



INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI OCH ARBETSVETENSKAP

Matkurir – när algoritmer leder vägen

En studie om att handskas med problem och svåra förutsättningar i
det (o)moderna plattformsarbetet matkurir

Madelene Ruthberg
Institutionen för arbetsvetenskap
Göteborgs universitet
Examensarbete avancerad nivå 15 hp
VT 2020
Handledare: Johan Alfonsson
Examinator: Dietmar Rauch

Abstract

Titel:	Matkurir - när algoritmer leder vägen: En studie om att handskas med problem och svåra förutsättningar i det (o)moderna plattformsarbetet matkurir
Författare:	Madelene Ruthberg
Handledare:	Johan Alfonsson
Examinator:	Dietmar Rauch
Institution:	Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap, Göteborgs universitet
Typ av arbete:	Examensarbete avancerad nivå 15 hp
Datum:	2020-09-15
Nyckelord:	Matkurir, Plattformsekonomi, Cykelbud, Världighet, Maktresurser, Sorti, Protest, Olydnad, Motstånd

Studien handlar om arbetet matkurir. Arbetet organiseras via sofistikerade IT system, och som sådant är det ett relativt nytt fenomen på svensk arbetsmarknad. Matkurir tillhör den plattformsbaserade arbetsmarknaden. Arbetet för plattformar karaktäriseras av osäkra anställningar och specifika villkor, exempelvis som att de arbetande själva tillhandahåller de arbetsredskap som arbetet kräver. Kunskap om vad arbete för plattformar betyder och innebär för människor är idag en brist.

Syftet med den här studien är att utforska vilka svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet samt undersöka hur de handskas med dessa.

Teoretisk referensram för att analysera inhämtad empiri är ansatser om maktresurser i anställningsrelationen, världighetshinder på och i arbetet samt arbetares missnöjes- och motståndsstrategier.

Metod är kvalitativ och består av djupintervjuer genomförda med åtta matkurirer. Intervjuerna är semistrukturerade till sin utformning och hanterar i huvudsak öppna frågor relaterade till syftet. Ansatsen i studien är att förstå och förklara det fenomen som studeras.

Resultat visar på ett flertal svåra omständigheter för matkurirer. De problem matkurirer möter med arbetet är relaterade till den osäkra anställningen och små möjligheter att tillgodose behov av försörjning. Analysen visar att anställningsrelationen präglas av oro eftersom kurirernas anställningskontrakt hanteras som ett instrument i avsikt att kontrollera de arbetandes effektivitet. Studien lyfter fram ett flertal problematiska världighetshinder i matkurirers arbete. Resultatet visar därtill att matkurirer använder strategier och aktiviteter för att handskas med svåra inslag i arbetet. Strategierna är främst riktade mot att kontrollera och underlätta arbetet. Enstaka aktiviteter av motstånd finns bland de arbetande.

Slutsats är att matkurirer möter flera svårigheter och problem i arbetet. För att handskas med dessa använder de arbetande kurirerna strategier som syftar till att bland annat underlätta kraven i arbetet.

20-08-15

Tack,

till de respondenter som så frikostigt och generöst har delat sina berättelser och erfarenheter med mig.

till min handledare Johan Alfonsson, vars feedback var ett stort stöd i processen.

till de fina och stödjande studiekollegorna Anne Christine, Mikael och Andreas.

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Syfte och frågeställningar	6
1.2 Disposition	6
2. Tidigare Forskning	7
2.1 Matkurirer på arbetsmarknaden.....	7
2.2 Villkor och förutsättningar i arbetet som matkurir.....	9
2.3 Protest och motstånd bland matkurirer.....	11
3. Teoretisk Referensram	14
3.1 Maktresurser i anställningsrelationen.....	14
3.2 Världighetshinder på och i arbetet.....	15
3.3 Arbetares missnöjes- och motståndsstrategier	17
4. Metod	20
4.1 Forskningsstrategi och ansats.....	20
4.2 Urval.....	20
4.3 Insamling av data	21
4.4 Tillförlitlighet	23
4.5 Analysarbete.....	23
4.6 Etikdiskussion	24
5. Resultat och Analys	26
5.1 Svårigheter och problem <i>med</i> arbetet.....	27
5.2 Svårigheter och problem <i>i</i> arbetet	29
5.3 Strategier och aktiviteter för att handskas med svårigheter och problem med och i arbetet	34
6. Diskussion	40
6.1 Svårigheter och problem <i>med</i> arbetet.....	40
6.2 Svårigheter och problem <i>i</i> arbetet	41
6.3 Strategier och aktiviteter för att handskas med svårigheter och problem med och i arbetet	42
7. Slutsatser	44
8. Litteraturförteckning	46
9. Bilagor	49
9.1 Intervjufrågor	49

1. Inledning

Teknisk utveckling och en ökad efterfrågan av flexibla anställningsformer har under 2000-talet resulterat i framväxten av företag som nyttjar IT för att organisera arbete på ett nytt sätt (Forte 2019, s. 12). Datorer och smartphones är centrala verktyg i den affärsmodell som utmärker de nya plattformsföretagen. Ett plattformsföretag erbjuder sofistikerade IT system som möjliggör interaktion och transaktion mellan olika användare. Det innebär att arbete kan köpas och säljas via digitala plattformar (Woodcock & Graham 2020, s. 4). Plattformsföretag förekommer i ett flertal sektorer på arbetsmarknaden, bland annat den okvalificerade servicesektorn. Via appar matchas arbetskraft med kunders efterfrågan av traditionella och (delvis) nya okvalificerade servicetjänster som exempelvis taxi, städ eller bud/kurir. Forskning kring den här sektorn av arbetsmarknaden är under uppbyggnad och en djupare kunskap om arbetet efterfrågas från forskarhåll (Palm 2018, s. 41). Sektorn för okvalificerade tjänster som organiseras via plattform saknar generellt kollektivavtal (Palm, 2018, s. 60) vilket väcker frågor om hur arbetsvillkor och arbetsmiljö ser ut för de individer som utför arbetet. En form av service som särskilt väcker dessa frågor är arbetet som matkurir. Matkurirerna är synliga på stadens gator då de tar sig fram med cykel eller moped för att lämna restaurangmat till kunder. Arbetet som matkurir organiseras via en mobilapplikation och det finns tecken på att arbetet är i en tillväxtfas på svensk, och nordisk, marknad (Jesnes 2020, s. 80).

En wallraffande reporter beskriver arbetet som matkurir i termer av utsatthet för kyla, regn och långa väntetider på leveransuppdrag. Lönen är undermålig, mellan 39 och 160 kronor i timmen (Wisterberg 2017, 10 maj). De undermåliga anställningsvillkoren har även uppmärksammas av fackliga parter. Facken kritiserar branschens dåliga löner och villkor som att de arbetande själva tillhandahåller nödvändig utrustning, exempelvis moped, cykel eller mobiltelefon (jmf Palm 2018, s. 40). Vad anser arbetande matkurirer själva om villkoren i arbetet? Det finns få studier som utgår ifrån de arbetandes egna berättelser om vilka svårigheter arbetet som matkurir innebär. Det indikerar att studier som sätter fokus på de arbetandes upplevelser behövs för att fördjupa kunskapen om arbetet.

Många arbetande i plattformsekonomin är oorganiserade och har därmed ingen möjlighet att visa missnöje med stöd av fackliga parter (jmf Palm 2018, s. 60). Det finns dock vissa uppgifter som pekar på att arbetande matkurirer gör sin röst hörd och kräver bättre villkor (Palm 2018). Strävan mot bättre villkor sker genom både kollektiv organisering och med oorganiserade metoder. I Norge har matkurirer organiserat sig fackligt. Med stöd av facket genomförde de norska kurirerna en strejk under 2019, vilken resulterade i ett kollektivavtal och bättre arbetsvillkor för arbetarna (Jesnes 2020). Uppgifter om organisering och protester saknas för matkurirer på svenska marknaden. Vi vet därför inte om, eller hur, matkurirer på svensk marknad protester mot svåra villkor. Eller använder de andra strategier och aktiviteter för att handskas med missnöje mot undermåliga villkor? Vilka är i så fall dessa strategier och aktiviteter? Forskning kring hur matkurirer på svensk marknad hanterar problem med och i arbetet är en brist, vilket gör det intressant att sätta fokus på detta område.

Med utgångspunkt i att matkurir är ett arbete som innebär undermåliga och specifika villkor avser jag att utforska hur matkurirer själva beskriver och upplever sitt arbete. Då undermåliga villkor rimligen innebär missnöje och problem avser jag att fånga in hur matkurirer handskas med sitt missnöje. Forskning med fokus på kurirers motstånd och protester är en brist, vilket

gör området intressant för den här studiens fokus. Den här studien avser att fånga in de arbetandes egna berättelser och utsagor om arbetet för att kunna förstå och förklara vilka svårigheter matkurirer möter och hur de handskas med dessa.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet

Syftet med studien är att utforska vilka svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet samt undersöka hur de handskas med dessa.

Frågeställningar

Vilka svårigheter och problem möter de arbetande kurirerna med och i arbetet?

Hur handskas de arbetande kurirerna med svårigheter och problem med och i arbetet?

1.2 Disposition

Uppsatsen inleds med ett kapitel där tidigare forskning presenteras. Kapitlet ger en bakgrund till arbetet som matkurir samt presenterar de specifika förutsättningar som karaktäriserar arbetet. Kapitlet avslutas med att beskriva hur protest och motstånd bland kurirer har tagit form internationellt. Därefter presenteras den teoretiska referensramen. Kapitlet inleds med maktresurser i anställningsrelationen för att sedan gå över till att presentera teorier kring värdighetshinder på och i arbetet. Avslutningsvis går kapitlet igenom arbetares missnöjes- och motståndsstrategier. Kapitel fyra redovisar studiens metod. Här diskuterar jag urval av respondenter, datainsamling och jag redogör för analysprocessen. Kapitlet avslutas med en forskningsetisk diskussion. I avsnittet resultat och analys redovisas och analyseras resultatet av undersökningen. Kapitlet besvarar studiens frågeställningar. Avslutningsvis så diskuteras studiens resultat i förhållande till tidigare forskning för att därefter följas av de avslutande slutsatserna.

2. Tidigare Forskning

I detta kapitel presenterar jag bakgrunden till plattformars inträde på arbetsmarknaden. I kapitlet redogörs därefter för de specifika förutsättningarna som kännetecknar arbetet matkurir. Avslutningsvis presenteras forskning kring protester och motstånd bland kurirer.

Då forskning kring arbete för plattformar är under uppkomst har jag använt journalistik som komplement i vissa frågor. Jag nyttjar också forskning från den nordiska arbetsmarknaden och andra europeiska länder eftersom forskning kring svenska förhållanden är en brist. Forskning kring protester och motstånd har jag funnit särskilt svårt att hitta.

2.1 Matkurirer på arbetsmarknaden

Plattformsekonomi

Arbetsmarknaden har under tre decennier genomgått en strukturomvandling orsakad av teknisk möjlighet att organisera arbete på ett nytt sätt via plattformar (Zysman & Kenny 2017, s. 329). Utvecklingen på arbetsmarknaden har gått mot minskade industrisektorer, växande tjänstesektor samt en ökad digitalisering inom alla sektorer (Palm 2018, s. 5). Plattformar introducerades som nya affärsmodeller 2008. Kapaciteten hos plattformarna innebär möjlighet att inhämta och kontrollera en oöverblickbar mängd data samt egenskapen att nå ut till en geografiskt obegränsad arbetskraft (Woodcock m. fl. 2020, s. 42). Kvalificerade arbeten som utförs online har funnits sedan tidigare men antal okvalificerade servicearbeten som förmedlas via IT, likt arbetet som matkurir, har i huvudsak växt fram sedan finanskrisen 2008. En orsak till detta anges vara den ökade arbetslösheten i många länder till följd av krisen (FORTE 2019, s. 12). Det digitalt organiserade arbetet som matkurir har funnits på marknaden sedan 2010-talet i urbana miljöer i Europa (Dablanc, Morganti, Arvidsson, Woxenius, Browne & Saidi 2017). På den svenska marknaden finns Foodora, Uber Eats och Wolt.

Den plattformsbaserade arbetsmarknaden, till vilken arbetet som matkurir hör, benämns med ett flertal olika begrepp inom forskning. Plattformsekonomi är ett av dessa begrepp. Det är ett samlingsbegrepp som beskriver vinstdrivande aktiviteter som sker via plattformar (Forte 2019, s. 9). Gig-ekonomi eller delningsekonomi är två andra termer som beskriver aktiviteter via plattformar. Termen gig-ekonomi sätter fokus på anställningsformen – tillfälliga gig – medan termen *delningsekonomi* indikerar aktiviteter som utesluter arbete (Jesnes 2020, s. 12). Plattformföretag kontrakterar ofta individer som egen-anställda för korta och tillfälliga uppdrag, så kallade gig (FORTE 2019, s. 10). Benämningen gig-ekonomi tillämpas inom forskning som fokuserar på de flexibla anställningsrelationerna. Begreppet plattformsekonomi är mer neutralt då det sätter fokus på *hur* aktiviteterna förmedlas och är den term jag använder i den här studien (FORTE 2019).

Arbete i plattformsekonomin har vuxit snabbt bland många västländer. I Storbritannien beräknas 1.1 miljoner människor arbeta med matleveranser, taxitjänster och annan service organiserad via plattformar. Uppgifter visar att 11 % av arbetskraften i Storbritannien och 8 % av arbetskraften i USA har tjänat pengar via arbete för digitala plattformar (Woodcock m. fl. 2020). En undersökning utförd i Sverige visar att mellan 0.3 och 2.5% av den svenska befolkningen i åldrarna 16 till 64 år har utfört arbete i plattformsekonomin (SOU 2017:24;

Jesnes 2020, s. 80). Siffrorna är dock osäkra då mätningen har omfattat en liten del av population (FORTE 2019). Många använder plattformsarbete för att dryga ut sin inkomst och endast 0,45% uppger att de har sin huvudinkomstkälla ifrån plattformsarbete. Trenden pekar på att antalet arbeten inom matkurirbranschen ökar på den nordiska marknaden (Jesnes 2020, s. 80). Foodora är det största matkurir företaget i Sverige. Företaget sysselsätter ca 1500 kurirer (Berggren, 2020, 7 februari).

Plattformsföretag

Termen plattformsföretag lyfter fram företagets roll som förmedlare av arbetsuppgifter och arbetskraft. Ett plattformsföretag är: "ett företag som använder digital teknik som software eller appar och algoritmer för att matcha arbetare med konsumenter eller företag, där den förre genomför mindre uppgifter eller arbete för den senare" (Jesnes 2020, s. 12). Plattformsföretag erbjuder en digital infrastruktur där utbyte mellan köpare och säljare av arbete kan ske utan transaktionskostnader (Jesnes 2019, s. 53). Uber är det perfekta exemplet - ett transportföretag utan bilar eller förare. Forskning visar att när arbete organiseras via tekniska verktyg underlättar det möjligheten att tillämpa marknadsrelationer vid anställning. Forskning pekar på att det för med sig risken att arbetare behandlas som "ting", varor på en marknad (Jesnes 2019, s. 53). Plattformsföretag på den nordiska marknaden har som regel inte kollektivavtal. Det innebär att det reglerade skyddet för plattformsarbetaren är en brist. På den nordiska marknaden finns dock tecken på att plattformsföretag har börjat teckna kollektivavtal (Jesnes 2019). Ett exempel är Foodora i Norge, som gjorde en kollektiv överenskommelse för sina matkurirers räkning under hösten 2019.

Plattformsarbete

Arbete för plattformsföretag omfattar en bred variation av arbete och uppgifter. Inom forskningslitteratur om arbete i plattformsekonomin diskuteras olika typer av arbete som vanligtvis organiseras av plattformar (FORTE 2019, s. 10). Termen plattformsarbete kan omfatta kvalificerade uppgifter som utförs online, som programmering och journalistik. Plattformsarbete kan även omfatta okvalificerat monotont klickarbete och inmatning av enklare data (FORTE 2019, s. 10). Matkurir är ett arbete som organiseras digitalt men utförs offline. Arbetet matkurir utförs på en bestämd geografisk plats genom fysisk närvaro av arbetaren. Inom forskning används termen "on demand via app" (De Stefano 2016; Jesnes 2019, s. 55), för att beskriva digitalt organiserade servicetjänster likt matkurir. "On demand via app" inkluderar servicearbeten som transport och städ, vilket förmedlas med stöd av en digital plattform (Palm 2018, s. 6). Uber är en internationell verksamhet vars förare utför uppdrag "on demand via app". Okvalificerade servicetjänster kräver inte att de arbetande har utbildning eller yrkesskicklighet.

Allt plattformsarbete är som regel tillfälligt till sin natur och matchas utifrån marknadens behov. Det har visat sig problematiskt att definiera vilka aktiviteter utförda via plattformar som är arbete. Det saknas exempelvis en tydlig definition kring om uthyrning av lägenheter via Airbnb är arbete eller inte. Problem med gränsdragning bidrar till otydlighet inom forskning som tillämpar olika definitioner, likt delningsekonomi eller plattformsekonomi (FORTE 2019, s. 13).

Vem arbetar som matkurir?

Sektorer med en hög andel osäkra anställningsformer har en överrepresentation av utrikes födda på svensk arbetsmarknad. Det gäller även för okvalificerat arbete för plattformsföretag. Det är dessutom vanligare att män och ungdomar tar uppdrag för plattformar (FORTE 2019, s. 23; Palm 2018, s. 41). Detta indikerar att arbetare för plattformsföretag är på väg in i arbetslivet

eller eventuellt har svårt att etablera sig på arbetsmarknaden. Studier utförda i de nordiska länderna visar att matkurirer generellt tillhör kategorierna studenter, utsatta på arbetsmarknaden och migrantarbetare (Jesnes 2020, s. 61). Jesnes (2020) definierar dock inte dessa kategorier vilket gör det oklart vem som tillhör de respektive kategorierna. Intressant för den här studiens syfte är argumentet att den heterogena gruppen matkurirer innebär hinder för kollektiv organisering (Jesnes 2020). Detta då grupperna studenter och utsatta på arbetsmarknaden antas sikta på att etablera sig i annat arbete och därmed betraktar arbetet som kurir som tillfälligt, vilket minskar engagemanget för arbetet. Woodcock m fl (2020) skriver att överrepresentationen av utrikes födda bland plattformsarbetare är ett resultat av att etnicitet sedan länge har präglat individers möjligheter på arbetsmarknaden. Migranter ofta är tvingade att acceptera undermåliga arbetsvillkor och ett arbete under sin utbildningsnivå (Woodcock m fl 2020, s. 30)

2.2 Villkor och förutsättningar i arbetet som matkurir

Ett av de första företagen som nyttjade IT för att matcha kurirer med efterfrågan av restaurangmat var Postmates. Postmates började i Kalifornien 2011 och sysselsätter nu uppåt 20 000 egen-anställda kurirer (Dablanc m. fl. 2017, s. 205). Kurirer har ”alltid” funnits i städer. Från antikens Grekland finns uppgifter om kurirer, eller budbärare, som transporterar meddelanden mellan olika parter. Hemkörd pizza har varit ett alternativ sedan årtionden tillbaka. Det speciella idag är att teknik gör det möjligt för plattformsföretag att organisera matchningen mellan utbud, efterfrågan och tillgång till kurir för att snabbt leverera ”varan” till kunden (Dablanc m. fl. 2017, s. 204). I Sverige har matkurirer som organiseras digitalt funnits sedan 2015 då Foodora etablerades. Dagens kurirarbete räknas som ett plattformsarbete och som sådant omfattas det av de specifika förutsättningar som karaktäriserar arbete för plattformar. Vad dessa förutsättningar och karaktärsdrag innebär för kurirers arbete kommer att presenteras nedan.

Anställningsformen

Arbete för plattformar, liksom matkurir, delar likheter med andra arbeten med icke-reguljära anställningar. Palm (2018, s. 38) skriver att plattformsekonomin än så länge utgör en liten del av arbetsmarknaden i sin helhet, och en liten del av den icke-standardiserade arbetsmarknaden. Palm (2018, s. 41) skriver att det är relevant att utgå ifrån att plattformsarbetares villkor delar likheter och risker med andra segment på arbetsmarknaden med osäkra anställningar. Plattformsarbetare löper samma risk som andra arbetare med icke-reguljär och osäker anställning att omfattas av ekonomisk utsatthet då arbetet oftast inte är heltid, samt oftast innebär sämre villkor (Palm 2018, s. 69).

Egen-anställning, som används frekvent i plattformsekonomin, innebär att en individ som tar uppdrag för en annan part fakturerar arbetet med hjälp av ett faktureringsföretag (plattformsföretaget). Liksom i bemanningsbranschen består anställningsrelationerna av tre parter: 1) kunden 2) arbetaren 3) plattformsföretaget (Jesnes 2019, s. 54). Den triangulära relationen kan ge upphov till otydliga anställningsrelationer. På den nordiska marknaden finns en begynnande trend bland plattformsföretag att erbjuda sina arbetare anställning istället för egen-anställning (Jesnes 2019, s. 59). Ett av de tre kurirföretagen på svensk marknad är del av denna trend. Företaget ger matkurirer korta visstidsanställningar med garanterad arbetstid på 10 timmar i veckan. Den marginella deltiden ger kurirerna status som anställda och därmed en möjlighet till facklig organisering. Visstidskontrakt med marginell arbetstid ger en viss trygghet jämfört med egen-anställningar. Forskning visar dock att otrygga och atypiska kontrakt på

marginell deltid medför en risk för arbets-fattigdom eftersom arbetet ofta innebär låg inkomst (Eurofound, 2017, s. 3). Jesnes (2019, s. 68) bekräftar att grupper vars försörjning till stor del är beroende av okvalificerat arbete för plattformsföretag riskerar arbets-fattigdom. Det här innebär att alla matkurirer på svensk marknad, visstidsanställda och egen-anställda, har en anställning som innebär risk för fattigdom. Forskning visar vidare att osäkra anställningsformer ofta har svåra psykologiska konsekvenser för individer. Oro för att förlora möjligheten till inkomst medför stress och oro hos flertalet individer som arbetar med osäkra villkor (Jesnes 2019, s. 58; Palm 2018, s. 70). Flexibla anställningsrelationer där risker och kostnader för personal förflyttas från arbetsgivaren till de arbetande ökar arbetares osäkerhet kring inkomst och arbetsmiljö. Utsattheten förstärks av låg facklig organisering och låg kollektivavtalsäckningsgrad bland de segment på marknaden som har otrygga anställningar (Palm 2018, s. 70). Saknaden av institutionellt stöd och reglerade villkor i arbetet som matkurir innebär även en risk för att matkurirer inte ska våga uttrycka sin åsikt eller framföra sina klagomål (Jesnes 2019, s. 58).

Matkurirarbetets karaktär

Arbetet som matkurir delar specifika förutsättningar med andra plattformsarbeten. Stewart och Stanford (2017) som bedriver forskning med fokus på arbetsrättsliga frågor uppmärksammar svårigheter med att tillämpa traditionell arbetsrätt på plattformarbete. Svårigheterna beror på de specifika karaktärsdrag som kännetecknar plattformarbete. Dessa är: 1) Varierande arbetstid och intensitet, vilket beror på att arbetet utgår från kundens behov. 2) Arbetarna tillhandahåller själva sina arbetsredskap. 3) Företaget erbjuder ingen arbetsplats. 4) Arbetet styrs och organiseras via digital teknik som software och/eller appar (Stewart och Stanford 2017, s. 421). För matkurirer har nämnda karaktärsdrag praktiska och konkreta konsekvenser för det vardagliga arbetet, vilket presenteras nedan.

Den *varierande arbetstiden och arbetsintensiteten* i plattformarbete kan uppfattas som lockande, med en aura av flexibilitet och frihet. Att utföra arbete som inte är bundet till en fast arbetstid kan innebära flexibla och fria möjligheter till extra inkomst. Matkurirers flexibilitet kan dock ifrågasättas eftersom arbetsuppgifterna är styrda av kunders behov och därmed tillfälliga till sin natur (Palm 2018; Jesnes 2019, s. 65). För egen-anställda kurirer innebär arbetets tillfälliga natur att arbetstid och intensitet är oöverblickbart. Matkurirer med visstidsanställning har något större möjlighet att kunna planera sin arbetstid. Visstidsanställda kurirer arbetar utifrån ett system där man blockerar tider då man *inte* kan arbeta, för att stå till förfogande övrig tid (Jesnes 2020). Intervjuer genomförda med visstidsanställda kurirer visar dock att plattformsföretaget styr matkurirers arbetstid genom att lönen ökar med antal individuellt utförda leveranser. Den prestationsbaserade ersättningen ”tvingar” kurirerna att ta arbete på helger och kvällar då efterfrågan på leveranser är som störst (Jesnes 2020). Forskning visar även att individer som är beroende av inkomst från plattformsföretag behöver lägga mycket tid på att få ihop tillräckligt med arbetstid, eller arbeta långa dagar för att täcka sin försörjning (Palm 2018; Jesnes 2019, s. 67). Ett reportage om kurirer som arbetar med helt prestationsbaserad lön belyser detta genom att informera om att lönen är ca 10 000 kr i månaden vid 50 timmars arbete i veckan (Wisteberg, 2017, 10 maj). De flexibla och positiva möjligheterna att styra sitt arbete är därmed en utopi för individer som är beroende av inkomsten som matkurir och riskerar arbets-fattigdom (Eurofound, 2017, s. 3).

En matkurir *tillhandahåller själv sitt arbetsredskap*. Det innebär att man bekostar och servar sin egen cykel eller moped. Matkurirer behöver även bistå med egen mobil och tillgång till mobilnät. De Stefano (2016) och Palm (2018) argumenterar för att dessa omständigheter kan betraktas som en form av personlig outsourcing. Palm (2018) skriver vidare att det medför att

individer bistår med kapital till arbetet. Efter genomförda intervjuer med visstidsanställda matkurirer konstaterar Jesnes (2020, s. 62) att det har märkbara ekonomiska konsekvenser för de arbetande. Kostnader för att köpa och underhålla en cykel eller moped tär på en redan låg inkomst. De intervjuade kurirerna tjänar 70 kr i timmen. De har en extra ersättning med 20 kr/genomförd leverans (Jesnes 2020, s. 62).

Matkurirer *saknar en fast arbetsplats*. Att sakna en arbetsplats kan leda till att kontakt med kollegor och chefer blir bristfällig. Det medför svårigheter att skapa solidaritet mellan arbetstagare som har lite kontakt under arbetsdagen (Aloisi 201, s. 679). Sociala media har i viss mån ersatt den fysiska arbetsplatsen genom att fungera som verktyg för att bygga nätverk och sprida information bland matkurirer och andra plattformsarbetare. Facebook, bloggar och Whatsapp är instrument för gemenskap och förmåga att sluta upp kring gemensamma frågor (Aloisi, 2016, s. 678). En annan aspekt på att arbeta ensam och utomhus är risken att bli utsatt för hot, våld och trafikolyckor (FORTE 2019, s. 19). En brittisk undersökning visar att det är vanligt med trafikolyckor. 42% av matkurirerna i undersökningen hade varit med om olyckor i trafiken (Woodcock 2020, s. 73).

Matkurirer har mobilen som arbetsredskap och alla leveransuppdrag *stys med hjälp av IT*. Data från kurirernas mobiltelefoner ger information till plattformsföretagets sofistikerade IT system, som använder informationen för att arbetsleda matkurirer. Algoritmer kan exempelvis ta beslut om lön utifrån insamlade data som visar en matkurirs genomförda arbetstid (FORTE 2019, s. 11). GPS koordinater från matkurirers mobil matchar de enskilda kurirerna med leveransuppdrag. Algoritmiskt ledarskap är den term som beskriver digital arbetsledning (FORTE 2019, s. 11). Plattformsföretag använder därtill IT i syfte att övervaka arbetsprocessen och utvärdera en arbetares kapacitet. Hur det fungerar gestaltas i en tidningsartikel där en matkurir intervjuas:

De vet hur länge du stannar hos kunderna och på restaurangerna. Vi får stanna max fem minuter hos en kund, men efter två minuter får du en signal från telefonen som säger att du ska röra på dig (Antonsson, 2019, 4 januari).

Digital kontroll minskar således matkurirers eget inflytande över arbetet. Shapiro (2018) har genomfört intervjuer med plattformsarbetare som utför enkla klickuppgifter online. Shapiro (2018) avsåg att utforska plattformsarbetares autonomi i arbetet. Resultatet visar att de arbetandes autonomi är reducerad till att besluta om man ska tacka ja eller nej till ett uppdrag. Newsome, Moore & Ross (2019) argumenterar för att individens arbete påverkas negativt av digital styrning. Newsome m fl (2019) skriver att det fria transportyrket i Storbritannien har förändrats till ett yrke där IT övervakar och algoritmer förmedlar detaljerade fragmentariska arbetsdirektiv till förarna. Det har medfört att brittiska transportarbetare upplever mindre kvalitet och tillfredsställelse i arbetet.

2.3 Protest och motstånd bland matkurirer

Motstånd vid missnöje med arbetsgivare och ledning är vanligt och förekommer på i stort sett alla arbetsplatser (Ackroyd, 2012). Arbetares olydnad och motstånd manifesteras genom ett brett spektrum av aktiviteter. Det kan vara allt ifrån vardagliga aktiviteter som att exempelvis skvallra till mindre vanliga som att stjäla från arbetsgivaren (Woodcock m. fl. 2020, s. 94). Studier på motstånd är sedan tradition främst fokuserad på hur motstånd yttrar sig i fabriksmiljöer. Gemenskap mellan kollegor på fabriksgolvet bidrog till att forma arbetares motstånd. Forskning visar att en effektiv form av motstånd i fabriksmiljöer var att blockera eller

hindra produktionssystem. Det gjordes genom att arbeta i långsamt tempo eller genom att sabotera produktionen. När arbete förändras och förnyas behöver arbetare hitta nya svagheter i arbetsprocessen som kan nyttjas vid motstånd mot ledning och organisation (Ackroyd, 2012, s. 17; Woodcock m. fl. 2020). Uppgiften indikerar att arbetare i plattformsekonomin befinner sig i en process för att utveckla organisering och motstånd anpassat till de förutsättningar som råder. Teknologins möjlighet att övervaka och kontrollera arbete med hjälp av IT utmanar de anställdas innovation och drivkraft att forma motstånd och undvika kontroll (Ackroyd, 2012, s. 17).

Matkurirer som arbetar för det brittiska kurirföretaget Deliveroo hittade, 2016, en svaghet i arbetsprocessen som utnyttjades för att hindra kurirarbetet. Deliveroo-kurirerna utnyttjade de oreglerade egen-anställningarna till att strunta i att dyka upp på arbetet. I egenskap av egen-anställd kunde kurirerna mobilisera en egen-organiserad ”strejk” utan att bryta mot lagen (Woodcock m. fl. 2020). ”Strejken” var en protest mot försämringar i ersättningen. En framgångsfaktor var ett egen-organiserat nätverket i en Whatsapp-grupp. Protesten fick stort genomslag och betraktas som en av de första protesterna bland matkurirer (Woodcock m. fl. 2020, s. 96). Genom att utnyttja sin egen-anställning till att utebli från arbetet blockerade kurirerna ”produktionen”.

Från flera länder finns uppgifter om att plattformsarbetare driver en kamp för rimliga och rättvisa villkor. Protesterna drivs i flera fall i rättsliga instanser i avsikt att pröva anställningsrelationen med stöd av lagstiftning. I brittisk domstol har Uber förare drivit frågan om att få anställningsstatus sedan 2016, genom flera instanser. 2016 beslutade brittisk domstol att Uber-förare skulle betraktas som anställda med anledning av den höga kontroll plattformsföretaget Uber har över förarnas arbete (Newsome m. fl. 2019, s. 84). (Domslutet är överklagat och till dags dato inte avgjort). Status som anställd gav förarna rätt till lagstadgad minimilön. I februari 2020 vann matkurirer i Kanada en liknande dom mot Foodora. Med stöd av det kanadensiska transportarbetareförbundet drev kurirerna frågan om anställningens status. Foodora har därefter valt att lämna Kanada (Berggren, 2020b, 30 april).

I kampen mot bättre villkor finns möjlighet till institutionellt stöd från fackförbund. Svenska Transportarbetareförbundet driver exempelvis kampanjen ”schyssta villkor” i syfte att värva kurirer som medlemmar. I kampanjen läser man:

Genom den framväxande gig-ekonomin ser vi hur en modern form av springschas utnyttjas med urusla arbetsvillkor i en farlig arbetsmiljö. Detta är riktiga yrken som förtjänar riktiga anställningar med schyssta villkor. Allt annat är oanständigt, det skriver Tommy Wreeth, ordförande i Transportarbetareförbundet som tagit initiativet inom LO att diskutera arbetsmarknadens utmaning med plattformsföretagen (Transportarbetareförbundet, 2020).

Norska matkurirer med anställning för Foodora genomförde 2019 en fem veckor lång strejk, den rosa strejken. Resultatet blev att Foodora tecknade ett kollektivavtal (Jesnes 2020, s. 64 - 65). Jesnes (2020) som har följt matkurirernas process mot kollektivavtal lyfter fram fem framgångsfaktorer: 1) Kurirerna var anställda (10 timmar/vecka) vilket gjorde det möjligt att bli medlem i ett fackförbund. 2) Bland kurirerna fanns några drivande nyckelpersoner vilka samordnade aktionen. 3) Aktionen fick stöd och support av det norska transportarbetareförbundet. 4) Kurirerna nyttjade utomhusmiljöer för att visa sina protester öppet vilket gjorde dem synliga och väckte debatt i samhället. 5) Kampanjer fördes även i sociala medier under #rosastreiken, vilket gav kampen en stor spridning (Jesnes 2020, s. 65). Kollektivavtalet har gett Foodoras norska kurirer bättre löner, tillgång till arbetskläder och

ersättning för att reparera cyklarna. Hittills har motsvarande form av strejk inte förekommit i Sverige.

Sammanfattning tidigare forskning

Tidigare forskning ger en bild av att matkurir är ett traditionellt arbete med delvis nya förutsättningar. Genom att organiseras via en mobilapplikation och karaktäriseras av stora inslag av algoritmisk arbetsledning och digital kontroll betraktas matkurir som ett arbete på den plattformsbaserade arbetsmarknaden (Dablanc m. fl. 2017). Som sådant är det ett relativt nytt fenomen på marknaden. Kunskapen om kurirarbetets natur är idag låg till följd av att forskning som fångar in matkurirers egen röst om arbetet är en brist. Från tidigare forskning indikeras att matkurirers arbete karaktäriseras av stora inslag av marknadsrelationer. Insikt saknas dock avseende om det bidrar till svårigheter i anställningsförhållandet, vilket gör det till ett relevant fokus för den här studien. Anställningsformen är som regel egen-anställd eller visstid (Stewart m fl 2017; Jesnes 2019). Kurirföretagens koncept är att tillhandahålla digital infrastruktur som gör det möjligt med en omedelbar matchning av utbud, efterfrågan och kurirservice utan transaktionskostnader (Dablanc m. fl. 2017). Arbetet matkurir förknippas med karaktärsdrag som att tillhandahålla egna arbetsredskap och att sakna en fast arbetsplats (Stewart m fl 2017). Därtill finns en risk för problematiska förutsättningar som långa arbetspass, otrygg arbetsmiljö, ekonomisk utsatthet och oro över inkomsten (Jesnes 2019; Palm 2018). Bilden av arbetet väcker fundering om hur de arbetande kurirerna själva formulerar sina behov och hur dessa tillgodoses. Forskning om protester och motstånd bland matkurirer saknas, även om vissa uppgifter finns om fackligt organiserade såväl som egen-organiserade aktiviteter (Jesnes 2020; Woodcock m fl 2020). Idag finns en kunskapslucka avseende hur matkurirer på svensk marknad handskas med problematiska förutsättningar i arbetet. Insikt om de arbetande kurirernas strategier för att hantera svårigheter är betydelsefullt för att förstå innebörden av arbetet.

3. Teoretisk Referensram

Syftet med den här studien är att utforska vilka svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet samt undersöka hur de handskas med dessa. Teoretisk referensram utgår ifrån teorier och begrepp avseende maktresurser, värdighet samt missnöjes- och motståndsstrategier. I detta kapitel presenterar jag den teoretiska referensramen.

3.1 Maktresurser i anställningsrelationen

Matkurirer på svenska marknaden har visstidsanställningar eller egen-anställningar och arbetet präglas av marknadens utbud och efterfrågan (Palm 2018; Jesnes 2019). Kunskapen om arbete för plattformar är idag relativt liten. Det innebär att det saknas insikter om dynamiken och samspelet mellan matkurirer och deras uppdragsgivare. Teori om maktresurser (Korpi 1985) kan bidra till insikter som förklarar matkurirers eventuella svårigheter med anställningsrelationen. Korpi (1985) visar med teori om maktresurser att dessa resurser har egenskaper att påverka aktörers strategier och agerande om det finns ett beroende mellan aktörerna. Antal individer på arbetsmarknaden som är beroende av okvalificerat arbete för plattformsföretag är få. Forskning fastställer dock att de individer som är beroende av okvalificerat plattformsarbete löper risk för bland annat arbets-fattigdom (Eurofound 2017, s. 3). För att förklara svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet syns en analys som inkluderar karaktären av parternas anställningsrelation relevant.

Korpi (1985) definierar maktresurser som ”egenskaper eller attribut (förmågor eller medel) hos en aktör (individ eller kollektiv), som gör det möjligt för aktören att belöna eller bestraffa andra aktörer” (Korpi 1985, s. 65). Vidare skriver Korpi (1985) att en aktörs agerande är avhängig en analys av hur omgivningen förväntas handla som respons på aktörens handling (1985, s. 63). Det innebär att plattformsföretagets möjlighet att använda maktresurser kommer att påverka matkurirers agerande. För att egenskaper ska bli maktresurser krävs, utöver en relation som präglas av beroende, att motparten är intresserad av aktörens attribut. Individens attribut är resurser som arbetskraft, yrkesskicklighet och utbildning. För okvalificerade arbetsuppgifter, likt matkurir, är yrkesskicklighet och utbildning oprioriterat för arbetsgivaren (Alfonsson 2018, s. 21). Det innebär att matkurirers resurs är arbetskraft. Eftersom matkurir är ett okvalificerat arbete innebär det dessutom att många arbetslösa arbetare kan konkurrera om arbetet (jmf Alfonsson 2018, s. 21). Strukturell arbetslöshet fungerar således som en resurs för arbetsgivaren. Plattformsföretagets attribut tillskrivs resurser som kontroll över produktionsmedel och pengar (Korpi 1985, s. 67). Teknikens egenskap som maktresurs är oklart men kapaciteten att övervaka och kontrollera matkurirer signalerar att det är en stor resurs för plattformsföretaget. En analys av matkurirers anställningsrelation med stöd av teori om maktresurser (Korpi 1985) kan avslöja om teknik är en resurs som innebär problem för de arbetande.

Maktresurser kan klassificeras utifrån om de belönar eller bestraffar – d v s om resursen är en positiv bevekelsegrund eller om den är en påtryckningsresurs (Korpi 1985, s. 65). Påtryckningsresurs innebär att maktresursen används i avsikt att påverka motpartens beteende. Att använda maktresurser är förbundet med mobiliseringskostnader och användningskostnader. Mobiliseringskostnader avser hur lätt en resurs kan aktiveras. Användningskostnader avser den faktiska kostnaden som användningen av maktresursen innebär. Storleken på

användningskostnaden beror på hur möjligt det är för en aktör att använda löfte eller hot för att påverka motparten samt hur de aktörer som är utsatta för resursen agerar (Korpi 1985, s. 65).

Matkurirer är studenter, migranter eller utsatta på arbetsmarknaden och de är som regel utrikes födda (Jesnes 2020). Matkurirers utbildningsnivå eller yrkesskicklighet är oklar eftersom tidigare forskning inte lyfter fram individernas attribut. Den etniska mångfalden bland matkurirer beskrivs dock som en del av fenomenet okvalificerat plattformarbete (FORTE 2019, s. 23). För att förstå vad det betyder för anställningsrelationen att matkurirer är utrikes födda är utredningen *Arbetslivets (o) synliga murar* (SOU 2006:59) ett stöd. Utredningen pekar på att utrikes födda matkurirer stöter på hinder på arbetsmarknaden. Strukturer på arbetsmarknaden bidrar till en etnisk uppdelning i arbetslivet, vilket rimligtvis påverkar matkurirers möjlighet att söka andra arbeten. Utrikes födda matkurirer har större risk att möta ojämliga anställningsvillkor, sämre karriärmöjligheter, låg rörlighet, föreställningar om att utrikes födda har bristande kompetens samt branschspecifika inlåsnings effekter på arbetsmarknaden (jmf SOU 2006:59, s. 29). Alfonsson (2018, s. 22) argumenterar för att arbetare vars attribut har låg prioritet för arbetsgivare är underordnade på marknaden. Underordnade arbetare är utlämnade åt välfärdssamhällets skydd vid arbetslöshet samt den strukturella arbetslöshetsnivån. Dessa fungerar som ett skydd mot pressade arbetsvillkor (Alfonsson 2018, s. 22).

Anställningsrelationen mellan matkurirer och plattformsföretag kan karaktäriseras av tre olika typer av interaktion, beroende på hur parterna använder maktresurser (jmf Korpi 1985, s. 68). De tre olika typerna av interaktion är: ömsesidigt utbyte, konflikt eller exploatering. Anställningsrelationen präglas således av ifall parterna använder sina resurser belönande eller bestraffande. Då matkurirers arbete kännetecknas av undermåliga villkor, låg lön och en utsatthet för väder och vind (Wisterberg, 2017, 10 maj; Palm 2018) är det orimligt att anställningsrelationen präglas av ett ömsesidigt utbyte. Matkurirers benägenhet att acceptera de undermåliga villkoren pekar även på att kurirer inte använder bestraffande resurser gentemot företaget. Om matkurirer befinner sig i en anställningsrelation som karaktäriseras av exploatering innebär det att arbetsgivaren använder påtrycknings- och bestraffande resurser medan kurirerna svarar med att använda belönande resurser (jmf Korpi 1985, s. 68). Maktresurser kan i och med detta förklara svårigheter med arbetet som matkurirer upplever.

3.2 Världighetshinder på och i arbetet

Avancerad IT ger plattformsföretag möjlighet att organisera matkurirernas arbete utifrån marknadsprinciper, vilket innebär att matkurirer löper risk att behandlas som ting på en marknad (Jesnes 2019; Palm 2018). Nämnade uppgift indikerar en intressekonflikt mellan kurirer och deras uppdragsgivare. Intressekonflikten sammanfattas som att: plattformsföretaget ser matkurirers arbete som resurser för vinst och effektivitet, medan matkurirer ser arbetet som en resurs för att skapa ett liv med värdiga villkor (jmf Karlsson 2012). Konceptet *hindrad världighet* har således potential att fungera som analytiskt verktyg för att förstå svåra och problematiska förutsättningar i matkurirers arbetsliv. Världighet är väldigt betydelsefullt för människor. Världighet är så betydelsefullt att det är sannolikt att en matkurir som nekas världighet utvecklar en målmedveten och kreativ strategi för att återta en känsla av världighet (jmf Hodson 2001, s. 3).

Världighet definieras som: ”möjligheten att etablera en känsla av egen-värde och självrespekt och att erhålla respekt från andra” (Hodson 2001, s. 3). Världighet på arbetet saknar en tydlig definition men inom forskning har man identifierat viktiga förutsättningar och villkor.

Värdighet på arbetet syns ha både ett objektiva och ett subjektiva innehåll (Bolton 2007; Sayer 2007). Bolton (2007, s. 8) använder koncepten värdighet *på* arbetet och värdighet *i* arbetet för att åtskilja objektiva och subjektiva dimensioner av värdighet i arbetslivet. Värdighet *på* arbetet är relaterat till objektiva faktorer och värdighet *i* arbetet omfattar subjektiva upplevelser. För att en matkurir ska erhålla värdighet *på* arbetet ska plattformsföretaget stå för strukturer och rutiner som tar tillvara kurirers jämlika villkor och möjlighet att uttrycka sin åsikt, kollektivt och individuellt, samt trygga anställningsvillkor (Bolton, 2007, s. 8). Matkurirer arbetar i en sektor som generellt saknar kollektivavtal och matkurirer är i stor utsträckning oorganiserade (jmf Palm 2018, s. 60). Det gör att matkurirer som regel är ensamma och utlämnade gentemot företaget. Det innebär att de studenter, migranter och utsatta på arbetsmarknaden (Jesnes 2020) som arbetar som kurirer är hänvisade till egna överenskommelser med ett plattformsföretag i frågor om inkomst och arbetsmiljö (jmf Palm 2018, s. 70). Att matkurirer arbetar med låg lön och förväntas bidra med egna cyklar, mopeder och mobiltelefoner (Palm 2018) indikerar att matkurirer troligen upplever sig sakna respektfulla arbetsvillkor. Värdighetshinder kan därmed tillföra insikter om problematiska förutsättningar för matkurirer.

Matkurirers låga löner, att kurirer betalar för de egna transportmedlen samt inslag av marknadsprinciper i anställningsformen kan tolkas som en form av exploatering, ett utnyttjande (jmf Hodson 2001, s. 23; jmf Sayer 2007). Nämnade uppgifter indikerar att matkurirer betraktas som ekonomiska resurser för företagets vinst, likt delar i ett produktionsled, och inte som individer. Med utgångspunkt i Sayers (2007, s. 17) teori om värdighet innebär det att matkurirers värdighet undermineras. Underminerad värdighet påverkar känslan av egen-värde negativt. Alienation, upplevelser av distans och maktlöshet i förhållande till arbetet, är förknippat med att vara behandlad som en anonym del av ett produktionsled (jmf Hodson 2001, s. 23). Hur matkurirer behandlas av företaget har därmed stor betydelse för upplevelsen av värdighet i arbetet. Matkurirer som upplever sig erhålla respekt från arbetsgivaren har lättare att känna arbetsglädje och meningsfullhet i arbetet (jmf Hodson 2001).

Boltons (2007, s. 8) koncept värdighet *i* arbetet förklarar subjektiva dimensionerna av det värdiga arbetslivet. Värdighet *i* arbetet omfattar aspekter som: intressanta och meningsfulla arbetsuppgifter, ha autonomi och inflytande i arbetet, att få erkännande och respekt, möjlighet att ta initiativ samt möjligheten att känna stolthet i arbetet (Bolton 2007; Hodson 2001). Uppgifter från tidigare forskning pekar på att matkurirer riskerar att sakna möjlighet till inflytande i arbete. Detta då algoritmisk arbetsledning och plattformars möjlighet till digitalt utövad kontroll reducerar matkurirers möjlighet till autonomi i arbetet (jmf Antonsson, 2019, 4 januari). Det analytiska begreppet autonomi är centralt för att förstå hur matkurirer är hindrade värdighet.

Upplevelser och känslor av att få förtroende, få möjlighet att ta ansvar, att bli tagen på allvar och att bli lyssnad till är viktiga för egen-värdet och självkänsla (Sayer 2007, s. 17). Nämnade aspekter är sociala företeelser som sker i interaktion med kollegor eller arbetsledning. Eftersom matkurirer saknar en fast arbetsplats kan det betyda hinder mot att ingå i social gemenskap. Möjligheten att knyta kollegiala vänskapsband är enligt Hodson (2001) betydelsefullt eftersom det kan ge mening åt ett arbete. Betydelsen av värdighet på arbetet för matkurirer ska inte underskattas. Känslor som skam och förnedring är förknippade med att vara i en anställning där det saknas respekt. Forskning visar därtill att det är sannolikt att en matkurir som förnekas respekt som individ har svårt att behålla egen-respekten och självkänslan. Låg självkänsla kan vara en orsak till att matkurirer inte protesterar högljutt utan istället använder individuella aktiviteter av motstånd mot ledningen (jmf Hodson 2001, s. 42f; Sayer 2007, s. 25). En förståelse av hur matkurirer är hindrade värdighet på och i arbetet kan bidra med insikt om

matkurirarbetets natur. Hindrad värdighet kan därtill förklara svårigheter i arbetet och drivkraften bakom missnöjes- och motståndsstrategier bland matkurirer.

3.3 Arbetares missnöjes- och motståndsstrategier

Forskning visar att arbetare som är missnöjda med ledning och företag ofta använder olika former av motstånds- och missnöjesbeteende (Ackroyd 2012). Forskning kring missnöjesstrategier bland okvalificerade plattformsarbetare är en brist, vilket ger den här studien en explorativ dimension. För att undersöka hur matkurirer handskas med sitt missnöje till följd av problem i arbetet inkluderas därför ett flertal analytiska verktyg i studien. Uppmärksammade missnöjes- och motståndsaktiviteter är exempelvis att avsluta anställningen, föra högljudda protester eller hindra produktion genom att maska med arbetsuppgifter (Jmf Ackroyd 2012; jmf Hirschman 1970). Enligt Ackroyd (2012) innebär teknikens intrång i människors arbete förändringar och nya förutsättningar. Den tekniska möjligheten till övervakning påverkar arbetares möjlighet att använda missnöjes- och motståndsstrategier (Ackroyd 2012, s. 14). Det gör det troligt att matkurirers missnöjes- och motstånds beteenden omfattar nya former av aktiviteter.

Hirschmans (1970) teori om motstånds beteenden som sorti (exit) och protest (voice) är klassiska för en analys av arbetares motstånd. Sorti förstås som en strategi där den missnöjde matkuriren lämnar sitt arbete för plattformsföretaget (1970, s. 17). Sorti som strategi vid missnöje betraktas som ett självklart val bland teorier som värderar marknadsmekanismer högt. Hirschman (1970) argumenterar för att en teoretisk modell som inkluderar andra mekanismer än marknadskrafterna har behov av fler analytiska verktyg för att förstå individens handlingar (1970, s. 18). Individer i familjer och individer på arbetsplatser, liksom matkurirer, behöver former för att samexistera. För matkurirer skulle det exempelvis kunna handla om att förhandla om bättre lön, ifrågasätta att man behöver använda en egen cykel eller att propagera för förändringar i arbetsvillkoren. Hirschman (1970) fångar in nämnda beteende med konceptet protest. Protest innebär att en matkurir väljer att framföra sin åsikt, som komplement till sorti eller istället för sorti, med avsikt att förändra arbetet (Hirschman 1970, s. 30). De norska matkurirernas strejk i syfte att förbättra sina arbetsvillkor faller in i konceptet protest (Jesnes 2020). Protester kan ske individuellt eller kollektivt och de norska kurirernas strejk var en kollektiv protest då de arbetande gick samman och därtill hade stöd av facklig part (Jesnes 2020, s. 64). Enligt Hirschman (1970) är alla former av intentioner att få tillstånd förändring genom klagomål till ledningen, klagomål till andra myndigheter, olika typer av aktioner och offentliga protester är att betrakta som ett agerande i protest (1970, s. 30). De kanadensiska matkurirernas juridiska process för att få status som anställd är utifrån ovanstående en form av protest (Berggren 2020b, 30 april).

Forskning visar att psykologiska faktorer spelar roll för individens agerande vid missnöje. En matkurirs personliga känsla av att ha förmåga (eller inte) att förändra en organisation har betydelse för hur den enskilda kuriren väljer att agera (jmf Hirschman 1970; jmf Morrison, See & Pan 2015). Den psykologiska faktorn benämns *en känsla av makt*. Vid de norska kurirernas strejk spelade några enskilda matkurirer med en känsla av makt en viktig roll för att driva strejkprocessen (Jesnes 2020, s. 64). Matkurirers benägenhet att lyfta viktiga frågor i diskussion med ledningen påverkas av både organisatoriska och individuella faktorer. En organisation som visar intresse för arbetarnas åsikter samt den enskilda individens lojalitet med företaget är faktorer som ökar sannolikheten att en matkurir uttrycker sin åsikt för att söka förändring genom protest, istället sorti (jmf Hirschman, 1970, s. 76; Morrison m fl 2015).

Missnöjda matkurirer som är kvar i arbetet utan att protestera använder troligtvis andra missnöjes- och motståndets aktiviteter, som olydnad och motstånd. Oorganiserade arbetare, liksom matkurirer, är mer benägna att använda olydnad och/eller motstånd i stället för öppna protester (Donaghey, Cullinane, Dundon & Wilkinson, 2011, s. 63). Olydnad definieras som: ”allt som anställda gör, tänker och är, som överordnade inte vill att de ska göra, tänka och vara” (Ackroyd 2012, s. 3). Begreppet är brett och kan även innehålla aktiviteter som inte sker av missnöje, exempelvis privata ärenden på arbetstid. Motstånd definieras som en ”aktivitet av individer eller små grupper med syfte att begränsa krav från ledning på anställda eller för att poängtera anställdas krav på ledningen” (Hodson 2001, s. 42). Olydnad vid missnöje och motstånd avser i princip med samma aktiviteter, exempelvis maskning. För att skilja begreppen åt skriver Karlsson (2008, s. 132f) att motstånd inkluderar arbetares protest mot ledning och organisation. Karlsson (2008, s. 133) poängterar därmed maktperspektivet i motstånd och visar att handlingen är riktad uppåt i hierarkin. Drivkraften i motstånd förklaras vara att återupprätta autonomi och värdighet (Karlsson 2008, s. 133; Hodson 2001). En olydig handling är inte en medveten opposition mot ledningen. Karlsson (2008) vidgar konceptet motstånd och poängterar att all form av motstånd är relativt och bör analyseras utifrån de krav som finns på en specifik arbetsplats. Motståndet ligger i själva syftet med handlingen inte i hur handlingen uttrycks, enligt Karlsson (2008). För att förstå matkurirers motstånd behöver man således även förstå arbetets specifika krav.

Handlingar och aktiviteter som ger en arbetare kontroll över tid och/eller arbetsbörda är vanliga olydnads- och motståndsbeteenden (Ackroyd 2012, s. 8). Aktiviteter för att ta kontroll över arbetstid och/eller arbetsbörda är exempelvis att ödsla arbetstid, ta en tupplur på jobbet, ringa sig sjuk, överträda regler på arbetsplatsen, fuska med arbetstid eller att bara utebli från arbetet (Hodson 2001, s. 43; Karlsson 2008; Roscigno & Hodson 2004). Aktiviteterna begränsar negativa upplevelser av arbetet och ger individen en känsla av att ha kontroll över sin situation (Ackroyd 2012, s. 4). Matkurirer är digitalt övervakade och plattformsföretag har därmed kontroll över var kurirer befinner sig (jmf Antonsson, 2019, 4 januari), vilket gör det rimligt att anta att det är svårt för matkurirer att ödsla arbetstid eller ta en tupplur på arbetet utan att det uppmärksammas plattformsföretaget.

En faktor som har egenskap att påverka matkurirers missnöjes- och motståndsstrategier är den osäkra anställningsformen. Tucker (1993) visar att tillfälliga anställningskontrakt motverkar arbetares kollektiva klagomål eller aktioner via fackliga organisationer. Osäkra anställningsformer innebär mer troligt att matkurirer använder motståndaktiviteter som skvaller, konfrontation, tolerans eller sorti (Tucker 1993, s. 31f). Av dessa motståndaktiviteter är skvaller vanligaste. Skvaller innebär att matkurirer delar upplevelser av missnöje med andra matkurirer. Skvaller fungerar som ett stöd i arbetet. Skvaller kan leda till gemensamma aktiviteter men det är sällsynt (Tucker 1993, s. 31f.). Konfrontation med ledningen är sällsynt bland tillfälligt anställda. Tolerans innebär ett medvetet beslut att inte driva frågor om problem och missnöje mot ledningen. Tucker (1993) konstaterar att tillfälligt anställda är mer benägna att använda sorti än att stanna och uttrycka sin protest. Sorti ses som en resignation, ett tillstånd då de arbetande ger upp om att arbetet ska förbättras (Tucker 1993, s. 43).

Sammanfattning teoretisk referensram

Sammanfattningsvis saknas forskning som sätter fokus på hur maktresurser karakteriserar matkurirers anställningsrelation, vilket gör det till ett intressant fokus. För att utforska vilken betydelse anställningsrelationen har för de svårigheter matkurirer upplever är det betydelsefullt att analysera hur matkurirer och deras arbetsgivare förhåller sig till varandra. Teori om hur maktresurser har inflytande på aktörers beteenden (Korpi 1985) fungerar väl för detta syfte. Då plattformar är ett relativt nytt fenomen på arbetsmarknaden är kunskapen om plattformars påverkan och inflytande över arbetet en brist. Teori om maktresurs kan bidra med ett viktigt perspektiv. Tidigare forskning pekar på att matkurirer som regel är utrikes födda. För att förstå vad det innebär i anställningsrelationen fungerar *Arbetslivets (o)synliga murar* (SOU 2006:59) som ett stöd. En analys som inkluderar värdighetshinder på och i arbetet kan ligga till grund för att förklara svårigheter och problem matkurirer möter i arbetet. Till stöd för att analysera värdighetshinder är Boltons (2008) koncept värdighet *på* arbetet och värdighet *i* arbetet. Koncepten fångar in organisatoriska och subjektiva dimensioner av värdighetshinder. Värdighetsbegrepp som exploatering, ”vara en ekonomisk resurs”, kan förklara problematiska förutsättningar som kurirerna möter i arbetet (Hodson 2001; Sayer 2007). Koncept som autonomi, respekt, trygghet, bli behandlad som en individ samt att bli lyssnad till är stöd till att förstå vilka svårigheter matkurirer möter i arbetet. Teori om värdighet kan därmed bidra till att förstå missnöje bland matkurirer. För att visa vilka strategier och aktiviteter matkurirer använder för att handskas med problem med arbetet avser jag att nyttja teorier om arbetares missnöjes- och motståndsstrategier. Hirschmans (1970) teori om motståndsbeteenden sorti och/eller protest är intressant utifrån norska kurirers lyckade protest (Jesnes 2020). Teorier om olydnads- och motståndsstrategier används för att förstå om matkurirer handskas med problematiska förutsättningar genom att använda dessa strategier (Ackroyd 2012; Hodson 2001). Sammanfattningsvis utgör det teoretiska ramverket ett analytiskt underlag för att utforska vilka svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet samt undersöka hur de handskas med dessa.

4. Metod

I detta kapitel beskriver jag hur den här studien har genomförts. Jag redogör för metodiska frågor som forskningsstrategi och ansats, urval, insamling av data, tillförlitlighet, analysarbete samt avslutar med en diskussion om etiskt förhållningssätt.

4.1 Forskningsstrategi och ansats

Vägledande vid mitt val av metod var studiens syfte. Syftet med studien är att utforska vilka svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet samt undersöka hur de handskas med dessa. För att nå syftet ser jag att metoden behöver kunna fånga in matkurirers berättelser om arbetet och deras upplevelser av arbetet. För det ändamålet är en kvalitativ metod, som bygger på intervjuer, det mest funktionella. Min metod för att samla in empiriskt material är djupgående intervjuer av semistrukturerad karaktär. Med semistrukturerad avser jag intervjuer där det finns tydligt formulerade frågor av öppen karaktär, som ska avhandlas under intervjun. Den öppna karaktären på frågorna lämnar en stor möjlighet för intervjupersonerna att utforma svaren på sitt sätt (Bryman 2011, s. 301). Möjligheten att arbeta med följdfrågor har varit viktigt för att fånga in respondenternas verklighet och få svar på mina forskningsfrågor. Jag har en tolkande ansats som syftar till att förstå och förklara det fenomen jag undersöker.

Studien involverar åtta respondenter. Jag ansett det betydelsefullt att respondenterna arbetar med liknande förutsättningar och jag har därför intervjuat matkurirer som arbetar vid samma företag. Detta då arbete för plattformar kan se väldigt olika ut vilket gör det svårt att undersöka mina forskningsfrågor om det inte finns gemensamma förutsättningar. Att respondenterna arbetar vid samma företag ökar min möjlighet att tolka upplevelser och berättelser eftersom det utkristalliseras teman av likartade upplevelser. En nackdel med att avgränsa urvalet är svårigheten att hävda studiens generaliserbarhet.

Det finns nackdelar med en kvalitativ forskningsmetod. En kritisk aspekt rör den kvalitativa studiens möjligheter att hävda slutsatsernas generaliserbarhet (Denscombe 2014, s. 281). Vid studier som är avgränsade till en specifik miljö – likt den här studien – uppstår svårigheter med att hävda studien representativitet utanför det avgränsade fenomenet. I min analys har jag letat efter mönster och tendenser bland de anställdas upplevelser och beteende som jag hävdar har aspekter som kan generaliseras. Eftersom kunskapen om okvalificerat arbete i plattformsekonomin är en brist fyller studien ett explorativt syfte vilket har potential att ligga till grund för fortsatt forskning inom ämnet.

4.2 Urval

Möjligheten att bidra med betydelsefull information för de frågor jag undersöker har varit vägledande för urvalet av de personer jag har valt att intervju. Det betyder att jag har använt ändamålsenligt urval (Denscombe 2014, s. 54). För den här studien innebär ett ändamålsenligt urval att respondenterna arbetar eller har arbetat som matkurir hos det utvalda företaget. Att respondenten har möjlighet att genomföra en intervju på svenska eller engelska har också varit ett krav. Det språkliga kravet har sitt ursprung i att många anställda i branschen är utrikes födda. Mitt krav på att respondenterna ska kunna genomföra intervjuer på engelska innebär att studien

inte kommer att omfatta de arbetande kurirer som inte når upp till språkraven. En möjlig brist med detta är att studiens resultat och slutsatser inte kan anses representera alla arbetande i branschen.

För att hitta intervjupersoner har jag använt en uppsökande strategi i kombination med snöbollsurval. Jag bestämde mig för att söka upp potentiella respondenter på den arenan som delvis är deras arbetsplats – d v s på restaurangerna där de hämtar restaurangmaten. Anställda vid det företag som studien avser har distinkta kläder med företagets logotyp och är därför lätta att urskilja. Jag hittade två respondenter genom den uppsökande strategin. Den första respondent jag intervjuade erbjöd sig att använda ett internetforum för matkurirer för att delge information om min studie. Hen publicerade en kort presentation om mig, min studie, önskan att göra intervjuer samt mina kontaktuppgifter i det interna internetforumet. Publiceringen resulterade i att tre anställda kurirer kontaktade mig. Då de var intresserade av att låta sig intervjuas samt uppfyllde det ändamålsenliga kravet inkluderades de i studien. På så sätt har jag kombinerat metoderna ändamålsenligt urval och snöbollsurval (Denscombe 2014, s. 54ff). Att rekrytera respondenter genom att använda ett internetforum för en form av *annons* har konsekvenser för urvalet. Förfarandet minskar risken för att urvalet är homogent då rekryteringen inte sker genom personliga kontakter. En negativ konsekvens av att urvalet är *självvalt* är risken att anställda som har språkliga brister eller inte har vana vid att delta i undersökningar faller bort från urvalet. Det är rimligt att anta att det finns anställda som har språkliga brister och saknar den höga utbildningsnivå som kom att känneteckna respondenterna i den här studien.

Antal respondenter i mitt urval är åtta. Av de åtta respondenterna är sju män och en kvinna. Åldersspannet är mellan 25 – 35. Gällande kön och ålder så speglar urvalet de förhållanden som gäller i branschen. Respondenterna kommer från goda socioekonomiska förhållanden. Samtliga respondenter är utrikes födda och har relativt kort vistelsetid i Sverige. En av respondenterna har varit i Sverige i mer än fem år. I urvalet finns tre studenter som har kortare vistelsetid än ett år. Bland övriga är vistelsetiden i Sverige runt 3 år. Tre av respondenterna är från ett EU land och resterande respondenter har sitt ursprung från kontinenterna Asien, Afrika och Latinamerika. Jag anser det relevant att nämna deltagarnas varierade ursprung eftersom en multietnisk personal är en del av fenomenet som studeras. Mitt urval har fångat in den etniska aspekten i arbetet väl då respondenterna tillsammans representerar sex olika länder.

Av de åtta respondenterna har sex kommit till Sverige i avsikt att studera och två av anknytningskäl. De studerande har bedrivit studier på avancerad nivå. Tre av respondenterna är gäststudenter från Asiatiska länder. De bedriver studier på avancerad nivå. Med undantag av en respondent så har samtliga minst kandidatexamen. En av deltagarna i studien hade avslutat sin anställning som matkurir för ett halvår sedan. Respondenten hade haft anställning som cykelkurir i nästan 4 års tid och den information som respondenten kunde delge ansåg jag vara viktig för studien och därför lät jag den personen vara med i urvalet.

4.3 Insamling av data

Det empiriska materialet till den här studien är insamlat genom åtta intervjuer. Jag har använt mig av en intervjuguide som redskap under mina intervjuer. Intervjuguiden är inspirerad av Kvale och Brinkmanns beskrivning av hur man tematiserar en intervju (2019, s. 147ff). Tematiseringen innebär att formulera frågorna i intervjuguiden så att de ger svar på forskningsfrågorna och de nyckeltema som studien ska undersökas (ibid.). Intervjuguiden är strukturerad utifrån tre övergripande teman baserat på det jag undersöker (se bilaga). Frågorna

ger information som har möjlighet att svara på frågeställningar och syfte. De tre övergripande tema är, s. respondenterna bakgrund, upplevelser av arbetet som kurir samt strategier och beteende för att handskas med svårigheter (jmf Kvale m. fl. 2019, s. 147ff). Totalt består intervjuguiden av 16 övergripande frågor.

Intervjuerna genomfördes som ett semi-strukturerat samtal utifrån frågorna i intervjuguiden. De 16 frågorna i intervjuguiden var i huvudsak öppna frågor. Den semistrukturerade intervjun innebär att man som intervjuare styr de tema som intervjun ska avhandla genom att föra ett samtal kring de förutbestämda frågorna. Då frågorna är öppna ger det samtidigt respondenterna frihet och utrymme att utveckla sina reflektioner (Byman 2014). Kunskapen om matkurirernas upplevelse av arbetet och hur de hanterar svårigheter har genom respondenternas möjlighet till egna reflektioner kunnat växa på ett sätt som jag inte hade kunnat fånga in med strukturerade frågor. Jag arbetade mycket med att ställa följdfrågor kring de svar jag fick på mina övergripande frågor för att nå en djupare förståelse (Kvale m. fl. 2019, s. 180). De öppna frågorna är av typen sonderande och utforskande och avser att öppna upp för respondenternas egna reflektioner (Kvale m. fl. 2019, s. 177). Det inledande temat i intervjuguiden skiljer sig från de övriga två på så sätt att jag önskade specifika svar på dessa frågor. De specifika svaren avser konkreta fakta kring respondenternas bakgrund, exempelvis: utbildning, arbetserfarenhet, sociala situation m.m. Avsikten med dessa konkreta frågor var att fånga in konkreta uppgifter som ger en aning om *vem som arbetar som kurir*. Jag anser det angeläget att öka kunskapen om vem matkuriren är, då det kan bidra till att förstå arbetet.

En utmaning under intervjuerna har varit att lyssna aktivt för att kunna ställa följdfrågor och samtidigt ha ansvaret för intervjuns struktur. Eftersom frågorna är öppna av sin karaktär händer det att respondenterna ger svar på flera frågor under sin utläggning kring en fråga. Samtalen med respondenterna präglas av att ibland ge fria tyglar och ibland strama åt. Kvale m fl (2019, s. 87) beskriver forskningsintervjun som ett hantverk som utvecklas genom att träna. Min egen reflektion är att forskningsintervjuerna har inneburit ett eget lärande. Karaktären på genomförandet av intervjuerna har förändrats under studiens gång. De första intervjuerna upptog mer tid på att förstå arbetets karaktär och vad kurirerna upplevde som svårt. Vartefter det infann sig en mättnad av data om arbetets karaktär så kunde mindre tid läggas på de aspekterna och mer tid läggas på de strategier som kurirerna använder i arbetet.

Intervjuerna genomfördes på platser som var utvalda i överenskommelse med var enskild intervjuperson. Inför varje intervju var jag noga med att erbjuda digitalt alternativ med hänsyn till rådande samhällssituation till följd av Covid-19. En av respondenterna valde att göra sin intervju digitalt med webbkamera via programmet zoom. Digitalt genomförda intervjuer med visuella verktyg som webbkamera erbjuder bra alternativ till fysiskt genomförda intervjuer (Descombe 2014, s. 193). Övriga önskade genomföra intervjuerna under ett personligt möte. Jag tolkade detta som ett steg i deras egen process av att delta i intervjuer. Att veta mer om vem jag var och mitt syfte med intervjuerna tolkade jag som att det var viktigt för respondenterna. Jag upplevde att det var lättare att genomföra de fysiska intervjuerna. Den digitala intervjun var den som tog minst tid i anspråk och samtalet blev mer sparsmakat. Sju av intervjuerna genomfördes på engelska och alla intervjuer tog i genomsnitt 60 minuter. Intervjuerna spelades in på min mobil. Enligt etiskt god forskningssed har alla respondenter samtyckt till att intervjun spelas in (Vetenskapsrådet 2017).

4.4 Tillförlitlighet

Validitet har kommit att förknippas med en form av sanning och är främst tillämpligt på kvantitativa data. I kvalitativ forskning är det svårt att kontrollera den insamlade data på samma sätt. Forskning inom det kvalitativa fältet väljer att argumentera för att den kvalitativa studien bör utgå ifrån begrepp som tillförlitlighet istället för validitet (Denscombe 2014, s. Corbin & Strauss 2015, s. 345). Tillförlitlighet uppnår en studie genom att noggrant beskriva hur data har samlats in samt tydligt redogöra för hur analysen är genomförd (Corbin m. fl. 2015). Ett sätt att hantera validitet av data insamlade via intervjuer är att leta efter tema som återfinns i flera intervjuer. När teman återfinns i flera intervjuer fungerar det som ett sätt att kvalitetssäkra informationen (Denscombe 2014, s. 197). Resultatet av forskningen lutar på så vis inte på enstaka individers uttalanden. Under min sammanställning av resultat och analys har jag arbetat med att hitta teman och samstämmighet. Den information från mina respondenter som härrör till konkreta och praktiska detaljer avseende arbetet i stort har varit väldigt samstämmig. Jag tolkar det som en kvalitetssäkring av de data jag har fått.

För att öka reliabiliteten eller äktheten – att resultatet kan framställas på nytt av andra forskare - har jag verifierat data kontinuerligt genom att stämma av vad den intervjuade menar. Jag har använt följdfrågor för att konkretisera de intervjuades uttalandet. Genom att använda följdfrågor öka reliabiliteten i materialet enligt Kvale m. fl. (2019, s. 214). Det är trots allt svårt att med säkerhet fastställa att en annan forskare kommer fram till *exakt* samma svar. Intervjuer är situationsbundet och avhängigt av flera saker bland annat relationen mellan respondenten och intervjuaren. Kvalitativa studier är alltid en produkt av forskarens tolkning av det sociala fenomenet. Att ignorera betydelsen av forskarens roll i en kvalitativ studie är ett misstag enligt Denscombe (2014, s. 280).

4.5 Analysarbete

I följande avsnitt redogör jag för hur analysen av mina insamlade data har gått till. Alla intervjuer spelades in med min mobil och transkriberades sedan löpande. Transkriberingen har fungerat som ett verktyg för att påbörja min reflektion och analys av materialet under arbetets gång. Denscombe (2014) framhäver att under kvalitativa studier har forskaren möjlighet att analysera data under arbetets gång. I mitt arbete innebar det en process där min empiri i viss mån påverkade mitt val av teori. Jag påbörjade mina intervjuer tidigt i forskningsprocessen vilket i mitt fall fick konsekvensen att min empiri i viss mån påverkade mitt val av teori. Under mina första intervjuer såg jag en tydlig koppling till att forskning kring värdighet i arbetet hade möjlighet att erbjuda verktyg för att analysera och förstå de anställdas upplevelser i arbetet. Jag valde då att lägga in värdighet i arbetet som en teoretisk referensram. Detta påverkade på intet sätt min intervjuguide då guiden var utformad för att fånga in upplevelser av arbetet samt hur de anställda agerar på det de upplever.

Under mitt arbete med att analysera empirin har jag rört mig mellan teori och empiri för att låta förståelse av insamlade data växa fram. Genom detta är min forskningsprocess en form av abduktion (Danermark, Ekström & Karlsson 2018, s. 158). Abduktionen gör anspråk på att vara en logik som tolkar handlingar, uttalanden och observationer och letar tänkbara förklaringar utifrån hypoteser eller teorier (ibid.). Min ansats under studien har varit att tolka respondenternas uttalande. Som stöd för detta har jag använt mina teoretiska utgångspunkter.

Analysprocessen har i mycket handlat om att sortera och reducera empirin. Att sortera och reducera mitt empiriska material har handlat om att skapa och återskapa en ordning vilket är ett

vanligt förfaringssätt med kvalitativa data (Rennstam & Wästerfors 2018, s. 101). Genom att reducera materialet har jag strävat mot att koncentrera presentationen av mina resultat till att svara på mina frågeställningar och mitt syfte. Jag började reduceringen av materialet med att leta efter respondenternas upplevelser och beskrivningar av svårigheter och problem i arbetet. Jag arbetade med att koda de svårigheter och problem jag hittade i intervjuerna, så kallad meningskodning (Kvale m. fl. 2019, s. 249). Det som kodats sorterades sedan in i kategorier, exempelvis kategorin otrygg anställning. Jag har därefter återvänt till materialet för att koda de berättelser och upplevelser som omgärdar problemet. Jag har då använt mina teoretiska utgångspunkter, så kallad teoretisk kodning (Kvale m. fl. 2019, s. 283). Genom denna process har jag kunnat se det sammanhang som ger upphov till svårigheter och problem. Ansatsen har varit att förstå och förklara empirin. Jag har därefter kodat de strategier och aktiviteter som visar hur respondenterna handskas med de problem de möter i arbetet. Dessa har jag sorterat in i kategorier med tillhörande dimensioner. Därefter har jag analyserat dessa med stöd av forskningsteorier. De kategorier jag har arbetat fram under analysen av det insamlade materialet har jag använt som underrubriker i min presentation av resultat och analys. Arbetssättet med att reducera och kategorisera material beskrivs som en kategorisk reduktion av data (Rennstam m. fl. 2018, s. 109). Arbetet har varit omfattande då jag genomförde åtta djupintervjuer med semistrukturerad metod. Metoden innebar att jag behövde sortera bland en stor mängd data. För att uppfylla ansatsen att förstå och förklara det empiriska materialet har de valda teorierna fungerat väl. Med stöd av dessa har jag tolkat det empiriskt insamlade materialet.

Under arbetet med resultat och analys har jag pendlade mellan empiri, forskningsteorier och skriftlig presentation. Arbetet med analysen har varit en process, vilken har gett mer kunskap genom att pendla mellan aktiviteterna. Under analysen då jag arbetar med att förstå och förklara min empiri har jag använt teorier som är förenliga men även förstärker varandra. Min ansats har varit att se bakom respondenternas berättelser och förklara det jag studerar.

4.6 Etikdiskussion

Under mina intervjuer och under bearbetning av det material jag har samlat in har jag förhållit mig till riktlinjer för god forskningssed. Alla personer som har visat intresse för att delta i studien har fått ett informationsblad att läsa igenom innan de accepterar att gå vidare med intervjun. Informationsbladet omfattade en beskrivning av min studie, syfte med intervjun samt kontaktuppgifter till mig och min handledare vid universitetet. Den mailade jag till respondenterna tillsammans med en länk till en engelsk version av publikationen *God forskningssed* av Vetenskapsrådet (2017).

Jag har särskilt valt att beakta fyra viktiga principer som vägledande i förhållande till respondenterna. För att göra det extra tydligt för respondenterna har jag valt att specifikt redogöra för principerna i det riktade informationsbladet. Principerna är hämtade i Vetenskapsrådets sammanställning *God forskningssed* (2012 & 2017). Jag diskuterar och redogör för hur jag har hanterat de fyra principerna i kommande stycke.

Den första principen är *ansvar att informera om studiens syfte* (Vetenskapsrådet 2012). Jag noga informerat om studiens syfte i ett informationsblad innan intervjupersonerna tackar ja till att delta. Inför varje enskild intervju har jag börjat med att presentera min studie och dess syfte. Detta för att försäkra mig om och förankra att respondenterna har tagit del av informationen. Princip nummer två är *krav på samtycke* (Vetenskapsrådet 2012). För att hantera samtyckeskravet har jag informerat alla respondenter om att deltagande är frivilligt och kan avbrytas vid önskemål. Alla uttalanden kan också dras tillbaka vid önskemål. Information om

Samtyckeskravet har skett i det informationsblad som jag har skickat och även muntligt i samband med intervjun. Jag varit noga med att lämna mina kontaktuppgifter så att jag alltid kan bli nådd om frågor uppstår. Samtliga respondenter har erbjudits att ta del av studien innan publicering. Vissa har tackat ja och andra har avböjt. Principen *krav på att hantera information om respondenten konfidentiellt* hanterar jag med att anonymisera och avkoda resultatet av intervjuerna. Utbildning, yrkesbakgrund och exakt ursprung har avkodats under transkriberingen för att avidentifiera respondenterna (jmf Vetenskapsrådet 2017, s. 40). De intervjuade har givits fingerade namn och jag har avstått från att utelämna detaljer som kan pekar ut respondenternas identitet. Att avkoda och avidentifiera har varit viktigt med anledning av att skydda respondenternas integritet (Vetenskapsrådet 2017, s. 41) Allt material från intervjuerna har förvarats på ett sätt så att inte obehöriga kan få tillgång. Mobiltelefonen där intervjuerna är inspelade har en lösenkod. Ett etiskt dilemma har rört platsen för genomförandet av intervjuerna. Genomförandet har skett i offentliga miljöer vilket potentiellt kan innebära att respondenternas anonymitet utsätts för risk. Inför alla intervjuer har jag varit uppmärksam på att erbjuda digitala intervjuer via zoom. Samtliga utom en respondent har tackat nej till det och föredragit att ses i offentliga miljöer. Princip nummer fyra är *kravet på att information från intervjuerna används uteslutande i denna studie*. Intervjupersonerna i studien har informerats om denna princip via informationsbladet och muntligt inför intervjun. Alla intervjuer är raderade efter transkribering.

5. Resultat och Analys

Här presenteras resultat och analys av den inhämtade empirin. Empirin består av data från intervjuer med åtta matkurirer. I detta kapitel kommer jag först att presentera respondenternas arbete för att därefter presentera respondenterna. När det är klart går jag över till att presentera resultat och analys avseende den första forskningsfrågan. Frågan lyder: Vilka svårigheter och problem möter de arbetande kurirerna med och i arbetet?

För att besvara den första frågan väljer jag att dela upp svaret i två huvudrubriker. Rubrikerna är: svårigheter och problem *med* arbetet och svårigheter och problem *i* arbetet. Den teoretiska referensramen avseende den här forskningsfrågan utgår ifrån teorier och begrepp om maktresurser i anställningsrelationen samt värdighetshinder på och i arbetet. Med stöd av dessa avser analysen att förklara de svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet.

Respondenternas arbete

Respondenterna arbetar för ett av de företag som erbjuder hemleverans av restaurangmat. Kunder beställer mat med tillhörande leverans via företagets kundapp. Leveranser kan ske med kort varsel. Konkret innebär arbetsuppgifterna att respondenterna hämtar mat från restauranger, transporterar maten till kunden för att där överlämna den beställda maten. Restaurangmaten transporteras i en ryggsäck som är designad för att hålla maten varm. Transporterna sker med cykel eller moped. Under ett arbetspass är en personalapp i mobilen det kommunikativa arbetsredskapet. Via personalappen tillhandahåller respondenterna information för att genomföra arbetspasset. Respondenterna kan kommunicera med en teamledare och andra matkurirer via en chattgrupp i personalappen. I chattgrupperna ingår ca 15 – 20 andra kurirer. Det finns även en support tillgänglig i personalappen, exempelvis för att ta en paus eller avbryta arbetspasset. Ett arbetspass är mellan tre och fem timmar långt. Ett arbetspass börjar då en matkurir befinner sig i ”en digital zon” och anmäler närvaro i personalappen. Respondenterna har flexibla arbetstider på så sätt att de rapporterar de tider då de *inte* kan arbeta, för att därefter bli schemalagda på övriga tid. Lönen för arbetet är 70 kr i timmen och det tillkommer ett tillägg med 20 kr/leverans.

Presentation av respondenterna

Respondenterna presenteras här med fiktiva namn. Jag har ansett det värdefullt att ge kurirerna namn då det underlättar läsoplevelsen. Etiska aspekter och betydelsen av att respektera respondenternas integritet berörs i metodavsnittet. Här kommer en presentation av respondenterna:

Amit – Studerar tekniska ämnen på avancerad nivå. Har arbetat mindre än ett år som matkurir. Har arbetat som säljare vid internationellt bolag i hemlandet. **John** – Har sammanlagt arbetat mer än ett år som matkurir. Har haft uppehåll från arbetet men återkommit och arbetar återigen som matkurir. Har lång erfarenhet inom restaurangbranschen, internationellt och i Sverige. **Juan** - Har arbetat mer än fyra år som matkurir. Började sin anställning när han flyttade till Sverige av privata skäl. Arbetsgivaren avslutade anställning för ca 6 månader sedan. Har efter detta tagit upp sina masterstudier inom samhällsvetenskapligt ämne. **Masum** – Studerar naturvetenskapligt ämne på avancerad nivå. Har arbetat mindre än ett år som matkurir. Har stipendium från sitt hemland. Har haft arbete med biologisk inriktning i hemlandet. **Najad** –

Studerar teknik på avancerad nivå. Har arbetat mindre än ett år som matkurir. Har erfarenhet av estetiskt arbete från hemlandet. **Paola** – började som kurir under den period då hon studerade med sikte på en masterexamen. Har arbetat mer än ett år som kurir. Har haft avbrott som kurir och arbetat inom ett pedagogiskt yrke. Är nu tillbaka som kurir. **Richard** – har arbetat mer än två år som kurir. Har haft uppehåll i arbetet men arbetar nu återigen som kurir. Började som matkurir under studieperioden på avancerad nivå inom samhällsvetenskapligt ämne. Är klar med studierna och siktar på att få en doktorandtjänst i sitt ämne. **Tom** – började som kurirer då han studerade ekonomi på avancerad nivå. Har arbetat mer än tre år som matkurir. Har haft flera avbrott och arbetat med andra uppgifter. Är klar med studierna. Har erfarenhet inom försäljning från hemlandet.

5.1 Svårigheter och problem med arbetet

Här presenterar jag resultat och analys till min första frågeställning. Termen *med* arbetet avser faktorer som är kopplade anställningsförhållandet. Anställningsförhållandet reglerar parternas rättigheter och skyldigheter gentemot varandra, via kollektivavtal eller lagar. Anställningsförhållandet omfattar även hur parterna agerar gentemot varandra.

Otrygg anställning

De matkurirer jag har intervjuat är anställda med visstidskontrakt. De kontrakt som företaget erbjuder en matkurir är normalt tre månader långt. Kontraktet ger vanligtvis matkuriren rätt till att arbeta 10 timmar i veckan. Man kan arbeta mer än 10 timmar om efterfrågan på leveranser är hög. Sju av de matkurirer jag har intervjuat arbetar med visstidskontrakt på tre månader. Juan, som idag studerar på universitet, nekades nytt visstidskontrakt för ett halvår sedan. Han har arbetat fyra år i branschen och ser sig som "en snabb kurir". Juan anser att arbetsgivaren avslutade anställningen med anledning av att han har fört högljudda protester mot upplevda missförhållanden i arbetet. Tillfälliga anställningskontrakt är ett etablerat fenomen på arbetsmarknaden men den här studien fokuserar på vilken roll maktresurser och värdighetshinder spelar i matkurirernas anställningsrelation.

En svår omständighet för de intervjuade kurirerna är de krav företaget ställer för att förnya visstidsanställningarna. Kraven handlar om arbetsprestationer som var kurir måste uppnå. Företagets krav för vad en kurir måste prestera handlar om prestationer som: 1) Antal leveranser per timme. 2) Snitthastighet för samtliga leveranser. 3) Den tid det tar för kuriren att bekräfta i personalappen att man accepterar ett uppdrag, samt 4) Tiden det tar då man anländer till kundens adress och gör *the drop* (överlämnandet). Företaget mäter alla resultat genom att hämta in uppgifter från kurirernas mobiler. Antal leveranser som företaget kräver att en kurir klarar är 2.5/timme. Tiden som mäter de olika arbetsmomenten är reglerade ner till sekunder. Kraven upplevs som problematiska för respondenterna. I många fall som snudd på orimliga. Alla intervjuade kurirer delar med sig av berättelser av vad som kan inträffa under ett arbetspass och hindra möjligheten att klara av de förväntade prestationerna. Kedjan på cykeln kan gå sönder eller det kan till exempel vara svårt att ta sig fram i trafiken. Allt som gör att leveranser tar tid innebär problem. De tidsreglerade kraven möter inte matkurirernas behov av inflytande över arbetstempot. Matkurirerna har ingen möjlighet att påverka arbetstempot. Den stress och oro som kurirerna upplever av tidspressen kan förstås som en konsekvens av värdighetshinder i arbetet, att vara hindrad autonomi (jmf Bolton 2007). Studenten Najad illustrerar hur problematiskt det är att matchas mot resultat utan att kunna påverka innehållet i arbetet:

Varje dag är antal beställningar olika. Ibland är det stiltje och vi har ministatistik att vi måste leverera 2.5 i timmen. Det är vårt betyg. Om beställningarna inte är höga nog så går vårt betyg ner. Det påverkar vårt arbete. Det påverkar min prestation. Min prestation och min lön

Najads uttalande väcker tankar om att kurirer förväntas befinna sig i ständig produktion. Uttalandet pekar på att det finns en instrumentell syn på arbetsuppgifterna och på kurirernas ansvar att hantera sitt arbete. Man får en känsla av att Najad är en del av ett produktionsled, en kugge i maskineriet. Konsekvenser av att inte uppfylla produktionskravet ligger som ett hot över Najads uttalande. Richard bekräftar hotet: ”vissa teamledare pressar mycket och om någon inte presterar bra får den inget nytt kontrakt”. Hot om sanktioner är öppna och tydliga från företagets sida. Hotet om sanktion kan förklaras som att företaget använder en maktresurs i relationen till sina anställda kurirer (jmf Korpi 1985). Maktresursen i det här fallet är företagets kontroll över kurirernas anställningskontrakt. De korta visstidskontrakten fungerar som instrument för att styra de anställda matkurirernas effektivitet i arbetet. Juan berättar hur det fungerar: ”Det är många som gick från tre månaders kontrakt till kontrakt på en månad med villkor att uppnå en viss hastighet. Du måste uppnå vissa mål liksom”. Uttalandet visar att företaget använder sin maktresurs, visstidskontraktet, som en bestraffande resurs för att påtvinga ett beteende hos sina anställda matkurirer (Korpi 1985, s. 65). Matkurir möter därmed värdighetshindrande hot i sin relation till arbetsgivaren. Respondenternas berättelser pekar i och med detta på en respektlöshet i anställningsrelationen vilket kan ha konsekvenser som låg självkänsla och förlorad egen-respekt för arbetande kurirer (Sayer 2007).

En förutsättning för att företagets visstidsanställning ska ha egenskapen som maktresurs, är att kurirerna är beroende av visstidskontraktet och inkomsten (Korpi 1985). Studenten Masum, som studerar med sikte att doktorera i sitt ämne, berättar:

Jag kan inte tänka på att jag ska förlora min anställning hos [företaget]. Jag gör mitt bästa för att hålla min prestation uppe för att förlänga mitt kontrakt. [...]. Om jag förlorar arbetet måste jag hitta ett annat arbete. Jag har inget annat val. Jag har pengar för två eller tre månader men sedan måste jag hitta ett annat jobb

Masums uttalande visar att han förhåller sig till de krav som företaget ställer med att anpassa sig. Förhållningssättet kan förstås utifrån att Masum är beroende av inkomsten från arbetet. Då Masum anpassar sig och gör sitt bästa som kurir är Masums arbetsinsats en belönande resurs mot arbetsgivaren (jmf Korpi 1985). Ett annat vittnesmål om att vara beroende av inkomsten kommer från Juan som förklarar: ”Lite desperat, måste försörja mig”. Juan berättar att han har sökt många andra arbeten men inte lyckats hitta något. Studenten Amit berättar att han *aldrig* skulle acceptera ett arbete som matkurir i sitt hemland. Han har sökt andra arbeten men accepterar nu att han arbetar som kurir till dess hans utbildning är klar. Det går att förstå matkurirernas berättelser utifrån att det finns en etnisk uppdelning på svensk arbetsmarknad och att utrikes födda ofta är hänvisade till mindre kvalificerade arbetsuppgifter (SOU 2006:59).

Analysen visar att det finns svårigheter och problem i anställningsrelationen som kan härledas till att arbetsgivaren har möjlighet att nyttja sin maktposition. Relationen mellan de intervjuade matkurirerna och deras arbetsgivare är präglad av hot om sanktion i form av ett förlorat visstidskontrakt. Det är problematiskt att sanktionen är ställd mot kravet att uppnå en viss prestation.

5.2 Svårigheter och problem i arbetet

Här kommer jag att presentera vilka problem de intervjuade kurirerna upplever att de möter i det vardagliga arbetet. Termen *i arbetet* rör förhållanden som handlar om innehållet och utförandet av arbetet, exempelvis kontakten med kollegor och arbetsledning, hur arbetsmiljö ser ut eller innehållet i arbetsuppgifterna.

Osynliggjorda

I anställningsrelationer förekommer vanligtvis kommunikation och dialog mellan ledning och anställda. För matkurirer sker all kommunikation med ledningen genom en Whatsapp-grupp. I gruppen ingår en teamledare och 15 - 20 kurirer. I Whatsapp-gruppen har kurirerna möjlighet att få stöd med praktiska frågor under arbetspasset. Kommunikationen sker skriftligt som en chattfunktion, och alla medlemmar i gruppen kan ta del. Att vara hänvisad till digitala kanaler upplevs som frustrerande av flera respondenter. Upplevelsen är att det är svårt att nå fram till ledningen i frågor som inte berör praktiska detaljer avseende ett aktuellt arbetspass. Det kan exempelvis handla om hur man kan planera sin arbetstid eller om missnöje med att restaurangerna inte prioriterar företagets beställningar. John säger: ”ingenting är personlig med [företaget]. Allt är statistik. Jag saknar en person att prata med”. John berättar att han aldrig har träffat sin arbetsledare och att han inte känner de andra kurirerna i Whatsapp-gruppen. Man kan förstå detta som att den tekniska kommunikationskanalen skapar en distans mellan ledningen och matkurirerna. Tekniken fungerar avpersonifierande och osynliggörande. Att vara matkurir är på många sätt ett ensamt arbete och tekniken som kommunikationskanal förstärker distansen mellan kollegor. ”Det kan gå dagar utan att jag pratar med någon”, säger Richard. Här finns dock motsägelsefulla uppgifter. Vissa kurirer saknar kollegor och önskar mer kontakt, som att träffas utanför arbetstid. Andra kurirer säger sig föredra ensamarbete och beskriver sig som ensamvargar.

Plattformsföretaget som de intervjuade kurirerna arbetar för erbjuder inga personliga möten där ledning och kollegor kan träffas. Tom, som kom till Sverige för två år sedan, beskriver hur personalkommunikationen fungerar: ”[företaget] är inte en organisation som frågar efter anställdas åsikt. Jag har aldrig sett ett möte eller något”. Bland de anställda kurirerna finns en upplevelse av att ledningen är ointresserad av att lyssna till de arbetandes åsikter. Tom har arbetet som matkurir till och från under sina två år i Sverige. Han har flera förslag på hur arbetet kan förbättras både för företaget och för de arbetande. Han ser ingen möjlighet att föra fram dessa förslag till ledningen då han är säker på att de inte är intresserade. På frågan om vad han anser om det svarar Tom:

Jag känner mig ledsen inombords, även just nu. Jag känner mig ledsen men det är inget jag kan göra åt det. Jag tror att varje företag och organisation har sin struktur, plan. Om man inte vill ha det kan man sluta. Den som inte har ett jobb måste ha ett jobb för att försörja sig så det finns inget att göra åt det. [...] Jag accepterar det men i mina tankar är jag inte ok med det.

Citatet visar hur betydelsefull det är att ha möjlighet att uttrycka sin åsikt och bli lyssnad till. Den sorgsna upplevelse Tom förmedlar kan förklaras utifrån upplevelsen av att vara osynliggjord som individ, att vara ett ting (jmf Sayer 2007, s. 17). Att nekas möjligheten att uttrycka sin röst kollektivt eller individuellt har konsekvenser för individer och betraktas som ett hinder mot värdighet på arbetet (Bolton 2007).

De norska kurirernas lyckosamma strejk (Jesnes 2020) visar att matkurirer kan söka stöd fackligt för att driva förbättringar. Av de intervjuade matkurirerna är de dock endast Juan som är medlem i ett fackförbund. Några få av respondenterna bär på en okunskap om facklig

verksamhet och vad det innebär att vara medlem i ett fackförbund. Flertal respondenter vill avvakta med att bli medlemmar till dess de får ett ”riktigt” arbetet. Man ser inte någon poäng med att betala en medlemsavgift för ett arbete som man betraktar som tillfälligt. Det finns även en farhåga att en kontakt med facket kan uppfattas som kritik mot företaget. Jag finner även tecken på uppgivenhet när det handlar om möjligheten att förändra arbetet. Richard illustrerar detta genom att säga:

Jag är inte säker på att vi skulle få något. Som om något verkligen skulle förändras. Jag tror att ett kollektivavtal kommer att ske vid något tillfälle. Hoppas jag. Det har hänt förut och är något som kommer att komma vid något tillfälle. Men bortsett från det tror jag inte många saker kommer att förändras även om flera kurirer går med i facket och försöker kämpa för något. Jag tror inte att de kommer få så många saker. Jag tror också att företaget, det spelar ingen roll för dem, därför att det är så många människors som börjar jobba som kurir.

Richard ger här uttryck för resignation, att ge upp (jmf Tucker 1993). Resignation kan förstås som ett förhållningssätt utifrån en känsla av maktlöshet. Matkurirernas berättelser visar att en svårighet de möter i arbetet är att de blir osynliggjorda genom att nekas en personlig kommunikation och möjligheten att föra fram frågor som är viktiga.

Privata och personliga investeringar

Ett krav för att få arbete som matkurir är att individen har ett eget transportmedel för att utföra arbetet, exempelvis cykel eller moped. Det här är något som väcker mycket upprörda känslor bland flera av de intervjuade kurirerna. Så här säger Juan:

Sämst är att de inte tillhandahåller cyklarna eller minst gör service på cyklarna. För ganska mycket pengar från lönen går till att serva cyklarna. [...] De är våra arbetsverktyg. Utan att cykla kan vi inte jobba. Om min cykel pajar vad ska jag göra? Jag kommer inte att få betalt. Jag måste ta från egen ficka. Ta till service. Det måste fixas. Så man förlorar pengar helt enkelt.

Juans uttalande visar att arbetet matkurir är kostsamt för enskilda individer. Det kan förstås som att kurirers arbetskraft inte är prioriterat av plattformsföretaget (jmf Korpi 1985). Företaget kräver ytterligare resurser, i form av pengar, från de individer som önskar anställning. Richard berättar hur han tänker kring att använda den egna mobilen som arbetsredskap:

Det är inte bara min egen cykel utan också min egen telefon. Och telefonen...man använder den mycket...man använder batteriet. Telefoner är verkligen dyra. De kan gå sönder. De kan falla. Det kan regna. Jag tycker åtminstone vi ska få en företagstelefon och att vi ska få ersättning varje månad för att serva våra cyklar.

Juans och Richards uttalanden kan förstås utifrån upplevelsen av att vara utnyttjad, som en form av billig arbetskraft. Känslan av att vara utnyttjad hindrar möjligheten att känna arbetsglädje. Att känna sig utnyttjad kan även underminera kurirers självkänsla och upplevelsen av egenvärde, värdighet (jmf Sayer 2007).

Arbetsgivaren förväntar sig därtill att matkurirer bidrar till arbetet med sin tid, gratis. Najad beskriver hur det fungerar om cykeln går sönder under ett arbetspass: ”de sätter dig på rast 30 minuter. En obetald rast. [...] Så att du under de 30 minuterna kan fixa ditt hjul eller fixa din cykel”. Najad anser dock inte att det är fel att fixa sin cykel på obetald arbetstid. Najad säger: ”det verkar vettigt. Om det hade varit mitt företag hade jag gjort samma sak. Man jobbar inte riktigt då”. Najads inställning finner jag även bland de två andra studenterna. Studenterna är en grupp som urskiljer sig genom att inte ifrågasätta det faktum att de bidrar med egna cyklar och

obetald arbetskraft. De vittnar om ett annat förhållningssätt i just den här frågan. Alla respondenter är dock helt överens om att det är ett problem när en kurirs cykel eller moped blir stulen under ett arbetspass. Det är upprörande att företaget inte bidrar med stöd när det händer. Paola har varit med om att få sin cykel stulen. Hon säger: ”man förlorar först pengar för cykeln och man kan inte arbeta till man köper en ny secondhand cykel”.

Det finns en logik som förklarar att en matkurir reparerar sin trasiga cykel på obetald rast. Den digitala tidtagningen är aktiv under hela leveransen, vilket innebär förlorade minuter och sekunder för de kurirer som reparerar sin cykel under arbetstid. Intrycket är att matkurirer måste förhålla sig till svåra omständigheter för att skydda sin anställning. Juan har en analys: ”[D]eras strategi är vi ger ingenting. Men det är själva grejen med gig-ekonomin. Kostnaderna som kostar mest är det de anställda som får och inte arbetsgivaren”. Det är både problematiskt och värdighetshindrande att matkurirer förväntas investera egna pengar och obetald tid i arbetet.

Orimligt tungt arbete

Friheten, att vara ute och röra på sig, är ett skäl som flera respondenterna uppger som positivt med arbetet. Trots det positiva med att vara ute finns det också den negativa aspekten av dåligt väder. Man tar sig till arbetet mycket motvilligt när det regnar och/eller är kallt. För matkurirer är det dock ett av arbetets naturliga inslag som man måste förhålla sig till. Amit säger: ”kallt, du är hjälplös. Du måste klä dig varmt. Du kan inte göra något mot kyla eller regn”. De kurirer som arbetar när det regnar är utlämnade till att söka skydd om de inte har ett pågående uppdrag. Arbetet innebär mycket tid i rörelse på cykel- eller mopedsadeln. Det är tungt och tröttande att cykla under flera timmar. Det sliter att cykla med en ryggsäck. Efter ett arbetspass upplever många kurirer en stor trötthet. John sammanfattar det fysiska inslagen i arbetet:

Det är att utsätta sig för värme och kyla, gå upp för trappor och gå in i hissar med den tunga väskan. Jag har ont i ryggen av att bära väskan. [...] Jag har börjat packa annorlunda och bär inget extra med mig. [...] Mina händer är spruckna av att använda telefonen när det är kallt. Jag är alltid uttorkad för det är ingen som ger mig vatten och vi kan inte bära runt vatten. Det är för tungt. Om du har tre familjers mat i väskan plus vatten till dig själv, vatten väger ett kilo litern. Du kan inte bära det säkert och ha kontroll över cykeln.

Johns berättelse lyfter fram detaljer i arbetet som lätt förbises. Betydelsen av att kunna dricka när man är törstig eller kroppens förmåga att hantera klimatväxlingarna mellan att vara inne och ute. John pekar även på att väskan ofta är packad med flera familjers beställningar, vilket är vanligt. Amit anser att det är problematiskt: ”om väskan är tung tappar man lätt balansen med cykel”. Paola berättar om tröttheten efter ett arbetspass: ”jag var så trött att jag låste cykeln vid en stolpe och tog spårvagnen hem”. Paola säger att de är få tjejer som arbetar som kurir, vilket hon tror beror att arbetet är tungt. Paolas upplever därtill ett obehag av att arbeta ensam utomhus på kvällar.

Oskyddade och utlämnade

Att arbeta ute kan upplevas spännande, enligt Juan: ”Man måste cykla mellan bussar vilket också är adrenalin, vilket jag älskar men det är inte för alla”. I trafiken finns också en risk för olyckor. Juan var under en period engagerad som skyddsombud. Han berättar att han och hans arbetslag krävde att arbetsgivaren skulle bistå med utrustning till vintern, eftersom ”vintrarna är hårda, ganska kallt, is på gatorna”. För att öka säkerheten i arbetet krävde Juan att arbetsgivaren skulle bistå med vinterdäck och cykellampor. Företaget nekade men efter en konflikt fick de arbetande rätt att skaffa vinterdäck. Juan berättar hur han upplevde företagets inställning: ”[D]et kändes inte rätt alltså. Det kändes olagligt till och med. Allt som handlar om

säkerhet är arbetsgivarens ansvar”. Juan vittnar om respektlöshet från arbetsgivarens sida. Det är värdehindrande att för en arbetare att inte uppleva sig viktig nog att skyddas från olyckor. I intressekonflikten mellan arbetsgivare och arbetare ligger, å ena sidan arbetsgivarens krav på vinst och å andra sidan arbetarnas krav på värdighet (Karlsson 2008). Man kan förklara Juan och hans kollegors upplevelse av att nekas skyddsutrustning utifrån beskrivna intressekonflikt, dragen till sin spets.

Det finns andra aspekter på hur plattformsföretaget tillgodoser de arbetandes arbetsmiljö och rätt till samhälleligt skydd vid olycka. John siktar på att försörja sig som matkurir. Hans ambition att försörja sig på inkomsten från arbetet gör att han tar på sig fler arbetspass än de 10 timmar/vecka som hans kontrakt är baserat på. John litar inte på att arbetsgivaren skyddar honom om han råkar ut för en olycka:

Så låt oss säga att jag faller av, det gör jag hela tiden, då kanske de ska betala mig sjuklön. En av mina rädslor är att de ska betala mig sjuklön för 10 timmar i veckan när de i själva verket har gett mig 20 timmar.

Det här är ett tecken på hur oskyddade och ensamma de arbetande matkurirerna är i relation till arbetsgivaren. Inom forskning om värdighet är arbetares upplevelse av tillit *från* arbetsgivarens sida en viktig aspekt (Sayer 2007). I matkurirernas fall är det tvärtom. De möter problem med att behöva bevaka och skydda sina egna intressen av säkerhet och rätten till sjuklön.

Kontrollerade och övervakade

Matkurirer arbetsledds av algoritmer vilket innebär att de arbetande kurirerna har godkänt att företaget hämtar information från kurirernas mobil. Det här är att anse som värdighetshindrande då det inkräktar på de arbetandes möjlighet till integritet (Bolton 2007). Företaget är intresserat av att veta var kurirerna befinner sig geografiskt för att algoritmer ska kunna avgöra vem som tilldelas vilket uppdrag. Via kurirernas mobil får arbetsgivaren också information om hur lång tid leveransen tar och vilken snitthastighet en kurir håller. Företaget använder data från mobilen som en form av digitalt tidtagarut, med avsikt att kontrollera kurirernas arbete. Här finns ett värdighetshinder då kurirerna hindras att arbeta med tillit från arbetsgivarens sida (jmf Sayer 2007).

Den algoritmiska arbetsledningen som styr matkurirers arbete utgår ifrån en princip där kurirer som innebär att kurirerna inte kan utföra ett självständigt arbete. Principen handlar om att matkurirer erbjuds ett uppdrag utan att få tillgång till information om hela arbetsprocessen. Principen innebär att matkurirer får tillgång till ett delmoment av matleveransen i taget. John förklarar hur det fungerar: ”När du säger att du har maten då ger de dig adressen. Så att du inte kan avboka beställningen för att det är för långt bort eller nåt”. Alla delmoment tilldelas kurirerna via personalappen. Att undanhålla information om arbetsprocessen hindrar kurirerna från att agera självständigt i arbetet. Det är problematiskt för de intervjuade matkurirerna att sakna möjligheten till att ta egna beslut. Masum förklarar vilka praktiska konsekvenser det har:

Därför att det påverkar min prestation. Om jag måste åka långa distanser kommer jag att förlora prestation. Det är viktigt för att förlänga mitt kontrakt. Därför att de ger ett kontrakt för en kort period och om jag vill förlänga mitt kontrakt så kollar de min prestation. Och om min prestation är bra så förlänger de kontraktet

Masum illustrerar det problematiska med att algoritmer inte tar hänsyn till de arbetandes behov. Respondenterna berättar att algoritmer exempelvis kan ta beslut om paus mitt under en hämtning av en leverans, vilket får till konsekvens att kuriren utför uppdraget på obetald tid.

Algoritmer kan också tilldela en kurir som är på väg att lämna mat till en kund ett nytt uppdrag om hen cyklar förbi en aktuell restaurang. Algoritmer och teknik fungerar således värdighetshindrande för matkurirerna då de effektivt hindrar inflytande och möjlighet att påverka arbetet (Hodson 2001). John berättar om hur han upplever att det är att arbetsledas av algoritmer:

Jag är den typen av person som tycker om att fatta mina egna beslut och få resultat och sedan känna mig bra. När jag blir tillsagd som en robot vad jag ska göra känner jag inte att jag är använd till min fulla potential. När jag blir tillsagd att göra saker jag kan göra bättre själv blir jag frustrerad.

Arbetsgivarens möjlighet till ständig kontroll gör att kurirerna är övervakade under sina arbetspass. Man kan förklara företagets användande av kontroll och övervakning som en strategi som ger plattformsföretaget låga användningskostnader (Korpi 1985). IT har stor kapacitet för att kontrollera arbetsprestationer. Övervakningen sker automatisk av programvara och kräver lite inblandning från människor. Den algoritmiska arbetsledningen ställer till problem i kurirers vardagliga arbete och hindrar möjligheten att arbeta självständigt.

Ständig beredskap

Matkurirerna i studien har relativt flexibla arbetstider. De flexibla arbetstiderna är något som alla intervjuade säger sig uppskatta. Flexibiliteten är dock inte oproblematiserad. Sex av de intervjuade åtta kurirerna har börjat sitt arbete som kurir som student. Richard berättar att de flexibla arbetstiderna är bra när man studerar: "När jag studerade hade jag mycket flexibilitet. Jag kunde...det första året kunde jag välja varje vecka vilka tider jag inte ville jobba". Flexibilitet fungerar som så att de arbetande blockerar de tider då de inte kan arbeta. Richard har nu avslutat sina studier men han arbetar fortfarande kvar som kurir. Tom och Paola är också kvar som kurir efter avslutade studier. För de kurirer som har ambitioner att försörja sig som matkurir är tillgången till arbete mer prioriterat än flexibla tider. Richard, Tom, Paola och John försörjer sig som matkurirer.

Det är svårt att försörja sig som matkurir. Arbetet har en relativt låg lön per timme men framförallt innebär den marginella deltid på 10 timmar/veckan att inkomsten är otillräcklig. Kurirer som strävar mot att försörja sig på arbetet upplever en press av att behöva vara alerta och bevaka om det kommer ut lediga tider. Arbetsgivaren signalerar när det finns lediga tider i personalappen. Tom berättar att han har koll på personalappen hela tiden och att det händer att han tittar även under natten. John berättar att han inte vågar använda sin fritid till något som hindrar honom från att ta ett ledigt arbetspass. Att ha en trygg försörjning är ett fundamentalt behov i de flesta människors liv. Många arbeten har egenskapen att sippra in till de arbetandes privata sfär. Matkurirers arbete sipprar in till det privata livet av skäl som att behöva hitta timmar för att försörja sig. Arbetet är värdighetshindrande då det inkräktar på kurirernas självständighet även på ledig tid. Matkurirers lön är delvis baserad på ett ackordssystem, med tillägg på 20 kr/leverans. Det betyder att kurirer även behöver bevaka vilka arbetspass de får till sig. John säger:

Jag vill inte bli schemalagd på "tysta" tider eller bli skickad till en restaurang där jag blir sittandes i evighet. [...] De ger mig timmarna men inte leveranserna [...]. Det är ett stort problem.

Det här visar att plattformsföretaget förväntar sig att matkurirer arbeta billigare under arbetspass med få uppdrag. Det här lönesystemet gör att kurirer sanktioneras ekonomiskt när efterfrågan från kunder är liten. I och med betalar matkurirer ett ekonomiskt pris när företagets minskar till följd av låg efterfrågan. Pengar är en maktresurs som arbetsgivare generellt har tillgång till och kan använda i relation till arbetare, vilket är vad matkurirer får finna sig i (jmf Korpi 1985).

Matkurirerna i den här studien är överens om att 20 timmar arbete/vecka, d v s 50% arbetstid, ger en rimlig inkomst. Uppgifterna om hur mycket en matkurir tjänar/månad varier något men snittet tycks ligga runt 9000 kr -10 000 kr vid 50% arbetstid. De matkurirer som jag har intervjuat lever billigt. Alla kurirer delar boende med andra, som kollektivboende eller i studentbostäder. En av de intervjuade matkurirerna har försörjningsansvar för ett barn. Juan har under sina fyra år som matkurir stött på arbetare som är beroende av att försörja familj eller närstående. Om flexibiliteten i arbetet säger Juan: ”För de som är desperata att tjäna pengar, oflexibelt som fan skulle jag säga”. Paola har en poäng när hon analyserar läget med orden: ”Problemet är att för många är beroende av inkomsten från ett jobb som är ett extrajobb”. Arbetet matkurir kan svårligen vara något annat än ett extra arbete då marknaden för efterfrågad matleverans är begränsad. Det är rimligt att anta att utrikes födda matkurirer har låg tillgång till (eventuellt saknar) välfärdens skydd och därför behöver hitta strategier för att handskas med den problematiska situationen att inte kunna försörja sig på arbetet matkurir (jmf Alfonsson 2018).

5.3 Strategier och aktiviteter för att handskas med svårigheter och problem med och i arbetet

Här kommer jag att besvara min andra forskningsfråga; hur handskas de arbetande kurirerna med svårigheter och problem med och i arbetet? Till stöd för analysen är ansatser om arbetares missnöjes- och motståndsbeteenden. Dessa omfattar begrepp om som sorti, protest (Hirschman 1970), olydnad och motstånd (Ackroyd 2012; Karlsson 2008). Presentationen är strukturerad utifrån kategorier som speglar de strategier jag har identifierat under arbetet med analysen. Kategorierna är sorti, protest, kontrollskapande strategier och stödjande strategi och anpassande strategi.

Sorti

Lämna arbetet

Sorti, enligt Hirschman (1970) förstås som en handling där individen lämnar det arbete som orsakar missnöje. De matkurirer som gör sorti ingår, av naturliga skäl, inte i min studie. Bland ”mina” respondenter är det bara Juan som just nu inte arbetar som kurir, men den anställningen avslutades från arbetsgivarens sida. Den här studien har visat att matkurirer möter ett flertal svårigheter och problem med och i arbetet. Missnöjet med arbetet är stort hos flertalet. Studenterna utmärker sig genom att uttrycka mindre missnöje än övriga respondenter. Skillnaden tycks vara att studenterna fokuserar på att prioritera sina studier. De flexibla arbetstiderna gör att arbetet kan matchas väl med studier vilket är betydelsefullt för studenterna. Empirin visar att studenterna bär på ett tydligt mål; att bli klar med sin utbildning och hitta ett arbete som matchar utbildningen. Under intervjuerna med studenterna framgår att det finns önskemål och drömmar om fortsatta studier och karriärer i Sverige eller annat europeiskt land.

För de respondenter som har arbetet som matkurir som huvudsyssla ser situationen annorlunda ut. Empirin visar att kurirerna i studien söker andra arbeten och när de hittar ett annat arbete lämnar de anställningen som matkurir. Genom detta tillvägagångssätt säkrar kurirerna att försörjningen är trygg. Det har dock visat sig svårt att hitta andra varaktiga lösningar, vilket har inneburit att respondenterna har fått återvända till arbetet som matkurir. Tom berättar hur det fungerar: ”När jag får andra jobb lämnar jag och tar det andra jobbet. Men nu tar jag det som ett av mina jobb därför det finns inga arbeten i staden nu på grund av Corona”. Tom fortsätter:

När jag får ett högre betalat arbete sätter jag [företaget] åt sidan och går för det högre betalda jobbet.
Men man ser att andra inte är stabila, är inte så länge, och man ser att [företaget] är fortfarande där.

Det jag ser här är tvetydigt. Å ena sidan visar Tom att han utan att blinka tar ett annat arbete när han kan. Å andra sidan visar Tom att matkurir är ett arbete att falla tillbaka på när nöden kräver. Intrycket är att företaget har svängdörrar. Kurirer kan komma och gå, så länge de uppfyller uppställda prestationskrav. Företaget återanställer utan att sätta sig på tvären. Toms strategi kan förstås som en illojalitet, en låg anknytning till företaget (jmf Hirschman 1970). Illojalitet ökar sannolikheten att en arbetare gör sorti istället för att protestera (Hirschman 1970). Kurirernas strategi *lämna arbetet* kan dock inte klassas som sorti. Strategin är inte ett motståndsbeteende på det sätt som Hirschman (1970) avser. Det som hindrar kurirerna från motståndsbetingad sorti är att de är beroende av inkomsten.

Protest

Protest, enligt Hirschman (1970, s. 30), avser aktiviteter där individer protesterar mot missförhållanden i organisationer med avsikt att driva fram förbättring. Bland matkurirer finns en oro och ängslan som hindrar kurirerna från att uttrycka sin åsikt och framföra protester. En sekvens av intervjun med Paola fångar in detta:

Jag: Vad kan få dig att kräva bättre arbetsvillkor?

Paola: En försäkran om att jag inte förlorar jobbet för det.

Jag: Så om du är försäkrad om att du inte förlorar jobbet så skulle du framföra mer klagomål?

Paola: Ja, men det jag är orolig över är mitt arbete. Det är alla.

Av Paolas citat kan man förstå att matkurirers handlingsutrymme är begränsat. Empirin visar dock att det finns enstaka protest som uppfyller Hirschmans (1970) definition. I egenskap av skyddsombud drev Juan protester mot att arbetsgivaren undvek ansvar i frågan om skyddsutrustning till cyklarna. Juan kritiserade arbetsgivarens bristande engagemang i frågan om vinterdäck och cykelljus till matkurirer. En viktig detalj i Juans berättelse är att han såg sig ha möjlighet att protestera eftersom han i egenskap av skyddsombud upplever sig ha ett skydd mot repressalier. Juan säger:

Jag var skyddsombud. Det var mitt verktyg liksom. Jag visste att de inte kunde avsluta anställningen...eller kanske de kunde men det skulle synas väldigt dåligt i media och alla olika informationskanaler och så

Juan tog protesten till Arbetsmiljöverket och lämnade in en begäran om åtgärder i arbetsmiljön. Denna strategi motiverar Juan med orden: ”någonting måste göras. Jag skickade in en 6:6a¹, en officiell anmälan till Arbetsmiljöverket”. Man kan förstå Juans strategi som en värdeskapande handling (jmf Hodson 2001). Den värdeskapande handlingen ger Juan möjlighet att återta en känsla av värdighet. Strategin löser även praktiska problem med vinterväglag. Arbetsgivaren tog slutligen ställning för att bistå till matkurirers skyddsutrustning, vilket pekar på att det är möjligt att nå förändring. Det går att se att Juan har en personlig drivkraft att skapa förändring. Den personliga drivkraften kan förstås som en upplevelse av att det är möjligt att påverka, en känsla av makt (jmf Hirschman 1970, s. 76; jmf Morrison m. fl. 2015).

¹ Ett skyddsombud kan enligt 6 kap. 6 a arbetsmiljölagen begära att arbetsgivaren gör åtgärder i arbetsmiljön. Begäran skickas till Arbetsmiljöverket som utreder skyddsombudets underlag (Arbetsmiljöverket u.å).

Kontrollskapande strategier

Kontrollskapande strategier är handlingar som matkurirer använder för att handskas med de krav som företaget ställer. Handlingarna syftar till att minska risken för att förlora anställningen.

Sjukskrivningar

En vanlig form av olydnad eller motstånd vid missnöje med arbetet är sjukskrivning (Ackroyd 2012). Sjukskrivning är en strategi som även matkurirer använder sig av för att hantera svårigheter i arbetet. Paola berättar om hur det fungerar för henne: ”jag var trött och hade arbetat så många timmar så jag sa att jag föll av från cykeln och inte kunde fortsätta, men det var inte sant”. Paola upplever arbetet som fysiskt tungt och säger sig ha svårt att orka cykla i flera timmar. Paola kan med sin sjukskrivning tillfälligt handskas med fysisk utmattning och orkeslöshet. Paola uttrycker inte missnöje eller kritik mot arbetsgivaren i sin handling och strategin kan förstås som olydnad (Karlsson 2008). Genom att sjukskriva tar Paola kontroll över belastningen från det tunga kroppsarbetet och skapar en respit. På frågan om ifall hon sjukskriver sig ofta svarar Paola: ”jag försöker att inte göra det”. Paolas sjukskrivning fungerar som en strategi som tillfälligt kan minska risken för att mista anställningen.

Sjukskrivningar används på flera sätt. John nyttjar sjukskrivning för att avbryta arbetspass där han upplever ilska över hur arbetet fungerar och hur han behandlas. Vid ett tillfälle blev John väntande på en restaurang eftersom den beställda maten tog tid för att bli klar. Så här beskriver John:

Jag hade väntat en timma. Sen avslutade jag passet. Jag tänkte: ”fuck this, jag åker, mitt skift är över”. [...] Jag sa att jag blev sjuk. Jag sa att jag hade väntat utanför en och en halv timme och fryser och är kall och jag har börjat känna mig sjuk

John är arg på den respektlöshet han upplever i hur arbetet fungerar. Med en sjukanmälan hittar John en strategi som ger honom möjlighet att göra en reträtt från den känslomässigt svåra upplevelsen av situationen. Johns handling innehåller kritik mot ledningen och den är riktad uppåt i hierarkin, vilket klassar strategin som motstånd (Karlsson 2008). Sjukskrivningen har ett symbolvärde för John genom att han sätter ner foten mot arbetsgivaren. Detta gör Johns strategi värdighetsstyrd, en strävan mot att återupprätta värdighet (jmf Hodson 2001). Johns strategi ger honom kontroll över arbetsgivarens respons. Detta förklaras med orden: ”man måste ljuga annars får man sparken”. Johns sjukskrivning har andra motiv än Paolas men strategin är kontrollerade på så sätt att den ger kontroll över hotet om repressalier från arbetsgivaren.

Fuska med arbetstiden

Matkurir är ett plattformarbete och som sådant är ett kännetecken att arbetet innehåller stora inslag av digital styrning. Den algoritmiska arbetsledningen är problematisk på flera sätt för matkurirer, vilket är presenterat i ett tidigare avsnitt. Matkurirer är övervakade av genom att IT hämtar in data som värdera hur kurirerna lyckas med att uppnå de krav som ger rätt till ett nytt kontrakt. För att handskas med dessa svårigheter fuskar kurirerna med arbetstiden. Tidsfusket påverkar den tid som algoritmer rapporterar att olika arbetsmoment tar. Fusket med tiden är en kontrollskapande aktivitet. Aktiviteten handskas med de pressade tidskraven i avsikt att skapa bättre resultat. Den klassas som olydnad (Karlsson 2008).

Fusket sker när matkurirer ska interagera med algoritmerna vid varje delmoment som arbetsprocessen är uppdelad i. Varje avklarat delmoment kräver en interaktion från en matkurir. Processen ser ut så här: 1) Ett meddelande om en beställd leverans kommuniceras till en kurir.

När kuriren bekräftar leveransen med ett klick får kuriren information om; 2) den restaurang där maten ska hämtas; 3) När kuriren har den beställda maten i handen bekräftar hen det med ett klick och får information om; 4) adressen för leveransen; 5) när leveransen är *överlämnad* till kunden bekräftas detta med ett klick. Matkurirerna i studien berättar om att det mest effektiva tidsfusket är bekräfta att en matleverans är överlämnad till kunden *innan* den är överlämnad. Matkurirer pratar inte om sin strategi som fusk. De berättar om alla fördelar de uppnår, som: 1) Påverka (minska) den tid som mäter hur snabbt man transporterar mat från restaurangen till kunden; 2) När en leverans är registrerad som genomförd ökar möjligheten att få erbjudande om en ny leverans, vilket påverkar lönen positivt, och 3) Man kalkylerar med att det är väntetid på restaurangerna och använder på det här sättet en del av väntetiden till att fullfölja den pågående leveransen. Paola förklarar strategin:

Om du vet redan att det är tredje våningen och namnet är Andersson då trycker man på ”drop”. För om du måste gå hela vägen upp och sedan leverera och därefter trycka ”drop” tar det flera minuter. [...] Annars mäts tiden och du får veta att du inte är snabb nog.

Ledningen misstänker och ser allvarligt på matkurirers fusk. Tom som blev påkommen fick löneavdrag motsvarande matleveransens kostnad. Toms handling uppdagades då kunden avbokade beställningen efter att Tom redan hade klickat *drop*. Tom säger ”jag accepterar det och tar ansvar” Tom visar ingen vrede eller upprördhet över att få betala en beställning som kunden själv har avbokat. Toms förhållningssätt kan betraktas som en resignation (jmf Tucker 1993) gentemot företagets regler. Man kan se det som att Tom anpassar sitt förhållningssätt och undviker att stå upp för sina rättigheter och konfrontera arbetsgivaren (jmf Sayer 2007; jmf Tucker 1993). Företagets respons på Toms beteende kan förklaras som att företaget använder kontrollen över kapital/lön som maktresurs för att bestraffa det olydiga och oönskade beteendet (jmf Korpi 1985, s. 65). Trots att tidsfusket bestraffas om det uppdagas ger strategin betydelsefull kontroll över det digitala tidtagaruret och dess registrering av alla arbetsmoment.

Köpa moped

Flera respondenter, Paola inkluderad, säger sig uppleva att det är utmattande och tungt att cykla i flera timmar i ur och skur med en stor väska på ryggen. Det är problematiskt för de kurirer som upplever sig sakna den fysiska uthålligheten som arbetsuppgifterna kräver. För att handskas med detta problem har Tom, Paola, Amit och John köpt varsin moped. Tom berättar vad som fick honom att köpa moped: ”med cykeln är jag så svag, trött och utmattad [...] med en moped kan jag arbeta upp till åtta timmar per dag”. Av Toms citat får man insikt i att cyklande matkurirer utför ett kroppsarbete. Att köpa en moped kostade respondenterna mellan 6 000 kr till 10 000 kr, vilket är en stor investering sett till lönen. Amit förklarar den ekonomiska kalkylen:

Utläggerna för mopeden kan täckas av att arbeta fler timmar och göra fler beställningar. Så om du gör tre beställningar på cykel kan du göra fem beställningar med moped. De extra 40 kronorna kan du lägga på de pengar du spenderade på mopeden.

Även om en moped ökar inkomsten är möjligheten till ökad inkomst liten, vilket Amit visar i resonemanget ovan. Motivet för att köpa moped förstås utifrån att kurirer behöver klara av att utföra de tunga arbetsuppgifterna. Möjligheten att orka ta sig ann fler arbetspass är en bonus. Paola berättar att hon beslutade sig för att köpa sin moped när företaget aviserade att hennes anställning skulle ta slut om hon inte förbättrade sin prestation. När jag frågar Paola hur hon hittar drivkraft för att hantera svårigheter hon stöter på i arbetet får jag svaret: ”jag hade inget val. Antingen gör jag det eller så åker jag tillbaka hem”. Genom Paolas uttalande kan man förstå att arbetet matkurir är en form av livlina för att kunna förverkliga ambitioner om utbildning och

drömmar om framtiden. Man kan såklart argumentera för att en mopedinvestering är kontraproduktiv eftersom Paola, Amit, Tom och John riskerar att bli beroende av inkomsten som matkurir för att finansiera mopeden. Det kontraproduktiva argumentet är rimligt, men min analys av den inhämtade empirin är att respondenterna köper en moped för att kontrollera och underlätta kroppsarbetet.

Stödjande strategier

Stödjande strategier avser handlingar och aktiviteter som gör det lättare känslomässigt och mentalt att hantera arbetet.

Skvaller

Den insamlade empirin visar att matkurir i regel är ett ensamarbete. Några respondenter berättar att de är ensamvargar och gärna undviker sociala händelser tillsammans med kollegor. Det finns en dubbelhet i kurirernas resonemang kring kollegor och gemenskap. Man säger sig sakna kollegial gemenskap och man säger sig även tycka det känns skönt att slippa. Under samtal med de matkurirer som ingår i den här studien träder några berättelser om kollegiala kontakter och nätverk fram. Intrycket är att nätverk finns och fungerar för att byta erfarenhet med varandra, kritisera arbetsgivaren. De kollegiala gemenskaperna hanterar kurirers missnöje med arbetet. Juan beskriver att han deltog i en privat chattgrupp med ”ett gäng på 10 – 15 personer som var väldigt engagerade i organisering och förbättra arbetsvillkor”. Chattgruppen var ett forum för att utbyta idéer och kritik mot ledningen. Idéer och kritik framfördes inte öppet mot ledning och organisation. Nätverket fungerade som en känslomässig ventil och formade en tyst protest. Man kan betrakta det här agerande som tolerans (Tucker 1993) eller som att den kollegiala gemenskapen är motståndsbeteendet skvaller (jmf Tucker 1993, s. 43). Juan förklarar hur det kommer sig att chattgruppen undvek att konfrontera arbetsgivaren: ”de var ganska rädda men också att man är helt slut efter ett pass man vill inte träffa någon efter jobbet”. Richard delar med sig av sin erfarenhet:

Vi är alla överens om att vi ska ha ersättning för cyklarna och för telefonerna, och det är även våra telefon kontrakt. [...] jag har pratat med några kurirer som jag känner och som jag litar på. För jag vet inte var kurirerna står i det här. Jag vet att jag kan lita på några. [...] jag vet att de är väldigt rädda att gå till facket och klaga eller något därför att de har bara det här en månads kontrakt och de är rädda att de inte ska få ett nytt kontrakt.

Richards reflektion har ett tvetydigt perspektiv. Han beskriver både tillit och misstro i samma citat. Citatet visar att det finns gemenskap och tillit mellan kollegor, vilket är viktigt för upplevelsen av meningsfullhet i arbetet (Hodson 2001). Å andra sidan berättar Richard om misstro och att vara på sin vakt. Misstron är kommer av rädslan för arbetsgivarens respons om de kritiska klagomålen kommer till kännedom. En social gemenskap där kurirer kritiserar arbetsledningen och avhandlar klagomål kan förstås som skvaller (jmf Tucker 1993). Skvallrets tydliga kritik mot ledningen visar att kurirerna använder den kollegiala gemenskapen för att underminera ledningens förtroende. Skvaller är en vanlig aktivitet på arbetsplatser. Att utbyta erfarenhet med andra är en strategi för att få stöd av kollegor. Gemenskap mellan kollegor gör det lättare att hantera svåra känslomässiga aspekter med ett arbete.

Anpassat förhållningssätt

I samtalen med respondenterna har ett antal personliga förhållningssätt utkristalliserats. De personliga förhållningssätten är anpassade för att fungera som strategier som underlättar svåra känslomässiga påfrestningar i arbetet. Begreppen i den teoretiska referensramen har inte fullt

ut möjlighet att förklara denna anpassade personliga strategi. Man kan se exempel på olika personliga strategier i respondenternas berättelser. De personliga förhållningssätten kan förstås som en handling för att anpassa sig till rådande omständigheter. Ett exempel är Richards inställning att facklig organisering är lönlöst för att företaget inte kommer att förändras. Den inställningen kan förstås som en resignation, att ge upp (jmf Tucker, s. 43). En resignerad inställning fungerar som ett skydd mot besvikelser. En annan strategi är att införliva företagets krav. Tom agerar utifrån att ha införlivat företagets krav när han undviker att stå upp för sin rätt gällande företagets löneavdrag när Tom ertappades med att ha avrapporterat en leverans innan den var levererad. Toms acceptans av företagets löneavdrag kan ses som en form av tolerans (jmf Tucker 1993). Tom medger på det här sättet företagets rätt att göra löneavdrag – och därmed införlivar Tom företagets regler. Att införliva företagets krav och regler innebär att en respondent prioriterar företagets behov och därmed osynliggör sina egna behov. Beteendet kan förklaras av att kurirer har svårt att behålla egen-respekt och självkänsla, som en konsekvens av att vara utsatt för hinder mot att arbeta med värdiga villkor (jmf Sayer 2007, s. 25). Anpassat förhållningssätt avser matkurirers psykologiska och kognitiva strategier.

6. Diskussion

Som nämnt tidigare är syftet med den här studien att utforska vilka svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet samt undersöka hur de handskas med dessa. Det teoretiska ramverket avser teorier kopplade till maktresurser i anställningsrelationen, värdighetshinder på och i arbetet samt arbetares missnöjes- och motståndsstrategier. I detta kapitel diskuteras studiens resultat och analys i förhållande till tidigare forskning. Presentationen struktureras utifrån samma rubriker som resultat och analys.

6.1 Svårigheter och problem *med* arbetet

Den här studien visar att matkurir är ett arbete med ett flertal svåra och problematiska förutsättningar. Matkurirerna i den här studien har dock en fördel av att vara visstidsanställda, vilket är ovanligt bland plattformsarbetare. Detta kan förstås utifrån att de intervjuade kurirerna tar del av den trend som går mot att plattformsföretag väljer att anställa arbetstagare (Jesnes 2019, s. 59). Kurirernas visstidsanställning avser en kort period och arbetstiden är marginell, 10 timmar/vecka, men innebär en viss trygghet jämfört med egen-anställningar. Studiens begränsade urval innebär att resultatet inte fullt ut, i alla avseenden, representera matkurirer med egen-anställningar.

Resultatet i den här studien visar på intressanta uppgifter om anställningsrelationen mellan matkurirerna och arbetsgivaren. Med en analys som pekar ut aktörernas maktresurser (Korpi 1985) kan den här studien visa att påtryckande maktresurser nyttjas frekvent av plattformsföretaget. Teori om maktresurser (Korpi 1985) kan förklara att plattformsföretaget använder kontrollen över kurirers tillfälliga anställning och lön som verktyg för att påverka kurirers effektivitet i arbetet. En svår omständighet som möjliggör företagets maktresurser är att anställningsrelationen präglas av att matkurirer är beroende av inkomsten från arbetet. Med stöd av Korpi (1985) klassificeras matkurirers anställningsrelation som exploaterande. Klassificeringen är betydelsefull för att förstå arbetets problematiska natur. Matkurirer möter konkreta problem till följd av att företaget kräver att kurirerna uppnår konkreta arbetsprestationer i utbyte mot att få fortsatt anställning. Resultatet visar på en anmärkningsvärd problematik till följd av att matkurirer saknar möjlighet att själva styra och kontrollera den arbetsprocess som ligger till grund för det individuella resultatet. IT bidrar till problematiken genom att effektivt övervaka kurirernas individuella prestationer. Forskning pekar på att matkurirers svårigheter med arbetet till stor del kan förklaras av att plattformar äger en enorm kapacitet att övervaka och hantera data (jmf Woodcock m fl 2020). Insikten om hur maktresurser (Korpi 1985) påverkar matkurirers arbete bidrar med kunskap som saknas i tidigare forskning. Företagets hot om repressalier (nekad visstidsanställning) för de kurirer som inte presterar tillräckligt bra skapar en oro och ängslan hos respondenterna. Psykisk oro och rädsla för att förlora inkomst förklaras som en aspekt av att ha en osäker anställning, även utan öppna hot om sanktioner (Jesnes 2019, s. 58) Matkurirers utsatthet och underordning i anställningsrelationen förstärks av att kurirer saknar kollektiv organisering. Forskning visar att det är vanligt att arbetare med osäkra anställningar saknar facklig organisering (Palm 2018, s. 70). Den låga fackliga organiseringen bland matkurirer ger arbetsgivaren en större spelplan.

Resultatet visar att matkurirers underordnade position i anställningsrelationen för med sig att företaget inte nöjer sig med enbart kurirers arbetskraft. Företaget låter även matkurirer finansiera de cyklar och/eller mopeder som behövs för att utföra arbetet. Detta kan delvis förklaras av att de utrikes födda kurirerna i den här studien är begränsade på arbetsmarknaden (jmf SOU 2006:59; jmf Woodcock m fl 2020), och har små möjligheter att neka. Tidigare forskning pekar dock på att plattformarbetare generellt behöver betala för arbetsredskap (jmf Stewart m fl 2017; jmf Palm 2081), vilket innebär att den upplevda svårigheten i samband med detta hör samman med villkor som definierar plattformarbete. Resultatet är trots allt en uppseendeväckande insikt utifrån den låga inkomsten bland kurirerna i studien. Eftersom tidigare forskning visar att matkurir är ett arbete med risk för arbetsfattigdom (Eurofound 2017; Jesnes 2020) bidrar insikten till att förstå den ekonomiska utsattheten bland de kurirer som är beroende av inkomsten. Intrasseväckande kring frågan om att använda egen ekonomi för att köpa och reparera cyklar, är de tre studenternas respons att rycka på axlarna i denna fråga. Det har möjligtvis att göra med att studenterna prioriterar flexibla arbetstider som fungerar med studierna (jmf Jesnes 2020) och därmed lägger mindre vikt vid detta. Den mångkulturella personalen är ett distinkt drag som utmärker kurirbranschen på svensk arbetsmarknad. Annan etnicitet kan bidra till att förklara respondenternas problem med att, trots god utbildning, finna annat arbete (jmf Woodcock m fl 2020, s. 30.). Utifrån detta pekar resultatet på att inlåsningsseffekt är ytterligare ett problem med arbetet som matkurirer behöver hantera (jmf SOU 2006:59).

Då den här studien omfattar ett litet underlag av intervjuer – åtta – är det rimligt att ifrågasätta studiens generaliserbarhet. Det är tänkbart att individer tar anställning som matkurir för att tjäna extra pengar utan att vara beroende av inkomsten. Det skulle i så fall innebära en anställningsrelation som inte präglas av beroende. Individer som inte är beroende av inkomsten har möjlighet att uppleva arbetet på ett annat sätt då arbetsgivarens sanktioner har minder betydelse, och då inte heller är maktresurser. Å andra sidan kan matkurirer med egenanställningar uppleva sig än mer utsatta än respondenterna.

6.2 Svårigheter och problem i arbetet

Den här studien lyfter fram viktiga insikter om det problematiska med att uppleva sig utnyttjad av arbetsgivaren, exploaterad. Teorier om värdighet på arbetet förklarar exploatering som en företeelse där arbetare, liksom matkurirer, betraktas som ett led i produktionen och köpes billigt av arbetsgivare (Hodson 2001). Den här studien lyfter fram svårigheten med att behöva underkasta sig arbetsgivarens instrumentella syn på matkurirers roll i organisationen. En viktig kunskap är hur den instrumentella synen yttrar sig i värdighetshindrande övervakning och kontroll av kurirers prestation. Den instrumentella synen sipprar även ner till att förneka respondenterna skyddsutrustning till cyklarna. Nämnade svårigheter kan förklaras av att matkurirer är betraktade som ting, en kommod, av arbetsgivaren (jmf Jesnes 2019, s. 53; jmf Sayer 2007). Kommodifieringen av matkurirer kan förstås som en effekt av att digital infrastruktur förmedlar och organiserar arbetet, vilket förenklar tillämpningen av marknadsrelationer mellan företag och arbetare. Marknadsrelationer tenderar att föra med sig att arbetare betraktas som ting, varor på en marknad (Jesnes 2019, s. 53). Marknadsprinciper sätter prägel på respondenternas arbete, trots att de har en visstidsanställning på 10 timmar/veckan. Med ackordsbaserad lön styr arbetsgivaren kurirer till att arbeta på tider då efterfrågan finns. Resultatet visar att det är problematiskt för kurirer att alltid behöva bevaka möjligheten till att ta extra arbetstimmar. Tidigare forskning pekar på att dessa svårigheter är ett kännetecken för individer som är beroende av arbete för plattformsföretag (Palm 2018). Detta förklaras av forskning som en anställning där ansvaret flyttas från arbetsgivaren till arbetstagaren (jmf Palm 2018, s. 70). Ett

problem som är värt att uppmärksamma är hur svårt kurirerna upplever företagets ointresse av dem som individer. Att bli osynliggjord väcker sorg, frustration och resignation. Det innebär också praktiska svårigheter med att driva frågor om förändring. Forskning pekar på att det problematiska och svåra som kommer av att bli behandlad som ett ting är inbyggt i plattformsföretagens affärskoncept (jmf Jesnes 2019, s. 53).

Insikten om hur tungt och tröttande det är att cykla med termoväska på ryggen i väder och vind ökar kunskapen och förståelsen för arbetet. Det här resultatet är extra intressant då det saknas forskning med fokus på att matkurir är ett kroppsarbete som kan vara svårt att orka utföra. Intrycket är att en matkurir behöver vara i god fysisk form. Det här resultatet kan dock vara påverkat av att studien är utförd i den kuperade staden Göteborg. En stad med mindre backar kan eventuellt sakna detta perspektiv. En annan del av resultatet som bör lyftas fram är hur slående det är att arbete för algoritmer innebär värdighetshinder i form av lågt inflytande och bristande autonomi. Att nekas möjligheten att arbeta självständigt leder till både praktiskt och känslomässigt svåra situationer. Teknikens inflytande på matkurirers arbetsprocess kan förklaras som en del av en strukturell digitaliseringstrend på arbetsmarknaden (Zysman m fl 2017). Matkurir framstår därmed som ett traditionellt arbete som har förändrats i takt med den digitala trendens utbredning på arbetsmarknaden. Då den här studiens resultat utgår ifrån åsikter och berättelser formulerade av matkurirer som är unga män är det rimligt att anta att ett genusperspektiv kan ge en bredare kunskap om svårigheter i arbetet. Matkurirer är dock som regel oftast unga män, vilket urvalet speglar.

6.3 Strategier och aktiviteter för att handskas med svårigheter och problem med och i arbetet

Analysen pekar ut några intressanta strategier som matkurirer använder för att handskas med svårigheter och problem. Något som framträder tydligt i den här studien är att matkurirer använder strategier som skapar kontroll. En anmärkningsvärd kontrollskapande strategi som resultatet visar är att kurirer väljer att köpa moped. Strategin förvånar då investeringen är dyr och kan föra med sig finansieringssvårigheter, vilket i så fall förvärrar beroendet till arbetet matkurir. Begrepp för att förklara strategin mopedköp saknas i det teoretiska ramverket. Mopedköpet kan förstås utifrån att matkurirer behöver ta kontroll över det tunga kroppsarbetet och samtidigt skapa bättre förutsättningar för att hantera tidspressen i arbetet. Det upplevda hotet om att riskera att förlora anställningen förklara kurirernas behov att handskas med det orimligt tunga arbetet. Resultatet visar även att tillfällig sjukskrivning är en strategi som fungerar för att lätta på arbetsbördan. Sjukskrivning ger en paus från arbetet. Matkurirers tidsfusk skapar en liten tidsbuffert gentemot det digitala tidtagaruret som hänger över arbetets alla moment. Strategi tidsfusk kan förbättra tidsresultatet för matkurirer. Forskning förklarar att strävan mot att ta kontroll över arbetstid och/eller arbetsbörda är ett vanligt motiv bland arbetare som använder missnöjes- och motståndsaktiviteter (Ackroyd 2012, s. 8; Karlsson 2008). Matkurirers drivkraft kan dock inte förstås som missnöje eller motstånd. Strategierna handlar om att kontrollera problem i arbetet som kan riskera den osäkra anställningen. Strategierna mopedköp, sjukskrivning och tidsfusk kan förklaras som aktiviteter utan oppositionellt syfte, som olydnadsbeteende (jmf Ackroyd 2012).

Den inhämtade empirin visar att protest förekommer sparsamt vilket kan förklaras av att arbetare med osäkra anställningar tenderar att undvika protester (Tucker 1993). Resultatet pekar på att individuella egenskaper, som en personlig *känsla av makt* (Morrison m fl 2015), spelar roll för om en kurir protesterar eller inte. Analysen pekar annars på det intressanta resultatet att respondenter använder strategier för att underlätta svårigheter i arbetet. Ett individuellt anpassat

förhållningssätt samt kollegiala former av skvaller (jmf Tucker 1993) underlättar svårigheter i arbetet. När matkurirer använder sig av möjligheten att utbyta kritiska åsikter om ledningen i form av skvaller ägnar de sig åt den vanligaste formen av motståndsaktiviteter bland arbetare med osäker anställning (Tucker 1993). Även sjukskrivning klassas som en vanlig motståndsaktivitet. En försvårande omständighet är att matkurirer står ensamma mot arbetsgivaren eftersom de inte är benägna att ansluta sig till ett fackförbund. Palm (2018) visar att det är vanligt att arbetare som saknar icke-reguljära anställningsformer är oorganiserade, vilket förstärker utsattheten. Motsägelsefullt är dock norska matkurirers fackligt understödda strejk. De norska kurirernas erfarenhet pekar på att kollektiv organisering bland matkurirer är ett alternativ för att protestera och förändra (Jesnes 2020, s. 64). Institutionellt stöd är viktigt för att matkurirer ska våga uttrycka sin åsikt och framföra klagomål (Jesnes 2019, s. 58). Jesnes (2020) skriver att kurirerna benägenhet att inte organisera sig beror till stor del på att man betraktar arbetet som tillfälligt. En uppseendeväckande detalj i resultatet som motsäger Jesnes (2020) argument, är att ett flertal respondenter har arbetat mer än två år som matkurir och kämpar för att försörja sig på inkomsten från arbetet. Arbetet som matkurir är då inte längre tillfälligt.

Kurirers motstånd sticker ut mot hur motstånd i fabriksmiljöer har manifesterats. Forskning visar att effektiva motståndsaktiviteter bland fabriksarbetare är aktiviteter som hindrar och saktar ner produktionen (Ackroyd 2012, s. 17; Woodcock m fl 2020). Resultatet i den här studien visar att matkurirer är hindrade att uttrycka motstånd som *saktar ner* arbetsprocessen. Det kan förstås utifrån att kurirers prestationer övervakas och ligger till grund för möjligheten att få fortsätta som anställd, vilket motverkar kurirers benägenhet att skapa förseningar i arbetsprocessen.

Det slående resultatet att motstånds beteendet sorti saknas i empirin (Hirschmans 1970) hör samman med att kurirerna är beroende av inkomsten från kurirarbetet. Resultatet pekar dock på en intressant aspekt värd att belysa. Intrycket av intervjuerna är att matkurirer kan gå in och ur arbetet som matkurir som de behagar. Vid tillfälle till annan anställning lämnar kurirerna arbetsgivaren, och vid arbetslöshet återvänder de. En möjlig förklaring till detta är att matkurirer saknar välfärdens skydd mot arbetslöshet, vilket värnar arbetare mot att acceptera ett arbete med pressade arbetsvillkor (jmf Alfonsson 2018, s. 22). Arbetet matkurir kan i så fall förstås utifrån att det ersätter uteblivet stöd från välfärdssystemet. Resultatet pekar på att respondenterna i den här studien kan förstås som migranter (även om vissa just nu är studenter). Resultatet väcker en undran om hur matkurirers skydd ser ut. Förslagsvis kan forskning klargöra detta eftersom arbetet matkurir, liksom andra okvalificerade plattformsarbeten, innebär prekära villkor och eventuellt även befinner sig i en tillväxt fas.

7. Slutsatser

För att besvara studiens syfte; att utforska vilka svårigheter och problem matkurirer möter med och i arbetet samt hur de handskas med dessa, har ansatserna maktresurser i anställningsrelationen, värdighet på och i arbetet samt arbetares missnöjes- och motståndsstrategier varit användbara. Den empiri som har samlats in har tillsammans med de teoretiska ansatserna och tidigare forskning ökat kunskapen och insikten om arbetet matkurir. Studien bygger på djupintervjuer med åtta matkurirer. En studie med större urval kan rimligtvis fånga in fler aspekter relaterade till syftet. Studiens metod har dock fungerat bra ur ett explorativt perspektiv och det går att dra slutsatser utifrån studiens resultat, vilka presenteras nedan. Avslutningsvis ges rekommendationer avseende fortsatt forskning.

Resultatet i den här studien visar att maktresurser (Korpi 1985) nyttjas i matkurirers anställningsrelation. Det är problematiskt att företaget använder en osäker anställningsform som ett hot för att kontrollera kurirers individuella arbetsprestationer. Teori om maktresurser (Korpi 1985) bidrar därmed till att förklara svårigheter matkurirer möter med arbetet. Anställningsrelationen karaktäriseras av exploatering utifrån hur interaktionen mellan kurirer och arbetsgivare gestaltar sig (Korpi 1985). Studien visar att matkurirer är individer i utsatt position gentemot arbetsgivaren då de är beroende av inkomsten som arbetet ger. Utsattheten förstärks av att kurirerna saknar institutionellt stöd av facklig organisering eller kollektivavtalade rättigheter (jmf Palm 2018). Matkurirer är generellt utrikes födda, vilket förstärker deras beroendeställning gentemot arbetsgivaren, då utrikes födda möter begränsningar och hinder på arbetsmarknaden (SOU 2006:59). Den här studien förklarar de svårigheter matkurirer möter då de är hänvisade till att uppfylla företagets krav på ett visst antal leveranser i timmen utan möjlighet att påverka arbetsprocessen. Plattformsföretagets tillgång till data från matkurirers mobiltelefoner möjliggör därtill kontroll av kurirers arbetsprestationer ner till sekundnivå. Studiens resultat förklarar således att teknikens kapacitet (jmf Woodcock m fl 2020) förstärker matkurirers problem med de krav företaget ställer upp för att garantera en fortsatt anställning. Oro och ängslan för att mista möjlighet till fortsatt visstidsanställning gör att matkurirer använder olika strategier som syftar till att minska risken. Kravet på ett visst antal leveranser utförda i ett högt tempo ställer till svårigheter för de kurirer som inte orkar utföra det tunga arbetet. Resultatet visar att kurirer använder traditionella och distinkta former av strategier. Med den traditionella strategin sjukskrivning (jmf Karlsson 2008) och med den distinkta strategin att köpa moped tar kurirer kontroll över det tröttande fysiska arbetet. Strategin *köpa moped* ökar kurirers kontroll över både arbetsbelastning och den kontrollerande tidsregistreringen. Strategin *tidsfusk* ger kurirer inflytande över den algoritmiska arbetsledningen och skapar en tidsbuffert gentemot företagets kontrollerande tidsregistrering av alla arbetsmoment. Resultatet visar därmed att matkurirer använder strategier i syfte att skapa kontroll över arbetsbelastning, tid (jmf Ackroyd 2012) och det digitala systemet.

Slutsatsen är att matkurirers svårigheter och problem *med* arbetet har samband med att anställningsrelationen präglas av att företaget använder visstidsanställning som ett påtryckningsinstrument för att kontrollera kurirers effektivitet i arbetet (jmf Korpi 1985). För att handskas med den problematiska risken att förlora visstidsanställningen vid låg arbetsprestation använder matkurirer strategier som ökar möjligheten att påverka företagets kontrollerande tidsregistrering och/eller strategier som minskar den tunga arbetsbelastningen.

Således visar den här studien att oro och ängslan är drivkrafter bakom de strategier kurirer använder för att handskas med arbetsgivarens påtryckande resurser.

Resultat och analys visar att matkurirer möter flera värdighetshindrande aspekter i arbetet (jmf Bolton 2007; jmf Hodson 2001; jmf Sayer 2007). Konceptet hindrad värdighet på arbetet har varit användbart för att förklara svåra omständigheter relaterade till arbetsgivarens instrumentella syn på matkurirer som arbetstagare. Analysen visar att den instrumentella synen kan förstås utifrån att matkurirer är betraktade som ting, resurser för att skapa vinst åt företaget, vilket genererar ett flertal objektiva och subjektiva svårigheter (jmf Jesnes 2019). Till de objektiva svårigheterna hör problematiken med att arbetet styrs av marknadens efterfrågan och därmed inte erbjuder tillräckligt med arbetstimmar. Matkurirer som är beroende av arbetet för försörjning har svårt att få tillräckligt med arbetstimmar och tillräckligt med lön för att klara sin försörjning (jmf Eurofound 2017; jmf Jesnes 2019). En svårighet som matkurirer vittnar om är upplevelsen av att vara osynliggjord och oviktig som individ utifrån att företaget saknar intresse för visstidsanställda kurirers åsikter samt för kurirers arbetsmiljö. Man kan också se att matkurirer behöver skjuta till pengar från den egna knappa ekonomin och även bidra med gratis arbetstid till arbetet. I arbetet finns stora inskränkningar och begränsningar av de arbetande kurirernas autonomi vilket tidigare forskning pekats ut som ett hinder mot värdighet på arbetet (jmf Hodson 2001; jmf Bolton 2007). Med utgångspunkt i matkurirers egna berättelser om arbetet visar den här undersökningen att kurirer behöver hantera känslor som sorg, ilska, resignation och maktlöshet till följd av de förutsättningar som präglar arbetet. För att handskas med svåra aspekter i arbetet använder matkurirer strategier som syftar till att underlätta den egna upplevelsen av arbetet, protester samt att hitta annat arbete och lämna arbetet som matkurir. Med strategier som anpassat förhållningssätt och motstånd i form av kollegialt skvaller (jmf Tucker 1993) hittar kurirer i den här studien stöd för att hantera subjektiva upplevelser av kränkt värdighet. Resultatet visar att traditionellt motståndsbeteende som sjukskrivning (Karlsson 2008) och protest (Hirschman 1970) kan hittas bland respondenterna. Saknaden av strategin sorti förklaras av att respondenterna är beroende av inkomsten från arbetet som matkurir.

Slutsatsen är att matkurirer möter svårigheter och problem i arbetet till följd av att företaget behandlar kurirer som resurser för vinst. Företagets instrumentella syn på kurirer medför svåra upplevelser och skapar missnöje. Kurirerna handskas med dessa svårigheter och problem genom att använda stödjande strategier som ett anpassat förhållningssätt och att kritisera ledningen tillsammans med kollegor, s k skvaller. En enskild aktivitet av protest tycks ha ett samband med personliga förutsättningar.

Slutsatserna i den här studien väcker funderingar om vad fenomenet okvalificerat plattformarbete innebär för arbetare i konkurrerande verksamheter. Kan man se att de svåra förutsättningarna i plattformarbete sipprar igenom till andra arbetare i konkurrerande positioner? Hur yttrar det sig i så fall och vad innebär det för de arbetande?

En studie med ett antropologiskt jämförande perspektiv i avsikt att fånga in om ”kulturella” normer avspeglar matkurirers upplevelser och reflektioner är också intressant för fortsatt forskning. Man kan exempelvis också använda vistelsetid i Sverige som en jämförelse för att undersöka om normer tenderar att förändras av den samhälleliga kontexten. Dessa uppgifter kan ha betydelse för hur fackliga parter ska agera för att värva medlemmar bland kurirerna.

8. Litteraturförteckning

- Ackroyd, S. (2012). Even more misbehaviour: what has happened in the last twenty years? *Industrial and Labor Relations*, 19, s. 1-28. DOI, s. 10.1108/S0742-6186(2012)
- Alfonsson, J. (2018) Nomaderna på den svenska arbetsmarknaden: det otrygga arbetslivets framväxt och effekter på klasstrukturen. *Katalys*. 5 (44), Hämtad från: <https://www.katalys.org/wp-content/uploads/2018/02/No-5.-Nomaderna-p%C3%A5-den-svenska-arbetsmarknaden.pdf>
- Aloisi, A. (2016). Commoditized Workers: Case Study Research on Labor Law Issues Arising from a Set of on-Demand/Gig Economy” Platforms. *Comparative Labor Law & Policy Journal*. 37(3), s.653-690.
- Alsos, K., Jesnes, K., Sletvold Öistad, B & Nesheim, T. (2017). Når sjefen er en app. (Faforapport, 2017, s. 41). Oslo: Institutt for arbeidslivs- og velferdsforskning, Forskningsstiftelsen Fafo.
- Arbetsmiljöverket. (u.å). Exempel på begäran till arbetsgivaren (6 kap 6a§). Hämtad från <https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/skyddsombud-och-arbetsmiljoombud/exempel-pa-begaran-till-arbetsgivaren/>
- Berggren, J. (2020a, 7 februari). Så kämpar Foodoras cykelbud för sina villkor. *Arbetet*. Hämtad från <https://arbetet.se/2020/02/07/strejk-och-rattsprocesser-sa-kampar-foodoras-cykelbud-for-sina-villkor/>
- Berggren, J. (2020b, 30 april). Foodora lämnar Kanada kort efter facklig seger. *Arbetet*. Hämtad från <https://arbetet.se/2020/04/30/foodora-lamnar-kanada-kort-efter-facklig-seger/>
- Bolton, S. C. (2007). Dignity in and at work, s. why it matters. I S. C Balton (Ed) *Dimensions of Dignity at Work* (s. 3-16). New York, s. Routledge.
- Boström, T. (2019, 26 september) Varannan dag skadas ett cykelbud. *Breakit*. Hämtad från <https://www.breakit.se/artikel/21717/varannan-dag-skadar-sig-ett-cykelbud-138-olyckor-hos-foodora-bara-i-ar>
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. California, SAGE
- Danermark, B., Ekström, M., & Karlsson, J. C. (2018). *Att förklara samhället*. Lund: Studentlitteratur AB
- Dablanc, L., Morganti, E., Arvidsson, N., Woxenius, J., Browne, M., & Saidi, N. (2017) The rise of on-demand ‘Instant Deliveries’ in European cities. *Supply Chain Forum: An International Journal*. 18(4), s. 203-217. DOI, s. 10.1080/16258312.2017.1375375
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the “just-in-time workforce”*. *On-demand work, crowdwork, and labor protection in the “gig-economy”*. Rapport för International Labour Organization. Geneva, s. International Labour Office.
- Denscombe, M. (2014). *The Good Research Guide for small-scale social research projects*. Berkshire, Open University Press
- Donaghey, J., Cullinane, N., Dundon, T., & Wilkinson, A. (2011). Reconceptualising employee silence problems and prognosis. *Work, employments and society* 25(1), s. 51-67. DOI: <https://doi.org/10.1177/0950017010389239>
- Eurofound. (2017). *In-work Poverty in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

- FORTE. (2019). *Arbetsvillkor och arbetsförhållanden inom gigekonomin – en kunskapsöversikt*. Stockholm: FORTE
- Hirschman, A., O. (1970). *Exit, Voice and Loyalty: Responses to decline in Firms, Organizations and States*. Cambridge, s. Harvard University Press.
- Hodson, R. (2001). *Dignity at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- IAATW. (2020). *Drivers United Will Never be Defeated*. Hämtad 2020-06-15 från <https://iaatw.org/>.
- Jesnes, K. (2019). Employment Models of Platform Companies in Norway, s. A Distinctive Approach? *Nordic journal of working life studies*, 9 (22), s. 53 – 73.
- Jesnes, K., & Nordli Oppergard, S, M. (2020). Platform work in the Nordic models: Issues, cases and responses. *TemaNord* 2020:513. Oslo: Fafo
- Karlsson, Jan Ch. (2008). *Den Smidiga Mellachefen - Och Andra Motståndsberättelser*. Malmö: Gleerups Utbildning.
- Kenney, M., & Zysman, J. (2017) Intelligent Tools and Digital Platforms, s. Implications for Work and Employment. *Intereconomics*, 52. s. 329 - 334. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10272-017-0699-y>
- Korpi, W. (1985) Handling, resurser och makt – om kausala och finala förklaringsmodeller i maktanalys. *Sociologisk forskning*, 22 (1), s. 59 - 88. Hämtad från <https://www.jstor.org/stable/20850746>
- Möhlmann, M., & Henfridsson, O. (2019, 30 augusti) What People Hate About Being Managed by Algorithms, According to a Study of Uber Drivers. *Harvard business review*. Hämtad från: <https://hbr.org/2019/08/what-people-hate-about-being-managed-by-algorithms-according-to-a-study-of-uber-drivers>
- Newsome, K., Moore, S., & Ross, C. (2018). "Supply chain capitalism": exploring job quality for delivery workers in the UK. I T. Isidorsson., & J. Kubisa (Red.). *Job quality in an era of flexibility: experiences in a European context*. DOI: 10.4324/9780203710678
- Kvale, S., & Brinkman, S. (2019). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Studentlitteratur
- Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2018). *Analyze! : Crafting Your Data in Qualitative Research*. Lund, Studentlitteratur AB
- Shapiro, A. (2018). Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the "on demand" economy. *New Media & Society*, 20(8), s. 2954-2971.
- SOU 2017, s. 26. *Delningsekonomi På användarnas villkor: betänkande av utredningen om användarna i delningsekonomin*. Stockholm: Elanders Sverige AB.
- Palm, J. (2018). *De oorganiserade – Gig-ekonomin och den fackliga anslutningen*. Rapport skriven åt Landsorganisationen i Sverige. Stockholm: Bantorget Grafiska AB.
- SOU 2006, s. 59. *Arbetslivets (o)synliga murar*. Stockholm: Edita Sverige
- Stewart, A., & Stanford, J. (2017). Regulating work in the gig economy: what are the options?. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420-437. DOI, s. 10.1177/1035304617722461
- Roscigno, V. J & Hodson, R. (2004). The Organizational and Social Foundations of Worker Resistance. *American Sociological Review*. 69(1):14-39. DOI: 10.1177/000312240406900103
- Sayer, A. (2007). What dignity at work means. I S. C Balton (Ed) *Dimensions of Dignity at Work* (s. 17-29). New York: Routledge
- Svenska transportarbetareförbundet. (2020). *Ett schysst gig är värt schyssta villkor*. Hämtad 2020-04-16 från: <https://www.transport.se/>
- Tucker, J. (1993). Everyday Forms of Employee Resistance. *Sociological Forum*, 8(1), s. 25-45. DOI, s. <https://doi.org/10.007/BF01112329>

- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*. Vetenskapsrådet. Stockholm
- Woodcock, J & Graham, M. (2020). *The Gig Economy: A Critical Introduction*. London: Polity Press.

9. Bilagor

9.1 Intervjufrågor

1. Berätta om din bakgrund!
 - Ursprung
 - Social bakgrund (föräldrar, socialklass)
 - Utbildning
 - Tidigare arbetserfarenheter (i sverige eller hemlandet)
 - Hur länge i sverige
 - Orsak till att lämna hemlandet
 - Orsak till att välja Sverige

2. Hur ser ditt liv ut nu?
 - Relation
 - Förälder eller annat försörjningsansvar?
 - Bostad
 - Ekonomiska förutsättningar (annan inkomst, bidrad, delad ekonomi)
 - Etablerad i Sverige? Nätverk i Sverige? Deltar i samhället genom föreningar etc?
 - Vad ”finns” i hemlandet?

Intervjufrågor kring arbetet som matkurir

3. Hur kommer det sig att du arbetar som cykelbud hos [...]?
4. Berätta om en vanlig arbetsdag hos [...]
5. Vad tycker du är bra med arbetet som kurir?
6. Kan du berätta om arbetsgemenskapen mellan dig och dina kollegor
7. Kan du beskriva problem och vad du tycker är dåligt med ditt arbete
8. Upplever du något med ditt arbete som gör dig extra upprörd?
Varför är just ”det här problemet” viktigt för dig?

Frågor avseende strategier och handlingar för att handskas med problem

9. Berätta hur du gör för att förändra det som gör dig upprörd (det som är dåligt) med arbetet?
(hur kommer det sig att du väljer ”den strategin”?)
har du funderat på om det finns något annat sätt att förändra det som gör dig upprörd/du tycker är dåligt?
Vad kan få dig att ”kräva bättring” bättring från arbetsgivaren?
Vad tror du händer om du ”kräver bättring”?)

10. Finns det någon du samarbetar med för att lösa svårigheter och problem?
(Berätta mer om samarbetet? /alt. finns det något som hindrar samarbete /möjligheter till samarbete?)

Vet du om det finns andra cykelbud som samarbetar för att förbättra arbetet.)

11. Har du erfarenhet av att vara medlem i fackförbund

(Hur kommer det sig att du är medlem/inte medlem

Hur ser du på att ... inte har kollektivavtal

känner du till att ... i Norge har strejkat och fått kollektivavtal)

12 Vad skulle få dig att lämna din anställning hos ...

13 Finns det något problem med arbetsgivare och arbetsuppgifterna som skulle få dig att lämna ditt arbete? När känner du att ”det här kan jag inte gå med på”?

14 Vad betyder din anställning hos för dig?

(ex möjlighet till försörjning, tidsfördriv i avvaktan på...fördelar med jobbet)

Avslutandet fråga

15 Hur ser dina planer för framtiden ut?

16 Finns det något mer du vill berätta för mig som gäller ditt arbete som kurir?