

Bruk av algoritmisk styring blant digitale plattformer i Norge

Plattformarbeid viser til typer jobber der virksomheter bruker en digital plattform til å koble kunde og arbeider sammen, og til å koordinere interaksjoner, transaksjoner og arbeidsprosesser. Et sentralt kjennetegn ved disse jobbene er kontrollen plattformselskapene utøver via den digitale plattformen. Kontrollen omtales ofte som «algoritmisk styring». I dette faktaflaket beskriver vi utøvelsen og effektene av algoritmisk styring blant plattformselskaper i Norge. Vi ser spesielt på to eksempler: matlevering og drosjetjenester.

Plattformselskapene begynte å etablere seg i Norge for omtrent ti år siden. I vår undersøkelse av utviklingen siden 2017, finner vi en moderat vekst i antall plattformselskaper og deres geografiske nedslagsfelt.¹ Våre analyser viser at det i 2024 var totalt 71 plattformselskaper som opererte i Norge. Det er 20 flere enn i 2017. Det er stor variasjon mellom plattformselskapene blant annet med hensyn til størrelse, hvilke kompetansekrav de stiller til arbeiderne, hvor mye de betaler utførerne, hvordan de klassifiserer arbeiderne og hvor mye kontroll de utøver over arbeidsprosessene. Vi finner at plattformselskapene har vokst frem innenfor matlevering, drosjetjenester, renhold i private hjem, barne- og dyrepass, besøksvenner for eldre, IT-tjenester og legetjenester, for å nevne noe. Generelt viser analysene at plattformarbeid har fått særlig tydelig fotfeste i bransjer preget av lav organisasjonsgrad og tariffavtaledekning, der provisjonsbetaling er utbredt, og en stor andel allerede er selvstendig næringsdrivende.²

Hva er algoritmisk styring?

1. Selskapene bruker algoritmer til å *allokere oppdrag* til plattformarbeiderne. Algoritmen «matcher» tilbud og etterspørsel ved å koble arbeidere til kunder.

2. Selskapene påvirker når, hvor og hvordan arbeiderne jobber gjennom *økonomiske insentiver*. Mens noen arbeidere kan sette egne priser, må andre akseptere plattformens priser. Plattformene kan justere priser etter etterspørsel og tilby plattformarbeiderne bonuser for å forsøke å påvirke når og hvor lenge de arbeider.

3. Ved å samle inn store mengder data om arbeiderne, arbeidsprosessene og markedene, kan selskapene *vurdere* arbeiderne etter ulike kriterier, som akseptrate og andelen kansellerte forespørsler, og kundevurderinger. «Dårlige» vurderinger kan få konsekvenser for arbeiderne og deres inntekt, som tap av bonuser, begrenset tilgang til oppdrag, eller midlertidige eller permanente «deaktiveringer» av brukerprofilen.

Forskningslitteraturen beskriver algoritmisk styring som en digital utøvelse av en arbeidsgiverfunksjon og trekker frem ugjennomsiktighet, uforutsigbarhet og mangel på medvirkning som kjennetegn ved denne formen for kontroll.³ Kontrollmekanismene synliggjøres ikke nødvendigvis for arbeiderne, og beslutninger tas ofte uten at de som rammes kan påvirke dem.

¹ Funnene som presenteres i dette faktaflaket 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. Se Fafo-rapport 2025:12.

² Oppegaard, 2024.

Samtidig bruker plattformselskapene den algoritmiske styringen ulikt. Algoritmisk styring virker dessuten sammen med andre kontrollformer, som provisjonslønn, skiftordninger, og klassifisering som selvstendig næringsdrivende eller oppdragstaker. Hvilke effekter kontrollen har, er også betinget av hvor avhengige plattformarbeiderne er av plattformene og inntekten derifra.

Algoritmisk styring og plattformmediert arbeid i Norge

Den algoritmiske styringen plattformselskapene i Norge utøver, varierer stort innad i og mellom bransjer. Vi retter oppmerksomheten mot matleveringsplattformer og drosjeplattformer, siden vi i våre undersøkelser finner at det er her algoritmisk styring er mest utbredt.

Algoritmisk styring innen matlevering

Foodora og Wolt er de dominerende matleveringsplattformene i Norge. Begge benytter den digitale plattformen og algoritmer til å utøve kontroll over budene som jobber for dem. Kontrollen varierer imidlertid mellom plattformene og budenes tilknytningsform.

Wolt-budene er klassifisert som selvstendig næringsdrivende oppdragstakere, med enkeltpersonforetak eller frilanskontrakter. De kan selv velge når de vil logge seg på og jobbe, og tildeles oppdrag fra Wolt som de kan akseptere eller avslå. Wolt-budene betales kun per fullførte levering, og Wolt bruker en algoritme for å regne ut hva budene vil tjene på det enkelte oppdraget. Budene har verken mulighet til å forhandle denne prisen eller innsikt i eller påvirkning på hvordan Wolts algoritmer tildeler turer.⁴

Hos Foodora er noen av budene klassifisert som ansatte arbeidstakere, mens majoriteten er oppdragstakere med enkeltpersonforetak eller på frilanskontrakter. De ansatte budene får timelønn, en

provisjon per levering og kilometergodtgjørelse.⁵ De ikke-ansatte Foodora-budene betales kun per levering. Foodora-budene er underlagt et evaluering- og sanksjoneringsystem der de vurderes ut fra akseptrate, oppmøte, innlogging, om de er pålogget under skift, om de jobber når etterspørselen er høy og antall pauser.⁶ Hvordan budene vurderes, avgjør hvilken «batch» de plasseres i. Foodora opererer med ti «batcher», der budene i de øverste «batchene» får velge skift først. Siden etterspørselen varierer mellom skift, påvirker «batchen» budenes potensielle inntjening. Ansatte bud er garantert sin kontraktsfestede arbeidstid, mens ikke-ansatte bud risikerer å bli suspendert fra plattformen hvis de ikke aksepterer oppdrag.

Foodora benytter også en algoritme som kobler kunde og bud. Algoritmen finner budet som egner seg best for å hente bestillingen og levere i tide. Til tross for at det kan oppstå feil, som at budene må sykle urimelig langt, mottar de som regel en bestilling fra en restaurant i nærheten av der de oppholder seg. Samtidig er algoritmen blitt mindre fleksibel over tid, for eksempel ved at tidsvinduet budene har til å akseptere en bestilling, er blitt mindre. Slike endringer kan være krevende for budene, særlig fordi selskapene ikke nødvendigvis informerer budene om endringene i forkant.

Algoritmisk styring blant drosjeplattformer

Plattformselskapene i den norske drosjenæringen – Bolt og Uber – lover sjåførene fleksibilitet og autonomi, men bruker samtidig den digitale plattformen til å styre betingelsene de jobber under.⁷ Plattformene formidler for det første forespørsler fra passasjerer til sjåførene, og avgjør dermed hvilke oppdrag sjåførene får tilbud om.⁸

For det andre styrer drosjeplattformene prisen på turen og tar en kommisjon av det kunden betaler.⁹ Drosjeplattformene endrer prisene uten å involvere

³ Oppegaard, 2024; Oppegaard & Jesnes, 2024.

⁴ Jesnes, 2024.

⁵ De ansatte budene signerte også en tariffavtale som gir dem overtidsbetaling, ansiennitets- og vintertillegg samt muligheten til å forhandle lønn.

⁶ Oppegaard & Jesnes, 2024.

⁷ Oppegaard, 2025.

⁸ Sjåførene betales ikke for tiden det tar å kjøre til kunden.

sjåførene. Prisene er i tillegg dynamiske og kan økes i perioder og områder der etterspørselen er høy. For å tiltrekke seg sjåførere og gi dem incentiver til å holde seg pålogget, tilbyr drosjeplattformene bonuser og kampanjer til sjåførene. Disse bonusene varierer, men har i Oslo utgjort en betydelig andel av sjåførenes inntekt.¹⁰

En tredje måte drosjeplattformene styrer betingelsene sjåførene jobber under, er ved å vurdere dem etter flere parameter. Etter hver tur kan kunden gi sjåføren mellom én og fem stjerner. Summen av disse blir en gjennomsnittsvurdering som vises på sjåførens profil. I tillegg vurderer drosjeplattformene sjåførene på andelen forespørsler de aksepterer, avslår og kansellerer. Hvis sjåførens scorer på disse parameterne blir for lav, kan de (etter advarsler) miste tilgang til bonuser eller mer lukrative typer turer. De kan også midlertidig miste tilgangen til brukerkontoen sin.¹¹

Mangelen på forutsigbarhet, medvirkning og reell fleksibilitet oppleves frustrerende for sjåførene. Virkningene av den algoritmiske styringen er imidlertid betinget av hvor avhengige sjåførene er av plattformene. Frem til Yango trakk seg ut av det norske markedet i 2024, kunne sjåførene jobbe på tre ulike drosjeplattformer. Siden de i tillegg er lisensiert som vanlige drosjesjåførere, kan de også finne turer i praie- og holdeplassmarkedet. Sjåførene hadde dermed flere muligheter og kunne enklere håndtere kontrollen plattformene utøver. Etter at Yango forlot Norge, og det i januar 2025 ble innført makspris på praie- og holdeplassurer, har disse turene blitt mindre lukrative. Sjåførene mistet dermed mye handlingsrom, og er blitt mer avhengig av Bolt og Uber.¹²

Regulering og veien videre

Algoritmisk styring er en ny form for kontroll muliggjort av nye digitale teknologier og innsamling av store mengder data om markedet, arbeidsprosessene og arbeiderne. Hvordan kontrollen utøves og oppleves, varierer mellom arbeidere, virksomheter og bransjer samt ut ifra maktforholdet mellom plattform og arbeider. Algoritmisk styring kan forstås som en måte å styre en fragmentert og fleksibel arbeidsstyrke, uten å nødvendigvis ta arbeidsgiveransvar.¹³ Samtidig problematiserer den plattformselskaperens praksis ved å klassifisere arbeiderne som selvstendig næringsdrivende oppdragstakere, nettopp fordi denne innebærer en betydelig kontroll over lønns- og arbeidsvilkårene.¹⁴

Fremover vil det være viktig å følge hvordan reguleringer og tiltak kan sikre arbeidere anstendige vilkår, personvern og medvirkning i møte med den digitale kontrollen. Dette er særlig viktig fordi vi i dag ser antydninger til at den algoritmiske styringen sprer seg fra plattformselskaper til stadig nye deler av arbeidslivet, som logistikk og varehandel.¹⁵

En potensielt virkningsfull regulering, er KI-forordningen,¹⁶ som gjelder for EU og regulerer bruk og utvikling av kunstig intelligens.¹⁷ Blant forordningens mål er å tilrettelegge for etisk forsvarlig og menneskeorientert KI. Forordningen benytter en klassifisering av KI-systemer etter risikonivået systemet har for brukere.¹⁸ Mens KI-systemer som vurderes til «minimal risiko» kan være KI brukt i videospill eller i spam-filtre, vurderes KI-systemer som «høyrisiko» om de kan utgjøre en betydelig risiko for helse, sikkerhet eller grunnleggende rettigheter. Flere av disse er relevante i arbeidslivet, som KI-systemer som brukes til å fordele arbeidsoppgaver basert på personlige egenskaper eller adferd,

⁹ Per mai 2025 tar både Bolt og Uber 25 prosent av prisen.

¹⁰ Oppegaard & Jesnes, 2024.

¹¹ Oppegaard & Jesnes, 2024.

¹² Det ser også ut til at bonusene har blitt lavere, noe som kan skyldes at det nå er mindre konkurranse mellom plattformene om å tiltrekke seg sjåførene.

¹³ Oppegaard, 2024.

¹⁴ Oslo tingrett, 2025. Merk at denne dommen har blitt anket og er ikke rettskraftig.

¹⁵ Oppegaard & Jesnes, 2024.

¹⁶ EU, 2024/1689

¹⁷ Regjeringen, 2024a.

¹⁸ Flobakk-Sitter et al., 2024.

eller som overvåker eller evaluerer ansattes ytelse. Forordningen er blitt vurdert som EØS-relevant av norske myndigheter.

En neste regulering som kan begrense måten algoritmisk styring kan utøves, er Plattformdirektivet.¹⁹ Plattformdirektivet søker å gi plattformarbeidere bedre arbeidsvilkår²⁰ og inneholder et eget kapittel om algoritmisk styring.²¹ Det handler blant annet om å styrke plattformarbeidernes rett til informasjon om algoritmebruk og hindre at beslutninger med avgjørende betydning for arbeiderne automatiseres. Arbeids- og inkluderingsdepartementet vurderer Direktivet og kartlegger dets innhold for å vurdere hva det vil bety for norsk rett.

Til sist vil det være avgjørende om arbeiderne som utsettes for algoritmisk styring klassifiseres som selvstendig næringsdrivende eller ansatte arbeidstakere. Som ansatte arbeidstakere vil arbeiderne være omfattet av reguleringer som potensielt kan beskytte dem fra de negative konsekvensene av algoritmisk styring, blant annet ved å gi dem organisasjonsrett og tilgang til kollektive forhandlinger som kan sikre innsikt i og medvirkning over hvordan denne kontrollen utøves.²² I denne sammenhengen kan Plattformdirektivet og justeringene gjort i arbeidstakerdefinisjonen i den norske arbeidsmiljøloven i 2024 bli avgjørende. Begge reguleringene søker å hindre at arbeidere som i realiteten er ansatte arbeidstakere ikke «feilklassifiseres» som oppdragstakere. Hvilke effekter de vil få i praksis, gjenstår å se.

¹⁹ EU, 2022/2041.

²⁰ European Union, 2022.

²¹ Regjeringen, 2025.

²² Oppegaard & Jesnes, 2024.

Referanser

- European Union. (2022). Directive (EU) 2022/2041 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on adequate minimum wages in the European Union. Official Journal of the European Union, L 275, 33-47.
- Flobakk-Sitter, F., Ballo, J. G., Slette, A. L. & Drange, C. V. (2024). *Kunstig intelligens i arbeidslivet. En undersøkelse av yrkesgrupper tilknyttet Unio*. NIFU-rapport; 2024:23.
- 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>.
- Oppegaard, S. M. N. (2024). Hva er algoritmisk styring? *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 8(6), 80-88. DOI: <https://doi.org/10.18261/nost.8.6.7>.
- Oppegaard, S. M. N. (2025). A step up? Why taxi platform drivers in Oslo, Norway started to drive. *Acta Sociologica*, 68(1), 68-82. DOI: <https://doi.org/10.1177/00016993241287424>.
- 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.
- Oslo tingrett. (2025). TOSL-2024-140889. <https://lovdata.no/dokument/TRSIV/avgjorelse/tosl-2024-140889>.
- Regjeringen. (2025, 28. mai). Europaparlamentets- og rådsdirektiv om forbedring av arbeidsvilkårene for plattformarbeidere nr. 2024/2831.
- Regjeringen. (2024, 2. desember). Forordning om kunstig intelligens (KI-forordningen).

I dette faktaflaket beskriver vi utøvelsen og effektene av algoritmisk styring blant plattformselskaper i Norge. Algoritmisk styring omfatter kontrollen plattformselskapene utøver via den digitale plattformen. Vi ser særlig på to eksempler: matlevering og drosjetjenester.

Johanne Stenseth Huseby er forsker ved Fafo.

Sigurd M. N. Oppegaard er forsker ved Fafo.