

Az algoritmus útjai kifürkészhetetlenek?

Játékosítás és fegyelmezés a biciklisfutárok munkájában

Ürmössy Anna

Absztrakt

A kutatás betekintést nyújt a *Foodpanda* munkaszervezésébe és biciklisfutárjainak tapasztalataiba. A futárok munkához való viszonyát a játékosítás és a fegyelmezés szempontjából vizsgálja. A tanulmány interjúkra és terepmunkára támaszkodik, ezek segítségével arra a kérdésre keresi a választ, hogy a futárok miért törődnek bele az általuk is gyakran igazságtalannak tartott munkaszervezésbe. A kutatás az alulról- illetve felülről jövő játékosítás formáit vizsgálja, emellett a normalizáló szankciók és panoptikusság útján megjelenő fegyelmező mechanizmusokat elemzi. Az eredmények alapján elmondható, hogy a játékosítás többnyire pozitív ösztönzőként van jelen, míg a fegyelmező gyakorlatok az információs aszimmetria révén a bizonytalanság erejével hatnak.

Abstract

The research provides an insight into *Foodpanda*'s work organization and its couriers' experiences. It examines the couriers' relation to their work using the concepts of gamification and disciplinary practices. The study inquires why couriers do not oppose the organization of work, which they often consider to be unfair, building upon interviews and participant observation. The research examines different forms of gamification both form-above and -below, furthermore analyzes normalizing sanctions and panopticism as modes of disciplinary mechanisms. The results show that gamification is mostly a positive incentive, while disciplinary practices exercise control by uncertainty created by the informational asymmetry.

Bevezetés

Kutatásomban a *Foodpanda* munkaszervezését, valamint biciklisfutárjainak munkához való viszonyát vizsgáltam, 2021 októbere és 2022 áprilisa között. Magyarországon a biciklisfutárok száma, a koronavírus első hulláma óta drasztikusan megugrott és egyre több ember kerül az applikáció-alapú munkavégzés világába. A munkaszociológia területén az elmúlt években különösen fontos szerepet kapott a platform-alapú munkavégzés, a *gig-economy*, valamint a digitális kapitalizmus munkára gyakorolt hatásának tanulmányozása (ld. De Stefano 2015; Veen et al. 2020; Staab – Nachtwey 2016). Ennek a munkaszervezésnek és teret nyerő gazdasági berendezkedésnek példája a (biciklis)futárok esete. Az esettanulmány célja, hogy bemutassa a játékosítás és a fegyelmező gyakorlatok szerepét a cég munkaszervezésében, valamint a futárok munkához való viszonyában. Tanulmányomban arra keresem a választ, hogy ez a két tényező hogyan járul hozzá a munkaszervezés logikájának elfogadásához a futárok körében. Emellett rávilágítok arra is, hogy a *Foodpanda* esete nem egyedülálló, hanem egy átfogó társadalmi-gazdasági változás részeként értelmezendő, amely a *gig-economy* térnyerését és a munkaszervezés új, digitális sajátosságainak megjelenését hozza magával.

Elméleti keret

Gig-economy és platform alapú munkavégzés

A kutatás tágabb társadalmi-gazdasági kontextusának megértéséhez elengedhetetlen két fogalom, a *gig-economy* és a *platform munka*, rövid bemutatása. *Gig-economy*nak vagy *haznigazdaságnak* nevezzük azt a teret nyerő foglalkoztatási formát, melyben a dolgozókat egyéni vállalkozókként szerződtetik, rövidebb időtávra, vagy *on-demand* alapon. Ez arra utal, hogy a munkások akkor dolgoznak, amikor egy adott szolgáltatásra épp szükség van (futárok esetében, amikor épp van megrendelés). E foglalkoztatási forma legnagyobb hátránya a dolgozók számára a kiszámíthatatlanság: a munkások kiszolgáltatottá válnak a piac ingadozásának, bizonytalan, prekár élethelyzetbe kerülnek (Standing 2011; Szépe 2012). A gazdasági kockázatokat a cégek a munkavállalókra terhelik (De Stefano 2015). Az egyéni vállalkozói létből fakadóan a munkások alapvető társadalombiztosítási szolgáltatásoktól és

munkajogi védelmekről is eleshetnek. De Stefano a *gig-economy*n belül két típusú munkaszervezést különböztet meg, számunkra a *work-on-demand via app* (azaz az applikáción keresztüli szükség szerinti munka) lesz fontos. Az applikáció alapú platformok által meghatározott munkavégzés során a felhasználót/vevőt az applikáció közvetlenül összeköti a munkással. Ilyen módon a munkaszervezés egy algoritmus által, emberi közvetítés nélkül történik (De Stefano 2015). A futárok munkáját tehát a *gig-economy* és azon belül is a platformalapú munkavégzés tágabb összefüggésében érdemes vizsgálnunk.

Játékosítás

A kutatás egyik vezérfonalát a játékosítás (*gamification*) fogalma adja. Kiindulásként Michael Burawoy munkásságához nyúlok vissza, aki egy gyárban végzett kutatása során a munkahelyen kialakuló játékos gyakorlatokat vizsgálta (Burawoy 1982). Példának okáért, a gyárban minden munkafolyamathoz tartozik egy meghatározott kvótaszám. Ha a munkás a kvótának a 120%-a felett termel, bónuszt kap, ha nem teljesíti a kvótát, az alaphéért akkor is megkapja. Ez a „játék” alapvetően abból áll, hogy a munkások felméri, hogy bizonyos munkafolyamatok során lehetséges-e a 120% feletti teljesítmény, vagy sem, és ennek fényében használják ki munkakapacitásukat. Ehhez hasonló jelenségek a futárok munkavégzésének vizsgálatakor számos esetben felbukkannak.

Több szociológus úgy tekint a játékokra, mintha az a menedzseri hatalommal és érdekekkel szembemenő folyamat lenne (pl. Bronowicka – Ivanova 2020). Burawoy azonban kiemeli, hogy a menedzsment gyakran részt vesz a játékszabályok kidolgozásában és fenntartásában. Burawoy megfigyelései alapján a játékokban való részvételben nem feltétlenül a gazdasági megfontolás a legfőbb mozgatórugó. A játék képes feloldani a munka monotonitását, emellett pedig a kemény munkát *relatív megelégedettség*gel társítja. A játék kihívást jelent, valamint presztízst ad a munkatársak körében, ezáltal büszkeséggel tölti el a sikeres játékost. Burawoy érvelése szerint a játékokban való részvétel hozzájárul a kapitalista viszonyok rejtett reprodukciójához és az értéktöbblet termelésének biztosításához. Ahhoz, hogy az ember játssza a játékot, el kell fogadnia annak szabályait, nem kérdőjelezheti meg azokat. A játékokban való részvétel megköveteli a játékot megteremtő és fenntartó munkaszervezést, valamint a kapitalista rendszer elfogadását is. A játék által a kapitalizmus szabályai természetesként és megmásíthatatlanként lépnek fel a munkásokkal szemben, ezt az elfogadást nevezi a szerző

beleegyezésnek (*consent*). A munkások esetleges elégedetlensége „nem a kapitalizmus ellen irányul, hanem annak újratermelése ellen” (Burawoy 1982: 93). Emellett a játék individualizáló jellegű, a munkások a saját teljesítményükre fókuszálnak és versenytársak lesznek. Ezzel a játék elfedi a munkások közös osztályhelyzetét és közös érdekeiket is. A játék folyamán a munkás és a menedzsment érdekei egybeesnek: mindkettejük számára a minél nagyobb értéktöbblet termelése a cél. Burawoy elméletében a munkás nem egyszerűen a rendszer passzív elszenvedőjeként jelenik meg, a játék során ágenciára is szert tesz. A játékok gyakran a munkások kezdeményezésével jönnek létre, és ha egy játék állandósul, saját dinamikákat alakít ki, nincs rá biztosíték, hogy nem fogja előbb vagy utóbb aláásni a szabályokat, amelyekre épül (Burawoy 1982).

Burawoy elmélete nem szolgál eszközzel a játékok eredetének fogalmi megkülönböztetésére. Ehhez segítségül hívtam Woodcock és Johnson elméletét, mely kettébontotta a játékosítás fogalmát. A szerzők megkülönböztetnek felülről jövő (*from above*) és alulról jövő (*from below*) játékosítást. Felülről jövő játékosításról beszélhetünk abban az esetben, amikor a menedzsment talál ki játékos elemeket, amivel a munkát serkentik (a biciklis futárok esetében jó példa erre a különböző bónuszok rendszere). Az alulról jövő játékosítást ezzel szemben a dolgozók kezdeményezik, a munka monotonításának megtörése vagy a rendszer kijátszásának céljából. Az alulról jövő játékosítás magában hordozza az ellenállás lehetőségét (Woodcock – Johnson 2018). Ez a fogalmi megkülönböztetés a kutatás szempontjából fontos párost alkot, melyet felhasználva jobban csoportosíthatóak és értelmezhetőek a futárok munkája során megjelenő játékok.

Fegyelmező gyakorlatok és panoptikusság

Az algoritmikus munkaszervezés megértéséhez a játékosítás mellett Michel Foucault elméleteit használok fel. Foucault szerint a fegyelmező társadalmak lényege hogy egy racionális, ellenőrizhető rendszert hozzanak létre, azáltal, hogy a termelést és a hatalomgyakorlást minél erősebben összekapcsolják (Foucault 1990).

„... azt a hatalmat, amely gyakorlóin keresztül-nyilvánul meg világosan, egy olyan hatalommal váltják fel, amely alattomosan tárgyiasítja azokat, akikkel szemben alkalmazzák; ... Vagyis a fegyelmezés olyan apró technikai

lelemények együttese, amelyek révén a sokaságok hasznos nagyságát növelhetjük...” (Foucault 1990: 130).

A hatalom ezen értelmezése segítségül szolgálhat a beleegyezés jelenségének megértésében. Ha a hatalmat egy központi, pusztán elnyomó erőnek tekintjük, akkor nehezen magyarázható az, hogy miért nem ütközik széleskörű ellenállásba az elnyomottak részéről. Ha azonban a hatalmat fragmentált, saját valóságát megalkotó, fegyelmező társadalmi viszonyrendszerként vizsgáljuk, világossá válik, hogy még azt is nehéz felmérni, mi volna egyáltalán a szembeszegülés tárgya.

Foucault a *normalizáló szankciók* rendszerét, mint a hatalomgyakorlás egyik formáját mutatja be. Lényege az, hogy apró büntetések és jutalmazások kettősségén keresztül a magatartás befolyásolhatóvá válik. A szankciókat itt nem explicit büntetésekként kell értelmezni: ide tartozik például a másokkal való összehasonlítás és a rangsorolás is. A vizsga során az a helyzet áll elő, hogy a normalizáló szankciók mellett a hierarchikus felügyelet is jelen van. A vizsga állandó láthatóságot kényszerít az alanyra. Kiteszi őt a dokumentációnak, egy nyilvántartási rendszer hálójába helyezi bele. A vizsga során a résztvevők „esetté” válnak, azaz a későbbiekben egymással összevethetőek, rangsorolhatóak lesznek (Foucault 1990). A fent említett fegyelmező gyakorlatok mind meghatározóak a *Foodpanda* munkaszervezésében, erre *A munkaszervezés jellemzői* című részben térek ki.

A fegyelmező gyakorlatok egy másik esete a panoptikusság, melynek leírásakor Foucault a Bentham által megálmodott börtön épületéből indul ki. A börtönben közepén egy torony található, melyből jól látni az azt körbevevő, egymástól elválasztott cellákat. A rabok a szembefény miatt nem láthatják az őrt, azonban ő folyamatosan megfigyelheti őket. (Foucault 1990). Emellett a rabok nem tudhatják, hogy adott pillanatban valóban figyeli-e őket valaki. A folyamatos láthatóság állapota, a hatalom automatikus működését teszi lehetővé. Valójában nem számít, ki gyakorolja a hatalmat, bárki ülhet a toronyban. Sőt, még ha senki nincs is ott, a hatalom akkor is képes működésben maradni (Foucault 1990). A Panopticonban teljes aszimmetria alakul ki, a látni és látva-lenni egység teljesen különválik. A megfigyelt személy belsővé teszi a hatalom folyamatos jelenlétét, a hatalom általi megfigyeltséget, amelynek következtében önfegyelmezésbe kezd. A hatalom fenntartása nem igényel erőszakot: a panoptikus megfigyelés pusztán jelenlétével képes elérni azt, amelyhez régen szigorú kényszersz

kellett alkalmazni. A futárok munkáját menedzselő algoritmusra egyértelműen alkalmazható a Panopticon-metafora, ahogy ezt a későbbiekben láthatjuk.

Módszertan

Kutatásom kvalitatív jellegű, elkészítése során alapvetően két módszert alkalmaztam. Egyfelől terepmunkát végeztem a *Foodpandánál* biciklisfutárként, másfelől biciklisfutárokkal készítettem interjúkat. Emellett a futárok különböző *Facebook* csoportjaiba is beléptem, az innen gyűjtött információk azonban csak másodlagos, kiegészítő szerepet töltek be.

2021. novemberében körülbelül 25 órát töltöttem futárkodással, ezalatt terepnaplót vezettem a fontosabb megfigyeléseimről. Egyfelől célom volt, hogy a munkafolyamatot első kézből megismerjem, másfelől az applikációhoz való hozzáférés és az azzal való kísérletezés is elengedhetetlen volt számomra. A kutatás során 6 félig-strukturált interjút, valamint 1 páros interjút készítettem. Az interjúalanyok kiválasztásánál szempont volt, hogy legyenek tapasztalt, főállásos és kezdő futárok is. Az alanyok adatait az 1. táblázatban gyűjtöttem össze, az anonimitásuk megtartása végett a nevüket megváltoztattam. Az idézeteknél a nevek kezdőbetűjével jelölöm, hogy kitől származnak. Az alanyokat a munkához való hozzáállásuk szempontjából kategorizáltam. A „megszállott” futárok sokat dolgoznak, munkájuk számukra már életvitel. A „laza” futárok szintén tapasztaltak, azonban a tapasztalatukat sokszor a rendszer kijátszására használják. Az „átlagos” futárok egyszerű munkaként tekintenek a futárkodásra és többnyire már ismerik a munkát szervező rendszert, míg a „kezdő” futároknak még teljesen új a munkaszervezés.

1. táblázat: Az interjúalanyok adatai						
Név	Kor	Végzettség	Mióta futár?	Mennyit dolgozik?	Bér (havi)	Mentalitás
Gedeon	35	érettségi	1,5 éve	heti 85-100 óra	millió felett	tapasztalt, megszállott
Bonifác	22	8 általános	2 éve	heti kb. 70 óra	400-500ezer	tapasztalt, laza

Alajos	23	OKJ	1 éve	heti 60-80 óra	450-500ezer	tapasztalt, laza
Ödön	24	diploma	9 hónapja	heti kb. 35 óra	kb. 350ezer	átlagos
Jeromos	24	érettségi (egyetemista)	1 éve*	heti 20-25 óra	150-200ezer	átlagos
Elemér	25	érettségi	1,5 hónap	változó	75-80ezer	kezdő
Klotild	29	diploma	2 hete	heti kb. 15 óra	-	kezdő

Eredmények

A munkaszervezés jellemzői

A Foodpanda a hivatalos kommunikációja során erősen épít a vállalkozói én, valamint a szabadság és rugalmasság eszméire. A futárok egyéni vállalkozókként vannak szerződtetve, a kutatás idején szinte mindenki KATA-s adófizető volt. A futároknak nincsen fix időbeosztásuk, se minimum, se maximum ledolgozandó óraszámuk. A munka műszakok szerint szerveződik, a műszakokat a megelőző héten lehet felvenni. A város zónákra van osztva, a műszak mindig egy adott zónára vonatkozik. A műszak lemondására 48 órával annak kezdete előtt van lehetőség, a kihagyott műszakért szankció (*No show*) jár. A munkaszervezés egy applikáción keresztül történik, ezen belül tudnak a futárok műszakokat felvenni, itt jelennek meg a rendelések, valamint ezen keresztül tudnak kapcsolatba lépni a diszpécserekkel a munka során, ha segítségre van szükségük. A kutatás időszaka alatt a futárok bére óradíjból és címpénzből (ez kiszállításonként jár) tevődött össze, ezek értéke zónánként változó volt¹. A bér kiegészült még ezen felül a jattal, illetve a különböző bónuszokkal.

* 5 hónap kihagyással

¹ <https://www.foodpanda.hu/en/contents/futardijtabla?r=1>

A rangsorolás mint a fegyelmezés eszköze

A műszakok felvételére szerda és péntek között van lehetőség. Az, hogy ki mikor veheti fel a műszakjait, attól függ, hogy a tízből hányadik csoportban van a rangsorolási rendszerben. *“A csoportok kialakításához a futárok teljesítményét vesszük figyelembe és a rendszer ez alapján sorolja be őket automatikusan a teljesítményük alapján őket megilletőbe.”* – írják az applikációban. A csoportokba sorolás a 2. táblázatban jelzett szempontok és súlyozás alapján történik.

2. táblázat: A rangsorolás szempontjai (Forrás: A munkaszervezéshez használt Roadrunner applikáció)		
Súly	Szempont	Magyarázat
20%	No show	Nem jelenik meg a műszakon a futár
15%	Késés	
15%	Tervezett vs. teljesített órák száma	Ha valamilyen ok miatt a futár nem teljesíti a műszak egészét.
15%	Különleges órák száma	Hétköznap ebédidő, hétvégén vacsoraidő
10%	UTR – <i>Utilization Rate</i>	Átlagos kiszállításszám/óra
10%	Aktívan töltött hetek száma	
10%	Ledolgozott órák száma	
5%	Elfogadott címek aránya	

Habár ez a besorolási rendszer egzaktnak tűnik, az interjúkból és a *Facebook*-csoportok tanulmányozásából is az a következtetés vonható le, hogy a csoportbeosztás inkonzisztens és kiszámíthatatlan. A csoportok felülvizsgálata kéthetente történik, ilyenkor kerülhet át a futár egy jobb vagy rosszabb csoportba. A rangsorolási rendszert megvizsgálva egyértelműen láthatóvá válnak a Foucault által leírt fegyelmező hatalom jellegzetességei. A rangsorolás célja a munka hatékonyságának növelése, a dolgozók feletti személytelen kontroll útján. A besorolás létrehozza a normalizáló szankciók rendszerét. A pontosság, kitartás és az algoritmus működésének elfogadása pozitívan, míg a lusta vagy ellenszegülő viselkedés negatívan befolyásolja a rangsorban elfoglalt helyezést. A hatalom a munkavégzés minden

pillanatában jelen van. Az algoritmus foucault-i értelemben egyfajta permanens vizsga helyzetnek teszi ki a futárokat. Az applikáció útján a dolgozók folyamatosan láthatóak, munkavégzésük minden mozzanata dokumentálható. Az algoritmus a fegyelmezés kifinomult eszköze: tárgyasítja és összehasonlíthatóvá teszi a futárokat. A rangsorolás mellett, hogy fegyelmezően hat, játékosítja is a munkát, erre a későbbiekben térek ki.

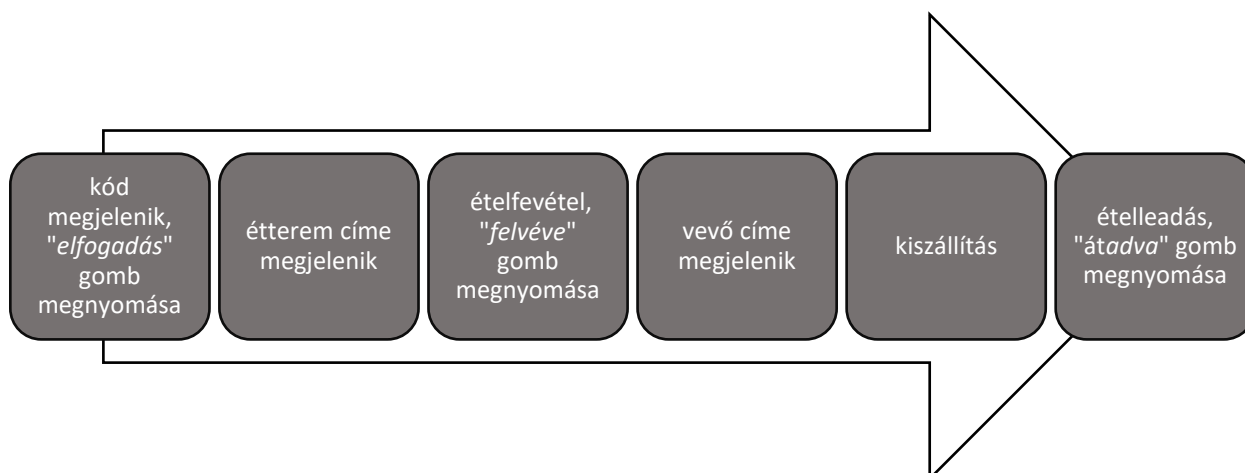
A kiszállítás menete

A munkaszervezést erős információs aszimmetria jellemzi. Amikor arról kérdeztem az interjúalanyaimat, hogy mennyire átlátható számukra az algoritmus működése, egyöntetűen azt válaszolták, hogy „semennyire”. Amikor arról kérdeztem egyiküket, hogy kapott-e tájékoztatást arról, hogyan működik az algoritmus, így válaszolt: *„Valamit küldtek, csak az nem úgy működik igazából ... a lényeg az, hogy kicselezni ki tudjuk, de hogy hogy működik, azt senki se tudja”* (B.). A futárok között egyetértés mutatkozott abban, hogy az algoritmus működése kiszámíthatatlan.

„Mindig valakit kiválaszt a rendszer, ha téged, aznap szívni fogsz, ha mázlid van, nem te vagy az. Bármikor beszélgetsz futárral este, öt futárból háromnak jó napja van, kettőnek retekszar. Az egész rendszerben nincs logika.” (B.)

A kiszállítás menete során (1. ábra) is megfigyelhető az információs asszimmetria. Amikor új teljesítendő rendelés érkezik, a futárok először csak egy kódot látnak. Miután rányomtak, hogy elfogadják a rendelést, akkor kapják csak meg az étterem nevét és címét, majd csak az étel átvétele után tudják meg, kinek és hova kell kiszállítani az ételt.

1. ábra A kiszállítás lépései



Játékosítás

A következőkben bemutatom a munka során megjelenő játékosítás formáit, melyeket a 3. és 4. táblázatban foglalok össze. A felülről jövő és az alulról jövő játékosítást külön elemeztem. Az elemzésben meghatározó szempont volt, hogy az adott játék során a futárok és a menedzsment érdekei egybeesnek-e. Ebből a perspektívából felmérhető az, hogy a játékosítás egyes gyakorlatait az ellenállás formájának, vagy csupán a rendszer logikájához való igazodásnak érdemes-e tekintenünk. Emellett az elemzés során figyelembe veszem azt is, hogy a futárok mely csoportjára jellemző, hogy az adott játékban részt vesznek. Ugyanis, habár az interjúalanyaim között két laza futár is volt, általánosságban ők erős kisebbségben vannak a futárok között.

Felülről jövő játékosítás

A munkavégzés: applikáció és kiszámíthatatlanság

A felülről jövő játékosítás legáltalánosabb megjelenése az applikáció alapú munkaszervezés. Több futár számolt be arról, hogy a munka menetét (ételfelvétel, útvonaltervezés, leadás stb.) és az applikációt (videó)játékszerűnek éli meg. Ezáltal a munka szórakoztatóbbnak, kevésbé monotonnak érződik. Az applikáció mellett a munka kiszámíthatatlansága is játékosságot

eredményez. Többen hasonlították szerencsejátékhoz a munkát és kiemelték, hogy függőséget tud okozni.

„Aztán meg kicsit olyan, mint a szerencsejáték. Én már megfogalmaztam magamban, hogyha kijössz, akkor nem tudhatod előre, hogy mennyi címed lesz, milyen hosszúak, mennyi jattot fogsz kapni... Mikor jattot adnak, az olyan, mintha nyertél volna valamit kaparósón, szóval ez is egy nagy szerencsejáték.” (Ö.)

Rangsorolós rendszer

A rangsorolós rendszert, amellet, hogy fegyelmező funkciót tölt be, pozitív ösztönzőként is hathat. A rangsorolást a megkérdezett futárok többsége kiszámíthatatlannak és igazságtalannak találja. Ödön és Gedeon szerint azonban átlátható és fair a rangsorolás módja, benne van az ember teljesítménye és megbízhatósága. Gedeon kifejezetten pozitívan viszonyul a rangsoroláshoz:

“Nekem ez a fajta szigorúság, vagy megszorítás mindenképpen kell, mert egyébként nem nagyon tudom menedzselni az életemet. ... Az is okés, hogy valami alapján fel kell venni a műszakokat. Nyilvánvalóan jóval kevesebb pénzt lehetne keresni, hogyha nem lennének műszakok.” (G.)

A műszakok száma a piaci igényekhez igazodik és nem az aktív futárok számához. „Nem a [Foodpanda] feladata biztosítani, hogy megél-e a futár, ők csak be akarják magukat biztosítani hogy mindig legyen elég ember” (J.).

A megkérdezett futárokat a kutatás idején (téli) nem érdekelte, hogy hányas csoportban vannak, azonban kiemelték, hogy nyaranta erre fontos odafigyelni. Mindannyian azt mondták, hogy amikor elkezdtek futárkodni, akkor sokkal fontosabbnak érezték, hogy jó csoportban legyenek. A megkérdezettek 6-8-as csoportban voltak, kivéve Gedeont, a megszállott futárt, aki a kettes és négyes csoport között mozog. Elmesélte, hogy amikor kezdte a munkát, mindennél fontosabb volt számára, hogy a legjobb csoportokban legyen, de még most is függője a csoportbeosztásnak. A teljesítménye az identitása részévé vált, a játékban elért eredmény az önbecsülését növeli.

“Az elején minden erről szólt. Gyakorlatilag ezzel buktam be egy kapcsolatomat is, én mindent erre raktam fel, hogy ez a meló működjön. ... Tehát ezen belül megtalálom magam, ezen kívül viszont nagyon-nagyon nem. Azért nem jó a besorolások téma szerintem, mert nagyon ráfűgg az ember, és kicsit úgy van felépítve az egész, hogy ne nagyon tudja azt, hogy ezen kívül mit lehet csinálni.” (G.)

Amikor arról kérdeztem a futárokat, hogy mennyire jelent presztízst, ha valaki jobb csoportban van, a legtöbben inkább negatívan nyilatkoztak azokról, akik magas csoportban helyezkednek el. Ezekre a futárokra „elmebetegekként”, „mániákusokként”, illetve „pénzéhesekként” hivatkoztak, ugyanakkor többször említik őket „legendákként” is, ami tiszteletre enged következtetni.

„Ők meg mániákusok, meg pénzéhesek. Nekik nincs életük. Ők inkább kinn vannak azért, hogy el lehessen mondani és verni a faszukat a csoportba, hogy 'én ma 59 címet csináltam', 'az semmi, én 61-et', 'én ma 40kt kerestem' 'én 58kt kerestem'. És ezen versenyeznek és inkább nincs életük, nem csinálnak semmit.” (A.)

Látszik, hogy a rangsorban elfoglalt hely mindenképpen meghatározó a futárok között, azonban a rangsorbeli különbségek sokszor nem presztízst, hanem ellenségeséget eredményeznek. E tekintetben teljesül az a feltételezés, hogy a rangsorolások rendszer individualizáló hatással bír. Másfelől, habár létrejön egy törés a futárközösségen belül, összességében a tettek szintjén a verseny mégsem fordítja feltétlenül egymás ellen a futárokat.

„Az rendszer arra épül, hogy mindenki várja, hogy mikor hibázik a másik, és azzal révbe érhessen. Az egész arra van kitalálva, hogy gyakorlatilag legyilkoljuk a másikat, hogy a másik hibájából éljünk. De én csak azt tapasztaltam eddig, hogy mindenki segít a másikon, hogyha lehet.” (G.)

Bónuszok

A felülről jövő játékosítás harmadik módja a bónuszrendszer. Az interjúk alapján a legmeghatározóbb bónusz a *Pandapróba*. A *Pandapróba* lényege, hogy napi 10, 20 ... 50 kiszállítás után, extra pénzösszeg jár. Ez 10 kiszállítás esetében például 2400 Ft, azonban 50

esetében már 20 000 Ft pluszt jelentett a kutatás ideje alatt. A *Pandapróbát* először csak 1-1 napra, előző nap bejelentve hirdették meg, majd 2021 december 13. és 2022 január 3. között állandóvá tették, de csak bizonyos zónákban. A tapasztalatok szerint a *Pandapróba* erős függőséget eredményez. Az összes interjúalany, aki aktívan dolgozott a *Pandapróba* idején, megcélzott egy számot, sokan az 50-es napi kiszállítást, gyakran a rossz idő ellenére is. „Nagyon vérszemet kaptam, szétáztam, de motivált, hogy egy nap 60 ezer.” – mondta Ödön. A *Pandapróba* azáltal, hogy kihívást állít a futárok elé, még játékosabbá teszi a munkát, kreatív megoldásokra sarkallva a futárokat. Ugyanakkor a bónusz nagyon súlyos önkizsákmányoláshoz vezet, 40 címet reálsan 10-13 óra alatt lehet kiszállítani, míg 50-et 12-16 óra alatt. A pénz mellett a többi futár általi elismerés is szerepet játszik a bónusz sikerében. Alajos, aki nagyon világosan látja, hogy a *Foodpanda* tudatosan a dolgozók számára kiszámíthatatlanul, főleg hideg, rossz időben jelenti be a bónuszokat, ezt mondta:

„Mindenki azt mondja, hogy nem lehet pénzért megvenni... Nem, mindenkinek megvan az ára és a Foodpanda tudja, mi az az ár, amivel az egyszerű hülyéket beviszi és kihozza ... Lásd, tegnap én is kinn voltam 14 órát azért a 40 ezer forintért? Igen, kinn voltam. És nem azért, mert pénzéhes hülye vagyok. Hanem speciel azért, hogy lefőzzem az egyik haveromat, mert ő valamelyik nap 49-et csinál, mondtam neki, én megcsinállok 52-t.” (A.)

Alajos szerint a bónuszok erős fegyverek a cég kezében, amellyel individualizálni tudják a dolgozókat. A futárok *Facebook* csoportjában 2021 novemberében egy nyílt levél látott napvilágot, amiben arra buzdították a futárokat, hogy egy adott napra ne vegyenek fel műszakot ezzel nyomást gyakorolva a cégre. Amikor megkérdeztem Alajost, hogy mit gondol a sztrájk lehetőségéről, ezt válaszolta:

„Ha nem vesznek fel 300-an műszakot, oké, megérzi a Foodpanda, de bedob egy 100 Ft-os bónuszt, aztán kimennek. Ha igazán szemetek, akkor aznapra kiírnak megint egy [Pandapróbát] és akkor még az is kimegy, aki nem akart kimenni.” (A.)

Összességében kijelenthetjük, hogy a felülről jövő játékosítás minden futárt érint, és úgy van kidolgozva, hogy általa a menedzsment és a dolgozók érdekei egybeessenek. A felülről jövő

játékosítás számos eleme függőséghez, és ezzel együtt gyakran önkizsákmányoláshoz vezet. A játékban való sikeres részvételnek nem csak anyagi hozadéka van. Büszkeséget kelt és erősítheti az önbecsülést is, mindemellett bizonyos esetekben más futárok elismerését is kivívja.

3. táblázat: A felülről jövő játékosítás különböző formái		
Játékok	Kik csinálják?	Egybeesik a cég és a futárok érdeke?
Felülről jövő játékosítás		
Munkavégzés játékos jellege	minden futár	Igen
Rangsorolási rendszer	minden futár	Igen (cégnek fegyelmező rendszer; futárnak előnyösebb műszakfelvétel)
Pandapróba és egyéb bónuszok	minden futár	Igen

Alulról jövő játékosítás

Trükkök a rendszer kijátszására

Az alulról jövő játékosítás legalapvetőbb formája a „matekozás”, amellyel minden futár él valamilyen szinten. Amikor a futárok kiválasztják, hogy melyik zónában dolgoznak aznap, természetesen figyelembe veszik, hogy mennyi az adott helyen a címpénz és az órabér. Ezen felül azonban számos egyéb szempont is megjelenik: a várható jutt (jobb környéken több jutt), a zóna nagysága és éttermeinek száma, a bicikliutak és a forgalom. Ugyanígy, a rangsorolási rendszert is lehet mérlegelni munka közben:

„Azzal mondjuk lehet játszani, hogy az ember végiggondolja, hogy hány órát dolgozik, hány címet visz ki, és hogy az mennyire fogja befolyásolni mondjuk a rangsorolását, hogy egy címet nem fogad el.” (G.)

A matekozás során a futárok azt érzik, van valamennyi hatalmuk a munkájuk megszervezése felett. Ugyanakkor ez a cég érdekeit egyáltalán nem sérti, hiszen a futárok csak az üzleti logika mentén meghatározott kereteken belül mozoghatnak.

Gyakori trükk az éttermek kódjainak megtanulása is. Így a rutinosabb futároknak (az interjúk alapján, aki intenzíven dolgozik, 2-3 hónap alatt belejön) lehetősége van az információs aszimmetria enyhítésére. A tapasztaltak sok étterem szállítási határit is megtanulták már, így ha egy olyan étterem kódja jelenik meg, amiről tudják, hogy hosszú címet jelenthet, nem fogadják el a rendelést. Abban az esetben, ha a futárok tudatosan kerülni tudják a hosszú címeket vagy problémás éttermeket a kódok használatával, ez a játék valóban sértheti a menedzsment érdekeit.

Egy másik gyakran használt trükk a „sprintelés”. Erre akkor van szükség, hogyha a futár „kikeveredik” egy olyan területre, ahol nagyok a távok és kevés az étterem. Ilyenkor a futár megteheti, hogy átadja a megrendelőnek az ételt, de nem nyomja meg az „átadva” gombot, hanem elkezd tekerni befelé (így egy ideig még nem kap új címet). A sprinteléssel a futárok ki tudják játszani az algoritmust, de nem olyan mértékben, hogy az a cégnek bármilyen problémát okozna.

Visszatérő jelenség az úgynevezett „ledobatas” is. Erre akkor kerül sor, ha a futár már elfogadott egy rendelést, ám valamilyen ok miatt nem tudja azt kivinni. A rutinosabb futárok tudják, hogyha egy étteremben 15 percnél többet kell várakozni, akkor le lehet dobati a rendelést, ilyenkor címpénz is jár. Ez ugyan nem kedvező a cég számára, de teljesen szabályos eljárás.

Az eddig említett játékokat a futárok nagy része játssza, azonban az ezután következőkre már csak a laza futárok vetemednek. A laza futárokról emiatt gyakran rosszállóan nyilatkoznak futártársaik. A ledobatas egy deviáns módja, hogyha a futár valótlan kifogással veteti le magáról a rendelést a diszpécserrel:

“Na persze, majd a Törökbálinti útra, oda felmászok ... felvettem [a rendelést], elszívtam egy cigit .. 'Szia, ne haragudj defektem van.' [-mondtam a diszpécsernek] egy nap négy „defektet kaptam”, volt olyan is. Nem fogok kivinni egy 5 kilométert, hagyjál már, nem éri meg. amíg én azt

az 5 kilométer letekerem, addig kivitem volna kettő címet, lehet hármat is.”

(A.)

A ledobatas e módjával a futár képes kicselezni az információs aszimmetriát, és a szükséges információ (azaz a vevő címe) tudatában dönteni arról, hogy vállalja-e a kiszállítást vagy sem. Ugyanakkor, ahogy az idézetből is látszik, a ledobatas motiváló ereje gyakran az, hogy a futár több, rövidebb címet tudjon kivinni. Tehát egyfelől, ez a trükk aláássa a munkaszervezést, másfelől azonban a mögötte álló motiváció beleillik a profitlogikába. A „defekt” jó módszer lehet a műszak idő előtti lezártatására is. A laza futárok a rangsorolós rendszerrel is tudnak „matekozni” egy keveset. Ha tudják, hogy nem fognak megjelenni egy műszakon, a vége előtt pár perccel akkor is bejelentkeznek, mert tudják, hogy a késés kisebb szankcióval jár, mint a *No show*. Az idő előtti műszakzárás és a rangsorlással való „matekozás” során a futár és a menedzsment érdeke nem esik egybe, azonban ez a viselkedés nem jár sok negatív következménnyel a cég számára, figyelembe véve az aktív futárok magas számát.

Játékok egymás között

Alulról jövő játékosításnak tekinthetjük azokat a játékokat is, melyeket a futárok egymás között játszanak. Az interjúalanyaim több mint felének nincs tartós kapcsolata más futárokkal, nem részei a belső magnak. Bonifácot, Alajost és Gedeont azonban jellemezhetjük „integrált” futárokként, ugyanis ők sok más futárt ismernek és 4-5 tartós barátjuk is akad kollégáik közül. Arról számoltak be, hogy a fogadások és versenyek motiválóan hatnak, „feldobják a napot”.

“Hó elején röpködnek 10-esbe 20-asba, tálca sörbe, ki tud kivinni több címet ugyanannyi idő alatt, ki teker le gyorsabban valamettől valameddig...

Amiben lehet fogadni, abból fogadást csinálunk.” (A.)

Az egymás közötti játékok kiutat mutatnak a munka jellegéből fakadó elszigeteltségből és monotonitásból. A fogadások legtöbbször hatékonyabb munkavégzésre sarkallnak, a menedzsment érdekeit nem sértik.

Összességében megállapíthatjuk, hogy a futárok kénytelenek elfogadni a rendszer játékszabályait, csak ezeken a kereteken belül tudnak helyezkedni. Kritizálják az algoritmust, amiért „kikeveri” őket messzire, illetve amiért túl hosszú címet ad, azonban azáltal, hogy részt vesznek a játékban, beletörődnek, hogy a munkájukat egy számukra átláthatatlanul működő algoritmus szervezi, a maga kiszámíthatatlan szabályai szerint. Az alulról jövő játékosítás

során az ellenállás apró lehetőségeinek köszönhetően a futárok azt érzik, hogy van kontrolljuk és mozgásterük. Ez a mozgástér azonban legtöbbször épp csak annyira tág, hogy a cég érdekeit még ne sértse.

4. táblázat Az alulról jövő játékosítás különböző formái		
Játékok	Kik csinálják?	Egybeesik a cég és a futárok érdeke?
Alulról jövő játékosítás, a rendszer kijátszására		
„Matekozás”		
- címpénz, órabér, jutt, zóna nagysága és éttermei stb.	minden futár	Cég szabja meg az órabéreket, futárok csak ehhez igazodnak
Éttermek kódjának + zónahatárának megjegyzése	2-3 hónap alatt belejön az ember	Nem, amennyiben ez alapján nem fogadnak el címeket
Menekülő sprint	rutinosabbak csinálják	Cég számára semleges
Ledobatások		
- 15 perc várakozás elteltével	sokan csinálják	Nem, de szabályszerű
- valótlan indokkal (pl. defekt), ha túl hosszú címet kap	csak lazák	Nem, fennakadást okoz
No show elkerülése		
- műszak vége előtt bejelentkezés/ bejelentkezés, majd egyből „defekt”, lezárás	csak lazák	Nem, de nem is árt sokat
Alulról jövő játékosítás, a munka élvezetesebbé tételére		

Versenyek, fogadások	integrált futárok	Ha azon versenyeznek hogy ki keres többet / ki szállít ki többet, akkor igen
----------------------	-------------------	--

Fegyelmező gyakorlatok

A futárok munkájuk során valós-idejű panoptikus láthatóságnak vannak kitéve az applikáció GPS-e által. A GPS adatokkal mind a vevő, mind a diszpécser, mind a cégvezetés rendelkezik. A folyamatos láthatóságnak időbeli korlátjai sincsenek, ugyanis az applikáció minden adat tárolására alkalmas. Értendő ezalatt a megtett útvonal, a sebesség, az esetleges kitérők vagy szünetek, az el nem fogadott rendelések és még sorolhatnánk. A folyamatos dokumentációt és osztályozást ráadásul egy program végzi, amely alkalmas különböző statisztikák és kimutatások elkészítésére. A hatalom sosincs jelen fizikailag, mindig jelen van azonban az algoritmus által. A hatalom nem köthető egy emberhez, a folyamatos megfigyelés és fegyelmezés útján a futárok egész munkáját átjárja, közvetlenül bennük ölt testet. A futárok magukat monitorozzák. Ahogy egyik alanyom megjegyzi: *„Azért vicces, hogy úgy lehet munkát szervezni, hogy igazából nem kell folyamatosan picsájába lenni az embereknek”* (G.).

Amikor arról kérdeztem a futárokat, hogy hogyan élik meg a megfigyeltséget, a laza futárok azt válaszolták, hogy nem nagyon veszik komolyan, ugyanis szinte soha nem történt velük olyan, hogy valaki rájuk szólt volna „felülről”. Azonban mindketten azt mondták, hogy mikor elkezdtek dolgozni, sokkal jobban aggasztotta őket a láthatóság. Az interjúk során előkerült egy potenciálisan figyelő tekintet: *„Akik figyelik az algoritmust, azok nem a diszpik, hanem azok ott fön, ők vehetik észre, ha csalsz”*. – mondta Alajos. Az interjúk alapján elmondható, hogy a szorongás, amit az algoritmus panoptikussága eredményez, fokozatosan enyhül, ahogy a futárok tapasztaltabbak lesznek. Mindazonáltal korántsem tűnik el, inkább csak kevésbé van jelen tudatosan, azonban a munka során mégis meghatározó az algoritmus tekintete.

„Ezt persze nyilvánvalóan nem tudom hivatalosan, de egyébként szerintem pár hónap alatt beleszoksz a rendszerbe, és onnantól kezdve nagyjából tudod, hogy mi az, amit megengedhetsz, és mi az, amit nem. Nálam legalábbis így volt.” (G.)

A kezdő futároktól való eltérés főleg az, hogy a tapasztaltak már felmérték, hogy mekkora a mozgásterük, ezen a rendszeren belül. Ugyanakkor a bizonytalanság és információs aszimmetria („nyilvánvalóan nem tudom hivatalosan”) megmarad. A futárok azt is kiemelték, hogy télen, amikor kevés a futár, kevésbé számít ki mit csinál, azonban nyáron, ha sok az aktív futár, „a legkisebb apróságért is kibasznak” (A.).

„Engem például a térképes verzió ... nyomaszt, hogy térképen tudják nézni, hogy merre vagy. Mert érted, akármilyen lehet, és ők [a megrendelő és a diszpécser] csak azt rakják össze, hogy balfaszkodsz.”

– mondta Gedeon, mint tapasztalt futár, aki pár mondattal hamarabb még azt állította, hogy kevésbé érdekli őt a megfigyeltség.

Az élő idejű megfigyelésen kívül, a hosszútávú megfigyelésről is kérdeztem a futárokat. Egyöntetűen azt felelték, hogy bár hivatalosan nem tájékoztatják őket erről, de biztosak benne, hogy az applikáció tárolja az adataikat, a rangsoroláshoz szükséges információkon felül is.

„Mindent tudnak szerintem, sőt, abban biztos vagyok, hogy ez a besorolásos lófasz, ez tényleg lófasz. Nem ez a legfontosabb, és ezen kívül nekik azért biztos van még valami nyilvántartás, ami alapján látják, hogy ha például megkeresed őket egy problémával, hogy megbízható futár vagy. Biztos vagyok benne, hogy nekik van valami külön nyilvántartásuk minden futárról.” (G.)

A rendszer kijátszására irányuló trükkökhöz hasonlóan a megfigyeltségnél is látszik, hogy a futárok nem kérdőjelezik meg a rendszer létjogosultságát, csak mozgásteret találnak azon belül. Az önmonitorozás jelen van, csak a határai tágabbak, mint amit a hivatalos szabályok alapján feltételeznénk. Az, hogy a cég eltárolja az adatokat, azonban ennek részleteiről nem tájékoztatja a dolgozókat, erős információs aszimmetriát eredményez. A bizonytalanság fegyelmező erőként lép fel a futárok ellen.

Konklúzió

Az interjúk során megkérdeztem a futároktól, hogy ha változtathatnának a munkaszervezésen, min változtatnának. A kritikák között felmerültek olyan operatív dolgok, melyek a kutatásomhoz nem kapcsolódnak szorosan (pl. diszpécserekkel való olajozottabb kommunikáció), ezekre itt nem térek ki. Két futár a bónuszok ad hoc jellegét és az egy műszak alatt megkeresett összeg kiszámíthatatlanságát kritizálta. Az egyik alanyom felhívta a figyelmet arra is, hogy túl kevés műszak van meghirdetve és túl sok futárt foglalkoztat a cég egyszerre. A hétből csak egy futár említette azt, hogy változtatna az algoritmus átláthatatlanságán és erősen függőséget okozó tendenciáin. A változtatás szükségessége nem merült fel a rangsorolós rendszer esetében, amiről korábban többen jelezték, hogy nem tartják igazságosnak. Szintén nem esett szó a folyamatos megfigyelés és adattárolás problémájáról, az ebből fakadó bizonytalanság sem jelent meg. Habár több interjúalanyom volt, aki hetente több mint 60 órát dolgozik, még ők sem reflektáltak arra, hogy a platformalapú munkaszervezés mennyire épít a dolgozók önkizsákmányolására. Akadt olyan futár is, aki leginkább semmin se változtatna.

Semmiesetre sem arról van szó, hogy felrónám a futároknak, hogy nem gondoltak az említett problémákra úgy, mint amiken érdemes lenne változtatni. A célom sokkal inkább az, hogy összegyűjtssem azokat a tényezőket, amelyek megmagyarázhatják, hogy a munkaszervezés jelenlegi módja miért tűnhet természetesnek és megmásíthatatlannak a dolgozók számára.

(1) *A játékosítás önkizsákmányoláshoz vezet, valamint elfedi a munka kizsákmányoló jellegét és elősegíti a beleegyezést.* Burawoy kutatásához hasonlóan (Burawoy 1982) arra a következtetésre jutottam, hogy a digitális munka világáról is elmondható, hogy a játékosítás elősegíti a beleegyezés kialakulását. Az interjúk alapján kijelenthető, hogy a felülről jövő játékosítás (rangsorolás, bónuszok és a munkafolyamat játékosítása) függőséghez és önkizsákmányoláshoz vezet a futárok körében. A bónuszrendszer individualizáló jellegű, a kollektív szerveződés ellehetetlenítésére is alkalmas lehet. A felülről jövő és az alulról jövő játékban való részvételhez is el kell fogadni annak szabályait, a részvétel útján a játék a munka természetes részeként jelenik meg. A játékosítás pozitív ösztönzőként hat a munka során, egyfelől szórakoztatóbbá teszi azt, másfelől relatív megelégedettséget, büszkeséget adhat. Az alulról jövő játékosítás esetében különösen fontosnak találtam, hogy az ellenszegülés apró lehetőségei relatív szabadságérzetet adnak a futároknak. Az algoritmussal

szemben kinyíló mozgásterük hozzájárul ahhoz, hogy úgy érezzék, kontrollt gyakorolnak munkakörülményeik felett. Ez a kontroll azonban olyan szempontból illuzórius, hogy a cég érdekeit nem sérti, azonban arra pont elég, hogy a futárok ne érezzék szükségét az erősebb szembeszegülésnek. A futárok ugyan kritizálják a játékosítás elemeit, összességében mégis elfogadják a munkaszervezést. A játék során nem tudatosítják azt, hogy értéktöbbletet termelnek a cégnek, amiből futárokként csak nagyon mérsékelten részesülnek. A játékban való részvétel, és különösen a bónuszrendszer, eltereli a futárok figyelmét a kizsákmányolásról, elfedi annak mértékét, és mindemellett hozzájárul a kapitalista viszonyok rejtett újratermeléséhez is.

(2) *A munkaszervezést erősen meghatározzák a fegyelmező gyakorlatok és az információs aszimmetria, melyek a bizonytalanság erejével hatnak a futárokra.* A rangsorolós rendszer, amellet, hogy játékosít, normalizáló szankciók rendszerével tartja kordában a futárokat. Az applikáció állandó láthatóságot biztosít, a futárok folyamatos dokumentációnak és osztályozásnak vannak kitéve, melyről azonban nincsenek kellőképp tájékoztatva, így a bizonytalanság kontrolláló erőként lép fel. A *Foodpanda* munkaszervezésében a hatalomnak nem lehet meghatározni egy központi szereplőjét. Az egész munkafolyamatot áthatják a fegyelmező mechanizmusok, melyeket a futárok internalizálnak és pár hónap munka után természetesnek tekintenek.

(3) *A munkaszervezés személytelensége gátat szab a valódi ellenállásnak.* A futárok egy személytelen algoritmussal kerülnek szembe. Nincs főnök, azaz a hatalomnak nincs egy kijelölt birtokosa, legfeljebb egy arctalan multi, amivel a futárok szinte egyetlen fizikai kontaktusa a szerződéskötéskor van. A hatalommal való szembeszegülés legkézenfekvőbb módjává az algoritmussal való szembeszegülés válik. A rendszer kijátszása azonban nem tud elvezetni a munkaszervezés megváltoztatásához, ehhez a menedzsmentre lenne szükség, akikkel azonban a futároknak semmilyen kapcsolatuk nincs. A munkát irányító mechanizmusok személytelensége tehetetlenséghez vezet, ami a beleegyezés irányába tereli a futárokat. Hasonló a helyzet a munkaszervezés individualizáló jellegével is: „Itt nincsen összefogás, nem olyan mint egy munkahely, ahol bementek, van csapat és tényleg ki tudtok állni a főnök elé.” (A.)

Végül, szót kell ejteni a beleegyezés egy materiálisabb aspektusáról is. A futárok ugyanis nagyon kiszolgáltatott helyzetben vannak, bármikor lecserélhetőek. A futárkodáshoz

semmilyen végzettségre nincs szükség így sokak számára ez az egyetlen olyan munka, amivel az átlagkeresetet elérhetik vagy meghaladhatják.

“B: Engem mindig az motivál, hogy vagy ez, vagy három műszakban a gyárba dolgozol.

A: Az én esetemben az egészségügyben 24-48 órázol, és a negyedét nem kapod meg ennek a pénznek, amit itt megkeresel. Oké, itt vér-veritékes munkával, de megkeresel.”

Kijelenthetjük, hogy míg játékosítás többnyire pozitív ösztönzőként van jelen, addig a fegyelmező gyakorlatok és a potenciális szankciók a bizonytalanság erejével hatnak. Ez a két jelenség magyarázó erővel bír azt illetően, hogy a futárok miért nem kérdőjelezik meg gyökeresen a gyakran általuk is igazságtalannak tartott munkaszervezést, illetve miért nem szállnak szembe azzal.

Végezetül, elengedhetetlen felismerünk, hogy a *Foodpanda* esete nem egyedi jelenség, egy tágabb társadalmi-gazdasági változás részeként értelmezendő. A digitális kapitalizmusban az algoritmus által szervezett munka, az állandó megfigyeltség és osztályozás általános tendenciává válik, melyet a cégek részéről a hatékonyságra, ezáltal magasabb profitra való törekvés motivál. Mindeközben a *gig-economy* térnyerésével a dolgozók helyzete egyre kiszolgáltatottabb és bizonytalanabb lesz, amely aláássa az ellenszegülés lehetőségét.

A kutatás betekintést nyújt a *Foodpanda* munkaszervezésébe és biciklisfutárjainak tapasztalataiba. A futárok munkához való viszonyát a játékosítás és a fegyelmezés szempontjából vizsgálja. Az eredmények alapján elmondható, hogy a játékosítás többnyire pozitív ösztönzőként van jelen, szórakoztatóbbá teszi a munkát és relatív megelégedést nyújt, azonban többnyire nem sérti a menedzsment érdekeit. A fegyelmező célt szolgáló normalizáló szankciók és panoptikusság a bizonytalanság erejével hatnak. Ez a két jelenség, magyarázó erővel bír azt illetően, hogy a futárok miért nem kérdőjelezik meg gyökeresen a gyakran általuk is igazságtalannak tartott munkaszervezést, illetve miért nem szállnak szembe azzal.

The research provides an insight into *Foodpanda*'s work organization and its couriers' experiences. It examines the couriers' relation to their work using the concepts of gamification and disciplinary practices. The results show that gamification is mostly a

positive incentive, which makes the work more entertaining and provides relative satisfaction, however in most cases it does not harm the company's interests. Disciplinary practices like normalizing sanctions and panopticism, exercise control by uncertainty. These two phenomena explain why couriers do not radically challenge or oppose the organization of work, which they often consider to be unfair.

Jegyzet

Köszönetnyilvánítás: Köszönettel tartozom Éber Márk Áron, konzulensemnek, akinek a segítségére a kutatás során mindig számíthattam.

A tanulmány a szerző OTDK dolgozatának rövidített változata.

Szerző adatai

Ürmössy Anna

1999, Budapest

Az ELTE Szociológia alapszakán végzett, jelenleg az ELTE Szociológia mesterszakos hallgatója.

anna.urmossy@gmail.com

Bibliográfia

Bronowicka, Joanna, and Ivanova, Mirela 2020 Resisting the Algorithmic Boss: Guessing, Gaming, Reframing and Contesting Rules in App-Based Management. *SSRN Electronic Journal*.

Burawoy, Michael 1982 *Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism*. University of Chicago Press, Chicago.

De Stefano, Valerio 2015 The Rise of the ‘Just-in-Time Workforce’: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the ‘Gig-Economy. *SSRN Electronic Journal*.

Foucault, Michel 1990 *Felügyelet és büntetés*. Gondolat, Budapest.

Staab, Philipp, and Nachtwey, Oliver 2016 Market and Labour Control in Digital Capitalism. *TripleC: Communication, Capitalism & Critique. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society*.

Standing, Guy 2011 *The Precariat*. Bloomsbury Publishing, London.

Szépe András 2012 Prekariátus: Miért pont most és miért pont itt? *Fordulat* 19:10–27.

Veen, Alex, Tom Barratt, and Goods, Caleb 2020 Platform-Capital’s ‘App-Etite’ for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society* 34(3):388–406.

Woodcock, Jamie, and Johnson, Mark R. 2018 Gamification: What It Is, and How to Fight It. *The Sociological Review* 66(3):542–58.