

Sonja Anttila

# ALUSTATYÖTÄ ALGORITMIEN OHJAUKSESSA

Kokemuksia virtuaalisesta asiantuntijatyöstä ja  
algoritmisesta kontrollista

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2024

# TIIVISTELMÄ

Sonja Anttila: Alustatyötä algoritmien ohjauksessa – Kokemuksia virtuaalisesta asiantuntijatyöstä ja algoritmisesta kontrollista

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Työn ja hyvinvoinnin maisteriohjelma

Huhtikuu 2024

---

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää kansainvälisten freelance-alustojen kautta työskentelevien henkilöiden kokemuksia virtuaalisesta alustatyöstä. Työn vastaanottaminen, tekeminen ja organisointi digitaalisten alustojen kautta on kasvanut viimeisten vuosien aikana, mikä on vaikuttanut alustatyön yleistymiseen. Tämän tutkielman kohteena on virtuaalinen asiantuntijatyö, joka on usein korkeaa osaamista ja koulutusta edellyttävää tietotyötä. Tutkielman kiinnostuksen kohteena on, miten digitaaliset alustat ohjaavat ja kontrolloivat työtä ja työskentelyä alustalla. Lisäksi tutkielman tarkoituksena on selvittää miten digitaalisten alustojen kontrolli vaikuttaa kokemuksiin virtuaalisesta asiantuntijatyöstä. Teoreettinen viitekehys muodostuu aiemmasta alustatyön tutkimuksesta sekä alustatyön, työtä välittävien digitaalisten alustojen ja algoritmisen kontrollin käsitteistä.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella otteella. Tutkimusaineisto koostuu neljästä puolistrukturoidusta teemahaastattelusta, jotka toteutettiin loka-marraskuussa 2022. Haastateltavat työskentelivät kahdella kansainvälisellä freelance-alustalla, jotka olivat UpWork ja Fiverr. Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

Tutkielman tulosten perusteella työn suorittajien kokemukset virtuaalisesta asiantuntijatyöstä ovat pääosin positiivisia. Freelance-alustalla työskentelyn nähtiin kehittäneen ammatillista osaamista ja tarjoavan joustavuutta työntekoon. Negatiiviset kokemukset liittyivät kansainvälisillä freelance-alustoilla ilmenevään voimakkaaseen kilpailuasetelmaan ja epäluotettaviin asiakkaisiin. Haastavat kokemukset yhdistyivät työskentelyn aloittamiseen.

Algoritmisen kontrollin mekanismeja tunnistettiin, mutta mekanismien ei koettu vaikuttavan omaan työhön merkittävästi. Voimakkaimmin kokemuksissa ilmeni arviointiin liittyvät kontrollin muodot. Algoritmisen kontrollin keinojen koettiin tuoneen myös positiivisia vaikutuksia, sillä mekanismien nähtiin kannustavan työskentelyyn. Negatiivisena koettu algoritmisen kontrollin mekanismi liittyi informaation rajoittamiseen alustalla. Tutkielman tulokset osoittavat, että kokemukset algoritmisesta kontrollista virtuaalisessa asiantuntijatyössä ovat heikompia kuin alustatyössä yleisesti.

Avainsanat: virtuaalinen asiantuntijatyö, algoritmisen kontrolli, alustatyö, kansainvälinen freelance-alusta, sisällönanalyysi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla

## Sisällys

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
1.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset .....	2
<b>2</b>	<b>ALUSTATYÖ</b> .....	<b>5</b>
2.1	Alustatyön kehitys .....	5
2.2	Alustatyön muodot .....	8
2.3	Alustatyön laajuus.....	10
2.4	Aikaisempi alustatyön tutkimus .....	11
<b>3</b>	<b>DIGITAALISET ALUSTAT JA KONTROLLI</b> .....	<b>14</b>
3.1	Työtä välittävät digitaaliset alustat .....	14
3.1.1	Alustojen ominaisuudet .....	16
3.2	Algoritminen kontrolli .....	18
<b>4</b>	<b>TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO</b> .....	<b>23</b>
4.1	Tutkittavat alustayritykset .....	23
4.2	Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus .....	24
4.3	Aineiston analyysimenetelmä .....	26
4.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	29
<b>5</b>	<b>ANALYYSI</b> .....	<b>32</b>
5.1	Haastateltavien esittelyt ja toiminnan kuvaus .....	32
5.2	Kokemukset virtuaalisesta asiantuntijatyöstä .....	33
5.2.1	Henkilökohtaiset motiivit ja merkitykset .....	34
5.2.2	Kilpailuun liittyvät kokemukset .....	38
5.2.3	Alustan käyttökokemukset .....	43
5.2.4	Asiakassuhteet ja alustan ulkopuoliset vaikutukset .....	45
5.3	Alustan kontrolli työhön .....	48
5.3.1	Alustan ohjaus.....	49
5.3.2	Alustan arviointi .....	51
5.3.3	Alustan palkitseminen ja rangaistukset .....	53
<b>6</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....	<b>55</b>
6.1	Yhteenveto.....	55
6.2	Pohdinta .....	58
6.3	Tutkimuksen rajoitukset ja jatkotutkimusehdotukset .....	61
<b>7</b>	<b>LÄHTEET JA LIITTEET</b> .....	<b>65</b>

# 1 JOHDANTO

Informaatio- ja viestintäteknologioiden nopea kehitys vuosituhaten vaihteessa on käynnistänyt yhteiskunnallisen prosessin, jonka katsotaan ulottuvan lähes kaikille toimialoille ja talouden eri sektoreille. Uudet informaatioteknologiat ja globaali toimintaympäristö ovat muuttaneet työmarkkinoita ja työelämää, tuoden mukanaan uudenlaista digitaalisilla alustoilla suoritettavaa työtä. Ilmiön myötä työn tuottaminen yhä suuremmalle joukolle on yleistynyt ja tulonhankkimismahdollisuudet ovat muuttuneet joustavimmiksi. Digitaalisten alustojen kautta välitettävän ja suoritettavan työn eli alustatyön uskotaankin kasvavan nopeasti sekä Euroopassa (Euroopan komissio 2021) että globaalisti (Kässi & Lehtonvirta 2018).

Teknologisen kehityksen ohella myös työelämän on kuvattu olevan jatkuvassa muutoksessa työn pirstaloituessa ja muuttuessa yhä joustavammaksi (Melin & Saari 2019). Alustatyön on nähty haastavan perinteisiä työmarkkinoita ja palkkatyön normia, sillä alustatyötä suoritetaan työsuhteen ulkopuolella yrittäjämäisesti. Vaikka alustatyössä on kyse melko tuoreesta 2010-luvulla syntyneestä ilmiöstä, alustatyö on saavuttanut jo paljon kiinnostusta sekä kritiikkiä. Keskeisimmät haasteet työn suorittajan näkökulmasta ovat liittyneet tulojen ja työn säännöllisyyteen, työoloihin sekä neuvotteluoikeuksiin (De Stefano 2016). Haasteeksi on tunnistettu myös alustojen voimakas kontrolli, joka perinteisen kontrollin sijaan ilmenee digitaalisessa ympäristössä algoritmien muodossa (Jarrahi & Sutherland 2019). Algoritminen kontrolli, jolla tarkoitetaan data-analytiikan hyödyntämistä työntekijöiden ohjaamisessa, asettaa työn suorittajan alisteiseen asemaan ja heikentää mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhön (Kellogg, Valentine & Christin 2020).

Julkinen keskustelu alustatyöstä keskittyy usein erityisesti fyysisesti suoritettavaan lähetti- ja kuljetustyöhön jättäen samalla taakseen alustatyön moninaisuuden. Digitaalisten alustojen kautta suoritettava työ voi olla myös erityisasiantuntijuutta edellyttävää työtä, missä työn suorittajalla on laajat vaikutusmahdollisuudet (Wood, Graham, Lehtonvirta & Hjorth 2019). Korkeaa osaamista edellyttävän virtuaalisen asiantuntijatyön mahdollisuudet on tunnistettu myös Suomessa, mikä näkyy esimerkiksi keskusjärjestö Akavan varovaisen positiivisena suhtautumisena alustatyön yleistymiseen (Koskinen 2018). Keskusjärjestö Akavassa alustatyö on nähty mahdollisuutena asiantuntijaverkoston globaalille laajentamiselle sekä oman osaamisen joustavalle myymiselle (Kauppila 2023, 38-39).

Tässä tutkielmassa tutkin virtuaalisen asiantuntijatyön luonnetta kahdella kansainvälisellä freelance-alustalla. Virtuaalista asiantuntijatyötä tehdään muun alustatyön mukaisesti työsuhteen ulkopuolella keikka- ja projektiluontoisesti. Tyypillisimmät työtehtävät liittyvät ohjelmistokehitykseen, luoviin tehtäviin kuten graafiseen suunnitteluun, kirjoittamiseen ja kääntämiseen sekä myynnin ja markkinoinnin tukeen (Kässi & Lehdonvirta 2018). Moni freelancer etsii alustoilta omaa osaamista ja koulutusta vastaavia työtehtäviä sekä joustavia työmahdollisuuksia. Digitaalisen keikkatyön katsotaankin toimineen lupauksena laajasta autonomiasta tarkoittaen, että freelancerit saavat vapaasti valita kenen kanssa, missä, milloin ja miten työskentelevät (Lehdonvirta 2018).

Digitaalisen keikkatyön kontekstissa lupausta vapaasta ja kaikille tasa-arvoisesta työstä ei ole onnistuttu täyttämään (Hannák ym. 2017). Alustojen toimintalogiikoihin ja teknisiin ominaisuuksiin kytkeytyy erilaisia kontrollin mekanismeja, jotka vaikuttavat työn suorittajien kokemuksiin heikentävästi lisäämällä muun muassa epävarmuuden tunnetta (Kellogg ym. 2020). Kehittyneiden teknologioiden ansiosta lähes kaikista työsuorituksen osa-alueista pystytään keräämään dataa, jota muokkaamalla ja jalostamalla alustat voivat ohjata sekä kontrolloida työtä. Kontrollin on kuitenkin tunnistettu vaihtelevan digitaalisen alustan ja työn tyyppin mukaan. (Lehdonvirta 2018). Alustojen kontrolli on voimakasta alustoilla, missä työn laatu on heikkoa ja työn suorittajat ovat jo valmiiksi alisteisessa asemassa alustaan nähden (Rosenblath & Stark 2016). Mutta millaista on sen sijaan kontrolli alustoilla, missä työn suorittajilla on jo valmiiksi paremmat lähtökohdat asiantuntijuuden, työnteon laajemman autonomian ja työn mielekkyyden suhteen?

## **1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset**

Tässä tutkimuksessa tutkin kansainvälisillä freelance-alustoilla tehtävää alustatyötä. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata työtä suorittavien henkilöiden kokemuksia alustoilla toimimisesta ja työskentelystä. Tutkimukseen valitut alustat ovat UpWork ja Fiverr. Lähestyn tutkimusongelmaa työn suorittajien eli palvelun myyjien kokemusten kautta. Olen kiinnostunut siitä, millaisia työn piirteitä ja alustoihin kytkeytyviä ominaisuuksia asiantuntijoiden kokemuksissa ilmenee. Tavoitteena on ymmärtää virtuaalista asiantuntijatyötä paremmin, ja luoda kuvaa työhön kytkeytyvistä haasteista ja mahdollisuuksista. Aikaisemman tutkimuksen valossa alustan kontrollin on nähty vaikuttavan työn suorittamiseen ja koettuihin vaikutusmahdollisuuksiin omassa työssä. Olen kiinnostunut siitä, millaisin keinoin tutkimuksen

alustayritykset UpWork ja Fiverr ohjaavat työskentelyä alustalla. Kontrollin keinojen ohella haluan selvittää, miten mahdolliset alustojen käyttämät työn ohjauksen keinot näkyvät työn suorittajien kokemuksissa ja millaisia merkityksiä alustan kontrolliin liitetään.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

*Minkälaisia kokemuksia työn suorittajilla on virtuaalisesta asiantuntijatyöstä?*

*Miten digitaaliset alustat ohjaavat ja kontrolloivat asiantuntijatyötä?*

*Miten digitaalisten alustojen kontrolli vaikuttaa kokemuksiin virtuaalisesta asiantuntijatyöstä?*

Tutkimusaineistona on neljä teemahaastattelua, joiden avulla pyritään selvittämään työn suorittajien vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön sekä luomaan laajempaa kuvaa virtuaaliseen asiantuntijatyöhön kytkeytyvistä merkityksistä. Kokemuksissa nostetaan esiin asiantuntijoiden tuomat vertailukohtat, eli mihin alustan kautta työskentelyn kokemuksia verrataan. Tutkimuksen tavoitteena on näin ollen lisätä ymmärrystä alustatyön moninaisuudesta uutena työnteon muotona. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena on luoda aikaisempaan tutkimukseen verrattuna (Seppänen, Käsälä, Immonen & Alasoini 2022) ajankohtaisempi käsitys virtuaalisesta asiantuntijatyöstä uudemmalla haastatteluaineistolla. Aiemmat tutkimukset ovat myös keskittyneet virtuaalisen alustatyön kuvaamiseen vain UpWork -alustan kautta, kun taas tässä tutkimuksessa tarkasteluun on otettu myös toinen kansainvälinen freelance-alusta Fiverr. Näin ollen tutkimuksella pyritään luomaan käsitys virtuaalisen asiantuntijatyön luonteesta laajemmin, ei vain yhden alustan kautta.

Käytän tutkielmassani tutkimuskohteesta systemaattisesti nimitystä *virtuaalinen asiantuntijatyö ja virtuaalinen alustatyö*. Tutkittavat alustayritykset UpWork ja Fiverr ovat *kansainvälisiä freelance-alustoja*. Tämä nimitys viittaa Työterveyslaitoksen työtä välittävien alustojen listaukseen, missä molemmat alustat ovat kategorisoitu tähän ryhmään (Immonen 2021). Haastateltavista käytän nimityksiä *työn suorittaja*, *palvelun myyjä* ja *asiantuntija*. Siitä huolimatta, että freelancer-käsitteellä on viitattu erityisesti media- ja kulttuurialan itsensä työllistäjiin (Haapakorpi 2022), tässä tutkielmassa käytetään myös nimitystä *freelancer* kuvaamaan työn suorittajia. Aloitan tutkielman määrittämällä alustatyön käsitettä sekä taustoittamalla alustatyön syntyyn vaikuttaneita taloudellisia, teknologisia ja yhteiskunnallisia ilmiöitä. Taustoituksen avulla lukija saa kattavan ymmärryksen muutosvoimista, jotka ovat muokanneet alustatyön nykyistä maisemaa ja kehityskaarta uudeksi työn muodoksi.

Tutkielman kohteena on virtuaalinen asiantuntijatyö, mutta läpi tutkielman vertailupintoja haetaan myös muista alustatyön muodoista. Tästä syystä avaan lyhyesti myös alustatyön muita muotoja sekä kuvaan alustatyön laajuutta. Luvussa kolme määrittelen digitaalisten alustojen ja algoritmisen kontrollin käsitteitä ja kuvaan tutkimuskysymysten kannalta tärkeää aikaisempaa tutkimusta. Luvussa neljä kuvataan tutkielman metodologisia valintoja sekä pohditaan tutkielman luotettavuutta ja eettisiä valintoja. Metodologisten valintojen jälkeen esittelen tutkimuksen tulokset analyysiosiossa. Lopuksi esitän tuloksien pohjalta johtopäätökset ja esittelen ilmiöön liittyvää laajempaa pohdintaa.

## 2 ALUSTATYÖ

Alustatyö (*platform work*) on organisaatioiden ja yksilöiden ongelmanratkaisuun ja erilaisten palveluiden tuottamiseen syntynyt, digitaalisilla alustoilla maksua vastaan tapahtuva työnteon muoto (Eurofound 2018, 9). Alustatyössä on aina kolme osapuolta: alustayritys (online platform), työn tekijä eli suorittaja (worker) ja asiakas (client), joka voi olla kuluttajan asemassa toimiva yksityinen henkilö, yritys tai muu organisaatio. Näiden kolmen avaintoimijan lisäksi alustojen ekosysteemeihin saattaa liittyä rahoittajia, sijoittajia tai muita sidosryhmiä kuten ravintoloita, kun kyse on ruokalähettoiminnasta (Seppänen ym. 2022, 10). Alustatyön piirteisiin kuuluu lisäksi maksetun työn organisointi digitaalisen alustan kautta, työn tehtävä- ja keikkaluontoisuus sekä työn ulkoistaminen muusta yrityksen toiminnasta (Eurofound 2018, 9). Näin ollen yrityksen sisäiset digitaaliset alustat sekä tietojärjestelmät ja mahdollisesti näiden kautta organisoituvat työtehtävät eivät lukeudu alustatyön määritelmään. Alustatyön kaikissa muodoissa työnvälitys tapahtuu digitaalisten alustojen välittämänä internetin kautta.

Alustatyöstä puhuessa viitataan usein esimerkiksi alustatalouteen, jakamistalouteen ja keikkatalouteen, jotka kaikki juontavat juurensa uudenlaisesta talouden logiikasta ja liiketoimintamalleista, joissa palveluiden kuluttaminen, tuottaminen ja työnteke sekä ulkoistamisen prosessit tapahtuvat digitaalisten alustojen kautta (Alasoini 2017). Käsitteiden moninaisuus on synnyttänyt alustatyölle ryhmän rinnakkaisia käsitteitä kuten keikkatyö (*gig work*) ja joukkoistettu työ (*crowdwork*). Englanninkielisten käsitteiden suomentaminen sekä käsitteiden laaja kirjo ovat aiheuttaneet käsitteellistä sekaannusta tutkimuskirjallisuudessa (Kovalainen, Vallas & Poutanen 2019; Howcroft & Bergvall-Kåreborn 2019), päättäjien keskuudessa sekä yhteiskunnallisessa keskustelussa laajemmin. Kotimaisessa tutkimuskirjallisuudessa *alustatyön* nimitys näyttää kuitenkin vakiintuneen viime vuosien aikana esimerkiksi Työterveyslaitoksen julkaisuissa (esim. Seppänen ym. 2022) ja verkkosivuilla.

### 2.1 Alustatyön kehitys

Alustatyön kehitys on yhteydessä laajempiin yhteiskunnallisiin, teknologisiin ja taloudellisiin muutoksiin. Alustatyön muotoutumisessa uudeksi 2020-luvun työn muodoksi voidaan nimetä kolme keskeisintä ajankohtaa; 1970-luvun taite, 1990-luvun nousukausi ja 2008 vuoden finanssikriisi. Kyse ei ole pelkästään taloudellisista muutoksista kuten Srnicek (2017) painottaa,



vaan muutokset liittyvät laajempiin työn ja työelämän-, työn organisaatiotapojen- sekä tuotantosuhteiden muutoksiin. Samaan aikaan kyse on teknologisesta kehityksestä ja digitalisaatiosta, jolla tarkoitetaan digitaalisten teknologioiden integroimista osaksi jokapäiväisiä toimintoja kaikilla elämän osa-alueilla (Alasoini 2015).

1970-luvun taitteessa käynnistyi muutos kohti fordistisista työ- ja tuotantosuhteista kohti jälkifordistista aikaa. Talouspoliittinen käänne, jota erityisesti 1973-vuoden öljykriisi kiihdytti, osoitti keynesiläisen talousmallin rajallisuuden täystyöllisyyden ylläpitämisessä ja inflaation hillinnässä. Työttömyyden lisääntyessä ja yleisen hintatason noustessa uusklassinen talousjärjestelmä tarjosi uusia ratkaisuja talouden ylikuumentumiseen esittämällä talouspolitiikan siirtymistä kohti markkinavetoisempaa mallia. (Alaja & Suominen 2015, 31-41.) Työelämän muutokset kuten globaalien markkinoiden kilpailupaineet edellyttivät tuotannon joustavuutta. Tämä johti joustokapitalismin nousuun ja tuotannon sekä työvoiman organisoinnin joustavuuteen (Kallberg 2011).

Samaisessa taitekohdassa tunnistettiin myös työn ei-taloudellisen laadun näkökulma, sillä tarkoin standardoitu työ herätti keskustelua ihmisen tarkoituksesta ja työn merkityksestä. Työhön syntyi uusia odotuksia työn sisäisistä palkkioista, mitkä olivat vastavoimia rutiininomaisille tayloristisille ja fordistisille massatuotannon töille. Joustavien tuotantoratkaisujen lisäksi työn uudet organisaatiomuodot nähtiin ratkaisuna työn psykologisten tarpeiden tyydyttämiseksi ja yhä voimakkaammalle itsensä toteuttamisen ideaalille. Standardoidun työn vastakohtaksi syntyi uuden tyyppinen työntekijäsubjekti, joka 2000-luvun työelämässä näyttäytyy yksilöityneenä, tietoistuneena, joustavana, affektiivisena ja kognitiivisena. (Julkunen 2008, 88, 120-139.) 2000-luvulla palkkatyön on nähty pirstaloituvan pienempiin pätkiin ja muihin epätyypillisen työn muotoihin, missä työnantajavelvoitteet, työnantajan sitoutuminen työntekijään ja työmäärä ovat vähentyneet (Jakonen 2014). Näitä ovat esimerkiksi osa- ja määräaikaiset työsuhteet, erilaiset nollatuntisopimukset ja vuokratyö, joista käytetään yhteisnimitystä epätyypilliset työsuhteet (Nätti & Pyöriä 2017).

Samaan aikaan lähestyttäessä 2000-lukua, tieto- ja viestintäteknologioiden kehityksessä koettiin mullistava käänne internetin myötä (Srnicek 2017). Tämä vaihe on tunnistettu niin sanotuksi kolmanneksi teolliseksi vallankumoukseksi, joka on muuttanut työtä ja työelämää merkittävästi (Collin & Saarelainen 2016). Alustatyön näkökulmasta keskeisimpänä teknologisenä innovaationa pidetään uusien tieto- ja viestintäteknologioiden mahdollistamaa

liiketoimintaprosessien ulkoistamista. Uusien teknologioiden ansiosta yritykset pystyvät milloin tahansa palkkaamaan kenet tahansa suorittamaan tehtäviä, hoitamaan toimintoja tai tarjoamaan palveluita, jotka aikaisemmin olivat yrityksen omien työntekijöiden suorittamia (Papadimitropoulos 2021). Digitaalisten teknologioiden ansiosta työtehtäviä pystytään paitsi ulkoistamaan myös joukkoistamaan. Joukkoistamisella (*crowdsourcing*) tarkoitetaan prosessia, missä laaja joukko ihmisiä osallistuu tietyn tehtävän tai ongelman ratkaisemiseen, ideoiden keräämiseen tai sisällön tuottamiseen, usein digitaalisten alustojen kautta (Howe 2006). Työn joukkoistamista onkin kuvattu yhdeksi merkittävimmistä työelämää ja työmarkkinoita muuttavista tekijöistä tulevaisuudessa (McAfee & Brynjolfsson 2017).

Alustatyön synnyn näkökulmasta voidaan todeta, että vähitellen 1970-luvulla alkanut työn muutos loi odotuksia uuden tyyppiselle joustavalle työlle, kun taas 2000-luvun teknologinen kehitys oli luonut alustatyön konkreettisesti mahdollistavan digitaalisen ympäristön. Sen sijaan alustatyön kasvun käynnistävänä voimana pidetään vuoden 2008 finanssikriisiä, joka laski työllisyysastetta kaikkialla länsimaissa (OECD 2024) ja lisäsi epävarmuutta työmarkkinoilla, pakottaen monet etsimään vaihtoehtoisia tulonlähteitä ja joustavia työmahdollisuuksia. Ratkaisuja työhön liittyviin ongelmiin, jota finanssikriisi oli aiheuttanut, etsittiin teknologiasta. Perinteisten työn loppua ennustavien uhkakuvien (Autor 2015), sijaan ratkaisuna nähtiin algoritmit, joiden avulla työn johtamisesta tulisi tehokkaampaa ja esihenkilöistä näin tarpeettomia. Niin työtä välittävien alustojen kuin digitaalisten alustojen yleensäkin määrä lisääntyi nopeasti 2010-luvun aikana (Schor 2020). Työtä välittävien digitaalisten alustojen käynnistymisen aika paikannetaankin juuri vuosille 2008-2009 (Seppänen ym. 2022, 14).

Vaikka alustatyön käynnistymisen voidaan nähdä johtuneen taloudellisen kriisin seurauksista, ilmiön ideologiset juuret ovat kuitenkin syntyneet jakamistaloudessa, jolla tarkoitetaan sosiaalista ja taloudellista muutosprosessia joka omistajuuden sijaan korostaa yhteiskäyttöä ja resurssien jakoa. (Schor 2020.) Jakamistalouden periaatteiden mukaan monia vajaakäytöllä olevia resursseja kuten vähällä käytöllä olevaa autoa voidaan tarjota väliaikaisesti sitä tarvitseville, mahdollisesti rahallista korvausta vastaan. Vaikka jakamisen ajatus ei ole itsessään uusi, nykyaikaiset tieto- ja viestintäteknologiat ovat mahdollistaneet jakamisen ja lainaamisen uudenlaisen sekä aiempaa joustavamman ja tehokkaamman organisoinnin. (Sundarajan 2016.) Jakamisen nähtiin lisäksi tarjoavan ratkaisuja paitsi finanssikriisin aiheuttamiin taloudellisiin ongelmiin, myös ympäristön kantokyvyn asettamiin ekologisiin haasteisiin ja sosiaalisen eriarvoisuuden kysymyksiin (Botsman & Rogers 2010).

Hyvänä esimerkkinä jakamistalouden ideologian ja alustatyön todellisuuden välisestä suhteesta voidaan pitää alustayritys Uberia, mikä on kehittynyt jakamistalouden periaatteista kohti uudenlaista prekaaria työtä (Peticca-Harris, de Gama, & Ravishankar 2020). Alustatalouden symbolistiseen asemaan nousseen Uberin taustalla on yrityksen innovatiivinen liiketoimintamalli, joka on onnistunut reagoimaan joustavasti kysynnän vaihteluihin uudessa digitaalisessa taloudessa muun muassa algoritmista johtamista hyödyntämällä (Rosenblat & Stark 2016). Uberin myötä on alettu puhumaan jopa ”uberisaatiosta”, jolla viitataan lisääntyneeseen työmarkkinoiden polarisoitumiseen sekä työn yksilöllistymiseen (Fleming 2017). Uberisaatiolla on käsitteellistetty myös laajempaa työn muutosta, jossa perinteiset toimialat ja organisaatiot hyödyntävät yhä enemmän alustapohjaisia ratkaisuja työn ohjaamisessa (Davis & Sinha 2021). Kehitys on johtanut työn uudelleenjärjestelyyn, jossa työ ja palvelut organisoidaan alustojen kautta erillisiin toimeksiantoihin.

## 2.2 Alustatyön muodot

Alustatyö on muodoltaan hyvin kirjavaa ja alustatyön eri muotoja voidaan jäsentää monin eri tavoin riippuen tutkittavasta ilmiöstä ja ongelmasta. ILO:n (2021, 43) tapa lähestyä alustatyön eri muotoja on erotella työ kahteen päätyyppiin: virtuaalisesti tehtävään työhön (*online*), joissa työntekijät suorittavat tehtäviä verkossa etäyhteyksien avulla, sekä paikallisesti tehtäviin (*offline*), joissa yksilöt suorittavat tehtäviä tietyssä fyysisessä paikassa. Verkon välityksellä organisoitava virtuaalinen työ voi levittäytyä maantieteellisesti huomattavasti laajemmalle alueelle kuin fyysisesti rajautunut työ, jolloin myös potentiaalinen työntekijöiden joukko on huomattavasti suurempi.

Vallas ja Schor (2020) ovat jäsentäneet alustatyötä viiden eri muodon kautta, jotka he ovat ryhmitelleet vielä kolmeen pääluokkaan: fyysisesti suoritettavaan keikkatyöhön, sisällöntuottamiseen sekä joukkoistettuun työhön, joka sisältää kolme eri alustatyön tyyppiä. Joukkoistetun työn ensimmäinen kategoriaan kuuluvat alustojen suunnittelijat ja arkkitehdit, jotka ylläpitävät, kehittävät ja mahdollistavat digitaalisten alustojen toimivuuden. Toinen ryhmä sisältää konsultit tai freelancerit, jotka toimivat UpWorkin tai Freelancer.comin kaltaisilla alustoilla tarjoten korkeatasoista osaamista esimerkiksi graafisessa suunnittelussa ja ohjelmoinnissa, projektiluontoisten tehtävien muodossa. Alasoini (2018) nimittää tätä ryhmää online-asiantuntijatyöksi, mikä on luonteeltaan monimutkaista ja erityisasiantuntijuutta vaativaa. Joukkoistetun työn kolmas ryhmä on mikrotyön muoto, jossa työtehtävät ovat

toisistaan riippumattomia yksittäisiä klikkaustöitä, kuten datan puhdistamiseen liittyvät tehtävät. Mikrotyötä on työn äärimmäisen lyhytkestoisuuden vuoksi nimetty myös digitaalisiksi liukuhihnatöiksi (Irani 2015; Altenried 2020), Kilpailu mikrotyöalustoilla on kovaa ja elantonsa hankkiminen voi olla erittäin haastavaa (Berg & de Stefano 2018).

Fyysisesti suoritettavaa keikkatyötä on esimerkiksi erilaiset lähetti- ja kuljetuspalvelut kuten Wolt, Uber ja Foodora. Tätä työn tyyppiä on kutsuttu on-demand keikkatyöksi (Alasoini 2018), jolle on tyypillistä asiakkaan ja työn suorittajan välitön vuorovaikutus heidän kohdatessaan usein kasvotusten. Fyysisesti suoritettava keikkatyö on noussut eniten kansainvälisesti esiin taksipalveluita tarjoavan Uberin myötä työntekijöiden kiistanalaisen aseman vuoksi. Moni, myös Suomessa toimiva, on katsonut työn suorittajien toimivan itsenäisinä yrittäjinä, vaikka monien työsuhteen tunnusmerkkien on katsottu täyttyvän alustayrityksen ja alustojen kautta työskentelevien välillä (Mattila 2019). Kiistaa on pyritty ratkomaan muun muassa Euroopan komission ehdottaman direktiivin avulla, joka muuttaisi työsuhteen määrittelyä sekä työnantajalle että työntekijälle selkeämmäksi (Euroopan komissio 2021).

Viimeisenä alustatyön muotona Vallas ja Schor (2020) näkevät sisällöntuottamisen, joka ei tapahdu suoraan työsuoritusta välittävillä alustoilla vaan sosiaalisen median erilaisissa kanavissa. Sisällöntuottajat ja vaikuttajat eroavat muista alustatyöntekijöistä siten, että he saattavat aloittaa toiminnan ilman välitöntä korvausta, mutta voivat ansaita merkittäviä summia onnistuessaan keräämään tarpeeksi suuren seuraajakunnan. Mahdolliset ansiot kytkeytyvätkin usein heidän kykyynsä rakentaa ja kehittää omaa henkilöbrändiään, hyödyntäen alustojen tarjoamaa infrastruktuuria ja verkostoja.

Vallas ja Schorin (2020) sekä Alasoinin (2018) jaottelusta tämä tutkimus keskittyy UpWorkin ja Fiverr:n kaltaisten alustojen kautta työskenteleviin asiantuntijatyötä suorittaviin freelancereihin. Työtehtäviä on luonnehdittu monimutkaisiksi, haastaviksi ja pitkäkestoisiksi projektitöiksi, joka edellyttää laajaa erityisosaamista ja ongelmanratkaisukykyä (Alasoini 2018). Tämän joukon asemaa suhteessa alustatyön muihin tyypeihin erityisesti mikro- ja on-demand keikkatyöhön, voidaan pitää parempana, sillä alustoilla tarjottu palvelu liittyy osaamiseen, joka yhä useammin on laaja-alaista ja moniammatillista. Uberin katsotaan tarjoavan kuluttajille käytännössä vain yhtä palvelua, kun taas UpWork toimii välityskanavana usealle palvelulle luoden freelancereille joustavamman ja paremman aseman vaikuttaa myös oman työn sisältöön. (Immonen 2019, 71). Työn ehdoista, kuten hinnasta ja työn

yksityiskohdista neuvotellaan suoraan asiakkaan kanssa, jolloin freelancereilla on luonnollisesti myös enemmän valtaa omaan työhönsä.

### 2.3 Alustatyön laajuus

Alustatyön määrä ja laajuus on vielä toistaiseksi melko marginaalista, mutta monien tutkijoiden mukaan alustatyön määrä tulee kasvamaan lähivuosina. Alustatyön todellisen määrän arvioinnissa on myös paljon haasteita, sillä laajuutta ja yleisyyttä voidaan lähestyä muun muassa tehtyjen työtuntien, alustojen kautta saatujen ansioiden tai listattujen alustayritysten määrän kautta. Haastetta globaalin alustatyön tarkkaan mittaamiseen tuo lisäksi alustatyön luonne lisätulon lähteenä ja tästä johtuva tulotietojen vähäinen raportointi veroviranomaisille erityisesti matalan tulotason maissa. Tämän lisäksi alustayrityksiä ei yleensä katsota työntekijöidensä työnantajiksi, mikä vaikeuttaa entuudestaan tilastointia. (Kässi, Lehdonvirta & Stephany 2021.)

Vuonna 2021 Euroopan unionin alueella alustatyötä teki yli 28 miljoonaa henkilöä. Vuoteen 2025 mennessä alustatyötä suorittavien määrän uskotaan nousevan 43 miljoonaan. (Euroopan komissio 2021.) Sen sijaan Suomessa vuonna 2022 alustatyön määrää on selvitetty työvoimatutkimuksen yhteydessä. Vain 3,9 % Suomen 15-64 vuotiaista oli tehnyt alustatyötä viimeisen 12 kuukauden aikana (Tilastokeskus 2023). Kasvu on ollut maltillista, sillä vuonna 2017 työikäisistä suomalaisista 0,3 % sai vähintään neljäsosan ansiostaan alustojen kautta (Tilastokeskus 2017). Tilastokeskuksen tulokseen on laskettu ansioiden määrä myös muilta kuin työpanosta välittäviltä alustoilta, joten luku ei kuvaa puhtaasti tämän tutkimuksen kannalta olennaista alustatyön suorittajien määrää. Tämän lisäksi vuoden 2022 tulos sisältää vähäisenkin alustatyön määrän esimerkiksi vain kertaluontoisen työn kokeilun. Sen sijaan vain 0,3 % kertoi alustatyön muodostavan puolet kuukauden ansiotuloista. Ulkomaalaistaustaisista vastaajista kuitenkin noin 10% oli tehnyt alustatyötä, vastaavan luvun ollessa vain 3% kantasuomalaisten keskuudessa. (Tilastokeskus 2023.)

Tilastokeskuksen tutkimuksessa myyntitarkoitukseen tehdyt freelance-palvelut eivät ole yleisempien alustatyön muotojen joukossa, vaan lista koostuu pääosin asunnon vuokraus-, taksi-, ja kuriiripalveluista (Tilastokeskus 2023). Vaikka Suomessa verkossa tapahtuvan alustatyön määrä on vähäistä, globaalisti aktiivisten työntekijöiden määrän arvioidaan olevan noin 14 miljoonaa (Kässi, Lehdonvirta & Stephany 2021). Tämä luku kattaa sisälleen tämän

tutkielman käsittelemän virtuaalisen freelancer työn sekä myös matalapalkkaisen mikrotyön, mutta tarkkaa jakautumista työn muotojen välillä ei tiedetä. Englanninkielisillä alustoilla, mihin myös Fiverr ja UpWork lukeutuvat, joka kolmannen työn suorittajan katsotaan tulevan Intiasta. Kasvua on tapahtunut kolmen vuoden takaisesta, jolloin vastaava määrä oli vain neljännes. (Stephany, Kässi, Rani & Lehdonvirta 2021.) Vaikka alustatyön määrä ja laajuus ovat vielä melko marginaalista, monet asiantuntijat ja tutkijat uskovat (esim. Euroopan komissio 2021; Kässi & Lehdonvirta 2018), että alustatyön laajuus tulee kasvamaan lähitulevaisuudessa.

## 2.4 Aikaisempi alustatyön tutkimus

Alustatyö on muuttanut työmarkkinoita ja tuonut mukanaan uusia ilmiöitä työelämään. Erityisesti työelämän tutkimuksessa alustatyötä on tutkittu paljon prekaarin työn näkökulmista (esim. Peticca-Harris ym. 2020), sillä alustatyötä tehdään palkkatyön ulkopuolella epätyypillisissä työsuhteissa yrittäjänä ja freelancerina. Lisäksi prekarisoituminen on nähty voimakkaasti työn projektisoitumisena (Ruuth 2014, 11) mikä sopii alustatyön kehykseen työtehtävien koostuessa usein yksittäisistä keikoista ja lyhyistä tehtävänannoista. Prekaarissa työssä yleisesti on tunnistettu laajamittainen ja kokonaisvaltainen epävarmuus, joka liittyy työn määrään, tulotasoon sekä laajempiin työn tulevaisuuden kysymyksiin. Prekaarin työn on lisäksi nähty lisäävän työssäkäyvien köyhyyttä ja pienituloisten määrää. (Jakonen, Säilävaara & Ikonen 2023.)

Myöskään tämän tutkielman työn muoto eli virtuaalinen asiantuntijatyö ei ole jäänyt prekaarin työn tarkastelun ulkopuolelle (Popiel 2017). Laajemmassa keskustelussa on puhuttu luovan prekariaatin joukosta, jolla viitataan luovaa tietotyötä tekevien, korkeasti koulutettujen ihmisten ryhmään, jolle on tarjolla lähinnä pätäkätöitä sekä pienipalkkaisia tai palkattomia töitä (Gandini 2015). Tämän joukon on nähty yhdistyvän nimenomaan luovaa virtuaalista asiantuntijatyötä suorittaviin, missä luovuus tosin nähdään viittaavan luovien alojen lisäksi myös luovien ratkaisujen löytämiseen epävarmassa ympäristössä selviämiseksi ja menestymiseksi (Popiel 2017). Epävarmuuden teemat ovat saaneet alustatyön tarkastelussa uusia muotoja myös alustan teknologisesta kontrollista (Schor, Attwood-Vharles, Cansoy, Ladegaard & Wengronowitz 2020).

Sen sijaan kaikissa aikaisemmissä tutkimuksissa virtuaalista asiantuntijatyötä ei olla tarkasteltu epävarmuuden tai prekaarin työn kautta. Virtuaalista asiantuntijatyötä kuvaa työn suorittajien

melko laajat vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, minkä takia tutkimus on keskittynyt myös yrittäjyyden teemojen äärelle. UpWorkiin kohdistuvissa tutkimuksissa on tarkasteltu muun muassa freelancereiden ammatti-identiteetin muodostumista (Blaising & Dabbish 2022), oman osaamisen brändäystä alustalla (Blyth, Jarrahi, Lutz & Newlands 2022) sekä alustalla tapahtuvaa yhteiskehittämistä (Seppänen, Spinuzzi, Poutanen & Alasoini 2021). Virtuaalinen asiantuntijatyö on tunnistettu ainakin Suomessa vielä melko marginaaliseksi, joten lisäksi on haluttu ymmärtää yleisellä tasolla työskentelevien joukkoa, työskentelymotiiveja sekä kokemuksia reiluudesta.

Pajarinen ja kumppanit (2018) ovat selvittäneet kyselytutkimuksen avulla UpWorkissa työskentelevien kokemuksia mm. alustan kautta työllistymisen mahdollisuuksista, ansioiden suuruudesta sekä työn imusta. Tutkimus paljasti, että alustalla työskenteli pääasiassa alle 30-vuotiaita, pääkaupunkiseudulla tai muissa kaupungeissa asuvia henkilöitä, jotka olivat suorittaneet vähintään keskiasteen tutkinnon tai olivat opiskelijoita. Erityisesti kielenkääntäjät, graafiset suunnittelijat ja ohjelmistokehittäjät edustivat vastanneiden enemmistöä toimialan näkökulmasta. Lisäksi noin kolmannes vastaajista oli maahanmuuttaja tai muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuva.

Kansainvälisillä freelance-alustoilla työn suorittajien kokemusten on tunnistettu keskittyvän asiakassuhteiden, palkkioiden määräytymisen, kilpailun, alustan tukipalveluiden ja arviointijärjestelmien teemoihin. (Seppänen ym. 2022). Työn suorittajien välinen kilpailu koetaan suurimpana haittana ja negatiivisena ilmiönä, mutta myös kehitysmahdollisuutena globaalissa freelance työssä. Alustan erilaisiin tukipalveluihin suhtauduttiin myönteisesti eikä alustan sisään rakennettua algoritmista valvontajärjestelmää koettu epäreiluna tekijänä. Myös Immosen (2019) tutkimuksessa UpWorkin kautta työskentelevät kokivat alustan käyttämän kontrollin ja valvonnan vähäisenä verrattuna alustatyön muihin tyyppeihin. Suurin kontrolli syntyi globaalien kilpailun aiheuttamasta paineesta. Sen sijaan alustan arviointi- ja pisteytysjärjestelmä nähtiin lisäävän alustan luotettavuuttaan ja toimivan positiivisena ilmiönä, joka kannusti parempiin työsuorituksiin ja mahdollisti oman osaamisen näkyväksi tuomisen (Seppänen ym. 2022). Aikaisemman kotimaisen tutkimuksen valossa freelancereiden yleiset kokemukset työstä ovat siis melko positiivisia.

Negatiiviset kokemukset virtuaalisesta alustatyöstä ovat kuitenkin liitetty voimakkaammin alustaan itseensä. Blyth ja kumppaneiden (2022) tutkimuksen mukaan tuntevat olonsa näkymättömiksi alustoilla, koska heillä ei ole selkeää käsitystä siitä, miten parantaa

näkyvyyttä algoritmin silmissä samaan aikaan kun freelancerit tasapainottelevat uskollisen itsensä brändäyksen ja markkinoiden vaatimusten välillä. Epävarmuus syntyy siis vaikeaselkoisesta digitaalisesta ympäristöstä. Seppänen, Poutanen ja Rouvinen (2019) ovat tunnistaneeet, ettei UpWork edistä yrittäjyyteen tyypillisesti liittyvää verkostomaisuutta ja verkostokonseptin mukaisia yrittäjyystaitoja. Toiminta alustoilla perustuu markkinakonseptin muotoihin; kilpailuun, oman työn hinnoitteluun sekä mainearvioon alustalla. Tulosten mukaan UpWorkin toimintakonsepteihin virtuaalisena alustana sisältyy hierarkkisia piirteitä, joiden avulla alusta pyrkii valvomaan, vakauttamaan ja sääntelemään alustan toimivuutta ja freelancereiden toimintamahdollisuuksia. Sen sijaan aikaisemman tutkimuksen valossa on erilaisia näkemyksiä, siitä koetaanko alustojen ominaisuuksien ohjaavan työtä positiiviseen ja oikeudenmukaiseen (Seppänen ym. 2019) vai toimintaa rajoittavaan suuntaan (Blyth ym. 2022). Näiden alustoihin kytkeytyvien hierarkkisten piirteiden käsittelemistä jatkan seuraavassa luvussa.



### 3 DIGITAALISET ALUSTAT JA KONTROLLI

Tässä luvussa tarkastelen ensin digitaalisten alustojen käsitettä, minkä jälkeen määrittelen tarkemmin mitä työsuoritusta välittävillä digitaalisilla alustoilla tarkoitetaan. Määrittelyn jälkeen esittelen alustoihin liitettyjä keskeisiä ominaisuuksia. Kappaleessa 3.2 esittelen algoritmista kontrollia Kelloggin ja kumppaneiden (2020) rakentaman viitekehyksen pohjalta. Luvun lopussa kerron, miten aikaisemman tutkimuksen valossa algoritmiseen kontrolliin on suhtauduttu virtuaalisilla alustoilla työn suorittajien kokemuksissa.

#### 3.1 Työtä välittävät digitaaliset alustat

Alustatyössä digitaaliset alustat ovat keskeisessä roolissa toimien työn vastaanottamisen välineinä ja tyypillisesti myös työn suorittamisen mahdollistajina. Digitaalisella alustalla viitataan tietoteknisten järjestelmien luomaan virtuaaliseen toimintaympäristöön, missä eri toimijat toteuttavat lisäarvoa tuottavaa toimintaa. (Seppälä ym. 2015, 9.) Digitaalisten alustojen toimintalogiikka perustuu verkostovaikutukseen, jonka mukaan alustan käyttämisestä koituva hyöty ja palvelun arvo ovat riippuvaisia alustojen muiden käyttäjien lukumäärästä. Verkostovaikutuksen lisäksi alustojen toiminta edellyttää suuren määrän dataa, jota kerätään, käsitellään ja muokataan jatkuvasti sekä tarpeeksi kehittyneen tieto- ja viestintäteknologian. (Ailisto ym. 2016, 12.) Alusta itse ei tuota asiakkaan haluamaa tuotetta tai palvelua vaan toimii niin sanottuna välittäjänä ja oikeanlaisen myyntiympäristön luoja. Perinteisten ja paikallisten kohtaamispaikkojen sijaan alustat ovat usein auki 24/7 ja toimivat globaalissa toimintaympäristössä. (Still ym. 2017). Yhdessä digitaaliset alustat kokoavat laajempia, rajat ylittäviä alustaekosysteemejä, jotka muodostavat alustataloudeksi (*platform economy*) nimetyn liiketoiminnan organisointimallin (Loikkanen, Koivistoinen, Viitanen & Paananen 2017).

Alustakeskeinen transformatiivinen ajattelu on osa yhteiskunnallista murrosta, joka on yleistynyt länsimaissa. Puhutaan jopa alustakapitalismista, jolla Srnicek (2017) viittaa talouden muotoon, jossa digitaaliset alustat kuten sosiaalinen media, markkinapaikat ja muut verkkoalustat, ovat kapitalismin toiminnan keskiössä. Digitaaliset alustat mahdollistavat uudenlaiset liiketoimintamallit, jotka perustuvat dataan, verkostoeefekteihin ja alustojen väliseen kilpailuun. Alustoilla on keräämänsä datan vuoksi merkittävä vaikutus globaaliin talouteen. Tästä syystä suurille lähes monopoliasemassa oleville alustajateille, kuten Googlelle

ja Amazonille siirtyy valtaa yhteiskunnan infrastruktuurin perustessa yhä voimakkaammin dataan. (Viitanen & Eskola 2022).

Digitaaliset alustat vaikuttavat taloudellisesti, kulttuurisesti ja sosiaalisesti kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla, muokaten muun muassa kulutustottumuksia ja sosiaalisia suhteita (Papadimitropoulos 2021). Kuitenkin vain osa digitaalisista alustoista välittävät työtä ja työsuorituksia. Eurofoundin (2018) mukaan alustatyössä pääasiallinen vaihdannan kohde on nimenomaan työvoima eli suorittajan antama työpanos. Tämän vuoksi työelämän erilaiset alustat, jotka tarjoavat yksittäisille kuluttajille palveluita ja tuotteita, kuten sosiaalisen median palveluita sekä alustat, jotka välittävät tavaroiden ja palveluiden vaihtoa, kuten sähköisen kaupankäynnin- ja yritysten väliset (B2B) alustat eivät ole työtä ja työpanosta välittäviä alustoja (ILO 2021).

Myös työsuoritusta välittävien digitaalisten alustojen (*online labour platforms*) määritelmään ja suomennoksiin liittyy haasteita. Esimerkiksi Työterveyslaitoksen ”Reiluuden mallit alustatyössä” -loppuraportissa on käytetty ilmaisuja ”työtä välittävät alustat” ja ”työnvälitysalustat” synonyymien tavoin (Seppänen ym. 2022). Tässä yhteydessä työnvälitysalustoilla ei kuitenkaan tarkoiteta perinteisiä työnhakusivustoja kuten Oikotietä, koska alustatyössä alusta myös jollain tavalla säätelee ja kontrolloi työn suorittajan ja asiakkaan välistä suhdetta esimerkiksi arvioinnilla. Tämä eroaa työnhakusivustoista, jotka ovat tarkoitettu enemmänkin työpaikkojen listaukseen. Näin ollen myöskään henkilöstövuokrausyritysten kuten Baronan tai Staffpointin omat alustat ja mahdolliset mobiiliapplikaatiot eivät ole työtä välittäviä alustoja, sillä työn suorittaja solmii työsuhteen joko henkilövuokrausyrityksen tai suoraan asiakasyrityksen kanssa. Alustatyöhön kuuluukin tyypillisesti työn teettäminen yrittäjätyönä ilman työsuhdetta. (Mattila 2019, 18–19.)

Työtä välittäviä digitaalisia alustoja voidaan ryhmitellä alustatyön muotojen mukaisesti tai muilla tavoin kuten talouden eri sektoreiden ja toimialojen mukaan (Eurofound 2018), sillä vakiintunutta jaottelua ei ole syntynyt. Työterveyslaitos on listannut erilaisia Suomessa toimivia työtä välittäviä alustoja ja alustayrityksiä tarkoituksenaan kuvata millaista alustatyötä Suomessa tehdään (Immonen 2021). Sekä UpWork että Fiverr ovat tässä ryhmittelyssä nimetty kansainvälisiksi freelance-alustoiksi, vaikka freelance-nimitykseen onkin liittynyt kyseenalaistamista (Mattila 2019).

Työtä välittävät alustat pystyvät vastaamaan kysynnän ja tarjonnan vaihteluihin joustavuuden avulla. Yhdistämällä työn suorittajia ja asiakkaita alustat ovat luoneet uusia mahdollisuuksia liiketoiminnalle sekä tarjonneet työn organisointiin uusia ratkaisuja. Yritysten näkökulmasta työvoiman hankintaan on löytynyt globaaleja ja kustannustehokkaita ratkaisuja. (Seppänen ym. 2022.) Samaan aikaan työtä välittävät alustat tarjoavat joustavia mahdollisuuksia työn saantiin esimerkiksi vaikeassa työmarkkinatilanteessa oleville kuten osatyökykyisille, nuorille ja maahanmuuttajille. Lisäksi alustat voivat toimia lisätulon lähteenä osa-aikaisen tai kausityön rinnalla sekä mahdollistaa joustavan työnteon opintojen ohella ja muissa elämän siirtymävaiheissa. (ILO 2021.)

### **3.1.1 Alustojen ominaisuudet**

Erialaisten globaalien alustojen nopean kasvun yhtenä keskeisenä edellytyksenä on ollut luottamuksen rakentuminen digitaalisessa ympäristössä. Digitaalisilla alustoilla luottamusta on pidetty koko toiminnan edellytyksenä, sillä asiakkaiden on luotettava, että myyjät kuvailevat tuotteita tai palveluita tarkasti ja toteuttavat transaktiot luvatussa tavalla. Myyjien on puolestaan luotettava, että asiakkaat maksavat ja noudattavat sovittuja palveluehtoja. (Luca 2017.)

Digitaalisessa toimintaympäristössä luottamus rakentuu monipuolisten tietolähteiden yhdistelmän varaan, jotka yhdessä muodostavat niin sanotun digitaalisen luottamusinfrastruktuurin (Sundararajan 2016). Tämä infrastruktuuri mahdollistaa luottamuksen muodostumisen ja ylläpidon vertaisverkostoissa, joissa osapuolet voivat olla toisilleen alun perin tuntemattomia. Sundararajan (2016, 60-63) nimeämistä luottamuksen lähteistä keskeisenä luottamusta rakentavana elementtinä on nähty muiden käyttäjien ja asiakkaiden antamat palautteet, arvostelut ja suositukset (Luca, 2017). Arvostelut eivät pelkästään lisää luotettavuutta alustatyön kontekstissa vaan niillä on havaittu olevan lisäksi merkittävää vaikutusta yleisen internetin läpinäkyvyyden lisäämisessä ja esimerkiksi kuluttajapäätösten ohjaamisessa (Bridges & Vásquez 2018).

Alustat käyttävät erilaisia arviointi- ja mainejärjestelmiä kuten vastavuoroisuuteen perustuvaa mallia, joka on yleinen monilla digitaalisilla alustoilla. Alustat ovat lisänneet arviointiominaisuuksiin samanaikaiseen paljastukseen perustuvan ominaisuuden, jotta arvoinnit heijastaisivat aidosti käyttäjien omia kokemuksia, eivätkä olisi pelkkiä reaktioita toisen osapuolen arvioihin. Tämän on nähty kannustavan rehellisyyteen ja objektiivisuuteen

arvioinnissa. (Luca 2017.) Arviontien positiivisesta luonteesta huolimatta myös negatiivisia ilmiöitä on tunnustettu. Näitä ovat esimerkiksi arviointiin yhdistetty syrjintä (Hannák ym. 2017) ja arviointien väärinkäyttöön sekä manipulaatioon liittyvä toiminta (Lee, Webb & Ge 2014). Arvioinnit itsessään eivät tuota negatiivisia ja negatiivisina koettuja ilmiöitä vaan syynä ovat laajemmat alustojen rakentamat maineprofiilit ja pisteytysjärjestelmät, jotka dataa ja rakennettuja algoritmeja hyödyntäen asettavat käyttäjiä eriarvoiseen asemaan alustatyön kontekstissa (Luca 2017; Gandini 2019).

Woodin ja kumppaneiden (2019) mukaan alustapohjaisissa luokitus- ja pisteytysjärjestelmissä on kyse algoritmista johtamisesta (*algorithmic management*), joka on eräänlaista jatkumoa asiakashallinnan erilaisille strategioille. Tällä tarkoitetaan muutosta asiakaskeskeiseen toimintamalliin, missä asiakas asemoidaan työn johtajien piiriin. Asiakkaiden ideat, päähänpistot ja halut toimivat eräänlaisina käskyinä, joita on noudatettava. Käytännössä algoritmisella johtamisella tarkoitetaan menetelmiä ja käytäntöjä, joissa digitaalisia algoritmeja ja data-analytiikkaa hyödynnetään työntekijöiden hallinnassa, suorituskyvyn seurannassa ja ohjaamisessa (Jarrahi & Sutherland 2019). Algoritmi itsessään on joukko erilaisia ohjeita tai sääntöjä, jotka on suunniteltu ratkaisemaan ongelmia tai suorittamaan tehtäviä digitaalisessa ympäristössä. Gandini (2019) näkee alustojen arviointi- ja pisteytysjärjestelmien merkittävyyden luoneen uudenlaista säätelyä työn suorittajien ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen, mikä on edellyttänyt työntekijöiden sitoutumista esimerkiksi tunnettyön muotoihin yhä voimakkaammin. Uuden puolen arviointiin luo arviointien näkyvyys, jota hän pitää laadullisen tehostamisen uutena muotona.

Viimeaikaisissa alustatyön tutkimuksissa (Immonen 2023; Waldkirch, Bucher, Schou & Grünwald 2021) arviointia, arvioinneista rakentuvia mainejärjestelmiä ja niistä muodostuvaa laajempaa algoritmisen johtamisen kokonaisuutta on tarkasteltu yhtenä alustojen henkilöstöjohtamisen prosessina. Vertailupintaa on haettu perinteisistä organisaatioista, missä prosesseja toteutettaisiin erilaisin henkilöstökäytännöin. Viitalan (2021, 58) mukaan organisaatiolle tyypillisiä henkilöstökäytäntöjä ovat muun muassa henkilöstösuunnittelu, suorituksen johtaminen, palkitseminen, osaamisen kehittäminen, kyvykkyyksien ja työurien hallinta sekä työhyvinvoinnin johtaminen, joiden käytännön toteutumisesta usein oma esihenkilö viime kädessä vastaa. Alustatyön suorittajat eivät sen sijaan ole vuorovaikutuksessa esihenkilöön, vaan henkilöstökäytännöt toteutuvat asiakkaiden arviointien, alustojen

algoritmien ja työntekijöiden yhteisinä prosesseina, mitä voidaan pitää merkittävänä muutoksena.

Organisaatioiden näkökulmasta algoritmisen johtamisen avulla yrityksen toimintoja pystytään optimoimaan reaaliajassa, päätöksentekoa tehostamaan ja resursseja kohdentamaan entistä tarkemmin työsuoritusten hallinnon siirtyessä ihmisiltä koneille (Lehdonvirta 2018). Painopisteen siirto mahdollistaa automatisoidun valvonnan ja ohjauksen, minkä seurauksena työntekijöiden suoritusta pystytään mittaamaan ja arvioimaan jatkuvasti algoritmien tuottaman datan perusteella. Tietopohjaisten päätösjärjestelmien on uskottu leviävän yhä voimakkaammin myös perinteisiin organisaatioihin (Åkerbland 2023). Muutoksesta on puhuttu jopa jo 2000-luvun alussa niin sanottuna toimihenkilötyön taylorisaationa (Bain & Taylor 2000, 9).

Algoritmisen johtamisen näkökulma onkin ollut voimakkaasti yhteydessä työn organisointiin, työvoiman hallintaan ja tehtävien jakamiseen liittyvissä teemoissa, kun taas algoritmisen kontrollin keskiössä on yksilöiden työsuorituksen tarkka seuranta ja arviointi (Lehdonvirta 2018). Algoritmisen kontrollin katsotaan erilaisten toimintojen avulla rajoittavan työn suorittajan joustavuutta ja vaikutusmahdollisuuksia työhön (Weber, Remus & Pregenzer 2022). Seuraavassa kappaleessa avaan laajemmin algoritmisen kontrollin käsitettä ja kontrollin mekanismeja käyttäen apuna Kelloggin ja kumppaneiden (2020) teoreettista viitekehystä.

### **3.2 Algoritmisen kontrolli**

Algoritmista kontrollia voidaan pitää merkittävänä ja uudenlaisena kontrollin muotona sen teknologisten mahdollisuuksien vuoksi. Kellogg ym. (2020) kuvailevat algoritmien teknologisia ulottuvuuksia neljän avainominaisuuden kautta: kattavuus, välittömyys, vuorovaikutteisuus ja läpinäkymättömyys. Algoritmit ja niiden käsittelemät tiedot ovat nykyään usein aiempaa kattavampia, sillä käytössä on laaja valikoima laitteita, jotka pystyvät keräämään kattavasti erilaista tietoa työntekijöistä useissa eri työprosessin vaiheissa. Välittömyydellä viitataan algoritmien mahdollisuuteen tarjota reaaliaikaista palautetta, mikä liittyy suureen datan nopeuteen. Tämä mahdollistaa jatkuvan suorituskyvyn arvioinnin ja palautejärjestelmien integroinnin tuotantoprosessiin. Alustan keräämää dataa kertyy alustalla tapahtuvassa osapuolten välisessä vuorovaikutuksessa, joka lopulta muovataan salassa pidettävään muotoon (Tuomi & Ascenção 2023, 9). Sen lisäksi, että algoritmit ovat alustojen yrityssalaisuuksia, joiden paljastaminen heikentäisi niiden kilpailuetua, läpinäkymättömyydellä

viitataan laajempaan algoritmien monimutkaisuuteen. Yhä useampi algoritmi hyödyntää koneoppimista, jolloin tekoäly on tehnyt algoritmeista äärimmäisen vaikeatulkintaisia jopa niille, joilla on teknistä osaamista. Läpinäkymättömyys näyttäytyy myös sillä, että käyttäjät eivät tiedä mitä tietoja heidän toiminnastaan kerätään ja milloin. Tämän on tunnistettu olevan yhteydessä myös yksilön tekniseen lukutaitoon. (Kellogg ym., 2020.)

Näiden ominaisuuksien kautta Kellogg ym. (2020) korostavat, miten algoritmien teknologiset mahdollisuudet muokkaavat työn ja organisatorisen kontrollin maisemaa. Algoritminen kontrolli on byrokraattista, jolla viitataan kontrollin muotoon, jossa alustan määrittämät säännöt ohjaavat tiukasti toimintaa. Byrokraattisen kontrollin keinot on nähty rationaalisen kontrollin muotona, jolla pyritään saavuttamaan haluttu käyttäytyminen työntekijöiltä vetoamalla heidän omaan etuunsa ja oman hyödyn tavoitteluun. Rationaalisen kontrollin muoto perustuu ajatukseen, että ihmiset toimivat tehokkaasti, kun he näkevät selkeän yhteyden omien toimien ja niistä saatavien etujen välillä. (Barley & Kunda 1992.) Byrokraattinen kontrolli on yhdistetty voimakkaasti teollisen ajan suoran kontrollin ja valvonnan keinoihin, joiden uskottiin uuden työn myötä vähentyneen ja tehneen tilaa normatiivis-ideologisille kontrollin muodoille (Julkunen 2008, 178-189).

Kontrollin muotojen kautta alustatyön on katsottu palaavan takaisin työprosessiteoriaan (Gandini 2019; Kellogg ym. 2020). ja sen alkujuurille 1970-luvun teollisuustyön muutoksen keskusteluihin. Alustatyön on nähty johtavan työn vieraantumiseen (Glavin, Bierman & Schieaman 2021) ja työn pilkkomiseen liukuhinnan tapaan yhä pienempiin tehtävönsiin. Vaikka digitaalinen alustatyö mahdollistaa joustavuuden ja paikasta riippumattoman työnteon, Gandini (2019) toteaa, että tämä ei ole perustavanlaatuisesti erilaista kuin perinteisissä työjärjestelyissä. Teollisena aikana tehdas, kellokortit ja liukuhinna määrittivät työn, työajan, -tahdin ja -paikan. Nykyaikaisilla alustoilla työntekijät kirjautuvat sisään järjestelmään, joka toimii kuin modernin tehtaan tavoin, seuraten tarkasti heidän työaikaansa ja -suoritusta algoritmisen kontrollin kautta.

Kellogg ym. (2020) ovat kuvanneet algoritmisen kontrollin keinoja työn ohjauksen, arvioinnin ja kurinpidollisten keinojen kautta, jotka jakaantuvat kuuteen eri kontrollin mekanismiin: rajoittamiseen, suositteluun, tallentamiseen, arvosteluun, korvaamiseen ja palkitsemiseen. Kontrollin muotojen ja mekanismien ohella, tutkimuksessa kuvataan kattavasti myös algoritmien vaikutuksia työn suorittajien kokemuksiin.

Rajoittamisella tarkoitetaan tietynlaisten tietojen ja toimintojen estämistä sekä sallimista algoritmien avulla. Alustat estävät sellaisen tiedon levittämisen, joka on alustalle epäedullista. Esimerkiksi UpWork käytti erilaisia algoritmivetoisia chatbot- varoituksia muistuttaakseen työntekijöitä sopimussäännöistä, joiden mukaan työtehtäviä ei tule viedä alustan ulkopuolelle. Näin ollen algoritmit reagoivat kiellettyihin sanoihin kuten Skypen tai tekstimuotoihin, jotka viittaavat sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon. UpWorkin nähtiin myös rajoittavan pääsyä alustalle sekä muuttavan käyttäjien näkyvyyttä alustalla, mikäli käyttäjä oli ollut epäaktiivisena kuukauden ajan. (Jarrahi, Sutherland, Nelson & Sawyer 2020.)

Suositteluun kytkeytyvä algoritmisen kontrollin mekanismi ilmenee työntekijöiden saatavilla olevan tiedon rajoittamisena sekä heidän toimintansa ohjailuna, joka perustuu vuorovaikutuksessa syntyneisiin tietoihin. Esimerkiksi alustayritys Uberin on tunnistettu käyttävän hyvin personoitua dataa ja datan louhintaa selvittääkseen muun muassa kuljettajien tarvetta levolle erilaisin epävakaata ajotyyliä arvioivin mittarein (Rosenblat & Stark 2016).

Kelloggin ym. (2020) jaottelussa algoritmeja tarkastellaan kaikissa alustatyön muodoissa, mutta myös laajemmin alustatyön ulkopuolella. Esimerkiksi algoritmisen tallentamisen mekanismeista löytyy tutkimustietoa jo perinteisistä organisaatioista. Kellogg ja kumppanit viittaavat Lix ym. (2019) tutkimukseen, jonka mukaan organisaatiot ovat kehittäneet algoritmeja valvomaan kielenkäyttöä ja analysoimaan tunnetiloja tiimien chat-keskusteluissa. Alustatyön kontekstissa tiedon kerääminen, seuraaminen ja raportointi yhdistyvät alustojen luomiin laajempiin maine- ja pisteytysjärjestelmiin (Gandini 2019), jotka luovat erilaisia arvohierarkioita alustoille. Algoritmisen arvioinnin on nähty lisäävän työntekijöiden kokemuksia syrjinnästä. Syrjinnän lisääntymistä voidaankin pitää yhtenä huolestuttavimmista alustatyöhön ja koneoppimiseen liittyvistä ilmiöistä (Hannák ym. 2017).

Korvaamisen ja palkitsemisen mekanismit katsotaan liittyvän alisuoriutuvien tai järjestelmän ehtoja rikkovien käyttäjien rangaistuksiin esimerkiksi poistamalla heidät alustalta. Siihen kuinka herkästi rangaistuksia annetaan ja kuinka voimakkaita rangaistukset ovat, on nähty olevan hyvin alustakohtaista. Wood, Lehdonvirta ja Graham (2018) kuvaavat erojen johtuvan myös yksittäisten työntekijöiden tyylistä, siten että erikoistaitoja omaaville annetaan enemmän mahdollisuuksia, kun taas vähemmän taitavat työn tarjoajat muuttuvat entistä voimattommiksi. Erityisosaamisesta saatetaan siis palkita, mutta alustalla hyvin suoriutujille

annetaan myös parempia palkkioita, ylennyksiä ja parempia työmahdollisuuksia (Kellogg ym. 2020).

Siitä huolimatta, että edellä kuvattu Kelloggin ym. viitekehys (2020) pohjautuu kaikkiin alustatyön muotoihin, on myös virtuaalisessa asiantuntijatyössä tunnistettu monia edellä kuvattuja kontrollin mekanismeja ja mekanismeista aiheutuvia negatiivisia kokemuksia. Burcher, Schou ja Waldkirch (2020) ovat tunnistaneet UpWorkissa edellä kuvattuja algoritmisen kontrollin keinoja, joiden on nähty aiheuttavan työn suorittajille epävarmuuden ja pelon tunnetta. Moni UpWorkissa työskentelevä freelancer koki algoritmisen kontrollin vähentävän oman työn hallintaa ja ohjaavan työtä (Jarrahi & Sutherland 2019). Rahmanin (2019) aikaisemman tutkimuksen mukaan kontrollin kokemukset virtuaalisessa asiantuntijatyössä syntyivät algoritmien läpinäkymättömyydestä ja epätietoisuudesta, sillä freelancerit eivät kyenneet sovittamaan toimintaansa alustan määrittämien kriteerien mukaisiksi. Toisaalta virtuaalisessa asiantuntijatyössä kontrollin on katsottu painottuvan työprosessin loppuun, eikä koko työsuorituksen ajaksi (Wood ym. 2019), jolloin myös autonomia ja joustavuus on nähty voimakkaampana alustatyön muihin muotoihin verrattuna.

Erilaiset byrokraattisen kontrollin keinot, tiukat säännöt ja ohjeet ovat herättäneet aina vastarintaa työnantajaa kohtaan (Julkunen 2008). Freelancerit toimivat aktiivisesti kontrollia vastaan myös alustalla manipuloimalla algoritmeja erilaisten suorien keinojen avulla. Freelancerien käyttämiä keinoja ovat esimerkiksi työtuntien muokkaus paremman palkkion saavuttamiseksi, sopimusten tarpeeton avaaminen ja sulkeminen lisäarvostelujen keräämiseksi ja taitotestien suorittaminen näkyvyyden lisäämiseksi hakutuloksissa. (Jarrahi & Sutherland 2019.) Monet freelancerit ovat kehittyneet välttämään keskusteluissa kiellettyjä ilmaisuja, mikä estää alustaa sulkemasta heidän tilejään, sekä oppineet välttelemään yhteistyötä haasteellisiksi kokemiensa asiakkaiden kanssa säilyttääkseen hyvän pisteytyksensä alustan arviointijärjestelmässä (Burcher ym. 2020). Freelancereiden toiminta ja reaktiot alustan kontrollia vastaan erosivat kuitenkin sen perusteella, kuinka riippuvaisia freelancerit olivat alustasta työn saamiseksi (Rahman 2019).

Burcherin ja kumppaneiden (2020) mukaan algoritmisen kontrolli pakottaa työn suorittajat UpWorkissa kognitiiviseen, sosiaaliseen ja emotionaaliseen lisätyöhön, joka on kietoutunut osaksi alustalla suoritettavia tehtäviä. Työntekijät pohtivat jatkuvasti käyttäytymisensä mahdollisia seurauksia ja sitoutuvat siten ennakoiviin noudattamiskäytäntöihin, joka myös



osoittaa työn suorittajien aktiivisen toimijuuden algoritmien hillitsemiseksi. Tukea ja selkeyttä kontrollin tuomiin tilanteisiin ovat tuoneet esimerkiksi internetin keskustelupalstalle Redditiin syntyneet uudenlaiset verkkoyhteisöt, jotka antavat freelancereille mahdollisuuden kysyä anonyymisti neuvoja ja vaihtaa kokemuksia Upworkista. (Waldkirch ym., 2021).

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO

Esittelen aluksi lyhyesti alustayritykset, joilla tämän tutkielman haastateltavat työskentelivät. Tämän jälkeen kuvaan aineistonkeruun vaiheita ja perustelen tutkimuksen metodologisia valintoja. Aineiston keruun menetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Lopuksi esittelen eettisiä pohdintoja tutkimusprosessin vaiheisiin liittyen.

### 4.1 Tutkittavat alustayritykset

UpWork Global Inc. (entiseltä nimeltään Elance-oDesk) on vuonna 2013 perustettu yhdysvaltalainen virtuaalisena markkinapaikkana tunnettu alustayritys, missä erikokoiset yritykset ja itsenäiset freelancerit kohtaavat päivittäin globaalissa toimintaympäristössä. Alustayrityksen liikevaihto vuonna 2022 oli 618,32 miljoonaa USD (Wall Street Journal 2023a). Yrityksen mukaan alustalla toimii 822 000 aktiivista asiakasta, joka määritelmän mukaan tarkoittaa viimeisen 12 kuukauden aikana jollain tavoin alustaa käyttäneitä ja kuluttaneita toimijoita. UpWorkin yritystoiminnan näkökulmasta heidän asiakkaitaan ovat sekä yritykset että freelancerit, joista käytetään yleisnimitystä käyttäjät (*users*). Osaamista UpWorkista löytyy yli 90 toimialalta, joista keskeisimmiksi alustayritys nostaa verkko-, mobiili- ja ohjelmistosuunnittelun, myynnin ja markkinoinnin, luovan suunnittelun sekä hallinnollisen tuen ja asiakaspalvelun erilaiset tehtävät. (UpWork 2023a.)

Fiverr International ltd. on Israelin Tel Avivissa vuonna 2010 perustettu alustayritys, joka UpWorkin tapaan välittää moninaisia palveluja. Fiverrin liikevaihto vuonna 2022 oli 337,37 miljoonaa USD (Wall Street Journal 2023b). Jo yrityksen alkuaikoina vuosina 2012–2016 keskeisimmät elementit ovat olleet erilaisia ominaisuuksia sisältävät valmiit paketit (*packages*) ja freelanceiden välinen tasoerotus (*leveling system*). Fiverr on pitkään kategorisoitu niin sanottuna harraste- ja mikrotehtävälustana, missä tuntiansiot ovat alkaneet yrityksen nimensä mukaisesti viidestä dollarista ja näin jääneet yksittäisen myyjän kohdalla melko pieniksi (Sekki 2021; Hannák ym. 2017). Alkuaikoina Fiverrissa tarjottuja palveluja on luonnehdittu myös humoristisina (Lee ym. 2014). Fiverr on kuitenkin kasvaessaan luonut erilaisia lisäsovelluksia ja maksullisia lisäpalveluita erityisesti yritysasiakkaille ja näin ollen profiloitunut yhä vahvemmin asiantuntijatyötä välittävänä freelancer-alustana. (Fiverr 2023.)

Alustojen tarkastelu ja alustojen välinen vertailu on haastavaa, sillä alustat muuttuvat jatkuvasti erilaisten päivitysten myötä. Ajatonta kuvausta yrityksistä ja niiden toiminnoista on vaikea luoda. Tämän lisäksi alustat sisältävät paljon ominaisuuksia, jotka eivät avaudu ulkopuoliselle käyttäjälle, mikäli hän ei ole kirjautuneena omaan profiiliinsa. Profiiliin liittyy omanlaisensa ongelma, sillä evästeet saattavat luoda jokaisen käyttäjän näkymästä yksilöidyn, jolloin objektiivisen kuvauksen luominen verkkosivusta ja sen ominaisuuksista on haastavaa. Tästä syystä tämän tutkielman tavoitteena ei ole vertailla alustan teknisiä ominaisuuksia keskenään ja suhteessa työn suorittajien kokemuksiin.

Yritysten vuosikertomuksissa ja yrityskuvauksissa on havaittavissa, että Fiverrin retoriikka keskittyy voimakkaammin yksittäisiin työtehtäviin (*task*) kun taas UpWorkissa korostuu huomattavasti enemmän osaamiseen liittyvä retoriikka. Verkkosivujen avausnäkyvän perusteella UpWork houkuttelee yrityksiä löytämään *talentin*, kun taas Fiverr kannustaa löytämään oikeanlaisen *palvelun* etusivun hakutoimintojen avulla. Fiverr käyttää virallisissa dokumenteissaan myös freelancerista ja yrityksestä termiä myyjä ja ostaja (*seller ja buyer*) kun taas UpWork kuvaa jaottelua voimakkaammin asiakkaan ja osaajan (*client ja talent*) kautta. (Fiverr 2023; UpWork 2023a; UpWork 2023b.)

Upwork valikoitui ensimmäiseksi alustaksi sen globaalin suosion ja aikaisemman tutkimuksen perusteella. UpWorkin ohella myös Fiverr oli nimellisesti näyttäytynyt freelance-työn alustana aikaisemmissa tutkimuksissa (esim. Bucher ym. 2020; Blyth ym. 2022; Kim & Sawyer 2023) minkä lisäksi yritys oli nimetty myös Työterveyslaitoksen listaukseen yhtenä kansainvälisenä freelance-alustana (Immonen 2021). Itse alustoja ja alustayrityksiä tärkeämpänä oli kuitenkin löytää aktiivisia työtä suorittavia henkilöitä, joiden kokemukset alustalla työskentelystä olivat ajallisesta näkökulmasta riittäviä ja laadullisesti hedelmällisiä.

## 4.2 Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus

Tämän tutkimuksen tutkimusaineisto koostuu neljästä puolistrukturoidusta teemahaastattelusta. Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen kentällä tutkimushaastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonhankinnan menetelmistä, sillä joustavana menetelmänä se soveltuu moniin erilaisiin tutkimustilanteisiin ja -kysymyksiin. Haastattelu on tunnustettu myös erityisen arvokkaaksi aineistonkeruumenetelmäksi, kun tutkittavasta aiheesta ei ole saatavilla runsaasti aiempaa tutkimustietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2022.) Vaikka haastattelun luonne on melko lähellä ihmisten välisiä keskusteluja, haastattelulla on aina tietty määränpää (Ruusuvuori ym. 2005).

Haastatteluiden tavoitteena oli selvittää kansainvälisillä freelance-alustoilla työskentelevien henkilöiden omakohtaisia kokemuksia ja syventyä freelance-alustoilla tapahtuvaan alustatyöhön laajemmin. Teemahaastattelu, jossa keskustelutilanne etenee väljempien kehysten kautta valittuihin teemoihin ja kysymyksiin (Hirsjärvi & Hurme 2022; Ruusuvuori ym. 2005) soveltui tutkimukseen tutkittavan ilmiön laaja-alaisuuden sekä haastateltavien ammatillisen moninaisuuden vuoksi.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina, mikä mahdollisti tietylle asialle syventymisen haastattelun aikana. Puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä ei käytetä tiukasti määriteltyä haastattelurunkoa, vaan haastattelija voi esittää lisäkysymyksiä ja syventyä haastateltavien puheenvuoroissa esiin nouseviin kiinnostaviin kohtiin haastattelun aikana (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47-48). Haastatteluiden tavoitteena ei ollut kerätä vertailukelpoista tietoa tai kuvata ilmiötä laajasti, vaan pikemminkin korostaa yksilöllisiä kokemuksia ja löytää syvällisiä tulkintoja virtuaalisesta alustatyöstä. Puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka antaa tilaa kysymysten personointiin ja keskustelun suunnan muokkautumiseen kesken haastattelun, oli tutkimuskysymysten kannalta parempi vaihtoehto kuin strukturoitu lähestymistapa, jossa kaikille vastaajille esitetään samat kysymykset tarkoin määrätyssä järjestyksessä (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47). Teemahaastattelulle ominaisesti haastatteluissa käsiteltiin kaikki määritellyt teemat, mutta yksittäiset kysymykset vaihtelivat hieman haastatteluiden välillä (Ruusuvuori ym. 2005). Koska haastateltavien käytettävissä oleva aika vaihteli, puolistrukturoidulla teemahaastattelulla pystyttiin syventymään kuhunkin vastaukseen niin paljon kuin kunkin haastateltavan aikataulu salli.

Haastateltavien tavoittaminen muodostui melko haastavaksi, sillä työtä suorittavien henkilöiden määrä Suomessa on hyvin marginaalinen (Pajarinen ym. 2018). UpWorkissa ja Fiverrissa työskenteleville henkilöille ei löytynyt ulkoista järjestöä tai esimerkiksi sosiaalisen median kanavaa missä freelancerit olisi helposti tavoittanut. Tämän lisäksi ulkopuolisten käyttäjien suora pääsy digitaalisille alustoille tarkastelemaan muita käyttäjiä on osittain tai kokonaan rajattua. Rekisteröitymisen jälkeen minulla oli mahdollisuus olla suoraan yhteydessä Fiverrissa toimiviin henkilöihin viestikentän avulla. Sen sijaan UpWork katsoi yhteydenoton tapahtuvan aina työtehtävän kautta. Tästä syystä jouduin luomaan UpWork-alustalle kuvitteellisen työtehtävän, johon kutsuin kaikkien ammattikuntien freelancereitä.

Haastattelujen tarkoituksena oli saada tietoa työprosessin etenemisestä ja työn organisoitumisesta alustalla, sekä kuulla haastateltavien kokemuksia alustalla työskentelystä ja

alustan toimintamekanismeista. Yhtenä keskeisenä alustan ja alustatyön elementtinä on alustalla tapahtuva arviointi. Tämän vuoksi haastateltavien valintakriteereiksi nousi riittävän suuren arvostelumäärän vaatimus, jota voidaan pitää myös aktiivisuuden osoituksena. Tämä rajasi entisestään potentiaalisten haastateltavien löytämistä. Haastateltavien valinnassa painotettiin lisäksi suomen kielen taitoa, sillä väärinkäsitysten riskiä haluttiin vähentää ja samalla mahdollistaa syvällisten merkitysten rakentuminen keskustelussa. Syvien merkitystenantojen rakentuminen voi olla haastavaa, mikäli keskustelu ei tapahdu henkilön omalla äidinkielellä (Rashidifar & Ebrahimi 2015).

Ennen varsinaisia haastattelutilanteita, teemahaastattelun runko (Liite 1) rakennettiin oletettujen alustalta löytyvien elementtien ympärille ja ajatukselle, miten työprosessi tyypillisesti alustalla etenee lineaarisesta näkökulmasta. Tämän lisäksi haastattelurunkoon nostettiin teemoja, jotka aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa olivat keskeisiä kuten kilpailun merkitys ja alustan harjoittama kontrolli algoritmien avulla. Alustoille pääsy ja alustan tarkastelu on rajoitettu ulkopuolisilta, joten alustojen toimintalogiikkaan liittyi paljon epäselvyyksiä, joita haastattelun avulla yritettiin osin avata. Ensimmäisten haastattelujen myötä selvisi, että alustojen toimintalogiikoissa ja teknisissä ominaisuuksissa on pieniä eroavaisuuksia, joiden yksityiskohtaisempi tarkastelu osoittautui kuitenkin tarpeettomaksi tämän tutkielman tutkimuskysymysten kannalta.

Haastateltavat olivat jakautuneet siten, että kaksi haastateltavaa toimivat UpWorkissa ja kaksi Fiverrissa. Kaikki haastattelut toteutettiin marras-joulukuun 2022 aikana verkkovälitteisesti joko Teamsissa tai Zoomissa. Ennen haastattelutilannetta haastateltaville välitettiin Teams- tai Zoom- kutsu sekä tietosuojailmoitus haastatteluaineiston käsittelystä. Haastateltaville ei toimitettu haastattelurunkoa tai haastattelukysymyksiä etukäteen vaan haastateltavat vastasivat kysymyksiin haastatteluiden aikaisissa vuorovaikutustilanteissa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin huolellisesti varsinaisen aineiston keruun jälkeen. Haastattelumateriaalia kertyi yhteensä 4h 10 min ajalta ja litteroitavaa 71 sivun verran.

### **4.3 Aineiston analyysimenetelmä**

Tässä tutkimuksessa tutkimuskysymyksiä on lähestytty laadullisin eli kvalitatiivisin menetelmin. Aineiston analyysimenetelmänä käytetään sisällönanalyysyä, jossa tutkitaan ja tunnistetaan tekstistä erilaisia merkityksiä laajan teoreettisen kehyksen puitteissa.

Sisällönanalyysia voidaan pitää perustyökaluna, missä aineistossa ilmeneviä säännönmukaisuuksia ja ilmiöitä jäsennetään teemoitetun ja luokittelun avulla (Silvasti 2014, 33-36). Laadullisella sisällönanalyysillä hajanaisesta aineistosta luodaan yhtenäinen kokonaisuus, jotta tekstin inhimillisiä merkityksiä voidaan tarkastella systemaattisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018). Koska tutkimuksen tavoitteena on keskittyä laajemmin alustatyön kokonaisvaltaisiin kokemuksiin, sisällönanalyysi tarjoaa selkeän ja objektiivisen keinon käytännön kokemusten kuvailuun ja jäsentämiseen.

Sisällönanalyysi jaetaan kolmeen eri lähestymistapaan: aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen ja teoriaohjaavaan. Tässä tutkimuksessa lähestyn aineistoa teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla, mikä tarkoittaa menetelmää, jossa yhdistyvät sekä aineisto- että teorialähtöisen analyysin elementit. Teorialähtöisessä menetelmässä analyysiä peilataan aikaisempaan teoriaan, malliin tai kehykseen, kun taas aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt muodostuvat aineiston perusteella ilman ennakko-oletuksia (Tuomi ja Sarajärvi 2018 108–112). Tässä tutkimuksessa nähdään yhdistyvän elementtejä molemmista menetelmistä, sillä alustatyön tutkimuksesta on löydettävästi aikaisempaa tutkimusta, muttei varsinaista vakiintunutta teoreettista viitekehystä, jonka läpi alustatyön kokemuksia tarkasteltaisiin. Tässä tutkielmassa teoreettisen viitekehyksen muodostavat keskeiset käsitteet eli alustatyö, digitaaliset työtä välittävät alustat ja algoritminen kontrolli. Kelloggin ym. (2020) teoreettista kehystä käytetään apuna kontrollin keinojen ja vaikutusten ryhmittelyssä, mutta viitekehystä ei varsinaisessa mielessä testata.

Aineiston analyysin voidaan katsoa alkavan jo haastatteluvaiheessa, jossa tutkija kiinnittää huomiota haastateltavien puheessa esiin nouseviin keskeisiin teemoihin ja merkityksiin (Hirsjärvi & Hurme 2022). Metsämuuronen (2006, 121–124) puolestaan korostaa, että laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruun ja aineiston analyysin välistä yhteyttä ei voida koskaan erottaa täysin toisistaan. Aloitin kuitenkin varsinaisen aineiston analyysivaiheen lukemalla haastatteluja useita kertoja saadakseni kattavan yleiskuvan aineistosta ja sen luonteesta. Teoriaohjaavan lähestymistavan analyysivaiheessa tutkijan esitieto, kuten tutkimuskohteeseen kytkeytyvät teoreettiset käsitteet, voivat vapaasti ohjata analyysin eri vaiheita ja koodiston syntymistä (Silvasti 2014, 43). Ensimmäisten lukukertojen aikana koodasin aineistoa merkitsemällä tekstiin omia muistiinpanoja käyttäen ajatteluni apuna aikaisemmassa tutkimuksessa alustatyöhön liitettyjä keskeisiä elementtejä. Konkreettisesti koodaaminen tapahtui merkitsemällä havaintoja ja alleviivauksia tulostettuun tekstiaineistoon.

Aineiston huolellisen läpikäynnin jälkeen lähdin redusoimaan eli pelkistämään aineistoa. Aineiston pelkistämisen tarkoituksena on karsia tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto pois (Tuomi & Sarajärvi 2018). Yksittäisten sanojen sijaan pyrin löytämään aineistosta laajempia ajatuskokonaisuuksia, joita muotoilin pelkistettyyn tekstimuotoon taulukon yksi mukaisesti. Yhdestä lausumasta on mahdollista löytää useita ilmaisuja, joten pelkistämisen prosessin aikana merkitsin ilmaisuja värikoodein sen mukaan, mihin tutkimuskysymykseen pelkistetty ilmaisu liittyy.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetyt ilmaukset
”Se mun mielestä luo semmoista läpinäkyvyyttä siihen, että yks kuitenkin niinku tärkeä asia on luotettavuus, että tietää että saa sitä mitä ostaa ja tilaa, niin kyllä se mun mielestä on kiva että se on niinku et siellä näkee ja et ei ole pelkästään tähti vaan myös niinku vapaa teksti.”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arviointi luo läpinäkyvyyttä.</li> <li>- Luotettavuus koetaan tärkeänä.</li> <li>- Läpinäkyvyys on yhteydessä luotettavuuteen.</li> <li>- Ostajan näkökulma.</li> <li>- Läpinäkyvyys ja arviointien julkisuus koetaan positiivisena.</li> <li>- Sanalliset arviot koetaan positiivisina.</li> </ul>
”No mun mielestä tää avaa todella paljon ovia ainakin mulla siihen mun päivittäiseen työntekoon, siihen malliin miten mä teen töitä ja missä mä teen töitä, joka antaa sitten mulle taas vapaa-ajalle hirveästi niinku vapautta.”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alustatyö luo joustavuutta työntekoon päivittäin.</li> <li>- Joustavat työn tekemisen tavat.</li> <li>- Joustavuus työn paikan suhteen</li> <li>- Vapaus työn ulkopuolelle ja vapaa-ajalle.</li> </ul>

**Taulukko 1: Esimerkki aineiston redusoinnista**

Seuraavassa analyysin vaiheessa aloitin klusteroinnin eli aineiston ryhmittelyn. Klusteroinnissa aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset käsitellään huolellisesti tavoitteena löytää samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia ilmentäviä käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat ilmaisut ryhmittelin lopulta erilaisiin alaluokkiin, jotka lopulta muodostivat pohjan analyysin perusrakenteelle. Ryhmittelyä voidaankin pitää koko tutkittavan ilmiön perustana, jonka avulla tuodaan esiin alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Sarajärvi & Tuomi 2018.) Koska tutkimuskysymyksiä oli useampia, loin omat ryhmittelyt sekä haastateltavien kokemuksille että alustan kontrollin ja ohjauksen kuvauksille. Pelkistetyistä ilmaisuista syntyi lopulta alaluokat, jotka yhdistin suurempiin pääluokkiin. Pääluokista loin lopulta yläluokat eli pääteemat, jotka ovat aineistosta esiin nousevia asiakokonaisuuksia ja suurempia aihepiirejä (Silvasti 2014). Ryhmittelyä olen havainnollistanut analyysiluvussa taulukoissa kolme ja neljä.

#### 4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus ovat tutkimusprosessin suunnittelun, aineiston keruun ja -analyysin sekä tulosten julkaisemisenkin kannalta keskeisiä aiheita. Eettisyys ohjaa tutkijaa tekemään moraalisesti oikeita valintoja koko tutkimusprosessin ajan, mikä edellyttää eettisten ohjeistojen ja periaatteiden noudattamista ja tiedostamista. Eettiset ohjeet sisältävät muun muassa rehellisyyden, läpinäkyvyyden, tutkittavien kunnioituksen ja heidän oikeuksiensa huomioimisen (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tutkijan vastuulla on koko tutkimusprosessin ajan varmistaa eettisten tekijöiden huomioiminen ja toteutuminen paitsi itse tutkimuksen aikana myös sen jälkeen. Lisäksi tutkijan oma positio on olennainen osa tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelua. Omaa roolia ja mahdollisia ennakkokäsityksiä tulee reflektoida sekä tutkimustiedon hankinnan prosesseissa että tiedon käyttöön liittyvissä vaiheissa. (Eskola & Suoranta 1998).

Haastatteluihin osallistumisen lähtökohtana oli haastateltavien vapaaehtoisuus, mikä on yksi keskeinen eettinen periaate ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa (Tuomi & Sarajärvi 2018). Kaikille haastateltaville oli toimitettu ennen haastattelutilannetta tietosuojailmoitus, missä kerrottiin aineiston säilyttämiseen ja käsittelyyn liittyvistä huomioista kuten haastateltavien anonymiteetin suojaamisesta. Haastateltavien tietoisuus henkilötietojen käsittelemisestä ja vapaaehtoisuus haastatteluun osallistumisesta varmistettiin vielä ennen jokaista haastattelun alkua. Tutkimusta ei tehty minkäänlaisessa yhteistyössä alustayritysten kanssa vaan tutkimus ja sen tulokset ovat täysin riippumattomia alustayrityksistä. Tämä tieto kuvattiin ennen varsinaisen haastattelun alkamista jokaiselle haastateltavalle, minkä lisäksi haastateltaville kerrottiin mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen haastatteluun missä kohtaa tahansa haastattelutilannetta.

Suurimmat eettiset pohdinnat tutkimustiedon hankinnassa liittyvät kuitenkin haastateltavien tavoittamiseen digitaalisten alustojen kautta. Aikaisemmissa alustatyön tutkimuksissa (esim. Immonen 2019; Mikkonen 2023) haastatteluaineisto on usein kerätty niin sanotulla lumipallomenetelmällä, jossa edellinen haastateltava suosittelee seuraavaa haastateltavaa tai haastateltavia. Prosessi toistetaan useita kertoja, kunnes tarpeeksi suuri joukko osallistujia on saavutettu. Lumipallomenetelmää käytetään erityisesti silloin, kun potentiaaliset osallistujat ovat vaikeasti tavoitettavissa tai kun tutkittava populaatio on pieni ja tiiviisti verkottunut. (Tiainen 2014, 19.) Sen sijaan tässä tutkimuksessa haastateltaviin otettiin suoraan yhteyttä



alustan kautta. Kuvitteellisen työtehtävän luomista alustalle voidaan pitää alustan käyttöehtojen vastaisena toimena. Koska kontakti tapahtui digitaalisessa ympäristössä, tästä on mahdollisesti jäänyt tieto myös käyttäjäprofiilin sisältämään dataan. Vaikka onkin melko epätodennäköistä, että alustayritykset onnistuisivat selvittämään haastateltavien henkilötiedot, ei tätä mahdollisuutta voida täysin sulkea pois. Fiverrissa keskustelua työtehtävän kautta ei tarvittu, jolloin kommunikaatio tapahtui suoraan keskustelukentässä. Haastateltavat jakoivat kuitenkin alustan ulkopuolista informaatiota kuten yhteystietojaan haastattelun konkreettisen toteuttamisen mahdollistamiseksi. Ulkopuolisen yhteystietojen jakaminen on vastoin alustan sääntöjä, joten haastatteluun osallistuminen asetti haastateltavat riskialttiiseen tilanteeseen. Ulkopuolisten tiedon jakaminen on saattanut aikaisemman tutkimuksen valossa johtaa esimerkiksi oman tilin jäädyttämiseen (Burcher ym. 2020). Aikaisemmissa tutkimuksissa on kuitenkin myös tunnistettu tutkijoiden tunkeutuminen alustoille osana aineiston keruun prosessia (esim. Sutherland, Jarrahi, Dunn & Nelson 2020).

Siitä huolimatta, että haastateltavien tavoittamiseen liittyi eettisiä riskejä, päätin käyttää tätä lähestymistapaa, koska freelancereiden löytäminen muilla tavoin osoittautui äärimmäisen haastavaksi. UpWorkissa ja Fiverrissa työskentelevien, suomenkielisten asiantuntijoiden joukko on pieni (Pajarinen ym. 2018), joten kontaktointi muuta kautta olisi saattanut muodostua hyvin tehottomaksi ja aikaa vieväksi prosessiksi. Yhteydenottoon vastaaminen sekä haastatteluun osallistuminen perustui kuitenkin lopulta freelancereiden vapaaehtoisuuteen. Yksi haastateltavista ehdotti haastattelua alustan oman videopuhelumuinaisuuden kautta, mutta näin haastattelut Microsoft Teamsissä ja Zoomissa sekä viestinnän Outlookin kautta luotettavampana ja turvallisempaan vaihtoehtona. Tämän takia kaikki muu vuorovaikutus ensimmäistä yhteydenottoa lukuun ottamatta suoritettiin alustan ulkopuolella. Haastatteluaineisto ja tutkimusluvut tallennettiin OneDrive-pilvipalveluun, joka on suojattu erillisellä salasanalla. Litteroinneista on poistettu kaikki henkilötietoihin viittaavat tiedot haastateltavien anonymiteetin varmistamiseksi. Aineistoa on käsitelty ainoastaan tutkimuksen tekijä. Analyysin valmistuttua tutkielman aineisto tuhottiin asianmukaisesti.

Tutkimuksen eri vaiheiden aikana olen pohtinut, kuinka paljon varsinaisia alustayrityksiä tulisi tuoda ilmi, sillä tutkimuksen tavoitteena on kuvailla virtuaalisena asiantuntijatyönä tunnettua alustatyön muotoa ja siihen liitettyjä kokemuksia eikä itse alustayrityksiä. Työhön kuitenkin vaikuttaa voimakkaasti digitaalinen alusta ja alustaa ylläpitävä yritys, minkä vuoksi myös itse alustoja on nostettu esille aikaisemmissa tutkimuksissa jopa tapaustutkimuksellisella

lähestymistavalla (esim. Popiel 2017; Blyth ym. 2022). Digitaalisten alustojen luodessa keskeisen osan tutkimuksesta, näen että tutkittavien alustayritysten esiintuominen on tärkeää läpi tutkimuksen. Alustayritysten hyvien käytäntöjen esiin nostamisella voidaan myös lisätä tietoisuutta alustojen mahdollisista hyvistä puolista (Mikkonen 2023). Sen sijaan päätin häivyttää suoran yhteyden haastateltavan ja alustayrityksen välillä. Koska molemmilla alustoilla Suomessa asuvien ja suomea puhuvien joukko on suhteellisen pieni, näen että haastateltavien toiminnan kuvaukseen liittyvät muut tiedot kuten arvioiden lukumäärä ja aloitusajankohta ovat tietoja, joiden avulla todennäköisyys saada haastateltavan henkilöllisyys selville saattaisi kasvaa. Haastateltavien joukkoon mahtui henkilöitä, joiden työtehtävät ovat melko spesifejä, jolloin on mahdollisuus, ettei samantyyppisen profiilin omaavia toisia käyttäjiä löydy alustalta. Analyysin osissa, missä viitataan suoraan alustan ominaisuuksiin tai verrataan alustoja keskenään, on häivytetty yhteys haastateltavien esittelyihin. Tämä näkyy esimerkiksi analyysiin nostetuissa suorissa lainauksissa.

Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan yhtenä tutkimuseettisenä tarkasteluna on myös aineiston kattavuus eli aineiston koko, edustavuus ja yleistettävyys. Tässä tutkimuksessa kvalitatiivisen tutkimuksen tapaan ei pyritty luomaan yleistettävää kuvaa alustatyöstä vaan kuvaamaan ja ymmärtämään alustatyötä freelance-alustoilla toimintana ja uudenlaisena työn ilmiönä. Koska kyseessä on marginaalinen ilmiö ja työn tekijöiden joukko osoittautui pieneksi, näen että haastateltavien vähäisestä lukumäärästä huolimatta aineiston koko on riittävällä tasolla analyysin toteuttamiseksi. Haastatteluiden pitkä kesto ja teemoihin syventyvä ote kompensoivat haastateltavien määrässä.

## 5 ANALYYSI

Ennen varsinaiseen analyysiin siirtymistä, esittelen kuvaukset kaikista neljästä haastateltavasta antaakseni lukijalle yleiskuvan aineistostani. Tämän jälkeen siirryn luvussa 5.2 käsittelemään haastateltavien kokemuksia virtuaalisesta asiantuntijatyöstä. Luvussa 5.3 käsittelen algoritmisen kontrollin muotoja ja mekanismeja, sekä haastateltavien suhtautumista algoritmiseen kontrolliin.

### 5.1 Haastateltavien esittelyt ja toiminnan kuvaus

Haastateltavien joukko koostui neljästä kansainvälisillä freelance-alustoilla työskentelevästä henkilöstä. Haastateltavista kolme olivat 27-30-vuotiaita korkeakoulutettuja tai korkeakoulututkintoa suorittavia henkilöitä. Kahden korkeakoulututkinnon suorittaneen henkilön valmistumisesta oli haastatteluhetkellä kulunut suunnilleen vuosi, joten molemmat henkilöt olivat haastatteluhetkellä oman työuransa alkuvaiheessa. Yksi haastateltavista oli edelleen päätoiminen opiskelija, jonka opinnot olivat loppuvaiheessa. Yksi haastateltavista oli monialaisia opintoja tehnyt 48-vuotias henkilö, jolla oli takanaan laaja työura ilman lopullista tutkintoa. Haastateltavat heijastavat iän ja koulutustaustan osalta yhteneväisyyttä Pajarisen ja kumppaneiden (2018) kyselytutkimuksen tuloksiin.

	Työtehtävät	Aloitusaikajankohta (vuotta sitten)	Toiminnan säännöllisyys	Ansiot alustalla	Status
H1	Käännöstyöt, kirjoittaminen	Seitsemän	Melko säännöllistä	Sivutulo	Opiskelija, kevytyrittäjä
H2	3D-grafiikka, pelisuunnittelu, luonto/videokuvaus	Noin neljä	Epäsäännöllistä	Sivutulo	Yrittäjä
H3	Verkkosivujen suunnittelu, account manager, käännöstyöt, kirjoittaminen	Noin vuosi	Säännöllistä	Päätulon lähde	Freelancer vain alustan kautta
H4	Markkinoinnin tehtävät; mainonnan suunnittelu, konsultointi, liiketoiminnan kehittäminen	Noin 10 vuotta	Epäsäännöllistä	Sivutulon	Osa-aikainen työsuhde; muuten freelancer/yrittäjä

**Taulukko 2: Haastateltavien kuvaukset**

Haastateltavat työskentelivät monipuolisissa työtehtävissä ja edustivat pääosin eri toimialoja. Alle 30-vuotiaiden haastateltavien aikaisemmalla työkokemuksella ei ollut suoraa yhteyttä alustalla tehtyihin työtehtäviin. Kaikki haastateltavat työskentelivät haastatteluhetkellä vain yhdellä kansainvälisellä freelance-alustalla. Kaksi haastateltavista toimi UpWork-alustalla ja kaksi Fiverr-alustalla. Useampi haastateltavista oli kuitenkin jossain vaiheessa viimeisten vuosien aikana kokeillut myös muita kansainvälisiä freelance-alustoja oman osaamisen myymiseen. Haastattelujen aikana selvisi, että kaksi haastateltavista olivat lisäksi toimineet alustoilla asiakkaan eli palvelun ostajan roolissa.

Haastateltavat olivat rekisteröityneet ja aloittaneet alustalla työskentelyn eri aikoina kuten taulukosta kaksi selviää. Kolmella haastateltavista oli useiden vuosien kokemusta alustan käytöstä. Vuosien aikana alusta oli näyttäytynyt toisinaan suuremmassa roolissa, jolloin haastateltavat olivat suorittaneet enemmän työtehtäviä alustalla, mutta toisinaan vähemmässä roolissa. Kahdella ensimmäisistä haastateltavista alku oli ollut melko epäsäännöllistä, kunnes toiminta oli muuttunut aktiivisemmaksi. Neljännelle haastateltavalle alustalta saadut tulot olivat viimeisen kymmenen vuoden aikana olleet aina vain murto-osa ansioistaan. Vain yhdelle haastateltavista alustalta saadut ansiot olivat päätulon lähde. Hän oli työskentelyn alusta asti pyrkinyt toimimaan alustalla aktiivisesti ja säännöllisesti.

## **5.2 Kokemukset virtuaalisesta asiantuntijatyöstä**

Virtuaalisen asiantuntijatyön kokemusten luokittelu jakautui neljään pääluokkaan, joita ovat *henkilökohtaiset motiivit ja merkitykset, kilpailuun liittyvät kokemukset, alustan käyttökokemukset sekä asiakassuhteet ja vaikutus alustan ulkopuolella* (taulukko 3). Ryhmittelyssä on hyödynnetty aikaisempaa alustatyön tutkimusta ja erityisesti Seppäsen ym. (2022) tutkimusta alustatyön reiluushyödyistä- ja haitoista. Jokainen pääluokka jaoteltiin erikseen useisiin yläluokkiin, kuten taulukosta kolme ilmenee. Yläluokkia ja niiden alle jakautuneita alaluokkia käsittelemme tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

Pääluokka	Yläluokka	Alaluokka
<b>Henkilökohtaiset motiivit ja merkitykset</b>	Ammatilliset tekijät	a) Osaamisen kehittyminen ja laajentaminen b) Työuran alkuvaiheen merkitykset c) Suhde laajempaan ammatti-identiteettiin
	Joustavuus ja autonomia	a) Joustavat työpaikkaratkaisut b) Joustava työaika c) Joustava työ määrä
	Taloudelliset tekijät	a) Sivu- ja päätulo b) Taloudellinen turvaverkko ja yrittäjyyttä täydentävä
<b>Kilpailuun liittyvät kokemukset</b>	Kilpailun luonne	a) Hintakilpailu alustoilla erittäin kovaa b) Hintakilpailua ei tunnistettu c) Kilpailu luo tasavertaisuutta
	Erottautuminen ja alustalla menestyminen	a) Erottautuminen alussa vaikeaa b) Arviointi ja maineprofiili vaikuttavat menestymiseen c) Profiilin painoarvo vähäinen d) Ostajan rooli erottumisen apuna
	Arvioinnin merkitys	a) Arviointi lisää luotettavuutta ja nähdään positiivisena b) Arviointi vaikuttaa menestymiseen c) Oman työn arviointi d) Arvioinnin merkitys muuttunut
<b>Alustan käyttökokemukset</b>	Positiiviset käyttöalustakokemukset	a) Rahaliikenne luotettavuuden lisääjänä b) Alustan erilaiset tukipalvelut positiivisina c) Alustan provisio-osuus
	Negatiiviset käyttökokemukset	a) Alustojen tekniset häiriöt negatiivisina b) Käyttökokemukset suhteessa aktiivisuuteen d) Alustan ulkopuolinen tuki heikkoa
<b>Asiakassuhteet ja vaikutus alustan ulkopuolella</b>	Asiakkaat alustalla	a) asiakkaat epävarmuuden aiheuttaja b) vallan- ja informaation epäsymmetria c) epäluotettavuuden tunnistettavuus kehittyneet
	Asiakassuhteiden vaikutus alustan ulkopuolella ja työn tulevaisuusnäkömät	a) asiakkaat suosittelleet muilla alustoilla b) asiakassuhteita viety alustan ulkopuolelle c) asiakassuhteita ei haluta viedä alustan ulkopuolelle d) alustatyön yleistyminen koetaan hyvänä asiana

**Taulukko 3.** Asiantuntijoiden kokemukset alustatyöstä

## 5.2.1 Henkilökohtaiset motiivit ja merkitykset

### Ammatilliset kokemukset ja merkitykset

Kaikki haastateltavat tunnistivat toiminnan alustalla kehittäneen heidän ammatillista osaamistansa. Haastateltavien työtehtävät ja toimialat olivat hyvin erilaisia, mutta oman substanssiosaamisen nähtiin kehittyneen alustalla työskentelyn myötä. Margaryan, Charlton-Czaplickin ja Gadirajun (2021) kyselytutkimuksen mukaan kansainvälisillä freelance-alustoilla työskentelevistä 59 prosenttia tunnisti ydinosaamisensa kehittyneen. Muiksi keskeisiksi kehittyneiksi taidoiksi vastaajat nimesivät viestintä-, projekti- ja organisaatiotaidot sekä henkilökohtaisten ominaisuuksien, kuten itseluottamuksen, luovuuden ja resilienssin kasvun (Margaryan ym. 2021, 35-39). Saman suuntaisia tuloksia tunnistettiin myös haastateltavien osalta, sillä alustalla työskentelyn nähtiin kehittäneen muun muassa haastateltavien ongelmanratkaisukykyä ja asiakaspalveluhenkisyttä, jotka ovat erilaisia yksilöiden pehmeitä taitoja (Koivunen 2016). Työskentelyn katsottiin lisäksi tuoneen itsevarmuutta ja -kuria omaan toimintaan sekä kehittäneen kansainvälistä osaamista monikulttuurisen asiakastyön myötä.

Alustan mahdollistamat haasteelliset työtehtävät olivat vaikuttaneet ammatillisen osaamisen kehittymiseen. Alustan kautta työskentelyn katsottiin tarjonneen oman osaamisen ääri rajoilla olleita työtehtäviä, jotka olivat kehittäneet osaamista positiivisesti. Digitaalinen toimintaympäristö on myös edellyttänyt tiettyjen työskentelytapojen kyseenalaistamista ja kehittämistä, mikä on edellyttänyt vahvaa asiantuntijuutta. Kansainvälisillä freelance-alustoilla suoritettua alustatyötä on luonnehdittu korkea osaamista edellyttäväksi haastavaksi työksi (Alasoini 2018) mikä vastaa haastateltavien kokemuksia.

Samaan aikaan kuitenkin osa työtehtävistä koettiin helppoina ja rutiininomaisina. Kuten käännoistöitä tekevä haastateltava kuvasi, rutiininomaiset tehtävät saattavat olla kestoiltaan hyvin lyhyitä. Erityisesti käännostöiden digitalisoituessa onkin tunnistettu työtehtävien pilkkoutuminen aikaisempaa pienempiin osiin (Saloniemi & Saari 2022), mikä on muuttanut myös kokemuksia työn haastavuudesta. Alustatyön muissa muodoissa on havaittu ammattitaidon heikkenemistä ja jopa osaamisen rapautumista (Drahokoupil & Piasna 2017).

*“Mutta sitten taas käännostyöt on että se on varsinkin kun siitä on tullut niin rutiinia niin se on vähän niinku aivot pellolle ja sitten mä voin vaikka katsoa jotain sarjaa ja sitten vaan naputella.(...) Jos nyt tulisi vaan tilaus, joka on 200 sanaa tai niinku vaikka käännoös tai myös semmoinen teksti minkä mä pystyn kirjoittamaan nyt tekemättä mitään tutkimustyötä, niin se on ehkä joku siis 10 minuuttia siis tämmöinen ihan niin kun.” (H1)*

Haastateltavat kokivat, että alustalla toimiminen on myös laajentanut omaa osaamista uusille ja yllättäville toimialoille. Alusta nähtiin välineenä itsensä haastamiselle, ja haastateltavat kertoivat alustan mahdollistaneen erilaisten työtehtävien kokeilun sekä oman osaamisen laajentamisen. Globaalin toimintaympäristön luomien laajojen verkostojen ja matalan kynnyksen työn tarjoamisen katsottiin edesauttaneen uusien ammatillisten aluevaltausten kokeilua. Pitkään freelancerina toiminut markkinoinnin asiantuntija kertoi, miten alustan ulkopuolisissa verkostoissa kukaan ei olisi aikoinaan ostanut hänen ydinosaisensa ulkopuolella olevia palveluja, sillä hänet tunnettiin vain tietyn osa-alueen asiantuntijana.

Ammatillisen uran näkökulmasta alustat ovat toimineet monelle tärkeänä ponnahduslautana työuran alkuvaiheessa sekä mahdollisuutena kerryttää työkokemusta (Immonen 2019). Verkkosivujen suunnitteluun erikoistunut haastateltava oli heti valmistuttuaan aloittanut toiminnan aktiivisesti alustalla tavoitteenaan työllistyä koulutustaan vastaaviin tehtäviin. Sen sijaan 3D- suunnittelun parissa työskentelevä haastateltava kertoi olevansa ammatillisen

osaamisensa suhteen itseoppinut. Hänelle alusta oli tarjonnut mahdollisuuden siirtyä koulutustaan vastaavista työtehtävistä kohti työmahdollisuuksia, jotka hän koki kiinnostavampana. Alusta oli toiminut hänelle paikkana kehittyä sekä löytää lopullinen suunta omalle työuralle.

*”... niin ihan aluksi jouduin tekemään niinku niin halvalla töitä niin mä ajattelin että mä en tee tätä rahan takia aluksi vaan mä teen vaan sen takia että mä niinku kehityn tässä asiassa koska mä yhdessä vaiheessa tajusin että mä en haluakaan... kun olin vielä yliopistossa niin en mä haluakaan tehdä näitä töitä sitten niinku työelämässä niin rupesin niinku kehittämään tietoisesti tuota tämmöisissä, näissä asioissa mitkä mua kiinnostaa vielä enemmän.” (H2)*

Alustatyön aikaisemmissa tutkimuksissa (Mikkonen 2023; Immonen 2019) alustatyö on näyttäytynyt monelle työn suorittajalle välivaiheena, kun taas haastateltaville alustalla suoritettavat työtehtävät olivat kytköksissä omaan uraan ja ammatti-identiteettiin. Työtehtävien kautta hankittuja taitoja ei nähty ohimenevinä, vaan arvokkaina ja merkityksellisinä. Työtehtäviin liittyi aitoa omaehtoista kiinnostusta, mikä oli yhteydessä oman ammattitaidon kehittymiseen. Sen sijaan alustan roolin tunnistettiin hiipuvan tulevaisuudessa tai jo hiipuneen aktiivisista ajoista, mutta ajatuksia koko profiilin poistamiselle ja lopulliselle toiminnan lopettamiselle ei esitetty.

### **Joustavuus ja autonomia**

Työn joustavuus on nähty yhtenä jälkifordistisen työn keskeisenä piirteenä (Julkunen 2008) ja verkossa suoritettava freelance-työ on toiminut lupauksena joustavasta ja autonomisesta tietotyöstä (Wood ym. 2019). Keskeiseksi syiksi alustatyön tekemiselle haastateltavat nostivat vapauden ja sen tarjoamat joustavat työskentelymahdollisuudet. Verkon välityksellä työskentelyn koettiin mahdollistaneen joustavan ja paikasta riippumattoman työskentelyn esimerkiksi kotoa käsin. Yksi haastateltavista haki verkon kautta kotona tehtävää työtä pitkäaikaissairautensa vuoksi, koska sitoutuminen perinteiseen työpaikalta suoritettavaan työhön ei ollut mahdollista. Alustan merkityksen voidaan katsoa kytkeytyvän hänen kohdallaan myös laajempaan elämäntilanteeseen. Joustavan työn paikan lisäksi joustavuuden nähtiin ulottuvan myös mahdollisuuteen hallita ja määritellä omia työaikoja henkilökohtaisten ominaisuuksien ja työskentelyrytmien mukaisiksi.

*”Mä pystyn itse periaatteessa vaikuttaa mun työaikoihin ja mä oon tosi iltapainotteinen ihminen, joten esimerkiksi mulla on jenkki asiakkaitakin niin mua ei haittaa tehdä iltaisin heidän kanssaan duunii, että kunhan ei tarvi herätä aamulla aikaisin, niin mulle sopii oikein hyvin. Ja sitten mä yleensä saan*

*deadlinet minkä puitteissa mä teen töitä eikä oo sitten silleen niinku että minun täytyisi olla päivästä x määrä tunteja käytettävissä.” (H3)*

Työn projektiluontoisuus asetti takarajan työn valmistumiselle, mutta päiväkohtaisten työtuntien määrää ei alustalla määritelty. Autonomia ja oman työn hallinta kytkeytyivät myös laajempaan työmäärään, mitä haastateltavat pystyivät itse säätämään. Haastateltavilla oli mahdollisuus kieltäytyä työtehtävistä, mikäli työmäärä kasvaisi liian suureksi. Joustavuus ja autonomia näyttäytyivät haastatteluaiheistossa myös laajempina motiivina työskennellä freelancerina ja yrittäjänä. Freelance-työssä vapaus on nähty keskeisenä tekijänä työn tuoman tyytyväisyyden kannalta niin alustatalouden kontekstissa (Seppänen ym. 2022) kuin freelance-työssä laajemmin (Ruotsalainen 2003). Vapaus näyttäytyi lyhyen aikavälin joustavuuden lisäksi myös pidemmän aikavälin mahdollisuutena vaikuttaa omaan vuosikelloon sekä työn ja vapaa-ajan joustavalle yhteensovittamiselle.

*”Että semmoinen vapaus ja myös vapaus niinku tehdä joustavasti et sit välillä on tullut jotain semmoisia duuneja, että on kaks kuukautta aivan niinku järjetöntä painamista, pitkiä päiviä yhden projektin kanssa ja sitten siitä saa niinku semmosen korvauksen et voisi, jos suunnitelmallisuutta olisi, niin voisi pitää puoli vuotta lomaa, mutta että se niinku vapaus sitten myös ryhtyä tuommoisiin hankkeisiin.” (H4)*

### **Taloudelliset tekijät**

Taloudellisesta näkökulmasta alusta toimi kolmelle haastateltavalle sivutulon lähteenä ja vain yhdelle haastateltavista alustan kautta saadut ansiot olivat päätulon lähde. Kolmas haastateltava kertoi alustan kautta saatujen ansioiden riittävän hänen elinkustannustensa kattamiseen. Aluksi haastateltava joutui työskentelemään myös alustan ulkopuolella tehden muita työtehtäviä. Säännöllisyyttä ja mahdollista taloudellista turvaa haastateltavalle toi alustan kautta saatu osa-aikainen kiinteätuntinen työsopimus, mikä oli kuitenkin mahdollista päättää joko freelancerin tai asiakkaan toimesta milloin tahansa. Muille haastateltaville alustat ovat näyttäytyneet houkuttelevana ja toimivana tapana ansaita lisätuloja esimerkiksi opiskelujen ja muiden töiden ohella. Aikaisemmissa tutkimuksissa alustatyön kautta saadut ansiot ovat olleet enimmäkseen vain murto-osa freelancereiden tuloista (Immonen 2019).

Peli- ja 3D- suunnitteluun erikoistuneelle haastateltavalle alusta oli näyttäytynyt toiminnan alkuvaiheessa helppona tapana ansaita sivutuloja, mutta alustan merkityksen tunnistettiin muuttuneen vuosien aikana yrittäjyyttä täydentäväksi. Alusta toimi haastateltavalle taloudellisena vaihtoehtona oman yritystoiminnan rinnalla.



*“Mutta tää on vähän niinku tämmönen sivubisnes tämä freelancer toiminta (...) kun koskaan ei voi tietää kun yrittäjä että tuleeko niitä töitä silleen säännöllisesti, että on vähän niinku yks semmonen mihin voi turvautua sitten jos vaikka toisella saralla menee vähän huonommin niin voi sitten katsoa sieltä, niin se on jäänyt semmoiseksi vähän niinku, ei nyt turvaverkoksi, mutta semmoiseksi vaihtoehdoksi, että sieltä voi tulla töitä lisää.” (H2)*

Yrittäjyyttä täydentävä merkitys näkyi taloudellisena, mutta myös helppona tapana ylläpitää suhteita vanhoihin asiakkaisiin sekä tehokkaana keinona löytää uusia asiakkaita. Vertailukohtana pidettiin yrityksen perinteistä asiakashankintaa, joka tapahtuu sähköpostin välityksellä ja puhelimitse. Alustalla toimiessa algoritmit hoitavat suuren osan hallinnollisesta työstä, jolloin tehtäväksi jää itse työtehtävän suorittaminen. Tämä järjestelmä koettiin positiivisena ja tehokkaana.

## 5.2.2 Kilpailuun liittyvät kokemukset

### Kilpailun luonne

Haastatteluiden korostunein teema oli kilpailuun liittyvät kokemukset, jotka linkittyvät kokemuksiin alustalla menestymisestä ja erottumisesta sekä alustan arviointimekanismeista. Aikaisempien tutkimusten tapaan (Pajarinen ym. 2018), kilpailu koettiin voimakkaana. Virtuaalisen alustatyön kehityksessä on puhuttu taitojen arbitaasista (Graham, Hjorth & Lehdonvirta 2017), millä viitataan taitoon tai osaamiseen, jolla on suurempi arvo tietyllä markkina-alueella verrattuna alueeseen, jossa tämä taito on hankittu tai missä sitä tyypillisesti tarjotaan. Matalan tulotason maiden osaajien näkökulmasta digitaalinen toimintaympäristö mahdollistaa palveluiden tarjoamisen kilpailukykyisillä hinnoilla. Tällä voidaan selittää haastateltavien voimakkaita negatiivisia kokemuksia hintakilpailusta matalan ja korkean tulotason maiden työn suorittajien välillä molempien kilpaillessa samoista työtehtävistä.

*”No sanotaan, että on tosi kova kilpailu ja sitten on maita missä 5 \$ ei ole mikään ihan pieni summa, että se on enemmän mitä sä saatat tienata päivässä töissä niinku Intia tai Pakistan tai joku tämmöinen niin niitten kanssa vähän ikävä kilpailla, koska ne pystyy tekemään kaiken niin halvalla.” (Fiverr-alustalla työskentelevä)*

Kilpailua pidettiin niin voimakkaana ja asetelmaa negatiivisena, että haastateltavat toivoivat alustalta muutosta matalan ja korkean tulotason kilpailun selvittämiseksi. Ratkaisuksi ehdotettiin jopa läntisten maiden ja ”muiden maiden” välistä erottelua. Hintakilpailu lisäsi haastateltavien mukaan yleistä epävarmuutta alustalla työskentelyä kohtaan. Neljännen

haastateltavan mukaan haasteena ei ole pelkästään hintojen alas polkeminen, vaan suurin ongelma on halvalla hinnalla työtä tarjoavat freelancereiksi naamioituneet henkilöt, jotka ovat osa järjestäytyneempiä yrityksiä. Tämän katsottiin lisäävän yleistä epäluottamusta alustalla.

*”Duuneihin on 100 tarjousta joltain intialaisilta tai pakistanilaisilta firmoilta, josta niinku näkee jo suoraan, että ei ne ole edes lukenut sitä hommaa mitä siellä haetaan ja niiden historiasta näkee että ei ne niinku oikeasti osaa sitä tehdä ja sit ne tarjoaa niinku aivan päättömän halpaan hintaan. (...) Mä toivoisin enempi, että se olisi ihan oikeasti niinku, että ne tarjoajat, jos kerran puhutaan freelancereista niin että ne olisi freelancereita. Mutta siellä on valtavasti firmoja, jossa on niinku.. ne on isoja firmoja joilla on ihmiset töissä ja ne sitten leikkii freelancereita.” (H4)*

Tätä joukkotehtailunakin (*crowdturfing*) tunnistettua ilmiötä digitaalisilla alustoilla on kuvattu epäluotettavuutta aiheuttavaksi. Digitaalisilla alustoilla myyjien joukko on jakautunut sekä epäeettisiin ja pahantahtoisiin myyjiin että laillisiin ja rehellisiin palvelun tarjoajiin. Epäeettiset myyjät paitsi myyvät palvelua, jonka osaamista heillä ei ole, mutta myös myyvät palveluita, jotka liittyvät esimerkiksi sosiaalisen median maineen kasvattamiseen manipuloinnin keinoin. (Lee ym. 2014; Kamhoua ym. 2017.)

Kilpailua globaaleilla alustoilla ja digitaalisilla markkinapaikoilla pidetään luonnollisena piirteenä (Seppänen ym. 2022). Poikkeuksena ovat näyttäytyneet kielenkääntäjät, joilla on suomen kielen ansiosta markkinaetu globaaleilla alustoilla (Seppänen ym. 2019). Myös tämän aineiston kaksi haastateltavaa tunnistivat suomen kielen tuoman kilpailuedun. Erityisesti ensimmäinen haastateltavista, jonka työtehtäviä olivat pelkästään käännös- ja kirjoitustyöt, ei kokenut kilpailua alustalla. Vähäinen kilpailu on näyttäytynyt esimerkiksi työtarjousten runsaana määränä, minkä vuoksi haastateltava on joutunut viime vuosina kieltäytymään työtehtävistä. Sen sijaan suurimpana kilpailijana hän koki tekoälysovellukset, ja niitä käyttävät edellä mainitut osaamistaan vääristävät henkilöt.

*”Ehkä myös se, että se suurin kilpailu on ehkä se, että siellä on semmoisia, jotka ei oikeasti puhu suomea ja sit ne niinku käyttää vähän niinku kääntäjiä, jotka alkaa olemaan aina vaan niinku parempia ja parempia vaikka niinku noi kaikki tekoälyllä toimivat ja muut. Mutta suomen kieli on ehkä niin vaikea, että en usko että ne tulee koskaan olemaan mulle tarpeeksi hyviä kilpailijoita.” (H1)*

Erityisesti käännöstyössä konekääntäminen on nähty yhtenä käännöstyön muutokseen keskeisesti vaikuttavana tekijänä (Saloniemi & Saari 2022). Vaikka kovan hintakilpailun nähdään luovan haasteita ja epävarmuutta, kilpailuun suhtauduttiin myös myönteisesti uskoen kilpailun lisäävän tasapuolisuutta ja toimivan motivaation lähteenä. Voimakas kilpailu

tunnistettiin Seppäsen ja kumppaneiden (2022) tulosten mukaisesti kehittymismahdollisuudeksi sekä laajemmin tekijäksi, joka pakottaa jatkuvaan oppimiseen.

### **Alustalla menestyminen ja erottuminen**

Alustalla tunnistettu voimakas kilpailu yhdistettiin haastateltavien kokemuksissa toiminnan aloittamiseen. Alun vaikeuksien syyksi nähtiin oman maineprofiilin heikko asema, sillä mainetta ei ollut vielä kertynyt. Toiminnan alkua luonnehdittiin vaikeaksi ja lannistavaksi ajanjaksoksi.

*”Se [alku] on vaan periaatteessa sitä, että hakee vaan niitä työpaikkoja, siis hakee ihan melkein mitä vaan mitä sä osaat. Ainakin näin mä tein alussa ja sit ku sä alat saamaan niitä töitä niin se alkaa helpottumaan, mutta nimenomaan ehkä ne ensimmäiset mitähän neljä kuukautta on tosi haastavia (...) mutta sitten jos sen läpi taistelee niinku mulla ainakin kävi että kyllä se sitten niinku palkitsee.” (H3)*

Alkuun pääsemiseen ja menestymiseen vaikuttaa kiinteästi alustoille rakennetut arviointi- ja pisteytysjärjestelmät, jotka ovat keskeinen osa digitaalisten alustojen toimintaa. Oman mainearvion kasvattaminen on yksi keskeinen freelancereiden käyttämä näkyvyyttä parantava ja menestymistä tukeva strategia (Blyth ym. 2022). Myös kaikki haastateltavat ymmärsivät maine- ja pisteytysjärjestelmän (*Fiverr Seller level* ja *UpWork Job Success Score*) sekä niiden takana toimivien algoritmien vaikuttavan oman profiilin houkuttelevuuteen hakutuloksissa ja sen myötä myös alustalla menestymisessä.

Tietoa ja tukea erottumiseen sekä menestymiseen ei haettu kuitenkaan Waldkirchin ja kumppanien (2021) nimeämistä alustan ulkopuolisista verkkoyhteisöistä. Säännöllisesti alustalla työskentelevä haastateltava kertoi luottaneensa alustan omiin tiedonlähteisiin, kuten erilaisiin alustan tarjoamiin seminaareihin sekä omiin havaintoihinsa ja uskomuksiinsa miten algoritmit saattavat toimia. Videoeditoinnin ja 3D- grafiikan tehtävien parissa toimiva haastateltava tunnisti korkeakouluopinnoissaan kerryttämän tietoteknisen osaamisen apuna algoritmien laajemmassa ja teknisemmässä ymmärtämisessä. Vähäisen kilpailun vuoksi algoritmien ymmärtäminen koettiin turhana käännöstöitä tarjoavan haastateltavan kokemuksissa.

Kaikki haastateltavat kokivat varsinaisen profiilin eli biografian merkityksen heikkona verrattuna mainearvioon toisin kuin Blyth ja kumppaneiden (2022) tutkimus osoittaa. Heidän mukaansa freelancerit käyttävät erottumisen strategiana oman profiilin hiomista ja profiilia

portfolion tapaisena osaamisen esittelemisen välineenä. Oman profiilin säännöllinen päivittäminen ei ollut haastateltavien mukaan yleistä, eikä alustojen kautta suoritettuja sertifikaatteja pidetty välttämättöminä. Haastateltavat uskoivat, etteivät asiakkaat edes vieraile heidän profiilissaan. Profiilin merkitys näyttäytyi korostuneimpana päätoimisena alustan kautta työskentelevälle, joka kertoi päivittäneensä profiilinsa tietoja ja erilaisia avainsanoja aktiivisesti alkuaikoina, jolloin työtarjoukset olivat vähäisiä. Muussa tapauksessa toiminta alustoilla koettiin melko tehtäväkeskeisenä. Yksilöllisiä piirteitä ja henkilökohtaisia ominaisuuksia ei koettu yleisesti tärkeänä tai voimakkaasti menestymiseen vaikuttavina tekijöinä. Oman osaamisen esittely lyhyesti ja ytimekkäästi oli haastateltavien mukaan keskeistä.

*”No mun mielestä ne [tiedot profiilissa] ei ole kovin tärkeitä ellei ne liity siihen tuota työhön mitä sä teet että jos sä vaikka myyt jotakin valokuvia siellä ja sitten sä voit kertoa että oot 10 vuotta valokuvannu niin sitä voi olla jotenkin hyötyä, mutta sitten kaikki semmoiset niinku henkilökohtaiset jutut on täysin turhia mun mielestä. Pääsääntöisesti siellä niin ihmiset vaihtuu ja ei ole semmoisia pitempiäaikaisia noita kumppanuuksia eli ketään nyt ei periaatteessa kiinnosta kuka sä oot, kunhan sä vaan niinku teet sen työn” (Fiverr -alustalla työskentelevä)*

*”Ehkä niinku mun henkilökohtaisella CV:llä niinku UpWorkin ulkopuolella, sillä ei ole periaatteessa ollut hirveästi merkitystä (...) mutta kaikista tärkein on nimenomaan se palaute sun keikoista mitä sä olet tehnyt siel UpWorkissa.” (UpWork - alustalla työskentelevä)*

Erottumiseen ja menestymiseen liittyviä vertailukohtia haettiin ostajan roolista, sillä kaksi haastateltavista olivat sekä myyneet että ostaneet palveluita alustoilta. Ostajan puolella operoiminen oli antanut perspektiiviä kilpailuasetelmasta, käsityksen millaisilla tekijöillä alustalla pystyy erottumaan sekä siitä, millaiset asiat lisäävät myyjän luotettavuutta asiakkaan näkökulmasta. Pitkään alustalla toimineen haastateltavan mukaan korkea hinta on avainasemassa alustalla erottumisessa ja menestymisessä.

*”Aluksi mä olin niinku pääasiassa ostajana niin mä näin sen kuinka niinku karmeata se on se ostamisen puoli siellä. Niin sitten sai semmosta perspektiiviä, että miten nämä asiat siellä pitää myydä. (...) Ja tottakai hinnottelulla pystyy erottumaan, mutta ei halvalla hinnalla (...) että sillä [halvalla hinnalla] ei saa muutaku niinku itsensä hengiltä vaan sinne pitää mennä myymään kovaa osaamista kalliilla” (H4)*

Alun vaikeuksista haastateltavat uskoivat päässeen eteenpäin pitkäjänteisellä yrittämisellä ja sinnikkyydellä. Haastateltavat uskoivat, että ensimmäisten työtehtävien saaminen oli sisältänyt myös ripauksen onnea. Alun sinnikkyyden jälkeen tärkeänä koettiin hyvän maine- ja pisteytysarvion ylläpito. Työtehtävät tuli hoitaa hyvin huonojen arvioiden välttämiseksi.

Vaikka virtuaalisilla freelance-alustoilla suoritettavassa työssä vuorovaikutus ei rakennu perinteisen palvelutyön tapaan välittömässä vuorovaikutuksessa, algoritmien johtamaan työhön on sisältynyt emotionaalisen työn odotuksia (Burcher ym. 2020) kuten haastateltavien kuvaamaa asiakaspalveluhenkisyttä, aktiivista ja selkeää viestintää sekä aloitteellisuutta.

Alustatyön kontekstissa tunne- ja emotionaalisen työn on tunnistettu muodostuneen yhä merkityksellisemmäksi työn osa-alueeksi, sillä asiakkaiden antama palaute saattaa olla suoraan yhteydessä työn määrään (Gandini 2019). Positiivisen erottumisen vertailukohtia haettiin myös perinteisistä myyntityötilanteista ja ensimmäiseen kohtaamiseen kytkeytyvästä ensivaikutelmasta. Ensimmäistä yhteydenottoa pidettiin tärkeänä, sillä sen avulla pystyttiin viestimään aidosta kiinnostuksesta työtehtävää kohtaan ja erottumaan aiemmin kuvatuista epärehellisistä palvelun tarjoajista.

### **Arviointi**

Arviointiin suhtauduttiin positiivisesti ja sitä pidettiin aikaisemman tutkimuksen tapaan alustan luotettavuutta lisäävänä tekijänä (Luca 2017). Sekä UpWorkissa että Fiverrissa oleva vastavuoroinen arviointijärjestelmä koettiin hyvänä ja arvokkaana myös työn suorittajan puolesta, sillä moni haastateltava kertoi välttävänsä työtarjouksen hyväksymistä asiakkailta, joiden arviot olivat huonoja. Arvioinnista syntyvää luotettavuutta verrattiin perinteisessä yritystoiminnassa kohdattuihin tilanteisiin, missä työn aloittamisen jälkeen onkin paljastunut, ettei kyseistä asiakasyritystä olekaan olemassa.

Eryteisesti sanallisia arvioita pidettiin tärkeinä ja luottamusta vahvistavana tekijänä. Sanallisten arvioiden avulla tunnistettiin paremmin niin sanotusti rivien välistä, mikäli asiakkaan toimintaan liittyi epäluotettavuutta. Yhtenä syynä voidaan myös nähdä erityisesti numeerisiin arviointeihin liitetty johdonmukainen positiivisuusvinouma, minkä mukaan maltilliset näkemykset jäävät arvioimatta ja tyytyväisyys ilmaistaan parhaalla arvosanalla. Taipumus on tunnistettu erilaisilla digitaalisilla alustoilla laaja-alaisesti. (Bridges & Vasquez 2018.) Numeerista arviointia kohtaan esitettiin myös kritiikkiä, vaikka yleisesti arviointia pidettiin hyvänä asiana.

*“Se [arviointi] on aika semmonen mustavalkonen että joko se on yksi tai joko se on viisi tähteä mutta se voi toki olla jotain siltä väliltä. Mutta jos se asiakas on silleen pääpiirtein tyytyväinen, niin se yleensä antaa sen viisi tähteä”. (H2)*

Haastateltavat olettivat usein myös oman työsuorituksensa arvion olevan automaattisesti viisi tähteä. Johdonmukainen positiivisuusvinouma ilmeni siis myös oman työsuorituksen arvioinnissa. Positiivista arviointia myös pyydettiin suoraan asiakkaalta ja palautteesta oltiin valmiita neuvottelemaan, mikä kertoo positiivisten arvioiden tärkeydestä. Bucherin ja kumppaneiden (2020) mukaan erilaiset neuvottelutilanteet asettavat freelancerit epäedulliseen ja -mieluisaan asemaan aiheuttaen emotionaalista kuormitusta varsinkin tilanteissa, joissa ilmenee vuorovaikutuksen epäsymmetrisyyttä ja eroavia käsityksiä esimerkiksi tuotetun palvelun lopputuloksesta. Haastateltavien kokemukset hankalista tilanteista olivat kuitenkin vähäisiä ja positiivisen palautteen pyytäminen oli ennemminkin rutiininomainen toimintatapa.

*”Et yleensä mä teen vielä silleen et (...) mä pyydän silleen et ’hei voitteks te jättää mulle viiden tähden arvostelut tai jos tuntuu siltä että se viisi tähtee ei ole oikeutettu niin onko vielä jotain mitä mä voin tehdä sen eteen?’ et siis mä oon saanu periaatteessa kaikki mun arvostelut 5/5, joka antaa sitten taas luotettavuutta.” (H3)*

Omien työsuoritusten arviointien kerrottiin aiheuttaneen aluksi stressiä, mutta suhtautumisen tunnistettiin muuttuneen neutraalimpaan suuntaan maineprofiilin vahvistumisen myötä. Toiminnan aikana arviointeihin on liittynyt myös positiivisia yllättymisen tunteita, sillä oman työn arviointi on ollut usein odotettua parempi. Haastateltavien kokemuksista paljastuu myös arviointien laajempi merkitys arviointien toimiessa ensisijaisesti maineprofiilin rakentamisen välineenä. Työn arviointi ja palaute perinteisissä henkilöstöjohtamisprosesseissa ovat osana suoritusten, kyvykkyyksien ja osaamisen johtamisen prosesseja. Yksilön osaamista kartoittavilla toimenpiteillä on ollut vaikutusta työssä koettuun motivaatioon ja ammatilliseen kehitykseen. (Viitala 2021, 100-105.) Oman maineprofiilin vahvistuessa kiinnostus ja tarve omia työsuoritusten arviointeja kohtaan koettiin vähentyneen, sillä alussa positiivisten arviointien keräily oli menestymisen kannalta tärkeää. Vahvan aseman saavuttamisen myötä koettiin, ettei arviointeja enää tarvittu. Haastateltavat kuvasivat myös miten heidän oma arviointi asiakasta kohtaan oli aluksi varovaista, mutta maineprofiilin vahvistumisen myötä asiakkaita uskallettiin arvioida rehellisemmin.

### **5.2.3 Alustan käyttökokemukset**

#### **Positiiviset käyttökokemukset**

Alustat operoivat asiakkaan ja työn suorittajan välistä rahaliikennettä alustan välityksellä samalla kun alustayritykset kerryttävät omaa voittoaan provisio-osuudella jokaisesta tehdystä

työsuorituksesta. Rahaliikenteen hoito koettiin toimivan molemmilla alustoilla erittäin hyvin. Haastateltavat kertoivat alustan keräävän työtehtävään käytettävän rahallisen summan asiakkaalta jo ennen työtehtävän suoritusta, mikä lisää näkyvyyttä asiakkaan maksukyvyistä. Tämän koettiin lisäävän luotettavuuden ja taloudellisen turvallisuuden tunnetta.

Rahaliikenteen luotettavuuden lisäksi haastateltavat liittivät positiivisia kokemuksia alustojen tarjoamaan asiakastukeen, minkä puoleen oli mahdollista kääntyä ongelma- ja ristiriitatilanteissa. Haastateltavat kertovat kuitenkin selvittäneensä varsin vähän esimerkiksi arviointien erimielisyyksiä asiakastuen kanssa. Haastateltavat näkivät alustan inhimillisyyden asiakastuessa, ja uskoivat asiakastuen apuun. UpWorkin tarjoama turva ylettyi rahaliikenteen hoitamisen lisäksi myös laajempaan reaktiiviseen suojeluun. Alustojen kerrottiin varoittavan maksuhäiriöisistä asiakkaista ja siten suojaavan työn suorittajia ilmaiselta työltä hyvinkin nopeasti. Samanlaisia kokemuksia alustan tukipalveluista on havaittu myös Seppäsen ja kumppaneiden tutkimuksessa reiluushyötynä (2022, 43). UpWork reagoi hyvin herkästi ilmaista työtä pyytäviin ostajiin, poistamalla heidät alustalta välittömästi.

Provisio-osuuteen suhtauduttiin ymmärtäväisesti ja prosenttimäärää pidettiin oikeudenmukaisena ja reiluna. Maineen kertyessä oman palvelun hintaa on pystytty nostamaan siten, että käteen jäävä rahallinen osuus säilyy ennallaan. Suuruus oli reilu suhteessa siihen, kuinka paljon työ helpotti asiakkaiden saamista, kun vertailukohtana pidettiin perinteistä yrittäjyyttä. Päätoimisesti alustalla työskentelevä sen sijaan koki alustan provision liian suurena. Kaiken kaikkiaan alustoja kohtaan osoitettiin kuitenkin ymmärtäväisyyttä ja tiedostettiin alustojen liiketoimintamallin periaatteet.

### **Negatiiviset käyttökokemukset**

Molemmat Fiverrin kautta työskennelleet painottivat voimakkaasti erilaisia teknisiä häiriöitä, jotka syntyivät hyvin herkästi. Burcher ym. (2020) mukaan freelancerit käyttävät korostunutta varovaisuutta erityisesti viestikentässä välttämällä ”harmaan alueen sanoja”, joita haastateltavien mukaan olivat sähköpostiosoitteeseen viittaavat tekstimuodot. Alustalla toimivat automaattiset botit eli automatisoidut ohjelmat tarttuvat kiellettyihin ilmaisuihin ja voivat pahimmassa tapauksessa estää alustalle pääsyn jäädyttämällä käyttäjätilin. Tämän kaltainen toiminta Fiverrissa koettiin melko yleisenä, turhauttavana ja ikävänä, sillä haastateltavien mukaan kyse oli usein väärinymmärryksistä. Esimerkiksi sähköpostin jakamiselle on ollut perusteltavissa oleva syy. Alustan erilaisten teknisten häiriöiden koettiin

aiheuttaneen suurta epävarmuutta, mikä on vaikuttanut alustan yleiseen luotettavuuden tunteeseen. Fiverrin ja UpWorkin välinen keskinäinen ero ilmeni suurimpana teknisten haasteiden kohdalla.

UpWorkissa työskentelevien mukaan samankaltaisiin tilanteisiin ei reagoitu yhtä voimakkaasti ja alustan nähtiin päästäneen vuosien saatossa irti tarkasta valvonnasta omia käyttäjiä kohtaan. Alustan osoittaman luottamuksen palvelun myyjiä kohtaan katsottiin vahvistuneen. Sen sijaan erilaisia pieniä teknisiä vikoja esiintyi molemmilla alustoilla, jotka saattoivat viivästyttää työsuorituksen valmiiksi saamista ja oman työn tehokkuutta. Vaikka alustoilla tunnistettiin teknisiä haasteita, jotka saattaisivat vaikuttaa esimerkiksi suoraan omaan arviointiin, koettiin kuitenkin vastuun olevan myös itsellään eikä alustaa kohtaan esitetty voimakasta kritiikkiä. Haastateltavat kertoivat oman huolellisuuden ja tarkkaavaisuuden auttavan myös teknisten haasteiden välttämässä.

Käyttökokemuksissa näyttäytyi toiminnan aktiivisuuden vaikutus, sillä mitä aktiivisemmin alustalla työskenneltiin, sitä yksityiskohtaisemmin ja enemmän osattiin nimetä käyttöön liittyviä näkökulmia. Säännöllisesti alustalla työskentelevä haastateltava kuvaa työskentelyn aloittamisen ja jatkamisen kannalta verotukseen liittyvät haasteet keskeisinä. Haastateltavan mukaan työn verotus oli ollut hänelle epäselvää ja tähän saatu neuvonta viranomaisten kanssa oli ollut erittäin hankalaa. Alustatyöhön onkin liittynyt laajemmin huolta verotuksen ja esimerkiksi veron kierron näkökulmista (Kilhoffer, Lenaerts & Beblavý 2017). Haastateltava ei odottanut alustan ratkovan verotukseen liittyvää ongelmaa, sillä hän ymmärsi, ettei alustalla ole resursseja tämän kaltaiseen tukipalveluun. Kritiikki kohdistui ennemminkin Verohallintoa kohtaan.

#### **5.2.4 Asiakassuhteet ja alustan ulkopuoliset vaikutukset**

##### **Asiakkaat alustalla**

Digitaalisen toimintaympäristön on nähty luovan vallan epäsymmetriaa asiakkaiden ja freelancereiden välille, suosien asiakkaita freelancereihin verrattuna (Blyth ym. 2022; Kinder, Jarrahi & Sutherland 2019). Virtuaalisilla asiantuntija-alustoilla alusta itse ei määritä esimerkiksi palvelun hintaa toisin kuin Wolt tai Uber, joissa tarjottu palvelu on hyvin selkeästi rajattu. Tämä jättää asiakkaalle merkittävän roolin paitsi hinnoittelussa myös muiden työn yksityiskohtien osalta (Gandini 2019). Haastateltavien mukaan monesti kyse on kustomoiduista



tarjouksista, mikä sisältää neuvottelua asiakkaan kanssa. Työn yksityiskohdista on mahdollisuus sopia ja neuvotella, mutta samaan aikaan asiakkaisiin liitettiin voimakkaita epävarmuuden kokemuksia. Asiakkaat nähtiin myös suurena riskinä alustalla työskentelyn kannalta.

*”Ja sit ku sä et koskaan tiedä sitä, että kuka se asiakas on (...) että siellä saattaa olla minkälainen tahansa niinku mielipuoli, joka ei ymmärrä järkipuhetta ja alkaa niinku tyyliin kiristämään, että pitää saada sitä ja tuota ilmaiseksi päälle ja että ei pysty pitämään lainkaan omia aikatauluja niin, että ei se turvallinen [ympäristö] ole siinä mielessä.” (H4)*

Työn yksityiskohdista sopiminen koettiin toisinaan haastavana digitaalisen toimintaympäristön vuoksi. Alustaympäristössä ja työn organisoinnissa on tunnistettu työn suorittajien ja asiakkaiden välistä voimakasta erottelua (Vallas & Schor 2020), mikä on näyttäytynyt työn suorittajien kokemana voimattomuutena (Glavin, Bierman ja Schieman 2021). Haastatteluissa ilmeni, että asiakkailta on ollut haasteellista saada tukea ja vastauksia työn sisällöllisistä yksityiskohdista. Tämä on puolestaan lisännyt työhön liittyvää epävarmuutta. Työn ulkoistaminen on yksi keskeinen yritysmaailmaa muokkaavista teemoista (McAfee & Brynjolfsson 2017) ja monen yrityksen on tunnistettu ulkoistavan yksittäisiä palveluja alustojen kautta. Alustatyössä kyse saattaa olla kuitenkin vielä laajemmista alihankinta- ja ulkoistamisketjuista, jolloin varsinaisen lopputuotteen saaja voi olla hyvinkin kaukana itse työn suorittajasta. Tämän uskottiin olevan yksi syy sille, miksi asiakas ei osaa antaa yksityiskohtia työn sisältöön liittyen tai jättää kokonaan vastaamatta freelancereille. Asetelma on tunnistettu osana informaation epäsymmetrisyyttä, joka usein johtaa epävarmuuksiin asiakkaan ja freelancerin välillä (Ludwig ym. 2022). Asetelma voidaan yhdistää myös palvelun laadusta joustamiseen, sillä töitä palautettiin, vaikka tiedettiin, ettei lopputulos ole välttämättä laadukasta tai täysin asiakkaan toiveiden mukaista.

Alustoilla on tunnistettu nopeatempoisuus ja tehtäväkeskeisyys, sillä asiakkaat eivät ole kovin kiinnostuneita työn suorittajista. Ludwig ym. (2022) ovat tunnistaneet asetelman myös toimivan toiseen suuntaan. Kun asiakkaat tarjosivat tehtäviin liittyvää konkreettista tietoa, välttivät henkilökohtaisten tietojen jakamista ja rajoittivat kommunikointinsa affektiivista intensiteettiä, freelancerien kiinnostus työtehtävää kohtaan lisääntyi. Haastatteluissa havaittiin, että asiakkaan vähäinen ja epäselvä viestintä ilmensi epäluottamusta. Tämän nähtiin lisäävän haastateltavien haluttomuutta työskennellä näiden asiakkaiden kanssa.

*”Mä oikeastaan karsin kaikki semmoset ihmiset suoraan pois, jotka vaikka ei vastaa mun kysymyksiin ja vastaa liian lyhkäsillä vastauksilla. Mä mielummin otan semmosia jotka vaikka kirjottaa tosi pitkän viestin ja panostaa siihen vähän niinku että ne on tosissaan ja sitten ne tietää mitä ne haluaa.” (H2)*

Haastateltavat kokivat omien taitojensa kehittyneen epäluotettavien asiakkaiden tunnistamisessa ja jo pienistä viestinnällisistä merkeistä haastateltavat osasivat arvioida kannattaako asiakkaan tarjoukseen vastata vai ei. Lisäksi kehitystä tunnistettiin tapahtuneen myös siinä, miten asiakkaalle tulisi oikeanlaisesti ilmaista erilaiset työtehtävään kytkeytyvät asiat ja kysymykset. Toiminnan alussa asiakkaiden valikoinnille ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta, sillä haastateltavat kertoivat, miten myös epäluotettavalta vaikuttavien asiakkaiden kanssa oli joutunut työskentelemään maineen kasvattamiseksi.

Ostajan rooli ilmenee myös haastateltavien kertomuksissa. Ostajana alustoilla toimineet tunnistivat tarpeen välttää uusia työn tarjoajia. Haastateltavat kertoivat, etteivät aloittaisi työskentelyä palvelun myyjän kanssa, joka myy ensimmäistä kertaa palvelujaan alustalla. Uusia asiakkaita kohtaan osoitettiin siis voimakasta epäluottamusta.

Alustatyössä työn suorittajien on nähty eristäytyvän sosiaalisista suhteista (Glavin ym. 2021), mikä puolestaan kytkeytyy laajempaan työn vieraantumiseen liittyvään ilmiöön. Haastateltavat kertoivat kuitenkin suhteista erityisesti vakioasiakkaiksi muodostuneisiin palvelujen ostajiin, ja keskinäistä suhdetta arvioitiin jopa melko läheisiksi. Työn aikatauluista ja hinnasta oltiin valmiita joustamaan vanhojen asiakkaiden kohdalla.

### **Asiakassuhteiden vaikutus alustan ulkopuolella ja työn tulevaisuusnäkymät**

Valvotun digitaalisen ympäristön on tunnistettu luovan väkisin tuotettuja sosiaalisia suhteita, joiden olemassaoloa digitaalinen ympäristö rajoittaa. Alustalla luotuja sosiaalisia suhteita ei tunnisteta alustan ulkopuolella. Myöskään alustalla saavutettua mainetta ei voi siirtää toiselle alustalle (Gandini 2019.) Tuomi ja Ascenção (2023, 18) kuvaavat tätä lock-in efektiksi, jolla tarkoitetaan immateriaalisen pääoman kasautumista alustalle ja näin ollen yksilön lukkiutumista yhteen alustaan. Vaikka mainearviota ei pystytkään siirtämään suoraan alustan ulkopuolelle, alustalla toimimisen koettiin kuitenkin vaikuttaneen positiivisesti myös alustan ulkopuolella. Työskentelystä alustalla oli kerrottu muissa medioissa esimerkiksi LinkedInissä, joka voidaan nähdä myös yhtenä itsensä brändäyksen strategiana (Blyth ym. 2022). Alustan ulkopuoliset vaikutukset olivat yhteydessä haastateltavien antamiin motiiveihin ja henkilökohtaisiin merkityksiin. Esimerkiksi oman alan työtehtäviä alustalta etsinyt, jolle alusta

toimi ikään kuin ponnahduslautana, näki vuoden kestäneen työskentelyn auttaneen häntä myös alustan ulkopuolella. Haastateltava uskoi mahdollisuuksiinsa työllistyä alustan ulkopuolisiin, oman alan työtehtäviin, mikäli hän tekisi päätöksen lopettaa freelancerina työskentelyn.

Alustalla luodut asiakassuhteet olivat mahdollistaneet yrittäjänä toimivalle haastateltavalle oman yritystoiminnan aloittamisen ja laajentamisen. Luottamus asiakkaana toimivaan suomalaiseen yritykseen oli kasvanut voimakkaaksi, ja tästä asiakkaasta oli tullut tärkeä ensimmäinen varsinainen asiakas hänen alustan ulkopuoliselle yritykselleen. Asiakassuhteiden vieminen alustan ulkopuolelle nähtiin kuitenkin riskinä, mihin myös konkreettinen etäisyys saattoi vaikuttaa.

*”Kun mullakin jotkut asiakkaat ehdottanut, että ne haluisi tehdä niinku ton alustan ohi hommia niin en mä ole siihen lähtenyt ollenkaan. Mun on helppo perustella niille, että se on niinku alustan sääntöjen vastaista, mutta oikea syy on se, että mä en halua ottaa riskiä siitä maksuliikenteestä, että jos on brasilialainen asiakas niin minulla ei ole minkään valtakunnan keinoja periä niitä rahoja mitä ne on pystyssä.”(H4)*

Alustatyön yleistyminen ja kasvu nähtiin positiivisena asiana. Työskentelyä UpWorkissa ja Fiverrissa oli suositeltu muillekin siitä kiinnostuneille. Samaan aikaan tunnistettiin myös yleisesti alustatyön ongelmat, jotka liittyvät fyysisen keikkatyön haasteisiin prekaarin työn näkökulmista. Haastatteluissa tunnistettiin alustatyön mahdollistamat positiiviset puolet kuten vapaus ja joustavuus. Alustojen nähtiin tarjoavan tasa-arvoisia työskentelymahdollisuuksia kaikille, jotka olivat kiinnostuneita oman osaamisen myymisestä. Virtuaalisen asiantuntijatyön uskottiin edistävän siten monimuotoisempaa ja yhdenvertaisempaa työelämää.

### **5.3 Alustan kontrolli työhön**

Vapaus ja autonomia koettiin tärkeinä elementteinä virtuaalisessa alustatyössä, mutta alustan katsotaan myös rajoittaneen tätä autonomiaa erilaisin kontrollin mekanismein. Haastateltavien kuvaamat kontrollin mekanismit jakautuivat kolmeen pääluokkaan, joita ovat *alustan ohjaus*, *alustan arviointi* sekä *alustan palkitseminen ja rangaistukset* (taulukko 4). Pääluokkien jaottelu pohjautuu Kelloggin ja kumppaneiden (2020) teoreettiseen viitekehykseen alustojen algoritmista kontrollista. Jokaista pääluokkaa käsittelemme seuraavissa alaluvuissa.

Pääluokka	Alaluokka
Alustan ohjaus	a) Suositteualgorithmit työtehtävien ohjauksessa b) Osaamisen kuvailujen rajoitteet c) Ohjaaminen toivotyöhön d) Viestinnän rajoittaminen
Alustan arviointi	a) Alustan mainejärjestelmät ja tasotrottelut b) Työtehtävistä kieltäytyminen heikentää mainetta c) Positiiviseen palautteeseen ohjaaminen
Alustan palkitseminen ja rangaistukset	a) Taloudellinen palkitseminen b) Työtehtävien määrä riippuvaista aktiivisuudesta c) Tukitoiminnot suhteessa maineeseen

**Taulukko 4: Alustojen kontrolli työhön**

### 5.3.1 Alustan ohjaus

Kelloggin ja kumppaneiden (2020) teoreettisen kehyksen mukaan algoritmeihin on rakennettu erilaisia suosittelumekanismeja, joiden avulla alustat pystyvät ohjaamaan ja seuraamaan käyttäjiensä toimintaa ja käyttäytymistä joskus hyvinkin aggressiivisesti. Esimerkiksi alustayritys Uber on käyttänyt hyvin personoitua dataa ja datan louhintaa selvittääkseen muun muassa kuljettajien tunteita (Rosenblat & Stark 2016). Saman suuntaista käytöksen ja toiminnan reaaliaikaista ohjausta ei tunnustettu virtuaalisilla freelance-alustoilla, mutta alustan hakukoneen ja algoritmien tunnustettiin oppivan vastaanotetuista työtehtävistä. Kerätyn datan pohjalta alusta alkoi ehdottamaan tietyn tyyppisiä työtehtäviä sekä ohjaamaan omaa profiilia hakukoneessa tiettyyn suuntaan. Taustalla voidaan nähdä lähestulkoon kaikkien digitaalisten alustojen käyttämää suosittelualgoritmia, joka koneoppimista ja datan analysointia hyödyntäen ennustaa ja ehdottaa tuotetta tai palvelua (Milano, Talledo & Floridi 2020).

Virtuaalisessa ympäristössä alustan teknisten ominaisuuksien nähtiin myös rajoittavan oman osaamisen esiintuomista. Rajoittavia mekanismeja olivat suorittajan osaamista seulovat suodattimet. Yksi haastateltavista kertoi alustan vaatimista pakollisista osaamiseen liittyvistä tiedoista, mitkä järjestelmä kuitenkin eritteli liian selkeästi. Tämä aiheutti sen, että oman osaamisen kuvailu digitaalisessa ympäristössä koettiin toisinaan haastavaksi ja osittain vääristyneeksi.

*” Että tämmöinen oma lempiaiheeni on se, että jotkut vaatii, että pitää olla natiivi enkku. Ja sitten esimerkiksi itse, kun olen kuitenkin tehnyt nyt copywriterin hommia englanniksi, niin mun englanti on parempi kuin 98 prosentilla natiivi enkku ihmisistä niinku markkinoinnin kontekstissa (...) mut et se et sitte ku tavallaan järjestelmä tarjoaa sen että onko niinku natiivi vai helkkarin hyvä enkku niin sitten*

*ostaja katsoo että sä et oo natiivi ja sillä sitten mennään. Ja sitten ehkä vähän tämmöisenä suomalaisena ei kehtaa valehdella.” (H4)*

Toisin sanoen digitaalinen ympäristö häivyttää kontekstisidonnaisuuden, jolloin alusta rajaa freelancereiden osaamiseen kytkeytyviä ominaisuuksia liian voimakkaasti. Työn rajoittamisen voidaan katsoa kytkeytyvän työskentelyn alun vaiheisiin. Alustatyön aikaisemmissa tutkimuksissa freelancereiden on tunnistettu myöntävän erilaisiin työn kompromisseihin muun muassa epävarmuuksien välttämiseksi. Digitaalisessa alustatyössä kompromissit ovat liittyneet alustalla alkuun pääsemiseen ja kovaan kilpailuun. Alun haasteiden vuoksi monen freelancerin on tunnistettu ajautuvan niin sanottuun toivotyöhön (*hope work*), millä viitataan asiantuntijoiden vastaanottamaan matalasti palkattuun tai palkattomaan työhön. (Popiel 2017.) Tämän kaltaiset työtehtävät on nähty myös helppona keinona tehostaa omaa profiilia ja päästä alkuun alustalla (Blyth ym. 2022). Haastateltavat eivät kertoneet suorittaneensa palkatonta työtä paremman maineen toivossa, mutta erityisesti molemmat Fiverrissa toimivat kertoivat aluksi työskennelleensä hyvin matalalla palkalla eli tässä tapauksessa Fiverrin määrittämällä tehtäväkohtaisella minimipalkalla, mikä on 5\$. Työn hinta tunnistettiin niin matalaksi, ettei ansioilla olisi haastateltavien mukaan tullut toimeen.

Toivotyön on nähty ulottuvan lähtökohtaisesti työn hinnoitteluun ja palkkioihin, mutta työhön liitettyjä kompromisseja voidaan nähdä myös työtehtävien laadussa sekä työn sisällössä. Popiel (2017) mukaan alustalla kilpailun voittajiin kuuluvat myös freelancerit, joilla joustavien hintojen lisäksi löytyy kysyttyä erikoistaitoa ja -osaamista. Tässä tapauksessa erityistaitona voidaan nähdä suomen kielen taito, jolla on kilpailun näkökulmasta poikkeuksellinen asema (Seppänen ym. 2022). Vaikka oman osaamisen laajentaminen koettiin hyvänä asiana alustalla, voidaan kuitenkin tunnistaa, että osaamista oli ollut pakko lähteä laajentamaan ja täydentämään käännöstöillä paremman aseman ja maineprofiilin saavuttamiseksi. Tämä ilmiö voidaan nähdä erityisesti kolmannen haastateltavan kokemuksissa, sillä hänen mukaansa oman alan, eli verkkosivujen suunnittelun tehtäviä oli aluksi vaikea saada, jolloin hän vastaanotti mitä tahansa tehtäviä. Kaikki haastateltavat kertovat kuitenkin jossain kohtaa kokeilleensa käännös- tai kirjoittamistöitä suomeksi.

Kelloggin ja kumppaneiden (2020) kuvaamista algoritmisen kontrollin rajoittavista ominaisuuksista chattibotti varoitukset tunnistettiin hyvin yleisiksi. Tämä algoritmisen kontrollin muoto vaikutti voimakkaasti erityisesti Fiverr-alustalla työskentelevien

haastateltavien kokemuksiin. Haastateltavat kuvasivat tuntemuksiaan turhauttaviksi ja toisinaan pelkoa aiheuttaviksi. Haastateltavien mukaan alustan automaattiset botit reagoivat myös, mikäli keikassa näkyvä kuva oli jo muualla internetissä. Freelancerit käyttivätkin Burcher ym. (2020) nimeämiä korostuneen varovaisuuden keinoja kiellettyjen ilmaisujen välttämiseksi.

*”Mä en saa jakaa mun sähköpostia, että tota vasta jälkeinpäin tajusin että okei voi niinku tulla että tili jäädytetään tai jotain, mutta niinku tommoset asiat niin...pitää vaan olla varovainen niitten kanssa ja ei voi ihan täysin luottaa siihen sivustoon.” (Fiverr- alustalla työskentelevä)*

*”Oikeastaan mulla on käynyt niin, että jotenkin mun näitä keikkoja, näitä giggejä on jäädytetty tai poistettu, niin tommoset rangaistukset on aika ikäviä myyjille. Siihen algoritmiin tai näihin algoritmeihin mä haluaisin, että ne olis jotenkin toimivampia, enemmän myyjän puolella, ettei tulis sellasia että algoritmi automaattisesti tunnistaa, että joku kuva on käytössä jossain muualla sivustolla ja sitten automaattisesti jäädyttää sen (...) että tommosia on käyny monta kertaa ja se on turhauttavaa” (Fiverr- alustalla työskentelevä)*

Sen lisäksi, että keinot rajoittivat alustalla toimintaa, voidaan haastateltavienkin kokemuksista tunnistaa keinojen merkitys myös rangaistuksina. Tästä näkökulmasta edellä kuvatun toiminnan voidaan katsoa Kellogg ym. (2020) jaottelussa lukeutuvan myös alustan palkitsemisen ja rangaistuksen keinoihin.

### 5.3.2 Alustan arviointi

Kellogg ja kumppanit (2020) nimeävät alustan algoritmisen arvioinnin muotoihin erilaiset tietojen keräämisen mekanismit sekä toiminnan arvioinnin erilaisin numeerisin arvoihin. Jälkimmäisestä on käytetty myös reittaus- nimitystä (Seppänen ym. 2022), jolla tarkoitetaan palautteita laajempaa arviointijärjestelmää ja maineprofiilia. Esimerkiksi Fiverrissa maineprofiili on rakentunut erilaisille tasoille, ja maineen kasvaessa freelancerit pystyvät nousemaan parempaan asemaan alustalla. Alustan tekniset ominaisuudet suosittelevat ja nostavat korkeamman tason käyttäjiä hakukoneissa, lisäten näin heidän näkyvyyttään. Haastateltava, joka oli tutustunut paremmin alustan tekniseen puoleen ja algoritmeihin kuvasi millaisia vaatimuksia alusta asettaa esimerkiksi uuden myyjän statuksesta siirtyessä korkeammalle tasolle:

*”Eli esimerkiksi level yksi niin sun pitää tienata 400\$ ja sun tuota ne tähdet pitää olla yli 4,7 kahden kuukauden ajan. Pitää suorittaa vähintään 10 työtä. Pitää olla toi vastausprosentti 90% viimeisen kahden kuukauden ajalta, pitää olla töiden suoritusprosentti yli 90% ja ei saa olla yhtään varotusta kolmenkymmenen päivän ajalta.” (Fiverr-alustalla työskentelevä)*

Alusta asetti jokaiselle tasolle vaatimuksia, jotka nähtiin haastatteluissa selkeinä ja toimintaan motivoivina. Haastateltavat kuvasivat lisäksi muita mekanismeja, joiden avulla alusta seurasi käyttäjiä. Näistä yksi keskeinen oli freelancerin vastausaika asiakkaan viestiin. Kellogin ym. (2020) nimeämien yksityisyyden menettämisen tai tarkkailun kokemusten sijaan vastausajan seurannan nähtiin aiheuttavan jopa positiivista stressiä, joka pakotti vastaamaan ja tarttumaan työhön. Työn asettamien raamien on nähty myös palvelevan työn suorittajaa virtuaalisessa alustatyössä (Lehdonvirta 2017). Erityisesti käänös- ja kirjoitustöitä suorittava freelancer kuvasi alustan lanseeraaman mobiiliapplikaation helpottaneen hänen työskentelyään merkittävästi.

Kaiken kaikkiaan alustalla freelancereiden suoriutumista ja toimintaa mittaavat mekanismit, jotka kahdella eri alustalla koostuivat yksityiskohdiltaan hieman erilaisista tekijöistä, koettiin hyvinä ja toimivina mittareina. Mittareita tuli itse kuitenkin seurata ja lukemia kohtaan tuli osoittaa huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta. Vastuun mainearviosta koettiin olevan siis myös itsellään. Lisäksi haastateltavat kokivat, että tasoerotellulla oli onnistuttu välttämään aiemmin kuvattujen tehtailijoiden ja bulkkikäyttäjien pääsyä parempaan asemaan alustalla. Tasoerotellu siis lisäsi alustan yleistä luotettavuutta, sekä myös omaa motivaatiota. Sen sijaan aikaisemmin kuvatut alustan hetkelliset tekniset ongelmat nähtiin välillä sekoittavan mittareita virheellisillä tiedoilla ja viivästyneillä lukemilla. Tilanteet koettiin turhauttavina, mutta turhautumista ei liitetty koko mainejärjestelmää kohtaan, vaan pelkästään yksittäistä teknistä ongelmaa kohtaan.

Alustoiden mainejärjestelmissä ja reittausmekanismeissa arvioinnit ovat osa maineprofiilin rakentumista. Alustan tunnistettiin käyttävän myös erilaisia psykologisen vaikuttamisen keinoja sanallisissa arvioinneissa kannustamalla positiiviseen palautteeseen.

*”Siinä lukee jotenkin että kerro kuinka mahtava työntekijä ja missä hän oli tosi hyvä tai jotenkin tämmöistä niinku siinä on esimerkkiteksti ja semmoinen positiivinen niin se saa sen asiakkaan niinku sitten ajattelemaan positiivisen kautta, eikä silleen negatiivisen kautta, että mitäs tässä oli jotenkin parannettavaa tai jotain.” (H2)*

Osana mainearviota tunnistettiin myös alustan rakentamat valmiit keikat erityisesti Fiverrissa, mikä heikensi vaikutusmahdollisuuksia valita itselle mieluisia työtehtäviä. Mikäli henkilö kieltäytyisi tarjotusta työtehtävästä, tämä näkyisi hänen maineprofiilissaan heikentävästi. Tämä ilmeni erityisesti Fiverrissa, missä alustan toimintamalliin kuului erilaiset valmiit paketit, jotka

ovat hinnoittelumalleja palvelun myymiseksi. Paketit näkyvät asiakkaalle suoraan etusivun hakutuloksissa myyjän profiilin kohdalla, jolloin asiakas voi ostaa palvelun yhdellä klikkauksella ottamatta myyjään yhteyttä. Valmiiden pakettien kautta tilatut työt saattoivat olla epämieluisia tai jopa omien arvojen vastaisia.

*” Tai että, niitä jotka tilaa vähän niinku suoraan ottamatta muhun yhteyttä ja sitten mä katson että okei tää on joku niinku huijausviesti minkä ne haluaa mun kääntävän suomeksi tai jotain lakitekstiä mitä mä oon sillain, että mä en niin kuin voi kääntää tätä(...) niin mä oon ollut siellä ykköstarolla mutta nyt mä oon kakkostarolla just tämmösen takia, että mä tota peruin siis keväällä yhden työtehtävän, kun mä olin sillain, että mä en halua tehdä tätä, koska tää on selkeästi joku huijausviesti ja niinku mä en halua olla sellaisessa mukana ” (H1)*

Haastateltavat suhtautuivat valmiisiin paketteihin muutenkin negatiivisesti eivätkä nähneet niiden hyödyllisyyttä alustalla. Haastateltavan mukaan yllä mainittua tilannetta olisi voinut selvittää Fiverrin tuen kanssa, ja hän uskoi, että tilanne olisi voinut ratketa hänen eduksensa. Edellä kuvatun kaltaiset tilanteet kuitenkin koettiin turhaa päänvaivaa aiheuttavina ja vapautta rajoittavina.

### 5.3.3 Alustan palkitseminen ja rangaistukset

Alustojen toimintamekanismeissa on tunnistettu erilaisia toimintaan kannustavia mekanismeja, kuten korkeita työtarjousten hyväksymisasteita ja aktiivisuuteen houkuttelemista (Lee, Kusbit, Metsky & Dabbish 2015). Kellogg ym. (2020) ovat käsitteellistäneet tätä algoritmisenä korvaamisena ja palkitsemisena, joita voidaan pitää byrokraattisen kontrollin ja kurinpidon muotoina. Työntekijät, jotka osoittavat toivottua käyttäytymistä palkitaan ylennyksillä ja suuremmilla palkoilla. Haastateltavien mukaan alusta kannustaa aktiivisuuteen eli käyttää niin sanottua algoritmisen korvaamisen muotoa. Mikäli aktiivisuus pääsi algoritmin silmissä loppumaan, ei työtarjouksiakaan tullut yhtä aktiivisesti.

*” Mutta tosiaan tällä hetkellä mä en oo hirveästi tehnyt, koska on se niin sanottu momentti niin kuin päässyt loppumaan ja siihen vaatisi aika paljon niinku panostamista, että saisi sen taas käyntiin. ”*  
(H2)

Vaikka haastateltavien toiminta oli ollut viime aikoina epäaktiivista, alustalta poistamisen suora uhkaa ei tunnistettu samalla tavoin kuin fyysisesti suoritettavassa alustatyössä (Rosenblat & Stark 2016) ja mikrotyössä (Irani 2015). Alustan negatiivisissa käyttökokemuksissa ja alustan ohjauksessa selvisi toisinaan Fiverrin toiminta jäädyttää



käyttäjätilejä pienten väärinymmärrysten ja sääntörikkomusten vuoksi. Tämä koettiin nimenomaan alustan harjoittamana rangaistuksen keinona. Alustan tunnistettiin kuitenkin reagoivan pieniin sääntörikkomuksiin sallivammin, mitä enemmän henkilö oli tienannut alustan kautta ja mitä parempi hänen mainearvionsa oli. Aktiivisista myyjistä haluttiin haastateltavien mukaan pitää kiinni alustalla. Molemmilla alustoilla tunnistettiin myös, että mitä korkeampi myyjän taso on sitä paremmin ja nopeammin myyjä saa myös tukea alustan asiakastuesta. Lisäksi UpWorkin palkitsemismekanismit olivat taloudellisia, sillä alustan provisio jokaisesta työtehtävästä laski 20 prosentista kymmeneen myyjän saavuttaessa tietyn ansiomäärän alustalla.

Suhtautuminen alustan palkitsemis- ja rangaistusmekanismeihin oli neutraalia ja sallivaa eikä Kellogg ym. (2020) esittämiä turhautumisen tai stressin tunteita yhdistetty suoraan palkitsemismekanismeihin. Tämä myös osoittaa monien alustan käyttämien kontrollin mekanismien yhteen kietoutumisesta ja päällekkäisyydestä, sillä moni palkitsemiseen liittyvä hyöty tuli saavutettavaksi paremmalle tasolle siirtymisen myötä. Tasoerottelua pidettiin hyvänä ja toimintaan motivoivana, sillä paremman tason myötä haastateltavat tunnistivat saavansa selkeitä palkkioita. Monia alustan mekanismeja arvioitiin myös asiakkaan roolista, jolloin erilaiset mekanismit nähtiin tehokkaana liiketoimintakäytäntönä. Suhtautuminen algoritmisen kontrollin keinoihin asiakkaan roolista oli hyväksyvää eikä mekanismeja kohtaan esitetty huolta.

*"Jos ne dilkkaa [jaka]a jotain projekteja jollekin premium asiakkaille niin se on bisnestä ja markkinointia. Hyvä juttu miten pääsee premium asiakkaaksi että tuota. Mä en kaipaa siihen niinku semmoista läpinäkyvyyttä". (H4)*

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielman viimeisessä luvussa kuvaan yhteenvedon keskeisistä tuloksista. Yhteenvedon jälkeen pohdin tuloksiin mahdollisesti vaikuttaneita tekijöitä, sekä laajempia havaintoja analyysistä. Luvussa 6.3 tuon esiin tutkimusprosessiin ja tutkielmaan liittyviä rajoitteita. Esitän lopuksi aiheeseen ja laajempaan alustatyön ilmiöön liittyviä mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia.

### 6.1 Yhteenveto

Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata virtuaalisen asiantuntijatyön luonnetta kahdella kansainvälisellä freelance-alustalla. Tutkielman ensimmäinen tutkimuskysymys oli: *Minkälaisia kokemuksia työn suorittajilla on virtuaalisesta asiantuntijatyöstä.* Tutkielman tulokset osoittavat, että kokemukset työskentelystä olivat pääosin positiivisia. Alustojen nähtiin luovan joustavuutta työhön sekä kehittävän omaa osaamista. Alustalla työskentelyyn liitettiin mahdollistavia, ei voimakkaasti omaa toimijuutta rajoittavia merkityksiä. Vaikka alustalla työskentelyssä tunnistettiin haasteita, reaktiot haasteisiin eivät näyttäytyneet voimakkaina merkityksenannoissa. Haastateltavat kokivat monin osin, että pystyivät itse omalla toiminnallaan vaikuttamaan siihen, että kokemukset työskentelystä säilyivät positiivisina. Vastuu alustalla menestymisestä ja negatiivisten ilmiöiden välttämisestä, kuten teknisten häiriöiden ilmaantumisesta tai mainearvion laskusta, katsottiin olevan voimakkaasti myös työn suorittajalla itsellään. Kokonaisuudessaan tulos mukaillee Seppäsen ym. (2022) tuloksia, jonka mukaan virtuaaliseen asiantuntijatyöhön sisältyy enemmän reiluushyötyjä kuin -haittoja.

Korostunein teema haastateltavien kokemuksissa liittyi alustalla vallitsevaan kilpailuasetelmaan. Hintakilpailu matalan tulotason maiden kanssa koettiin haastavana. Erityisen voimakasta hintakilpailuun kytkeytyneet merkitykset olivat toiminnan alussa, jolloin erottuminen oli vaikeaa. Monet kokemukset alustalla toimimisesta kytkeytyivät myös alustan asiakkaisiin, joiden nähtiin lisäävän epäluottamusta. Koska alustalle pääsyä ei ollut rajoitettu voimakkaasti, mukaan mahtui myös epäluotettavia asiakkaita, joiden kanssa toimintaa pyrittiin välttämään. Asiakkaan ja myyjän välillä on tunnistettu vallan ja informaation epäsymmetrisyyttä, minkä voidaan nähdä selittävän asiakkaisiin liitettyjä negatiivisia kokemuksia. Erityisesti työskentelyn alussa haastateltavien oli ollut kuitenkin pakko toimia

myös epäluotettavan oloisten asiakkaiden kanssa, oman maineen kerryttämiseksi. Kolmantena laajempaan negatiivisena kokemuksena tunnistettiin alustan tekniset häiriöt, erityisesti Fiverrissa, minkä koettiin hankaloittavan työskentelyä sekä vähentävän alustan yleistä luotettavuutta. Näihin kokemuksiin yhdistettiin turhautumisen tunteita. Luottamuksen teema ilmenee tuloksissa erittäin voimakkaana. Moni kokemus kytkeytyy luotettavuuteen, sillä lähes kaikkia tekijöitä alustalla arvotettiin sen mukaan lisäävätkö vai vähentävätkö ne luotettavuutta.

Tämän tutkielman tuloksissa toiminnan alkuun liitetty toivotyö (*hope work*) näyttäytyi voimakkaana ja monipuolisena. Oman maineen kasvattamiseksi haastateltavat kuvasivat toimineensa oman osaamisen ulkopuolella ja työskennelleensä asiakkaiden kanssa, joiden työtarjouksista olisi muuten kieltäytytty. Palautetta asiakkaan kanssa työskentelystä ei aluksi uskallettu antaa täysin rehellisesti. Tässä määrin kokemuksiin liittyi myös vastentahtoisuuden ja varovaisuuden kokemuksia, jotka olivat rajoittaneet omaa toimijuutta. Alun haasteisiin yhdistettiin myös omaa tietämättömyyttä yleisestä toimintakulttuurista ja ”pelin hengestä”, joka oli osasyy negatiivisille kokemuksille. Toiminnan aloittamisen aikaan asetettiin myös selvää ajallista rajanvetoa ja erottelua nykyhetken kanssa. ”Alussa” oli laajempi paikannettavissa oleva ajanjakso, johon liittyi negatiivisia kokemuksia. Haastateltavat paikansivat aikaa eri tavoin, riippuen heidän historiastaan alustalla. Vuoden alustalla päätoimisena freelancerina toiminut haastateltava asetti alun ensimmäiseen neljään kuukauteen, kun taas useita vuosia alustalla työskennellyt näki sen ensimmäisinä vuosina.

Tutkimuksen tavoitteena oli myös kuvata alustojen algoritmista kontrollia ja ohjausta. Tutkielman toinen tutkimuskysymys oli: ”Miten digitaaliset alustat ohjaavat ja kontrolloivat asiantuntijatyötä?”. Molemmilta alustoilta löydettiin Kelloggin ja kumppaneiden (2020) algoritmisen kontrollin mukaisia alustan ohjauksen, arvioinnin sekä palkitsemisen ja rangaistuksen elementtejä sekä mekanismeja. Alustat ohjaavat esimerkiksi suosittelualgoritmein osaamista tiettyyn suuntaan ja yhdistävät työn suorittajia ja asiakkaita. Tuloksista oli löydettävissä myös, että menestyäkseen alustaympäristössä, alusta pakottaa laajentamaan omaa osaamistaan ja siten osaaminen ohjautuu tiettyyn suuntaan. Menestyminen kytkeytyy voimakkaasti alustan maine- ja pisteytysjärjestelmään eli reittaukseen, joka asettaa erilaisin tasoerotteluun työhön vaatimuksia. Tulokset osoittavat, että alustan maine- ja pisteytysjärjestelmät sekä tähän tiiviisti kytkeytyvä työn arviointi ovat virtuaaliseen alustatyöhön merkittävästi vaikuttavia tekijöitä ja hyvin keskeinen algoritmisen kontrollin mekanismi virtuaalisessa asiantuntijatyössä. Työn arviointi ilmeni jo kilpailuun kytkeytyvissä

kokemuksissa voimakkaana, mikä osoittaa arvioinnin ja arvioiden tärkeyden virtuaalisilla asiantuntija-alustoilla.

Lisäksi palkitsemisen keinoin alustan tunnistettiin vaikuttavan suorittajien aktiivisuuteen erilaisin kannustimin. Alusta palkitsi aktiivisia työn suorittajia algoritmisen näkyvyyden, paremman asiakastuen ja taloudellisesti pienemmän provisio-osuuden muodossa. Tämän lisäksi erityisesti Fiverr-alustalla tunnistettiin alustan voimakas viestinnän rajoittaminen, jolla alusta yritti ehkäistä työsuoritusten siirtymistä alustan ulkopuolelle. Mikäli sääntöjen vastaista informaatiota jaettiin, alusta jähdytti työn suorittajan käyttäjätilin rangaistuksena.

Tutkielman kolmas tutkimuskysymys oli: ”*Miten digitaalisten alustojen kontrolli vaikuttaa kokemuksiin virtuaalisesta asiantuntijatyöstä?*”. Viimeisen tutkimuskysymyksen voidaan katsoa etsineen kahden ensimmäisen tutkimuskysymyksen välisiä yhteyksiä. Alustalla tunnistettiin Seppäsen ym. (2019) tapaan erilaisia hierarkkisia piirteitä, joiden sisään kontrolli rakentui, mutta piirteiden vaikutusta ei koettu voimakkaana oman työn kannalta ja omissa kokemuksissa. Algoritmisen kontrollin mekanismit tiedostettiin, mutta aktiivinen rooli algoritmeja vastaan toimimisessa oli melko heikkoa. Vaikka alustalla menestymisen ja alkuun pääsemisen vaikeuksien taustalla tunnistettiin alustan rakentama maine- ja pisteytysjärjestelmä, joka syntyi arvioinneista ja muista mittareista, ei suoraa kritiikkiä järjestelmää kohtaan esitetty. Sen sijaan arviointi ja mainejärjestelmä vaikuttivat kokemuksiin positiivisesti toimien sisäisinä motivaattoreina työlle, sillä parempi sijoitus alustalla toi selkeitä hyötyjä työhön. Algoritmisen kontrollin nähtiin siis vaikuttavan jopa positiivisesti omaan työskentelyyn.

Virtuaaliseen asiantuntijatyöhön liitetyt negatiiviset kokemukset esimerkiksi alustan asiakkaisiin liittyen, johtuivat ensisijaisesti siitä, että heidän tarkat vaatimuksensa työn yksityiskohdista vaikuttivat oman työn tehokkuuteen ja freelancereiden omiin aikatauluihin. Negatiivisuuden ei katsottu suoraan liittyvän siihen, että epäluotettavat asiakkaat voisivat huonolla arviolla heikentää heidän asemaansa mainejärjestelmässä. Vaikka analyysin jaottelu toteutettiin Kellogg ym. (2020) viitekehyksen pohjalta, useita algoritmisen kontrollin keinoja ei kuvattu tai ne jäivät tuloksissa hyvin ohuiksi. Alustat saattavat esimerkiksi poistaa epäaktiivisia palvelun myyjiä. UpWorkin on kuvattu lisäksi poistaneen käyttäjiä, jotka eivät menesty alustalla tarpeeksi hyvin (Jarrahi ym. 2020). Tämän kaltaista kontrollia ei ilmennyt haastateltavien kokemuksissa.

Kellogg ym. (2020) nimeämiä algoritmista kontrollista syntyviä työn suorittajien tunteita kuten epävarmuuden ja turhautumisen tunnetta havaittiin aineistossa, muttei kovin voimakkaana haastatteluhetken kokemuksissa. Esimerkiksi epävarmuus oli usein hetkellistä, eikä kytkeytynyt laajempaan työn prekarisaatioon, mikä olisi näyttäytynyt kokonaisvaltaisempana hyvinvoinnin heikentymisenä ja laaja-alaisena epävarmuutena. Yhteenvedona voidaan siis mielestäni todeta, että virtuaalisten asiantuntijatyöalustojen käyttämä kontrolli on tutkimustulosteni valossa heikompaa kuin työtä välittävillä alustoilla yleisesti. Tämä myös vaikuttaa siihen, että kokemukset alustan kontrollista ja vaikutusmahdollisuuksista ovat positiivisempia kuin keskimäärin alustatyössä.

## 6.2 Pohdinta

Tulosten melko positiiviseen yleiskuvaan vaikutti todennäköisesti haastateltavien vähäinen aktiivisuus alustalla ja vähäinen riippuvuus alustasta. Kolme haastateltavista työskentelivät alustalla osa-aikaisesti ja vaihtelevan epäsäännöllisesti, eikä heillä ollut voimakasta riippuvuussuhdetta alustasta taloudellisesti, eikä myöskään työn tulevaisuuden näkökulmasta. Alustan merkitys oli heille haastatteluhetkellä melko vähäinen. Mikäli heidän työskentelynsä alustalla olisi loppunut äkillisesti, heidän asemansa olisi siitä huolimatta ollut turvattu muiden alustan ulkopuolisten markkinoinnin tehtävien, oman yritystoiminnan sekä opiskelun avulla. Havainto tukee Rahman (2019) väitettä, että voimakkaampi riippuvuus alustasta näyttäytyy myös voimakkaampina negatiivisina reaktioina alustaa kohtaan. Alustatyön tarjoaman vapauden ja joustavuuden on tunnistettu tarjoavan parhaat puolet osa-aikaisesti töitä suorittaville, jotka eivät ole voimakkaasti riippuvaisia alustasta (Seppänen ym. 2022). Havainnon voidaan katsoa toteutuneen myös tämän tutkimuksen osalta. Yrittäjänä työskentelevä pelisuunnittelun ammattilainen kertoi suhtautuvansa alustan valtaan ja kontrolliin varauksella, sillä hän tiedosti, ettei voimakas riippuvuussuhde alustasta ole suotava vaihtoehto oman toimeentulon kannalta. Tämä saattoi myös olla yksi tekijä, miksi alustan roolia ja aktiivisuutta oli vuosien aikana tietoisesti vähennetty.

Edellä kuvattujen havaintojen pohjalta voidaan siis uskoa, että päätoimisesti alustan kautta työskentelevä saattaisi kokea alustan kontrollin voimakkaana, mikä heijastuisi negatiivisesti myös yleisiin kokemuksiin työskentelystä. Sen sijaan myös hänen kokemuksensa olivat pääosin positiivisia. Muiden haastateltavien tavoin negatiiviset ja rajoittavat kokemukset olivat liittyneet vain toiminnan alun vaiheisiin. Suurin kritiikki keskittyi alustan provisioon ja

laajempaan alustatyön ongelmaan eli verotuksen haastavuuteen. Tämän haastateltavan kohdalla freelancerina toimimisessa oli kyse kuitenkin pidempiaikaisesta haaveesta, joka oli mahdollistanut joustavan työskentelyn. Alusta oli toiminut hänelle ponnahduslautana oman alan työtehtäviin ja kerryttänyt tärkeää oman alan työkokemusta uran alkuvaiheessa, mitä voidaan pitää positiivisten kokemusten taustatekijöinä. Toisin sanoen freelancerina työskentelyyn ei liitetty pakottavia merkityksiä, vaan freelancerina alustalla työskentely oli haastateltavan oma valinta. Omaehtoinen merkitys alustalla työskentelyyn kytkeytyi myös muiden haastateltavien antamissa merkityksenannoissa. Reiluuden tunne työstä kytkeytyi mielestäni myös laajempaan elämäntilanteeseen haastateltavien kokemuksissa.

Sen sijaan tutkimustulokset vahvistivat entisestään haastavien kokemusten yhdistämistä toiminnan aloittamisen alkuun. Haastateltavat pitivät alustojen kautta työskentelyä ja virtuaalista alustatyötä hyvänä asiana ja työn muodolle nähtiin potentiaalia suomalaisilla työmarkkinoilla. Vaikka yleiskuva oli positiivinen, kuitenkin toiminnan aloittamista uudelleen toisella vastaavanlaisella alustalla ei pidetty houkuttelevana. Epäröintiä selittävänä tekijänä voidaan pitää alun toivottomuutta, mikä koettiin hyvin lannistavana. Tämä osin ristiriitainen ajatus osoittaa mielestäni negatiivisten kokemusten voimakkuuden alun toivotyössä. Tuomi ja Ascenção (2023) mukaan haluttomuus vaihtaa toiselle alustalle voi johtua myös siitä, ettei tarkkaa kertyneen immateriaalisen pääoman määrää tiedetä alustojen läpinäkymättömyyden vuoksi. Näin ollen myöskään uudella alustalla aloittamisen reaalikustannuksista ei ole tarkkaa tietoa.

Tämä tutkielma osoittaa, ettei kaikki algoritmeihin kytkeytyvä kontrolli ole lähtökohtaisesti huonoa, vaan algoritmista ohjauksesta voi olla myös hyötyä työn suorittajalle. Virtuaalisessa asiantuntijatyössä työprosessin kontrolli ei ilmene koko työsuorituksen ajan vaan kontrolli painottuu työsuorituksen loppuun (Wood ym. 2019), mitä voidaan pitää selittävänä tekijänä. Työn valvonta eroaa merkittävästi esimerkiksi kuljetuspalveluista, joissa alusta kerää reaaliaikaisesti tietoja työn suoritustehosta. Sen sijaan, että algoritmista kontrolli tai ohjausta pidettäisiin yksiselitteisesti joko positiivisena tai negatiivisena ilmiönä, on olennaista tarkastella tarkemmin, millaisesta algoritmisen kontrollin muodosta on kyse. Lisäksi on tärkeää pohtia, missä määrin algoritmeja ja tekoälyä hyödynnetään laajemmin alustatyössä ja kuinka paljon työn suorittajat voivat osallistua algoritmiseen ohjaukseen ja päätöksentekoon. Tuomi ja Ascenção (2023) ovat ehdottaneet erilaisia alustojen käyttäjäneuvostoja läpinäkyvyyden

parantamiseksi, sillä nimenomaan algoritmeihin liitetty näkymättömyys koetaan keskeisenä haasteena.

Tutkimuksen alussa olin erityisen kiinnostunut työn suorittajien suhtautumisesta arviointiin sekä maine- ja pisteytysjärjestelmiin. Perinteisissä henkilöstöjohtamisen prosesseissa työsuorituksen arviointikäytännöt ja kriteerit ovat olleen melko läpinäkymättömiä, kun taas digitaalisilla alustoilla työn palaute on hyvin julkista (Rahman, 2019). Analyysin tulokset osoittivat arvioinnin ensisijaisen tehtävän vastakkaisen osapuolen luotettavuuden varmistajana, ei oman osaamisen ja työsuorituksen arvioinnin kuvauksena. Tämä tulos oli mielestäni yllättävä, sillä erityisasiantuntijuutta edellyttävässä työnteon muodossa työn arvioinnin voisi kuvitella toimivan myös laajempaan oman osaamisen kehittämisen ja itsereflektoinnin välineenä. Asiantuntijuuteen on liitetty voimakkaasti myös verkostomaisen työskentelyn piirteitä (Toivanen ym. 2016, 3–6), mitä alustaympäristössä ei kuitenkaan tunnisteta esiintyvän. Kysymys siitä mihin alustalla työskentelevät ankkuroivat laajemmin esimerkiksi oman asiantuntijuuden ja ammatillisen kehityksen ovat kiinnostavia kysymyksiä.

Haastateltavien voidaan katsoa tiedostaneen johdonmukaisena positiivisuusvinoumana tunnistetun ilmiön, sillä oman työsuorituksen arvioinnista odotettiin lähtökohtaisesti parasta arvosanaa. Oman työn arvioinnit olivat yllättäneet positiivisessa mielessä haastateltavat, jolloin voidaan katsoa, ettei oman työn suoritus ollut aina täysin totuudenmukainen arvioinnin kanssa. Haastateltavien puheenvuoroissa ei kuitenkaan noussut laajempaa tarvetta todenmukaisemmille arviointikäytännöille, vaan nykyiseen arviointitapaan ja laajempaan arviointikulttuuriin oltiin tyytyväisiä. Pelkästään yksi haastateltavista kritisoi arviointisysteemiä ja -kulttuuria melko voimakkaasti. Arviointijärjestelmän lisäksi alustan muiden ominaisuuksien kriittisen tarkastelun puute voi viitata esimerkiksi globaalin toimintaympäristön luomaan kasvottomuuteen ja omien vaikutusmahdollisuuksien kokemiseen mitättömänä ison alustatoimijan rinnalla.

Tutkimuskysymys keskittyi siihen, millaisia kokemuksia työn suorittajilla on alustoilla toimimisesta. Haastatteluiden aikana kuitenkin ilmeni, että kaksi haastateltavista olivat myös ostaneet alustan kautta erilaisia palveluja. Tuloksissa tämän näyttäytyi sillä, että esimerkiksi palkkatyön ja yrittäjyyden vertailupintojen lisäksi vertailua haettiin asiakkaan roolista. Palveluiden ostajana toimiminen oli tuonut perspektiiviä esimerkiksi erottumiseen liittyvissä haasteissa, ja vaikuttanut kokemukseen alustalla toimimisesta. Ostajan roolissa toimimisen

voidaan katsoa myös paljastaneen alustan kontrollin mekanismeja ja laajentaneen ymmärrystä algoritmien kokonaisvaltaisesta toiminnasta. Muiden vertailukohtiin liittyvien havaintojen osalta, työskentelyä ja kokemuksia verrattiin sekä yrittäjyyteen että palkkatyöhön Seppäsen ja kumppaneiden tulosten tapaan (2022, 46).

### **6.3 Tutkimuksen rajoitukset ja jatkotutkimusehdotukset**

Tämän tutkimuksen avulla on luotu yleiskuvaa virtuaalisesta asiantuntijatyöstä UpWorkissa ja Fiverrissa. Alustatyö sen useissa eri muodoissa on herättänyt kiinnostusta ja aikaisempaa tutkimusta on paljon, mutta sen sijaan kovin vakiintunutta teoreettista lähestymistapaa ei ole muodostunut. Oman haasteensa tähän tutkimukseen on tuonut käsitteiden moninaisuus. Uusia käsitteitä alustatyön kysymysten äärelle syntyy, ja vanhat käsitteet saavat jatkuvasti uusia muotoja. Joidenkin käsitteiden suomennokset eivät ole myöskään vakiintuneita, minkä tunnistin tutkimusprosessin aikana haastavaksi. Digitaalisia alustoja, alustatyötä ja alustataloutta voidaan lähestyä lisäksi monista eri tieteenaloista ja tutkimusongelmista käsin, joka on synnyttänyt tämän tutkimusprosessin eri vaiheissa paljon perehtymistä aikaisempaan tutkimukseen. Esimerkiksi algoritmit, joissa on kyse hyvin teknisistä ominaisuuksista, ovat vasta hiljattain saavuttaneet sosiaalitieteellisen työelämän tutkimuksen kentän. Vaikka tutkimuksen alussa kerrottiin aikaisemman tutkimuksen keskittyvän nimenomaisesti virtuaalisen asiantuntijatyön muotoon, on vertailua sopivassa suhteessa tehty myös alustatyöhön yleisesti. Edellä mainituista haasteista huolimatta näen, että teoreettisen viitekehysten avulla tutkimusta on onnistuttu ohjaamaan systemaattisesti. Vaikka kaikkia Kelloggin ja kumppaneiden (2020) algoritmisen kontrollin muotoja ja mekanismeja ei tunnistettu aineiston analyysissä, näen että viitekehys soveltui siitä huolimatta tähän tutkimukseen.

Pajarisen ja kumppanien (2017) teettämän kyselytutkimuksen mukaan, joka kolmas UpWorkissa työskentelevistä Suomessa asuvista on maahanmuuttaja. Aineiston keruun vaiheessa tehty valinta suorittaa haastattelut suomen kielellä voidaan katsoa rajanneen maahanmuuttajien valikoitumista haastatteluotokseen merkittävästi. Ilman rajausta haastateltavien joukko ja tutkimustulokset olisivat saattaneet osoittautua hyvin erilaisiksi ja kokemuksiin olisi voinut nousta enemmän yksilöiden maahanmuuttoon ja vieraskielisyyteen liittyvät näkökulmat aiemman tutkimuksen tapaan (esim. Mikkonen 2022). Maahanmuuttajataustaisuus olisi saattanut voimistaa aineistossa erotukseen, mutta myös



laajemmin suomalaisiin instituutioihin ja sosiaaliturvajärjestelmään liittyviä kokemuksia. Korkeasti koulutettujen vieraskielisten työnhakijoiden kokemuksissa olisi saattanut ilmetä suomalaisilla työmarkkinoilla työnhakuun liittyviä haasteita (Ndomo 2024; Helsingin Sanomat 2024), jolloin itsensä työllistäminen asiantuntija-alustan kautta olisi saattanut saada pakkoyrittäjyyteen viittaavia merkityksiä. Haastattelukielen rajaamista ja siten maahanmuuttajataustaisuuden pois jäämistä voidaan pitää tämän tutkimuksen ehdottomana heikkoutena ja rajoituksena. Toisena haasteena ilmeni haastatteluissa tunnistettu ostajan rooli, sillä muutamissa haastateltavien puheenvuoroissa ei ollut täyttä varmuutta kummasta roolista haastattelukysymystä tarkasteltiin. Tämän havainnon myötä haastatteluiden onnistumista kohtaan voidaan osoittaa kriittisyyttä.

Tutkielman aineisto koostui neljästä haastattelusta. Puolistrukturoitu teemahaastattelu oli perusteltu aineistonkeruun menetelmä ilmiön uutuusarvon ja tutkimuskysymysten luonteen vuoksi. Samaan aikaan kuitenkin näen, että haastatteluaineistoa olisi voitu laajentaa muutamalla lisähaastattelulla tutkimustulosten vahvistamiseksi. Haastatteluissa ei esimerkiksi ilmennyt teemahaastattelulle tunnistettua havaintojen kylläntymistä eli saturaatiota (Hirsjärvi & Hurme 2022) mikä osoittaa, että aineiston laajentaminen olisi voinut olla perusteltua. Samaan aikaan tiedostan, että tutkittavien joukko esimerkiksi toimialan ja ammatillisen statuksen suhteen oli hyvin heterogeeninen, jolloin varmuutta laajemmasta tulosten yhdenmukaisuudesta ei olisi ollut. Haastatteluiden aikana virtuaalisen asiantuntijatyön muotojen ja merkitysten moninaisuus kuitenkin jossain määrin yllätti minut, ja osoitti ettei virtuaalisen asiantuntijatyön määritelmä ole yksiselitteinen. Vaikka työtä luonnehditaan haastavana ja pitkäkestoisena tietotyönä, haastatteluiden aikana ilmeni jopa mikrotyön muotoihin viittaavaa rutiininomaista työtä esimerkiksi käännöstöissä. Alustatyön eri muotoja verrataan keskenään, mutta myös virtuaalisen asiantuntijatyön määritelmän sisällä on hyvin eri suuntiin polarisoitunutta työtä. Tämä jättää myös laajemman kysymyksen siitä, olisiko virtuaalista alustatyötä jatkossa parempi lähestyä yhden toimialan ja ammattikunnan edustajien näkökulmasta, jolloin tarkastelu mahdollistaisi myös kysymyksen digitalisaation ja teknologisen kehityksen vaikutuksista toimialaa kohtaan (esim. Saloniemi & Saari 2022).

Alustatyön määrän on uskottu kasvavan, mutta tutkimuksen aikana olen pohtinut virtuaalisen asiantuntijatyön kasvun todennäköisyyksiä suomalaisilla työmarkkinoilla. Lisäksi tämänkin tutkielman haastateltavat työskentelivät toimialoilla, mihin viimeisen vuoden aikana kehittyneet tekoälyteknologiat ovat mahdollisesti myös vaikuttaneet. Loppuvuodesta 2022

käännöstöiden parissa työskentelevä haastateltava, ei uskonut tekoälysovellusten toimivan hänelle varteenotettavana kilpailijana tai vaikuttavan hänen työnsä määrään alustalla. Tekoälysovellusten on lisäksi nähty laajentuneen myös kuva- ja videotuotantoon (Yle, 2024). Uskon, että tekoälysovellusten vaikutus olisi saattanut ilmetä voimakkaampana haastateltavien ajatuksissa, mikäli haastattelut olisi suoritettu tutkimusprosessin myöhemmässä vaiheessa. Toisaalta on myös mahdollista, että osa kehittyneistä tekoälysovelluksista voi korvata tiettyjä alustalla tarjottavia palveluja, tai ainakin muuttaa palvelujen muotoa ja siten vaikuttaa myös virtuaalisen asiantuntijatyön kasvuun heikentävästi.

Mikäli Fiverrin ja UpWorkin kaltaiset alustat yleistyvät, on kiinnostavaa pohtia yleistyvätkö alustat enemmänkin palvelun ostamisen näkökulmasta vai työn suorittajien määrässä. Mikäli työn suorittajien laajempia kokemuksia työskentelystä ja alustan kontrollista halutaan laajentaa, voidaan rajausta tehdä maantieteellisesti paremmin, keskittyen sinne missä suurimmat työn suorittajat ovat. Grahamin ja kumppaneiden mukaan (2017) suurin osa palvelun myyjistä keskittyy eteläiselle pallonpuoliskolle, kun taas suurimmat palveluiden ostajat sijoittuvat länsimaihin. Uskon, että työn suorittajien kokemuksissa ja alustan kontrollin välisessä suhteessa riittää tutkittavaa. Tätä riippuvuussuhdetta olisi voitu lähestyä myös määrällisin menetelmin, esimerkiksi kyselytutkimuksen avulla. Globaali toimintaympäristö antaa myös mahdollisuuden, ettei tutkittavien joukon rajausta tarvitse välttämättä tehdä maantieteellisin perustein, sillä alustan kontrollin voidaan katsoa kuitenkin olevan kaikille työn suorittajille sama, katsomatta sitä missä työn suorittaja fyysisesti sijaitsee tai mitä kansallisuutta hän edustaa. Tutkielmassa aikaisemmin esitettyjen aineiston keruun haasteisiin liittyen koen, että kyselytutkimus tämän laajuisessa työssä olisi voinut muodostua melko haasteelliseksi. Sen sijaan mielenkiintoisena jatkotutkimusehdotuksena voisi olla tutkia suomalaisten yritysten, organisaatioiden ja yksityishenkilöiden kokemuksia palveluiden ostamisesta kansainvälisillä freelance alustoilla.

Virtuaalisen asiantuntijatyön kasvun sijaan laajempaa työn alustoitumista, mitä tässäkin työssä on sivuttu, voidaan pitää merkittävänä ilmiönä (Åkerblad 2023). Algoritmisten työn ohjauksen ja kontrollin ominaisuuksien uskotaan leviävän myös perinteisiin työympäristöihin (Huws, Spencer & Coates 2019). Laajempi alustakäytäntöjen leviäminen perinteisiin työympäristöihin on mielestäni teema, jonka vaikutukset saattavat olla hyvinkin merkittäviä tulevaisuudessa. Työterveyslaitos on käynnistänytkin juuri monivuotisen hankkeen ”Algoritmisen johtaminen työelämässä”, missä tutkitaan algoritmisen johtamisen vaikutuksia työn turvallisuuteen,

terveellisyyteen ja työhyvinvointiin (Työterveyslaitos 2024). Hankkeen tiimoilta voidaan odottaa tärkeää uutta tutkimustietoa algoritmiseen johtamisen teemoista suomalaisissa organisaatioissa.

Tämä pro gradu -tutkielma sijoittuu ajankohtaiseen keskusteluun työn muutoksista ja teknologian vaikutuksesta työhön. Tutkielma on tuottanut uutta tietoa alustatyön tutkimukseen suomalaisella tutkimuskentällä ja tarjonnut katsauksen virtuaaliseen asiantuntijatyöhön. Virtuaalisen alustatyön ja algoritmisen kontrollin ymmärtämiseksi tarvitsemme kuitenkin yhä laaja-alaisempaa tutkimusotetta myös tulevaisuudessa. Tässä avainasemassa on kaikkien keskeisten alustatyön toimijoiden ja sidosryhmien mukaantulo. Alustatyön, algoritmisen kontrollin- ja johtamisen kysymykset edellyttävät myös lainsäädännöllistä ohjausta, jotta työn epäkohtiin voidaan puuttua ja työhön kytkeytyviä mahdollisuuksia pystytään parantamaan.

## 7 LÄHTEET JA LIITTEET

Ailisto, H., Collin, J., Juhanko, J., Mäntylä, M., Ruutu, S., Seppälä, T., Halén, M., Hiekkänen, K., Hyytinen, K., Kiuru, E., Korhonen, H., Kääriäinen, J., Parviainen, P. & Talvitie, J. (2016). *Onko suomi jäämässä alustatalouden junasta?*. Valtioneuvoston kanslia. Haettu osoitteesta <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79575>

Alaja, A. & Suominen, E. (2015). *Taloutta työväelle : markkinaliberalismin myyttejä murtamassa* (2. painos.). Into.

Alasoini, T. (2015). Digitalisaatio muuttaa työtä–millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan. *Työpoliittinen aikakauskirja*, 2(2015), 26-37.

Alasoini, T. (2017). Joukkoistettu työ niche-innovaationa ... ja työsuhderegiimin murtajana? Monitasomalliin perustuva analyysi. *Työelämän tutkimus*, 15(3), 266–280.

Alasoini, T. (2018). Joukkoistettu työ: Muodot, levinneisyys ja merkittävyys työelämän muutosilmionä. *Työpoliittinen Aikakauskirja*, 1(2018), 54–62.

Altenried, M. (2020). The platform as factory: Crowdwork and the hidden labour behind artificial intelligence. *Capital & Class*, 44(2), 145–158.

Autor, D. H. (2015). Why are there still so many jobs? The history and future of workplace automation. *Journal of economic perspectives*, 29(3), 3-30.

Bain P. & Taylor P. (2000). Entrapped by the ‘electronic panopticon’? Worker resistance in the call centre. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 2–18.

Barley, S. R. & Kunda, G. (1992). Design and Devotion: Surges of Rational and Normative Ideologies of Control in Managerial Discourse. *Administrative Science Quarterly*, 37(3), 363–399.

Berg J. & De Stefano V. (2018). Employment and regulation for clickworkers. Teoksessa M. Neufeind, J. O’Reilly & F. Ranft (toim.), *Work in the Digital Age: Challenges of the Fourth Industrial Revolution*, 175–84. Rowman & Littlefield International.

Blaising, A. & Dabbish, L. (2022). Managing the transition to online freelance platforms: Self-directed socialization. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 6(CSCW2), 1-26.

Blyth, D. L., Jarrahi, M. H., Lutz, C. & Newlands, G. (2022). Self-branding strategies of online freelancers on Upwork. *New Media & Society*, 14614448221108960.

Botsman, R. & Rogers, R. (2010). What’s mine is yours. *The rise of collaborative consumption*. HarperBusiness.

Bridges, J. & Vásquez, C. (2018). If nearly all Airbnb reviews are positive, does that make them meaningless? *Current Issues in Tourism*, 21(18), 2065–2083.

- Bucher, E. L., Schou, P. K. & Waldkirch, M. (2021). Pacifying the algorithm – Anticipatory compliance in the face of algorithmic management in the gig economy. *Organization*, 28(1), 44–67.
- Collin, J. & Saarelainen, A. (2016). *Teollinen internet*. Talentum.
- Davis, G. F. & Sinha, A. (2021). Varieties of Uberization: How technology and institutions change the organization(s) of late capitalism. *Organization Theory*, 2(1), 263178772199519-.
- De Stefano, V. (2016). The rise of the " just-in time workforce": on demand work, crowdwork, and labor protection in the " gig economy". *Comparative labor law and policy journal*, 37(3), 461-471.
- Drahokoupil, J. & Piasna, A. (2017). Work in the Platform Economy: Beyond Lower Transaction Costs. *Inter Economics*, 52(6), 335–340.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.
- Eurofound. (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Publications Office of the European Union. Luxembourg.
- Euroopan komissio. (2021). Commission proposals to improve the working conditions of people working through digital labour platforms. Press release 9.12.2021. Haettu osoitteesta: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_21\\_6605](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6605).
- Fernández-Macías, E., Urzi Brancati, M.C., Wright, S. & Pesole, A. (2023). The platformisation of work. Evidence from the JRC Algorithmic Management and Platform Work survey. European Commission, Joint Research Centre.
- Fiverr. (2023). *Company presentation August 2023*. Haettu osoitteesta: <https://investors.fiverr.com/static-files/31a69238-419a-4732-a849-f54fc9d4e4d3>
- Fleming, P. (2017). The human capital hoax: Work, debt and insecurity in the era of Uberization. *Organization Studies*, 38(5), 691-709.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human relations*, 72(6), 1039-1056.
- Gandini, A. (2015). The rise of coworking spaces: a literature review. *Ephemera*, 15 (1), 193–205.
- Glavin, P., Bierman, A. & Schieman, S. (2021). Über-Alienated: Powerless and Alone in the Gig Economy. *Work and Occupations*, 48(4), 399–431.
- Graham, M., Hjorth, I. & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer*, 23(2), 135–162.

Haapakorpi, A. (2022). Jälkiteollinen yhteiskunta ja monista lähteistä ansainta. Teoksessa: A. Järvensivu & A. Haapakorpi (toim.), *Monimuotoinen ansiotyö: Näkökulmia monista lähteistä ansaintaan* (s. 72-116). Tampere University Press.

Hannák, A., Mislove, A., Wagner, C., Strohmaier, M., Garcia, D. & Wilson, C. (2017). Bias in Online freelance marketplaces: Evidence from TaskRabbit and Fiverr. *Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 1914–1933.

Helsingin Sanomat. (2024). *Tutkijan väite: Maahanmuuttajista tehdään Suomeen uutta alaluokkaa*. Haettu osoitteesta: <https://www.hs.fi/talous/art-2000010140817.html>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö* (2. painos). Gaudeamus.

Howcroft, D. & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of Crowdwork Platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21-38.

Howe, J. (2006). The rise of crowdsourcing. *Wired magazine*, 14(6), 176-183.

Huws, U., Spencer, N. & Coates, M. (2019). The platformisation of work in Europe: Highlights from research in 13 European countries. *The Foundation for European Progressive Studies* (FEPS). <http://hdl.handle.net/2299/21639>

ILO. (2021). World employment and social outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. Geneva: International Labour Office. Haettu osoitteesta: [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771672/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771672/lang--en/index.htm)

Immonen, J. (2019). *Vapaus ja kontrolli joukkoistetussa työssä* [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. JYX-julkaisuarkisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/66072>

Immonen, J. (2021). *Työtä välittävien alustayritysten listaus on nyt kaikkien käytettävissä ja täydennettävissä*. Työterveyslaitos, [www.tyoelamatietao.fi](http://www.tyoelamatietao.fi). Haettu osoitteesta: <https://www.tyoelamatietao.fi/fi/analyysit/tyota-valittavien-alustayritysten-listaus-on-nyt-kaikkien-kayttavissa-ja-taydennettavissa>.

Immonen, J. (2023). HRM models of online labor platforms: Strategies of market and corporate logics. *Frontiers in Sociology*, 7, 980301.

Irani, L. (2015). Difference and Dependence among Digital Workers: The Case of Amazon Mechanical Turk. *The South Atlantic Quarterly*, 114(1), 225–234.

Jakonen, M. (2014). Uusi työ ja prekarisaatio: Työn muutosten vaikutukset suomalaisen hyvinvointivaltioon ja poliittiseen järjestäytymiseen. *Tiede & edistys*, 39(4), 287-320.

Jakonen, M., Säilävaara, J. & Ikonen, H.-M. (2023). "Eipä tässä käteen jää juuri yhtään mitään, kun toisesta päästä leikataan heti": työssäkäyvien köyhien kokemuksia prekaarista työstä ja sosiaaliturvasta 2000-luvun Suomessa. *Työväentutkimus Vuosikirja*, 37, 7-28.

Jarrahi, M. H. & Sutherland, W. (2019). Algorithmic Management and Algorithmic Competencies: Understanding and Appropriating Algorithms in Gig Work. Teoksessa N. Taylor, C. Christian-Lamb, M. Martin & B. Nardi (toim.), *Information in Contemporary Society: 14th International Conference, iConference 2019* (s. 578-589). Springer International Publishing.

Jarrahi, M. H., Sutherland, W., Nelson, S. B. & Sawyer, S. (2020). Platformic Management, Boundary Resources for Gig Work, and Worker Autonomy. *Computer Supported Cooperative Work*, 29(1–2), 153–189.

Julkunen, R. (2008). *Uuden työn paradoksit : keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista*. Vastapaino.

Kallberg, A. L. (2011). *Good jobs, bad jobs the rise of polarized and precarious employment systems in the United States, 1970s to 2000s*. Russell Sage Foundation.

Kamhoua, G. A., Pissinou, N., Iyengar, S. S., Beltran, J., Miller, J., Kamhoua, C. A. & Njilla, L. L. (2017). Approach to detect non-adversarial overlapping collusion in crowdsourcing. *2017 IEEE 36th International Performance Computing and Communications*, 1–8.

Kauppila, A. (2023). Alustatyö Suomessa : Alustatyön vaikutukset suomalaisiin työmarkkinoihin ja työntekijöiden edunvalvontaan [pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Trepo-julkaisuarkisto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202309228391>

Kellogg K. C., Valentine M. A. & Christin A. (2020). Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control. *The Academy of Management Annals*, 14(1), 366–410.

Kilhoffer, Z., Lenaerts, K. & Beblavý, M. (2017). The Platform Economy and Industrial Relations: Applying the Old Framework to the New Reality. *CEPS Research Report*, 12(2017), ISBN 978-94-6138-631-1.

Kim, P. & Sawyer, S. (2023). Many Futures of Work and Skill: Heterogeneity in Skill Building Experiences on Digital Labor Platforms. *Proceedings of the 2nd Annual Meeting of the Symposium on Human-Computer Interaction for Work*, 1-9.

Kinder, E., Jarrahi, M. & Sutherland, W. (2019). Gig Platforms, Tensions, Alliances and Ecosystems: An Actor-Network Perspective. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3(CSCW), 1–26.

Koivunen, T. (2016). Työnhakijoiden pehmeät taidot ulkoistetussa suorarekrytoinnissa. *Työelämän tutkimus*, 14(2), 153-166.

Koskinen, A. (2018). Alustatyö kiinnostaa, mutta palkkatyötä toivotaan. *Akavalainen*. Haettu osoitteesta <https://akava.fi/akavalainen/alustatalous-kiinnostaa-mutta-palkkatyota-toivotaan/>

Kovalainen, A., Vallas, S. P. & Poutanen, S. (2019). Theorizing work in the contemporary platform economy. Teoksessa S. Poutanen, A. Kovalainen & P. Rouvinen (toim.) *Digital Work and the Platform Economy. Understanding Tasks, Skills and Capabilities in the New Era* (s. 31-55). Routledge.

- Kässi, O., Lehdonvirta, V. & Stephany, F. (2021). How many online workers are there in the world? A data-driven assessment. *Open Research Europe*, 1, 53–53.
- Kässi, O. & Lehdonvirta, V. (2018). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. *Technological forecasting and social change*, 137, 241–248.
- Lee, K., Webb, S. & Ge, H. (2014). The dark side of micro-task marketplaces: Characterizing fiverr and automatically detecting crowdurfing. *Proceedings of the 8th International Conference on Weblogs and Social Media, ICWSM 2014*, 275–284.
- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E. & Dabbish, L. (2015). 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*, 1603–1612.
- Lehdonvirta, V. (2018). Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work, and Employment*, 33(1), 13–29.
- Lix, K., Goldberg, A., Srivastava, S. & Valentine, M. 2019. Expressly different: Interpretive diversity and team performance, Working Paper. Stanford University.
- Loikkanen, V., Koivistoinen, A., Viitanen, J., & Paajanen, R. (2017). Digitaalisen Alustatalouden Tiekartasto. *Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö*.
- Luca, M. (2017). Designing online marketplaces: Trust and reputation mechanisms. *Innovation Policy and the Economy*, 17(1), 77–93.
- Ludwig, S., Herhausen, D., Grewal, D., Bove, L., Benoit, S., de Ruyter, K. & Urwin, P. (2022). Communication in the Gig Economy: Buying and Selling in Online Freelance Marketplaces. *Journal of Marketing*, 86(4), 141–161.
- Mattila, M. (2019). Työ ja työntekijöiden oikeudet alustataloudessa: Ongelmista ratkaisuihin. *Kalevi Sorsa-säätiö*.
- Margaryan, A., Charlton-Czaplicki, T. & Gadiraju, U. (2021). *Skill Development in the Platform Economy: Comparing Microwork and Online Freelancing*. Publications Office of the European Union. Cedefop Research Paper No. 81 <https://doi.org/10.2801/592284>
- McAfee, A. & Brynjolfsson, E. (2017). *Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future*. W.W. Norton & Company.
- Melin, H. & Saari, T. (2019). Työn ja työelämän tutkimuksen muuttuvat maailmat. Teoksessa T. Heiskanen, S. Syvänen & T. Rissanen (toim.), *Mihin työelämä on menossa? – tutkimuksen näkökulmia* (s. 21– 48). Tampere University Press.
- Metsämuuronen, J. (2006). *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä : opiskelijalaitos* (2. laitos, 3. uudistettu painos). International Methelp.
- Milano, S., Taddeo, M. & Floridi, L. (2020). Recommender systems and their ethical challenges. *AI & Society*, 35, 957–967.



- Mikkonen, A. (2023). *Yrittäjämäisiä ammattilaisia alustoilla? Ammatti-identiteetti alustatyössä sekä kokemuksia työn luonteesta ja tulevaisuudesta* [pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto]. UEF eRepo. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20230545>
- Milano, S., Taddeo, M. & Floridi, L. (2020). Recommender systems and their ethical challenges. *AI & Society*, 35(4), 957–967. <https://doi.org/10.1007/s00146-020-00950-y>
- Ndomo, Q. (2024). The Working Underclass: Highly educated migrants on the fringes of the Finnish labour market. *JYU Dissertations*. 744. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9906-3> (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9906-3>)
- Nätti, J. & Pyöriä, P. (2017). Epätyypilliset työsuhteet, epävarmuus ja liikkuvuus. Teoksessa P. Pyöriä (toim.), *Työelämän myytit ja todellisuus*. Gaudeamus.
- OECD. (2024). Employment rate. Haettu osoitteesta: <https://data.oecd.org/emp/employment-rate.htm>
- Papadimitropoulos, E. (2021). Platform Capitalism, Platform Cooperativism, and the Commons. *Rethinking Marxism*, 33(2), 246–262. <https://doi.org/10.1080/08935696.2021.1893108>
- Pajarinen, M., Rouvinen, P., Claussen, J., Hakanen, J., Kovalainen, A., Kretschmer, T., Poutanen, S., Seifried, M. & Seppänen, L. (2018). *Upworkers in Finland: Survey Results*, ETLA Report, No. 85. The Research Institute of the Finnish Economy (ETLA). Helsinki.
- Peticca-Harris, A., de Gama, N. & Ravishankar M. N. (2020). Postcapitalist precarious work and those in the ‘drivers’ seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada. *Organization*, 27(1), 36–59.
- Popiel, P. (2017). “Boundaryless” in the creative economy: assessing freelancing on Upwork. *Critical Studies in Media Communication*, 34(3), 220-233.
- Rahman, H. A. (2019). *Invisible cages: Algorithmic evaluations in online labor markets*. Stanford University. ProQuest Dissertations Publishing.
- Rashidifar, A. & Ebrahimi, S. (2015). The Status of Theme in Political Interviews: A Case of Native and Nonnative Speakers. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, 2(1), 50-62.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber’s drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758-3784.
- Ruotsalainen, P. (2003). *Vapaat toimittajat. Haastattelututkimus freelancer-toimittajien ammatti-identiteetistä* [pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Trepo -julkaisuarkisto. <https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-12416>
- Ruusuvuori, J., Tiittula, L., Aaltonen, T., Alastalo, M., Rastas, A., Tienari, J., Vaara, E., Meriläinen, S., LummeSandt, K., Alasuutari, M., Hyvärinen, M. K., Löyttyniemi, V., Valtonen, A. & Nuolijärvi, P. (2005). *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Vastapaino.

Ruuth, S. (2014). ”Et miten tää systeemi toimii. Sitä ei missään kerrota.”: Itsensätyöllistäjien elämä ja eläketurva [pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto]. Helda-julkaisuarkisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201703272615>

Saloniemi, A. & Saari, T. (2022). Digitalisoituvaa käännöstyötä ja toimijuuden rajat. *Tiede & edistys*, 47(4), 282–298.

Schor, J. (2020). *After the gig: How the sharing economy got hijacked and how to win it back*. University of California Press.

Schor, J. B., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Ladegaard, I. & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 49(5–6), 833–861.

Sekki, A. (2021). *Alustatalousyrittäjyys—opas sivutuloista kiinnostuneelle*. Seinäjoki: Kirjapaino Bookcover.

Seppälä, T., Halén, M., Juhanko, J., Korhonen, H., Mattila, J., Parviainen, Talvitie, J., Ailisto, H., Hyytinen, K.M., Kääriäinen, J., Mäntylä, M. & Ruutu, S. (2015). ”Platform” – Historiaa, ominaispiirteitä ja määritelmää”. ETLA Raportit No 47. The Research Institute of the Finnish Economy (ETLA), Helsinki.

Seppänen, L., Poutanen, S. & Rouvinen, P. (2019). Millaista yrittäjyyttä alustatyö edistää? Esimerkkinä Upwork Suomessa. *Työpoliittinen aikakauskirja*, 1(2019), 20-28.

Seppänen, L., Spinuzzi, C., Poutanen, S. & Alasoini, T. (2021). Co-creation in macrotask knowledge work on online labor platforms. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 11(2).

Seppänen, L., Käsälä, M., Immonen, J. & Alasoini, T. (2022). *Näkökulmia alustatyön reiluuteen: Reiluuden mallit alustatyössä-hankkeen loppuraportti*. Työterveyslaitos.

Silvasti, T. (2014). Sisällönanalyysi. Teoksessa I. Massa (toim.), *Polkuja yhteiskuntatieteelliseen ympäristötutkimukseen* (s. 33-48). Helsinki: Gaudeamus.

Smith, C. (2015). Continuity and change in labor process analysis forty years after labor and monopoly capital. *Labor Studies Journal*, 40(3), 222-242.

Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity Press.

Stephany, F., Kässi, O., Rani, U. & Lehdonvirta, V. (2021). Online Labour Index 2020: New ways to measure the world’s remote freelancing market. *Big Data & Society*, 8(2), 205395172110432-.

Still, K., Seppänen, M., Seppälä, T., Suominen, A., Valkokari, K. & Korhonen, H. (2017). Alustatalous on vuorovaikutustaloutta. *ETLA Muistiota*, 61, 2017.

Sundararajan, A. (2016). *The sharing economy : the end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. MIT Press.

Tiainen, T. (2014). *Haastattelu tietojenkäsittelytieteen tutkimuksessa*. Informaatitieteiden yksikön raportteja 25/2014. Tampere, Tampereen yliopisto.

- Tilastokeskus. (2017). *Työvoimatutkimus 2017*. ISSN=1798-7830. Helsinki. Haettu osoitteesta: <http://www.stat.fi/til/tyti/2017/14>
- Tilastokeskus. (2023). *Alustatyötä tekevät edelleen vain harvat*. Haettu osoitteesta: <https://www.stat.fi/uutinen/alustatyota-tekevät-edelleen-vain-harvat>
- Toivanen, M., Yli-Kaitala, K., Viljanen, O., Väänänen, A., Turpeinen, M., Janhonen, M. & Koskinen, A. (2016). AikaJärjestys asiantuntijatyössä. Työterveyslaitos.
- Tuomi, A. & Ascenção, M. (2023). *Algoritminen johtaminen ja ammatillinen kasvu alustataloudessa. AlgoAmmatti-hankkeen loppuraportti*. Haaga-Helia julkaisut 26/2023. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Työterveyslaitos. (2024). *Algoritminen johtaminen työelämässä – ALGOSH*. Haettu osoitteesta: <https://www.ttl.fi/tutkimus/hankkeet/algoritminen-johtaminen-tyoelamassa-algosh>
- UpWork. (2023a). *Annual Report 2022*. Haettu osoitteesta: <https://investors.upwork.com/static-files/a8118825-8d1f-49b9-884d-be8be6ad4eb2>
- UpWork (2023b). Upwork Q2 2023 Investor Presentation. Haettu osoitteesta: <https://investors.upwork.com/static-files/cf4ef777-2f78-49fb-8e85-3d760c54643c>
- Vallas, S. & Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual review of sociology*, 46(1), 273-294.
- Viitala, R. (2021). *Henkilöstöjohtaminen : keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit* (1. painos.). Edita.
- Viitanen, J. & Eskola, A. (2022). Kilpailuetua alustoista: Horisontissa digitaalisen alusta- ja datatalouden vahvistuva symbioosi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2022:26. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Waldkirch, M., Bucher, E., Schou, P. K. & Grünwald, E. (2021). Controlled by the algorithm, coached by the crowd—how HRM activities take shape on digital work platforms in the gig economy. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(12), 2643-2682.
- Wall Street Journal. (2023a). *Upwork Inc*. Haettu osoitteesta: <https://www.wsj.com/market-data/quotes/UPWK>
- Wall Street Journal. (2023b). *Fiverr International Ltd*. Haettu osoitteesta: <https://www.wsj.com/market-data/quotes/FVRR/financials>
- Weber, M., Remus. & Pregonzer, M. (2022). A New Era of Control: Understanding Algorithmic Control in the Gig Economy. *ICIS 2022 Proceedings. 1*.
- Wood, A. J., Lehdonvirta, V. & Graham, M. (2018). Workers of the internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries. *New Technology, Work and Employment*, 33(2): 95–112.

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. & Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56–75.

Yle. (2024). *Open AI:n uusi tekoälytyökalu tekee tekstistä videoita – katso hämmästyttävään todentuntuiset esimerkit*. Haettu osoitteesta: <https://yle.fi/a/74-20074966>

Åkerblad, L. (2023). *Työn alustoituminen: kuvaileva kirjallisuuskatsaus*. Työterveyslaitos.

## Liite 1: Teemahaastattelurunko

### Taustoittavat kysymykset:

- Perustiedot: ikä, sukupuoli?
- Mikä on koulutustaustasi?
  - o Milloin olet valmistunut?
- Millaista aikaisempaa työkokemusta sinulla on?
- Miten kuvailisit tämänhetkistä ammattiasi?

### Toiminta ja syyt työskentelylle alustalla:

- Missä freelancer/asiantuntija-alustalla tai alustoilla toimit?
- Milloin olet aloittanut toiminnan alustalla?
- Miten päädyit työskentelemään alustalla ensimmäisen kerran?
- Miten kuvailisit aktiivisuuttasi alustalla?
- Mitä/millaista työtä teet ja/tai olet tehnyt alustalla?
- Ovatko työtehtävät muuttuneet alustalla?
  - o Jos kyllä, miten?
  - o Jos kyllä, miksi?
- Työskenteletkö tällä hetkellä alustalla?
  - o Jos kyllä, miten paljon teet alustan kautta töitä?
- Montako työtehtävää olet yhteensä tehnyt alustan kautta?
- Kuinka paljon olet saanut tuloja alustan kautta?
- Ovatko tulosi (olleet missään vaiheessa) alustan kautta päätoimisia tulojasi?
- Mikä on saanut sinut jatkamaan työskentelyä alustalla?
- Mitkä asiat olet kokenut haasteellisiksi alustan kautta työskennellessä?

### Alustan käyttöön liittyvät kokemukset

- Miten yleisesti koet, että alusta toimii käyttäjän näkökulmasta?
- Miten kuvailisit alustan toimintojen muuttuneen sinä aikana, kun olet toiminut alustalla?
- Paljonko alusta ottaa osinkoa työsuorituksesta?
- Kerro alustan tarjoamasta tuesta ja asiakaspalvelusta?
  - o Miten alusta on auttanut sinua ongelmatilanteissa?
- Miten kuvailisit alustan luotettavuutta?
- Kerro vapaasti, miten työprosessi alustalla tyypillisesti etenee?

### Oma profiili ja kilpailu

- Millaisia asioita olet kertonut ja painottanut omassa profiilissasi?
- Mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeitä profiilissasi?

- Miten kuvailisit kilpailuasetelmaa alustalla?
- Miltä kilpailuasetelma tuntuu?
- Miten alustalla pystyy mielestäsi erottautumaan?

### **Arviointi**

- Miten työn arviointi alustalla tapahtuu?
- Miten kuvailisit omaa suhtautumista arviointijärjestelmään?
- Mitä tiedät arviointiin vaikuttavista tekijöistä kuten alustan algoritmien toiminnasta?
- Miten koet arvioinnin vaikuttaneen omaan työskentelyysi alustalla?

### **Työtehtävät ja ammattitaito**

- Kerro tarkemmin työtehtävien yksityiskohdista?
- Miten hinnoittelet työsi? Vaikuttaako alusta hinnoitteluun?
- Miten kuvailisit alustan kautta tehtyjä työtehtäviä haastavuuden näkökulmasta?
- Miten ko. työtehtävät mielestäsi soveltuvat virtuaaliseen ympäristöön?
- Miten kuvailisit alustan vaikuttaneen osaamiseesi ja ammattitaitoosi?

### **Suhde asiakkaisiin**

- Miten kuvailisit suhdetta asiakkaisiisi alustoilla?
- Millaista kommunikaatio asiakkaan kanssa on?
- Miten työtehtävien yksityiskohdista sovitaan asiakkaan kanssa?

### **Alustojen ja alustatyön tulevaisuus**

- Mitä asioita haluaisit muuttaa alustalla?
- Mitä ajatuksia tämän kaltaisen alustatyön lisääntyminen herättää?