vurdering av vekst.....	40
5.8 Variasjon i tilgjengelighet og geografisk dekning	40
5.9 Oppsummering	42
6 Kjennetegn ved plattformmediert arbeid	43
6.1 Store variasjoner mellom plattformselskapene og deres markeder	43
6.2 Hvem tar oppdrag via digitale plattformer?	55
6.3 Hvorfor tar personer oppdrag via digitale plattformer?	57
6.4 Segmentene i lys av autonomi og fleksibilitet	60
6.5 Oppsummering	62
7 Kjennetegn ved arbeids- og oppdragsforholdene	64
7.1 Arbeidstaker eller oppdragstaker?	64
7.2 Oppsummering	71
8 Kartlegging av algoritmisk styring	72
8.1 Om algoritmisk styring.....	72
8.2 Algoritmisk styring og plattformmediert arbeid i Norge.....	75

8.3 Oppsummering	81
9 Aspekter ved arbeidsmiljø, helse og sikkerhet.....	83
9.1 Arbeidsmiljø og HMS i plattformmediert arbeid	83
9.2 Aktørenes erfaringer med og oppfatninger av arbeidsmiljøansvaret	87
9.3 Rom for regulering, tilsyn og kontroll.....	94
9.4 Oppsummering	97
10 Helhetlig drøfting	99
10.1 Plattformmediert arbeid – hvor utbredt og unikt er det?.....	99
10.2 To hovedfortellinger om plattformmediert arbeid	100
10.3 Plattformmediert arbeid i arbeidslivsmodellen: temming eller erosjon?.....	103
10.4 Veien videre.....	105
10.5 Vår samlede vurdering	106
11 Referanser	108
Vedlegg 1.....	119

Forord

Formålet med dette prosjektet har vært å styrke kunnskapen om bruk, omfang, aktørene og karakteren av plattformarbeid i det norske arbeidsmarkedet, og hvordan dette har utviklet seg siden 2017. Fafo har i løpet av de siste årene opparbeidet seg en solid portefølje på plattformmediert arbeid og aktørene som er involvert i denne typen forretningsmodell. Vi har gjennomført studier av plattformøkonomien generelt, og digitale plattformer innen matlevering og drosje, tjenester i private hjem og plattformer for formidling av kunnskapsintensive tjenester spesielt.

Tusen takk for god dialog med oppdragsgiver, Arbeids- og inkluderingsdepartementet ved Prableen Kaur. Prosjektets foreløpige funn har blitt presentert for en referansegruppe i regi av oppdragsgiver ved to anledninger. Takk til representanter for Akademikerne, KS, LO, NHO, Spekter, Unio, Virke, YS, Arbeidstilsynet, Havindustritilsynet og STAMI.

Tusen takk til våre informanter som har delt sin tid og kunnskap.

Takk til Mona Bråten og Kristin Jesnes ved Fafo for gode innspill underveis, og takk til kvalitetssikrer Sissel Trygstad. Takk til Fafos informasjonsavdeling ved Sofie Steensnæs Engedal som har klargjort rapporten for publisering.

Kaja Reegård,

Mai 2025

Sammendrag

Temaet for rapporten er karakteren og omfanget av plattformmediert arbeid i det norske arbeidslivet. Begrepet «plattformmediert arbeid» beskriver arbeid som organiseres via digitale plattformer. Det siste tiåret har vi sett fremveksten av plattformselskaper både nasjonalt og internasjonalt. Plattformselskaper bruker digital teknologi til å formidle arbeidsoppdrag som hjemlevering av mat, drosjeturer, renhold i private hjem, barne- og dyrepass, besøksvenner, vaktmestertjenester, grafiske designtjenester, digitale legetjenester og IT-tjenester. Fellestrekket er at arbeidet stykkes opp i avgrensede oppdrag som utføres på etterspørsel av kunden, og at plattformarbeiderne har en viss fleksibilitet i når og hvor mye de ønsker å jobbe. Plattformarbeiderne er typisk selvstendige oppdragstakere, frilansere eller har enkeltpersonforetak uten egne ansatte.

Plattformmediert arbeid har først og fremst etablert seg i bransjer preget av lav organisasjonsgrad og tariffavtaledekning, der provisjonsbetaling allerede er utbredt og en stor andel er selvstendig næringsdrivende. I rapporten går vi i dybden av tre segmenter der plattformmediert arbeid har fått særlig fotfeste: hjemlevering av mat og drosjetjenester, tjenester rettet mot private hjem og kunnskapsintensive tjenester. Vi har undersøkt kjennetegn ved arbeids- og oppdragsforholdene og vurderinger av hvorvidt det foreligger arbeidstakerforhold. Rapporten drøfter plattformselskapenes bruk av algoritmebasert styring og kontroll samt aspekter ved plattformarbeidernes helse, miljø og sikkerhet (HMS).

Funnene er basert på en gjennomgang av tidligere forskning, intervjuer med partene i arbeidslivet, statlige etater samt plattformselskaper og plattformarbeidere. Analysene av endringer i omfang av plattformselskaper som opererer i Norge er basert på en oppdatering av en kartlegging gjennomført av Fafo i 2017.

Det er **moderat vekst i omfanget** av plattformmediert arbeid i Norge siden 2017. Vi finner til sammen 71 plattformselskaper som opererer i Norge i dag. Det har vært en økning på 20 plattformselskaper de siste syv årene. Veksten har i stor grad skjedd innen tjenester rettet mot private hjem. Plattformarbeidere i Norge utgjør imidlertid ikke en stor andel av den samlede arbeidsstyrken, og det er få personer i Norge som har slikt arbeid som hovedinntekt.

Plattformmediert arbeid i Norge er preget av **heterogenitet**. Det er stor variasjon i tjenestene som formidles, markedene de opererer i, organisering og tildeling av arbeidsoppdragene og karakteren av selve arbeidet. Variasjonen spenner fra sykkelbud og besøksvenner for eldre, der hvert arbeidsoppdrag strekker seg fra 15 minutter til et par timer, til IT-oppdrag ute hos kunder over perioder på opptil et år. Tilsvarende oppleves arbeidet svært ulikt for de som utfører det. Graden av sårbarhet og autonomi avhenger blant annet av hvorvidt slikt arbeid er et selvstendig valg eller grunnet mangel på andre muligheter, om det er midlertidig, utgjør en bi- eller hovedinntekt, og om det er risiko knyttet til helse, miljø og sikkerhet. Arbeidsvilkårene tenderer generelt til å være dårligere blant plattformmediert arbeid innen hjemlevering av mat og drosje, der også inntekten er lavere, særlig sammenlignet med kunnskapsintensive tjenester. Tjenester

rettet mot private hjem preges av store variasjoner, både med hensyn til arbeidsvilkår og inntektsnivå.

Rapporten viser at de fleste selskapene opererer med kontrakter hvor de som utfører arbeidet formelt er klassifisert som frilansere eller selvstendige oppdragstakere. De faktiske **arbeids- og oppdragsforholdene** kan imidlertid skille seg fra de formelle. Det er i praksis stor variasjon når det gjelder plattformenes styring, ledelse og kontroll av arbeiderne. Undersøkelsen viser at alle plattformene har en viss form for styring og kontroll, også der de er bevisste på å prøve å begrense denne. De som utfører arbeidet, har gjerne formelt eller i praksis personlig arbeidsplikt. Det kan være knyttet til at det er deres kompetanse og egenskaper som er avgjørende for oppdraget. Hos noen plattformer er de personlige egenskapene imidlertid underordnet, og den personlige arbeidsplikten kombineres også med liten styring over arbeidsutførelsen. Dette kan tale for at det i realiteten er et arbeidstakerforhold.

Måten plattformselskapene bruker teknologi til å styre, koordinere og kontrollere markeder, arbeidsprosesser og arbeiderne, omtales som «**algoritmisk styring**». Slik styring og kontroll kan utgjøre en ny og mer intensiv form for kontroll og overvåking. Våre analyser viser at varianter av slik algoritmebasert styring og kontroll anvendes av plattformselskaper innen hjemlevering av mat og drosje. Vi finner også eksempler på algoritmisk styring i form av kundevurderinger i deler av segmentet som omfatter tjenester rettet mot private hjem, som innen dyrepass og renhold i private hjem. Algoritmisk styring brukes derimot i mindre grad innen plattformselskaper som tilbyr kunnskapsintensive tjenester som grafiske tjenester samt IT- og konsulenttjenester. Der ser vi heller at den personlige ledelsen i plattformselskapet tildeler oppdrag og er involvert i oppfølging, styring og kontroll.

Grunnet uklare arbeids- og oppdragsforhold, er en sentral problemstilling i denne rapporten hvem som har ansvar for plattformarbeidernes **arbeidsmiljø, helse og sikkerhet**, for eksempel gjennom sikkerhetstiltak, arbeidsklær og verneutstyr, HMS-opplæring, arbeidsmiljøtiltak som tiltak for å styrke sosialt fellesskap og tilgang på fasiliteter. Arbeids-tilsynet, som har ansvar for å følge opp HMS etter Arbeidsmiljøloven, har ikke myndighet til å pålegge plattformselskaper tiltak dersom de ikke har ansatte. Selskapene viser til tilbud om verneutstyr, men fraskriver seg generelt arbeidsgiveransvar for å unngå de utfordringene som kan oppstå om de tar delansvar eller stiller krav. Ansvaret for et forsvarlig arbeidsmiljø legges dermed i praksis over på plattformarbeiderne selv.

Plattformmediert arbeid kan gi frihet og fleksibilitet. Samtidig ser vi en opphopning av negative aspekter for plattformarbeiderne, særlig innen hjemlevering av mat og drosjetjenester. Disse bransjene er kjennetegnet av lave kompetansekrav, lave lønninger samt innslag av useriøsitet og arbeidslivskriminalitet. Plattformarbeiderne beskrev lange arbeidsdager, synkende honorarer over tid, økende konkurranse arbeiderne imellom og stor risiko for trafikkulykker. De avgrensede arbeidsoppdragene utføres alene og med lite menneskelig kontakt, siden plattformmediert arbeid typisk innebærer en individualisert og anonym transaksjon. Den sosiale isolasjonen kombinert med digital styring og overvåking – i tillegg til høye jobbkrav og lav selvbestemmelse – kan forsterke jobbstress. Tross variasjoner innad i segmentene, er situasjonen langt mindre problematisk

innen tjenester rettet mot private hjem og i de kunnskapsintensive yrkene. Her er gjerne fleksibiliteten og autonomien større og HMS-risikoene færre. Selv om omfanget av plattformarbeid ikke har økt vesentlig de siste åtte årene, ser vi en forverring i arbeidsvilkår blant de mest sårbare.

Problemstillingene plattformmediert arbeid reiser, har relevans for deler av det øvrige arbeidslivet, som atypiske tilknytningsformer, lønns- og arbeidsvilkår. Våre funn peker i retning av fortsatt behov for å opprettholde oppmerksomheten om utviklingen av plattformmediert arbeid, i sammenheng med generell utvikling av atypisk arbeid. På den ene siden kan teknologisk utvikling bidra til å øke attraktiviteten ved digitale plattformer, både blant plattformeselskaper og forbrukere. På den andre siden kan reguleringer i lov- og avtaleverk «temme» eller dempe utviklingen.

1 Innledning

I løpet av det siste tiåret har vi sett fremveksten av digitale plattformer i det norske arbeidslivet. Dette er kommersielle selskaper som bruker digital teknologi til å formidle arbeidsoppdrag som hjemlevering av mat, drosje, husvask, småjobber, legetjenester og IT-tjenester. Internasjonalt har plattformselskaper raskt vunnet terreng, og skapt stor oppmerksomhet, både i EU og blant forskere.

Disse forretningsmodellene har blitt beskrevet ved hjelp av mange ulike betegnelser. Da de først vokste frem, ble fenomenet ofte referert til som «delingsøkonomi» (NOU 2017: 4). Dette begrepet viste til forretningsmodeller som muliggjorde deling av underutnyttede ressurser og ledig kapasitet i markedet – slik som parkerte biler og tomme leiligheter (Frenken & Schor, 2017). Nettopp fordi det var snakk om økonomiske transaksjoner, og dermed ikke «deling» i ordets tradisjonelle betydning, ble denne betegnelsen kritisert og relativt raskt forkastet i forskningssammenheng (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019; Vallas & Schor, 2020). I stedet ble en rekke andre betegnelser tatt i bruk på selskapsformene og typen arbeid som ble formidlet. «Internettarbeid» viser til en bred kategori av måter personer kan tjene penger gjennom internettbaserte tjenester, enten det er å leie ut eiendeler, selge ting, eller selge tjenester (Piasna et al., 2022). «On demand»-økonomien viser til forretningsmodeller der brukere får tilgang til en rekke tjenester tilbudt av andre brukere via selskaper som fungerer som teknologiske mellomledd og kobler tilbud og etterspørsel sammen (Shapiro, 2018).

Parallelt med at disse forretningsmodellene økte i utbredelse, økte også oppmerksomheten rundt lønns- og arbeidsvilkårene som preget arbeidet. Forskere, myndigheter og fagforeninger ble i økende grad interesserte i å forstå særegenhetene ved arbeidet disse nye tjenestene la til rette for. To sentrale begreper har siden dominert forskningen og den offentlige debatten: «plattformarbeid» og «gigarbeid».

Plattformarbeid, som vi videre i rapporten vil henvise til som plattformmediert arbeid, viser til at arbeidsprosessene og markedet er organisert og koordinert gjennom en «plattform». Det vil si en digital teknologisk infrastruktur som medierer transaksjoner og interaksjoner, som kobler kunde og arbeider sammen (Brubaker, 2022; Srnicek, 2017). Den relaterte termen «plattformøkonomi» refererer til spekteret av selskaper, forretningsmodeller, tjenester og jobber basert på plattformteknologien. Dette fenomenet er bredere enn plattformmediert arbeid og inkluderer blant annet strømmeplattformer som gir brukere tilgang til digitalt innhold, industriplattformer som overvåker produksjonsprosesser, samt salg- og utleieplattformer (også omtalt som «kapitalplattformer») der kjøpere og selgere av varer og tjenester kan handle direkte med hverandre. I vår sammenheng er det imidlertid arbeidsplattformene (Drahokoupil, 2021) som er av primær interesse.¹

Begrepet gigarbeid retter oppmerksomheten mot et annet aspekt ved disse plattformmedierte arbeidsformene: oppstykkingen av jobber i avgrensede og uavhengige

¹ Skillet mellom «arbeidsplattformer» og «kapitalplattformer» kan være noe uklart. Det krever for eksempel mye arbeid å klargjøre hjemmet til utleie via Airbnb, og man er avhengig av en viss fysisk kapital for å kunne jobbe via en arbeidsplattform som Uber (en bil) (Alsos et al., 2017).

oppdrag (Davis, 2016). I «gigøkonomien» har arbeiderne ikke lenger en fast jobb, men tildeles og betales for enkeltstående «gigs» eller oppdrag, der inntekten ofte er relativt lav og uforutsigbar (Piasna et al., 2022). Gigarbeid fremheves gjerne som en type prekært arbeid, forstått som arbeid preget av stor uforutsigbarhet og usikkerhet rundt inntekt og arbeidstid (Baber, 2023; Pulignano et al., 2024; Valestrand, 2021). Begrenset sikkerhetsnett gjør derfor at plattformarbeiderne lett kan havne i en sårbar posisjon (Jesnes & Oppegaard, 2023) – på lik linje med mange andre som jobber selvstendig. Nasjonalt og internasjonalt har det i løpet av de senere årene vært økende oppmerksomhet mot, og bekymring for denne typen atypisk arbeid (NOU 2021: 9; NOU 2017: 4; EU-kommisjonen, 2019).

Gigarbeid er et eldre fenomen enn plattformmediert arbeid (Stanford, 2017; Steinberg, 2022). At arbeidere uten faste arbeidsoppgaver og ansettelsesforhold selger tjenester til oppdragsgivere av ulik karakter, var en viktig del av organiseringen av industrien før fremveksten av fabrikkssystemet (den såkalte hjemmeindustrien). Denne typen arbeid har forblitt sentral i arbeidsmarkeder med en stor andel uformell økonomi (Bremann & van der Linden, 2014) og i bransjer der faste og hele stillinger er unntaket, slik som innen kunst og kultur (Jesnes & Nergaard, 2019), logistikk, transport og renhold i private hjem (Valestrand & Oppegaard, 2022).

Plattformselskapene anser arbeiderne ofte som selvstendig næringsdrivende, og de er dermed ikke ansatte i plattformselskapet i juridisk forstand. De blir følgelig i utgangspunktet ikke omfattet av rettighetene som følger av et regulært ansettelsesforhold, som arbeidsmiljølovens bestemmelser, og det er vanskeligere å bli omfattet av en tariffavtale.² Denne praksisen er imidlertid problematisert (Hotvedt, 2016, 2020; NOU 2021: 9; Prassl, 2018). En sentral del av debatten omhandler hvorvidt noen av personene egentlig er feilklassifiserte. Det vil si at arbeids- og oppdragsforholdet tilsier at de burde vært ansatt, heller enn løsere tilknyttet.³ EUs plattformdirektiv, som ble lagt frem i desember 2021 og vedtatt våren 2024, etablerer klarere avgrensninger av hvem som er arbeidstakere og hvem som er selvstendige oppdragstakere.⁴ I Norge finner vi imidlertid også eksempler på plattformselskaper som ansetter arbeiderne på deltidskontrakter. Foodora er et eksempel, der de ansatte er dekket av tariffavtale (Jesnes et al., 2019).

Plattformmediert arbeid og gigarbeid viser dermed til to ulike aspekter ved disse formene for arbeid: oppstykking av hele jobber til avgrensede, uavhengige oppdrag og de teknologiske plattformaspektene ved organiseringen av arbeidet (Oppegaard, 2021). Sentrale spørsmål i denne sammenhengen er måten plattformselskapene leder og styrer arbeidet på – gjennom «algoritmisk styring» – og informasjons- og maktasymmetriene mellom de som utfører oppdragene og de som eier og kontrollerer teknologien (Rosenblatt & Stark, 2016). Plattformteknologien forenkler «gigifisering» ved å gjøre det

² Se for eksempel Hotvedt (2020).

³ I den internasjonale forskningslitteraturen omtales dette som «bogus self-employment» eller «masked employees». På norsk kan det kalles «falske selvansatte». I 2022 ble det også avklart at selvstendig næringsdrivende uten egne ansatte kan forhandle fram tariffavtaler uten at dette er i strid med EUs konkurranserett (Konkurransetilsynet, 2022). Det er også et spørsmål om fagforeningene ønsker å forhandle fram slike avtaler for selvstendige, eller om de heller krever ansettelse for de arbeiderne de anser som feilklassifiserte.

⁴ Vi skriver mer utførlig om direktivet i kapittel 2.

enkler å tildele oppdrag og koordinere en svært fragmentert arbeidsstyrke (Oppegaard, under utgivelse; Shapiro, 2020).

Plattformselskap har først og fremst etablert seg i bransjer som generelt kjennetegnes av lav organisasjonsgrad og avtaledeking, og der provisjonsbetaling og selvansettelse er relativt normalisert, som innen drosje og hjemlevering av mat (Valestrand & Oppegaard, 2022). Det er imidlertid stor variasjon mellom bransjer, karakteren av arbeidet som utføres og hvordan plattformselskapene opererer. Forskningslitteraturen er dominert av blant annet studier av plattformmediert hjemlevering av mat og pakker, drosjetjenester og renhold i private hjem, som har bidratt til at de rådende perspektivene ikke dekker kunnskapsintensive plattformtjenester, som IT-, konsulent- og grafisk designtjenester like godt.

Tidligere analyser har vist at omfanget av plattformmediert arbeid i det norske arbeidslivet er svært beskjedent (SSB, 2023; Alsos et al., 2017; Kristiansen et al., 2023; Ilsøe & Jesnes, 2020; Eurofound, 2020; Brancati et al., 2020; European Agency for Safety and Health at Work, 2022). Plattformselskaper og plattformmediert arbeid er i stadig endring (Jesnes, 2025). Det er derfor grunn til å understreke at vår fremstilling bygger på data innsamlet i 2024 og begynnelsen av 2025. Flere internasjonale studier indikerer imidlertid at fenomenet er i vekst (EU-kommisjonen, 2024⁵). EU-kommisjonen fremskriver at 43 millioner personer i Europa vil jobbe via digitale plattformer innen 2025 (EU-kommisjonen, 2024).

Hovedformålet med denne rapporten er å gi en oppdatert beskrivelse og analyse av omfanget og karakteren av plattformmediert arbeid i det norske arbeidslivet. Vi undersøker hvordan omfanget av denne formen for arbeid har utviklet seg siden 2017.⁶ Videre undersøker vi hvordan felles kjennetegn ved plattformmediert arbeid, som fleksibilitet og atypiske tilknytningsformer, får ulike uttrykk og konsekvenser i forskjellige deler av arbeidsmarkedet.

1.1 Fellestrekk ved et mangslungent fenomen

Til tross for en stor og voksende forskningslitteratur om plattformmediert arbeid, finnes ingen autoritativ definisjon av hvordan fenomenet skal avgrenses og dermed måles. Dette skyldes trolig dels at feltet preges av et stort mangfold av ulike typer plattformer og plattformmediert arbeid, dels at grensene opp mot andre former for atypisk arbeid (det vil si ansettelsesformer som skiller seg fra faste og hele stillinger) og tilknytningsformer i det øvrige arbeidslivet er uklare, og dels at plattformøkonomien er et relativt nytt fenomen. Selv om det er store variasjoner med hensyn til kjennetegn ved arbeidet og tjenestene, krav til kompetanse, honorar, omfang av arbeidet/tjenesten, tilknytningsform samt grader av autonomi og kontroll, finnes også kjennetegn som er relevante for felles analyse: i) selve plattformen, ii) arbeidsoppgavene, iii) arbeidskontrakten og iv) algoritmisk styring og kontroll (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019). Alle disse aspektene dekkes videre i rapporten.

⁵ <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/platform-work-eu/>

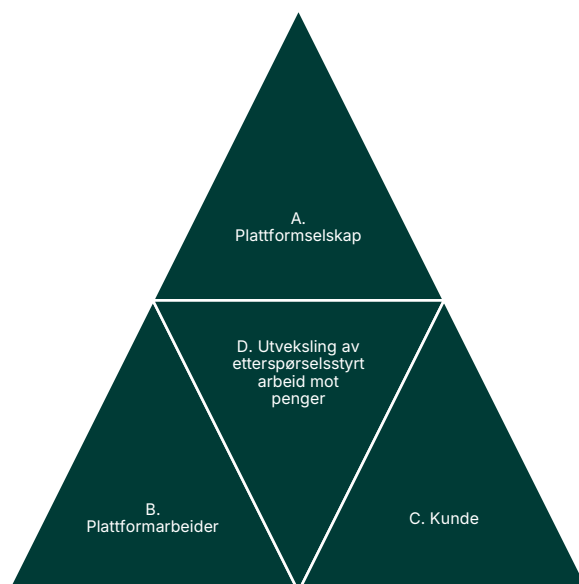
⁶ Utgangspunktet for prosjektet er en oppdatering av den forrige rapporten om bredden av norsk plattformøkonomi (Alsos et al., 2017).

Avgrensning og definering av plattformmediert arbeid

Definisjonen av plattformselskap og plattformmediert arbeid som legges til grunn er vesentlig for omfanget en vil finne. Litteraturen tilbyr et spenn mellom brede og smalere definisjoner. En bred definisjon synliggjør at det ikke nødvendigvis er et klart skille mellom plattformøkonomien og den tradisjonelle økonomien (Alsos et al., 2016). Tidligere nasjonale studier viser tilsvarende at det er krevende å skille plattformarbeid fra tilgrensende fenomener (Alsos et al., 2017). Alsos og medforfattere (2017) definerte plattformøkonomien ut fra tre elementer: i) et mellomledd / en formidler i form av en digital plattform som bidrar til ii) å koble sammen komplementære aktører, som kan betraktes som tilbydere og kunder, og iii) hvor en utveksling av et sett med ytelser fra tilbyder til kunde finner sted (Alsos et al., 2017, s. 17).

Vi bygger videre på Alsos og medforfatteres (2017) definisjon, og vektlegger den sentrale rollen plattformen har i å formidle arbeidsoppdrag ytterligere. Dette er illustrert gjennom figur 1.1.

Figur 1.1. Illustrasjon av aktørene i plattformøkonomien



- Plattformselskapet utgjør en kommersiell aktør som formidler kontakt mellom plattformarbeider og kunde mot vederlag gjennom en digital plattform, gjerne i form av en app. Plattformselskapet tar ofte i bruk algoritmisk styring av hvordan arbeidet koordineres, tildeles, kontrolleres og evalueres.
- Plattformarbeideren er en enkeltperson (og ikke en virksomhet) som har inntekt fra arbeidsoppdrag formidlet gjennom plattformen som er eid og kontrollert av plattformselskapet. Plattformarbeideren tilbyr ofte arbeidstjenestene som selvstendig oppdragstaker/frilanser.
- Kunden kan være enkeltperson eller virksomhet som etterspør enkeltstående, avgrensede arbeidsoppdrag. Kunden kobles til plattformarbeideren gjennom plattformen.
- Mellom aktør A–C utveksles avgrensede arbeidsoppdrag mot en provisjons- eller timebasert lønn / et honorar som utbetales av plattformselskapet. Arbeidet kan være stedbundet, som bud- eller drosjetjeneste, eller ikke-stedbundet

- («remote»), som nettbaserte legetjenester eller grafiske designtjenester. Et felles trekk er at arbeidet utføres «on demand», altså at det er etterspørselsstyrt.
- e) Alle de fire momentene må være oppfylt / til stede i prosessen på samme tid.

En utfordring med en slik «triangulær» definisjon av plattformmediert arbeid er at maktasymmetriene mellom aktørene ikke synliggjøres, og at relasjonen mellom kunde (C) og plattformarbeider (B) foregår innenfor premisser og reguleringen bestemt av plattformselskapet (A).

1.2 Problemstillinger og avgrensninger

Det overordnede formålet med rapporten å styrke kunnskapen om bruk, omfang, aktørene og kjennetegn ved plattformmediert arbeid i det norske arbeidslivet, og hvordan dette har utviklet seg siden 2017.⁷ Vi ser dette både fra plattformselskapenes og plattformarbeidernes perspektiv, og retter oppmerksomhet mot plattformselskaper som formidler arbeidskraft (i motsetning til plattformer som formidler kapital og eiendeler).

I rapporten besvarer vi følgende hovedproblemstillinger:

- Hvordan har omfang, bruk og organisering av plattformselskaper utviklet seg siden 2017?
- Hvordan påvirker arbeids- og oppdragsforholdene plattformarbeidernes arbeidsvilkår, helse, miljø og sikkerhet, med særlig vekt på sårbare grupper?
- Hvordan har det norske arbeidslivets institusjoner håndtert fremveksten av plattformarbeid, og hva er mulighetene og utfordringene for en integrering av plattformarbeid i den norske arbeidslivsmodellen?

I dybden av tre segmenter av plattformmediert arbeid

Når vi ser plattformselskapene i det norske arbeidsmarkedet under ett, finner vi først og fremst stor variasjon. Det er forskjeller med hensyn til hvorvidt arbeidet utføres på et konkret sted (stedbundet) eller om det utføres online (ikke-stedbundet). Videre er det store ulikheter med hensyn til kompetansekrav og graden av kontroll plattformselskapene utøver overfor plattformarbeiderne. Felles er grader av uforutsigbarhet om arbeidstid og inntjening, og at de færreste er fast ansatt.

I denne rapporten har vi valgt ut tre segmenter vi går i dybden av, der plattformselskaper har fått, eller i ferd med å få fotfeste. Vi undersøker hvordan grunnleggende kjennetegn og risikofaktorer ved plattformmediert arbeid, som egenskaper ved oppdragene, uforutsigbarhet i inntekt og HMS-utfordringer, får svært ulike uttrykk i disse tre segmentene: i) leveringstjenester som drosje og hjemlevering av mat, ii) tjenester rettet mot private hjem, herunder enkle vaktmester- og renholdstjenester, omsorgstjenester som barne- og dyrepass og besøksvenner og iii) kunnskapsintensive tjenester som nettbaserte legetjenester, IT-tjenester, leksehjelp, tolk og oversettelse og grafiske designtjenester. Særlig leveringstjenester og deler av plattformtjenester rettet mot private hjem

⁷ Her menes utviklingen sett opp mot funn fra Fafo-rapporten publisert i 2017 (Alsos et al., 2017).

befinner seg innen deler av arbeidslivet kjennetegnet av lav organisasjonsgrad og press på lønns- og arbeidsvilkår.

1.3 Gangen i rapporten

I rapportens neste kapittel setter vi plattformmediert arbeid inn i den større konteksten av den norske arbeidslivsmodellen. I kapittel 3 presenterer vi vårt analytiske rammeverk. Her fremsetter vi fire konsepter relevant for analysen av plattformmediert arbeid: fleksibilitet, autonomi, kontroll og sårbarhet. I kapittel 4 redegjør vi for hvilke data analyser sene hviler på, og hvordan disse har blitt samlet inn. Kapittel 5 utgjør rapportens første analysekapittel, og her drøftes utvikling, omfang og utbredelse av plattformmediert arbeid i det norske arbeidslivet. I kapittel 6 går vi i dybden av kjennetegn ved plattformmediert arbeid i Norge, og skriver både om trekk ved plattformselskapene, deres markeder og plattformarbeiderne. I kapittel 7 diskuterer vi ulike kjennetegn ved relasjonen mellom plattform og plattformarbeider/arbeidsutfører som er vektlagt av lovgiver og i rettspraksis. I kapittel 8 analyserer vi måten plattformselskapene bruker den digitale infrastrukturen til å styre og koordinere markedene og plattformarbeiderne gjennom algoritmisk styring. Temaet for kapittel 9 er oppfølging av ansvaret for helse, miljø og sikkerhet. Her drøfter vi erfaringer med, og synspunkter på arbeidsmiljøansvaret fra myndighetenes, plattformselskapenes og plattformarbeidernes ståsted. I avslutningskapitlet, kapittel 10, drøftes rapportens hovedfunn i et helhetlig perspektiv, implikasjoner for videre forskning og politikkkutforming samt forskernes etterlatte inntrykk.

2 Plattformmediert arbeid i den norske arbeidslivsmodellen

Tidligere forskning på plattformmediert arbeid har beskrevet ulike prosesser hvor gjennom disse formene for arbeid vokser frem i ulike arbeidsmarkeder. Noen fremhever at plattformselskaper ofte finner seg til rette i «institusjonelle tomrom» (Heeks et al., 2021). Det vil si markeder og bransjer med svak institusjonell forankring og regulering. Forskere omtaler dette også som at selskapene etablerer seg i «sprekkene» (Hotvedt et al., 2020) eller «randsonene» av den nordiske arbeidsmarkedsmodellen (Jesnes, 2018; Valestrand & Oppegaard, 2022), der atypiske tilknytningsformer er utbredt og de regulatoriske mekanismene som generelt kjennetegner det norske arbeidsmarkedet ikke er blitt fullt institusjonalisert.

Dette kan på sikt svekke grunnlaget for en koordinert lønnsdannelse og partssamarbeid, dersom vi skulle se kraftig vekst i plattformmediert arbeid. Plattformselskapene får fotfeste i «sprekkene» av den nordiske arbeidslivsmodellen. For det første klassifiserer de arbeidere som kontraktører, og unngår på den måten arbeidsgiveransvar og begrenser arbeideres tilgang til organisering og kollektive forhandlinger. For det andre gjør de dette ved å argumentere for at de er «teknologiselskap», snarere enn for eksempel drogselskap eller budselskap, og omgår på den måten eventuelle produktmarksreguleringer som kjennetegner den gitte bransjen (Ilsøe & Söderqvist, 2023; Johnston et al., 2024). Denne praksisen gir plattformvirksomhetene fordelaktige betingelser og skaper samtidig press på etablerte reguleringer som potensielt kan lede til omreguleringer tilpasset plattformenes forretningsmodeller (Collier et al., 2018). En slik vekststrategi har blitt beskrevet som «regulatorisk entreprenørskap» (Pollman & Barry, 2017).

I en amerikansk kontekst finner tidligere forskning at det institusjonelle rammeverket gir særlig gunstige betingelser for plattformselskapene, gjennom desentraliserte reguleringer, svake fagforeninger og et juridisk regime som verdsetter konkurranse (Rahman & Thelen, 2019). Andre har vist hvordan plattformselskaper ofte aktivt forsøker å utfordre etablerte ordninger og reguleringer (Culpepper & Thelen, 2020; Wells et al., 2023).

Gitt egenskapene ved plattformenes forretningsmodeller, har det i forskningslitteraturen blitt lansert en hypotese om at denne typen virksomheter vil slite med å finne seg til rette og vokse i regulatoriske kontekster som den nordiske arbeidslivsmodellen (Thelen, 2018). For det første kan man se for seg at plattformene vil streve med å rekruttere arbeidskraft i et arbeidsmarked som generelt tilbyr faste og stabile jobber med stort sett anstendige lønninger. Kombinert med et relativt omfattende nett av velferdstjenester og -rettigheter, øker dette arbeidernes reservasjonslønn – den laveste lønnen en arbeider er villig til å akseptere for en jobb – og gjør plattformarbeid relativt mindre attraktivt (Funke & Picot, 2021; Picot, 2022). For det andre, kan man se for seg at den norske arbeidslivsmodellen, med sterke fagforeninger og arbeidsgiverorganisasjoner som sammen regulerer arbeidsmarkedet gjennom tariffavtaler og en stat som relativt aktivt regulerer markeder og bransjer (Dølvik, 2013), vil utgjøre direkte hindre for plattformselskapene (Valestrand & Oppegaard, 2022). Samtidig viser forskning, for eksempel fra de

nordiske landene, at disse selskapene er tilpasningsdyktige og klarer å finne seg til rette og justere modellen etter ulike institusjonelle betingelser, reguleringer og normer (Andersen & Spanger, 2024; Huseby, 2024; Ilsøe & Söderqvist, 2023; Jesnes, 2019; Jesnes & Oppegaard, 2020; Newlands, 2021; Oppegaard, 2024b).

Selv om tidligere forskning beskriver plattformmediert arbeid som et relativt marginalt fenomen i de nordiske landene (Jesnes & Oppegaard, 2020; Kristiansen et al., 2022; SSB, 2023), betyr ikke det at den nordiske arbeidslivsmodellen fullt ut har hindret fremveksten av plattformselskaper.

Møtet mellom plattformmediert arbeid og den nordiske arbeidslivsmodellen kan beskrives gjennom to ulike hypoteser: temmingshypotesen og erosjonshypotesen (jfr. Jesnes & Oppegaard, 2020, s. 65).

Temmingshypotesen vektlegger måten det institusjonelle rammeverket som preger de nordiske arbeidsmarkedene inkorporerer og former plattformmediert arbeid, og legger rammer som plattformene må forholde seg til. Denne hypotesen kan illustreres med den relativt marginale utbredelsen av disse selskapene i de nordiske arbeidsmarkedene. Denne hypotesen kan også illustreres gjennom spesifikke tilpasninger plattformselskapene gjør for å innordne seg i den norske arbeidslivsmodellen. Et eksempel er at plattformen setter et minstekrav for prisen en tjeneste kan tilbys for, slik at inntekten plattformarbeiderne får for tjenesten er i samsvar med allmenngjorte minstelønnsbestemmelser (Valestrand & Oppegaard, 2022; Huseby, 2024).⁸

Erosjonshypotesen vektlegger på den andre siden måten plattformene *utfordrer* den nordiske arbeidslivsmodellen. Sentralt i denne hypotesen er tilknytningsformene disse selskapene benytter, der bruk av selvstendige oppdragstakere reduserer mulighetene arbeiderne har for å kunne organisere seg og forhandle kollektivt samt ekskluderer dem fra rettighetene som generelt følger et ansettelsesforhold, som sosiale rettigheter og beskyttelse gjennom arbeidsmiljøloven. Erosjonshypotesen kan også eksemplifiseres med måten noen plattformer omgår eller bryter bransjespesifikke reguleringer og den skjeve konkurransesituasjonen som etableres mellom plattformer og etablerte virksomheter i disse næringene.

2.1 Fremveksten av et politikkfelt

Plattformøkonomien har vært, og er, gjenstand for stor offentlig debatt og forskningsproduksjon. I Norge ble temaet satt på den offentlige dagsorden da Uber etablerte seg i Oslo mot slutten av 2014, og gjort til et politikkfelt med Delingsøkonomiutvalget (NOU 2017: 4). Utvalget tok stilling til muligheter og utfordringer med delingsøkonomien, og fremmet blant annet forslag til endringer i yrkestransportloven og enkelte skatteregler,⁹

⁸ Allmenngjorte minstelønnsbestemmelser omfatter kun ansatte arbeidstakere. Minstekrav satt av plattformen for frilansere og selvstendige oppdragstakere utgjør dermed en frivillig tilpasning til den nordiske arbeidslivsmodellen.

⁹ Utvalget foreslo blant annet opprettelsen av en «informasjonsportal» der brukere og aktører kunne finne informasjon om sine rettigheter og plikter og tiltak for å sikre innrapportering og kontroll. Flere mindretall i utvalget foreslo også diverse mindre justeringer (se NOU 2017:4: 21–22). Utvalget foreslo videre oppheving av løyveplikt for drosjetransport. Selv om den norske drosjereguleringen få år senere ble liberalisert, ble imidlertid kravet om drosjeløyve beholdt (Oppegaard et al., 2023).

men konkluderte med at det ikke var behov for endringer i arbeidsmiljøloven for å regulere oppdrags- og arbeidsforholdene.

Fire år senere leverte Fougnerutvalget en utredning som satt «delingsøkonomien» inn i en større kontekst av den norske arbeidslivsmodellen, og som hadde et mer negativt perspektiv på plattformarbeid enn Delingsøkonomiutvalget. Fougnerutvalget fremmet et tydeligere behov for reguleringer og foreslo endringer i arbeidsmiljøloven, blant annet en presisering av arbeidstakerbegrepet (NOU 2021: 9). En slik justering ble innført 1. januar 2024, da en presumpsjon om et ansettelsesforhold ble tatt inn i loven. Det innebærer at det skal tas utgangspunkt i at en person er å regne som en arbeidstaker, med mindre arbeidsgiver gjør det overveiende sannsynlig at vedkommende er en selvstendig oppdragstaker.

I tillegg ble sentrale momenter i vurderingen av arbeidstakerdefinisjonen,¹⁰ hentet fra rettspraksis, tatt inn i lovteksten (Prop. 14 L (2022–2023)). Presumpsjonsregelen innebærer at bevisbyrden i vurderinger av arbeideres tilknytningsform flyttes fra arbeider til virksomhet, slik at virksomheter som ønsker å klassifisere arbeidere som selvstendig næringsdrivende må bevise at det er «overveiende sannsynlig» at det i praksis foreligger et oppdragsforhold snarere enn et ansettelsesforhold.

På bakgrunn av denne lovendringen varslet Fellesforbundet i juni 2024 at fagforeningen, på vegne av Wolt-bud, ville gå til sak mot Wolt for feilklassifisering av matleveringsbud som selvstendig næringsdrivende oppdragstakere snarere enn ansatte arbeidstakere (NRK, 2024).¹¹ Dommen fra Oslo Tingrett falt 4. april 2025, og konkluderte med at de tre budene var arbeidstakere på grunn av betydelig styring, maktubalanse og behov for vern (Oslo Tingrett, 2025).¹²

Internasjonalt pågår omfattende arbeid og initiativer i forsøk på å regulere plattformøkonomien, med hensikt om å styrke plattformarbeidernes rettigheter og tilgang til sosialt sikkerhetsnett på linje med andre «tradisjonelle» arbeidstakere. I desember 2021 la Europakommisjonen frem nye retningslinjer som åpner opp for kollektive forhandlinger for selvstendig næringsdrivende uten ansatte, uten at EUs konkurranseregler skal stå i veien. Disse ble vedtatt året etter, i september 2022 (EU-kommisjonen, 2022). Konkurransetilsynet i Norge har varslet at de vil følge disse nye retningslinjene i håndhevingen av det norske konkurranselovverket (Konkurrence, 2022).¹³

Videre ble EUs plattformdirektiv vedtatt av EU-parlamentet i april 2024, og Rådet vedtok direktivet i oktober 2024, etter flere år med forhandlinger. Direktivet har to hovedanliggende: For det første vil det hindre feilklassifisering av plattformarbeidere som selvstendig næringsdrivende oppdragstakere snarere enn ansatte arbeidstakere. For det andre

¹⁰ De tre kriteriene er 1) om arbeideren er pliktig til å stille arbeidskraften sin til løpende disposisjon, 2) om arbeidsplikten er personlig og 3) om arbeideren er underlagt styring, ledelse og kontroll (Prop. 14 L (2022–2023): 28).

¹¹ Vi kommer tilbake til denne lovendringen og dens konsekvenser for plattformvirksomhetene i Norge i kapittel 6.

¹² Lov 4. april 2025, TOSL-2024-140889

¹³ Før de nye retningslinjene ble lansert, hadde konkurransetilsynet i Danmark i 2020 krevd at minstesatser ble fjernet fra en overenskomst mellom renholdere og plattformvirksomheten Hilfr fordi disse ble ansett som et brudd på konkurranselovgivningen (Konkurrence- og forbrugerstyrelsen, 2020).

vil det beskytte arbeidere fra den risikoen som følger av plattformsselskaperens systemer for digital kontroll, overvåkning og automatisering av beslutningsprosesser (Scheistrøen, 2024). Direktivet søker på den måten å regulere både plattformsselskaperens gigifiserte ansettelsesmodell og deres teknologiske arbeidsorganisering (se Oppgaard, 2021).

EU-direktivet innebærer at medlemslandene må innføre en ansettelsespresumpsjon for plattformarbeidere – definert som arbeidere som jobber for en plattform som *organiserer arbeidet og utøver kontroll og styring* – altså at de juridisk sett antas å være ansatte arbeidstakere. Bevisbyrden flyttes dermed fra arbeider til plattformsselskap, slik at sistnevnte må kunne bevise at det i *realiteten* (og ikke kun «på papiret», altså i kontrakten) er snakk om en oppdragstakerrelasjon for å kunne klassifisere arbeiderne som selvstendig næringsdrivende, frilansere, eller andre atypiske ansettelsesformer.

Kriteriene for hva som utgjør et ansettelsesforhold defineres ikke på EU-nivå, noe som åpner opp for at det kan bli stor nasjonal variasjon i reguleringer mellom medlemslandene. I tillegg vil man antakelige komme til å se variasjon mellom *ulike grupper* plattformarbeidere, der noen vil anses som arbeidstakere og andre som oppdragstakere, avhengig av hva slags plattform de jobber for, og hva som kjennetegner relasjonen mellom plattformarbeider og plattform (Rainone & Alois, 2024).

I tillegg til tilknytningsform, søker plattformarbeidsdirektivet å regulere den digitale kontrollen og overvåkingen plattformsselskapene utøver, uavhengig av om arbeiderne er ansatte eller ikke. Direktivet forbyr innsamling og prosessering av visse typer data, blant annet biometrisk data, etnisk bakgrunn, migrasjonsstatus, politisk overbevisning, og så videre samt det som måtte knytte seg til arbeidernes emosjonelle og psykiske tilstand og informasjon om arbeiderne når de ikke er på arbeid. Plattformsselskapene skal heller ikke kunne hente inn data fra private samtaler (for eksempel med tillitsvalgte) eller data brukt for å forutsi utøvelsen av organisasjonsfrihet.

Videre forbyr direktivet «deaktivering» av brukerkontoer eller kontraktavslutning uten at det foretas en beslutning av et menneske – såkalte «robotoppsigelser». Rene «algoritmiske oppsigelser», der arbeidere automatisk mister tilgangen til en plattform basert på data denne samler inn, gjøres dermed ulovlig. Plattformsselskapene gjøres også pliktige i å gi informasjon om hvordan deres automatiserte overvåknings- og styringssystemer fungerer, og er ment å gjøre praksisene deres mer gjennomsiktlige. Direktivet legger også delvis til rette for at plattformarbeidere kollektivt skal kunne kreve medbestemmelse og forhandling knyttet til den algoritmiske styringen, men enkelte av disse punktene gjelder kun for ansatte arbeidstakere, slik at plattformarbeidere som ikke omfattes av den nasjonalt utarbeidede ansettelsespresumpsjonen (*reelt* selvstendige) ikke får tilgang til disse rettighetene (Rainone & Alois, 2024).

Videre retter plattformdirektivet seg direkte mot plattformvirksomhetenes teknologi og legger begrensninger på bruken av denne. Der reguleringen av plattformvirksomhetene i Norge vil avhenge av plattformarbeidernes tilknytningsform og hva de eventuelt kan forhandle seg frem til i potensielle tariffavtaler, legger EU-direktivet noen direkte føringer på hvordan disse selskapene kan operere. Det er ennå uklart hvordan disse bestemmelsene vil slå ut i Norge.

Plattformdirektivet inneholder også en rekke bestemmelser knyttet til håndheving. I og med at det sentrale punktet om utarbeiding av kriterier for vurdering av hvorvidt det foreligger et arbeidstakerforhold er lagt på medlemslandene, er det uklart hvilke konkrete konsekvenser direktivet vil få. Det er videre svært sannsynlig at de store plattformselskapene vil motsette seg et potensielt arbeidsgiveransvar.¹⁴ Selv om utfallene av reguleringsforsøkene fremdeles stort sett er uavklarte, illustrerer de en dreining bort fra den «vent-og-se»-holdningen som preget nordiske myndigheter i tiden frem mot 2020 (Jennes & Oppegaard, 2020),¹⁵ til en mer aktiv politisk inngang.

Parallelt med implementeringen av plattformdirektivet skal Norge fra 2026 innføre OECDs internasjonale standard om deling av informasjon fra digitale plattformtjenester. Standarden (Digital Plattform Informasjon, DPI) forplikter Skatteetaten til å innhente informasjon om selgere/tilbydere på norske digitale plattformer fra plattformselskaper. Den nye standarden vil gjøre at skattemyndighetene får opplysninger om flere typer aktiviteter som formidles gjennom digitale plattformer enn de får i dag.¹⁶

¹⁴ For en forsmak på hva man kan vente seg, kan man se til California, der delstatssenatet i 2019 vedtok en lov, California Assembly Bill 5, ment å hindre feilklassifisering av arbeidere ved å flytte bevisbyrden over på selskaper som ønsker å klassifisere arbeiderne selvstendig næringsdrivende oppdragstakere (independent contractors) og kodifiserte kriterier som da måtte være oppfylt (Los Angeles Times, 2019). For å unngå å omfattes av denne reguleringen, som antakelig ville gitt mange plattformarbeidere et ansettelsesforhold (og dermed rett på blant annet minstelønn, sykepenger og dagpenger) og gjort en rekke plattformselskaper til arbeidsgivere, gikk flere av «plattformgigantene», slik som Doordash, Instacart, Lyft, Postmates og Uber sammen for et innbyggerinitiativ («ballot proposal») for å unngå å bli omfattet av AB5. Proposition 22, som dette initiativet het, var da det dyreste innbyggerinitiativet i amerikansk historie og ble stemt over under presidentvalget i november 2020. Det ble vedtatt med 59 prosent stemmer for, og lignende forslag har siden spredt seg til flere andre amerikanske stater (Dubal, 2022).

¹⁵ Denne holdningen kan illustreres blant annet med et sitat fra daværende Statsminister Erna Solberg, som i 2016 sa at «[d]elingsøkonomien er kommet for å bli og en viktig del av fremtiden, som vi ikke kan forby» (E24, 2016).

¹⁶ Informasjon fra Skatteetaten: <https://www.skatteetaten.no/bedrift-og-organisasjon/rapportering-og-bransjer/tredjepartsopplysninger/andre-bransjer/dpi/om-ordningen/>

Pressemelding fra Finansdepartementet: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/foreslar-ny-opplysningsplikt-for-digitale-plattformer/id3047442/>

3 Forståelsesramme

I dette kapitlet presenterer vi rapportens analytiske rammeverk. Vi presenterer begrepene *fleksibilitet*, *sårbarhet*, *kontroll* og *autonomi*. Begrepene omtales adskilt, men i realiteten er de tett forbundet; et eksempel er at sterk kontroll over arbeidet og utførelsen av det fra selskapets side, skaper lav autonomi (selvbestemmelse), eller at atypiske tilknytningsformer skaper fleksibilitet for plattformsselskapet, men sårbarhet for personer i randsonen av arbeids- og samfunnsliv.

3.1 Fleksibilitet

Fleksibilitet i forbindelse med arbeid og arbeidsliv kan ha ulike betydninger, og kan være motstridende avhengig av hvilket perspektiv man tar (Sennett, 2008; Salomon, 2000; Tøllefsen, 2016). Fleksibilisering kan for eksempel handle om en dreining vekk fra normalarbeidsdagen, fast arbeidstilknytning til bedriften, mot en retning av mindre standardiserte arbeidstidsordninger og arbeidskontrakter.

Debatten om et fleksibelt arbeidsliv fikk særlig oppmerksomhet etter John Atkinsons beskrivelse av «the flexible firm» på 1980-tallet (Atkinson, 1984). Et viktig poeng i hans arbeider var tesen om en kjerne som inneholdt den nødvendige kompetansen, og en periferi bestående av lett utskiftbar arbeidskraft – altså en dualisering på virksomhetsnivå.

Atkinson analyserte det britiske samfunnet på 1980-tallet og trakk frem flere hovedpoeng: For det første var tiden preget av økonomiske nedgangstider, noe som tvang bedrifter til å redusere faste kostnader ved å kvitte seg med noen av de ansatte. For det andre var det få tegn til økonomisk vekst, så bedrifter kviet seg for å ansette folk på fast basis. For det tredje endret teknologien seg raskt, og bedrifter risikerte å sitte igjen med personer med utdaterte kvalifikasjoner. Atkinsons anbefaling var at bedrifter burde ha fleksible ansettelsespraksiser, der antall ansatte justeres etter behov. Dette skulle gi en numerisk (kvantitativ) form for fleksibilitet som balanserer etterspørsel, produksjonskapasitet og antall ansatte (Skorstad, 2015).

Fleksibilitet kan også ses fra perspektivet til de som tar oppdrag via digitale plattformer. Fra et plattformarbeiderperspektiv kan fleksibilitet handle om muligheten til selv å bestemme når, hvor, hvor lenge og hvordan en utfører arbeidet (Ingelsrud et al., 2022). Denne fleksibiliteten innebærer at tilbyderne ofte har en viss valgfrihet med hensyn til når og hvor mye de ønsker å jobbe (jfr. Andersen & Spanger, 2024). En positiv form for fleksibilitet kan forstås som en form for frihet og selvbestemmelse i arbeidet. Den samme fleksibiliteten kan få et mer negativt uttrykk dersom den medfører usikkerhet og uforutsigbarhet med hensyn til arbeidstid og inntjening.

3.2 Autonomi

Autonomi viser ofte til en subjektiv opplevelse av å ha frihet til å handle og ta egne beslutninger når man utfører sitt arbeid (Hackman & Oldham, 1976). En slik form for selvstendighet i arbeidet kan forstås som fravær av ytre påvirkning og tvang som ikke utgår fra individet selv (Svalund, 2016).

Plattformarbeidernes autonomi er et mye diskutert tema i forskningslitteraturen. Plattformmediert arbeid anses ofte for å gi arbeiderne mer autonomi enn tradisjonelle ansettelsesforhold (Shibata, 2019). Dette skyldes at digitale plattformer, sammenlignet med i et standard ansettelsesforhold, kan gi arbeidere mer frihet til å velge når, hvordan eller hvor mye de jobber, sammenlignet med i faste og hele stillinger. Dette kan muliggjøre kombinasjoner med annet arbeid, studier eller omsorgsoppgaver (Huws et al., 2018; Ropponen et al., 2019). Autonomi, fleksibilitet og frihet motiverer ofte arbeidere til plattformarbeid (Pesole et al., 2018; Schor, 2020; Wood et al., 2019). Kritikere av en slik «frihetsdiskurs» fremhever at denne friheten er et løfte som utgjør en form for fiktiv frihet («fictitious freedom») (Klein, 2017), siden styrking av kontrollmekanismene som utøves over plattformarbeiderne blir fremstilt som en prosess som gir økt autonomi (Shibata, 2019).

Et viktig aspekt som påvirker arbeidstakerens autonomi, er åpenhet og transparens samt mulighet til å ha innflytelse over egen arbeidssituasjon, arbeidsoppgaver og oppgaveløsning. Åpenhet innebærer at en plattformarbeider i praksis kan se (eller ikke se) informasjon, for eksempel om hvordan oppdrag tildeles og prises, og karakteren av eventuell algoritmisk styring. Åpenheten eller lukketheten påvirker arbeidstakere ved å muliggjøre eller begrense deres handlingsrom – deres evne til å fatte informerte valg og ha alternative handlingsmuligheter på den digitale plattformen (Seppänen, 2024). Generelt varierer graden av autonomi plattformarbeidere har betydelig, og det samme gjør kontrollen som utøves av plattformselskaper og kunder (Durward et al., 2016; Sundararajan, 2016).

Tidligere analyser har vist at stedbundet plattformmediert arbeid, typisk innen ulike leveringstjenester, har lavere grad av selvopplevd autonomi, sammenlignet med plattformarbeidere innen ikke-stedbundet arbeid (Eurofound, 2020).

3.3 Kontroll og algoritmisk styring

Den plattformbaserte kontrollen viser til måten den digitale infrastrukturen brukes til å koordinere markedet og organisere arbeidsprosessene (Oppegaard, 2021). Kontrollen og den algoritmiske styringen i form av begrensninger i handlingsfrihet, vil av plattformarbeiderne enten oppfattes som velbegrunnede og legitime, som en del av den (u)formelle arbeidskontrakten mellom arbeidsgiver og arbeidstaker, eller som urimelige og illegitime (jfr. Svalund, 2016). Dersom kontrollen oppfattes som illegitim, vil plattformarbeideren ha valget mellom å tilpasse seg (og akseptere kontrollen), protestere eller slutte å jobbe via plattformen (jfr. Hirschmans (1970) rammeverk, *exit, voice and loyalty*).

Et generelt poeng i den såkalte arbeidsprosessteorien (labour process theory (LPT)), er at kontrollen arbeidsgivere og virksomheter utøver kan ta en rekke ulike former, og at den ikke nødvendigvis virker gjennom tvang (se også Burawoy, 1982). Tvert om brukes ofte ikke-tvangsmessige kontrollformer, siden tvang oftere oppfattes som illegitimt, og dermed er mindre virkningsfullt. Makten og maktbruken er mest stabil og effektiv dersom den oppfattes som legitim blant de som makten og kontrollen utøves på (Weber, 1978).

Friedman (1977) identifiserer to ledelses- eller kontrollstrategier: direkte kontroll og ansvarlig autonomi. Direkte kontroll innebærer å maksimere skillet mellom planlegging og utførelse av arbeidsoppgaver, og å sentralisere utformingen og planleggingen av arbeidsprosessen i ledelsens hender. Ansvarlig autonomi, derimot, gir arbeiderne betydelig skjønn i utførelsen av sine arbeidsoppgaver. Friedman illustrerer derigjennom et poeng som er viktig i kontekst av plattformmediert gigarbeid: at kontroll og algoritmisk styring ikke nødvendigvis og alltid innebærer en begrensning av arbeiderens autonomi, men kan også virke gjennom å etablere og regulere rammene for arbeidsprosessen, og strukturere de valgene som gjøres tilgjengelig (Cameron, 2024).

3.4 Sårbarhet

En rekke studier peker på sårbare posisjoner personene som har inntekt via digitale plattformer settes i, og at disse formene for arbeid produserer nye former for prekære (av prekariat) arbeidsforhold (Jesnes, 2019, 2018; Valestrand, 2021; Oppegaard & Jesnes, 2024). Kalleberg (2009) definerer prekært arbeid som «arbeid som er usikkert, uforutsigbart og risikofyllt fra arbeidstakerens perspektiv» [vår utheving] (Jesnes, 2018). Arbeid av prekær karakter kjennetegnes altså i hovedsak av sårbare personer som har usikre jobber og begrenset tilgang til sosiale ytelser (Broughton et al., 2016; Rubery et al., 2018).

Sårbarhet kan analyseres ut fra tre tilnærminger, basert på i) arbeidskontrakten, ii) individuelt valg og iii) jobbkvalitet. Tilnærmingen som tar utgangspunkt i *den individuelle arbeidskontrakten*, handler om at grunntrekk ved selve kontrakten i seg selv skaper sårbarhet. Essensen ligger i at den gigifiserte ansettelsesmodellen med atypiske tilknytningsformer, flytter risikoen og kostnadene over på arbeiderne (Dubal, 2022). Som selvstendig næringsdrivende har gigarbeiderne begrenset rett på sosiale ytelser og er ikke omfattet av arbeidsmiljøloven, i motsetning til arbeidstakere som er direkte ansatt i virksomhetene, på fast eller midlertidig basis (Jesnes & Oppegaard, 2023).

Tilnærmingen som baserer seg på *det individuelle valg*, dreier seg om plattformarbeidernes egne beveggrunner til å jobbe via digitale plattformer. Valgfriheten kan være begrenset av mangel på andre muligheter i arbeidslivet, eller manglende informasjon om egne rettigheter.

En tredje tilnærming tar utgangspunkt i *jobbkvalitet*, og dreier seg om elementer som mangel på kontroll over arbeidsinnhold, mangel på autonomi, mangel på innflytelse over egen arbeidssituasjon, få påvirkningsmuligheter, liten variasjon i oppgaver, lav inntekt, høy risiko for skadelig fysisk og psykisk arbeidsmiljø eller mangel på kontroll over arbeidstid som indikasjoner på prekære arbeidsforhold (Jesnes, 2018).

4 Data og metode

For å imøtekomme prosjektets brede problemstillinger, har vi benyttet et utvalg ulike metoder og datakilder. Problemstillingene krever metodisk kreativitet og kombinasjoner av ulike fremgangsmåter for å få informasjon om selskaper som er vanskelige å identifisere i offentlige registre, og arbeidere som typisk er utfordrende å få tak i, og dermed intervjuer. Vi har gjennomført en litteraturgjennomgang, en deskstudie og kvalitative intervjuer.

Metodevalgene er i stor grad basert på Fafos erfaringer fra studien gjennomført i 2017 (Alsos et al., 2017). Vår vurdering er at den mest fruktbare strategien for å beskrive plattformøkonomiens omfang, er å identifisere plattformselskapene og benytte ulike datakilder, som intervjuer og foretaksinformasjon i form av årsberetninger og regnskap samt å kartlegge omsetning og sysselsetting innen ulike tilknytningsformer. Bruken av registerdata og spørreundersøkelse ble vurdert som mindre egnet for dette formålet, gitt at populasjonen er liten og krevende både å identifisere i registre og å nå via nettbasert spørreundersøkelse. Videre har Statistisk Sentralbyrå nylig gjennomført en lignende gjennomgang. I dette kapitlet går vi nærmere inn på de ulike metodiske fremgangsmåtene som er blitt benyttet.

4.1 Kunnskapsoppsummering

I prosjektets første fase gjennomførte vi en litteraturgjennomgang av nasjonal og internasjonal (fortrinnsvis nordisk) forskningslitteratur om plattformarbeid, og delvis en gjennomgang av skandinaviske offentlige dokumenter og utredninger. Hensikten med gjennomgangen var å starte forskningsarbeidet med å få oversikt over foreliggende kunnskap. Arbeidet ga oss ny kunnskap og kjennskap til nye problemstillinger. Da kunnskapsoppsummeringen skulle tolkes, sto blant annet utfordringer og tiltak gjennomført i andre land med mål om å regulere arbeidsvilkårene og arbeidsmiljøet til plattformarbeidere sentralt.

Med bakgrunn i kjennskap til feltet, ble sentrale nøkkelord som gig, plattform, algoritmisk styring, delingsøkonomi og lignende brukt for å plukke opp relevant litteratur. Vi har primært benyttet den åpne databasen Google Scholar, med hensyn til mulighet for transparens og etterprøvbarhet. Fra et bredt spekter av resultater, valgte vi ut studier og utredninger som, i lys av prosjektets problemstillinger, ble ansett som særlig relevante. Utvelgelsen ble gjort med en kvalitativ tilnærming, der de mest sentrale funnene i rapportene ble gjennomgått, fremfor en kvantitativ tilnærming der ord og kombinasjoner av disse telles. Faktorer som publiseringsdato (nyere litteratur) og tematisk relevans ble særlig vektlagt.

4.2 Deskstudie

For å kartlegge omfanget av arbeid via digitale plattformer, har vi gjennomført en systematisk gjennomgang av informasjon om sysselsetting i enkeltselskaper. Tilnærmingen har bakgrunn i at vi vet at plattformarbeid fremdeles er et fenomen av relativt begrenset omfang i det norske arbeidslivet, og at denne typen arbeid har kjennetegn som gjør det

krevende å kartlegge (som høy gjennomstrømming av arbeidstakere og små jobber). Tilnærmingen er også basert på Fafos erfaringer fra kartleggingen i 2017, og bruk av spørreundersøkelser og registerdata i kartlegging av små grupper (Nergaard, 2021).

Gjennom deskstudien har vi utarbeidet en oversikt over plattformselskaper, kjennetegn ved disse selskapene og tjenestene som tilbys, i tillegg til kontraktsforhold, etableringsår og andre reguleringer mellom tilbyder, formidlingsplattform og kunde. Formålet har vært å oppdatere oversikten Fafo og Samfunns- og næringsforskning AS (SNF) utarbeidet høsten 2016. Oversikten fra 2016 var basert på søk i Retriever (medieovervåking Norden) på begrepet «delingsøkonomi» samt intervjuer med fire selskaper som kan knyttes til plattformøkonomien (Uber, Nabobil, Konsus og Welance). Oversikten omfattet rundt 40 selskaper.

For å oppdatere og forbedre oversikten, har vi i hovedsak gjennomført søk i ulike offentlige registre og databaser, som Proff-databasen. Det er en bearbeidet variant av informasjonen som finnes i Brønnøysundregisteret, og inneholder blant annet regnskapstall og informasjon om antall ansatte. Videre har vi gjennomført nettsøk, gjennomgått medieoppslag, og analysert stillingsutlysninger og plattformenes hjemmesider.

Vi har gjennom deskstudien og intervjuene (se under) også prøvd å få tak i kontrakter som regulerer forholdet mellom plattformene og de som tar oppdrag for disse. Dette er dokumentasjon som det er vanskelig å få tilgang til, siden det vurderes som konkurransefølsomt, og bare en av informantene sendte oss sine vilkår. På nettet har vi i tillegg funnet ett annet eksempel. Disse er lagt til grunn for diskusjonen om hva som kjennetegner arbeidet og forholdene mellom plattform og oppdragstakere.

4.3 Kvalitative intervjuer

Vi har intervjuet fire informantgrupper innenfor tre segmenter i plattformøkonomien: hjemlevering av mat og drosje, tjenester rettet mot private hjem og kunnskapsintensive tjenester (se kapittel 6 for nærmere beskrivelse av disse segmentene). Til sammen har vi gjennomført 57 intervjuer. Intervjuene ble gjennomført mellom mars 2024 og januar 2025. De fire informantgruppene representerer partene i arbeidslivet, statlige etater, ledelse i plattformselskaper innenfor de ovenfornevnte segmentene og arbeidere i de samme segmentene. Tabell 4.1 viser en oversikt over antall intervjuer fordelt på informantgrupper.

Tabell 4.1. Antall intervjuer fordelt på informantgrupper

Informantgruppe	Antall intervjuer
Partene i arbeidslivet	9
Statlige etater	6
Ledelse i plattformselskaper	11
Plattformarbeidere	31
Totalt	57

Informantene som har inntjening via plattformene, altså plattformarbeiderne, representerer både leveringstjenester, tjenester rettet mot private hjem, og kunnskapsintensive tjenester. Hvor lett eller utfordrende det har vært å rekruttere informanter, har vært svært varierende innad i og mellom de ulike segmentene. Mens plattformarbeidere innen leveringstjenester er synlige i bybildet og kan påtreffes for eksempel gjennom oppsøkende virksomhet, er personer som utfører tjenester i private hjem, eller fra sitt eget hjem («remote»), mer utfordrende å nå ut til. Derfor er 18 av informantene rekruttert fra de som har inntjening via plattformene leveringssegmentet, syv jobber i tjenester rettet mot private hjem, og seks er fra det kunnskapsintensive segmentet.

Hvordan vi har gått frem for å rekruttere informanter, samt utfordringer knyttet til dette, drøftes lengre ned i kapitlet. Også informantene som tilhører ledelsen i de ulike plattformsselskapene representerer alle de tre segmentene: To representerer leveringssegmentet, fem representerer tjenester rettet mot private hjem og fire representerer det kunnskapsintensive segmentet.

I tillegg til intervjuene gjennomført i forbindelse med prosjektet, trekker analysene på funn fra to andre forskningsprosjekter med tilgrensende tematikk. De delene av prosjektet som omhandler drosjesegmentet er basert på data samlet inn av Sigurd M. N. Oppegaard i forbindelse med hans avhandlingsarbeid om plattformmediert arbeid i drosjenæringen. Avhandlingen ble godkjent av Universitetet i Oslo i januar 2025.¹⁷

Videre har Fafo gjennomført et forskningsprosjekt i samarbeid med nordiske kolleger på oppdrag fra Nordisk Ministerråd om hvordan digitalisert arbeidsorganisering påvirker arbeidsmiljøet.¹⁸ Prosjektet ble avsluttet sommeren 2024. I prosjektet ble det blant annet gjennomført intervjuer i forbindelse med plattformarbeid i det private norske renholds-markedet. Det er disse som også benyttes i analysene i dette prosjektet. Intervjuene ble gjennomført i 2023.¹⁹

Formålet med intervjuene gjennomført i dette prosjektet har vært å få dybdekunnskap om prosjektets overordnede og spesifikke problemstillinger. Intervjuene har fulgt semi-strukturerte intervjuguider for å sikre at problemstillingene adresseres i alle intervjuene, men at både informant og intervjuer har mulighet til å gå dypere inn i tematikk som oppleves som aktuelle. Intervjuguidene tok opp temaer som arbeidsforhold og lønn, algoritmisk styring og HMS.

Videre har intervjuguidene vært tilpasset informantgruppene. Eksempelvis har plattformarbeiderne i større grad fått spørsmål om sin arbeidshverdag, mens representanter fra de statlige etatene har fått spørsmål om hvordan de jobber opp mot plattformsselskapene. Intervjuene har blitt tatt opp på lyd med informantenes samtykke, og de vil slettes ved prosjektets slutt. Dette ble gjort for å kunne gå tilbake og innhente spesifikke

¹⁷ I Oppegards avhandlingsarbeid er det gjennomført intervjuer med 70 drosjesjåfører i tidsrommet 2018–2022. Videre har han gjennomført feltarbeid som omfatter 16 skift (150 timer) som sjåfør.

¹⁸ The Working Environment of the Future. Digitalization and OSH Challenges in the Nordics. (TemaNord 2024:531). <https://pub.norden.org/temanord2024-531/index.html>

¹⁹ Intervjuene gjennomført innen det private norske renholdsmarkedet omfatter en representant for treparts bransjeprogram innen renhold, et forbund som organiserer renholdere, ledelsen innen en renholdsplattform samt to renholdere som har inntjening via en digital plattform.

informasjon når dataen ble analysert. Majoriteten av intervjuene er også blitt gjennomført av to prosjektmedarbeidere, slik at én har hatt mulighet til å lede og stille spørsmål, mens den andre har notert og supplert ved behov.

Intervjuene ble gjennomført fysisk, andre digitalt via Teams, og visse også over telefon. Intervjuene har hatt en varighet på mellom en halvtime og en time. Unntaket er intervjuene gjennomført ved oppsøkende virksomhet. Disse har hatt en varighet på mellom 10 og 15 minutter, av hensyn til at informantene ble oppsøkt mellom oppdrag i arbeidstiden.

Intervjuene med partene i arbeidslivet ble særlig gjennomført i datainnsamlingens innledende fase. Det fungerte som en supplerende kilde til deskstudien, for å få en oversikt over plattformselskapene som er en del av det organiserte arbeidslivet, og i hvilken grad arbeidsgiverorganisasjonene også organiserer de som er selvstendig næringsdrivende. Hensikten med disse intervjuene var videre å få kunnskap om hvordan arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjonene vurderer utfordringsbildet, og hva deres oppfatning av nåværende reguleringer og politisk handlingsrom er. Vi har gjennomført til sammen ni intervjuer med partene i arbeidslivet.

Videre har vi gjennomført seks intervjuer med til sammen åtte informanter i statlige etater. Informantene består av en fra Arbeidstilsynet sentralt, en fra Statens vegvesen, en fra Datatilsynet, to fra Skatteetaten og tre informanter fra to ulike a-krimsentre, der én representerer Arbeidstilsynet og de to andre politiet. Hensikten med intervjuene med statlige etater var å få informasjon om hvorvidt og hvordan etatene fører tilsyn med disse virksomhetene, og om deres oppfatning av forholdene plattformarbeiderne jobber under. Statens vegvesen ble inkludert i denne informantgruppen, fordi de har ansvar for det meste av aktivitet på veiene, som mat- og varetransport. Datatilsynet har inngående kunnskap om digital kontroll og overvåkning i arbeidslivet, og om tilhørende regelverk, og var derfor en viktig informant.

Vi gjennomførte også intervjuer med representanter fra Arbeidstilsynet, siden de har innsikt i arbeidsvilkår, kjennetegn og trender ved de bransjene plattformselskapene etablerer seg i. Intervjuene med representanter fra politiet og Skatteetaten ble gjennomført med bakgrunn i at tidligere undersøkelser og presseoppslag viser at bransjene vi har undersøkt kjennetegnes av atypiske tilknytningsformer og ulike grader av useriøsitet og arbeidslivskriminalitet. Dette bildet ble bekreftet gjennom intervjuene med de statlige aktørene.

Hensikten med intervjuene av ledelsen i plattformselskapene var primært å få dybdekunnskap som supplerer informasjonen som ligger tilgjengelig i Proff-databasen. Her tok vi opp spørsmål om eierforhold, økonomi, organisering av drift og markedsandeler, nærmere om bruk av innleie-, lønns- og arbeidsvilkår, og bruk av algoritmisk overvåkning av arbeiderne, og hvordan denne informasjonen brukes. I den grad plattformselskapene har gitt oss navn på ytterligere virksomheter eller initiativer innen de tre segmentene, er disse blitt inkludert. Disse intervjuene har også bidratt til oppdatering og videreutvikling av den samlede oversikten over aktørene i plattformøkonomien med karakteristika ved aktørene og tjenestene, og et begrepsapparat som dekker de ulike forholdene mellom aktører som inngår i denne typen partsforhold.

Til slutt har vi intervjuet personer som har inntjening via plattformsselskapene. Hensikten var å få kunnskap om deres egen opplevelse av arbeidet de utfører, motivasjonen for å utføre denne typen arbeid, lønns- og arbeids-/oppdragsforhold, arbeidsutstyr, HMS og algorit mestyrt overvåkning.

Vi har holdt en løpende dialog i etterkant av intervjuene, blant annet om klargjøring av faktaopplysninger med flere av informantene over e-post. Dette gjelder informanter innenfor samtlige av de ovenfornevnte informantgruppene.

Intervjuene ga oss svært verdifull informasjon. Samtidig har rekrutteringen av spesielt plattformarbeidere bydd på store utfordringer, og vi har benyttet oss av flere ulike tilnærminger for å nå frem, med både mer og mindre hell. Rekrutteringen beskrives nærmere i delkapitlet som følger.

Rekruttering av informanter

I rekrutteringen av informanter har prosjektgruppen trukket på egen og andre Fafo-forskeres erfaringer med å få tilgang til og intervju vanskelig tilgjengelige og sårbare informanter.²⁰ Rekrutteringen av plattformarbeidere har bydd på utfordringer som språkbARRIERER, at intervjuet tar av tid som ellers kunne vært brukt på oppdrag og at informantene har vært vanskelige å nå.

Plattformarbeidere som leverer tjenester rettet mot private hjem og i det kunnskapsintensive segmentet har vært særlig vanskelige å nå, og er derfor i mindre grad representert i datamaterialet enn arbeiderne innen leveringssegmentet. Én årsak til dette er formen på arbeidet de utfører, som gjør dem svært lite synlige i bybildet, og derfor mindre tilgjengelige. I tillegg har plattformeselskaper, som portvoktere til plattformarbeidere, både innen selskaper rettet mot private hjem og innen kunnskapsintensive tjenester, sagt nei til at vi kunne intervju arbeidere i deres selskap. Budene innen hjemlevering av mat har derimot vært enklere å rekruttere. Disse plattformarbeiderne har vi fått tilgang til, både gjennom å oppsøke dem direkte mens de ventet på å hente mat hos restauranter – i tillegg til at plattformsselskap har vært behjelpelige med å dele informasjon om undersøkelsen og henvist oss til mulige informanter. To plattformarbeidere som vi hadde gjort avtale med, møtte ikke til intervjuet.

For å rekruttere ledelsen i plattformsselskapene, har vi i hovedsak benyttet kontaktinformasjon tilgjengelig på plattformsselskapenes hjemmesider og tatt direkte kontakt via e-post. Det var syv plattformsselskaper vi henvendte oss til, som enten ikke svarte eller som oppga at de ikke ønsket å delta i prosjektet. Dette gjaldt særlig selskaper som tilbød plattformtjenester rettet mot private hjem. For å avtale intervju med de statlige organene/etatene, samt partene i arbeidslivet, har referansegruppen hos oppdragsgiver vært svært nyttig.

Plattformarbeiderne vi har intervjuet, har blitt rekruttert gjennom en kombinasjon av ulike kanaler. I det følgende beskriver vi våre hovedstrategier for å rekruttere informanter.

²⁰ Som Friberg, J. H. (2019). Tvillosomme informanter, troverdig forskning? *Norsk sosiologisk tidsskrift* 02 / 2019 (Volum 3)

Oppsøkende virksomhet

Vi har gjennomført intervjuer med plattformarbeidere gjennom oppsøkende virksomhet over flere dager. Denne strategien ble anvendt for å rekruttere informanter innen hjemlevering av mat og drosje. Forskerne oppsøkte områder på tidspunkter der vi, basert på forskningsgruppens og andre Fafo-forskeres erfaringer, har kjennskap til at plattformarbeidere oppholder seg mens de venter på neste oppdrag. Dette var særlig områder ved populære restaurantkjeder i områder med tett geografisk nærhet mellom restaurant og kunder. Forskerne henvendte seg direkte til plattformarbeidere med forespørsel om å gjennomføre et intervju – enten der og da eller avtale intervjuet på et senere tidspunkt. Vi erfarte at plattformarbeiderne i hovedsak var villige til å bli intervjuet. Disse intervjuene var av avgrenset varighet, og forskerne skrev ned dialogen direkte etter at hvert intervju var gjennomført.

Selvseleksjon

I to store plattformselskaper fikk vi ledelse/plattformarbeidere til å dele informasjon om studien, slik at plattformarbeidere kunne melde seg frivillig til å delta. Informasjonen ble i flere omganger delt i virksomhetsinterne «Slack-forum», som er en digital kommunikasjonsplattform. Denne rekrutteringsstrategien ble både benyttet til å rekruttere informanter innen hjemlevering av mat og innen det kunnskapsintensive segmentet. Fordelen med denne strategien er at faren for at informanter føler seg presset til å delta på noe slags vis, er lav, siden de selv melder interesse. Derimot er det ofte slik at det er de mest motiverte informantene som rekrutteres. Dette kan medføre skjevheter i utvalget. Vår opplevelse var nettopp at det var de meste ivrige og ressurssterke (minst sårbare) plattformarbeiderne som meldte seg frivillig. Det var derfor viktig at selvseleksjon kun var én av flere strategier for å rekruttere informanter.

Digitale nettverk og sosiale medier

Vi tok også i bruk ulike digitale nettverk og sosiale medier, både for å forsøke å rekruttere plattformarbeidere, men også som en kilde til informasjon. Facebook ble brukt til førstnevnte formål, der forskerne fikk tilgang til en gruppe på Facebook for Foodora-bud. Forskerne formulerte en kort tekst om studien og hva det ville innebære å delta i et intervju på norsk og engelsk. Forespørselen om å publisere innlegget i gruppen ble imidlertid avvist av gruppens administratorer, siden gruppen i hovedsak er forbeholdt budene, som deler oppdateringer om deres arbeidshverdag og arbeidsforhold.

Videre delte vi informasjon om studien med oppfordring om at de som ønsker tar kontakt for intervju i digitale nettverk som Discord, Reddit og UX Norge. Discord og Reddit er såkalte nettverkssamfunn, der brukere kan kommunisere om et vidt spenn av temaer i ulike chatte-kanaler. UX Norge er en ideell organisasjon som samler personer som jobber med webdesign i et digitalt nettverk. Vi lyktes ikke i å få rekruttert noen informanter gjennom digitale nettverk og sosiale medier.

Snøballmetoden

Enkelte informanter ble rekruttert via snøballmetoden. Det innebærer at informanter henviser oss videre til andre aktuelle informanter. Denne formen for rekruttering ble benyttet innen alle de tre segmentene: hjemlevering av mat og drosje, tjenester rettet mot private hjem og kunnskapsintensive tjenester. Det typiske forløpet var at ledelsen i

selskapene forhørte seg med plattformarbeidere om hvorvidt de var villige til å stille til intervju og/eller at de oppga navn til oss, slik at vi tok direkte kontakt med forespørsel om intervju. En mulig skjevhet ved denne rekrutteringsstrategien er at ledelsen kan velge informanter som de ser for seg vil tegne et særlig positivt bilde av virksomheten eller på en eller annen måte svare fordelaktig.

Plattformarbeiderne ble også spurt om de kjenner andre som har inntjening via plattformmediert arbeid, og som de kunne videreformidle vår kontaktinformasjon til. Her lyktes vi imidlertid ikke. Dette skyldes i hovedsak at plattformarbeiderne som regel jobber alene, og de fleste plattformarbeiderne vi intervjuet beskriver nettverket arbeiderne imellom som begrenset.

Personlige nettverk

Ved tre anledninger benyttet vi oss av forskerne i prosjektgruppen sine personlige nettverk for å rekruttere informanter. Dette gjaldt rekruttering av informanter innen plattformmediert dyrepass, IT-tjenester og tolk- og oversettelsestjenester. Det vil si at vi tok kontakt med bekjente, fordi vi hadde kunnskap om at disse hadde erfaringer med plattformmediert arbeid. Et forskningsetisk dilemma ved rekruttering av informanter fra personlig nettverk, er at det kan være vanskelig for informantene å takke nei til å bli intervjuet.

Åpne forespørsler i appen

Vi har også utforsket muligheten for å rekruttere plattformarbeidere via de digitale plattformene. Forskningslitteraturen trekker både frem nytteverdien og de etiske utfordringene ved denne fremgangsmåten. På den ene siden kan plattformene være en nyttig arena for å nå plattformarbeidere som ellers er vanskelige å få tak i, mens fremgangsmåten på den andre siden kan medføre etiske utfordringer med hensyn til anonymitet, informert samtykke og forskningens transparens (Spilda et al., 2022). Av etiske hensyn, særlig knyttet til transparens og informert samtykke, har vi vurdert det som en uegnet strategi å *bestille* tjenester for å komme i kontakt med plattformarbeiderne. Årsaken til at vi har valgt bort dette, er at det ikke lar oss være transparente med våre hensikter gjennom rekrutteringsprosessen som helhet.

Gjennom nettsøk har vi derfor vært på utkikk etter andre *åpne* måter å nå plattformarbeiderne gjennom plattformene på. Vi har undersøkt om noen av plattformene opererer med chatfunksjoner der man kan chatte med plattformarbeiderne, for eksempel hos plattformer som benytter «profiler», der arbeiderne gjerne er presentert med bilde, navn, beskrivelse, erfaring og pris. Vi fant ingen muligheter for å kontakte plattformarbeiderne direkte via chat. Isteden fant vi skjemaer der kunden legger inn informasjon om tjenesten de ønsker utført. For eksempel er dyrepass-plattformer som Rover, Pawshake og Trusted Housesitters designet slik at man legger inn informasjon som typen dyr, navn, fødselsdato, vekt og rase, hvorvidt dyret kommer overens med andre dyr og lignende. Dermed lot det seg ikke gjøre å legge inn en forespørsel om intervju uten å «kamuflere» det som en forespørsel om andre tjenester.

Etter hvert fant vi muligheten til å legge inn en åpen forespørsel hos en plattform som tilbyr en rekke ulike tjenester. Her la vi ut åpne «oppdrag», utformet omtrent som et innlegg, som ble tilgjengelig for alle som tilbyr tjenester innenfor ulike områder. I innlegget

inkluderte vi kortfattet informasjon om studien, og om muligheten for å delta i et telefonintervju. Her inkluderte vi også kontaktinformasjonen til forskerne, slik at de som ønsket kunnet nå oss på SMS. Denne fremgangsmåten ble, i motsetning til å bestille enkeltoppdrag, vurdert som mer egnet, fordi den tillot en større grad av gjennomsiktighet. Årsaken til dette var at vi her fikk mulighet til å umiddelbart «legge kortene på bordet» og beskrive at vi var ute etter et intervju, heller enn et spesifikt arbeidsoppdrag. Vi rekrutterte fire informanter ved hjelp av åpne forespørsler.

Honorering

Plattformarbeiderne ble tilbudt 300 kroner for å delta i et intervju, som kompensasjon for tapt arbeidstid. Summen ble drøftet med forskere med omfattende erfaring med å forske på plattformmediert arbeid. Mens noen av informantene var informert om at de ville kompenseres i forkant av intervjuet, eksempelvis der selskapene publiserte informasjon om prosjektet i digitale fora for plattformarbeiderne, visste ikke plattformarbeiderne som ble møtt gjennom oppsøkende virksomhet at de ville kompenseres før de ble intervjuet. Tidligere forskning trekker frem at selv om intervjuer i bytte mot økonomisk kompensasjon kan være et nyttig virkemiddel for å rekruttere informanter, kan det også svekke informantens evne til å gi et informert samtykke, siden personer i økonomisk vanskelige situasjoner kan føle et press til å delta (se for eksempel Friberg, 2019; Singer & Couper, 2008). Vår opplevelse var at pengene utgjorde en delmotivasjon for mange av informantene.

Forskningsetiske dilemmaer

Et grunnleggende forskningsetisk prinsipp er hensynet til deltakerne og deres integritet. Det er dermed viktig å ivareta informantenes anonymitet. Det vil si at det ikke skal være mulig å kunne identifisere enkeltpersoner. Dilemmaet er samtidig å bevare meningsinnholdet i sitater og analyser. Gjennom rapporten er vi særlig varsomme med å omtale plattformarbeidernes tilknytningsformer ved sitatbruk for å ivareta anonymitet.

I forskningssammenheng kan dette handle om å ta særlige hensyn til individer forskerne anser som mer sårbare, og/eller står i økt risiko for sårbarhet fordi de tilhører en spesiell gruppe – det kan være hensyn som *hvem* man velger å henvende seg til, *hvordan* man gjør dette, hvilke spørsmål man stiller, og hvordan svarene og historiene gjenfortelles i forskningsresultatene. Det kan også handle om å være spesielt oppmerksom på å beskytte de som blir satt i en mer sårbar situasjon av å delta i forskningen. Brunovskis (2015) beskriver at man ikke på forhånd nødvendigvis kan foreskrive hva som vil være forskningsetisk rett og galt i enhver situasjon, og at mens forskningsetiske retningslinjer peker oss i riktig retning, må vi i tillegg benytte skjønn til å finne ut akkurat hvor stien skal gå. Et helt sentralt prinsipp innen forskningsetikken, er «do no harm». Men hva det i praksis vil bety å gjøre skade, og hvordan man kan unngå å sette noen i en slik situasjon, vektlegger hun at krever individuelle vurderinger, i tillegg til innlevelse, kunnskap og erfaring.

Peter og Friedland (2017) beskriver at i kjernen av enhver diskusjon om en persons sårbarhet, står ideen om at personer i visse tilfeller er sårbare fordi de er relativt (eller absolutt) ute av stand til å beskytte sine egne interesser. Videre vektlegger de at individer ikke automatisk skal vurderes som sårbare, kun basert på antagelser om sårbarheten til

gruppen de tilhører. Det er viktig at også de som ellers ekskluderes av hensyn til antatt sårbarhet får en stemme. Hvordan vurderer man så om noen er i stand til å beskytte sine egne interesser eller ikke?

Vi opplever plattformmediert arbeid som et forskningsfelt der nettopp det å avgjøre hvor sårbare de ulike aktørene er, i visse tilfeller kan være svært utfordrende. Som vi vil komme tilbake til senere i rapporten, opplever vi i bredt at informantene i segmentet som omfatter hjemlevering og drosjesjåfører, i større grad befinner seg i sårbare situasjoner, på grunn av forhold som uforutsigbar inntekt, lange arbeidsdager og risiko for trafikkulykke, enn informantene innen det kunnskapsintensive segmentet. Segmentet for tjenester rettet mot private hjem er svært variabelt. Det er imidlertid store variasjoner innad i alle tre segmentene, og det har ikke nødvendigvis vært rett frem å vurdere om informantene har vært sårbare eller ikke. Det kan handle om hvorvidt plattformarbeidet er deres eneste inntektskilde, om de har andre muligheter på arbeidsmarkedet og dermed hvor avhengige de er av jobben. Det kan også være knyttet til de helse-, miljø- og sikkerhetsrisikoene de utsettes for, hvor forutsigbar mengden arbeid og inntjeningen deres er, og hvilke muligheter de har til å påvirke sin egen arbeidssituasjon.

I den ene enden av spekteret har vi intervjuet matleveringsbud som verken behersker norsk eller engelsk, men som har gestikulert for å vise oss at de føler seg utrygge i trafikken. I den andre enden har vi de plattformarbeidere med fast inntjening for måneder av gangen, som forteller at de har *valgt* å jobbe via digitale plattformer fordi det gir dem større frihet enn å være fast ansatt, i form av mer fleksibel arbeidstid og arbeidssted. Informantene representerer også hele bredden derimellom. Dessuten finner vi også svært ressurssterke personer i hjemleveringssegmentet, som aktivt har valgt å jobbe for plattformene, og vi finner personer som utøver dels kunnskapsbaserte tjenester over nett med svært dårlige vilkår.

5 Utvikling og utbredelse av plattformmediert arbeid

I dette kapitlet tilnærmer vi oss spørsmålet om hvor stort omfanget av plattformselskaper som formidler arbeidstjenester i Norge er. Omfanget handler om hvor mange som benytter seg av tjenestene plattformene tilbyr, og følgelig om hvor stor inntjening plattformene har, om plattformselskapenes geografiske rekkevidde – altså hvor i landet de tilbyr sine tjenester – og om hvor mange som formidler tjenester via de digitale plattformene. Hovedfunnene i dette kapitlet er i hovedsak basert på en kartlegging av plattformselskaper og informasjon fra Proff-registeret, der vi har sett på utviklingen siden 2017. Videre diskuteres omfanget gjennom intervjuer med en rekke plattformselskaper og personer som har inntekt via plattformer i ulike deler av arbeidsmarkedet. Basert på disse tilnærmingene, finner vi at plattformmediert arbeid er i moderat vekst i Norge.

5.1 Plattformøkonomiens aktører er vanskelige å telle

Det er krevende å estimere omfanget av plattformmediert arbeid gjennom statistikk over virksomheter eller sysselsatte (registerstatistikk). Dette er det flere årsaker til. Bruken av registerstatistikk fordrer at vi enten kan identifisere virksomhetene via næringskode eller arbeidstakerne via yrkeskode. Plattformselskapene opererer i ulike deler av arbeidsmarkedet, og er registrert på ulike næringskoder (NACE-koder), og en del av dem er klassifisert som teknologibedrifter.

Vår egen oversikt over, og analyse av plattformselskapene som opererer i Norge (vedlegg 1), viser at plattformselskapene til sammen var registrert med 20 ulike NACE-koder.²¹ Blant kodene som var hyppigst brukt, var Programmeringstjenester (60.010) (14 selskaper) og Drift av web-portaler (63.120) (fem selskaper). Det er ulike koder selv innen samme bransje. For eksempel benytter plattformselskapene Foodora og Wolt, som begge er store innen matdistribusjon, ulike næringskoder. Drosjeselskapet Uber er registrert med drift av web-portaler (63.120). Videre er det umulig å skille plattformselskaper fra ikke-plattformselskaper, for eksempel skillet mellom plattformbasert budtjeneste fra annen budvirksomhet. Innen drosje er det krevende å vite hvor mange drosjeeiere og sjåførere som er registrert hos de ulike plattformene i Norge – spesielt fordi mange ofte er registrerte hos flere og bruker flere plattformer samtidig (Oppegaard & Jesnes, 2024; Oppegaard et al., 2023).

En annen utfordring er spennet i tilknytningsformer. Noen få plattformarbeidere er ansatte arbeidstakere og lønnsinntakere, mens de fleste er selvstendige oppdragstakere. Antall ansatte i selskapene er dermed ikke et godt estimat på omfanget. For selvstendig næringsdrivende finnes ikke yrkeskoder i statistikken. Et av de største plattformselskapene har hoveddelen av sine bud klassifisert som ikke-ansatte lønnsinntakere (frilansere) i

²¹ Vi fant informasjon om NACE-koder i Proff-registeret. Vi fant informasjon om NACE-kode for 40 av 95 selskaper.

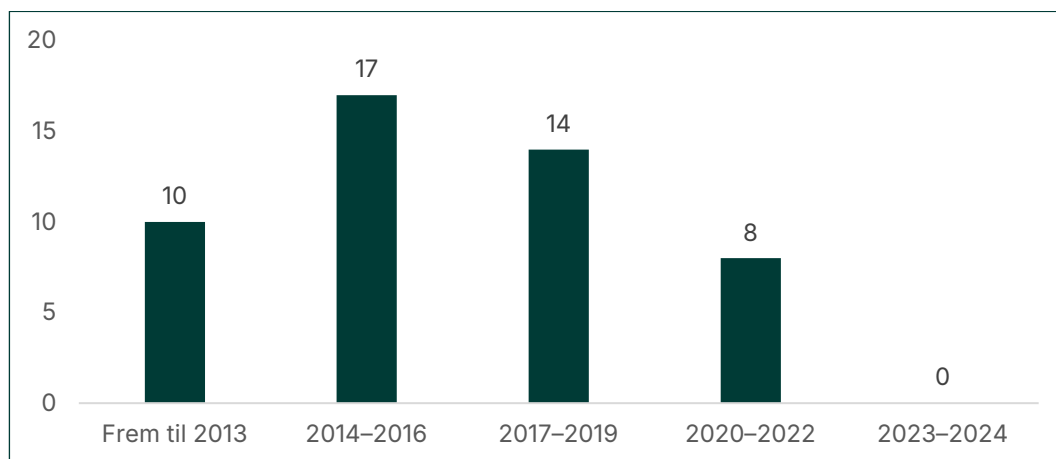
A-meldingen.²² På den måten er de færreste plattformene arbeidsgivere i tradisjonell forstand, og er derfor ikke pålagt å rapportere ansattes inntekt.

Deler av populasjonen (plattformarbeidere) er krevende å nå gjennom en nettbasert spørreundersøkelse. Det skyldes både at det er umulig å identifisere dem i registre, i tillegg til at det er sannsynlig at vi oppnår lav svarprosent på grunn av språkutfordringer. Statistisk sentralbyrås pilotundersøkelse av plattformmediert arbeid i form av tillegsspørsmål til Arbeidskraftundersøkelsen (AKU) i 2022, viser til utfordringer i forståelse av spørsmålene (Statistisk sentralbyrå, 2023). Ulike definisjoner av «plattformmediert arbeid» blant respondenter (noen kan anse det å bruke Teams som plattformarbeid, og noen som kjører drosje og tar turer via Uber kan se på seg selv som drosjesjåfører snarere enn «plattformarbeidere») bidrar også til å gjøre denne metoden usikker (Jesnes & Oppegaard, 2020). Vår vurdering er at undersøkelsen gjennomført av Statistisk sentralbyrå, tross utfordringer, er det beste alternativet for å si noe om omfang av plattformarbeid basert på spørreundersøkelser.

5.2 Utvikling av plattformmediert arbeid

I denne undersøkelsen har vi målt omfanget av plattformselskaper som opererer i det norske markedet gjennom manuell telling. EU har kommet frem til at det er om lag 500 plattformselskaper som opererer i Europa – ved hjelp av telling på tilsvarende vis.²³ Majoriteten av plattformselskapene som opererer i Norge ble etablert mellom 2014 og 2019. Blant de tidlige selskapene, var det selskaper innen renhold i private hjem, hjemlevering av mat og pakker, drosje og enkle vaktmestertjenester. I figur 5.1 viser vi oversikt over hvordan nyetableringene av plattformselskap fordeler seg.

Figur 5.1 Antall plattformselskaper per etableringsår. Tall basert på Fafos kartlegging



*I Proff-registeret fant vi informasjon om 49 av 101 virksomheter. Vi har ekskludert etableringsår til internasjonale selskaper som har plattformarbeidere i Norge, men som ikke er registrert i Norge. Informasjon om hvorvidt selskapene opererer i Norge / har norske kunder/tilbydere er basert på nettsideanalyse og informasjon som er kommet frem i våre intervjuer.

²² A-meldingen er en månedlig melding til Nav, Statistisk sentralbyrå og Skatteetaten om inntekt, arbeidsforhold og forskuddstrekk samt arbeidsgiveravgift og finansskatt for virksomheten

²³ EU rules on platform work: <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/platform-work-eu/>

Figur 5.1 viser at det høyeste antallet nyetableringer av plattformselskaper var mellom 2014 og 2016. Antall nyetableringer har sunket fra 2019, og vi ser ingen nyetableringer etter 2022. Dette bildet indikerer at nedstengningen under koronapandemien ser ut til å ha skapt et marked for oppstart av digitale plattformselskaper. Samtidig har noen plattformselskaper falt fra underveis. For eksempel etablerte selskaper som Just Eat og Kavall seg i Norge under pandemien, men de trakk seg raskt ut igjen da markedet ble for tøft. I tillegg viser forskningslitteraturen og intervjuene gjennomført i dette prosjektet at pandemien ga sterk vekst for eksisterende selskaper, særlig innen hjemlevering av mat, hjemlevering av pakker/varebud og digitale helsetjenester (Oppegaard & Jesnes, 2024). Det er sannsynlig at både økt arbeidsledighet (nasjonalt og i Europa) samt økt etterspørsel grunnet nedstengningen bidro til denne veksten.

Grovt sett kan vi si at utviklingen av den norske plattformøkonomien kan inndeles i tre overordnede faser:

1. Etableringsfasen

De fleste plattformselskapene som opererer i det norske markedet i dag etablerte seg i siste halvdel av 2010-tallet.

2. Akselereringsfasen

Nedstengningen som fulgte med koronapandemien medførte sterk økning i netthandel (SSB, 2020), og ga muligheter for økt omsetning og befestning av posisjoner for etablerte selskaper, særlig innen transport av pakker, mat og varer, men også digitale helsetjenester.²⁴ Mezzadra og Neilson (2024) peker på koronapandemien som en hendelse som muliggjorde institusjonaliseringen av plattformselskap i en rekke markeder.

3. Stabiliseringsfasen?

I fasen vi nå er inne i, ser vi ingen nyoppstartede plattformselskaper. Innsikt fra de kvalitative intervjuene med en rekke ulike selskaper vitner om vekst og krevende markeder parallelt. Samtidig må selskapene tilpasse seg nye regelendringer som tydeliggjøring av arbeidstakerbegrepet og presumpsjonsregelen knyttet til denne klassifiseringen.

5.3 Antall plattformselskaper har økt siden 2017

I breddekartleggingen av plattformselskaper som opererer i Norge, har vi kartlagt plattformselskapenes etableringsår fra offentlige data i Proff-databasen (se vedlegg 1). I 2017 var det 51 plattformselskaper i Norge. Per 1. desember 2024 har vi funnet til sammen 71 selskaper. Det har altså blitt 20 flere selskaper de siste syv årene. Veksten har kommet innen alle de tre hovedsegmentene: i) hjemlevering av mat og drosje, ii) tjenester rettet mot private hjem og iii) kunnskapsintensive tjenester.

Siden 2017 har det særlig vokst frem nye plattformselskaper innen det segmentet vi har kalt formidling av kunnskapsintensive tjenester. I rapporten rommer dette segmentet spennet fra grafiske designtjenester, tolke- og oversettertjenester, ulike IT- og konsulenttjenester samt digitale legetjenester. Vi ser imidlertid noe nedgang i antall

²⁴ Ifølge Google Trends økte Google-søk på «Foodora» voldsomt under nedstengingsperioden.

plattformsselskaper siden 2017 innen media og kommunikasjon, det vil si blant selskaper som tilbyr tjenester innen grafisk design, print og trykk.

For å gi en illustrasjon på utviklingen av de ulike segmentene/bransjene av plattformsselskapene, har vi telt selskaper per 2017 og per 2024. Dette vises i tabell 5.1.

Tabell 5.1. Utvikling i antall plattformsselskaper innad i de tre utvalgte segmentene fra 2017 til 2024. Tall basert på Fafos kartlegging

	2017	2024
Hjemlevering av mat og drosje	8	7
Tjenester rettet mot private hjem	16	29
Kunnskapsintensive tjenester	27	32
Tilbyr ulike tjenester	0	3
Totalt	51	71

Det er nær en dobling av selskaper innen det heterogene segmentet plattformtjenester rettet mot private hjem, som rommer både renholds- og vaktmestertjenester, barne- og dyrepass og besøksvenn til eldre. Her ser vi at den største veksten siden 2017 skyldes nyetableringer av selskaper som tilbyr nettopp enkle vaktmestertjenester i hjemmet, dyrepass, barnepass og tjenester rettet mot eldre hjemmeboende.

Segmentet med klart flest plattformsselskaper, er innen kunnskapsintensive tjenester. Dette er selskaper som tilbyr et bredt spenn av tjenester, som typisk ikke er sted-bundne. Veksten har særlig kommet innen IT-, konsulent- og ingeniørtjenester, men flere av disse selskapene er internasjonale selskaper som tilbyr en rekke ulike tjenester innen programmering og utvikling, grafiske designtjenester, tekstbearbeiding og oversetting samt tjenester innen utdannings- og finanssektoren.

I løpet av de siste tre–fire årene har det videre blitt etablert tre selskaper som leverer et bredt spenn av plattformbaserte tjenester, og som dermed er krevende å sette i én kategori. Ett og samme selskap tilbyr alt fra barnepass, leksehjelp, pleie for eldre, dyrepass til hushjelp, mens et annet selskap tilbyr vaskehjelp, dyrepass, frisør, personlig trener, privatlærer og ulike typer behandlinger. Slik markedsglidning eller produktdiversifisering ser vi også hos plattformsselskaper som Foodora og Wolt, som ikke bare driver med hjemlevering av restaurantmat, men som også har egne varelagre av dagligvarer.

I listen (vedlegg 1) har vi ekskludert selskaper som Oda, Morgenlevering, Amoi, Hello Fresh, Godt levert, Adams matkasse, Kokkeløren og lignende selskaper som leverer matvarer til privatpersoner og virksomheter, siden alle kriterier i definisjonen presentert i kapittel 1 ikke er oppfylt samtidig. Selskaper som Teft, Interimleder og Folq som driver med rekruttering og rådgivning er også utelatt. Fellestrekk for disse selskapene er at de ikke bruker uavhengige og enkeltstående plattformarbeidere til å levere produkter.

5.4 Få personer har plattformmediert arbeid som hovedinntekt

For digitale plattformer som formidler arbeidsoppdrag, estimerte Statistisk sentralbyrå med følgende antall personer med inntjening via plattformene i løpet av 2022:

- rengjøring og håndverk (13 000)
- helse og omsorg (9 000)
- varetransport, inkludert matleveringssyklister (8 000)
- redaktørtjenester (7 000)
- IT-tjenester (7 000)

Tall fra Statistisk sentralbyrå viste videre at det er en liten andel av personer i yrkesaktiv alder som har inntekt via arbeidsplattformer, og en enda mindre andel som har denne formen for arbeid som hovedinntekt (Statistisk sentralbyrå, 2023).²⁵ Statistisk sentralbyrå fant at kun rundt 4 000 personer (ca. 1,5 promille) hadde digitalt plattformarbeid som hovedinntektskilde, og at heltidsandelen i digitalt plattformarbeid er om lag syv prosent, sett opp mot 75 prosent for sysselsatte i alt (Statistisk sentralbyrå, 2023).

Generelt i det norske arbeidslivet ser vi ikke vekst i omfanget av bruk av atypiske tilknytningsformer. Tvert om, har utviklingen fra 2014 til 2023 vist stor grad av stabilitet i atypiske ansettelser i norsk arbeidsliv, og andelen selvstendige næringsdrivende i de nordiske landene er lav sammenlignet med andre europeiske land (Nergaard, 2024).

Basert på våre undersøkelser, finner vi eksempler på plattformarbeidere innen hjemlevering av mat, innen drosjesegmentet, renhold i private hjem, barnepassere og innen kunnskapsintensive tjenester som ingeniører innen IT, samt tolker og oversettere, som har denne type arbeid som hovedinntekt. Variasjonen innad i segmentene er imidlertid stor: fra studenter som sykler for Wolt eller Foodora ved siden av studiene til IT-konsulenter som leies ut fra eget selskap i måneder av gangen.

For andre tjenester, som besøksvenner til eldre, pass av kjæledyr, leksehjelp og spredte vaktmestertjenester, finner vi først og fremst de som har denne type arbeid som bigeskjeft. Dette skyldes særlig at det er for få oppdrag til at det er mulig å leve av inntekten slike tjenester kan sikre. Både tidligere forskning og vår studie viser at det er vanlig at plattformarbeidere jobber på flere ulike plattformer samtidig (Ilsøe et al., 2021; Oppgaard, 2023; Popan, 2023; Veen et al., 2020). I forskningslitteraturen kalles dette «multi-apping». Det er eksempelvis vanlig at bud leverer mat for både Foodora og Wolt, eller at tolker og oversettere er registrert på flere plattformer av gangen. Blant våre informanter hadde vi også personer som kombinerte plattformarbeid for Foodora og/eller Wolt og plattformarbeid som dyrepass og varebudsjåfør. Utdraget fra intervjuet under er hentet fra en person som kombinerte plattformmediert arbeid på ulike digitale plattformer.

Hvis jeg jobber 40 timer i måneden kan jeg tjene omtrent 10 000 før skatt, og med 50 timer i måneden kan jeg tjene omtrent 12 500 før skatt. Vi får tips i tillegg, som går

²⁵ SSBs pilotundersøkelse inkluderte drosje/persontransport, men de fant så få at det ikke var publiserbart.

direkte til oss etter skatt. Jeg passer også på kjæledyr, det fletter jeg inn i løpet av uka (informant, sykkelbud).

En informant som også var bud for et plattformselskap innen hjemlevering av mat, kjørte scooter opptil 12 timer per dag i helgene, og kjørte i tillegg lastebil om natten. Vedkommende vektla fordelene ved fleksibiliteten denne formen for arbeid tilrettela for. Fleksibilitet var for vedkommende å jobbe mye og intensivt over en periode, med mål om stor inntjening over kort tid. Dette er ikke et enkelttilfelle. Flere plattformarbeidere innen denne delen av bransjen jobber lange dager ved å kombinere arbeid via flere plattformer. Dette betyr at vi har enkelte ute i trafikken som jobber særdeles lange dager.

Vi registrerer en vekst i antall bud hos plattformselskapet Foodora, ifølge dem selv. Våren 2024 oppga Foodora at de har omkring 4 500 aktive bud i Norge. De oppga videre at «behov for bud er enormt, både fordi vi vokser, og fordi vi åpner i nye områder hele tiden – og turnoveren er høy» (informant Foodora). Tidlig høsten 2022 rapporterte Foodora at de hadde om lag 4 000 bud, og at selskapet da uttrykte behov for 2 000 flere bud (Sharma & Myklebust, 2022). I 2021 oppga det andre store selskapet innen hjemlevering av mat, Wolt, at de har om lag 2 000 aktive bud (Wolt, 2021). Hvor mange bud som jobber ukentlig og månedlig, er imidlertid både usikkert og varierende (Oppegaard & Jesnes, 2024). Fordi mange av budene er registrert hos begge plattformene, er det også vanskelig å beregne hvor mange bud det er til sammen.

5.5 Utvikling i tre segmenter

I det følgende beskriver vi selskapenes opplevelse av sin markedssituasjon i de tre segmentene gjennomgående i rapporten: i) hjemlevering av mat og drosje, ii) tjenester rettet mot private hjem og iii) kunnskapsintensive tjenester. Hovedbildet er at selskaper som er kategoriserte i segment i) opplever vekst. Segment ii) er preget av stor heterogenitet. Mens deler av segmentet, eksempelvis tjenester rettet mot eldre, er i vekst, jobber flere av selskapene, for eksempel innen vaktmestertjenester, med å etablere seg på markedet og å komme ut av start-up-fasen. Enkelte selskaper innen kunnskapsintensive tjenester forteller også om vansker med å få plattformene til å kaste av seg økonomisk. Funnene som presenteres i det følgende er basert på intervjuer med selskapene, og kan ikke ses som representative for bransjer/segmenter.

Selskaper innen hjemlevering av mat ekspanderer til nye byer og markeder

Både Foodora og Wolt oppgir at de er i vekst, og at de særlig økte omsetningen under koronapandemien:

Vi vokste sakte, men sikkert, men skjøt fart under pandemien. Så måtte man nedjustere en god stund etter pandemien. Nå har det stabilisert seg på antall mennesker, men ordrevolumet øker sakte, men sikkert (informant, Foodora).

Informanten over beskriver jevn vekst også etter pandemien, men at de likevel ikke ser økt behov for oppbemanning av administrativt ansatte i virksomheten. Tilsvarende beskriver Wolt rask vekst under pandemien, og fortsatt høy etterspørsel:

Det begynte i 2018–2019, og så kom pandemien. Da tok det helt av. Nordmenn fikk nye vaner. Når det flatet ut i 2022 var man skeptisk til hva som ville skje, men det har bare fortsatt å vokse. Jeg har lurt på når det skal stoppe, nå er det høy rente, inflasjon, mindre penger i hendene til folk, men det stopper ikke (informant, Wolt).

Ifølge våre intervjuer med selskapene Foodora og Wolt, utvider de stadig sin virksomhet til nye geografiske områder. Begge selskapene oppga behov for å rekruttere flere bud, siden de stadig starter opp i nye byer i Norge. På sine nettsider oppgir Foodora at de tilbyr sine tjenester i 38 norske byer – fra nord til sør:

Det spres veldig. Vi har åpnet i seks nye byer bare i år. Harstad er nordligste av alle Foodora-byene. Vi er nå fra Harstad til Kristiansand, Karmøy og Haugesund, men vi var først i de største byene, så det er der vi har vokst mest (informant, Foodora).

Tilsvarende oppgir Wolt at de opererer i over 40 byer i Norge: «Vi har økt med ti nye byer hittil i år (april 2024), og har planer om vekst til flere byer. Begrenset antall byer i Norge med over 20 000 mennesker» (informant, Wolt). Denne type plattformselskaper dekker med andre ord store deler av Norge.

For andre typer plattformselskaper, som selskaper som leverer tjenester til eldre hjemmeboende, fortalte om månedlig vekst i omsetning og utviding av sine geografiske nedslagsfelt etter hvert som de fikk nye kunder (eldre). Strategien til de mindre plattformselskapene kan dermed i mindre grad handle om en geografisk «ekspansjonsstrategi», og heller om hvor kundene som rekrutteres, holder til.

En annen måte å ekspandere virksomheten på, er å utvide til nye markeder. Det innebærer at plattformselskap, for eksempel innen hjemlevering, der selskap som primært er rettet mot levering av restaurantmat utvider til hjemlevering av dagligvarer, men også andre typer varer: «Vi ser stadig på nye typer tjenester. Vi ønsker også at et bud kan komme og klippe gresset» (informant, Wolt).

Nye internasjonale undersøkelser av disse hjemleveringsplattformenes morselskaper, som Delivery Hero og Deliveroo, understreker at plattformene i seg selv i liten grad er økonomisk innbringende, men der (risiko)kapitalinvestorer holder dem i live. Finansiering fra aksjekapital eller gjeldsfinansiering beskrives dermed som avgjørende for disse selskapene. Plattformenes forretningsmodell er delvis basert på nettverkseffekter, noe som betyr at verdien av matleveringstjenesten øker når flere restauranter tilbyr mat og flere bud, og flere kunder bruker tjenesten. Disse nettverkseffektene er imidlertid sårbare (Vandaele, 2024). Etter nærmere undersøkelser gjennom Proff, er det få av plattformselskapene i dette segmentet som ser ut til å gå med overskudd.

Vekst innen tjenester rettet mot eldre

Innen segmentet «plattformtjenester rettet mot private hjem», ser vi særlig vekst innen selskap rettet mot eldre hjemmeboende, men også innen selskap som retter seg mot

sykehjem.²⁶ Demografiske endringer i retning av en eldre befolkning, flere pensjonister per yrkesaktiv og bemanningsutfordringer i helse- og omsorgsykker (Nav, 2024²⁷) åpner et marked for digitale plattformselskaper som tilbyr tjenester som «avhjelper» velferds-yrkene. Plattformselskapet VilMer, som tilbyr ulike tjenester innen eldreomsorg, oppgir at de tror markedet vil vokse fremover:

Vi tror markedet vil vokse, og behovet vil vokse i kjølvannet av eldrebølgen. Det blir dobling av antall personer over 80 år, flere med demens, økt ensomhet. Dessverre, kan du si. Det må samfunnet fikse. Det kommer en generasjon som vil stille større krav. Vi posisjonerer oss for å skape en best mulig løsning (informant, VilMer).

VilMer oppgir videre vekst, men også utfordringer:

Selskapet bygget seg opp sakte, men sikkert. To tredeler av våre besøksvenner har kommet til etter januar i år (2024). Siden da har vi hatt god vekst. Jeg tror ikke vi er ledende, men tror ikke det er så mange som er flere steder enn oss. Det dukker opp folk som har vært tidligere hos Røde Kors som besøksvenner, men aldri får oppdrag. Men jeg har ikke inntrykk av at de er hos noen konkurrenter (informant, VilMer – besøksvenn og innen «operations»).

Selskapet, SeniorSupport²⁸ som kun retter seg mot privatpersoner, oppgir at de har hatt vekst hver måned siden mai (2024): «Det går sakte, men det er vekst – eller – ti prosent hver måned, så det går jo ikke så sakte heller» (informant, SeniorSupport). Det er enkelt å få tak i personer som vil ta oppdrag som besøksvenner, men selskapet oppgir at det er mer utfordrende å få tak i nye kunder: «hovedkonkurrenten er et umodent marked» (informant, SeniorSupport).

Samlet sett ser vi vekst blant selskaper innen det heterogene segmentet av tjenester som retter seg mot private hjem, særlig innen tjenester rettet mot eldre hjemmeboende. Plattformen i segmentet forteller også at det tar tid å komme seg ut av «start-up-fasen», og at selv om tjenestene blir benyttet, har ikke plattformene god nok inntjening til at de som drifter den kan ta ut lønn. Eksempelvis beskriver en plattform som tilbyr barnepass det slik:

Vi har ikke hatt nok inntjening på det til å tjene nok på det som gründere bak konseptet. Det er mye vi kunne ha gjort for å tjene mer penger, men de som utfører arbeidet i dag har ganske begrenset med inntekter, så om vi skal kjøre lønn for å ta av de inntektene, blir ikke tjenesten vår verdt noe, egentlig (informant, plattform som tilbyr barnepass).

²⁶ Til tross for gjentatte henvendelser til flere av selskapene innen segmentet «tjenester rettet mot private hjem», har vi ikke lyktes å komme i kontakt med dem.

²⁷ Navs bedriftsundersøkelse 2024.

²⁸ Se tekstboks 6.4, kapittel 6.

Nedkjøling for plattformer innen grafisk design- og IT-tjenester

Basert på breddekartleggingen av digitale plattformselskaper som opererer i Norge, fant vi en nedgang i antall selskaper innen grafisk designmarkedet siden 2017. Dette kan henge sammen med den teknologiske utviklingen, der ulike programmer og verktøy har blitt mer tilgjengelige for alle, slik at behovet for å hente inn eksterne tjenester har sunket. Også dyrtidstilpasninger blant virksomheter kan utgjøre en faktor. En informant i et plattformselskap som tilbyr grafiske designtjenester oppga at:

Det har skjedd mye det siste året. Bransjen har blitt tøffere. Større prosjekter har blitt satt på pause, store kunder som betaler godt, har det blitt færre av. Det har ført til flere konkurser i bransjen, og internt ser vi at vi har fått flere søkere til åpne stillinger. Et eksempel er at et innovasjonsfirma på 15 personer fikk 250 søkere nå, men ingen for 1,5 år siden. Jeg tror det henger sammen med høyt rentenivå og lavere investeringsvilje. Det er en usikker økonomisk tid, og det er «in-housing» i virksomhetene. [...] Digitaliseringen brer om seg i alle faser. Byråbransjen i Norge er todelt – før var det stor variasjon, mens det i det siste er store oppkjøp og raid. Vi har fått noen kjempestore byråer som har kjøpt opp de mellomstore byråene. Jeg tror markedet er mettet nå, og vi har en vanskelig forretningsmodell. I tillegg kommer AI (kunstig intelligens) inn i arbeidsflyten og produksjonen, for eksempel produksjon av PPT. Der gjør AI 95 prosent, og et menneske som gjør siste touchen (informant, grafisk byrå).

På samfunnsnivå ser vi stort behov for kompetanse innen generell og spesialisert IT-kompetanse (Nav, 2024; Kompetansebehovsutvalget, 2023; Furholt & Børing, 2025). Videre viser internasjonale undersøkelser sterkest vekst i det plattformbaserte IT-konsulentsegmentet (OLI, 2020). I det norske markedet har det vært sterk vekst for IT-sektoren det siste tiåret (SSB, 2021). Tall fra Schibsted fra september 2024 viser imidlertid nedgang på 16,4 prosent i antall utlyste stillingsannonser innen IT, sammenlignet med samme tidspunkt foregående år (Schibsted, 2024).

En IT-plattform i vår undersøkelse beskrev lineær vekst de første årene fra etablering, som gikk brattere mellom 2018 og 2023, men i løpet av den siste tiden kan det imidlertid se ut til «bunnen har falt litt ut av IT-markedet» (informant, Brainbase). Informanten i Brainbase, som er et nettverk av IT-utviklere, forteller videre at det er

krevenne å få plattformen til å kaste av seg økonomisk. Det føles fortsatt litt som et hobby-prosjekt iblant. Det er et krevende marked for IT-konsulenter nå: Det går ganske dårlig med IT- og konsulentbransjen for tiden. Det merker vi også. Det er færre oppdrag (informant IT-utvikler).

Tilsvarende oppgir IT-utviklere som har inntekt via plattformselskap at den siste tiden har vært krevende med tanke på tilgang til oppdrag. Etter informantenes syn henger dette sammen med endringene i innleieregelverket:

Selskapene som et ENK eller AS med kun én ansatt har havnet i en mellomposisjon, fordi at for å kunne by på den typen jobber som jeg har må man være registrert som et bemanningsforetak, og et AS med én ansatt kan etter deres tolkning ikke være et bemanningsforetak. Nå har de gått litt tilbake på det, men de har jo allerede sagt det, og aktørene har jo redusert tilsvarende. Så det har skapt en vesentlig usikkerhet og resultat i et fall i markedet (informant IT-utvikler).

Informanten peker her på den usikkerheten som har rammet konsulenter som er organiserte som ENK. Flere opplever at oppdragsgiverne er mer forsiktige med å leie inn konsulenter, fordi de er redde for at disse kan bli ansett for å være arbeidstakere. For å forhindre dette, vil oppdragsgiverne bare leie inn konsulenter fra bemanningsforetak. ENK og «AS meg selv» anses imidlertid ikke som et bemanningsforetak, siden det ikke er tale om en trepartsrelasjon (AID u.d.). Konsulenter opplever dermed at de ikke får tilgang til de samme oppdragene som tidligere.

Våre informanter innen grafisk design og IT-tjenester, fortalte i intervjuene at de opplevde synkende etterspørsel i deres tjenester på intervjutidspunktet. Vi har ikke grunnlag til å generalisere disse funnene utover erfaringene som fremkommer i våre intervjuer.

5.6 Internasjonal vekst

Internasjonalt har digitale arbeidsplattformer raskt vunnet terreng det siste tiåret (Eurofound, 2020; Europakommisjonen, 2022). EU-kommisjonen anslår at det er 28 millioner plattformarbeidere i Europa (i 2022) (EU-kommisjonen, 2024). De mest relevante dataene om utbredelsen av digitalt plattformarbeid i Europa kommer fra de to COLLEEM-undersøkelsene, som viser at andelen personer som noen gang har utført arbeid via digitale plattformer økte fra 9,5 prosent i 2017 til rundt 11 prosent i 2018 i EU (Pesole et al., 2018; Brancati, Pesole & Macias, 2020). Digitalt plattformarbeid er hovedformen for syssetting²⁹ for 1,4 prosent av den yrkesaktive befolkningen, mens ytterligere 10 prosent gjør det på ulike nivåer av intensitet og hyppighet i tillegg til andre arbeidsformer (Brancati et al., 2020). EU-kommisjonen anslår rask vekst fremover, til hele 43 millioner innen 2025 (EU-kommisjonen, 2024).

Online Labour Index fra 2020 viser at det er plattformmediert arbeid innen IT og teknologi som er i raskest vekst i Europa, særlig i Storbritannia og Tyrkia (Online Labour Observatory, 2020). Videre viser de europeiske tallene at plattformmediert arbeid innen media og kommunikasjon samt salg og markedsføring har sunket. Det kan henge sammen med at disse bransjene ble negativt påvirket av koronapandemien, ettersom virksomheter kuttet ikke-essensielle frilanskontrakter midt i pandemien (disse yrkene opplevde et tap på grunn av nedskalering), mens etterspørselen etter prosjekter i programvareutviklings- og teknologibransjen økte på grunn av den uunnværlige rollen den spilte for mange virksomheter (Stephany et al., 2020).

²⁹ De som utfører arbeid via plattformer minst månedlig, jobber på plattformer minst 20 timer i uken eller tjener minst 50 prosent av inntekten sin via plattformer (Urzi Brancati et al., 2020; Eurofound, 2020).

5.7 Subjektiv vurdering av vekst

Gjennom våre intervjuer med partene og de statlige aktørene fremkommer det en subjektiv opplevelse av at fenomenet plattformmediert arbeid brer om seg, og at det trolig også vil fortsette å vokse fremover. Disse oppfatningene handler dels om en forståelse av at plattformselskapene har lavere kostnader enn tradisjonelle selskaper, og dermed kan tilby billigere tjenester. Dels handler det om at tjenestene ofte er enkle og brukervennlige, og at behovet og kundene er der ute. Informantene betoner videre at digitalisering og teknologisk utvikling legger forholdene til rette for vekst i denne delen av økonomien.

5.8 Variasjon i tilgjengelighet og geografisk dekning

De stedbundne plattformmedierte tjenestene kjennetegnes nettopp av at de må utføres på et konkret fysisk sted. Det gjelder eksempelvis selskaper som tilbyr hjemlevering, taxi, barnepass, vaktmestertjenester, besøksvenn til eldre samt IT- og konsulenttjenester der plattformarbeiderne jobber hos kunden over en lengre tidsperiode.

Vi finner at stedbundet plattformmediert arbeid først og fremst er et byfenomen på grunn av høy befolkningstetthet og dermed større kundegrunnlag og etterspørsel som gir økonomisk bærekraft for plattformselskapene. Motsatt er det lavere dekning i distriktene, siden det både er mindre etterspørsel og logistiske utfordringer med å tilby effektive leveranser i områder med spredt bosetting.

I datamaterialet identifiserer vi to hovedtyper geografiske logikker:

1. Infrastruktur som legger til rette for plattformselskaper

Innen hjemlevering av mat finner vi at geografisk nærhet mellom restauranter, bud og kunder er den viktigste forutsetningen for at selskaper som Foodora og Wolt skal kunne drive sin forretningsmodell. Disse selskapene samarbeider med et bredt spekter av restauranter, fra kjeder som McDonald's til mindre nisjerestauranter. Vi finner at det dannes lokale «gravitasjonssentre» rundt om i byene, kjennetegnet av høy tetthet av restauranter og kunder som medfører at budene effektivt kan gjennomføre mange leveringer på kort tid – «Det budet som er nærmest restauranten, får oppdraget» (Informant ledelse i Wolt). Eksempler på slike sentere er Grünerløkka i Oslo. Her er det typisk bosatt mange unge personer og studenter med betalingsvilje for slike tjenester, som ifølge selskapene (og budene) utgjør hovedkundene.

Videre er det mange restauranter og «fast food-kjeder» som typisk er populære blant denne kundegruppen i disse områdene. Sterk konkurranse kan medføre at priser presses ned, og tjenestenes attraktivitet øker. I byer og tettsteder er altså både restaurantutvalget, befolkningsstrukturen og konkurransesituasjonen mellom plattformselskaper og bud slik at det gir grunnlag for tilstrekkelig tilbud og etterspørsel for denne type leveringstjenester. Et bud som hadde erfaring med å levere mat både i Bergen og Oslo oppga at det var klart flere oppdrag i Oslo. Denne informanten fortalte videre at hen best likte å levere i Oslo, siden det var krevende å sykle i Bergens mer kupert terreng. I områder med større geografiske avstander mellom restaurant, bud og kunder, oppgir selskapene at levering med bil er mer effektivt – de kan både dekke større avstander og operere effektivt i all slags vær. Vi observerte imidlertid også bud med bil (med og uten

selskapslogo) innen såkalte gravitasjonssentre. For Foodora og Wolt er det hard konkurranse om å etablere seg i nye byer for å få et overtak på konkurrenten, både når det gjelder å få kunder over på egen app samt rekruttere restauranter. En informant fra ledelsen i et av matleveringsselskapene oppga at «det er bra for kundene at det er mange bud, men det er ikke bra for budene at de ikke har nok å gjøre. I Oslo er det greit å finne denne balansen, men det er vanskeligere i mindre byer».

For drosjeplattformer ser vi viktigheten av transportinfrastruktur og kundegrunnlag samt ulik virkning av liberaliseringen av drosjemarkedet mellom forskjellige deler av landet. Etterspørselen etter drosje i de større byene er drevet av flere faktorer, som transport til og fra arbeidsplasser, natteliv og arrangementer.

Videre utgjør byer transportknutepunkter, der drosjetilbudet er en viktig del av transportkjeden og -infrastrukturen, og skaper et marked for både kort- og langdistanseturer. Tilbudet av, og konkurransen mellom drosjeselskapene er større i byene sammenlignet med i distriktene, noe som gir kundene flere alternativer og ofte lavere priser. Såkalte skalafortrinn eller nettverkseffekter i drosjemarkedet er primært knyttet til at større sentraler eller plattformselskaper har flere tilgjengelige drosjer, noe som reduserer gjennomsnittlig ventetid. Kunder trekkes til et slikt nettverk som kan tilby lavere ventetid, mens mindre sentraler, eller nettverk, vil streve med å tilby en tilfredsstillende tjeneste, eller oppnå «kritisk masse» for å oppnå økonomisk levedyktighet. Det innebærer også at det største nettverket eller plattformtjenesten oppnår en dominerende posisjon, der den kan utnytte markedsrett (Konkurransetilsynet, 2024). Slike nettverkseffekter finnes i større grad i de større byene sammenlignet med distriktene der etterspørselen etter drosjetjenester er lavere.

2. Stedbundne plattformer uten leverandør- eller infrastrukturavhengighet

Den andre logikken er plattformtjenester der kunde og plattformarbeider må være fysisk til stede på samme sted, men tjenesten er ikke avhengig av at en tredjeparts leverandør (som for eksempel en restaurant) også befinner seg samme stedet. Det innebærer at kunde og plattformarbeider finner hverandre, i teorien, hvor som helst i landet. Dette kan for eksempel være vaktmestertjenester, barne- og dyrepass, tolketjenester og besøkssvenn for eldre. Logikken kan illustreres med plattformselskapet SAVER. Det er et norsk selskap som via en app skal gjøre det mulig for at mennesker kan hjelpe hverandre i sanntid uansett hvor man befinner seg i landet, for eksempel ved bilhavari. Her fremstår nettopp spredt bosetting i distriktene som både et fortrinn og selve forretningsideen til slike selskaper.

Denne type plattformer tilpasses altså ulike geografiske områder basert på brukernes etterspørsel, uten å være avhengig av en fast leverandør på stedet. Et eksempel er plattformselskapet Luado, som formidler enkle vaktmestertjenester rettet mot private hjem. Appen har en kalenderfunksjon med oversikt over hvilket område de ulike plattformarbeiderne utfører oppdrag. Renholdstjenester og kunnskapsintensive tjenester plasseres også i denne kategorien.

Vårt hovedinntrykk er at det ser ut til at selskapene som ikke kan dra nytte av de nevnte gravitasjonssentrene med selvforsterkende effekter med tett geografisk nærhet mellom kunder, plattformarbeidere og leverandører strever med å få opp volumet for en

bærekraftig forretningsmodell. Dette kan skyldes at tilbudet er spredt, etterspørselen varierer, og det fremstår utfordrende for kunder å finne plattformarbeidere i områder med lav dekning eller dårlig infrastruktur.

5.9 Oppsummering

Dette kapitlet har omhandlet utviklingen og omfanget av plattformselskaper som formidler arbeidstjenester i Norge. Vår kartlegging viser at plattformmediert arbeid er et relativt nytt fenomen i det norske arbeidslivet – de første selskapene etablerte seg for ti år siden. Det høyeste antallet nyetableringer av plattformselskap var mellom 2014 og 2016. Antall nyetableringer har sunket fra 2019, og vi ser ingen nyetableringer etter 2022.

Kartleggingen viser at både antallet plattformselskaper og deres geografiske nedslagsfelt har vært i moderat vekst de siste syv årene. Vi finner til sammen 71 plattformselskaper som opererer i Norge i dag. Det har vært en økning på 20 plattformselskaper siden 2017. Veksten har i stor grad skjedd innen tjenester rettet mot private hjem, som innen tjenester rettet mot hjemmeboende eldre, dyre- og barnepass samt enkle vaktmestertjenester. Det er imidlertid krevende å estimere omfanget av plattformselskaper og plattformarbeidere gjennom registerstatistikk eller utvalgsundersøkelser. Det skyldes blant annet at plattformselskaper er registrert med inntil 20 ulike næringskoder, og at det ikke er mulig å skille mellom et plattformselskap og ikke-plattformselskap i statistikken. Videre er grupper av plattformarbeidere vanskelige å nå gjennom tradisjonelle spørreundersøkelser på grunn av språkutfordringer.

Selskaper innen hjemlevering av mat ekspanderer til nye byer. Blant selskaper som leverer tjenester i private hjem, ser vi nyetableringer og vekst for selskaper som tilbyr enkle vaktmestertjenester, dyrepass, barnepass og tjenester rettet mot eldre hjemmeboende. Segmentet med klart flest plattformselskaper, er kunnskapsintensive tjenester. Veksten har særlig kommet innen IT- og konsulenttjenester med selskaper som tilbyr et bredt spekter av tjenester innen programmering og utvikling, grafiske designtjenester, tekstbearbeiding og oversetting samt tjenester innen utdannings- og finanssektoren.

Vi finner at plattformmediert arbeid som må utføres på et konkret geografisk sted (stedbundet arbeid) først og fremst er et byfenomen grunnet høy befolkningstetthet og dermed større kundegrunnlag og etterspørsel. Innen hjemlevering av mat finner vi at tetthet mellom restauranter, bud og kunder (gravitasjonssentre) er vesentlig for at selskaper som Foodora og Wolt skal kunne operere slik de gjør. Motsatt er det lavere dekning i distriktene, siden etterspørselen er lavere og det er logistiske hindringer knyttet til å tilby effektive plattformtjenester i områder med spredt bosetting.

6 Kjennetegn ved plattformmediert arbeid

I dette kapitlet går vi gjennom kjennetegn ved både plattformselskapene, arbeidsoppdragene som formidles og personene som har inntekt via plattformene. Vi finner først og fremst at plattformmediert arbeid i det norske arbeidsmarkedet er preget av stor heterogenitet. Det vil si at det er store forskjeller mellom selskapenes virkemåte, i tillegg til bruk av kontroll og overvåking av plattformarbeiderne. Vi finner videre store forskjeller mellom personene som tar oppdrag via plattformene når det gjelder kompetansekrav, sårbarhet og utsatthet for ulike typer risiko. Felles kjernetrekk ved plattformmediert arbeid, som midlertidighet, fleksibilitet og gråsoner mellom å være selvstendig oppdrags-taker og arbeidstaker, får derfor svært ulike konsekvenser for plattformarbeiderne, avhengig av bransje.

6.1 Store variasjoner mellom plattformselskapene og deres markeder

Det er svært stort spenn i tjenestene plattformselskapene tilbyr, hvilke markeder de opererer i, hvordan de er organisert, kompetansekrav og i hvilken grad de benytter seg av algoritmisk kontroll av plattformarbeiderne. Spennet strekker seg fra sykkelbud til besøksvenner for eldre, der hvert arbeidsoppdrag strekker seg fra 15 minutter til et par timer – til IT-oppdrag ute hos bedriftskunder over lengre perioder (fra et par måneder og opptil et år). Statistisk Sentralbyrå beskriver likevel at slikt arbeid ofte kjennetegnes av kort arbeidstid og kortvarige jobber (Statistisk sentralbyrå, 2023).

I det følgende gir vi en beskrivelse av plattformselskapenes generelle selvforståelse, før vi går dypere inn i kjennetegn ved de tre ulike segmentene: i) hjemlevering av mat og drosje, ii) tjenester rettet mot private hjem og iii) kunnskapsintensive tjenester.

Plattformselskapenes selvforståelse

Ledelsen i plattformselskapene vi har intervjuet ser seg selv primært som teknologisk-selskaper eller kommunikasjonsselskaper og et mellomledd som kobler etterspørsel med tilbud. En av informantene beskriver det slik:

Vi er et tech-selskap, men jeg tenker egentlig at jeg jobber med eldre. Men det er viktig å utvikle tech-delen av det, for det gjør jo at vi kan bruke folk der det trengs, og mindre ressurser på administrasjon (informant i ledelsen, SeniorSupport).

Vi finner at de ulike formene for selvforståelse blant plattformselskapene i vårt datamateriale først og fremst representerer ulike grader av profittmaksimerende motivasjoner. Samtidig var det også plattformselskaper som så seg selv som sosiale entreprenører som tok sosialt ansvar. Videre uttrykte flere av selskapene et ønske om å operere «seriøst», herunder å være en inngangsport til arbeidslivet og å tilby gode arbeidsvilkår. Jevnt over var selskapene imidlertid i liten grad innstilt på å ta arbeidsgiveransvar. For selskapene innen hjemlevering av mat ser vi at ønsket og behovet for fleksibilitet er en sentral motivasjon for at de opprettholder en modell med ingen eller en liten andel fast ansatte. Dette kan illustreres ved følgende sitat fra ledelsen i et av de store plattformselskapene innen hjemlevering:

Vi har en viss tanke om hvordan salget er, men vi vet jo ikke. Man risikerer å sitte med for mange eller for få. Skulle vi hatt ansatte, måtte vi ha satt språkkrav og ansatt flere på HR enn det vi har i dag. Det ville blitt vanskelig med nedbemanning i byer det ikke fungerer. Det er ikke kostnadene som er primære – det er fleksibiliteten (informant, plattformsselskap innen hjemlevering av mat).

Hjemlevering av mat og drosje

I dette segmentet finner vi de store, multinasjonale plattformsselskapene som tidlig etablerte seg i Norge.³⁰ I hjemlevering av mat og persontransport finner vi de «klassiske» digitale plattformene, i den forstand at det ofte er disse selskapene vi tenker på når det er snakk om plattformøkonomi – plattformarbeiderne er synlige i bybildet, og selskapene har frembragt mye forskning og bekymring blant myndigheter og arbeidslivets parter knyttet til arbeidsvilkår og bruk av algoritmisk styring. Disse plattformsselskapene opererer i bransjer som transport, logistikk og budtjenester – som i flere tiår har vært preget av sterk konkurranse mellom aktørene, utstrakt bruk av underleverandører og selvstendige oppdragstakere (Bråten et al., 2013; Svarstad & Jesnes, 2023; Jesnes & Oppegaard, 2023).

Drosjeplattformene Bolt, Uber og Yango etablerte seg for fullt i Norge i løpet av 2020 og 2021, i kjølvannet av dereguleringen av drosjemarkedet. Dereguleringen innebar blant annet en oppheving av antallsbegrensningen på drosjeløyver og kravet om å være tilknyttet drosjesentral (Oppegaard & Jesnes, 2024; Oppegaard et al., 2024). Internasjonalt er drosjenæringen blant bransjene der plattformmeditert gigarbeid tydeligst har fått fotfeste (Cooper et al., 2023; Wells et al., 2023). Plattformene lar drosjeeiere registrere seg på plattformen, og mottar turforespørsler fra passasjerer. Selskapene tar en andel av prisen, og kundene betaler for turer gjennom plattformen. Uber tar 24 prosent, Bolt tar 15 prosent og Yango tar 10 prosent (Jesnes & Oppegaard, 2023; Oppegaard & Jesnes, 2024).

Innen hjemlevering av restaurantmat og dagligvarer har Foodora og Wolt i løpet av de siste ti årene bygd opp et nytt marked. De kobler restauranter med sykkel- eller bilbud som raskt leverer mat til kunder. I tillegg har både Foodora og Wolt utvidet med hjemlevering av dagligvarer fra egne lagre, samt levering av varer fra andre typer butikker, som blomsterforretninger eller annen detaljhandel. Mens Foodora har en andel fast ansatte, og tilbyr budene skift, har Wolt ingen maksimums- eller minimumsgrense for hvor mye en kan jobbe – «det er jo sånn det er å være selvstendig – da bestemmer du selv» (informant, Wolt). Selskapene som tilbyr hjemlevering av mat tar typisk en andel av restaurantens fortjeneste på en bestilling, mens kunden betaler for leveringen. Ifølge en informant i ledelsen i Wolt, er den typiske kunden under 30 år, og handler til én persons husholdning for rundt 350 kroner i snitt per bestilling.

³⁰ Til dette segmentet tilhører også plattformsselskaper innen pakkelevering, som Porterbuddy. Dette segmentet behandles utførlig i et pågående Fafo-prosjekt og holdes dermed utenfor her.

Både Wolt og Foodora tilbyr abonnementstjenester (*Wolt+* og *Foodora Pro*), der kundene betaler en månedsavgift og får rimeligere eller ingen leveringskostnader samt andre fordeler, tilbud og rabatter.

Kompetansekravene i dette segmentet er lave. Et Foodora-bud vi intervjuet beskrev dette «som nok den enkleste jobben man kan få» (Foodora, sykkelbud). Wolt og Foodora har følgende krav for å bli et bud³¹, der en må

- være minst 18 år
- ha en smarttelefon med mobildata og oppdatert programvare
- disponere et fremkomstmiddel for levering (bil/sykkel/scooter)
- ha gyldig førerkort ved levering via motorisert kjøretøy
- ha ID-kort/D-nummer/pass/oppholdsbrev eller arbeidstillatelse hvis en ikke er norsk statsborger

Det er tilsynelatende en enkel prosess å registrere seg som matleveringsbud. Både på Wolt og Foodoras nettsider beskrives en stegvis prosess som består av å sende et enkelt søknadsskjema, der en velger kjøretøyet sitt og byen der en ønsker å levere, fyller inn personopplysninger og sender inn nødvendige dokumenter. Deretter går en gjennom et digitalt kurs («online onboarding»), hvor en ser noen videoer og svarer på korte spørsmål. Dette fungerer som en form for opplæring. Steg tre er å bestille utstyr som klær og matleveringssekk (krav fra Mattilsynet) samt laste ned den aktuelle appen. Det siste steget innebærer å booke tidsspesifikke økter (Foodora) eller «swipe» seg tilgjengelig i appen (Wolt).

Tekstboks 6.1. Selskapspresentasjon Foodora

Foodora ble etablert i Tyskland i 2014. Selskapet er i dag eid av det multinasjonale selskapet Delivery Hero og har aktivitet i 74 land. Foodora etablerte seg i Norge i 2015 og tilbyr sine tjenester i 38 norske byer. Fra etableringen vokste selskapet sakte, og skjøt fart under koronapandemien. Nå har det stabilisert seg på antall mennesker, mens ordrevolumet øker sakte, men sikkert.

Selskapet ser seg selv som et «plattformsselskap som formidler kontakt mellom de som har noe å levere, de som ønsker å få noe levert, og de som kan levere det (informant, Foodora).

Selskapet opererer med tre ulike segmenter: i) restaurantmat, der de har sin tyngde, ii) dagligvare (fra eget datterselskap, Foodora Market) og iii) shops, som er levering av et bredt spekter av varer, med alt fra bøker, blomster og reseptfrie apotekvarer til elektronikk:

«Vi leverer i utgangspunktet alt som kan leveres på sykkel eller i bil i løpet av en halvtime» (informant, Foodora).

³¹ Foodoras ressursside for bud: <https://riderhub.foodora.com/no/>

Wolts informasjon om å komme i gang som bud: <https://explore.wolt.com/no/nor/couriers>

Selskapet har i hovedsak to konkurrenter: plattformselskapet Wolt, som tilbyr svært like tjenester, og kundenes gamle vaner, det vil si at de selv ringer restauranten og henter maten selv, eller går på matbutikken på hjørnet. Foodora forteller om sterk og økende konkurranse, både om sluttkunden, avtaler med restaurantene, men også konkurransen om budene – «Behovet for bud er enormt, både fordi vi er i vekst og fordi vi åpner i nye områder hele tiden. Og gjennomstrømningen er høy» (informant, Foodora). Det tar i snitt tre dager fra en har fylt ut skjemaet til budene er klare for å jobbe. Budene mottar uniform, bagger og hjelm. Sykkel eller bil ordner de selv, men de må gi beskjed om hva slags transportmiddel de bruker.

Foodora oppgir at de nå har omtrent 4 500 bud aktive i Norge. De har bud som er fast ansatte på ulike prosenter, men majoriteten er selvstendige oppdragstakere (frilansere og enkelpersonforetak).¹ «Det er krevende å estimere det rette antallet bud – om det er for mange, taper vi på det, det blir det færre oppdrag for dem, og da tjener ikke de heller så mye som de kan på en vakt. Om det er for få, blir det forsinkelser og restaurantene taper penger» (informant, Foodora).

Som ansatte, har sykkelbudene i Foodora mulighet til å organisere seg og forhandle kollektivt. I 2019 krevde sykkelbudene en tariffavtale, som Fellesforbundet og Foodora kom til enighet om etter fem uker med streik. Avtalen sikret arbeidsvilkår som ligner på dem som ellers finnes i logistikkbransjen (Jesnes et al., 2021).

Tekstboks 6.2. Presentasjon av drosjesegmentet

I Norge forsøkte Uber for første gang å etablere seg mot slutten av 2014, da selskapet lanserte Uber Pop og Uber Black i Oslo (Finstad, 2017). Uber Pop-sjåførene ble ansett som selvstendig næringsdrivende, men hadde ikke drosjeløyve, som på den tiden var antallsbegrenset og behovsprøvet (Aarhaug et al., 2020). Derfor ble en rekke Uber Pop-sjåfører tiltalt, og mange ble også dømt for å drive ulovlig drosjetransport i 2016 og 2017, og Uber Pop ble derfor satt på pause i Oslo (Oppegaard, 2018; Uber, 2017). Selskapet fortsatte imidlertid å tilby Uber Black, organisert gjennom etablerte limousinselskaper. Disse var lisensiert med selskapsvognløyve, og ansatte sjåførene som tok bestillinger ved siden av limousinselskapenes andre oppdrag.

Tilbaketrekkingen av Uber Pop ble en del av prosessen frem mot en større omregulering av det norske drosjemarkedet, en prosess som hadde startet noen år tidligere da EFTAs overvåkningsorgan ESA begynte å undersøke forholdet mellom den norske drosjemarkedsreguleringen og EØS-avtalen (se NOU 2023: 22; NOU 2024: 15). 1. november 2020 trådte omreguleringen i kraft (Oppegaard et al., 2020). Med den ble antallsbegrensningen på drosjeløyver fjernet, og det ble mulig for nye drosjeeiere å etablere seg i næringen. Omreguleringen bestod i sum av en rekke tiltak som reduserte inngangsbarrierene til det norske drosjemarkedet, og la med det til

rette for drosjeplattformer. Uber relanserte i Oslo dagen etter at omreguleringen trådte i kraft. Plattformsselskapene Bolt og Yango etablerte seg under pandemien.

Plattformene lar drosjeeiere registrere seg på plattformene deres og sender dem bestillinger via kunder. Selskapene har både rekruttert etablerte drosjeeiere og nye eiere som kom til næringen etter omreguleringen (Oppegaard, 2023). I mange tiår har praksisen i næringen vært slik at drosjeeiere som er klassifisert som selvstendig næringsdrivende og eier sin egen bil, kan ansette sjåfører til å dekke skift for seg. Sjåførene får betalt en andel av det de «kjører inn». Det er imidlertid vanskelig å vite hvor mange drosjeeiere og sjåfører som er registrert på plattformene i Norge. De er ofte registrert hos flere plattformer, og finner også turer i tradisjonelle markedssegmenter, siden de er lisensiert som regulære drosjesjåfører (Oppegaard & Jesnes, 2024).

Sjåførene som jobber via plattformene i Oslo jobber vanligvis mellom ti og tolv timer, seks eller syv dager i uken (Jesnes & Oppegaard, 2023). På et normalt dagskift i Oslo kan en sjåfør tjene et sted mellom 2000 og 3000 kroner før skatt, og i helgene mellom 5000 og 10 000 kr. Drosjenæringen har imidlertid i lang tid vært preget av lange arbeidsdager og -netter, i tillegg til relativt lav og svært varierende inntekt, også før plattformene etablerte seg i Norge (Aarlaug et al., 2020).

Utvikling i arbeidsvilkår innen hjemlevering av mat

Gjennom intervjuene med matleveringsbudene fremkom det at flere opplevde at arbeidsvilkårene hadde blitt dårligere over tid. Dette handlet dels om en opplevelse av at plattformsselskapenes vilkår og dels om en stadig tøffere konkurranse mellom budene. For det første fikk vi informasjon om at selskapene i nyere tid krever at budene dokumenterer at maten har blitt levert til rett kunde ved at budene må ta bilde av maten ved kundens dør. Flere bud opplevde dette som et uttrykk for mistillit fra selskapenes side. Videre oppga budene at honoraret for leveringene hadde sunket. Bud fortalte om at sosiale goder som julebord og pauserom også hadde blitt innskrenket.

For det andre, og som påpekt av Jesnes og Oppegaard i en nordisk rapport fra 2020, oppgir også budene vi har intervjuet at det har blitt en økning i bruk av biler til å levere mat (Jesnes & Oppegaard, 2020). Bilbud kan levere maten raskere, de kan gjennomføre leveringer over større avstander og de kan levere under alle værforhold. Et av plattformsselskapene innen hjemlevering av mat oppga at majoriteten av budene nå leverer per bil. Denne utviklingen kan forsterke og forskyve konkurransen mellom budene.

For det tredje ser vi ansatser til segmentering eller polarisering mellom selvstendige og fast ansatte bud, der det vokser frem et skarpere skille og økende gap mellom lag av trygge «insidere» og «outsidere» preget av større sårbarhet. Dette skillet ble betonet av fast ansatte bud i Foodora, der de oppga å observere en tendens der de ser useriøsitet blant selvstendige bud. Dette dreide seg også om en frustrasjon om metoder for å kapre de mest ettertraktede skiftene raskt, for eksempel gjennom å bruke ulike apper, kalt «skiftgrabber» («shift grabbers»). Dette er tredjepartsverktøy (betalingstjenester i form

av apper) som hjelper bud, særlig for dem som jobber på flere apper samtidig, med å skaffe ledige skift ved automatisk å registrere dem i sanntid. Slike tjenester kan øke budenes sjanser for å sikre seg de mest attraktive oppdragene.

Tjenester rettet mot private hjem

Innen segmentet «tjenester rettet mot private hjem»³² finner vi stor variasjon med hensyn til hvilke typer tjenester som formidles, og også hvordan plattformselskapene er innrettet. Vi har valgt å omtale segmentet «tjenester rettet mot private hjem», fordi plattformselskapene i segmentet har til felles at tjenestene de tilbyr i all hovedsak er stedbundne. Majoriteten gjennomføres også i hjemmet til kunden, til den som utfører tjenesten eller i andre «private» anledninger, som private arrangementer, på kundens hytte eller lignende. Segmentet omfatter imidlertid også andre stedbundne tjenester som opplevelser (for eksempel å bli tatt med ut på jakt eller fiske, eller få besøk av en kokk), hyttetjenester (for eksempel oppvarming av hytte) og underholdning (som booking av musikere, dansere eller andre artister). Med hensyn til barnepass, forteller våre informanter at i tillegg til barnepass hjemme hos kunden, er det vanlig at tjenesten utføres hjemme hos den som leverer tjenesten.

Med utgangspunkt i den store heterogeniteten som kjennetegner segmentet, har vi valgt å dele det inn i tre underkategorier: (i) renholds- og vaktmestertjenester, (ii) omsorgstjenester og (iii) underholdning og opplevelser.

I dette segmentet finner vi både multinasjonale selskaper, men også norske selskaper. Selskapene varierer også stort med hensyn til størrelse (herunder geografisk spenn, inntjening og antall brukere, både på kunde- og tilbydersiden). Der plattformmediert arbeid innen hjemlevering av mat er svært synlige med sine fargerike uniformer, er mange av tjenestene rettet mot private hjem mindre synlige, nettopp fordi de foregår i den private sfæren.

1. Renholds- og vaktmestertjenester

I renholdsmarkedet rettet mot private husholdninger finner vi digitale plattformselskaper som Vaskehjelp, Maidme og WeClean. Plattformene setter kunde og renholder i kontakt, og tar en andel av summen kunden betaler for jobben. Hos Vaskehjelp, som er blant landets ledende renholdsplattformer, oppgir kunden størrelsen på området som skal rengjøres, og får så et estimat av plattformen på hvor lang tid et slikt oppdrag vil ta (Huseby, 2024). Deretter velger kunden blant renholdere i sitt område på hjemmesiden, presentert med renholdernes egne bilder og beskrivelser, og kan filtrere ut fra pris og rangering basert på tidligere kundeevalueringer. Renholderne er klassifisert som selvstendig næringsdrivende, og bestemmer sin egen timepris. Plattformselskapet har imidlertid utformet appen slik at renholderne ikke kan tilby renholdstjenester til en lavere timepris enn allmenngjort minstelønn i bransjen, til tross for at det allmenngjorte kravet ikke dekker selvstendige oppdragstakere (Valestrand & Oppegaard, 2022).

Det private renholdsmarkedet har lenge vært preget av en stor andel arbeidstakere med utenlandsk bakgrunn, og deler av bransjen har vært preget av «useriøse» aktører

³² I den internasjonale forskningslitteraturen omtales dette som «domestic services», «care work» eller «personal services».

(Valestrand, 2023). Bransjen er arbeidsintensiv, stiller få krav til formell kompetanse, og har lave etableringskostnader (Trygstad et al., 2018). Frem til 2011 utøvde myndighetene lite kontroll over bransjen, noe som førte til mange rapporteringer om sosial dumping og svart arbeid. Som en reaksjon har tiltak som allmenngjort tariffavtale, treparts bransje-program, krav om HMS-kort og godkjenningsordningen for renholdsvirksomheter blitt innført. Godkjenningsordningen innebærer at alle virksomheter som tilbyr renholdstjenester skal være godkjent av Arbeidstilsynet. Det er ulovlig å selge renholdstjenester uten offentlig godkjenning. Dette gjelder også selvstendige leverandører av renhold. For kundene er det ulovlig å kjøpe tjenester fra leverandører som ikke er godkjente, og dette gjelder også for kunder som kjøper renhold til private hjem (Bergsli, 2018).

Valestrand og Oppegaard (2022) argumenterer for at plattformenes foretrukne ansettelsesmodell, i den private renholdsbransjen som i drosjenæringen, skiller seg lite fra den som allerede preger bransjene ved at mange allerede er selvstendig næringsdrivende. I motsetning er majoriteten av renholderne i «proffmarkedet» ansatt i de store virksomhetene. Sett i lys av utfordringene som har preget, og preger, det private renholdsmarkedet i stort, argumenterer Valestrand (2020) for at plattformselskaper som Vaskehjelp kan bidra til å gjøre det private renholdsmarkedet mer hvitt.

Vi finner mindre nasjonal og internasjonal forskning som omfatter plattformselskaper som tilbyr mer generelle vaktmestertjenester. Slike tjenester omtales også omgående som «småjobber», og kan for eksempel innebære hage- og annet utearbeid, montering av møbler, teknisk hjelp eller male- og snekkerarbeid. Mange av plattformene som tilbyr slike småjobber tilbyr også renholdstjenester i private hjem. På det norske markedet er Luado, Yelpi, Leii, og Hyttetjenester eksempler på slike tjenester. På samme måte som innen renhold, er tjenestene som tilbys listet opp på plattformens nettside. Noen selskaper presenterer plattformarbeiderne gjennom profiler kundene kan velge å kontakte arbeiderne gjennom. Profilene innebærer beskrivelser av arbeiderne og tjenestene de tilbyr, timepriser per oppdrag, og i visse tilfeller også tidligere kundeevalueringer. Hos andre plattformer bes kunden om å legge inn en detaljert beskrivelse av jobben de ønsker gjennomført, ved å huke av for eksempel «dekkbytte», eller «montering av TV», mens plattformen tar seg av jobben med å sette kunde og tilbyder i kontakt – enten manuelt eller ved hjelp av en algoritme.

Tekstboks 6.3. Selskapspresentasjon Yelpi

Yelpi er et lite, norsk selskap som ble etablert i 2014. De ser seg som et sosialt entreprenørselskap. Hovedideen er todelt: for det første ønsker selskapet å gjøre småjobbmarkedet på privatsiden hvitt, sikkert og trygt, og for det andre ønsker selskapet å bidra til at ungdom får arbeidserfaring og muligheten til å tjene litt penger. Tjenestene de tilbyr via appen er i hovedsak renhold i private hjem og hagearbeid.

Yelpi startet med et prosjekt sammen med Nav og Sandefjord videregående skole, og utviklet løsningen og funksjonalitet i appen sammen med dem. Tanken var å få ungdommer, særlig de som har droppet ut av skolen, ut i arbeid.

Matching-prosessen mellom kunde og tilbyder foregår på to måter. Den første er at tilbyder kan gå inn og krysse av for alle tjenestene en kan tilby, og angi timeprisen for hver av de tjenestene. Tyngre arbeid prises noe høyere. I appen er det en kalender der de legger inn når de kan jobbe – «det er litt booking-aktig» (informant, Yelpi). En kunde med behov for klipping av plen får opp når folk er ledige, og til hvilken pris. Den andre måten er at kunden ønsker plenen klippet på et bestemt tidspunkt. Da kan kunden lage et oppdrag til et bestemt tidspunkt og legge inn prisen en er villig til å betale. Da får alle som har valgt at de kan klippe plen i mitt område en SMS. Kunden kan da velge mellom de som har tilbudt. Det er lite manuell matching i prosessen, og alt skjer via appen.

Yelpi trekker skatt i henhold til tilbyderens skattekort. Selskapet legger på et gebyr på 18 prosent pluss moms for tjenesten som betales av kunden. Det er gratis å registrere seg for tilbyder, så de mottar timeprisen de har angitt i systemet, eventuelt med fratrekk av skatt.

Daglig leder oppgir at selskapet opplever vekstutfordringer, særlig med tanke på et umodent marked, der mange er reservert med tanke på å få fremmede personer inn i hjemmet sitt. I tillegg er det utfordringer med hensyn til mismatch mellom tilgjengelig arbeidskraft og etterspørsel. Den typiske kunden er enslige hjemmeboende eldre. Ifølge daglig leder er en utfordring at denne kundegruppen er lite komfortable med digitale verktøy.

2. Omsorgstjenester

Det finnes mindre nasjonal og internasjonal forskning på plattformselskaper som tilbyr omsorgstjenester, som besøksvenner til eldre, og barne- og dyrepassere. I Norge er SeniorSupport, Dagmamma og Rover eksempler på slike selskaper.

Tekstboks 6.4. Selskapspresentasjon SeniorSupport

SeniorSupport er et norsk plattformselskap som ble etablert i 2022 og opererer i hovedsak i byer på Østlandet. Selskapet tilbyr ulike tjenester, primært rettet mot eldre hjemmeboende, som *besøksvenn* for sosialt samvær, *praktisk hjelp*, som handling, ærender, justering av TV-innstillinger, montering av møbler eller rydding i garasjen, *teknisk hjelp*, som bistand med IT-utstyr, *følgetjenester* til ulike typer avtaler, *renhold* i private hjem samt *personlig pleie og velvære*, som frisør og fotterapi. SeniorSupport samarbeider med offentlige godkjente renholdsbedrifter. Innen personlig pleie og velvære samarbeider de med fagfolk, som autoriserte foterapeuter og frisører.

Besøksvennene er alle tilknyttet selskapet som oppdragstakere eller frilansere, og selskapet bruker samme kontrakt som kommunen bruker for støttekontakter. Det er dermed ingen som er fast besøksvenn i 100 prosent stilling. Det er selskapet som

trekker skatt, betaler arbeidsgiveravgift og utbetaler lønn. Fast besøksvenn koster 620 kr per time, mens enkelttjenester uten abonnement koster 690 kr per time.

Besøksvennene og kundene «matches» i stor grad manuelt. Det vil si at administrasjonen i selskapet vurderer hvilke besøksvenner og kunder som vil gå best overens, med utgangspunkt i kundens ønsker og besøksvennens egenskaper, i motsetning til plattformer der kunde og matleveringsbud «matches» ved hjelp av en algoritme. Dersom man ønsker å bli besøksvenn, fyller en ut et interesseskjema på selskapets nettsider. Også disse vurderes manuelt. Selskapet går gjennom søknadene og gjennomfører i tillegg referansesjekk av besøksvennen. Omkring 60–70 prosent av de som tar kontakt er pårørende til de eldre. Selskapet bruker heller ikke algoritmisk styring for å evaluere besøksvennene, men ringer heller manuelt til kundene for å høre om de er fornøyde med tjenestene.

Selskapet oppgir at deres største utfordring er å få tak i nye kunder. Å få tak i personer som ønsker å være besøksvenn beskrives imidlertid som enkelt. Selskapet oppgir at de opplever jevn vekst på omtrent ti prosent hver måned.

Basert på deskstudien og intervjuene gjennomført i prosjektet finner vi at det er typisk også her at personene som har inntekt via plattformene er oppdragstakere/frilansere eller har enkeltpersonforetak. De jobber gjerne få arbeidstimer i uka, og sett bort fra enkelte innen barnepass, har de i de fleste tilfeller en annen hovedjobb som sin primære inntektskilde. Innen barnepass beskriver selskapene at det både finnes de som jobber som dagmamma på heltid, og de som passer barn noen ganger i uka. Dyrepass, derimot, beskrives som en ekstraintekt. Selskapene som opererer i dette segmentet, oppgir umodne markeder som en hovedutfordring for vekst og ekspansjon. Det kan ennå fremstå uvant for forbrukere å benytte digitale plattformtjenester til enkle tjenester i hjemmet. Sett bort fra dyrepass, ser det i våre data ut til at plattformselskapene utøver lav grad av kontroll og algoritmisk styring av plattformarbeiderne.

3. Underholdning og opplevelser

Plattformselskaper som baserer seg på underholdning og opplevelser er også et underutforsket felt i forskningslitteraturen. I det norske markedet er Biaton og Leii eksempler på slike selskaper. Eksempler på tjenestene kan være en kokk som bookes til et selskap, en DJ, en artist, eller en reiseguide som tar med et følge til skogs, på fisketur, eller til fjells. I likhet med andre tjenester i segmentet, presenteres kunden med et utvalg tjenester og/eller utførere på den digitale plattformen, og beskriver enten innledningsvis eller i dialog med utføreren detaljer rundt oppdraget vedkommende ønsker utført.

Som tidligere beskrevet er det store heterogenitet i segmentet, og underholdning og opplevelser skiller seg fra renholds- og vaktmestertjenester og omsorgstjenester ved at de ikke nødvendigvis utføres i hjemmet. Det er imidlertid dette segmentet som er mest nærliggende, ved at tjenestene gjerne er stedbundne, av kortere varighet, og ofte benyttes den i «private sfæren». Til tross for at tjenestene krever kompetanse og erfaring (som matlagingsferdigheter eller musikalitet), krever de ikke nødvendigvis formell

kompetanse slik vi finner i det kunnskapsintensive segmentet. Videre skiller de seg fra hjemlevering og persontransport med hensyn til typen oppgaver som utføres.

Plattformarbeidere vi har intervjuet innen underholdning og opplevelser forteller at både privatpersoner og virksomheter eller organisasjoner opptrer som kunder i dette segmentet. Eksempelvis kan en artist både opptre i et 50-årslag og på en festival eller et annet større arrangement. Videre beskriver informantene at selv om det ikke nødvendigvis er et krav fra plattformselskapenes side, har gjerne utførerne sitt eget selskap, enten i form av et AS eller et enkeltpersonforetak. I likhet med andre bransjer der plattformene har fått fotfeste, er frilansere og selvstendige oppdragstakere også utbredt i underholdnings-, kunst- og kulturfeltet (Jesnes & Nergaard, 2019).

Kunnskapsintensive tjenester

Det tredje segmentet der plattformselskaper har fått fotfeste er blant såkalte kunnskapsintensive tjenester. Felles for disse er at tilbyderne typisk – men ikke nødvendigvis – har høyere utdanning (Steen et al., 2019). Vanlige tjenester som tilbys av disse plattformene er grafisk design, legetjenester, tolketjenester og oversettelser, privatundervisning og ulike typer konsulenttjenester, som for eksempel innen IT. Disse tjenestene skiller seg fra andre, mindre og enklere oppgaver referert til som «mikrooppgaver». Disse tjenestene er gjerne mer fragmenterte og kommodifiserte (Wood et al., 2019). Et eksempel på en mikrooppgave er å forbedre en PowerPoint for en kunde.

I det kunnskapsintensive segmentet finner vi både multinasjonale selskaper, men først og fremst norske selskaper, som Brainbase, Graphiq³³, legetjenester som Kry og Legevisitt, og tolke- og oversettertjenester som Noricom, Salita og Hero Tolk. Det plattformmedierte arbeidet i dette segmentet utføres både stedsavhengig og stedsuavhengig.

Selskapene vi intervjuer beskriver at det er mange aktører i bransjen. I dette segmentet finner vi også stor variasjon mellom plattformselskapene. På den ene siden er det IT-konsulenter som leies ut (leier ut seg selv fra egne AS) til store offentlige eller private virksomheter, der de ofte jobber hos kunden over en lengre tidsperiode, gjerne mellom seks måneder til et år. Selskaper som Brainbase er en tosidig plattform der konsulenter og bedrifter kan finne hverandre. Konsulenter kan agere som bedrifter og kan legge ut oppdrag de selv har. På den andre siden finnes selskaper der grafiske designere og tolker gjennomfører arbeid av kortere varighet. Grafiske designere gjennomfører gjerne tjenester som er stedsuavhengig. Tolkere utfører arbeid både stedsuavhengig og ved fysisk oppmøte.

Videre finner vi større innslag av menneskelig involvering i matching av kunde og tilbyder blant noen av de kunnskapsintensive plattformene, heller enn den algorit mestyrte matchingen som er vanligere i segmentet hjemlevering av mat og drosje. En forklaring på dette kan være at det er vanskeligere å stykke opp mer komplekse oppgaver.

Samlet sett kan vi si at flere av disse selskapene skiller seg fra de «klassiske plattform-selskapene» beskrevet i segmentet for hjemlevering av mat og drosje. Det handler for

³³ Graphiq har, etter at vi gjennomførte vår datainnsamling, blitt kjøpt opp av «Klingit», som også tilbyr tjenester innen kreativ produksjon, herunder app- og webdesign, illustrasjoner og infografikk, samt merkevarebygging for å nevne noen (Klingit, u.å.).

det første om at færre av de kunnskapsintensive plattformtjenestene bruker algoritmisk styring og kontroll i tildeling og oppfølging av arbeidet. For det andre er maktbalansen mellom kunde og tilbyder i mange tilfeller slik at det er tilbyderen som sitter med ekspertisen. I noen deler av segmentet er det plattformarbeideren selv som setter prisen på oppdraget, for eksempel de grafiske designerne og IT-konsulentene. I disse tilfellene kan man argumentere for at plattformene i praksis fungerer mer som en formidler eller et mellomledd mellom kunde og tilbyder, enn en arbeidsgiver.

I andre tilfeller, for eksempel blant tolkene, utføres en stor andel av oppdragene etter anbud for offentlige innkjøpere, der det er blitt vanligere å benytte «fastpris til tolk» (IMDi, 2024). Dette praktiseres på ulike måter blant innkjøperne, men prinsippet med fastpris er at det er oppdragsgiver som fastsetter tolkens timelønn. Formålet er at tolkene skal få bedre vilkår. Blant tolkene vi har intervjuet, understrekes det at denne praksisen har ledet til større forutsigbarhet for dem:

Tidligere var det mye svakere regler rundt hvem som bestemmer prisen. [...] Nå er det offentlig sektor og anbudsavtaler. For eksempel går sykehusene sammen i ett anbud, og bestemmer prisen som tolken skal få på en time. Bestemmer honorar per time. Andre i offentlig sektor har begynt å følge etter. [...] Plattformen får sin provisjon fra anbudsgiver. Politiet, for eksempel, bestemmer at tolken får 600 kr per time, og andelen av prisen som tolkeformidler skal få, kommer i tillegg. Da blir det mer tydelig for oss og for dem (informant, tolk).

Informantene viser også til tolkeloven, som trådte i kraft i januar 2022. Loven stiller krav til praksis for bruk av tolk i det offentlige (Tolkeloven, 2022, § 6-13). Kravene innebærer blant annet bruk av kvalifisert tolk (§ 7), at offentlige etater som jevnlig bruker tolk, skal ha retningslinjer for bestilling og bruk av tolk (§ 9), og om politiattest blant tolker som utfører oppdrag for blant andre kriminalomsorgen, utlendingsforvaltningen og domstolene (§ 10).

I stort er vårt inntrykk at plattformarbeidere innen kunnskapsintensive tjenester gjerne befinner seg i en mindre sårbar situasjon enn for eksempel sykkelbudene innen hjemlevering av mat. En viktig årsak til dette er at høyt utdannede er en gruppe som i stor grad klarer å høste gevinstene forbundet med fleksibiliteten og autonomien som plattformmediert arbeid kan tilby. Denne gruppen er også mer attraktiv i det ordinære arbeidsmarkedet, og dermed mindre avhengig av plattformene.

Det er store variasjoner innad i segmentet når det kommer til å ha plattformarbeidet som sin hovedinntektskilde eller ikke. Mens flere av IT-konsulentene har oppdrag som går over flere måneder, jobber flere av legene for plattformen ved siden av vakter på sykehus eller fastlegekontor. Hos tolkene avhenger dette gjerne av språket det tolkes på. De som tolker på «store» språk med høy etterspørsel, som polsk, russisk og arabisk, kan gjerne ha tolkeoppdragene som hovedinntektskilde. Tolker innen mindre etterspurte språk har gjerne andre jobber ved siden av. Noen supplerer også tolkeoppdrag med oversetteroppdrag.

Selskapene oppgir motiver om å drive seriøst og å fremstå som et godt alternativ med trygghet og frihet for personer som ønsker «den livsstilen». «Vi har gått for mye fleksibilitet og lite styring» (representant for ledelsen, kunnskapsintensiv plattform). Selskapene har ingen fast ansatte, annet enn noen få i administrasjonen – «Man kan ikke ansette alle hele tiden, for da sitter man igjen med et problem den dagen man ikke har like stort behov. Vi trenger den elastisiteten» (informant, IT-plattformsselskap).

I 2019 ble det gjennomført en omfattende nordisk undersøkelse i det kunnskapsintensive segmentet (Steen et al., 2019). Denne undersøkelsen fant 30 digitale plattformsselskaper som tilbød kunnskapsintensive tjenester, og at fenomenet er i rask vekst. Gjennom intervjuer i dette prosjektet ser vi imidlertid at flere av selskapene oppga at markedet kjølnet, og at «bunnen har falt litt ut av IT-konsulentmarkedet» (informant, digitalt plattformsselskap som tilbyr kunnskapsintensive tjenester).

Et av selskapene vi har intervjuet, oppgir tilsvarende at bransjen selskapet tilhører, nemlig grafisk, har blitt tøffere: «større prosjekter har blitt satt på pause, store gode kunder som betaler godt, har blitt færre. Det har ført til flere konkurser i bransjen» (informant, Graphiq). Dette kan handle om at usikre økonomiske tider, dyrtid og høyt rentenivå kan gi lavere betalings- og investeringsvilje. Det viser at også dette segmentet tidvis preges av uforutsigbarhet og økonomisk risiko. Innen grafisk bransje, ses store oppkjøp, slik at en får større og færre selskaper, samtidig som flere virksomheter velger å løse sine grafiske- og IT-oppgaver «in-house.» Legetjenester som Kry forteller om kunstig vekst på grunn av koronapandemien, og de hadde enorm vekst i 2021 og 2022. Deretter har det vært omstilling og økt konkurranse i markedet.

Tekstboks 6.5. Selskapspresentasjon Graphiq³⁴

Graphiq er et norsk plattformsselskap som ble etablert i 2015. De er totalleverandør av grafiske tjenester, foto og video, nettsider, applikasjonsutvikling og animasjon. Majoriteten av kundene er norske aktører, og de leverer tjenester over hele landet. 90–95 prosent av tjenestene leveres digitalt (remote), men enkelte oppgaver som for eksempel fotografering og designsprint gjøres fysisk i et team.

Selskapet ser seg som et nettverk av personer med spisskompetanse. De har ingen faste ansatte som leverer tjenester – alle tilknyttede har aksjeselskap eller enkelpersonforetak (ENK). Leverandør er selv ansvarlig for å opprette selskap, og det er et krav for å jobbe via Graphiq. Graphiq ser seg videre som et byrå som kvalitetssikrer matchingen mellom kunde og tilbyder, og det er stor grad av manuell matching.

³⁴ Graphiq ble kjøpt opp av selskapet Klingit i 2024, etter at vi hadde gjennomført vår datainnsamling.

Oppdragssommene ligger i snitt på rundt 50 000 kroner, men varierer fra 1 000 kr til 500 000–600 000 – med et snitt på 50 000. Selskapet tar vanligvis en andel på 30 prosent av oppdragssummen.

Tilbydere rekrutteres via et åpent søknadsskjema på nettsiden og via headhunting. Selskapet gjennomfører intervju og sjekker referanser og portefølje. Det er bred variasjon i kundene – hovedvekten ligger på konseptutvikling og produksjon, og det varierer fra en liten restaurant som skal åpne på Grünerløkka til ny nettside for et stort offshore-selskap.

6.2 Hvem tar oppdrag via digitale plattformer?

Undersøkelsen gjennomført av Statistisk sentralbyrå viser at innvandrere er overrepresentert blant hjemleverings- og varebudstjenester (Statistisk sentralbyrå, 2023). Statistisk sentralbyrå viser også at de personene som har hatt inntjening via digitale plattformer i gjennomsnitt er noe yngre enn sysselsatte samlet sett – 36 år mot 40,3 år. Kjønnfordelingen er også litt annerledes, i og med at 60 prosent av de som jobber gjennom digitale plattformer er menn, og blant alle sysselsatte er det 53 prosent menn.

Den samme undersøkelsen viser at blant de som jobber som varebud, inkludert matleveringstjenester, er om lag 25 prosent født i Norge (Statistisk sentralbyrå, 2023). Tidligere forskning har tilsvarende funnet at migranter og arbeidere med løs arbeidsmarkedstilknytning utgjør kjernen av plattformens arbeidsstyrke (Lam & Triandafyllidou, 2024; Lata et al., 2023; Piasna et al., 2022; van Doorn et al., 2022). Forskning fra Norden tegner et lignende bilde (Andersen & Spanger, 2024; Andersen et al., 2024; Jesnes & Oppegaard, 2023; Newlands, 2021; Oppegaard, 2024a).

Gjennom våre intervjuer, både med plattformselskapene og med de som tar oppdrag via plattformene, finner vi stort mangfold med hensyn til kjønn, alder, etnisitet, utdanningsnivå og øvrig arbeidssituasjon. Det er variasjon både mellom og innad de tre segmentene (hjemlevering og drosje, tjenester rettet mot private hjem og kunnskapsintensive tjenester). I tråd med tidligere forskning på bud og drosjesjåfører i hjemleverings- og drosjesegmentet, finner vi at dette i stor grad er relativt unge menn med innvandrerbakgrunn. Noen av disse beskrev at de kun var på gjennomreise, og de hadde ikke nødvendigvis tenkt til å bli værende i landet. Andre var bosatt med planer om å bli. Videre viser tidligere norske undersøkelser av hjemleveringsplattformene at studenter som jobber deltid utgjør en stor gruppe av de som leverer tjenester for matleveringsplattformene (Jesnes, 2019; Jesnes & Rasmussen, 2024).

Utdraget under er fra en informant i Foodora, som svarte på hva som kjennetegner det typiske budet hos dem:

Det er en overvekt av menn, men utover det er det veldig stor variasjon. Bud totalt sett, både oppdragstakere og ansatte kan deles inn i tre grupper: den største gruppen er studenter, kan være både utvekslingsstudenter og ikke utvekslingsstudenter, også er den nest største gruppen mennesker med et annet opprinnelsesland enn Norge som

ikke er studenter, for eksempel noen som er med kjæresten hit, mens kjæresten er på utveksling. Disse gruppene har ikke dette som sin hovedinntektskilde. Den siste gruppen er minst, og de har dette som deres hovedinntektskilde, eller som gjør det ved siden av andre jobber. De få som har dette som hovedinntekt gjør det gjerne på midlertidig basis. For eksempel noen som jobber ekstra mye i en periode for å spare opp penger. Men det er veldig mye forskjellig – og hvordan det fordeler seg blant de ansatte har jeg ikke oversikt over. Vi har hatt alt fra en filosofiprofessor til en pastor (informant, Foodora).

Utdraget illustrerer mangfoldet, men de fleste er menn. Ifølge en informant i Foodora utgjør (utvekslings)studenter den største gruppen, mens den nest største gruppen er innvandrere som ikke har annen formell tilknytning til arbeidsmarkedet eller en utdanningsinstitusjon. Ifølge ledelsen i Foodora utgjør den minste gruppen personer de som har jobb hos Foodora som hovedinntektskilde. På spørsmål om hvem som er det typiske Foodora-budet, svarte en annen informant fra selskapet:

De fleste er ikke-lokale og jobber som frilansere. Det finnes mange norske bud, men de er ofte ansatt i selskapet.. Det er veldig variert. Det meste av kommunikasjonen går på engelsk. Jeg har møtt folk fra Afrika, Øst-Europa, Frankrike, Spania, Sør-Amerika (informant, Foodora).

Innen plattformtjenester rettet mot private hjem ser vi også stor variasjon i hvem det er som har inntekt via plattformene. Tidligere studier av renhold i private hjem har blant annet vist at kvinner utgjør en hovedvekt (Valestrand, 2023). Personer som er besøksvenn hos plattformer som tilbyr tjenester overfor hjemmeboende eldre er i hovedsak kvinnelige pensjonister eller personer som er helt eller delvis uføre. En informant fra SeniorSupport, som tilbyr ulike tjenester til eldre hjemmeboende, oppgir:

Da jeg begynte så jeg for meg at det bare ville være studenter, men sånn er det ikke. Veldig mange av kundene spør om godt voksne besøksvenner, og det kan vi levere. Vi har mange godt voksne, hovedsakelig damer som er tidlige pensjonister eller uføre. Mange av disse har litt å gi selv om de ikke kan jobbe 100 prosent. Det er veldig mange som er uføre, men som har mulighet til å jobbe noen timer i uken (informant, SeniorSupport).

Når det gjelder plattformarbeiderne innen kunnskapsintensive tjenester, som grafiske designtjenester og IT-tjenester, oppgir selskapene tilsvarende at det er stor variasjon. Selskapet Graphiq, som tilbyr en bredde av grafiske design- og IT-tjenester, forteller at:

Noen [personer] jobber i byrå på siden og for plattformen. Det er stort sprik, fra en familiefar på Røa til en surfer på Vestlandet. Vi har også noen stjernestudenter som vil jobbe for seg selv, som er utrolig dyktige, men som mangler kundenettverk (informant, Graphiq).

6.3 Hvorfor tar personer oppdrag via digitale plattformer?

Selv om plattformmediert arbeid i visse segmenter kjennetegnes av lave lønninger, lange dager, digital kontroll, begrensede sosiale rettigheter og HMS-utfordringer, klarer plattformene å rekruttere arbeidere. Derfor er det viktig å forstå den bredere konteksten for hvorfor arbeiderne velger å registrere seg på plattformene (Katta et al., 2024).

Det er ingen tilfeldighet at disse formene for arbeid vokste frem i kjølvannet av finanskrisen i 2008/2009. Da preget høy arbeidsledighet mange store økonomier, og flere enn tidligere var villige til å akseptere betingelsene som plattformselskapene tilbød (Oppegaard, 2020; Schor, 2020). Samtidig trekker litteraturen frem at et ensidig fokus på de prekære arbeidsforholdene³⁵ som preger plattformmediert arbeid kan føre til en neglisjering av det sentrale spørsmålet om hvorfor noen grupper i første omgang registrerer seg på plattformene (van Doorn et al., 2022, s. 1102).

Tidligere forskning har understreket at plattformarbeidere har ulike motivasjon for å ta oppdrag via digitale plattformer (se for eksempel Barratt et al., 2020; Dunn, 2020; Schor, 2020; Peticca-Harris et al., 2020; Valestrand, under utgivelse; Wu & Huang, 2024). Et hovedskille går mellom de som *ønsker* og de som *må*. For noen kan plattformene være en kortsiktig løsning for å få endene til å møtes ved undersysselssetting eller i perioder med arbeidsledighet. Det kan også være en mulighet til å tjene litt ekstra inntekt av mer varig karakter, eller til mer fleksibelt arbeid (Jeon & Ostrovsky, 2024; Ravenelle, 2019). Andre er avhengige av inntekten. Grad av avhengighet har stor betydning for måten de som formidler tjenester forstår og orienterer seg mot jobben (Schor et al., 2023). Forskning viser også at plattformarbeidere ofte jobber for flere plattformer, og kombinerer ulike inntektskilder (Ilsøe et al., 2021; Kristiansen et al., 2023; Nielsen & Laursen, 2020; Wu & Huang, 2024).

Ser man på de som *ønsker* å formidle tjenester via plattformene, kan viktige motivasjonsmomenter være muligheten til å tjene mer penger og å utvide markedet sitt. Dette gjelder ofte de med høy formell kompetanse. Litteraturen trekker også frem at psykososialt og kreativt «fulfillment» kan være sentrale insentiver (Dunn, 2020; Wu & Huang, 2024). Eksempelvis beskriver plattformarbeidere vi har intervjuet som utfører oppdrag som besøksvenner, at en motivasjon for arbeidet er at det er givende. En av informantene som er besøksvenn, beskriver det slik: «Det er veldig givende. Hun (som besøkes) er så takknemlig. Jeg merker at jeg gjør noe nyttig» (plattformarbeider innen tjenester rettet mot private hjem).

Et annet insentiv som står svært sentralt, er fleksibiliteten og autonomien plattformselskapene lover arbeiderne (Jesnes & Oppegaard, 2023; Shapiro, 2018). Plattformene lar gjerne arbeiderne jobbe når og hvor lenge de vil, og rammer arbeidet inn som en mulighet til å være en «entreprenør» og «sin egen sjef» (Nielsen & Laursen, 2020). Diskursivt er muligheten til å være «sin egen sjef» viktig for mange plattformarbeideres selvforståelse (Barratt et al., 2020; Purcell & Brook, 2022). Den formelle fleksibiliteten gjør det også mulig for plattformarbeidere å kombinere jobben med familie- og

³⁵ Fastvold (2024) har for eksempel vist hvordan det for personer uten arbeids- og/eller oppholdstillatelse i Oslo finnes et spekter av langt mer prekære jobber enn det plattformene tilbyr.

omsorgsforpliktelser (Hua & Ray, 2021; Wells et al., 2023). Også vår undersøkelse viser at fleksibiliteten appellerer til plattformarbeiderne på tvers av segmenter. Fleksibiliteten og status som selvstendig oppdragstaker innebærer at plattformarbeiderne ikke bare kan jobbe når de vil, men også så mye de vil³⁶:

Jeg kjører lastebil om natten og moped for Wolt på dagtid. 15–16 timer (for hjemleveringsplattform x) på helgedagene. Fra morgen til midt på natten. Får betalt per bestilling. Kan melde seg av og på som man vil. Ingen skift. Ingen begrensninger. Jeg liker fleksibiliteten (informant, sykkelbud).

Også for plattformarbeidere innen kunnskapsintensive tjenester, viser internasjonale undersøkelser at fleksibiliteten til å velge fra et spekter av oppgaver og kunder verdsettes. Her brukes plattformen til å bygge en kundebase for sine egne virksomheter og for å få variasjon i arbeidet (de Groen et al., 2018). Eksempelvis viser funn fra en internasjonal spørreundersøkelse fra 2019 at 21 prosent av plattformarbeidere rapporterte at de hadde valgt å være selvstendige for å «oppnå større økonomisk frihet», mens 72 prosent verdsatte uavhengigheten og fleksibiliteten knyttet til selvstendig næringsvirksomhet (Steen et al., 2019). Tilsvarende viser våre intervjuer at fleksibiliteten i å jobbe når en vil, for hvem og hvorfra er viktige motivasjoner for at personer med IT-kompetanse trekkes mot plattformmediert arbeid.

Det varierer om plattformarbeidernes fleksibilitet og autonomi er reell i praksis (Shibata, 2019). Det avhenger blant annet av akkordbaserte lønnsordninger, der lave satser kan gjøre det nødvendig å jobbe lange dager, mens algoritmisk styring kan regulere valgmulighetene (Oppegaard, 2021; se også kapittel 8). Et av sykkelbudene vi intervjuet beskrev dobbeltheten i lovnaden om fleksibilitet, og oppga at:

Mangelen på fleksibilitet har fått det til å føles som en 9–5-jobb. Jeg forstår det fra selskapets ståsted. De forsøker å gjøre selskapet mer forutsigbart. Ved å være så fleksibel som jeg ønsker å være, kan de (selskapet) ikke forutse hvor mange bud som vil være tilgjengelige. Men det skjer på bekostning av min frihet. Jeg antar jeg må godta det (informant, sykkelbud).

Andre forhold som spiller inn på valget om å ta oppdrag via digitale plattformer, er at selskapene gjerne er tilgjengelige. Selskapene tilbyr ofte enkle og raske registreringsprosesser, med lave etableringsbarrierer og lave krav til språk og formell kompetanse (van Doorn et al., 2022). Disse forholdene gjør også plattformene til en av få muligheter til inntekt for de mest sårbare. Det viser at sammen med pushfaktorene i få andre arbeidsmuligheter, er det pullfaktorer som trekker arbeiderne til plattformene.

Intervjuer med sjåfører som jobber for drosjeplattformer i Norge illustrerer denne dynamikken. På den ene siden beskriver de det å kjøre for drosjeplattformene som én av få

³⁶ Med lange arbeidsdager og -netter følger imidlertid HMS-risikoen. Ifølge STAMI (2023) blir risikoen for uheldige hendelser og skader større i takt med økende antall timer på jobb. Etter 8 timer øker risikoen raskere, og enda raskere igjen etter 12 timer. Ved gjentatte høye skift, øker risikoen ytterligere. Vi kommer tilbake til HMS-risikofaktorer knyttet til plattformmediert arbeid i kapittel 9.

tilgjengelige jobber (Jesnes & Oppegaard, 2023). De rekrutteres ofte fra marginaliserte segmenter fra arbeidsstyrken. De aller fleste har migrantbakgrunn og kommer gjerne til drosjeplattformene fra arbeidsledighet eller undersysselsetting. Mange har hatt enda mer prekære og ofte fysisk krevende jobber tidligere. På den andre siden ser mange sjåfører på det å kjøre for plattformer som Bolt, Uber og Yango som en bedre jobb enn det de opplever som sine alternativer (Oppegaard, 2025).

Flere faktorer kan gjøre at jobben hos en drosjeplattform fremstår som et «steg opp» fra sjåførenes tidligere jobber (Oppegaard, 2024a): For det første tilbyr drosjeplattformene ifølge sjåførene et mer komfortabelt arbeidsmiljø enn andre jobber de gjerne har tilgang til. Hos drosjeplattformene kan de sitte, være inne, har tilgang til klimaanlegg og slipper stort sett tunge løft. For det andre gir drosjeplattformene en frihet fra sjefer og kollegaer mange sjåfører setter pris på, siden de generelt jobber alene og primært forholder seg til drosjeplattformenes applikasjoner. For det tredje har drosjeplattformssjåfører en formell frihet til å jobbe når og hvor lenge de vil. De opplever dermed ofte å kunne være «sin egen sjef», der de bestemmer arbeidstid selv og tilpasser jobbing etter andre forpliktelser. Siden de er alene i bilen, kan de også, spesielt i perioder de ikke har kunder, snakke med venner og familie på telefon, og høre på den musikken de selv vil. For det fjerde lover drosjeplattformene sjåførene høy inntjening. Denne lovnaden kommer gjennom bonusordninger, som til tider kan være svært lukrative. Lovnaden kommuniseres også til sjåførene gjennom nyhetsbrev, SMS-er og pushmeldinger som forteller dem om høy etterspørsel og muligheter for høy inntjening.

Alle disse faktorene må imidlertid forstås i lys av sjåførenes tidligere arbeidsmarkedserfaringer: De kommer ofte fra jobber som er fysisk krevende, mange har opplevd å bli dårlig behandlet av sjefer og kollegaer, de har ofte hatt lite fleksibilitet og ofte lav inntekt. Samtidig er de også ofte frustrerte over lange arbeidsdager og -netter, lav inntekt og utforutsigbare betingelser hos plattformene. Dette resulterer i en ambivalens blant drosjeplattformssjåførene, der «gig»-en er én av få arbeidsmarkedsmuligheter, et «steg opp», og også en ganske dårlig jobb (Oppegaard, 2024a).

Det er også viktig å påpeke at denne dynamikken lenge har kjennetegnet drosjenæringen. Bransjen har generelt rekruttert arbeidere med begrenset formell kompetanse og som har opplevd vanskeligheter med å finne fast og stabilt arbeid i andre deler av arbeidsmarkedet (Oppegaard et al., 2023). De siste tiårene har innvandrere og personer med etnisk minoritetsbakgrunn utgjort en stor andel av sjåførene i de større norske byene (Staalhane & Vassenden, 2022). Samtidig har drosjesjåfører alltid vært tiltrukket av autonomien og friheten drosjemarkedet tilbyr (Steen, 1988), og mange forteller historier om at det startet å kjøre ved en tilfeldighet eller som en deltidsjobb, men ble «hekta» (Aarhaug et al., 2020).

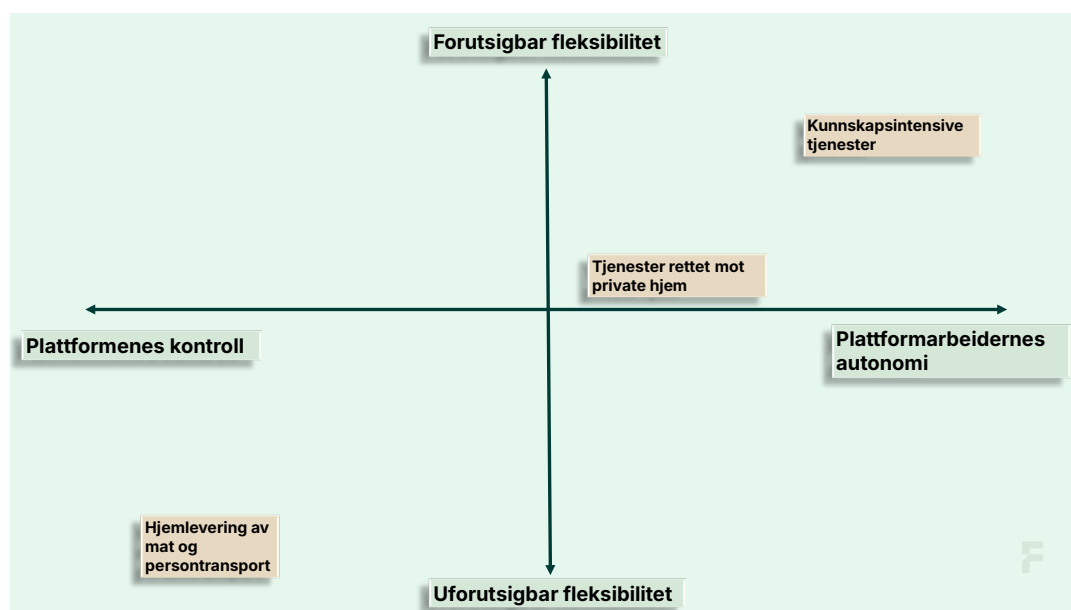
Schor og medforfattere (2020) har undersøkt økonomisk avhengighet i en plattformkontekst i USA. De finner at når inntekten plattformarbeiderne har fra plattformen er et supplement til andre inntektskilder, er arbeiderne mer fornøyde, har større autonomi og bedre inntekts- og arbeidsvilkår. I kontrast finner de at plattformarbeiderne som avhenger av plattformen for å finansiere grunnleggende utgifter uttrykker større misnøye og opplever mer prekære arbeidsforhold. Selv om økonomisk avhengighet også er

viktig i andre arbeidssituasjoner, vektlegger forfatterne at plattformarbeidernes økonomiske avhengighet er større fordi arbeidsstyrken er mer situasjonelt variert enn i konvensjonelle ansettelsessituasjoner.

6.4 Segmentene i lys av autonomi og fleksibilitet

Basert på våre innsamlede data og egne analyser ser vi her de tre segmentene og et utvalg selskaper innen hvert segment langs to ulike akser: kontroll og autonomi, og grad av forutsigbar fleksibilitet (se figur 6.1).

Figur 6.1 Korrespondansekart med analyse av tre segmenter av plattformøkonomien, langs grad av autonomi-kontroll og forutsigbar og uforutsigbar fleksibilitet



Den horisontale aksene representerer selskapets kontroll på venstre side, og plattformarbeidernes autonomi på høyre side. Med kontroll og autonomi mener vi overordnet i hvilken grad selskapene eller arbeiderne bestemmer hvordan arbeidet skal foregå. Dette må ses i sammenheng med arbeids- og oppdragsforholdene som diskuteres i kapittel 7. I hvilken grad selskapene utøver kontroll over de som tilbyr sine tjenester gjennom plattformen, må også ses i sammenheng med hvorvidt og i hvilken grad selskapene benytter algoritmisk styring, som beskrives nærmere i kapittel 8. Vertikalt er aksene som representerer arbeidernes grad av forutsigbar fleksibilitet. Vårt inntrykk er at fleksibilitet, i form av hvor mye og tidvis når arbeidet skal utføres, i stor grad kjennetegner plattformarbeid på tvers av de tre segmentene. Samtidig finner vi at fleksibiliteten plattformarbeid tilbyr, kan være forutsigbar i form av inntekt og stabilitet i øverste del, og uforutsigbar i nederste del av aksene.

Som figuren viser, har vi plassert segmentet for transport og levering i nedre venstre hjørne, mens både tjenester rettet mot hjemmet og kunnskapsintensive tjenester er plassert i øvre, høyre del av figuren. Tjenester i hjemmet er plassert litt nærmere sentrum enn de kunnskapsintensive tjenestene. Variasjonene innenfor hvert segment er imidlertid store. Figuren er svært overordnet, og først og fremst en måte å illustrere spennet i plattformselskaper og de store forskjellene mellom segmentene.

Vi ser først litt nærmere på de tre segmentene i lys av kontroll–autonomi-aksen. På autonomi-siden finner vi plattformselskapene som tilbyr kunnskapsintensive tjenester og tjenester rettet mot hjemmet litt nærmere sentrum. Basert på intervjuer med plattformselskaper og -arbeidere er vårt inntrykk at plattformselskapene utøver mindre kontroll over plattformarbeiderne i disse segmentene. Et eksempel er hvordan IT-konsulenter som tilbyr tjenester via digitale plattformer har relativt stor autonomi over hvordan arbeidet skal utføres. Her sitter plattformarbeideren med ekspertisen, og plattformelskapet har derfor mindre råderett over arbeidsoppgavene og innholdet i dem. I disse segmentene finner vi også at bruken av algoritmisk styring benyttes i mindre grad enn i segmentet for transport og levering.

For tjenester rettet mot hjemmet, og kunnskapsintensive tjenester, rapporterer våre informanter i større grad at selskapene tar imot tilbakemeldinger fra kundene manuelt, og at de videreformidler dette til plattformarbeiderne. Dermed er den menneskelige involveringen større relativt til den algoritmiske styringen. Det finnes imidlertid unntak også i disse segmentene, og særlig innen tjenester rettet mot private hjem, ser vi eksempler på «ratingsystemer» og kundedevalueringer. Ett eksempel er innen renhold, et annet er blant dyrepassere.

På kontroll-siden av figuren har vi plassert plattformene som tilbyr transport- og leveringstjenester, herunder levering av mat, varer, og persontransport. I dette segmentet er det mindre rom for å utføre arbeidet på «sin måte», og vi finner at bruken av algoritmisk styring er mer utbredt i dette segmentet. Eksempelvis får både ansatte og frilans matleveringsbud som leverer mat for Foodora tilgang til å melde seg opp til skift basert på tidligere prestasjoner. Matleveringsbud vi har intervjuet, beskriver også at de vises økt mistillit fra selskapene, for eksempel ved å måtte ta bilder av maten og kvitteringen der den skal leveres. Videre bruker plattformselskapene bonusordninger for å øke antall bud på dager og tider av døgnet når etterspørselen er høy.

Vi har plassert de kunnskapsintensive tjenestene lengst opp langs den vertikale aksen, der fleksibiliteten er forutsigbar. I tillegg til at arbeid i dette segmentet fremstår som fleksibelt i form av hvordan og når en vil jobbe, virker det også forutsigbart med hensyn til inntekt, fordi oppdragene gjerne er av lengre varighet enn i de andre segmentene. Plattformselskapene vi har intervjuet i dette segmentet tar en relativt mindre andel av den totale oppdragssummen enn i de andre to segmentene. Tjenester i hjemmet er vanskeligere å plassere langs aksen, fordi karakteren av arbeidet er mer variert. I dette segmentet beskriver informantene at oppdragene gjerne er av kortere varighet, noe som taler for å plassere segmentet nærmere sentrum – mot mer uforutsigbar fleksibilitet. En årsak er at det vil kreve flere oppdrag i dette segmentet for at arbeidet skal utgjøre en sikker inntektskilde. Basert på intervjuene, opplever vi imidlertid at færre har sin hovedinntekt fra tjenester formidlet gjennom plattformer i dette segmentet. En kan derfor argumentere for at arbeids- og oppdragstakerne i dette segmentet er mindre avhengige av plattformene, sammenlignet med for eksempel drosjesjåførene. Her er det viktig å understreke at variasjonene innad i segmentet er store. Med hensyn til fleksibilitet, er det også verdt å nevne at tilbydere av tjenester i private hjem er mer bundet til tidspunkt på dagen det passer for kunden at arbeidet utføres, enn for eksempel de som jobber med grafisk design fra sine egne hjem.

På den andre siden av aksen har vi plassert leverings- og drosjesegmentet. Plattformarbeiderne i dette segmentet tilbys også en relativt stor grad av fleksibilitet i form av når og hvor mye de kan jobbe, men inntekten er gjerne mindre forutsigbar. Oppdragene er, som innen segmentet, plattformtjenester rettet mot private hjem, gjerne kortere, og arbeiderne vet ikke nødvendigvis hvor mange oppdrag de vil få. Et eksempel er matleveringsbudene som formidler tjenester for Wolt. Budene kan logge av og på plattformen når de vil innenfor plattformens åpningstider, men om de får tildelt oppdrag avhenger av hvor mange andre bud som er tilgjengelige samtidig og av kundenes etterspørsel. Dette er fordi de ikke får betalt per vakt, men kun per levering.

På den ene siden finner vi plattformarbeidere i møte med svært prekære oppdragsforhold, som lav inntekt, og utilstrekkelige HMS-standarder. Denne siden preges gjerne av arbeidsintensive tjenester med lave kompetansekrav, slik som yrkene som preger leveringssegmentet. På den andre siden vokser et nytt segment frem, som tilbyr allerede uavhengige profesjonelle muligheter til å utvide sine markeder, oppnå økt autonomi og styrke sin inntekt, som leger og ingeniører. Disse tjenestene krever høyere kompetansekrav enn leveringssegmentet.

Det samme arbeids-/oppdragsforholdet kan imidlertid være enten prekært eller en kilde til autonomi for arbeidere med ulike muligheter på arbeidsmarkedet. For eksempel argumenterer Schor og medforfattere (2023) for at plattformarbeidere som er mer integrert i «den bredere økonomien» eller i arbeidsmarkedet for øvrig, enten fordi de har en annen hovedinntektskilde enn i plattformøkonomien, institusjonell støtte eller kan støtte seg på ektefellens inntekt, er betydelig mer tilbøyelige til å oppfatte risikoen ved plattformarbeid på en positiv måte, eller til å oppleve lite eller ingen risiko. Der plattformarbeidernes tilknytning til den bredere økonomien er svakere, er også vissheten om risikoen, eller risikoen ved plattformarbeid i seg selv større. Schor og medforfattere (2023) konkluderer dermed med den samme dualiteten, og setter dem i sammenheng med plattformarbeidernes posisjon i den bredere økonomien, og i arbeidsmarkedet for øvrig. For noen forverrer plattformarbeid den økonomiske usikkerheten de står overfor, mens det for andre kan være til stor nytte.

6.5 Oppsummering

Det er stor variasjon mellom plattformselskapene i hva slags tjenester de formidler, kjennetegn ved markedene de opererer i, hvordan de er organisert og hvordan formidlingen av arbeidstjenestene koordineres samt grad av kontroll og overvåking av plattformarbeiderne. De fleste selskapene anser seg som teknologiselskaper eller kommunikasjonsselskaper som kobler tilbud og etterspørsel, med varierende grader av profittmaksimerende motivasjoner og sosialt ansvar.

Intervjuer med matleveringsbud viser at arbeidsvilkårene har blitt dårligere over tid. Budene opplever økt kontroll, som krav om å dokumentere leveranser med bilder og reduserte honorar per oppdrag. Samtidig har flere begynt å levere med bil, noe som kan forsterke ulikheter og konkurranse mellom budene.

Segmentet som omfatter tjenester rettet mot private hjem ble inndelt i tre underkategorier: (i) renholds- og vaktmestertjenester, (ii) omsorgstjenester og (iii) underholdning og

opplevelser. Renhold i private hjem er typisk kjennetegnet av en stor andel arbeidstakere med utenlandsk bakgrunn, og bransjen er arbeidsintensiv med lave krav til formell kompetanse og lave etableringskostnader. Plattformarbeidere som tilbyr barne- og dyrepass samt besøksvenn til eldre jobber typisk få arbeidstimer i uka, og de har oftest en annen jobb som sin primære inntektskilde. Selskapene oppgir umodne markeder som en utfordring for vekst og ekspansjon. I likhet med andre bransjer der plattformene har fått fotfeste, er frilansere og selvstendige oppdragstakere også utbredt i underholdnings-, kunst- og kulturfeltet. Eksempler på tjenestene innen delsegmentet underholdning og opplevelser er kokk som bookes til et selskap, en DJ, en artist, eller en reiseguide som tar med et følge til skogs eller til fjells.

Vi finner eksempler på kunnskapsintensive plattformtjenester innen IT- og konsulenttjenester, grafisk design, legetjenester, tolketjenester- og oversettelser og privatundervisning. Sammenlignet med tjenester i de to øvrige segmentene, er det færre av de kunnskapsintensive plattformene som anvender algoritmisk styring og kontroll. Videre er maktbalansen mellom kunde og tilbyder i mange tilfeller slik at det er tilbyderen som sitter med ekspertisen, og det er tidvis plattformarbeideren som prissetter oppdraget.

En sentral motivasjon for plattformarbeiderne er fleksibiliteten og autonomien plattformmediert arbeid kan tilby, i tillegg til typisk lave krav til formell kompetanse og norskferdigheter. Blant plattformarbeidere er det stort mangfold med hensyn til kjønn, alder, etnisitet, utdanning og øvrig arbeidssituasjon. I tråd med tidligere forskning er hjemlevering og drosje dominert av unge menn med innvandrerbakgrunn. Et hovedskille går mellom de som velger og de som er avhengige av inntekten fra plattformjobber. Sistnevnte gruppe, som er innen matlevering, drosje og renhold i private hjem, er typisk mer utsatt for prekære arbeidsforhold, lav inntjening, lange arbeidsdager, HMS-risiko og underlagt algoritmisk styring. Motsatt ser vi det kunnskapsintensive segmentet som kan tilby allerede uavhengige profesjonelle muligheten til å utvide sine markeder, oppnå økt autonomi og styrke sin inntekt, som leger og ingeniører.

7 Kjennetegn ved arbeids- og oppdragsforholdene

Selv om plattformarbeidere som regel er tilknyttet plattformene som selvstendige eller frilansere, er det i flere studier påpekt at de som utfører arbeidet er underlagt mange av de samme typene krav og restriksjoner av plattformen som det som gjelder for arbeidstakere. En betydelig andel kan være feilaktig klassifisert som selvstendige istedenfor oppdragstakere (EU-kommisjonen, 2021). Dette var også bakgrunnen for at det i EU-direktivet om plattformarbeid ble inntatt en presumpsjonsregel som innebærer at relasjonen mellom plattformen og arbeideren som utgangspunkt skal anses å være et arbeidstakerforhold, og at det er opp til plattformen å sannsynliggjøre at dette ikke er tilfellet.³⁷ En noe tilsvarende regel er allerede tatt inn i den norske arbeidsmiljøloven, se § 1-8 (1) som en oppfølging av Fougner-utvalgets innstilling (NOU 2021: 9). Den norske lovendringen innebar også en presisering av arbeidstakerbegrepet, ved at sentrale momenter for klassifiseringen av hvem som er arbeidstaker ble tatt inn i lovteksten (Prop. 14 L (2022–2023)).

I dette kapitlet ser vi nærmere på hva som kjennetegner forholdene mellom plattformene og de som utfører arbeidet. Vi gjør det ved hjelp av en juridisk tilnærming hvor vi undersøker og diskuterer ulike kjennetegn ved relasjonen mellom plattform og arbeider som er vektlagt av lovgiver og i rettspraksis. I tillegg ser vi på betydningen av presumpsjonsregelen, og hvilke endringer plattformselskapene har gjort i forbindelse med at denne kom inn i lovverket. Diskusjonen baserer seg på data fra kvalitative intervjuer og to kontrakter som vi har fått tilgang til som en del av datainnsamlingen.

7.1 Arbeidstaker eller oppdragstaker?

Etter arbeidsmiljøloven § 1-8 (1) er en arbeidstaker definert som «enhver som utfører arbeid for og underordnet en annen». I vurderingen skal det legges vekt på om den som utfører arbeidet «stiller sin personlige arbeidskraft til disposisjon, og om vedkommende er underordnet gjennom styring, ledelse og kontroll». En rekke momenter vil være aktuelle i vurderingen, men lovgiver har tatt de mest sentrale momentene inn i lovteksten (Prop. 14 L (2022–2023, 5.1.4)). Hvorvidt det foreligger et arbeidstakerforhold, vil måtte baseres på en helhetsvurdering, der også andre momenter kan tillegges vekt. Et viktig poeng i denne sammenheng er at det er lovgivers intensjon at det er de som har behov for vernet som arbeidsmiljøloven og andre lover gir, blir vernet (Rt. 2013, s. 354).

³⁷ Formuleringen i artikkel 5 nr. 1 er som følger: The contractual relationship between a digital labour platform and a person performing platform work through that platform shall be legally presumed to be an employment relationship where facts indicating direction and control, in accordance with national law, collective agreements or practice in force in the Member States and with consideration to the case-law of the Court of Justice, are found. Where the digital labour platform seeks to rebut the legal presumption, it shall be for the digital labour platform to prove that the contractual relationship in question is not an employment relationship as defined by the law, collective agreements or practice in force in the Member States, with consideration to the case-law of the Court of Justice.

Hvordan klassifiserer selskapene relasjonen?

Som nevnt innledningsvis, er det vanlig at plattformene tilknytter seg de som utfører arbeidet som selvstendige. Slik er det også for plattformene som inngår i vårt datamateriale. I vurderingen av om relasjonen er et arbeidstakerforhold, vil det imidlertid være de faktiske omstendighetene som er avgjørende, og ikke hvilken betegnelse partene har gitt denne relasjonen. Før vi ser nærmere på realitetene, gir vi en oversikt over hvordan aktørene selv har klassifisert relasjonene.

Mens arbeidsmiljøloven som hovedregel skiller mellom de som omfattes av loven (arbeidstakerne) og de som faller utenfor (de som ikke er arbeidstakere, herunder selvstendige og frilansere), opererer trygde- og skattelovgivningen med tre ulike kategorier: arbeidstakere, selvstendige og frilansere. Denne tredelingen gjenfinnes også i hvordan plattformselskapene vi har kartlagt i dette prosjektet karakteriserer relasjonen til de som utfører oppdragene, uten at de nødvendigvis skiller mellom arbeidsrettslige og skatte- og trygderegler. Ett av selskapene sier at de har frilansere som de betaler arbeidsgiveravgift og trekker skatt for, og selvstendige som har sine egne selskaper. De opplyser om at de har flest på frilanskontrakter, men at de mest aktive har egne selskaper.

Plattformene har gjennomgående en bevisst holdning til hvilken klassifisering de benytter seg av, og har avveid fordeler og ulemper med ulik form for klassifisering. Bare to av selskapene har kontrakter med arbeidere hvor disse er definert som arbeidstakere. Også her tyder imidlertid intervjuene på at det store flertallet av arbeidere tilknyttet plattformene er oppdragstakere eller frilansere.

Det er ikke alltid like tydelig hva som er årsakene til at plattformene ikke vil defineres som arbeidsgivere. Ett selskap peker på fleksibilitet, og at det å ha ansatte vil kunne innebære at de har for mange på jobb i perioder med få oppdrag. Ved å bruke oppdragstakere er det de som utfører oppdragene som har risikoen for manglende inntjening heller enn plattformselskapet. En annen informant peker på at eierne først og fremst er programmerere, og at det er den tekniske løsningen de har vært opptatt av, mens de ikke ønsker å ta noe ansvar ut over det.

En av informantene sier at de ikke vil defineres som arbeidsgiver, men ser samtidig at det kunne vært en fordel å ha én avtalepart å forholde seg til. I dette ligger det sannsynligvis at selskapet ser at det ville vært lettere å forholde seg til én tillitsvalgt/klubb enn mange ulike oppdragstakere.

Om vi gjør endringer, kommer det jo mange på døra (informant leder, plattformselskap).

Dette selskapet er også bekymret for at de oppdragstakerne kan iverksette en aksjon, hvor de som utfører arbeidet nekter å jobbe dersom de ikke liker endringene plattformselskapet innfører.

Endringer i regelverk kan imidlertid bidra til at selskapene ser det nødvendig å endre klassifiseringen. Et slikt eksempel pekes på av et selskap som sier at endringene i innleieregelverket har gjort at de nå prøver å etablere et nytt selskap hvor de som utfører arbeidet kan ansettes. Bakgrunnen, slik det beskrives av plattformen, er at kundene

krever at de som utfører arbeidet er registrert som bemanningsforetak, noe som er vanskelig å få til etter dagens regler.

Flere informanter argumenterer for at mange av arbeiderne også ønsker å være oppdragstakere. En av informantene forklarer at arbeiderne kan oppfatte det å være ansatt som mer rigid og komplekst, og at de får mer penger utbetalt enn det arbeidstakere gjør, der for eksempel noe kommer senere i form av feriepenger eller mer trekkes i skatt og avgifter. Samtidig kan disse arbeide så mange timer de ønsker, uten at de begrenses av reglene i arbeidsmiljøloven.

Det er ikke så mange jobber som er sånn i dag – med den fleksibiliteten og med så få krav. Det er mye som ligger i lovverket. Jeg snakket med en som jobber 12 timer om dagen hver dag og tjener godt med penger. Det er flere som ønsker å jobbe mye. Det er ikke noe man gjør i en lang periode, men hen sender penger til familien i hjemlandet (informant leder, plattform).

Lengre arbeidsdager enn det arbeidsmiljøloven regulerer for arbeidstakere er også tilfelle innen drosje (Oppegaard et al., 2023). En av informantene mener imidlertid at selskapene fremstiller det som mer attraktivt å være oppdragstaker, og dermed styrer rekrutteringen i den retningen.

Du kan jobbe når du vil. De legger opp til det. Tjen opp til 300 kroner timen. Vær selvstendig og jobb når du vil. De gjør det til en frihetsgreie. Ikke binding. Jeg tror det er rekrutteringsmetoden som er en årsak til at det blir som det blir (informant, arbeidstakerorganisasjon).

Et element som kan trekke i samme retning er begrensninger i om man kan ha andre arbeidsgivere/oppdragsgivere eller ikke, hvor ansatte må akseptere at de ikke kan ha dette, mens de selvstendige står fritt (se nedenfor).

Ledelse, styring og kontroll

Hvorvidt den som utfører arbeidet er underlagt plattformens ledelse, styring og kontroll, er et viktig moment i vurderingen av hvilken type relasjon det er tale om. Jo mer selskapene styrer hvordan arbeidet skal gjøres, hvilket utstyr de skal bruke med mer, jo mer trekker det i retning av at den som gjør jobben er underordnet plattformen og organisatorisk avhengig av denne, noe som tilsier at det er tale om et arbeidstakerforhold. At arbeideren kan bestemme mye selv, innebærer ikke nødvendigvis at den ikke er arbeidstaker. Også mange arbeidstakere kan ha stor grad av autonomi, men avgjørende er om det er plattformen som har den formelle myndigheten til å bestemme hva som skal gjøres, hvordan, hvor og når (Prop 14 L (2022–2023)). Ledelse, styring og kontroll kan utøves for ulike deler av oppdraget, for eksempel ved tildeling av oppdrag, ved instruksjoner av hvordan det skal gjennomføres, oppfølging av hvordan det faktisk blir gjennomført og kontroll av sluttresultatet.

Hvordan oppdragene *tildeles* varierer mellom ulike typer plattformer. Plattformene som tilbyr 'on demand'-tjenester har behov for å planlegge at de har nok arbeidere

tilgjengelige sett i forhold til etterspørselen. De kan styre arbeiderne enten gjennom prisintensiver, ved at de betaler mer når de vil ha flere til å jobbe (se kapittel 8), eller ved å avtale tidspunkt arbeiderne er tilgjengelige på. Der tidspunkt avtales, innebærer det en viss grad av styring over arbeiderne ved at disse låses til å arbeide på fastsatte tidspunkt. Det fremstår imidlertid som det er en stor grad av frihet for arbeiderne til å bestemme disse tidspunktene selv, ved at det er de som setter seg opp på ulike vakter, eller takker ja eller nei til å jobbe på ulike tidspunkt. Innenfor de tidsperiodene de jobber kan imidlertid arbeiderne ha liten mulighet til å takke nei til oppdrag. De må levere mat til den kunden som bestiller eller behandle den pasienten som dukker opp på skjermen.

Hos andre plattformer har arbeideren langt større styring på hvilke oppdrag som tas. En plattform forklarer at arbeideren får en melding om et mulig oppdrag. Hvis det er interessant, går vedkommende på et jobbintervju i selskapet som søker konsulentarbeid. Deretter bestemmer kunden om den vil gi oppdraget til denne personen eller ikke. Arbeideren velger med andre ord om hen vil søke eller ikke på oppdragene. Også her er det imidlertid en viss grad av styring, ved at plattformen foretar en intern filtrering av arbeidere dersom mange søker på samme oppdraget.

Når det gjelder hvordan oppdragene skal *gjennomføres*, kan dette styres både gjennom opplæring og gjennom instruksjoner fra plattformen. Flere av plattformene gir opplæring til de som utfører arbeidet. Det kan være knyttet til helse, miljø og sikkerhet, hvordan appen brukes, hvordan de skal opptre overfor kunder og hvordan honorar beregnes og utbetales. Hos enkelte plattformer er det obligatorisk å gjennomføre slike kurs før en person kan ta oppdrag gjennom denne plattformen.

Noen plattformer regulerer også hvordan arbeideren skal opptre overfor kunder. I en av kontraktene heter det for eksempel at arbeideren skal behandle kunden «profesjonelt» og «yte høy grad av service». Samme plattform krever at henvendelser fra kunder skal besvares «uten ugrunnet opphold». Når det gjelder profilering, for eksempel gjennom utstyr, klær og kommunikasjon med kunden, er det store variasjoner. I hovedsak synes det ikke å være plikt til å bruke klær og utstyr med navnet til plattformen, men noen av plattformene deler dette ut mot et depositum, dersom arbeideren ønsker det. Blir utstyret ødelagt, er det arbeiderens risiko, og arbeideren må også stå for vedlikehold selv.

Til tross for at arbeideren ikke nødvendigvis bruker uniform eller lignende, vil de som utfører arbeidet ofte representere merkevaren til plattformen. Kunden forholder seg for eksempel til Foodora eller Wolt, og har sannsynligvis ikke noe bevisst forhold til hvilke bud som leverer maten de har bestilt. Dermed vil plattformene risikere at deres egen merkevare skades dersom arbeideren gjør en dårlig jobb. Det gjør at plattformene i enkelte tilfeller prøver å styre hvordan arbeiderne skal opptre. Et eksempel fra en av plattformene er at de tar en samtale med de som «ikke oppfører seg ordentlig». De har også mulighet til å ta arbeiderne «offline» dersom de ikke gjør en god jobb, og da vil denne personen ikke ha mulighet til å ta flere oppdrag gjennom denne plattformen. Et alternativ til å ta arbeideren offline, og som også benyttes, er å begrense hvilke oppdrag arbeideren kan ta fremover.

Flere, men ikke alle, plattformer stiller også krav til hvilket annet utstyr arbeideren må ha for å kunne ta oppdrag for dem, og enkelte gjennomfører kontroller av at utstyret er tilfredsstillende:

[Arbeideren] får tilsendt både pc og headset. Vi har tydelige retningslinjer på hvordan de skal sitte, kle seg etc. (informant leder, plattform).

Å ha slikt utstyr er hos noen plattformer et absolutt krav for å kunne utføre jobben. Det kan dreie seg om smarttelefon, sykkel, bil med mer. Det varierer når det gjelder annet type utstyr. Lederen for en plattform sier at det ikke er en fast ordning om det er arbeideren eller plattformen som stiller med utstyret, og at den som gjør jobben får en godtgjørelse dersom de bruker eget utstyr. En utøver for en annen plattform sier at hen som regel bruker eget utstyr, men at kunden kan kreve at hen bruker kundens utstyr, for eksempel av sikkerhetsmessige grunner. Plattformen styrer ikke dette.

Hvem som bestemmer prisen, kan også være en indikator på hvor fritt arbeideren står i sin relasjon til plattformen. Også her er det store variasjoner. Gjennomgående ser on-demand-plattformer til å beregne honoraret selv, gjerne basert på dynamiske priser som arbeideren ikke har noe innsikt i, og som de heller ikke har mulighet til å påvirke (se kapittel 8 for en mer detaljert gjennomgang av algoritmisk styring).

Det finnes imidlertid også eksempler på plattformer som har flate priser, og som ikke endres etter etterspørsel. Andre plattformer kan gi større grad av frihet for arbeideren. Ved en plattform for grafiske tjenester er arbeideren «ansvarlig for å definere oppdraget, bli enige om pris og andre vilkår, og levere tjenesten i samsvar med det som er avtalt». Samtidig står ikke arbeideren helt fritt ved at det er fastsatt at prisen skal bygge på «markedsmessige vilkår». I praksis gir arbeideren et prisoverslag som plattformen gir innspill på. Plattformen tar også en fast andel av honoraret.

En informant fra en annen plattform sier at kunden oppgir sin betalingsvillighet når de bestiller et oppdrag, men at denne prisen kan forhandles mellom kunde og arbeideren. Her virker det som plattformen har mindre innvirkning på den endelige prisen.

Det er vanlig at plattformene håndterer betalingen og betaler ut honorar til de som utfører jobben. Slik betaling skjer som regel ikke med én gang oppdraget er utført, men bestemmes etterskuddsvis av plattformen. Det er med andre ord liten grad av avtalefrihet rundt dette punkt. En av plattformene sier for eksempel at de betaler ut honorar to ganger i måneden, men ser på en mulighet for å betale med én gang oppdraget er utført, siden noen av arbeiderne har behov for dette. En annen plattform betaler ut honorar månedlig, men ved prosjektlevering for enkeltprosjekter.

I hvilken grad arbeiderene kan *ta oppdrag for andre* plattformer, utgjør også et element i vurdering av ledelse og styring. Hos flere plattformer synes det ikke å være noen begrensninger i dette. En plattform krevet at arbeideren ikke tar direkteoppdrag for kunder som er brukere av deres plattform, og at dette gjelder i ett år etter at sist oppdrag var ferdig.

Det varierer hvor avhengige tilbydere er av enkeltplattformer, eller om de også har inntekter fra andre jobber. Flere av de som tar oppdrag på plattformer, tar også oppdrag for

andre plattformer samtidig. Noen tar oppdrag for flere plattformer som leverer samme type tjenester, mens andre kombinerer dette med oppdrag for andre typer plattformer eller andre kortere arbeidsoppdrag. Begrunnelsen for dette synes å være todelt – at de liker å veksle mellom ulike jobber og/eller at oppdragsmengden de får gjennom en plattform ikke gir tilstrekkelig og forutsigbar inntekt.

Vi vet i liten grad hvordan dette er regulert av plattformene, og om det er satt noen begrensninger på adgangen til å arbeide for andre. En leder for en av plattformene sier imidlertid at arbeideren står helt fritt til å arbeide også for andre, mens en annen har regulert dette ved at arbeideren ikke kan ta oppdrag for kunden uten at det går gjennom plattformen. Dette gjelder også for en periode etter at arbeideren sist tok oppdrag gjennom denne plattformen. I det sistnevnte tilfellet gjelder det en plattform hvor kompetansen til den enkelte arbeideren er viktig for gjennomføring av oppdraget.

Personlig arbeidsplikt

Et sentralt moment i vurderingen av om relasjonen er et arbeidstakerforhold, er om den som får oppdraget må utføre det selv, eller om hen står fritt til å benytte andre til å utføre oppgaven. Hvor forutsetningen er at det er arbeideren selv som skal gjøre oppgaven, kan dette tale i retning av at det er et arbeidsforhold. Samtidig så kan det være en forventning om at håndverkere, advokater eller konsulenter som har en spesialkompetanse utfører oppdragene selv, uten at forholdet dermed er å anse som et arbeidstakerforhold.

Selv om personlig arbeidsplikt ikke er regulert i kontrakten, kan det være praktiske, rettslige eller økonomiske begrensninger som gjør det vanskelig å kunne overlate arbeidet til andre, selv om kontrakten ikke er til hinder for dette. I rapporten skrevet av Alsos med kollegaer (2017) ble det pekt på at også der det ikke var spesifisert at arbeidsplikten var personlig i kontrakten, kunne plattformen være organisert på en slik måte at den i realiteten var det. Dette kunne for eksempel dreie seg om at arbeideren må være pålogget en personlig bruker for å ta og utføre oppdrag, og at det blir gitt vurderinger fra kunder på individnivå.

I plattformene som er omfattet av dette prosjektet, fremstår det som at det er en form for personlig arbeidsplikt, men uten at dette nødvendigvis er regulert i kontraktene. At arbeideren kunne få andre til å gjøre oppgaven, var for informantene ikke noen aktuell problemstilling. Dette var ikke noe de hadde reflektert over, og inntrykket var at de tok for gitt at arbeidsplikten var personlig. Hos noen avskjæres denne muligheten ved at den som utfører oppdraget er avhengig av å være pålogget appen for å kunne ta og utføre oppdrag. Dermed vil det være vanskelig å overlate dette til andre. Hos en annen plattform er det også lagt opp til at det er den aktuelle arbeideren som må utføre oppdraget, siden kunden velger denne på basis av en cv. Samtidig står arbeideren her friere til å bestemme hvordan oppdraget skal utføres. Flere plattformer samler også tilbakemeldinger fra kunder i form av «rateringer». Disse brukes enten bare internt eller utad, men vil være knyttet til den aktuelle personens utførelse av oppgaver.

Ansvar for arbeidsresultatet

Et annet spørsmål er om den som utfører arbeidet stiller seg løpende til rådighet for oppdragsgiveren. Er det arbeidskraften som stilles til rådighet, eller har den som utfører

arbeidet forpliktet seg til å levere et gitt resultat? Dette er nært knyttet til hvem som har risikoen for arbeidsresultatet (Prop 14 L (2022–2023)). I et arbeidstakerforhold vil det være arbeidsgiveren som bærer risikoen for at det som leveres er i tråd med det som er avtalt med kunden. I et oppdragsforhold vil dette ansvaret normalt ligge på oppdragstaker. Likevel, selv om den som utfører arbeidet har plikt til å levere et resultat, kan det likevel være tale om et arbeidsforhold dersom det ikke er reell selvstendighet i arbeidsutførelsen (ibid., Skjønberg et al., 2024).

Hos enkelte plattformer er ansvaret klart definert, mens det hos andre plattformer er vanskeligere å få tak i hvordan dette formelt er regulert og hvordan det fungerer i praksis. En av plattformene sier uttrykkelig at det er plattformen selv som står ansvarlig overfor kundene, selv om de bruker andre til å utføre hele eller deler av oppdraget. Disse påtar seg også ansvar for de avtalene som gjøres mellom arbeideren og kunden.

En informant som omtaler matlevering sier at etter det hen vet, så må et bud som for eksempel har en ulykke hvor maten blir ødelagt, selv dekke maten som ikke kom frem. Her har altså arbeideren risikoen for resultatet, men samtidig som vedkommende har begrenset styring på hva som skal leveres og hvor og når. Andre sier at plattformen påtar seg ansvaret, og at arbeideren slipper å håndtere dette. Vi vet ikke hvor utbredt de ulike ordningene er.

Ytelser som tilbys/påbys

Flere av plattformene tegner ansvars- eller ulykkesforsikring på vegne av arbeiderne, og plattformene dekker også utgiftene ved disse. Det fremstår som det er litt ulikt hva som er hensikten med disse og hva de dekker, men både skader på arbeideren selv og det utstyret som brukes, og skader på leveransen kan dekkes av en slik forsikring. Formålet med ansvarsforsikringene er typisk å trygge samhandlingen mellom arbeideren og kunde, slik at kunden kan ha tillit til den som utfører oppgaven.

Presumpsjonsregel og presisering av regelverket

Presumpsjonsregelen, det vil si at det som utgangspunkt skal legges til grunn at det foreligger et arbeidsforhold med mindre oppdragsgiver kan sannsynliggjøre det motsatte, jf. arbeidsmiljøloven § 1-8 (1), ble tatt inn i loven like før vår datainnsamling tok til. Inntrykket fra datainnsamlingen er at både denne regelen, og diskusjonen om arbeideren er arbeidstakere eller selvstendige, er noe flere av plattformene har et bevisst forhold til. Det er imidlertid ingen av plattformene som har endret kontraktstyper som følge av lovendringen. Derimot er inntrykket at de har gjort tiltak for å tilpasse seg regelverket for å unngå å kunne bli ansett som arbeidsgivere. Noen har for eksempel presisert i kontraktene at utøveren ikke er arbeidstakere, mens andre har tenkt gjennom hvilke pålegg de kan gi utøverne uten at de risikerer å bli definert som arbeidsgivere.

Vi ligger godt innenfor presumpsjonsregelen – vi kan ikke fortelle at de skal bruke [den og den] genseren. Vi stiller ingen krav til dem (informant leder, plattform).

Enkelte av plattformene er bevisste på at for detaljert regulering og krav til arbeiderne kan gjøre at de blir ansett som arbeidsgivere. De prøver derfor å begrense disse. Det kan dreie seg om hvorvidt en skal pålegge sykkelbud å bruke hjelm, om de skal bruke

profilert tøy/utstyr, eller om de kan ta oppdrag for andre plattformer. Om dette er tilstrekkelig til at det reelt sett er tale om et selvstendig oppdragsforhold, er imidlertid vanskelig å si.

7.2 Oppsummering

I dette kapitlet har vi pekt på momenter ved hvordan plattformene organiserer arbeidet og hva som kjennetegner relasjonen til arbeideren. Formålet har vært å se om relasjonene bærer preg av å være arbeids- eller oppdragsforhold.

Gjennomgangen viser at relasjonene varierer mellom plattformene, men at de fleste plattformene opererer med kontrakter hvor de som utfører arbeidet er definert som frilansere eller selvstendige. Det er i praksis imidlertid stor variasjon når det gjelder plattformenes styring, ledelse og kontroll av utøverne. Alle plattformene har en viss form for styring og kontroll, også der de er bevisst på å prøve å begrense denne. Graden av styring og kontroll varierer imidlertid. De som utfører arbeidet, har formelt eller i praksis personlig arbeidsplikt. Dette kan være knyttet til at det er deres kompetanse og egenskaper som er avgjørende for oppdraget. Hos noen plattformer er de personlige egenskapene imidlertid underordnet, og den personlige arbeidsplikten kombineres også med liten styring over arbeidsutførelsen.

Når det gjelder utstyr og profilering, så varierer dette fra detaljerte krav til ingen krav. Noen av plattformene synes å være bevisste på at profilering og utstyr kan tale i retning av at det er et arbeidsforhold, og holder seg bevisst tilbake. Samtidig så har de styring med andre deler som pris, tildeling av oppdrag og til en viss grad hvordan oppdraget utføres.

Flere av plattformene tar også et visst ansvar for arbeidsresultatet. Dersom kunden ikke får det som er bestilt, vil det for disse være plattformen som håndterer klagen. Det gjelder særlig plattformer der kunden ikke velger arbeideren, men der dette styres av plattformen. Men også der kunden velger hvem som skal gjøre jobben, er det plattformer som formelt står som ansvarlig dersom leveransen ikke er i tråd med kundens forventninger.

Den nye regelen i arbeidsmiljøloven (§ 1-8 (1)) som fastsetter at det skal legges til grunn at det foreligger et arbeidsforhold med mindre oppdragsgiver kan sannsynliggjøre det motsatte, synes å være godt kjent blant informantene. Enkelte av plattformene fremstår også bevisste på at de ikke skal styre arbeiderne for detaljert, slik at de ikke risikerer å påta seg et arbeidsgiveransvar. I kapitlet som følger går vi inn på ulike aspekter ved algoritmisk styring.

8 Kartlegging av algoritmisk styring

I dette kapitlet beskriver vi først hvordan overvåkningsverktøy og algoritmisk styring benyttes i plattformøkonomien i stort. Deretter ser vi spesifikt på de tre segmentene vi i dette prosjektet har viet særlig oppmerksomhet: hjemleveringstjenester og drosje, tjenester rettet mot private hjem og kunnskapsintensive tjenester. Analysene er basert på tidligere forskning og funn fra intervjuundersøkelsen. Vi finner at bruken av overvåkningsverktøy og algoritmisk styring er mest utbredt innen hjemlevering og drosje. Innen tjenester rettet mot private hjem og blant de kunnskapsintensive tjenestene er det mindre utbredt. Samtidig finner vi eksempler på kundevurderinger både innen renhold i private hjem, dyrepass, og tolketjenester. Særlig i segmentet som omfatter de kunnskapsintensive tjenestene antyder våre analyser at ledelsen og styringen av oppdragene og arbeiderne er basert på personlig oppfølging og er lite standardisert.

8.1 Om algoritmisk styring

Begrepet «algoritmisk styring» ble først tatt i bruk for å beskrive måten drosjeplattformene Lyft og Uber styrer sine sjåfører (Lee et al., 2015). Måten plattformvirksomhetene bruker digital teknologi til å styre og koordinere markeder, arbeidsprosesser og arbeidere har de siste årene stått sentralt i forskningslitteraturen om plattformmediert arbeid (Aloisi & De Stefano, 2022; Gandini, 2019; Veen et al., 2020; Wood, 2021). Denne kontrollen omtales gjerne som «algoritmisk styring» (Jarrahi et al., 2021; Stark & Pais, 2020), og er basert på dataene og informasjonen plattformselskapene samler om brukerne og deres aktiviteter på plattformen. Dataen samles inn og kombineres med algoritmer for å, blant annet, tildele oppdrag, sette og justere priser på tjenester, fremme atferdsmønstre, og optimere produksjonsprosessen (Gnisa, 2022; Moore & Joyce, 2020; Schaupp, 2022).

Plattformselskapene bruker også teknikker for å evaluere og sanksjonere arbeiderne. Ofte er vurderingssystemene lagt opp slik at kundene gir arbeiderne en «score» etter at oppdraget er utført. Slike vurderingssystemer kan imidlertid også baseres på parametere som andel aksepterte, avslåtte og kansellerte forespørsler, arbeidsmengde, effektivitet og lignende. Vurderingene kan eksempelvis brukes til å plassere arbeiderne i kategorier som avgjør hvilke skift de får tildelt (Heiland, 2022). Om arbeiderens gjennomsnittsvurdering faller for lavt, kan de i verste fall få brukeren sin suspendert eller deaktivert, slik at de mister muligheten til å arbeide og tjene penger via plattformen (Rosenblatt & Stark, 2016; Veen et al., 2020).

I deler av forskningslitteraturen argumenteres det for at den algoritmiske styringen utgjør en ny og mer intensiv form for overvåking av arbeiderne (Newlands, 2021; Rahman, 2021). Denne formen for kontroll har blitt særlig utbredt blant plattformselskaper. Likevel, parallelt med en økende digitalisering av arbeidslivet og samfunnet generelt, kan den også komme til å tas i bruk i mer tradisjonelle bransjer, der arbeidsforholdet kjenne-tegnes av et arbeidstaker-arbeidsgiverforhold.

Oppmerksomheten rundt algoritmisk styring skyldes på den ene siden at det fremstår som en ny måte å utøve kontroll på, muliggjort av den digitale teknologien og den enorme mengden data som samles inn og prosesseres (Brubaker, 2022). På den andre siden skyldes interessen også at algoritmisk styring fremhever en spenning mellom fleksibiliteten og autonomien plattformsselskapene lover arbeiderne – som legitimerer å klassifisere dem som selvstendig næringsdrivende og frilansere (Shapiro, 2018; Shapiro et al., 2024) – og den kontrollen de i praksis utøver. Noen argumenterer derfor for at plattformarbeiderne er underlagt en «fiktiv frihet», hvor de i realiteten har svært begrensede valgmuligheter og må følge plattformsselskapenes direktiver (Shibata, 2019). Den algoritmiske styringen understreker på den måten den potensielle feilklassifiseringen av plattformarbeidere (Prassl, 2018).

Idealtypisk beskrives algoritmisk styring som sammensatt av tre hovedteknikker: (i) oppgaveinndeling, (ii) økonomiske insentiver, og (iii) evaluerings- og sanksjoneringsmekanismer (Lee et al., 2015; Oppegaard & Jesnes, 2024). I praksis bruker ulike plattformer i forskjellige bransjer en rekke ulike teknikker (Moore & Joyce, 2020). *Oppgaveinndelingen* består i at virksomhetene bruker algoritmer til å allokere oppdrag og jobber til arbeiderne. Eksempler på dette kan være forespørsler fra kunder, om en drosjetur eller levering av mat. Den algoritmiske oppgavetildelingen «matcher» på den måten tilbud og etterspørsel, og koordinerer markedet (Stanford, 2017).

Fra arbeidernes perspektiv kan denne teknikken oppleves som ugjennomsiktig og uforutsigbar (Wood, 2021). Ofte får arbeiderne begrenset informasjon om jobben før de velger om de vil akseptere eller avslå forespørselen, og de vet ikke når neste forespørsel vil dukke opp i applikasjonen deres (Oppegaard & Jesnes, 2024). Det kan resultere i mye ubetalt arbeid, altså tid arbeiderne er «på jobb», mens de venter på å faktisk kunne jobbe, ofte uten å bli betalt (Pulignano et al., 2024).

Videre består algoritmisk styring av en rekke *økonomiske insentiver*, ment til å påvirke når, hvor og hvordan arbeiderne jobber (Oppegaard, 2024a, under utgivelse). Der noen plattformarbeidere setter sine egne priser, må andre akseptere prisene plattformene setter, og som de betales en andel av. I noen tilfeller er også prisene plattformene setter «dynamiske». Det vil si at de justeres etter endringer i tilbud og etterspørsel, både for å kunne ta en høyere pris fra kunder og for å gi arbeiderne insentiver til å jobbe når etterspørselen er høy. Dette muliggjør en kontroll over arbeidsstyrken på aggregert nivå (Shapiro, 2020).

Plattformsselskapene kan potensielt også bruke dataen de samler inn om arbeiderne til å individualisere summen de tilbyr enkelte arbeidere for et gitt oppdrag. Dubal (2023) beskriver dette som «algoritmisk lønnsdiskriminering». Plattformene bruker også andre typer bonusordninger for å tiltrekke seg arbeidskraft og påvirke tilbudet (Vasudevan & Chan, 2022). Det kan være en bonus for å ha fullført et gitt antall oppdrag i løpet av en bestemt periode, eller en høyere kommisjon til de som er mest produktive. På den måten utgjør ikke algoritmisk styring bare kontroll gjennom begrensninger, men også gjennom valgmuligheter.

For det tredje består algoritmisk styring av *evaluerings- og sanksjoneringsmekanismer* (Cini, 2023; Srnicek, 2017). Ved å samle inn store mengder data om arbeiderne,

arbeidsprosessene og markedet, kan plattformene vurdere de som jobber via dem ut fra ulike parametere (Möhlmann & Zalmanson, 2017). Ofte måles de på hvor mange forespørsler de aksepterer, avslår eller kansellerer samt på kundenes vurderinger av dem (Rosenblat & Stark, 2016). Kunden kan for eksempel rangere jobben mellom én eller fem stjerner, eller ut fra en poengscore. Som sanksjoneringsystem, kan «dårlige» vurderinger få konsekvenser for arbeiderne og deres inntekt. De kan for eksempel miste tilgang til bonuser, få senere tilgang til å melde seg opp til skift, eller i verste konsekvens få brukeren sin deaktivert (Gandini, 2019).

Algoritmisk styring er imidlertid ikke begrenset til det vi oftest tenker på som plattformmediert arbeid. Denne formen for kontroll brukes også i tradisjonelle bransjer og (Vallas et al., 2022; Vallas & Kronberg, 2023) og innenfor tradisjonelle ansettelsesforhold (De Stefano & Taes, 2023; Doellgast et al., 2023; Krzywdzinski et al., 2024; Jarrahi et al., 2021).

I litteraturen trekkes ugjennomsiktighet (Rahman, 2021), uforutsigbarhet (Rosenblat & Stark, 2016) og mangel på medbestemmelse (Issar & Aneesh, 2021) frem som vesentlige konsekvenser av algoritmisk styring. Årsaken til dette er at kontrollen utøves gjennom teknikker og mekanismer som ikke nødvendigvis gjøres synlige for arbeiderne og som endres og varierer over tid. Ofte tas beslutninger uten at de som rammes får mulighet til drøfting eller forhandling. På den måten øker kontrollen makt- og informasjonsasymmetriene mellom selskapet og arbeiderne (Veen et al., 2020). Videre kan algoritmisk styring ses som en automatisering av arbeidsgiverfunksjonen, der oppgaver en arbeidsgiver eller en (menneskelig) leder tidligere har utført, nå utføres av teknologi (Alsos et al., 2017; De Stefano & Taes, 2023).

Den algoritmiske styringen er imidlertid kontekstbetinget (Wood, 2024). Tidligere forskning har for det første funnet at måten denne formen for kontroll implementeres og organiseres varierer mellom ulike virksomheter (Joyce & Stuart, 2021). Spesielt viktig i denne sammenhengen er fagforeninger og tillitsvalgte, som gitt tilstrekkelig makt vis-à-vis ledelsen, har vist seg kapable til å forhandle frem ordninger som begrenser potensielt negative konsekvenser for arbeiderne (Doellgast et al., 2023; Krzywdzinski et al., 2024). For det andre avhenger effektene av algoritmisk styring av egenskaper ved arbeidsprosessene og markedet virksomhetene og arbeiderne opererer i (Ray, 2024).

Den samme styringsteknikken kan på den måten ha ulike konsekvenser i ulike kontekster. Tidligere forskning har for eksempel funnet at plattformarbeidere kan oppleve algoritmisk styring som mindre problematisk hvis de ikke er veldig avhengig av plattformselskapene og inntekten deres derifra (Oppegaard, 2023; Schor et al., 2023). Videre kan effektene av algoritmisk styring påvirkes av andre former for kontroll som plattformvirksomhetene også baserer seg på, slik som å klassifisere arbeidere som selvstendig næringsdrivende oppdragstakere, betale provisjonslønn og skiftordninger (Heiland, 2022; Moore & Joyce, 2020).

Dette fremhever viktigheten av å undersøke og forstå algoritmisk styring empirisk og i lys av særtrekk ved markeder, bransjer og arbeidsplasser. I delkapitlet som følger ser vi nærmere på funnene fra intervjuundersøkelsen, i lys av de tre segmentene.

8.2 Algoritmisk styring og plattformmediert arbeid i Norge

Med utgangspunkt i tidligere forskning og intervjuene vi har gjennomført med offentlige etater, partene i arbeidslivet, plattformselskaper og personer som har inntjening via digitale plattformer, finner vi at utbredelsen av algoritmisk styring varierer stort innad i og mellom segmentene. Særlig i leverings- og drosjesegmentet vises det til utstrakt bruk av algoritmisk styring, og også tjenestene rettet mot private hjem har innslag av dette. I det kunnskapsintensive segmentet fremstår dette for oss som mindre utbredt. Av de ulike teknikkene innenfor algoritmisk styring, er det imidlertid evalueringsmekanismer som er fremtredende innenfor alle de tre segmentene.

Algoritmisk styring i drosjenæringen og hjemlevering av mat

I det følgende beskriver vi først hvordan algoritmisk styring utøves og oppleves på digitale plattformer i drosjenæringen og for hjemlevering av mat. Dette er blant bransjene der digitale plattformer har blitt mest fremtredende og også der den algoritmiske styringen er mest utbredt.

Algoritmisk styring i den «plattformiserte» drosjenæringen

Drosjeplattformene som fant seg til rette i den norske drosjenæringen etter liberaliseringen i november 2020, Bolt, Uber og Yango, baserer seg på de tre idealtypiske hovedteknikkene som beskrevet tidligere i dette kapitlet: oppgavedeling, økonomiske insentiver og evaluerings- og sanksjoneringsmekanismer (Oppegaard & Jesnes, 2024).

For det første fordeler selskapene forespørsler fra passasjerer til sjåførene gjennom plattformene sine, og deretter får sjåførene omtrent 30 sekunder til å akseptere eller avslå turforespørselen. Avgjørelsen må imidlertid tas på relativt begrenset informasjon om turen. Generelt får de kun vite hentestedet, ikke passasjerens destinasjon, men de kan få beskjed om det er estimert at turen vil ta mer enn 30 minutter. Dette gjør det vanskelig for sjåførene å avgjøre om turen er lukrativ eller ikke. Antall turer de tildeles vil, i likhet med for tradisjonelle drosjesjåfører (Aarhaug et al., 2020), være avgjørende for hvor mye sjåførene som tar oppdrag via plattformene tjener. Derfor pleier sjåførene å akseptere mer eller mindre alle forespørsler de får. Når en forespørsel er godtatt, guider plattformens navigasjonssystem sjåførene til hentestedet, der de plukker opp kunden. Deretter starter sjåføren turen i mobilapplikasjonen, og navigasjonen tar dem til destinasjonen (Oppegaard, 2021).

For det andre justerer drosjeplattformene prisene etter variasjoner i tilbud og etterspørsel. I områder der det er mange kunder på jakt etter en tur vil prisene, og dermed sjåførenes inntekt, økes. Slike prisøkninger markeres i kartet i applikasjonen sjåførene bruker. De dynamiske prisene gir sjåførene insentiver til å kjøre til de stedene tjenesten etterspørres. Selv om prisøkningene kan være vanskelige å forutse, oppstår de gjerne på kvelden og om natten i helgene, som er de samme periodene tradisjonelle drosjesentraler opererer med økte satser (Oppegaard, 2020). Erfarne sjåfører vil i perioder de mener det er sjans for å få en bestilling med økt pris velge å avslå eller ikke, i håp om at det innen kort tid vil komme en forespørsel om en bedre betalt tur (Oppegaard & Jesnes, 2024). Drosjeplattformene bruker også ulike bonusordninger. Når sjåførene har fullført et visst antall turer i løpet av en bestemt periode, kan de justere ned provisjonssatsen

de tar og/eller gi sjåførene en bonusutbetaling. Noen av bonusordningene kan være relativt lønnsomme.³⁸ For sjåførene i Oslo utgjør de en vesentlig del av inntekten, og mange er økonomisk avhengige av dem (Valestrand & Oppegaard, 2022). Samtidig er de også uforutsigbare (Oppegaard & Jesnes, 2024).

For det tredje vurderer plattformene sjåførene ut fra flere kriterier. Sjåførene måles på andelen turer de aksepterer, avslår og kansellerer. Om akseptraten blir for lav, eller avslags- og kanselleringsraten blir for høy, kan det få konsekvenser for hvilke bonuser de får tilgang til, og eventuelt føre til at brukerne deres «deaktiveres» (etter advarsler). Det samme gjelder vurdering fra passasjerer. «Deaktivering» på bakgrunn av for lave vurderinger fremstår imidlertid relativt sjeldent i Oslo-markedet, der femstjernersvurderinger fra kunden er normen (Oppegaard, 2021). Enkelte sjåfører argumenterer også for at disse vurderingene i praksis har liten effekt på inntjeningsmulighetene deres, men det er vesentlige variasjoner mellom plattformene (Oppegaard & Jesnes, 2024).

Blant våre intervjuer var det imidlertid en informant som kjørte drosje for Bolt som fortalte at dersom han får dårlig kunderating, og ender på under 78 prosent, må han ta et kurs for å kunne logge seg på igjen: «Har man over en viss prosent kan man også velge 'premium' eller 'comfort'. Det er det jeg har nå» (informant, drosjeplattform).

Den algoritmiske styringen kan ofte oppleves frustrerende for sjåføren – idet den er ugjennomsiktig, uforutsigbar og ikke kan forhandles om. Sjåførene synes det er frustrerende når de tildeles turer der det er langt å kjøre for å plukke opp kunden, siden de ikke kompenseres for denne delen av turen. At plattformene skjuler passasjerens endestinasjon når de mottar forespørslene, gjør det også vanskelig å vurdere om en tur vil bli lukrativ eller ikke. I tillegg forteller sjåførene om problemer knyttet til «deaktivering», der de ikke informeres om årsak eller får mulighet til å forhandle eller gi sin versjon av en hendelse (Oppegaard, under utgivelse).

Samtidig oppleves ikke den algoritmiske styringen nødvendigvis av sjåførene i Oslo som *kontroll*. De argumenterer gjerne for at de har en substansiell fleksibilitet og autonomi i arbeidsprosessen (Oppegaard, 2024a). Det skyldes både at sjåførene som jobber for plattformselskapene, i likhet med tradisjonelle drosjesjåfører, har en viss fleksibilitet i å velge sin egen arbeidstid, og de ikke er fullstendig avhengige av én plattform. Siden det i Oslo er tre plattformselskaper, kan sjåførene «multiappe», som praksisen kalles (Popan, 2023; Veen et al., 2020). Det vil si at de er pålogget hos flere plattformer samtidig for å øke sannsynligheten for å få tildelt en tur. På den måten kan sjåførene navigere ulike markedsbetingelser og finne kunder gjennom andre plattformer om de skulle komme til å «deaktiveres» av én av dem.

Siden sjåførene som jobber for drosjeplattformene i Norge også er lisensiert som regulære drosjesjåfører, kan de også finne kunder gjennom praiing og på drosjeholdeplasser, som igjen reduserer deres avhengighet av plattformene. Dermed er virkningene av den algoritmiske styringen betinget den konteksten den benyttes i (Oppegaard & Jesnes, 2024).

³⁸ Da Yango etablerte seg i Oslo opererte plattformen med de laveste prisene i markedet, men gjorde seg attraktive for sjåførene ved hjelp av lukrative bonusordninger (Oppegaard, 2024a).

Algoritmisk styring hos matleveringsplattformer

Også matleveringsplattformene benytter ulike former for algoritmisk styring. Foodora-budene er, uavhengig av tilknytningsform, underlagt et evaluerings-/sanksjonssystem (Jesnes & Oppegaard, 2023). Dette systemet utviklet seg under pandemien, og innebærer at budene vurderes basert på om de dukker opp på skift, hvor mange ordre de aksepterer, når de logger inn i appen, om de er pålogget under skift, om de jobber de timene etterspørselen er høyest og på hvor mange pauser de tar. Evalueringen påvirker frilansernes vilkår og inntekt i ukene som kommer, og påvirker hvilken «batch» (kategori) som budet plasseres i, i forhold til andre bud. Jesnes og Oppegaard (2023, s. 146) forklarer det slik:

Foodora opererer med ti «batch»-er. «Batch» én velger skift først, deretter «batch» to osv. Dersom du havner i «batch» syv, kan det ta lang tid å bygge seg opp igjen til «batch» én. En lavere evaluering på én eller flere av punktene over kan dermed ha betydning for inntekt. Dersom du som frilanser ikke aksepterer ordrer, risikerer du også å bli suspendert fra appen i 24 timer. Evalueringen oppdateres hver time, slik at budene fortløpende kan se hvordan de blir evaluert i appen (Jesnes & Oppegaard, 2023, s. 146).

Ansatte og frilansere vurderes i det samme evalueringsystemet, men de ansatte garanteres timene de har i kontrakten sin før frilanserne får velge sine skift (Jesnes, 2024). Systemet tar heller ikke hensyn til alle rettighetene som følger forskjellen mellom tilknytningsformene. Om et ansatt bud er sykemeldt, vil dette også påvirke deres «score» negativt. I et intervju vi gjennomførte med en representant for ledelsen i Foodora, vektlegges systemets funksjon for å identifisere hvilke bud som trenger oppfølging. Vedkommende forklarte at om selskapet ser at det er store endringer i «batchene», følger de opp budene og spør hvordan det går. Ledelsen i Foodora forklarte også at budene ikke måles på hvor fort de gjennomfører et oppdrag, av hensyn til sikkerhet:

Vi måler ikke på å kjøre fort, for det har mye med sikkerhet å gjøre. Man kan kanskje hente inn tre minutter ved å sykle litt fortere, men det viktigste er egentlig at maten og leveringen er klar når de skal hente den – det er der det er mest tid å hente. Om de sykler fort, men restauranten ikke har laget maten enda når de kommer, går vinninga opp i spinninga (informant, Foodora).

Også budene vi har intervjuet i Foodora bekrefter at de ikke måles på tid. Foodora opererer heller ikke med et system der kundene vurderer budene direkte, som vi så drosjeplattformene gjøre over.

Flere av matleveringsbudene vi intervjuet i Foodora beskrev algoritmen plattformen benytter for å koble kunde og bud. Generelt beskriver budene at algoritmen finner det budet som egner seg best for å plukke opp bestillingen på en restaurant og levere i tide. Noen ganger oppstår imidlertid feil, slik at budene må sykle urimelig langt for å hente maten, til tross for at det er tilstrekkelig med andre bud i nærheten av restauranten. Som regel, forteller budene, får de en bestilling fra en restaurant i nærheten av der de

oppholder seg. Blant budene vi har intervjuet i Foodora påpekes også at algoritmen er blitt mindre fleksibel over tid, blant annet ved at tidsvinduet budene har til å akseptere en bestilling er blitt mindre. Endringer som dette ble beskrevet som tidvis krevende, særlig i lys av at budene ikke alltid informeres før de trer i kraft. En annen utfordring som nevnes i forbindelse med algoritmen, er at programvaren utvikles i Tyskland, og derfor ikke alltid tar hensyn til norske veier. Det kan være ekstra utfordrende om man får lange leveringsruter på kalde vinterdager.

Wolt-budene er ikke underlagt den samme evalueringen som i Foodora (Jesnes & Oppgaard, 2023). Wolt benytter imidlertid, i likhet med plattformene i drosjesegmentet, økonomiske insentiver for å tilpasse seg tilbud og etterspørsel. Leveringer prises videre også ut ifra den antatte «vanskelighetsgraden», lengde og vekt (Jesnes, 2024). I intervjuene vi har gjennomført, beskrives hvordan Wolt tar i bruk bonuser i perioder med høy etterspørsel. Selskapet uttaler også selv at det forbeholder seg retten til å endre prisstrukturen for sine leveringspriser uten forvarsel (Wolt, 2023). Tilfeller der etterspørselen på matlevering er høy, mens tilbudet på bud som kan levere maten er lavt, kan for eksempel være når det er dårlig vær, og dermed få som vil sykle og mange som vil ha mat levert hjem.

Eksempelene fra matleverings- og drosjeplattformene viser en relativt utstrakt bruk av algoritmisk styring av plattformarbeiderne, både av hensyn til oppgavedeling, økonomiske insentiver og evaluerings- og sanksjoneringsmekanismer.

Kundevurderinger i plattformtjenester rettet mot private hjem

Innenfor tjenestene rettet mot private hjem er vårt inntrykk at bruken av algoritmisk styring varierer mye mellom ulike «delsegmenter» og virksomheter. Videre antyder vårt datamateriale at plattformvirksomhetene som bruker algoritmiske styringsteknikker først og fremst tar i bruk evalueringssystemer der kundene vurderer arbeiderne og tjenestene de yter.

Innen *vaktmester- og renholdstjenester* i private hjem finner vi eksempler på nettopp dette. Noen av renholdsplattformene, for eksempel Vaskehjelp, lar kundene gi renholderne en «score» som, sammen med kommentarer fra kunder, aggregeres til en gjennomsnittsvurdering på renholderens profil (Huseby, 2024; Rasmussen, 2024). Også kommentarene ligger synlig på profilen deres, og kunder som skal bestille renholdstjenester kan filtrere renholderne i sitt område med utgangspunkt i timepris og denne overordnede «scoren». På den måten kan kundeevalueringen påvirke renholdernes tilgang til forespørsler, og dermed inntekt. Også plattformer som Luado og Leii som leverer en rekke ulike tjenester, deriblant vaktmester- og renholdstjenester, benytter seg av poengscorer på plattformarbeidernes profiler.

Andre selskaper innen segmentet, som tjenester rettet mot private hjem, forteller også at de benytter kundeevalueringer. En representant for ledelsen i plattformselskapet Yelpi, som formidler diverse former for hjelp og assistanse, fortalte: «Kunden 'rater' [vurderer] personen som hjelper dem, [i form av en] synlig og enkel validering på en skala fra 1 til 5» (informant, plattformselskap innen tjenester rettet mot private hjem). Et annet plattformselskap som formidler enkle tjenester til privatpersoner fortalte at

personer som formidler tjenester via deres plattform får en «nådetid» fra kundeevalueringene, ved at evalueringene av de første fem oppdragene vedkommende gjennomfører ikke er synlige på plattformen: «Da risikerer du ikke at du møter en sur gubbe med en kjipt 'rating' som fester seg fra start» (informant, plattformselskap innen tjenester rettet mot private hjem).

Blant plattformselskapene som tilbyr *omsorgstjenester* beskrives bruken av kundevurderinger som mindre ustrakt. En av våre informanter fra ledelsen i et plattformselskap som tilbyr besøksvenner for eldre forklarer at de ikke baserer seg på kundeevalueringer: «Nei, jeg ringer kvalitativt og hører med kunden at alt har gått bra, men vi har ikke noe rating-system» (informant, plattform innen tjenester rettet mot private hjem).

Informanten forklarte at også rekrutteringsprosessen utføres manuelt. Om en person ønsker å bli besøksvenn, kan vedkommende sende inn et interesseskjema som ligger tilgjengelig på selskapets hjemmeside. Når en kunde så skal tildeles en besøksvenn, går en av de administrativt ansatte i selskapet gjennom interesseskjemaene, og velger basert på disse. I interesseskjemaene krysser søkerne av for om de kan jobbe på dagtid, om de har bil og lignende, slik at selskapet kan ta utgangspunkt i dette når de skal velge. Selskapet tar også hensyn til selve søknadsteksten: «Jeg ser gjennom søknadene, det går ikke bare på kvantitative spørsmål. Da ser jeg på hva jeg tenker er best match [...], og så har vi referansesjekk» (informant, plattform innen tjenester rettet mot private hjem).

Et annet plattformselskap som også tilbyr besøksvenner, forklarte at besøksvennene heller ikke på denne plattformen evalueres direkte av kundene. Informanten herifra forklarte at de, i likhet med det ovenfornevnte selskapet, gjennomfører en tung kvalifiseringsrunde av søkerne, gitt at de skal hjem til sårbare personer. Vedkommende forklarte derfor at de fleste har fungert godt, sett bort fra en svært liten andel som har vært upålitelige når det kommer til tidspunkter. I disse tilfellene har de avsluttet kontrakten. Selskapet har vurdert evalueringssystemer, men har ikke tatt det i bruk ennå.

Et plattformselskap som tilbyr barnepass, forklarte at selskapet heller ikke benytter kundevurderinger. Vedkommende forklarte at både barnepasserne og barnefamiliene er så ulike, at en barnepasser som ikke passer godt i én familie, likevel kan fungere godt i en annen familie, og at en barnepasser som fungerer godt i én familie ikke nødvendigvis fungerer godt i en annen. Informanten har sett andre selskaper som tilbyr lignende tjenester benytte kundevurderinger, men selskapet hadde selv vurdert at dette ikke er den best egnede metoden å evaluere arbeidet på. Selskapet har heller lagt opp til at brukerne (både barnepasser og barnefamilier) kan sende henvendelser til selskapet om det skulle være noe. I motsetning til de andre selskapene som tilbyr omsorgstjenester, finner vi bruk av kundevurderinger innen dyrepass. Også her er det eksempler på selskaper der kunden får mulighet til å vurdere dyrepasserne på en skala fra 1 til 5, og å legge til en omtale.

Vi ser også bruk av kundevurderinger på plattformarbeidernes profiler blant plattformene som tilbyr *underholdning og opplevelser*. I likhet med i de andre «delsegmentene», tar disse vurderingene også form i en rangering, for eksempel 1 til 5 stjerner, og eventuelt omtaler på plattformarbeidernes profiler. Eksemplene fra segmentet med

tjenester rettet mot private hjem viser at det særlig er kundeevalueringer som benyttes der algoritmisk styring blir brukt, og at rekrutteringsprosessen, særlig innen omsorgstjenester ofte baserer seg på menneskelige – snarere enn rent algoritmiske – vurderinger. Mangelen på standardisering vi ser i dette segmentet av plattformmediert arbeid i Norge kan delvis skyldes at tjenestene som formidles både er komplekse og potensielt, spesielt for besøksvenner for eldre, involverer sårbare personer. Graden av direkte ledelsesinvolvering i formidlingen og organiseringen av tjenestene antyder også at dette antakelig er selskaper som driver i relativt liten skala.

Mindre utbredt i det kunnskapsintensive segmentet

Blant plattformene som formidler kunnskapsintensive tjenester, slik som lege-, design og konsulttjenester, finner vi stor variasjon i hvordan virksomhetene og arbeidsprosessene er organisert, men generelt at bruken av algoritmisk styring er mindre utbredt. Plattformsselskapene i dette segmentet lar det i større grad være opp til plattformarbeiderne selv å velge oppdrag og tar i mindre grad i bruk algoritmiske systemer for å allokere oppgaver. Blant disse plattformsselskapene er det også vanligere at plattformarbeiderne selv setter prisen på tjenestene de selger.

Plattformene fungerer dermed i større grad som rene mellomledd mellom en tjenestetilbyder og en kunde, og intervensjoner i formidlingen og arbeidsprosessen enn for eksempel drosje- og matleveringsplattformene vi utforsket over. Arbeiderne som jobber via disse plattformene har videre oftere mer og høyere utdanning enn det som er tilfellet i de mer arbeidsintensive plattformtjenestene i de andre segmentene vi har undersøkt, noe som kan gi tilgang til flere og bedre jobber i det arbeidsmarkedet generelt og styrke deres forhandlingsposisjon vis-à-vis plattformsselskapene. Det kan bidra til å gi plattformarbeiderne i dette segmentet mer autonomi og forutsigbar fleksibilitet.

Ifølge en representant for ledelsen i ett av plattformsselskapene i det kunnskapsintensive segmentet bruker de kun kundeevalueringer til internt bruk. Dette selskapet ber om tilbakemelding fra kunden ved oppstart av prosjektet (om hvorfor kunden valgte plattformen) og ved prosjektslutt (om hvor fornøyd kunden er med leveransen og kommunikasjonen). Selskapet samler disse tilbakemeldingene for å se hvor mange tilbud de som leverer tjenestene har vunnet, hvor vellykkede oppdragene har vært og hvilke forhold som kan løftes for å forbedres. Ved betydelig underlevering må plattformen formidle til arbeideren at det ikke fungerer.

I ett av plattformsselskapene som leverer legetjenester, forklarte en av våre informanter at pasientene evaluerer legene. Selskapet får inn alle tilbakemeldingene som registreres, og følger opp de som får «dårlige» tilbakemeldinger. Vedkommende vektla at slike tilbakemeldinger både kan skyldes legen og det tekniske, og at selskapet følger opp når slike situasjoner oppstår. Selskapet måler også hvor mye tid legen bruker per pasient, og hvor mye tid som brukes i forkant og etterkant av en konsultasjon. Årsaken til dette er et ønske om effektivitet, så lenge kvaliteten holdes på samme nivå. Informanten understreket at selskapet har svært strenge retningslinjer av hensyn til personvern, og har for eksempel ikke innsikt i pasientenes journaler.

Et annet plattformselskap i det kunnskapsintensive segmentet, som leverer IT-tjenester, forklarte at de ikke benytter seg av kundeevalueringer. Da selskapet var nyetablert, hadde de vurdert dette, men har siden endret mening. Informanten begrunnet valget ved at slike evalueringer kan bli for subjektive, og at det eventuelt kan fungere bedre i andre bransjer. Vedkommende forklarte imidlertid at selskapet gjennomfører referanse-samtaler, og at de vurderer om de tror arbeiderne som er registrert hos plattformen eigner seg til de ulike oppdragene. Her er det gjerne snakk om oppdrag av lengre varighet.

Denne gjennomgangen indikerer at algoritmisk styring, i hvert fall i den idealtypiske formen vi ser i drosjenæringen og delvis matleveringsbransjen, er mindre utbredt blant de kunnskapsintensive plattformselskapene i Norge. Disse plattformselskapene formidler relativt komplekse tjenester som vanskelig kan standardiseres ved hjelp av digital teknologi, noe som antakelig gjør algoritmisk styring til et mindre effektivt virkemiddel (se også Azzellini et al., 2022). Likevel ser vi at det også blant disse tjenestene samles inn data om plattformarbeiderne, blant annet via kundevurderinger, og at denne brukes til å evaluere prestasjoner. Mer forskning på plattformselskapene i det kunnskapsintensive segmentet er derfor nødvendig for å få et fullstendig bilde av styringsteknikkene disse selskapene baserer seg på.

8.3 Oppsummering

I dette kapitlet har vi utforsket algoritmisk styring i plattformmediert arbeid i Norge. Den idealtypiske konfigurasjonen av denne formen for kontroll, som kjennetegner blant annet plattformselskaper i drosjenæringen, baserer seg på tre hovedteknikker: tildeling av oppdrag, økonomiske insentiver, og evaluerings- og sanksjoneringsystemer. Algoritmisk styring baserer seg på dataen disse selskapene samler inn om arbeiderne og markedet, og kan forsterke makt- og informasjonsasymmetriene mellom plattformarbeidere og plattformselskaper. Tidligere forskning viser at denne formen for kontroll kan oppleves som ugjennomsiktig, føre til mindre forutsigbarhet og mangel på medbestemmelse fra arbeidernes perspektiv, i lys av at beslutninger automatiseres av digitale systemer. Tidligere forskning argumenterer imidlertid også for at algoritmisk styring og denne kontrollens konsekvenser må forstås i lys av konteksten den implementeres i, og egenskaper ved arbeiderne, arbeidsprosessene og markedet.

Vår kartlegging illustrerer dette poenget. Vi finner stor variasjon i måten og graden plattformselskapene i Norge bruker algoritmisk styring – både internt og mellom de tre segmentene vi har delt plattformmediert arbeid inn i. Vår kartlegging, basert på tidligere forskning og intervjuer, indikerer at det er plattformselskapene i drosjenæringen og i matleveringsbransjen som i størst grad baserer seg på algoritmiske styringsteknikker for å kontrollere og organisere arbeidsprosessene og markedet. Likevel finner vi variasjon mellom ulike plattformselskaper også innenfor dette segmentet. Videre finner vi at effektene den algoritmiske styringen har for plattformarbeiderne påvirkes av hvor avhengige de er av plattformselskapene.

Vi finner at plattformselskaper i segmentet som omfatter tjenester rettet mot private hjem i mindre grad tar i bruk algoritmiske teknikker for oppdragstildeling og økonomiske insentiver, men at også disse til en viss grad baserer seg på kundeevalueringer. Her finner vi at plattformselskapene snarere enn å automatisere organiseringen av tjenestene

ved hjelp av digitale systemer, vektlegger menneskelige vurderinger. Det kan delvis skyldes at det i dette segmentet drives i relativt liten skala sammenlignet med drosje- og matleveringsplattformene, i tillegg til at tjenestene som formidles er relativt mer komplekse og involverer sårbare grupper.

I segmentet med kunnskapsintensive plattformtjenester antyder vår undersøkelse at den algoritmiske styringen er minst utbredt. Også her samles det inn data om og vurderinger av arbeiderne, men disse brukes tilsynelatende i liten grad for å organisere virksomheten. Her er det imidlertid behov for mer forskning som fanger plattformarbeidernes perspektiver og opplevelser.

Variasjonen vi finner i måten og graden algoritmisk styring tas i bruk blant plattformselskapene vi har undersøkt illustrerer den overordnede heterogeniteten og variasjonen som kjennetegner plattformmediert arbeid i Norge. Samtidig er de algoritmiske styringsteknikkene plattformselskaper og andre digitaliserte virksomheter tar i bruk i rask endring, spesielt knyttet til implementering av KI-systemer. Det vil derfor være viktig å fortsette å kartlegge utviklingstrekk i dette feltet.

9 Aspekter ved arbeidsmiljø, helse og sikkerhet

Hvem som skal ta ansvar for plattformarbeidernes helse, miljø og sikkerhet, utgjør en sentral problemstilling innen plattformmediert arbeid. Det vil kunne innebære ansvaret for sikkerhetstiltak, arbeidsklær og verneutstyr, HMS-opplæring, sosialiseringstiltak, tilgang på fasiliteter og lignende. Om, og på hvilke måter plattformselskapene gjennomfører tiltak for å oppnå et forsvarlig arbeidsmiljø, tilhørighet, og medvirkning for arbeiderne, vil både variere med teknologien og tilknytningsformene plattformene benytter, kompetansekrav og typen arbeid som utføres.

Vi starter med en kunnskapsstatus om arbeidsmiljø og HMS i plattformøkonomien, herunder kjennetegn, risikofaktorer og reguleringer. Deretter drøftes erfaringer med og synspunkter på arbeidsmiljøansvaret fra myndighetenes, plattformselskapenes og plattformarbeidernes ståsted, før trådene samles mot slutten av kapitlet. Funnene bygger både på tidligere forskning og empiri hentet inn i forbindelse med prosjektet gjennom intervjuer med myndighetene, plattformene og plattformarbeiderne. Det er stor variasjon innad i og mellom segmentene, og tematikken sto særlig sentralt i intervjuene gjennomført med aktører innen matleveringssegmentet, der trafiksikkerhet utgjør en sentral HMS-risiko.

9.1 Arbeidsmiljø og HMS i plattformmediert arbeid

Hvordan teknologi påvirker arbeidsmiljøet, avhenger i stor grad av hvordan den benyttes, konteksten den benyttes i og funksjonen den har i arbeidsprosessen (Oppegaard & Bråten, 2024). Her spiller arbeidernes autonomi, medbestemmelse og opplæring en viktig rolle. Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) (2024) løfter frem at frilansere og selvstendig næringsdrivende med spisskompetanse kan dra nytte av nye digitale løsninger som gir dem økt autonomi. Samtidig vektlegger instituttet jobbusikkerhet, lange dager og svekket tilhørighet som sentrale utfordringer.

Hvorvidt et plattformselskap definerer seg som en ren tjenesteforbidler eller også som en arbeidsgiver, kan også ha stor innvirkning på hvordan arbeidsmiljø og HMS følges opp i praksis. Studier fra de nordiske landene viser at manglende HMS-arbeid og sikkerhetskultur er en utfordring i plattformøkonomien, og særlig hos plattformer som baserer seg på bruk av selvstendig næringsdrivende (Bråten & Thorbjørnsen, 2023). For eksempel fant Alsos og medforfattere (2017) at plattformer som ikke anser seg som arbeidsgivere retter lite oppmerksomhet mot arbeidsmiljøspørsmål for plattformarbeiderne.

Som vi har omtalt, er det eksempler på plattformselskaper som ansetter arbeiderne (Jesnes, 2019). Dette kapitlet må derfor ses i sammenheng med kapittel 7, om kjennetegn ved arbeids- og oppdragsforholdet, og med plikter knyttet til arbeidsmiljø og HMS for de som utfører arbeid formidlet gjennom digitale plattformer.

Når plattformarbeidernes arbeidsmiljø og ansvaret for dette skal drøftes, er det hensiktsmessig å ty til begrepet «plattformmediert gigarbeid», bestående av et «plattform-aspekt» (den teknologiske måten arbeidet organiseres på) og et gig-aspekt (den formelle arbeidsorganiseringen) (se kapittel 1 for nærmere beskrivelse). Årsaken er at de to aspektene påvirker arbeidsmiljøet på ulike måter. Den teknologiske arbeidsorganiseringen handler om måten den digitale plattformen brukes til å koordinere, kontrollere og organisere arbeiderne og arbeidsprosessen på, mens den formelle arbeidsorganiseringen blant annet handler om de tilknytningsformene og betalingssystemene som benyttes (Oppegaard & Bråten, 2024).

STAMI (2024) argumenterer for at positive sider ved plattformmediert gigarbeid, er plattformenes krav om personlig registrering på begge sider av et oppdrag (en «gig»), betalingsløsninger, sporbarhetsfunksjoner, og vurderingssystemer fordi det kan tilby trygghet, effektivitet og forutsigbarhet for de involverte. Samtidig trekkes utfordringer ved at plattformene i hovedsak benytter seg av selvstendige oppdragstakere frem. Det medfører at mange plattformarbeidere, i likhet med selvstendige oppdragstakere i andre deler av arbeidsmarkedet, mister de rettighetene som følger med en fast ansettelse, som tariffavtaler, organisasjonsrettigheter og vern i henhold til arbeidsmiljøloven. Dette gjør det også utfordrende å avgjøre *hvem* som er ansvarlig for plattformarbeidernes arbeidsmiljø. Et slikt ansvar kan innebære å tilby HMS-opplæring, sosialiseringstiltak, passende arbeidsklær og verneutstyr, og tilgang på pauserom (Oppegaard & Bråten, 2024).

Videre kan egne arbeidsmiljøutfordringer knyttes opp mot plattformaspektet – den teknologiske måten å organisere arbeidet på. Ved bruk av felt-teknologi, gjerne via en mobil-applikasjon, leder og instruerer plattformene arbeiderne, ofte referert til som algoritmisk styring (se kapittel 8). Plattformene kan for eksempel fordele oppdrag til arbeiderne basert på data samlet inn om dem, om kundene og hvor de befinner seg, justere prisene på oppdragene basert på tilbud og etterspørsel, eller bruke ulike rangeringssystemer for å evaluere arbeiderne (Oppegaard & Bråten, 2024).

Plattformarbeidere utsettes i stor grad for de samme arbeidsmiljøutfordringene som lenge har kjennetegnet de bransjene plattformene har vokst frem i. Det er derfor viktig å erkjenne at arbeidsmiljørisikoene vil variere stort mellom bransjer, arbeidsprosesser, kontrollsystemer og områder. Likevel utgjør plattformarbeid en særegen case grunnet kombinasjonen av de risikoene som følger atypiske tilknytningsformer og den teknologiske arbeidsorganiseringen.

Regelverk for arbeidsmiljø og HMS

Arbeidsmiljøloven har omfattende bestemmelser om forsvarlig arbeidsmiljø og et HMS-regelverk som arbeidsgiver plikter å overholde. Arbeidsmiljøloven sier at *arbeidsgiver* skal sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten, for å sikre at hensynet til *arbeidstakers* helse, miljø og sikkerhet blir ivaretatt (Arbeidsmiljøloven, 2005, § 3-1). På den måten er arbeidernes tilknytningsform viktig i arbeidsmiljøloven, og personer som er selvstendig næringsdrivende eller frilansere (oppdragstakere) faller som hovedregel utenfor dens bestemmelser og rettigheter som gjelder ansatte arbeidstakere.

Arbeidere som er tilknyttet en plattform som selvstendig næringsdrivende er ikke en del av selskapets sikkerhetssystem, og har tradisjonelt sett selv ansvar for egen sikkerhet, nødvendige forsikringer, eget utstyr (for eksempel sykkel eller vernesko) og verktøy, i tillegg til vedlikehold av dette. Det er heller ikke lovpålagt at plattformen gjennomfører sikkerhets- eller arbeidsmiljøtiltak rettet mot personer som utfører jobber som selvstendig næringsdrivende.

Plattformene er ofte heller ikke omfattet av kravet om godkjent bedriftshelsetjeneste, som er knyttet til andre næringskoder enn de plattformene ofte registreres som. Eksempelvis vil en plattform som formidler renholdstjenester kunne være registrert under næringskode 82.990 «Annen forretningsmessig tjenesteyting» (Huseby, 2024). Næringskoden er ikke omfattet av kravet om bedriftshelsetjeneste, i motsetning til bedrifter som er registrert under næringskode 81.2, rengjøringsvirksomhet. På den måten er ansvaret for et sikkert og trygt arbeidsliv, som vanligvis ligger hos arbeidsgiver, outsourcet til den enkelte arbeider, ved bruk av selvstendige oppdragstakere (Tran & Sokas, 2017).

Som beskrevet i kapittel 7, trådte flere endringer i arbeidsmiljøloven i kraft fra og med 1. januar 2024, deriblant en tydeliggjøring av arbeidstakerdefinisjonen (Regjeringen, 2023). Lovendringen innebar også at verneombudene fikk utvidet mandat (Arbeidstilsynet, u.å. a). Verneombudenes oppgaver innebærer å ivareta arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet, å se til at virksomheten er innrettet og vedlikeholdt, og at arbeidet utføres på en slik måte at hensynet til arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd ivaretas i samsvar med loven (arbeidsmiljøloven, 2005, § 6-2). Verneombud skal velges i hver virksomhet som går inn under loven, og kun i virksomheter med færre enn fem arbeidstakere kan partene avtale en annen ordning.

Verneombudets utvidede mandat innebærer at de ovenfornevnte oppgavene også gjelder innleide arbeidstakere og selvstendige oppdragstakere som utfører arbeid i nær tilknytning til virksomheten. Et sentralt spørsmål er derfor om verneombudets utvidede mandat vil få konsekvenser hos de plattformsselskapene som både benytter seg av arbeidstakere og selvstendige oppdragstakere. I flere av våre intervjuer kommer det til uttrykk at det ennå er litt uklart hvordan det nye regelverket skal tolkes, og aktørene viste en usikkerhet knyttet til om verneombudet har ansvar for de selvstendige eller ikke.

Risikofaktorer

Thorbjørnsen og Oppegaard (2024)³⁹ har, med utgangspunkt i en litteraturgjennomgang, empiriske studier og workshops kartlagt syv risikofaktorer⁴⁰ for helse, miljø og sikkerhet ved digitalisert arbeid og atypiske tilknytningsformer. I rammeverket skilles det mellom arbeidstakere og oppdragstakere, grunnet de lovfestede rettighetene som følger med arbeidstakerbegrepet, tilgangen til å forhandle kollektivt, og Arbeidstilsynets myndighet til å håndheve HMS-standarder for arbeidstakere. Vi vurderer særlig fire av risikofaktorene som relevante for å diskutere arbeidsmiljøet, helsen og sikkerheten i de

³⁹ Dette underkapitlet er i stor grad hentet fra Thorbjørnsen & Oppegaard (2024).

⁴⁰ De tre øvrige risikofaktorene som i mindre grad vektlegges i dette kapitlet er «kompetansetap» (deskilling), «gjennomtrekk i arbeidsstyrken» (worker turnover) samt «kontroll og overvåkning på jobb» (control and surveillance at work). Mens de to første har vært mindre fremtredende i vårt datamateriale enn de vi har valgt å inkludere, dekkes sistnevnte i foregående kapittel.

segmentene av plattformøkonomien vi har undersøkt, herunder isolasjon, usikker inntekt, redusert autonomi og inkonsekvent HMS-håndheving. I det følgende beskrives de fire.

Isolasjon henger sammen med fjernarbeid og alenearbeid, muliggjort av digital teknologi, og utgjør en risikofaktor for plattformarbeidere fordi de ofte jobber alene og styres ved hjelp av teknologien (Thorbjørnsen & Oppegaard, 2024). Tidligere studier viser at plattformarbeidere opplever stress og føler på isolasjon når de samhandler med plattformene, i fraværet av et menneske å henvende seg til ved behov (Arnoldi et al., 2021). Studier viser også at plattformarbeidere rapporterer om ensomhet (Glavin et al., 2021). Isolasjon utgjør en psykososial risikofaktor i seg selv, men kan også øke risikoen for at arbeidere ikke får informasjon om HMS i virksomheten. Det er rimelig å anta at selvstendige oppdragstakere er særlig utsatt for disse risikoene, fordi de formelt sett ikke har kolleger eller et fast arbeidssted (Thorbjørnsen & Oppegaard, 2024). Likevel viser tidligere studier at plattformarbeidere i mange tilfeller samles og mobiliserer kollektivt, tross tilknytningsform og spredte arbeidsplasser. Her er rosa-streiken⁴¹ et norsk eksempel.

Usikker inntekt: Plattformøkonomien har gitt akkordlønnsmodellen en oppblomstring, siden de fleste plattformarbeidere betales per oppdrag (Thorbjørnsen & Oppegaard, 2024; Stanford, 2017). Som tidligere omtalt, har plattformarbeidere ofte relativt lav og uforutsigbar inntekt, og fordi de betales per oppdrag, tilpasser de arbeidsplanen sin etter etterspørsel og må ofte jobbe lange dager og på usosiale arbeidstider som kveld og helg (Piasna et al., 2022; Jesnes & Oppegaard, 2023). I tillegg er uforutsigbar inntekt en viktig stressfaktor for mange plattformarbeidere (Huseby, 2024; Jesnes & Rasmussen, 2024).

For selvstendige oppdragstakere er ikke akkordlønn noe nytt. Et eksempel er drosjesjåfører, som i de fleste markeder har vært klassifisert som selvstendige lenge før plattformer som Uber vokste frem (Thorbjørnsen & Oppegaard, 2024). «Tradisjonelle selvstendige» kan imidlertid ofte bestemme egne priser og påvirke egen inntekt, der selvstendige i plattformøkonomien gjerne har mindre innvirkning. Akkordlønn kan også kombineres med et ansettelsesforhold. Arbeidstakere vil imidlertid gjerne ha større innflytelse på egen inntekt, gitt at de ofte har større mulighet til å forhandle kollektivt.

Redusert autonomi: Plattformarbeidere kan oppleve redusert autonomi ved at plattformene kontrollerer arbeidsprosessen gjennom algoritmisk styring (Schaupp, 2022; Puliniano et al., 2024). Autonomi fremmer jobbtilfredshet og motivasjon, og er viktig for det psykososiale arbeidsmiljøet, og de negative konsekvensene av redusert autonomi kan særlig prege selvstendige oppdragstakere (Christensen et al., 2020). En årsak til dette er at selvstendige i utgangspunktet skal ha fleksibilitet og autonomi til å bestemme over egne arbeidsforhold (Thorbjørnsen & Oppegaard, 2024). Det kan handle om når og hvor lenge man jobber, eller hvordan arbeidsoppgavene utføres. At selvstendige har denne friheten, er med på å legitimere at de ikke dekkes av arbeidsmiljøreguleringer.

⁴¹ I august 2019 ble 102 av Foodoras sykkelbud i Oslo tatt ut i streik for å få på plass tariffavtale, etter at Foodora-ledelsen avviste Fellesforbundets krav på vegne av sykkelbudene (Solstad, 2019). Etter uker med streik, kom partene til enighet om en bedriftsavtale som omfatter alle de ansatte sykkelbudene i landet. Avtalen innebar blant annet lønnsøkning og kompensasjon for at budene selv må holde arbeidsutstyr.

Betydelige HMS-utfordringer kan derfor oppstå når fleksibiliteten og autonomien begrenses, uten de rettighetene og den beskyttelsen som følger av et arbeidstakerforhold.

Inkonsekvent HMS-håndtering: HMS-risikofaktorer henger tett sammen med reguleringen av HMS-standarder og rutiner (Thorbjørnsen & Oppegaard, 2024). For det første åpner teknologien for nye måter å kontrollere og organisere arbeidet på, og for fleksible virksomheter. Det kan gjøre det vanskeligere å sikre at arbeidsmiljøet preges av HMS-standarder og rutiner. For eksempel kan plattformarbeidere jobbe utenfor faste arbeidsplasser, alene og utenfor menneskelige lederes og kollegers rekkevidde. Det kan gjøre det utfordrende for selskapene å organisere HMS-rutiner og for arbeiderne å kjenne sine rettigheter. For det andre er det utfordrende at selvstendige oppdragstakere ikke dekkes av HMS-lovgivningen. At HMS-ansvaret flyttes over på arbeiderne, kan være særlig utfordrende om de må forholde seg til variabel etterspørsel og er avhengige av lange arbeidsdager for å sikre nok inntekt. For Arbeidstilsynet er atypiske tilknytningsformer utfordrende fordi det kan bety at de ikke har mandat til å håndheve HMS-standarder og -rutiner (Jesnes & Rasmussen, 2024).

Hvorvidt plattformarbeiderne er utsatt, hvilke risikofaktorer de utsettes for og i hvilken grad, vil variere både i og mellom de ulike segmentene i plattformøkonomien. I neste delkapittel ser vi nærmere på plattformselskapenes, plattformarbeidernes og myndighetenes erfaringer med og oppfatninger av plattformarbeiderenes arbeidsmiljø og HMS, og av hvem som er ansvarlige for dette.

9.2 Aktørenes erfaringer med og oppfatninger av arbeidsmiljøansvaret

Plattformselskapenes perspektiv

På hvilke måter og i hvilken grad plattformselskapene forstår sin rolle som ansvarlig for plattformarbeidernes arbeidsmiljø, varierer. Mens noen av plattformene vi har intervjuet viser til tiltak som tilbud av arbeidsklær og verneutstyr, forklarer andre at de har vært helt tydelige på å fraskrive seg enhver form for arbeidsgiveransvar, for å unngå utfordringer som kan oppstå dersom de begynner å ta delansvar.

Fysisk arbeidsmiljørisiko og oppfølging av ulykker

Plattformmediert arbeid involverer ofte arbeid i yrker og sektorer som generelt er preget av større risiko enn andre, som transport, renhold i private hjem og bygg (Lenaerts et al., 2021). Dette er yrker hvor det i høyere grad rapporteres om alvorlige arbeidsulykker, -skader og -sykdommer. Eksempelvis er plattformarbeiderne som jobber med levering av mat, varer og innen persontransport utsatt for trafikkulykker.

Til tross for at plattformarbeidere utsettes for liknende HMS-risikoer som andre arbeidere som utfører de samme arbeidsoppgavene, er risikoen ofte høyere for plattformarbeidere, på grunn av måten arbeidet organiseres på og forholdene det utføres under (Lenaerts et al., 2021). Mange plattformarbeidere mangler opplæring eller de kvalifikasjonene som kreves for å utføre arbeidet, og er derfor mer utsatt i allerede risikofylte bransjer. I tillegg kan gigaspektet, i kombinasjon med algoritmisk styring for eksempel i form av kundevurderinger, gjøre at plattformarbeidere føler et press til å for eksempel jobbe fortere og ta på seg flere oppgaver, som igjen forsterker risikoen. Fysiske

arbeidsmiljørisikoer avhenger av oppgavene som utføres og om de utføres fysisk eller over nett. Eksempler på fysiske arbeidsmiljørisikoer er sikkerhetsrisiko, ergonomisk risiko eller å utsettes for andre risikofaktorer som støy, elektrisitet, farlige substanser eller svært høye eller lave temperaturer.

Plattformselskapene vi har intervjuet innen matleveringssegmentet forteller at de har data på antall innmeldte ulykker, og at disse tallene er svært lave. Det er budene selv som melder inn ulykkene, og selskapene mistenker at det er mørketall i rapporteringen. Likevel har de inntrykk av at det oppstår overraskende få ulykker, tatt antall bestillinger i betraktning. Det vektlegges at dette har med gode rutiner og oppfølging å gjøre. En del av denne rutinen er at budene kan ha løpende kontakt med en sentral som fungerer som en kundeservice for budene når utfordringer skulle oppstå.

Selskapene forklarer videre at de dekker matleveringsbudene med ulykkesforsikring mens de er på jobb: «Det dekker vi. Om det skjer en ulykke må de melde ifra for å få det dekket» (matleveringsplattform). At budene selv må melde ifra, ble begrunnet med at plattformene ikke fungerer som arbeidsgiver for selvstendige bud, og dermed heller ikke har arbeidsgiveransvar for disse. Det ble imidlertid lagt til at det ville vært ønskelig om flere av de ulykkene som forekommer ble meldt inn, slik at selskapene kan få en bedre oversikt over hvor stor utfordringen med ulykker faktisk er.

Til tross for at leveringssegmentet utgjør en særegen case når det kommer til ulykker, utsettes også plattformarbeidere som leverer tjenester i hjemmet for fysiske arbeidsmiljørisikoer. For eksempel er renholdere utsatt for risiko knyttet til bruk av kjemikalier, ergonomisk risiko og sikkerhetsrisiko som å skli på våte gulv, mens arbeid innen «småjobber», som for eksempel innebærer vaktmestertjenester, kan involvere støy, støv, vibrasjoner eller arbeid i høyden (Lenaerts et al., 2021). Disse risikoene kan forverres av korte tidsfrister, som igjen kan lede til at grunnleggende sikkerhetsforbehold overses, eller at det tas snarveier for å bli ferdig. Hensyn til og oppfølging av de fysiske arbeidsmiljørisikoene, og særlig ulykker, er mindre relevant i det kunnskapsintensive segmentet, der det meste av arbeidet utføres digitalt fra arbeiderens eget hjem – eksempelvis grafiske designoppdrag eller nettbaserte legetjenester.

Arbeidstøy og verneutstyr

Som selvstendige oppdragstakere benytter gjerne plattformarbeidere egne materialer, kjøretøy, verktøy og verneutstyr for å utføre arbeidsoppgavene sine (Lenaerts et al., 2021). Eksempelvis er matleveringsbud gjerne ansvarlige for egne sykler. Utstyret er imidlertid ikke alltid tilfredsstillende. Eksempler fra plattformarbeid innen privat renhold viser at det er kunden som er ansvarlig for utstyr som kluter, hansker og rengjøringsartikler som renholderne benytter (Huseby, 2024). På den måten har ikke renholderne selv råderett over kjemikaliene de utsettes for.

Ett av plattformselskapene vi intervjuet innen matleveringssegmentet forklarte at de ikke kan kreve av de selvstendige budene at de bruker uniformen, men at de kan betale dem ekstra for å gjøre det. For å ikke opptre som arbeidsgiver, forklarte også ett av selskapene at de vanskelig kan kreve at sykkelbudene bruker hjelm. I ett av selskapene betaler matleveringsbudene et depositum for å få bag og jakke fra selskapet, og dette trekkes

fra deres første betaling. Om de ønsker, kan de levere tilbake utstyret når de slutter, og få tilbakebetalt depositumet.

Det ble også vektlagt at det ikke er matleveringsbudene som skal betale dersom det er noe galt med maten. Det ene selskapet forklarte at de følger opp hva som har gått galt hvis kunden klager på maten. Det kan for eksempel skyldes at restauranten har brukt for lang tid. Om det er selskapets feil, får enten kunden refundert summen eller tilbud om ny mat. Det ble lagt til at om et bud alltid leverer for sent, vil selskapet ta kontakt med vedkommende for å finne ut av årsakene til dette.

Teknologien i ett av selskapene er lagt opp slik at et sykkelbud ikke skal få forespørsel om et oppdrag på lengre enn 1,5–2 kilometer, mens et bud som kjører bil kan levere innenfor 7–8 kilometer. Når selskapet etablerer seg i nye byer er det behov for tilvenning til byens trafikkbilde, og om matleveringen går raskere eller saktere enn selskapet tok utgangspunkt i.

Opplæring

Arbeidsgiver er ansvarlig for at alle arbeidstakere får den nødvendige opplæringen, øvelsen og instruksjonen for å utføre arbeidet sikkert og for å mestre sine arbeidsoppgaver (Arbeidstilsynet, u. å. b). Arbeidsmiljøloven § 3-1 stiller krav til opplæring på arbeidsplassen, og i tillegg stilles egne krav til HMS-opplæring for arbeidsgiver i § 3-5, verneombud i § 6-5 og arbeidsmiljøutvalg i § 7-2 (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Arbeidstilsynet (u.å. b) vektlegger viktigheten av opplæring, fordi det gjør arbeidstaker i stand til å utføre arbeidet på en måte som reduserer belastning og risiko i arbeidet. Det skal dessuten sørge for at arbeidstaker mestrer arbeidet, at arbeidet er meningsfylt og helsefremmende, og skal bidra til å forhindre skader, sykdom og ulykker. Hvilke krav og former for opplæring som kreves, avhenger av arbeidsoppgavene som skal utføres og hvilket arbeidsutstyr som skal brukes for å utføre dem. Gitt at de fleste plattformarbeidere er klassifisert som selvstendige oppdragstakere av plattformselskapene, og de fleste plattformselskapene ikke anser seg som arbeidsgivere, stilles gjerne ikke de samme kravene til opplæring i plattformøkonomien.

En av lederne i matleveringsplattformene som ble intervjuet forklarte at alle som skal begynne å levere mat for selskapet, uavhengig av tilknytningsform, må ta en rekke kurs i appen i forkant. Selskapet har imidlertid ingen mulighet til å sikre at arbeiderne følger med på disse kursene.

En av de vi intervjuet som representerer et plattformselskap som leverer legetjenester, forklarte at legene som begynner å jobbe via plattformen får grundig opplæring gjennom en informasjonsavtale og en nettbasert treningsmodul. Her informeres legene om medisinske retningslinjer innenfor ulike tilfeller, om ulike systemer og om hvordan å kommunisere digitalt. Deretter har legene testvakter der også en ansvarlig eller en driftskoordinator fra selskapet deltar, slik at legene kan stille spørsmål underveis.

Relasjonelt/psykososialt

Som tidligere beskrevet, utgjør isolasjon en arbeidsmiljørisiko blant mange plattformarbeidere, blant annet fordi de fleste jobber alene. Isolasjon kan ses i sammenheng med plattformarbeidernes psykososiale arbeidsbetingelser.

Jesnes og Rasmussen (2024) finner at til tross for at matleveringsbud jobber alene, beskriver ikke matleveringsbudene de har intervjuet en følelse av ensomhet eller isolasjon. De fleste beskriver heller en vennlig atmosfære med de andre budene, blant annet gjennom samtaler mens de venter på bestillinger. Noen kjenner hverandre så godt at de hjelper hverandre ved behov. Hvis noen for eksempel havner i en ulykke, vil andre hjelpe til med å levere bestillingen.

Også et av intervjuene gjennomført med et selskap i det kunnskapsintensive segmentet viser til fellesskap mellom plattformarbeiderne, i form av faglige samlinger. En av plattformene som leverer helsetjenester arrangerer samlinger og tverrfaglige møter flere ganger i året for legene og psykologene som jobber via plattformen. Samlingene er hovedsakelig en kombinasjon av digitale og fysiske møter, og er ment for at plattformarbeiderne skal bli bedre kjent og for å diskutere felles problemstillinger eller lære om nye temaer. Selskapet opplever å få gode tilbakemeldinger fra deltakerne på de faglige samlingene.

Plattformarbeidernes perspektiv

I lys av at mange av plattformene kun opererer som tjenesteforidlere, og ikke som arbeidsgivere, legges mye av ansvaret for plattformarbeidernes arbeidsmiljø over på dem selv. I våre intervjuer har vi også spurt plattformarbeiderne om deres erfaringer med HMS og arbeidsmiljø, og hvordan dette håndteres både av dem og av plattformselskapene.

Fysisk arbeidsmiljørisiko og oppfølging av ulykker

Ulykker ble særlig beskrevet som en arbeidsmiljøutfordring i intervjuene vi gjennomførte blant matleveringsbud. I likhet med selskapene, forteller budene om trafikkulykker. Budene viser blant annet til brekte halebein, ribbein og ødelagte skuldre. Hendelsene som beskrives, og i hvilken grad budene preges av dem i etterkant, er svært variert. Mens noen beskriver at de er blitt usikre og redde i trafikken etter å ha blitt påkjørt, beskriver andre at de er nærmest *for* komfortable i trafikken:

Brukket ribbein er jo ikke så mye å gjøre med. Småskader hører litt med, men det er kjipt når man blir redd for biler og slikt (informant, matleveringsbud).

Jeg godtar risikoen, ikke alle følger med. Jeg kjenner byen så godt nå. Jeg vet hvor jeg må følge med, og hvor jeg kan «enjoy the ride» (informant, matleveringsbud).

Som selskapene selv poengterer, oppfatter også budene at ulykkene underreporteres, særlig blant de selvstendige oppdragstakerne. Når det oppstår en ulykke, er rutinen at budene skal rapportere via appen. Flere av budene vi intervjuet beskrev rapporteringen som en tidvis strevsom prosess, blant annet fordi de som jobber ved senteret man melder ifra til ikke kjenner godt nok til jobben budene gjennomfører og problemstillingene

de møter. Hos ett av selskapene pekte flere bud på at senteret som håndterer henvendelsene deres er blitt outsourcet til utlandet, og at det har gjort det mer utfordrende å melde ifra.

Også slitasjeskader ble trukket frem som en fysisk HMS-utfordring blant matleveringsbudene, og spesielt de som leverer på sykkel. Mens noen fremhever ryggsmarter på grunn av sekkene maten leveres i, vektlegger andre begrenset kunnskap om sykler som en utfordring:

Man tjener mer som syklist enn bilist. Mange merkelige sykler, og de sitter med for lavt sete og knærne under haka. Blir belastningsskader (informant, matleveringsbud).

Også været trekkes frem som en utfordring. Blant annet beskrev en av informantene en situasjon der det hadde blåst opp til storm, og selskapet hadde bedt budene om å gå heller enn å sykle når de leverte maten. Særlig det norske vinterføret blir beskrevet som utfordrende av sykkelbudene. For eksempel forklarte ett av matleveringsbudene som ikke har vokst opp i Norge at det i begynnelsen var svært vanskelig å kle seg for å sykle om vinteren:

Min første vinter var så kald. Du trenger spesielle klær for å sykle om vinteren (informant, matleveringsbud).

Tilsvarende finner Jesnes og Rasmussen (2024) i sine intervjuer med matleveringsbud i Norge og Danmark at været er en viktig bidragsyter til det harde fysiske arbeidsmiljøet budene tidvis jobber under. De beskriver at noen av budene opplever det som svært utfordrende med den ekstreme vinterkulden, og at det kan bli så kaldt at det ikke hjelper med tykke hansker eller annet vintertøy. Væruutfordringer ble typisk beskrevet i sammenheng med arbeidstøy og -utstyr, som beskrives nærmere i neste avsnitt.

Arbeidstøy og verneutstyr

Som tidligere beskrevet, benytter gjerne plattformarbeiderne, som selvstendige oppdragstakere, egne materialer, kjøretøy, verktøy og verneutstyr for å utføre arbeidsoppgavene sine (Lenaerts et al., 2021). I mangel på opplæring og informasjon, er ikke alltid utstyret tilfredsstillende med hensyn til HMS.

Matleveringsbudene vi har intervjuet forteller at det er opp til dem selv å skaffe sykkel. Ett av budene forklarte at hen først hadde kjøpt en sykkel som ikke var særlig god, som hadde gjort jobben svært tung og utfordrende. Da budet omsider hadde gått til innkjøp av en elsykkel, var jobben blitt mye mer overkommelig. Et sykkelkjøp kan for det første utgjøre en stor utgift. For det andre forteller budene vi har intervjuet at selskapene ikke informerer om hvilke typer sykler som egner seg best for arbeidet. Valg av sykkel er derfor både et spørsmål om midler og om informasjon og opplæring, og må i HMS-øyet ses i sammenheng med slitasjeskadene diskutert i forrige avsnitt. Vi har også intervjuet matleveringsbud som forteller at de har brukt el-sparkesykkel frem til sin første utbetaling, og så gått til innkjøp av en mer ordentlig sykkel.

I tillegg til sykkel er det opp til budene å gå til anskaffelse av mobiltelefon med velfungerende internett, kamera og GPS. Ett av budene fortalte at plattformene stadig

oppdaterer programvaren, og at ikke alle telefoner håndterer dette. At mobiltelefonen må ha kamera, er blant annet knyttet til at ett av selskapene krever at budene tar bilde av maten, kvitteringen og leveringsstedet. Blant budene ble det uttrykt misnøye med denne ordningen, siden det oppleves som mistillit.

GPS-en er avgjørende for å finne frem til restaurantene og til leveringsstedene. Det ble vektlagt at jobben som matleveringsbud blir mye lettere når man blir kjent med byen man leverer i. Blant annet beskrev ett av budene at det hadde vært svært utfordrende å finne frem da hen var ny i jobben. Vedkommende hadde derfor vært fullstendig avhengig av å følge med på kartet, og hadde på et tidspunkt opplevd at mobilholderen på sykkelen gikk i stykker og at telefonen ble påkjørt av en bil.

Blant matleveringsbudene rapporteres det om at selskapene anmoder sterkt om å bruke hjelm og lykt. Ett av selskapene tilbyr også arbeidsklær som jakker, bukser og lignende. Budene forteller at de også oppmuntrer hverandre til å bruke hjelm, men at det er en utfordring at mange ikke gjør det.

I forbindelse med utstyret som tilbys av plattformsselskapene, vektla flere av plattformarbeiderne at det tidvis er utfordrende at plattformene tilhører utenlandske morselskap. Plattformarbeiderne mottar arbeidsutstyr fra det utenlandske selskapet, som ikke alltid er så godt som de skulle ønske eller tilpasset deres behov. Et eksempel er en matleveringsplattform som har mottatt utilfredsstillende sekker. Budene vektla at dette ikke er den norske ledelsens feil, og at de er blitt oppfordret til å ta godt vare på sekkene de allerede har en stund til.

Vold og trusler

Plattformarbeidere som utfører stedbundne arbeidsoppgaver og som interagerer med kunder kan møte på vold, trakassering og kriminalitet (Lenaerts et al., 2021). Litteraturen viser til at disse utfordringene særlig preger plattformarbeidere som jobber som drosjesjåfører eller leveringsbud.

Matleveringsbudene vi har intervjuet beskriver imidlertid deres interaksjon med kundene og restaurantene som relativt uproblematisk. På spørsmål om vold og trusler fra kunder, svarer de i hovedsak at det er lite av dette. Ett av budene vektla at selv når det er snakk om leveringer til fulle mennesker sent på kvelden, pleier det ikke å oppstå problemer. Det nevnes imidlertid at noen av kundene kan være berettiget sure, for eksempel om maten leveres for sent eller om det er noe galt med den.

Ett av budene forklarte at utfordringer i møte med kunder har vært et større problem i andre land, for eksempel i spesifikke bydeler der det kan være farlig å levere. Samtidig vektlegger vedkommende at budene ikke har penger på seg, og at det bare er i svært sjeldne tilfeller de møter på truende kunder.

Et annet bud forklarte at restaurantene gjerne har et fast sted de setter frem maten som skal hentes, men at det tidvis kan oppstå situasjoner der både restaurantene og budene har hastverk: «De stresser, og vi stresser, men vi er folk alle sammen» (matleveringsbud). Flere av budene vektla også at om de skulle oppleve noe ubehagelig, kan dette rapporteres til plattformene, og at plattformene oppfordrer dem til å dra om de føler seg

utrygge. Blant budene vi intervjuet var inntrykket at plattformene tar slike situasjoner på alvor.

Også plattformarbeidere som leverer tjenester i kundenes hjem, utsettes for risiko. Rasmussen (2024) finner at plattformarbeidere i det danske private renholdsmarkedet bekymrer seg for å jobbe alene i andres private hjem, og viser til Nielsen og medforfattere (2024) som beskriver en lignende tendens. Renholderne føler på usikkerhet knyttet til å jobbe i private hjem fordi plattformselskapene ikke undersøker hvem kundene er. Kundene kan derfor gjemme seg bak digital anonymitet. Studien finner også at kvinner føler seg særlig utsatt i disse situasjonene. Her er det verdt å merke seg at renholdere i det private renholdsmarkedet som ikke formidler tjenester via plattformer, utsettes for mange av de samme risikofaktorene, som usikkerhet knyttet til å arbeide alene i andres hjem.

Tilgang til fasiliteter

En av utfordringene ved å ikke være tilknyttet et fast, fysisk arbeidssted, er mangel på tilgang til fasiliteter som pauserom og toaletter. Dette er særlig utfordrende for plattformarbeidere som utfører tjenester «på farten», som i matleverings- og drosjesegmentet, eller renholdere som reiser mellom kundenes hjem. Matleveringsbudene vi har intervjuet forklarer at de i stor grad må belage seg på at de får låne toalettene hos restaurantene de henter mat hos. Flere nevner at det stort sett er uproblematisk. For plattformarbeidere i de andre segmentene er denne utfordringen mindre pressende. Eksempelvis utføres det meste av arbeidet i det kunnskapsintensive segmentet over nett, fra plattformarbeiderens eget hjem.

Opplæring og informasjon

Som tidligere beskrevet, skal opplæring blant annet bidra til å forhindre skader, sykdom og ulykker, og gjøre arbeidstakere i stand til å utføre arbeidet på en måte som minimerer belastning og risiko (Arbeidstilsynet, u.å. b). Hvilke typer opplæring som kreves, varierer mellom bransjer, og det stilles særskilte krav til visse arbeidsoppgaver og -områder. Det kan gjelde arbeid med kjemikalier eller ergonomisk belastende arbeid. I tillegg stilles spesifikke bransjekrav for de som dekkes av tariffavtale.

De fleste plattformarbeiderne er imidlertid selvstendige oppdragstakere. Plattformene plikter derfor ikke nødvendigvis å tilby plattformarbeiderne opplæring. Blant matleveringsbudene vi har intervjuet beskrives opplæringen tilbudt av plattformene som begrenset. Det vektlegges imidlertid at budene heller er flinke til å gi hverandre informasjon. Ifølge ett av budene gjennomføres opplæringen plattformen tilbyr på nett over om-trent en halvtime, og innebærer blant annet informasjon om å bruke hjelm, om å ikke vekte fart og advarsler om været. Andre bud beskriver at de ikke har fått noe opplæring. Ett av de ansatte budene forklarte eksempelvis at hen hadde jobbet for selskapet i flere måneder før hen oppdaget at det var mulig å ta pauser fra arbeidet. For å få betalt pause, må den registreres gjennom en funksjon i appen. Dette tyder på at informasjonen om opplæringen plattformene tilbyr ikke når frem til de som trenger det.

Relasjonelt/psykososialt

Jobben som matleveringsbud blir blant budene selv beskrevet som svært individuell. Samtidig beskrives et fellesskap mellom budene:

Vi vinker til hverandre på gata. Vi føler oss nære fordi vi har de samme utfordringene, men møtes ikke så ofte (informant, matleveringsbud).

Jeg har kolleger jeg alltid kan spørre (informant, matleveringsbud).

Budene kommuniserer via digitale fora, der de tar opp felles temaer og hjelper hverandre. Noen av budene nevner også sosiale treff blant budene.

En av matleveringsplattformene, som både opererer med selvstendige oppdragstakere og ansatte bud, har en aktiv fagforening. Blant de ansatte budene trekkes fagforeningen frem som en viktig informasjonskanal.

Gjennom intervjuer finner Rasmussen (2024) at flere renholdere i den danske plattform-økonomien opplever arbeidet som ensomt fordi det gjerne utføres alene. En av renholderne hadde tidligere jobbet som matleveringsbud, og syntes forholdet mellom budene var mer kollegialt. En annen renholder beskrev en mer generell følelse av å være usynlig, både overfor kunden og for samfunnet. Dette hadde påvirket selvtilliten til vedkommende negativt.

Også blant noen av tolkene beskrives arbeidet som tidvis ensomt. Til tross for at arbeidet utføres i selskap med andre mennesker (partene det skal tolkes mellom), opplever de å stå i situasjonen alene. Ofte er det saker i rettsvesenet eller helsevesenet som trenger tolk, og selv om majoriteten av oppdragene ikke beskrives slik, settes tolker tidvis til å tolke i situasjoner som er svært tunge eller krevende. Noen tar også oppdrag i akutte situasjoner. Når et oppdrag er gjennomført, har tolkene imidlertid ikke noe mer med saken å gjøre. Å ikke ha noen å snakke ut med etter et oppdrag som gjør inntrykk, beskrives som krevende. En av tolkene vi har intervjuet beskriver det slik:

Tolker jobber også hele tiden med korttidsminnet sitt. Trenger ikke å huske hva man sa i retten for noen timer siden, skal egentlig glemme det. Den mentale biten er ganske utfordrende, og det har det vært lite fokus på. Man blir kastet inn på sykehuset eller i retten og i noe veldig alvorlig, og så trengs man ikke mer. Så står man der. [...] Når vi er to i retten får vi luftet litt med hverandre etterpå. Men det er ingen profesjonelle som snakker med oss, og ingen som har tatt fatt i det (informant, tolk).

9.3 Rom for regulering, tilsyn og kontroll

Basert på en sammenstilling av intervjuene med ulike statlige aktører som Arbeidstilsynet, Datatilsynet, Statens Vegvesen, Økokrim og Skatteetaten, er hovedbildet at disse generelt hadde utfordringer ved bransjene der plattformmediert arbeid har fått fotfeste, og at dette har stått høyt på dagsorden blant annet gjennom kunnskaps- og informasjonsarbeid. Problemstillinger direkte knyttet til plattformmediert arbeid i seg selv utgjorde imidlertid ikke nødvendigvis en stor del av deres fokusområde. Det kunne handle om grunnleggende trekk ved plattformmediert arbeid som at selskapene i liten grad har

ansatte og dermed falt utenfor virkeområdet, plattformarbeid rettet mot private hjem er dels usynlig, selskapene er globale, eller at det ikke har kommet konkrete klager som fordrer handling. De statlige aktørene nevnte begrensninger i hva de kan dele av informasjon mellom etatene, uklare regelverk samt ønske om høyere politisk prioritet av dette arbeidet som hovedutfordringer.

Arbeidstilsynet skal etter arbeidsmiljøloven §18-1 føre tilsyn med at bestemmelsene i og i medhold til loven overholdes. Som tidligere beskrevet, er det arbeidstakers helse, miljø og sikkerhet som dekkes av loven, mens selvstendig næringsdrivende og frilansere (oppdragstakere) i hovedsak ikke dekkes. På spørsmål om hvordan Arbeidstilsynet jobber konkret overfor plattformselskapene svarte derfor representanten vi intervjuet fra tilsynet at det er svært vanskelig for dem å jobbe opp mot plattformene, fordi de fleste som formidler tjenester via plattformene er selvstendige oppdragstakere:

Vi gjør jo ingenting, for de er ikke underlagt oss. [...] Det er veldig vanskelig å pålegge noe på de som ikke er ansatt. Om de ikke har ansatte, kan vi ikke gjøre noe (informant, Arbeidstilsynet).

Det har imidlertid vært gjennomført tilsyn hos Foodora, som har en andel av sine bud som fast ansatte. Informanten vektla at plattformarbeiderne i mange tilfeller utsettes for de samme arbeidsmiljøutfordringene som øvrige arbeidere innenfor samme bransje. Eksempelvis er både ansatte arbeidstakere og selvstendige plattformarbeidere som jobber med budtjenester utsatt for trafikkulykker. Vedkommende trakk frem at det er spørsmålet om ansvar som skiller de to: til tross for at tradisjonelle arbeidstakere og plattformarbeidere utsettes for lignende arbeidsmiljørisikoer, tar ingen ansvar for arbeidsmiljøet til plattformarbeiderne. Informanten trakk frem arbeid i høyden som eksempel. Lovverket stiller spesifikke krav til risikovurdering av arbeid i høyden, herunder at arbeidsgiver skal vurdere risikoen slik at arbeidet utføres på en sikker måte ved planlegging og utførelse av arbeid i høyden (Forskrift om utførelse av arbeid, 2011, §17). Informantens poeng var at det for en arbeidstaker som utøver renholds- eller vaktmestertjenester, som å fjerne mose på et tak, vil være arbeidsgivers ansvar at vedkommende er sikret i henhold til loven. I en selvstendig oppdragstakers tilfelle, vil sikkert arbeid i høyde være arbeidrens eget ansvar.

Informanten fra Arbeidstilsynet viste til verneombudets utvidede mandat etter endringene i arbeidsmiljøloven.⁴² Hen vektla at endringen har skapt usikkerhet om hvordan lovverket skal tolkes hos plattformer som både opererer med ansatte og selvstendige

⁴² Verneombudets oppgaver følger blant annet av arbeidsmiljøloven § 6-2 første ledd:

«Verneombudet skal ivareta arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet. Verneombudet skal se til at virksomheten er innrettet og vedlikeholdt, og at arbeidet blir utført på en slik måte at hensynet til arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd er ivaretatt i samsvar med bestemmelsene i denne lov. Første og andre punktum gjelder tilsvarende for innleide arbeidstakere og for selvstendige oppdragstakere som utfører arbeid i nær tilknytning til virksomheten.»

Lovforarbeidene sier om denne bestemmelsen:

«Når det gjelder vilkåret om «nær» tilknytning til virksomheten, forutsettes det at det foreligger en faktisk tilknytning til arbeidsmiljøet i virksomheten. Rene oppdragsavtaler som gjennomføres uten særlig samhandling med oppdragsgivers virksomhet faller følgelig utenfor» (Prop. 14 L (2022–2023) s. 62) (skriftlig materiale sendt fra Arbeidstilsynet).

plattformarbeidere. Den samme tematikken kommer opp i et intervju vi gjennomførte med en plattformarbeider – at verneombudets ansvarsområde er blitt uklart etter lovendringen, og at det er begrenset hva Arbeidstilsynet kan håndheve hos de plattformene som i hovedsak benytter seg av selvstendige oppdragstakere.

Datatilsynet har det overordnede ansvaret for å føre kontroll med at personvernregelverket etterleves. Tilsynet ser sitt arbeid opp mot plattformmediert arbeid som ennå i en tidlig fase, og temaet er ikke en særskilt del av deres prioriteringer, men algoritmisk styring og plattformdirektivet har blitt tematisert i forbindelse med digital overvåking og GDPR-regelverket. Datatilsynet jobber derimot mer generelt med overvåking og personvern, men først og fremst fra et forbrukerperspektiv. Tilsyn gjøres på eget initiativ, mens de først og fremst gjør undersøkelser etter at de har mottatt en klage. Datatilsynet har ikke mottatt noen klagesaker på plattformselskapene. Reglene i personvernlovgivningen tilsier at det ved viktige avgjørelser i arbeidsprosessen må være et menneske involvert, eksempelvis skal ikke en beslutning om å avslutte en kontrakt tas av algoritmer uten at et menneske er involvert i prosessen.

Det at mange av plattformselskapene er internasjonale kan vanskeliggjøre tilsynets arbeid, siden hovedregelen er at det er den ledende tilsynsmyndigheten, altså i landet plattformselskapet er etablert, som har hovedansvaret for tilsyn og kontroll med personvernlovgivningen. Informanten så for seg at et tydeligere arbeidstakerbegrep i Arbeidsmiljøloven kunne føre til ryddigere forhold, blant annet ved å utvide virkeområdet til forskriften. Informanten i Datatilsynet ønsket seg videre klarere lovgivning på kontrolltiltak, GDPR og overvåkningsfeltet. Vedkommende eksemplifiserte dette med en generell utfordring i all behandling av personvern: informasjon hentet inn til ett formål kan være fristende å bruke også til andre formål. Ifølge lovgivningen skal formålene være forenlig, men her kan det oppstå gråsoner. Plattformselskaper samler inn store mengder data om plattformarbeiderne og de som kjøper tjenestene, og har derfor en sentral rolle i behandlingen av arbeidernes og forbrukernes personvern.

Vi gjennomførte intervjuer med flere informanter i **A-krimssamarbeidet**. Det består av samarbeid Nav, Arbeidstilsynet, Politiet og Skatteetaten, og arbeidet omhandler først og fremst kontroll- og kunnskapssamarbeid. Informantene oppga at plattformmediert arbeid er på agendaen, men at det ikke nødvendigvis er dette A-krimssamarbeidet primært har jobbet med. Samtidig oppga de at de ser økende utfordringer knyttet til plattformmediert arbeid. Aktørene i bransjer der plattformmediert arbeid er utbredt, opplevdes som vanskelige både å kontrollere og påtreffe. Plattformarbeiderne er mobile, de har ikke et fast oppmøtested og mye av arbeidet skjer i private hjem:

Det å finne en spesifikk aktør på veien eller på en adresse i Oslo er veldig utfordrende. Vi vet kanskje først hvor de er etter at noen har kommet med en anmeldelse, men å finne dem der og da, er utfordrende. Det handler også om at – om de er på veien, ser vi ikke alltid at de skal utføre en tjeneste eller hvilke tjenester de skal utføre. De kan kjøre en nøytral bil, eller ta T-banen for eksempel. Vi har jo eksempler med renholdere der vi spør hvordan de kommer seg til og fra jobb, og de tar bussen (informant, Økokrim).

Økokrim hadde konkrete eksempler der de har kontrollert bransjer som har tjenester som kan leveres via plattformer, men de har ikke hatt kontroll med plattformselskapene. Informantene i Økokrim fortalte generelt om et økende handlingsrom for å bedrive kriminalitet, og at det er store muligheter innad i plattformøkonomien, som for eksempel innen renhold i private hjem. Innen arbeidslivskriminalitet er problemstillingene typisk knyttet til svart arbeid og svart omsetning, ulovlig arbeid, arbeid uten tillatelse, utnyttelse av arbeidere, brudd på arbeidstidsbestemmelser, lønnstyper og manglende innbetaling av skatt og avgifter. Utstrakt bruk av enkeltpersonforetak og underleverandører ble oppfattet som en risikofaktor med tanke på arbeidslivskriminalitet. Videre ble plattformmediert arbeid sett som ennå umodent i det norske markedet:

Det er alltid sånn når noe er litt nytt, det finnes ikke noe apparat der for å justere, og man kommer litt inn i etterkant. Kanskje regelverk og kontroll med selskapene vil hjelpe, men handlingsrommet vil jo være der, tror jeg (informant, Økokrim).

Arbeidsintensive bransjer med få krav til formell utdanning er gjerne mer utsatt for ulike former for arbeidslivskriminalitet, og «når det bare er å logge seg på og gjøre ekstratjenester for eksempel, blir det enda vanskeligere å kontrollere» (informant, Økokrim). Slike bransjer tiltrekker seg sårbare arbeidstakere med svak språkkompetanse og svak forståelse for rettigheter og plikter.

Skatteetaten ser ekstra utfordringer ved rapporteringen ved at flere av plattformselskapene i utgangspunktet har utenlandske eiere og er etablert utenfor Norges grenser – «det blir en ekstra utfordring å få avdekket når vi har utenlandske aktører som er rapporteringspliktige, men som i utgangspunktet ikke har lyst til å rapportere» (informant, Skatteetaten). Dersom det blir bedre tilfang av opplysninger og innføring av rapporteringsplikt, så informantene seg enige i en langt bedre situasjon enn dagens med mulighet til å håndtere innkreving og informasjon på en annen måte. I dag er de avhengige av at plattformaktørene selv rapporterer inntektene i sin skattemelding. Informantene så mangel på kunnskap blant befolkningen om de ulike ordningene, uklart regelverk og stadig nye ordninger som store utfordringer, som for eksempel innen drosjenæringen.

9.4 Oppsummering

I dette kapitlet har vi undersøkt ulike aspekter ved plattformarbeidernes arbeidsmiljø, helse og sikkerhet, der en sentral problemstilling er hvem som sitter med ansvaret. Et slikt ansvar kan innebære å sikre plattformarbeiderne arbeidsklær, HMS-opplæring, tilgang på fasiliteter samt sikkerhets- og sosialiseringstiltak. I lys av at mange av selskapene opererer som tjenesteformidlere snarere enn arbeidsgivere, legges mye av ansvaret for plattformarbeidernes arbeidsmiljø over på dem selv. Eksempelvis er de gjerne ansvarlige for eget arbeids- og sikkerhetsutstyr, mens plattformene som tilbyr enkelte former for utstyr, gjerne ikke krever at arbeiderne benytter det.

Plattformarbeidere utsettes i stor grad for de samme arbeidsmiljøutfordringene som lenge har kjennetegnet bransjene plattformene har vokst frem i, men utgjør likevel en særegen case grunnet kombinasjonen av de risikoene som følger atypiske tilknytningsformer og den teknologiske arbeidsorganiseringen. Som selvstendig næringsdrivende og frilansere faller mange av plattformarbeiderne utenfor arbeidsmiljølovens

bestemmelser og rettigheter som gjelder ansatte arbeidstakere. Hvorvidt et plattform-selskap definerer seg som tjenesteforbidler eller også som arbeidsgiver kan også på-virke hvordan plattformarbeidernes arbeidsmiljø følges opp i praksis. Videre knyttes egne arbeidsmiljøutfordringer opp mot den teknologiske måten arbeidet organiseres på, som gjennom algoritmisk styring.

De statlige aktørene vi har intervjuet har utfordringer ved bransjer der plattformmediert arbeid har fått fotfeste høyt på dagsorden gjennom kunnskaps- og informasjonsarbeid. Likevel utgjør ikke nødvendigvis problemstillinger direkte knyttet til plattformarbeid en stor del av deres fokusområde. Det kan handle om trekk ved plattformarbeid, som at selskapene i liten grad har ansatte og dermed faller utenfor aktørenes virkeområde, at deler av arbeidet er lite synlig, at selskapene ikke er norske eller at det ikke er kommet konkrete klager som fordrer handling.

I kapitlet har vi vektlagt risikofaktorer innen hjemlevering av mat, siden temaet sto sentralt i intervjuene med aktører i dette segmentet, både på oppdragsgiver- og oppdrags-takersiden, der arbeid i trafikken, og spesielt på sykkel, innebærer høy risiko. I segmen-tet innen tjenester rettet mot private hjem er risikoen særlig knyttet til at arbeidet utføres alene og isolert i andres hjem.

10 Helhetlig drøfting

I dette avsluttende kapitlet samler vi trådene og drøfter rapportens ulike kapitler i lys av hverandre for en helhetlig analyse av omfang, utvikling og kjennetegn ved plattformmediert arbeid i Norge. Vi ser først og fremst store variasjoner mellom typer plattformselskaper, tjenestene de formidler og egenskaper ved arbeidet som utføres. Funnene viser store ulikheter mellom de tre segmentene: i) hjemlevering av mat og persontransport, ii) tjenester rettet mot private hjem og iii) kunnskapsintensive tjenester, men det er også dels store forskjeller innad i disse segmentene.

Et sentralt funn er at plattformmediert arbeid ser ut til å gi positiv autonomi og fleksibilitet for plattformarbeidere innen kunnskapsintensive tjenester, mens den samme autonomien og fleksibiliteten kommer til uttrykk som problematisk uforutsigbarhet om inntekt og lange arbeidsdager for plattformarbeidere i bransjer med lave kompetansekrav. Vi ser videre at risiko for ulykker, utstrakt bruk av kontroll og overvåking samt mangel på økonomisk sikkerhetsnett først og fremst gir dårlige arbeidsvilkår og arbeidsmiljø for grupper som allerede befinner seg i en sårbar posisjon. Avslutningsvis i kapitlet diskuterer vi implikasjoner av funnene for videre forskning og politikkutforming samt vårt etterlatte inntrykk basert på arbeidet med dette prosjektet.

10.1 Plattformmediert arbeid – hvor utbredt og unikt er det?

I store deler av forskningslitteraturen fremstilles plattformmediert arbeid og dets fasetter som et genuint særegent og nytt fenomen som har fått fotfeste i arbeidslivet det siste tiåret. På den ene siden kan vi si at teknologien legger til rette for nye og plattformspekifikke måter å organisere arbeid på, som for eksempel bruk av algoritmestyrte ledelse og kontroll av arbeidet, tildeling av arbeidsoppdrag og koordinering av en fragmentert arbeidsstyrke, som vi ikke har sett tidligere. På den andre siden er arbeidsorganiseringen som ofte karakteriserer plattformmediert arbeid – det vil si oppstyking av arbeid i avgrensede og uavhengige oppdrag som effektiviseres av den teknologiske plattformteknologien – hverken av helt ny eller unik karakter.

I tråd med tidligere forskning (se Oppegaard, 2020; Valestrand & Oppegaard, 2022), finner vi at plattformselskaper – særlig innen transport, matlevering og tjenester rettet mot private hjem – først og fremst har etablert seg i bransjer kjennetegnet av lav organisasjonsgrad og avtaledeking, og der deler av bransjene har vært preget av svart arbeid og sosial dumping. I noen av disse bransjene har provisjonsbetaling og selvstendige vært relativt utbredt, uavhengig av plattformselskapenes inntog. Et spørsmål er dermed om plattformselskapene skiller seg nevneverdig fra øvrige typer virksomheter i disse bransjene, og om det er plattformselskapene eller forhold ved bransjene som medfører sårbarhet blant arbeiderne, risiko for HMS-utfordringer, stor maktasymmetri mellom arbeidstaker og virksomhet samt prekariserte arbeidsforhold.

Det er en krevende øvelse å avgrense utfordringer som følger av plattformmodellen spesifikt opp mot utfordringer som snarere kan føres tilbake til egenskaper ved bransjene disse har vokst frem i. Dette kan handle om at plattformmediert arbeid

representerer en form for atypisk arbeid, og en rimelig hypotese er at plattformselskapene utnytter særtrekk ved bransjene som lav organisasjonsgrad og lav tariffavtaledeking.

En kan videre diskutere om det er meningsfullt å omtale plattformmediert arbeid som ett fenomen. Det er et felt preget av stor variasjon mellom bransjer og i arbeidsvilkår. Det er også stort mangfold blant plattformselskapene i hvordan de opererer, hvordan de utøver styring og kontroll og hvor stor andel de tar av oppdragssummen. Dermed er det tilsvarende stor variasjon i hvordan plattformarbeiderne opplever autonomi, fleksibilitet og godtgjørelsen.

Et viktig spørsmål er likevel: Hvor utbredt er fenomenet? Samlet sett finner vi at plattformmediert arbeid har fått fotfeste i en rekke bransjer. Vi ser også at det har fått fotfeste innenfor nye bransjer siden 2017, som for eksempel pass av kjæledyr og tjenester overfor eldre. Våre funn resonnerer med tidligere nasjonale undersøkelser av utbredelsen av plattformmediert arbeid i det norske arbeidslivet (Statistisk sentralbyrå, 2023; Alsos et al., 2017; Jesnes & Oppegaard, 2020): På aggregert nivå virker plattformmediert arbeid i det norske arbeidsmarkedet å være et relativt marginalt fenomen, og det er en liten andel personer i yrkesaktiv alder i Norge som har plattformmediert arbeid som sin hovedinntekt.

Samtidig har plattformselskap innenfor enkelte bransjer – spesielt matlevering og til en viss grad drosjenæringen – etablert seg som de sentrale aktørene og transformert spillereglene og dynamikkene i markedene. Vi ser videre ekspansjon innen visse segmenter, særlig plattformselskaper som tilbyr tjenester overfor hjemmeboende eldre. I tillegg ekspanderer selskaper innen hjemlevering av mat, både til nye byer og til nye markeder. Dette antyder konsekvensene av at plattformselskaper har vært betydelige i enkelte bransjer, selv om det i det norske arbeidsmarkedet sett over ett kan fremstå som begrenset.

10.2 To hovedfortellinger om plattformmediert arbeid

Basert på intervjudataene og analyser av tidligere forskning og offentlige dokumenter, har vi konstruert to idealtypiske hovedfortellinger⁴³ om plattformmediert arbeid som eksisterer side om side: autonomifortellingen og prekariseringsfortellingen. Hvorvidt en anser plattformøkonomien som et hovedsakelig negativt fenomen, som bidrar til prekarisering og dårlige arbeidsvilkår, eller et positivt fenomen, som gir rom for autonomi og fleksibilitet for plattformarbeidere, avhenger av hvem sitt perspektiv en tar (plattformselskap, plattformarbeider eller forbruker). I tillegg avhenger det av hvilke bransjer en ser på.

Den store variasjonen i plattformmediert arbeid på tvers av bransjer og sektorer medfører at begge fortellingene eksisterer på samme tid. Plattformmediert arbeid innen samme bransje kan utgjøre ulik grad av risiko for sårbarhet og HMS-risiko, avhengig av plattformarbeidernes posisjon på arbeidsmarkedet for øvrig. Hvorvidt plattformmediert arbeid representerer et frivillig valg eller mangel på alternativer, utgjør en hoved- eller

⁴³ Konstruksjonen av disse to hovedfortellingene er et formidlingsgrep – de gjenfinnes ikke i virkeligheten i sin rene form (jfr. Halkier, 2011).

bi-inntekt, i hvilken grad arbeiderne avhenger av denne inntekten, og i hvilken grad arbeidet oppleves uforutsigbart og/eller risikofyllt fra arbeidstakerens perspektiv, er med på å avgjøre om plattformarbeiderne selv ser seg i en autonomi- eller prekariseringsfortelling.

Autonomifortellingen: plattformmediert arbeid kan gi frihet og fleksibilitet

I autonomifortellingen ses plattformmediert arbeid som en gunstig forretningsmodell for alle involverte aktører. For plattformarbeiderne gir det mulighet for autonomi, som vil si en subjektiv opplevelse av å ha frihet til å handle og ta egne beslutninger i utførelsen av sitt arbeid. Det kan innebære mer frihet og kontroll over arbeidet, og gir ansatte mulighet til å håndtere balansen mellom arbeid og privatliv på en fleksibel måte.

Plattformmediert arbeid kjennetegnet av en tilknytningsform der plattformarbeiderne som hovedregel har status som frilansere eller selvstendige oppdragstakere, kan gi en fleksibel arbeidssituasjon for plattformarbeidere, der de selv kan bestemme når og hvor mye de ønsker å jobbe. For de som kan og ønsker å jobbe mye, er det ikke nødvendigvis noen begrensninger som ligger til grunn. Fra våre intervjuer fremkom det at lave krav til språkkompetanse og formell utdanning innen flere av bransjene, kan plattformmediert arbeid også lette inngangen til arbeidsmarkedet for marginaliserte grupper som har få andre muligheter på arbeidsmarkedet. I vårt datamateriale fant vi at for studenter vil det kunne være en kilde til hoved- eller bi-inntekt under studiene. Flere av plattformselskapene innen tjenester rettet mot private hjem oppga at plattformmediert arbeid som besøkssvenn til eldre kan utgjøre inntektsmulighet og meningsfullt arbeid for personer med restarbeidsevne, for pensjonister eller personer på trygd.⁴⁴

Videre appellerer teknologien til virksomheter som effektivt får tilgang til et bredt spekter av kompetanse og arbeidskraft til tydelig lavere arbeidskostnader, med enkel skalering av arbeidsstyrken etter kunders etterspørsel uten vesentlige transaksjonskostnader eller logistiske hindringer. Digital styring og overvåkning arbeidsoppdragene kan redusere krav til (forhånds)kompetanse, ettersom arbeid i større grad kan koordineres og veiledes gjennom feltteknologier. Dette gjør det enklere for virksomheter å håndtere utskiftninger i arbeidsstokken, siden de bruker mindre tid på opplæring (Bråten & Thorbjørnsen, 2023). For kunder og forbrukere tilbyr digitale plattformer brukervennlige, enkle og billige tjenester, og det kan gi økt omsetning for leverandørselskaper, som restauranter innen hjemlevering av mat.

Prekariseringsfortellingen: plattformmediert arbeid gir økt sårbarhet

I det vi har kalt prekariseringsfortellingen forstås derimot plattformmodellen som en arbeidsorganisering og forretningsmodell som først og fremst setter arbeiderne i en sårbar og utsatt posisjon som følge av atypiske tilknytningsformer, begrenset tilgang til sosiale ytelser og rettigheter, svak forhandlingsmakt, uforutsigbar inntekt og arbeidstid, utfordringer knyttet til psykososialt og fysisk arbeidsmiljø samt utsatthet for digital kontroll og overvåking.

⁴⁴ Denne typen argumentasjon preget det såkalte Delingsøkonomiutvalgets rapport fra 2017 (NOU 2017:4).

Teknologien muliggjør at arbeidet i stor grad kan utføres utenfor faste arbeidssteder, og dermed uten fysiske arbeidsfellesskap. For det første kan dette øke risiko for isolasjon, siden det oppstår færre møtepunkter mellom plattformarbeidere. Til tross for at noen av selskapene innen hjemlevering av mat har digitale fora der plattformarbeiderne kan kommunisere med hverandre, er plattformmediert arbeid typisk preget av selvstendige arbeidere som jobber alene, lite kommunikasjon mellom selskapet og plattformarbeiderne samt lite kommunikasjon plattformarbeiderne imellom (Bråten & Thorbjørnsen, 2023). Undersøkelser viser at den sosiale isolasjonen som følge av nye måter å arbeide på, kan forsterke eksisterende jobbstress (Christensen et al., 2021). Jobbstress, det vil si høye jobbkraav kombinert med lav kontroll og selvbestemmelse i arbeidet, har spesielt negative effekter når det mangler støtte fra sosiale nettverk (Johnson & Hall, 1988).

Digital styring gjennom plattformen kan videre gi en følelse av overvåkning blant plattformarbeiderne. For det andre kan arbeid utenfor felles og fysiske arbeidssteder medføre utfordringer for tilsynsmyndighetene, som får mindre mulighet til å møte plattformarbeidere under tilsyn hos selskapene. I tillegg kan en fysisk spredt arbeidsstokk også vanskeliggjøre organisering i fagforeninger og opplevelse av fellesskap og felles interesser. For det tredje kan bruk av ulike former for kundevurderinger og -evalueringer («rating») medføre ytterligere stress for plattformarbeideren.

Fleksibiliteten som plattformmediert arbeid legger til rette for, kan på samme tid medføre usikkerhet og uforutsigbarhet for plattformarbeiderne om arbeidstid og inntjening. Vi identifiserer det vi kan kalle et «fleksibilitetsparadoks» (se også Seppänen, 2024). Plattformarbeidere registrerer seg på ulike plattformer (gjerne flere parallelt, såkalt «multi-apping») med forventning om stor fleksibilitet i arbeidstid og -mengde. Paradokset ligger i at denne formen for arbeid for mange i realiteten innebærer høy arbeidsbelastning med lange dager grunnet lave honorarsatser i tillegg til sterke insentiver om å jobbe på spesifikke og ofte ugunstige tidspunkter som kveldstid og helger. Et fleksibilitetsparadoks beskriver videre ønsket om stor frihet og mulighet til å være «sin egen sjef» gjennom plattformmediert arbeid. Når arbeidet utføres on-demand (etterspørselsstyrt) og er styrt av digitale kontrollmekanismer, vil dette gjerne begrense mulighetene for kontroll og innflytelse over eget arbeid.⁴⁵

Generelt kan arbeid preget av stor fleksibilitet, uavhengig av hvordan det i praksis er organisert og oppleves, være kjennetegnet av risiko for arbeidsforhold preget av uforutsigbarhet og HMS-utfordringer: En IT-konsulent med generelt god tilgang på oppdrag og inntjening kan også oppleve perioder med få oppdrag og dermed havne i en situasjon med lav inntekt. Som selvstendig oppdragstaker vil også denne IT-konsulenten ha begrenset tilgang på dagpenger. IT-konsulenten kan også oppleve at plattformen som formidler oppdragene brått endrer betingelsene, uten å gi arbeiderne mulighet til å forhandle om eller diskutere endringene, selv om disse kan få store innvirkninger på arbeidshverdagen og inntjeningsmulighetene. Dette viser hvordan risikofaktorene knyttet til plattformmediert arbeid først og fremst henger sammen med de strukturelle betingelsene og plattformarbeidernes posisjon på arbeidsmarkedet for øvrig.

⁴⁵ Klein (2017) og Shibata (2019) omtaler dette som fiktiv frihet.

Det er særlig arbeid med lave kompetansekrav som er utsatt for disse utfordringene. Få eller ingen krav til formell utdanning og språkkunnskaper tiltrekker seg typisk personer med løs tilknytning til arbeidslivet, som innvandrere og flyktninger, som ofte har en mer sårbar posisjon på arbeidsmarkedet (Bråten & Thorbjørnsen, 2023).

Generelle kjennetegn ved plattformmediert arbeid, som usikkerhet knyttet til for få eller for mange oppdrag, lange arbeidsdager og i mange tilfeller en ubalanse mellom kravene jobben stiller og de ressursene en har til rådighet, kan ha negative virkninger på psykososialt arbeidsmiljø, psykisk helse samt økt utsatthet for skader og ulykker. Studier peker på utfordringer knyttet til manglende HMS-arbeid og sikkerhetskultur innen plattformmediert arbeid, der fast ansettelse er unntaket.

Siden plattformarbeidere som ikke er fast ansatte faller utenfor store deler av arbeidsmiljøloven, er det ikke lovpålagt at plattformen gjennomfører sikkerhets- eller arbeidsmiljøtiltak for oppdragstakere som arbeider som selvstendige næringsdrivende eller frilansere. Dette flytter ansvaret for helse og sikkerhet over på den enkelte oppdragstaker, noe som kan gi økt sårbarhet. For tilsynsmyndighetene skaper dette utfordringer, ettersom de mangler handlingsrom og sanksjonsmuligheter mot aktører som benytter seg av selvstendige.

10.3 Plattformmediert arbeid i arbeidslivsmodellen: temming eller erosjon?

Det nordiske arbeidsmiljøet kjennetegnes av høye nivåer av demokrati, tillit, jobbtilfredshet og jobbsikkerhet, samtidig som jobbkravene og sysselsettingsandelen er høye. Tidligere forskning har lansert en hypotese om at institusjonelle betingelser som kjennetegner den norske arbeidslivsmodellen kan begrense vekstpotensialet til plattformmedierte forretningsmodeller. Dette argumentet, som kan beskrives som «temmingshypotesen» (jfr. Jesnes & Oppegaard, 2020), fremhever at plattformmediert arbeid er mindre attraktivt for arbeidere i arbeidsmarkeder der de generelt har tilgang på gode jobber, faste stillinger, regulerte vilkår og anstendige lønninger (Thelen, 2018). Videre kan man se for seg at sterke fagforeninger i land som Norge vil være aktive i arbeidet med å organisere plattformarbeidere og forsøke å forhandle frem tariffavtaler som regulerer vilkårene på arbeidsplattformene, slik vi har sett i tilfellet med Foodora i Norge (Jesnes, 2024) og Sverige (Selberg, 2023) og Just Eat og Hilfr i Danmark (Ilsøe & Söderqvist, 2023).

Samtidig er ikke «temmingshypotesen» beskrivende for fremveksten av plattformmediert arbeid i Norge – eller Norden for øvrig – generelt. Selv om det finnes eksempler på tariffavtaler, er den overordnede tendensen at plattformmediert arbeid organiseres med arbeidere klassifisert som selvstendige oppdragstakere og uten tariffregulering. Vi ser også at tariffavtalene som er signert ikke dekker hele selskapet, ei heller omfatter de bransjen.

Dette antyder at den norske arbeidslivsmodellen, i kontrast til «temmingshypotesen», ikke har lyktes i å begrense eller virkelig regulere fremveksten av plattformmediert arbeid i Norge. Tvert om kan det sies at den norske arbeidslivsmodellen faktisk etablerer relativt *gunstige* betingelser for plattformvirksomhetene: Den norske og nordiske

arbeidslivsmodellen er basert på voluntaristiske prinsipper, der lovregulering av arbeidsvilkår spiller en begrenset rolle, mens partene gis stor autonomi i å sammen regulere arbeidsmarkedet gjennom tariffavtaler (Alsos & Trygstad, 2018; Rasmussen et al., 2019). Dette gjør reguleringen avhengig av at det finnes fagforeninger og arbeidsgiverorganisasjoner som er villige og *kapable* til å organisere arbeiderne og etablere tariffreguleringer. Bransjer der partene står svakt, der det ikke finnes avtaler fra før og der arbeiderne er vanskelige å organisere,⁴⁶ blir på den måten særlig *utsatt* for plattformmodellen og fremveksten av plattformmediert arbeid.

Plattformtjenester innen hjemlevering av mat, drosje og renholdstjenester i private hjem kan beskrives å befinne seg i den norske arbeidslivsmodellens «randsoner» (Oppegaard, 2020; Valestrand & Oppegaard, 2022). Dette antyder at reguleringsmekanismene som tradisjonelt preger norsk arbeidsliv ikke nødvendigvis er tilpasset å løse utfordringene plattformmediert arbeid representerer. Samtidig utviste plattformarbeidere i det kunnskapsintensive segmentet ikke ønske om å bli fast ansatt, og at de verdsatte den selvvalgte friheten og fleksibiliteten som plattformmediert arbeid gir dem.

På den ene siden kan det være nødvendig å finne løsninger for å bedre *innlemme* disse bransjene i den norske arbeidslivsmodellen. Presumpsjonsregelen som ble innført 1. januar 2024 kan ses på som et ledd i en slik prosess. Den vil kunne gjøre det lettere for arbeidere som er potensielt feilklassifisert å få rettighetene som følger med et ansettelsesforhold og dermed åpne opp for enklere organisering av plattformarbeidere og tariffregulering av arbeidsvilkårene. Det er imidlertid fremdeles for tidlig å si noe entydig om hvilke effekter presumpsjonsregelen og tydeliggjøringen av arbeidstakerbegrepet vil ha. Flere av de statlige aktørene vi intervjuet, var imidlertid optimistiske med tanke på at dette kunne bidra til ryddigere forhold.

Tidligere forskning har vist at denne typen reguleringer, som setter standarder markedsaktører må følge eller regulerer konkurransebetingelser, har stor betydning for hvordan og hvorvidt plattformselskaper kan operere i et gitt marked (Muszyński et al., 2022; Oppegaard et al., 2020). Det kan i noen tilfeller imidlertid også vise seg nødvendig med nettopp mer direkte regulatorisk intervensjon – for eksempel via allmenngjøring av tariffavtaler. En slik manøver vil antakelig oppfattes som mer legitim i bransjer der partene har slitt med å få på plass tariffregulering av lønns- og arbeidsvilkår også før og uavhengig av fremveksten av plattformmediert arbeid. Dette vil imidlertid ikke omfatte selvstendige oppdragstakere og frilansere.

Reguleringsinitiativer bør imidlertid ta hensyn til heterogeniteten som preger plattformarbeid i Norge. Det vil være ulike behov og ulike betingelser i forskjellige deler av plattformøkonomien, noe som vil ha innvirkning på hvilke virkemidler som fremstår som effektive og målrettede. Videre kan det vise seg viktig å finne reguleringsinitiativer som tar hensyn til at plattformmediert arbeid kan være en inngangsport til arbeidsmarkedet.

⁴⁶ For eksempel på grunn av fragmenterte arbeidsprosesser, atomistiske organiseringer og/eller tilknytningsformer for ikke gir den samme organisasjons- og forhandlingsretten.

10.4 Veien videre

Vår undersøkelse viser at det er behov for å følge utviklingen innen plattformmediert arbeid i Norge i tiden fremover. Et register over digitale plattformselskaper kunne lettet et slikt arbeid. Vi ser det imidlertid som krevende å opprette et slikt register, siden det er uklare skiller mellom hva som definerer et plattformselskap, og dermed også hva som definerer en plattformarbeider. I tillegg går den teknologiske utviklingen raskt, og det kan være krevende å holde et slikt register oppdatert. Derimot kan det være relevant å undersøke utviklingen av plattformmediert arbeid i Norge gjennom en gjentakelse av denne undersøkelsen noen år frem i tid. Videre vil det være relevant å følge implementeringen av, og eventuelle effekter av Norges innføringen av OECDs internasjonale standard om deling av informasjon fra digitale plattformtjenester (DPI (Digital Plattform Informasjon)) fra 2026. Den nye standarden forplikter Skatteetaten til å innhente informasjon om selgere/tilbydere på norske digitale plattformer fra plattformoperatører.

Tendensene vi har indentifisert går i ulike retninger, og det er vanskelig å si presist hvor stort dette fenomenet er i det norske arbeidsmarkedet og hva som generelt kjennetegner arbeidsvilkårene. Likefullt skaper fremveksten bekymring og interesse for blant spredningen av «algoritmisk styring» til andre deler av arbeidsmarkedet. Våre analyser antyder ikke at det norske arbeidslivet generelt er på vei til å bli «plattformisert».

Fremtidig utvikling vil riktignok avhenge av flere faktorer: På den ene siden er det forhold som kan trekke i retning av videre vekst av plattformmediert arbeid i Norge. For det første kan den teknologiske utviklingen og stadig digitalisering av tjenester bidra til å øke attraktiviteten både blant plattformselskaper og forbrukere. Kunstig intelligens og øvrig teknologisk utvikling kan for eksempel lette den administrative byrden ved å være enkeltpersonforetak. For det andre kan den demografiske utviklingen i retning av økt levealder og samtidig bemanningsutfordringer i helse- og velferdsyrker medføre at plattformselskaper som tilbyr tjenester som enkle vaktmestertjenester og besøksvenn og støtte for eldre hjemmeboende potensielt se stor vekst, for eksempel i en kontekst der det åpnes opp for dette i stor skala, som for eksempel kommunale innkjøp.

For det tredje kan internasjonalisering bidra til at flere globale plattformselskaper etablerer seg på det norske markedet, og fortsatt tilstrømning av migranter i marginaliserte posisjoner i samfunns- og arbeidsliv kan gi videre tilfang av plattformarbeidere. For det fjerde tar modning av markeder og endring av forbrukernes vaner og holdninger tid. For få tiår siden var det uvanlig å få mat og pakker levert på døren, fremfor å handle i fysiske butikker og hente maten sin på restauranten selv, eller det føltes underlig å sende en ukjent person til gamle foreldre for å bistå med enkle tjenester. Over tid kan plattformer bidra til slik normendring.

På den andre siden kan dyrtidstilpasninger blant forbrukere demme opp for vekst og ekspansjon. Innføringen av regelendringer der arbeidstakerbegrepet tydeliggjøres kan gi mindre gunstige vekstvilkår for plattformselskaper som knytter til seg personer på atypiske kontrakter, som frilansere, selvstendige oppdragstakere og enkeltpersonforetak, og dermed «temme» utviklingen. Videre er mange av de store plattformselskaper faktisk ulønnsomme (Li & Qi, 2023; Shapiro, 2023; van Doorn & Badger, 2021), og deres jakt på profitt vil også påvirke hvordan plattformøkonomien utvikler seg i tiden

fremover. Man kan for eksempel se for seg oppkjøp og sammenslåinger, økt press på arbeidernes lønninger og økte priser. Slike endringer vil igjen påvirke hvordan arbeidere, kunder og reguleringsmyndigheter forholder seg til plattformselskapene.

Tidligere forskning viser at plattformselskap ofte presser ned lønningene til arbeiderne etter hvert som de får fotfeste i et marked (Wells et al., 2023), og at plattformarbeidere blir stadig mer kritiske til plattformene over tid (Maffie, 2023; van Doorn & Vijay, 2024). Disse tendensene ser vi også i utviklingen av den plattformiserte matleveringsbransjen og drosjenæringen i Norge det siste året, der plattformarbeidere mobiliserer mot selskapene for kutt i priser og honorar.⁴⁷ Hvordan vil denne misnøyen utvikle seg? Vil selskapene være villige til å forhandle?

10.5 Vår samlede vurdering

Avslutningsvis vil vi dele vår samlede vurdering basert på arbeidet med dette prosjektet. Selv om plattformmediert arbeid kan gi positiv frihet og fleksibilitet for enkelte, ser vi opphopning av en rekke negative aspekter ved slikt arbeid, først og fremst innen hjemlevering av mat og drosjetjenester. Dette er bransjer med lave kompetansekrav, noe som tiltrekker seg både personer i sårbare situasjoner, og i tillegg rapporterte statlige etater og representanter for A-krimssamarbeidet om overrepresentasjon av svært lavt lønnsnivå, useriøsitet og arbeidslivskriminalitet i disse delene av arbeidsmarkedet.

I forbindelse med den kvalitative datainnsamlingen møtte vi svært sårbare plattformarbeidere. Dette var først og fremst unge menn på gjennomreise i Norge og/eller personer uten norske identitetspapirer. De fortalte om episoder om utnyttning, diskriminering og ubehagelige episoder med politiet. De jobbet mange timer i døgnet, inkludert helg, og det var vanlig å jobbe på flere lignende digitale plattformer. Disse personene fortalte om forringelse av arbeidsvilkår over tid: Honoraret hadde over tid blitt lavere, plattformene krevde bildebevis for at maten hadde blitt levert til rett kunde, og transportsekkene maten ble fraktet i rommet ikke alltid de største bestillingene, noe som skapte problemer for arbeiderne.

Videre synes konkurransen mellom plattformarbeiderne å øke, innen hjemlevering av mat brukes bil i stadig større grad og vi observerte flere biler og sykkelbud uten logo. I tillegg hadde de fleste av dem hadde vært utsatt for ulykker i trafikken. Dette er altså svært sårbare personer med svært dårlige forutsetninger og lav kjennskap til det norske arbeidslivet, få eller ingen muligheter for å motta ytelser eller skaffe seg annet type arbeid med bedre arbeidsforhold.

Vår vurdering basert på intervjuene med ulike statlige etater er at plattformsegmentet er krevende å få oversikt over, det er krevende å gjennomføre tilsyn og krevende å innkreve skatt fra. Informantene oppga at dette dels skyldes manglende prioritering fra politisk ledelse, dels at bruken av selvstendige oppdragstakere fremfor fast ansatte gjorde at plattformselskaper falt utenfor tilsynets mandat. Videre oppga de at det var svært

⁴⁷ Wolt-bud aksjonerte mot nok et kutt: – Rett og slett forbanna | FriFagbevegelse: <https://frifagbevegelse.no/magasinet-for-fagorganiserte/woltbud-aksjonerte-mot-nok-et-kutt--rett-og-slett-forbanna-6.158.1076347.2c7259af09>

utfordrende å identifisere og gjøre tilsyn med plattformarbeidere som jobbet i private hjem, fordi dette var skjult og de ikke har fast arbeidssted.

Vi vurderer plattformmediert arbeid rettet mot private hjem og kunnskapsintensive tjenester som langt mindre problematiske. Det handler først og fremst om at fenomenet er mer marginalt som forretningsmodell og arbeidsorganiseringsform innen disse delene av arbeidsmarkedet, i tillegg til at disse plattformarbeiderne som hovedregel har valgt plattformmediert arbeid, og kan dermed også når som helst velge seg ut av det, kanskje med unntak av plattformbasert renhold i private hjem. Blant plattformselskapene vi intervjuet innen tjenester rettet mot private hjem, var det flere av disse som kombinerte profitthensyn med sosialt entreprenørskap, der forretningsideen eksempelvis inkluderte å gi ungdom uten arbeidserfaring en sjanse. Flere av selskapene rettet mot private hjem strevde med å få plattformen økonomisk bærekraftig. Det er altså stor variasjon i plattformselskapenes virke og motivasjoner.

Samlet sett kan vi hverken si at plattformmediert arbeid har eksplodert i omfang siden Fafos forrige undersøkelse i 2017, eller at plattformmediert arbeid utfordrer den norske arbeidslivsmodellen med svekking av partsforhold, dreining bort fra normalarbeidsdagen eller økning i andel selvstendige. Derimot ser vi en forverring i sjiktet der sårbarheten er størst.

11 Referanser

- Aarhaug, J., Oppegaard, S. M. N., Gundersen, F. H., Hartveit, K. J. L., Skollerud, K. H. & Dapi, B. (2020). *Drosjer i Norge fram mot 2020*. TØI-rapport 1802/2020/Fafo-rapport 2020:24. Oslo: Transportøkonomisk Institutt/Fafo.
- Aloisi, A. & De Stefano, V. (2022). *Your Boss Is an Algorithm. Artificial Intelligence, Platform Work and Labour*. London: Bloomsbury.
- Alsos, K., Jesnes, K. & Øistad, B. S. (2016). Når sjefen er en app – delingsøkonomi i et arbeidsperspektiv. *Praktisk økonomi og finans*, 34(2), 101–110. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-2871-2018-02-03>
- Alsos, K., Jesnes, K., Øistad, B. S. & Nesheim, T. (2017). *Når sjefen er en app*. Fafo-rapport 2017:41. Oslo: Fafo.
- Alsos, K. & Trygstad, S. C. (2018). Workplace Democracy: Representation and Participation Gaps in the Norwegian Labour Market Model. I F. Engelstad, C. Holst & G. C. Aakvaag (red), *Democratic State and Democratic Society: Institutional Change in the Nordic Model*, Warszawa: De Gruyter Open Poland, pp. 232–254. <https://doi.org/10.1515/9783110634082-012>
- Andersen, M. & Spanger, M. (2024). Oversete platformsarbejdere: Migration, metodologisk nationalisme og dansk arbejdsmarkedsforskning i en brydningstid. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.18261/nost.8.1.3>
- Andersen, M., Zampoukos, K., Spanger, M. & Mitchell, D. (2024). At your service: the mobilities, rhythms and everyday lives of migrant labour in the gig economy. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, Doi: 10.1080/1369183X.2024.2379641.
- Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (LOV-2005-06-17-62). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Arbeidstilsynet (u.å. a). *Verneombud*. Hentet 7. oktober 2024 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/rol-ler-i-hms-arbeidet/verneombud/>
- Arbeidstilsynet (u.å. b). *Generelle krav til opplæring*. Hentet 10. oktober 2024 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidstid-og-organisering/generelle-krav-til-opplaring/>
- Arnoldi, E., Bosua, R. & Dirksen, V. (2021). Mapping themes for the well-being of low-skilled gig workers: Implications for digital platform design. *Journal of Transient Migration*, 5(1).
- Atkinson, J. (1984). Manpower Strategies for Flexible Organizations', *Personnel Management*, 28–31.
- Azzellini, D., Greer, I. & Umney, C. (2022). Why platform capitalism is not the future of work. *Work in the Global Economy*, 2(2), 272–289. <https://doi.org/10.1332/273241721X16666858545489>.
- Baber, A. (2023). Labour Market Engineers: Reconceptualising Labour Market Intermediaries with the Rise of the Gig Economy in the United States. *Work, Employment & Society*. Doi: 10.1177/09500170221150087.
- Barratt, T., Goods, C. & Veen, A. (2020). 'I'm my own boss...': Active intermediation and 'entrepreneurial' worker agency in the Australian gig-economy. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(8), 1643–1661. Doi: 10.1177/0308518X20914346.
- Bergsli, A. T. (2018, 21. mai). *Dette bør du vite når du kjøper eller selger renholdstjenester*. <https://www.arbeidslivet.no/lonn/allmenngjoring/regler-og-krav-kjop-og-salg-av-renholdstjenester#3-privat>
- Brancati, U. M. C., Pesole, A. & Macias, E. F. (2020). New evidence on platform workers in Europe, EUR 29958 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg. doi:10.2760/459278, JRC118570.
- Breman, J. & van der Linden, M. (2014). Informalizing the Economy: The Return of the Social Question at a Global Level. *Development and Change*, 45(5), 920–940. Doi: 10.1111/dech.12115.
- Broughton, A., Green, M., Rickard, C. & Swift, S. (2016). *Precarious Employment in Europe. Part 1: Patterns, trends and Policy Strategy*. Study for the EMPL Committee.

- Brubaker, R. (2022). *Hyperconnectivity and its discontents*. Cambridge: Polity.
- Brunovskis, A. (2015). Innlevelse, kunnskap og erfaring. I Fosshem, H. & Ingierd, H. (Red.), *Etisk skjønn i forskning* (s. 51-60). Universitetsforlaget.
- Bråten, M., Hovi, I. B., Jensen, R. S., Leiren, M. D. & Skollerud, K. H. (2013). Arbeidsforhold i vegsektoren. Fafo-notat 2013:16.
- Bråten, M. (2016). *HMS-utfordringer ved alenearbeid. En kunnskapsstatus*. Fafo-notat 2016:22.
- Bråten, M. & Thorbjørnsen, S. (2023). *Arbeidsmiljøutfordringer ved digital arbeidsorganisering utenfor fast arbeidsssted. Forenklet kunnskapsoversikt*. Fafo-notat 2023:05. Oslo: Fafo.
- Burawoy, M. (1982). *Manufacturing Consent Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Cameron, L. D. (2024). The Making of the "Good Bad" Job: How Algorithmic Management Manufactures Consent Through Constant and Confined Choices. *Administrative Science Quarterly*, 69(2), 458-514. <https://doi.org/10.1177/00018392241236163>
- Christensen, J. O., Finne, L., Garde, A. H., Birkeland, N. M., Sørensen, K., & Vleeshouwes, J. (2020). *The influence of digitalization and new technologies on psychosocial work environment and employee health: A literature review*. STAMI report 2. National Institute of Occupational Health, Norway (STAMI). National Research Center for the Working Environment, Denmark (NRCWE).
- Christensen, J. O., Finne, B. L. & Kristiansen, J. (2021). The future of the Nordic psychosocial work environment: Implications for occupational health. Report from The future of work: *Opportunities and Challenges for the Nordic Models*. National Institute of Occupational Health, Norway (STAMI) and National Research Center for the Working Environment, Denmark (NRCWE)
- Cini, L. (2023). How algorithms are reshaping the exploitation of labour-power: insights into the process of labour invisibilization in the platform economy. *Theory & Society*, 52, 885–911. <https://doi.org/10.1007/s11186-023-09520-9>
- Collier, R. B., Dubal, V. B., & Carter, C. L. (2018). Disrupting Regulation, Regulating Disruption: The Politics of Uber in the United States. *Perspectives on Politics*, 16(4), 919–937. doi:10.1017/S1537592718001093
- Cooper, J. M., Aarhaug, J., Scott, J. & Faber, W. (2023). *Taxi, Limousine, and Transport Network Company Regulation: Recurring Challenges*. London: Routledge.
- Culpepper, P. D., & Thelen, K. (2020). Are We All Amazon Primed? Consumers and the Politics of Platform Power. *Comparative Political Studies*, 53(2), 288–318. <https://doi.org/10.1177/0010414019852687>
- Davis, G. F. (2016). What Might Replace the Modern Corporation? Uberization and the Web Page Enterprise. *Seattle University Law Review*, 39, 501–515.
- De Stefano, V. & Taes, S. (2023). Algorithmic management and collective bargaining. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 29(1), 21–36.
- Doellgast, V., Wagner, I. & O'Brady, S. (2023). Negotiating Limits on Algorithmic Management in Digitalised Services: Cases from Germany and Norway. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 29(1):105–20. Doi: 10.1177/10242589221143044.
- Drahokoupil, J. (2021). The business models of labour platforms: Creating an uncertain future. I J. Drahokoupil & K. Vandaele (red), *A Modern Guide To Labour and the Platform Economy*, 33–48. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. Doi: <https://doi.org/10.4337/9781788975100.00011>
- Dubal, V. B. (2022). Economic security & the regulation of gig work in California: From AB5 to Proposition 22. *European Labour Law Journal*, 13(1), 51-65. <https://doi.org/10.1177/20319525211063111>
- Dubal, V. (2023). On Algorithmic Wage Discrimination. *Columbia Law Review*, 123. 1929–1992.
- Dunn, M. (2020). Making gigs work: digital platforms, job quality and worker motivations. *New Technology, Work and Employment*, 35(2), 232–249. Doi: 10.1111/ntwe.12167.
- Durward, D., Blohm, I. & Leimeister, J. M. (2016). Crowd Work. *Business & Information Systems Engineering (BISE)*, 4(58), 1-6.

- Dølvik, J. E. (2013). *Grunnpilarene i de nordiske modellene Et tilbakeblikk på arbeidslivs- og velferdsregimenes utvikling*. NordMod2030. Delrapport 1. Fafo-rapport 2013:13. Oslo: Fafo.
- EU-kommisjonen (2019). Directive (EU) 2019/1152 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on transparent and predictable working conditions in the European Union. Hentet fra <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/1152/oj>.
- EU-kommisjonen (2021). Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on improving working conditions in platform work. COM (2021) 762 final.
- EU-kommisjonen (2022). Antitrust: Commission adopts Guidelines on collective agreements by solo self-employed people. Hentet 1. oktober 2024 fra https://ec.europa.eu/commission/press-corner/api/files/document/print/en/ip_22_5796/IP_22_5796_EN.pdf
- EU-kommisjonen. (2024, 16. oktober). *EU rules on platform work*. <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/platform-work-eu/>
- Eurofound. (2020). Back to the future: Policy pointers from platform work scenarios. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/back-to-the-future-policy-pointers-from-platform-work-scenarios>
- European Agency for Safety and Health at Work. (2022). *Digital platform work and occupational safety and health: overview of regulation, policies, practices and research*. European Agency for Safety and Health at Work Report. Doi: 10.2802/236095.
- E24. (2016, 7. januar). – Vil ikke forby Uber og Airbnb. E24. <https://e24.no/naeringsliv/i/P3lpjz/erna-solberg-om-delingsoekeonomi-vil-ikke-forby-uber-og-airbnb>, 1. oktober 2024.
- Fastvold, V. (2024). *De ubetydelige. Historier fra et skjult arbeidsliv*. Oslo: Manifest.
- Finstad, E. S. (2017). *Uberdrevet? En kvalitativ studie av arbeid for plattformen Uber i Oslo*. Masteroppgave. Oslo: Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo.
- Forskrift om utførelse av arbeid (2011). Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav. (FOR-2011-12-06-1357). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-06-1357>
- Frenken, K. & Schor, J. B. (2017). Putting the sharing economy into perspective. *Sustainability Perspectives on the Sharing Economy*, 23, 3–10. Doi: 10.1016/j.eist.2017.01.003.
- Friberg, J. H. (2019). Tvilsomme informanter, troverdig forskning? *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 3(2), 119–136.
- Friedman, A. (1977). Responsible Autonomy Versus Direct Control Over the Labour Process, *Capital & Class*, 1(1), 43–57. <https://doi.org/10.1177/030981687700100104>.
- Funke, C. & Picot, G. (2021). Platform work in a Coordinated Market Economy. *Industrial Relations Journal*, 52(4), 348–363. <https://doi.org/10.1111/irj.12339>.
- Furholt, J. & Børing, P. (2025). Kompetanse og arbeidskraft. Innsikter frå NHOs Kompetansebarometer 2024. Rapport 2025:2. NIFU.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039–1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Glavin, P., Bierman, A. & Schieman, S. (2021). Über-Alienated: Powerless and Alone in the Gig Economy. *Work and Occupations*, 48(4), 399–431.
- Gnisa, F. (2022). The machine system of the twenty-first century? I F. Butollo & S. Nuss (red.) *Marx and the Robots. Networked production, AI and human labour*. London: Pluto Press, 215–227.
- de Groen, W. P, Kilhoffer, Z., Lenaerts, K. & Mandl, I. (2018). *Digital age. Employment and working conditions of selected types of platform work*. Eurofound. doi: 10.2806/929950
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work. Test of a theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Halkier, B. (2011). Methodological Practicalities in Analytical Generalization. *Qualitative Inquiry*, 17(9). <https://doi.org/10.1177/1077800411423194>

- Heeks, R., Gomez-Morantes, J. E., Graham, M. Howson, K., Mungai, P., Nicholson, B. & Van Belle, J.-P. (2021). Digital platforms and institutional voids in developing countries: The case of ride-hailing markets. *World Development*, 145, 105528. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2021.105528>.
- Heiland, H. (2022). Neither Timeless, nor Placeless: Control of Food Delivery Gig Work via Place-Based Working Time Regimes. *Human Relations* 75(9), 1824–48. Doi: 10.1177/00187267211025283.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Hotvedt, M. J. (2016). Arbeidsgiveransvar i formidlingsøkonomien? Tilfellet Uber, *Lov og Rett*, 55(8), 484–503.
- Hotvedt, M. J. (2020). Kollektive forhandlinger for oppdragstakere? Rekkevidden av adgangen til å forhandle tariffavtaler i lys av internasjonal rettsutvikling. *Arbeidsrett*, 17(1), 1–44.
- Hotvedt, M. J., Munkholm, N. V., Pind, D. A., Westregård, A., Ylhäinen, M. & Alsos, K. (2020). *The future of Nordic labour law. Facing the challenges of changing labour relations*. Report from The future of work: Opportunities and Challenges for the Nordic Models.
- Howcroft, D. & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A typology of Crowdwork Platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21–38. <https://doi.org/10.1177/0950017018760136>
- Hua, J. & Ray, K. (2021). *Spent behind the Wheel. Drivers' Labor in the Uber Economy*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Huseby, J. S. (2024). The working environment of the future: Risk and working environment challenges in digitalized work arrangements across different forms of employment. The Norwegian cleaning industry. TemaNord. København: Nordisk Ministerråd.
- Huws, U., Spencer, N. H., & Syrdal, D. S. (2018). Online, on call: the spread of digitally organised just-in-time working and its implications for standard employment models. *New technology, work and employment*, 33(2), 113–29.
- Ilse, A., Larsen, T. P., & Bach, E. S. (2021). Multiple jobholding in the digital platform economy: signs of segmentation. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 27(2), 201–218. <https://doi.org/10.1177/1024258921992629>
- Ilse, A., & Jesnes, K. (2020). Collective agreements for platforms and workers – two cases from the Nordic countries. I K. Jesnes, & S. Oppegaard (Red.), *Platform work in the Nordic models*. TemaNord, No. 513. København: Nordisk Ministerråd, 53–67.
- Ilse, A. & Söderqvist, C. F. (2023). Will there be a Nordic model in the platform economy? Evasive and integrative platform strategies in Denmark and Sweden. *Regulation & Governance*, 17(3), 608–626. <https://doi.org/10.1111/rego.12465>.
- Ilse, A. & Söderqvist, F. (2023). Will there be a Nordic model in the platform economy? Evasive and integrative platform strategies in Denmark and Sweden. *Regulation & Governance* 17(3):608–26.
- Ingelsrud, M. H., Dahl, E. M. & Nørgaard, E. (2022). YS Arbeidslivsbarometer. Norsk arbeidsliv 2022 – fleksibilitet for hvem? Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet.
- Jarrah, M. H., Newlands, G., Lee, M. K., Wolf, C. T., Kinder, E., & Sutherland, W. (2021). Algorithmic management in a work context. *Big Data & Society*, 8(2). <https://doi.org/10.1177/20539517211020332>.
- Jeon, S-H. & Ostrovsky, Y. (2024). The impact of involuntary job displacement on participation in gig work: A causal analysis. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*. Doi: 10.1111/irel.12372.
- Jesnes, K. (2018). Approaches to atypical and precarious work. Fafo-notat 2018:21. Oslo: Fafo.
- Jesnes, K. (2019). Employment Models of Platform Companies in Norway: A Distinctive Approach? *Nordic Journal of Working Life Studies*, 9(S6), 53–73. DOI: <https://doi.org/10.18291/njwls.v9iS6.114691>.
- Jesnes, K. (2024). Shifting gears: how platform companies maintain power in app-based food delivery in Norway. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 29(4), 507–524. <https://doi.org/10.1177/10242589241228199>
- Jesnes, K. (2025). Power relations in app-based food delivery in Norway. Doctoral dissertation, University of Gothenburg] <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/84334?show=full>

- Jesnes, K., Ilsøe, A. & Hotvedt, M. J. (2019). Collective agreements for platform workers? Examples from the Nordic countries. Nordic future of work Brief 3.
- Jesnes, K. & Nergaard, K. (2019). *Kunst og kultur – organisasjoner i endring?* Fafo-rapport 2019:22. Oslo: Fafo.
- Jesnes, K. & Oppegaard, S. M. N. (Red.). (2020). *Platform work in the Nordic countries: Issues, cases and responses*. TemaNord, No. 513. København: Nordisk Ministerråd DOI: <https://doi.org/10.6027/temanord2020-513>.
- Jesnes, K. & Oppegaard, S. M. N. (2023). Plattformmediert gigarbeid i Norge. Fleksibilitet, uforutsigbarhet og ulikhet. I Fløtten, T., Kavli, H. C. & Trygstad, S. C. (Red.). *Ulikhetens drivere og dilemmaer*. Oslo: Universitetsforlaget, 137–156. DOI: <https://doi.org/10.18261/9788215065403-23-08>
- Jesnes, K. & Rasmussen, S. (2024). The bitter aftertaste of app-based food delivery. I Oppegaard, S. M. N. (Red.) *The Working Environment of the Future. Digitalization and OSH Challenges in the Nordics*. TemaNord 2024:531. København: Nordisk Ministerråd.
- Jesnes, K., Neumann, D., Trappmann, V. & de Becdelièvre, P. (2021). The role of worker collectives among app-based food delivery couriers in France, Germany and Norway: All the same or different? Political Science and Public Policy. I Drahokoupil, J. & Vandaele, K. (Red.), *A Modern Guide to Labour and the Platform Economy* (s. 258–273). Edward Elgar Publishing.
- Johnston, H. Ergun, H., Schor, J. B. & Chen, L. (2024). Employment status and the on-demand economy: a natural experiment on reclassification. *Socio-Economic Review*, 22(1), 169–194. <https://doi.org/10.1093/ser/mwad047>
- Joyce, S. & Stuart, M. (2021). Digitalised management, control and resistance in platform work: a labour process analysis, I J. Haidar & K. Maarten (red.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 158–184.
- Kalleberg, A. L. (2009). Precarious Work, Insecure Workers: Employment Relations in Transition. *American Sociological Review*, 74(1). <https://doi.org/10.1177/000312240907400101>
- Katta, S., Ferrari, F., van Doorn, N., & Graham, M. (2024). Migration, migrant work(ers) and the gig economy. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 56(4), 1102–1112. Doi: <https://doi.org/10.1177/0308518X241250168>
- Klein, S. (2017). Fictitious freedom: a Polanyan critique of the republican revival. *American journal of political science*, 61(4), 852–863. <https://doi.org/10.1111/ajps.12317>
- Klingit. (u.å.). <https://klingit.com/no/?referral=graphiq>
- Kompetansebehovsutvalget (2023). Fremtidige kompetansebehov: utfordringer for grønn omstilling i arbeidslivet. Temarapport 1/2023. Kompetansebehovsutvalget/HK-dir
- Konkurransetilsynet. (2022). Selvstendig næringsdrivende uten ansatte kan nå forhandle kollektivt. Hentet fra <https://konkurransetilsynet.no/selvstendig-naeringsdrivende-uten-ansatte-kan-na-forhandle-kollektivt/>, 1 oktober 2024.
- Konkurrence- og forbrugerstyrelsen. (2020). *Konkurrenceradsafgørelse den 26. august 2020. Minimumspriser på Hilfrs platform*. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Hentet fra <https://kfst.dk/media/qv5hoinx/20200826-minimumspriser-p%C3%A5-hilfrs-platform.pdf>, 1 oktober 2024.
- Kristiansen, J. H., Larsen, T. P. & Ilsøe, A. (2023). Hybrid Work Patterns: A Latent Class Analysis of Platform Workers in Denmark. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 13(S10), 55–76. DOI: 10.18291/njwls.133721.
- Krzywdzinski, M., Evers, M. & Gerber, C. (2024). Control and Flexibility: The Use of Wearable Devices in Capital- and Labor-Intensive Work Processes. *ILR Review* 00197939241258206. doi: 10.1177/00197939241258206.
- Lam, L. & Triandafyllidou, A. (2024). Road to nowhere or to somewhere? Migrant pathways in platform work in Canada. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 56(4), 1150–1169. Doi: <https://doi.org/10.1177/0308518X221090248>.
- Lata, L. N., Burdon, J. & Reddel, T. (2023). New tech, old exploitation: Gig economy, algorithmic control and migrant labour. *Sociology Compass*, 17(1), e13028. Doi: <https://doi.org/10.1111/soc4.13028>

- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E. & Dabbish, L. (2015). Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers, CHI '15: *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*. April 2015, 1603–1612.
- Lenaerts, K., Waeyaert, W., Smits, I. & Hauben, H. (2021). *Digital platform work and occupational safety and health: a review*. European Risk Observatory. European Agency for Safety and Health at Work.
- Li, Z., & Qi, H. (2023). The Profitability Puzzle of Digital Labor Platforms. *Review of Radical Political Economics*, 55(4), 617–628. <https://doi.org/10.1177/04866134231183213>
- Los Angeles Times (2019, 18. september). Newsom signs bill rewriting California employment law, limiting use of independent contractors, *Los Angeles Times*. <https://www.latimes.com/california/story/2019-09-18/gavin-newsom-signs-ab5-employees-independent-contractors-california> 27 September 2024.
- Maffie, M. D. (2023). Becoming a pirate: Independence as an alternative to exit in the gig economy. *British Journal of Industrial Relations* 61(1): 46–67. <https://doi.org/10.1111/bjir.12668>
- Mezzadra, S. & Neilson, B. (2024). Operations of Platforms. A Global Process in a Multipolar World. I S. Mezzadra, N. Cuppini, M. Frapporti & M. Pirone (Red.) *Capitalism in the Platform Age: Emerging Assemblages of Labour and Welfare in Urban Spaces*. Cham: Springer International Publishing, pp. 15–31.
- Moore, P. V. & Joyce, S. (2020). "Black Box or Hidden Abode? The Expansion and Exposure of Platform Work Managerialism." *Review of International Political Economy*, 27(4):926–48. Doi: <https://doi.org/10.1080/09692290.2019.1627569>.
- Muszyński, K., Pulignano, V., & Marà, C. (2022). Product markets and working conditions on international and regional food delivery platforms: A study in Poland and Italy. *European Journal of Industrial Relations*, 28(3), 295–316. <https://doi.org/10.1177/09596801211070802>
- Möhlmann, M. & Zalmanson, L. (2017). Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. *Proceedings of the international conference on information systems (ICIS)*, December 10–13, Seoul, South Korea.
- NAV. (2024). NAVs bedriftsundersøking 2024: Redusert mangel på arbeidskraft. NAV-rapport 2024: 1.
- Nergaard, K. (2021). *Omfanget av inn- og utleie i norsk arbeidsliv*. Målemetoder og omfang. Fafo-notat 2021:17. Oslo: Fafo.
- Newlands, G. (2021). Algorithmic Surveillance in the Gig Economy: The Organization of Work through Lefebvrian Conceived Space. *Organization Studies*, 42(5):719–37. doi: 10.1177/0170840620937900.
- Nielsen, M. L. & Laursen, C. S. (2020). Unge på digitale arbeidsplattformer: Prekært arbeid eller unge entreprenører? *Nordisk tidsskrift for ungdomsforskning*, 1(2), 105–123. <https://doi.org/2535-8162-2020-02-02>
- Nielsen, M. L., Nielsen, Y., Christiansen, S. W., Clausen, T. & Dyreborg, J. (2024). *Risiko, arbeidsmiljø og krænkende handlinger blant unge med plattformsmediert arbeid*. (RADAR 2). Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.
- NOU 2017: 4. *Delingsøkonomien – muligheter og utfordringer*. Avgitt: Finansdepartementet.
- NOU 2021: 9. *Den norske modellen og fremtidens arbeidsliv — Utredning om tilknytningsformer og virksomhetsorganisering*. Avgitt Arbeids- og sosialdepartementet.
- NOU 2023: 22. *På vei mot en bedre regulert drosjenæring. Delutredning I fra Drosjeutvalget*. Samferdselsdepartementet.
- NOU 2024: 15. *En bedre regulert drosjenæring. Delutredning II fra Drosjeutvalget*. Samferdselsdepartementet.
- NRK. (2024, 28. juni). LO-gigant til sak mot Wolt: Krever fast jobb for budene. https://www.nrk.no/norge/lo-gigant-til-sak-mot-wolt_-krever-fast-jobb-for-budene-1.16939359, 1 oktober 2024.
- Oppegaard, S. M. N. (2018). *The Strains of Luxury. Labor in the Platform Economy. The Case of Uber Black in Oslo*. Masteroppgave. Oslo: Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo.

- Oppegaard, S. M. N. (2020). Gig- og plattformøkonomien i den norske arbeidslivsmodellen – forutsetninger og konsekvenser. En casestudie av Uber Black i Oslo. *Søkelys på arbeidslivet*, 37(3), 168–182. DOI: <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2020-03-03>.
- Oppegaard, S. M. N. (2021). Regulating Flexibility: Uber's Platform as a Technological Work Arrangement, *Nordic Journal of Working Life Studies*, 11(1), 109–127. <https://doi.org/10.18291/njwls.122197>.
- Oppegaard, S. M. N. (2023). Platformization as subsumption? A case study of taxi platforms in Oslo, Norway, *Capital & Class*. DOI: 10.1177/03098168231179974.
- Oppegaard, S. N. N. (2024a). A step up? Why taxi platform drivers in Oslo, Norway started to drive. *Acta Sociologica*. DOI: <https://doi.org/10.1177/00016993241287424>.
- Oppegaard, S. M. N. (2024b). (red). *The Working Environment of the Future: Digitalization and OSH Challenges in the Nordics*. TemaNord 2024:531. København: Nordisk Ministerråd.
- Oppegaard, S. M. N. (Under utgivelse). Hva er algoritmisk styring? *Norsk sosiologisk tidsskrift*.
- Oppegaard, S. M. N. (2025). Driving platformization: Taxi platforms and work on the fringes of the Nordic labor market model. Doctoral dissertation, Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Samfunnsvitenskapelig fakultet, Universitetet i Oslo.
- Oppegaard, S. M. N. & Bråten, M. (2024). Theoretical background: Risk and working environment challenges in digitalized work arrangements across different forms of employment. I Oppegaard, S. M. N. (Red.), *The Working Environment of the Future: Digitalization and OSH Challenges in the Nordics* (s. 17–29). TemaNord 2024:531. København: Nordisk Ministerråd.
- Oppegaard, S. M. N. & Jesnes, K. (2024). Digitalisering og nye styringsteknikker: Plattformbasert kontroll i drosjenæringen og matleveringsbransjen i Norge. I K. Alsos, S. C. Trygstad & S. M. N. Oppegaard (Red). *Det norske arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Oppegaard, S. M. N., Saloniemi, A. & Saari, T. (2020). Uber's trajectories in the Nordic countries. I K. Jesnes & S. M. N. Oppegaard (red.) *Platform Work in the Nordic Models: Issues, Cases and Responses*, TemaNord 2020:513 (s. 25–46). København: Nordisk Ministerråd.
- Oppegaard, S. M. N., Aarhaug, J., Hartveit, K. J. L. & Strømstad, H. (2023). *Utvikling i drosjemarkedet 2020 til 2023 – omregulering og korona*. TØI-rapport 1954/2023/Fafo-rapport 2023:01. Oslo: Transportøkonomisk Institutt/Fafo.
- Oslo Tingrett (2025). Fast ansettelse m.m., sak 24-140889TVI-TOSL/03 24-140889TVI-TOSL/03 | Norges domstoler
- Pesole, A., Urzi, Brancati, M. C., Fernández-Macias, E., Biagi, F., & Gonzalez Vazquez, I. (2018). Platform workers in Europe: Evidence from the COLLEEM survey. Publications Office of the European Union.
- Peter, E. & Friedland, J. (2017). Recognizing Risk and Vulnerability in Research Ethics: Imagining the "What Ifs?". *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics*, 12(2), 107–116. <https://doi.org/10.1177/1556264617696920>
- Peticca-Harris, A., deGama, N. & Ravishankar, M. N. (2020). Postcapitalist precarious work and those in the 'drivers' seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada. *Organizations*, 27(1), 36–59. Doi: 10.1177/1350508418757332.
- Piasna, A., Zwysen, W. & Drahokoupil, J. (2022). *The platform economy in Europe. Results from the second ETUI Internet and Platform Work Survey (IPWS)*. ETUI Working Paper 2022.05. Brussel: European Trade Union Institute.
- Picot, G. (2022). Political and Institutional Limits to the Rise of Platform Work. I M. R. Busemeyer, A. Kemmerling, K. Van Kersbergen & P. Marx (red), *Digitalization and the Welfare State*. Oxford: Oxford University Press, 237–254.
- Pollman, E. & Barry, J. (2017). Regulatory Entrepreneurship. *Southern California Law Review*, 90, 383–448.
- Popan, C. (2023). The fragile 'art' of multi-apping: Resilience and snapping in the gig economy, *Environment and Planning A: Economy and Space*, 56(3), 802–815. <https://doi.org/10.1177/0308518X231209984>.

- Prassl, J. (2018). *Humans as a Service*. The Promise and Perils of Work in the Gig Economy. Oxford: Oxford University Press.
- Prop. 14 L (2022-2023). Endringer i arbeidsmiljøloven m.v. (arbeidstakerbegrepet og arbeidsgiveransvar i konsern). Tilråding fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet 18. november 2022.
- Pulignano, V., Grimshaw, D., Domecka, M., & Vermeerbergen, L. (2024). Why does unpaid labour vary among digital labour platforms? Exploring socio-technical platform regimes of worker autonomy. *Human Relations*, 77(9), 1243-1271. <https://doi.org/10.1177/00187267231179901>
- Purcell, C., & Brook, P. (2022). At Least I'm My Own Boss! Explaining Consent, Coercion and Resistance in Platform Work. *Work, Employment and Society*, 36(3), 391-406. <https://doi.org/10.1177/0950017020952661>
- Rahman, H. A. (2021). The Invisible Cage: Workers' Reactivity to Opaque Algorithmic Evaluations. *Administrative Science Quarterly*, 66(4), 945-988. <https://doi.org/10.1177/00018392211010118>
- Rahman, K. S. & Thelen, K. (2019). The Rise of the Platform Business Model and the Transformation of Twenty-First-Century Capitalism, *Politics & Society*, 47(2), 177-204.
- Rainone, S. & Aloisi, A. (2024). *The EU Platform Work Directive. What's new, what's missing, what's next?* ETUI Policy Brief, 2024.06. Brussel: European Trade Union Institute.
- Rasmussen, S. (2024). *Is the helper always happy?* Platform-based domestic cleaning in Denmark. TemaNord. København: Nordisk Ministerråd.
- Rasmussen, S. Nätti, J., Larsen, T. P., Ilsøe, A. & Garde, A. H. (2019). Nonstandard Employment in the Nordics – Toward Precarious Work? *Nordic Journal of Working Life Studies*, 9(S6), 7-32. <https://doi.org/10.18291/njwls.v9iS6.114689>
- Ravenelle, A. (2019). *Hustle and gig: Struggling and surviving in the sharing economy*. Oakland: University of California Press.
- Ray, A. (2024). The Digital Dis-Intermediation and Social Re-Intermediation of Work and Labour in India's Gig Economy. I M. Vale, D. Ferreira, and N. Rodrigues (Red), *Geographies of the Platform Economy: Critical Perspectives*. Cham: Springer International Publishing, 189-201.
- Regjeringen. (2023, 20. desember). Endringer i lover og forskrifter fra 1. januar 2024 fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/endringer-i-lover-og-forskrifter-fra-1.-januar-2024-fra-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/id3019630/>
- Ropponen, A., Hakanen, J. J., Seppänen, L. & Hasu, M. (2019). Workers' Health, Wellbeing, and Safety in the Digitalizing Platform Economy. I Poutanen, S., Kovalainen, A. & Rouvinen, P. (Red.). *Digital Work and the Platform Economy* (s. 56-73). Routledge.
- Rosenblat, A. & Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers, *International Journal of Communication*, 10, 3758-3784.
- Rubery, J., Grimshaw, D., Keizer, A., & Johnson, M. (2018). Challenges and Contradictions in the 'Normalising' of Precarious Work. *Work, Employment and Society*, 32(3), 509-527. <https://doi.org/10.1177/0950017017751790>
- Schaupp, S. (2022). Algorithmic Integration and Precarious (Dis)Obedience: On the Co-Constitution of Migration Regime and Workplace Regime in Digitalised Manufacturing and Logistics. *Work, Employment and Society*, 36(2), 310-327. DOI: 10.1177/09500170211031458.
- Scheistrøen, L. (2024). EU-direktiv gir nordiske plattform-arbeidere nytt håp, *Arbeidsliv i Norden*. Hentet fra <http://www.arbeidslivinorden.org/nyheter/nyheter-2024/article.2024-03-22.2914102099>, 27. september 2024.
- Schor, J. B. (2020). *After the gig: How the sharing economy got hijacked and how to win it back*. Oakland: University of California Press.
- Schor, J. B., Tirrell, C. & Vallas, S. P. (2023). Consent and Contestation: How Platform Workers Reckon with the Risks of Gig Labor. *Work, Employment and Society*. Doi: 10.1177/09500170231199404.
- Selberg, N. (2023). Autonomous regulation of work in the gig economy: The first collective bargaining agreement for riders in Sweden. *European Labour Law Journal*, 14(4), 609-627. <https://doi.org/10.1177/20319525231178980>

- Sennett, R. (2008). *The Craftsman*. Yale University Press.
- Seppänen, L. (2024). Transparency and platform workers' autonomy. I Oppegård, S. M. N. (Red.), *The Working Environment of the Future: Digitalization and OSH Challenges in the Nordics* (s. 96-107). TemaNord 2024:531. København: Nordisk Ministerråd.
- Shapiro, A. (2018). Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the "on-demand" economy. *New Media & Society*, 20(8), 2954–2971. Doi: <https://doi.org/10.1177/1461444817738236>.
- Shapiro, A. (2020). Dynamic exploits: calculative asymmetries in the on-demand economy. *New Technology, Work and Employment*, 35(2), 162–177. Doi: <https://doi.org/10.1111/ntwe.12160>.
- Shapiro, A. (2023). Platform sabotage. *Journal of Cultural Economy*, 16(2), 203–220. <https://doi.org/10.1080/17530350.2022.2159495>
- Shapiro, A., Pippert, C., Smith, J. K., & Taylor, Z. A. (2024). Patrons of commerce: asymmetrical reciprocity and moral economies of platform power. *Information, Communication & Society*, 1–22. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2024.2331753>
- Shibata, S. (2019). Gig Work and the Discourse of Autonomy: Fictitious Freedom in Japan's Digital Economy." *New Political Economy* 25(4):535–51. doi: 10.1080/13563467.2019.1613351.
- Singer, E. & Couper, M. P. (2008). Do Incentives Exert Undue Influence on Survey Participation? Experimental Evidence. *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics*, 3, 49–56. <https://doi.org/10.1525/jer.2008.3.3.49>
- Skjønberg, A.S., Hognestad, E. & Hotvedt, M.J. (2024). *Arbeidsrett. Individuelle og kollektive emner*. Gyldendal.
- Skorstad, E. J. (2015). *Fleksibilitet i arbeidslivet*. Oslo: Arbark.
- Solstad, R. E. (2019, 27. september). Foodora-streiken er over: Sykkelbudene får bade lønnsøkning og kompensasjon for klær og utstyr. <https://frifagbevegelse.no/tariff/foodorastreiken-er-over-sykkelbudene-far-bade-lonnsokning-og-kompensasjon-for-klar-og-utstyr-6.158.652128.a87572b655>
- Spilda, F. U., Howson, K., Johnston, H., Bertolini, A., Feuerstein, P., Bezundenhout, L., Alyanak, O. & Graham, M. (2022). *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 16(1), 72–87.
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Cambridge: Polity.
- SSB. (2020, 23. november). Mer netthandel med koronatiltak. Hentet fra <https://www.ssb.no/varehandel-og-tjenesteyting/artikler-og-publikasjoner/mer-netthandel-med-koronatiltak>
- SSB. (2021). Kraftig vekst i antallet med IT-yrker. Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/artikler/kraftig-vekst-i-antallet-med-it-yrker>.
- SSB. (2023, 25. september). De fleste som tjener penger gjennom digitale plattformer, driver med privat eiendomsutleie. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/statistikk/arbeidskraftundersokelsen/artikler/de-fleste-som-tjener-penger-gjennom-digitale-plattformer-driver-med-privat-eiendomsutleie>.
- Staalhane, H. H. & Vassenden, A. (2022). A Tailspin for Taxi Drivers: Platform Labor, Deregulations, and a Migrant Occupation. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 12(2), 67–86. <https://doi.org/10.18291/njwls.129365>.
- STAMI. (2024). Faktabok om arbeidsmiljø og -helse. STAMI-rapport, 25(7). Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt.
- Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382–401. Doi: 10.1177/1035304617724303.
- Stark, D., & Pais, I. (2020). Algorithmic Management in the Platform Economy. *Sociologica*, 14(3), 47–72. <https://doi.org/10.6092/issn.1971-8853/12221>.
- Steen, A. H. (1988). *Drosjenæringen. Fra laug til industri?* Oslo: Institutt for sosiologi, Universitetet i Oslo.
- Steen, J. I., Steen, J. R., Jesnes, K. & Røtnes, R. (2019). *The knowledge-intensive platform economy in the Nordic countries. Nordic Innovation*. Oslo: Samfunnsøkonomisk analyse AS og Fafo. Hentet fra <https://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:1345344/FULLTEXT01.pdf>.

- Stephany, F., Dunn, M., Sawyer, S. & Lehdonvirta, V. (2020). Distancing Bonus or Downscaling Loss? The Changing Livelihood of US Online Workers in Times of COVID-19. *Journal of Economic and Human Geography*, 111(3), 561-573. <https://doi.org/10.1111/tesq.12455>
- Steinberg, M. (2022). From automobile capitalism to platform capitalism: Toyotism as a prehistory of digital platforms. *Organization Studies*, 43(7), 1069–1090. Doi: <https://doi.org/10.1177/01708406211030681>.
- Svarstad, E. & Jesnes, K. (2023). Pakkelevering under press: En kartlegging av budbransjen. Fafo.
- Thelen, K. (2018). Regulating Uber: The Politics of the Platform Economy in Europe and the United States. *Perspectives on Politics*, 16(4), 938–953. Doi: 10.1017/S1537592718001081
- Thorbjørnsen, S. & Oppegaard, S. M. N. (2024). Conclusion: A risk factor framework for OSH, digitalization and forms of employment. TemaNord. København: Nordisk Ministerråd.
- Tolkeloven (2022). Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (LOV-2021-06-11-79). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-06-11-79>
- Tran, M. & Sokas, R. K. (2017). The Gig Economy and Contingent Work: An Occupational Health Assessment. *Journal of occupational and environmental medicine, American College of Occupational and Environmental Medicine*, 59(4). <http://dx.doi.org/10.1097/JOM.0000000000000977>
- Trygstad, S. C., Andersen, R. K., Jordfald, B. & Nergaard, K. (2018). *Renholdsbransjen sett nedenfra*. Fafo-rapport 2018:26. Oslo: Fafo.
- Tøllefsen, J. B. (2016). Kontroll og autonomi, fleksibilitet og grenseregulerende arbeid. En studie av hjemmearbeidende bønder og IKT-arbeideres oppfattelse av arbeidssted og arbeidstid. Masteroppgave i Organisasjon, ledelse og arbeid, Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Oslo.
- Uber. (2017). UberPOP på pause. *Uber Blogg*. Hentet fra <https://web.archive.org/web/20171109033807/https://www.uber.com/nb-NO/blog/pausing-uberpop-in-oslo/>, 16 september 2024.
- Urzi Brancati, M. C., Pesole, A., & Fernandez Macias, E. (2020). New evidence on platform workers in Europe. Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020. doi:10.2760/459278
- Valestrand, E. T. (2020, 17. November). Fra svart arbeid til «gig-økonomi». <https://www.tronderdebatt.no/fra-svart-arbeid-til-gig-okonomi/o/5-122-11986>
- Valestrand, E. T. (2021). Prekærbegrepene – en teoretisk fristelse og forbannelse. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 5(6), 1–14. Doi: 10.18261/issn.2535-2512-2021-06-02.
- Valestrand, E. T. (2023). Hvem holder Norge rent? Renholdsbransjen og arbeidsstyrkens særtrekk – segmentert og kjønnnet arbeid. I M. Villa, E. T. Valestrand & J. F. Rye (Red.), *Migrasjon og mobilitet – handlinger, mønstre og forståelser i norsk sammenheng* (Kap. 6, s. 125–147). Cappelen Damm Akademisk. <https://doi.org/10.23865/noasp.181.ch6> Lisens: CC-BY 4.0
- Valestrand, E. T. (Under utgivelse). Precarity and Solidarity in Gig Work: The Dynamics of Platform-Mediated Cleaning in Norway. *Nordisk välfärdsforskning / Nordic Welfare Research*.
- Valestrand, E. T. & Oppegaard, S. M. N. (2022). Framveksten av Plattformmediert Gigarbeid i Norge og den «Norske Arbeidslivsmodellen». En Analyse av Drosjenæringen og Renholdsbransjen. *Norsk Sosiologisk Tidsskrift*, (5), 25–43. doi: <https://doi.org/10.18261/nost.6.5.3>.
- Vallas, S. P., Johnston, H., & Mommadova, Y. (2022). Prime Suspect: Mechanisms of Labor Control at Amazon's Warehouses. *Work and Occupations*, 49(4), 421-456. <https://doi.org/10.1177/07308884221106922>
- Vallas, S. P., & Kronberg, A. K. (2023). Coercion, Consent, and Class Consciousness: How Workers Respond to Amazon's Production Regime. *Socius*, 9. <https://doi.org/10.1177/23780231231216286>
- Vallas, S. P. & Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, 46, 273–294. Doi: <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>.
- Vandaele, K. (2024). Inevitable, vulnerable, unprofitable: an inquiry into food delivery platforms in Europe. Future of Work series. Working Paper 2024.10. European Trade Union Institute.

- van Doorn, N. & Badger, A. (2021). Dual value production as key to the gig economy puzzle. I J. Meijerink, G. Jansen, & V. Daskalova (red.). *Platform Economy Puzzles*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 123–139.
- van Doorn, N., Ferrari, F. & Graham, M. (2022). Migration and Migrant Labour in the Gig Economy: An Intervention. *Work, Employment and Society*, 37(4), 1099–1111.
<https://doi.org/10.1177/09500170221096581>.
- van Doorn N. & Vijay, D. (2024). Gig work as migrant work: The platformization of migration infrastructure. *Environment and Planning A: Economy and Space* 56(4): 1129–1149.
<https://doi.org/10.1177/0308518X211065049>
- Vasudevan, K., & Chan, N. K. (2022). Gamification and work games: Examining consent and resistance among Uber drivers. *New Media & Society*, 24(4), 866–886.
<https://doi.org/10.1177/14614448221079028>
- Veen A., Barratt, T. & Goods, C. (2020). Platform-capital's 'app-etite' for control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia, *Work, Employment & Society*, 34(4), 388–406.
- Weber, M. (1978/1922). *Economy and Society*, redigert av Guenther Roth og Claus Wittich. Berkeley: University of California Press.
- Wells, K., Attoh, K. & Cullen, D. (2023). *Disrupting D.C.: The Rise of Uber and the Fall of the City*. Princeton: Princeton University Press.
- Wolt. (2023, 1. september). Wolt Merchant Admin Portal Vilkår og betingelser for selvbetjente kampanjer.
<https://explore.wolt.com/no/nor/campaigns/merchant-terms-and-conditions>
- Wood, A. J. (2021). *Algorithmic Management. Consequences for Work Organisation and Working Conditions*. JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology 2021/07. Brussels: European Commission.
- Wood, A. J. (2024). Algorithmic Management. From Technology to Politics and Theory. *Weizenbaum Journal of the Digital Society*, 4(3), 1–11. doi: 10.34669/WI.WJDS/4.3.9
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. & Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56–75. Doi: 10.1177/0950017018785616.
- Wu, D. & Huang, J. L (2024). Gig work and gig workers: An integrative review and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, <https://doi.org/10.1002/job.2775>.

Vedlegg 1

Her følger skjematisk oversikt over plattformselskapene som opererer i Norge. Vi har delt selskapene inn i fire kategorier basert på tjenestene de tilbyr (kategoriene presenteres med fire ulike farger):

- tjenester rettet mot private hjem: blå farge
- hjemlevering av mat og persontransport: grønn farge
- kunnskapsintensive tjenester: oransje farge
- tilbyr flere tjenester: lilla farge

Plattform-selskap	2017	2024	Antall ansatte/tilknyttede	Etableringsår	Sum drifts-inntekter 2023 (i hele tusen)	NACE-bransje
Renhold						
Vaskehjelp	1	1	5	2016	28 782	82.990 Annen forretningsmessig tjenesteyting
Maidme		1		2020	0	62.010 Programmerings-tjenester
Freska	1	1	218	2015	70 165	81.210 Rengjøring av bygninger
WeClean	1	1	17	2015	5 025	96.010 Vaskeri- og renserivirksomhet
Din vaskehjelp	1					
Swoosh		1	71			
Yobi	1					
Matlevering						
Foodora	1	1	332	2015	903 190	53.200 Andre post- og bud-tjenester
Wolt		1	266	2018	211 049	63.110 Databehandling, datalagring og tilknyttede tjenester
Food.farm	1	1		2017	2 383	62.010 Programmerings-tjenester
Ebby	1					
Roomservice.no	1					

Plattform-selskap	2017	2024	Antall ansatte/tilknyttede	Etableringsår	Sum drifts-inntekter 2023 (i hele tusen)	NACE-bransje
Vare-levering						
Porterbuddy		1		2019	119 556	49.410 Godstransport på vei
Dyrepass						
Rover		1			0	00.000 Uoppgitt
Pawshake		1				
Trusted Housesitters		1				
Gudog		1				
VOFFii		1				
Doogy	1	1		2015	0	63.120 Drift av web-portaler
Annen tran- port/drosje						
Yango		1		2021		
Nimber	1		0	2019	0	52.291 Spedisjon
Uber Nor- way AS	1	1	3	2012	5 426	63.120 Drift av web-portaler
Bolt		1		2007	566	90.020 Tjenester til- knyttet underhold- ningsvirksomhet
Haxi	1					
Ride.am	1					
"Vaktmes- tertjenes- ter"						
MinSmåjobb	1	1				62.010 Programme- ringstjenester
FINN småjobber	1					
Luado	1	1	8	2016	4 063	63.120 Drift av web-portaler
Yelpi		1		2015	8	62.010 Programme- ringstjenester
Hyttetjenes- ter		1	5	2015	3 936	62.010 Programme- ringstjenester

Plattform-selskap	2017	2024	Antall ansatte/tilknyttede	Etableringsår	Sum drifts-inntekter 2023 (i hele tusen)	NACE-bransje
Andre tjenester						
Biaton	1	1	4 eller færre	2017	1 757	00.000 Uoppgitt
PTX	1					
StyleAdvice	1					
Talerlisten (nå Kjent-folk)	1	1	9	2016	31 506	74.903 Impresario-virksomhet
Tilbyr flere typer tjenester						
Care.com		1			-29	62.020 Konsulent-virksomhet tilknyttet informasjonsteknologi
Leii		1	4 eller færre	2021	3 645	96.090 Personlig tjenesteyting ikke nevnt annet sted
Saver		1		2020	0	62.010 Programmeringstjenester
Restaurant og servering						
Eat in common	1					
Grabster	1					
Konsulenttjenester inkl. underkategorier sjekk regnskapstjenester						
Brainbase		1		2017	70 734	
Forte Hub		1	4 eller færre	2020	33 536	62.010 Programmeringstjenester
Witted (Megacorp AS)		1	20	2019	137 546	62.020 Konsulent-virksomhet tilknyttet informasjonsteknologi
Folq		1	16	2017	253 194	62.010 Programmeringstjenester
Engineer.it	1					

Plattform-selskap	2017	2024	Antall ansatte/tilknyttede	Etableringsår	Sum drifts-inntekter 2023 (i hele tusen)	NACE-bransje
eWork (Group Norway AS)	1	1	28	2006	1 908 122	78.100 Rekruttering og formidling av arbeidskraft
Fiverr	1	1				
Freelancer	1	1				
Guru	1	1		2005	112	64.308 Investeringsselskaper o.l. lukket for allmennheten
Konsus	1	1				
Mturk	1	1				
People per hour	1	1				
UpWork	1	1				
Tjenestetorget	1	1	14	1997		63.120 Drift av web-portaler
Advokatguiden.no		1	4 eller færre	2020		
Undervisning						
Leksehjelper		1				
Mentor-Norge		1	30	2014	34 694	85.599 Annen undervisning ikke nevnt annet sted
Aplus privatundervisning		1				
Superprof		1		2020	0	62.010 Programmeringstjenester
Minmentor		1				
LearnLink	1	1	5	2016	9 031	85.599 Annen undervisning ikke nevnt annet sted
Evner.no						
Grafisk						
Graphiq	1	1	7	2015	13 563	62.010 Programmeringstjenester
Pressworks	1	1	4 eller færre	2013	6 217	62.020 Konsulentvirksomhet tilknyttet informasjonsteknologi

Plattform-selskap	2017	2024	Antall ansatte/tilknyttede	Etableringsår	Sum drifts-inntekter 2023 (i hele tusen)	NACE-bransje
TimeToRiot	1					
MB Flex	1					
Content-House	1	1				
Byline me	1					
Gelato		1	31	2007	1 140 752	
Barnepass						
Dag-mamma.no		1		2017	389	78.100 Rekruttering og formidling av arbeidskraft
Sitly		1				
Yoopies		1				
Babysits		1				
Barnepas-seren		1				
Tolk og overset-telse						
Salita	1	1	14	2017	127 311	74.300 Oversettelses- og tolkevirk-somhet
Herotolk	1	1	35	2015	149 958	74.300 Oversettelses- og tolkevirk-somhet
Noricom	1	1	29	2004	82 295	74.300 Oversettelses- og tolkevirk-somhet
Tolkenett	1	1	25	2009	286 225	74.300 Oversettelses- og tolkevirk-somhet
Tolk-en		1	4 eller færre	2018	8 079	74.300 Oversettelses- og tolkevirk-somhet
Interspeak	1	1	4 eller færre	2017	4 533	74.300 Oversettel-ses- og tolkevirk-somhet
Helse og omsorg						
Kry / Digital Medical Supply Nor-way AS		1		2018	35 962	86.909 Andre helsetjenester

Plattform-selskap	2017	2024	Antall ansatte/tilknyttede	Etableringsår	Sum drifts-inntekter 2023 (i hele tusen)	NACE-bransje
Dignio	1	1	44	2010	74 887	62.010 Programmeringstjenester
Maja / Legevisitt AS	1	1	9	2016	11 542	86.211 Allmenn legetjeneste
Eyr Medical	1	1	17	2015	27 053	62.010 Programmeringstjenester
Nyby	1	1	6	2015	7 134	63.120 Drift av web-portaler
Senior-support		1	4 eller færre	2022	1 342	86.909 Andre helsetjenester
Digilege		1				
uWork AS (helse og omsorg)	1	1	472	2018	58 693	62.010 Programmeringstjenester
VilMer AS	1	1	21	2016	8 507	86.904 Annen forebyggende helsetjeneste og 62.010 Programmeringstjenester
Sum	51	71			5 882 468	

Fafo

Institutt for arbeidslivs- og velferdsforskning

Borggata 2B, Oslo

Postboks 2947 Tøyen, 0608 Oslo

Sentralbord: 22 08 85 00

E-post: fafo@fafo.no

fafo.no

