

DOKTORENS BORD

ARBEJDE I APP-TID

Madleveringsbude, digitale platforme og øjeblikkelighedens logik

KATRINE DUUS TERKELSEN

Hvordan er det at arbejde for en digital platform, hvor ens nærmeste leder er en app? Min afhandling, *Work in App Time: Riders' Experiences of Working through a Digital Food Delivery Platform in Brussels and the Logic of Instantaneity*, udforsker denne oplevelse blandt cykelbude, også kaldet "ryttere", der arbejdede gennem den digitale madleveringsplatform Deliveroo i Bruxelles. Fremkomsten af digitale platforme som Deliveroo, der udbyder app-arbejde, repræsenterer en af de største transformationer af arbejdsmarkedet gennem de seneste ti år. Ved at hyre arbejdskraft ind gennem en app kan mellemledere undværes og til en vis grad erstattes af, hvad litteraturen om platformsarbejde kalder "algoritmisk ledelse".

Selvom størstedelen af arbejdsstyrken i dag stadig er tilknyttet en fysisk arbejdsplads, oplever mange ansatte, at de i tiltagende grad også udfører dele af deres arbejde gennem digitale platforme. Oplevelser af app-arbejde kan derved give os indsigt i den transformation af arbejdsmarkedet, der foregår i øjeblikket, men også mere overordnet i, hvad vores stigende brug af digitale platforme til at mediere det sociale betyder for os som samfund og mennesker.

Feltarbejdet blev udført i Bruxelles' gader og restauranter samt online med fokus på rytternes syn på app-arbejde og den bredere debat om arbejde i Bruxelles og i Europa-Parlamentet. Fra januar til juli 2018 fulgte jeg 27 ryttere. Jeg fortsatte med at følge ti af rytterne frem til studiets afslutning i 2023. Ved at analysere rytternes oplevelser af app-arbejdet i og over tid kombinerer afhandlingen antropologisk forskning inden for henholdsvis tid og teknologi for at forstå brugen af digitale teknologier, og hvordan disse er indlejret i det sociale.

Min analyse viser, at den tiltagende brug af apps i samfundet har skabt en "øjeblikkelighedens logik", der muliggør nutidens digitale arbejdsformer. I afhandlingen udvikler jeg dette begreb øjeblikkelighedens logik til at beskrive den grundlæggende forventning om realtidsforbindelse på tværs af afstande, som

lige-nu-og-her-tjenester som madlevering gennem en app er bygget på: Hvis rytteren, restauranten og kunden ikke alle kan nås gennem en app forbundet til den samme digitale platform på samme tid, vil arbejdet ikke eksistere. Med den udbredte brug af apps til at strukturere det sociale har øjeblikkelighedens logik gjort sit indtog og begynder nu i en hidtil uset grad at udfordre ”klokketiden”, der har domineret vores strukturering af det sociale siden middelalderen. Øjeblikkelighedens logik gennemsyrrer relationer, der medieres af digitale platforme, og er definerende for rytternes oplevelser af app-arbejde.

Rytternes arbejde

I afhandlingen belyses det, hvordan samfundets forventning om realtidsforbindelse ikke blot er muliggjort gennem smartphones, apps og internettet, men i lige så høj grad er afhængigt af menneskeligt arbejde. For rytterne består dette arbejde i at vedligeholde forbindelsen mellem madordren og appen. For at kunne arbejde må de derfor altid have en opladt smartphone på sig med en pålidelig internetforbindelse, så de er klar til at oversætte deres omgivelser til data, som appen forstår.

Arbejde i app-tid

Fra januar til juli 2018 tjente rytterne fem euro for hver madordre, de fragtede fra restauranten til kunden. Dette aflønningssystem medførte forskellige tilfælde af uønsket ventetid for rytterne, når de for eksempel ventede på en ordre i appen. For at undgå uønsket ventetid forsøgte rytterne at manipulere med deres egen og andres oplevelse af tid og sted for ikke at føle, at de spildte deres tid: Nogle kastede sig over andre aktiviteter som at se Netflix på deres smartphone, og andre arbejdede gennem to madleveringsplatforme på samme tid, så de fik tilbudt flere ordrer.

Ryttere for øjeblikket

De fleste ryttere værdsatte arbejdets fleksibilitet og fraværet af en chef. Appens algoritmiske ledelse tilbød en planlægningsfleksibilitet fri af hensyn til personlige relationer og moralske forhold, der typisk forhandles på en arbejdsplads. Man kunne for eksempel bare stoppe med at arbejde midt i en vagt. Til gengæld måtte rytterne acceptere ulønnet ventetid, manglende arbejdsskadesikring og pludselig afskedigelse. De blev på denne måde reduceret til prekære app-bru-

gere snarere end app-arbejdere. Men mange ryttere så en værdi i arbejdets midlertidige karakter. De var ryttere for øjeblikket, indtil de for eksempel havde afsluttet studierne eller havde sparet op til en rejse.

Vi er alle medskabere af øjeblikkelighedens logik

Rytterne var med til at etablere og opretholde samfundets forventning om realtidsforbindelse. De muliggjorde, at man kunne få mad leveret til sin dør blot ved et par klik på sin smartphone. Der hersker en generel accept af at bruge informations- og kommunikationsteknologier til at mediere vores relationer. Øjeblikkelighedens logik er blevet en del af vor tids tekstur. Ved at være bevidste om dette kan vi beslutte os for, i hvilket omfang vi ønsker at understøtte og dermed reproducere logikken i vores relationer.

Note

Forsvar 5. september 2024. Afdeling for Antropologi, Aarhus Universitet.