

БЪДЕЩЕТО НА СЕКТОРА НА (ЕЛЕКТРОННАТА) ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО ОТ ГЛЕДНА ТОЧКА НА БЕЗОПАСНОСТТА И ЗДРАВЕТО ПРИ РАБОТА

Въведение

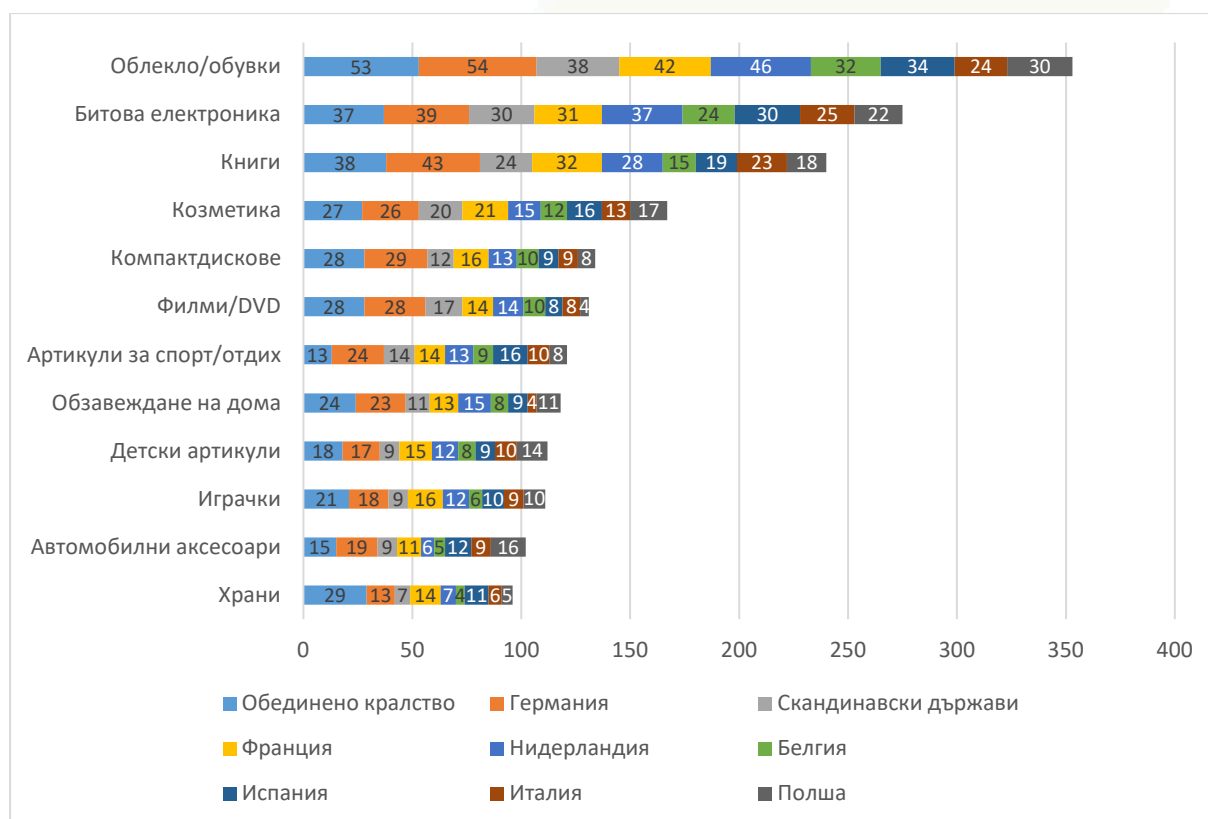
Електронната търговия на дребно е удобна, икономична и дава повече власт на купувача. За продавача тя поражда множество затруднения поради необходимостта от допълнителна логистика за доставката на стоки директно до вратата на купувача, поради генерирането на ограничени маржове на печалба в резултат на лесния достъп до сравняване на цените онлайн, както и поради натиска да бъдат удовлетворявани клиентите. Въпреки трудностите електронната търговия на дребно е категоричен успех и тя трайно изпреварва ръста на търговията на дребно по централните търговски улици на населените места. За да отговорят на високите изисквания на клиентите, електронните търговци на дребно все по-вече автоматизират своята дейност, като използват работна сила съгласно принципите на т.нар. „gig - икономика на работната сила - работа „на парче“, по отделни заявки“ и свеждат до минимум разходите във всички аспекти на своя бизнес. Нуждата от ефикасност може да доведе до компромиси при условията на труд за работната сила. Многобройни статии в официалните медии излагат на показ трудните за изпълнение условия на труд при електронната търговия на дребно, включително бързи темпове при събиране на поръчките и изминаване на дълги разстояния в центровете за дистрибуция; удължено работно време; и рискове за здравето и благосъстоянието на работниците. В настоящата статия се разглеждат някои от възможните последици в областта на здравето при работа за работната сила в сектора на електронната търговия на дребно в бъдеще.

Какво представлява електронната търговия на дребно?

Електронната търговия на дребно има множество аспекти, включително закупуване на билети за събития или за пътуване, почивки, застраховки или бърза храна, хазартни игри и много други. В този доклад се поставя акцент върху продажбите на дребно от предприятия на клиенти (B2C), при които физически лица закупуват продукти в интернет. В Европа най-често закупуваните по електронен път продукти са облекло и обувки, като те изпреварват значително покупките на битова електроника и книги (фигура 1)¹.

¹ PostNord, „E-commerce in Europe 2015“ („Електронната търговия в Европа през 2015 г.“), <http://www.postnord.com/en/media/publications/e-commerce/e-commerce-in-europe-2015/> (от 9 юни 2017 г.).

Фигура 1 Брой хора, извършили покупки в различни продуктови категории онлайн през последната година (2015 г.) (в милиони души)



Източник: възпроизведено от PostNord, „E-commerce in Europe 2015“.

Огромната част от тези покупки включват индивидуална доставка на стоките, или директно на купувача, или по модела „избери и вземи“, при който купувачите вземат продукта от центрове за търговия на дребно (напр. голям магазин за търговия на дребно) или от местни автоматизирани станции (напр. Amazon Locker).

Ръстът на електронната търговия на дребно

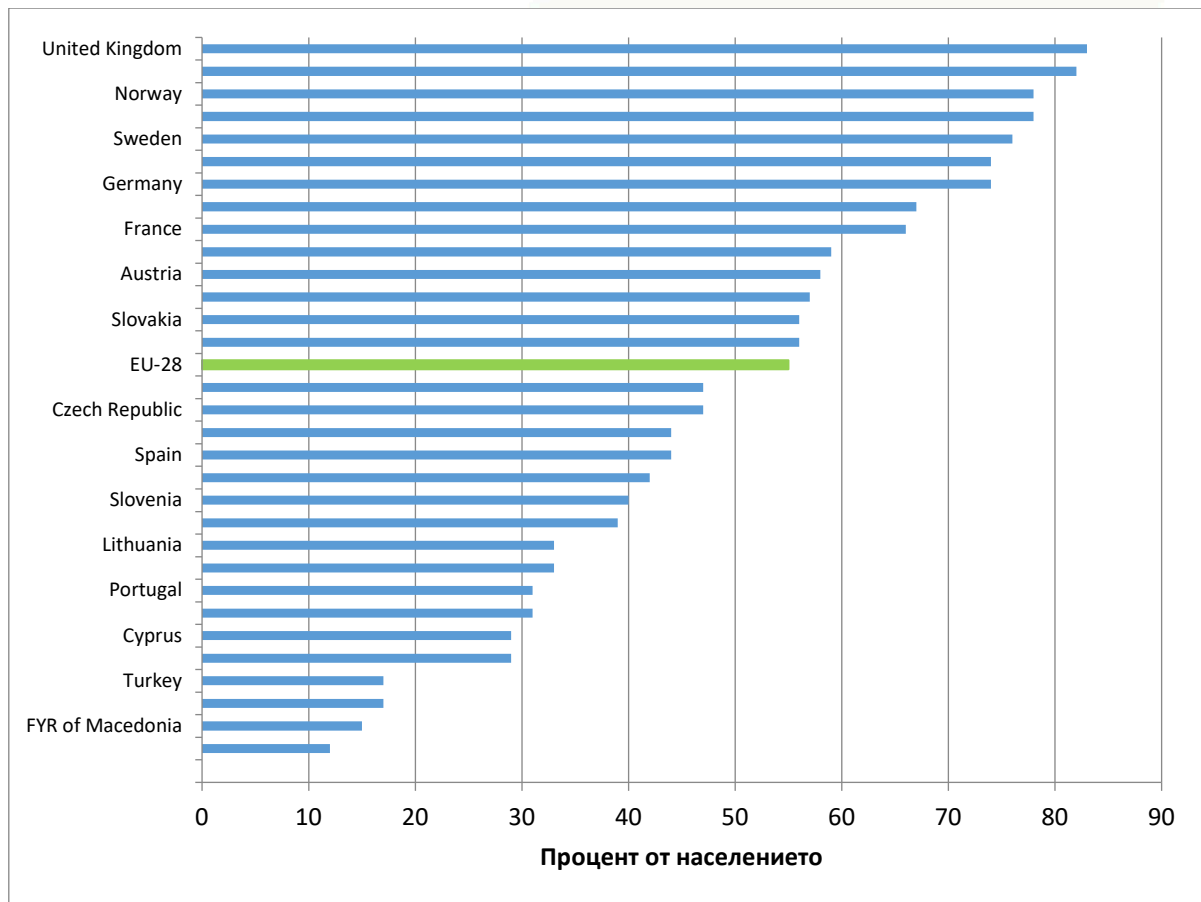
Електронната търговия е най-бързо растящият пазар за търговия на дребно в Европа и Северна Америка. Продажбите онлайн в Западна Европа и Полша са се увеличили от 201,33 млрд. евро през 2015 г. до 232,60 млрд. евро през 2016 г. (+15,6 %). През 2017 г. се очаква допълнително увеличение с 14,2 %, а през 2018 г. продажбите се предвижда да достигнат 302,37 млрд. евро. Същевременно годишният ръст на традиционната търговия на дребно във физически помещения е много по-скромен и варира от 1,5 до 3,5 %². В неотдавнашно проучване на пазара в Обединеното кралство, извършено от ParcelHero — онлайн услуга за доставка на колети, се прогнозира, че към 2030 г. електронната търговия на дребно ще представлява около 40 % от целия пазар за търговия на дребно и че половината от съществуващите търговски помещения ще изчезнат (в Обединеното кралство)³. Обединеното кралство, Германия и Франция доминират онлайн пазара в Европа, като на тях се падат 81,5 % от европейските продажби⁴.

² Център за изследване на търговията на дребно, „Online Retailing: Britain, Europe, US and Canada 2017“ („Онлайн търговията на дребно: Великобритания, Европа, САЩ и Канада“, 2017 г.), <http://www.retailresearch.org/onlineretailing.php> (от 9 юни 2017 г.).

³ Jinks, D., „2030: Dead End for the High Street“ („2030 г.: задънена улица за магазините по централните улици“), <https://www.parcelhero.com/blog/news-updates/2030-dead-end-for-the-high-street> (от 25 юли 2017 г.).

⁴ Twenga Solutions, „E-commerce in Europe 2016“ („Електронната търговия в Европа през 2016 г.“), <https://www.twenga-solutions.com/en/insights/e-commerce-europe-2016-facts-figures/> (от 12 юни 2017 г.).

Фигура 2 Процент хора, които са извършили покупки онлайн през последните 12 месеца (2016 г.) по европейски държави



Източник: възпроизведено от PostNord, „E-commerce in Europe 2015“.

Percentage of population

United Kingdom
Denmark
Norway
Luxemburg
Sweden
Netherlands
Germany
Finland
France
Ireland
Austria
Belgium
Slovakia
Estonia
EU-28
Malta
Czech Republic
Latvia
Spain
Poland
Slovenia
Hungary
Lithuania
Croatia
Portugal
Greece
Cyprus
Italy
Turkey
Bulgaria
FYR of Macedonia
Romania

Процент от населението

Обединено кралство
Дания
Норвегия
Люксембург
Швеция
Нидерландия
Германия
Финландия
Франция
Ирландия
Австрия
Белгия
Словакия
Естония
ЕС-28
Малта
Чешка република
Латвия
Испания
Полша
Словения
Унгария
Литва
Хърватия
Португалия
Гърция
Кипър
Италия
Турция
България
БЮР Македония
Румъния

Неизбежно това води до съществени промени в поведението на клиентите при пазаруване и на доставчиците при осъществяването на доставки. Традиционно центровете за дистрибуция предоставят на други предприятия услуги по складиране, събиране и транспорт, свързани с обемни пратки, които се превозват върху палети или в подвижни клетки. Поради огромния каталог от различни продукти, достъпни понастоящем онлайн (напр. Amazon предлага 200—250 млн. продукти в Обединеното кралство, Германия или Франция⁵), и с оглед на това, че единични поръчки се изпращат на отделни адреси, изпълнението на поръчки се промени съществено, което доведе до значителен ръст в търсенето на работни места в дистрибуцията и логистиката.

Прогнозира се, че в петгодишния период до 2020 г. ще бъдат създадени приблизително 200 000 нови работни места, за да се отговори на търсенето в Европа⁶. Макар че увеличението на работните места е полезно за всеки пазар, начинът, по който секторът реагира на желанията на клиентите, може да доведе до редица компромиси при проектирането на „здравословни работни места“.

Последици от ръста на електронната търговия на дребно

При толкова много потенциални доставчици, предлагащи услуги за електронна търговия на дребно, начините за разграничаване между доставчиците следват изключително точно желанията на клиентите. Когато разглеждаме продукти в интернет, достъпът до оценки на клиенти, функциите за сортиране по цена и сроковете за доставка оказват по-значителен непряк ефект, отколкото може би изглежда на пръв поглед. Макар че съществуват различни начини, чрез които доставчиците могат да се отличат и да спечелят клиента, по-долу са посочени двата с най-голямо въздействие.

- **По-кратки срокове за доставка.** Това разграничение е по-важно за едни, отколкото за други. Пазарно проучване показва, че бързата доставка (максимум три дни) е „изключително важна“ за полските (54 %) и италианските (45 %) купувачи и не толкова значима в скандинавските страни (26 %).
- **По-ниски цени,** чиято значимост също се различава в отделните държави. Съобщава се, че по-ниските цени се считат за „изключително важни“ от 59 % от купувачите в Италия и аналогично от 54 % в Испания, но едва от 36 % от купувачите в Германия⁷.

Тези две начина за разграничаване оказват натиск върху сектора и е възможно да доведат до компромиси при инвестирането в „здравословни работни места“. „Бързо“ и „евтино“ са фактори, които често се изключват взаимно, и за осигуряването на тези услуги е необходимо да се контролират разходите. Това оказва въздействие върху работните места в три основни области от търговията на дребно: (1) по-малки търговски обекти за продажба на дребно в централните части на населените места; (2) увеличаване на събирането на поръчаните продукти; и (3) повече шофиране за извършване на доставки.

⁵ Grey, P., „(2015 г.) How Many Products Does Amazon Sell?“ (Колко продукта продава Amazon?), <https://export-x.com/2015/12/11/how-many-products-does-amazon-sell-2015/> (от 9 септември 2017 г.).

⁶ Prologis, „European E-commerce, E-fulfilment and Job Creation“ (Европейска електронна търговия, изпълнение на електронни поръчки и създаване на работни места), <https://www.prologis.com/logistics-industry-research/european-e-commerce-e-fulfilment-and-job-creation> (от 9 юни 2017 г.).

⁷ PostNord, „E-commerce in Europe 2015“, https://www.postnord.com/globalassets/global/english/document/publications/2015/en_e-commerce_in_europe_20150902.pdf (от 9 юни 2017 г.).

По-малки физически търговски обекти за продажба на дребно

За да бъдат конкурентни, търговците на дребно преминават към системи за търговия на дребно с множество канали (два или три канала за привличане на клиенти, включително магазини и варианти за закупуване онлайн). Понастоящем 29 % от европейските търговци на дребно извършват продажби чрез два или три канала, а 50 % използват повече от три канала⁸. В резултат са се понижали инвестициите във физическите магазини на дребно и е намален размерът на магазините. В екстремни случаи, например временни магазини (pop-up), предвидената площ за търговия на дребно може да бъде сведена до 3x3 m. По-малките магазини обикновено означават по-малко място за складиране, което води до компромиси при площта и съоръженията за обработка на наличностите. Тази тенденция често води до обработката на по-оптимизирани наличности и по-чести (но по-малки) доставки на наличности.

В предишна публикация EU-OSHA информира⁹, че работниците в сферата на услугите и търговията на дребно са особено изложени на риск от мускулно-скелетни смущения (МСС). Например:

- разтягане на мускули и увреждания на гръбначния стълб,
- тендинит,
- синдром на карпалния тунел,
- увреждания на ротаторния маншон на рамото (раменен периартрит).

Тези проблеми се приписват на често срещани при търговията на дребно рискови фактори за МСС:

- непривични и статични пози:
 - навеждане или извиване на торса при повдигане или държане на тежки предмети,
 - повдигане на предмети от или поставянето им в тесни места;
- повдигане на тежки предмети:
 - повдигане на тежки предмети с една ръка или без помощта на механични устройства,
 - повдигане на тежки предмети в наклонена поза, повдигане над височината на раменете или усукване.

Когато търговията на дребно включва по-мощни операции, при проектирането им обикновено се изключва по-голямата част от рисковете. Големите и обемни доставки, които не могат да се обработват ръчно, се транспортират директно в изградени за целта складови пространства и впоследствие се доставят с механични средства до и в магазините. Поради мащаба на тези операции рисковете като цяло се контролират добре. Изградените за целта пространства за складиране и съхранение на стоки са проектирани по начин, който позволява работа в по-добра поза по време на обработването и складирането, както и използването на механични средства при необходимост.

При по-малките площи за търговия на дребно има вероятност пространствата за обработване на наличностите да се намалят или елиминират, а обемните доставки да се заменят с по-малки доставки, изискващи повече ръчно (и по-малко механично) бутане/дърпане и пренасяне на продукти. Когато наличностите са складиране в помещения с тесни коридори и не толкова удобен достъп, има вероятност от заемането на по-неудобни пози при повдигането и транспортирането (пренасянето) на тези наличности. Такъв е случаят, когато се сравняват доставките до (и складирането във) големи супермаркети и доставките до по-малки квартални магазини за хранителни стоки. Макар че по-малките магазини естествено разполагат с много

⁸ Twenga Solutions, „E-commerce in Europe 2016“, <https://www.twenga-solutions.com/en/insights/e-commerce-europe-2016-facts-figures/> (от 12 юни 2017 г.).

⁹ EU-OSHA, 2007 г., „E-fact 12: Work Related Musculoskeletal Disorders in the Service and Retail Sectors“ (E-факт 12 — „Свързани с работата мускулно-скелетни смущения в секторите на услугите и търговията на дребно“), <https://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact12/view> (от 12 юни 2017 г.).

по-малки количества от продукти, броят на наличните работници, които могат да помогнат при доставките, също е по-малък, така че обработваните количества в двата случая могат да бъдат съпоставими. Това може да доведе до допълнителен риск, тъй като има по-голяма вероятност доставките да се обработват от който служител е свободен, а не от член на персонала, който е бил избран и обучен за ръчна работа с товари и управление на складовото пространство.

Допълнителен потенциален проблем, свързан с оптимизирания подход за временно разкриване на обекти за търговия на дребно, е намаляването на броя на свързаните с обслужване на клиенти работни места в търговията на дребно, които евентуално представляват позиции за постоянна заетост, и на осигуряването от тези работни места ползи за работниците. Според Британския консорциум за търговия на дребно до 2025 г. ще изчезнат една трета от работните места в сектора на търговията на дребно¹⁰. Това прогнозирано намаляване на броя работни места и увеличаването на краткосрочната заетост могат да подронят сигурността на работното място и да повишат стреса от работата в сектора на търговията на дребно, с потенциално влошаване в отношенията между колеги и осигуряваната подкрепа, докато изискванията за работника остават големи.

Повече работни места за изпълнение на поръчки

Нарастването на преките доставки до отделни клиенти означава, че от работниците все по-често се изисква да вземат закупения продукт директно от склада, да го транспортират до мястото за опаковане и да го изпратят. Центровете за дистрибуция (ЦД) са широко разпространени и вече преминаха през многобройни етапи на еволюция за подобряване на ефикасността и повишаване на производителността. Някои от тези развия доведоха до повишаване на системната ефикасност, поставяща на изпитание границите на човешките възможности. Системите за ефикасно събиране, например гласово събиране, събиране с команди чрез носени на китката радиоустройства (РЧ, радиочестотни), светлинно събиране (при което следващото място за събиране се отбелязва чрез светлинни индикатори), действително повишават ефикасността, но потенциално могат да навредят на здравето на работниците, ако рисковете не се управляват. Поддържането на зададените темпове за събиране, които често се определят от лица, които не се занимават с тази дейност, може да представлява значително предизвикателство и не всички хора успяват да се справят с него. Медийни репортажи показват работници по събиране на поръчки в складовете за дистрибуция, които изпитват затруднения при постигането на възискателните темпове на събиране, като същевременно изминават по 20 км на смяна¹¹, и разкриват „огромния натиск“ да се спазват изискванията във връзка с времето¹². Макар че при репортажите се търси сензация, свързаните със здравето и безопасността цифри подсказват, че действително съществуват проблеми при работата в складовете. Публикуваните от Изпълнителната агенция за здраве и безопасност (HSE) статистически данни относно Обединеното кралство показват, че свързаните с повдигане и обработване на товари травми представляват 38 % от уврежданията без фатален изход в складовете, водещи до отсъствие на работниците от работа (следвани от подхлъзвания, спъвания и падания — 22 %; падане на предмети върху работници — 11 %; и падане от високо — 7 %)¹³. Основните рискови фактори за МСС са добре познати и наличието им при работните места за събиране на поръчки включва:

- често повтарящо се манипулиране; като
- темповете се определят от процеса;
- неудобни пози (напр. вземане на стоки от висок или нисък рафт или протягане напред при навеждане от кръста);
- продължително бутане и дърпане на колички или подвижни клетки; и

¹⁰ O'Connor, S. и Vandeveldel, M., 2016 г., *Financial Times*, 29 февруари, <https://www.ft.com/content/79172064-dcae-11e5-827d-4dfbe0213e07> (от 11 май 2018 г.).

¹¹ BBC, 2013 г., „Amazon: The Truth behind the Click“ („Amazon: истината зад натискането на бутона на мишката“), *Panorama*, <https://www.youtube.com/watch?v=UQATFbLvlHk> (от 11 май 2018 г.).

¹² Sky News, „The “Enormous Pressure” of Working at Amazon“ („Огромният натиск“ при работата в Amazon“), <https://www.youtube.com/watch?v=Vmc1KPD44Sg> (от 22 март 2018 г.).

¹³ HSE: Statistics report for the Logistics industry (road haulage and warehousing), 2009/10 to 2013/14p (provisional) („Статистически доклад за сектора на логистиката (автомобилен превоз и складиране) за 2009/2010—2013/2014“ (предварителни данни) <http://www.hse.gov.uk/logistics/ports-logistics-sector.pdf> (от 11 май 2018 г.).

- повдигане на тежки предмети.

Както физическите изисквания, психологическите изисквания във връзка с дейността по събиране на поръчки също могат да включват значителни рискови фактори по отношение на стреса (както и МСС). Изискванията за бързи темпове на събиране означават, че е възможно събиращите лица през цялото време да бързат към следващата повторяема цел. Устройствата за гласово събиране и носените на китката радиочестотни устройства могат да бъдат конфигурирани постоянно да следят и да показват на служителя в реално време как се справя спрямо зададените цели, например някои включват обратно отброяване до събирането на следващата поръчка. Това постоянно следене и високи изисквания в среда, в която служителят не може да определя своята скорост на работа, маршрута към следващия предмет или в някои случаи времето за почивка, допълнително повишават възможните рискове, свързани със стреса.

С развитието на сектора за дистрибуция все по-често започват да се използват полуавтоматични системи, които изискват все по-малко ръчни операции или човешка дейност. Много от повторяемите, времеемки и тежки ръчни операции могат да бъдат механизирани или автоматизирани, с което отпада необходимостта операторите да изминават километри при намирането и събирането на необходимите продукти от огромни складови пространства. При наличието на полуавтоматизирани системи, на операторите - хора се възлагат изискващите повече сръчност (и по-трудни за автоматизиране) задачи, като по този начин ефективно се „запълват пропуските“ между автоматизираните системи. Автоматизираните системи са изключително ефикасни, например при доставянето на стоки до съответното лице (GTP — стоки до лице), като докарват стоките до работниците, вместо те да отиват до тях. Макар че общият обем на човешките усилия може да се е понижил, възможно е да е настъпило увеличение в повторяемостта при обработването на стоки, например пренасяне от касетките в кашони за превоз. Повторяемите манипулации с продукти означават, че може да настъпи промяна при рисковете — от рискове, свързани с ръчни операции с товари, към рискове от репетитивни увреждания на горните крайници. Поддържането на темпото на автоматизираните системи може да доведе до по-високи нива на общо излагане на рискове от МСС, освен ако това темпо се управлява, например чрез подходящо проектиране на задачите и оборудването, ротация на задачите и достатъчно време за възстановяване.

Следващото очаквано развитие в сферата на дистрибуцията е нарастващото използване на съвместно работещи роботи за изпълнение на дейностите по събиране, които директно ще пълнят касетките или ще изпращат кашоните с поръчките на клиентите. Ocado, търговец на хранителни стоки на дребно, който работи само в интернет, започна да изгражда центрове за дистрибуция, в които се използват роботи за почти всички дейности по събиране. Докато не бъдат решени трудностите, свързани с роботизираното боравене с меки артикули (напр. плодове и зеленчуци), ще продължава да има нужда от оператори - хора, които да извършват изключително повторяеми, изискващи сръчност и сложни задачи, например оценки на качеството, боравене с повредени стоки, повторно опаковане и справяне с излишните опаковки. Възможно е през следващите няколко години, въпреки напредъка в роботиката, задачите на операторите - хора да станат още по-ограничени и повторяеми и да включват изисквания за още по-голяма бързина, докато работниците се опитват да поддържат темпото на все по-ефикасните автоматизирани системи. При тези обстоятелства проектантите трябва да постигнат баланс между темпото и продължителността на човешкия труд, от една страна, и здравето и благосъстоянието на човека, от друга страна, като се съобразяват не само с роботиката, но и с човешките възможности. С намаляването на извършваните от човек ръчни задачи в центровете за дистрибуция осигуряването на добри ергономични практики при проектирането на системите ще става все по-важно за поддържането на здравословни и безопасни условия на труд.

Увеличаване на транспортирането на доставките

Клиентите на търговците на дребно онлайн очакват поръчките им да пристигнат на предпочитаните от тях места на доставка, които включват техния дом (предпочитано място на доставка от 80 % от пазаруващите) или работното им място (предпочитано от 16 %).

Очакванията за бърза доставка варират в Европа, като до 54 % считат доставката в тридневен срок за изключително важна¹⁴. Същевременно значително намаля готовността за заплащане на допълнителни такси за по-бърза доставка или за доставка на конкретна дата и час. В Обединеното кралство (добре установен пазар за електронна търговия на дребно) през 2008—2009 г. 72 % от пазаруващите са били склонни да платят повече от 2 GBP за доставка на конкретна дата и час, докато през 2015—2016 г. този процент е бил едва 32 %¹⁵.

Ако купувачите очакват по-бързи доставки и доставка по конкретно време, но не са непременно склонни да платят за тях, това със сигурност ще повлияе по редица начини на транспортните дейности, свързани с извършването на доставки.

На първо място, увеличението на електронната търговия на дребно означава, че се разкриват много повече места за шофьори, включително шофьори от типа „работа по отделни заявки“, които като цяло използват частни автомобили за извършване на доставки. Връзката между шофирането за служебни цели и повишеното разпространение на МСС (особено на болките в кръста) е добре установена. Излагането на основни рискови фактори като работа в седнало положение, ограничени пози, които не са неутрални, продължително седене, вибрации предавани през седалката и ръчни операции с тежести се посочват като възможни причини за по-честото възникване на МСС, особено за лицата, които шофират 20 и повече часа седмично¹⁶. Вероятно в допълнение към това съществуват и други рискови фактори за здравето на шофьорите, включително:

- осигуряване на по-малко оборудване за ръчни операции;
- влошаване на предлаганите от работодателите условия на шофьори от типа „работа по отделни заявки“, например по-малко заплащане и подкрепа от работодателя, както и липса на платен годишен отпуск и на платен отпуск по болест;
- дълги работни часове, често свързани с основано на резултатите заплащане („плащане за доставена поръчка“), което евентуално води до умора на шофьорите и съответно допринася за увеличаване на пътно-транспортните произшествия;
- повишени изисквания към резултатите (свързани с бърза доставка и с доставка по конкретно време); и
- повишено следене на резултатите на шофьорите, което води до потенциален риск за някои от тях.

Тези проблеми могат да бъдат избегнати. В някои области от електронната търговия на дребно, например доставките на храни и хранителни продукти, се полагат съществени усилия за подобряване на дизайна на превозните средства за доставки в градовете, за да се осигури възможност за по-добри пози при боравенето с касетки с продукти. Страничните врати на вановите за доставки позволяват по-лесен достъп до продуктите и възможност работникът да остане изправен, докато повдига стоки; с помощта на стелажните системи отпада необходимостта от повдигане на стоки от пода на превозното средство; стелажите с ролки позволяват на шофьора да плъзне продукта към себе си, преди да го повдигне; осигурява се и подемно-транспортно оборудване като колички. Подобренията при ръчните операции водят също до повишена ефикасност, включително до по-бързи доставки, което позволява на шофьорите да извършват повече доставки всеки ден, а оттам и до възвръщаемост на инвестициите.

В Лондон вече се провеждат изпитвания на безпилотни превозни средства, които извършват доставки директно до дома на купувача. Например CargoPod на Ocado доставя малки предмети чрез мобилни автоматични станции, които се отключват, когато пристигнат до вратата на купувача. Тези системи могат да станат широко разпространени, като доведат както

¹⁴ Twenga Solutions, „E-commerce in Europe 2016“, <https://www.twenga-solutions.com/en/insights/e-commerce-europe-2016-facts-figures/> (от 12 юни 2017 г.).

¹⁵ IMRG Blackbay, „UK Consumer Home Delivery Review 2016“ („Преглед на доставките до домовете на потребителите в Обединеното кралство през 2016 г.“), https://www.imrg.org/uploads/media/report_download/0001/01/85552752bc6e9605f3e060cc8e254c0330481a49.pdf?st (от 12 юни 2017 г.).

¹⁶ Porter, J. M. и Gyi, D. E., 2002 г., „The prevalence of musculoskeletal troubles among car drivers“ („Разпространение на мускулно-скелетни смущения сред водачите на автомобили“), *Occupational Medicine*, 52(1): 4-12.

до елиминиране на рисковете за здравето, така и на много работни места за шофьори, но настоящите прогнози показват, че такива системи ще се появят по пътищата едва през 2025—2030 г.¹⁷

Сезонно търсене

Огромният натиск на сезонното търсене в сектора на електронната търговия на дребно понякога може да представлява предизвикателство дори за добре организирани и подпомагани работни места с адекватно управление на риска. Натискът от увеличеното търсене, свързано с покупките по празниците (напр. около Коледа или по време на свързани с разпродажби събития като Черен петък), става видим при изпълнението на доставките. В Обединеното кралство до 94 % от пазаруващите в интернет системно отчитат, че техните онлайн поръчки обикновено се доставят при първия опит в рамките на обещаните срокове за доставка. В края на ноември и през декември увеличеното търсене поради Черния петък и Коледа води до понижаване на този процент на по-малко от 85 % (данни от 2014—2015 г.)¹⁸. Пазарът предприема мерки във връзка с ефектите и за намаляване на въздействието от това сезонно търсене, но значителното увеличение на доставките (напр. посочва се, че клонът на Amazon в Обединеното кралство е продал 7,4 млн. артикула по време на Черния петък през 2015 г.) означава повече временни работници, които са получили по-малко обучение и разполагат с по-малко опит, оборудване (напр. ръчни подемно-транспортни средства) и организационна подкрепа. Временното естество на тези работни места може да означава, че ефектите върху здравето не се улавят или измерват, тъй като работниците преминават към друга заетост след кратък, но интензивен период на работа в търговията на дребно.

Заклучения

Изискването едновременно за бързо и евтино извършване на електронни продажби на дребно неизбежно ще доведе до компромиси при проектирането на задачите, а това на свой ред ще доведе до по-голямо излагане на риск на работната сила. Развитието на електронната търговия на дребно и увеличаването на ефикасността могат да доведат до ситуация, в която хората „запълват пропуските“ в автоматизираните системи, като извършват работа, характеризираща се с бързи темпове, увеличена продължителност и големи рискове, което би могло да доведе до проблеми при мускулно-скелетното и психосоциалното благосъстояние на работниците.

За щастие посланието, че поддържането на добро здраве е добро и за бизнеса важи в същата степен за електронната търговия на дребно, както и за всички други сектори. Наскоро голям търговец на дребно в Обединеното кралство с над 500 магазина проучи възможните начини за управление на здравето на работната сила в своите 25 центъра за дистрибуция в период, в който темповете на събиране нараснаха съществено. Постигането на по-бързите темпове на събиране налагаше значителни подобрения в ергономичния дизайн на дейността по събиране на поръчките. Поради това свързаните с ръчни операции рискове бяха оценени и намалени, значителните инвестиции в осигуряването на обучение доведоха до подобрена ротация на задачите, бяха използвани проучвания за наблюдение на здравето и благосъстоянието с цел идентифициране и предприемане на мерки във връзка с областите с по-големи рискове, а ангажираността и участието на работниците се превърна във важен фактор както за ръководството, така и за представителите на работниците. Няколко години по-късно увеличението в темповете на събиране беше постигнато и запазено без компромиси с мускулно-скелетното благосъстояние на работната сила и при това със значителни подобрения в психосоциалното благосъстояние на работниците. Добрата интервенция за повишена

¹⁷ Организация за наблюдение на пазара за безпилотни автомобили, „Forecasts“ (Прогнози), http://www.driverless-future.com/?page_id=384.

¹⁸ IMRG Blackbay, „UK Consumer Home Delivery Review 2016“ (Преглед на доставките до домовете на потребителите в Обединеното кралство през 2016 г.) (от 11 май 2018 г.). (https://www.imrg.org/uploads/media/report_download/0001/01/85552752bc6e9605f3e060cc8e254c0330481a49.pdf?st (от 22 март 2018 г.).

ергономичност доведе до понижаване на рисковете за здравето и до подобрена мотивация на работниците, като същевременно беше подобрена и ефикасността в сектор, ръководен от изискването „бързо и евтино“.

Проактивното управление на здравето и безопасността изпълнява изключително важна роля, като създава условия за растеж на електронната търговия на дребно и следва да бъде прието и популяризирано в този сектор. За щастие в Европа стават достъпни все по-голям брой добре установени набори от инструменти и методи за оценка на риска за работната сила, насочени към намаляване на стреса, повишаване на ергономичността и подобряване на благосъстоянието на работниците. Те следва да се използват за осигуряване на информация и да залегнат в основата на проектирането на нови задачи в сектора на търговията на дребно, за да се гарантира, че безопасността и здравето на работниците са приоритет при развитието в електронната търговия на дребно.

Автори: Матю Бъртълс, бакалавър на науките (отличие)

Управление на проекта: Аник Старън, Еманюел Брюн, Европейска агенция за безопасност и здраве при работа (EU-OSHA)

Настоящият доклад е възложен от Европейската агенция за безопасност и здраве при работа (EU-OSHA). В него, включително в изразените мнения и/или заключения, се съдържа единствено мнението на авторите и не се отразява непременно становището на EU-OSHA.