

tekst

PRIMENA ALGORITAMSKOG MENADŽMENTA U SFERI RADA:

ŠTA BRINE RADNIKE?

/ * |

autor

dr Darko Božićić

Docent,
Pravni fakultet
Univerzitet u Novom Sadu

PRIMENA ALGORITAMSKOG MENADŽMENTA U SFERI RADA:

Šta brine radnike?

autor

dr Darko Božićić

Docent,
Pravni fakultet
Univerzitet u Novom Sadu

Ovaj tekst nastao je u okviru projekta „Veštačka inteligencija pod zvezdama“ koju sprovodi Centar za istraživanje javnih politika.

Rad Centra za istraživanje javnih politika podržava Švedska u okviru programa Beogradske otvorene škole „Civilno društvo za unapređenje pristupanja Srbije Evropskoj uniji – Europe ASAP“.

U ovom tekstu ukazujemo na posledice primene algoritamskog menadžmenta u platformskom radu u Srbiji i razlozima za njegovu regulaciju. Tim pre jer, suprotno nastajućoj regulativi u EU na polju algoritamskog menadžmenta, u pravnom sistemu Republike Srbije ne postoje propisi slične sadržine.

Šta je algoritamski menadžment i kako funkcioniše?

Iako pojam algoritamski menadžment na prvi pogled deluje kao da je reč o stvari koja je izuzetno kompleksna, to suštinski nije tačno. Najbolji put za njegovo razumevanje jeste raščlanjivanje na dve reči od kojih se sastoji. U najširem smislu, **algoritam** predstavlja uputstvo, skup koraka, odnosno proceduru za rešavanje nekog problema ili zadatka. Istorijски posmatrano, pojam algoritma vezuje se za matematiku, a njegovim tvorcem smatra se persijski matematičar Muhamed el Horezmi (*Muhammad ibn Musa al-Khwarizmi*). Štaviše, sam termin algoritam nastao je kao latinski prevod njegovog imena. U savremenom kontekstu ovaj pojam prevashodno se vezuje za kompjuterizaciju, tačnije za programiranje i predstavlja osnovu računarskih nauka na kojima je zasnovan savremeni razvoj informacionih tehnologija. Danas su, dakle, ti algoritamski koraci, odnosno procedure, gotovo u potpunosti automatizovani. Sa druge strane, **menadžment** podrazumeva donošenje odluka u vezi sa upravljanjem i administriranjem unutar određene organizacije. Kada sastavimo značenje dveju reči od kojih se sastoji pojam algoritamskog menadžmenta možemo zaključiti da se radi o **sistemu automatizovanog procesa donošenja odluka u vezi sa upravljanjem**. Ovi sistemi najčešće se koriste u sferi ljudskih resursa i upravljanja procesima i organizacijom rada. Algoritamski menadžment baziran je na veštačkoj inteligenciji i mašinskom učenju, a funkcioniše tako što algoritam najpre prikuplja i obrađuje veliku količinu podataka iz kojih „uči“ da prepozna određene attribute prikupljenih podataka i na osnovu njih traži odgovarajuće korelacije, odnosno obrasce između podataka i poželjnog ishoda, tj. odluke, na osnovu kojih stvara predikcije za postupanje (odlučivanje) u svim budućim sličnim slučajevima.

Koje odluke donosi algoritamski menadžment?

Algoritamski menadžment nastao je u okviru platformske odnosno gig ekonomije, jer su upravo digitalne platforme te koje svoj poslovni model u pretežnoj meri zasnivaju upravo na njemu. Kod digitalnih platformi algoritamski menadžment donosi odluke koje su, u tradicionalnom shvatanju radnog odnosa, rezervisane za poslodavca. Tako, platforme na ovaj način najpre vrše **selekciju radnika** za izvršenje konkretnog posla. Izbor konkretnog radnika za konkretni posao algoritam vrši uglavnom na osnovu ukupne ocene radnika koja se formira na osnovu iskustava klijenata koji su ga prethodno angažovali. Pored toga bitan faktor predstavlja i kako broj prihvaćenih, tako i broj ponuđenih, a odbijenih poslova, kao i geografska blizina klijentu. Pri tome, važno je naglasiti da je odluka o selekciji radnika u većoj meri automatizovana ukoliko je reč o jednostavnijem radnom zadatku.

Pored toga, algoritmi kod digitalnih platformi daju uputstva tj. **organizuju rad platformskih radnika i sprovode nadzor nad vršenjem njihovog rada**. Sam način na koji se vrši organizacija i nadzor nad radom suštinski će zavisi od vrste posla koji se pruža posredstvom digitalne platforme. Tako, na primer, kod platformi koje pružaju uslugu dostave, algoritam platforme određuje putanju i brzinu kojom dostavljač treba da se kreće. Potom se na „ispunjavanje“ ovog zadatka motri upotrebom GPS-a (*Global Positioning System*) koji omogućava da se u svakom trenutku vidi pozicija platformskog radnika. Tako, u realnom vremenu, i platforma (ali i klijent kao naručilac posla) mogu da prate kretanje platformskog radnika tokom izvršavanja njegovog zadatka. Kod digitalnih platformi kod kojih radnici zadatak izvršavaju posredstvom interneta (dakle ne fizički na konkretnoj lokaciji) najčešće korišćeni oblici nadzora zasnovani su na softverima koji prave fotografije ekrana platformskog radnika preko kojeg obavlja rad (*screenshot*), koje se posredstvom

platforme dostavljaju klijentima kako bi pratili kako i koliko na zadatom poslu napreduje radnik. Pored toga, u upotrebi su rešenja koja broje klikove mišem ili korišćenje tastature računara.

Na kraju, algoritam je zadužen i za **ocenjivanje rezultata rada** platformskih radnika. Tako, na osnovu ocene, radnik gradi svoju reputaciju na konkretnoj platformi, koja kasnije predstavlja jedan od ključnih indikatora na osnovu kojeg se odvija selekcija radnika za konkretan posao. A poverenje se gradi tako što ocenjivanje prethodnog rada sprovode oni koji su zainteresovani za novo vršenje rada – klijenti platforme. Logika platforme je jasna – ovakvim načinom ocenjivanja motiviše platformske radnike da što kvalitetnije i na vreme izvrše posao koji im je dodeljen. Što kvalitetnije izvrše zadati posao, biće bolje ocenjeni, a za nagradu će, sa boljim ocenama, biti bolje kotirani prilikom selekcije za naredni posao. Ipak, praksa je pokazala da ocena platformskog radnika neće uvek nužno oslikavati isključivo kvalitet izvršenog posla. Nekada su niže ocene posledica pasivnog ponašanja klijenata koji, jednostavno, očekuju da zadatak bude obavljen na najbolji mogući način, te kada tako i bude, ne daju visoku ocenu, ili ne daju nikakvu ocenu, jer to se, prema njihovom shvatanju podrazumeva. Takođe, klijenti umeju da budu nezadovoljni načinom na koji je radnik izvršio rad, a on je posao radio na način kako mu je naloženo od strane same platforme. U takvoj situaciji, klijenti, koji nisu upoznati sa načinom funkcionisanja platforme, svoje nezadovoljstvo usmeravaju ka radniku, a ne ka samoj platformi, te se ceo posao okonča negativnim komentaram ili nedovoljno visokom ocenom od strane klijenta za radnika, a nije retka ni situacija u kojoj uzrok nepovoljne ocene ili negativnog komentara od strane klijenta bude uzrokovano nekim ličnim svojstvom radnika, poput rase, veroispovesti, nacionalnosti, ili čak izgleda uopšte.

I dok je u platformskoj ekonomiji upotreba algoritma rasprostranjena na donošenje gotovo svih odluka u vezi sa radom, u tradicionalnim formama vršenja rada algoritamski menadžment se upotrebljava samo za pojedine izložene aspekte upravljanja procesom i organizacijom rada.

Koji su glavni nedostaci algoritamskog menadžmenta?

Činjenica da se funkcionisanje algoritamskog menadžmenta temelji na obradi i analizi velikog broja podataka ne znači nužno i da su njegove odluke objektivne i ispravne, što dovodi do toga da ovakve odluke neretko rezultiraju povredom prava (platformskih) radnika. U kontekstu rizika po ostvarivanje prava na osnovu rada mnoga istraživanja ukazuju na tri osnovna problema u funkcionisanju algoritamskog menadžmenta.

Prvi među njima jeste **odsustvo transparentnosti**, kako u sferi podataka koji se prikupljaju, tako i u domenu kriterijuma, odnosno indikatora na osnovu kojih algoritam donosi odluke. Pored toga, nemali je broj primera koji svedoče o tome kako platforme manipulišu prikupljenim podacima kako bi usmerile platformske radnike na postupanje koje je u korist platforme, a na štetu radnika. Odsustvo transparentnosti u procesu algoritamskog prikupljanja podataka i donošenja odluka rezultira disbalansom moći u odnosima koje drugi subjekti, a pre svih radnici, uspostavljaju sa digitalnim platformama.

Iz prethodnog dela teksta može se zaključiti da je ocena o radu platformskog radnika ključni indikator na osnovu kojeg on dobija novi, naredni posao. Isto tako, videli smo da ove ocene vrlo često nisu pravi pokazatelj kvaliteta rada platformskog radnika, te tako **objektivnost zapravo nije pratilac** prosečne ocene radnika na platformama.

Položaj radnika dodatno se komplikuje u slučaju kada poželev da saznaju i eventualno osporavaju razloge zbog kojih su loše ocenjeni, ili zbog čega su dobili negativan komentar za svoj rad, naročito kada smatraju da to nije zaslužen. Retke

su platforme koje ostavljaju mogućnost platformskim radnicima da pokrenu postupak putem kojeg mogu da osporavaju okolnosti pod kojima su loše ocenjeni ili je njihov rad negativno komentarisano. Većina njih ili uopšte ne ostavlja takvu mogućnost ili je ona, ako postoji, svedena na puki formalizam, bez suštinske mogućnosti da se osporavaju takve ocene, odnosno komentari. Nepostojanje mogućnosti za radnika da se odbrani od negativnih ocena i komentara za koje smatra da su nezasluženi dodatno dobija na značaju sa činjenicom da, ne samo da sa nižom ukupnom ocenom radnik teže dolazi do novog posla, već na pojedinim platformama, ako ukupna ocena bude niža od određene granice, radnik automatski bude deaktiviran sa platforme ili suspendovan na određeno vreme. Na taj način radnik gubi mogućnost da putem svog rada na platformi obezbedi egzistenciju, dok se platforma suštinski ponaša kao poslodavac koji disciplinski sankcioniše, bez omogućavanja prava na odbranu kao jednog od osnovnih ljudskih prava.

Postoje li propisi kojima se uređuje algoritamski menadžment?

S obzirom da prisustvo algoritamskog menadžmenta na neki način i dalje predstavlja novinu u privrednim odnosima, regulativa sa tim u vezi je još uvek u razvoju. Taj razvoj najprisutniji je u Evropskoj uniji gde su u poslednjih nekoliko godina usvojeni propisi čije norme suštinski treba da stanu na put izloženim negativnim aspektima algoritamskog menadžmenta. Tako, Uredba o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR) i Direktiva o poboljšanju uslova rada posredstvom digitalnih platformi sadrže norme koje imaju za cilj uvođenje transparentnosti u funkcionisanju algoritamskog menadžmenta. Sa tim u vezi posebno detaljna pravila sadrži potonje pomenuta direktiva koja određuje koje podatke algoritmi ne smeju da prikupljaju i obrađuju, a uvodi i obavezu za platforme da obaveste radnike o podacima koji se prikupljaju kao i kriterijumima na osnovu kojih funkcioniše algoritam platforme. Pored toga, važno je pomenuti i uvođenje ljudskog faktora u proces obrazloženja algoritamskih odluka kao i u sferi nadzora nad radom algoritma.

Iako pomenuti akti uređuju samo pojedine aspekte funkcionisanja algoritamskog menadžmenta nesumnjivo je da će doprineti kako harmonizaciji, tako i donošenju novih pravila sa tim u vezi.

Suprotno nastajućoj regulativi u EU na polju algoritamskog menadžmenta, u pravnom sistemu Republike Srbije ne postoje propisi slične sadržine. Izuzetak predstavljaju Etičke smernice za razvoj, primenu i upotrebu pouzdane i odgovorne veštačke inteligencije koje su usvojene 2023. godine. Iako uređuju pojedina pitanja veštačke inteligencije koja tangiraju i algoritamski menadžment, „slabost“ ovog dokumenta jeste njegova pravna priroda. Naime, kako se radi o smernicama, norme iz ovog dokumenta ne sadrže sankciju za njihovo nepoštovanje, te s toga njihova primena nije obavezujuća. Iz navedenih razloga, a posebno imajući u vidu predmet regulisanja opisane direktive EU o platformskom radu, jasno je da će ona biti uzor regulisanja materije algoritamskog menadžmenta i u domaćem pravnom okviru.