

Dominika Polkowska 

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej



UBER JAKO SOCJO-TECHNICZNA SIEĆ. ZASTOSOWANIE TEORII AKTORA-SIECI DO ANALIZY PRACY PLATFORMOWEJ

Celem artykułu jest analiza Ubera jako socjo-technicznej sieci i zrekonstruowanie roli poszczególnych aktorów (ludzkich i pozaludzkich) przy wykorzystaniu pojęć i kategorii ANT. Czynniki pozaludzkie spełniają tutaj rolę społecznego kleju w tworzeniu odpowiednich sieci translacji związanych z pracą kierowców Ubera. Wykorzystując teorię aktora-sieci jako inspirację teoretyczną, w artykule staram się odpowiedzieć na pytanie, czy aplikacja pełni rolę zapośredniczenia czy mediatora oraz jakie są zakulisowe wymiary Ubera. Pokazuję również, że aplikacja jest produktem rynkowym, a niektóre interesy Ubera mają charakter ukryty. W pracy wykorzystano wyniki wywiadów pogłębionych (IDI) z kierowcami Ubera zrealizowane w Warszawie w 2018 roku, a także wyniki analizy postów zamieszczanych w mediach społecznościowych w zamkniętych grupach dyskusyjnych.

Słowa kluczowe: teoria aktora-sieci; praca platformowa; Uber; socjologia pracy; IDI

Dominika Polkowska

Maria Curie-Skłodowska University

Uber as a Socio-technical Network. Application of the Actor-Network Theory to the Analysis of the Platform Work

Abstract

The aim of the article is to analyze Uber as a socio-technical network and to reconstruct the role of actors (human and non-human) with the help of the concepts and categories of the Actor-Network Theory (ANT). The article is based on the analysis of the in-depth interviews (IDI) with Uber drivers carried out in Warsaw in 2018 as well as the statements posted in social media in closed discussion groups. In the context of Uber, non-human factors play a role of the social glue in creating adequate translation networks for the drivers' work. The main questions of the article that is theoretically informed by the Actor-Network Theory are whether the application acts as a mediator or rather as an intermediary and what the behind-the-scenes dimensions of Uber are. It is demonstrated that the application is a market product and some of Uber's interests are hidden.

Key words: Actor-Network Theory; platform-work; Uber, sociology of work; IDI

Wstęp

Rozwój platform internetowych (czy szerzej gospodarki platformowej) w znaczącym stopniu wpływa na stosunki pracy (Degryse 2017; Gillespie 2010; McKee 2017). Zmiany wywołane ekspansją tych platform wiążą się między innymi z rozwojem elastycznych form zatrudnienia (Drahokoupil, Fabo 2016), wzrostem konkurencyjności czy zmianami organizacji pracy (praca zadaniowa, struktury sieciowe). Nie możemy jednak zapominać o negatywnych zjawiskach, które pojawiają się w miarę wzrostu liczby godzin takiej pracy: zmniejszanie się bezpieczeństwa zatrudnienia, obniżanie wynagrodzenia czy pogarszanie się warunków pracy. Wszystko to w skrajnym przypadku może doprowadzić do prekaryzacji pracy (Adriaanse 2016; Sundararajan 2016).

Rozwój technologii i jej wpływ na pracę był szeroko analizowany przez naukowców z całego świata. W szczególności badano warunki pracy pracowników platform internetowych (De Groen, Maselli, Fabo 2016), wpływ dynamicznych cen przejazdów na strategie zarobkowe kierowców Ubera (Chen, Sheldon 2016) czy zasady dostarczania usług przesyłanych drogą elektroniczną (Coda-gnone, Abadie, Biagi 2016), a także motywację kierowców Ubera do pracy za pośrednictwem platform (Hall, Krueger 2017). Osobną kategorią są analizy dotyczące wyzwań związanych z pracą za pośrednictwem platform (Gierten 2016), zwłaszcza w kontekście przyszłości pracy (Berg i inni 2018).

Głównym narzędziem niniejszej analizy będzie rozwijana od końca lat siedemdziesiątych XX wieku teoria aktora-sieci (w skrócie ANT od angielskiego Actor-Network Theory), która wpisuje się w szerszą koncepcję studiów nad nauką i technologią (STS). ANT w Polsce kojarzy się najczęściej z pracami Krzysztofa Abriszewskiego (2008a, 2008b, 2010, 2015), Ewy Bińczyk (2006, 2010, 2012 i wraz z Aleksandrą Derrą 2014), Łukasza Afeltowicza (2016), Krzysztofa Pietrowicza (Afeltowicz, Pietrowicz 2008, 2009), Michała Wróblewskiego (2011; Afeltowicz, Wróblewski 2013), Macieja Gduli (2009, 2014), Radosława Sojaka (2004) i Andrzeja W. Nowaka (2015). Korzystając z ANT analizuję Ubera jako socjo-techniczną sieć, w której aplikacja jest głównym aktorem pozaludzkim. Spełnia ona rolę swoistego kleju w tworzeniu odpowiednich sieci translacji związanych z pracą kierowców.

Teksty inspirowane tą teorią niezbyt często poruszają kwestię pracy. To nie znaczy jednak, że w ogóle się nią nie zajmują. Na szczególną uwagę zasługują analizy z pogranicza ANT i ekonomii zapoczątkowane przez jednego z twórców teorii Michela Callona, zwłaszcza w odniesieniu do jego „klasycznego” tekstu dotyczącego socjologii translacji i problemu przegrzebków (1986), do których nawiązuje również w tekście z 2007 roku. Przedmiotem jego analiz (w kontekście ANT) są także samochody elektryczne (1986), dynamika sieci techno-ekonomicznych (1991) oraz rynek (1999).

Bez względu jednak na liczbę opracowań dotyczących analizy pracy w kontekście ANT słusznie pisze Radosław Sojak:

zaryzykować mogę tu tezę (...), że nie ma kategorii socjologicznych, których nie można by przelożyć na język ANT. (...) ANT jest w stanie redefiniować je wszystkie. Dlatego między innymi, że redefiniowanie, przesuwanie i translacja jest wszystkim, co nam pozostaje (Sojak 2004: 266).

Przyjęta perspektywa teoretyczna ma pomóc lepiej zrozumieć rolę aplikacji Uber (czy szerzej technologii) w pracy kierowcy. Celem artykułu jest otrzymanie pełnego obrazu pracy w ramach platformy Ubera. Jak pisze Michał Wróblewski (2011: 122) w podobnej analizie: „przedstawiciele ANT opowiadają się za kompleksową analizą świata społecznego, który konstytuowany jest nie tylko przez zjawiska badane przez tradycyjną socjologię (w naszym przypadku praca, zawód, stratyfikacja społeczna), lecz również przez takie fenomeny jak postęp technologiczny, postępującą jurydyzację czy interesy określonych aktorów”. Dzięki teorii aktora-sieci możemy podążać za aktorami (zarówno ludzkimi, jak i nieludzkimi) i rekonstruować powiązania między nimi, a także zwrócić uwagę na ukryte interesy, cele i powiązania.

Przedstawione analizy opierają się na dwóch źródłach danych. Po pierwsze, są to wyniki indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) przeprowadzonych w Warszawie w 2018 roku wśród kierowców Ubera oraz (jako grupa kontrolna) wśród kierowców korporacji taksówkowej. Próba liczyła 20 respondentów (po 10 osób w każdej kategorii, były one porównywalne pod względem wieku i stażu pracy, niestety nie udało się utrzymać porównywalności pod względem płci, gdyż wśród kierowców Ubera byli tylko mężczyźni, wszyscy badani byli narodowości polskiej, wykonywana praca kierowcy była ich głównym źródłem utrzymania). Dobór próby miał charakter celowy. W badaniu chodziło głównie o opis danego zjawiska (pracy kierowcy za pośrednictwem aplikacji). Analizując na bieżąco realizowane wywiady z kierowcami Ubera okazało się, że udało się zidentyfikować około 90% wszystkich kodów przy dziewiątym wywiadzie. Można to interpretować jako nasycenie danych (Fusch, Ness 2015). Oznacza to, że realizacja dodatkowych wywiadów nie przyczyniłaby się w dużym stopniu do rozwiązania problemu badawczego. W związku z tym liczebność próby nie stanowiła ograniczenia zakładanych celów badawczych przy analizie tego zjawiska.

Drugim źródłem danych są wyniki analizy postów zamieszczanych w zamkniętych grupach dyskusyjnych na jednym z portali społecznościowych – grupujących kierowców i klientów Ubera. Materiał poddany analizie stanowią posty zamieszczone w dwóch zamkniętych grupach (Facebook: „Kierowcy Uber & Taxify” oraz „Uber Club Polska”) między 1 grudnia 2018 a 2 stycznia 2019 roku. W sumie w obydwu grupach było to 631 postów. Do celów niniejszej

analizy pod uwagę wzięłam wyłącznie wpisy opublikowane przez klientów/pasażerów. W badanym okresie było to 111 postów.

Wykorzystując te dwa źródła danych chciałam odtworzyć istniejące sieci translacji związane z aplikacją Uber, koncentrując się w szczególności na dwóch problemach badawczych: czy aplikacja pełni rolę zapośredniczenia, czy mediatora oraz jakie są zakulisowe wymiary Ubera. Jak pisze Abriszewski, „nigdy bowiem nie mamy do czynienia z pojedynczymi obiektami (ludźmi lub czynnikami pozaludzkimi), a zawsze z łańcuchami łączącymi wiele bytów” (2008b: 230).

Artykuł składa się z czterech części. Pierwsza przybliży czytelnikowi wybrane elementy teorii aktora-sieci – najbardziej istotne z punktu widzenia prowadzonych analiz. W kolejnej części przedstawiam podstawowe fakty dotyczące Ubera, które zostaną ujęte w kategoriach ANT. W trzecim i czwartym fragmencie dokonuję analizy pracy kierowców Ubera w kontekście teorii aktora-sieci, biorąc pod uwagę problem zakulisowych wymiarów Ubera oraz roli, jaką odgrywa aplikacja (mediator *versus* zapożyczenie).

Teoria aktora-sieci – wybrane aspekty

W poniższym fragmencie przedstawiam i definiuję te aspekty teorii aktora-sieci, które są najbardziej istotne w późniejszych analizach dotyczących pracy za pośrednictwem aplikacji Uber, a także wyjaśniam, dlaczego zdecydowałam się na skorzystanie z tej teorii do analizy pracy platformowej.

Do najważniejszych pojęć w analizowanym kontekście należą: aktor, sieć, mediatorzy *versus* zapośredniczenia, translacja, sieć translacyjna, translacja interesów, czarna skrzynka, klej społeczny. Pierwszym z nich jest pojęcie **aktora**, które jest podstawowe dla całej teorii. Aktora należy definiować za pomocą tego, co robi – czyli działa (Latour 2000: 303). W ANT rozróżniamy aktorów ludzkich oraz aktorów pozaludzkich (np. rzeczy), którzy bywają również określani mianem aktantów. Rozwijana w ramach ANT socjologia translacji (Callon 1986; Latour 2005) bada powiązania między poszczególnymi aktorami: zarówno ludzkimi, jak i pozaludzkimi (Latour 2005: 36). Rzeczy, przedmioty (*non-humans*) należą w tej koncepcji do świata społecznego. Jak pisze Latour: dychotomia ludzie – czynniki pozaludzkie nie jest sposobem na przewyciężenie podziału na podmiot i przedmiot, ale sposobem na całkowite ominięcie go (Latour 2000: 308). W ANT to właśnie rzeczy (czynniki pozaludzkie) sprawiają, że struktura społeczna zyskuje stabilność (Latour 2005: 63–86). Aktor jest to więc każdy byt zdolny do przyłączania innych elementów: tekstów, ludzi, czynników pozaludzkich, pieniędzy (Callon 1991: 140).

Teoria aktora-sieci podkreśla, że ludzie dzięki technologiom stabilizują i utrwalają swoje działania społeczne. Zdaniem ANT społeczeństwo nigdy by

nie powstało bez ludzi (Latour 2005). Aktorzy pozaludczy towarzyszą nam bowiem od samego początku. Dzięki nim kształtowane są relacje społeczne, które, niejako w rewanżu, zmieniają i utrwalają technologię. Można więc powiedzieć, że technologia i społeczeństwo od zawsze zmieniały i utrwalają siebie nawzajem.

Definiując pojęcie aktora musimy również rozstrzygnąć, czym/kim z kolei jest „aktor-sieć”. Jak pisze Abriszewski (2010: xxix), obydwa te wyrażenia są równorzędne i po prostu związane ze sobą: aktor jest siecią, a sieć jest aktorem. Afeltowicz i Wróblewski (2013) stwierdzają natomiast, że aktor nie może być analizowany w oderwaniu od sieci i poza nią nie istnieje. Najlepszym sposobem analizy, jak pisze Latour (2005: 12), jest podążanie za aktorami.

Kolejnymi głównymi określeniami, z punktu widzenia analizy pracy platformowej, są **mediator** i **zapośredniczenie**. Obydwa pojęcia służą określeniu elementu znajdującego się między dwoma innymi elementami. Różnica tkwi w pewności przejścia. W przypadku **zapośredniczenia** mamy do czynienia z pewnością i stabilnością. Zapośredniczeniem jest to, co przenosi znaczenie lub siłę bez przekształceń: określenie jego danych na wejściu wystarcza do określenia jego danych na wyjściu (Latour 2005: 39). Działa zawsze w sposób przewidywalny z góry. Przenosi znaczenie (lub działanie) bez jakiegokolwiek deformacji czy zmiany. Zapośredniczenie można traktować jak **czarną skrzynkę** (o czym za chwilę), która stanowi jedność, nawet jeżeli wewnętrznie składa się z wielu elementów (Latour 1987: 131). Natomiast **mediator** zawsze mediuje, negocjuje, więc ostateczny rezultat jest zawsze niepewny. Przekształca, tłumaczy, zakłóca i modyfikuje znaczenia czy elementy, które ma przenieść (Latour 2005: 39). Mediacja oznacza więc zdarzenie lub aktora, którego nie można dokładnie zdefiniować przez jego wejścia i wyjścia, podczas gdy zapośredniczenie może zawsze być określone przez to, co je wywołuje (Latour 2000: 307). Zapośredniczenie, nawet jeżeli jest bardzo skomplikowane, może liczyć się tylko jako jedno i może zostać zapomniane (niezauważone, że działało). Natomiast nawet z pozoru prosto wyglądający mediator może okazać się bardzo złożony i jego działania ostatecznie nie da się przewidzieć.

W kontekście prowadzonych analiz kolejnym istotnym pojęciem jest **translacja**. Latour uważa, że translacja odnosi się do wszystkich przemieszczeń oddziałujących na aktorów, których mediacja jest niezbędna, aby zaszło jakieś działanie (które jak wiemy, jest podstawową cechą aktora). Łańcuchy translacji odnoszą się do pracy, przez którą aktorzy zmieniają, przemieszczają i przekładają swoje liczne, i sprzeczne interesy (Latour 2000: 311). Translacja oznacza też pewien rodzaj relacji między dwoma elementami, który je przekształca (Wróblewski 2011) i jest podstawową zasadą tworzącą sieci (Callon 1991: 143–144).

Zdaniem Callona (1991: 143) każdy aktor będzie dokonywał translacji: „A dokonuje translacji B” – oznacza to, że A określa B. Nie jest istotne, czy B

jest aktorem ludzkim czy pozaludzkim. W translacji dwa obiekty są określane przez zapośredniczenie. Klasyczne zapośredniczenie odbywa się bez przeszkód i wówczas translacja przychodzi bez wysiłku, jako coś oczywistego (Callon 1991: 145). John Law z kolei twierdzi, że translacja jest czasownikiem, które implikuje transformację oraz możliwość ekwiwalencji, możliwość, że jedna rzecz (na przykład jakiś aktor) może zastąpić inną (na przykład jakąś sieć) (Law 1992: 386). Pyta ona o to, w jaki sposób aktorzy i organizacje mobilizują, krzyżują i utrzymują razem wszystkie te elementy, z których są zbudowani.

Translacja dotyczy więc wszystkich operacji, które łączą urządzenia techniczne, wypowiedzi i ludzi (czyli ludzi i czynniki pozaludzkie). Pojęcie translacji prowadzi do **sieci translacji**, które odnoszą się zarówno do procesu (te translacje, które są połączone), jak i do rezultatu (tymczasowe osiągnięcie ustabilizowanych relacji) (Callon 1995: 50). Ciąg translacji tworzy sieć. Czyli sieć składa się z powiązanych ze sobą aktorów, którzy wchodząc we wzajemne relacje, określają siebie nawzajem (Abriszewski 2008a: 232). Tam, gdzie sieć utworzy na tyle stabilne, pewne i przewidywalne wiązania, że w miejsce kilku aktorów pojawi się jeden, będziemy mogli mówić o **czarnej skrzynce**. Sieć zamieni się w punkt (Callon 1991: 153).

Translacja interesów oznacza dostarczenie nowej interpretacji tych interesów i kierowanie ludzi w inne strony (Latour 1987: 117). Chodzi o wszystkie negocjacje, intrygi, kalkulacje, akty perswazji i przemocy, dzięki którym aktor przyznaje sobie lub powoduje, że zostaje mu nadana władza – by mówić lub działać w imieniu innego aktora (Callon, Latour 1981: 279–280).

Czarna skrzynka natomiast to byt, który stanowi ustabilizowany konstrukt (Latour 1987: 2–3). Można ją również definiować przez ewentualne koszty jej demontażu (Sojak 2004: 240–241). Im bardziej stabilny, pewny, mniej problematyczny jest obiekt, tym więcej zasobów należałoby użyć, aby dokonać jego dekonstrukcji.

W moim artykule będę również korzystała z metafory **kleju społecznego**. Badacze społeczni od dawna interesują się tym, w jaki sposób jednostki są ze sobą powiązane. Często na zdefiniowanie tego wiązania używa się kategorii kleju, który zapewnia porządek i znaczenie życiu społecznemu (Powell, Smith-Dorerr 1994). W socjologii określenie kleju społecznego odnosić się może na przykład do stopnia, w jakim ludzie biorą udział w życiu grupowym. Dotyczy to również poziomu zaufania, które odczuwają ludzie uczestniczący w tych grupach (Lang, Hornburg 1998). Czyli odwołujemy się w tym przypadku głównie do czynników świadomościowych. Natomiast w przypadku analizy Ubera jako socjo-technicznej sieci zakładam, że owym klejem społecznym będą omówione wyżej czynniki pozaludzkie (rzeczy) (Abriszewski 2008a: 111). To one będą trzymać pozostałych aktorów w jednej sieci. Analiza Ubera w kontekście ANT pozwala w nowy sposób podejść do pytania o to, co trzyma ludzi razem: w tym

przypadku nie jest to bowiem zaufanie do drugiej osoby, ani ewolucyjnie „wdrukowany” łagodny altruizm, jest to sieć skrupulatnie zaprojektowanych interakcji, bodźców, narzędzi kontroli i monitorowania zamkniętych w czarnej skrzynce. Mówiąc o kleju społecznym warto na marginesie pamiętać, że w socjologii częściej jednak odwołujemy się do określenia więzi społecznych (np. Marody, Giza-Poleszczuk 2004; Głowacka-Grajper, Nowicka 2007).

Dlaczego korzystam z teorii aktora-sieci do analiz pracy platformowej? Przede wszystkim jest to teoria, która w naturalny sposób dopuszcza „rzeczy do głosu” (Abriszewski 2010; Gdula 2014). Po drugie, analizując pracę „dla Ubera” w perspektywie ANT możemy spojrzeć na nią jako na sieć składającą się z różnych aktorów, którzy wchodząc ze sobą we wzajemne relacje, określają siebie nawzajem (Abriszewski 2008b: 232). ANT wydaje się więc być wyjątkowo użytecznym narzędziem w badaniu wpływu innowacji technologicznych na pracę, głównie ze względu na możliwość analizy długich powiązań występujących w sieci.

Do tej pory teoria ta była wykorzystywana do badania nauki i technologii (Latour, Woolgar 1979; Knorr-Cetina 1983; Callon 1986), relacji władzy (Law 1986a; 1986b), edukacji (Fenwick, Edwards 2010), a także do analiz ekonomicznych (Callon 1999), studiów nad miastem (Farias, Bender 2010) czy turystyki (Jóhannesson 2005). Znalazła również swoje zastosowanie w analizach z obszaru gender (Corrigan, Mills 2012; Lagesen 2012), zarządzania migracjami (Pianezzi, Grossi 2018), czy w naukach o zarządzaniu (Czarniawska 2013). Bardzo interesujące były również analizy zmierzające do usocjologizowania ANT (Latour 2005; Callon 1989; Callon, Latour 1981) oraz socjologia translacji (Callon 1986) czy asocjologia (Wróblewski 2011).

ANT uwrażliwia badacza, pozwala mu dostrzec w podejmowanych analizach (w tym wypadku dotyczących pracy) więcej niż inne koncepcje. Istotne w niej jest to (jak pisze Abriszewski), że wykorzystuje „narzędzia, które nie wymuszają stosowania określonego żargonu teoretycznego i usiłują uniknąć nakładania na badaną rzeczywistość takich kategorii jak grupa czy instytucja” (Abriszewski 2010: VII). Jednocześnie pobudzają w badaczu pewną wrażliwość na to, jak przedstawiają otaczający świat ci, którzy są przedmiotem badania (Abriszewski 2010: VII). Dzięki temu zabiegowi socjologowie nie będą zmuszeni odfiltrowywać wszystkiego, co „z góry nie wygląda na umundurowanego aktora społecznego” (Latour 2005: 55).

Uber i jego charakterystyka

Nowe technologie umożliwiają podział tradycyjnej pracy (rozumianej jako określony, stały, zamknięty zestaw czynności) na pojedyncze zadania, które mogą być realizowane przez pracowników znajdujących się w dowolnym

miejscu na świecie. Jak piszą Keith Chen i Michael Sheldon (2016), gospodarka dzielenia często oznacza odejście od umów o pracę na czas nieokreślony do bardziej elastycznego systemu pracy. W obszarze *sharing economy* pojawiają się więc firmy (jak np. Uber), które definiują swoją rolę jako ułatwianie dostępu do niedostatecznie wykorzystanych i niedocenianych towarów i usług (Lobel 2016). Pojawienie się platform cyfrowych umożliwiających świadczenie usług przesyłanych drogą elektroniczną to nowy trend wpisujący się w debatę na temat przyszłości pracy.

Literatura przedmiotu obfituje w różne pojęcia, które odnoszą się do korzystania z platform internetowych w celach zarobkowych. U podłoża większości definicji leży pojęcie gospodarki współpracy (*collaborative economy*). Za Komisją Europejską (2016: 3) można przyjąć następującą jej definicję. Oznacza ona *modele prowadzenia działalności, w których działalność odbywa się dzięki pośrednictwu platform współpracy, tworzących ogólnie dostępny rynek czasowego korzystania z dóbr lub usług, często dostarczanych przez osoby prywatne. Transakcje w ramach gospodarki dzielenia się nie wiążą się zwykle z przeniesieniem własności i mogą być dokonywane odpłatnie lub nieodpłatnie.*

W przypadku pracy platformowej mamy do czynienia z dużą jej różnorodnością. Trzeba wziąć pod uwagę różne rodzaje pracy, różne rynki pracy, różny poziom uczestnictwa pracowników platformy, czy też różny poziom zależności pracownika/uczestnika od samej platformy. I tak możemy odróżnić pracę za pośrednictwem platformy (*platform-mediated work*), która jest wykonywana (albo przynajmniej dostarczana) on-line (np. Amazon Mechanical Turk, Upwork, Clickworker), od pracy, którą należy wykonać osobiście (*offline work*), a platforma służy jedynie do łączenia ze sobą klienta i dostawcę usługi (np. Uber, TaskRabbit) (Huws, Spencer, Joyce 2016).

Wśród platform internetowych niewątpliwym liderem jest Uber. To platforma, która służy do zamawiania usług transportu samochodowego przez kojarzenie pasażerów z kierowcami, korzystając z aplikacji mobilnej. Uber funkcjonuje w 737 miastach w 84 krajach świata (stan na koniec 2018 roku – Uber.com) i wciąż rozszerza swoją działalność.

Firma założona w marcu 2009 roku przez Garretta Campa i Trávisa Kalanicką (Łopusiewicz 2016), w pierwszej fazie działała na terenie San Francisco i stopniowo rozszerzała swoją działalność. W 2014 roku dotarła do Warszawy (Kralka 2014). Początkowo przyjęta entuzjastycznie, jako wypełnienie rynkowej niszy i złamanie monopolu taksówek, z czasem liczba jej przeciwników zaczęła rosnać. Wszędzie bowiem tam, gdzie Uber się pojawia na świecie, musi liczyć się z krytyką realizowanego modelu biznesowego. Praca platformowa nie zapewnia bowiem dostępu do związków zawodowych i porozumień z pracodawcą, ochrony socjalnej czy integracji z kolegami w miejscu pracy (Owczarek 2019: 74–75).

Przystępując do analizy z perspektywy ANT należy spojrzeć na firmę Uber jak na socjo-techniczną sieć, która „opłata i wciąga” kolejne obiekty. Do kluczowych elementów tej sieci należą następujący aktorzy: kierowcy, pasażerowie, aplikacja, prawo, a także Uber jako korporacja oraz partnerzy flotowi (partner flotowy to firma pośrednicząca między kierowcą a Uberem; określenie flotowy odnosi się do „floty samochodów”, będących w posiadaniu pośrednika, które „udostępnia” odpłatnie kierowcom jeżdżącym dla Ubera; większość kierowców korzysta z usług pośrednika, gdyż w ten sposób nie muszą zakładać działalności gospodarczej do wykonywania pracy kierowcy).

Patrząc jak przebiegają translacje, widzimy dwa główne schematy analityczne (choć można sobie wyobrazić sobie jeszcze inne):

Uber ↔ aplikacja ↔ kierowca ↔ aplikacja ↔ pasażer
Uber ↔ prawo ↔ partner flotowy ↔ prawo ↔ kierowca

Należy zwrócić uwagę, że aplikacja wzięła na siebie ciężar połączenia pasażera i kierowcy, a kierowcy nie łączą się bezpośrednio z Uberem (jako firmą) w żadnym schemacie (zawsze odbywa się to przez pośredników: aplikację lub partnerów flotowych). Pomimo potocznego określenia „praca dla Ubera” widzimy, że w rzeczywistości nie istnieje bezpośrednia zależność na linii: **kierowca ↔ Uber**. Istotną rolę w większości schematów odgrywa prawo. Szczegółowe działania podejmowane przez aktorów zostały opisane w kolejnej części artykułu.

Z jednej więc strony mamy do czynienia z globalnymi procesami, w których technologia (aplikacja) odgrywa główną rolę. Z drugiej zaś strony interakcje, które zachodzą między różnymi aktorami tworzącymi tę sieć, mają charakter lokalny (kiedy angażowani są np. partnerzy flotowi). Te globalne procesy są przedmiotem zainteresowania badaczy na całym świecie (Hall, Krueger 2017; Jamil, Noiseux 2018; Prabhat, Nanavati, Rangaswamy 2019; Huang, Majid, Daku 2019). Globalny charakter sieci oznacza ponad 10 miliardów zrealizowanych przejazdów (maj 2019 – <https://www.uber.com/pl/newsroom/historia/22.06.2019>), miliony aktorów ludzkich (kierowców i pasażerów), miliony aktorów pozaludzkich – smartfonów czy miliony pobrań aplikacji. Jeżeli dodamy do tego miliony „lajków” w mediach społecznościowych, miliony komentarzy i dyskusji w Internecie, a także niezliczone ilości naśladowców tego modelu biznesowego, to dopiero wtedy możemy sobie uświadomić, jaki ogromny zasięg i wpływ na społeczeństwo ma ta amerykańska korporacja.

Nie możemy jednak sprowadzić Ubera wyłącznie do technologii i procesów globalnych. Interakcje między poszczególnymi aktorami w sieci odbywają się także lokalnie. Co więcej, to właśnie owa lokalność decyduje o faktycznym sukcesie przedsiębiorstwa. I choć ów sukces również ma zasięg globalny, to składają się na niego miliony lokalnych interakcji. Tak naprawdę o sukcesie Ubera

decydują miliony przejazdów realizowanych każdego dnia przez pojedynczych aktorów (kierowców), zamawianych przez innych aktorów (pasażerów). Wspomniany wcześniej schemat: **Uber** ↔ **prawo** ↔ **partner flotowy** ↔ **prawo** ↔ **kierowca** to przykład translacji na poziomie lokalnym. Partner flotowy działa wyłącznie w danym mieście, tak samo jak kierowca wykonuje przejazdy wyłącznie na terenie danej lokalizacji, a wszystko zgodnie z lokalnymi przepisami prawa. Działania globalne firmy związane np. z kształtem i funkcjonalnością aplikacji będą skuteczne tylko wtedy, jeżeli zostaną wdrożone na poziomie lokalnym, w postaci wzrostu liczby przejazdów w każdym mieście osobno.

Z drugiej jednak strony, budując swoją globalną siłę i nieustannie rozszerzając swój zasięg, Uber często pomija lokalne uwarunkowania, a przede wszystkim lokalne prawo (Sedlakova 2018; Meszmann 2018; Huws, Spencer, Joyce 2016). Funkcjonowanie w warunkach polskich oznacza z kolei wymuszanie od pojedynczych kierowców zakładania działalności gospodarczej lub „podpinania się” pod partnerów flotowych (kwestia ta wciąż budzi wątpliwości natury formalnoprawnej, obecnie nie są rozstrzygnięte), a to z kolei wiąże się z ponoszeniem dodatkowych kosztów przez kierowców związanych z comiesięcznymi opłatami na rzecz partnerów, co pomniejsza ich zarobek.

Wszystkie wymienione aspekty funkcjonowania Ubera jako socjo-technicznej sieci sprawiają, że jest on niezwykle interesującym przedmiotem badania. Naukowcy zajmujący się tą problematyką zwracają uwagę na technologiczne aspekty działalności korporacji (Chen, Sheldon 2016; Rosenblat, Stark 2016), a także analizują, na ile Uber jest pracodawcą, a na ile zleceniodawcą (Prassl, Risak 2015). Innym podejmowanym wątkiem jest rola firmy w rozwoju transportu osób w ogóle (Cramer, Krueger 2016), czy rola Ubera w rozwoju *gig economy* (Berger i inni 2019). Wreszcie analizowane są także różne przeszkody (głównie prawne), które utrudniają firmie swobodę działalności (Crespo 2016), a jednoczesny brak odpowiednich uregulowań skazuje wielu kierowców na pracę w szarej strefie.

Translacje interesów i zakulisowe wymiary Ubera

Adam Podgórecki wśród pięciu podstawowych funkcji socjologii wskazywał na funkcję demaskatorską (1966). Demaskowanie oceniające (emocjonalne) oznacza „wskazywanie pewnych rzeczywistych motywacji, które są celowo, względnie nieświadomie ukrywane” (Podgórecki 1966: 233). Polega na ujawnianiu motywów, które chciałyby się starannie ukryć.

Celem tej części artykułu jest zrekonstruowanie, przy wykorzystaniu pojęć zaczerpniętych z ANT, sieci translacji dotyczących Ubera, ze zwróceniem szczególnej uwagi na zakulisowe wymiary korporacji, które wyłaniają się z tej

analizy. Ponadto, chcę pokazać, że aplikacja Uber ma (obok pozostałych aktorów) siłę „sprawczości”, dotychczas bardzo często przypisywaną wyłącznie ludziom, która prowadzi do translacji interesów.

Sam jako system działa sprawnie. Klient, zamawia kurs, to ten kierowca, który jest najbliższej, dostaje ten kurs. Jeśli anuluje [klient DP], to naliczy się opłata. Generalnie bardzo sprawnie to tam idzie. (U2¹)

Pod wpływem postępu technologicznego dokonują się zmiany wewnątrz sieci translacji: jeden aktor (telefonista/ka) zostaje zastąpiony innym aktorem (aplikacją). Pozornie również skraca się sieć, gdyż ów pierwszy aktor zostaje z niej wyłączony. Jednocześnie jednak wprowadzeni zostają do sieci nowi aktorzy: sama aplikacja, Uber jako przedsiębiorstwo czy banki, które realizują płatności on-line po zakończonym kursie. Pozornie mamy też do czynienia z tą samą usługą, jednak faktycznie dzięki translacji dochodzi do zmiany. Wprowadzenie nowych czynników (aktorów) sprawia, że następuje przekształcenie usługi, chociaż wygląda ona podobnie jak poprzednia (czyli jest to przejazd z miejsca A do B), to jednak mamy do czynienia z nową jej wersją. Pytanie, które jednak warto zadać w tym kontekście, brzmi, co to zastąpienie zmienia. Bo w dotychczasowym modelu to telefonistka łączyła klientów i kierowców, a teraz po prostu robi to aplikacja. Zmiana jednak nie polega na tym, że „łapiemy” taksówkę przez aplikację, tylko decydujemy się na zupełnie nowy model podróżowania.

Możemy więc mówić o translacji interesów rozumianej jako część procesu transformacji społeczeństwa. Zaslugą Ubera jest przekonanie społeczeństwa, że poza taxi istnieje inny, alternatywny system podróżowania z punktu A do punktu B.

Korzystam z Ubera bo to jest po prostu tańsze, wygodniejsze, łatwiejsze. Pykasz i jedziesz. Jakby mnie ktoś zapytał, to taksówki mogą zniknąć. (Post nr 34, 21.12.2018, Uber Club Polska)

Klienci korzystają z Ubera głównie dlatego, że mogą go zamówić przez aplikację i znacząco niższe są koszty przejazdów. Oznacza to, że pasażer zaczyna się zachowywać jak kalkulujący agent (Callon 1999: 191). Dzięki aplikacji pasażer został wyposażony w odpowiednie narzędzia obliczeniowe (zautomatyzowane procedury obliczeniowe (Afeltowicz 2016: 204)), dzięki czemu przed rozpoczęciem kursu może dokładnie sprawdzić, ile będzie kosztował go przejazd. Jeżeli uznaje, że mu się to opłaca, to zamawia usługę, jeżeli nie, to rezygnuje. Działa na podstawie wyłącznie racjonalnych kalkulacji. Wsiadając do taksówki nie wie, ile ostatecznie zapłaci i czy jest to opłacalne z jego punktu widzenia, czy nie.

¹ U – numery poszczególnych rozmówców

Transformację interesów widzimy również w postawach samych kierowców, którzy gdyby nie Uber, nigdy zarobkowo nie woziliby pasażerów. Uber rozbudził ich ambicje i oczekiwania. Łatwość wejścia do tego zawodu sprawia, że jednostki, które do tej pory uważały ten zawód za zamknięty (jako taksówkarz), nagle zyskały możliwość pracy.

Dużo kolegów poszło i człowiek też poszedł. Jeździ się fajnie i przyjemnie. Jednego dnia formalności, drugiego jeździsz. W taksówkach na przykład już takie inne oczekiwania, trzeba Warszawę znać, licencję mieć, korporacji płacić. Tutaj troszkę na łatwiznie i bezstresowo. No i po prostu lepsze warunki (...). Dyżurów tu nie ma, takie wolne godziny, lajtowy grafik. (U 20)

Z drugiej strony, aplikacja ukrywa przed kierowcami istniejące sieci wyzysku i nierównowagi w sytuacji pracy. Muszą oni podporządkowywać się do reguł narzuconych przez Ubera. Ten z kolei, pod pozorem bezpłatności i nieograniczonej dostępności, realizuje ukryty program opierający się na zysku. W pewnych więc zakresach, ci „niezależni” kierowcy poddawani są algorytmizacji: np. aplikacja wkręca ich w spiralę wyników (np. bonus finansowy za zrealizowanie 20 przejazdów w ciągu 4 godzin), co oznacza z jednej strony przejście przez aplikację funkcji zarządzania ludźmi, ale z drugiej strony pod pozorem „bonusu” dla kierowcy w gruncie rzeczy dąży do pomnażania swoich zysków. Kieruje się więc nie tyle ideą wykorzystywania nieużywanych zasobów, ile prostą kalkulacją opierającą się na bilansie zysków i strat. Oznacza to, że owa autonomia i elastyczność są tylko pozorne (Rosenblat, Stark 2016). Aplikacja podporządkowuje sobie pozostałych aktorów, narzuca im reguły, z którymi nie mogą negocjować. Translacja interesów w tym wypadku prowadzi do zmiany zachowań pasażerów, którzy ze względu na różne czynniki odchodzą od tradycyjnego taxi na rzecz Ubera.

Podobnie jest w przypadku kierowców. W standardowej relacji pracy, kiedy nie zgadzamy się z decyzją przełożonego, to staramy się z nim rozmawiać, negocjować, z aplikacją się nie negocjuje. Jeżeli algorytm „uzna”, że nie działamy zgodnie z narzuconymi przez niego regułami, to dochodzi do nienegocjowalnej dezaktywacji konta kierowcy. Oznacza to, że relacje aktor ludzki – aktor pozaludzki w tej sieci nie są zrównoważone. Aplikacja narzuca nam styl pracy, narzuca reguły, narzuca standardy i normy, a w zamian oferuje „pozorną” wolność pracy, kiedy chcemy i ile chcemy. Można to określić mianem „fasadowej podmiotowości” kierowcy. Z zewnątrz analizowane narzędzie ułatwia pod każdym względem pracę kierowców, wewnątrz zaś zmienia reguły ich pracy tak, że większość korzyści jest po stronie Ubera.

Dlatego też warunkiem koniecznym funkcjonowania Ubera i jemu podobnych jest pojawienie się nowych warstw praktyk społecznych i technologii. Można je traktować jak czarne skrzynki. Od ich istnienia i zamknięcia uzależniony

jest Uber. Wydaje się, że czarna skrzynka praktyk społecznych związanych z działalnością Ubera została zamknięta (zakończył się proces jej społecznej konstrukcji) (Latour 1987: 7–12). Zdecydowana większość społeczeństwa zaakceptowała jego funkcjonowanie. Oznacza to, że jej dekonstrukcja jest mało prawdopodobna, nawet jeżeli jedna z grup (taksówkarze) wyraźnie protestuje przeciwko Uberowi. Takie działanie wymagałoby w tym momencie bardzo dużego wysiłku: należałoby przekonać klientów, że nie warto używać Ubera i zachęcić ich do ponownej akceptacji modelu monopolu taksówkarskiego.

Pamiętajmy jednak, że istotnym aktorem w analizowanej sieci translacji jest prawo. W wielu krajach jest ono tak skonstruowane, żeby albo sprzyjać, albo blokować działalność Ubera. To oznacza, że prawo może mieć moc sprawczą dekonstrukcji czarnej skrzynki praktyk społecznych. Czy niedawno podpisana nowelizacja Ustawy o transporcie drogowym, tzw. Lex Uber doprowadzi do demontażu tej skrzynki na polskim rynku, przekonamy się dopiero po jej wejściu w życie 1 stycznia 2020 roku. Jak piszą Afeltowicz i Pietrowicz (2008: 52), wymusi to również przebudowę praktyk i instytucji społecznych. Im bardziej Uber zakorzeni się w praktykach swoich klientów, tym trudniej będzie dokonać zmiany.

Mediacja czy zapośredniczenie?

Analizując pracę kierowców Ubera w świetle teorii ANT możemy wyodrębnić wielu aktorów tworzących sieć: firma Uber, partnerzy flotowi (ich rola w sieci wynika ze specyficznej sytuacji prawnej dotyczącej funkcjonowania korporacji w Polsce), kierowcy, aplikacja, pasażerowie. Obok nich funkcjonują inni aktorzy, mniej oczywiści: smartfony, dziennikarze, którzy zajmują się analizą działalności Ubera w Polsce, taksówkarze (jako główni oponenci), prawo, a nawet samochody. Każdy z aktorów jest ważny w naszej sieci, bo faktycznie działa i wpływa na działania innych aktorów, a nie pełni wyłącznie przypisanych ról.

Zacznijmy od najbardziej specyficznego aktora, który często nie ma swoich odpowiedników w innych krajach, gdzie działa Uber, a mianowicie od partnerów flotowych. Sytuują się oni pomiędzy korporacją a kierowcami. Model biznesowy stosowany przez Ubera stworzył w Polsce pole do działalności pośredników. W związku z tym że nie wszyscy kierowcy mogli lub chcieli założyć działalność gospodarczą i zdobyć licencję, nie wszyscy dysponowali też swoim samochodem – to uprawomocniło działalność tzw. rekomendowanych partnerów Ubera (czyli pośredników). Zakładają oni działalność gospodarczą i „podpinają” pod nią kierowców bez działalności. Wydaje się, że to właśnie oni, obok samego Ubera, są największymi beneficjentami tego systemu. Jednocześnie w naszej sieci translacji stanowią bardzo ważne ogniwo. Duża część kierowców

nie mogłaby w ogóle pracować w tym zawodzie, gdyby nie „podpięcie” pod partnera. O ile kierowca i pasażer są połączeni poprzez aplikację tzw. społecznym klejem (i muszą postępować zgodnie z jej regułami), o tyle o istnieniu i roli parterów flotowych wie tylko część aktorów. Z perspektywy aplikacji oraz pasażerów – partnerzy flotowi są niewidoczni. Inne są również kanały komunikacji partnerów z pozostałymi aktorami. A więc można powiedzieć, że obok głównej osi analitycznej:

Uber ↔ aplikacja ↔ kierowca ↔ aplikacja ↔ pasażer
 jest jeszcze druga oś

Uber ↔ prawo ↔ partner flotowy ↔ prawo ↔ kierowca.

Osie te łączą się w kilku punktach, ale się nie pokrywają. Z tego właśnie powodu bardziej więc przypominają sieć niż pewien (znany z analiz socjologicznych) układ przyczynowo-skutkowy. Kierowcy wykorzystują inne kanały komunikacyjne (telefon, kontakty osobiste) do kontaktu z partnerem flotowym. Aplikacja Uber nie odgrywa w tych kontaktach żadnej roli.

Z punktu widzenia kierowcy partner flotowy jest więc bardzo istotny.

– *A co taki przewoźnik oferuje Panu?*

– *Oferuje mi na pewno to, że nie muszę zakładać swojej działalności, że nie muszę płacić podatków, że nie muszę rozliczać się z księgową i ze wszystkimi, z fakturami. Oferuje mi to, że się niczym nie przejmuję, tylko jeżdżę i oni tylko pieniądze wysyłają. To jest bardzo dla mnie korzystne i wygodne. To jest bardzo ważne, jak się jeździ na swoim samochodzie. (U12)*

Widzimy więc, że kierowca racjonalizuje konieczność „podpięcia się” pod partnera. Tłumaczy to wygodą oraz, co ważniejsze, kwestiami finansowymi. Jego zachowanie przypomina kalkulującego agenta, który wykorzystując znane mu metody szacowania ryzyka dokonuje odpowiedniego bilansu zysków i strat. Niestety prowadzona kalkulacja nie do końca jednak opiera się na rzetelnej analizie, o czym świadczy kolejny fragment:

– *Ja płacę grosze za podpięcie się pod daną firmę, nie wiem biorą sobie 40 zł tygodniowo ode mnie.*

– *Czy tam od tych zarobionych pieniędzy są odprowadzane jakieś podatki, jakieś składki, cokolwiek?*

– *Nie mam pojęcia. Nie interesuje mnie to. Mam wrażenie, że jeżeli jest firma ta, do której ja jestem podpięty, to ona musi płacić składki, bo ona jest dużą firmą i zarejestrowaną. (U12)*

Powyższy fragment każe nam więc nieco zwątpić w to, że kierowca zachowuje się jak *homo economicus*, który dąży do minimalizowania swoich strat i maksymalizowania zysków. Nie ma on żadnej wiedzy na temat tego, co

dokładnie partner flotowy oferuje za niemałe przecież pieniądze. Z czterdziestu złotych w skali tygodnia robi się ponad dwa tysiące złotych w skali roku i większość prawdziwie kalkulujących aktorów byłaby żywotnie zainteresowanych, za co dokładnie płaci takie pieniądze.

Najbardziej zaskakująca jest w tym jednak rola, jaką w relacji kierowca-partner flotowy odgrywa samochód.

– *Czy ta umowa wiążąca Pana z partnerem to jest umowa jakaś regulowana przez prawo?*

– *Nie. To jest śmieszne ta umowa jest, bo oni tak jakby wynajmują ode mnie ten samochód.*

– *Czyli Pan ma umowę na wynajem samochodu temu partnerowi tak?*

– *Dokładnie. (...) Jeszcze ja im płacę za to, że oni wynajmują ode mnie samochód tak naprawdę.*

– *W tej umowie to jest regulowane, za co oni Panu płacą?*

– *No, że ten samochód, bo tak naprawdę my to jesteśmy taką osobą, która tylko jeździ tym samochodem, ale tak jakby zarabia na siebie samochód i oni wypożyczają samochód, samochód zarabia na siebie i oni dają na ten samochód, który zarabia na siebie (...)*

– *Czyli takie trochę widmo, człowiek widmo.*

– *Dokładnie. Samochód teoretycznie jeździ sam. (U12)*

Widzimy tutaj bardzo interesującą sytuację. Partner flotowy wypożycza od kierowcy jego własny samochód, który „sam na siebie zarabia”. W jakimś sensie to oznacza, że samochód staje się kolejnym czynnikiem pozaludzkim, który poprzez działania partnera flotowego staje się pełnoprawnym elementem sieci translacji. Działanie pośrednika (w sensie formalnoprawnym) w jakimś sposób dowartościowuje samochód i podnosi jego znaczenie w sieci.

Kolejnym aktorem w naszej sieci są kierowcy. To na nich spada największa odpowiedzialność. O ile aplikacja, prawo, a nawet Uber działają na płaszczyźnie sprawstwa, o tyle kierowcy i pasażerowie działają na płaszczyźnie odpowiedzialności. Ostatecznie to od kierowcy zależy wszystko: czy przyjmie kurs, który przydzieliła mu aplikacja, czy go odrzuci, czy pojedzie po klienta, czy anuluje zamówienie. Jeżeli zrealizuje kurs, to czy zrobi to bezpiecznie, zgodnie z przepisami ruchu drogowego, wreszcie czy prawidłowo oceni na koniec klienta oraz czy w zamian dostanie adekwatną ocenę od pasażera (sprawiedliwą). Można więc powiedzieć, że kierowca bierze odpowiedzialność za wszystko to, za co aplikacja nie bierze.

Co więcej, jeżeli weźmiemy pod uwagę aspekt odpowiedzialności, to Uber również się do niej nie poczuwa. Nie uważa bowiem siebie w żadnym stopniu za firmę transportową, a jedynie za dostawcę technologii (aplikacji), a więc pośrednika (Kashyap, Bhatia 2018). Jakikolwiek roszczenia wobec niego mogą (*de facto*) dotyczyć tylko działania aplikacji. Wszelkie zaś spory na

linii kierowca – pasażer muszą zostać rozstrzygnięte przez innego aktora niż aplikacja. Czy wobec tego aplikacja Uber (jako kolejny aktor naszej sieci) jest raczej mediatorem czy zapośredniczeniem?

Oceniając jej działanie należy stwierdzić, że występuje ona wyłącznie w roli zapośredniczenia. Potwierdzają to bezpośrednio aktorzy ludzcy:

Jest bardzo instynktowna, łatwa w obsłudze na pewno. Jej zaletą jest płynność. Nie zawiesza się, nie crashuje się, rzeczywiście jest tak, że włączę i się nie martwię o to. No i podobają mi się jakby wszystkie te wykresy, którego dnia, ile wyjeździłem. Jakby rozbić tego, że wiem, kiedy, ile zarobiłem. (U13)

Wiązania między zapośredniczeniami zachodzą tam, gdzie mamy ustabilizowaną sytuację. W naszym przypadku chodzi o taką pracę kierowcy, kiedy aplikacja standardowo łączy kierowcę z klientem i dochodzi do wykonania kursu, standardowo realizowana jest zapłata za kurs (on-line) oraz standardowo (bez niespodzianek) wystawiane są oceny pracy kierowcy przez klienta. Zapośredniczenie w tym przypadku zapewnia płynne przejście między działaniem aktora nieludzkiego (aplikacji) i działaniem aktorów ludzkich (zarówno kierowcy, jak i pasażera).

Oceniam ją [aplikację] bardzo dobrze. Praktycznie od początku. Ona się tam zmieniała, ale jakiś tam poziom trzymała od początku. Dla mnie największą zaletą jest to, że jest stabilna, działa. No i spełnia swoją rolę. Niezawodna, łatwa w obsłudze. Przejrzysta. (U14)

Co z sytuacjami, kiedy praca kierowcy Ubera zostaje zakłócona, ale stopień zakłócenia nie jest tak wysoki, żeby konieczna była interwencja instytucji publicznych typu policja i sąd? Okazuje się, że aplikacja (czynnik pozaludzki) stara się te wymykające się regularności sytuacje uregulować. Czyli jeden z głównych aktorów został tak zaprogramowany, żeby oprócz bycia zapośredniczeniem jednocześnie pozornie funkcjonować w roli mediatora, po to żeby wszelkie niespodziewane sytuacje również sprowadzić do spodziewanych i odpowiednio je skategoryzować i przewidzieć. Czyli w dalszym ciągu funkcjonować jako zapośredniczenie.

Wyobraźmy sobie sytuację, w której pasażer wylewa kawę na siedzenie samochodu. Sytuacja ta odbiega od „normy” realizowania kursów, gdyż poza normalnym przejazdem z punktu A do B wydarzyło się „coś jeszcze”. Okazuje się jednak, że Uber poprzez swoją aplikację stara się wszystkie te nagle i niespodziewane sytuacje sprowadzić do kilku kategorii i również przewidzieć. W związku z tym istnieje określona procedura, którą musi podążać teraz kierowca chcący rozwiązać problem plamy po kawie: robi zdjęcia smartfonem, przesyła je za pośrednictwem aplikacji do Ubera, jako dowód, że taka sytuacja niespodziewana miała miejsce i niejako automatycznie otrzymuje zwrot środków za pranie tapicerki. I właściwie na każdą taką „nieprzewidzianą” sytuację

jest w aplikacji przewidziana procedura. Można więc powiedzieć, że aplikacja za wszelką cenę stara się wyeliminować swój *mediatorski* zakres działania na rzecz ciągłego bycia *zapośredniczeniem*. Mimo wrażenia, że mamy do czynienia z takim pośrednictwem między wiązaniami, które ma charakter nieprzewidywalny (trudno przewidzieć, że klient rozleje kawę w samochodzie), to faktycznie znajduje się ono w katalogu przewidywalnych nieprzewidywalności i ani przez chwilę nie staje się mediatorem, tylko można powiedzieć, że wchodzi na „głębszy poziom” zapośredniczenia.

Jedyną nieprzewidywalnością w tej sytuacji jest tylko czas, na jaki kierowca pozostanie bez samochodu. O ile rozwiązanie nieprzewidzianej sytuacji jest przewidywalne, o tyle fakt jego realizowania już taki nie jest. Nie jest również jasne, czy plama po kawie zejdzie po pierwszym praniu, czy będą konieczne poprawki. W tej sytuacji kierowca znajduje się w sytuacji nieprzewidywalnej i musi dojść do mediacji między nim a kolejnymi aktorami w sieci (myjnia, samochód) w zakresie tego, kiedy stan rzeczy wróci do normy.

Warto w tym miejscu zadać jeszcze pytanie o te dodatkowe koszty. W naszym przypadku opłata za pranie tapicerki jest „automatycznie” ściągana przez aplikację z konta pasażera, który rozlał kawę, czyli dalej aplikacja działa w roli zapośredniczenia (niezauważalnie, pewnie, stabilnie).

A co, jeżeli klient nie zgodzi się z kwotą, która została ściągnięta automatycznie z konta? No tutaj pojawia się po raz pierwszy problem. O ile aplikacja prawie idealnie przewiduje nieprzewidywalne sytuacje biorąc pod uwagę punkt widzenia kierowcy, o tyle w przypadku pasażera mamy tylko ograniczoną możliwość interwencji. Właściwie z poziomu pasażera aplikacja uwzględnia tylko sześć nieprzewidzianych sytuacji: *uczestnictwo w wypadku drogowym, zagubienie przedmiotu, brak profesjonalizmu kierowcy, opinia o samochodzie* (w domyśle negatywna) lub *inny problem*. *Inny problem* też jest z góry określony: *zmiana formy płatności za przejazd, potrzebuję kopię podsumowania przejazdu, zmienianie oceny kierowcy lub rachunek za przejazd został zaktualizowany*. Odłąbną kategorią w sekcji pomoc jest *sprawdzenie otrzymanych i uiszczonych opłat*, i tutaj mamy właściwie całą gamę przewidzianych nieprzewidywalności: *kierowca wybrał niewłaściwą trasę, nieprawidłowe miejsce odbioru lub miejsce docelowe, na trasie było duże natężenie ruchu, ktoś inny skorzystał z przejazdu, opłata drogowa/parkingowa została uiszczona przeze mnie, a nie przez kierowcę* i jeszcze sześć innych problemów. Właściwie, kiedy wskazujemy jakikolwiek aspekt, który podczas przejazdu odbiegał w jakiś sposób od „normy”, to od razu Uber serwuje nam całą gamę podpowiedzi, na czym dokładnie nasz problem polegał. Jeżeli jednak coś „faktycznie” odbiegało od normy, co nie zostało uwzględnione w powyższej wyliczance, to aplikacja sobie z tym nie radzi. Pozostawia pasażera (lub kierowcę) z nierozwiązanym problemem. Nie przechodzi z roli zapośredniczenia do roli mediatora.

Jedną z takich historii była ta opisana w marcu 2019 roku przez „Gazetę Wyborczą”, kiedy to klientka chciała Uberem przewieźć bardzo drogi sprzęt fotograficzny z jednego miejsca w Warszawie w drugie (Karpieszuk 2019). Niestety w drodze sprzęt „zaginał”, a wraz z nim „ulotnił” się też kierowca. W tej sytuacji aplikacja nie mediowała ani nie negocjowała z zainteresowanymi stronami korzystnego rozwiązania. Firma Uber „zbyła” klientkę, sugerując zgłoszenie sprawy na policję. Powyższy przykład pokazuje, że aplikacja wciąż pozostaje „tylko” czynnikiem pozaludzkim i nie ma możliwości rozwiązywania sytuacji nieprzewidzianych bez wsparcia czynnika ludzkiego.

Na to zdarzenie można spojrzeć jeszcze z innego punktu widzenia. Uber zasłania się w sytuacjach niekorzystnych dla siebie wizerunkowo statusem pośrednika. Wyjście z roli zapośredniczenia i wejście w rolę mediatora mogłoby bowiem oznaczać dekonstrukcję uberowskich czarnych skrzynek dotyczących praktyk społecznych. A tego za wszelką cenę chce uniknąć. Chce przecież być postrzegany w społeczeństwie jako firma działająca w obszarze *sharing economy*. W tej sytuacji nie powinien jednak zachowywać się jak bezwzględny gracz rynkowy, który przerzuca koszty eksploatacji na nie do końca świadomych tego kierowców, a ryzykiem obdzielać kierowcę i pasażera, samemu pozostając z boku. Aplikacja jako zapośredniczenie pełni jeszcze inne funkcje, które można nazwać ukrytymi. Kierowca nie jest świadomy, że za fasadą zwykłej aplikacji znajduje się gra pozorów, manipulowanie i budowanie pewnych reguł. Nie jest świadomy na przykład (podobnie jak pasażer), ile dodatkowej (niepłatnej) pracy wykonuje dla aplikacji.

Aplikacja i stojące za nią algorytmy mają również „moc” dyscyplinowania kierowców, obniżają im oceny lub zawieszają konto, jeżeli nie przyjmują określonej liczby przejazdów. Choć Uber zatrudnia przecież ekspertów od sztucznej inteligencji rozwijających samochody autonomiczne, kierowcy jeżdżący pod jego szyldem, prowadzeni przez algorytmy, mogą mieć problemy z wygospodarowaniem pięciu minut wolnego czasu na załatwienie swoich podstawowych potrzeb (Rosenblat 2018). To algorytmy stojące za aplikacją kontrolują i wpływają na pracę kierowców: poprzez system mnożników czy poprzez system ocen. Śledzi ona bowiem każdy ruch kierowcy, kiedy jest on-line.

W ten sposób doszliśmy do ostatniego aktora sieci – pasażera. Można powiedzieć, że od niego wszystko się zaczyna i na nim wszystko się kończy. Zaczyna – bo to on niejako wprawia w ruch całą maszynę przejazdu, a kończy – gdyż zatrzymuje się ona w momencie, jak tylko pasażer zamknie drzwi po dotarciu na miejsce. Aplikacja Uber w wersji dla pasażera jest intuicyjna, dokładna i przede wszystkim wygodna. To właśnie z jednej strony komfort i szybkość zamówienia usługi (w tym płatność on-line), a z drugiej konkurencyjne ceny sprawiają, że cieszy się ona zaufaniem pasażerów na całym świecie.

Jednocześnie nie zapominajmy, że Uber chętnie korzysta z tej niewidzialnej infrastruktury, jaką jest niewidzialna praca wykonywana przez klientów. Wykorzystuje więc biegłość pasażerów w posługiwaniu się wybranymi aplikacjami, którzy bezwarunkowo ufają w to, co pojawia się na ekranie, a także fakt, że korzystanie z technologii staje się prawie niezauważalne. To pasażer musi dbać o to, by smartfon był naładowany, zaktualizowany, sprawny. Bez niewidzialnej pracy klientów związanej z używaniem aplikacji i telefonu nie mógłby funkcjonować. Uber chętnie przerzuca na klientów również inne funkcje: na przykład pod pozorem podnoszenia jakości pracy kierowców – zachęca klientów do stawiania ocen za przejazd. W praktyce oznacza to przeniesienie na nich pracy związanej z oceną pracowników. Uber wykorzystuje więc z jednej strony kierowców, z drugiej zaś – pasażerów, w imię realizacji swoich celów, a wszystko pod „przykrywką” *sharing economy*.

Powstające raz po raz rysy na wizerunku firmy, szeroko dyskutowane w mediach, nie są jednak w stanie zniechęcić klientów do korzystania z dobrodziejstw technologii. Nie oznacza to, że klienci nie widzą problemów w realizacji usługi. Głównym i najczęściej podkreślanym w mediach społecznościowych w Polsce problemem jest trudność w porozumiewaniu się z obcokrajowcami za kierownicą Ubera, a także odbiegający od standardów poziom wykonania usługi (brak bezpieczeństwa jazdy, nieprzestrzeganie przepisów drogowych, nieuwzględnianie uwag pasażerów co do optymalnego wyboru trasy).

Jechałem w Warszawie dwa razy jako pasażer Uberem. Pierwszy, Hindus myślał, że na skrzyżowaniu ma rację ten, który ma większy samochód. Drugi Ukrainiec nie znał miasta, czytać z mapy nie potrafił, nie rozumiał, co do niego mówię (Post numer 75, 18.12.2018 Uber Club Polska)

Okazuje się więc, że kierowcy, zwłaszcza obcokrajowcy w Polsce, są całkowicie uzależnieni od aplikacji i zdani na jej reguły, gdyż w większości nie znają topografii miasta, w którym jeżdżą, ani języka polskiego na tyle, żeby w razie potrzeby skorzystać z sugestii i podpowiedzi pasażerów. Właśnie wobec takich kierowców aplikacja stosuje najbardziej bezwzględne reguły swojej gry, do których oni (z obawy o pracę) bezwzględnie się stosują. Nie mają również innego aktora, w ramach analizowanej sieci translacji, któremu mogliby zaufać. Cudzoziemcy w Uberze, często osamotnieni w swoich problemach związanych z zatrudnieniem, zwracają się w stronę jedyne „rozumiejącego ich” aktora – aplikacji, a ona skrzętnie to wykorzystuje.

Co więcej, dzięki polityce firmy, która uznaje kierowców za „niezależnych partnerów”, w których pracę nie ingeruje, nad którymi nie ma kontroli, to pasażer wciela się w rolę przełożonego i ocenia jakość usługi oraz pracę kierowców za pomocą systemu ocen. W jakiejś więc mierze decyduje o dalszej karierze kierowcy w Uberze. Dlaczego? Kierowcy, którzy mają zbyt niską średnią ocenę

swojej pracy dokonaną przez klientów, mogą doświadczyć zawieszenia konta lub nawet jego dezaktywację (co stanowi technologiczny synonim zwolnienia). Może to ponadto rzutować na pracę kierowcy w ogóle.

Zawsze lepiej mieć wyższą średnią niż niższą. (U6)

Jednak – jak pisze Alex Rosenblat (2018) – w obawie przed usunięciem z platformy kierowcy znoszą więcej ze strony pasażerów (uwag, obelg, narzekania), a jednocześnie nie mają narzędzi, by się przed nimi chronić i z tym walczyć. Podobne odczucia mieli badani przeze mnie kierowcy Ubera:

Jedynka [ocena] to mi się chyba raz zdarzyło. Za to, że na klienta czekałem 20 minut. Klient prosił mnie, żebym poczekał na niego 20 minut, poczekałem, później go zawiozłem do domu i powiedział, żebym jeszcze poczekał 20 minut, bo się przebierze i przyjdzie do mnie (...). Nie przyszedł. Czekałem na niego bardzo długo i odjechałem po prostu. Po godzinie czasu, chyba mu się przypomniało, że jest chyba Uber pod tym i zadzwonił do mnie, dlatego nie czekałem, więc ja mu powiedziałem, że wydaje mi się, że nie szanuje naszej pracy. (U12)

Mówiąc o wizerunku firmy w Polsce trzeba zaznaczyć, że bardzo ucierpiał on w pierwszych miesiącach 2019 roku. Dziennikarze zaczęli ujawniać „afery” lub nieścisłości, które związane są z funkcjonowaniem korporacji w Polsce². Na ile przełoży się to na zmniejszenie popytu na usługi, tego nie wiadomo. Na pewno podaż będzie rosła wraz z kolejnymi grupami migrantów, którzy postanowią szukać szczęścia w Polsce, a Uber będzie im się jawił jako spełnienie ich marzeń o pracy w Unii Europejskiej, a aplikacja jako idealny pracodawca.

Stworzona przez korporację „fasada podmiotowości” odnosi się więc zarówno do klientów, jak i do kierowców. Aktorzy ludzcy dali się złapać w „pułapkę” zastawioną na nich przez aktora pozaludzkiego. Pod pozorem równości i sprawiedliwości aplikacja manipuluje pozostałymi uczestnikami sieci i wykorzystuje ich do realizacji swoich interesów.

² Szczególnie warte uwagi są teksty dziennikarza „Gazety Wyborczej” Piotra Szostaka dotyczące kolejno 1) Uber eats <http://extra.wyborcza.pl/ubereats/> (dostęp 1.04.2019), 2) Kierowców Ubera pracujących „jako wolontariuszy” <http://wyborcza.pl/7,156282,24527291,wolontariusze-fundacji-nabijaja-kabze-uberowi> (dostęp 1.04.2019). 3) Systemu partnerów flotowych <http://wyborcza.pl/7,156282,24553270,kosciol-latajacego-ubera.html> (dostęp 1.04.2019) 4) Kwestii licencji i ustawy o transporcie drogowym w kontekście Ubera <http://wyborcza.pl/7,156282,24544894,uber-bedzie-musial-uzyskac-licencje.html> (dostęp 1.04.2019).

Zakończenie i wnioski

Aplikacja Uber zmieniła pracę kierowców na całym świecie. Zmieniła też układ sił i interesów w branży dotychczas zmonopolizowanej przez taksówki. Nie byłoby to jednak możliwe bez zawansowanej technologii. Celem niniejszej analizy było zrekonstruowanie roli poszczególnych aktorów w sieci i opisanie zachodzących między nimi translacji. Z powyższej analizy wynika, że aktorzy pozaludscy (głównie aplikacja) stwarzają aktorom ludzkim możliwości działania w taki sposób, by zachęcić do siebie zarówno klientów, jak i kierowców (atrakcyjność oferty Ubera), a jednocześnie (poprzez ukryte cele) wykorzystywać pracę kierowców w stopniu trudnym do uzyskania w tradycyjnych korporacjach taksówkowych. Powyższa analiza pokazała również, że aplikacja występuje wyłącznie w roli zapośredniczenia.

Praca jako kierowca Ubera w Warszawie niewiele różni się od pracy kierowcy Ubera w USA (Malin, Chandler 2017), w Kanadzie (Rosenblat 2018), w Wielkiej Brytanii (Berger i inni 2018) czy RPA (Kute 2017). Wszędzie kierowcy mają takie same problemy, wynikające z polityki prowadzonej przez amerykańskiego giganta: niskie ceny przejazdów, niski poziom zabezpieczenia społecznego, długie godziny pracy. Model biznesowy Ubera w wielu krajach opiera się na omijaniu – a jeżeli się nie da, to następnie na negocjowaniu – lokalnych przepisów w celu uzyskania przewagi konkurencyjnej w branży (Zwick 2018). Wszędzie również kierowcy zmuszani są do wykonywania dodatkowej, niepłatnej pracy według reguł narzuconych przez aplikację.

Zdaniem Ewy Bińczyk (2012: 188) nie możemy zrozumieć cywilizacji, jeżeli nie uwzględnimy roli rzeczy, bo to właśnie przedmioty współtworzą świat człowieka. Dlatego nie można analizować pracy platformowej ograniczając się jedynie do relacji aktorów ludzkich. Z jednej strony zubożymy w ten sposób nasze analizy, ale – co ważniejsze – nie uzyskamy pełnego obrazu takiej pracy bez uwzględnienia roli aplikacji, smartfona czy samochodu. Rzeczy i technologie stabilizują społeczeństwo, utrwalają bieżący porządek (Bińczyk 2012: 191; Abriszewski 2008b: 10).

Latour twierdzi, że rzeczy, które nas otaczają, ucieleśniają, a nawet materializują rozstrzygnięcia etyczne oraz normy społeczne (Latour 2002), stając się nieodłącznym elementem naszego funkcjonowania. Zmuszają nas, żebyśmy uwzględniali w codziennym funkcjonowaniu normy w nich zawarte (zapięcie pasów bezpieczeństwa w samochodzie z jednej strony ma chronić nas przed wypadkiem i zmusza nas do działania zgodnego z normą bezpieczeństwa, a z drugiej strony chroni nas przed mandatem ze strony policji za ich niezapięcie, a więc działamy zgodnie z normą ewentualnego braku strat finansowych).

Wreszcie na koniec, co zyskujemy zrównując czynniki ludzkie z pozaludzkimi przy analizie pracy za pośrednictwem aplikacji? Po pierwsze, zauważamy, że

aplikacja nie tylko łączy ludzi, ale przede wszystkim jest produktem rynkowym, postępującym według ukrytych reguł, które narzuca pozostałym aktorom w sieci. Kierowcy i pasażerowie często nieświadomie zgadzają się na te reguły, bo pozornie (niejako na zewnątrz) darmowa aplikacja ma przynosić im korzyści, a w rzeczywistości jednak te korzyści spływają głównie do aplikacji. Wobec tego można sobie zadać pytanie, dlaczego kierowcy akceptują taką nierównowagę pozycji i ról w odniesieniu do pracy, która jest dla wielu głównym źródłem utrzymania? Wydaje się, że odpowiedź tkwi w naszym pełnym zanurzeniu się w technologiach, naszym zachwytem związanym z pozorną wolnością, które one dają. Potwierdzają to również badani kierowcy. Im głębiej zanurzamy się w świat technologii, tym mniej dostrzegamy konsekwencji, jakie to za sobą niesie. Po drugie, można to też tłumaczyć za Latourem, który twierdzi, że dzięki włączeniu przedmiotów w sieci translacji możliwe staje się podtrzymanie więzi *społecznych*. „Więź społeczna nie łączy, jeśli wykluczamy przedmioty” (Latour 2011: 158). Oznacza to, że działanie samych czynników ludzkich jest zbyt słabe do wytworzenia czy utrzymania więzi społecznych między aktorami ludzkimi. Potrzebują kleju, w postaci rzeczy, które na nowo zbudują więź między ludźmi.

Bibliografia

- Abriszewski, Krzysztof. 2008a. *Rzeczy w kontekście Teorii Aktora-Sieci*. W: J. Kowalewski, W. Piasek, M. Śliwa (red.). *Rzeczy i Ludzie. Humanistyka wobec materialności*. Olsztyn: Instytut Filozofii Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, s.103–129.
- Abriszewski, Krzysztof. 2008b. *Poznanie, zbiorowość, polityka. Analiza teorii aktora-sieci Bruno Latoura*. Kraków: Universitas.
- Abriszewski, Krzysztof. 2010. *Splatając na nowo ANT. Wstęp do Splatając na nowo to, co społeczne*. W: B. Latour. *Splatając na nowo to, co społeczne*. Tłum. A. Derra, K. Abriszewski. Kraków: Universitas, s. V–XXXVI.
- Abriszewski, Krzysztof. 2015. *Teoria Aktora-Sieci jako teoria kultury*. „Prace Kulturoznawcze” 18: 99–116. https://www.academia.edu/29057400/Teoria_Aktora-Sieci_jako_teoria_kultury. Dostęp 1.04.2019.
- Adriaanse, Mark Lievisse. 2016. *Profits and Precarity : Uber and the Crisis of Work*. „Working Paper, Leiden University” 1–15.
- Afeltowicz, Łukasz i Krzysztof Pietrowicz. 2008. *Koniec socjologii, jaką znamy, czyli o maszynach społecznych i inżynierii socjologicznej*. „Studia Socjologiczne” 3 (3): 43–73.
- Afeltowicz, Łukasz i Krzysztof Pietrowicz. 2009. *Czy socjologowie są w stanie budować maszyny społeczne? Rekonceptualizacja różnicy między przyrodoznawstwem a naukami społecznymi*. „Kultura i Społeczeństwo” 53 (1):19–44.

- Afeltowicz, Łukasz i Michał Wróblewski. 2013. *A-socjo-logia choroby. Studium kontrowersji wokół etiologii, diagnozy i terapii ADHD*. „AVANT” IV (1): 77–118.
- Afeltowicz, Łukasz. 2016. *Performatywność: w jaki sposób ekonomia współtworzy przedmiot swoich badań*. „Studia Metodologiczne” 36: 199–232.
- Berg, Janine, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani i M Six Silberman. 2018. *Digital Labour Platforms and the Future of Work. Towards Decent Work in the Online World*. Geneva: International Labour Organization.
- Berger, Thor, Carl Benedikt Frey, Guy Levin i Santosh Rao Danda. 2019. *Uber Happy? Work and Well-Being in the ‘Gig Economy,’* „Economic Policy” eiz007. DOI:10.1093/epolic/eiz007.
- Bińczyk, Ewa. 2006. *Program badawczy Bruno Latoura i jego zalety w kontekście badań nad światem współczesnym*. W: P. Bytniewski, M. Chałubiński (red.). *Teoretyczne podstawy socjologii wiedzy*. T. 1. Lublin: Wydawnictwo UMCS, s. 303–313.
- Bińczyk, Ewa. 2010. *Inwazja ANT na „rynek” polski*. „Teksty Drugie” 1–2: 329–37.
- Bińczyk, Ewa. 2012. *Technonauka w społeczeństwie ryzyka. Filozofia wobec niepożądanych następstw praktycznego sukcesu nauki*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.
- Bińczyk, Ewa i Aleksandra Derra (red). 2014. *Studia nad nauką i technologią : wybór tekstów*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.
- Callon, Michael. 1986. *Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen of St. Brieuc Bay*. W: J. Law (red.). *Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge?* London: Routledge, s. 196–229.
- Callon, Michel. 1989. *Society in the Making: The Study of Technology as a Tool for Sociological Analysis*. W: W. Bijker, T. Hughes, T. Pinch (red.). *The Social Construction of Technological Systems New Directions in the Sociology and History of of Technology*, s. 83–106.
- Callon, Michel. 1991. *Techno-economic Networks and Irreversibility*. W: J. Law (red.). *A Sociology of Monsters: Essays on Power Technology and Domination*. London: Routledge, s. 132–161.
- Callon, Michel. 1995. *Four Models for the Dynamics of Science*. W: S. Jasanoff, G. E. Markle, J. C. Peterson, T. J. Pinch (red.). *Handbook of science and technology studies*. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE.
- Callon, Michel. 1998. *The Laws of the Markets*. Oxford: Blackwell.
- Callon, Michel. 1999. *Actor-network theory—the market test*. „The Sociological Review” 47(S1): 181–195. DOI:10.1111/j.1467-954X.1999.tb03488.x.
- Callon, Michel i Bruno Latour. 1981. *Unscrewing the big Lewiathan: How Actors Macro-structure Reality and Sociologists Help Them to do so*. W: K. Knorr-Cetina i A. Cicourel (red.). *Advances in Social Theory and Methodology. Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies*. London: Routledge and Kegan Paul, s. 277–303.
- Chen, M. Keith i Michael Sheldon. 2016. *Dynamic Pricing in a Labor Market: Surge Pricing and Flexible Work on the Uber Platform*. „Proceedings of the 2016 Acm Conference on Economics and Computation” 1–19. DOI:10.1145/2940716.2940798.

- Codagnone, Cristiano, Fabienne Abadie i Federico Biagi. 2016. *The Future of Work in the 'Sharing Economy'. Market Efficiency and Equitable Opportunities or Unfair Precarisation?* Institute for Prospective Technological Studies, JRC Science for Policy Report, 37 (3): 1–100. DOI: 10.2139/ssrn.2793901.
- Corrigan, Lawrence T. i Albert J. Mills. 2012. *Men on board: Actor-network theory, feminism and gendering the past.* „Management & Organizational History” 7 (3): 251–265. DOI:10.1177/1744935912444357
- Cramer, Judd i Alan B. Krueger. 2016. *Disruptive Change in the Taxi Business: The Case of Uber.* „American Economic Review: Papers & Proceedings” 106 (5):177–182. DOI:10.3386/w22083
- Crespo, Yanelys. 2016. *Uber v. Regulation: ' Ride-Sharing ' Creates a Legal Gray Area.* „Univeristy of Miami Business Law Review” 25 (1): 79–110.
- Czarniawska, Barbara. 2013. *Trochę inna teoria organizacji. Organizowanie jako konstrukcja sieci działań.* Warszawa: Poltext.
- De Groen, Willem, Ilaria Maselli i Brian Fabo. 2016. *The Digital Market for Local Services: A one-night stand for workers?* „CEPS Special Report” 133: 1–31. DOI:10.2788/536883
- Degryse, Christophe. 2017. *Shaping the World of Work in the Digital Economy.* http://www.etui.org/content/download/25487/242907/file/Foresight+brief_01_EN_web.pdf [dostęp 11.12.2018].
- Drahokoupil, Jan i Brian Fabo. 2016. *The Platform Economy and the Disruption of the Employment Relationship.* „ETUI Policy Brief European Economic, Employment and Social Policy” 5 (1): 2–5. DOI:10.13140/RG.2.2.11554.63687
- Fariás, Ignacio i Thomas Bender (red.). 2010. *Urban Assemblages: How Actor-Network Theory Changes Urban Studies.* London, New York: Routledge.
- Fenwick, Tara i Richard Edwards. 2010. *Actor-Network Theory in Education.* London: Routledge.
- Fusch, Patricia, Lawrence Ness. 2015. *Are we there yet? Data saturation in qualitative research.* „The Qualitative Report” 20(9): 1408–1416.
- Gdula, Maciej. 2009. *Socjologia końca socjologii. O koncepcji teoretycznej Bruno Latoura.* „Kultura i Społeczeństwo” 53 (1): 3–15.
- Gdula, Maciej. 2014. *W stronę nie-ludzkiej wspólnoty. Actor-Network Theory.* W: M. Gdula, L. Nijakowski (red.). *Oprogramowanie rzeczywistości społecznej.* Warszawa: Wyd. Krytyki Politycznej.
- Gierten, David. 2016. *New Forms Of Work In The Digital Economy.* OECD.
- Gillespie, Tarleton. 2010. *The Politics of 'Platforms.* „New Media and Society” 12 (3):347–364. DOI:10.1177/1461444809342738.
- Głowacka-Grajper, Małgorzata i Ewa Nowicka. 2007. *Jak się dzielimy i co nas łączy: przemiany wartości i więzi we współczesnym społeczeństwie polskim.* Kraków: Zakład Wydawniczy Nomos.
- Hall, Jonathan i Alan Krueger. 2017. *An Analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners in the United States.* „ILR Review” 71 (3): 705–732. DOI: 10.1177/0019793917717222.

- Huang, Jonathan Yin hao, Farhan Majid i Mark Daku. 2019. *Estimating Effects of Uber Ride-Sharing Service on Road Traffic-Related Deaths in South Africa: A Quasi-Experimental Study*. „Journal of Epidemiology and Community Health” 73(3): 263–271. DOI:10.1136/jech-2018-211006.
- Huws, Ursula, Neil H. Spencer i Simon Joyce. 2016. *Crowd Work in Europe*. Brussels: Foundation for European Progressive Studies.
- Jamil, Rabih i Yanick Noiseux. 2018. *Shake That Moneymaker: Insights from Montreal’s Uber Drivers*. „Revue Interventions Économiques” 60 (December): 1–30. DOI:10.4000/interventionseconomiques.4139.
- Jóhannesson, Gunnar Thór. 2005. *Tourism translations: Actor–Network Theory and tourism research*. „Tourist Studies” 5 (2): 133–150. DOI:10.1177/1468797605066924.
- Karpieszuk, Wojciech. 2019. *Klientka Ubera oskarża kierowcę o kradzież. Zginął sprzęt wart 40 tys. zł.* „Gazeta Wyborcza” 16.03.2019. <http://warszawa.wyborcza.pl/warszawa/7,54420,24553819,klientka-ubera-oskarza-kierowce-o-kradziez.html> [dostęp 1.04.2019].
- Kashyap, Rina i Anjali Bhatia. 2018. *Taxi Drivers and Taxidars: A Case Study of Uber and Ola in Delhi*. „Journal of Developing Societies” 34 (2): 1–26. DOI: 10.1177/0169796X18757144.
- Knorr-Cetina, Karin. 1983. *The Ethnographic Study of Scientific Work: Towards a Constructivist Interpretation of Science*. W: K. Knorr-Cetina i M. Mulkay (red.). *Science Observed: Perspectives on the Social Study of Science*. London: SAGE Publications, s. 115–141.
- Komisja Europejska. 2016. *Europejski Program Na Rzecz Gospodarki Dzielenia Sieć*. Bruksela.
- Kralka, Jakub. 2014. *Taksówki XXI wieku – Uber – od dziś w Polsce*. Techlaw <http://techlaw.pl/taksowki-xxi-wieku-uber-dzis-polsce/> (dostęp 12.03.2019).
- Kute, Selabe William. 2017. *The Sharing Economy in the Global South : Uber’s Precarious Labour Force in Johannesburg*. Niepublikowana praca magisterska University of the Witwatersrand. <http://wiredspace.wits.ac.za/bitstream/handle/10539/24466/540932%20MA%20submission.pdf?sequence=2&isAllowed=y> (dostęp 21.02.2019).
- Lagesen, Vivian A. 2012. *Reassembling gender: Actor-network theory (ANT) and the making of the technology in gender*. „Social Studies of Science” 42 (3): 442–448. DOI:10.1177/0306312712437078.
- Lang, Robert i Steven P. Hornburg. 1998. *What is social capital and why is it important to public policy?* „Housing Policy Debate” 9(1): 1–16.
- Latour, Bruno. 1987. *Science in Action: How to Follow Scientists and Engineers Through Society*. Cambridge: Harvard University Press.
- Latour, Bruno. 2000. *Pandora’s Hope: Essays on the Reality of Science Studies*. Cambridge, London: Harvard University Press.
- Latour, Bruno. 2002. *Morality and Technology*. „Theory, Culture & Society” 19 (5–6): 247–60. DOI:10.1177/026327602761899246.
- Latour, Bruno. 2005. *Reassembling the Social – An Introduction to Actor-Network Theory*. Oxford: Oxford University Press.

- Latour, Bruno. 2011. *Nigdy nie byliśmy nowoczesni*. Warszawa: Oficyna Naukowa.
- Latour, Bruno i Steve Woolgar. 1979. *Laboratory Life: The Social Construction of Scientific Facts*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Law, John, 1986a. *Power, Action and Belief. A New Sociology of Knowledge?* Keele: Routledge.
- Law, John. 1986b. *On Power and Its Tactics: a View from the Sociology of Science*. „The Sociological Review” 34: 1–38.
- Law, John. 1992. *Notes on the Theory of the Actor Network: Ordering, Strategy and Heterogeneity*. „Systems Practice” 5: 379–393.
- Lobel, Orly. 2016. *The Law of the Platform*. „Minnesota Law Review” 16–212: 2–56.
- Łopusiewicz, Adam. 2016. *Miliard przejazdów w pół roku. Uber chwali się danymi o firmie. mamstartup* (<https://mamstartup.pl/miliard-przejazdow-w-pol-roku-uber-chwali-sie-danymi-o-firmie>) (dostęp 12.03.2019).
- Marody, Mirosława i Anna Giza-Poleszczuk. 2004. *Przemiany więzi społecznych: zarys teorii zmiany społecznej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Malin, Brenton i Curry Chandler. 2017. *Free to Work Anxiously: Splintering Precarity Among Drivers for Uber and Lyft*. „Communication, Culture and Critique” 10 (2): 382–400.
- McKee, Derek. 2017. *The Platform Economy: Natural, Neutral, Consensual and Efficient?* „Transnational Legal Theory” 8 (4): 455–495. DOI:10.1080/20414005.2017.1416516.
- Meszmann, Tibor. 2018. *Industrial Relations and Social Dialogue in the Age of Collaborative Economy (IRSDACE). National Report: Hungary*. „CELSI Research Report” 27.
- Nowak, Andrzej, W. 2015. *Ontologia a aksjologia – co możemy zyskać, a co stracić, używając teorii aktora-sieci? Diagnoza wstępna*. „Prace Kulturoznawcze” 18: 65–79.
- Owczarek, Dominik (red.). 2018. *Nowe formy pracy w Polsce*. Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Pianezzi, Daniela i Giuseppe Grossi. 2018. *Corruption in migration management: a network perspective*. „International Review of Administrative Sciences”. Published online: May 10, 2018. DOI:10.1177/0020852317753528.
- Podgórecki, Adam. 1966. *Pięć funkcji socjologii*. „Studia Socjologiczne” 3: 227–243.
- Powell, Walter i Laurel Smith-Doerr. 1994. *Networks and economic life*. W: N. Smelser i R. Swedberg (red.). *Handbook of Economic Sociology*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Prabhat, Shantanu, Sneha Nanavati i Nimmi Rangaswamy. 2019. *India's 'Uberwallah': Profiling Uber Drivers in the Gig Economy*. W: Tenth International Conference on Information and Communication Technologies and Development (ICTD '19), January 4–7, 2019, Ahmedabad, India. ACM, New York, NY, USA.
- Prassl, Jeremias i Martin Risak. 2015. *Uber, Taskrabbit, & Co: Platforms As Employers? Rethinking The Legal Analysis Of Crowdwork*. „Comparative Labor Law & Policy Journal” 37 (3): 619–649.

- Rosenblat, Alex i Luke Stark. 2016. *Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers*. „International Journal of Communication” 10: 3758–3784. DOI:10.2139/ssrn.2686227.
- Rosenblat, Alex. 2018. *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. Oakland, California: University of California Press.
- Sedlakova, Maria. 2018. *Industrial Relations and Social Dialogue in the Age of Collaborative Economy (IRSDACE)*. National Report: Slovakia. „CELSI Research Report” 28.
- Sojak, Radosław. 2004. *Paradoks antropologiczny: socjologia wiedzy jako perspektywa ogólnej teorii społeczeństwa*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Sundararajan, Arun. 2016. *The Sharing Economy: The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Wróblewski, Michał. 2011. *Choroba jako hybryda. ADHD w świetle Teorii-Aktora Sieci*. „Studia Socjologiczne” 4: 121–153.
- Zwrick, Austin. 2018. *Welcome to the Gig Economy: Neoliberal Industrial Relations and the Case of Uber*. „GeoJournal” 83 (4): 679–691. DOI: 10.1007/s10708-017-9793-8.

