

# GigWatch

## Sommarcirkel – tillfälle 1

### Innehåll:

- GigWatch: Gigifiering
- Dagens Nyheter: Uber skakar om arbetsmarknaden
- Shah: Kunden har inte alltid rätt (en sammanfattning)

### Diskussionsfrågor:

- Går vi mot en arbetsmarknad där fler och fler jobb blir gig? Vilka exempel på gigifiering finns det i din vardag?
- Är det gigarbetet i sig eller gigarbetets omständigheter som är problematisk?
- Gigeekonomin har ett antal särdrag: plattformsbaserad, on-demand, med mera. Vad vinner företagen på den här modellen, jämfört med en standardanställning?
- Vad vinner kunderna på gigeekonomin? Hur är dessa 'vinster' kopplade till kundmentalitet?

- I vilka andra jobb/situationer kan man se uttryck av betygsätande, dricks, och kundmentalitet? Hur gynnas företagen av detta?
- Att vara arbetare och att vara kund är inte ömsesidigt uteslutande: en lärarvikarie, timanställd undersköterska, och fast anställd lokalvårdare kan alla efter jobbet gå hem och beställa matutkörning på Foodora eller hyra en barnvakt via Yepstr. Betyder det att man skiftar mellan två olika positioner och mentaliteter? Är det till fördel eller nackdel om man vill skapa samarbete över yrkesgränserna?



## Gigifiering

### Bakgrund

Under 2010-talet har en ny tendens sett dagens ljus på arbetsmarknaden: gigeekonomin. Här förmedlas jobb genom appar i stället för via Arbetsförmedlingen, medan den traditionella heltidsanställningen ersätts med korta uppdrag. Här får du ”vara din egen chef” och bestämma när du vill jobba. Åtminstone är det så det låter när gigföretagen försöker sälja in sig själva; för den som arbetar är verkligheten ofta en annan, med låga löner, dåliga villkor och minimal trygghet.

Från att inledningsvis ha hyllats som ett teknologidrivet under, kännetecknat av flexibilitet och innovation, har gigeekonomin på senare tid börjat ifrågasättas av debattörer på såväl vänster- som högerkanten. I en ledartext i Dagens Nyheter från den 14 februari 2021 kan vi exempelvis läsa att gigföretag som ”vill vara en del av framtidens arbetsmarknad måste [...] städa bland barnsjukdomarna, följa vanliga spelregler och teckna kollektivavtal”.<sup>1</sup>

Men de dåliga villkoren i gigeekonomin är inte någon barnsjukdom – de är en del av dess DNA. Gigeekonomin är inte någon korrupt avart av kapitalismen som kan skyllas på ”oseriösa aktörer” som ”bryter mot spelreglerna”. Snarare förkroppsligar gigeekonomin flera långvariga tendenser i kapitalismen. Flexibilisering, digitalisering och övergången till en tjänsteekonomi är alla viktiga beståndsdelar i gigeekonomin. Att främja dessa tendenser – inte minst genom att aktivt skapa nya spelregler på arbetsmarknaden – är en utveckling som marknadsliberaler under de senaste tjugo åren inte bara sett som oundviklig, utan som de aktivt välkomnat och kämpat för.

Gigeekonomin är inget vi kan plocka bort från kapitalismen. Tvärtom är det en riktning som hela arbetsmarknaden rör sig mot, som en logisk följd av flera långvariga, tilltagande trender i ekonomin och samhället. Enligt Dagens Nyheter måste gigeekonomin anpassa sig för att vara en del av framtidens arbetsmarknad – men det verkar betydligt mer sannolikt att framtidens arbetsmarknad anpassar sig till gigeekonomin. Denna tendens kallar vi *gigifiering* – en process där gigeekonomin sprider sig till fler och fler branscher, och där allt fler arbeten antar drag av gigjobb.

Syftet med den här texten är att utforska gigifieringen samt dess grunder och uttryck. Texten inleds med en genomgång av gigeekonomin i allmänhet och i Sverige specifikt. Sedan introducerar vi begreppet gigifiering och hur Gigwatch använder det. I textens nästa del följer en genomgång av de historiska ekonomiska tendenser som lett fram till uppkomsten av en gigifierad arbetsmarknad. Därefter följer en fallstudie av hur gigifieringen tagit sig uttryck på ett enskilt svenskt företag. Slutligen diskuterar vi gigifieringens gränser – både i termer av inneboende begränsningar och i form av yttre motstånd från fack och arbetare samt genom lagstiftning.

### Vad är ett gigjobb?

Vi har identifierat några kännetecken hos gigeekonomin, som återkommer mellan olika gigföretag oberoende av arbetets praktiska utformning:

---

1 Dagens Nyheter (2021) [”Tips om att våga säga nej och ta pauser gäller inte anställda i gig-ekonomin”](#)

- Du tilldelas arbete via en plattform
- Arbetet sker *on demand* – arbetsdagen bryts upp i en mängd enskilda moment och du förväntas att ständigt finnas till hands för att arbeta
- Du behöver stå för egna arbetsredskap – exempelvis mobil, dator eller ett fordon
- Du har en ”falsk egenanställning” eller är osäkert anställd
- Du saknar fast timlön och får betalt per arbetsuppgift
- Du konkurrerar med dina kollegor om arbete

Att få någon exakt siffra på hur stor gigekonomin är i Sverige har visat sig vara svårt. En studie från 2016 visade att 10 % av Sveriges befolkning någon gång arbetat via en gigplattform, och att 2,8 % av respondenterna hade någon form av gigarbete som sin huvudsakliga inkomstkälla.<sup>2</sup> Det är sannolikt att siffran hunnit växa sig betydligt större än så sedan dess: att jobba i form av korta gig har under det senaste årtiondet blivit allt vanligare, och flera organisationer beskriver det som en tilltagande trend.<sup>3</sup> Covid-19-pandemin och medföljande nedstängningar har kopplats samman med en tillväxt för gigekonomin världen över under 2020-talets början.<sup>4</sup>

Gigarbeten klassificeras huvudsakligen i två olika kategorier. Dels handlar det om fysiskt arbete som utförs *on demand* via digitala plattformar. Dels handlar det om digitalt arbete som utförs direkt på plattformen, ofta från hemmet. I det förstnämnda fallet kan det handla om exempelvis små tjänster som barnpassning, bud- och logistikverksamhet eller korta bemanningsuppdrag. I det senare fallet handlar det om exempelvis att tagga bilder, göra mindre översättningar och strukturera data.

Även om de två kategorierna skiljer sig åt på ytan och i arbetets fysiska utformning finns det flera drag som förenar dem. I båda fallen är arbetet strukturerat som en mängd korta, avgränsade uppdrag där betalning sker per utfört gig. I båda fallen är också en digital plattform central för att leda och fördela arbetet. I båda fallen saknas i allmänhet vanliga anställningar, och förhållandet mellan arbetsgivare och arbetare regleras i stället genom ett användaravtal. Dessutom bygger båda typerna av gigarbete på överrekrytering: det finns mer tillgänglig arbetskraft än det finns jobb till, vilket skapar en konkurrens om uppdragen.

Trots de enorma praktiska skillnaderna mellan att arbeta som cykelbud och att tagga bilder på nätet så delar dessa arbeten alltså ett flertal drag. Det är dessa gemensamma drag som gör att de klassificeras som just gigjobb. Dessa drag är inte bundna till en viss typ av arbete eller en viss bransch, utan kan snarare appliceras på alla möjliga arbeten – det vill säga, alla möjliga arbeten har potentialen att *gigifieras*.

## Vad är gigifiering?

När vi använder begreppet gigifiering är det framför allt i två bemärkelser. Å ena sidan kan man tala om att enskilda företag gigifierar sin verksamhet; det vill säga medvetet väljer att gå över till en gigliknande affärsmodell. Å andra sidan kan man tala om en allmän gigifiering av arbetsmarknaden som helhet; det vill säga en övergripande tendens där allt fler jobb börjar likna gigjobb.

Vi kan bara förstå gigifieringen av enskilda arbetsplatser i ljuset av gigifiering som tendens på arbetsmarknaden, och vice versa. När företag gigifierar sin verksamhet görs det inte sällan på grund av ett tryck utifrån i form av konkurrens, där det företag som lyckas skära ner på sina utgifter mest kan erbjuda lägsta priser. På samma sätt blir gigifieringen av arbetsmarknaden som helhet enbart möjlig genom gigifieringen av enskilda företag.

<sup>2</sup> Huws, Spencer & Joyce (2016) ”Crowd work in Europe. Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands”. *FEPS Studies*.

<sup>3</sup> Appjobs Institute (2020), *Future of Work Report*, s. 31.

<sup>4</sup> Appjobs Institute (2020), *Future of Work Report*, s. 26.

Gigifieringen kan inte heller förstås oberoende av andra tendenser på arbetsmarknaden och i samhället. Snarare kan gigifieringen ses som en sammanslagning av flera andra tendenser i samhället, där alla tilltagit i styrka under de senaste årtiondena.

En viktig komponent i gigifieringen av arbetsmarknaden är övergången från en industriell ekonomi till en tjänsteekonomi i västvärlden, och de konsekvenser det fått för hur konkurrensen mellan arbetsgivare tar sig uttryck. Där företag tidigare konkurrerade genom att investera i effektiv teknik – och därigenom minska behovet av arbete – konkurrerar de i dag genom att tävla i vem som kan använda tekniken för att exploatera arbetskraft hårdast.

En annan central komponent är de politiska beslut som under de senaste trettio åren lett till en uppluckring av arbetsrätten och en nedmontering av välfärdsstaten. Dessa två tendenser är länkade till varandra bildar en slags ond spiral: när rättigheterna på arbetsmarknaden försämras måste också tillgången till alternativ försörjning i form av välfärd stramas åt. Genom att utrymmet att tacka nej till arbete blir allt mindre är det möjligt att tvinga in folk i sämre och sämre arbeten.

En tredje viktig komponent är den snabba utvecklingen inom den digitala tekniken. Relationen mellan gigeekonomin och digital teknologi är något som ofta lyfts fram, men ofta på fel sätt: gigeekonomin är i sig inte någon särskilt innovativ bransch, men är däremot beroende av ett redan befintligt nätverk av smartphones och snabba internetuppkopplingar hos den breda massan.

När dessa tre starka tendenser förenas så får de ett gemensamt uttryck i en gigifiering av arbetsmarknaden.

## Teoretisk bakgrund

### *Hur har begreppet använts tidigare?*

Begreppet gigifiering, på engelska *gigification*, har tidigare bara använts sporadiskt av forskare och såväl kritiker som förespråkare av gigeekonomin. Däremot finns det en mängd forskning som identifierat liknande tendenser, men utan att använda just begreppet gigifiering. Ett axplock av begrepp som använts för att beskriva den allt mer osäkra arbetsmarknaden är flexibilisering, prekarisering och intensifiering. Flera forskare har även beskrivit en tendens där lönearbete allt oftare sker i form av korta uppgifter snarare än anställningar. Här har bland annat termerna ”taskification” (Gray 2016) och ”unbundling of work” använts.<sup>5</sup> I det här kapitlet följer en kort genomgång av två texter där begreppet *gigification* använts, samt en del om beröringspunkterna och skiljelinjerna mellan deras och vår egen användning av begreppet.

Forskarna Braganza, Chen, Canhoto och Sap använder i artikeln ”Gigification, job engagement and satisfaction” begreppet *gigification* för att beskriva hur artificiell intelligens och automatiserad arbetsledning bidrar till att bryta upp arbete i flera små uppgifter.<sup>6</sup> Texten är framför allt inriktad på de teknologiska aspekterna av gigifiering, och undersöker kopplingen mellan *automatiseringen* av vissa arbetsuppgifter – framför allt de som gäller själva arbetsledningen – och *flexibiliseringen* av andra arbetsuppgifter. De menar att gigifieringsbegreppet är ett sätt att frångå debatter om ifall vi är på väg mot en fullständig automatisering av arbetet eller inte. Snarare menar författarna att automatisering inom vissa områden kommer ändra karaktären på arbetet inom andra områden. Detta kommer framför allt att ske genom gigifiering, där fasta jobb bryts upp i en mängd små arbetsuppgifter.

---

5 Gray (2016), "Your Job Is About to Get 'Taskified'". *Los Angeles Times*.

6 Braganza, Chen, Canhoto & Sap (2021), "Gigification, job engagement and satisfaction: the moderating role of AI enabled system automation in operations management". *Product Planning & Control*.

I artikeln ”The Gigification of Work in the 21st Century” skriver forskarna Veen, Kaine, Goods och Barratt om gigarbetets kännetecken.<sup>7</sup> De menar att den snabba tillväxten för arbete som förmedlas genom plattformar ”är ett symptom på ett bredare uppbyggnadsarbete”, där ”ledning och tillsyn utövas av maskiner snarare än människor”. De menar också att gigeekonomin – även om den än så länge överskuggas av traditionella anställningsformer – är en viktig tendens på arbetsmarknaden i den mån den utövar ett tryck nedåt på arbetsvillkoren även i andra branscher.

Vår egen användning av begreppet gigifiering delar flera drag med de ovan nämnda artiklarna. Bland annat ser vi i likhet med forskarna gigifieringen som en växande tendens på arbetsmarknaden, som vi ännu bara sett början på – jobbar du inte inom gigeekonomin i dag så finns risken att du snart gör det.

Till de akademiska perspektiven på gigifiering vill vi också föra en bredare politisk och ekonomisk dimension, med utgångspunkt i att övergången från industrisamhälle till tjänstesamhälle gett upphov till en långvarig ekonomisk stagnation, där dumpning av löner och arbetsvillkor blivit den dominerande metoden för att skapa lönsamma affärsmodeller.

Samtidigt ifrågasätter vi bilden av att ”automatisering” eller ”artificiell intelligens” i någon större mån ligger bakom gigifieringen. Forskare har visat att vad som presenteras som automatisering med hjälp av data ofta bygger på stora mängder arbete som sker kontinuerligt ”bakom kulisserna”, genom tjänster som Amazon Mechanical Turk.<sup>8</sup> Även detta arbete är i hög grad gigifierat, och bygger på fragmenterat arbete där betalningen sker per uppdrag.

---

7 Veen, Kaine, Goods och Barratt (2020): ”The ‘Gigification’ of Work in the 21st Century”. *Contemporary Work and the Future of Employment in Developed Countries*.

8 Irani, Lilly (2020) ”Skillnad och beroende hos digitala arbetare: Fallet Amazon Mechanical Turk”. *Fronesis* 64-65.

# Enkla jobb och flexibel arbetsmarknad – eller daglönarsamhällets återkomst?

Uppdragsekonomin med företag som Uber skakar om arbetsmarknaden.

Men det sker inte utan konflikt. DN har besökt San Francisco, där taxibranschen närmast har uttraderats.

PUBLICERAD 2018-02-25

Solen ska snart gå ned. I San Franciscos södra utkant letar taxiföraren Richard Meghoo efter en bil inför nattpasset. Vi är på Yellow cab garage, där taxibilarna står på rad. Några blanka, många slitna och bedagade. Några kraschade och redo för skroten.

**Richard Meghoo får** sin bil, en gul Toyota. Han sätter sig tillrätta och svänger ut på gatan, in mot city. För bara några år sedan var hans och de andra taxibilarna viktiga för att San Francisco-borna skulle kunna ta sig runt. Nu är de nästintill obetydliga.

Förklaringen stavas Uber, och den likartade tjänsten Lyft.

– Vi var 3000 förare i staden. Nu är vi 1500. Samtidigt finns det 50 000 Uber- och Lyftförare, säger han. 50 000. 16 gånger fler än för några år sedan. Detta i en stad inte mycket större än Stockholm. Om vår huvudstad skulle se samma ökning skulle över 100 000 bilar slåss om resenärerna. Det är svårt att se en arbetsmarknad förändras så drastiskt så snabbt någon annanstans.

– Folk kommer hit från hela Kalifornien, till och med från Nevada. De kör till San Francisco för här är det mest lönsamt, jobbar en helg och sover i bilen. De hinner tjäna kanske tusen dollar.

**Det pressar priser**, ger mindre till varje förare. Richard Meghoo har tappat en tredjedel av sin årslön, 20 000 dollar.

Samtidigt har de nya tjänsterna revolutionerat resandet i staden. Man kunde knappt hitta en San Francisco-bo som inte svor över hur svårt det var att hitta en taxi för några år sedan. Nu får man en bil inom några minuter, kvickt via mobilen. Priserna är lägre och både Uber och Lyft erbjuder samåkningstjänster. Med flera personer i varje bil minskar trängseln och utsläppen blir lägre. Den gamla taxibranschen levde skyddat under strikt reglering.

## Är det inte bara sund konkurrens?

– Deras priser är långt under marknadsmässiga. De tjänar inga pengar utan går med förlust för att slå ut oss, säger Richard Meghoo.

Det stämmer att Uber förlorar enorma summor varje år. Samtidigt fortsätter riskkapitalister att pumpa in miljarder. Resultatet är att Uber kan slå ut konkurrenter, ta marknadsandelar och dundra fram med sin egen modell utan att bära sina kostnader.

Som resenär är priserna lockande, men de motsvarar inte vad tjänsten kostar. En uträkning som Financial Times har lyft fram slår fast att en Uberkund bara betalar 41 procent av resans verkliga pris, resten subventioneras av investerarna.

**Och pengar finns** det gott om. Gång på gång har riskkapitalbolagen öppnat plånboken, som i fjol då ett miljardtillskott från Saudiarabien gick i lås. Sammanlagt har nära 100 miljarder kronor investerats i Uber, vilket gör det till världens mest välfinansierade företag i sitt slag. Mot den bakgrunden är det begripligt att ledningen inte oroar sig för förlusterna (omkring 23 miljarder kronor 2016).

### Uber skandalomsusat

Den taxiliknande tjänsten Uber lanserades i San Francisco för sju år sedan. Sedan dess har företaget expanderat världen över. Men i land efter land har det blivit omstritt. Uber har förbjudits i Brasilien, stängt ner i Danmark, förlorat sin licens i London och periodvis tvingats sluta köra i Berlin. Anklagelser om svarttaxiverksamhet, försäkringar som saknas och annat har legat bakom. I Paris gick det så långt att lokala chefer greps som en del av utredningen.

Bolaget har också gång på gång anklagats för sexism. En högt uppsatt chef tvingades avgå sedan det framkom att han hade skaffat sig tillgång till patientjournalen för en kvinna som hade blivit våldtagen av en Uber-förare i Indien. Förra året skakades företaget av vittnesmål om sexuella trakasserier och en djupt osund företagskultur. Det bidrog till att vd:n och grundaren Travis Kalanick avgick.

Men frågan är vad som händer den dag verksamheten ska vändas till vinst. Framför allt om konkurrenterna då redan har slagits ut.

– De dumpar marknaden, säger Richard Meghoo.

För tre år sedan var han med och grundade San Francisco taxi workers alliance, ett slags fackförbund med ett centralt mål: Att övertyga politiker om att inte tillåta Uber och Lyft att köra utan taxitillstånd.

– Vi har misslyckats. Helt. De har fått igenom alla frågor de har drivit.

• • •

**När Uber grundades** 2009 var det en lyxvariant av taxi, tänkt för Silicon Valleys rika. De som gärna betalade extra för snyggare bilar och exklusivare framtoning med förare välklädda som för att köra statschefer. Fordonen var svarta och blanka, toppmodeller från de finaste märkena. I dag är det Ubers mantra att tjänsten inte kan räknas som taxi – syftet är att slippa besvärliga regleringskrav. Det tangerar historieförfalskning, för initialt hette tjänsten faktiskt Ubercab (där cab är engelsk slang för just taxi), tills man begrep vilka krav det medförde.

Senare tilläts enklare bilar. Uber började förändras, från nischad lyx till brukstjänst. I dag handlar Ubers vision mindre om hur bilarna ser ut och mer om synen på arbete. I företagets idealvärld är alla och ingen professionell förare. En bil och en mobiltelefon, det är allt som ska krävas för att köra folk mot betalning.

Inga licenser, inga anställningar, arbetstider eller fasta inkomster. Bara människor som anropas via appar för att utföra tjänster, med betalning för exakt det som utförs, varken mer eller mindre.

Därmed representerar Uber en megatrend på arbetsmarknaden som har vuxit explosionsartat de senaste åren. På engelska kallas det "gig-economy", på svenska gigekonomi eller möjligtvis frilansekonomi. Den utmärks av människor som via digitala plattformar accepterar uppgifter (engelskans gig betyder ungefär "kort uppdrag", som när musiker beskriver en spelning som ett gig). Oftast är det lågkvalificerat arbete, som att köra ut mat med cykel, kratta löv eller montera en möbel.

**Man kan se det** som arbete på lösvikt, med maximal flexibilitet från båda parter. Man kan extraarbeta med ett enstaka uppdrag en ledig kväll eller jobba heltid. Beställaren kan betala för ett enda uppdrag, utan fler åtaganden.

Uber är det kanske mest kända exemplet, men det finns många fler. Taskrabbitt är en marknadsplats för enklare uppgifter, som att skruva upp hyllor, flytta möbler eller städa en toalett. Den som behöver jobb får en pling i mobilen när ett möjligt uppdrag dyker upp och kan välja att acceptera. Företaget köptes nyligen av Ikea, en affär som förvånade många i teknikvärlden men sannolikt kan förklaras av att montering av Ikeamöbler är bland de vanligaste uppdragen.

#### **Taskrabbitt**

Plattform för småjobb som förmedlas via appar i amerikanska städer och i London. Montering av möbler, transporter och städning hör till de vanligaste uppgifterna. Tiotusentals personer utför arbetet, medan själva företaget bara har några dussin anställda.

Bolaget är mycket välfinansierat, med över 300 miljoner kronor i riskkapital. Använde tidigare en modell där utförare lade bud på tillgängliga uppgifter, men den har ersatts med fasta priser. I höstas beslutades att Ikea ska köpa hela bolaget för en okänd summa.

Taskrabbitt är ett stort företag. Men inte om man mäter på traditionellt sätt. Antalet anställda är nämligen inte mer än 60, men frilansarna är 60 000. Det speglar branschens ideal: Anställ få och endast för kvalificerade uppgifter – chefspositioner, programmerare, designer – men använd samtidigt tusentals gånger fler personer som utför själva arbetet.

**Listan kan göras lång.** En uppsjö företag erbjuder utkörning av mat, i Sverige till exempel Foodora, Volt och Uber eats som kopplar samman cykelburna matbud med restauranger och kunder.

Andra tjänster är heldigitala, som frilansmarknaden Fiverr, vars namn kommer från att varje uppdrag inledningsvis kostade fem dollar. Den används av många grafiska formgivare som levererar billiga logotyper, men företaget har också hamnat i blåsväder. Nyligen skapade företaget en annons där en kvinna med trötta ögon och insjunkna kinder såg in i kameran. "Du dricker en kaffe

till lunch", löd texten och fortsatte: "Sömnbrist är din favoritdrog. Du kan vara en doer." En doer – någon som får saker gjorda. Men också, rasade kritikerna, tydligen någon som jobbar ihjäl sig på en exploaterande arbetsmarknad.



## ***”Det är stor skillnad mellan en frilansande it-expert och en ”daglönare”.***

Hur många som försörjer sig på frilansjobb via appar är inte helt enkelt att säga. Runt 24 miljoner personer i USA och EU, enligt en studie från konsultbolaget McKinsey. Knappt hälften av dessa förlitar sig helt på digitala tjänster för att få uppdrag, resten kombinerar med andra frilansuppdrag. De utgör fortfarande en mindre del av de med tillfälliga jobb och frilansare, men området växer kraftigt.

**Men varför söker** sig människor till tillfälliga jobb? Enligt McKinsey-rapporten är det bara en mindre del – 30 procent – som gör det motvilligt, i brist på annat arbete. Resten ser flexibiliteten och självständigheten som viktiga fördelar, men många av dem använder gigeekonomin som en extrainkomst, inte som huvudsaklig försörjning.

Men siffrorna kan vara missvisande.

– Forskningen pekar på att andelen som jobbar så frivilligt är betydligt lägre. De flesta är av nöd tvungna. Men man vill inte säga det, för det är svårt att få ihop med sin självbild. Det säger Kajsa Asplund, psykolog och forskare på Handelshögskolan i Stockholm, specialiserad på människors relation till sina arbeten. Skillnaden mellan vad folk uppger och vad som verkligen driver dem märks när man jämför enkätundersökningar med andra studier av arbetsmarknaden.

– Samtidigt finns fördelar. Känslan av autonomi och flexibilitet. Men allt handlar om hur ekonomiskt utsatt man är. Det är stor skillnad mellan en frilansande it-expert och en ”daglönare”.

**En avgörande faktor** för inställningen till arbetet är hur långvariga uppdragen är, enligt Kajsa Asplund. I gigeekonomin kan uppdrag vara extremt korta, som en utkörning av mat.

– Ju längre uppdrag, desto mer trygghet upplever man. Man får tillgång till interna nätverk av personer man har arbetat länge med. Men, tillägger Kajsa Asplund, mycket är okänt för forskningen vad gäller det här sättet att arbeta.

Det är också svårt att säga vad den typiska gigarbetaren tjänar. Klart är dock att det inte är mycket. När en reporter på nyhetssajten Breakit [testjobbade som matbud](#) tjänade han i snitt 39 kronor i timmen från Uber Eats och 168 kronor från Foodora.

Att räkna ut lönen för en Uberförare är ännu krångligare, eftersom man måste räkna bort både Ubers andel av betalningarna (vanligtvis 20 procent) och också kostnader för bensin, bil, försäkring och så vidare. Uppskattningar brukar landa omkring minimilön, i vissa städer så lite som 55 kronor i timmen efter omkostnader. Men det kan variera kraftigt, inte minst eftersom priserna automatiskt skjuter i höjden när efterfrågan är hög i ett visst område.

**En indikator på** hur det är att jobba som Uberförare är hur många som hoppar av. Svar: många. Enligt välinformerade tekniksajten The Information är bara 4 procent av förarna kvar ett år efter att de har börjat köra för Uber.

Till DN säger Uber i Sverige att lönerna i dag är högre, omkring 100 kronor i timmen. Flera förändringar ska ha gjorts efter Breakits granskning, men företaget har inte preciserat vilka. DN har sökt Uber som svarat via mejl.

## ***”Gigeekonomin är definitivt här för att stanna.”***

Andra omfamnar gigeekonomin med få reservationer. Erik Sandström är chef för digitaliseringsfrågor på Arbetsförmedlingen. Han sitter också i myndighetens ledningsgrupp och är mycket positiv. Regler behöver ändras för att tillåta fler tjänster, anser han.

– Jag ser två anledningar. Gigeekonomin kommer att hjälpa de som vill ha en fast anställning men som har svårt att få det, till exempel unga utan lång erfarenhet och de som kommer nya till Sverige. För dem blir det lättare att få ett jobb i gigeekonomin och börja bygga ett cv som hjälper dem att få en fast anställning.

– Det andra är att möta snabbt uppkomna behov på arbetsmarknaden där traditionella anställningar inte passar. Gigeekonomin är definitivt här för att stanna, säger Erik Sandström.

**Flera satsningar i Sverige** har varit kontroversiella, med anklagelser om lönedumping och exploatering. En har konstaterats vara direkt olaglig. Uber började tillåta förare utan taxilicens under föreivändning att det var privatpersoner som hjälpte varandra med skjuts. Upplägget var på många sätt typiskt för gigeekonomin: En uppgift som tidigare utfördes av licensierade, utbildade och ofta heltidsarbetande togs över av privatpersoner i form av enstaka uppdrag förmedlade via mobilen. Myndigheterna såg det annorlunda. Transportstyrelsen slog tidigt fast att det rörde sig om svarttaxi. Trots detta fortsatte Uber rekrytera förare som lockades med enkla jobb. Minst ett 60-tal togs av polisen och dömdes.

På samma sätt har Uber stött på patrull i en lång rad länder. I Danmark har verksamheten helt stängts ner. I London vägrade staden att förnya företagens licens. Kritikerna menar att Uber rutinmässigt har struntat i lagar och regler i ett försök att förändra dem.

– De som har gått först är pionjärer och det har uppstått frågor om vad som är lagligt. Reglerna behöver bli tydligare, så att det inte bara är de mest riskbenägna som vågar agera i gigeekonomin och så att risken för lagbrott minskar, säger Erik Sandström.

**Han menar att** reglerna är så oklara för företag som vill gå den lagliga vägen att det kan ta för lång tid att komma igång. Reglerna behöver ändras, framför allt de som är utformade för konventionella, fasta anställningar.

– Om du bara jobbar som "gigare" finns en osäkerhet kring hur det fungerar med pensioner, sjukförsäkringar och hur man ska räkna sjukpenninggrundande inkomst, till exempel. Där finns utmaningar. Hela vårt system är byggt på att du har en eller ett fåtal arbetsgivare. Men om du ska söka lån på banken och uppger 10-15 inkomstkällor, då blir det svårare.

**Riskbenägna pionjärer, andra skulle snarare säga att de är hänsynslösa.**

– Det finns nog både och. Men i det här läget vill jag fokusera på vad vi, Arbetsförmedlingen, kan göra. Tänk om vi skulle kunna göra så att de kan ta mindre risker och vara mindre hänsynslösa för att komma framåt.

**Vad säger du till dem som anser att det här bara handlar om låglönejobb?**

– För vissa individer och organisationer kommer det säkert vara mer negativt än positivt. Men gigeekonomin handlar inte bara om låglönejobb, både läkare och it-specialister jobbar på samma sätt.

**Digitaliseringen driver på** globaliseringen, resonerar Erik Sandström. Arbetsmarknaden måste klara ett högre tempo. Där passar gigeekonomin väl in. Även om det kommer finnas de som utnyttjar systemet så behövs jobben. Enkla, ofta tillfälliga. Visst är det lätt att hitta arbetare i dessa företag som stämmer väl in på den bilden.

Utänför en brun dörr på Östermalm i Stockholm, ett stenkast från exklusiva Strandvägen, knappar Povendhan in portkoden. På ryggen bär han den rosa, boxformade väskan med Foodoras logga som är isolerad för att hålla maten varm från restaurang till kund. Nu ska han avsluta ett pass. På andra sidan dörren finns Foodoras cykelgarage, en av få fasta platser i denna appbaserade tjänst.

#### **Foodora**

Matutkörningstjänsten finns i en rad europeiska städer, bland annat Stockholm. Den backas upp av Rocket Internet, ett tyskt jätteföretag med Kinnevik som delägare. Använder cykelbud, klädda i bjärta rosa kläder.

Jobbet är bra, säger han. Povendhan kommer från Indien, pluggar på Kungliga tekniska högskolan och har Foodora som ett extrajobb. Lönen är 110 kronor i timmen. Pengarna hjälper Povendhan att ta sig genom studietiden.

– Troligtvis fortsätter jag hela så länge jag studerar, säger han.

**Det är en vacker** eftermiddag i Stockholm. Kallt, men torrt på gatorna. Men när snön vräker ner? Det är svårt att se någon ta sig fram med cykel då.

– Jag vet inte om jag klarar att köra hela vintern, men en jag känner gjorde det. Så kanske. De flesta körningar är häromkring, säger han och pekar upp och ned för gatan. Han behöver inte hitta särskilt väl i huvudstaden.

– Jag använder Google maps hela tiden, säger han och ursäktar sig för att han inte minns namnen på alla områden. Karttjänster och gps är tydliga exempel på hur teknikutvecklingen har ändrat förutsättningarna för jobb. Precis som en Uberförare kan ta sig runt i en stad utan att hitta blir cykelbudsjobben tillgängliga för fler. Nu räcker det med benmuskler för att ta sig runt, i övrigt följer man bara instruktionerna på skärmen.

**Samma utveckling kan** ses i taxibranschen. Ta London, där förare måste genomgå ett legendariskt svårt test. För att få sin licens ska de memorera 25.000 vägar och otaliga landmärken. Med gps i varje mobil blev det plötsligt möjligt att ta sig fram utan att kunna en enda adress.

Därmed blir det enklare att hoppa in och ut ur yrkesrollen. Det bäddar för mer tillfälliga uppdragsformer. Just uppdragstagare är begreppet företagen brukar använda – allt för att inte se dem som anställda. Men anställningsfrågan är långt ifrån okontroversiell. På flera håll i världen dras gigeconomins företag inför rätta. Målet: att tvinga företagen att behandla de som gör jobbet som anställda.

I USA har konflikten pågått i flera år. Redan 2013 stämde några tusen Uberchaufförer bolaget, med kravet att de skulle ses som anställda. Advokaten som drev fallet heter Shannon Liss-Riordan. I amerikanska medier har hon kallats Ubers värsta mardröm. Det är inte utan anledning. Fallet växte till att omfatta 385.000 förare, dels i Kalifornien men också på andra sidan landet i delstaten Massachusetts.

**Fallet slutade med** en förlikning. 100 miljoner dollar skulle Uber betala, pressat av anklagelser om exploaterade förare. Uppgårelsen är omstridd. Vissa förare menar att Shannon Liss-Riordan gav sig för lätt och sålde ut dem för billigt för att få sitt arvode.

Men oavsett detta så visade fallet sprängkraften i frågan. Det gjorde också klart att Uber var villigt att offra en hel del för att bevara sin affärsmodell. Konflikten har också spritt sig till fler företag. Konkurrenten Lyft har hamnat i Shannon Liss-Riordans sikte. Hon har också stämt matleveransföretagen Doordash och Grubhub.

I princip hela branschen utkämpar liknande juridiska strider för sin affärsmodell. I London, Ubers största marknad utanför USA, har motståndet varit kompakt. I höstas meddelade staden att licensen för att köra i staden återkallas.

Den 10 november kom ännu ett hårt slag. En domstol slog fast att briter som arbetar åt Uber ska ha rättigheter som anställda. Det betyder minimilön och rätt till ledighet.

## ***”Jag ser 90-åringar som står med sina mobiler och beställer Uber.”***

Även i Sverige har anställningsformerna orsakat konflikter, men i mindre skala. Transportarbetareförbundet lyckades få en enskild Foodorabud **fast anställd**, efter en konflikt om sjuklön och budets anställning. I normalfallet anlitas buden en månad i taget. Det är oklart om fallet kommer att få några konsekvenser för andra som arbetar för Foodora. Företaget ger inga intervjuer, men svarar skriftligt. Majoriteten av cykelbuderna har i dag tremånaderskontrakt efter en första provmånad, uppger företaget.

Provisionen har ersatts av fast timlön. Det sticker ut i jämförelse med andra, liknande bolag och gör att man kanske inte kan räkna Foodora till gigeconomien.

**Ubers matleveranstjänst bygger** på en helt annan modell. Där varken anlitas eller anställs någon personal, allt sker via andra bolag. De fungerar som underleverantörer och innebär att Uber kan distansera sig från frågan om anställningarnas form och längd. Enligt Transport har åtminstone en underleverantör gått med på att skriva kollektivavtal, men visst pappersarbete återstår.

Jämfört med omvärlden syns bara krusningar på ytan i Sverige. Med undantag för kontroverserna kring Uberpop har företagen kunnat etablera sig relativt ostört, om än inte utan debatt. Det är i USA, och i viss mån Storbritannien, de stora konflikterna om anställningsrätt har stått.

• • •

I San Francisco har nattmörkret lagt sig. Richard Meghoo har avverkat passets första timmar, men han ska fortsätta till långt efter midnatt.

– Förr kunde man bli invinkad, men det händer nästan aldrig nu.

**De körningar han** får, de som inte går till Uber, kommer via telefon. Varför vissa fortfarande väljer gammaldags taxi är svårt att säga. Det är inte en åldersfråga, menar Richard Meghoo.

– Jag ser 90-åringar som står med sina mobiler och beställer Uber, säger han, fipplar med bilstereon och byter mellan Morrissey och Mahler. Han har förberedda musiksamlingar för olika kunder, berättar han. En italiensk för turister från landet, en annan för brasilianare.

I en bil som kör med Uber kan man spela sin egen Spotifylista. Det går automatiskt via appen. Man behöver inte ens prata med föraren.

Richard Meghoo kör norrut, mot pirerna som sticker ut i San Francisco-bukten. Här har han ett knep.

– Färjan från Alcatraz kommer in här. Turisterna hoppar av och fryser, många inser inte hur kallt San Francisco är, och det kan vara någon som hoppar rakt in i en taxi.

Richard Meghoo lutar sig ut och söker ögonkontakt med de väntande. Han låter bilen sakta glida förbi den lilla klungen. Ingen höjer ens blicken från sin mobilskärm och snart rullar svarta bilar fram, med Ubers logotyp i framrutan. Taxichauffören ger upp och kör vidare.

# ***Kunden har inte alltid rätt***

Detta är en sammanfattning, hela artikeln [The Customer Is Not Always Right](#) av Khushbu Shah (2020-12-29) finns på hemsidan Food & Wine.

Coronapandemin har drabbat restaurangbranschen hårt. Många har blivit avskedade, fått mindre timmar, eller behövt fortsätta jobba på arbetsplatser under ständigt förändrade riktlinjer. *Kundmentalitet* – vad kunder tror att de har rätt till – har länge varit ett problem i serviceindustrin; anställda utbyter ofta anekdoter om sina upplevelser med ohyfsade kunder. Pandemin har däremot synliggjort hur denna kundmentalitet – otålighet vid väntetider, utskällningar, frustration över begränsade sittplatser och menyer, bortseende från säkerhetsprotokoll – är så pass genomträngande att den utgör fara och stress för servicearbetare.

Kundmentalitet är rotad, och kan sammanfattas, i det populära ordspråket "*kunden har alltid rätt*". Det är något som servicearbetare behöver förhålla sig till, men det är också något som kunder själva tar till sig. "*Kunden har alltid rätt*" är en fras med oklart ursprung, men populariserades av amerikanerna Harry Gordon Selfridge, John Wanamaker, och Marshall Field som grundade stora varuhus på 1900-talet. Tidigare var det tvärtom: det var kundens uppgift att ansvara för att allting blev korrekt, medan det placerades liten till inget ansvar för företagen att se till att det blev bra för köparen. Så småningom vände trenden och makten skiftades till konsumenten. Ett exempel är boken "Setting the Table" som fick ett stort genomslag i 1990-talets amerikanska restaurangbransch, där författaren Danny Meyer förespråkade en 'ja' kultur: det kunden vill ha, ska restaurangen säga ja till. En restaurangarbetare i artikeln beskriver det här som en "kommodifiering av service", en ensidig transaktion där kunderna får rätt att göra orimliga krav och bete sig respektlöst. Från att beställa rätter som inte ens finns på menyn, utskällningar (inklusive rasistiska och sexistiska glåpord), dåliga betygsättningar och hot om att klaga till chefen över småsaker eller misstag, till kunder som inte respekterar de anställdas fysiska gränser (exempelvis som att röra servitrisens arm).

Arbetet på restauranger under pandemin i synnerhet innebär regelbunden, nära kontakt med människor som inte alltid tar hänsyn till restaurangarbetarnas hälsa. Servicearbetare behöver hantera kunder som vägrar sätta på sig masker eller blir aggressiva vid förfrågan. En restaurangarbetare berättar att vid ett tillfälle blev alla i kökspersonalen sjuka. I en restaurang får kunderna mat och service, en trevlig miljö där pandemin känns längre bort. Restaurangen känns som ett normaltillstånd. Att bli påmind om masker och avstånd krossar den illusionen. Kärnan i att vara kund är också att om man kan betala för det, ska man få det.

Dricks utgör en närmast allomfattande norm i den amerikanska serviceindustrin, en huvudregel är att lämna 20 procent i dricks. I USA får oftast servitörer och "front-of-house" personalen omkring två dollar per timme, vilket motsvarar cirka 16 kronor. Det är alltså dricks som utgör den huvudsakliga inkomsten, inte lönen. Personalen anpassar sig till kunderna, men det förekommer ofta att kunder lämnar liten till ingen dricks om de

exempelvis inte är nöjda med sin service, vilket gör att personalen blir utlämnade åt både kundernas godtycklighet och restaurangens försummelse (eftersom de oftast betalar under minimilönen). Många av de arbetare som intervjuades i artikeln tycker att dricks bör avskaffas. En person beskriver hur dricks har blivit, men också längre har varit, ett medel för rasism, sexuella trakasserier, och hur det tillåter kunder och chefer att godtyckligt styra över ens lön. En rapport från One Fair Wage visade att sedan pandemins start har 80 procent av servicearbetare sett minskningar i dricks, och sexuella trakasserier har ökat med 40 procent.

Att servicearbetare behandlas respektlöst är kopplat till att många inte anser servicearbeten som "riktiga jobb", att det är en deltidssyssla för unga, studenter, eller migranter som inte har 'riktiga' kompetenser. Kunderna känner sig därför överlägsna: 'du serverar mig för att du jobbar på ett sånt här ställe.' På plattformar som Yelp kan kunder lämna recensioner, och bara en två stjärnor utan någon motivering kan riskera restaurangens rykte eller en arbetares anställning. För de anställda är det en nödvändighet att jobba, däremot är restauranger inte en nödvändighet; det är en form av lyxkonsumtion. En person beskriver det som "mind-blowing", att restaurangarbetare arbetar lika många timmar som sjuksköterskor och läkare fast restaurangverksamheten inte är samhällsbärande.

Industrin måste sluta prioriteras kundernas önsningar över anställdas måenden. Hur bra service kan personal ge om man samtidigt är miserabel? Gladare personal innebär gladare kunder. Det viktigaste är att introducera, och acceptera, ordet "nej" till serviceindustrins vokabulär. Förhållandet mellan kund och arbetare måste vara ömsesidigt, överträdelser på andra människors värdighet kan inte kompenseras av pengar.