

PLATFORMOVÁ PRÁCE A ALGORITMICKÝ MANAGEMENT

Digitalizace



Co je to algoritmické řízení práce?

V případě algoritmického řízení práce, běžné funkce vedoucího pracovníka přebírá z větší části algoritmus. Algoritmus je naprogramován tak, aby co nejefektivněji přiděloval pracovní úkoly a organizoval práci, monitoroval chování pracovníků, hodnotil jejich výkonnost, vydával automatizovaná rozhodnutí a komunikoval s pracovníkem místo živé osoby.

Jaké dopady má algoritmický management u platformové práce?

- ✓ Zvyšování pracovního tempa. Systém hodnocení prostřednictvím algoritmu není pro pracovníky transparentní, pracovníci mezi sebou navzájem soutěží a snaží se dosáhnout co nejvyššího skóre, aby jim systém nabídl nejlépe ohodnocené zakázky. To vše vede k zintenzivnění pracovního tempa.
- ✓ Digitální kontrola. Systém automaticky kontroluje pracovníka, sleduje jeho výkonnost nebo polohu pomocí GPS.
- ✓ Uživatelská hodnocení. Pracovníci platform jsou závislí na uživatelském hodnocení zákazníků, aby mohli pokračovat v práci, musí si udržet co nejvyšší skóre.
- ✓ Hrozba zablokování aplikace. Účet na aplikaci může být kdykoliv zablokován, např. z důvodu uživatelského hodnocení, nižší míry přijetí objednávek nebo bez uvedení důvodu.
- ✓ Přidělování pracovních úkolů a plánování pracovní doby řídí také algoritmus. Pracovníci s nižším celkovým ratingem mají zpravidla menší šanci získat dobře ohodnocené zakázky v preferované pracovní době.
- ✓ Gamifikace. Při práci se v aplikaci objevují prvky známé z počítačových her, např. upozornění na dosažení osobních milníků, možnost získání odměn, atd. Cílem je motivovat pracovníka k vyšším pracovním výkonům.
- ✓ Obtížné odvolání proti rozhodnutí systém. Algoritmické systémy řízení rozhodují automaticky na základě nastavených parametrů, odvolat se proti rozhodnutí k živému člověku je obtížné.



Váš účet je zablokován do 2022-11-21 17:45

Odmítl jste nebo nepřijali 45% vašich objednávek. Je důležité, abyste toto procento neměli vyšší než 40. Váš účet je zablokován do 2022-11-21 17:45

Zjistěte více informací o míře přijetí objednávek.

KDE BLB, TAM NEBEZPEČNO

#bozpmasmysl



Zkušenosti řidičů taxi platformem z praxe

(redakčně upraveno, zdroj: diskusní FB skupina):

„Taky jsem byl zablokovan bez důvodu, když jsem vezl na mol opilého zákazníka. Při vystupování mě napadl a vznikla potyčka, kdy jsem se musel bránit, a zákazník upadl. Následně jsem se vrátil do auta a pokračoval v jízdě. Po celonočním řízení jsem se šel na chvíli vyspat, a když jsem se probudil, zjistil jsem, že můj účet byl zablokovan. Platforma má na prvním místě zákazníky a řidiči pro ni nejsou prioritou, podpora je nedostatečná.“

„Kolega byl zablokovan čtyřikrát kvůli obtížím s některými zákazníky, já si již rok udržuji pětihvězdičkové hodnocení, ale jednou jsem se taky dostal do situace, kdy mi zákaznice dala jednu hvězdičku, i když jsem jí odpustil část chybějící ceny jízdy. Okamžitě se mi snížilo hodnocení. Kolegové automaticky snížili hodnocení na méně než 4,5, naposledy na pět dní místo obvyklých 24 hodin. Systém to dělá automaticky, a podpora nemá informace, proč nebylo jeho hodnocení obnoveno po 24 hodinách. Stačí několik problémových zákazníků a i po pěti letech řízení může být člověk zablokovan.“

„Místo, aby se zvýšily ceny jízdného, když narůstají ceny pohonných hmot, řešíme pořád hodnocení. Jak máme ovlivnit náladu cestujícího, který nás hodnotí? Z mojí zkušenosti nás zákazníci stejně hodnotí jen podle své momentální nálady!“

„Zákazník má možnost vás ohodnotit, i když mu třeba zrušíte jízdu anebo ji zruší on vám, jízda se sice nekonala, ale platforma ji bere jako dokončenou, a proto tam vyskočí hvězdičky. Jaké hodnocení dá asi člověk, který zrušil jízdu, nebo mu byla zrušena? Navíc se hodnocení průměruje z několika posledních jízd. I když předtím proběhnou stovky jízd v pořádku, stačí jeden špatný den na zakázku a může přijít blokáce.“



**ZAJÍMALY
BY VÁS DALŠÍ
INFORMACE
K TÉMATU ?**



DIGITÁLNÍ
PLATFORMY
A BOZP

KDE BLB, TAM NEBEZPEČNO

#bozpmasmysl