CONTRE TECH

ΟΙ ΝΤΕΛΙΒΕΡΑΔΕΣ ΚΑΙ ΤΟ ΑΛΓΟΡΙΘΜΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

Πόσοι και πόσοι δεν έχουμε περάσει από την καταραμένη δουλειά του ντελίβερι. Καθημερινά ένας στόλος από χιλιάδες μηχανάκια κυκλοφορεί μέσα στη μητρόπολη διανέμοντας φαγητό και καφέδες. Οι μισθοί των ντελιβεράδων βρίσκονται σταθερά στον πάτο, έχοντας σαν έξτρα ανταμοιβή τις βροχές, τους καύσωνες, τα τρακαρίσματα, τις κλήσεις της τροχαίας. Είναι αυτός ο στόλος των οδηγών δικύκλου που κρατάει ζωντανές τις χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις των αφεντικών του επισιτισμού. Όπως ένα σωρό άλλα πράγματα, οι συνθήκες εργασίας των ντελιβεράδων έχουν υποστεί τα τελευταία χρόνια μεγάλες μεταβολές μέσω τεχνολογίας: οι ψηφιακές πλατφόρμες, όπως αυτές της efood και της wolt, έχουν μετατρέψει ένα μεγάλο κομμάτι των εργατών διανομής σε χρήστες εφαρμογών για να φέρουν εις πέρας τη δουλειά τους.

Συζητήσαμε αυτές τις αλλαγές με τον φίλο μας τον Πέτρο. Ο Πέτρος έχει δουλέψει σαν ντελιβεράς σε λογιών λογιών μαγαζιά: από συνοικιακά του είδους καφέ-τυρόπιτα με εμβέλεια 2-3 γειτονιές μέχρι φαγάδικα με περιοχή διανομής σχεδόν όλη την Αθήνα. Έχει φάει στη μάπα τα καπρίτσια των μικροαφεντικών αλλά και τις σύγχρονες μεθόδους μάνατζμεντ των καταστημάτων franchise της αμερικανικής Domino's pizza. Τελικά, έγινε κι αυτός ένας απ' τους πολλούς εργάτες πλατφόρμας της efood έχοντας περάσει κάποια χρόνια πριν κι απ' τη wolt. Μας περιέγραψε εμπειρικά τις επιδιώξεις του μάνατζμεντ έτσι όπως το βίωσε ο ίδιος, είτε μέσω ψηφιακής πλατφόρμας είτε χωρίς.

Η Domino's pizza και ο αδυσώπητος κόσμος του μάνατζμεντ

Ο Πέτρος ήρθε σε επαφή με το επάγγελμα του ντελιβερά μέσα στην περίοδο των μνημονίων. Θυμάστε, τότε που το ελληνικό κράτος πετσόκοψε τους μισθούς μας για χάρη των αφεντικών και μας έλεγε ότι γι' αυτό φταίει η Μέρκελ. Ο κανόνας στις περισσότερες δουλειές ντελίβερι πήγαινε ως εξής: το συνηθισμένο ωρομίσθιο ενός ντελιβερά ήταν 3,5 με 4 ευρώ την ώρα, το να καταφέρεις να βρεις ωρομίσθιο τάληρο θεωρούνταν περιπτωσάρα. Το μηχανάκι και τα κόστη για τις βενζίνες και τα σέρβις ανήκαν στον ντελιβερά. Τα ένσημα συνήθως ήταν μισά ανεξαρτήτως ωραρίου και από δώρα συνήθως έπαιζε μούντζα ή κάνα μικροποσό μετρητά και μαύρα στο χέρι.

Η περίπτωση της Domino's pizza ήταν κάπως διαφορετική. Σε αντίθεση με τα υπόλοιπα μαγαζιά, η Domino's πλήρωνε «τα νόμιμα». Ήταν το 2014 οπότε ήταν σε ισχύ ο υποκατώτατος μισθός δηλαδή οι εργάτες κάτω των 25 ετών αμείβονταν χαμηλότερα απ' τον γενικό κατώτατο μισθό. Για τον Πέτρο λοιπόν ο οποίος ήταν 24, «τα νόμιμα» ήταν 2,9 (δύο κόμμα εννιά) ευρώ την ώρα, όμως έπαιρνε δώρα και προσαυξήσεις για νυχτερινή εργασία και αργίες, όλα στην ώρα τους. Ταυτόχρονα, η Domino's διέθετε τα δικά της μηχανάκια και κάλυπτε και τις βενζίνες. Αν εξαιρέσεις λοιπόν το ωρομίσθιο τα πράγματα ακούγονταν κάπως καλύτερα σε σχέση με την υπόλοιπη αγορά. Τι τρέλα είχε πιάσει τα αφεντικά της Domino's και δίνανε τόσα προνόμια;

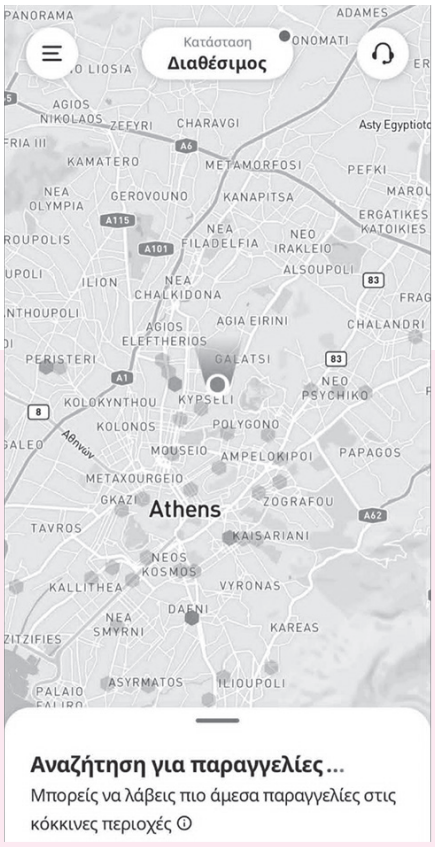
Εντάξει, μην ψαρώνετε, για την αγορά εργασίας μιλάμε, ένα κάθε άλλο παρά ευχάριστο μέρος. Η Domino's λοιπόν αντιστάθμιζε αυτά τα προνόμια με ένα αυστηρά οργανωμένο εργασιακό μοντέλο, δημιουργημένο από τους μάστορες του είδους στην Αμερική. Η οργάνωση της εργασίας εντός του καταστήματος ήταν βασισμένη σε κάποιου είδους τεηλορικό μοντέλο, κατά το οποίο διάφορες εργασίες ήταν χρονομετρημένες, η εσωτερική διάταξη του καταστήματος μελετημένη και τηρούνταν απαρέγκλιτα ένα σύστημα περιορισμού των ωρών εργασίας και των πρώτων υλών που δεν ήταν απαραίτητες για τη λειτουργία του καταστήματος. Όσον αφορά το χρονόμετρο ο Πέτρος θυμάται ότι:

> Υπήρχε διαρκώς η πίεση να παραδίδονται οι πίτσες στον πελάτη σε διάστημα μικρότερο των 30 λεπτών από τη στιγμή που θα έφθανε η παραγγελία στο κατάστημα, είτε από το τηλεφωνικό κέντρο είτε ηλεκτρονικά. Βάραγε λοιπόν ένα καμπανάκι για κάθε νέα παραγγελία. Ο εσωτερικός που έφτιαχνε την πίτσα είχε 2-3 λεπτά να ανοίξει το ζυμάρι και να βάλει σάλτσα, τυρί και υλικά και να βάλει την πίτσα στο φούρνο για ψήσιμο το οποίο διαρκούσε 7-8 λεπτά αν θυμάμαι καλά. Μετά το ψήσιμο η πίτσα έμπαινε σε κουτί το οποίο παρέμενε σε κάτι θερμαινόμενα ράφια μέχρι να την παραλάβει ο πρώτος διαθέσιμος ντελιβεράς. Καθ' όλη την διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας η λίστα των παραγγελιών απεικονιζόταν σε μια οθόνη υπολογιστή μαζί με τον συνολικό χρόνο που έχει περάσει για την καθεμία. Στα πρώτα 9-10 λεπτά η παραγγελία εμφανιζόταν με πράσινο χρώμα, 2 λεπτά μετά με κίτρινο, μετά με πορτοκαλί και τελικά κοκκίνιζε στα 15 λεπτά. Αυτή η χρωματική εναλλαγή προφανώς ήταν κανονισμένη ώστε να δημιουργεί μια αίσθηση κατεπείγοντος. Σύμφωνα με τις εντολές του μάνατζερ του καταστήματος, έπρεπε οπωσδήποτε να προσπαθούμε να μην κοκκινίζουν οι παραγγελίες, να τις παίρνει δηλαδή έγκαιρα ένας ντελιβεράς και μέσα σε 10-15 λεπτά να τις παραδίδει στον πελάτη. Το ιδανικό ήταν να παραδίδαμε στα εικοσικάτι λεπτά.

Όλα αυτά συνοδεύονταν από ένα σωρό άλλους κανόνες, φτιαγμένους ειδικά για την εμπέδωση της πειθαρχίας. Οι ντελιβεράδες έπρεπε να φοράνε στολή: μπλούζα Domino's, καπέλο, φωσφοριζέ γιλέκο, μαύρο παντελόνι και μπουφάν. Έπρεπε να φροντίζουν όλα αυτά να είναι καθαρά. Έπρεπε το μούσι τους να είναι περιποιημένο. Απαγορευόταν να τρώνε στο κατάστημα μπροστά στον πελάτη και υπήρχε κάμερα που υποτίθεται ότι παρακολουθούσε ο μάνατζερ του μάνατζερ μπας και τσιμπολογούσαν οι υπάλληλοι τα υλικά για τις πίτσες. Για τους παραβάτες υπήρχε ένα point system: αν κάποιος παραβίαζε κάποιον απ' τους κανονισμούς τότε έπαιρνε πόντο. Στα λόγια, το μάζεμα αρκετών πόντων μπορούσε να οδηγήσει μέχρι και στην απόλυση. Στην πράξη, αντί για πόντους συνήθως μοιράζονταν επιπλήξεις - η απειλή «θα σου βάλω πόντο» όμως εξακολουθούσε να χρησιμοποιείται.

Η οργάνωση της εργασίας εντός του καταστήματος και οι δεκάδες κανόνες, επέβαλαν πιεστικούς ρυθμούς εργασίας στους εργαζομένους. Με απλά λόγια η φάση ήταν πίεση και τρέξιμο. Οι ντελιβεράδες όσο βρίσκονταν στο κατάστημα έπρεπε να κάνουν διάφορες υποστηρικτικές εργασίες προς τους εσωτερικούς όπως να βγάζουν πίτσες απ' τον φούρνο και να τις βάζουν στα κουτιά, να φέρνουν υλικά από την αποθήκη και ένα σωρό άλλα. Με τα λόγια του Πέτρου:

> Το μότο της εταιρείας για τους ντελιβεράδες ήταν «τρέχουμε στο κατάστημα, όχι στον δρόμο». Φυσικά, αυτό ήταν μια υποκριτική παπαριά. Δηλαδή, γινόταν να τρέχεις πάνω κάτω στο κατάστημα, να ακούς καμπανάκια για τις νέες παραγγελίες, χρονόμετρα παντού και παραγγελίες να κοκκινίζουν, να προσπαθείς να ελιχθείς στον στριμόκωλο χώρο μαζί με άλλα 5-6 άτομα, αλλά όταν βγεις στο δρόμο για παράδοση να είσαι ζεν; Όλο αυτό το σύστημα ήταν



Ο ψηφιακός χάρτης που υποδεικνύει στον ντελιβερά – εργάτη πλατφόρμας πού να κατευθυνθεί μέσα στην πόλη.

στημένο έτσι ώστε να σε κάνει να βιάζεσαι ό,τι κι αν έκανες, να εσωτερικεύεις τους γρήγορους ρυθμούς. Μου 'ρθε τώρα εικόνα, η πρώτη εντύπωση που είχα όταν αντίκρισα τον φούρνο. Ήταν ένα μεταλλικό ορθογώνιο πράμα και είχε μια κινούμενη σχάρα που κινούνταν σαν ερπύστρια – έβαζες την πίτσα απ' τη μία μεριά, ο φούρνος την έψηνε και έβγαινε από την άλλη ψημένη. Σκέφτηκα, καλά εδώ σίγουρα υπάρχει κάποιο σούπερ υπερσύγχρονο ρομποτικό σύστημα να σταματάει την ερπύστρια όταν η πίτσα φτάσει στην άκρη ψημένη, κάποιος αισθητήρας, κάτι. Όταν είδα την εσωτερική υπάλληλο να μαζεύει μια πίτσα απ' το πάτωμα, οι τεχνολογικές μου ψευδαισθήσεις έγιναν καπνός. Η πίτσα φυσικά είχε προσγειωθεί στο πάτωμα απ' τη μεριά των υλικών. Η εσωτερική, αγχωμένη μήπως αργήσει η παραγγελία, μου είπε «για δες την, έχει τίποτα;». Μπορεί να έφτυνα στις πίτσες των ματατζήδων, αλλά αυτό μου φάνηκε κάπως too much, την έπεισα να φτιάξει άλλη κι ας αργούσε η παραγγελία.

Έπειτα, απ' τη σκοπιά του μάνατζερ του καταστήματος, ένα σημαντικό μέρος της δουλειάς του ήταν να υπολογίζει όσο το δυνατόν καλύτερα πόσοι ντελιβεράδες χρειαζόταν να δουλέψουν σε κάθε βάρδια για να βγει η δουλειά. Με βάση αυτό τον υπολογισμό έβγαινε το εβδομαδιαίο πρόγραμμα. Ο μάνατζερ έπρεπε να λάβει υπ' όψιν τις μέρες που αναμενόταν παραπάνω δουλειά για να βάλει περισσότερους ντελιβεράδες, όπως για παράδειγμα τη μέρα που η Domino's είχε προσφορά 1+1 πίτσα δώρο ή τις βραδιές που είχε αγώνα τσάμπιονς λιγκ. Αλλά και με βάση τα ιστορικά δεδομένα κάθε ημέρας μπορούσε να κάνει αντίστοιχες παρεμβάσεις στο πρόγραμμα. Ας πούμε αν έβλεπε ότι το μεσημέρι της Τετάρτης δεν είχε δουλειά για καιρό, μπορούσε να αρχίσει να βάζει 1 ντελιβερά αντί για 2 στη βάρδια. Επίσης, διάφοροι ντελιβεράδες μπαίνανε στο πρόγραμμα με σκοπό να κλείσουν τη βάρδια τους όταν τελείωνε το λεγόμενο rush, δηλαδή οι 2-3 ώρες το μεσημέρι και το βράδυ που υπήρχε η μεγαλύτερη κίνηση. Οπότε αν ένα rush δεν είχε πολλές παραγγελίες, ένας ντελιβεράς πήγαινε ουσιαστικά να δουλέψει για 2.5 ώρες. Είναι προφανές λοιπόν, ότι το πρόγραμμα δεν φτιαχνόταν με βάση το πόσα λεφτά χρειάζεται να βγάλει κάποιος άρα και το πόσες ώρες θέλει να δουλέψει. Αλλά με βάση τις συνολικές εργατοώρες που έχει ανάγκη ένα κατάστημα για να λειτουργήσει, χωρίς να έχει ντελιβεράδες να κάθονται. Αν ένας ντελιβεράς για κάποιο μήνα είχε πολλά 8ωρα στο πρόγραμμά του, αυτές οι ώρες είχαν κοπεί από το μηνιαίο πρόγραμμα των υπόλοιπων. Επομένως, πέρα από 2-3 παλιότερους που συνήθως παίρνανε τις παραπάνω ώρες δουλειάς, οι υπόλοιποι δουλεύανε γύρω στις 100-120 ώρες το μήνα, με ό,τι αυτό συνεπάγεται για το ύψος του μισθού τους.

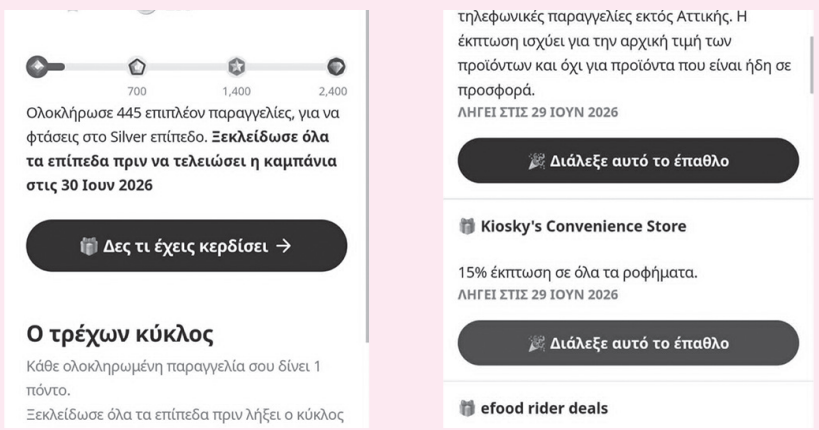
Ο ντελιβεράς αντιμέτωπος με το αλγοριθμικό μάνατζμεντ

Προηγουμένως, σταθήκαμε πιο αναλυτικά στην περίπτωση της Domino's διότι μέσω της λειτουργίας ενός καταστήματός της φαίνονται καθαρά οι στόχοι και οι επιδιώξεις του σύγχρονου μάνατζμεντ: η επιβολή της πειθαρχίας στον εργάτη, η ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων, η κατασκευή μεθόδων εργασίας που να συντελούν στην παραγωγικότητα. Το πιο φρέσκο μοντέλο εργασίας στο ντελίβερι που βασίζεται στις ψηφιακές πλατφόρμες ήρθε στην Ελλάδα από εταιρείες όπως η efood και η wolt. Είναι επίσης δομημένο στις αρχές του παραδοσιακού μάνατζμεντ ενώ ταυτόχρονα κουβαλάει τις δικές του τεχνολογικές καινοτομίες.

Ο Πέτρος, όπως πολλές χιλιάδες άλλοι ντελιβεράδες, μετατράπηκε κι αυτός σε εργάτη πλατφόρμας. Αυτό δεν συνέβη ακριβώς από επιλογή του: ένα σωρό μαγαζιά πλέον απασχολούν από ελάχιστους έως κανέναν ντελιβερά. Αντίθετα, συνεργάζονται με τις πλατφόρμες και επωφελούνται από τη στρατιά ντελιβεράδων που αυτές έχουν στη διάθεσή τους. Οι ντελιβεράδες σαν εξωτερικοί συνεργάτες, αναλαμβάνουν να μεταφέρουν φαγητά και καφέδες για χάρη των μαγαζιών ενώ έχουν σαν εργοδότες τις πλατφόρμες σε εργασιακό καθεστώς ελεύθερου επαγγελματία. Τέλος οι συμβάσεις αορίστου χρόνου και ο προσυμφωνημένος μισθός, πλέον η αμοιβή γίνεται με το κομμάτι: ένα ποσό που καθορίζεται για κάθε παραγγελία, το οποίο φυσικά δεν είναι καθαρό διότι σαν ελεύθερος επαγγελματίας, ο ντελιβεράς θα πρέπει στο τέλος να πληρώσει τις ασφαλιστικές ή άλλες κρατήσεις προς το κράτος, όπως επίσης και τις βενζίνες και τα σέρβις για το μηχανάκι του.

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη δουλειά, έχει γίνει πλέον η χρήση smartphone. Είναι μέσω αυτού που ο ντελιβεράς συνδέεται στην εφαρμογή της πλατφόρμας και ξεκινάει τη βάρδια του οποιαδήποτε ώρα της ημέρας θέλει. Από εκεί βλέπει ένα χάρτη της πόλης με τα σημεία που τα μαγαζιά έχουν περισσότερη κίνηση. Από εκεί δέχεται το notification που του υποδεικνύει να αναλάβει μια παραγγελία προς παράδοση όπως και το ποσό με το οποίο θα αμειφθεί γι' αυτή την παράδοση – έχει τη δυνατότητα να αποδεχτεί ή να απορρίψει την παραγγελία. Κάπως έτσι προκύπτει η εικόνα που συναντάμε πλέον κοντά σε μεγάλες πιάτσες μαγαζιών επισιτισμού από το Χαλάνδρι μέχρι την Κυψέλη και τη Νέα Σμύρνη: ντελιβεράδες με μπλε και κόκκινους σάκους μεταφοράς φαγητού, να κάθονται σε παγκάκια και να κοιτάνε το κινητό τους περιμένοντας την επόμενη παραγγελία.

Χωρίς πολύ σκέψη, τα οφέλη για τα αφεντικά του επισιτισμού είναι διαφόρων ειδών. Μέσω της συνεργασίας τους με τις πλατφόρμες φεύγει από πάνω τους η ευθύνη της διαχείρισης ενός κομματιού του εργατικού δυναμικού - από τις προσλήψεις και τον καθορισμό των βαρδιών μέχρι τον έλεγχο για το αν ο ντελιβεράς αργεί και αν κάνει καλά τη δουλειά του. Ένα κομμάτι της σχέσης αφεντικού-εργάτη που αποτελείται από ένα σωρό σημεία τριβής και ενδεχόμενης σύγκρου-



Χαριτωμένο gamified σύστημα επιπέδων εντός της εφαρμογής και αντίστοιχα έπαθλα για κάθε επίπεδο. Για να ενθαρρύνει τον εργάτη να δουλέψει παραπάνω για... 15% έκπτωση σε ροφήματα.

σης, απορροφάται από την ψηφιακή πλατφόρμα, η οποία σαν σύγχρονος υπεργολάβος είναι φτιαγμένη έτσι ώστε μέσω αλγοριθμικών αυτοματισμών να φέρνει εις πέρας ένα σωρό εργασίες μάνατζμεντ - από την αντιστοίχιση της παραγγελίας στον κατάλληλο ντελιβερά μέχρι τις πληρωμές. Από τη σκοπιά του ντελιβερά, η πρώτη βασική συνέπεια αυτής της μεταβολής στον τρόπο διεξαγωγής της εργασίας του, είναι το ξερίζωμά του από τον χώρο του μαγαζιού. Το οποίο πέρα από την καπιταλιστική του λειτουργία, για την οποία άλλωστε έχει φτιαχτεί εξ' αρχής, αποτελεί αναπόφευκτα ένα χώρο συνύπαρξης και δημιουργίας σχέσεων με τους άλλους εργάτες. Πάνω σ' αυτό ο Πέτρος λέει:

> Έχω πετύχει κάνα δυο συναδέλφους που μου λένε ότι δουλεύοντας μέσω πλατφόρμας, γλυτώσανε από τους μαλάκες προϊσταμένους, τις φωνές και τους τσακωμούς. Κι έκατσα και το σκέφτηκα, γιατί πράγματι η δουλειά στο μαγαζί μπορεί να γίνει σκέτη κόλαση. Στη Domino's είχα μια μάνατζερ σκυλί του πολέμου, διοικούσε το μαγαζί με τον βούρδουλα, φωνές και κακό. Κάποιοι ρουφ συνάδελφοι ήταν κι αυτοί πολλές φορές με τη συμπεριφορά τους χειρότεροι κι απ' τη μάνατζερ. Αλλά η φάση εκεί είχε και τις καλές τις στιγμές, όπως χαβαλέ και ωραίες συζητήσεις, είχα φέρει και διάφορους φίλους και δουλεύαμε παρέα, είχαμε βρει τρόπους να κλέβουμε και το ταμείο. Όλη αυτή η αναγκαστική συνύπαρξη, με ανθρώπους που κατά τ' άλλα δεν βρίσκαμε κανένα άλλο κοινό πέρα απ' τη δουλειά, ήταν ένα πράγμα ζωντανό, μια κοινωνική εμπειρία που μου άφησε αναμνήσεις όπως αυτές που σου μένουν απ' το σχολείο ένα πράγμα. Τώρα γυρνοβολάω μέσα στην πόλη ακολουθώντας ειδοποιήσεις στο κινητό, και που και που λέω καμιά γρήγορη κουβέντα στο όρθιο με κάναν γνωστό ντελιβερά που πετυχαίνω σε καμιά πιάτσα ή σε κάνα μαγαζί που έχω πάει αρκετές φορές. Αδύνατο να δημιουργήσεις αληθινή επαφή με άνθρωπο έτσι...

Έπειτα η αντιστοίχιση ντελιβερά και παραγγελίας καθώς και το επίπεδο της αμοιβής για κάθε παράδοση καθορίζονται μέσω αλγορίθμων, των οποίων η λειτουργία είναι για τους ντελιβεράδες black box. Στη γλώσσα της πληροφορικής αυτός ο όρος χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια εφαρμογή που ξέρουμε το *τι* κάνει, αλλά όχι το *πώς* ακριβώς το κάνει. Βγάζει δηλαδή ο αλγόριθμος την αμοιβή για την παράδοση μιας παραγγελίας, αλλά δεν είναι σαφές στον ντελιβερά γιατί το ποσό είναι αυτό που είναι. Οι εταιρείες φυσικά κρατάνε σκόπιμα κρυφή αυτή την εσωτερική λειτουργία της εφαρμογής, λέγοντας απλά ότι για το ύψος της αμοιβής παίζουν ρόλο τα συνολικά χιλιόμετρα που πρέπει να καλύψει ο ντελιβεράς για να παραδώσει την παραγγελία. Άλλες φορές όταν βρέχει ή σε μέρες αργίας οι πλατφόρμες προσφέρουν ποσοστιαία αύξηση στην αμοιβή κάθε παραγγελίας, προφανώς για να ενθαρρύνουν τους ντελιβεράδες να εργαστούν. Σε κάποιον καχύποπτο απέναντι στην τεχνολογία όπως εμείς, γεννιούνται κάπου εδώ εύλογα ερωτήματα. Παίζει κάποιο ρόλο στις επιλογές του αλγόριθμου η απόδοση του ντελιβερά, όπως για παράδειγμα το αν πηγαίνει γρήγορα τις παραγγελίες ή αν υπάρχουν παράπονα από πελάτες ή μαγαζάτορες εις βάρος του; Αυτή η καχυποψία φυσικά δεν είναι μόνο δικιά μας:

> Όντως το σύστημα πληρωμών δεν είναι καθόλου σαφές πώς λειτουργεί. Για παραγγελίες ίδιων αποστάσεων έχει τύχει να δέχομαι διαφορετικές πληρωμές. Έπειτα το σύστημα κάνει και άλλου είδους παιχνίδια. Παράδειγμα: μια φορά αποδέχτηκα να πάω μια παραγγελία και να πληρωθώ 5 ευρώ και μου σκάει ειδοποίηση να πάρω άλλη μία από το ίδιο κατάστημα σε άλλο πελάτη με 1 ευρώ περισσότερο, συνολική πληρωμή 6 ευρώ. Στην πορεία, η πρώτη παραγγελία ακυρώθηκε οπότε πηγαίνοντας μόνο την δεύτερη με πλήρωσαν μόνο το 1 ευρώ, ενώ βασικά θα έπρεπε να πληρωθώ το πεντάευρο. Άκρη δεν βγήκε ποτέ στο customer support. Όλη αυτή η ασάφεια με τις πληρωμές, είναι τελείως διαφορετικό πράγμα από την πληρωμή που προκύπτει από τις ώρες εργασίας επί το ωρομίσθιο, όπως είχα συνηθίσει στις κλασικές δουλειές. Εν τω μεταξύ, συζητώντας με συναδέλφους, οι απόψεις για την λειτουργία του αλγόριθμου δίνουν και παίρνουν, κάποιες έχουν βάση, άλλες αγγίζουν τα όρια της μεταφυσικής. Κάποιος μου είπε, ότι όταν απορρίπτει μερικές παραγγελίες, τότε του βγάζει λιγότερες ειδοποιήσεις για παραγγελίες στη συνέχεια. Άλλος μου είπε ότι όταν πρωτοξεκινάς πρέπει να μην απορρίπτεις καθόλου παραγγελίες για να φτιάξεις καλό προφίλ μέσα στο σύστημα. Τρέχα γύρευε τι ισχύει ακριβώς. Το βέβαιο είναι ότι όλα τα δεδομένα της δουλειάς μας, αποθηκεύονται στο πληροφοριακό σύστημα, το πώς τα αξιοποιεί ο αλγόριθμος όμως το κρατάνε σκόπιμα κρυφό.

Τεχνοπολιτικές για την εργατική τάξη

Μέσω των νέων μηχανών που ονομάζονται πλατφόρμες, η κίνηση των ντελιβεράδων μέσα στην μητρόπολη, καθορίζεται λοιπόν αλγοριθμικά. Η εργασία δηλαδή κατευθύνεται στα σημεία που πρέπει σε πραγματικό χρόνο μέσω πληροφοριακών συστημάτων. Τα αφεντικά, τρίβουν τα χέρια τους: έχουν τους εργάτες στη διάθεσή τους αποκλειστικά για όσο τους έχουν ανάγκη και ούτε λεπτό παραπάνω, γλυτώνοντας απ' τις κόντρες και τις ανεπιθύμητες απαιτήσεις για αύξηση μισθού. Ο ντελιβεράς, απομονωμένος από τον χώρο εργασίας και τους υπόλοιπους ντελιβεράδες, καλείται να ανταποκρίνεται και να υπακούει σε ειδοποιήσεις αλγορίθμου, ο οποίος έχει φτιαχτεί ακριβώς για να μην μπορεί να γίνει κατανοητός από κανέναν πέρα από αυτούς που τον φτιάξανε.

Η περίφημη τεχνολογική επανάσταση που υποτίθεται θα εξαφανίσει την εργασία είναι τελικά επικεντρωμένη στον εργάτη, στην οργάνωση και την εκμετάλλευση της εργασίας του. Κάθε φορά διαφημίζεται σαν ένα νέο αψεγάδιαστο σύστημα αλλά όπως όλες οι μηχανές των αφεντικών, έχει διάφορα όρια που δεν είναι ορατά παρά μόνο μακροπρόθεσμα. Όρια στα οποία συμβάλουν φυσικά οι επίμονες και