



Risiko, arbejdsmiljø og krænkende handlinger blandt unge med platformsmedieret arbejde (RADAR 2)

Mette Lykke Nielsen, Louise Yung Nielsen, Sara Wienke Christiansen, Sandra Nielsen, Thomas Clausen og Johnny Dyreborg

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København 2024

cefu | Center for
Ungdomsforskning



**AALBORG
UNIVERSITET**

RUC
Roskilde Universitet

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø og Center for Ungdomsforskning, Aalborg
Universitet, København 2023

NFA-rapport

Titel	Risiko, arbejdsmiljø og krænkende handlinger blandt unge med platformsmedieret arbejde (RADAR 2)
Forfattere	Mette Lykke Nielsen Louise Yung Nielsen Sara Wienke Christiansen Sandra Nielsen Thomas Clausen Johnny Dyreborg
Udgiver(e)	Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø og Center for Ungdomsforskning (CeFU), Aalborg Universitet
Udgivet	2024
Finansiell støtte	Projektet har modtaget støtte fra Arbejdsmiljøforskningsfonden (AMFF-projekt nr.: 54-2020-09)
ISBN	978-87-7904-421-0
Internetudgave	nfa.dk

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf.: 39165200
Fax: 39165201
e-post: nfa@nfa.dk
Hjemmeside: nfa.dk

Forord

Denne rapport sammenfatter resultaterne af forsknings- og udviklingsprojektet 'Risiko, arbejdsmiljø og krænkende handlinger blandt unge med platformsmedieret arbejde' (RADAR 2). Projektet er finansieret af Arbejdsmiljøforskningsfonden (Projekt nr. 54-2020-09), og gennemført i et samarbejde mellem Center for Ungdomsforskning (CeFU) på Aalborg Universitet, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) samt Institut for Kommunikation og Humanistisk Videnskab, Roskilde Universitet. Projektet er gennemført i perioden 1. februar 2020 til og med december 2023.

Det overordnede formål med projektet har været at undersøge forekomst og typer af krænkende handlinger, som unge 18-30-årige udsættes for i platformsmedieret arbejde (PMA). Der blev udviklet og afprøvet to kampagner med henblik på at nedbringe krænkende handlinger i PMA. Projektet er udført som et kollaborativt forskningsprojekt, hvilket har betydet, at der fra RADAR-projektets start har været etableret stærke samarbejdsrelationer gennem dialog og interaktion mellem forskerne og de potentielle brugere af forskningen. Vi takker alle, der har bidraget til, at projektet kunne gennemføres:

- Interessenterne: HK Privat, HappyHelper, Wolt, Represented, SplayOne, Alexandra Staffensen (influencer), Dennis og Laust (Youtubere under navnet Guld Dennis) og Josephine Dahl (tidligere gamer), der alle har deltaget aktivt i workshops med at udforme kampagner og spørgeskema samt anbefalinger til det videre forebyggelsesarbejde.
- Følgegruppen: Professor og centerleder Noemi Katznelson (CeFU, Aalborg Universitet), Fuldmægtig Stine Hvid Bern (Arbejdstilsynet), Lektor Klaus T. Nielsen (Roskilde Universitet), Lektor Tobias Raun (Roskilde Universitet), Forskningsleder Kari Anne Holte (IRIS, Stavanger) og Chief Medical Officer Yogindra Samant (Norsk Arbejdstilsyn).
- En særlig tak til de personer der har svaret på spørgeskemaer samt deltaget i interviews, som derved har givet os indsigt i deres arbejdsliv. Også tak til de platformsvirksomheder og organisationer der meget hjælpsomt har sendt spørgeskemaer ud til deres brugere.

Rapporten er lektørbedømt af Søren Salling Weber, ekstern lektor, Institut for Mennesker og Teknologi, Roskilde Universitet.

Det er vores håb, at projekts resultater kan indgå i diskussionen af, hvordan vi bedst muligt forebygger unges arbejdsmiljø, nu og i fremtiden. I bilag 1 findes en oversigt over formidling i projektet.

Forfatterne, København, marts 2024.

Indhold

Forord	3
Indhold	5
1. Sammenfatning	7
2. Summary	13
3. Indledning	19
4. Formål	22
5. Baggrund	23
5a. Platformsmedieret arbejde (PMA)	23
5b. Krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde.....	30
5c. Unge i platformsmedieret arbejde.....	32
6. Metode og udførelse	35
6a. Udvikling og afprøvning af sociale medie kampagner	35
6b. Kvalitative forskningsinterviews	48
6c. Udvikling af spørgeskema rettet mod platformsarbejdere	53
6d. Analysegreb: Affordances.....	57
7. Resultater	61
7a. Typer af krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde.....	61
7b. Forekomst af krænkende handlinger blandt platformsarbejdere	71
7c. Effekt af kampagnerne	79
8. Diskussion	83
9. Konklusion	87
9a. Projektets anbefalinger	89
9b. Anbefalinger fra workshopdeltagerne.....	90
Bilag	93
Bilag 1: Formidling fra projektet	93
Bilag 2: Abstracts på videnskabelige artikler	98
Bilag 3: Interviewguides.....	102
Bilag 4: RADAR Spørgeskema	108
Bilag 5: Forekomst af krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde	116
Bilag 6: Referencer	119

1. Sammenfatning

Digitalisering af arbejdsmarkedet dækker over udviklingen af en række meget forskelligartede teknologier såsom kunstig intelligens (AI), avanceret robotteknologi, big data og algoritmer, mobile teknologier, samt forskellige former for informations- og kommunikationsteknologier. Det er nogle af disse teknologier, der i høj grad er taget i anvendelse inden for den form for arbejde, vi her betegner *platformsmedieret arbejde* (herefter PMA).

Formål

Det overordnede formål med projektet var at undersøge forekomst og typer af krænkende handlinger blandt unge 18-30-årige med PMA. Desuden skulle projektet udvikle og afprøve en social medie-kampagne til forebyggelse af krænkende handlinger blandt unge 18-30-årige på det digitale arbejdsmarked. Som en del af projektet blev der derfor udviklet og afprøvet to kampagner i tæt samarbejde med projekts samarbejdspartnere, der blev offentliggjort i efteråret 2022. Målet med kampagnerne var at afprøve nye formater til at forebygge krænkende handlinger blandt unge 18-30-årige med PMA.

Overordnede resultater

Overordnet viser rapporten, hvordan digitale teknologier er medproducerende af et stadigt mere grænseløst arbejdsliv, hvor det ofte anonyme onlinemøde mellem den beskæftigede og kunder/følgere åbner for nye former for krænkende handlinger. Resultaterne i denne rapport viser således, hvordan digitale platformes mediering af arbejdet skaber udfordringer for platformsarbejdere i forhold til beskyttelse mod krænkende handlinger.

Teori og metode i den kvalitative undersøgelse

I forskningsprojektet anvender vi begrebet 'affordances' til at undersøge den betydning, som den digitale mediering af arbejdet kunne have for krænkende handlinger. Her er begrebet 'affordances' anvendt til at forstå de muligheder for handlinger, som en teknologi tilbyder sine brugere, på godt og ondt (Bucher & Helmond, 2018; Hopkins, 2016). Hermed undersøges de digitale platformes kapacitet til at forme møder mellem platformsarbejdere og deres kunder gennem såkaldte 'high-level affordances', og dermed også de muligheder for krænkende handlinger, der kan opstå i PMA.

Forskningslitteraturen skelner mellem to forskellige niveauer af teknologiers affordances: Et konkret funktionsorienteret niveau (low-level affordance), hvor fokus er på brugerfladen mellem teknologien og brugeren, og et mere abstrakt niveau (high-level affordance), hvor det handler om at forstå det samspil, som teknologien 'afforder' mellem brugeren og dennes omverden, set som en socio-teknologisk størrelse. Det er denne sidste type affordances der undersøges i denne rapport.

Det er en central pointe i rapporten, at de relationer og møder mellem platformen, platformsarbejdere og deres kunder/ følgere/ medspillere, som den digitale platform skaber mulighed for (afforder), er afgørende for, hvilke former for krænkende handlinger, der kan opstå i PMA. På den måde er platformene ikke neutrale formidlere, men medproducerende af det psykosociale arbejdsmiljø, som disse platformsarbejdere har.

Dette illustreres bl.a. ved, at digitale arbejdsplatforme ved hjælp af teknologien hurtigt og nemt kan matche en kundes efterspørgsel med et stort udbud af tilknyttede platformsarbejdere (fx bude der leverer mad). Når kunder, der anvender digitale arbejdsplatforme bliver lovet hurtig service til en lav pris, kan dette være medvirkende til, at platformsarbejderne bliver behandlet som ren service uden respekt og menneskelig værdighed; som "human as a service" (Prassl, 2018). Denne adfærd rapporteres også i de interviews, der er gennemført i dette studie, hvor nogle platformsarbejdere fortæller, at de bliver behandlet som ren service. Men når platformsarbejdere oplever krænkende handlinger i møder med kunder, der er muliggjort af teknologien, er der flere faktorer end teknologien, der spiller ind. Rapporten viser således, at platformsarbejderens køn/alder/sociale status/etnicitet og/eller race ofte er en medvirkende faktor i udsættelsen for krænkende handlinger i PMA.

RADAR 2 studiet understøtter desuden eksisterende viden om, at digitale arbejdsplatformes infrastrukturer og virksomhedsmodeller har en tendens til at privilegere kunderne (der køber service) på platformen på bekostning af platformsarbejderne (der sælger service). I vores studie er der således flere eksempler på, at asymmetriske magtrelationer mellem platformsarbejdere, kunder og digitale platforme, herunder 'informations-asymmetri' (van Doorn, 2017) kan have negativ indflydelse på platformsarbejderens oplevelse af (u)sikkerhed og risiko i relationen mellem platformsarbejderen og kunden. I vores studie giver flere platformsarbejdere således udtryk for, at kunden har mulighed for at skjule sin identitet, mens dette ikke er tilfældet for platformsarbejderen. Flere, af de især unge kvindelige interviewpersoner, der udfører platformsmidieret rengøring og børnepasning, rapporterer om situationer, hvor de føler sig truede eller udsatte i deres arbejde. De knytter ofte denne frygt til deres position, som kvinder i et lavstatusarbejde. Flere af interviewpersonerne reflekterer eksplicit over, at risikoen for krænkende handlinger i arbejdet hænger sammen med, at de er i en arbejdssituation, hvor de er den udsatte part i en ulige relation, både i relation til arbejdsplatformen og i relation til kunden, samt at denne udsathed spiller sammen med deres køn/race/etnicitet/alder og/eller samfundsmæssige status. Den ulige magtrelation og 'informations-asymmetri' i gamere og influencers arbejde har også betydning for deres oplevelse af usikkerhed og utryghed, selv om det kommer til udtryk på en lidt anden måde i deres arbejde, hvor det er følgere og medspillere, der kan gemme sig bag ved anonymitet, og som har afgørende betydning for risikoen for krænkende handlinger i PMA.

De kvalitative analyser viser, at de forskellige former for krænkende handlinger, som platformsarbejdere kommer ud for i deres arbejde, varierer med de forskellige former for PMA. Men på tværs af analyserne er der identificeret tre 'high-level affordances' der har betydning for karakteren af relationer mellem platforme, kunder, og platformsarbejdere i PMA, og dermed også betydning for risikoen for krænkende handlinger i PMA:

- I. **Digitale platformes kapacitet til at overskride (transcendere) det fysiske rum**, hvilket betyder, at digitale platforme muliggør at platformsarbejdere kan møde og interagere med kunder både online og offline, og at PMA ofte involverer skift mellem online og offline relationer. Sådanne skift mellem online og offline rum muliggør nye former for krænkende handlinger, ligesom det muliggør en intensivering af velkendte former for krænkende handlinger. Desuden medvirker digitale teknologier til, at krænkende digitalt indhold kan deles og cirkuleres på måder, der er vanskelige at dæmme op for, hvilket kan have store negative konsekvenser for dem der udsættes for det. Denne 'affordance' kobler sig til 'affordance' nr. II, nemlig:
- II. **Digitale platformes kapacitet til at ændre og overskride grænserne mellem private og professionelle domæner** som betyder, at arbejdet trænger ind i privatsfæren på nye måder, og at grænserne mellem det private og det professionelle er under forandring og konstant må (gen)forhandles. Denne kompromittering af privatlivet muliggør nye former for krænkende handlinger, og kan forstærke negative konsekvenser af krænkende handlinger, da teknologien gør det svært at afskærme privatsfæren.
- III. **Digitale platformes kapacitet til at forstærke asymmetriske magtrelationer** (herunder informations-asymmetri), dels mellem de beskæftigede og deres kunder, dels imellem de beskæftigede og den digitale platform de benytter. Rapporten giver eksempler på, at magtrelationen og informationsasymmetrien mellem parterne, dels har afgørende indflydelse på karakteren af krænkende handlinger, og dels har indflydelse på, hvordan det er muligt for platformsarbejderen at forsvare sig selv imod krænkende handlinger fra kunder og følgere. Det vil f.eks. typisk være platformsarbejderen der i (grænseoverskridende eller krænkende) relationer til kunder må trække sig, og indordne sig under kundens behov, typisk med støtte fra platformens supportfunktion og platformvirksomhedens anvisninger på, hvordan platformsarbejderen bør håndtere relationen.

Overordnet er møder mellem platformsarbejdere og kunder/følgere faciliteret gennem platformenes algoritmer og den algoritmiske ledelse. Møderne afsluttes ofte med rating eller evalueringer, der også er faciliteret af platformene og den algoritmiske ledelse. Disse forhold har

afgørende betydning for de relationer, der skabes i PMA og dermed også for risici for krænkende handlinger.

Disse møder er også relateret til den manglende gennemsigtighed i platformenes brug af algoritmisk ledelse, dvs. styring, overvågning og beslutningstagning i relation til platformsarbejdernes arbejdsopgaver, og som kan have betydning for platformsarbejdernes udsættelse for krænkende handlinger og sikkerhed i arbejdet. Affordance-begrebet har således været anvendt til at få øje på de mekanismer, som den nye teknologi muliggør, og som kan bidrage til nye former for krænkelse i arbejdet, men også bidrage til at forstærke eksisterende typer af krænkelse i PMA.

Forekomsten af krænkende handlinger i platformsmidieret arbejde

For at få et overblik over forekomsten af krænkende handlinger i PMA, blev der udviklet et spørgeskema, der dels bygger på eksisterende spørgebatterier for krænkende handlinger, og dels på viden fra interessenterne omkring platformsvirksomhederne.

Et afgørende resultat af projektet er således RADAR-spørgeskemaet, der er udviklet som en del af det kollaborative samarbejde med projektets interessenter. Spørgeskemaet tager højde for de mange måder, som PMA adskiller sig fra traditionelt organiseret arbejde, for eksempel, at platformsarbejdere sjældent har en traditionel arbejdsplads eller en arbejdsgiver. I spørgeskemaet bruges derfor ikke ord som arbejdsplads, arbejdsgiver og ansættelse.

Det udviklede spørgeskema blev anvendt til at kortlægge forekomsten af krænkende handlinger blandt 18-30-årige personer i PMA. Grundet for få besvarelser fra personer, der arbejder via opgavebaserede arbejdsplatforme, på- og via online arbejdsplatforme, har det ikke været muligt at opgøre forekomsten af krænkende handlinger blandt disse personer. Derfor er nedenstående gennemgang af forekomsten af krænkende handlinger udelukkende baseret på svar fra personer, der arbejder via GPS-baserede arbejdsplatforme, altså bude, hvor der var tilstrækkeligt med besvarelser.

Der blev i alt udsendt spørgeskemaer til 5.876 bude, hvoraf 16% svarede og kun 7,4 % svarede på så mange spørgsmål, at data kunne anvendes. Det er disse sidstnævnte data, der henvises til i det følgende (se også figur 1).

Bude der er tilknyttet en GPS-baseret digital arbejdsplatform er generelt mere udsatte for krænkende handlinger sammenlignet med arbejdstagere i andre brancher. Forekomsten af krænkende handlinger er højere ved alle målte former for krænkende handlinger blandt bude, når vi sammenligner med gennemsnittet for alle brancher. De hyppigst forekommende typer af krænkende handlinger, som bude har oplevet det seneste år, er uønsket seksuel opmærksomhed

og chikane (41,7 pct.), skænderier og konflikter (31,2 pct.) samt diskrimination (27,5 pct.) . Når vi ser på forskelle mellem køn, alder og anciennitet, ser det ud til, at bude over 30 år og med længere anciennitet hyppigere oplever krænkende handlinger, mens det ser ud til at mænd og kvinder oplever forskellige former for krænkende handlinger.

Som beskrevet i rapportens diskussion, er der grund til at tage den høje forekomst af krænkende handlinger alvorligt. Forskningen tyder nemlig på, at det kan have alvorlige konsekvenser, hvis arbejdstagere bliver udsat for negative handlinger i forbindelse med deres arbejde, bl.a., mentale helbredsproblemer, sygefravær, øget risiko for selvmordsadfærd. Disse konsekvenser kan forstærkes af manglende mulighed for at platformsarbejdere kan få bearbejdet deres udsættelse for krænkende handlinger. Det er karakteristisk for platformsarbejdere, at de oftest arbejder på egen hånd, uden et kollegialt netværk og ledelsesfunktionen varetages oftest af en app.

Via spørgeskemaet er der desuden indsamlet data om arbejdsulykker blandt bude tilknyttet en GPS-baseret digital arbejdsplatform. Her viser vores analyser, at 37,8 pct. af budene har rapporteret én eller flere arbejdsulykker inden for det seneste år, som medførte, at de ikke kunne udføre deres sædvanlige arbejdsopgaver i en eller flere dage. Forekomsten af arbejdsulykker ligger således markant højere for bude, sammenlignet med gennemsnittet for alle brancher (8,0 pct.). Ydermere ser det ud til, at bude er mere udsat for arbejdsulykker, hvis de kører på scooter/knallert eller cykel, end hvis de kører i bil.

Sociale medie-kampagner

Et af formålene med projektet var at gennemføre en social medie-kampagner, der kunne understøtte forebyggelse af krænkende handlinger i PMA. Politikker for krænkende handlinger og uddannelsesinitiativer rettet mod ansatte og arbejdsgivere er et udbredt virkemiddel til at forebygge krænkende handlinger på det traditionelle arbejdsmarked. Men da der ofte hverken er en arbejdsgiver eller en traditionel arbejdsplads i PMA, har vi derfor udviklet og afprøvet virkemidler, der tager udgangspunkt i disse rammebetingelser og retter kampagnerne direkte mod platformsarbejdere og kunder på digitale platforme. Der blev udviklet og publiceret to sociale medie-kampagner. Den ene, en YouTube video med YouTuberen Guld Dennis, med budskabet *'Tænk, hvis det var omvendt' ('Det nøgne pizzabud')*, der satte fokus på at forebygge krænkende handlinger fra private kunder, der benytter sig af digitale arbejdsplatforme. YouTubevideoen *'Det nøgne pizzabud'* havde i marts 2024 haft 31.783 visninger og 15 personer havde kommenteret på videoens hjemmeside. Kampagnerne blev langt mere eksponeret, end vi havde sat som målsætning, og på den måde var det en succes. Kampagnen havde dog ikke nået de enkelte bude i særlig høj grad, selv om et link til videoen yderligere var sendt ud via den platform, som de arbejdede på. Af 225 besvarelser på dette spørgsmål i spørgeskemaet, havde kun 17 observeret kampagnerne (knap 8 %).

I den anden kampagne benyttede Alexandra Staffensen (influencer) sine personlige sociale platform til at sætte vanskelige emner på dagsorden, og rette fokus mod de mange former for grænseoverskridende og krænkende handlinger, der tilsyneladende er blevet en norm blandt mange influencere og gamere. Alexandra benyttede sig af Instagram-reel (en kort video), og -stories samt blogpost, fx med budskaber som *'Dette er mit arbejde, du er mit arbejdsmiljø'*. Denne video var blevet set 121.000 gange på Instagram, og modtog over 400 positive kommentarer. Agenturet betegnede dette som et meget flot resultat, set i forhold til lignende opslag. Dog havde kun 38 respondenter i spørgeskema-undersøgelsen svaret på spørgsmålet og kun 7 personer havde bemærket denne kampagne, som dog er ca. hver femte. Rækkevidden af den sociale mediekampagne var ikke tilstrækkelig til at nå den relevante målgruppe. Her ville en målrettet organisatorisk indsats måske have en større effekt, men det ville kræve at platformene tog det ansvar på sig.

Opsamling

Rapporten viser, at bude generelt ser ud til at være mere udsatte for krænkende handlinger sammenlignet med arbejdstagere i andre brancher. De hyppigste former for krænkende handlinger blandt bude er uønsket seksuel opmærksomhed og chikane (41,7 pct.), skænderier og konflikter (31,2 pct.) samt diskrimination (27,5 pct.). Disse tal ligger markant over gennemsnittet for alle brancher. Desuden viser rapportens resultater, at bude har en markant øget risiko for arbejdsulykker sammenlignet med gennemsnittet for alle brancher.

Der er grund til at tage denne høje forekomst alvorligt. Forskningen tyder nemlig på, at det kan have alvorlige konsekvenser, hvis arbejdstagere bliver udsat for negative handlinger i forbindelse med deres arbejde. Én forklaring på den noget højere forekomst blandt platformsarbejdere kan være, at platformsarbejdere har ringe mulighed for at bearbejde de krænkende oplevelser sammen med kolleger og/eller ledere på platformen, da platformsarbejde netop er karakteriseret ved fravær af sådanne muligheder. Endelig betyder dette, at det er platformsarbejderne selv der må tage ansvar for deres arbejdsmiljø.

I forlængelse af dette viser rapporten, at udformningen af teknologien spiller en væsentlig rolle for platformsarbejders udsættelse for krænkelser, dels ved at teknologien muliggør nye former for krænkelser, dels ved at teknologien kan medvirke til at forstærke eksisterende former for krænkende handlinger. Vi analyserede dette med begrebet *'High-level affordances'*, der peger på især tre *'high-level affordances'*, som former møder og relationer i PMA.

2. Summary

The digitalization of the labor market covers the development of a number of diverse technologies, such as artificial intelligence (AI), advanced robotics, big data and algorithms, mobile technologies, and various forms of information and communication technologies. These technologies are frequently used in platform-mediated work (PMW).

The overall aim of the project was to investigate the prevalence and types of harassment among young people aged 18-30 with PMW. In addition, the project developed and evaluated social media campaigns to prevent harassment among young people aged 18-30 years in the digital labor market. As part of the project, two campaigns were developed and evaluated in close collaboration with the project stakeholders. The campaigns were published in the autumn of 2022. The goal of the campaigns was to test new formats for preventing harassment among young 18-30-year-olds with PMW.

Overall, the report shows how digital technologies co-produce an increasingly borderless working life, where the online encounter between the platform workers and, often anonymous, customers/followers make new forms of harassment possible. Thus, the results of this report show that the mediation of work by digital platforms creates new challenges for workers regarding protection against harassment. In this research project, we use the concept of 'affordances' (Bucher & Helmond, 2018; Hopkins, 2016) to understand how the digital mediation of work can affect the harassment that can occur in platform-mediated work. The term 'affordances' is used to conceptualize the possibilities for actions that a technology offers its users for better or worse.

Thus, we investigate the capacity of digital platforms to shape encounters between platform workers and their customers through so-called 'high-level affordances', and thus also the possibilities for harassment that can arise in platform-mediated work. An important finding of this study is that the relationships and encounters between the platform, platform workers and their customers/followers/fellow players, which the digital platform makes possible (affords), affect the types of harassment that can occur in PMW. In this way, platforms are not neutral mediators but co-producers of the psychosocial working environment of platform workers.

One example is that digital labor platforms, through the use of technology, quickly and easily are able to match a customer's demand with a large supply of associated platform workers (e.g., couriers who deliver food). When customers who use digital work platforms are promised fast service at a low price, this can contribute to treating platform workers as pure service without respect and human dignity; what Prassl (2018) calls "human as a service". We also see examples of this logic in this report when platform workers say that they are treated purely as a service. When platform workers experience harassment in encounters with customers, enabled by technology,

there are more elements than technology at play. The report thus shows that gender, race, ethnicity, age, and social status of platform workers are often contributing factors that can increase the risk of harassment in platform-mediated work.

The RADAR 2 study also supports existing scientific knowledge, showing that digital labor platforms' infrastructure and business models tend to privilege the customers (who buy services) of the platform at the expense of platform workers (who sell services). In our study, there are several examples of how asymmetric power relations between platform workers, customers, and digital platforms, including 'information asymmetry' (van Doorn 2017), can have a negative influence on the platform worker's experience of (in)security and risk in the relationship between the platform worker and the customer. In our study, several platform workers express that the customer has the opportunity to hide their identity, but this was not possible for platform workers. In particular, several young female platform workers who carry out platform-mediated cleaning and childcare express that they feel threatened or exposed in their work in this regard. At the same time, several of them link this fear to their position as women in low-status work. Several young female platform workers explicitly reflect on how the risk of harassment at work is connected to the fact that they are vulnerable parties in an unequal relationship, both in relation to the labor platform and in relation to the customer, and that this exposure is connected with their gender, race, ethnicity, age, and social status. In relation to gamers and influencers, the unequal power relationship and the 'information asymmetry' in their platform-mediated work also affect the experience of uncertainty, but in that type of work it is expressed in completely different ways. In this work, followers and fellow players also have the possibility to hide behind anonymity, which is of crucial importance for the risk of harassment in platform-mediated work.

Chapter 4 contains examples of different types of harassment experienced by workers with platform-mediated work. Here, three so-called 'high-level affordances' that impact the nature of the relationships between platforms, customers and platform workers in PMW are nuanced and explained. These three 'high-level affordances' also impact the forms of harassment that can occur in PMW. These three 'high-level affordances' are as follows.

The capacity of digital platforms to transcend physical space

This capacity refers to digital platforms enabling platform workers to encounter and interact with customers both online and offline, and that PMW often involves switching between online and offline relationships. Transitions between online and offline spaces enable new types of harassment and the intensification of familiar types of harassment. Furthermore, digital technologies enable offensive digital content to be shared and circulated in ways that are difficult to contain, which can have vast negative consequences for those exposed to it. This affordance is connected to affordance 2:

The capacity of digital platforms to change and transcend the boundaries between private and professional domains.

This capacity refers to work entering the private sphere in new ways, and to the fact that the boundaries between the private and the professional change and must be constantly (re)negotiated. The compromise of privacy enables new types of harassment, and can amplify negative consequences of harassment, as technology makes it difficult to shield the private sphere.

The capacity of digital platforms to reinforce asymmetric power relations (including information asymmetry).

This capacity refers to digital platforms that partly reinforce asymmetric power relations between the worker and their customers and partly between the worker and the digital platform they use. The report provides examples of how the power relationship and information asymmetry between the parties have an impact on the nature of harassment and how it is possible for the platform worker to defend themselves against harassment from customers and followers. In situations involving harassment from a customer, the platform worker typically has to adapt to the customer's needs. This is usually in line with the advice from the platform's support function and the platform company's instructions on how the platform worker should act in relation to the customer.

Overall, encounters between platform workers and customers/followers are facilitated through the platforms' algorithmic management and control system. These encounters are often finalized with ratings or evaluations, which are also facilitated by platforms and algorithmic management. These conditions affect the relationships established in PMW, and thus, the risks of harassment. It applies to platform workers, influencers, and gamers alike in that the ability of customers, followers, and fellow gamers to hide their identity affects the risk of harassment in PMW.

These encounters are also related to the lack of transparency of the platforms' use of algorithmic management, monitoring, and decision-making in relation to their work tasks and, in turn, how the algorithms affect the harassment and safety of platform workers. The concept of affordance is applied to analyze the mechanisms that the new technologies make possible, and which can contribute to new forms of harassment in work, as well as how the mechanisms contribute to reinforcing existing forms of harassment in PMW.

Prevalence of harassment in PMW

A questionnaire was developed, partly based on existing questionnaire batteries for harassment and partly based on knowledge of the stakeholders within the platform economy, to obtain an overview of the prevalence of harassment in PMW. Thus, the RADAR questionnaire, which was developed as part of the collaboration with project stakeholders, is a significant result of the project. The questionnaire considers the many ways in which PMW differs from traditionally organized work; for example, platform workers rarely have a traditional workplace or an

employer. Words such as workplace, employer and employee are therefore not used in the questionnaire.

The developed questionnaire was used to map the prevalence of harassment among 18-30-year-old persons in PMW. Due to few responses from workers who work via task-based labor platforms, on and via online work platforms, it has not been possible to calculate the prevalence of harassment among these people. However, there were sufficient responses from couriers, and only the results from this group of platform workers are presented in the following. Questionnaires were sent to a total of 5,876 couriers, of which 16% responded, and only 7.4% answered a sufficient number of questions for usable data. These data are referred to in the following section.

Therefore, the following presentation of the prevalence of harassment is based exclusively on responses from workers who work via GPS-based labor platforms, that is, couriers. Couriers associated with GPS-based digital labour platforms are generally more exposed to harassment than workers in other industries are. The incidence of harassment is higher for all measured forms of harassment among couriers compared to the average for all industries. The most frequently occurring forms of harassment among couriers are unwanted sexual attention and harassment (41.7 per cent), arguments and conflicts (31.2 per cent), and discrimination (27.5 per cent). When we look at the differences between gender, age, and seniority, it appears that couriers over 30 years of age and with more seniority experience harassment more frequently, whereas men and women experience different types of harassment.

As described in the discussion section of the report, there is reason to take the high incidence of harassment among platform workers seriously. The research suggests that it can have serious consequences if workers are exposed to harassment in connection with their work, including risk of mental health problems, sick leave, and increased risk of suicidal behaviour. These consequences can be reinforced by the lack of opportunity for platform workers to get support and to process their experiences of the exposure to harassment. It is characteristic of platform workers that they most often work on their own, without a collegial network, and the management function is usually handled by an app or website.

Using the questionnaire, data on work accidents among couriers associated with GPS-based digital labor platforms were also collected. Our results show that 37.8 per cent of couriers have reported one or more work accidents, causing them to be unable to perform their usual work tasks for one or more days within the past year. Thus, the prevalence of work accidents is significantly higher for couriers than the average for all industries (8.0 per cent). Furthermore, couriers are more exposed to work accidents if they ride a scooter or bicycle than if they drive a car.

Social media campaigns

One aim of the project was to test the potential of media campaigns to support the prevention of harassment in PMW. Policies and training initiatives aimed at employees and employers are widespread means of preventing harassment in the traditional labor market. However, because there is often neither an employer nor a traditional workplace in PMW, we developed and tested measures that consider these conditions by focusing directly on platform workers and customers on digital platforms. Two social media campaigns have been developed and launched. First, a YouTube video featured and produced by YouTuber Guld Dennis with the message 'Imagine if the roles were reversed ('The naked pizza courier') focused on preventing harassment from private customers who use digital work platforms. In February 2023, the YouTube video 'The naked pizza courier' had 28,100 views and 15 people had commented. Both campaigns' reach were met and exceeded their goal. However, Guld Dennis' campaign did not reach the couriers as much as hoped, even though it was shared with them through the platform they were working on. Of the 225 couriers who responded to the question about their knowledge of the campaign, only 17 (almost 8 %) had knowledge of the campaigns.

In the second campaign, Alexandra Staffensen, influencer, used her personal social media platforms to bring attention to difficult topics, and focus on the many forms of harassment that have apparently become the norm among many influencers and gamers. Alexandra published an Instagram reel (a short video), stories, and a blog post to convey messages such as 'This is my work, you are my working environment.' This reel was viewed 121,000 times on Instagram and received more than 400 positive comments. The agency described this as a very good result compared with similar campaigns. However, only 38 respondents in the questionnaire survey answered the question about their knowledge of the campaign, and only seven (approx. one in five) of the respondents had knowledge of the campaign. The reach of the social media campaign was not sufficient to reach the target group. Instead, a targeted organizational effort would perhaps have a greater effect, but it would require the platforms to take on that responsibility.

Summing up

The report shows that, in general, couriers appear to be more exposed to harassing behavior compared to workers in other industries. The most frequent forms of harassment among couriers are unwanted sexual attention and harassment (41.7 per cent), quarrels and conflicts (31.2 per cent) and discrimination (27.5 per cent). These figures are significantly above the average for all industries. Furthermore, the report's results show that couriers have a significantly increased risk of accidents at work compared to the average for all industries.

The research suggests that it can have serious consequences if employees are exposed to harassments in their work. One explanation for the somewhat higher incidence among platform workers may be that platform workers have little opportunity to process the offending experiences together with colleagues and/or managers on the platform, since platform work is precisely

characterized by the absence of such opportunities. At the same time, it is the responsibility of the platform workers themselves to deal with harassment in their work. In continuation of this, the report shows that the design of the technology plays a significant role in the exposure of platform workers to infringements, partly because the technology enables new forms of infringements, and partly because the technology can help to reinforce existing forms of infringing acts. We analyzed this with the concept of 'High-level affordances', which points to three 'high-level affordances' in particular, which shape encounters and relationships in PMA.



3. Indledning

Digitalisering af arbejdsmarkedet dækker over udviklingen af en række meget forskelligartede teknologier; såsom kunstig intelligens (AI), avanceret robotteknologi, big data og algoritmer, mobile teknologier samt forskellige former for informations- og kommunikationsteknologier. Flere af disse teknologier, er taget i anvendelse inden for den form for arbejde, som i denne rapport betegnes platformsmedieret arbejde (herefter, PMA), hvor arbejdsopgaver enten er medieret gennem en app eller en hjemmeside.

En algoritme inden for datalogien betegner en række konkrete instruktioner til beregning af en funktion, en trin-for-trin instruks til behandling eller automatisk beregning, der producerer et bestemt output fra et givet input. (van Dijck 2013). Kunstig intelligens (AI) er grundlæggende set en selvlærende algoritme. Der er muligvis nogle platforme, der er opbygget med kunstig intelligens. Men det er vigtigt at forstå, at algoritmer ikke bare 'kører i et program', men også har et performativt element, dvs. de kan påvirke praksis og adfærd gennem algoritmer. Algoritmer kan således frembringe en social praksis, efterhånden som de bliver en integreret del af en sådan praksis, fx når algoritmer bliver integreret i en arbejdspraksis (Gustavsson & Ljungberg, 2021). Det er især denne sidste sociale praksis, der er genstand for undersøgelsen i denne rapport, især med fokus på brugen af algoritmisk ledelse.

Algoritmisk ledelse (Lee et al., 2015; Mateescu et al., 2019) kan beskrive systemer af varierende grad af kompleksitet, men på digitale arbejdsplatforme omfatter de typisk:

- Omfattende dataindsamling og overvågning af arbejdere og platformbrugere gennem teknologi;
- Realtidsrespons på data, der informerer ledelsesbeslutninger;
- Automatiseret eller semi-automatiseret beslutningstagning;
- Overførsel af præstationsevalueringer til ratingsystemer eller andre målinger; og
- Brugen af "nudges" og sanktioner til indirekte at tilskynde den enkelte arbejder til bestemte handlinger og adfærd.

Det er specifikt nogle af disse funktioner, der anvendes på digitale platforme, og hvor digitaliseringen bruges til at styre og lede store grupper af platformsarbejdere.

Et eksempel på digitaliseringen af arbejdsmarkedet er således de forskellige former for digitale arbejdsplatforme som i Danmark fortsat er i sin vorden, (Ilsøe & Madsen, 2017; Wilke, 2015), men forventes at vokse markant. Hvor mange der præcist er beskæftigede med PMA, afhænger af hvilke metoder der anvendes til at opgøre antallet, og dermed hvordan PMA defineres og afgrænses. PMA er stadig en lille, men voksende del af EU's arbejdsstyrke. Således vurderede det Europæiske Råd i 2022, at der i 2025 vil være 43 millioner platformsarbejdere i EU (mens der i 2022

blev estimeret at være 28,3 millioner) (European Council, 2023). Identifikation og afgrænsning kan få stor betydning for, hvordan vi i fremtiden kan forebygge krænkende handlinger (European Agency for Safety and Health at Work, 2019; Nielsen et al., 2021). Det samme gælder for influencerbranchen (Abidin, 2018; Abidin et al., 2020). I dette projekt undersøger vi to former for platformsmedieret beskæftigelse:

1. Beskæftigelse på forskellige sociale medie- og underholdningsplatforme
2. Beskæftigelse på eller via digitale arbejdsplatforme, såsom madbude eller rengøring.

Til den første gruppe hører professionelle gamere og influencere, hvis primære beskæftigelse er at producere indhold til deres profiler på forskellige sociale medieplatforme (Abidin, 2015, 2018; Abidin et al., 2020), der i stadigt større omfang anvendes til at markedsføre virksomheder, produkter eller personer i traditionelle arbejdsorganisationer (Slots- og Kulturstyrelsen, 2019). Til den anden gruppe hører digitale arbejdsplatforme såsom Wolt, HandyHand og Care. En 'digital arbejdsplatform' er en betegnelse for en 'digital markedsplads', der formidler og distribuerer køb og salg af tjenesteydelser mellem en arbejdstager og en kunde (Ilsøe & Madsen, 2017), men som også tjener er et redskab til at styre platformarbejdernes aktiviteter i forbindelse med gennemførelsen af disse tjenesteydelser. Tjenesteydelserne kan ligne dem som findes på det ordinære arbejdsmarked, men adskiller sig ved den digitale distribution af arbejdet og platformarbejdernes beskæftigelsesforhold. De to former for platformsmedieret beskæftigelse er udvalgt, fordi der er en overvægt af unge blandt de beskæftigede.

Digitale krænkelse er ikke udelukkende noget som gamere, influencere og platformarbejdere udsættes for. Problemstillingen har en langt bredere relevans. I dag udfører vi nemlig i stigende grad vores arbejde på- eller via forskellige former for digitale platforme. Mange traditionelle arbejdsorganisationer opmuntrer deres ansatte til synlighed på sociale medier for at brande deres organisation, skabe relationer eller sælge produkter, og med digital tilstedeværelse øges mulighederne for krænkelse og chikane. Det er for eksempel almindeligt kendt, at offentligt ansatte fx sygeplejersker, socialrådgivere og parkeringsvagter er særligt udsatte, når vrede borgere sender chikanerende eller krænkende beskeder til dem, eller hænger dem ud på sociale medier (Olsen, 2017).

En undersøgelse fra 2021 viser, at 9 % af de adspurgte privatansatte med digital kundekontakt havde været udsat for digital chikane fra kunder, samarbejdspartnere eller lignende (Digitalt Ansvar, 2021). Nogle af de former for chikane eller krænkelse som ses i PMA, er velkendt fra traditionelt servicearbejde med kontakt til kunder eller klienter, fx i butiksarbejde eller social- og sundhedsarbejde. Samtidig tilføjer den digitale mediering af arbejdet, og digitale platformens forretningsmodeller en række nye mekanismer, der kan bidrage til at forstærke forskellige former for psykosociale risici i arbejdet (Huws et al., 2016; Prassl, 2018). Digitale teknologier medvirker

f.eks. til, at krænkende digitalt indhold kan deles og cirkulere på måder, der er vanskelige at dæmme op for, og dette kan have store negative konsekvenser for dem, der udsættes for det. Brugen af digitale teknologier til at chikanere, krænke, true eller mobbe er stadig et relativt nyt og uudforsket fænomen (De Stefano et al., 2020). Særligt i en dansk sammenhæng, er dette område ikke tidligere blevet systematisk undersøgt og kortlagt.

4. Formål

Hovedformålet med projektet 'Risiko, arbejdsmiljø og krænkende handlinger blandt unge i PMA', er at igangsætte og evaluere en social medie-kampagne, der kan forebygge krænkende handlinger blandt unge på det digitale arbejdsmarked samt undersøge forekomst af krænkende handlinger i denne gruppe. Projektet har således følgende delmål:

- 1) At undersøge forekomst og typer af krænkende handlinger som unge 18-30-årige udsættes for på det digitale arbejdsmarked.
- 2) At udvikle og afprøve en social medie-kampagne til forebyggelse af krænkende handlinger blandt unge 18-30-årige på det digitale arbejdsmarked.
- 3) At evaluere implementering og effekt af en social medie-kampagne til at forebygge krænkende handlinger på det digitale arbejdsmarked.

Målgruppe: 18-30-årige med arbejde, der er muliggjort af digitale teknologier, og som udføres på- eller gennem digitale platforme, herunder beskæftigede på digitale arbejdsplatforme og sociale medie- og underholdningsplatforme.

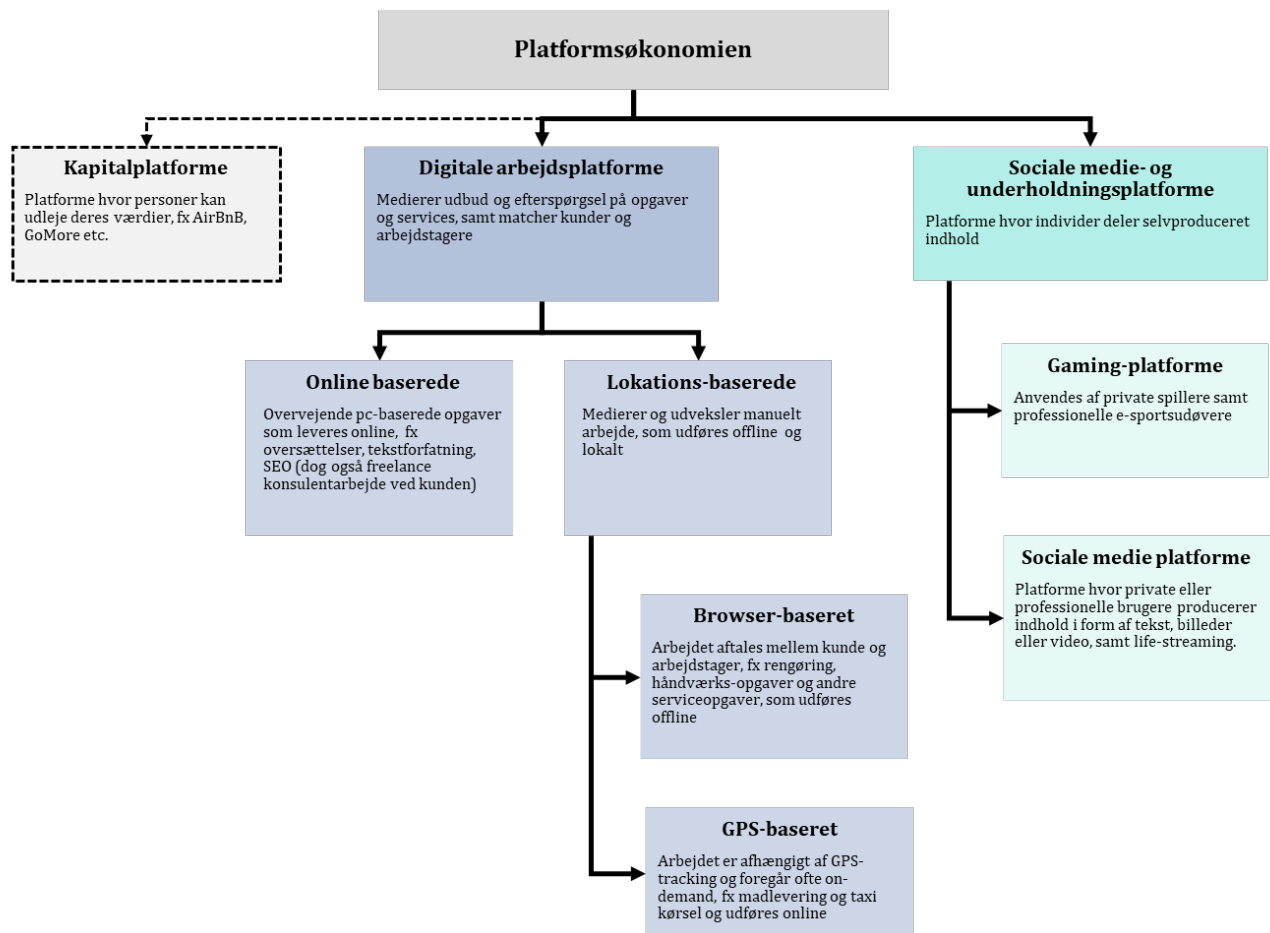
Som en del af spørgsmål 1 undersøger projektet, hvilke konsekvenser digital platformsmediering har for risikoen for krænkende handlinger i arbejdslivet.

5. Baggrund

I dette afsnit gennemgås de forskellige typer af PMA samt viden om de forskellige former for krænkende handlinger der undersøges i dette projekt. Endelig gennemgår vi viden om unge i PMA sidst i kapitlet.

5a. Platformsmedieret arbejde (PMA)

I nærværende forskningsprojekt undersøger vi omfanget og karakteren af krænkende handlinger i PMA. I projektet er det eksemplificeret af platformsarbejdere, samt professionelle gamere og influencere, der også betegnes 'content creators'. I denne rapport fokuserer vi således på lønnet beskæftigelse der er kendetegnet ved at arbejdsopgaverne formidles gennem- eller udføres ved brug af en digital platformsteknologi. Denne type beskæftigelse betegnes også platformsmedieret arbejde (PMA) fra engelsk, 'platform-mediated work' (PMW) (Nilsen & Kongsvik, 2023). PMA er beskæftigelse der enten er medieret gennem en app eller en hjemmeside.



Figur 1. Overblik over forskellige typer af digitale platforme (Nielsen mfl. 2021).

I denne rapport beskæftiger vi os med arbejde, der er medieret gennem- eller udføres på digitale arbejdsplatforme, eller på underholdnings- og sociale medieplatforme (jvf. figur 1). Den digitale mediering af opgaver henviser til, at en kommerciel digital platform fungerer som mellemed mellem en platformsarbejder og en kunde. Denne treleddede beskæftigelsesrelation er et helt centralt kendetegn ved platformøkonomien (Koutsimpogiorgos et al., 2020; Wood et al., 2019).

PMA kan potentielt indeholde mange forskelligartede former for arbejde, også beskæftigelsesformer, der ikke berøres i denne rapport. Kapitalplatforme er digitale platforme, hvor det er muligt at formidle ejendele og privat ejendom (eks. AirBnb) (Ilsø & Larsen, 2022). Arbejde der knytter sig til denne type platforme er ikke inkluderet i denne rapport.

I modsætning til størstedelen af tidligere forskning inkluderer denne rapport også beskæftigelse der udføres på underholdnings- og sociale medieplatforme af influencere/content creators eller professionelle gamere. Det giver os adgang til at undersøge, hvad den digitale mediering betyder for krænkende handlinger på tværs af meget forskellige former for beskæftigelse, der har det til fælles, at arbejdet er afhængigt af den platformsbaserede digitale mediering. Ved at inkludere sociale medieplatforme i vores afgrænsning af PMA udvider vi i denne undersøgelse den gængse forståelse af, hvad platformsmidieret arbejde inkluderer.

Det er generelt vanskeligt at definere og afgrænse forskellige typer af beskæftigelsesformer og digitale platformsteknologier i platformøkonomien, fordi der er tale om fænomener, der hele tiden forandrer sig (Koutsimpogiorgos et al., 2020). PMA eller bare platformsarbejde henviser ofte til beskæftigelse der er udført på- eller via en digital arbejdspladsform. Det Europæiske Råd og EU kommissionen definerer platformsarbejde således:

“Platform work is a form of employment in which organisations or individuals use an online platform to access other organisations or individuals to solve specific problems, or to provide specific services in exchange for payment” (European Council, 2023)

Digital mediering er en helt afgørende del af digitale arbejdsplatformes forretningsmodeller. Karakteren af denne digitale mediering udgør en central diskussion i forhold til at afgøre de digitale arbejdsplatformes juridiske status i en arbejdsretslig sammenhæng (Munkholm et al., 2022; Prassl & Risak, 2015). Derfor står dette spørgsmål ofte helt centralt både i akademiske- og politiske sammenhænge. I de tilfælde, hvor den digitale mediering alene betragtes som en neutral formidler af arbejdsopgaver, vil platformsarbejderen typisk blive betragtet og behandlet som selvstændig, mens den digitale arbejdsplatform ikke tillægges status som arbejdsgiver (Koutsimpogiorgos et al., 2020). Hvis den digitale mediering derimod *ikke* ses som en neutral formidler, men også som en digital teknologi, hvorigennem arbejdet styres og kontrolleres, bl.a. ved hjælp af såkaldt 'algoritmisk ledelse' (algorithmic management) (Jarrahi et al., 2020; Laursen et al., 2021; Wood et

al., 2019), så kan arbejdsplatformen tillægges status som arbejdsgiver. Spørgsmålet om karakteren af den digitale mediering og platformenes mulige arbejdsgiveransvar har således stået helt central i store dele af tidligere forskning på området. Mange har i den forbindelse peget på, at digital mediering i form af 'algorithmic management', eller algoritmisk ledelse, giver mulighed for nye former for måling, standardisering, kvantificering og kontrol, og således ikke kan betragtes som en neutral formidler af opgaver (Altenried, 2020; Berg et al., 2018; Möhlmann & Zalmanson, 2017; Prassl, 2018).

Selvom der i Danmark er indgået overenskomster med flere platformsvirksomheder (Ilsøe & Larsen, 2021) betragtes og behandles de fleste platformsarbejderne i Danmark fortsat som selvstændige, hvilket betyder, at disse beskæftigede ikke nyder samme beskyttelse som lønmodtagere (Nielsen & Nielsen, 2020; Nielsen et al., 2021). Bérastégui & Garben (2021) peger i den forbindelse på, at platformøkonomiens tresidede beskæftigelsesrelation (platform, kunde, platformsarbejder), flygtigheden i arbejdet, dets umiddelbare høje grad af autonomi, samt manglen på en traditionel arbejdsplads alle er forhold, der udgør en udfordring for implementeringen af arbejdsmiljølovgivning i platformøkonomien.

Den 09.12.2021 fremlagde Europa-Kommissionen et direktiv, der skal forbedre arbejdsvilkårene for platformsarbejde og støtte en bæredygtig vækst af digitale arbejdsplatforme i EU (European Commission, 2021). Ifølge Europa-kommissionen skal reglerne sikre, at personer, der arbejder på eller via digitale arbejdsplatforme, vil få adgang til de arbejdstagerrettigheder og sociale ydelser, som de har ret til. Disse regler vil også medføre en beskyttelse af platformsarbejdere i forbindelse med anvendelsen af algoritmisk ledelse, dvs. automatiserede systemer, der understøtter eller erstatter ledelsesfunktioner. Direktivet indeholder en liste over kriterier for, hvornår en digital arbejdsplatform kan betragtes som arbejdsgiver, og dermed platformsarbejderes beskæftigelsesstatus. Arbejdstagere vil retligt blive anset som ansatte på en digital platform (i modsætning til selvstændige), hvis deres forhold til platformen opfylder mindst to af de fem indikatorer, der er fastsat i direktivet (European Council, 2023):

- øvre grænser for det pengebeløb, som arbejdstagere kan modtage
- kontrol med deres resultater, bl.a. ved hjælp af elektroniske midler
- kontrol med fordelingen eller tildelingen af opgaver
- kontrol over arbejdsvilkår og begrænsninger i valg af arbejdstid
- begrænsninger i deres frihed til at tilrettelægge arbejdet og regler for deres udseende eller adfærd

Dette gælder, ifølge direktivet, hvis platformen opfylder mindst to af de ovenfor oplyste kriterier. I det tilfælde at en platform får arbejdsgiverstatus, vil det medføre at personer, der arbejder via disse platforme, vil få arbejdstagerrettigheder samt sociale rettigheder, fx retten til

kollektiv forhandling, regler for arbejdstid og sundhedsbeskyttelse, retten til betalt ferie eller forbedret adgang til beskyttelse mod arbejdsulykker mv. Direktivet foreslår en såkaldt formodningsregel, hvor det er platformene, der i givet fald skulle dokumentere, at der ikke foreligger et ansættelsesforhold.

I forhold til algoritmisk ledelse er formålet med direktivet at øge gennemsigtigheden i de digitale arbejdsplatformes brug af algoritmer, hvilket skal gøre det muligt, at sikre at arbejdsvilkårene overholdes. Samtidigt skal det give ret til at anfægte automatiske afgørelser i forbindelse med udførelsen af platformsarbejde. Disse regler vil gælde uanset ansættelsesstatus. Direktivet vil således også få betydning for det øvrige arbejdsmarked. Det er desuden målet med direktivet, at det skal hjælpe de nationale myndigheder, som fx Arbejdstilsynet, i forhold til håndhævelse af reglerne, bl.a. gennem øget gennemsigtighed og sporbarhed af data. Det kan få den betydning, at platformsarbejdere kan få del i den eksisterende arbejdsmiljøviden, fx viden om forebyggelse af arbejdsulykker samt de former for krænkende handlinger, der undersøges i denne rapport. Mens vi lagde sidste hånd på denne rapport, blev direktivet først stemt ned af et mindretal i Rådet (Illsøe & Jacqueson, 2024), og senere d. 11.03.24 vedtog EU's beskæftigelsesministre regler der styrker rettigheder for platformsarbejdere, hvor Rådet godkendte en aftale med Europa-Parlamentet om et nyt EU-direktiv om bedre vilkår for platformsarbejde. Europa-Parlamentet og Rådet skal dog formelt have godkendt aftalen inden direktivet kan træde endeligt i kraft. Det betyder, at EU's medlemslande har to år til at implementere aftalen, efter at den formelle procedure i EU er afsluttet (Beskæftigelsesministeriet, 2024).

Platformsarbejdere

En digital arbejdsplatform er en platform som formidler køb og salg af arbejdsopgaver. I en dansk sammenhæng kan fx nævnes danske Happy Helper, der formidler rengøring i private hjem eller madudleveringsplatforme som fx JustEat eller Wolt. Kort fortalt opretter hver platformsarbejder (bud, rengøringshjælp e.l.) sig som bruger på en digital arbejdsplatform for at udbyde deres arbejdskraft. Efter varierende omfang af introduktion (ofte har madbudene intromøder og oplæring, mens andre ingen introduktion får) kan platformsarbejderen gå i gang med at få arbejdsopgaver fra kunder via platformen. Den enkelte platformsarbejder er typisk tilknyttet arbejdsplatformen som selvstændig. Det er oprettelsen som bruger af den digitale arbejdsplatform, der giver adgang til en app, hvor igennem platformsarbejderen får adgang til et udbud af arbejdsopgaver, fx madudbringningsopgaver. Appen leder, fordeler, og kontrollerer de udbringningsopgaver som buddet får, gennem såkaldt 'algoritmisk ledelse' (Laursen et al., 2021), der bestemmer buddets ruter gennem byen og møder med kunder. Platformsarbejdernes indtjening og arbejdspraksis er dermed i høj grad afhængig af de digitale muligheder og begrænsninger som arbejdsplatformen tilbyder. Kontakten mellem platformen og platformsarbejderen i algoritmisk ledet arbejde er sparsom (Jarrahi & Sutherland, 2019) og sker

typisk gennem appens supportfunktion (Gjetting et al., 2022). Desuden er det kendetegnende ved platformsarbejde, at udførelsen af arbejdsopgaver rates og evalueres digitalt af kunderne. Fordi der kun er enkelte danske digitale arbejdsplatforme, der påtager sig et arbejdsgiveransvar (Ilsøe & Larsen, 2021), står de unge, der finder arbejde her, uden den sociale og økonomiske sikkerhed, som traditionelt ansatte har. Det gælder også, hvis de udsættes for krænkende handlinger (Nielsen et al., 2022b).

Influencere og gamere

I forskningsprojektet har vi desuden undersøgt hvilken betydning digital mediering har for krænkende handlinger blandt influencere og gamere, der ligeledes har et arbejdsliv, hvor digitale platforme spiller en afgørende rolle. Det kendetegner disse grupper, at de lever af det indhold, som de skaber og deler gennem deres profiler på sociale medieplatforme. For de fleste af influencerne og gamerne gælder det, at deres kommercielle succes er betinget af den opmærksomhed, de formår at generere på digitale medieplatforme. Deres arbejdsliv er således orienteret mod opmærksomhed og eksponering, og dette kan gøre dem særligt udsatte for krænkende handlinger (Abidin, 2015, 2018, 2019). I lighed med platformsarbejderne er arbejdslivet som influencer og gamer også et individualiseret arbejdsliv. De er oftest selvstændige (en undtagelse er de professionelle gamere, der har en ansættelseskontrakt med et hold). Influencerne er typisk tilknyttet et bureau eller en agent, som indgår kommercielle aftaler på vegne af dem (Abidin et al., 2020). Influencere og gamere er ligesom platformsarbejdere dybt afhængige af de muligheder og begrænsninger, som tilbydes af de platforme, som de benytter sig af i arbejdet. Det er fx sociale medieplatforme som Instagram og TikTok, streamingplatforme som YouTube og Twitch, og computerspil som CS-Go og Valorant. For influencere og gamere er platformene helt afgørende for, hvordan interaktionen med følgere, fans, og medspillere kan omsættes til en indtægt fx gennem en abonnementsmodel eller annonceindtjening.

I forhold til denne rapport's fokus på krænkende handlinger, har de enkelte platforme afgørende betydning for, hvordan indhold gøres tilgængeligt, modereres eller fjernes. Herunder også hvordan brugere, der overtræder platformens retningslinjer for god adfærd håndteres. I en årrække har sociale medieplatforme ikke haft noget juridisk ansvar for det indhold, de gør tilgængeligt på deres platforme (EU-Parlamentet, 2000), selvom dette er blevet kraftigt kritiseret. I Danmark har der således været rettet kritik imod sociale medieplatformes medansvar for at dele og sprede digital chikane, krænkelser og vold både rettet mod børn og mod voksne brugere. Mens denne rapport er blevet til, er der imidlertid sket store forandringer på dette område. Den 17. februar 2024 træder Europa-kommissionens 'forordningen om digitale tjenester' nemlig i kraft. Forordningen er rettet imod onlineformidlere og -platforme som fx webbutikker, sociale medier, indholdsdelingsplatforme, appbutikker og onlinerejse- og indkvarteringsplatforme. Siden slutningen af august 2023 har forordningens regler fundet anvendelse for platforme med mere end 45 mio. brugere i EU, de såkaldte meget store onlineplatforme og meget store onlinesøgemaskiner.

Målet med forordningen er, at den "sikrer brugernes sikkerhed, beskytter de grundlæggende rettigheder og fører til et retfærdigt og åbent miljø for onlineplatforme" (Europa-Kommisionen, 2024). I forbindelse med denne rapport er det især vigtigt at påpege, at forordningen skal sikre 'mindre eksponering for ulovligt indhold', samt 'øget demokratisk kontrol og tilsyn med systemiske platforme'. Hvilken betydning denne forordning konkret får i forhold til brugernes risici for krænkende handlinger, er fortsat uvist.



Photo: Kinga Cichewicz/Unsplash

5b. Krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde

I daglig tale er det de færreste, der benytter begrebet 'krænkende handlinger'. I denne rapport anvender vi alligevel begrebet, fordi det er det begreb som Arbejdstilsynet anvender. I lighed med Arbejdstilsynet anvender vi det som en samlebetegnelse for 'mobning, seksuel chikane og andre måder hvorpå krænkelser kan forekomme i arbejdet' (Arbejdstilsynet, 2020b)

”Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere personer *i virksomheden* groft eller flere gange udsætter en eller flere andre personer *i virksomheden* for mobning, seksuel chikane eller anden nedværdigende adfærd i arbejdet. Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. Det er uden betydning, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er central” (Arbejdstilsynet, 2020b)

Vi har kursiveret ordene 'i virksomheden', fordi disse ord kan give en forståelse af, at vejledningen ikke gælder for beskæftigede, der ikke har en traditionel arbejdsplads. Dette er ikke tilfældet.

Arbejdsmiljørisici i PMA er meget afhængig af om arbejdet udføres online eller offline (Jesnes et al., 2016; Nielsen et al., 2022a; Nilsen & Kongsvik, 2023). I denne rapport beskæftiger vi os både med digitalt medierede krænkende handlinger og krænkende handlinger, der udføres offline i PMA. Offline krænkelser i denne type arbejde kan for eksempel opstå, hvis platformsarbejderen udfører opgaver, der er formidlet via en platform, offline i en kundes hjem. Det kan for eksempel være rengøring, børnepasning eller håndværksarbejde. Arbejde, der både formidles og udføres online, fx oversættelse eller grafisk arbejde, rummer imidlertid udelukkende risiko for digital chikane og krænkelse. Den digitale mediering af 'rumlige relationer' i PMA, altså muligheden for at arbejdet udføres både online eller offline, eller begge dele, er således afgørende for, hvilke former for krænkelser som de beskæftigede er i risiko for at blive udsat for, og afgørende for hvordan det er muligt at forebygge krænkende handlinger i PMA.

Arbejdsrelaterede digitalt medierede krænkende handlinger er dækket af arbejdsmiljølovgivningen, idet dette falder inden for kategorien 'arbejdsrelateret psykisk vold'. I arbejdsmiljølovgivningen behandles digital vold og trusler på lige fod med fysisk vold og trusler. På traditionelle arbejdspladser er det arbejdsgiverens ansvar at forebygge og håndtere digitale krænkelser, også selvom den arbejdsrelaterede digitale chikane ofte foregår via private medier eller sociale platforme, uden for normal arbejdstid. Digitale teknologier betyder netop, at chikane og krænkelser ikke kan afgrænses til arbejdspladsen og arbejdstiden, men at beskæftigede kan blive udsat på alle tidspunkter af døgnet, alle steder, fordi de fleste mennesker er online en stor del af vores vågne tid.

De eksempler på arbejdsrelateret psykisk vold der nævnes i Arbejdstilsynets vejledning om arbejdsrelateret vold er: Trusler, dødstrusler, trusler der udtrykkes mundtligt eller uden ord, anden krænkende adfærd, seksuel chikane eller anden chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn (Arbejdstilsynet, 2020a). Således står der i Arbejdstilsynets vejledning om vold:

”Både trusler og anden krænkende adfærd kan fremsættes på flere måder, fx digitalt i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier. Begge dele kan være rettet mod *ansatte*, selvom de fremsættes over for *ansattes* familie eller andre nærtstående”. (Arbejdstilsynet, 2020a)

Ligesom vi kursiverede ordet ‘virksomheden’ har vi her kursiveret ordet ‘ansatte’ idet det ligeledes kan give indtryk af, at vejledningen udelukkende gælder for ansatte. Det understreges i vejledningen, at den også gælder selvstændige, dog med undtagelse af de forhold i lovgivningen der specifikt henviser til arbejdspladsen. For os at se er det en svaghed ved vejledningen, at den udgrænser de beskæftigede, der ikke er i et traditionelt beskæftigelsesforhold, og som kan få det indtryk, at vejledningen ikke gælder dem.

Trusler og chikane, der kan relateres til arbejdet og er fremsat digitalt, kan betegnes som arbejdsulykker (Arbejdstilsynet, 2020a), men det er der ikke mange der ved (Digitalt Ansvar, 2021). I de tilfælde hvor der er en arbejdsgiver, er det arbejdsgiverens pligt at registrere og undersøge de fremsatte digitale trusler eller chikane. Ofte betegnes digitalt medierede krænkende handlinger i dagligdags tale for ‘hate’.

På Stop Chikanens hjemmesiden beskrives digitale krænkelse som et begreb ‘der spænder over en lang række krænkende handlinger, som sker på internettet, sociale medier eller via digitale devices’, der er så ‘ubehagelige, grænseoverskridende og invaderende’, at de ofte har konsekvenser for hele offerets hverdagsliv. Digitale krænkelse kan være ulovlige, men er det ikke nødvendigvis. ‘Digital chikane’ beskrives som episoder:

” (...) hvor digitale medier, som eksempelvis e-mail, telefon, hjemmesider og sociale medier, bruges til at chikanere en person. Digital chikane er ikke blot beskeder med en hård tone eller faglig kritik, men derimod grov overfusning, personlig nedgørelse, trusler eller uønskede seksuelle henvendelser. Digital chikane er arbejdsrelateret, når en person udsættes for chikane i forbindelse med arbejdet. (Digitalt Ansvar, 2021)

Stop Chikane er et rådgivningstilbud for voksne, der er udsat for digital vold og digitale krænkelser (StopChikane, 2022). På Stop Chikanes hjemmeside understreges det, at digital chikane ikke nødvendigvis foregår i arbejdstiden eller via arbejdspladsens kanaler, for at det kan betegnes som arbejdsrelateret. Det kan også være kunder eller samarbejdspartnere, som kontakter den enkelte gennem private profiler, eller hænger vedkommende ud med navns nævnelse i fora på nettet. 'Catfishing', 'digital stalking', 'grooming', 'hatespeech', 'hurtcore', 'sexstortion', 'creepshot' og 'deepfake porn' er blot nogle af de former for digital vold og digitale krænkelser som står beskrevet online i NGO'en 'Digitalt ansvar's skræmmende online ordbog (Digitalt Ansvar, 2023). Helt overordnet er det juridiske grundlag for, hvad man som borger i Danmark må ytre sig om digitalt, desuden rodfæstet i Grundlovens §77, som lyder:

"Enhver er berettiget til på tryk, i skrift og tale at offentliggøre sine tanker, dog under ansvar for domstolene. Censur og andre forebyggende forholdsregler kan ingensinde påny indføres"

Paragraffen betyder, at alle borgere kan udtrykke det de vil offentligt, men at alle borgere samtidig må tage ansvar for det vi siger eller skriver. Lovgivningen sætter altså nogle grænser for, hvad man kan tillade sig at sige eller skrive offentligt. For eksempel kan man ved meget grove fornærmelser af et andet menneske, risikere at blive stævnet i en såkaldt injuriersag (Folketinget, 2023).

I EU kommissionens strategiske rammedirektiv (Eurofound and EU-OSHA, 2014) understreges det, at digitalisering og nye beskæftigelsesformer udgør en helt afgørende udfordring i relation til psykosocialt arbejdsmiljø, herunder chikane og krænkelser. Derfor er det afgørende at adressere de psykosociale konsekvenser som nutidens omskiftelige arbejdsforhold ('today's changing world of work') kan have, skriver EU kommissionen (European Agency for Safety and Health at Work, 2016).

5c. Unge i platformsmedieret arbejde

Platformsarbejde er på samme måde som traditionelt ungdoms- og studiearbejde karakteriseret ved, at arbejdet leveres 'on-demand', når en kunde efterspørger det (Prassl, 2018). MacDonald & Giazitzoglu (2019) beskriver unges erfaringer med platformsøkonomien, som en udkrystallisering af en general prækarisering af arbejdsmarkedet, der kan få vidtgående negative konsekvenser for unges transition ind på arbejdsmarkedet. Men dansk forskning viser, at britiske erfaringer ikke direkte kan overføres til et dansk arbejdsmarked (Ilsøe & Larsen, 2021; Nielsen & Laursen, 2020), idet det danske velfærdssystem, uddannelsessystem, dagpengesystem og en lav ungdomsarbejdsløshed tilsammen har en positiv indflydelse på unges transition ind på arbejdsmarkedet og deres økonomiske sikkerhed. Dog kan nogle af de prekære forhold som

MacDonald & Giazitzoglu (2019) peger på, genfindes i en dansk kontekst, hvor unge platformsarbejdere også kan være særligt udsatte (Laursen et al., 2021; Nielsen et al., 2022b). Unge platformsarbejdere står således ofte alene i deres arbejde. De fortæller om et arbejdsmarked uden hjælp og støtte i arbejdet, hvor længerevarende arbejdsfællesskaber er fraværende. De har således yderst individualiserede arbejdsforhold, men det er meget sjældent noget, de selv problematiserer. Dette kan forklares med, at størstedelen af de unge har en kort tidshorisont, når de finder arbejde gennem platforme (Nielsen & Laursen, 2020). Samtidig værdsætter mange unge den autonomi og fleksibilitet, som de forbinder med platformsarbejdet på trods af, at algoritmisk ledelse kan begrænse deres kontrol over arbejdets udførelse (Laursen et al., 2021). Det er samtidig velkendt, at atypiske beskæftigelsesforhold kan føre til huller i ansættelsesrettigheder, i den sociale beskyttelse, samt huller i håndhævelsen af rettigheder og sikringen af et godt arbejdsmiljø (Grimshaw et al., 2016; Nielsen et al., 2019; Scheuer, 2017).

Bevægelsen fra en hobbyaktivitet til en professionel praksis karakteriserer ofte influencernes og gamernes vej ind i arbejdslivet. Det arbejde, der udspringer af en interesse, betegnes af McRobbie (2016) som 'passionate work'. Det er arbejde, der både har et enormt frisættende potentiale ift. mere rutinepræget arbejde, men også en stor risiko for en u hensigtsmæssig sammensmeltning af privatsfære og arbejdsliv.

Det er velkendt, at influencerne og gamerne er meget unge, når de bliver professionelle, og at det ikke er de kompetencer, som de unge har fra uddannelsessystemet, der tæller i dette arbejde. Arbejdslivet som influencer eller gamer følger berømmelseslogikker, som er velkendte fra mere traditionelle berømtheder, som fx skuespillere og kunstnere. Men hvor de traditionelle berømtheder har deres primære beskæftigelse andre steder, eks. teatre, film mm., så er influencerne og gamernes primære beskæftigelse, at være til stede på de digitale platforme.

Opsamling

Som beskrevet i dette afsnit henviser PMA til, at en kommerciel digital platform fungerer som mellemlid mellem den beskæftigede og en kunde/følger. Det er generelt vanskeligt at definere og afgrænse forskellige typer af beskæftigelsesformer og digitale platformsteknologier i platformsøkonomien. Men den tre-leddede beskæftigelsesrelation mellem en digital platform, den beskæftigede og en kunde er et helt centralt kendetegn ved platformsøkonomien. Når vi i nærværende rapport inkluderer sociale medieplatforme i vores afgrænsning af PMA, udvider vi den gængse forståelse af hvad PMA inkluderer. Det giver os adgang til at undersøge, hvad den digitale mediering betyder for krænkende handlinger på tværs af meget forskellige former for beskæftigelse. Generelt henviser platformsarbejde typisk til beskæftigelse der er udført på- eller via en digital arbejdspladsform. Karakteren af denne digitale mediering af opgaver udgør en central diskussion i forhold til at afgøre de digitale arbejdsplatformes juridiske status i en

arbejdsretslig sammenhæng. I nærværende rapport udgør dette spørgsmål en helt afgørende ramme for rapportens problemstilling, idet placering af ansvar for platformsarbejdernes arbejdsmiljø selvsagt er afgørende for hvem og hvordan arbejdsmiljø, og herunder krænkende handlinger i PMA, kan forebygges. Men det juridiske ansvar for arbejdsmiljøet er ikke i centrum for denne rapport.

De former for arbejdsmiljørisici der er i PMA, er meget afhængig af, om arbejdet udføres online eller offline. I denne rapport beskæftiger vi os således både med digitale krænkelser, der sker i en digital relation mellem en platformsarbejder og en kunde. Ligeledes beskæftiger vi os med krænkende handlinger der sker offline, mens platformsarbejderen udfører det digitalt medierede arbejde offline, typisk i en kundes hjem.

6. Metode og udførelse

6a. Udvikling og afprøvning af sociale medie kampagner

Projektets delmål 2 er, at udvikle og afprøve en social medie-kampagne til forebyggelse af krænkende handlinger blandt unge 18-30-årige på det digitale arbejdsmarked. I det følgende afsnit beskriver vi den kollaborative udviklingsproces, hvor vi i fællesskab med en række interessenter udviklede projektets medie-kampagner.

Vores viden om hvilke virkemidler, der mest effektivt forebygger krænkende handlinger på digitale platforme, er fortsat begrænset. Derfor besluttede vi, at arbejdede tæt sammen med den del af praksis, som har viden og erfaring på området (Van Eerd & Saunders, 2017).

Personalepolitikker og uddannelsesinitiativer rettet mod ansatte og arbejdsgivere er et udbredt virkemiddel til at forebygge krænkende handlinger på det traditionelle arbejdsmarked (Eurofound and EU-OSHA, 2014; European Agency for Safety and Health at Work, 2010). Men arbejdspladsrettede virkemidler er ikke mulige at implementere, i det arbejde som nærværende projekt omhandler, fordi der typisk ikke er hverken en arbejdsgiver eller en arbejdsplads i traditionel forstand.

Den viden vi har om forebyggelse af krænkende handlinger fra det ordinære arbejdsmarked må re-kontekstualiseres i forhold til det digitale arbejdsmarked. I nærværende projekt blev der derfor udviklet og afprøvet virkemidler, der tager udgangspunkt i disse rammebetingelser og retter sig direkte mod beskæftigede og kunder på digitale platforme. Vi vidste fra tidligere forskning (Nielsen et al., 2021), at der var forskellige usystematiske tiltag blandt aktørerne til at forebygge platformsmedierede krænkende handlinger. Her benyttede aktørerne sporadiske og uformelle platformsmedierede netværk blandt de beskæftigede til forebyggelse, ligesom influencerne benyttede sig af deres position som rollemodeller til at kommunikere i øjenhøjde med deres følgere.

Eksisterende forskning peger på, at oplysningskampagner og reklamer virker bedre, når et kendt ansigt videregiver budskabet (Elberse & Verleun, 2012; Thrall et al., 2008). Samtidig er det velkendt, at influencere opbygger et loyalitetsforhold, nærmest en intim venskabelig relation med deres følgere (Abidin, 2016; Nielsen, 2016). Vi vurderede derfor, at det ville være velegnet at to influencere kunne være med til at producere og stille deres personlige platforme til rådighed for kampagnerne. Ligeledes ved vi at face-to-face budskaber, i lighed med dem influencere videregiver til deres følgere, har større effekt end andre typer af kampagner (Dyreborg et al., 2013; Dyreborg et al., 2022).

Som nævnt ovenfor, blev RADAR 2 projektet gennemført som en 'kollaborativ forskningsproces', der inddrager både praksisviden og forskningsviden i udvikling og implementering af tiltag til at forebygge krænkende handlinger (Dyreborg et al., 2020; Gensby et al., 2019; Lavis et al., 2003), således at viden bedst muligt kan omsættes og få praktisk anvendelse på de digitale platforme. Vi anvendte en interaktiv Knowledge Transfer and Exchange (KTE) tilgang, som er udviklet af det canadiske 'Institute for Work and Health' (IWH), hvor engagementet af brugerne er en hjørnesten (Van Eerd & Saunders, 2017; Gensby, U., m.fl. (2023)). I den forbindelse fulgte vi Reardon et al.'s kriterier for en succesfuld KTE-udveksling.

Disse kriterier for en god kollaborativ forskningsproces er: 1) En bæredygtig relation mellem forskere og interessenter, der er etableret med udgangspunkt i forskning, der har en særlig interesse for deltagerne, og hvor der er tid til at udveksle forskningsviden. 2) At alle deltagere har en gensidig interesse i at lytte og lære. 3) At den udviklede viden har værdi for deltagerne. 4) At deltagerne informerer forskerne om, hvad de ønsker at vide; hvilke problemstillinger der skal prioriteres; eller hvordan den producerede viden anvendes i praksis (Reardon et al., 2006).

Reardons (2006) kriterier blev afspejlet i udvælgelsen af deltagerne til de 4 workshops, igennem hvilke vi udviklede den sociale mediekampagne. Alle deltagerne havde desuden en praksisrelevant viden/erfaring med unge med platformsmedieret beskæftigelse og/eller unges arbejdsmiljø. Udviklingen af kampagnerne skete over fire workshop som fulgte dette forløb:

- 1. Workshop juni, 2021: Forskningsdesign tilpasses**
- 2. Workshop januar, 2022: Koncept for kampagner udvikles**
- 3. Workshop maj, 2022: Ideer til kampagner præsenteres og får feedback**
- 4. Workshop november, 2022: Evaluering og udvikling af anbefalinger**

I det følgende beskriver vi workshopforløbet.

Første workshop: Forskningsdesign tilpasses

Det var vigtigt for os, at workshopkene blev holdt et centralt sted, hvor deltagerne kunne føle sig godt tilpas. Derfor blev alle fire workshop afholdt i Herkules Pavillon midt i Kongens Have i København. Antallet af deltagere varierede, men vi var ca. 12 deltagere fra faglige organisationer, platformsvirksomheder, agenturer, influencere, en tidligere gamer og projektets tilknyttede forskere fra NFA, RUC og AAU. Nogle kendte allerede os [forskerne] og hinanden fra RADAR 1-projektet (Nielsen et al., 2021), mens andre var nye ansigter. Alle workshops varede 3 timer.

Workshop 1 gik med at deltagerne blev præsenteret for projektdesignet og for noget af den viden, som vi [forskergruppen] allerede havde om krænkende handlinger i PMA. På workshoppen var det vores mål at få feedback på- og videreudvikle forskningsdesignet. Deltagerne blev derfor

inviteret med i udviklingen af interviewguides og spørgeskema: Hvad syntes deltagerne var vigtigt at spørge interviewpersonerne om? Hvad syntes de om de spørgsmål, som vi havde planlagt at stille, dels i interviewene dels i spørgeskemaet? Manglede der nogle spørgsmål eller emner, så vi fik dækket det, der var relevant for deltagerne, eller deres målgrupper?

For at åbne for den feedback fra deltagerne, præsenterede vi først deltagerne for en række interviewcitater, som vi havde udvalgt fra vores tidligere forskningsprojekt. Citaterne havde alle fokus på krænkende handlinger i PMA. Vi præsenterede også dele af vores kvalitative spørgeguide, og den del af spørgeskemaet, som specifikt handlede om krænkende handlinger. I den samtale der derefter udspandt sig, gjorde flere af deltagerne opmærksom på, hvor tabuiseret et ord 'krænkelse' aktuelt er i Danmark.

"I DK har vi meget den med krænkelseskultur, som nævnes så tit, at man er helt bange for at sige, at man er krænkede, for så er man nok krænkelsesparat"
(Fagforeningsrepræsentant, deltager RADAR 2. Citeret efter referat)

"Der er en tendens til, at dem der bliver krænkede, er dem, det går hårdest udover. Det er dem der betvivles, mens dem der krænker, går fri" (Gamer, deltager RADAR 2. Citeret efter referat)

Deltagerne foreslog derfor, at vi i stedet for at anvende begrebet 'krænkende handlinger' i interview og spørgeskemaet, kaldte det for 'grænseoverskridende adfærd eller chikane', hvilket vi efterfølgende rettede os efter. Det betød også, at spørgeskemaet blev tilpasset til den såkaldte listemetode, hvor vi spurgte specifikt om nogle specifikke forhold, og ikke bare krænkende handlinger (se afsnit om spørgeskema).

Flere af de kvindelige deltagerne i workshoppen fortalte i samtalen om deres egne erfaringer med flere former for krænkelse i deres eget arbejdsliv (stalking, doxing, hate, trusler m.m.). Disse fortællinger gjorde et stort indtryk, og fik os til at inkludere flere specifikke spørgsmål i spørgeguiden, der rettede mod de former for krænkelse og chikane i PMA, som de fortalte om, og som vi ikke tidligere havde været opmærksomme på. Flere gjorde opmærksomme på, at det er et sårbart og vanskeligt emne at spørge til, og deltagerne opfordrede os til at stille spørgsmål til gråzonerne af krænkende handlinger. For eksempler til situationer, hvor den enkelte selv kan være i tvivl om, om den oplevelse som den enkelte har haft er en krænkelse eller trussel:

"Er 'jeg ved hvor du bor' en trussel om vold? Folk er gode til at skrive mellem linjerne, og udnytte gråzonerne" (Kvindelig influencer, RADAR 2. Citeret efter referat)

“Hvis nogen skrev ‘jeg ved hvor du bor’, så ville jeg ikke se som trussel. Men det er måske fordi jeg er mand” (Mandlig influencer, deltager RADAR 2. Citeret efter referat)

“Det er sjældent at man modtager noget direkte i sin DM (direct message, Instagram), som i starten er decideret seksuelt. Men man tænker alligevel: ‘Hvorfor sender du det der?’. Ofte kommer det snigende. Det er ikke direkte seksuelt, men dét leder op til det” (Repræsentant for agentur og influencer, deltager RADAR 2. Citeret efter referat)

“Det strider imod mod vores ego, når vi gør noget, vi ikke synes er okay. Når vi er grænseoverskrider imod os selv. Det at skulle lade som om bliver det egentlige traume” (Influencer, deltager RADAR 2. Citeret efter referat)

På baggrund af disse udsagn, og den samtale de illustrerer, besluttede vi at stille spørgsmål i de kvalitative interviews, der inviterede til at fortælle om erfaringer med forskellige grader af grænseoverskridende, krænkende handlinger og chikane, også det *‘der kommer snigende’* og de oplevelser, hvor den enkelte er i tvivl om, hvad der egentlig skete. Vi stillede eksempelvis et spørgsmål der lød: *‘Er du nogensinde i tvivl om, hvordan du skal reagere, hvis du har oplevet noget grænseoverskridende eller ubehageligt?’*.

Denne erfaringsudveksling var desuden med til at danne baggrund for den kampagne, som influenceren Alexandra Staffensen efterfølgende udarbejdede i forbindelse med projektet. Noget af det, der gjorde mest indtryk på os [forskerne] i workshop 1 var, hvor normaliseret platformsmedieret chikane og grænseoverskridende handlinger tilsyneladende er blandt influencere og gamere. Platformsrepræsentanterne fortalte også om de erfaringer med krænkende handlinger, som de kendte til fra de digitale arbejdsplatforme, som de repræsenterede:

“En kunde havde booket to platformsarbejdere til rengøring. Men da de kom hjem til kunden, havde han ventet med rødvin osv. til deres ankomst. De ringede til platformen og fik at vide, at de bare skulle forlade stedet. De blev betalt for opgaven alligevel.” (Repræsentant fra digital arbejdsplatform, deltager RADAR 2. Citeret efter referat)

“En platformsarbejder oplevede at gøre rent hos en kunde, hvor der lå skydevåben og kokain fremme. Platformsarbejderen kontaktede efterfølgende platformen, som fortalte hende, at hun skulle være gået. Men platformsarbejderen var pligtopfyldende og gjort rent rundt omkring pistolen.” (Repræsentant fra digital arbejdsplatform, deltager RADAR 2. Citeret efter referat)

“Nogle kunder åbner døren nøgne.” (Repræsentant fra digital arbejdsplatform, deltager RADAR 2. Citeret efter referat)

Disse fortællinger gav os et godt indblik i de former for krænkende handlinger, som vi skulle spørge ind til i interviewene og i spørgeskemaet. De citerede fortællinger kom desuden til at danne udgangspunkt for den kampagne, der var målrettet mod platformsarbejdere, som YouTuberen Guld Dennis efterfølgende udarbejdede i forbindelse med projektet. Dennis og hans samarbejdspartner Laust kunne straks se et potentiale i at twistede disse situationer i en kampagne, der skulle gøre brug af humor som virkemiddel.

Feedback på spørgeskemaet fra deltagerne af workshoppen

På workshop 1 fik vi desuden brugbar feedback på det udkast til spørgeskema, som vi præsenterede. Fx gjorde en deltager fra en fagforening opmærksom på, at der manglende en tydelig svarmulighed for de platformsarbejdere der udfører digitalt medierede opgaver via en digital arbejdsplatform, men er fysisk placeret i den virksomhed, som har rekrutteret dem, mens de udfører opgaverne. En repræsentant fra en digital platform gjorde opmærksom på, at vores anvendelse af begreberne ‘samarbejdspartnere’ og ‘kunder’ var uklar, idet cykelbude kunne opfatte restauranter som både kunder og samarbejdspartnere.

En lignende uklarhed gjaldt for influencerne, når vi brugte ordene ‘samarbejdspartnere’, ‘netværk’ og ‘kunder’, sagde de to influencere. Et agentur kunne for eksempel både være netværk og samarbejdspartner. En influencer pegede på, at hun ville kalde en person der bookede hende til at lave en reklame, for en samarbejdspartner. Mens forskerne i gruppen, havde forestillet sig, at sådan en person skulle betegnes som kunde. Konklusionen blev at vi slog kategorierne ‘samarbejdspartnere’ og ‘kunder’ sammen i de spørgsmål, hvor det var relevant.

Vi blev desuden anbefalet at tage ordet ‘underordnede’ ud, fordi ingen tilsyneladende forstår det ord, og i stedet skrive ansatte. Platformrepræsentanterne ønskede, at vi tilføjede disse spørgsmål til spørgeskemaet:

“Savner I information fra platformen?” og “Hvor trygge er I på platformen?”

Imellem workshop 1 og 2 arbejde vi med at implementere deltageres forslag i forskningen.

Workshop 2: Koncept for kampagner udvikles

På workshop 2 skulle vi udvikle koncepterne for de to kampagner, der skulle produceres i projektet. Med udgangspunkt i det datamateriale vi havde indsamlet om platformsmidierede krænkelser i den periode, der var gået siden workshop 1, skulle vi yderligere indkredse de tematikker, der skulle indgå i kampagnerne. Vi havde derfor samlet to citatsamlinger fra vores

interviewmateriale, som vi fordelte på influencere/gamere og platformsarbejdere. Dem bad vi deltagerne om at læse igennem. Formålet var at få øje på, om der var nogle tematikker, der gik på tværs af interviewene, og om dette var temaer, som deltagerne kunne genkende fra deres egne praksisser. Vi satte deltagerne i to grupper, og bad dem efterfølgende om at prioritere tre emner, som de syntes var vigtige at sætte spot på i forbindelse med kampagnerne. Citatet herunder er fra den proces:

”Det går igen i citaterne at de udsættes for krænkelser og diskriminering, fordi det er lavstatusarbejde.” (Fagforeningsrepræsentant. Citeret efter referat)

En platformsrepræsentant nævnte desuden racisme som det væsentligste problem, både i interviewcitaterne og i de episoder, som hun kendte til fra den digitale arbejdsplatform, som hun repræsenterede.

Der udviklede sig en snak om, at platformsarbejdere der gør rent og leverer mad som bude, udfører en form for ’usynligt arbejde’, som ikke tillægges nogen værdi i samfundet, og at denne usynlighed også kommer til udtryk i form af krænkende handlinger, der nogle gange nærmest bliver en form for en umenneskeliggørelse, hvor kunder slet ikke ser mennesket bag den service som platformsarbejderen yder. Det kan også komme til udtryk ved, at kunder taler ned eller direkte diskriminerer platformsarbejderne. Det fik Guld Dennis og en repræsentant fra et digital arbejdsplatform til at sige, at det er nødvendigt ’at vise mennesket bag’; ’at give platformsarbejderen et menneskeligt ansigt’. Argumentet var, at det er vanskeligere at rette en krænkelse mod en person, man kender.

Vi diskuterede desuden, hvem der skulle være målgruppe for kampagnerne, om det var kunderne eller platformsarbejderne. Vi blev enige om, at det primært skulle være kunderne, men at opmærksomheden på krænkende handlinger kan være med til udfordre den normalisering og bagatellisering af krænkelser, som også kommer til udtryk i flere af interviewene. Alexandra Staffensen, der skulle lave en kampagne rettet mod krænkelser af influencere og gamere, sagde, at hendes kampagne ville komme til at rette sig mod alle de følgere, der føler sig berettigede til at hate eller krænke, når de er anonyme på nettet. Hun nævnte at kombinationen af nærheden til følgerne og anonymitet kan føre til ’mikroaggressioner’ og ’policing’. Altså kommentarer fra følgere der er har til hensigt, at adfærdsregulere influencerens handlinger. Det kan for eksempel handle om influencerens børneopdragelse eller madvaner.

3. Workshop: Feedback på kampagneideer

På den tredje workshop præsenterede vi resultaterne af den spørgeskemaundersøgelse, som vi i mellemtiden havde gennemført. Resultaterne fra spørgeskemaet skulle nemlig danne udgangspunkt for en yderligere videreudviklingen af kampagnerne. Desuden præsenterede de to

influencerer deres endelige ideer til kampagnerne, og vi [forskerne] havde på baggrund af de tidligere workshops og vores datamateriale udviklet en række budskaber, som vi ønskede deltagerne feedback på. Budskaberne var et forsøg på at konkretisere og afgrænse kampagnerne endelige budskaber, på baggrund af de tidligere workshops og på baggrund af vores midlertidige forskningsresultater.

Budskaber (kampagnen rettet mod influencere/gamere)

- Dette er mit arbejde; du er mit arbejdsmiljø
- Hvis du ikke kan sige det face to face, så lad vær med at skriv det
- Min krop er min egen, også online. Unfollow, hvis det er svært at forstå
- Opdrag ikke på mig, jeg lever mit liv som jeg vil

Budskaber (kampagnen rettet mod platformsarbejdere)

- Dette er mit arbejde; du er mit arbejdsmiljø
- Dit hjem er min arbejdsplads; du er mit arbejdsmiljø
- Der er et menneske bag; tal pænt
- Respekt er god stil, også selvom jeg taler engelsk/ikke er dansk/kommer med din pizza/gør rent i dit hjem

Generelt var der opbakning fra deltagerne til budskaberne, hvis de ikke skulle anvendes ordret i kampagnerne (det blev et par af dem dog alligevel). Der udspandt sig en diskussion om, hvorvidt vi skulle bruge ordet 'arbejdsmiljø' i kampagnerne. En deltager mente ikke, at unge forstår, hvad arbejdsmiljø er, hvorfor arbejdsmiljø ikke skulle nævnes eksplicit i kampagnerne. Men det mente Alexandra, der skulle lave kampagnen rettet mod influencere, ikke var rigtigt. Hun kunne godt lide at budskaberne var klare, og ville gerne sige noget eksplicit om arbejdsmiljø, hvilket hun også endte med at gøre.

Nedenfor har vi indsat billeder af nogle af de slides vi anvendte på workshop 2, for at give lidt indblik i de ideer, der var med til at guide processen med at udvikle kampagnerne (figur 2-3). Der er også arbejdet med at udarbejde programteorier og de forventede udfaldsmål på kort og længere sigt (figur 4-5). Dette bidrog til at visualisere de forventninger, der kunne være til kampagnerne indhold, virkningsmekanismer og mulige effekter.

Kampagne-ideer: Influencere og gamere

Problemer:

- Adfærdsregulering og krænkelser (herunder trusler, chikane og had) rettet mod kvindelige influenter og gamere.
- Mikroaggressioner online; 'Har du overvejet at du har ADHD?'
- Grænseoverskridende adfærd i offline-møder.
- Online-mobning på andre platforme/deling af indhold

Målgruppe: Følgere af influenter og gamere på sociale medie-platforme, herunder 'Morpholiti'

Midler: Autenticitet, den personlige vinkel, investerer i følelser. Giver noget af sig selv. Underbyg med forskningsfakta. Budskaber til følgere 'Hvordan er I gode følgere?'

Periode: 1.okt.-1.nov.

Figur 2: Kampagneideer influencere og gamere

Kampagne-ideer platformsarbejdere

Problemer:

- Arbejdet- og platformsarbejderne betragtes og behandles som lavstatus
- Platformsarbejderen usynliggøres, og udsættes for subtil og direkte diskriminering og dehumanisering offline
- Platformsarbejdere betragter både subtile og direkte krænkelser i offline relationer som forventelige og forståelige

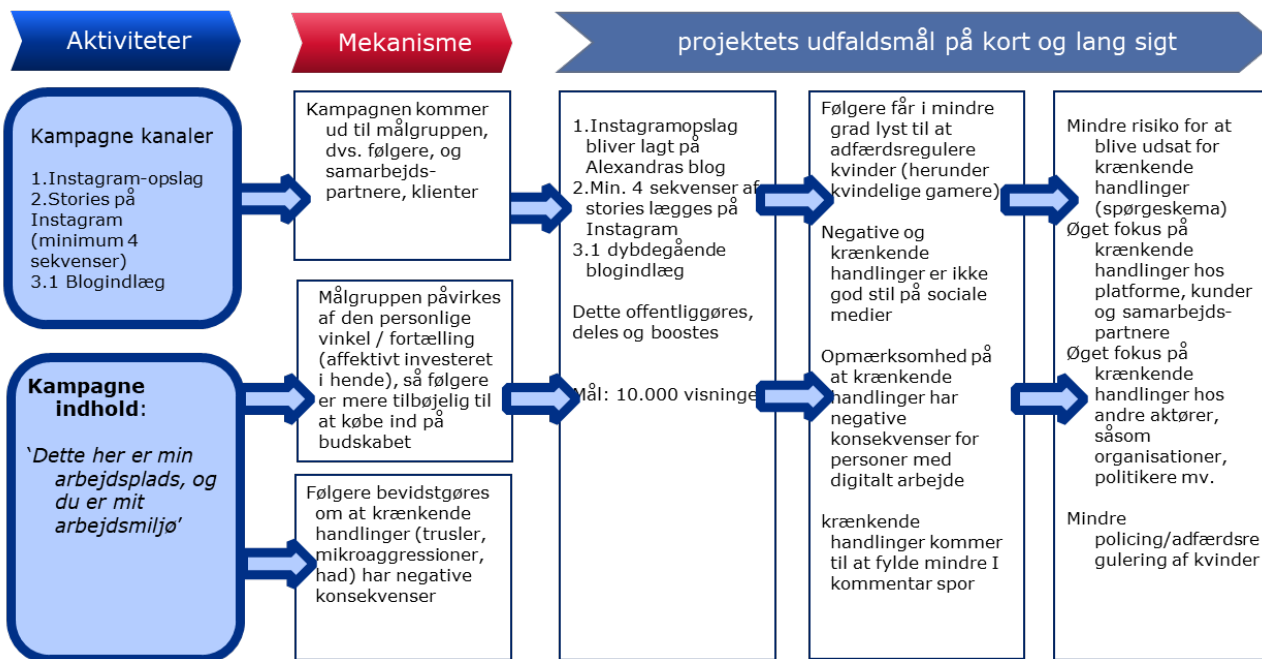
Målgruppe: Kunder der køber offline services via platforme

Midler: Humor, aftabuisering 'vis mennesket bag', 'vend rollerne om' (kunde/platformsarbejder), budskaber til kunder: 'Hvordan er du en god kunde?'

Periode: 1. okt.-1. nov.

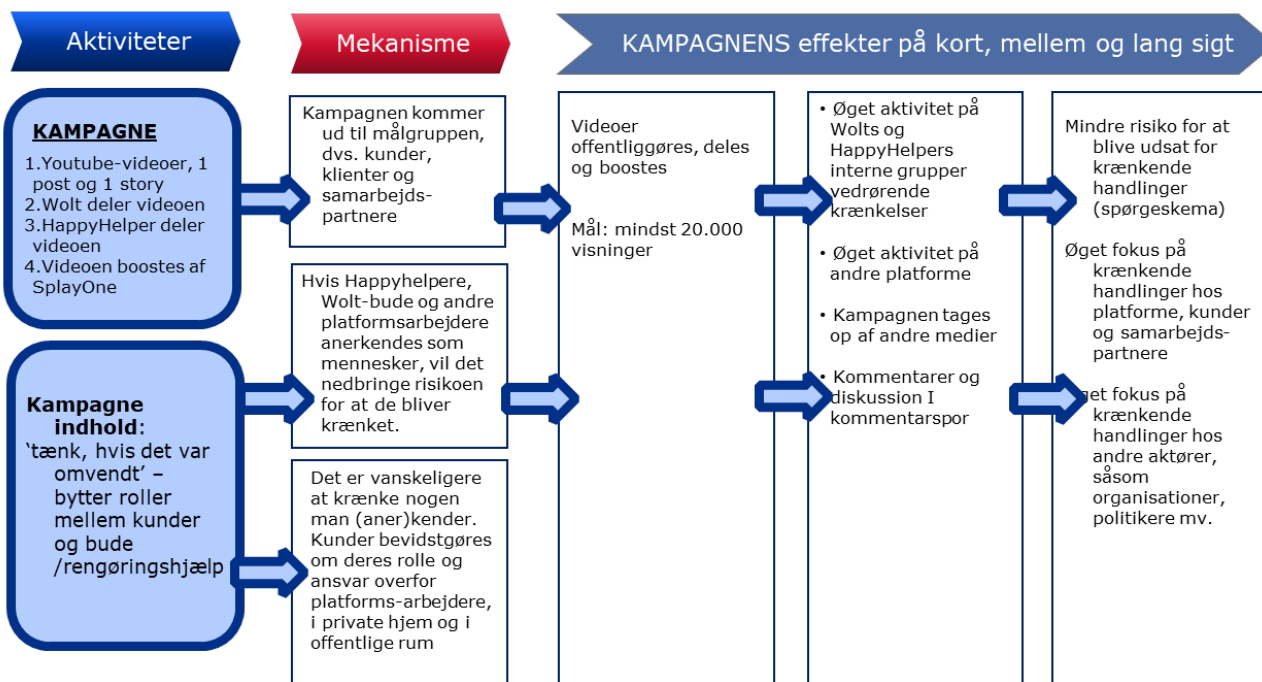
Figur 3: Kampagneideer platformsarbejdere

Programteori og udfaldsmål for kampagne (Alexandra)



Figur 4: Program teori og udfaldsmål for influencers og gamere (influencer Alexandra Staffensen)

Programteori og udfaldsmål, platforme (GuldDennis)



Figur 5: Programteori og udfaldsmål for platformsarbejdere (YouTuber Guld Dennis)

De to sociale medie-kampagner

I efteråret 2022 (mellem workshop 3 og 4) producerede og udgav YouTuberen Guld Dennis således en YouTube video med budskabet *'Tænk, hvis det var omvendt'* der satte fokus at forebygge krænkende handlinger fra private kunder, der benytter sig af digitale arbejdsplatforme.

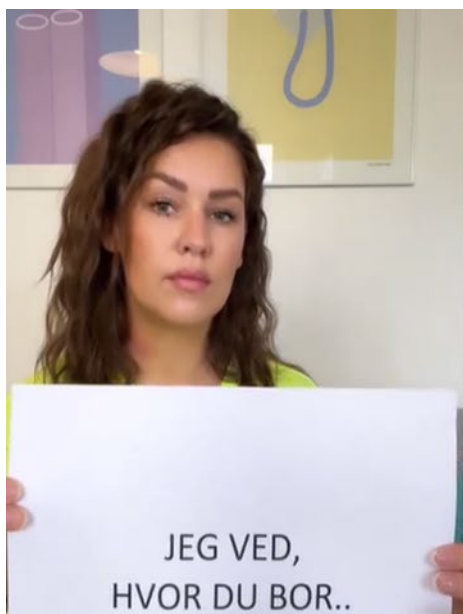
Kampagnen gør med en grovkornet humor opmærksom på menneskene bag serviceydelsen, ved at vende rollerne om mellem kunden og platformsarbejderen. Den er kraftigt inspireret af interviewcitater præsenteret på workshop 2, hvor platformsarbejdere fortæller om, hvordan krænkende handlinger hænger sammen med arbejdets samfundsmæssige status og platformarbejdernes køn/ sprog/hudfarve. Desuden refereres der til nogle af de krænkende eller grænseoverskridende situationer, som nævnes i citaterne, og som blev analyseret og diskuteret i løbet workshop 2 og 3. YouTube-videoen kan findes ved at søge på *'Det nøgne pizzabud'*.



I den anden kampagne benyttede Alexandra Staffensen sine personlige sociale platform til at sætte vanskelige emner på dagsorden, og rette fokus mod de mange former for grænseoverskridende og krænkende handlinger, der tilsyneladende er blevet en norm blandt mange influencere og gamere. Alexandra benyttede sig af Instagram-reels (kort video), og -stories samt blogpost, fx med budskaber som *'Dette er mit arbejde, du er mit arbejdsmiljø'*. Dette budskab blev udviklet på en workshop i samarbejde med deltagerne. Blogposten kunne læses på *'Mig og min Tinderbaby'* (Staffensen, 2022), men Staffensen har efterfølgende nedlagt sin blog.

I projektet var der afsat midler til at booste kampagnerne, så de nåede ud til flere seere end de enkelte influencers egne følgere, for eksempel kunder der anvender digitale platforme. Dette betalte vi influencers agenturer for at hjælpe os med. Vi fik også agenturerne til at lave evalueringer af kampagnernes rækkevidde og eksponering, som de præsenterede på workshop 4. (se nedenfor)

4. Workshop: Evaluering og udvikling af anbefalinger

På den sidste workshop var vi 14 deltagere, idet projektets følgegruppemedlemmer også var inviteret med. Derfor deltog der i denne workshop, ud over de faste deltagere, også følgegruppens forskere fra RUC, NFA og Aalborg Universitet, en kommunikationsansvarlig fra NFA og to repræsentanter fra Arbejdstilsynet. Alexandra Staffensen og Guld Dennis deltog desuden online. På det tidspunkt workshoppen blev holdt i efteråret 2022, var kampagnerne blevet offentliggjort. Målet med mødet var at præsentere kampagnerne for dem, der endnu ikke havde set dem, samt at få feedback på kampagnerne fra deltagerne. Vi havde i den forbindelse inviteret de to deltagende repræsentanter fra agenturerne SplayOne og Represented, til at fortælle, hvordan de to kampagner havde performet. Guld Dennis og Alexandra Staffensen fortalte om, hvordan de havde oplevet at deres kampagner var blevet modtaget.



alexandra_staffensen  Det her er min arbejdsplads, og du er mit arbejdsmiljø 

Jeg har haft lange perioder i mit liv på de sociale medier med ONDT i maven, hver gang jeg åbnede min indbakke. Ligesom jeg får ondt i maven, når jeg læser politikere og andre offentlige personers kommentarspor. Tonen er GROV, og det har gjort, at jeg ikke længere tør dele ud, som jeg førhen gjorde. Underretninger, chikane, trusler, stalking, voksenmobning.. Det er alt sammen noget der eksisterer her på de sociale medier. Og kommentarerne ovenfor er bare et lille udpluk af, hvad der er havnet i min indbakke de seneste år.

Hvor ville jeg ønske, at vi i stedet kunne LØFTE hinanden. Hylde

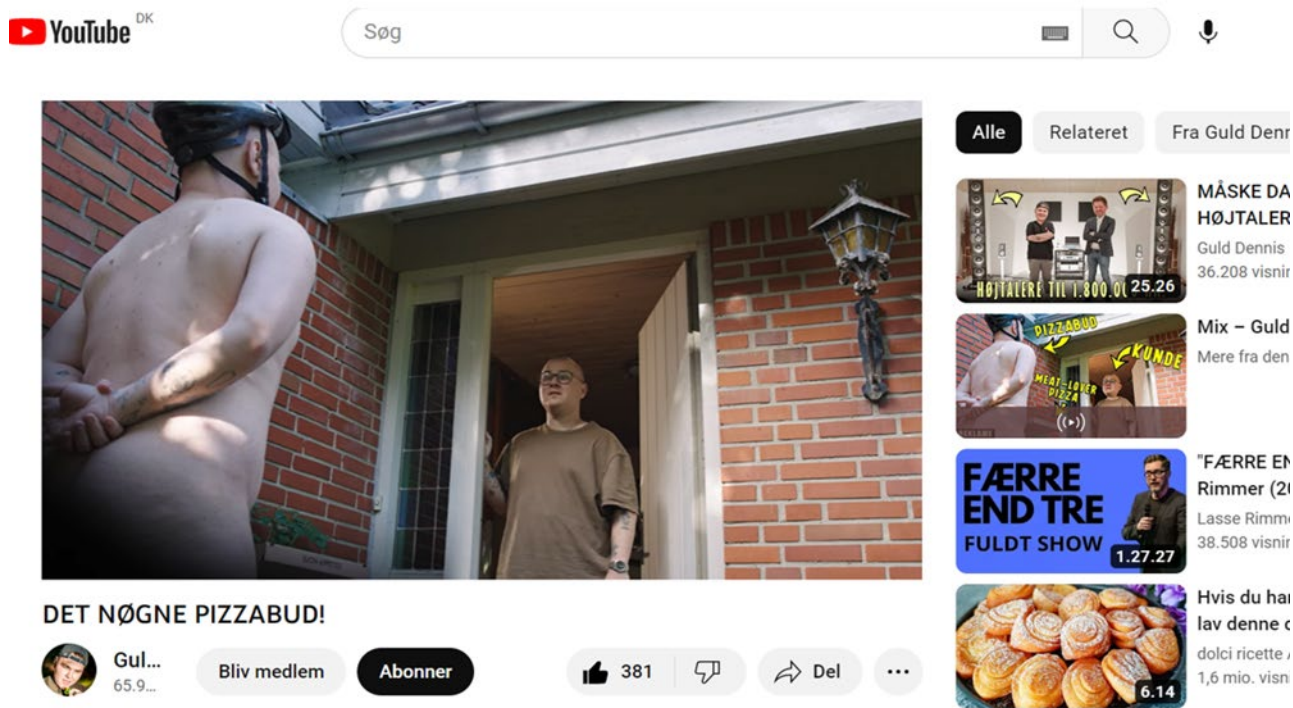


Repræsentanten fra 'Represented' fortalte, at Alexandras video ca. 1 måned efter den var blevet lagt op, var blevet set 121.000 gange på Instagram. Videoen fik over 400 positive kommentarer, og 105 personer gemte opslaget. Hendes story fik over 1500 clicks på de 24 timer, den var aktiv. Den eksponering vurderede agenturet som meget flot. Hun vurderede, at det havde haft en god effekt, at Alexandra havde været så åben om sit liv og sine egne erfaringer.

Alexandra vurderede også selv, at kampagnen var blevet rigtig godt modtaget. Hun havde oplevet, at der var stor interesse for at høre om, hvad der foregår 'bag skærmen'. Kampagnen havde desuden affødt mange private beskeder i hendes indbakke, både fra folk, som var chokerede over de hadefulde beskeder hun havde modtaget, og fra nogle som tidligere har skrevet grænseoverskridende ting til hende og havde fortrudt deres adfærd, efter at de havde set kampagnen. Både TV2 Nord og Se og Hør lavede artikler om kampagnen, hvilket gav endnu flere clicks. Alexandra havde ikke oplevet nogle negative reaktioner på kampagnen på sine egne kanaler. Men hun havde også helt bevidst undladt at læse kommentarsporene under artiklerne, på grund af erfaring med, at folk her kan være ubehagelige. Alexandra fortalte, at mange af hendes kollegaer sætter stor pris på hendes arbejde, men at de skriver det privat og ikke i et kommentarspor, fordi de selv vil undgå at komme i skudlinjen.

En deltager spurgte, hvad man som tredje part kan gøre, når man ser at en person blive udsat for hate i et kommentarspor. Alexandra forklarede, at der er mange, som ser passivt til, men at kampagnen faktisk har bidraget til, at nogle nu siger, at de vil gribe ind og forsvare hende i kommentarer i fremtiden, hvilket kan hjælpe hende med at bekæmpe de negative kommentarer.

Repræsentanten fra SplayOne fortalte derefter, at YouTubevideoen 'Det nøgne pizzabud' i marts 2024 havde haft 31.783 visninger og at 15 personer havde kommenteret. Kampagnerne blev langt mere eksponeret, end vi havde sat som målsætning, og på den måde var de en succes. Guld Dennis og hans samarbejdspartner Laust fortalte, at videoen havde været fin at lave, og at reaktionerne har været positive. Folk synes at videoen er godt produceret og har et godt budskab. De havde ikke fået nogle negative kommentarer på kampagnen.



The screenshot shows the YouTube interface for the video 'DET NØGNE PIZZABUD!'. The video player shows a man in a brown t-shirt standing in a doorway, looking at a shirtless man standing outside. The video has 381 likes and 65,900 subscribers. To the right, there are recommendations for other videos, including 'MÅSKE DA HØJTALER' by Guld Dennis, 'Mix - Guld' by Mere fra den, 'FÆRRE EN RIMMER (2)' by Lasse Rimmer, and 'Hvis du har lav denne c...' by 1,6 mio. visn.

De øvrige deltagere blev derefter bedt om at give feedback på kampagnerne. Vi spurgte dem, om kampagnerne kunne bruges som virkemidler i deres organisationer. Det var en vigtig og god diskussion, som gav indsigt i, hvor grænsen går for sådanne kampagnevideoer, og hvilke barrierer der er i spredningen af videoerne. Repræsentanten fra Arbejdstilsynet syntes at Guld Dennis' video var sjov, men vurderingen var, at den dels var for kontroversielt at dele som myndighed, dels falder det uden for Arbejdstilsynets opgave og målgruppe.

En af repræsentanterne fra platformsvirksomhederne fortalte, at deres virksomhed synes at videoen er dejlig frisk og velproduceret, og at teksten i starten og slutningen fungerede godt til at oplyse om kampagnens formål. Efter videoen var blevet tekstet med engelske undertekster, satte platformsvirksomheden en historie om kampagnen på deres interne hjemmeside rettet mod platformsarbejderne. På siden var der en beskrivelse af kampagnen og et link til videoen.

Repræsentanten fra den anden deltagende platformsvirksomhed ønskede ikke at sende et link ud til de platformsarbejdere, der var tilknyttet platformen, da platformen har et princip om ikke at tale det arbejde ned, der udføres på platformen. Platformsejeren var i tvivl om, hvorvidt videoen kunne opfattes som nedvurderende over for dem, der udfører rengøringsarbejde. Forskerne fik dog adgang til at dele kampagnen på platformens Facebookgruppe og i virksomhedens nyhedsbrev. Det afgørende var, at det ikke var arbejdsplatformen selv, der var afsender.

I anden del af workshoppen udviklede deltagerne anbefalinger til, hvordan vi efter deres mening, kan/skal/bør forebygge krænkende handlinger i PMA, med udgangspunkt i viden og erfaringer fra workshopforløb. Vi stillede disse tre spørgsmål til deltagerne, som svarede skriftligt:

- 1) Hvorfor er det vigtigt at forebygge krænkende handlinger i PMA?
- 2) I fremtiden er det vigtig at have fokus på..... Hvis krænkende handlinger på digitale arbejdsmarkeder skal forebygges.
- 3) Hvis jeg skulle nævne en fordel og en begrænsning ved kampagner som forebyggelse af krænkende handlinger er det..... (En begrænsning og en fordel)

I slutningen af rapporten kan læseren finde deltageres anbefalinger (afsnit 9, anbefalinger fra workshopdeltagerne).



6b. Kvalitative forskningsinterviews

Vi gennemførte 20 kvalitative forskningsinterviews med 20 unge (19- 30 år) (Tabel 1). Intensionen med interviewene var dels at bidrage med viden om den kontekst og de komplekse sammenhæng som krænkende handlinger i PMA indgår i (Nørgaard, 2008), samt at producere viden om de unge beskæftigedes subjektive erfaringer med krænkende handlinger

Kriterier for udvælgelse af interviewpersoner

I udvælgelse af interviewpersoner tilstræbte vi følgende:

- **Bred repræsentation af forskellige former for PMA.** Således er nogle af interviewpersonerne beskæftigede på 'online digitale arbejdsplatforme', hvor arbejdet formidles online og primært også udføres online (som fx oversættelsesarbejde). Andre interviewpersoner finder opgaver via 'lokations- og opgavebaserede arbejdsplatforme' (Nielsen et al., 2022b), hvor arbejdet formidles online, men udføres offline, ofte med kundekontakt (som fx rengøringsarbejde). Derudover har vi interviewet platformsarbejdere, der udfører budarbejde via en 'GPS-baseret arbejdsplatform' (Nielsen et al., 2022b), som f.eks. madudbringning. Denne opmærksomhed på at få dækket både offline- og onlinearbejde er begrundet i, at det har afgørende betydning for hvilke former for krænkende handlinger som arbejdet kan indebære, om platformsarbejdet udføres offline eller online.
- **At interviewpersoners primære indtægt skulle komme fra PMA.** Det var ofte vanskeligt at vurdere, hvorvidt det digitale arbejde udgjorde potentielle interviewpersoners primære indtægt. I nogle få tilfælde viste det sig under interviewet, at interviewpersonen ikke levede op til en af de to ovennævnte kriterier. Vi valgte alligevel at anvende interviewet, hvis interviewet indeholdt frugtbar viden om krænkende handlinger.
- **En vis erfaring med digital medieret beskæftigelse.** For at sikre os et solidt grundlag for vores interviews, var det et kriterie, at interviewpersonerne skulle have en vis erfaring med PMA. For platformsarbejderne gjaldt det, at de skulle have minimum et halvt års erfaring, eller have udført minimum 20 opgaver. Det var dog i praksis vanskeligt at overholde, bl.a. fordi nogle platformsarbejdere havde svært ved at huske omfanget af deres platformsarbejde. På nogle arbejdsplatforme er antallet af gennemførte opgaver vist på den enkeltes profil, men offentlige profiler anvendes ikke i alle typer af platformsarbejde (Nielsen & Nielsen, 2020). For influencere og gamere, var dette kriterium lettere at leve op til; dem vi interviewede, havde eller havde for nylig haft dette arbejde som deres primære beskæftigelse eller indtægt.
- **Under 30 år,** da vi var særligt interesserede i unge.

Udfordringer ved rekruttering af interviewpersoner

Rekrutteringen af interviewpersoner var den mest tidskrævende og udfordrende rekrutteringsproces, som vi [forfatterne] indtil nu har oplevet. Vi måtte tage brug af mange

forskellige strategier, for at få adgang til de interviewpersoner, som vi ønskede at interviewe. Det er vores erfaring, at denne gruppe beskæftigede, er vanskelig gruppe at få adgang til, fordi de ikke har en ansættelse og en arbejdsplads. Vi kontaktede i alt 121 unge med PMA. 82 influencere, 20 gamere/streamere og 19 platformsarbejdere. 20 af dem vi kontaktede, indvilligede i at lade sig interviewe.

Rekruttering af platformsarbejdere

Vi forsøgte bevidst at rekruttere platformsarbejdere, som vi forestillede os kunne have forskellige erfaringer med grænseoverskridende eller krænkende handlinger. Det er videnskabeligt velunderbygget, at alder, køn, etnicitet og race har en betydning for omfanget af de krænkelser og chikane som den enkelte platformsarbejder oplever (Barnet-Weiser, 2015; Barnet-Weiser & Miltner, 2016; Cowling, 2007; Moore, 2018). Vi forsøgte derfor at rekruttere på baggrund af følgende ønsker om spredning i forhold til:

- **Forskellige kønede, etnisk og raciale kropstegn** (Søndergaard, 1996). Hvis muligt orienterede vi os på profilbilledet af platformsarbejderen. I enkelte tilfælde kontaktede vi personer, som havde fortalt om digital chikane eller krænkelser i medierne eller på deres sociale medieplatforme, men de var meget svære at få i tale.
- **Sprog**. Ikke-dansktalende og migrantarbejdere udgør en relativt stor andel af platformsarbejdere i Danmark (Ilse & Larsen, 2021). Fire af platformsarbejderne blev således interviewet på engelsk.
- **Åbne invitationer via arbejdsplatformens egne nyhedsbreve og Facebook-grupper**. De arbejdsplatforme, som vi samarbejdede med i projektet, gav os adgang til deres nyhedsbreve og Facebookgrupper. Det var vi taknemmelige for. Men denne tilgang viste sig ikke at være særlig succesfuld, idet meget få platformsarbejdere svarede på vores invitation til interview. Vi blev også lukket ind i 3F Københavns facebookgruppe for platformsarbejdere, og skrev en invitation til interview i denne gruppe. Det førte til en enkelt henvendelse.
- **Kontakt til platformsarbejdere direkte** gennem deres profil på arbejdsplatformene (hvis de havde sådan en); via telefonopkald, via Facebook, LinkedIn eller Messenger; eller vi kontaktede enkelte gange platformsarbejdere, som vi mødte på gaden med logoer eller udstyr fra en arbejdsplatform.
- **Rekruttering via egne netværk**, hvor vi opfordrede i egne sociale netværk til at deltage i interviews.
- Vi udlovede **gavekort** på 200 kr. til en biografbillet til platformsarbejdere, der lod sig interviewe. Det er vores vurdering, at dette havde en positiv effekt.

Rekruttering af influencere og gamere

Influencere og gamerne er eftertragtede. De får ofte mange henvendelser fra følgere og skoleelever, der vil skrive projekt om dem, og de succesfulde får også mange henvendelser fra potentielle

kommercielle samarbejdspartnere. For at beskytte sig selv, eller simpelthen på grund af travlhed reagerer mange i denne gruppe ikke på henvendelser. Det krævede derfor en stor indsats i rekrutteringsfasen at komme igennem til dem. Vi rekrutterede gamerne via mail, Instagram eller kontakt til deres professionelle e-sportshold, mens influencerne blev kontaktet gennem deres bureauer eller ved at kontakte dem personligt pr. telefon, mail eller Instagram. Vi arbejdede med følgende kriterier i rekrutteringen:

- **Repræsentation af både professionelle esportsudøvere samt af streamere på Twitch.** Fordi dette har betydning for karakteren af de relationer, som disse grupper har til potentielle krænkerer.
- **Både repræsentation af succesfulde influencere og up-coming influencere.** Deres status kan også have betydning for hvilke krænkelser, de bliver udsat for.
- **Spredning ifh. til platforme.** Vi ønskede forskellige sociale medieplatforme repræsenteret, ligesom det indhold interviewpersonerne producerede gerne måtte variere.
- **Spredning ifh. til kønede, etniske og raciale kropstegn** (Søndergaard, 1996). Også blandt disse grupper er det nemlig videnskabeligt velunderbygget, at køn, krop, alder, race og etnicitet har betydning for omfanget af erfaringer med krænkelser og chikane (Homant & Sender, 2019; Jones et al., 2020).

At rekruttere til interviews om krænkende handlinger

Vi ønskede at interviewe personer, som kunne fortælle om erfaringer om ubehagelige, grænseoverskridende eller krænkende handlinger, men det var et vanskeligt kriterie. Vi gjorde os indledningsvis mange tanker om, hvilke ord vi skulle bruge, for ikke at skræmme potentielle interviewpersoner væk.

I starten af rekrutteringsfasen benyttede vi arbejdsmiljøfeltets begreb 'negative handlinger', som vi uddybende forklarede. Vi benyttede dette begreb, fordi det oprindeligt blev anvendt i projektbeskrivelsen. Men undervejs vurderede vi, at begrebet om 'negative handlinger' var for uklart og derfor vanskeligt at formidle til potentielle interviewpersoner og alle andre.

Efterfølgende betegnede vi således mest vores forskningsinteresse for: Hate, chikane, eller ubehagelige eller grænseoverskridende oplevelser. Vi brugte i nogle tilfælde, men mere sjældent 'krænkelser', hvis vi ønskede at præcisere, at vi også var interesseret i 'digitale krænkelser'.

Indsigt fra workshops ift. 'krænkelser'

I workshopforløbet fik vi desuden den feedback, at 'krænkelser' er et så tabuiseret begreb, at deltagerne mente at vi helt skulle undlade at bruge det (jvf. afsnit om workshopforløb). Vi gik derfor over til at bruge en bred vifte af mere common sense ord, fordi vi ikke ønskede på forhånd at afgrænse nogen former for ubehagelige eller grænseoverskridende oplevelser, uanset om de faldt inden for eller uden for det eksisterende begrebsapparat på området.

Tabel 1**Oversigt over det samlede antal interviewpersoner**

Type platforms-medieret arbejde	Antal interviews	Alder, køn, etnicitet, race	Uddannelsesbaggrund	Ugentligt timetal
Opgaver på- og via online digitale arbejdsplatforme: Grafisk design og kommunikations- og marketingsopgaver	2 Int. online: 2	26-33 år Kvinder: 2 Mænd: 0 Dansk baggrund: 2	Afsluttet lang videregående udd.: 1 Afsluttet mellemlang udd.: 1	Fuldtidsarbejde; svingende timetal afhængig af opgaver: 20-60 t. om ugen
Opgaver via lokations- og opgavebaserede digitale arbejdsplatforme: Rengøring i private hjem og tjeneropgaver	5 Offline: 1 Online: 4	21-28 år Kvinder: 5 Mænd: 0 Dansk baggrund: 4 Sydasiatisk: 1	Afsluttet STX: 1 Afsluttet BA udd.: 1 Under udd. mellemlang: 1 Under udd. Lang videregående: 2	Svingende timetal afhængig af antal af opgaver: 4-25 t. om ugen
Lokations- og GPS-baseret arbejdsplatform: Udbringning af mad	5 Online: 5	20 - 27 år Kvinder: 1 Mænd: 4 Dansk baggrund: 2 Østeuropæisk: 2 Sydeuropæisk: 1	Afsluttet STX/gymnasial uddannelse: 3 Afsluttet BA udd.: 1 Afsluttet lang videregående udd.: 1	20-40 t. om ugen
Gamere: Professionelle e-sportsudøvere (CS Go, Valiant). Gamere der streamer/underholder/kommenterer (League of Legends, Fortnite m.fl. på Twitch (streaming platform))	4 Offline: 3 Online: 1	19-25 år Kvinder: 3 Mænd: 1 Dansk baggrund: 4	Afsluttet STX/gymnasial uddannelse: 3 Under udd. STX: 1	Fuldtidsarbejde; svingende timetal afhængig af eks. konkurrencer/evnets i weekender: 40-60 t. om ugen
Influencere (YouTube, Twitch, TikTok, Instagram)	4 Offline: 3 Online: 1	25-30 år Kvinder: 3 Mænd: 1 Dansk baggrund: 4	Afsluttet 9. kl. afgangseksamen: 1 Afsluttet lang videregående udd.: 2 Afsluttet mellemlang udd.: 1	Fuldtidsarbejde; svingende timetal
I alt	20 Offline: 3 Online: 17	19-33 år Kvinder: 14 Mænd: 6 Dansk baggrund: 16 Anden baggrund end dansk: 4		

Erfaring fra interviews om krænkende handlinger

En anden helt afgørende udfordring med at rekruttere interviewpersoner til at fortælle om et ubehageligt og tabuiseret område var, at nogle interviewpersonerne indledningsvis havde den oplevelse, at de ikke havde erfaringer med ubehagelige eller grænseoverskridende handlinger, men alligevel i interviewsituationen fortalte om sådanne erfaringer. For mange kan det handle om, at denne type oplevelser simpelthen er blevet en norm, som de har vænnet sig til at håndtere (Einarsen et al., 2021). For andre forholder det sig sådan, at de har glemt eller ignoreret ubehagelige oplevelser, eller at de har vanskeligt ved at vurdere, om de erfaringer de har, forstås af andre som grænseoverskridende eller krænkende. En platformsarbejder siger sådan her:

”Det er sådan, jo mere vi sidder og snakker, jo mere dukker der op. Der er mange ting, jeg har glemt. Og der er mange oplevelser, der er nederen. Og så er det også nogle gange svært at finde ud af, om det bare er noget, der er irriterende. Altså, jeg ved ikke det her med krænkelse, er det rigtige ord. Det er nok nogle få ting, der krænkelse, men det er mere det der med grænser, gråzoner eller sådan”. (Ida, 22 år, platformsarbejder)

Nogle interviewpersoner gav eksplicit udtryk for, at de havde glemt ubehagelige eller grænseoverskridende erfaringer, og/eller ikke ønskede at blive forstået af omverdenen som ’krænket’. For os var det vigtigt at give plads til den tvivl og de gråzoner, som Ida gav udtryk for i interviewet, fordi vi også var interesserede i disse gråzoner. Vi reflekterede i den forbindelse over, om tvivl og uklarhed om hvornår noget er en krænkelse, i nogle tilfælde kan blive forstærket, når arbejdet udføres alene og uden organisatorisk støtte. Vi interviewede også personer, der indledningsvis sagde, at de slet ikke havde nogle ubehagelige eller grænseoverskridende oplevelser. I de fleste tilfælde viste det sig, at de alligevel havde oplevelser med forskellige mere eller mindre alvorlige arbejdsrelaterede grænseoverskridende eller krænkende handlinger, som de fortalte om i interviewet.

Interviewguide

I den tematisk organiserede interviewguide, hvor vi specifikt spurgte til krænkende handlinger, spurgte vi for eksempel: *’Hvor tit sker der noget i dit arbejde, som du oplever som ubehageligt eller grænseoverskridende?’*, *’Kan du fortælle om sidste gang, hvor du oplevede noget ubehageligt eller grænseoverskridende i dit arbejde?’*. *’Kan du fortælle mig om, hvad der skete?’*. *’Hvordan reagerede du i situationen?’*. Vi spurgte derefter ind til en række konkrete former for grænseoverskridende eller ubehagelige former for chikane, krænkelse, trusler eller vold, online såvel som offline.

Interviewguiden blev anvendt som en guidende ramme, der sikrede os, at alle tematikker, blev dækket. Spørgsmålene blev stillet åbent og nysgerrigt (Järvinen & Mik-Meyer, 2005) for at sikre

udfoldede og nuancerede fortællinger. Informanternes personlige informationer blev håndteret i overensstemmelse med gældende GDPR-regler, og i den forbindelse er alle oprindelige navne og øvrige kendetegn blevet ændret.

Det praktiske i forbindelse med gennemførelse af interviews

Interviewene varede 1-1.5 time, og blev lavet af tre af projektets tilknyttede forskere. Tid og sted for interviewene blev planlagt ud fra informanternes ønsker; hjemme hos den enkelte, på cafeer, på AAU og, i perioden under og efter Covid-19, online. 17 af interviewene blev indhentet online. Online interviews blev i flere tilfælde foretrukket af interviewpersonerne også efter Covid-19. Det var vores opfattelse, at onlineformatet i nogle tilfælde havde en positiv indvirkning på interviewene, idet det for nogle blev nemmere at fortælle om erfaringer og episoder, som de ikke nødvendigvis tidligere havde fortalt om, eller forholdt sig aktivt til. Oplevelser som for nogen selvsagt kunne være vanskelige eller direkte ubehagelige at fortælle om. Vi forestiller os, at den online distance til interviewerens kunne være kærkommen, ligesom det gjorde det nemmere både at planlægge og afholde interviewet, så det passede de ofte travle interviewpersoner.

Bearbejdning af interviews

Som en del af den analytiske bearbejdning af interviewmaterialet udviklede vi først en række tematiske koder, der relaterede til vores forskningsspørgsmål, og til tidligere forskning på området. Vi kodede alle former for grænseoverskridende eller krænkende handlinger som interviewpersonerne fortalte om, også de oplevelser som interviewpersonerne ikke selv betegnede som chikanerende eller krænkende.

6c. Udvikling af spørgeskema rettet mod platformsarbejdere

Spørgeskema

I projektet anvendes et spørgeskema til at undersøge forekomsten af krænkende handlinger og til at evaluere de to sociale medie-kampagner (bilag 4). Spørgeskemaet er udviklet og pilottestet i samarbejde med en række centrale aktører på digitale platforme (Nielsen et al., 2021) og bygger på det samme spørgeskema, der anvendes i undersøgelsen Arbejdsmiljø og Helbred (AH) af det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) (Arbejdstilsynet, 2023), samt spørgeskemaet USO-DK (Larsson et al., 2023; Nielsen et al., 2023).

Spørgeskemaet er bygget op omkring fire overordnede temaer:

- i. Respondentens primære indkomst og type af lønnet PMA;
- ii. Respondentens arbejdstid og anciennitet på digitale platforme;
- iii. Respondentens oplevelse med de to sociale medie-kampagner;
- iv. Respondentens oplevede arbejdsmiljø og helbred.

Til undersøgelse af de to sociale medie-kampagners effekt spørges relevante respondenter, om de har set eller hørt om de to kampagner. Med relevante respondenter menes, at det kun er

respondenter hvis arbejde og profil er målgruppe for de to kampagner. Til undersøgelse af forekomsten af krænkende handlinger spørges ind til følgende former for krænkende handlinger: 1) Uønsket seksuel opmærksomhed og chikane, 2) Skænderier eller konflikter, 3) Diskrimination, 4) Chikane samt 5) Trusler. Her spørges der ind til, om respondenterne har oplevet den krænkende handling inden for det seneste år, og hvis ja, hvor hyppigt. Desuden spørges der ind til, om respondenterne er kommet ud for arbejdsulykker inden for det seneste år.

Tilpasning af spørgsmål om uønsket seksuel opmærksomhed og chikane

I nærværende projekt undersøges seksuel chikane (uønsket seksuel opmærksomhed og chikane) på en anden måde end i det tidligere pilot projekt (RADAR 1). Hvor der i RADAR 1 blev spurgt ind til seksuel chikane med ét spørgsmål, spørges der nu ind til uønsket seksuel opmærksomhed og chikane ved brug af en såkaldt listemetode med flere spørgsmål (Larsson et al., 2023). Til det anvendes dele fra USO-spørgeskemaet, som er et spørgeskema til undersøgelse af uønsket seksuel opmærksomhed og chikane udviklet i et samarbejde mellem NFA og Statens Institut for Folkesundhed. USO-spørgeskemaet består af 21 spørgsmål om forskellige former for adfærd, der kan betegnes som seksuelt chikane, hvoraf disse kan opdeles i tre overordnede kategorier: 1. uønsket seksuel opmærksomhed, 2. kønskrænkende adfærd og 3. seksuel tvang og bestikkelse. Listemetoden er velegnet til at få et nuanceret indblik i et fænomen, modsat hvis der kun spørges med et enkelt spørgsmål, hvor man ofte vil finde en mindre forekomst, idet mange ikke ved hvad der forstås med seksuel chikane. Listemetoden gør det nemmere for svarpersonerne, som skal svare på hvad de faktisk har oplevet af forskellige former for seksuel chikane.

I nærværende projekt benyttes spørgsmål fra alle tre kategorier: 5 spørgsmål om uønsket seksuel opmærksomhed, 2 om kønskrænkende adfærd og 1 om seksuel tvang og bestikkelse. Da vi ikke benytter alle spørgsmål præsenteres resultater i nærværende rapport på de enkelte anvendte spørgsmål og altså ikke på de tre kategorier. På den måde sikres et bedre sammenligningsgrundlag mellem de to undersøgelser. Derudover anvendes yderligere tre spørgsmål om uønsket seksuel opmærksomhed og chikane. De tre yderligere spørgsmål er udviklet og afprøvet i forbindelse med de workshops, der er omtalt i kapitel 7, for at de skulle give mening for respondenterne i PMA. Se bilag 5 for det anvendte spørgeskema, herunder spørgsmål om uønsket seksuel opmærksomhed og chikane i nærværende projekt.

Definitioner af krænkende handlinger

For at sikre ensartethed i respondenternes forståelse af forskellige former for krænkende handlinger (Tabel 2), blev definitioner i forbindelse med spørgsmålet opgivet ved de former for krænkende handlinger, som vi vurderede kunne lede til misforståelser eller kunne være svære at forstå. Se bilag 5 for definition af uønsket seksuel opmærksomhed, diskrimination, chikane og trusler, samt eksempler på arbejdsulykker, som respondenterne fik gennem spørgeskemaet. Se i øvrigt bilag 5 for det fulde spørgeskema og de specifikke spørgsmål til krænkende handlinger og arbejdsulykker.

Tabel 2**Definitioner af krænkende handlinger og arbejdsulykker**

Former for krænkende handlinger	Definition (som opgivet i spørgeskema)
Uønsket seksuel opmærksomhed og chikane	Med uønsket seksuel opmærksomhed (seksuel chikane) forstås enhver form for uønsket verbal, ikke-verbal eller fysisk adfærd med seksuelle undertoner, der har det formål eller den virkning, at den krænker en persons værdighed, navnlig ved at skabe et truende, fjendtligt, nedværdigende, ydmygende eller ubehageligt klima.
Diskrimination	Diskrimination finder sted, når en person behandles ringere end en anden i en tilsvarende situation pga. vedkommendes alder, handicap, køn, race eller etnicitet, religion eller tro, seksualitet eller seksuelle orientering. Man kan udsættes for diskrimination fra personer, som man har kontakt med gennem sit arbejde – f.eks. kolleger, ledere, kunder, klienter, følgere eller andre.
Chikane	Chikane finder sted, når en person bliver udsat for krænkende handlinger, trusler eller forfølgelse fra personer, som man har kontakt med gennem sit arbejde - f.eks. kunder, klienter, følgere eller andre
Trusler	Trusler finder sted, når en person udsættes for en handling der er egnet til at fremkalde frygt eller angst for enten den truede selv eller andres liv, helbred eller velfærd (f.eks. trusler om vold eller offentliggørelse af private billeder eller personhenførbare oplysninger), og dermed kan ændre den måde den udsatte handler på, f.eks. hvad man skriver på sin blog eller andet.
Fysisk vold	Fysisk vold kan ses som en eskalering af trusler om vold, og betegner handlinger, der kan skræmme, smerte eller skade personen. Det kan medføre både fysisk og psykisk skade.
Skænderier og konflikter	Der finder en konflikt sted, hvis en af parterne oplever situationen som konfliktfyldt, ubehagelig og anspændt. Den kan opstå som følge af uenighed eller af forskellige vurderinger af en situation, og i sidste ende føre til verbale sammenstød og skænderier.
Arbejdsulykker	Eksempler på, hvad der kan være en arbejdsulykke: at falde, snuble, blevet ramt af noget, trafikuheld, vold, overfald, akutte infektioner mv

Rekruttering og udsendelse af spørgeskema

Kontakt til respondenter.

Der blev rettet henvendelse til otte platformsvirksomheder, men kun 2 meldte tilbage med et ønske om at deltage i undersøgelsen af krænkende handlinger. Nogle takkede nej, fordi deres platform var under omstrukturering, eller at de havde meget få medlemmer på platformen (efter Covid-19), samt at de ikke ville belaste deres medlemmer, og endelig at de ikke svarede på henvendelsen.

Der blev ligeledes rettet henvendelse til forskellige influencerbureauer, for at indhente viden om krænkende handlinger. Vi rettede henvendelse til syv forskellige danske influencerbureauer og spurgte dem, om de kunne hjælpe med at sende et link til de influencere de havde tilknyttet. Ud af de syv adspurgte sagde fire nej, mens tre ikke svarede. En af bureauerne svarede nej efter at de have fået tilsendt spørgeskemaet til gennemlæsning. Af de to bureauer der deltog i projektet sendte kun det ene bureau (SplayOne) spørgeskemaet ud til alle influencerne i deres netværk. Represented ønskede ikke at sende det bredt ud, men sendte det til syv mikroinfluencer.

Vi rettede også henvendelse til influencernes fagforening: Forbundet for Influencer og Bloggere under Dansk Journalistforbund, som oprindeligt havde takket ja til at deltage i projektet. De drøftede spørgsmålet om spørgeskemaet på et bestyrelsesmøde, men besluttede, at de ikke ville sende det ud. Dette betyder, at vi desværre ikke har mulighed for at tegne et billede af udbredelsen af krænkende handlinger blandt influencere.

Spørgeskemaundersøgelsen er foretaget blandt personer med PMA. Rekruttering af svarpersoner er sket gennem platforme og løbende kontakter og spørgeskema er sendt ud gennem platforme.

GPS baserede arbejdsplatforme: Gennem et løbende samarbejde med én stor GPS-baseret arbejdsplatform, er spørgeskemaet sendt ud til 5.876 aktive bude. Spørgeskemaet blev udsendt via mail til budene og opslag på private Facebook-grupper. Undersøgelsen kan dog ikke antages, at være repræsentativ for alle bude i Danmark, selv om arbejdet i store træk er det samme fra platform til platform.

Opgavebaserede arbejdsplatforme: Spørgeskemaet er sendt ud til 1.726 personer, registreret på en opgavebaseret arbejdsplatform som primært yder rengøring til private. Spørgeskemaet blev sendt ud via platformen.

Onlinebaserede arbejdsplatforme samt Sociale medie- og underholdningsplatforme: Spørgeskemaet blev sendt med mail til 113 personer via deres agenturer, der arbejdede som influencere.

Derudover blev spørgeskema sendt ud til de 20 interviewpersoner (8 gamere youtubere, 2 oversæt grafisk, 5 offline, 5 GPS-baserede).

Ud af 1007 delvise eller hele besvarelser inkluderede vi 439 personer, som havde svaret tilstrækkeligt på spørgeskemaet, til at vi kunne undersøge forekomst af krænkende handlinger.

Svarprocent er lav og er samlet på 16 % for alle besvarelser og 7 % for besvarelser med tilstrækkeligt antal svar til at vi kunne gennemføre analyserne.

6d. Analysegreb: Affordances

Hvordan kan vi forstå digital platformes betydning for risikoen for krænkende handlinger?

I forskningsprojektet anvender vi begrebet 'affordances' til at forstå digitale platformes betydning for risikoen for krænkende handlinger. Affordance-begrebet anvendes således til at få øje på de relationer, som platformsteknologien muliggør, og som kan bidrage til nye former for krænkelse i arbejdet, men også til at forstærke eksisterende typer af krænkelse i PMA.

'Affordances' kan kort fortalt anvendes til at forstå de muligheder for handlinger, en teknologi tilbyder sine brugere (Bucher & Helmond, 2018; Hopkins, 2020). Fx tilbyder Facebooks like-funktion, at brugerne kan tilkendegive, at de forholder sig positivt til noget indhold på Facebook. Like-funktionen 'afforder' (tilbyder/ muliggør/inviterer til) brugerens handling. Affordances betegnes som et nøglebegreb til at analysere sociale medieplatformes interface (brugerflade) og forholdet mellem teknologien og dens brugere (Bucher & Helmond, 2018; Hopkins, 2020). Dette er fx centralt i Rasmussen & Søndergaards (2020) analyse af unges seksualiserede digitale praksisser. Rasmussen & Søndergaard (2020) viser, hvordan det sociale medie Snapchat afforder, at brugernes fotos kan blive produceret og delt på særlige måder. Fx afforder den billeddelingsfunktion på Snapchat, hvor det er muligt for brugeren kortvarigt at dele et foto, som derefter forsvinder igen, at mere upolerede billeder (fx nøgenbilleder) produceres og spredes blandt brugerne. Funktionen afforder derfor flygtighed, idet billederne hurtigt hører op med at være tilgængelige på platformen. Omvendt afforder den billeddelingsfunktion på Snapchat, hvor billederne er mere permanent tilgængelige, når brugerne deler dem, ikke den samme produktion og spredning af nøgenfotos (Rasmussen & Søndergaard, 2020). Det er vigtigt at påpege, at affordances adskiller sig fra faktisk brug. Selvom teknologien opfordrer til en bestemt type adfærd, kan brugerne sagtens vælge at handle anderledes.

Ændrede relationer i PMA; betydningen for mulige krænkende handlinger

Begrebet 'affordance' adresserer, hvordan en given teknologi opfordrer brugerne til en bestemt interaktion med teknologien; dvs. opfordrer til en bestemt brug. I forskningslitteraturen skelnes

mellem to forskellige niveauer af digitale teknologiers 'affordance', dels et mere konkret funktionsorienteret niveau (Low-level affordance), hvor fokus er på grænsefladen mellem bruger og medie, såsom et 'like ikon', og dels et mere abstrakt niveau (high-level affordance), hvor fokus er på hvordan den digitale teknologi spiller ind i relationen mellem personen og dennes sociale omgivelser (Bucher & Helmond, 2018).

Kort sagt omhandler Low-level affordances relationen mellem et medie og dens bruger, dvs. de tekniske funktioner i brugergrænsefladen. Det er således medies tekniske side, dvs. de specifikke funktioner, såsom knapper, skærme, like-funktioner, platformenes programmerede algoritmer, muligheden for at dele et link ved hjælp af en tweet-knap, eller begrænsninger, såsom Twitters (nu X's) grænse på 140 tegn, der betegnes low-level affordance. Fx kan man via knapper, like-funktioner e.l. blive bedt om at 'like', oprette en profil, opfordret til at scrolle eller andre lignende konkrete handlinger. Det er i denne grænseflade, hvor især designere, programmører og teknikere typisk har spillet en rolle for udvikling af platformenes funktioner.

På det andet niveau, omhandlende high-level affordances, er fokus på de mere abstrakte dimensioner ved det sociale rum, som teknologien faciliterer. En ambition om at forstå en teknologis high-level affordances, kan således også formuleres som en ambition om, at forstå samspillet mellem brugere og teknologi, som en socio-teknologisk størrelse. Et eksempel kan være, når brugerne bliver bedt om at oprette en profil på en digital arbejdsplatform (en low-level affordance), så kan en high-level affordance fx være 'individualisering'. Eller på sociale medieplatforme bygget op omkring et feed, der kan 'scrolles' igennem, så kan en high-level affordance formuleres som fastholdelse på platformen gennem en vedvarende strøm af indhold. I denne rapport er der fokus på 'high-level affordances', hvor fokus er på forholdet mellem en bruger og det miljø eller sociale rum, som teknologien skaber, dvs. hvordan disse affordances materialiserer sig i de handlinger, sociale strukturer, inklusioner og eksklusioner, som individet indgår i. Man kan også sige, at det er de handlinger og den adfærd, som teknologien muliggør, herunder algoritmer til styring af platformenes aktiviteter, såsom automatiserede ledelsesbeslutninger, præstationsevalueringer, eller brugen af "nudges" og sanktioner til indirekte at tilskynde den enkelte bruger af platformen til bestemte handlinger og adfærd. Vi undersøger særligt de relationer som muliggøres i relationen mellem digitale platforme, platformsarbejdere og kunder. Det er denne sidste type high-level affordances der undersøges i denne rapport. Vi anvender således begrebet high-level affordances til at forstå platformsteknologiens performative funktion. På begge niveauer spiller algoritmer dog en afgørende rolle, for de relationer der muliggøres.

Ifølge Heiland (2021) er platformsarbejde kendetegnet af 'delokalisering' af arbejdet og af de 'ændrede rumlige relationer', som digitaliseringen fører med sig. Den første 'high-level affordance' vi vil pege på i forhold til risikoen for krænkende handlinger i PMA er således 'delokalisering og ændrede rumlige relationer' (I). Denne affordance henviser til, at de digitale platforme muliggør

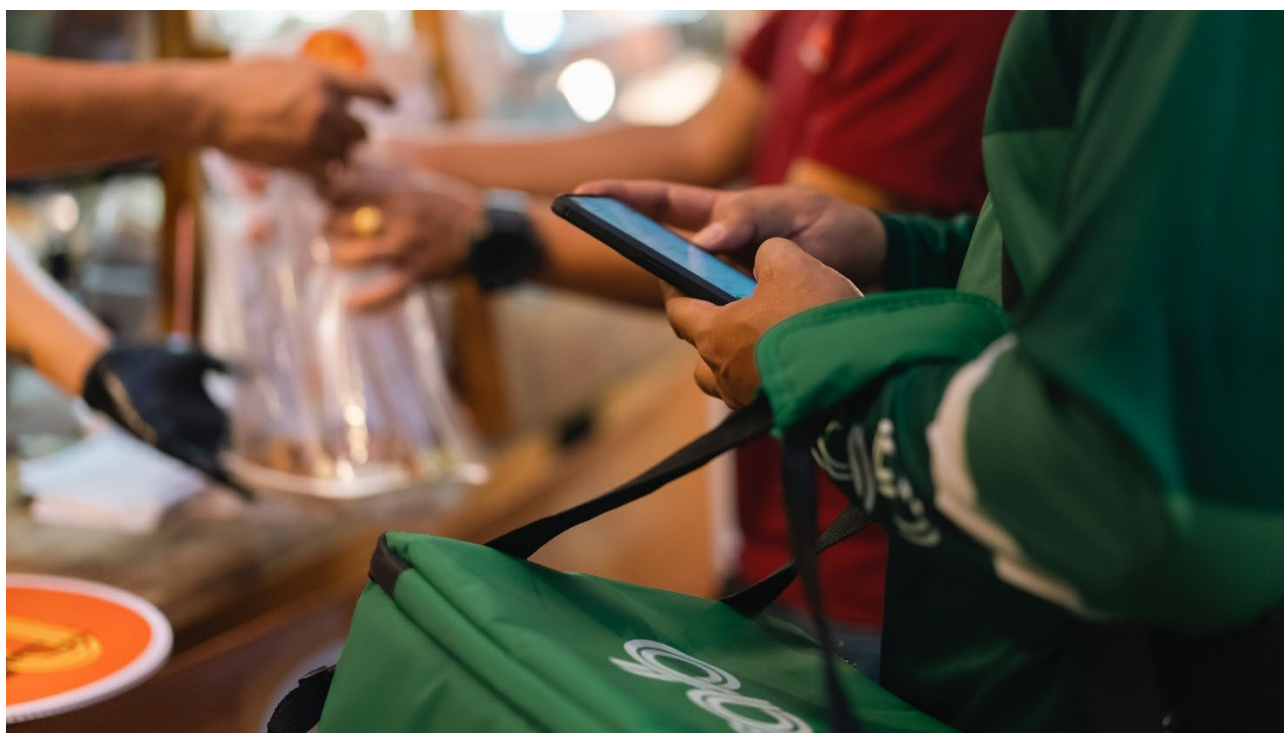
kontakt, interaktion og relationer på tværs af rumlige afstande. Dvs. at platformen faciliterer mødet mellem de interagerende parter (fx platformsarbejdere og kunder) uafhængig af den fysiske afstand. Denne kontakt skaber relationer, der på en gang kan være nære og intime, men samtidig kan være uforpligtende og flygtige (Morlok et al., 2018). Dette forhold i PMA kan potentielt bidrage til øgede risici og udsathed for den beskæftigede. Ændringen af de rumlige relationer i arbejdet betyder fx, at de beskæftigede kan møde og interagere med kunder/følgere/kolleger både online og offline, og at PMA ofte indebærer skiftende 'rumlige relationer'.

Delokalisering og ændrede rumlige relationer hænger samtidig sammen med den næste affordance, som vi ønsker at pege på, nemlig 'grænseløshed' (Gregg, 2011; Tenório & Bjørn, 2019). Denne affordance kan formuleres som en 'grænseløshed mellem private og professionelle domæner' (II), hvor grænserne mellem arbejdstid og fritid er i opløsning. Mange platformsmedierede opgaver kan fx distribueres, løses, evalueres og betales, uden at den beskæftigede forlader sin computer. Det grænseløse henviser også til, at de digitale platforme faciliterer 'øjeblikkelighed' (immediacy) i interaktionen. Det kan både skabe nem og hurtig kommunikation, men det kan også skabe forventninger til den beskæftigede om at være tilgængelig på alle tider af døgnet uafhængig af lokal tid. Det gælder fx for platformsarbejdere, der finder og udfører arbejdet online. Det betyder, at arbejdet trænger ind i privatsfæren på nye måder (Wood et al., 2019), og at grænserne mellem det private og det professionelle forandres og til stadighed må genforhandles (Gregg, 2011). Denne indtrængning i privatsfæren kan medvirke til at forstærke de negative konsekvenser af chikane og krænkelse, fordi det bliver stadig mere vanskeligt at lukke af til privatlivet.

Den tredje affordance vi vil fremhæve, er digitale platformes kapacitet til at 'intensivere asymmetriske magtrelationer' (III) dels mellem platformsarbejderen og kunden, dels mellem platformsarbejderen og den digitale platform. Dette henviser til en række forskellige forhold, som er med til at skabe asymmetriske magtrelationer. Platformen er nemlig den primære skaber af den digitale infrastruktur og har derfor retten til at definere vilkårene for den beskæftigedes tilstedeværelse på platformen. Fx bestemmer den beskæftigede på platformen ikke selv, hvilke elementer, der fremvises på den personlige profil, fx antal gennemførte opgaver, ratings osv. Streamerne på Twitch bestemmer heller ikke selv, hvordan betalingssystemet på Twitch fungerer; hvilke beregninger, der ligger til grund for deres udbetalinger. Platformene har også retten til at definere vilkårene for, hvordan den beskæftigede møder sine potentielle kunder eller følgere. I denne forbindelse tildeler platformene ofte kunder og følgere privilegier på bekostning af den beskæftigede. Således lægges fx ansvaret for at moderere kommentarspor over på de enkelte gamere og influencere, og muligheden for at indhente data om fx en kunde er begrænset, mens de data som platformen indhenter om den beskæftigede er langt mere omfattende (Stark & Pais, 2020; Vallas & Schor, 2020).

Det er velkendt, at ulige magtforhold har afgørende betydning for platformarbejdernes sociale og økonomiske sikkerhed og udførelsen af arbejdet (Chen, 2018; Franke & Pulignano, 2021; Moore, 2018; Prassl, 2018; Rosenblat & Stark, 2016; Shapiro, 2018). De asymmetriske magthierarkier der er mellem de beskæftigede, kunder/følgere og digitale platforme har betydning for psykosociale belastninger, herunder risikoen for krænkende handlinger i PMA. Den asymmetriske magtrelation mellem den beskæftigede kan fx have den konsekvens, at platformsarbejdere kan føle et pres på at imødekomme en kundes krav eller behov (Moore, 2018; Ravenelle, 2019).

Disse tre 'high-level affordances' udgør distinkte træk ved digitale platforme, som er særligt relevante i relation til risiko for krænkende handlinger i PMA. De tre affordances kan nemlig bidrage til at forme og forstærke den risiko for krænkende handlinger, som de beskæftigede oplever. Analyserne af disse affordances illustreres med eksempler i det følgende kapitel.



7. Resultater

I dette afsnit præsenterer vi de resultater, der referer til projektets delformål 1) At undersøge forekomst og typer af krænkende handlinger, som unge 18-30-årige udsættes for i platformsmedieret i PMA. Med udgangspunkt i analyser af projektets kvalitative interviews, giver afsnit 8a et detaljeret og nuanceret indblik i de arbejdssammenhænge, hvor unge influencere, gamere og platformsarbejdere kan være udsat for forskellige former for krænkende handlinger. Afsnit 8b giver et indblik omfang og forekomst af krænkende handlinger i PMA baseret på spørgeskemadata.

7a. Typer af krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde

Gamere og influencere

Frida er professionel gamer. Hun har en kontrakt med et professionelt e-sportshold, og hver dag træner hun cirka otte timer sammen med sit hold og træner derudover online selv. Her spiller hun på en pc, der står i den lejlighed, hvor hun bor. I weekenderne spiller hun typisk turneringer mod andre professionelle hold. Det foregår enten hjemme fra hendes egen lejlighed eller på et stort turneringssted, hvor alle hold sidder og spiller på samme lokation. Hun fortæller her om nogle af de krænkende handlinger, som hun oplever:

”Jeg har været udsat for rigtig meget. Jeg har været udsat for folk på sociale medier, der har fundet mig, og siger at de vil komme og voldtage mig (...) Lige så snart de hører en kvindelig stemme, så spørger de om man er lækker eller... Jeg kan huske i forgårs, der spurgte de om jeg var lækker, og ’nej, jeg var sikkert bare sådan en dum fed ko’. Det skete for to dage siden. Derfor har rigtig mange kvinder en voice-changer, når de spiller, så de lyder som en mand. Jeg vælger egentlig bare at trykke på en knap, så man muter folk.” (Professionel gamer)

Når Frida i citatet omtaler ’folk’, så er de helt indforstået mænd. De kvindelige gamere, der indgår i vores materiale, fortæller alle ligesom Frida om en online gaming-kultur, der er domineret af en krænkende og sexistisk omgangsform. Digital chikane og krænkelse på baggrund af køn fortælles frem som en norm, som de kvindelige gamere individuelt håndterer dagligt. I citatet fortæller hun, at en strategi for at beskytte sig selv derfor er at kamuflere sit køn med de værktøjer, der er tilgængelige på spilplatformen som fx at ændre sin stemme, ændre sit screen name, udseende eller profilbillede.

Frida fortæller, at det overvejende er nogle ’random’ mænd, der chikanerer eller krænker, og at det er anonymiteten og distancen i online-relationen mellem gamere og deres medspillere på spilplatformene, der muliggør de krænkende handlinger. Omvendt er det også de digitale

værktøjer, spilplatformen stiller til rådighed, der muliggør at gamerne i nogen grad kan benytte distancen og anonymiteten i relation som en beskyttelse, når de kamuflerer deres køn med digitale virkemidler. At skjule eller nedtone det, der tilsyneladende fremprovokerer krænkende handlinger, er den måde som gamerne primært beskytter sig selv på, men virkningen er begrænset. Samtidig fortæller Frida, at det er meget sjældent, at hun oplever chikane eller krænkelser under de professionelt arrangerede turneringer, hvor hun mødes fysisk med professionelle med- og modspillere.

Det har således afgørende betydning om relationen til medspillerne er online eller offline, og om de er i det samme professionelle fællesskab eller ej, samt hvilket køn med- og modspillere har. Under egen træning online spiller Frida hovedsageligt med og mod amatørgamere, der spiller i deres fritid. Det foregår i åbne spil, som alle i princippet har adgang til. Dette møde med amatørerne og 'hobbyisterne' udgør en belastning for Frida, idet chikanen er massiv og Frida ikke har nogle sanktionsmuligheder ud over de sparsomme muligheder, som platformen tilbyder.

Det er afgørende for gamernes, influencernes og platformsarbejdernes udsathed i forhold til krænkende handlinger, at medspillere, følgerne eller kunden har mulighed for at optræde anonymt på digitale platforme, mens denne mulighed for digital anonymitet sjældent gælder for gamerne, influencerne og platformsarbejderne. I den forstand er den platformsmedierede *relation mellem parterne altså ulige*. Nedenfor i tabel 3, vises en oversigt over de former for krænkende handlinger der blev rapporteret i interviewene.

Samtidig med at meget kontakt i PMA foregår online, vil arbejdet for nogle også indeholde situationer med offline-møder med kunder, følgere eller kollegaer, hvor der er en direkte kontakt ansigt til ansigt, fx turneringer, hvor gamerne hovedsageligt møder andre, der har professionel status og fysisk er placeret på samme lokation, men spiller online. PMA kan på den måde indebære skiftende 'rumlige relationer' i mødet med kunder, følgere eller kollegaer. Denne ændring af 'rumlige relationer' (Heiland, 2021) i PMA påvirker karakteren af de relationer, som de beskæftigede har med kunder, kollegaer m.fl. og dermed også karakteren af- og muligheden for krænkende handlinger.

Skiftene mellem de rumlige relationer i PMA har også indflydelse på de former for krænkelser og chikane som YouTuberen Emil har oplevet:

"Online kan de [følgerne] skrive alt muligt; 'du skal dø', 'du er klam' og alle mulige nedladende ting. (...) Når jeg blotter mig med tanker og følelser, og noget af det mest personlige man kan lægge ud, og folk så bare skyder det ned. Så får man sådan en forkerthedsfornemmelse. (...) Men jeg har aldrig nogensinde i mit liv oplevet nogen, der har sagt noget stødende til mig face-to-face. Det er jo fordi

folk de kan gemme sig bag deres skærm, at de tør at skrive de ting. Der er ikke nogen der tør at sige noget til mig, hvis vi står sammen". (Professionel YouTuber)

Den personlige investering og intimitet i arbejdet (Raun, 2018) betyder, at det kan opleves som meget sårbart og krænkende for YouTuberen, når følgere 'skyder det ned' han lægger op, fordi det er ham som person, de 'skyder på'. Det er et mønster, der går igen i vores interviews; at krænkende handlinger kan ramme særlig hårdt, når krænkelse retter sig mod noget eller nogen som den enkelte er personligt og følelsesmæssigt investeret i – og det rammer særlig hårdt, hvis krænkelsen retter sig mod deres køn, krop, hudfarve, etnicitet, seksualitet, identitet, livsstil eller familie.

I den forbindelse ved vi fra den eksisterende forskning, at influencers køn, seksualitet, race og etnicitet er afgørende for deres udsathed for digitale krænkende handlinger (Homant & Sender, 2019; Jones et al., 2020). Samtlige influencers og gamere i dette forskningsprojekt er personligt og identitetsmæssigt investeret i deres arbejde (McRobbie, 2016), men det er ikke dem alle, der bruger deres personlige liv som udgangspunkt for det indhold, de lægger op på de sociale platforme. Dem, der gør det, oplever ofte, at de er ekstra udsatte for krænkende handlinger, fx hvis de inkluderer deres familie eller venner i det indhold, de producerer og offentliggør.

Det er samtidig gennemgående i interviewene med influencers, at grænserne mellem deres private og offentlige liv er flydende (Gregg, 2011; Tenório & Bjørn, 2019), og at disse grænser meget ofte overskrides og må beskyttes, online såvel som offline. I situationer, hvor online-relationer bliver taget med over i et offline-miljø, kan kontakten opleves som særlig krænkende, fordi mødet kan indebære en oplevelse af kontroltab og en oplevelse af, at følgerne kommer for tæt på, når rummet og den fysiske afstand ændrer sig:

"Der kan også godt være en ubehagelig kommentar rettet mod mit barn. Ikke decideret trusler. Mere sådan: 'Stakkels barn, at skulle rende rundt og se sådan ud'. Altså, sådan nogle ting, som er vildt grænseoverskridende som mor, at nogen skriver om ens barn (...) Jeg også har prøvet, at nogen der har taget billede og så sendt som en privat besked. Sådan: 'Jeg så dig lige nede i... Er det ikke godt nok dig, der var hernede?'. Og så et billede af mig. Det lyder ikke som noget vildt, men det er faktisk ret grænseoverskridende". (Influencer)

Influenceren beskriver, at hun oplever det som grænseoverskridende, når en følger tager billeder af hende, mens hun løber et privat ærinde og efterfølgende sender dem til hende; og vildt grænseoverskridende, når negative kommentarer retter sig mod hendes barn. En anden influencer fortæller om ubehaget ved at blive opsøgt på sin privatadresse, som influenceren havde holdt hemmelig. Enkelte har haft oplevelser med stalkere, der forfølger dem med uønsket

opmærksomhed både online og offline, og flere frygter at blive stalket, hvorfor alle influencerne i dette forskningsprojekt har adressebeskyttelse i CPR. Fra forskningen er det velkendt, at digitale platforme medvirker til, at arbejdet bliver stadig mere grænseløst (Gregg, 2011; Tenório & Bjørn, 2019), at grænserne mellem det private og det professionelle forandres og til stadighed må genforhandles (Gregg, 2011), samt at arbejdet trænger ind i privatsfæren på nye måder (Wood et al., 2019).

Tabel 3

Sociale medieplatforme: Overblik over alle de former for krænkende handlinger som interviewede personer på sociale medieplatforme fortæller om .

Type platforms-medieret arbejde	Antal Iw.	Erfaringer med ubehagelig, grænseoverskridende, diskriminerende, chikanerende eller krænkende handlinger
Gamere: Professionelle e-sportsudøvere (CS Go, Valiant) Gamere, der streamer, underholder, kommenterer (League of Legends, Fortnite m.fl. På Twitch (streaming platform))	4	<ul style="list-style-type: none"> • Daglig chikane og krænkelse pba. Køn, krop og livsstil • Daglig uønsket seksuel opmærksomhed og chikane online • Trusler om vold og seksualiseret vold online og offline • Hate eller hadefulde kommentar
Influencere eller content creators (YouTube, Twitch, TikTok, Instagram)	4	<ul style="list-style-type: none"> • Daglig chikane og krænkelse pba. Køn, krop og livsstil • Daglig uønsket seksuel opmærksomhed og chikane online • Grænseoverskridende eller krænkende handlinger fra følgere offline (fx. følgere der tager billeder uden samtykke; råber ubehageligheder; uopfordret og uønsket opsøger influenceren privat • Følgere, hatere eller andre influencere, der skriver krænkelse eller chikane på offentlige digitale platforme (fx. Reddit) • Følgere, hatere eller andre influencere, der deler billeder på offentlige platforme uden samtykke • Indberetninger til en kommune pba. arbejdet som influencere

Denne indtrængning i privatsfæren kan medvirke til at forstærke de negative konsekvenser af krænkende handlinger i PMA, fordi det er vanskeligt at lukke af til privatlivet. Omvendt er flere af influencerne samtidig meget bevidste om, at drama på sociale medieplatform har kommerciel værdi (Abidin, 2020), fordi det genererer opmærksomhed fra brugerne, og sociale medieplatformes algoritmer betyder, at mange views fører til endnu flere views (Wotanis & McMillan, 2014):

”Mange har jo også vitterligt bare lyst til at starte drama, fordi det giver views, ikke? Så sidder man bare og trashtalker, fordi så får man jo views af det, ikke? Og det sker på YouTube lige så meget som det sker på Twitch. Og det er på ingen måde er sjovt at være en del af”. (Professionel gamer, Twitch)

Når ’trashtalk’ giver mange views, kan platformsmedieringen ligefrem virke befordrende for krænkende handlinger. Samtidig tilbyder de digitale platforme som gamerne og influencerne bruger, meget begrænsede handlemuligheder for, hvordan det er muligt for de enkelte at beskytte sig selv mod krænkelser og chikane. Den eneste mulighed de har, er selv at finde måder at beskytte sig på.

Platformsarbejdere

Danny er cykelbud i København og tilknyttet en digital arbejdsplatform. Han leverer mad til private kunder, opgaverne får han via arbejdsplatformens app, som han har på sin telefon. Han er migrantarbejder med midlertidig opholdstilladelse i Danmark, og han taler engelsk med kunderne. Danny fortæller, at de fleste kunder og restaurationsansatte, som han møder i arbejdet, er venlige. Men hvis noget går skævt i leveringen, kan der opstå konflikter. Han fortæller om en restaurant, hvor de ansatte er meget ubehageligt over for ham:

“They [restaurations ansatte, red.] are very standoffish, very, very dismissive of you. They will, like, you will be like one meter away from them, like, looking them straight in the eye. And it is like you are not there. Yeah, you are a complete ghost. They will not acknowledge you. They will completely disregard you. (...) OK, but if you're just like avoiding me... yeah, I don't like that way of work. So, I try to avoid those restaurants as much as possible”. (Bud tilknyttet digital arbejdsplatform)

Flere af platformsarbejderne fortæller om oplevelser med at blive ignoreret eller usynliggjort som en særlig form for krænkende handling (se oversigt i tabel 4 nedenfor). Flere forklarer det med, at det arbejde, de udfører, tillægges så lav samfundsmæssig status, at de bliver behandlet med så stor ligegyldighed eller disrespekt, at platformsarbejderne nogle gange bliver helt usynlige i relationen til en kunde. Kunden ser deres service, mens platformsarbejderne bliver usynlige som mennesker. Som buddet nævner, er hans strategi at undgå de restaurationer, hvor han bliver usynliggjort af de ansatte.

Platformsarbejderen har ikke, ligesom flere af influencerne og gamerne, et støttende community. De står alene i relationen til kunden, og har kun en supportfunktion de kan skrive til. I nogen tilfælde har platformsarbejderne mulighed for at bruge de digitale mødesteder fx Facebooksider, som flere digitale arbejdsplatforme faciliterer (Gjetting et al., 2022) fx til at advare hinanden mod

ubehagelige kunder. Men ud over dette tilbyder arbejdsplatformene kun meget begrænsede muligheder for beskyttelse mod krænkende handlinger fra kunder.

En anden platformsarbejder fortæller, hvad hun har af muligheder, når kunder bliver vrede, eller opfører sig krænkende eller grænseoverskridende:

” I cannot do anything else than to say to her: You should write to support and then they should handle it. Yeah, that is also in the agreement, like – maybe not in the agreement – but in the recommendations. Like, how should I communicate with customers? Of course, I cannot get into disagreements or fights and everything. I cannot argue. I just ... like politely say you know: ‘Write to support, that this happened. Because they should handle such things’”. (Cykelbud tilknyttet digital arbejdsplatform)

Alle de platformsarbejdere vi har interviewet, nævner platformenes supportfunktion, som den de tyer til, hvis de oplever nogen form for problemer i deres arbejde. Platformenes supportfunktioner fungerer på forskellige måder, men overordnet er det en funktion, hvor kunder eller platformsarbejdere kan kontakte platformen skriftligt eller mundtligt, og hvor ansatte fra platformen kan svare dem. Hvordan og hvor hurtigt der kommer svar fra platformen varierer fra platform til platform (Gjetting et al., 2022). Platformsarbejderen i citatet overfor nævner, at hun ‘ikke kan begynde at argumentere’. Hun er blevet anbefalet aldrig at gå ind i en konflikt, men altid at svare høfligt og afvæbnende. Det går igen i alle vores interviews med platformsarbejdere, at de bliver rådet til, aldrig at gå ind i en konflikt, men at trække sig, og henvise til supporten. Flere undersøgelser peger på, at det ulige magtforhold imellem platform, kunde og platformsarbejderen betyder, at platformsarbejderen er den udsatte part i denne relation (Chen, 2018; Franke & Pulignano, 2021; Moore, 2018; Prassl, 2018; Rosenblat & Stark, 2016).

Eksemplet ovenfor ser vi ligeledes som et eksempel på, at magtrelationen mellem parterne har afgørende indflydelse på, hvordan det er muligt for platformsarbejderen at forsvare sig selv imod krænkende handlinger. Det vil typisk være platformsarbejderen der i (grænseoverskridende eller krænkende) relationer til kunden må trække sig, og indordne sig under kundens behov, med støtte fra platformens supportfunktion og platformvirksomhedens anvisninger om individuel konflikthåndtering.

En kvindelig platformsarbejder, Linn, der finder rengøringsopgaver på en digital arbejdsplatform, fortæller fx, at hun kan føle sig utryk, når hun skal gøre rent hos private, der i princippet kan skjule sig bag digital anonymitet, fordi kundernes oplysninger ikke bliver tjekket af arbejdsplatformen:

”Der er jo et eller andet element i, at jeg kommer i fremmede folks huse. I princippet ved jeg ikke, hvem de er, og hvad de har i huset. Og man falder jo også nogle gange over nogle ting, der krænker mine grænser lidt. Altså, kommer til at åbne en skuffe, der er fyldt med beskidt sexlegetøj, eller en plastikspand fyldt med... altså en masturbationsspand. Altså, noget som er grænseløst for mig. Og det kan godt være sjovt at fortælle om. Men så kan man jo ikke lade være med også at gå steppet videre, og tænke: ’Gad vide om mit liv nogensinde ville være i fare af at have det her arbejde?’. Det er jo nogle gange de kvinder med lavstatusarbejde, der bliver ofre for ting, fordi de ikke har status.” (Rengøring via en digital arbejdsplatform)

Hvordan Linn skal håndtere den snigende oplevelse af at føle sig udsat, og de flydende grænser mellem kundernes (intime og grænseoverskridende) privatliv og hendes arbejde, er op til hende selv. Hun overvejer overhovedet ikke at kontakte platformen angående sine oplevelser. Mens kunden har adgang til data om Linn via hendes profil på platformen, kan Linn ikke med sikkerhed vide, hvem hun kommer ud til, fordi kunden i princippet kan opgive usande oplysninger om sig selv og skjule sig bag digital anonymitet. Den ulige adgang til information på platformen har således betydning for platformarbejderens oplevelse af sikkerhed. Flere af de kvindelige platformarbejdere, der udfører rengøring eller børnepasning i privates hjem fortæller om en usikkerhed i forhold til, om kunden faktisk er den han/hun giver sig ud for at være:

”Jeg går altid lige ind og kigger, hvor har de adresse. Nogle gange kan jeg også godt lige finde på at slå dem op på Facebook, for at se deres billeder, for min egen sikkerhed. Jeg kan jo faktisk ikke se [på platformen], hvem der booker mig”.
(Rengøring via digital arbejdsplatform)

Flere af de kvindelige platformarbejdere giver udtryk for, at de føler sig truede eller udsatte. Flere knytter denne frygt, til deres position som kvinder i et lavstatusarbejde, ligesom flere af platformarbejderne reflekterer eksplicit over, at risikoen for krænkende handlinger i forbindelse med deres arbejde hænger sammen med, at de er i en arbejdssituation, hvor de er den udsatte part i en ulige relation, og at denne udsathed hænger sammen med deres køn, hudfarve, alder eller sociale status. Denne erfaring understøttes af international forskningslitteratur om chikane og krænkelser i PMA (Barnet-Weiser, 2015; Barnet-Weiser & Miltner, 2016; Cowling, 2007; Moore, 2018). Flere af de kvindelige platformarbejdere har haft erfaringer med at blive booket til opgaver i private hjem, hvor intensionen bag bookingen var uklar. Flere kvindelige platformarbejdere fortæller, at de har afslået ’ensomhedsbookninger’, fx en bookning, hvor faderen til de børn, der angiveligt skulle passes, var hjemme og havde lavet middag, da platformarbejderen ankom til adressen. Flere kvindelige platformarbejdere fortæller, at de (uopfordret) er blevet tilbudt gaver, middage eller rejser:

” (...) det var måske mere en ensomhedsbookning end det var en rengøringsbookning. Det var ikke så vigtigt med det her rengøring. Det var mere vigtigt at jeg kom og jeg skulle have den her gave og sådan noget. Ja. Der tror jeg i hvert fald, at der gik min grænse”. (Rengøring via digital arbejdsplatform)

Tabel 4

Online- og lokationsbaserede platforme: Former for krænkende handlinger, som interviewpersonerne fra online og lokationsbaserede platforme fortæller om på

Type platforms-medieret arbejde	Antal Iw.	Erfaringer med ubehagelig, grænseoverskridende, diskriminerende, chikanerende eller krænkende handlinger
Opgaver på- og via online digitale arbejdsplatforme: Grafisk design og kommunikations- og marketingopgaver	2	<ul style="list-style-type: none"> • Nedvurdering af kompetencer pba. alder og køn • Konflikter med kunder • Trusler om negativ omtale og/eller tilbageholdelse af betaling
Opgaver via lokations- og opgavebaserede digitale arbejdsplatforme: Rengøring i private hjem og tjeneropgaver	5	<ul style="list-style-type: none"> • Diskriminering pba. af alder, hudfarve, etnicitet, køn og jobstatus • Grænseoverskridende/krænkende oplevelser i private hjem • Frygt for hvem kunden (i private hjem), viser sig at være offline • Frygt for kunders (i private hjem) faktiske intentioner med opgaven (gælder især kvinder) • Grænseoverskridende, krænkende, detaljeret overvågning eller kontrol af arbejdet • Grænseoverskridende, uønsket og/eller seksualiseret kontakt fra kunder i private hjem (gælder især kvinder) • Uønsket, grænseoverskridende og/eller seksualiseret kontakt fra kunder på platformsarbejderens private digitale platforme • Tilbud om uønsket seksualiseret opgave (gælder især kvinder) • Synliggørelse i relationer med kunder i private hjem
Lokations- og GPS-baseret arbejdsplatform: Udbringning af mad	5	<ul style="list-style-type: none"> • Diskriminering pba. af race, etnicitet, sprog og jobstatus (på restauranter, i trafikken og i mødet med kunder) • Usynliggørelse pga. lavstatus • Grænseoverskridende eller krænkende oplevelser med kunder (f.eks. nøgenhed ved aflevering af mad) • Grænseoverskridende eller krænkende oplevelser i trafikken (f.eks. hånende eller ubehagelige tilråb) • Ubehagelige eller grænseoverskridende konflikter med personale på restauranter eller kunder pba. digital mediering af opgaven (f.eks. problemer på appen i relation til levering af mad) • Trusler om negative omtale på platformen

Det opleves som grænseoverskridende eller krænkende for platformsarbejderen, når det kunden efterspørger, viser sig at være omsorg, venskab, eller et romantisk eller seksuelt forhold. Derfor ønsker platformsarbejderne i vores materiale, at kunden ikke er i hjemmet, når de kommer for at

udføre deres arbejde. Der er også eksempler på kunder, der bliver i hjemmet, mens platformsarbejderen gør rent, og enten udøver nidkær kontrol af arbejdet, eller kommenterer på eller råber ad platformsarbejderen undervejs, hvilket også kan opleves som meget krænkende. Ingen af platformsarbejderne i vores materiale oplever, at de er i en situation, hvor de kan kræve, at kunden forlader hjemmet, mens de udfører deres arbejde.

Det er ikke kun ufaglærte, som oplever krænkende handlinger, men også platformsarbejdere med lange videregående uddannelser. Maja, der har en universitetsuddannelse i kommunikation, arbejder fuldtid som freelancer via en digitale arbejdsplatform, der primært benyttes af faglærte eller højt specialiserede freelancere. De fleste opgaver aftales, leveres og aflønnes online. Hun fortæller om en situation, hvor en af hendes kunder skulle have udført en mindre kommunikationsopgave. Maja gør noget ekstra ud af opgaven, fordi kunden har et professionelt netværk, som hun gerne vil have adgang til for at få mulighed for flere opgaver. Men da opgaven er afleveret, og fakturaen skal betales, bliver kunden sur og anklager Maja for ikke at have afleveret opgaven:

”Han var sådan rigtig sur. Og jeg var sådan: ’Jamen, jeg har sendt mails’. Altså, jeg gensendte det hele, imens jeg havde ham i røret. Og han var virkelig sådan: ’Jamen, så kan jeg jo ikke anbefale dig til nogen, hvis du ikke gør det! Og hvis det er så dyrt!’ Og altså: Det var jo en noget lavere pris, end det jeg normalt tager”.

Maja understreger, at hun ikke oplevede situationen som krænkende, men snarere at ’det for nogle kunne opleves som grænseoverskridende’. Kunden truede, ifølge Maja, med at ville underminere hendes omdømme i sit netværk og forsøgte muligvis også at undgå at betale fakturaen. Det er et eksempel på, at kunder på digitale platforme kan udnytte, at platformsarbejderen er afhængig af indtjeningen og/eller et positivt omdømme eller positive ratings, og at platformarbejderens prekære arbejdssituation kan udnyttes til at presse, true eller krænke platformsarbejderen (Moore, 2018; Ravenelle, 2019). Dette forhold er der flere platformsarbejdere der fortæller om.

Ligesom det gør sig gældende i alle de andre eksempler i denne rapport, undgår Maja behændigt at gå ind i en konflikt med kunden; hun er høflig og glider af. Hun dokumenterer over for kunden, at hun har ret, men kundens trussel påtaler hun ikke. I dette tilfælde har platformsarbejderen faglige og personlige ressourcer til at afvise kunden og kræve sin ret, men det er langt fra altid tilfældet. Maja har, ligesom de fleste platformsarbejdere ikke nogen professionel eller organisatorisk støtte, der kan hjælpe hende med at håndtere sådanne situationer (Nielsen et al., 2022b). Platformens chatfunktion oplever hun ikke som en støtte:

”Der står [på platformens hjemmeside], at de [platformen] prøver at svare så hurtigt som muligt. Men det gør de ikke, eller (fnis) slet ikke, jo åbenbart (griner)”.

[Maja er nemlig netop kommet i tanke om, at platformen slet ikke har svaret på en chatbesked, som hun tidligere har sendt].

Opsamling

I dette afsnit har vi givet en række eksempler på de forskellige former for krænkende handlinger, som de beskæftigede i PMA kan opleve. Det er værd at bemærke, at flere af vores informanter giver udtryk for, at de ikke selv har tænkt deres oplevelser med krænkelser i arbejdslivet som 'krænkende'. Det læser vi som, at der blandt vores informanter er en normalisering af et krænkende arbejdsmiljø. Vi har samtidig beskrevet, hvordan gamere, influencere og platformsarbejdere individuelt sætter grænser overfor eller forsøger at forebygge krænkende handlinger. Eksemplerne samler sig omkring de tre 'high-level affordances', som vi tidligere har beskrevet, der dels er kendetegnende for PMA, dels har afgørende betydning for, hvordan det er muligt at sætte grænser for, og forebygge krænkende handlinger fra kunder og følgere i PMA. De tre affordances er:

- I. **Digitale platformes kapacitet til at transcendere det fysiske rum** som betyder, at platformsarbejdere kan møde og interagere med kunder både online og offline, og at PMA ofte involverer skift mellem online- og offline-relationer, afhængigt af det arbejde de udfører. Sådanne skift mellem online- og offlinerum muliggør nye former for krænkende handlinger, ligesom det muliggør en intensivering af velkendte former for krænkende handlinger.
- II. **Digitale platformes kapacitet til at ændre og overskride grænserne mellem private og professionelle domæner** betyder, at arbejdet trænger ind i privatsfæren på nye måder, og at grænserne mellem det private og det professionelle er under forandring og konstant må (gen)forhandles. Denne invasion af privatlivet muliggør nye former for krænkende handlinger, og kan intensivere negative konsekvenser af krænkende handlinger, da det bliver stadig sværere at lukke af for privatsfæren.
- III. Derudover er det kendetegnende at **digitale platforme har en kapacitet til at forstærke asymmetriske magtrelationer** dels mellem de beskæftigede og deres kunder/følgere, dels imellem de beskæftigede og den digitale platform de benytter. I de asymmetriske platformsmedierede relationer mellem platformsarbejdere og deres kunder/følgere/medspillere er platformsarbejderens køn, race, kulturelle baggrund og/eller samfundsmæssige status ofte en medvirkende faktor der spiller sammen med og forstærker risikoen for krænkende handlinger.

7b. Forekomst af krænkende handlinger blandt platformsarbejdere

I dette afsnit præsenteres resultaterne for spørgeskemaundersøgelsen, hvor projektets delformål om forekomst og typer af krænkende handlinger, som personer med PMA udsættes for besvares. Dertil undersøges også forekomsten af arbejdsulykker. Forekomsten af krænkende handlinger og arbejdsulykker sammenlignes med et gennemsnit for alle brancher i Danmark. Vi undersøger også, om der for hver af de krænkende handlinger og arbejdsulykker er forskelle på baggrund af køn, alder og anciennitet. Afslutningsvist sammenholdes resultaterne med erfaringer fra det kvalitative materiale.

I spørgeskemaundersøgelsen undersøges krænkende handlinger og arbejdsulykker med spørgsmål, om hvorvidt respondenterne har oplevet en eller flere hændelser af krænkende handlinger eller arbejdsulykker inden for det seneste år ('skænderier og konflikter', 'chikane', 'trusler', 'diskrimination', 'fysisk vold', 'uønsket seksuel opmærksomhed og chikane' samt 'arbejdsulykker'). Andelen af rapporterede krænkende handlinger og arbejdsulykker er baseret på det samlede antal besvarelser af de enkelte spørgsmål. Af hensyn til svarpersonernes anonymitet og fortrolighed kan vi ikke vise resultater, der baserer sig på færre end fem besvarelser. Definitionerne af de forskellige former for krænkende handlinger og arbejdsulykker, som opgivet til respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen, kan læses i afsnit 7d.

Beskrivelse af spørgeskemaundersøgelsens svarpersoner

I nedenstående beskrives fordelingen af køn, alder, type af PMA og anciennitet for de personer, der har besvaret et spørgsmål om mindst én af formerne for krænkende handlinger (tabel 5). Spørgeskemaet er sendt ud til 5.876 personer, der arbejder som bude (GPS-baseret arbejde), 1.726 personer, der udfører rengøringsopgaver eller andre opgaver for private (opgavebaseret arbejde) samt 133 personer med forskellige typer onlinebaseret arbejde (se en uddybende beskrivelse af processen for dataindsamling i afsnit 7d).

I alt har 439 personer svaret på mindst ét spørgsmål om krænkende handlinger og disse 439 personer indgår derfor i de følgende beskrivelser. Størstedelen af respondenterne er mænd (79,0 pct.). I alt er 46,5 pct. af respondenterne mellem 18 og 30 år, herunder er 21,4 pct. mellem 18 og 25 år og 25,1 pct. mellem 26 og 30 år. Respondenternes alder fordeler sig yderligere mellem 31 og 35 år (18,2 pct.), mellem 36 og 45 år (18,9 pct.), mellem 46 og 55 år (9,1 pct.) og over 56 år (5,2 pct.). Størstedelen af respondenterne arbejder som bude via GPS-baseret arbejdsplatforme (73,1 pct.), mens respondenter der arbejder med rengøring, børnepasning eller lignende via opgavebaseret arbejdsplatforme (12,5 pct.), med opgaver som oversættelse programmering, grafisk arbejde eller marketing på- eller via online arbejdsplatforme (8,0 pct.) eller 'andet' (4,6 pct.) udgør en mindre andel.

Mere end halvdelen (57,4 pct.) af respondenterne har over 1 års anciennitet i deres nuværende arbejde som platformsarbejdere. Der er flest personer over 30 år der har mere end 1 års anciennitet (63,2 pct.), og flest under 30 år, der har mindre end 1 års anciennitet (48,0 pct.). Den gennemsnitlige ugentlige arbejdstid er 27,5 timer, og personer over 30 år arbejder i gennemsnit 5 timer mere end personer under 30 år. Ud af de 439 svarpersoner har 66,6 pct. har angivet, at deres platformsmedierede arbejde udgør deres primære indtægtskilde.

Tabel 5

Beskrivelse af alle personer, der har besvaret mindst ét spørgsmål om krænkende handlinger i spørgeskemaundersøgelsen.

	Antal	Procent
I alt	439	100 pct.
Køn		
Mænd	347	79,0 pct.
Kvinder	89	20,3 pct.
Missing	3	0,7 pct.
Alder		
18 – 25 år	94	21,4 pct.
26 – 30 år	110	25,1 pct.
31 – 35 år	80	18,2 pct.
36 – 45 år	83	18,9 pct.
46 – 55 år	40	9,1 pct.
+ 56 år	23	5,2 pct.
Missing	9	2,1 pct.
Type platformsmedieret arbejde		
GPS-baserede arbejdsplatforme (f.eks. budarbejde)	321	73,1 pct.
Opgavebaserede arbejdsplatforme (f.eks. rengøring)	55	12,5 pct.
Online-arbejdsplatforme (f.eks. oversættelse eller marketing)	35	8,0 pct.
Andet	20	4,6 pct.
Missing	8	1,8 pct.
Anciennitet		
Mindre end 1 år (unge = 48,0%, ældre = 36,7 %)	187	42,6 pct.
Mere end 1 år = 252 (unge = 51,9 %, ældre = 63,2 %)	252	57,4 pct.
Missing	0	0 pct.
Gennemsnitlig arbejdstid (unge = 24,9 timer, ældre = 29,4 timer)	437	27,5 timer
Missing	2	0,4 pct.
Arbejde på eller via digitale platforme er den primær indtægtskilde; ja	293	66,7 pct.

Grundet for få besvarelser fra personer, der arbejder via opgavebaserede arbejdsplatforme (55 besvarelser), på- og via online arbejdsplatforme (35 besvarelser) eller 'andet' (20 besvarelser), har det ikke været muligt at opgøre forekomsten af krænkende handlinger blandt disse personer. Derfor er nedenstående gennemgang af forekomsten af krænkende handlinger (tabel 6 og 7) og arbejdsulykker (tabel 8) udelukkende baseret på svar fra personer, der arbejder via GPS-baserede arbejdsplatforme, altså bude (321 personer). Af hensyn til respondenternes fortrolighed og anonymitet er overordnede resultater desuden opgjort samlet for alle aldersgrupper. Hvor der har været nok respondenter til det, undersøges forskelle i forekomsten af krænkende handlinger også på baggrund af køn, alder og anciennitet (bilag 4).

Forekomst af krænkende handlinger blandt bude

I det følgende præsenteres resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen. Tabel 6 og 7 viser forekomsten af krænkende handlinger inden for det seneste år blandt personer, der arbejder som bude via GPS-baserede arbejdsplatforme.

Andelen af bude, der har oplevet **skænderier eller konflikter** mindst en gang inden for det seneste år ligger på 31,2 pct., og er altså næsten dobbelt så højt som gennemsnittet for alle brancher (16,2 pct.).

Andelen af bude, der har oplevet **chikane** mindst en gang inden for det seneste år ligger på 19,7 pct., mens gennemsnittet ligger på 13,8 pct. på tværs af alle brancher.

Trusler forekommer relativt ofte blandt bude (16,6 pct.) sammenlignet med gennemsnittet for alle brancher (6,4 pct.).

Diskrimination er rapporteret af 27,5 pct. bude, hvilket er lidt højere end gennemsnittet på tværs af alle brancher, der er på 19,9 pct.

Fysisk vold er rapporteret af 9,9 pct. bude, mens det i gennemsnit kun er rapporteret af 1,6 pct. på tværs af alle brancher.

Andelen af bude, der angiver at have oplevet mindst 1 ud af 11 former for **uønsket seksuel opmærksomhed og chikane** inden for det seneste år, ligger på 41,7 pct. Det er ikke muligt at sammenligne denne forekomst med et gennemsnit for alle brancher, da gennemsnittet for alle brancher er baseret på flere spørgsmål om uønsket seksuel opmærksomhed og chikane end i nærværende projekt.

Tabel 6

Forekomsten af krænkende handlinger inden for det seneste år blandt personer med platformsmedieret arbejde, der arbejder som bude.

Type af krænkende handling	Antal personer, der rapporterer en krænkende handling	Totale antal besvarelser af spørgsmålet	Andel, der har rapporteret en krænkende handling ¹	Gennemsnitlig forekomst i alle brancher
Skænderier og konflikter	93	298	31,2 pct.	16,2 pct. ²
Chikane	57	290	19,7 pct.	13,8 pct. ³
Trusler	48	289	16,6 pct.	6,4 pct. ³
Diskrimination	80	291	27,5 pct.	11,3 pct. ³
Fysisk vold	13	131	9,9 pct.	3,5 pct. ³
Uønsket seksuel opmærksomhed og chikane	134 ⁴	321	41,7 pct.	-

¹ Andelen, der rapporterer en krænkende handling er baseret på det samlede antal besvarelser af de enkelte spørgsmål.

² Arbejdsmiljø og Helbred, 2018 (Arbejdstilsynet, 2023).

³ Arbejdstilsynet (2021a)

⁴ Forekomsten er baseret på de personer, der har rapporteret mindst 1 ud af 11 former uønsket seksuel opmærksomhed og chikane.

Forekomsten af de enkelte former for uønsket seksuel opmærksomhed og chikane afviger, hvor det har været muligt at sammenligne, ikke meget fra gennemsnittet for alle brancher (tabel 7).

Uønskede seksuelle kommentarer om krop, tøj eller livsstil er rapporteret af 9,3 pct. af budene, hvilket er lidt højere end gennemsnittet for alle brancher, der er på 7,5 pct. Det samme gælder for uønsket visning eller modtagelse af nøgenbilleder (3,4 pct.) og seksuelle rygter (2,6 pct.), hvor forekomsten er lidt højere end gennemsnittet for alle brancher på hhv. 2,3 pct. og 1,6 pct.

Uønsket fysisk kontakt med seksuelle undertoner og uønskede beskeder med seksuelt indhold er rapporteret af hhv. 4,4 pct. og 1,6 pct. bude, hvilket er omtrent det samme som gennemsnittet på hhv. 4,8 pct. og 1,9 pct. for alle brancher. Andelen af bude, der har oplevet at være udelukket fra sociale samvær eller sociale netværk på grund af køn eller seksualitet ligger på 2,0 pct., mens gennemsnittet ligger på 1,7 pct. for alle brancher. Seksuelle tjenester og forsøg på voldtægt eller faktisk voldtægt er rapporteret af færre end fem personer og derfor er det ikke muligt at rapportere forekomsten for denne type krænkende handling. Forekomsten af disse former for uønsket seksuel opmærksomhed og chikane er generelt sjældent forekommende – både blandt bude og i alle brancher.

Upassende eller nærgående opførsel forekommer relativt ofte (33,6 pct.) blandt bude, hvilket også er gældende for uønskede eller ubehagelige og sjofle kommentarer (20,2 pct.) og uønsket

opmærksomhed på tøj, krop eller udseende (19,0 pct.). Da spørgsmålene om disse former for uønsket seksuel opmærksomhed og chikane er udviklet til brug i nærværende projekt, har det ikke været muligt at sammenligne disse med et gennemsnit for alle brancher.

Tabel 7

Forekomsten af uønsket seksuel opmærksomhed og chikane (11 former) inden for det seneste år blandt personer med platformsmedieret arbejde, der arbejder som bude.

Former for uønsket seksuel opmærksomhed eller chikane	Antal personer, der rapporterer en krænkende handling	Totale antal besvarelser af spørgsmålet	Andel, der har rapporteret en krænkende handling ¹	Gennemsnitlig forekomst i alle brancher
Uønskede seksuelle kommentarer om din krop, tøj eller livsstil	30	321	9,3 pct.	7,5 pct. ²
Uønsket visning eller modtagelse af nøgenbilleder ... eller andet uønsket med seksuelt indhold	11	321	3,4 pct.	2,3 pct. ²
At nogen har spredt seksuelle rygter om dig	8	307	2,6 pct.	1,6 pct. ²
Uønsket fysisk kontakt med seksuelle undertoner, f.eks. klem, kys eller omfavnelser	14	320	4,4 pct.	4,8 pct. ²
Uønskede beskeder med seksuelt indhold (f.eks. breve, e-mails eller beskeder mv. på sociale medier)	5	307	1,6 pct.	1,9 pct. ²
Udelukket fra socialt samvær eller sociale netværk på grund af køn eller seksualitet	6	307	2,0 pct.	1,7 pct. ²
Anmodning om seksuelle tjenester til gengæld for belønning	-	-	-	0,4 pct. ²
Forsøg på voldtægt eller faktisk voldtægt	-	-	-	0,2 pct. ²
Opførsel du fandt upassende eller nærgående	108	321	33,6 pct.	- ³
Uønsket opmærksomhed på tøj, krop eller udseende	61	321	19,0 pct.	- ³
Sjofle kommentarer som var uønskede eller ubehagelige for dig	65	321	20,2 pct.	- ³

Krænkende handlinger rapporteret af færre end fem personer kan ikke vises.

¹ Andelen, der rapporterer en krænkende handling er baseret på det samlede antal besvarelser af de enkelte spørgsmål.

² Larsson et al. (2022)

³ Spørgsmålene er udviklet i nærværende projekt, og forekomsten kan derfor ikke sammenlignes med et gennemsnit for alle brancher.

I nedenstående undersøges det, om der for hver af de krænkende handlinger blandt bude er forskelle på baggrund af køn, alder og anciennitet. Se bilag 5 tabel 1-3 for detaljer.

Mænd rapporterer hyppigere skænderier og konflikter og chikane sammenlignet med kvinder. Omvendt rapporterer **kvinder** hyppigere diskrimination og uønsket seksuel opmærksomhed sammenlignet med mænd (bilag 5, tabel 1). Resultater fra supplerende analyser tyder på, at kvinder rapporterer om uønsket seksuel opmærksomhed og chikane oftere end mænd (resultater ikke vist i tabel).

For alle former for krænkende handlinger er forekomsten højest blandt bude over 30 år sammenlignet med yngre bude mellem 18 og 30 år (bilag 5, tabel 2). Bude over 30 år arbejder i gennemsnit 29,4 timer om ugen, hvilket er 5 timer mere om ugen end bude under 30 år. Det kan derfor være, at de er mere udsat, fordi de arbejder mere og altså har mere risikotid. Resultater fra supplerende analyser tyder på, at ældre respondenter oftere rapporterer om uønsket seksuel opmærksomhed og chikane end yngre respondenter (resultater ikke vist i tabel).

For alle typer krænkende handlinger undtagen fysisk vold er forekomsten højest blandt bude der har mere end 1 års anciennitet sammenlignet med bude der har mindre end 1 års anciennitet (bilag 5, tabel 3). Dette kan hænge sammen med, at der bliver spurgt ind til oplevelser med krænkende handlinger inden for det seneste år, og at bude med mere end 1 års anciennitet kan fremstå mere udsat, fordi de har arbejdet længere. Blandt bude med mere end 1 års anciennitet er 63,2 pct. over 30 år, så det kan også hænge sammen med, at budene over 30 år som nævnt oplever flere krænkende handlinger. Resultater fra supplerende analyser tyder på, at respondenter med mere end ét års anciennitet oftere rapporterer om uønsket seksuel opmærksomhed og chikane end respondenter med mindre end ét års anciennitet (resultater ikke vist i tabel).

Opsummering

Bude ser generelt ud til at være mere udsat for krænkende handlinger sammenlignet med arbejdstagere i andre brancher. Forekomsten af krænkende handlinger er højere ved alle målte former for krænkende handlinger blandt bude, når vi sammenligner med gennemsnittet for alle brancher. De hyppigst forekomne typer af krænkende handlinger blandt bude er uønsket seksuel opmærksomhed og chikane (41,7 pct.), skænderier og konflikter (31,2 pct.) samt diskrimination (27,5 pct.). Når vi ser på forskelle mellem køn, alder og anciennitet, ser det ud til, at bude over 30 år og med længere anciennitet hyppigere oplever krænkende handlinger, mens det ser ud til at mænd og kvinder oplever forskellige former for krænkende handlinger.

Årsagen til den høje forekomst af krænkende handlinger blandt bude i PMA kan ikke udelukkende forklares med at arbejdet er platformsmedieret, men også med forhold, der gælder for budarbejde generelt. Således indebærer arbejdet en stor kontaktflade til kunder, flygtige relationer og meget transport i det offentlige rum til og fra opgaver. At så mange bude især

oplever skænderier eller konflikter kan også skyldes, at mange bude er bindeled mellem restauranter og kunder, og derfor er mere udsat for at blive udpeget som den skyldige i forbindelse med forsinkelser, kold mad eller forkerte leveringer. En eventuel eskalering heraf kan forklare den relativt høje forekomst af trusler eller ligefrem fysisk vold. Dette underbygges af interviewdata, hvor bude tæller, at det ikke kun er i mødet med kunder der kan opstå skænderier, konflikter og trusler, men også fra personer i det offentlige rum, eks. i forbindelse med hændelser i trafikken. Desuden opstår de i situationer med ansatte de steder, hvor budene henter den mad, de skal bringe ud. Budenes ophold i trafikken og i det offentlige rum i det hele taget, kan også være en årsag, da de krænkende handlinger ligeledes kan opstå blandt andre trafikanter.

At bude oplever en høj forekomst af uønsket seksuel opmærksomhed og chikane kan opstå som følge af et møde mellem kunde og bud, hvor kundekontakten ofte foregår på tærsklen til kundens private hjem. Dette kan skabe en situation, hvor kunden er i en (intim) privat sammenhæng, og hvor grænser derfor er flydende og potentielt kan overskrides. Samtidig er kunden ofte både på hjemmebane, den der betaler for en serviceydelse, og den der har mulighed for at rate serviceydelsen, hvilket udgør en ulige magtrelation mellem kunden og budet.

I de kvalitative interviews med bude, fortæller flere af budene, at skænderier, konflikter og trusler ofte opstår, når et bud eks. er forsinket, eller når der opstår andre problemer i forbindelse med bestilling. Kravet om hurtig levering kan intensivere de konflikter der opstår, hvis begge parter i en potentiel konflikt er tidspressede. Den app-baserede bestilling af mad eller varer betyder, at mange kunder kan have en særlig forventning om hurtig og effektive service, når de bestiller levering via en app, som beskrevet i afsnit 6c, vedrørende affordances som analysegreb. Kunder kan derfor blive ekstra irriterede, hvis der opstår (menneskelige) fejl i en service, hvor mennesket bag servicen forventes at være usynlig, hurtig og effektiv. Nogle af de interviewede bude fortæller i den forbindelse, at den lave status der er forbundet med arbejdet som platformsmedieret bud, har en negativ indflydelse på risikoen for krænkende handlinger. Desuden fortæller nogle bude, at sprog, etnicitet og race har en afgørende betydning for de krænkende- og eller diskriminerende handlinger som de oplever i forbindelse med arbejdet. Da vi ikke har data om respondenternes sprog, etnicitet og race kan dette ikke underbygges via spørgeskemadata. I de kvalitative interviews med bude, er der igen der har oplevet fysisk vold.

Generelt ser det ud til, at ældre respondenter oftere rapporterer om krænkende handlinger end yngre respondenter, og det samme gælder for respondenter med mere end et års anciennitet sammenlignet med respondenter med mindre end 1 års anciennitet. Forekomsten af krænkende handlinger ser ud til at være forskellige for mænd og kvinder.

Forekomst af arbejdsulykker blandt bude

I spørgeskemaundersøgelsen spurgte vi også ind til arbejdsulykker, og da størstedelen af respondenterne viste sig at arbejde som bude, vurderede vi det interessant også at undersøge forekomsten af arbejdsulykker for denne gruppe. Tabel 8 viser forekomsten af arbejdsulykker inden for det seneste år blandt personer, der arbejder som bude via digitale platforme, herunder opdelt efter respondenternes angivelse af det primære transportmiddel, der benyttes i arbejdet, samt alder, køn og anciennitet. I spørgeskemaet har respondenterne fået følgende eksempler på, hvad en arbejdsulykke kan være: at falde, snuble, blevet ramt af noget, trafikuheld, vold, overfald, akutte infektioner mv (bilag 5).

Andelen af bude der har rapporteret at have været ude for én eller flere arbejdsulykker inden for det seneste år er 37,8 pct. Dette er en større andel, end den vi målte i den første RADAR undersøgelse, hvor 24,5 pct. af personer med opgaver som madudbringning, flytning eller andre transportopgaver rapporterede at have været ude for én eller flere arbejdsulykker inden for det seneste år (Nielsen et al., 2021).

Tabel 8

Forekomsten af arbejdsulykker blandt personer med platformsmedieret arbejde, der arbejder som bude, totalt og opdelt på transportmiddel, alder, køn og anciennitet.

Antal arbejdsulykker	Antal personer, der rapporterer at have været ude for en arbejdsulykke	Totale antal besvarelser af spørgsmålet	Andel, der har rapporteret at have været ude for en arbejdsulykke ¹	Gennemsnitlig forekomst i alle brancher
En eller flere ulykker (total)	108	286	37,8 pct.	8,0 pct.²
Transportmiddel				
Cykel	52	133	39,1 pct.	-
Scooter/knallert	39	65	60,0 pct.	-
Bil	17	88	19,3 pct.	-
Alder				
18 til 30 år	47	142	33,1 pct.	-
+ 30 år	58	139	41,7 pct.	-
Køn				
Mænd	96	253	37,9 pct.	-
Kvinder	12	33	36,4 pct.	-
Anciennitet				
Under 1 år	37	128	28,9 pct.	-
Over 1 år	71	158	44,9 pct.	-

¹Andelen, der rapporterer at have været ude for en arbejdsulykke er baseret på det samlede antal besvarelser af spørgsmålet.

²(Arbejdstilsynet, 2021b)

Forekomsten af arbejdsulykker ligger markant højere for bude, når man sammenligner med gennemsnittet for alle brancher (8,0 pct.), hvilket måske kan forklares ved, at bude det meste af arbejdstiden transporterer sig på cykel, scooter, i bil eller på anden måde med mad fra leverandør til kunde, som her i overvejende grad var fra restaurant til kunde.

Ser vi nærmere på benyttede transportmidler og arbejdsulykker, ser det ud til, at bude, der primært kører på scooter/knallert (60,0 pct.) og cykel (39,1 pct.) hyppigere rapporterer at have været ude for en arbejdsulykke end bude, der kører i bil (19,3 pct.). Bude i denne undersøgelse ser altså ud til at være mere udsat for arbejdsulykker, hvis de kører på scooter/knallert, eller hvis de cykler, end hvis de kører i bil. Det kan indikere, at scootere og cykler er mere udsatte transportformer (bløde trafikanter) set i forhold til biler. Om transportmidlet har været relateret til de rapporterede arbejdsulykker kan vi dog ikke vide, da der ikke spørges yderligere ind til ulykkerne.

Når vi ser på forskelle i arbejdsulykker på baggrund af køn, er forekomsten lidt større for mænd (37,9 pct.) end den er for kvinder (36,4 pct.). Forekomsten af arbejdsulykker er højest blandt bude over 30 år (41,7 pct.) sammenlignet med yngre bude mellem 18 og 30 år (33,1 pct.). Forekomsten af arbejdsulykker er højere blandt bude med mere end 1 års anciennitet (44,9 pct.) sammenlignet med bude med mindre end 1 års anciennitet (28,9 pct.). At forekomsten er lavere blandt bude med mindre end 1 års anciennitet kan hænge sammen med tidsperspektivet i spørgsmålet, da der spørges ind til antallet af arbejdsulykker inden for det seneste år.

7c. Effekt af kampagnerne

Evaluering af implementering af kampagner

I metodeafsnittet blev udviklingen af to kampagner samt de tilhørende programteorier beskrevet. Hver kampagne var beskrevet med aktiviteter, mekanisme og udfaldsmål (Figur 3 og figur 4), hvor et af udfaldsmålene var, at kampagnerne kunne skabe øget aktivitet på de platforme, hvor platformsarbejderne var tilknyttet samt at det i sidste ende kunne betyde, at de var mindre udsatte for krænkende handlinger.

Det var dog ikke muligt at observere den øgede aktivitet på alle de forskellige platforme. Få af dem fulgte vi en periode, fx Facebook-grupper, men det var ikke indtrykket, at det skabte stor aktivitet. Det var også en mindre andel af dem, der var tilmeldte en platform eller gruppe, der var aktive på platformene. Via spørgeskemaerne havde vi en yderligere mulighed for at vurdere denne aktivitet, idet aktiviteterne også kunne være skabt uden for de pågældende platforme eller de fora hvor platformsarbejderne kommunikerede.

Effekt af kampagnerne

I spørgeskemaundersøgelsen spurgte vi ind til de to sociale medie-kampagner med henblik på at undersøge en eventuel effekt. 224 personer har svaret på spørgsmålet "Har du bemærket kampagnen 'Tænk, hvis det var omvendt', der handler om krænkende eller racistiske handlinger?", hvoraf 17 personer har svaret ja til at de enten har hørt om kampagnen eller set kampagnen. 38 personer har svaret på spørgsmålet "Har du bemærket kampagnen, 'Dette er min arbejdsplads, du er mit arbejdsmiljø', med Alexandra Staffensen?", hvoraf 6 personer har svaret at de enten har hørt om kampagnen eller set kampagnen.

Det fremgår af ovenstående, at det er et relativt lavt antal respondenter, der svarer at de har bemærket kampagnerne. Kun 17 ud af 224 svarer at de har bemærket kampagnen 'tænk hvis det var omvendt', og 6 personer svarer at de har bemærket kampagnen 'Dette er min arbejdsplads, du er mit arbejdsmiljø'. Det man kan kalde 'reach', for denne målgruppe, er således lavt. Som følge af den lave besvarelse af spørgsmålene og eksponering, har det ikke været muligt at undersøge en effekt af kampagnen over tid. Men det må konstateres, at det er relativt lave tal, selvom information er sendt ud gennem platformene. Det er således svært at nå personer på digitale platforme gennem kampagner, da reach er for lav.



8. Diskussion

Det overordnede formål med projektet var at undersøge forekomst og typer af krænkende handlinger blandt unge 18-30-årige med platformsmedieret arbejde (PMA).

Rapporten viste, at bude generelt ser ud til at være mere udsatte for krænkende handlinger sammenlignet med arbejdstagere i andre brancher. De hyppigste former for krænkende handlinger blandt bude er uønsket seksuel opmærksomhed og chikane (41,7 pct.), skænderier og konflikter (31,2 pct.) samt diskrimination (27,5 pct.). Disse tal ligger markant over gennemsnittet for alle brancher. Desuden viser rapportens resultater, at 37,8 pct. af budene rapporterer at have været udsat for én eller flere arbejdsulykker inden for det seneste år. Dette er en markant øget risiko for arbejdsulykker sammenlignet med gennemsnittet for alle brancher, der ligger på 8 pct.

Der var kun tilstrækkeligt med besvarelser fra bude der bringer mad ud, hvorfor resultaterne fra spørgeskemaet fokuserer på denne gruppe af platformsarbejdere. Der blev i alt udsendt spørgeskemaer til 5.876 bude, hvoraf 16% svarede og kun 7,4 % med svar på så mange spørgsmål at data kunne anvendes. I rapporten præsenteres således kun resultater fra spørgeskemaet om budes arbejdsmiljø.

Det er således en begrænsning, at svarprocenten på spørgeskemaet er lav. Til sammenligning har den nationale undersøgelse af forekomsten af seksuel chikane en svarprocent på 23,1% for fuld gennemførelse (Larsson mfl., 2022, 2023). Typisk for sådanne undersøgelser er, at kvinder i højere grad end mænd, og ældre i højere grad end yngre besvarer spørgeskemaer, samt at svarprocent stiger i takt med længere uddannelse.

I tillæg til dette er gruppen af unge, der arbejder via digitale platforme, en meget vanskelig gruppe at få adgang til, da de typisk ikke har en formel ansættelse og heller ikke en arbejdsplads. Derudover kan det være svært at få unge platformsarbejdere til at italesætte deres oplevelser med krænkende adfærd, da krænkende handlinger kan være et ubehageligt og tabuiseret emne, hvilket de delvise besvarelser kan være et udtryk for. Endelig er det muligt at personer, som har oplevet krænkende adfærd, har været mere tilbøjelige til at svare end andre inviterede personer. Samlet set peger resultaterne dog i retning af, at unge platformsarbejdere har en større risiko for at blive udsat for krænkende handlinger, sammenlignet med andre brancher.

På trods af disse begrænsninger er det vigtigt at fremhæve, at denne undersøgelse er en af de første af sin art i en dansk sammenhæng, og at resultaterne dermed bidrager med ny og vigtig viden om forekomsten af krænkende handlinger blandt platformsarbejdere.

I rapporten tager vi udgangspunkt i Arbejdstilsynets definition af krænkende handlinger, men samtidig medfører det valgte forskningsdesign, at vi forholder os åbent og afsøgende i forhold til hvordan krænkende handlinger forstås og gives mening på måder, der bryder med Arbejdstilsynets definition. Dette afspejles i projektets kollaborative udviklingsarbejde og i de

kvalitative analyser, der forholder sig åbent og afsøgende over for deltagere og interviewpersoners erfaringer. I den forbindelse bliver det klart, at det sjældent er entydigt for de interviewede platformsarbejdere, om de ubehagelige eller grænseoverskridende oplevelser de har haft i forbindelse med arbejdet, kan betragtes som krænkelse. I rapporten fortælles der fx om ubehagelige eller grænseoverskridende handlinger, der er så hyppigt forekommende i nogle platformsarbejders arbejdsliv, at de er blevet selvfølgeliggjort. Det er således en mulighed, at krænkende handlinger er blevet så selvfølgeliggjorte, at de involverede platformsarbejdere ikke problematiserer dem, og sjældent selv forstår dem som krænkende handlinger.

Arbejdstilsynets definition af krænkende handlinger understreger, at 'det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er central' (Arbejdstilsynet, 2020b), hvilket kan være et dilemma, både i forhold til at skabe relevant viden om krænkende handlinger, men også i forhold til at få problemet afdækket.

Vi peger i den forbindelse på, at Arbejdstilsynets definition af krænkende handlinger udelukker de 'selvfølgeliggjorte krænkelse', hvor krænkende handlinger er blevet en norm i arbejdet. I rapporten ser vi ligeledes eksempler på, at den (manglende) alvorlighed, som den enkelte platformsarbejder tillægger en ubehagelig, grænseoverskridende eller krænkende hændelse i arbejdet, ofte afhænger af, hvor meget ubehag den enkelte er vant til, at skulle affinde sig med i arbejdet. Dette afhænger ikke sjældent af den enkeltes status og position på arbejdsmarkedet. Når det er personens egen oplevelse af de krænkende handlinger, der står i centrum af definitionen, kan det således have den effekt, at de i forvejen udsatte grupper, hvor krænkelse er blevet en norm, ikke rummes og beskyttes af den eksisterende definition. Hvordan afdækkes selvfølgeliggjorte krænkelse, som beskæftigede selv ser som en helt normal del af arbejdet, mens udenforstående, der ikke deler deres arbejdsliv, ser det som krænkende handlinger? Det er en diskussion som resultaterne af nærværende rapport rejser.

Endelig viser rapporten, at udformningen af teknologien spiller en væsentlig rolle for platformsarbejders udsættelse for krænkelse, dels ved at teknologien muliggør nye former for krænkelse, dels ved at teknologien kan medvirke til at forstærke eksisterende former for krænkende handlinger. Vi analyserede dette med begrebet 'affordances' (Bucher & Helmond, 2018; Hopkins, 2020), som anvendes til at forstå de muligheder for handlinger, en teknologi tilbyder sine brugere. High-level affordances dækker over mere abstrakte dynamikker og vilkår som muliggøres af teknologi.

Rapporten rejser spørgsmålet, om det er den digitale mediering, arbejdets lave status eller platformsarbejders prekære positioner, der fører til krænkelse. Her viser rapporten, at platformene ikke kan betragtes som en enkeltstående faktor, der er udslagsgivende for risikoen for krænkende handlinger, men at de er medproducerende af risikoen for krænkelse, og i nogle sammenhænge virker forstærkende på den udsathed og risiko, som platformsarbejderne oplever.

Men uanset, hvordan vi forstår de krænkende handlinger, som platformsarbejderne oplever i deres arbejde, er der grund til at tage den høje forekomst alvorligt. Forskningen tyder nemlig på, at det kan have alvorlige konsekvenser, hvis arbejdstagere bliver udsat for negative handlinger i forbindelse med deres arbejde. Udsættelse for krænkende handlinger hænger således sammen med en forøget risiko for mentale helbredsproblemer (Rugulies et al. 2020, 2012; Clausen et al. 2022) og en forøget risiko for langvarigt sygefravær (Bruun & Dalsager et al. 2022). Herudover viser undersøgelser, at arbejdstagere, der i forbindelse med deres arbejde har været udsat for krænkende handlinger (fx mobning, vold eller trusler), har en forøget risiko for selvmordsadfærd (Conway et al. 2022; Magnusson et al. 2023).

En af årsagerne til, at krænkende handlinger hænger sammen med disse alvorlige konsekvenser for de berørte arbejdstagere, kan forklares ved hjælp af SOS-perspektivet (Stress as Offense to Self), der netop forstår krænkende handlinger som en krænkelse af de berørte arbejdstageres identitet og selvforståelse (Semmer et al. 2019). Når platformsarbejdere oplever at blive udsat for krænkende handlinger, vil det således ikke blot være en oplevelse, der har betydning i det moment, den opleves, men de krænkende handlinger kan – især, hvis de opleves gentagne gange og platformsarbejderen ikke har mulighed for at bearbejde de krænkende oplevelser sammen med kolleger og/eller ledere på platformen – kan dette få betydning for arbejdstagerens helbred og trivsel på længere sigt. Platformsarbejde er netop karakteriseret ved, at der ikke er de samme muligheder for at få bearbejdet udsættelser for krænkende handlinger, med kolleger og ledere, som på det ordinære arbejdsmarked. Platformsarbejdere er oftest på egen hånd, uden et kollegialt netværk, har primært kontakt til platformen via en app eller en webfunktion, og ledelsesfunktionen varetages oftest af en app.

De relationer til kunder, følgere og medspillere, som de enkelte platformsarbejdere har i forbindelse med deres arbejde, er meget forskellige. Derfor vil de tre high-level affordances, som projektet har udviklet og identificeret i platformsarbejdet, have varierende betydning i forskellige former for platformsarbejdere. Der er for eksempel stor forskel på platformsarbejdernes sociale status og økonomiske position. Mens det platformsmedierede arbejde for nogle platformsarbejdere vil være den eneste adgang til indkomst, er det for andre en supplerende indkomst. Dette forhold er ikke undersøgt i nærværende rapport, men tidligere studier har peget på, at graden af udsathed i platformsarbejdet afhænger af den enkeltes økonomiske afhængighed af platformsarbejdet (Rosenbladt & Stark, 2016, Nielsen & Laursen, 2020, Nilsen & Kongsvik 2023).

Der er desuden store forskelle på, hvor store dele af platformsarbejdernes arbejdsopgaver, der er direkte afhængig af den digitale platformsmediering. For nogle platformsarbejdere er det alle dele af deres arbejde, der medieres af en platform, fx bude der anvender en GPS-baseret arbejdsplatforme. For andre platformsarbejdere kun er det enkelte elementer af deres arbejde, der styres af en platform, fx de lokationsbaserede, hvor det primært er medieringen af arbejdsopgaven samt kundens evaluering, der styres af platformens algoritmer.

På sociale medieplatforme muliggør den digitale mediering, at influencere og gamere bliver eksponerede og synlige på et marked, hvor synlighed er altafgørende for at opretholde en indtægt.

Men synligheden er et tveægget sværd, idet synlighed på den ene side er afgørende for succes, som på den anden side øger risikoen for krænkende handlinger.

Denne rapport inkluderer ikke en gennemgang af de detaljerede digitale funktioner (det såkaldte 'low-level affordance niveau), som de enkelte platforme tilbyder, selv om det kan have stor betydning for oplevelsen af retfærdighed og gennemsigtighed i aflønning mv. Det, at digitale platforme kan introducere nye funktionaliteter i deres algoritmiske ledelse, fra den ene dag til den anden, betegnes som 'platform changeability' (Nilsen & Kongsvik, 2023), som kunne oversættes til 'platformsforanderlighed'. Nilsen & Kongsvik (2023) giver et eksempel på denne 'platformsforanderlighed', hvor en digital arbejdsplatform inden for en meget kort periode både indførte præstationsbaseret bemanning (performance-based staffing), hvor budenes adgang til opgaver afhang af deres præstationer, samtidigt med et digitalt baseret bonussystem. Denne form for platformsforanderlighed er også kendetegnende for de platforme som platformsarbejderne i denne rapport benytter, men det har ikke været muligt at analysere dette i detaljer, da det ville kræve adgang til detaljeret viden om de enkelte former for platforme og deres brug af algoritmisk ledelse. I fremtidig forskning på området vil det være relevant at nuancere de forskelle der er i forskellige dele af platformsarbejdet, ved at se nærmere på betydningen af den platformsmediering, som også finder udbredelse i andre typer af arbejde.

9. Konklusion

Projektet har undersøgt forekomst og typer af krænkende handlinger blandt unge med PMA, herunder beskæftigede på digitale arbejdsplatforme og sociale medie- og underholdningsplatforme. Til dette formål blev der i projektet videreudviklet et spørgeskema, der særligt retter sig imod disse grupper. Spørgeskemaet blev sendt ud til 5.876 personer, der arbejder som bude (GPS-baseret arbejde), typisk udbringning af mad, 1.726 personer, der udfører rengøringsopgaver eller andre opgaver for private (opgavebaseret arbejde) samt 133 personer med forskellige typer onlinebaseret PMA. På grund af en for lille svarprocent fra andre platformsarbejdere, er det kun muligt at konkludere på omfanget af krænkende handlinger blandt bude der arbejder via GPS-baserede arbejdsplatforme.

Bude der er tilknyttet en GPS-baseret digital arbejdsplatform er generelt mere udsat for krænkende handlinger sammenlignet med arbejdstagere i andre brancher. Forekomsten af krænkende handlinger er højere ved alle målte former for krænkende handlinger blandt bude, når vi sammenligner med gennemsnittet for alle brancher. De hyppigst forekommende typer af krænkende handlinger blandt bude er uønsket seksuel opmærksomhed og chikane (41,7 pct.), skænderier og konflikter (31,2 pct.) samt diskrimination (27,5 pct.), hvor tallene i parentes viser den andel der har oplevet dette inden for det seneste år.

De typer af krænkende handlinger som unge med PMA'erne udsættes for, afhænger i høj grad af de relationer og møder mellem platformen, og deres kunder/ følgere/ medspillere, som den digitale platform skaber mulighed for (afforder). Det er et væsentligt aspekt i rapporten, at de relationer og møder, hvor krænkende handlinger udspiller sig, udgøres af tre parter: De digitale platforme, platformsarbejderne og deres kunder/ følgere/ medspillere. I den forbindelse er det en central konklusion, at platformene ikke kan betragtes som neutrale formidlere, men må betragtes som medproducerende af det psykosociale arbejdsmiljø, som disse platformsarbejdere har. Overordnet er møder mellem platformsarbejdere og kunder/følgere formet af algoritmerne, herunder algoritmiske ledelse, der er et kendetegn i al PMA, ligesom møder mellem platformsarbejdere og kunder/følgere ofte afsluttes med ratings- eller evalueringer, der også er faciliteret af platformene. Disse forhold har afgørende betydning for de relationer, der skabes i PMA og dermed også for risikoen for krænkende handlinger.

Når platformsarbejdere oplever krænkende handlinger i møder med kunder, der er muliggjort af teknologien, er der dog flere faktorer end teknologien, der spiller ind. Rapporten viser således at platformsarbejderens køn/alder/sociale status/etnicitet og/eller race ofte samtidig er en medvirkende faktor i PMA, der kan øge risikoen for krænkende handlinger. I rapporten præsenteres en række eksempler på de forskellige former for krænkende handlinger, som platformsarbejdere med forskellige former for PMA fortæller, at de har oplevet. Overordnet kan

det konkluderes, at digitale platforme og den anvendte teknologi er medproducerende af et mere grænseløst arbejdsliv, hvor det ofte anonyme onlinemøde mellem den beskæftigede og kunder/følgere åbner for nye former for krænkende handlinger, og i nogle relationer intensiverer velkendte typer af krænkende handlinger.

Rapporten peger endvidere på, at der særligt er tre 'high-level affordances', som former møder og relationer i PMA. Nemlig

I: Digitale platformes kapacitet til at overskride (transcendere) det fysiske rum, hvilket betyder, at platformsarbejdere kan møde og interagere med kunder både online og offline, og at PMA ofte involverer skift mellem online og offline relationer, afhængigt af det arbejde der udføres. Sådanne skift mellem online og offline rum muliggør nye former for krænkende handlinger, ligesom det muliggør en intensivering af velkendte former for krænkende handlinger. Desuden faciliterer digitale platforme, at krænkende digitalt indhold kan deles og cirkuleres på måder, der er vanskelige at dæmme op for, hvilket kan have store negative konsekvenser for de personer, der udsættes for det.

II: Digitale platformes kapacitet til at ændre og overskride grænserne mellem private og professionelle domæner, hvilket betyder at arbejdsrelaterede forhold trænger ind i privatsfæren på nye måder, der kan ændre på grænserne mellem det private og det professionelle, som konstant må (gen)forhandles. Denne kompromittering af privatlivet muliggør nye former for krænkende handlinger, og kan forstærke negative konsekvenser af krænkende handlinger, da det bliver stadig sværere at afskærme privatsfæren.

III: Digitale platformes kapacitet til at forstærke asymmetriske magtrelationer (herunder informationsasymmetri), dels mellem de beskæftigede og deres kunder, dels imellem de beskæftigede og den digitale platform de benytter. Rapporten understøtter tidligere forskning der viser, at digitale platforme har kapacitet til at forstærke asymmetriske magtrelationer og at dette har afgørende betydning for de muligheder der skabes for krænkende handlinger. Derudover gælder det for både platformsarbejdere, influencere og gamere, at kunder, følgere og medspilleres mulighed for at kunne skjule deres sande identitet har afgørende betydning for, at begrænse risikoen for krænkende handlinger i PMA.

I sin banebrydende artikel om risikostyring i en dynamisk arbejdskontekst foreslår Rasmussen (1997), at analyser af risici i arbejdet ikke skal fokusere på det enkelte individ og dennes adfærd, men på de mekanismer, der genererer adfærd i den aktuelle, dynamiske arbejdskontekst. En helt afgørende mekanisme i relation til risici er, hvorvidt der er et modpres fra et arbejdsmiljøsystem samt passende sikkerhedsforanstaltninger. I denne rapport konkluderer vi, at dette modpres er meget svagt eller helt fraværende i PMA. Vi viser, at det i høj grad er op til den enkelte unge at

afveje risikoen for krænkende handlinger, idet ansvaret for arbejdsmiljøet er overdraget til de unge selv. Oven i det kommer, at unge platformarbejdere kan opleve et pres på at gennemføre en given opgave i form af de algoritmiske ledelsessystemer (Nilsen m.fl., 2020) og ratings og evalueringssystemer (Laursen, Nielsen & Dyreborg, 2021), som betyder, at disse unge ofte arbejder under en meget stærk incitamentsstruktur. Set ud fra en sikkerhedsteoretisk vinkel giver denne organisering af arbejdet et ringe eller helt fraværende fundament for forebyggelse af de arbejdsmiljøproblemer, der er i PMA, hvilket kan være med til at forklare, at rapporten finder en markant højere risiko for både arbejdsulykker og krænkelse i PMA.

Som en del af projektet blev der desuden udviklet og afprøvet to kampagner i tæt samarbejde med projekts samarbejdspartnere, der blev offentliggjort i efteråret 2022. Målet med kampagner var at afprøve nye formater til at forebygge krænkende handlinger blandt unge 18-30-årige med PMA. Selv om de to kampagner, *'Tænk, hvis det var omvendt'* og *'Dette er mit arbejde, du er mit arbejdsmiljø'* blev langt mere eksponeret, end vi havde sat som målsætning, med henholdsvis 31.783 visninger på YouTube og 121.000 visninger på Instagram, så nåede de ikke den specifikke målgruppe. Selv med en relativt god succes med at lancere og sprede kampagnernes budskaber, så er rækkevidden af en sådan digitalt medieret indsats i sidste ende ikke tilstrækkelig til at nå den relevante målgruppe. Her ville en målrettet organisatorisk indsats sandsynligvis have en langt større effekt, men det ville kræve at platformene tog den opgave på sig.

9a. Projektets anbefalinger

Anbefalinger rettet mod lovgivning

Det anbefales:

- At unge platformarbejders mulighed for hjælp og støtte, hvis de udsættes for krænkende handlinger i arbejdet, bør sikres, uafhængigt af hvem der har arbejdsgiveransvar.
- At eksisterende redskaber til at forebygge, registrere og håndtere krænkende handlinger i arbejdet tilpasses og stilles til rådighed for platformsvirksomheder.
- At være opmærksomme på anvendelsen af ordet 'ansatte' i love og vejledninger, der også gælder beskæftigede, der ikke har en ansættelse.
- At den nationale overvågning af arbejdsmiljø med fokus på krænkende handlinger inkluderer PMA.

Anbefalinger rettet mod digitale arbejdsplatforme

Det anbefales:

- At digitale arbejdsplatforme etablerer et tilstrækkeligt kendskab til kunder (der køber serviceydelser), som sikrer, at det er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt for platformarbejdere at udføre serviceydelser (eks. opgaver i en kundes hjem).
- At digitale arbejdsplatforme registrerer episoder og håndterer kunder, der har udsat platformarbejdere for krænkende handlinger.

- At digitale arbejdsplatforme indfører klare retningslinjer for, hvad der ses som krænkende handlinger i platformsarbejde, og hvordan det skal rapporteres.
- At digitale arbejdsplatforme instruerer og uddanner platformsarbejdere i, hvordan de skal håndtere og beskytte sig selv mod krænkende handlinger i arbejdet.
- At digitale arbejdsplatformes supportfunktioner bliver i stand til at støtte platformsarbejdere i at håndtere kunder der opfører sig krænkende.

Anbefalinger rettet mod underholdnings- og sociale medieplatforme

Det anbefales:

- At underholdnings- og sociale medieplatforme arbejder systematisk med at håndtere- eller begrænse mulighederne for brugere, der tidligere har krænknet.
- At underholdnings- og sociale medieplatforme tydeliggør deres retningslinjer for brugerne om, hvad der betragtes som krænkende handlinger.
- Gamingplatforme anbefales, at modarbejde og forebygge had mod bestemte grupper, fx kvinder og minoriteter.

9b. Anbefalinger fra workshopdeltagerne

I kapitel 6 'Metode og udførelse' beskrev vi, hvordan dette projekt er blevet udviklet som et kollaborativt udviklingsprojekt gennem fire workshops. På den fjerde og sidste workshop blev deltagerne af forskningsprojektet bedt om at arbejde med projekts anbefalinger, ud fra tre spørgsmål som projektets forskere på forhånd havde formuleret. Disse spørgsmål var:

- 1) Hvorfor er det vigtigt at forebygge krænkende handlinger i PMA?
- 2) I fremtiden er det vigtigt at have fokus på ... hvis krænkende handlinger på digitale arbejdsmarkeder skal forebygges
- 3) Hvis jeg skulle nævne en fordel og en begrænsning ved kampagner som forebyggelse af krænkende handlinger er det ... (En begrænsning og en fordel)

Nedenfor præsenteres deltagerens anbefalinger for hver af de tre spørgsmål. Desuden præsenteres citater fra deltagerne om, hvorfor det er vigtigt at arbejde med forebyggelsen af krænkende handlinger i PMA.

Hvorfor er det vigtigt at forebygge krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde?

"Fordi krænkende handlinger med større sandsynlighed rammer digitale arbejdstagere, og fordi disse er mere sårbare"

Workshopdeltager

Vi stillede deltagerne i nærværende projekt, spørgsmålet: *I fremtiden er det vigtigt at have fokus på ... hvis krænkende handlinger på digitale arbejdsmarkeder skal forebygges*. Deltagernes svar på dette spørgsmål fordelte sig over tre overordnede temaer: 1) Den offentlige holdning, 2) Mulighed for registrering og regulering og 3) Platformsarbejderes position på arbejdsmarkedet.

Flere workshopdeltagere fremhævede således, at den offentlige holdning til personer med PMA påvirker risikoen for at blive udsat for krænkende handlinger.

For at påvirke opfattelsen af de personer, der varetager PMA foreslog deltagerne, at det er *"vigtigt at have fokus på værdigheden i at udføre et vigtigt stykke arbejde"* og *"At tale åbent om og uddanne i, hvad det digitale arbejdsmarked egentlig er, og kan bidrage med"*. Disse anbefalinger handler således både om at udbrede kendskabet til PMA, samt at fokusere på værdigheden i det arbejde der udføres.

Hvorfor er det vigtigt at forebygge krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde?

"Fordi vi er forpligtede til at sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø for alle som arbejder i Danmark: Unge, platformsarbejdere, udenlandske arbejdere osv."

Workshopdeltager

Ligeledes anbefalede flere workshopdeltagere, at der i fremtiden skal sættes fokus på at *"iværksætte mere systematiske initiativer/regulativer i forhold til afrapportering og konsekvenser af krænkende handlinger"*. Her blev der både lagt vægt på at *"oplyse om rettigheder og muligheder for afrapportering"* blandt platformsarbejdere, og at *"tænke i konsekvenser ligesom man gør IRL (in real life), hvor man kan straffes for krænkende handlinger"*. Disse anbefalinger handler således om, at iværksætte og informere om muligheder for registrering og regulering, så kunder/følgere såvel som *"den udsatte føler, at det gør en forskel"*.

Hvorfor er det vigtigt at forebygge krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde?

"Når du er på det digitale arbejdsmarked, både som influencer, youtuber eller platformsarbejder, så har du ikke det traditionelle arbejdsgiver/arbejdstagerforhold, og blot fordi at du ikke kan snakke med din chef eller en HR-afdeling om dine oplevelser, så betyder det ikke at denne type opførsel er okay eller at krænkende oplevelser ikke skal italesættes"

Workshopdeltager

Endelig blev det anbefalet, at der sættes større fokus på *"platformsarbejderes usikre position på arbejdsmarkedet, da de ikke er lønmodtagere"*. Her blev det anbefalet, at de digitale arbejdsplatforme bør tage et større ansvar for platformsarbejdernes arbejdsmiljø, med en erkendelse af, at der fra platformsvirksomhedernes side er *"dilemmaer forbundet hermed"*. I disse anbefalinger ligger altså opfordring til opmærksomhed på den (manglende) ansættelse, som betyder at platformsarbejdere er mere udsatte end lønmodtagere på det danske arbejdsmarked.

Til spørgsmålet: *Hvis jeg skulle nævne en fordel og en begrænsning ved kampagner som forebyggelse af krænkende handlinger er det ...*, gik følgende pointer igen i deltagerne anbefalinger: 1) Effekten på den offentlige holdning og 2) samspillet mellem praksis og forskning.

Hvorfor er det vigtigt at forebygge krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde?

"Det er vigtigt at forebygge krænkende handlinger, fordi den slags handlinger kan påvirke platformsarbejdere psykisk. Og måske kan handlingerne sætte dybere og mere langvarige spor end først antaget"

Workshopdeltager

Deltagerne fremhævede effekten på den offentlige holdning, som både en fordel og en begrænsning ved kampagner som forebyggende tiltag for at nedbringe risikoen for krænkende handlinger. Flere deltagere fremhævede styrken ved at kampagner italesætter og skaber opmærksomhed på krænkende handlinger i PMA. Til gengæld fremhæves det også, at oplysende kampagner næppe kan ændre adfærden hos dem, der udøver krænkende handlinger, da de *"udmærket er klar over hvad de laver, men netop udnytter de digitale platforme og muligheden for at være anonym, og ikke oplever nogle konsekvenser"*. En anden deltager udtrykker begrænsningen således: *"Kampagner til den brede offentlighed ændrer kun supertankerens kurs et my, og de skal gentages igen og igen"*. Potentialet til at oplyse og rykke den offentlige holdning ses altså dels som et potentiale ved kampagner, men samtidig som noget, der er vanskeligt at opnå, og muligvis har en begrænset effekt på forekomsten af krænkende handlinger i PMA.

At kampagner i RADAR II-projektet blev udviklet gennem et samarbejde mellem praksis og forskning, ses som *"frugtbar i forhold til videnssamarbejde og kommunikation udad"* og noget, der *"muliggør at tænke forskning som havende et forandringspotentiale"*. Det fremhæves dog også, at forskningsinstitutioner kan have forbehold over for kampagner, da der ikke er tradition for denne type af formidling i forskningen, og det sproglige/visuelle udtryk potentielt kan skabe modstand hos institutionerne af frygt for *"shitstorms eller manglende bevilling"*.

Hvorfor er det vigtigt at forebygge krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde?

"Fordi det er et forholdsvis nyt arbejdsmarked, hvor krænkende handlinger dels ikke har været kortlagt i tilstrækkelig grad tidligere, dels ikke er reguleret i tilstrækkelig grad på formaliseret vis. Samtidig ved vi, at krænkende handlinger er udbredte, selvom de ikke er systematisk kortlagte"

Workshopdeltager

Bilag

Bilag 1: Formidling fra projektet

Videnskabelige artikler med peer review (accepted n =3) (in review n=1), (in progress n=1)

1. Nielsen, M.L, Laursen, C.S. & Dyreborg, J. (2022): Who takes care of safety and health among young workers? Responsibilization of OSH in the platform economy. *Safety Science*, Vol. 149
2. MacEachen, E., de Rijk, A., Dyreborg, J., Fassier, J. B., Fletcher, M., Hopwood, P., ... & Welti, F. (2022). Laws, policies, and collective agreements protecting low-wage and digital platform workers during the COVID-19 pandemic. *NEW SOLUTIONS: A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 32(3), 201-212
3. Nielsen, M. L., Laursen, C. S., Nielsen, L. Y., & Dyreborg, J. (2022). Når din leder er en app: Hvem har ansvaret for unges arbejdsmiljø i platformøkonomien? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 24(3), 10-27
4. Nielsen, L.Y., Krøjer, J. og Mette Lykke Nielsen (in progress). 'How do affordances of digital platforms shape emotional labour performed by platform-based workers?'
5. Nielsen, M. L., Nielsen, L.Y. & Johnny Dyreborg (in review). Krænkelser og individuel grænsesætning i digitale arbejdsliv. I antologi om at arbejde med krænkelser og grænseoverskridelser i praksis. Red. Bloksgaard, L. & Agustin, L.R. Akademisk Forlag

Abstracts på konferencer (n = 3)

1. The 11th International Conference WorkingOnSafety.net – WOS 2022. Abstract: Safety and Health among young platform workers. Mette Lykke Nielsen & Johnny Dyreborg
2. 'The Nordic Media System Changes and Challenges, Roskilde Universitet 2022, Abstract: A Review of Formal and Informal Regulations in the Nordic Influencer Industry. Louise Yung Nielsen
3. The 23rd World Congress on Safety and Health at Work' 2023 i Sydney. Abstract: 'Collaboration with stakeholders in the Platform economy in preventing OSH' Mette Lykke Nielsen, Louise Yung Nielsen & Johnny Dyreborg

Videnskabelig formidling, keynote, oplæg mm. (n=11)

Dato	Titel, begivenhed og sted	Oplægsholder/deltager
2021	'Canadian Policy Roundtable on health protections for low-wage and digital platform workers during Covid-19	Johnny Dyreborg
2021	Foredrag om RADAR på kurset 'Occupational health in a public health perspective', Institut for Folkesundhed, Københavns Universitet.	Johnny Dyreborg
2021	Keynote præsentation på Center for studier i arbejdslivs årskonference: 'Arbejdsliv 4.0' om Unge på digitale arbejdsmarkeder.	Mette Lykke Nielsen
2022	Redaktør i temareaktion på Tidsskrift for Arbejdslivs tema nr.: 'Arbejdsliv 4.0 – digitalisering og kunstig intelligens i arbejdet'. Årg. 24 Nr. 3 (2022)	Mette Lykke Nielsen
2022	Orientering til Folketingets Beskæftigelsesudvalg om nye forskningsresultater om unges oplevelse af ansvaret for deres arbejdsmiljø på digitale arbejdsplatforme.	Johnny Dyreborg
2022	Bidrag til Beskæftigelsesministerens Samråd d. 23.02.22 om arbejdsforholdene hos Intervare og Nemlig.com	Johnny Dyreborg
jan-22	Poster til AMFF- konference 'Risiko, arbejdsmiljø og negative hændelser: Unge på digitale arbejdsmarkeder'	Mette Lykke Nielsen & Louise Yung Nielsen
27.08.2022	The 11th International Conference WorkingOnSafety.net – WOS 2022, Præsentation: Safety and Health among young platform workers	Mette Lykke Nielsen
09.12.2022	Oplæg på konferencen 'The Nordic Media System Changes and Challenges, Roskilde Universitet, A Review of Formal and Informal Regulations in the Nordic Influencer Industry	Louise Yung Nielsen
09.05.23- 11.05.23	Internationalt kursus: Non-Standard Employment, Work Environment and Health: NIVA-course, præsentation af RADAR II projektet. København	Johnny Dyreborg
27.11.2023	Præsentation 'Collaboration with stakeholders in the Platform economy in preventing OSH'. På '23rd World Congress on Safety and Health at Work' i Sydney.	Mette Lykke Nielsen

Populærvideenskabelig formidling, oplæg (n=12)

Dato	Titel, begivenhed og sted	Oplægsholder/andet
jun-21	Oplæg om platformsarbejde og krænkende handlinger, Workshop 1 for eksterne aktører i RADAR 2-projektet, Herkules Pavillonen, København	Mette Lykke Nielsen, Johnny Dyreborg og Louise Yung Nielsen
2021	Oplæg om det digitale arbejdsmarked på 'Den Europæiske arbejdsmiljøuge 2021': Det digitale arbejdsmarked, 3F København	Johnny Dyreborg
2021	Workshop på Fagbevægelsens Ungdomsorganiserings Konference, Conventum Helsingør, 'Et godt og bæredygtigt arbejdsliv for unge'.	Johnny Dyreborg
mar-22	Oplæg om foreløbige resultater: Workshop 2 for eksterne aktører i RADAR 2-projektet, Herkules Pavillonen, København	Mette Lykke Nielsen, Johnny Dyreborg og Louise Yung Nielsen
jun-22	Oplæg om foreløbige resultater: Workshop 3 for eksterne aktører i RADAR 2-projektet, Herkules Pavillonen, København	Mette Lykke Nielsen, Johnny Dyreborg og Louise Yung Nielsen
09.10.2022	Oplæg for Partnerskab for attraktive og bæredygtige statslige arbejdspladser, 'Et bæredygtigt arbejdsliv for unge: Samfundsmæssige tendenser'	Mette Lykke Nielsen
nov-22	Oplæg om endelige resultater og anbefalinger: Workshop for eksterne aktører i RADAR-projektet, Herkules Pavillonen, København	Mette Lykke Nielsen, Johnny Dyreborg og Louise Yung Nielsen
nov-22	Kampagne udviklet i samarbejde med Alexandra Staffensen på Instagram-reels (kort video), og -stories samt blogpost, ' <i>Dette er mit arbejde, du er mit arbejdsmiljø</i> '.	RADAR 2 projektet og content creator Alexandra Staffensen
nov-22	Kampagne udviklet i samarbejde med YouTuberen Guld Dennis YouTube video med budskabet ' <i>Tænk, hvis det var omvendt</i> '.	RADAR 2 projektet og YouTuberen GuldDennis
11.11.2022	Oplæg København Professionshøjskole 'Unge, arbejdsliv og arbejdsmiljø'	Mette Lykke Nielsen
08.03.2023	Oplæg, HK Københavns 8. marts-arrangement om ' <i>Kvinder, Krop og Kamp: Bodyshaming er et Angreb på Ligestillingen</i> '.	Louise Yung Nielsen

10.05.2023	Præsentation for HK hovedbestyrelses- og sektorbestyrelses workshop: Unge på kanten af arbejdsmarkedet, Svendborg. Oplæg om unge på arbejdsmarkedet med fokus på deres arbejdsmiljø	Johnny Dyreborg
18.12.2023-	Præsentation for CeFU's bestyrelse, København 'Krænkelser i platformsmedieret arbejde'	Mette Lykke Nielsen

Populær formidling, artikel i populært tidsskrift (n= 1)

Interviews m.m. i pressen (n= 21)

Dato	Medie og titel	Hvem og type medieomtale
2022	NFA-pressemeddelelse via Ritzau: 'Ny forskning viser, at digitale platforme kan udfordre unges arbejdsmiljø: Hvem har ansvaret for arbejdsmiljøet, når chefen er en app?'	Johnny Dyreborg (citeret af adskillige medier).
01.02.2022	A4-arbejdsmiljø: 'Unge platformsarbejdere aner ikke, hvem der er ansvarlig for deres arbejdsmiljø'.	Johnny Dyreborg, interview
11.04.2022	Magasinet arbejdsmiljø: Hvem har ansvaret for arbejdsmiljøet, når din nærmeste chef er en app?	Johnny Dyreborg, interview
apr-22	Magasinet arbejdsmiljø: Man kan ikke diskutere med en algoritme	Mette Lykke Nielsen, interview
25.08.2022	Artikler i Sjællandske Slagelse og Sjællandske Næstved, Sn.dk (Sjællands Nyheder), Sjællandske Næstved, Dagbladet Køge, Dagbladet Ringsted, Nordvest nyt Holbæk/Odsherred, Nordvest nyt Kalundborg, Dagbladet Ringsted, Erhverv Midt og Vestsjælland: 'Kan du arbejde for en app eller en algoritme?'	Mette Lykke Nielsen, Johnny Dyreborg og Louise Yung Nielsen, artikel
nov-22	Tre pressemeddelelser om lancering af RADAR 2 kampagner, NFA, AAU og RUC	Mette Lykke Nielsen, Johnny Dyreborg og Louise Yung Nielsen og pressemedarbejdere på RUC, AAU, og NFA

13.11.2022	'Nordjyske influencere kæmper for gode arbejdsforhold online: - Du er mit arbejdsmiljø' Tv2nord.dk https://www.tv2nord.dk/nordjylland/nordjyske-influencere-kaemper-for-gode-arbejdsforhold-online-du-er-mit-arbejdsmiljoe	Johnny Dyreborg, interview
14.11.2022	Artikel Csr.dk ' Ny kampagne skal forebygge hadbeskeder og trusler mod influencere'	Johnny Dyreborg, interview
16.11.2022	Artikel i A4 Arbejdsmiljø, Nye veje skal gøre op med krænkelse på digitale platforme https://www.a4medier.dk/arbejdsmiljoe/artikel/kampagnenfa	Johnny Dyreborg, interview

Bilag 2: Abstracts på videnskabelige artikler

Abstract 1:

Titel: Who takes care of safety and health among young workers? Responsibilization of OSH in the platform economy

Forfattere: Nielsen, M.L, Laursen, C.S. & Dyreborg, J. (2022)

Tidsskrift: Safety Science, Vol. 149

Abstract

This study explores how young workers experience employment relations and responsibility for Occupational Safety and Health (OSH) in the platform economy. The study is based on 29 qualitative interviews with young Nordic workers (age 18–30) who find work through digital labour platforms and social media platforms. The European Agency for Safety and Health at Work asserts that the placement of responsibilities for OSH in the platform economy is challenged by the unclear categorisations of employers, employees and self-employed, and that existing labour law and OSH legislation might be inapplicable. Even though most platforms position workers as self-employed, the study shows that the young workers rarely experience themselves as being self-employed and assume that the platforms take care of OSH. When operating in this grey zone, the young workers risk being left without protection and societal resources for improving their OSH. Rasmussen's model 'migration towards the boundary of unacceptable safety performance' is used to discuss how work activities in platform work is driven by strong cost and effort gradients, while, the counter gradient, in terms of OSH systems, at the same time is very weak or completely absent.

Abstract 2:

Titel: Laws, policies, and collective agreements protecting low-wage and digital platform workers during the COVID-19 pandemic.

Forfattere: MacEachen, E., de Rijk, A., **Dyreborg, J.**, Fassier, J. B., Fletcher, M., Hopwood, P., ... & Welte, F. (2022).

Tidsskrift: NEW SOLUTIONS: A Journal of Environmental and Occupational Health Policy, 32(3), 201-212.

Abstract 3:

In the context of the COVID-19 pandemic, this commentary describes and compares shifting employment and occupational health social protections of low-wage workers, including self-employed digital platform workers. Through a focus on eight advanced economy countries, this paper identifies how employment misclassification and definitions of employees were handled in law and policy. Debates about minimum wage and occupational health and safety standards as they relate to worker well-being are considered. Finally, we discuss promising changes introduced during the COVID-19 pandemic that protect the health of low-wage and self-employed workers. Overall, we describe an ongoing "haves" and a "have not" divide, with on the one extreme, traditional job arrangements with good work-and-health social protections and, on the other

extreme, low-wage and self-employed digital platform workers who are mostly left out of schemes. However, during the pandemic small and often temporary gains occurred and are discussed.

Abstract 4:

Titel: Når din leder er en app: Hvem har ansvaret for unges arbejdsmiljø i platformøkonomien?

Forfattere: Nielsen, M. L., Laursen, C. S., Nielsen, L. Y., & Dyreborg, J. (2022).

Tidsskrift: Tidsskrift for Arbejdsliv, 24(3), 10-27.

Abstract

I 2021 trak arbejdsmiljøet hos Nemlig.com store overskrifter. Det skete parallelt med, at EU-Kommissionen satte fokus på beskæftigelsesforhold og regulering af digitale arbejdsplatforme. Samtidig rettede den danske regering opmærksomheden mod de "gråzoner", som præger platformøkonomien, og beskæftigelsesministeren fastslog, at der måtte være "ordnede forhold" på alle dele af det danske arbejdsmarked. Platformøkonomien medvirker dermed til, at der stilles spørgsmål til indretningen af arbejdsmarkedet og regulering af atypisk beskæftigelse, herunder hvem der skal have ansvar for arbejdsmiljøet i platformøkonomien i Danmark og på EU-niveau. På baggrund af dette sætter artiklen fokus på unge, der finder beskæftigelse på- og via digitale arbejdsplatforme. Den undersøger, hvordan de unge selv forstår og forholder sig til deres beskæftigelsesforhold, og mere specifikt til deres arbejdsmiljø. Med udgangspunkt i dette diskuteres placeringen af ansvaret for platformarbejderes arbejdsmiljø. Undersøgelsen er baseret på 14 kvalitative interviews med 18-30-årige unge. Desuden analyseres de udvalgte arbejdsplatformes egne online dokumenter om vilkår og betingelser. I analysen af materialet anvendes Rasmussens klassiske risikomodell "drift to danger model" (Rasmussen, 1997). Artiklen viser, at selvom de fleste digitale arbejdsplatforme betragter og behandler platformarbejderne som selvstændige, så opfatter de unge platformarbejdere sjældent sig selv som selvstændige, og de tror ofte, at platformene tager ansvaret for deres arbejdsmiljø. Artiklen viser, at de unge platformarbejdere befinder sig i en gråzone mellem selvstændig og ansat. Det betyder, at der er en risiko for, at arbejdsmiljøproblemer blandt unge platformarbejdere ikke bliver forebygget, dels fordi det er uklart, hvem der har ansvaret for at håndtere disse, eller fordi organisering af arbejdsmiljøet og forebyggelseskulturen står svagt eller er helt fraværende.

Abstract 5:

Titel: Indledning til temanummer: Arbejdsliv 4.0–digitalisering og kunstig intelligens i arbejdet.

Forfattere: Krause-Jensen, J., Kamp, A., Nielsen, M. L., & Spanger, M. (2022).

Tidsskrift: Tidsskrift for Arbejdsliv, 24(3), 5-9.

Abstract

Digitalisering af arbejds- og samfundslivet accelererer i disse år. Digitalisering fremstilles som en nødvendighed, hvis man vil overleve som privat virksomhed og fremhæves også som et middel til at lette arbejdsbyrden i en betrængt offentlig sektor. Nogle taler ligefrem om 'den fjerde

industrielle revolution', Arbejdsliv 4.0, der grundlæggende vil forandre arbejdsliv og arbejdsmarked (Schwab. K., 2019). Selvom disse fremskrivninger præges af en overdreven teknologioptimisme og må tages med et gran salt, er der ingen tvivl om, at digitale teknologier i de senere år har ændret arbejdslivet for mange. Dette er for eksempel blevet tydeligt med digitale og platformsbaserede forretningsmodeller, som ændrer arbejdets indhold og organisering. Digitalisering åbner således for nye måder at lede og kontrollere arbejdet på. Det gælder både, når madudbringningsfirmaer som Wolt og Just Eat og taxiordninger som Uber fordeler køreture til deres chauffører ved hjælp af algoritmer (Oppegaard, 2021; e.g. Wood et al., 2018). Eller når Amazon på platformen Mechanical Turk udbyder mikrojobs, som kan løses på under 10 minutter. Den digitale teknologi anvendes også i Amazon og Nemlig.com's lagerhaller, hvor ansatte minutiøst bliver overvåget, kontrolleret og arbejder side om side med robotter styret af artificial intelligence (AI). (...)

Abstract 6:

Title: Krænkelser og individuel grænsesætning i digitale arbejdsliv (submitted sep. 2023)

Forfattere: Mette Lykke Nielsen, Louise Yung Nielsen & Johnny Dyreborg

Bog: Antologi om at arbejde med krænkelser og grænseoverskridelser i praksis. Akademisk Forlag

Abstract

Baggrund: I dette kapitel undersøger vi, hvordan det er muligt at forebygge arbejdsrelaterede krænkende handlinger på et ureguleret og stærkt individualiseret platformsmedieret arbejdsmarked. I artiklen er det eksemplificeret af platformsarbejde, professionelle gamere og influencere. Det er en form for arbejde der ofte udføres alene, uden adgang til de former for forebyggelse, som vi traditionelt anvender til at forebygge krænkende handlinger. Det er velkendt, at digital mediering af arbejde kan have en række konsekvenser for det psykosociale arbejdsmiljø. Som for eksempel detaljeret overvågning, psykosocialt pres fra ansættelsesusikkerhed og kunde ratings, og forskellige former for krænkende handlinger. Digitale platformsteknologier er både afgørende for, hvordan krænkende handlinger fra kunder og følgere kan udøves, og teknologierne er samtidig afgørende for de beskæftigedes muligheder for at afværge dem. Det er samtidig velkendt, at psykosociale risici forstærkes, når arbejdet placerer sig udenfor den traditionelle regulering og forebyggelse af arbejdsmiljøet, fordi der på denne del af arbejdsmarkedet ofte hverken er en arbejdsgiver, et ansættelsesforhold, eller en arbejdsplads. Dette kalder på viden om, hvordan det er muligt at forebygge krænkende handlinger på et platformsmedieret arbejdsmarked.

Formål: Med udgangspunkt i tre former for PMA, undersøger kapitlet, hvordan platformsarbejdere, influencere og gamere individuelt beskytter sig selv, og sætte grænser i forhold til krænkende handlinger fra kunder og følgere. Med afsæt i dette og i to aktuelle eksempler på medie-kampanjer, diskuterer artiklen, hvilke særlige udfordringer der er forbundet med at forebygge krænkende handlinger i PMA.

Resultat: Artiklen giver et indblik i, hvordan platformsteknologier bliver medproducerende af de muligheder som platformsarbejderne, influencere og gamere har for at sætte grænser og beskytte sig selv mod forskellige former for krænkende handlinger fra kunder og følgere. Digitale teknologier er medproducerende af et stadig mere grænseløst arbejdsliv, hvor det online, ofte anonyme, møde mellem den beskæftigede og kunder/følgere åbner for nye former for krænkende handlinger. Vi viser således, hvordan digitale teknologier også skaber nye udfordringer i forhold til at beskytte sig selv mod krænkende handlinger. Her er karakteren af relationen mellem den beskæftigede/ kunder/ følger afgørende. Vi peger på tre forhold der er centrale i forhold til at forstå og forebygge krænkende handlinger i PMA: 1) Ulige magtforhold mellem de beskæftigede og deres kunder/følgere 2) Ændrede 'rummelige relationer' i PMA 3) Ændrede grænser mellem det private og det professionelle. I kapitlet anbefaler vi, at der udvikles strategier for at beskytte arbejdere på digitale platforme mod krænkende handlinger, og at digitale platforme ansvarliggøres. Det er især vigtigt at beskytte unge, da unge arbejdstagere som gruppe ofte er mere udsatte end andre grupper.

Bilag 3: Interviewguides

Interviewguide til platformsarbejdere

Præsentation af interviewer, projektet og interviewet

Jeg hedder... og er fra..... Forskningsprojektet RADAR 2 om unge med digitalt arbejde og deres arbejdsmiljø.

Det vil skal snakke om, er dig og dit arbejde som gamer/..... Jeg er interesseret i at forstå dit arbejde, altså hvad du laver og hvordan din arbejdsdag ser ud. Men jeg vil også spørge til det vi i vores forskningsprojekt kalder for krænkende handlinger, altså at blive klogere på situationer eller opgaver som har været ubehagelige eller grænseoverskridende på forskellige måder i forbindelse med dit arbejde. Vi har ca. 1 time.

Jeg skal nok stille spørgsmål. Der er ikke nogle rigtige svar på det her, for det handler om dine oplevelser. Du skal selvfølgelig kun fortælle om det du har lyst til.

Informer: Optager som lydfil, så jeg kan huske, hvad du siger. Interviewet bliver skrevet ud og det du fortæller mig om, kommer måske til at blive brugt på en række workshops med folk som har en særlig interesse i at forstå mere om den måde du arbejder på. Men hvis vi bruger interviewet med dig, så vil dit navn og særlig kendetegn blive anonymiseret (husk giv skriftlig materiale). Vi vil måske også bruge det i forskningssammenhænge, videnskabelige artikler eller lignende.

Det personlige

- 1) Kan du ikke fortælle mig **lidt om dig selv**? (Spørg ind: Navn, alder, uddannelse, familie baggrund, bopæl)
- 2) **Hvad arbejder du med?** (Spørg ind til arbejdsopgaver) (Hvis flere former for arbejde spørges ind til hvert enkelt)

En arbejdsdag

- 3) Kan du fortælle mig om **din arbejdsdag i går**. Hvad starter du med at gøre? (Forsøg at få en kronologisk fortælling. Spørg ind, hvad tid på dagen, hvor er du, når du arbejder? Offline/online).
- 4) Er **dine arbejdsdage ens**? (Hvordan er de forskellige? Giv et eksempel på hvad der gør dem forskellige?)
- 5) **Hvad siger du**, at du arbejder med, når du skal fortælle andre om dit arbejde?

Arbejdets organisering

- 6) Hvad er din **hovedindtægtskilde** lige nu?
- 7) Hvordan **får/finder du dine opgaver/projekter**? (Har du en profil? Byder du på opgaver? Har du kontrol over hvor mange opgaver du får? Kan du planlægge dem i forhold til hinanden?)
- 9) Har du nogen **kontrakt(er)** eller anden **ansættelsesaftale(r)**? (egen virksomhed, momsregistreret, egne ansatte? **arbejdsgiver**?) (Hvis flere forskellige spørges ind til hvert enkelt)
- 10) Hvilken platform(e) bruger du? (Forklar hvorfor hvis flere)

- 11) Kan du kort prøve at forklare mig, hvordan **den platform du bruger mest** virker- (Hvad gør du når du skal have en opgave? Hvordan bliver du aflønnet? Har du en profil?)
- 12) Betaler du noget for at være tilknyttet platformen?
- 13) Har du styr på **hvor mange timer** du ca. arbejder om ugen?
- 14) Hvor **lang tid har du arbejdet** på den måde, som du gør nu? (evt. Hvor mange opgaver?)
- 15) Hvad skete der, **da du startede** med dit nuværende arbejde/opgave/projekt? Fik du nogen introduktion eller nogen form for oplæring? Noget udstyr?
- 16) Har du nogen som du betragter som dine kollegaer eller leder? Hvem?
- 17) Har du nogen kunder/samarbejdspartnere/kollegaer, som du **kun møder online**? (Er det anderledes end når det sker offline?)
- 18) Bliver dit arbejde ratet? (Har det nogen indflydelse på den måde du arbejder?)
- 19) Er der noget ved den måde som **platformen fungerer** på, som du ville ønske var anderledes?

Hvilke positive/negative konsekvenser

- 20) Er der noget særligt, som du **godt kan lide**, ved at arbejde på måde, som du gør? (Hvad?)
- 21) Er der nogle **problemer ved** at arbejde på den måde, som du gør? (Hvilke? Spørg ind sociale, økonomiske, helbredsmæssige, usikkerhed).

Arbejds miljø

- 22) Kan man **komme til skade** på nogen måde, når man arbejder på den måde som du gør? (Har du selv prøvet det? Hvad skete der?)
- 23) Kan det være **belastende på andre måder**, at arbejde på den måde som du gør? (Evt. stress, manglende kontrol i forhold til hverdagen/arbejdet/fremtiden. Har du prøvet det, hvad skete der?)
- 24) Har du oplevet noget i kontakten til kunder eller kollegaer, som du synes var **ubehageligt eller grænseoverskridende**?
- 25) Kan du fortælle **om sidste gang**, hvor du oplevede noget ubehageligt eller grænseoverskridende? Hvad skete der? (hvem, i hvilken sammenhæng, gentagende?)
- 26) Hvordan **reagerede** du i situationen? Gjorde du noget særligt? (Taler du med nogle om det?- hvem?)
- 27) Har du oplevet ubehagelige eller grænseoverskridende situationer, hvor du ikke vidste hvordan du skulle håndtere det?
- 28) Har du oplevet at blive krænket i andre situationer (forskel på offline/online?) (Har du lyst til at fortælle om det? (Hvad skete der?).
- 29) Har du oplevet at noget der blev sagt kunne opleves som en trussel?
(Hvilken form? Trusler om vold, dødstrusler, offentliggørelse af billeder, personlige oplevelser)

30) Har du oplevet at nogle har været **voldelige** over for dig i dit i forbindelse med dit arbejde? (Har du lyst til at fortælle om det? Hvad skete der?)

31) Er der nogen sinde nogen af de her situationer, hvor krænkelserne eksplicit handler om din **personlighed, din identitet eller udseende**? (Har du lyst til at fortælle om det?)

Kan du give et eksempel?) (køn, etnicitet, race, sprog)

32) Har du oplevet at blive flirtet med af kunder eller samarbejdspartnere, hvor det ikke var rart?

33) Var det online eller offline? Er der forskel?

34) Har du oplevet andre situationer i dit arbejde, som var kejtet eller grænseoverskridende? (Sagde du noget? Hvorfor ikke?) Hvad tror du der ville være sket, hvis du havde sagt noget?

35) Har du oplevet at **humor eller jokes** fra kunder nogle gange har udviklet sig, og blevet ubehagelige?

36) Har du oplevet at du har haft konflikter med en kunde eller en samarbejdspartner? (Hvad skete der?)

37) Har du oplevet at blive **rørt ved** på en måde, som du oplevede som upassende eller krænkende? Eller at være i tvivl om en berøring var med vilje?

38) Platformene registrerer ofte adfærd og handlinger og din historik på platformen, er det noget du tænker på?

39) Betyder **ratings** noget for dit arbejdsmiljø?

40) Finder du dig i ubehagelige forhold i dit arbejde, som du ellers ikke ville finde dig? (Har du tænkt over hvorfor? Den gode stemning/ besværlig/ aflønning...?)

41) Tror du at det betyder noget for de situationer, vi har talt om, at du er en **kvinde/mand**?

42) Når du har oplevet noget grænseoverskridende, er der så nogen, du kan hente **støtte eller hjælp** fra? Fx andre platformsarbejdere? Ansatte på platformen? Dine forældre? Dine venner? Fagforening?

43) Har du nogen idé om, hvad der får de personer du har fortalt om til at opføre sig upassende eller grænseoverskridende? (Hvad betyder det digitale?)

Fremtid

44) Kan du fortælle mig lidt om, hvad du håber, der **kommer til at ske** i dit liv på længere sigt? (Arbejde, Familie, Uddannelse)

45) Vil du **gerne fortsætte med at arbejde på den måde**, som du gør nu (Hvorfor/hvorfor ikke?)

46) Hvis du skulle komme med et ønske til noget, der kunne **forbedre dit arbejdsmiljø**, hvad skulle det ønske så være?

– Tak!

Interviewguide til influencere og gamere

Præsentation af interviewer, projektet og interviewet

Jeg hedder... og er fra..... Forskningsprojektet RADAR 2 om unge med digitalt arbejde og deres arbejdsmiljø.

Det vil skal snakke om, er dig og dit arbejde som gamer/..... Jeg er interesseret i at forstå dit arbejde, altså hvad du laver og hvordan din arbejdsdag ser ud. Men jeg vil også spørge til det vi i vores forskningsprojekt kalder for krænkende handlinger, altså at blive klogere på situationer eller opgaver som har været ubehagelige eller grænseoverskridende på forskellige måder i forbindelse med dit arbejde. Vi har ca. 1 time.

Jeg skal nok stille spørgsmål. Der er ikke nogle rigtige svar på det her, for det handler om dine oplevelser. Du skal selvfølgelig kun fortælle om det du har lyst til.

Informer: Optager som lydfil, så jeg kan huske, hvad du siger. Interviewet bliver skrevet ud og det du fortæller mig om, kommer måske til at blive brugt på en række workshops med folk som har en særlig interesse i at forstå mere om den måde du arbejder på. Men hvis vi bruger interviewet med dig, så vil dit navn og særlig kendetegn blive anonymiseret (husk giv skriftlig materiale). Vi vil måske også bruge det i forskningssammenhænge, videnskabelige artikler eller lignende.

Det personlige

- 1) Kan du ikke fortælle mig **lidt om dig selv?** (Spørg ind: Navn, alder, uddannelse, familie baggrund, bopæl)
- 2) **Hvad arbejder du med?** (Spørg ind til arbejdsopgaver) (Hvis flere former for arbejde spørges ind til hvert enkelt)

En arbejdsdag

- 3) Kan du fortælle mig om **din arbejdsdag i går**. Hvad starter du med at gøre? (Forsøg at få en kronologisk fortælling. Spørg ind, hvad tid på dagen, alene eller sammen med andre, hvor er du, når du arbejder? Offline/online).
- 4) Er **dine arbejdsdage ens?** (Hvordan er de forskellige? Giv et eksempel på hvad der gør dem forskellige?)
- 5) **Hvad siger du**, at du arbejder med, når du skal fortælle andre om dit arbejde?

Arbejdets organisering

- 6) Hvad er din **hovedindtægtskilde** lige nu? (herunder sponsorater, honorarer, gevinster...)
- 7) Har du nogen **kontrakt(er)** eller anden **ansættelsesaftale(r)**? (evt. Professionelt hold, egen virksomhed, momsregistreret, egne ansatte? **arbejdsgiver?**) (Hvis flere forskellige spørges ind til hvert enkelt)

8) Hvordan **får/finder du dine opgaver/projekter?** (Koordinere du selv dit arbejde? Har du kontrol over hvor mange opgaver du får?)

9) Har du styr på **hvor mange timer** du ca. arbejder om ugen?

10) Hvor **lang tid har du arbejdet** på den måde, som du **gør** nu? (første arbejde efter uddannelse?)

11) Hvad skete der, da **du startede** med dit nuværende arbejde/opgave/projekt, fik du nogen introduktion eller nogen form for oplæring? Noget udstyr?

12) Hvem er dine **samarbejdspartnere**, arbejdsgiver eller kollegaer, har du nogen?

13) Bliver dit arbejde **ratet?** (Har det nogen indflydelse på den måde du arbejder?)

Hvilke positive/negative konsekvenser

14) Er der noget særligt, som du **godt kan lide**, ved at arbejde på måde, som du **gør**? (Hvad?)

15) Er der nogle **problemer ved** at arbejde på den måde, som du **gør**? (Hvilke? Spørg ind sociale, økonomiske, helbredsmæssige, usikkerhed).

Negative handlinger

16) Hvor tit sker der noget i dit arbejde, som du oplever som **ubehagelige eller grænseoverskridende?**

17) Kan du fortælle om **sidste gang/en særlig gang**, hvor du oplevede noget ubehageligt eller grænseoverskridende? Hvad skete der? (hvem, i hvilken sammenhæng, gentagende?)

18) Hvordan **reagerede** du i situationen? Gjorde du noget særligt? (Taler du med nogle om det? hvem?)

19) Har du oplevet ubehagelige eller grænseoverskridende situationer, hvor du **ikke vidste hvordan du skulle håndtere det?** (evt. offline af følgere/andre?) (Har du lyst til at fortælle om det? (Hvad skete der?).

20) Har du oplevet at noget der blev sagt kunne **opleves som en trussel?** Hvad skete der?

(hvilken form? Trusler om vold, dødstrusler, offentliggørelse af billeder, personlige oplevelser)

21) Har du oplevet at få **delt billeder**, som du ikke ønskede offentliggjort? (Hvad skete der?)

22) Har du oplevet at nogle har været **voldelige** over for dig i dit i forbindelse med dit arbejde? (Har du lyst til at fortælle om det? Hvad skete der?)

23) Er der nogen sinde nogen af de her situationer, hvor krænkelsen har handlet om din **personlighed, din identitet eller udseende?** (Har du lyst til at fortælle om det?)

Kan du give et eksempel?) (køn, etnicitet, race, seksualitet)

24) Har du oplevet at blive **flirtet med af** kunder eller samarbejdspartnere, hvor det ikke var rart?

25) Var det **online eller offline?** Er der forskel?

26) Har du oplevet at blive **rørt ved** på en måde, som du oplevede som upassende eller krænkende? (Var du i tvivl om det var upassende? Sagde du noget til nogen? Hvorfor Ikke?)

- 27) Har du forsøgt at **sige fra eller kommentere på ubehagelige kommentarer** fra følgere? (Hvis nej, hvad tror du der ville være sket, hvis du havde gjort det)
- 28) Oplever du nogen gange at du bliver **undervurderet eller usynlig** i nogen sammenhænge?
- 29) Har du oplevet at trusler eller ubehagelige kommentarer har være rettet mod **personer tæt på dig**?
- 30) **Lader du nogen gange som om**, at du har det godt, og alt er ok, hvis du er på, selvom du ikke har det godt? (Hvordan er det?)
- 31) Kan ubehagelig kommentarer også være rettet imod **din livsstil**, værdier eller holdninger? Har du oplevet det?
- 32) **Finder du dig i ubehagelige forhold** i dit arbejde, som du ellers ikke ville finde dig? (Har du tænkt over hvorfor? Den gode stemning/ besværlig/ aflønning...?)
- 33) Har du oplevet at **andre influencere/gamere** har opført sig på ubehagelige eller krænkende måder?
- 34) Hvad tror du det betyder for de situationer, vi har talt om, at du er en **kvinde/mand**? Hvad hvis du havde været en kvinde/mand?
- 35) Betyder **likes noget for dit arbejdsmiljø**? (har det nogen betydning for din mulighed for at sige fra i ubehagelige situationer?)
- 36) Har du gjort dig tanker om, hvor meget af det her der handler om **at dit arbejde er online**? (hvad det er for **nogle følgere** der opfører sig upassende eller grænseoverskridende?)
- 37) Når du har oplevet noget grænseoverskridende, er der så nogen, du kan hente **støtte eller hjælp** fra? Fx andre influencere eller gamere? Dit bureau/hold? Dine forældre? Dine følgere? Fagforening?

Fremtid

- 38) Er der noget ved den måde som **platformen fungerer** på, som du ville ønske var anderledes?
- 39) Kan du fortælle mig lidt om, hvad du håber, der **kommer til at ske** i dit liv på længere sigt? (Arbejde, Familie, Uddannelse)
- 40) Vil du **gerne fortsætte med at arbejde på den måde**, som du gør nu (Hvorfor/hvorfor ikke?)
- 41) Hvis du skulle komme med et ønske til noget, der kunne **forbedre dit arbejdsmiljø**, hvad skulle det ønske så være?

– Tak!

Bilag 4: RADAR Spørgeskema

Spørgeskemaet bygger på spørgeskemaet Arbejdsmiljø og Helbred (A&H) fra NFA samt USO spørgeskemaet. Spørgsmålene er tilpasset arbejdstagere på det digitale arbejdsmarked, i samarbejde med deltagerne på de kollaborative workshops. Svarpersonerne kunne vælge mellem en dansk og en engelsk version af spørgeskemaet. Nedenfor vises den danske version.

RADAR II SURVEY

[Spørgeskema starter]

Hvilket år er du født i?

F.eks. 1999

Hvilket køn identificerer du dig som?

- (1) Mand
- (2) Kvinde
- (3) Andet

Fra hvilke(n) type digitalt arbejde/opgaver har du tjent flest penge de sidste 6 måneder?

Flere svar er muligt

- (1) Arbejdet på en digital platform/app (f.eks. HandyHand, Hilfr, Happy Helper, Chabber, Worksome, Wolt eller andre digitale platforme/apps/hjemmesider mm.)
- (2) Min sociale medieplatform (blog, Instagram, Facebook, YouTube eller lignende)
- (3) Gennem min egen hjemmeside/app
- (4) Ved at streame gennem en streamingtjeneste (f.eks. Twitch)
- (5) Professionel e-sportsudøver
- (6) Digitale arbejdsopgaver for én eller flere kunder
- (7) Udlejning af min lejlighed eller ved at sælge ting/tøj gennem et digitalt site (f.eks. airbnb.com eller dba.dk)
- (8) Anden type digitalt arbejde
- (9) Jeg har ikke prøvet at tjene penge via digitalt arbejde/på det digitale arbejdsmarked

Er arbejde på eller via digitale platforme din primære indtægtskilde?

- (1) Ja
- (2) Nej

Du får din primære indtægt som...

- (1) almindelig lønmodtager el. lønmodtager med personaleansvar
- (2) selvstændig, freelancer, honorarlønnet, vikararbejde eller lignende
- (3) studerende (Statens uddannelsesstøtte)
- (5) andet

Mine arbejdsopgaver via digitale platforme udføres primært....

- (1) på min computer og afleveres online (f.eks. oversættelse, skriveopgaver, kodning, grafisk design, marketing og lign.)
- (2) i kundens/arbejdsgiverens hjem (f.eks. håndværksopgaver, rengøring, børnepasning, havearbejde)
- (3) på en arbejdsplads (også kontorfællesskab) f.eks. praktiske opgaver, servering, projektledelse, kommunikationsopgaver, ingeniørarbejde)
- (4) ved at jeg bevæger mig rundt på gader og veje (f.eks. madudbringning, flytning eller andre transportopgaver)
- (5) på andre måder via digitale platforme

Hvilken type opgave udfører du primært?

- (1) Håndværksopgaver
- (2) Rengøring
- (3) Børnepasning
- (4) Havearbejde
- (5) Andet

Hvordan transporterer du dig, når du udfører dit arbejde?

- (1) På cykel
- (2) På scooter, knallert eller andet motordrevet (ej bil)
- (3) I bil
- (4) På anden måde

Når du udfører arbejdsopgaver via digitale platforme, er du så...

- (1) ansat i almindeligt lønarbejde?
- (2) selvstændig? (Med CVR-nummer)
- (3) ansat på anden måde?

Hvor mange timer arbejder du i gennemsnit om ugen på eller via digitale platforme?

Hvor længe har du arbejdet, som du gør nu?

- (1) Under 3 måneder
- (2) 3 måneder - mindre end 1 år
- (3) 1 år - mindre end 3 år
- (4) 3 år - mindre end 5 år
- (5) 5 år eller mere

Har du bemærket kampagnen 'Tænk, hvis det var omvendt', der handler om krænkende eller racistiske handlinger?

- (1) Nej
- (2) Ja, jeg har hørt om kampagnen
- (3) Ja, jeg har set en Youtube-video med Gulddennis
- (4) Ved ikke

Oplever du, at kampagnen, 'Tænk, hvis det var omvendt', bidrager til at sætte fokus på krænkende handlinger i dit arbejde?

- (1) Ja, i høj grad
- (2) Ja, i nogen grad
- (3) Ja, i mindre grad
- (4) Nej, slet ikke
- (5) Ved ikke

Har du bemærket kampagnen, 'Dette er min arbejdsplads, du er mit arbejdsmiljø', med Alexandra Staffensen?

- (1) Nej
- (2) Ja, jeg har hørt om kampagnen
- (3) Ja, jeg har set blogindlæg eller Instagram-opslag fra Alexandra Staffensen
- (4) Ved ikke

Oplever du, at kampagnen, 'Dette er min arbejdsplads, du er mit arbejdsmiljø', bidrager til at sætte fokus på krænkende handlinger i dit arbejde?

- (1) Ja, i høj grad
- (2) Ja, i nogen grad
- (3) Ja, i mindre grad
- (4) Nej, slet ikke
- (5) Ved ikke

Her kommer nogle spørgsmål om dit ARBEJDSMILJØ:

Med arbejdsmiljø tænker vi på de positive eller negative ting, som du oplever - fysiske såvel som psykiske - når du udfører dine arbejdsopgaver. De negative ting kan f.eks. være seksuel chikane, skænderier eller mobning fra kolleger, kunder, følgere eller andre, samt at komme ud for arbejdsulykker.

Først spørger vi om dine oplevelser af uønsket seksuel opmærksomhed. Med uønsket seksuel opmærksomhed (seksuel chikane) forstås enhver form for uønsket verbal, ikke-verbal eller fysisk adfærd med seksuelle undertoner, der har det formål eller den virkning, at den krænker en persons værdighed, navnlig ved at skabe et truende, fjendtligt, nedværdigende, ydmygende eller ubehageligt klima.

Hvor mange gange har du i løbet af de sidste 12 måneder været udsat for følgende i forbindelse med dit arbejde:

	Aldrig	En gang	2 - 5 gange	5 - 9 gange	10 gange eller mere
Opførsel du fandt upassende eller nærgående	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Uønsket opmærksomhed på tøj, krop eller udseende	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Uønskede seksuelle kommentarer om din krop, tøj eller livsstil	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Uønsket fysisk kontakt med seksuelle undertoner, f.eks. klem, kys eller omfavnelser	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Uønsket visning eller modtagelse af nøgenbilleder eller andet materiale med seksuelt indhold, som var uønskede eller ubehagelige for dig	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Sjofle kommentarer som var uønskede eller ubehagelige for dig	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

(fortsat) Hvor mange gange har du i løbet af de sidste 12 måneder været udsat for følgende i forbindelse med dit arbejde?

	Aldrig	En gang	2 - 5 gange	5 - 9 gange	10 gange eller mere
Uønskede beskeder med seksuelt indhold (f.eks. breve, SMS'er, e-mails eller beskeder på sociale medier)	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

At nogen har spredt seksuelle rygter om dig	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
At nogen har udelukket dig fra socialt samvær eller sociale netværk på grund af dit køn eller seksualitet	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
At nogen har bedt om seksuelle tjenester til gengæld for at du fik en belønning	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Forsøg på voldtægt eller faktisk voldtægt	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Har du inden for de sidste 3 måneder oplevet, at du var mere eller mindre udsat for uønsket seksuel opmærksomhed eller seksuel chikane?

- (1) Meget mere udsat
- (2) Lidt mere udsat
- (3) Det samme som tidligere
- (4) Lidt mindre udsat
- (5) Meget mindre udsat
- (6) Ved ikke

Har du inden for de sidste 12 måneder haft skænderier eller konflikter med nogen i forbindelse med dit arbejde?

- (1) Ja, dagligt eller næsten dagligt
- (2) Ja, ugentligt
- (3) Ja, månedligt
- (4) Ja, sjældnere end månedligt
- (5) Nej

Har du inden for de sidste 3 måneder haft flere eller færre skænderier eller konflikter med nogen i forbindelse med dit arbejde?

- (1) Mange flere skænderier eller konflikter
- (2) Lidt flere skænderier eller konflikter
- (3) Det samme som tidligere
- (4) Lidt færre skænderier eller konflikter
- (5) Mange færre skænderier eller konflikter
- (6) Ved ikke

Diskrimination finder sted, når en person behandles ringere end en anden i en tilsvarende situation pga. vedkommendes alder, handicap, køn, race eller etnicitet, religion eller tro, seksualitet eller seksuelle orientering. Man kan udsættes for diskrimination fra personer, som man har kontakt med gennem sit arbejde – f.eks. kolleger, ledere, kunder, klienter, følgere eller andre.

Har du inden for de sidste 12 måneder oplevet at blive diskrimineret eller dårligt behandlet i forbindelse med dit arbejde (på grund af f.eks. køn, alder, etnicitet, religion, politisk overbevisning, helbred, et handicap, seksuel orientering, kønsidentitet)?

- (1) Ja, dagligt
- (2) Ja, ugentligt
- (3) Ja, månedligt
- (4) Ja, sjældnere end månedligt
- (5) Nej

Har du inden for de seneste 3 måneder oplevet mere eller mindre diskrimination eller dårlig behandling i forbindelse med dit arbejde?

- (1) Meget mere diskrimination eller dårlig behandling
- (2) Lidt mere diskrimination eller dårlig behandling
- (3) Det samme som tidligere
- (4) Lidt mindre diskrimination eller dårlig behandling
- (5) Meget mindre diskrimination eller dårlig behandling
- (6) Ved ikke

Chikane finder sted, når en person bliver udsat for krænkende handlinger, trusler eller forfølgelse fra personer, som man har kontakt med gennem sit arbejde - f.eks. kunder, klienter, følgere eller andre

Har du inden for de sidste 12 måneder oplevet at blive chikaneret af personer, du har haft kontakt med gennem dit arbejde?

- (1) Ja, dagligt
- (2) Ja, ugentligt
- (3) Ja, månedligt
- (4) Ja, sjældnere end månedligt
- (5) Nej

Er den chikane, du har oplevet gennem dit arbejde, forøget eller aftaget de seneste 3 måneder?

- (1) Meget forøget
- (2) Lidt forøget
- (3) Det samme som tidligere
- (4) Lidt aftaget
- (8) Meget aftaget

- (9) Ved ikke

Trusler finder sted, når en person udsættes for en handling der er egnet til at fremkalde frygt eller angst for enten den truede selv eller andres liv, helbred eller velfærd (f.eks. trusler om vold eller offentliggørelse af private billeder eller personhenførbare oplysninger), og dermed kan ændre den måde den udsatte handler på, f.eks. hvad man skriver på sin blog eller andet.

Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for trusler i forbindelse med dit arbejde?

- (1) Ja, dagligt
(2) Ja, ugentligt
(3) Ja, månedligt
(4) Ja, sjældnere end månedligt
(5) Nej

Er de trusler, du har oplevet i forbindelse med dit arbejde, forøget eller aftaget inden for de seneste 3 måneder?

- (1) Meget forøget
(2) Lidt forøget
(3) Det samme som tidligere
(4) Lidt aftaget
(5) Meget aftaget
(6) Ved ikke

Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for en eller flere arbejdsulykker (f.eks. at falde, snuble, blevet ramt af noget, trafikuheld, vold, overfald, akutte infektioner mv), som medførte, at du ikke kunne udføre dine sædvanlige arbejdsopgaver i en eller flere dage?

- (1) Ingen ulykker
(2) 1 ulykke
(3) 2 ulykker
(4) 3 ulykker
(5) 4 eller flere ulykker

Er din risiko for at komme ud for en arbejdsulykke blevet større eller mindre de sidste 3 måneder? (f.eks. at falde, snuble, blive ramt af noget, trafikuheld, vold, overfald, akutte infektioner mv.)

- (1) Meget større risiko for ulykker
(2) Lidt større risiko for ulykker
(3) Den samme risiko for ulykker
(4) Lidt mindre risiko for ulykker
(5) Meget mindre risiko for ulykker

(6) Ved ikke

Hvor tilfreds er du med dit arbejde som helhed, alt taget i betragtning?

- (1) Meget tilfreds
- (2) Tilfreds
- (3) Hverken tilfreds eller utilfreds
- (4) Utilfreds
- (5) Meget utilfreds

Hvordan synes du, at dit helbred er alt i alt?

- (1) Fremragende
- (2) Vældig godt
- (3) Godt
- (4) Mindre godt
- (5) Dårligt

[Spørgeskema slutter]

Bilag 5: Forekomst af krænkende handlinger i platformsmedieret arbejde

Bilag 5, tabel 1

Forekomsten af krænkende handlinger blandt personer med PMA, der arbejder som
bude, opdelt på køn

Type af krænkende handling	Antal personer, der rapporterer en krænkende handling	Totale antal besvarelser af spørgsmålet	Andel, der har rapporteret en krænkende handling ¹	Gennemsnitlig forekomst i alle brancher
Skænderier og konflikter	93	298	31,2 pct.	16,2 pct.²
Mænd	83	263	31,6 pct.	-
Kvinder	10	35	28,6 pct.	-
Chikane	57	290	19,7 pct.	13,8 pct.³
Mænd	51	256	19,9 pct.	-
Kvinder	6	34	17,7 pct.	-
Trusler	48	289	16,6 pct.	6,4 pct.³
Mænd	-	-	-	-
Kvinder	-	-	-	-
Diskrimination	80	291	27,5 pct.	11,3 pct.³
Mænd	69	257	26,8 pct.	-
Kvinder	11	34	32,4 pct.	-
Fysisk vold	13	131	9,9 pct.	3,5 pct.³
Mænd	-	-	-	-
Kvinder	-	-	-	-
Uønsket seksuel opmærksomhed og chikane	134	321	41,7 pct.	-
Mænd	114	284	40,1 pct.	-
Kvinder	20	37	54,0 pct.	-

Krænkende handlinger rapporteret af færre end fem personer kan ikke vises.

¹Andelen, der rapporterer en krænkende handling er baseret på det samlede antal besvarelser af de enkelte spørgsmål og inden for hver af de enkelte svarkategorier.

²Arbejdsmiljø og helbred 2012-2018 (Arbejdstilsynet, 2023).

³NOA-L rapport, 2021 (Arbejdstilsynet, 2021a).

Bilag 5, tabel 2

Forekomsten af krænkende handlinger blandt personer med PMA, der der arbejder som bude, opdelt på alder

Type af krænkende handling	Antal personer, der rapporterer en krænkende handling	Totale antal besvarelser af spørgsmålet	Andel, der har rapporteret en krænkende handling ¹	Gennemsnitlig forekomst i alle brancher
Skænderier og konflikter	93	298	31,2 pct.	16,2 pct.²
18 til 30 år	44	147	29,9 pct.	-
+ 30 år	48	146	32,9 pct.	-
Chikane	57	290	19,7 pct.	13,8 pct.³
18 til 30 år	27	143	18,9 pct.	-
+ 30 år	30	142	21,1 pct.	-
Trusler	48	289	16,6 pct.	6,4 pct.³
18 til 30 år	24	143	16,8 pct.	-
+ 30 år	24	141	17,0 pct.	-
Diskrimination	80	291	27,5 pct.	11,3 pct.³
18 til 30 år	36	143	25,2 pct.	-
+ 30 år	44	143	30,8 pct.	-
Fysisk vold	13	131	9,9 pct.	3,5 pct.³
18 til 30 år	7	80	8,8 pct.	-
+ 30 år	6	51	11,8 pct.	-
Uønsket seksuel opmærksomhed og chikane	134	321	41,7 pct.	-
18 til 30 år	63	159	39,6 pct.	-
+ 30 år	69	157	44,0 pct.	-

¹Andelen, der rapporterer en krænkende handling er baseret på det samlede antal besvarelser af de enkelte spørgsmål og inden for hver af de enkelte svarkategorier.

²Arbejds miljø og Helbred 2012-2018 (Arbejdstilsynet, 2023).

³NOA-L rapport, 2021 (Arbejdstilsynet, 2021a).

Bilag 5, tabel 3

Forekomsten af krænkende handlinger blandt personer med PMA, der der arbejder som bude, opdelt på anciennitet

Type af krænkende handling	Antal personer, der rapporterer en krænkende handling	Totale antal besvarelser af spørgsmålet	Andel, der har rapporteret en krænkende handling ¹	Gennemsnitlig forekomst i alle brancher
Skænderier og konflikter	93	298	31,2 pct.	16,2 pct.²
Anciennitet < 1 år	29	134	21,6 pct.	-
Anciennitet > 1 år	64	164	39,0 pct.	-
Chikane	57	290	19,7 pct.	13,8 pct.³
Anciennitet < 1 år	21	130	16,2 pct.	-
Anciennitet > 1 år	36	160	22,5 pct.	-
Trusler	48	289	16,6 pct.	6,4 pct.³
Anciennitet < 1 år	12	129	9,3 pct.	-
Anciennitet > 1 år	36	160	22,5 pct.	-
Diskrimination	80	291	27,5 pct.	11,3 pct.
Anciennitet < 1 år	31	130	23,8 pct.	-
Anciennitet > 1 år	49	161	30,4 pct.	-
Fysisk vold	13	131	9,9 pct.	3,5 pct.³
Anciennitet < 1 år	6	60	10,0 pct.	-
Anciennitet > 1 år	7	71	9,9 pct.	-
Uønsket seksuel opmærksomhed og chikane	134	321	41,7 pct.	-
Anciennitet < 1 år	50	140	35,7 pct.	-
Anciennitet > 1 år	84	181	46,4 pct.	-

¹Andelen, der rapporterer en krænkende handling er baseret på det samlede antal besvarelser af de enkelte spørgsmål og inden for hver af de enkelte svar kategorier.

²Arbejdsmiljø og Helbred, 2012-2018 (Arbejdstilsynet, 2023).

³NOA-L rapport, 2021 (Arbejdstilsynet, 2021a).

Bilag 6: Referencer

Abidin C. Communicative intimacies: Influencers and perceived interconnectedness. *Ada: A Journal of Gender, New Media, & Technology* 2015;8.

Abidin C. Visibility labour: Engaging with Influencers' fashion brands and #OOTD advertorial campaigns on Instagram. 2016;161(1):86-100. 10.1177/1329878x16665177

Abidin C. *Internet celebrity: Understanding fame online*. Emerald Group Publishing, 2018.

Abidin C. Victim, Rival, Bully: Influencers' narrative cultures around cyberbullying. *Narratives in research and interventions on cyberbullying among young people*. Cham: Springer, 2019. s. 199-212.

Abidin C. L8r H8r: Commoditized Privacy, Influencer Wars, and Productive Disorder in the Influencer industry. I: Lind RA (Red.) *Producing Theory in a Digital World: The Intersection of Audiences and Production in Contemporary Theory (Volume 3)*. Pieterlen and Bern: Peter Lang., 2020.

Abidin C, Hansen K, Hogsnes M, Newlands G, Nielsen ML, Nielsen LY, Sihvonen T. A review of formal and informal regulations in the Nordic influencer industry. *Nordic Journal of Media Studies* 2020;2(1):71-83.

Altenried M. The platform as factory: Crowdwork and the hidden labour behind artificial intelligence. *Capital & Class* 2020;44(2):145-158. 10.1177/0309816819899410

Arbejdstilsynet. At-vejledning om vold D.4.3-5. 2020a. Lokaliseret på <https://at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3/>.

Arbejdstilsynet. Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane. 2020b. Lokaliseret på <https://at.dk/regler/at-vejledninger/kraenkende-handlinger-4-3-1/#id-2-krnedhaligt-1>.

Arbejdstilsynet. National Overvågning af Arbejdsmiljøet blandt Lønmodtagere NOA-L 2021. Kemisk arbejdsmiljø. Ergonomisk arbejdsmiljø. Psykisk arbejdsmiljø: Krænkende handlinger, vold og trusler. 2021a.

Arbejdstilsynet. National Overvågning af Arbejdsmiljøet blandt Lønmodtagere NOA-L 2021. Støj og vibrationer. Arbejdsulykker. Psykisk arbejdsmiljø. 2021b.

Arbejdstilsynet. Arbejdsmiljø og helbred 2012-2018. 2023. Lokaliseret på <https://at.dk/arbejdsmiljoe-i-tal/arbejdsmiljoe-og-helbred-2012-2018/>.

Barnet-Weiser S. Popular misogyny: A zeitgeist. *Culture digitally* 2015;21:152-156.

Barnet-Weiser S, Miltner KM. # MasculinitySoFragile: Culture, structure, and networked misogyny. *Feminist Media Studies* 2016;16(1):171-174.

Bérastégui P, Garben S. The platform economy at the forefront of a changing world of work: Implications for occupational health and safety. *A Modern Guide To Labour and the Platform Economy*. Edward Elgar Publishing, 2021. s. 96-111.

Berg J, Furrer M, Harmon E, Rani U, Silberman MS. Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. Geneva, ILO, 2018.

Beskæftigelsesministeriet. EU's beskæftigelsesministre vedtager regler, der styrker rettigheder for platformsarbejdere. Pressemeddelelse Ritzau 11.03.2024:
<https://via.ritzau.dk/pressemeddelelse/13791347/eus-beskaeftigelsesministre-vedtager-regler-der-styrker-rettigheder-for-platformsarbejdere?publisherId=90520&lang=da> [hentet 12.03.24]

Bucher T, Helmond A. The affordances of social media platforms. *The SAGE handbook of social media* 2018;1:233-254.

Bruun JE, Dalsager L, Nordentoft M, Framke E, Madsen IEH, Sørensen JK, Sørensen K, Rugulies R. Det psykosociale arbejdsmiljø og risikoen for diabetes, sygefravær og førtidspensionering blandt lønmodtagere i Danmark (PSA-DISPO). Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2022.

Chen JY. Thrown under the bus and outrunning it! The logic of Didi and taxi drivers' labour and activism in the on-demand economy. *New Media & Society* 2018;20(8):2691-2711.

Clausen T, Rugulies R, Li J. Workplace discrimination and onset of depressive disorders in the Danish workforce: A prospective study. *J Affect Disord*. 2022 Dec 15;319:79-82. doi: 10.1016/j.jad.2022.09.036. Epub 2022 Sep 17. PMID: 36122601.

Conway PM, Erlangsen A, Grynderup MB, Clausen T, Rugulies R, Bjorner JB, Burr H, Francioli L, Garde AH, Hansen ÅM, Hanson LM, Kirchheiner-Rasmussen J, Kristensen TS, Mikkelsen EG, Stenager E, Thorsen SV, Villadsen E, Høgh A. Workplace bullying and risk of suicide and suicide attempts: A register-based prospective cohort study of 98 330 participants in Denmark. *Scand J Work Environ Health*. 2022 Sep 1;48(6):425-434. doi: 10.5271/sjweh.4034. Epub 2022 Jun 1. PMID: 35648097; PMCID: PMC9888442.

Cowling M. Harassment Falls but Takes New Forms to Put Young Workers Most at Risk. *People Management* 2007;13(14):46.

De Stefano V, Durri I, Stylogiannis C, Wouters M. "System needs update": Upgrading protection against cyberbullying and ICT-enabled violence and harassment in the world of work. ILO Working Paper, 2020.

Digitalt Ansvar. Digital chikane på det private arbejdsmarked. Kortlægning af omfang, karakter og konsekvenser. 2021.

Digitalt Ansvar. Ordbog over digital vold. 2023. Lokaliseret på <https://digitaltansvar.dk/viden/ordbog/>.

Dyreborg J, Gensby U, Limborg H-J, Pedersen F. Fra forskning til praksis i forebyggelsen af Arbejdsulykker [From reaserch to praxis in the prevention of accidents at work]. Slutrapport til Arbejds miljøforskningsfonden Projekt (38-2015-09). Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2020.

Dyreborg J, Kines PA, Dziekanska A, Frydendall KB, Bengtsen E, Rasmussen K. Review af ulykkesforebyggelsen-review af den eksisterende videnskabelige litteratur om effekten af forskellige typer tiltag til forebyggelse af arbejdsulykker. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2013. 8779042597.

Dyreborg J, Lipscomb HJ, Nielsen K, Törner M, Rasmussen K, Frydendall KB, Bay H, Gensby U, Bengtsen E, Guldenmund F, Kines P. Safety interventions for the prevention of accidents at work: A systematic review. 2022;18(2):e1234. <https://doi.org/10.1002/cl2.1234>

Einarsen AF, Krøjer J, MacLeod S, Muhr SL, Munar AM, Myers ES, Plotnikof M, Skewes L. Sexism in Danish Higher Education and Research: Understanding, Exploring, Acting. 2021.

Elberse A, Verleun J. The Economic Value of Celebrity Endorsements. Journal of Advertising Research 2012;52(2):149-165. 10.2501/JAR-52-2-149-165

EU-Parlamentet. Europa- Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked. 2000.

Eurofound and EU-OSHA. Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention. Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2014.

Europa-Kommisionen. Forordningen om digitale tjenester. Vi skal have et sikkert og ansvarligt onlinemiljø. 2024. Lokaliseret på https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act_da.

European Agency for Safety and Health at Work. Workplace Violence and Harassment: a European Picture. 2010.

European Agency for Safety and Health at Work. Overview Report: Managing Safety and Health at Work. 2016. Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2).

European Agency for Safety and Health at Work. Digitalisation and occupational safety and health (OSH). 2019.

European Commission. Directive of the European Parliament and of the Council on improving working conditions in platform work. Brussels, 2021.

European Council. Infographic - Spotlight on digital platform workers in the EU. 2023. Lokaliseret på <https://www.consilium.europa.eu/da/policies/platform-work-eu/> 11. marts 2024.

Folketinget. Grundlovens paragraf 77. 2023.

Franke M, Pulignano V. Connecting at the edge: Cycles of commodification and labour control within food delivery platform work in Belgium. *New Technology, Work and Employment* 2021.

Gensby U, Limborg H, Dyreborg J, Bengtsen E, Malmros P. Mobilisering af forskningsbaseret viden om arbejdsmiljø: bedre sammenhæng mellem forskning og praksis. Roskilde Universitetsforlag, 2019.

Gensby, U., Van Eerd, D., Amick, B. C., Limborg, H. J., & Dyreborg, J. (2023). Knowledge transfer and exchange through interactive research: a new approach for supporting evidence-informed occupational health and safety (OHS) practice. *International Journal of Workplace Health Management*, 16(2/3), 137-144.

Gjetting KK, Terkelsen KD, Hansen SS, Floros K. Det usynlige menneske i platformsarbejdet: en kvalitativ undersøgelse af algoritmisk ledelse. *Tidsskrift for Arbejdsliv* 2022;24(3):28-42.

Gregg M. *Work's intimacy* Cambridge, Polity Press 2011.

Grimshaw D, Johnson M, Rubery J, Keizer A. *Reducing Precarious Work. Protective Gaps and the Role of Social Dialogue in Europe.* European Work and Employment Research Centre, 2016.

Gustavsson M, Ljungberg J. *Algorithms and Their Work: A Performativity Perspective.* 12th Scandinavian Conference on Information Systems, 2021.

Heiland H. Controlling space, controlling labour? Contested space in food delivery gig work. *New Technology, Work and Employment* 2021;36(1):1-16. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12183>

Homant E, Sender K. Queer immaterial labor in beauty videos by LGBTQ-identified YouTubers. *International journal of communication* 2019;13:19.

Hopkins J. The concept of affordances in digital media. I: Friese H, et al. (Red.). *Handbuch soziale praktiken und digitale alltagswelten.* 2016. s. 1-8.

Hopkins J. The Concept of Affordances in Digital Media. I: Friese H, et al. (Red.). *Handbuch Soziale Praktiken und Digitale Alltagswelten.* Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, 2020. s. 47-54.

Huws U, Spencer N, Joyce S. Crowd work in Europe: Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands. 2016. FEPS STUDIES.

Ilsøe A, Larsen T. Platformøkonomiens udvikling i Danmark – stabilitet og forskelle. *Samfundsøkonomen* 2021;1:45-53.

Ilsøe A, Larsen T. Digitale arbejdsmarkeder - fra jobs til opgaver. Djøf Forlag. Arbejdsmarkedsforhold, 2022.

Ilsøe A, Madsen LW. Digitalisering af arbejdsmarkedet. Danskernes erfaring med digital automatisering og digitale platforme. FAOS Research Paper. Copenhagen: Department of Sociology, University of Copenhagen 2017.

Ilsøe, A. & Jacqueson, C. Professorer: Platformsarbejdernes sikkerhedsnet falder til jorden. Debatartikel i Altinget, 2024.

<https://www.alinget.dk/arbejdsmarked/artikel/professorer-om-madbudene-platformsarbejdernes-sikkerhedsnet-falder-til-jorden> [hentet 07.03.24]

Jarrahi MH, Sutherland W. Algorithmic management and algorithmic competencies: Understanding and appropriating algorithms in gig work, *Information in Contemporary Society: 14th International Conference, iConference 2019, Washington, DC, USA, March 31–April 3, 2019, Proceedings 14*. Springer 2019. s. 578-589.

Jarrahi MH, Sutherland W, Nelson SB, Sawyer S. Platformic Management, Boundary Resources for Gig Work, and Worker Autonomy. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 2020;29(1):153-189. 10.1007/s10606-019-09368-7

Jesnes K, Øistad BS, Alsos K, Nesheim T. Aktører og arbeid i delingsøkonomien. Delrapport. Fafnotat 2016;23.

Jones C, Trott V, Wright S. Sluts and soyboys: MGTOW and the production of misogynistic online harassment. *New Media & Society* 2020;22(10):1903-1921.

Järvinen M, Mik-Meyer N. Kvalitative metoder i interaktionistisk perspektiv: Interview, observationer og dokumenter. Hans Reitzels Forlag, 2005.

Koutsimpogiorgos N, van Slageren J, Herrmann Andrea M, Frenken K. Conceptualizing the Gig Economy and Its Regulatory Problems. 2020;12(4):525-545. <https://doi.org/10.1002/poi3.237>

Larsson NP, Clausen T, Nielsen HB, Madsen IEH. Initial afrapportering af undersøgelsen "Uønsker seksuel opmærksomhed og chikane på arbejdspladser i Danmark. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2022.

Larsson NP, Udby LH, Madsen IEH. Undersøgelse af Uønsket Seksuel Opmærksomhed og chikane på arbejdspladser i Danmark (USO-DK). Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2023.

Laursen CS, Nielsen ML, Dyreborg J. Young workers on digital labor platforms: uncovering the double autonomy paradox. *Nordic Journal of Working Life Studies* 2021.

Lavis JN, Robertson D, Woodside JM, McLeod CB, Abelson J. How can research organizations more effectively transfer research knowledge to decision makers? *The milbank quarterly* 2003;81(2):221-248.

Lee MK, Kusbit D, Metsky E, Dabbish L. Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers, *Proceedings of the 33rd annual ACM conference on human factors in computing systems*2015. s. 1603-1612.

MacDonald R, Giazitzoglu A. Youth, enterprise and precarity: or, what is, and what is wrong with, the 'gig economy'? *Journal of Sociology* 2019;55(4):724-740.

Magnusson Hanson LL, Pentti J, Nordentoft M, Xu T, Rugulies R, Madsen IEH, Conway PM, Westerlund H, Vahtera J, Ervasti J, Batty GD, Kivimäki M. Association of workplace violence and bullying with later suicide risk: a multicohort study and meta-analysis of published data. *Lancet Public Health*. 2023 Jul;8(7):e494-e503. doi: 10.1016/S2468-2667(23)00096-8. Erratum in: *Lancet Public Health*. 2023 Oct;8(10):e755. PMID: 37393088.

Mateescu A, Nguyen AJAmitw, Data, Society. *Explainer*. 2019;6:1-15.

McRobbie A. *Be creative: Making a living in the new culture industries*. Cambridge: Polity Press 2016.

Moore PV. *The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work*. International Labour Office Geneva, 2018.

Morlok TN, Constantiou I, Hess T. Gone for better or for worse? Exploring the dual nature of ephemerality on social media platforms. *ECIS 2018 Proceeding, Research Papers*. 15. 2018.

Munkholm NV, Jacqueson C, Schjøler CH. *Lønmodtager-/arbejdstagerbegrebet i dansk arbejds- og ansættelsesret – med fokus på platformsarbejde*. København, 2022. teknisk juridisk rapport udarbejdet for Beskæftigelsesministeriet.

Möhlmann M, Zalmanson L. Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers', *Autonomy'*, in *proceedings of the international conference on information systems (ICIS)*, Seoul South Korea 2017. s. 10-13.

Nielsen KTP, Larsson NP, Christiansen SW, Görlich A, Madsen IE, Dyreborg J. Risiko for vold, trusler og seksuelle krænkelse blandt unge 15-17 årige i hotel-og restaurationsbranchen. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2023.

Nielsen LY. Indfoldede og Udfoldede Kroppe: En Undersøgelse af Kropslig Performance på Modebloggen. Aalborg Universitetsforlag, 2016. Ph.d.-serien for Det Humanistiske Fakultet, Aalborg Universitet. 8771125140.

Nielsen LY, Nielsen ML. Neoliberalt digitalt arbejdsliv: Personlige profileres betydning for unge med platformsarbejde. Digitale liv: Brugere, platforme og selvfrestillinger. Roskilde Universitetsforlag, 2020. s. 209-226.

Nielsen ML, Laursen CS. Unge på digitale arbejdsplatforme: Prækært arbejde eller unge entreprenører? Nordisk tidsskrift for ungdomsforskning 2020;1(2):105-123. 10.18261/issn.2535-8162-2020-02-02

Nielsen ML, Laursen CS, Dyreborg J, Nielsen LY. Risici og arbejdsmiljø blandt unge på de nye digitale arbejdsmarkeder. Et kollaborativt udviklingsprojekt (RADAR-projektet). København. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø og Aalborg Universitet, 2021.

Nielsen ML, Laursen CS, Dyreborg J. Who takes care of safety and health among young workers? Responsibilization of OSH in the platform economy. 2022a;149:105674.

Nielsen ML, Laursen CS, Nielsen LY, Dyreborg J. Når din leder er en app: Hvem har ansvaret for unges arbejdsmiljø i platformøkonomien? Tidsskrift for Arbejdsliv 2022b;24(3):10-27.

Nielsen ML, Nielsen LY, Holte KA, Andersson Å, Gudmundsson G, Heijstra TM, Dyreborg J. New forms of work among young people: Implications for the working environment. Nordic Council of Ministers, 2019.

Nilsen M, Kongsvik T. Health, Safety, and Well-Being in Platform-Mediated Work – A Job Demands and Resources Perspective. Safety Science 2023;163:106130.
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106130>

Nørgaard S. Cyberbullying - A state of the art. EXbus, Danmarks Pædagogiske Universitetsskole 2008.

Olsen M. Jeg blev vred og ked af det, Fagbladet FOA2017.

Prassl J. Humans as a service: The promise and perils of work in the gig economy. Oxford University Press, 2018.

Prassl J, Risak M. Uber, taskrabbitt, and co.: Platforms as employers? Rethinking the legal analysis of crowdwork. Comp. Lab. L. & Pol'y J. 2015;37:619.

Rasmussen, J., 1997. Risk management in a dynamic society: a modelling problem. *Safety Science* 27 (2–3), 183–213.

Rasmussen PKB, Søndergaard DM. Traveling imagery: Young people's sexualized digital practices. *MedieKultur: Journal of media and communication research* 2020;36(67):076-099.

Raun T. Capitalizing intimacy: New subcultural forms of micro-celebrity strategies and affective labour on YouTube. *Convergence* 2018;24(1):99-113.

Ravenelle AJ. *Hustle and gig: Struggling and surviving in the sharing economy*. University of California Press, 2019.

Reardon R, Lavis J, Gibson J. *From Research to Practice: A Knowledge Transfer Planning Guide*. Toronto, Ontario: Institute for Work & Health, 2006.

Rosenblat A, Stark L. Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International journal of communication* 2016;10:27.

Rugulies R, Sørensen K, Aldrich PT, Folker AP, Friberg MK, Kjær S, Nielsen MBD, Sørensen JK, Madsen IEH. Onset of workplace sexual harassment and subsequent depressive symptoms and incident depressive disorder in the Danish workforce. *J Affect Disord*. 2020 Dec 1;277:21-29. doi: 10.1016/j.jad.2020.06.058. Epub 2020 Jul 15. PMID: 32781365.

Rugulies R, Madsen IE, Hjarsbech PU, Høgh A, Borg V, Carneiro IG, Aust B. Bullying at work and onset of a major depressive episode among Danish female eldercare workers. *Scand J Work Environ Health*. 2012 May;38(3):218-27. doi: 10.5271/sjweh.3278. Epub 2012 Feb 2. PMID: 22298126.

Semmer NK, Tschan F, Jacobshagen N, Beehr TA, Elfering A, Kälin W, Meier LL. Stress as Offense to Self: a Promising Approach Comes of Age. *Occup Health Sci*. 2019;3(3):205-238. doi: 10.1007/s41542-019-00041-5. Epub 2019 Jul 1. PMID: 32647746; PMCID: PMC7328775.

Scheuer S. *Atypisk beskæftigelse i Danmark*. LO-dokumentation 2017;1 (2017).

Shapiro A. Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the "on-demand" economy. *New Media & Society* 2018;20(8):2954-2971. 10.1177/1461444817738236

Slots- og Kulturstyrelsen. *Kort Nyt: Influencer-bureauer*. 2019. Lokaliseret på https://kum.dk/fileadmin/_mediernesudvikling/2019/Kort_Nyt_-_Influencer-bureauer_2019.pdf.

Staffensen A. *Dette er mit arbejde, du er mit arbejdsmiljø*. 2022.

Stark D, Pais I. Algorithmic management in the platform economy. *Sociologica* 2020;14(3):47-72.

StopChikane. *Hvad er digitale krænkelse?* 2022. Lokaliseret på <https://stopchikane.nu/om-digitale-krænkelser/hvad-er-digitale-krænkelser/>.

Søndergaard DM. Tegnet på kroppen: køn: koder og konstruktioner blandt unge voksne i Akademia. København: Museum Tusulanum, 1996.

Tenório N, Bjørn P. Online harassment in the workplace: The role of technology in labour law disputes. *Computer Supported Cooperative Work* 2019;28(3-4):293-315.

Thrall AT, Lollo-Fakhreddine J, Berent J, Donnelly L, Herrin W, Paquette Z, Wenglinski R, Wyatt A. Star Power: Celebrity Advocacy and the Evolution of the Public Sphere. *The International Journal of Press/Politics* 2008;13(4):362-385. 10.1177/1940161208319098

Vallas S, Schor JB. What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology* 2020;46(1):273-294. 10.1146/annurev-soc-121919-054857

Van Dijck, J. *The culture of connectivity: A critical history of social media*. Oxford University Press, 2013.

van Doorn N. Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. *Information, Communication & Society* 2017;20(6):898-914. 10.1080/1369118X.2017.1294194

Van Eerd D, Saunders R. Integrated knowledge transfer and exchange: An organizational approach for stakeholder engagement and communications. *Scholarly and Research Communication* 2017;8(1).

Wilke. *Deleøkonomiens udbredelse blandt danskerne*. Udarbejdet for Erhvervsstyrelsen, 2015.

Wood AJ, Graham M, Lehdonvirta V, Hjorth I. Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society* 2019;33(1):56-75. 10.1177/0950017018785616

Wotanis L, McMillan L. Performing Gender on YouTube. *Feminist Media Studies* 2014;14(6):912-928. 10.1080/14680777.2014.882373