



***Sorumlu Yazar/ Corresponding Author:**
Meryem KAYTAN,
meryemkaytan@sakarya.edu.tr

JEL:
J21, J24, J86, O33

Geliş: 7 Nisan 2025
Received: April 7, 2025
Kabul: 26 Haziran 2025
Accepted: June 26, 2025
Yayın: 30 Ağustos 2025
Published: August 30, 2025

Atıf / Cited as (APA):
Kaytan, M. & Erdoğan, E. (2025),
Web Tabanlı Dijital Emek Platformlarında
Çalışma Koşulları: Türkiye’de Bionluk Üzerine
Nitel Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi İktisadi
ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 71, 109-119,
doi: 10.18070/erciyesiibd.1671187

Etik Kurul İzni / Ethics Committee Permission:
Bu çalışma için etik kurul izni, Sakarya
Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik
Kurulu’nun 10.01.2025 tarihli ve 22 sayılı
kararı ile alınmıştır.

WEB TABANLI DİJİTAL EMEK PLATFORMLARINDA ÇALIŞMA KOŞULLARI: TÜRKİYE’DE BİONLUK ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

MERYEM KAYTAN^{1*} EKREM ERDOĞAN²

¹ Arş. Gör., Sakarya Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, meryemkaytan@sakarya.edu.tr

² Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, eerdogan@sakarya.edu.tr

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren web tabanlı dijital emek platformlarından biri olan Bionluk’ta çalışan bireylerin deneyimlerini, çalışma koşulları çerçevesinde analiz etmektir. Dijital emek platformlarının işgücü piyasasında giderek daha fazla yer edinmesi, çalışma biçimlerinde köklü dönüşümlere yol açmakta; bu platformlarda çalışan bireylerin iş güvencesi, gelir istikrarı ve özerklik gibi konularda nasıl deneyimler yaşadığı günümüzde önemli bir araştırma alanı hâline gelmektedir. Literatürde platform çalışmanın çalışma koşulları üzerindeki etkileri tartışılmakla birlikte, Türkiye bağlamında Bionluk gibi yerel platformlara yönelik ampirik çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu bağlamda, çalışma nitel araştırma yöntemi benimsenerek yürütülmüş; fenomenolojik yaklaşım doğrultusunda 8 platform çalışanı ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Veriler, ücret, çalışma süresi, iş sağlığı ve güvenliği, sosyal güvenlik, iş güvencesi, özerklik, kontrol ve müşteri değerlendirmeleri temaları çerçevesinde analiz edilmiştir. Bulgular, çalışanların esneklik avantajına sahip olmalarına rağmen düzensiz gelir, müşteri ile kurulan asimetrik ilişkiler ve platform kurallarına bağlı olarak özerklik kaybı gibi çeşitli zorlukla yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Çalışma, Türkiye’deki web tabanlı platform çalışanlarının deneyimlerini ele alarak, platform ekonomisi ve emeği üzerine yapılan tartışmalara katkı sunmaktadır. Elde edilen sonuçlar hem politika yapıcılar hem de platform yöneticileri için çalışma koşullarını iyileştirmeye yönelik önemli ipuçları sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Platform Çalışma, Dijital Emek Platformları, Çalışma Koşulları, Bionluk, Türkiye.

WORKING CONDITIONS IN WEB-BASED DIGITAL LABOR PLATFORMS: A QUALITATIVE STUDY ON BIONLUK IN TURKEY

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the experiences of individuals working on Bionluk, one of the web-based digital labor platforms operating in Turkey, within the framework of their working conditions.

As digital labor platforms increasingly occupy a significant place in labor markets, they have brought about profound transformations in employment structures. Understanding how workers experience key aspects such as job security, income stability, and autonomy on these platforms has become an important area of research. Although the effects of platform work on working conditions have been widely discussed in the literature, empirical studies focusing on local platforms like Bionluk within the Turkish context remain quite limited. Accordingly, this study adopts a qualitative research design and employs a phenomenological approach, conducting semi-structured interviews with eight platform workers. The data were analyzed through the themes of wages, working hours, occupational health and safety, social security, job security, autonomy, control, and customer evaluations. The findings reveal that although workers benefit from the flexibility offered by the platform, they also face significant challenges such as irregular income, asymmetrical relationships with clients, and a loss of autonomy due to platform regulations. By focusing on the experiences of web-based platform workers in Turkey, this study contributes to the broader debates on platform economy and digital labor. The results provide valuable insights for both policymakers and platform administrators aiming to improve working conditions in the digital labor market.

Keywords: Platform Work, Digital Labour Platform, Working Conditions, Bionluk, Turkey

[An extended English abstract is available at the end of the article.]

1. GİRİŞ

Günümüz iş dünyasının hızla dijitalleşmesi, işgücü piyasalarını derinden etkilemiş ve yeni çalışma biçimlerini ortaya çıkarmıştır. Bu dönüşüm, özellikle dijital emek platformlarının yükselişiyle birlikte, çalışmanın niteliğini değiştirmiştir. Dijital emek platformları, çalışanları müşterilerle eşleştiren, işleri organize eden ve yöneten çevrimiçi sistemler olarak tanımlanmaktadır (Kenney ve Zysman, 2016). Bu platformlar, platform ekonomisinin temel yapı taşlarından biri haline gelerek esneklik, özerklik ve ek gelir fırsatları sunması nedeniyle geniş bir çalışan kitlesi tarafından benimsenmiştir. Ancak, bu yeni iş modelleri aynı zamanda iş güvencesi, sosyal haklar ve çalışma koşulları gibi konularda ciddi tartışmaları da beraberinde getirmektedir.

Dijital emek platformlarında çalışan bireylerin deneyimleri, özellikle algoritmik yönetim, performans değerlendirme ve gelir belirsizliği gibi özgün dinamiklerden etkilenmektedir. Algoritmik yönetim, işverenin rolünü algoritmalar aracılığıyla üstlenerek çalışanların davranışlarını izleyen, yönlendiren ve denetleyen bir mekanizma olarak ortaya çıkmaktadır (Lee, Kusbit, Metsky ve Dabbish, 2015). Bu durum, çalışanların özerklik algısını sınırlandırırken, müşteri memnuniyeti odaklı performans baskısını artırmaktadır (Veen, Barratt ve Goods, 2020). Özellikle yemek teslimatı, taşımacılık ve çevrimiçi mikro işler gibi alanlarda bu sistemlerin çalışanlar üzerindeki etkisi, esneklik ve güvencesizlik arasında bir gerilim yaratmaktadır (Wood, Graham, Lehdonvirta ve Hjorth, 2019).

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, dijital emek platformları hızla yaygınlaşmakta ve özellikle genç nüfus için önemli bir istihdam kaynağı haline gelmektedir. Ancak, bu işlerin çalışanlar üzerindeki etkisine yönelik araştırmalar halen sınırlıdır. Yapılan çalışmalar genelde teslimat platformlarına ve kurye emeğine odaklanmaktadır (Kavurmacı, 2023; Kanyılmaz-Polat ve Gezer Aydın, 2023; Yertüm ve Balcı, 2023). Web tabanlı platformlara yönelik araştırmalar ise çok daha azdır (Çiğdem, 2022; Küçük ve Tınaz, 2022; Osmanoğlu, Başol ve Balcı, 2024). Çiğdem (2022), Türkiye’de çeşitli web tabanlı emek platformlarında çalışan serbest çalışanları gig ekonomisine çeken ve iten faktörleri ele almaktadır. Küçük ve Tınaz (2022), gig çalışanlarının yaşadığı psikososyal riskleri analiz etmektedir. Son olarak Osmanoğlu ve diğerleri (2024), gig ekonomisi çalışanlarının iş-özel yaşam dengelerini incelemektedir.

Türkiye’de web tabanlı platform çalışanlarının çalışma koşulları ve deneyimlerini anlamak, hem bu yeni çalışma biçiminin sosyal etkilerini daha iyi kavramak hem de politika yapımcılar için rehber niteliğinde bilgi sunmak açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu nedenle bu çalışma, web tabanlı bir platform olan Bionluk’ta çalışan bireylerin çalışma koşullarını incelemektedir. Bu bağlamda araştırma hem literatürdeki teorik tartışmalara hem de saha verilerine dayalı olarak yeni bulgular sunmayı hedeflemektedir.

Çalışmada ilk olarak platform çalışma kavramı açıklanmış ve platform çalışmanın sınıflandırılmasına yer verilmiştir. Daha sonra dijital emek platformlarında çalışma koşullarını ele alan literatür özetlenmiştir. Son olarak araştırmada kullanılan metodoloji açıklanarak, bulgulara yer verilmiştir. Araştırma bulguları, platform çalışma motivasyonu ve genel deneyim, platformun işleyişi, ücret, çalışma süresi ve iş yoğunluğu, iş sağlığı ve güvenliği, sosyal güvenlik ve iş güvencesi, özerklik ve kontrol, müşteri değerlendirmeleri olmak üzere dokuz başlıkta değerlendirilmiştir.

2. Platform Çalışma

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (BİT) gelişmeler, özellikle internet altyapısının güçlenmesi, bulut bilişim, büyük veri ve yapay zekâ gibi dijital teknolojilerin yaygınlaşması, yeni ekonomik faaliyet biçimlerinin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. 2000’li yılların başında yaşanan bu teknolojik gelişmeler, diğer ekonomik ve toplumsal faktörlerle birleşerek dijital platformların ortaya çıkmasına neden olmuştur (Potocka-Sionek ve Aloisi, 2021). 2021’de dünyanın halka açık en değerli on firmasından yedisinin dijital platformlar olması (Calvo, Kenney ve Zysman, 2022, s. 5), bu yapının ekonomik sistem içindeki ağırlığını gözler önüne sermektedir. Yakın bir tarihte ortaya çıkması, hızlı gelişimi, işlev ve yapı bakımından farklılık göstermesi nedeniyle dijital platform kavramı üzerine akademik bir uzlaşa bulunmamakla

birlikte, genel tanımlar etkileşim temelli bir dijital hizmet altyapısına işaret etmektedir. OECD (2019, s. 21)’ye göre dijital platform, “internet aracılığıyla etkileşime giren iki veya daha fazla birbirine bağımlı kullanıcı grubu arasındaki etkileşimi kolaylaştıran dijital bir hizmettir”. Bu platformlar, yalnızca kullanıcıları ve sağlayıcıları eşleştirmekle kalmaz, aynı zamanda taraflar arası ilişkiyi yöneten algoritmik kurallar seti oluşturur (Montalban, Frigant ve Jullien, 2019, s. 4).

Dijital platformların toplu olarak faaliyetleri platform ekonomisi olarak ifade edilmektedir (Erdoğan ve Kaytan, 2023, s. 28). Platform ekonomisi, dijital platformlar aracılığıyla sağlayıcılar ve kullanıcılar arasında maddi ve manevi kaynakların paylaşıldığı ekonomik faaliyetlerdir (Montalban vd., 2019, s. 4). Platform ekonomisi, platform işletmesi tarafından sağlanan çevrimiçi hizmetlerin bir yanda tedarikçiler ya da satıcı-kullanıcılar, diğer yanda müşteri-kullanıcılar tarafından kullanıldığı çok taraflı ilişkilerle karakterize edilmektedir (Hauben, Lenaerts ve Waeyaert, 2020). Avrupa Komisyonu (2016), bireyler tarafından üretilen ve/veya sağlanan mal ve hizmetler için açık bir pazar oluşturan, işbirlikçi web siteleri, mobil uygulamalar ve sosyal ağ siteleri tarafından kolaylaştırılan tüm iş modelleri ve gelir getirici faaliyetleri platform ekonomisine dahil etmektedir. Bu durumda platform ekonomisi, (1) Amazon ve Netflix gibi tek taraflı, işletmeler arası platformları, (2) Uber ve Amazon Mechanical Turk gibi çalışanları hizmet başına veya iş başına tüketicilerle ve/veya işletmelerle eşleştiren çok taraflı platformları ve (3) Airbnb ve eBay gibi çok taraflı eşleştirme platformları kapsamaktadır (Hoang, Blank ve Quan-Haase, 2020, s. 683).

Dijital emek platformları, platform ekonomisinin istihdamla ilişkili alt kümesini oluşturmakta olup, iş gücünü müşterilerle buluşturan, talep üzerine iş dağıtımı yapan ve algoritmik sistemlerle yönetilen çevrimiçi altyapılardır. Bu platformlar çoğunlukla kendilerini teknoloji firması olarak konumlandırmakta ve çalışanları bağımsız yüklenici olarak tanımlamaktadır (Khun ve Maleki, 2017; Berg, 2016). İlk ortaya çıkışından bu yana dijital emek platformları ve burada çalışanların sayısı artış göstermektedir. Yapılan tahminlere göre AB27’de 516 aktif platform bulunurken, dünya çapında 777 aktif emek platformu bulunmaktadır (ILO, 2021). Kenney ve arkadaşları (2021), dijital emek platformlarının ABD’de hizmet sektörünün yüzde 70’inde yer aldığını ve doğrudan veya dolaylı olarak 5,2 milyon kuruluşu temsil ettiğini belirtmektedir. Dijital emek platformlarının dünya çapında yılda en az 50 milyar ABD Doları kazandığı (Heeks, Graham, Mungai, Van Belle ve Woodcock, 2021) ve 2025 yılına kadar, tüm işgücü işlemlerinin üçte birinin dijital platformlar aracılığıyla gerçekleşeceği tahmin edilmektedir (Standing, 2016).

Platform çalışma, genellikle kısa süreli, talep bazlı görevlerin dijital ortamda işveren, çalışan ve platform olmak üzere üç taraf arasında organize edildiği bir istihdam biçimidir (Prassl ve Risak, 2016). Heeks (2017) platform çalışmayı, dijital platformlar aracılığıyla koordine edilen kısa vadeli işgücü faaliyetleri olarak tanımlarken, Stewart ve Stanford (2017) bu çalışma biçimini dört temel özelliklerle karakterize etmektedir: (1) düzensiz çalışma programları, (2) çalışan tarafından sağlanan üretim araçları, (3) parça başı ücretlendirme ve (4) platform üzerinden düzenlenen işler.

Platformlar tarafından organize edilen işler, düşük beceri gerektiren yerel görevlerden (örneğin paket teslimatı), yüksek beceri gerektiren çevrimiçi uzmanlık hizmetlerine (örneğin grafik tasarımı) kadar geniş bir yelpazeye yayılmaktadır (De Groen, Kilhoffer, Lenaerts ve Salez, 2017, s. 346). Bu çeşitlilik, platform çalışmalarının yalnızca geçici veya düşük nitelikli işlerle sınırlı olmadığını; aynı zamanda yeni işgücü segmentlerini şekillendirdiğini göstermektedir.

Platform çalışmanın çalışma dünyası açısından önemini artıran bir diğer unsur da bu alandaki yasal belirsizliklerdir. Özellikle Avrupa Birliği, platform çalışanlarının statüsünü netleştirmek ve sosyal güvenlik, asgari ücret, iş güvencesi gibi haklara erişimlerini garanti altına almak üzere kapsamlı düzenlemeler hazırlamaktadır. Avrupa Komisyonu’nun 2021 tarihli Platform Work Directive (Platform Çalışma Direktifi) önerisi, dijital emek platformlarında çalışanların “bağımlı çalışan” mı yoksa “bağımsız yüklenici” mi olduğu sorusuna netlik kazandırmayı ve platformlara işveren sorumluluğu getirmeyi hedeflemektedir (European Commission, 2021). Benzer şekilde, ILO da dijital emek alanında standartların geliştirilmesi gerektiğini ve özellikle

iş sağlığı ve güvenliği, ücret güvencesi ve şeffaf algoritmik yönetim gibi konulara ilişkin düzenlemelerin aciliyetini vurgulamaktadır (ILO, 2021). Sonuç olarak, dijital platformlar ve bu platformlar üzerinden gerçekleşen çalışma biçimleri, yalnızca teknolojik bir yenilik değil, aynı zamanda işgücü piyasasının kurallarını, sorumluluk ilişkilerini ve sosyal koruma sistemlerini kökten etkileyen yapısal bir dönüşüm yaratmaktadır.

3. Platform Çalışmanın Sınıflandırılması

Platform çalışma, oldukça heterojen bir yapıya sahiptir ve bu yapı sadece farklı platformlar arasında değil, tek bir platform içinde bile görülebilmektedir. Bu nedenle araştırmacılar platform çalışmayı daha iyi kavramak amacıyla hizmetlerin veya görevlerin doğasına odaklanan çeşitli tipolojiler geliştirmişlerdir. Bu çerçevede platform çalışma, beceri düzeyi, yapılan işin doğası, süresi, işin çevrimiçi veya çevrimdışı olarak gerçekleşmesi, bölgesel veya küresel dağılımı, üretilen hizmetin niteliği gibi çeşitli kriterler dikkate alınarak sınıflandırılmıştır.

Literatürde en fazla referans verilen sınıflandırmalardan biri Schmidt (2017)’ye aittir. Schmidt platform çalışmayı bulut çalışması (web tabanlı) ve gig çalışma (konum tabanlı) olarak ikiye ayırmaktadır. Bulut çalışma, dijital bir platform aracılığıyla çevrimiçi olarak yapılan çalışmadır. Bu nedenle bu tür bir iş, siparişi veren ile çalışan arasında herhangi bir noktada fiziksel temas gerektirmez. Gig çalışma, bir platform aracılığıyla ancak fiziksel bir yerde yapılan işleri ifade etmektedir (Juntunen, 2017). Bulut çalışma kendi içinde makro görevli bireysel çalışma (serbest çalışma), mikro görevli grup istihdamı ve yarışma tabanlı grup istihdamı olarak; gig çalışma ise verilen hizmetin türüne göre konaklama, ulaşım ve teslimat hizmetleri ve ev hizmetleri ve kişisel hizmetler olmak üzere üç alt kategoriye ayrılmaktadır. Bunların dışında uygulamada birçok hibrit platform ve daha başka alt kategoriler de bulunmaktadır. Burada önerilen sınıflandırma mümkün olduğu kadar basit ve gerektiği kadar farklılaştırılmıştır.

Eurofound’un (2018) tipolojisi bugüne kadar yapılan sınıflandırmaların en kapsamlısıdır. Eurofound, Avrupa’da kritik kitleye ulaşan on tür platform çalışması belirlemiştir. Bu on tür, yürütülen görevlerin ölçeğine, hizmet sunumunun formatına, gereken beceri düzeyine, işi tahsis eden aktöre ve eşleştirme sürecine göre farklılık göstermektedir (Eurofound, 2018).

De Stefano (2016) ve Prassl (2018) platform çalışmayı, grup istihdamı ve uygulamalar aracılığıyla talep üzerine çalışma olarak sınıflandırmaktadır. Grup istihdamı, internet aracılığıyla sınırsız sayıda kuruluş, işletme ve bireyle temas kuran ve potansiyel olarak müşterilerin ve çalışanların küresel bazda birbirine bağlanmasına olanak tanıyan çevrimiçi platformlar aracılığıyla gerçekleştirilen çalışmadır. Uygulamalar aracılığıyla talebe bağlı çalışma ise ulaşım, teslimat, dağıtım ve ev işleri gibi hizmetlerin yanı sıra çeşitli büro işlerini de kapsayan ve Uber, Deliveroo veya Taskrabbit gibi uygulamalar aracılığıyla sunulan çalışmadır (De Stefano ve Aloisi, 2018, s. 6).

OECD (2016), iki platform çalışma kategorisi tanımlamaktadır: fiziksel olarak sunulan hizmetler (Airbnb veya Uber) ve dijital olarak (Upwork veya AMT) sunulan hizmetler. Buna karşılık, Kalleberg ve Dunn (2016) işin konumundan ziyade çalışanların ilişkilendirildiği platform türüne odaklanarak grup istihdamı, çevrimiçi serbest çalışma, teslimat/ev işleri ve ulaşım olmak üzere dört tür platform çalışma kategorisi tanımlamaktadır. Khun ve Maleki (2017) ise çalışanların özerkliği ve firmaya bağımlılıkları faktörlerine dayalı olarak farklı bir çerçeve geliştirmiştir.

Bu çalışmada Schmidt (2017) tarafından geliştirilen (web tabanlı ve konum tabanlı platform çalışma) sınıflandırma kullanılacaktır.

4. Dijital Emek Platformlarında Çalışma Koşulları

Dijital emek platformlarındaki çalışma koşullarına yönelik özellikle de web tabanlı platformlara yönelik hala sınırlı düzeyde ampirik bulgu vardır. Bunun temel sebeplerinden biri dijital emek platformlarında çalışma koşullarını değerlendiren sistematik çerçevelerin yetersiz olmasıdır. Bunların en önemlilerinden biri platform çalışmayı adil ücret, adil koşullar, adil sözleşmeler, adil yönetim ve adil temsil olmak üzere insana yakışır beş çalışma ilkesine dayanarak değerlendiren Fairwork

çerçevesidir (Heeks vd., 2021). Ancak hala sınırlı olsa da bu alandaki literatür gelişme eğilimindedir.

Dijital emek platformlarındaki çalışma koşullarına ilişkin farklı görüşler vardır. Ekonomistler, verimlilik ve fırsatı vurgularken (Edelman ve Geradin 2016; Sundararajan, 2017) sosyoloji alanındaki araştırmacılar güvencesizlik ve algoritmik kontrol üzerinde durmaktadır (Vallas ve Schor, 2020). Remeikienė, Gasparėnienė ve Lazutka (2022) dijital emek platformlarında çalışma koşullarını ele alan araştırmaların, çalışma motivasyonu, çalışma ortamı ve yasal düzenleme olmak üzere üç eksenle yer aldığını ifade etmektedir.

Dijital emek platformlarındaki çalışma koşulları, farklı iş türleri ve meslek grupları arasında büyük farklılık göstermektedir. Bazı çalışanlar daha iyi fırsatlardan yararlanırken, bazıları daha fazla riskle karşı karşıya kalmaktadır (Cieslik, Banya ve Vira 2022). Hizmetlerin sunumunda daha kolay koordinasyon sağlaması, yönetimin şeffaf olması, işgücü piyasasına girişi kolaylaştırması ve küçük çocuklu ebeveynler, gençler, engelliler, düşük vasıflı bireyler, emekliler gibi belirli nüfus grupları için çalışma koşullarını kolaylaştırması platform çalışmanın avantajları olarak görülmektedir (Remeikienė vd., 2022, s. 187). Avrupa Komisyonu (2021), dijital emek platformlarının işgücü piyasasına girmekte zorluklarla karşılaşan nüfus gruplarına, ek gelir fırsatları sağladığını belirtmektedir. Özellikle cinsiyet, ırk ve etnik köken, engellilik, sağlık durumu, yaş veya coğrafi konuma dayalı ayrımcılık ve eşitsizlikler nedeniyle işgücü piyasasına girişte engellerle karşılaşan dezavantajlı bireylerin platform çalışmanın potansiyelinden yararlanabileceği ifade edilmektedir (Zanoni, 2019). Bunun yanı sıra esnek çalışma süreleri, çalışma organizasyonunda özerklik, küresel düzeyde yeteneklere erişim imkânı, girişimcilik ve kariyer gelişimi fırsatları ve düşük işgücü maliyetleri platform çalışmanın diğer fırsatları arasında sıralanmaktadır (Baycık, Civan, Yılmaz ve Bosna, 2021).

Bununla birlikte, dijital emek platformları aracılığıyla çalışmanın bazı sakıncaları vardır. Platformlar kendilerini genelde, müşteriler ve çalışanları birbirine bağlamak için gerekli altyapıyı sağlayan araçlar olarak tanımlamaktadır. Bu nedenle işveren rolünü kabul etmezler ve geleneksel olarak işverenin yerine getirmesi gereken sorumlulukları çalışanlara aktarırlar (De Stefano ve Aloisi 2018). Diğer yandan platform çalışanları genelde serbest meslek sahibi olarak sınıflandırılır ve işçilere sağlanan sosyal güvencenin ve korumanın dışında kalırlar (Gerber, 2022). Ayrıca platform çalışma henüz yasal bir zemin kazanmadığından ücret, çalışma süresi, istihdam koşulları, işe alma ve çıkarma gibi birçok konu düzenlenmemiş durumdadır (Muszyński, Pulignano, Domecka ve Mrozowicki, 2022, s. 465). Bu durum dijital emek platformlarında ortaya çıkan risklerin temel kaynağıdır.

Platform çalışanlarının karşı karşıya kaldığı önemli zorluklardan biri, çoğunlukla geleneksel iş sözleşmeleri kapsamında sunulan sosyal koruma mekanizmalarına erişememeleridir. (Remeikienė vd., 2022). Prassl ve Risak (2017) bu sorunu ortadan kaldırmak için dört tamamlayıcı yaklaşım önermektedir: 1) platformların uyguladığı gerçek işlevlere dayalı olarak işveren kavramını yeniden tanımlamak, 2) çalışan kavramının, işçinin ekonomik bağımlılık düzeyine göre yeniden tanımlamak, 3) çalışan ve serbest meslek sahibi arasında bir ara kategori oluşturmak ve 4) platform çalışmayı, geçici taşeron işçiliği gibi üç taraflı istihdam ilişkilerine uygulanan mevcut düzenlemelerin kapsamına almak.

Literatürde dijital emek platformlarındaki esneklik, özerklik ve ek gelir fırsatları öne çıkartılsa da bu çalışma biçiminin barındırdığı iş sağlığı ve güvenliği (İSG) riskleri giderek daha fazla araştırmanın konusu haline gelmektedir (Lenaerts, Waeyaert, Smits ve Hauben, 2021; Ropponen, Hakanen, Hasu ve Seppänen, 2019). Covid-19 dijital emek platformlarındaki İSG risklerini artırmıştır (Riordan, Robinson ve Hoffstaedter, 2022; Tubaro ve Casilli, 2024). Platform çalışanları, fiziksel donanım yetersizlikleri, ergonomi sorunları, uzun süreli ekran karşısında çalışma ve kronik yorgunluk gibi fiziksel ve izolasyon, tükenmişlik, duygusal emek ve sürekli değerlendirilme baskısı gibi psikososyal risklerle karşı karşıya kalmaktadır (ILO, 2021; Eurofound, 2020).

Dijital platformlardaki çalışma ortamıyla ilgili zorlukları inceleyen Avrupa Komisyonu (2021), bu istihdam biçiminin şeffaflık eksikliği, belirsizlik, sağlık ve güvenlik riskleri ve sosyal korumaya yetersiz erişim ile karakterize edildiğini belirtmektedir. Benzer şekilde yapılan

diğer araştırmalar, düşük ücret seviyelerine ve hatta bazı durumlarda ödeme yapılmamasına, uzun çalışma saatlerine, sosyal koruma eksikliğine ve iş gücünün zayıf kolektif temsiline dikkat çekmektedir (Heeks vd., 2021). Remeikienė ve diğerleri (2022, s. 191) dijital emek platformlarındaki önemli sorunlardan birinin ücret olduğunu ifade etmektedir. Çalışanlar belirsiz, düşük ve ödenmeyen ücret riski ile karşı karşıyadır. ILO (2021), platform çalışanlarının önemli bir kısmının aynı geliri elde etmek için geleneksel sektörlerdeki çalışanlardan çok daha fazla çalıştığını belirtmektedir. Diğer yandan dijital emek platformlarındaki çalışma koşulları kadın ve göçmen çalışanlar arasında daha kötüdür (Riordan vd., 2022; Gerber, 2022).

Dijital emek platformlarındaki çalışma koşullarını ele alan literatürün bir kolu güvencesizliğe odaklanmıştır (Kahancová, Meszmann ve Sedláková, 2020; Schor, Attwood-Charles, Cansoy, Ladegaard ve Wengronowitz, 2020; Yin, 2024). Kalleberg (2009, s. 2) güvencesiz istihdamı “işçi açısından belirsiz, öngörülemez ve riskli istihdam” olarak tanımlamıştır. Dijital emek platformlarında istihdam statüsü ve ilişkisinin belirsiz olması, asgari bir ücret düzeyinin olmaması, gelirin belirsiz ve düzensiz olması, çalışma sürelerinin belirsiz olması, genelde sosyal güvence, iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri ve çalışan temsil mekanizmalarının olmaması güvencesiz çalışmaya yol açmaktadır. Bazı yazarlar platform çalışmayı güvencesiz çalışmanın yeni biçimi olarak nitelendirmektedir (De Stefano, 2016; Vallas ve Schor, 2020). Prekarite araştırmacıları, platform çalışmayı savaş sonrası dönemin tam zamanlı ve istikrarlı istihdamının yerini alan prekarizasyon sürecinin bir sonraki aşaması olarak görmektedir (Kalleberg ve Vallas, 2018; Scholz 2016).

Dijital emek platformlarında çalışma koşullarına dair bir diğer önemli boyut ise, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) ile dijital şiddet riskleridir. Uzun süreli ekran karşısında çalışma, ergonomik yetersizlikler, sürekli çevrimiçi olma baskısı ve iş-yaşam sınırlarının belirsizliği, platform çalışanlarını hem fiziksel hem de psikososyal yönden olumsuz etkilemektedir. Özellikle siber mobbing (örneğin: düşük puan tehdidi, hakaret içeren müşteri yorumları, dijital dışlanma), platform çalışanlarının karşı karşıya kaldığı özgün baskı biçimleri arasında yer almaktadır (Niebler, 2021). Bu tür şiddet biçimlerinin çoğu zaman görünmez kalması (ŞPADINA LJUBIĆ ve platformların bu konuda şeffaf politika geliştirmemesi, çalışanların yalnızlaşmasına ve mesleki tükenmişliğe yol açabilmektedir.

Bir dizi araştırma, dijital emek platformundaki risklerin, “algoritmik yönetim” ile bağlantılı olduğunu belirtmektedir (Möhlmann, Zalmanson, Henfridsson ve Gregory, 2021; Aloisi ve De Stefano, 2022; Gerber, 2022). Algoritmik yönetim, iş kalitesinin çeşitli boyutlarını etkileme potansiyeline sahiptir (Vignola, Baron, Abreu Plasencia, Hussein ve Cohen, 2023). Algoritmik yönetimin çalışma koşulları üzerinde önemli etkileri vardır. Bazı yazarlar algoritmik yönetimin güvencesizlik, endişe ve güvensizlik, düşük ücret, sosyal izolasyon, düzensiz çalışma programları, fazla çalışma, uyku yoksunluğu ve bitkinlik, adaletsizlik, yüksek düzeyde iş yoğunluğu, iş-yaşam çatışması ve ayrımcılığa yol açtığını ifade etmektedir (Calvo vd., 2022).

Dijital emek platformlarındaki çalışma koşulları platform çalışmanın ana gelir kaynağı mı ek gelir kaynağı mı olduğuna bağlı olarak değişmektedir. Schor ve diğerleri (2020), platform çalışmadan elde edilen gelir tamamlayıcı olduğunda (yani çalışanın birden fazla gelir kaynağı olduğunda), memnuniyetin daha yüksek, özerkliğin daha fazla, saatlik ücretlerin genellikle daha yüksek ve koşulların daha iyi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Buna karşılık, temel yaşam giderlerini finanse etmek için platforma bağımlı olan bireyler daha fazla memnuniyetsizlik ve güvencesizlik ifade etmiştir. Diğer yandan birden fazla platformda çalışan kişilerin, bir ya da iki platformda çalışanlara göre çalışma koşullarından daha memnun olma eğiliminde oldukları belirtilmektedir (Schor vd., 2020). Ayrıca, çalışma koşullarına ilişkin algı, çalışanın sosyal güvenlik sistemine dahil olup olmamasına göre farklılaşmaktadır. Sosyal güvenceye sahip olan platform çalışanları, bu işi çoğunlukla ek gelir ya da deneyim kazanma aracı olarak görmekte ve daha fazla özerklik algılamaktadır. Buna karşın, platformdan elde ettiği gelirle geçinmeye çalışan ve sosyal güvenceden yoksun bireyler, daha fazla stres, belirsizlik ve memnuniyetsizlik yaşamakta; algoritmik yönetime karşı daha savunmasız hale gelmektedir (Schor et al., 2020; Stewart & Stanford, 2017). Bu durum, platform çalışmanın yapısal eşitsizlikleri nasıl yeniden ürettiğini göstermesi açısından önemlidir.

5. Yöntem

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, önemi, araştırmanın gerçekleştirildiği evren, çalışma grubu, araştırmanın yöntemi, araştırmada kullanılan veri toplama formu ve analiz süreci yer almaktadır.

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren web tabanlı dijital emek platformlarından biri olan Bionluk’ta çalışan bireylerin deneyimlerini, çalışma koşulları çerçevesinde analiz etmektir. Dijital emek platformlarının iş gücü piyasasında giderek daha fazla yer edinmesi, çalışma biçimlerinde önemli dönüşümlere yol açarken, bu platformlarda çalışanların iş güvencesi, gelir istikrarı ve özerklik gibi konularda nasıl deneyimler yaşadığı önemli bir araştırma alanı haline gelmiştir. Literatürde platform çalışmanın çalışma koşulları üzerindeki etkileri tartışılmakla birlikte, Türkiye bağlamında Bionluk gibi yerel platformlara yönelik ampirik çalışmalar oldukça sınırlıdır. Yapılan sınırlı sayıda çalışmanın bir bölümü, teslimat platformlarına ve kurye emeğine odaklanırken, web tabanlı platformları inceleyen çalışma sayısı yok denecek kadar azdır. Bu bağlamda bu çalışma, yerel bir web tabanlı platform olan Bionluk’a odaklanarak, literatürdeki teorik tartışmalara saha verisiyle katkı sunmakta; Türkiye’de bu alandaki az sayıdaki ampirik çalışmadan biri olma niteliği taşımaktadır.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Çalışma Grubu

Araştırmanın popülasyonunu web tabanlı bir dijital emek platformu olan Bionluk çalışanları oluşturmaktadır. Bionluk’ta grafik ve tasarım, internet reklamcılığı, yazı ve çeviri, video ve animasyon, ses ve müzik, yazılım ve teknoloji, iş ve yönetim olmak üzere yedi temel iş kategorisi bulunmaktadır. Bu çalışmada beş farklı iş kategorisinden 8 çevrimiçi platform çalışanı ile görüşülmüştür. Katılımcılara, yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, medeni durum, çocuk sayısı ve ikametgaha yönelik sorular sorulmuştur. Katılımcıların çoğu erkek, yüksek eğitimli ve kentsel alanlarda yaşamaktadır. Bu profiller, platform çalışanlarının genel olarak genç, erkek ve yüksek eğitimli olarak nitelendiren ve platform çalışmanın kentsel bir olgu olduğunu gözlemleyen mevcut çalışmalarla tutarlıdır (Eurofound, 2018; De Groen vd., 2018). Katılımcıların çoğu bekar ve sadece ikisi çocuk sahibidir. Bu durum genç bir profile sahip olmaları ile açıklanabilir. Tablo 1’de katılımcıların sosyodemografik özelliklerine yer verilmiştir.

TABLO 1 | Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Katılımcılar	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Seviyesi	Medeni Durum	Çocuk Sayısı	İkametgâh
Katılımcı 1	30	Kadın	Lisans	Bekar	0	Tokat
Katılımcı 2	27	Kadın	Lisans	Evli	0	İstanbul
Katılımcı 3	23	Erkek	Lisans	Bekar	0	İstanbul
Katılımcı 4	27	Erkek	Lisans	Bekar	0	Denizli
Katılımcı 5	30	Erkek	Lisans	Evli	1	İstanbul
Katılımcı 6	38	Erkek	Lisans	Bekar	1	Ankara
Katılımcı 7	23	Erkek	Lise	Bekar	0	Eskişehir
Katılımcı 8	49	Erkek	Yüksek Lisans	Evli	0	Antalya

5.3 Araştırmanın Yöntemi

Nitel araştırma, araştırmacının subjektifliğini göz önünde bulunduran ve buna özel olarak dikkat eden, araştırmacıların verileri nasıl toplayıp analiz ettiklerine ilişkin hassasiyet barındıran, verileri farklı bakış açıları ve perspektiflerini bir araya getirerek sunan bir süreci takip etmektedir (Plano Clark, Wang ve Toraman, 2019: 318). Bir problem veya konunun keşfedilmesi gerektiği durumlarda nitel araştırma yöntemleri kullanılmaktadır (Creswell, 2013, s. 48). Bu çalışma çevrimiçi dijital emek platformlarındaki çalışma deneyimlerini keşfetmeyi amaçladığından nitel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmanın tasarımında nitel araştırma desenlerinden

fenomenoloji tercih edilmiştir. Fenomenoloji çalışmalarında, bilginin kaynağı deneyimlerdir. Fenomenoloji deneyimin özünü anlamaya ve açıklamaya odaklanır, bir olguyu başkalarının gözüyle anlamayı amaçlar (van Manen, 2008). Veriler genelde, amaçlı seçilmiş bireyler ya da tek bir vaka çalışmasından elde edilir. Bu araştırma, çevrimiçi platform çalışanlarının çalışma deneyimlerini anlamaya ve açıklamaya odaklanmaktadır.

5.4. Veri Toplama Aracı ve Analiz Süreci

Araştırma verileri, yarı yapılandırılmış mülakat ile elde edilmiştir. Mülakat soruları, detaylı literatür taraması sonrasında yazarlar tarafından hazırlanmıştır. İlk taslak oluşturulduktan sonra, soruların kapsam geçerliliğini sağlamak amacıyla üç öğretim üyesinden uzman görüşü alınmış ve bu görüşler doğrultusunda sorular son hâlini almıştır. Bu çalışma için Sakarya Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu’ndan 10.01.2025 tarihli ve 22 sayılı kararı ile onay alınmıştır. Veriler, Google Meet ile çevrimiçi olarak toplanmıştır. Katılımcıların onayı alınarak görüşmeler kayıt altına alınmıştır. Görüşme süreleri 45 dakika ile 90 dakika arasında değişiklik göstermiştir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra tüm ses kayıtları deşifre edilerek yazılı hale getirilmiş ve birkaç kez okunmuştur. Veriler, içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiş ve ortaya çıkan bulgular aşağıda yer alan temalar altında değerlendirilmiştir.

6. Bulgular

Araştırma bulguları, tanımlayıcı bulgular (deneyim, işleyiş) ve çalışma koşulları (ücret, çalışma süresi, İSG, sosyal güvenlik, iş güvencesi, özerklik, kontrol ve müşteri değerlendirmeleri) açısından değerlendirilmiştir.

6.1. Platformun İşleyişi

Bionluk’ta hizmet vermek isteyenler e-posta adresleri ile kayıt ücretini (2025 yılı için 69,90 TL) ödeyerek ve platformun üyelik sözleşmesini onaylayarak hesap açmaktadır. Üyelik Sözleşmesi ile çalışanlar, site içerisinde yer alan kullanım koşulları hükümlerine, topluluk kurallarına, belirtilen diğer tüm koşullara ve yürürlükteki mevzuata, ahlak kurallarına uygun olarak hareket edeceklerini kabul etmektedir. Bu aşamadan sonra çalışanlar en fazla on olmak üzere kendi beceri ve yetkinlikleri doğrultusunda iş ilanları yayınlamaktadır. İlanlar yayımlandıktan sonra sipariş süreci, müşterinin doğrudan çalışanın iş ilanından siparişi satın alması ya da çalışanın müşteriye platformda yer alan konuşma penceresinden teklif göndermesi ve müşterinin bu teklifi kabul etmesi ile başlamaktadır. Platform tamamlanan her sipariş (iş) için %20 komisyon almaktadır.

Müşteri bir hizmeti satın aldığı anda ödeme öncelikle Bionluk’un havuz hesabına aktarılmakta ve işin tamamlanması beklenmektedir. Bu sayede her iki taraf da mağdur olmadan ödeme güvencesi sağlanmaktadır. Çalışanların platformla ilgili en memnun oldukları özelliklerin başında bu gelmektedir. Müşteri, çalışanın işe başlaması için gerekli temel bilgileri ve işin detaylarını gönderdikten sonra süreç başlamaktadır. Çalışanın iş ilanında ya da teklifte yer alan süre içinde siparişi teslim etmesi gerekmektedir. İş zamanında teslim edilmezse sipariş iptal edilmekte, çalışanın profiline olumsuz yorum bırakılmakta ve müşterinin ödemesi iade edilmektedir. Çalışan işi teslim ettikten sonra müşteri işi incelemekte ve memnun kalması durumunda onaylamaktadır. Bu onay süresi maksimum üç gündür, bu süre içinde müşteri onay vermezse iş otomatik olarak onaylanmaktadır. Müşterinin, işi beklediği gibi olmaması durumunda revizyon talep etme hakkı vardır. Belirlenen revizyon süresi içinde gerekli düzenlemeler yapılarak iş tekrar teslim edilmektedir. Daha sonra Bionluk havuz hesabında yer alan ödeme platform komisyon bedelini kestikten sonra çalışanın hesabına aktarılmaktadır. Sipariş süreci tamamlandıktan sonra müşteri isterse, yapılan iş için değerlendirme yapabilmektedir.

6.2. Platform Çalışma Motivasyonu ve Genel Deneyim

Platform çalışmaya çeken faktörlerin başında alternatif istihdam fırsatlarının sınırlı olması ve çevrimiçi platformlara giriş engellerinin

düşük olması gelmektedir. Yordanova (2015), Bulgar kadın platform çalışanlarının, platform çalışmaya katılmadaki temel motivasyonlarının esneklik ve özerklik, daha iyi iş-yaşam dengesi, görevleri, iş yükünü, çalışma programlarını ve çalışma yerini seçme fırsatı olduğunu bulmuştur. De Groen, Kilhoffer, Lenaerts ve Mandl (2018), Avrupa’daki platform çalışanlarının düşük giriş engelleri, ek gelir ve esnek çalışma fırsatları, evden çalışma ve daha fazla boş zaman imkânı, özerklik, beceriler ve yaratıcılığı kullanma fırsatları nedeniyle tercih ettikleri sonucuna ulaşmıştır. Çiğdem (2022) ise gig ekonomideki serbest çalışanların en belirgin motivasyon faktörlerinin özerklik, başarı motivasyonu ve esneklik olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmada da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Görüşmeye katılan kişiler çalışma zamanı ve mekanının esnek olması, ek gelir fırsatı sunması, evden çalışma imkanının olması, özerklik sağlaması gibi sebeplerle Bionluk’ta çalışmaya karar verdiklerini ifade etmiştir. Özellikle tüm katılımcılar kendi işinin patronu olmaktan memnun olduklarını ve çalışma saatlerini özgürce belirlemenin kendilerini motive ettiğini belirtmektedir. Pandemi ile birlikte evden ve uzaktan çalışmanın yaygınlaşması ve dijital emek platformlarının popüler hale gelmesi de platform çalışmanın tercih edilmesinde etkili olmuştur.

TABLO 2 | Çalışma Deneyimine İlişkin Genel Bilgiler

Katılımcılar	Deneyim (Yıl)	Çalışılan Platformlar	Görevler	Platform Çalışmanın Ek İş/Ana İş Olma Durumu
Katılımcı 1	7	Bionluk	Metin yazarlığı, redaksiyon-metin düzenleme, deşifre, sunum hazırlama	Ek iş
Katılımcı 2	10	Bionluk	Grafik tasarım, sosyal medya içerik üreticiliği	Ek iş
Katılımcı 3	2	Bionluk, Fiver, Upwork	Tasarım, ses prodüksiyon, ürün girişi	Ek iş
Katılımcı 4	4	Bionluk	Tanıtım, Pr danişmalığı, sosyal medya yönetimi	Ek iş
Katılımcı 5	4	Bionluk, Fiver	Metin yazarlığı, pazar araştırması, sunum hazırlama	Ek iş
Katılımcı 6	4	Bionluk	Tasarım, fotoğraf düzenleme	Ek iş
Katılımcı 7	5	Bionluk	Ses tasarım, prodüksiyon, mix-mastering	Ek iş
Katılımcı 8	4	Bionluk	Ses mühendisliği	Ana iş

Platform çalışma modeli genelde sosyal medya, arkadaşlar, meslektaşlar ve aile üyeleri aracılığıyla veya internet sitelerindeki reklamlar aracılığıyla keşfedilmektedir. Bu araştırmadaki katılımcılar da internet ve sosyal medya üzerinden ve arkadaş çevrelerinden platform çalışmayı duymuşlardır. Ancak katılımcıların geneli yaptıkları işin platform çalışma olarak ifade edildiğini ve platform çalışmanın ne anlama geldiğini bilmediklerini ve platform çalışma kavramını daha önce duymadıklarını belirtmiştir. Platform çalışma görüşmecisi tarafından açıklandığında da çoğu kendini platform çalışanı olarak görmediğini ifade etmiştir. Platform çalışma ve platform çalışan kavramlarından ziyade freelance (serbest çalışmak) ve freelancer (serbest çalışan)

kavramlarını kullanmaktadırlar. Nitekim Bionluk da platformda hizmet veren kişileri “freelancer” olarak nitelendirmektedir.

Tablo 2’de katılımcıların platform çalışma deneyimine yönelik genel bilgiler özetlenmiştir. Görüşme yapılan kişiler, 2 ile 10 yıl arasında deneyime sahiptir ve çoğu tek bir platformda aktif olduklarını belirtmiştir. Çevrimiçi platform çalışanlarının çoğu çeşitli becerilere sahiptir. Bu çalışmada da farklı alanlarda hizmet veren ve farklı becerilere sahip kişiler ile görüşülmüştür. Katılımcıların biri hariç diğerleri platformdaki işi, ek iş olarak yapmaktadır. Ana iş olarak yapan Katılımcı 8’inde daha önceki iş hayatından emeklilik geliri bulunmaktadır. Bu bulgu literatürdeki diğer çalışmalar ile uyumludur. Örneğin Chen (2021) Çin genelinde yaptığı olduğu araştırmada Çin’deki platform çalışanlarının çoğunun (yüzde 79,1) birincil gelirlerini platform çalışma dışındaki bir kaynaktan elde ettiği sonucuna ulaşmıştır. Buna rağmen geleneksel işgücü piyasasında tam zamanlı bir işe sahip veya tam zamanlı bir iş arayışında olsun tüm katılımcılar platformdaki işlerine devam etmeyi düşündüklerini ifade etmektedir.

6.3. Ücret

Bionluk’ta çalışanlar yaptıkları işin ücretini kendileri belirlemektedir. Ancak platform tarafından belirlenen bir alt sınır (100 TL) bulunmaktadır. Bunun dışında iş ilanlarında yanıltıcı fiyatlandırma yapılmaması konusunda çalışanlar uyarılmaktadır. Görüşülen kişiler, bir işin ücretini genelde harcadıkları zaman ve emeği dikkate alarak işin içeriği ve müşterinin taleplerine göre belirlediklerini ifade etmektedir. Ayrıca piyasanın çok altında ya da üstünde bir ücret belirlememek için kendi ücretlerini aynı işin yapan diğer çalışanlarla karşılaştırmaktadırlar. Bionluk ödeme güvencesini sağlamak için anlaşılan bir işin ücretini iş teslim edilene ve taraflar onaylayana kadar havuz hesabında bekletmektedir. Bu nedenle görüşülen kişilerden hiçbiri ödeme konusunda olumsuz bir deneyim yaşamamıştır.

Literatürdeki çalışmalar özellikle web tabanlı platformlarda çok az kişinin hayatını devam ettirmek için platform çalışmadan elde ettikleri gelire bağlı olduğunu ortaya koymaktadır (Huws vd., 2017; Eurofound, 2018; De Groen vd., 2018; Aleksynska vd., 2018). Çoğu çalışan için platform çalışma, bir yan faaliyet ve ek bir gelir kaynağıdır. Hatta bir hobi olarak görme eğiliminde olan kişiler de bulunmaktadır (Eurofound, 2018). Konum tabanlı (Yemeksepeti, Getir, Trendyol Go vb.) platformlarda platform çalışmanın ana iş ve gelir kaynağı olma durumu daha yaygındır. Bu bulguyu doğrular şekilde, görüşme yapılan kişilerden sadece biri platform çalışmanın ana gelir kaynağı olduğunu ifade etmiştir. Görüşme yapılan kişilerin çoğu platform çalışmadan elde edilen gelir ile kişinin temel ihtiyaçlarını karşılamasının mümkün olmadığını ifade etmektedir. Katılımcıların ücret ile ilgili açıklamalarına aşağıda yer verilmiştir:

“Bu stabilitede de gidersem asla yeterli olmaz. Komik rakamlar alıyorum açıkçası.” (Katılımcı 3)

“Yani tam zamanlı çalışsam daha fazla burada iş almak için çabalarım, öyle söyleyeyim. Ben şu an fazla bir ihtiyacım olmadığı için maddi anlamda, sadece bekliyorum böyle. Hani olursa iş ve bazen de gerçekten çok fazla iş alıyorum. Mesela bugün itibarıyla 4 tane logo teslim etmem gerekiyor. Bu fazla bir iş yani 1 hafta için. Tam zamanlı olsam daha fazla çalışmam gerekir. Şu anki aldığım gelir, bir insanı, ev kirası vesaire şeklinde geçindirmeye yeteceğini düşünüyorum. Çok iş almanız gerekiyor. Daha yoğun, böyle daha agresif olmanız gerekiyor bu alanda. İş kapmanız, iş kovalamanız gerekiyor.” (Katılımcı 6)

Platform çalışmadan elde edilen gelir hem düşük hem de çok dalgalı ve belirsizdir. Bu nedenle görüşmeye katılan bazı kişiler aylık ortalama gelirleri ile ilgili bilgi verememişlerdir. Gelir ile ilgili bilgi veren kişilerin gelirlerinin 5.000 ile 20.000 TL arasında değiştiği görülmektedir. Bu nedenle çalışanlar, platform çalışmadan elde edilen gelire güvenmediklerini ve sadece gününbirlik ihtiyaçlarını karşıladıklarını belirtmiştir. Ayrıca bazı katılımcılar platforma ilk üye olduklarında iş alabilmek için daha düşük ücret talep ettiklerini ifade etmiştir. Katılımcılar, gelirin belirsiz ve istikrarsızlığını şu şekilde açıklamıştır:

“Şimdi şöyle; bazen 2 ayda bir müşterim oluyor, bazen 3 ayda bir oluyor. Sabit bir geliri yok. O şekilde. Hani bir tutar veremiyorum ki. Mesela geçen ay 500 TL idi. Ondan sonra bu ay hiç olmadı.” (Katılımcı 1)

“Yok, yani bu çok zor. Şimdi biraz da dediğim gibi o bazı dönemler oluyor, haftada 5 iş alıyorum, bazen ayda 1 tane alıyorum. Yani öyle durumlar olabildiği için çok riskli, bir garantisi yok. Ben zaten bunu anladıktan sonra kendim dışarıdan iş almaya başladım.” (Katılımcı 7)

6.4. Çalışma Süresi ve İş Yoğunluğu

Genel olarak platform çalışmanın, çalışanlara kendi çalışma sürelerini yönetme fırsatı sağladığı ifade edilmektedir. Bunun arkasında yatan fikir, çalışanın platforma giriş yapıp yapmama ne zaman ve ne kadar süreyle çalışacağına karar verme özgürlüğüne sahip olup olmamasına dayanmaktadır. Çalışma süresi ve bunun nasıl dağıtılacağı çalışanın takdirindedir. Bu özerklik, platform çalışmanın başlıca çekici faktörleri ve platform çalışanları tarafından çok fazla değer verilen çalışma koşulları arasında yer almaktadır (ILO, 2022: 30). Bu araştırma kapsamında görüşülen kişiler de kendi programlarına göre çalışma saatlerini belirlediklerini ve bu durumdan memnun olduklarını dile getirmiştir.

Platform çalışmada özellikle de çevrimiçi platformlarda günlük ve haftalık çalışma süresi ve dolayısıyla iş yoğunluğu oldukça belirsizdir. Yapılan ampirik çalışmalar farklı sonuçlara ulaşmıştır. ILO (2022), çevrimiçi platform çalışanlarının haftada ortalama 27 saat, taksi ve teslimat platformu çalışanlarının ise ortalama sırasıyla 65 ve 59 saat çalıştığını bulmuştur. Aleksynska, Bastrakova ve Kharchenko (2018), Ukrayna kapsamında yaptıkları araştırmada serbest çalışanların 22 saati ücretli ve 8 saati ücretsiz faaliyetlerde olmak üzere haftalık ortalama 30 saat çalıştıklarını sonucuna ulaşmıştır. Chen (2021) ise Çin’de yaptığı bir araştırmada platform çalışanların ortalama bir haftada 15-16 saat ücretli faaliyetlere zaman ayırdığını ortaya koymuştur. Görüşme yapılan kişilere günlük ve haftalık çalışma süreleri sorulmuştur. Çoğu çalışma sürelerinin belirsiz olduğunu ve dönemsel olarak değiştiğini ifade etmiştir. Ancak genelde günlük çalışma süresinin ortalama üç dört saatten fazla olmadığı ve bazı günler ve haftalarda ise hiç çalışmadığı görülmektedir. Bu çalışmanın bulguları, Avrupa, Çin ve Ukrayna’daki platform çalışanları ile kıyaslandığında günlük ve haftalık çalışma süresinin daha düşük olduğunu göstermektedir. Nitekim katılımcıların tamamı daha fazla çalışmak istediklerini ancak gelen işlerin yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Aşağıdaki katılımcıların bu konudaki açıklamalarına yer verilmiştir:

“Şimdi günlük ve haftalık gibi net bir süre söyleyemem. Bazen haftalık 5-6 saatim oluyor, bazen hiç olmuyor. Aslında bunun standart bir süresi yok. Daha fazla çalışmayı düşünürüm. Hatta daha fazla iş alsam belki tam zamanlı bir işte de çalışmam. Hani niye çalışayım yani, freelance bu sonuçta.” (Katılımcı 1)

“Sezona göre değişiklik gösterse de ortalama haftalık 10-12 saat. Günde 6-7 saat çalışacağım kadar iş gelmesini isterim tabi.” (Katılımcı 8)

Web tabanlı platform çalışmanın asıl mesleğe eklemesi yani ek iş olması oldukça yaygındır. Bu nedenle platformdaki işler genelde akşam saatlerine kaydırılmaktadır. Yapılan çalışmalara göre çalışanların neredeyse üçte biri geceleri de çalıştığını ifade etmektedir. Benzer şekilde bu araştırmadaki kişiler de genelde akşam ve gece saatlerinde ya da hafta sonu çalıştıklarını belirtmiştir. Özellikle tam zamanlı işe sahip kişiler sürekli çalıştıklarını ancak çalışmayı çok sevdikleri için bundan rahatsız olmadıklarını dile getirmiştir. Görüşülen kişilerin iş yoğunlukları ile ilgili ifadeleri aşağıda yer almaktadır:

“Yani şöyle söyleyeyim. Genelde akşam 8’den 10’a kadar çalışırım. Şöyle eğer bir işi hemen yapmam gerekiyorsa hemen yaparım. Bunun dışında şöyle bir şey olabilir. Diyelim ki ben bir çalışmayı aldım. Bir çalışmayı iki gün içerisinde teslim etmem gerekiyor. Ve hafta sonu cuma veya cumartesi geceleri çalışıyorum. Nasıl çalışırım? Akşamleyin saat 11’den saat 12 veya 13’e kadar çalışırım. Büyük yorucu kısmı geride bırakırım. Sabah da toparlar teslim ederim.” (Katılımcı 5)

“İş yoğunluğuna göre değişiyor. Serbest olduğum için gece de çalışabilirim gündüz de. Bazı acil işler veya belli bir gün/saate kadar bitmesi gereken işler de oluyor. Çalışma saatim belli değil. Ama günde 12 saat çalışmak zorunda gibi bir durumum olmadığı için de rahatsız etmiyor. Çok iş gelmesi durumunda kendimi ona göre programlıyorum ama şu ana kadar bir rahatsızlık hissetmedim.” (Katılımcı 8)

6.5. İş Sağlığı ve Güvenliği

Platform çalışma, güvencesizlik, belirsizlik, düzensiz çalışma saatleri, yetersiz eğitim ve ekipman desteği eksikliği gibi nedenlerle iş sağlığı ve güvenliği (İSG) açısından çeşitli riskler barındırmaktadır (Garben, 2019). Çalışanlar; ergonomi sorunları, tekrarlı hareket bozuklukları, iş kazaları gibi fiziksel risklerin yanı sıra, stres, tükenmişlik, yalnızlık ve izolasyon gibi psikososyal tehlikelerle de karşı karşıya kalabilmektedir (ILO, 2021; Berg et al., 2018). Bu riskler özellikle konum tabanlı teslimat ve taksi hizmeti sunan platformlarda daha görünür hâle gelmektedir.

Literatürde, birçok platform çalışanının iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına sınırlı erişimi olduğu belirtilmektedir (Baycık vd., 2021). Örneğin Eurofound’un (2020) AB genelinde yaptığı bir araştırmada, platform çalışanlarının yalnızca %5’inin işveren tarafından sağlanan kişisel koruyucu ekipmanlara erişebildiği bildirilmiştir. Bununla birlikte, Getir, Trendyol Go, Yemeksepeti Banabi gibi bazı büyük ölçekli teslimat platformlarının kask, reflektör yelek, yağmurluk gibi koruyucu ekipmanları kendi çalışanlarına temin etmekte ancak bu uygulamaların tüm çalışanlara yaygın biçimde sunulup sunulmadığının değişkenlik gösterdiği vurgulanmalıdır.

Türkiye’de platform çalışanlarının önemli bir kısmı, bağımsız çalışan (freelancer) olarak tanımlandığı için işçi statüsü dışında kalmaktadır. Ancak bu durum tüm platform çalışanlarını kapsamamaktadır. Özellikle bazı teslimat platformları bünyesinde, belirli koşulları sağlayan çalışanların işçi statüsünde istihdam edildiği örnekler mevcuttur. Son dönemde Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından yapılan yasal ve sektörel düzenlemeler sonucunda 21 Mayıs 2025 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ ile, motosikletli kuryelik faaliyetlerinin tehlikeli iş sınıfına alınmıştır <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2025/03/20250313-4.htm>, (2025). Bu karar, İSG düzenlemelerinin yaygınlaştırılması açısından önemli bir adım olmuştur. Bununla birlikte, İSG uygulamaları hâlen büyük oranda platformların inisiyatifine bırakılmış durumdadır ve uygulama sahasında ciddi eşitsizlikler bulunmaktadır.

Bu araştırma kapsamında görüşme yapılan kişiler, platformun iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili herhangi bir ekipman ya da eğitim desteği sağlamadığını ifade etmiştir. Çevrimiçi platformlarda konum tabanlı platformlara kıyasla iş sağlığı ve güvenliği riskleri ve iş kazası oranları daha düşük olmakla birlikte uzun süre bilgisayar başında çalışmaktan kaynaklanan bazı kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları ortaya çıkabilmektedir. Katılımcılardan bazıları, uzun süreli bilgisayar kullanımına bağlı olarak bel fıtığı, boyun fıtığı, göz bozukluğu gibi rahatsızlıklar yaşadıklarını ve uzun süreli kulaklıkla dinleme yapan bir katılımcı da kulağında çınlama problemi olduğu belirtmiştir. Aşağıda katılımcıların iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ifadelerine yer verilmiştir:

“Fiziksel anlamda sıkıntılı. Masa baştım hep. Hep dediğim, yani böyle oturduğunuzda en az 2 saat oturuyorsunuz. Bende boyun düzleşmesi ve fıtık yarattı bu durum.” (Katılımcı 1)

“Sürekli bilgisayar başında olmam sebebiyle gözlerim bozuk gözlük kullanıyorum ve bel fıtığım var.” (Katılımcı 2)

6.6. Sosyal Güvenlik ve İş Güvencesi

Platform çalışanlarının sosyal güvenceye erişimi; istihdam statülerinin belirsizliği, hukuki düzenleme eksikliği ve gelirlerinin düzensizliği nedeniyle oldukça sınırlıdır (ILO, 2021). Web tabanlı platform çalışanları birçok ülkede olduğu gibi genellikle bağımsız yüklenici ya da serbest çalışan olarak sınıflandırılmaktadır. Bu durum, çalışanların sosyal güvenlik sistemine erişimini zorlaştırmakta; genel sağlık sigortası, işsizlik sigortası ve emeklilik gibi temel haklardan yararlanma konusunda ciddi kısıtlamalar yaratmaktadır. Ayrıca gelirin düzensiz ve öngörülemez oluşu, sosyal güvenlik primlerinin düzenli olarak ödenmesini de zorlaştırmaktadır.

Türkiye’de çevrimiçi platform çalışanlarının sosyal güvenlik sistemine nasıl entegre olduklarına dair kapsamlı ve güncel veri bulunmamaktadır. Mevzuat düzeyinde bu çalışanlar “bağımsız çalışan” (4/b) kapsamında değerlendirilebilse de pratikte bu statüye kayıtlı kaç kişinin platformlardan gelir elde ettiği bilinmemektedir. Nitekim literatürde, platform çalışanlarının önemli bir bölümünün düşük ve

düzensiz gelirleri nedeniyle isteğe bağlı prim ödemek yerine fiilen kayıt dışı çalıştığı ifade edilmektedir. Diğer yandan bazı çalışanlar ise sosyal güvenlik haklarına, platform dışındaki tam zamanlı işlerinden dolayı erişmekte ve platformları ek gelir amacıyla kullanmaktadır.

Bu çalışmada görüşme yapılan katılımcıların bir kısmı sosyal güvenliğe erişimlerini esas işlerinden sağladıklarını belirtmiştir. Katılımcılardan biri bu durumu şu şekilde dile getirmiştir:

“Sosyal güvenceyi Bionluk sağlıyor. Onu dışarıda çalıştığım yerler sağladı hep. Zaten hani Bionluk’un böyle bir güvencesi de yok bu arada. Yani primimi dışarıdan sağlıyorum çalıştığım zaman. (Katılımcı 1)

Bir diğer katılımcı, sosyal güvenlik kapsamının dışında olmayı olağan karşıladığını ifade etmiştir:

“Şu an için değilim. Hayır, yapmıyor. Bu tamamen freelance, yani bağımsız bir çalışma olduğu için... o sadece şu anda benim anlık olarak işlemlerimi faturalandırmış oluyor. Benim herhangi bir fatura ödememe gerek kalmıyor, komisyon adı altında bunların hepsini halletmiş oluyor.” (Katılımcı 4)

Bir diğer katılımcı ise emekli olduğu için sosyal güvenliğe platform dışı yollardan eriştiğini belirtmiştir:

“Daha önceki iş hayatımdan emekliyim.” (Katılımcı 8)

Bu ifadeler, sosyal güvenliğe erişim konusunda katılımcıların farklı stratejiler izlediğini ve platformdan doğrudan kaynaklanan bir sosyal güvenlik beklentisinin olmadığını göstermektedir. Görüşmelerde hiçbir katılımcı, sosyal güvenlik eksikliğiyle ilgili doğrudan bir memnuniyetsizlik ifade etmemiştir. Bu durum, platform çalışanlarının mevcut güvenlik sistemine erişim biçimlerinin bireysel geçmişlerine ve iş yapma biçimlerine göre değiştiğini ve platformun sağladığı korumanın sınırlı olduğunu içselleştirdiklerini ortaya koymaktadır.

Katılımcılara iş güvencesi kapsamında hesaplarının kısıtlanması, askıya alınması ya da tamamen kapatılmasına yönelik sorular yöneltilmiştir. Ayrıca bu çerçevede platformun internet sitesinde yer alan belgeler incelenmiştir. Platformda çalışanın hesabı hakkında şikayetlerin artması, sipariş sürecinde müşteri mağduriyetine yol açabilecek işlemler, işlerin teslim sürelerinde yaşanan gecikmeler, sipariş iptal oranının artması ve daha önce yapılmış uyarıların tekrar etmesi hesabın kısıtlanmasına veya tamamen kapatılmasına neden olabilmektedir. Buna ek olarak müşterilerle iletişimin ve ödemelerin dışarı taşınması, yanıltıcı fiyatlandırma, iş ilanlarının pasife alınması ve platform dışı portfolyo paylaşımı gibi topluluk kurallarına aykırı hareketler de hesabın kısıtlanmasına ya da kapatılmasına yol açmaktadır. Bu durumlarda çalışanın hesabı on gün, yirmi gün gibi sürelerle kısıtlanabilmekte, ilanların pasife alınması ya da mesajlaşmanın kısıtlanması gibi cezalar verilebilmektedir. Katılımcıların çoğu hesaplarının kısıtlanması ya da kapatılması ile ilgili olumsuz bir deneyim yaşamamıştır. Hatta çoğu hesabın hangi durumlarda kısıtlandığı ve kapatıldığı ile ilgili bilgi sahibi değildir. Sadece katılımcıların biri askerlik nedeniyle 6 ay platforma giriş yapmadığı için ilanlarının pasife alındığını ve bir diğeri de iletişimi platform dışına taşınması nedeniyle hesabının bir süreliğine kısıtlandığını ifade etmiştir.

6.7. Özerklik ve Kontrol

Esneklik, kendi kendini yönetme ve bir işverene bağımlı olmadan çalışma (özerklik) dijital emek platformlarında çalışmayı cazip hale getirmektedir. Ancak literatür, bu özerklik iddialarının çoğunlukla yüzeysel olduğunu ve çalışanların ciddi kontrol mekanizmalarına maruz kaldığını göstermektedir (Rosenblat ve Stark, 2016; Wood vd., 2019). Platform çalışmadaki kontrol mekanizmaları, geleneksel işyerlerindeki farklı bir yapıya sahiptir. Literatürde bu kontrol mekanizmaları, “algoritmik yönetim” (algorithmic management) kavramıyla ele alınmaktadır (Duggan vd., 2020). Bu sistemde, çalışanların iş akışı, performansı ve davranışları doğrudan algoritmalar tarafından yönetilmektedir. Çalışanlar, görünürde bir yöneticisi olmadan çalışıyor gibi hissetmekte ancak sistem, onların her hareketini izlemektedir (Möhlmann ve Zalmanson, 2017). Örneğin çalışanların performansı, kullanıcı puanları, yorumları, tamamlanan ve tamamlanmayan iş sayısı gibi çeşitli ölçümlere dayalı olarak izlenmektedir. Düşük puanlar, iş alma fırsatlarını doğrudan etkilemekte ve bu tür bir geri bildirim sistemi çalışanlar üzerinde psikolojik baskı yaratmaktadır (Lee vd., 2015). Bu kontrol mekanizmaları, çalışanların

tam anlamıyla özerk olmasını engellemekte ve özerklik ile kontrol arasında bir çelişkiye neden olmaktadır. Wood ve diğerleri (2019), bu durumu “sözde özerklik” olarak tanımlamaktadır.

Bu araştırmada görüşülen kişiler, sabit bir yere bağlı olmamaktan ve çalışma saatlerini özgürce belirlemekten memnun olduklarını dile getirmiştir.

“Çalışma süreleri ve saatlerimi müşterimle konuşarak belirliyorum. Ben diyorum ki ona “Ben şu günde teslim edebilirim.”; o da diyor ki “Benim için uygun.” Genelde ben belirliyorum ama müsaitliğime göre acil bir durumu varsa yardımcı tabii ki oluyorum. Bu konuda bir müdahale acil durumlarda oluyor genelde. Yoksa uyum sağlıyorlar.” (Katılımcı 1)

Ayrıca çalışanlar bir işi kabul etme, reddetme ve iptal etme konusunda serbest olduklarını ifade etmiştir:

“Ben iptal edebilirim, işte bu müşteriyi kabul etmeyebilirim, işi kabul etmeyebilirim, ilanımı yayından kaldırabilirim; herhangi bir problem yok. O hizmet, tamamen benim sağlamış olduğum bir hizmet olduğu için, bana ait olduğu için kimse bu konuda bana karışmıyor.” (Katılımcı 4)

Ancak iptal edilen ve tamamlanan işlere ilişkin bilgilerin çalışanın profilinde yer aldığı görülmektedir. Bu bilgiler çalışanın gelecekte alacağı işleri etkilemekte, hatta iptal edilen ve zamanında teslim edilmeyen işlerin artışı bazı yaptırımlara neden olmaktadır. Diğer yandan tamamlanan her iş için müşteriler puan ve yorumlar yoluyla çalışana değerlendirebilmektedir. Bu değerlendirmeler çalışanın platformda öne çıkmasını ve alacağı işleri doğrudan etkilemektedir. Profildeki olumsuz değerlendirmelerin artması çalışanın iş güvencesinde riske yol açmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanlar platformdaki üyelik sözleşmesi, kullanım koşulları ve topluluk kurallarına uygun hareket etmek durumundadır ve bu kurallar platform tarafından tek tarafı olarak değiştirilebilmektedir. Bu kurallar detaylı olarak incelendiğinde ücret, ödeme sistemi, iletişim, müşteri ile ilişkiler, teslimat süresi, müşteri değerlendirmeleri, öne çıkma ve reklam verme gibi birçok konu ile ilgili bir dizi kural yer aldığı görülmektedir. Örneğin, platformda bir iş için minimum ücret düzeyi belirlemiştir ve çalışanın piyasa koşullarının çok üzerinde fahiş bir ücret talep etmesi yasaklanmıştır. Çalışanın bu kuralları ihlal etmesi durumunda uyarı, hesabın kısıtlanması ya da kapatılması gibi çeşitli yaptırımlar uygulanmaktadır. Sonuç olarak çalışanlar genel olarak çalışma saati, çalışma mekânı ve yapılacak işler konusunda özgürdürler ancak performansları sürekli olarak izlenmekte ve platform kurallarına uygun hareket edip etmedikleri kontrol edilmektedir. Bu nedenle tamamen özerk bir çalışma deneyimine sahip olduklarını söylemek mümkün değildir.

6.8. Müşteri Değerlendirmeleri

Dijital emek platformlarındaki müşteri değerlendirme sistemleri, platform çalışanlarının çalışma deneyimini derinden etkileyen kritik bir unsurdur (Lee vd., 2015). Bu sistemler, çoğunlukla algoritmik yönetimin bir aracı olarak işlev görmektedir; çalışanların görünürlüğü, iş alabilirliği ve gelir düzeyi üzerinde doğrudan belirleyici olmaktadır (Möhlmann & Zalmanson, 2017; Rosenblat & Stark, 2016). Görüşmelerde katılımcıların, müşteri değerlendirmelerinin doğrudan iş alma süreçlerini etkilediğini, tek bir olumsuz puanın genel puan ortalamasını dramatik şekilde düşürdüğünü ve buna bağlı olarak gelir kaybı yaşadıklarını ifade ettikleri görülmüştür:

“Bir freelancer olarak benim açımdan zaten en önemli şey yorum ve puanlar. Puanlar dediğiniz gibi benim iş alım süreçlerimi çok etkiliyor. Geçenlerde verdiğim hizmeti değerlendirdi bir müşterim, çok iyi bir puan vermedi. Normalde 5 verir ama bu sefer çok beğenmemiş herhalde, puanımı kırdı. Ben de bu konuda hiç itiraz etmedim, açıkçası itiraz etmeyi de düşünmedim. Çünkü bu tamamen kendi şahsına ait düşünce olduğu için buna itiraz edebileceğimi düşünmedim veya kendi düşüncesi olduğu için karşı çıkmadım.” (Katılımcı 1)

Bionluk’taki müşteri değerlendirme sistemi, 1–5 yıldız arası puanlama ve yazılı yorumlar olmak üzere iki temel unsurdan oluşmaktadır. Bu değerlendirmeler, çalışanın profilinde kalıcı olarak görünmekte ve hem potansiyel müşteriler hem de platform algoritması tarafından dikkate alınmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu, bu sistemin tek tarafı ve itiraz mekanizmasından yoksun oluşundan rahatsızlık duymaktadır. Katılımcı 8, olumlu puanların iş bulma olasılığına doğrudan etkisini

vurgularken; Katılımcı 5, tek bir düşük puanın onlarca başarılı teslimatın gölgesinde kalmasına neden olduğunu belirtmektedir.

“Müşteri iş ilanım üzerine yıldız veriyor ve yorumunu yazıyor. Olumlu değerlendirmeler; yüksek puan tabii müşteri tercihlerinde öne çıkmamı sağlıyor.” (Katılımcı 8)

“Evet profilimde Emel Hanım var mesela iki puan vermiştir. Emel Hanım’la birlikte tam üç saat çalıştık. Ve elindeki çalışmanın üstünde seviyede teslimatını sağladı. Fakat iki puan verdiği için açıkçası pek de bir şey diyemedim. Sıkıntı yaşadığı, sorun yaşadığı durumu da anlamadım. Herhangi bir açıklama da yapılmadı. Ve vaktinden önce teslim ettiğimiz halde. Ama bir şey söyleyebilirim. Şimdi sen bana geliyorsun bu puanı veriyorsun ama ben burada 785 tane iş almışım. Senin vereceğin bir puan bir file kürdan kakmak gibi bir şey. Yaralar mı yaralar canını acıtır mı? Evet. Ama devirmez. Fakat senin kaç siparişin var? 20 siparişin var. Ortalaman 5 puan. Ben sana 1 puan verdim mi şu an 3.5’e düştüm. Yani geçmiş oldu sana. O şekilde niteliyor.” (Katılımcı 5)

Bu değerlendirme sistemleri, görünüşte nesnel ve kullanıcı odaklı olsa da gerçekte çalışanlar üzerinde asimetrik bir güç ilişkisi kurmakta ve istismara açık bir zemin yaratmaktadır. Mevcut yapıda, platform yer sağlayıcı konumundadır; yani ne klasik işveren sorumluluklarına sahiptir ne de algoritma ve değerlendirme süreçleri dış denetime açıktır. Bu durum, çalışanların emeğinin hem görünürlüğüne hem de gelirini doğrudan etkileyen bir mekanizmanın tamamen platform denetiminde kalmasına yol açmaktadır.

Türkiye’de ve birçok ülkede, bu sistemlerin nasıl çalıştığı, algoritmanın nasıl işlediği, yorum ve puanların nasıl değerlendirildiği gibi konulara ilişkin şeffaflık bulunmamaktadır. Ayrıca, düşük puanların keyfi biçimde verilmesi veya kötüye kullanımı durumunda çalışana koruyacak yasal veya kurumsal bir mekanizma da mevcut değildir. Bu durum, dijital yaka çalışanlarının emeklerinin değerlendirme sistemleri aracılığıyla dolaylı biçimde istismar edilmesi riskini artırmaktadır.

Bu bulgular, platformların hukuki sorumluluğu, algoritmik denetimin şeffaflığı ve değerlendirme sistemlerinin işleyişine ilişkin daha fazla araştırma yapılması gerektiğine işaret etmektedir. Özellikle bu sistemlerin gelir dağılımı ve eşitsizlik üretiminde nasıl bir rol oynadığı, sosyal koruma ve itiraz hakkı ile nasıl ilişkilendirilebileceği, gelecekteki çalışmalar açısından kritik bir araştırma gündemi sunmaktadır.

7. Sonuç

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) gelişmesi yeni bir istihdam biçimi olarak platform çalışmayı ortaya çıkarmıştır. Bu çalışma biçiminin önemi 2000’lerden beri giderek artmaktadır. Standart tanım olmamakla birlikte platform çalışma algoritmik bir yönetim ile BİT kullanılarak çevrimiçi dijital bir platform aracılığıyla emek arz ve talebini, coğrafi sınırlar olmadan bir araya getiren bir istihdam biçimidir. Genel olarak web ve konum tabanlı olarak sınıflandırılrsa da yürütülen görevlerin ölçeğine, hizmet sunumunun şekline, gerekli beceri düzeyine, işi tahsis eden aktöre ve eşleştirme sürecine göre daha geniş sınıflandırmalar da mevcuttur. Platformlardaki çalışma koşulları ile ilgili ampirik çalışmaların sayısı çok azdır bu çalışmaların bazıları verimlilik ve fırsatlara odaklanırken diğerleri güvencesizlik ve kontrol konusuna odaklanmaktadır. Özellikle dezavantajlı grup ve bakım yükümlülüğü olan kişilerin ve genel olarak herkesin işgücü piyasasına girişini kolaylaştırması, esnek çalışma, özerklik, girişimcilik ve kariyer fırsatları ve düşük iş gücü maliyetleri avantajlar olarak kabul edilmektedir. Diğer taraftan platformların işveren statüsünü ve sorumluluklarını üstlenmemesi, çalışanların serbest meslek statüsü, güvencesizlik, ücretler, iş süreleri ve çalışma koşulları gibi konuların düzenlenmemiş olması dezavantajlardır. Bu istihdam biçiminde belirsizlik, İSG riskleri, güvencesizlik, istikrarsızlık çözüm bekleyen konular arasındadır. Bunun dışında düşük ücret ve ödemelerde yaşanan sorunlar, iş yoğunluğu, uzun çalışma süreleri, sosyal izolasyon ve temsil boşluğu da eklenebilir.

Bu çalışmada, Türkiye’de web tabanlı platformlarda çalışanların çalışma deneyimlerine odaklanmıştır. Fenomenoloji araştırma deseni çerçevesinde tasarlanan nitel araştırmadan elde edilen veriler çalışma koşullarını içeren başlıklarda değerlendirilmiştir. Araştırma Bionluk platformundaki çalışanlarla yürütülmüştür. Katılımcıların çoğunluğu erkek, bekar, ortalama 30 yaşında ve lisans mezunudur. Bu platformda çalışmak için kayıt ücreti ödeyerek, üyelik sözleşmesini imzalayıp,

hesap açmak gerekmektedir. Kayıt yaptıran kişi en fazla 10 olmak üzere iş ilanı vererek, işe başlamakta ve tamamlanan her sipariş için platform %20 komisyon almaktadır. Platformda, ödemeler güvence altındadır ve siparişler süresi içinde teslim edilmediğinde iptal, ödemenin iadesi ve olumsuz yorum gerçekleşmektedir. İş müşterinin beklediği gibi değilse revizyon hakkı bulunmaktadır. Katılımcılar zaman ve mekân esnekliği, ek gelir fırsatı sunması, evden çalışma imkânı, özerklik gibi faktörler nedeniyle platform çalışmaya katıldıklarını ifade etmiştir. İnternet, sosyal medya ve arkadaş çevreleri tarafından platform çalışmayı duyduklarını ancak yaptıkları işin platform çalışma olarak ifade edildiğini ve platform çalışmanın ne anlama geldiğini bilmediklerini, kavramı daha önce duymadıklarını söylemişlerdir. Daha ziyade kendilerini freelancer olarak tanımlamaktadırlar.

Katılımcılar genelde 2-10 yıl arası deneyime sahiptir, çoğu tek bir platformda aktiftir, farklı becerilere sahiptir ve ek iş olarak platformdaki işlerini yapmaktadır. Bionluk’ta minimum ücret düzeyi belirlenmiş ve aşırı fiyat talebi yasaklanmıştır. Burada çalışanlar ücretlerini kendileri belirlediklerini, platformda ödeme güvencesi olduğundan bu konuda sorun yaşanmadığını, elde edilen gelirin kişinin temel ihtiyaçlarını karşılamaktan uzak, düşük ve istikrarsız olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılar 5-20.000 TL arasında kazandıklarını belirtmişlerdir. Çalışma sürelerinin belirsiz olduğu ve dönemsel olarak değiştiği, günlük 3-4 saatten fazla olmadığı, bazı haftalarda hiç çalışmadığı ve çalışmak istemelerine rağmen işlerin yetersiz olduğu ifade edilmiştir. Katılımcılar genellikle akşam ve gece saatlerinde ya da hafta sonu çalıştıklarını beyan etmişlerdir. Platformun İSG ile ilgili ekipman ya da eğitim desteği sağlamadığını, uzun süreli bilgisayar başında oturmaktan bel ve boyun fıtığı, göz bozukluğu, uzun süreli kulaklıkla dinleme yapmadan dolayı kulak çınlaması problemi yaşadıklarını belirtmiştir. Katılımcılar bu işi ek iş olarak yaptıklarını ve sosyal güvenliğe asıl işleri vasıtasıyla ulaştıkları için platformlardaki Sosyal Güvenlik yokluğundan şikâyet etmediklerini beyan etmişlerdir.

Platformda şikâyet gecikme ve iptallerin artması nedeniyle hesabın askıya alınması, kısıtlanma veya kapatılması söz konusudur. Katılımcıların birinin hesabı uzun süre girmediği için diğerinin de iletişimi platform dışına taşıdığı için bir süreliğine kısıtlanmıştır. Platform çalışmada sistem algoritmik yönetim sayesinde, çalışanlar yönetici olmadan çalışıyor gibi hissetse de performans, yorumlar, şikâyetler, tamamlanan işler ve gecikmeler sürekli izlenmektedir. Özerklik bu şekilde sözde kalmaktadır. Bu araştırmada katılımcılar; sabit bir yere bağlı olmama, çalışma saatlerini özgürce belirleme, işi kabul etmeme konusunda özerk olduklarını ancak iptal, gecikmeler ve yorumların profillerinde yer aldığını bu olumsuz yorum ve kayıtların iş almalarını etkilediğini belirtmişlerdir.

Bu çalışma, Türkiye’deki platform çalışanlarının deneyimlerini analiz ederek literatüre özgün bir katkı sunmaktadır. Bionluk gibi yerel platformlara odaklanarak, platform emeğinin Türkiye bağlamındaki yansımalarını ortaya koymakta ve dijital emek ekonomisinin çalışma koşulları üzerindeki etkilerini anlamaya yönelik yeni bir perspektif sunmaktadır. Çalışma, elde edilen bulgular doğrultusunda, platform çalışanlarının sosyal güvenlik haklarının güçlendirilmesi ve platformların çalışan haklarını gözeten politikalar geliştirmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, politika yapıcılara ve platform yöneticilerine yönelik bazı öneriler geliştirilebilir. Öncelikle, platform çalışanlarının sosyal güvenlik sistemine dâhil edilmesi ve temel işçi haklarına erişim sağlamalarına yönelik yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Platformların, çalışanlarını tamamen bağımsız yüklenici olarak sınıflandırarak tüm sorumluluklardan kaçınması, mevcut çalışma yasalarının dijital emek ekonomisine uygun hale getirilmesi gerektiğini göstermektedir. Ayrıca, müşteri değerlendirme sistemlerinin daha şeffaf hale getirilmesi ve haksız değerlendirmelerin önüne geçecek mekanizmaların geliştirilmesi, çalışanların özerkliğini artıracaktır. Platformların komisyon oranlarını çalışanların ekonomik sürdürülebilirliğini destekleyecek şekilde düzenlemesi, gelir güvencesizliği sorununa kısmen çözüm getirecektir.

Bu araştırma, web tabanlı dijital emek platformlarında çalışan bireylerin deneyimlerini derinlemesine analiz etmeyi amaçlamakla birlikte, bazı sınırlılıklar içermektedir. Öncelikle, çalışma yalnızca Bionluk platformunda çalışan sekiz katılımcı ile sınırlı tutulmuştur. Bu durum, elde edilen bulguların tüm çevrimiçi platform çalışanları

geneline genellenmesini kısıtlamaktadır. Ayrıca, veriler belirli bir zaman diliminde toplanmış olup, platformlardaki uygulamaların zamanla değişebileceği göz önünde bulundurulduğunda, boylamsal bir izleme yapılmamıştır. Katılımcıların büyük bölümü platformu ek iş olarak kullanan bireylerden oluştuğu için, platforma tam zamanlı bağımlı çalışanların deneyimlerine sınırlı ölçüde ulaşılmıştır.

Gelecek çalışmalarda, farklı platformlar (örneğin Fiverr, Upwork gibi uluslararası platformlar) karşılaştırmalı olarak ele alınabilir; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi gibi değişkenlere göre çalışan deneyimlerini inceleyen karma yöntemli araştırmalar tasarlanabilir. İşveren statüsü, yasal düzenlemeler ve sosyal güvenlik uygulamaları gibi yapısal konulara odaklanan politika analizi çalışmaları ile saha verileri bütünleştirilebilir. Ayrıca bulgular, platformların hukuki sorumluluğu, algoritmik denetimin şeffaflığı ve değerlendirme sistemlerinin işleyişine ilişkin daha fazla araştırma yapılması gerektiğine işaret etmektedir. Özellikle bu sistemlerin gelir dağılımı ve eşitsizlik üretiminde nasıl bir rol oynadığı, sosyal koruma ve itiraz hakkı ile nasıl ilişkilendirilebileceği, gelecekteki çalışmalar açısından kritik bir araştırma gündemi sunmaktadır. Bu tür araştırmalar, dijital emek piyasalarının dönüşümünü daha geniş bir perspektiften değerlendirmeye katkı sunacaktır.

Kaynakça

- Aleksynska, M., Bastrakova, A., & Kharchenko, N. (2018). *Work on digital labour platforms in Ukraine: issues and policy perspectives*. International Labour Organization.
- Aloisi, A., & De Stefano, V. (2022). *Your boss is an algorithm: artificial intelligence, platform work and labour*. Bloomsbury Publishing.
- Baycık, G., Civan, O. E., Yılmaz, H. T., & Bosna, B. (2021). Platform Çalışanlarını Yasal Güvenceye Kavuşturmak: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1, 713-801.
- Berg, J. (2016). Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers. *Comp. Lab. L. & Pol’y J.*, 37, 543.
- Berg, J. (2018). *Digital Labour Platforms and the Future of Work: Towards Decent Work in the Online World*. International Labour Organization
- Calvo, A. G., Kenney, M., & Zysman, J. (2022). *Understanding Work in the Online Platform Economy: A Critical Review*. Berkeley, University of California, Berkeley Roundtable on the International Economy.
- Chen, Z. T. (2021). *China’s music industry unplugged: Business models, copyright and social entrepreneurship in the online platform economy*. Springer Nature.
- Cieslik, K., Banya, R., & Vira, B. (2022). Offline contexts of online jobs: Platform drivers, decent work, and informality in Lagos, Nigeria. *Development Policy Review*, 40(4).
- Clark, V. L. P., Wang, S. C., & Toraman, S. (2019). Applying qualitative and mixed methods research in family psychology. In B. H. Fiese, M. Celano, K. Deater-Deckard, E. N. Jouriles, & M. A. Whisman (Eds.), *APA handbook of contemporary family psychology: Foundations, methods, and contemporary issues across the lifespan* (pp. 317–333). American Psychological Association
- Çiğdem, S. (2022). Motivation of Freelance Employees in the Gig Economy in Turkey. *Ege Academic Review*, 22(4), 502-520.
- Çiğdem, S. (2022). Motivation of freelance employees in the gig economy in Turkey. *Ege Academic Review*, 22(4), 502-520.
- De Groen, W. P., Kilhoffer, Z., Lenaerts, K., & Mandl, I. (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Publications Office of the European Union.
- De Groen, W. P., Kilhoffer, Z., Lenaerts, K., & Salez, N. (2017). The impact of the platform economy on job creation. *Intereconomics*, 52, 345-351.
- De Stefano, V. M. (2016). The rise of the ‘just-in-time workforce’: on-demand work, crowd work and labour protection in the ‘gig-economy’. *Comparative labor law and policy journal*, 37(3), 471-504.
- De Stefano, V., & Aloisi, A. (2018). Employment and working conditions of selected types of platform work. National context analysis: Italy. *National Context Analysis: Italy (September 24, 2018)*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound), Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- De Stefano, V., & Aloisi, A. (2019). Fundamental labour rights, platform work and human rights protection of non-standard workers. In *Research handbook on labour, business and human rights law* (pp. 359-379). Edward Elgar Publishing.
- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132.
- Edelman, B. G., & Geradin, D. (2015). Efficiencies and regulatory shortcuts: How should we regulate companies like Airbnb and Uber. *Stan. Tech. L. Rev.*, 19, 293.
- Erdoğan, E. ve Kaytan, M. (2023). Dijital Emek Platformlarındaki Çalışma Koşullarını Değerlendirmeye Yönelik Sistematiik Bir Çerçeve: Fairwork İlkeleri, C. Durmuşkaya (Ed.) Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Seçme Yazılar-VII içinde (s.26-49), Sakarya: Değişim.
- Eurofound (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.

- Eurofound (2020). *Back to the future: Policy pointers from platform work scenarios*. New forms of employment series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Garben, S. (2019). The regulatory challenge of occupational safety and health in the online platform economy. *International Social Security Review*, 72(3), 95-112.
- Gerber, C. (2022). Gender and precarity in platform work: Old inequalities in the new world of work. *New Technology, Work and Employment*, 37(2), 206-230.
- Gramano, E. (2020). Digitalisation and work: challenges from the platform-economy. *Contemporary Social Science*, 15(4), 476-488.
- Hauben, H., Lenaerts, K., & Waeyaert, W. (2020). Platform economy and precarious work: Mitigating risks. *Platform economy and precarious work: Mitigating risks (Briefing)*.
- Hauben, H., Lenaerts, K., & Waeyaert, W. (2020). The platform economy and precarious work. *Publication for the committee on Employment and Social Affairs, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, European Parliament, Luxembourg*, 29.
- Heeks, R. (2017). Decent work and the digital gig economy: a developing country perspective on employment impacts and standards in online outsourcing, crowdwork, etc. *Development Informatics Working Paper*, (71).
- Heeks, R., Graham, M., Mungai, P., Van Belle, J. P., & Woodcock, J. (2021). Systematic evaluation of gig work against decent work standards: The development and application of the Fairwork framework. *The Information Society*, 37(5), 267-286.
- Hoang, L., Blank, G., & Quan-Haase, A. (2020). The winners and the losers of the platform economy: Who participates? *Information, Communication & Society*, 23(5), 681-700.
- Huws, U. (2015). A review on the future of work: Online labour exchanges, or "crowdsourcing": Implications for occupational health and safety (Discussion paper). Bilbao, European Agency for Safety and Health at Work.
- Huws, U. (2017). Where did online platforms come from? The virtualization of work organization and the new policy challenges it raises. In *Policy implications of virtual work* (pp. 29-48). Cham: Springer International Publishing.
- ILO (2022). International practices in employment injury insurance for workers in digital platform employment.
- ILO. (2021). The role of digital labour platforms in transforming the world of work. *World Employment and Social Outlook 2021*.
- Juntunen, R. (2017). Does the worker have a say in the platform economy. *Time of Opportunities*.
- Kahancová, M., Meszmann, T. T., & Sedláková, M. (2020). Precarization via digitalization? Work arrangements in the on-demand platform economy in Hungary and Slovakia. *Frontiers in Sociology*, 5, 3.
- Kalleberg, A. L. (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American sociological review*, 74(1), 1-22.
- Kalleberg, A. L., & Vallas, S. P. (2018). Precarious Work. Book Series: Research in the Sociology of Work. Bingley: Emerald.
- Kanyılmaz-Polat, E. ve Gezer-Aydın, G. (2023). Covid-19 Pandemisinde Evde Kalmayanların Çalışma Koşulları: Motokuryeler Üzerine Nitel Bir Analiz. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(2), 26-60.
- Kavurmacı, A. (2023). Moto Kuryelerin Çalışma Koşullarını İyileştirecek Faktörlerin Belirlenmesi: Nitel Bir Araştırma. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 13(1), 33-54.
- Kenney, M., & Zysman, J. (2016). The rise of the platform economy. *Issues in science and technology*, 32(3), 61.
- Kenney, M., Bearson, D., & Zysman, J. (2021). The platform economy matures: measuring pervasiveness and exploring power. *Socio-economic review*, 19(4), 1451-1483.
- Kuhn, K. M., & Maleki, A. (2017). Micro-entrepreneurs, dependent contractors, and instaserts: Understanding online labor platform workforces. *Academy of Management Perspectives*, 31(3), 183-200.
- Küçük, N., & Tınaz, P. (2022). Gig ekonomide psikososyal riskler "nitel bir analiz". *Beykoz Akademi Dergisi*, 10(1), 103-126.
- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015, April). Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers. In *Proceedings of the 33rd annual ACM conference on human factors in computing systems* (ss. 1603-1612).
- Lenaerts, K., Waeyaert, W., Smits, I., & Hauben, H. (2021). Digital platform work and occupational safety and health: a review. *Digital platform work and occupational safety and health: a review*, 1-43.
- Montalban, M., Frigant, V., & Jullien, B. (2019). Platform economy as a new form of capitalism: a Régulationist research programme. *Cambridge Journal of Economics*, 43(4), 805-824.
- Möhlmann, M., Zalmanson, L., Henfridsson, O., & Gregory, R. W. (2021). Algorithmic management of work on online labor platforms: When matching meets control. *MIS quarterly*, 45(4).
- Muszyński, K., Pulignano, V., Domecka, M., & Mrozowicki, A. (2022). Coping with precarity during COVID-19: A study of platform work in Poland. *International Labour Review*, 161(3), 463-485.
- OECD (2016). Harnessing the Digital Economy for Developing Countries. In: OECD Development Centre Working Papers, No. 334. OECD Publishing, Paris,
- OECD (2019). What Have Platforms Done to Protect Workers during the Coronavirus (COVID-19) Crisis?
- Osmanoğlu, N., Başol, O., & Balci, B. (2024). Gig Ekonomisi Çalışanlarının İş-Yaşam Dengesi Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 20(1), 1-31.
- Potocka-Sionek, N., & Aloisi, A. (2021). 'Festina Lente': The ILO and EU Agendas on the Digital Transformation of Work. *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, 37(1).
- Prassl, J. (2018). *Humans as a service: The promise and perils of work in the gig economy*. Oxford University Press.
- Prassl, J., & Risak, M. (2017). The legal protection of crowdworkers: four avenues for workers' rights in the virtual realm. *Policy implications of virtual work*, 273-295.
- Remeikienė, R., Gasparėnienė, L., & Lazutka, R. (2022). Working conditions of platform workers in new EU member states: Motives, working environment and legal regulations. *Economics and sociology*, 15(4), 186-203.
- Riordan, T., Robinson, R., & Hoffstaedter, G. (2022). Contactless delivery: Migrant Experiences in the Platform Economy. In *Platform Labour and Global Logistics* (pp. 245-262). Routledge.
- Riordan, T., Robinson, R., & Hoffstaedter, G. (2022). Contactless delivery: Migrant Experiences in the Platform Economy. In *Platform Labour and Global Logistics* (pp. 245-262). Routledge.
- Ropponen, A., Hakanen, J. J., Hasu, M., & Seppänen, L. (2019). Workers' health, wellbeing, and safety in the digitalizing platform economy. In *Digital work and the platform economy* (pp. 56-73). Routledge.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International journal of communication*, 10, 27.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International journal of communication*, 10, 27.
- Schmidt, F. (2017). Digital Labour Markets in the Platform Economy. *Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work/Friedrich Ebert Stiftung*.
- Scholz, T. (2016). Platform cooperativism. *Challenging the corporate sharing economy*. New York, NY: Rosa Luxemburg Foundation, 435.
- Schor, J. B., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Ladegaard, I., & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 49, 833-861.
- Schor, J. B., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Ladegaard, I., & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 49, 833-861.
- Standing, G. (2016). The five lies of rentier capitalism. *Social Europe*.
- Stewart, A., & Stanford, J. (2017). Regulating work in the gig economy: What are the options?. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420-437.
- Sundararajan, A. (2017). *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. MIT press.
- Tubaro, P., & Casilli, A. A. (2024). Who bears the burden of a pandemic? COVID-19 and the transfer of risk to digital platform workers. *American Behavioral Scientist*, 68(8), 961-982.
- Tubaro, P., & Casilli, A. A. (2024). Who bears the burden of a pandemic? COVID-19 and the transfer of risk to digital platform workers. *American Behavioral Scientist*, 68(8), 961-982.
- Vallas, S., & Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual review of sociology*, 46(1), 273-294.
- Van Manen, M. (2008). Pedagogical sensitivity and teachers practical knowing-in-action. *Peking university education review*, 1(1), 1-23.
- Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2020). Platform-capital's 'app-etite' for control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia. *Work, employment and society*, 34(3), 388-406.
- Vignola, E. F., Baron, S., Abreu Plasencia, E., Hussein, M., & Cohen, N. (2023). Workers' health under algorithmic management: Emerging findings and urgent research questions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1239.
- 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.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Networked but commodified: The (dis) embeddedness of digital labour in the gig economy. *Sociology*, 53(5), 931-950.
- Yertüm, U., & Balci, B. (2023). Motor-Kurye Çalışanlarının Çalışma Koşullarına Yönelik Bir Araştırma: İstanbul Örneği. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 18(2), 328-350.
- Yin, S. (2024). Situating platform gig economy in the formal subsumption of reproductive labor: transnational migrant domestic workers and the continuum of exploitation and precarity. *Capital & Class*, 48(1), 119-133.
- Yordanova, G. (2015). Global Digital Workplace as an Opportunity for Bulgarian Woman to Achieve Work-Family Balance. *The Dynamics of Virtual Work*, 5, 1-12.
- Zanoni, P., & Pitts, F. H. (2022). Inclusion through the platform economy?: The 'diverse' crowd as relative surplus populations and the pauperisation of labour. In *The Routledge Handbook of the Gig Economy* (pp. 33-45). Routledge.

EXTENDED ABSTRACT

1. Introduction

The growing presence of digital platforms in the labor market has transformed traditional working arrangements. Platform work, which operates through algorithms matching labor supply and demand, enables individuals to work on a task or project basis. Promoted as flexible and

independent, this model has been critiqued for its challenges regarding income stability, social protections, and worker control. While platform labor has been extensively studied globally, research on local platforms in Turkey remains limited. This study focuses on the experiences of freelancers working through Bionluk, a Turkey-based oweb based labor platform.

Bionluk connects freelancers with clients in areas such as design, software, content writing, translation, and consulting. While it offers advantages like geographic independence and flexible project selection, it also involves challenges like irregular income, client-dependent evaluations, and limited worker protections. This study seeks to explore how such dynamics affect freelancers' working conditions in Turkey.

2. Method

A qualitative research method was adopted using a phenomenological approach, which focuses on exploring individuals' lived experiences. The study is based on semi-structured interviews with eight freelancers actively working on Bionluk. Participants were selected from diverse professional backgrounds to reflect the platform's sectoral variety.

The interviews were structured around themes such as income and compensation, working hours, occupational health and safety, job and social security, autonomy, control mechanisms, and client evaluation systems. The collected data were analyzed through content analysis, aiming to identify recurring patterns and key issues in participants' narratives.

3. Findings

The findings highlight a contradiction between the flexibility promised by platform work and the precarity it produces. While freelancers value flexible scheduling, their income is irregular and heavily reliant on client demand. Periods of insufficient job availability and high platform commissions hinder economic sustainability.

A central issue is the paradox of autonomy and control. Although freelancers technically choose their tasks and hours, their visibility and success depend on algorithmic systems and client ratings. Participants reported that negative evaluations limit access to future jobs, even when such feedback is perceived as unfair. Moreover, appeals to challenge client ratings are often ineffective, leaving workers vulnerable to biased assessments.

As a result, freelancers may feel compelled to over-accommodate client demands, accept lower pay, or overwork to maintain high ratings. Thus, platform "autonomy" becomes conditional, tied to mechanisms that prioritize customer satisfaction over worker agency.

Participants also emphasized the lack of social protections and job security. Bionluk, like many platforms, classifies its workers as independent contractors, excluding them from employment benefits such as health insurance, paid leave, and retirement contributions. For those depending on Bionluk full-time, this leads to long-term economic insecurity.

Overall, the findings suggest that despite offering flexibility, the platform work model imposes structural dependency and invisible control mechanisms, challenging the narrative of independence commonly associated with digital labor.

4. Conclusion

This study contributes to the literature by examining the experiences of freelancers on a local Turkish platform, providing context-specific insights into the dynamics of platform work. The research reveals how algorithmic control and client feedback systems shape freelancers' working conditions, often undermining the promised autonomy of digital labor.

The findings suggest the need for policy interventions to protect platform workers. First, legal reforms should integrate freelancers into the national social security system, ensuring access to core labor rights such as health coverage and unemployment benefits. Second, platforms should enhance transparency in client evaluation systems and introduce effective dispute resolution mechanisms. Finally, revising commission policies to support workers' economic sustainability would address some aspects of income insecurity.

In sum, while platform work offers new modes of employment, it often reproduces old inequalities in new forms. Understanding the

tension between autonomy and control in the digital labor economy is essential to shaping fairer and more sustainable work models.