

## POSOUZENÍ BUDOUCNOSTI PRÁCE: ON-LINE BURZY PRÁCE NEBOLI „CROWDSOURCING“: DŮSLEDKY PRO BEZPEČNOST A OCHRANU ZDRAVÍ PŘI PRÁCI

### 1 Úvod

Od 70. let 20. století je zřejmé, že spojení informačních a komunikačních technologií má potenciál přemísťovat práci. V 80. letech 20. století se pozornost zaměřila na práci na dálku, kdy práce byla přemísťována z tradiční kanceláře pracovníka do jeho domova. V 90. letech 20. století začalo být jasné, že práci lze přemísťovat i mezinárodně, a tato praxe se začala rozvíjet pod názvem „offshore outsourcing“ (neboli zadávání práce zahraničním dodavatelům). V následujícím desetiletí došlo ke vzniku velkých mezinárodních společností poskytujících služby prostřednictvím telekomunikačních technologií, které stále více využívaly tzv. „global sourcing“ neboli globální zajišťování zdrojů, jež umožňuje shromáždit pracovníky z různých částí světa v určitém počtu a na principu „just-in-time“ („právě včas“) za účelem poskytnutí určitých služeb bez ohledu na místo. V současném desetiletí tento vývoj dosáhl kritické míry umožňující vznik zcela nových forem organizace práce koordinovaných prostřednictvím on-line platform.

### 2 Co je crowdsourcing?

Pro tyto nové formy práce jsou používány matoucími názvy: spoluspotřebitelství, lidský *cloud*, pracovní síla na vyžádání, digitální práce... Výraz „crowdsourcing“ je zde definován jako *placená práce organizovaná prostřednictvím on-line burz práce*. Zahrnuje řadu forem práce, které můžeme rozlišovat podle několika aspektů, například podle pracovního postavení (od vysoce kvalifikovaného odborného poradenství po rutinní drobné úkoly), podle toho, zda se jedná o práci on-line nebo off-line (s koordinací probíhající on-line), podle místa práce (doma, v prostorách zaměstnavatele nebo jinde), zaměstnaneckého statusu pracovníků (zaměstnanec nebo OSVČ) a podle toho, zda je činnost vykonávána pro firmu nebo soukromého klienta. Mezi další proměnné patří to, zda se jedná o hlavní či vedlejší výdělečnou činnost a jak je odměňována (např. pravidelná mzda, hodinová sazba nebo sazba za kus).

### 3 Rozsah crowdsourcingu

Pracovní síla v oblasti crowdsourcingu je značně různorodá a nedostatečně definovaná. Pokusy o odhad celosvětového rozsahu crowdsourcingu jsou ojedinělé. Jedním z možných východisek pro stanovení rozsahu by mohl být odhad počtu platform a průměrného počtu aktivních pracovníků na platformu. Bohužel obě tyto složky se velmi obtížně vyčíslují. Počet platform je velký a rychle roste a počet registrovaných pracovníků na platformu bude nejspíš v mnoha ohledech nepřesný. Za prvé někteří zaregistrovaní pracovníci nemusí být aktivní, za druhé je možné, že se lidé zaregistrovali vícekrát pod různými identitami, a za třetí je pravděpodobné, že mnozí jsou zaregistrováni na více webech, a proto by při jakémkoli pokusu o určení celkového počtu na základě sečtení zaregistrovaných pracovníků na různých webech mohli být někteří pracovníci počítáni vícekrát.

V případě práce off-line organizované prostřednictvím crowdsourcingových platform se statistiky získávají ještě obtížněji, částečně proto, že služby poskytované těmito weby jsou zaměřené lokálně, a proto nemá smysl, aby byl na webech inzerován celkový počet pracovníků na celém světě, které mají k dispozici.

Další kategorií crowdsourcingu je práce, kterou vykonávají zaměstnanci organizovaní interně prostřednictvím on-line platform crowdsourcingového typu. Můžeme ji dále rozdělit do dvou širokých kategorií: přidělování zaměstnanců pracujících na plný úvazek do „virtuálních týmů“ v rámci práce na

bázi projektů a přidělování rezervních pracovníků, kteří mají uzavřenou dohodu s nulovým počtem hodin (nebo jinou formu pružné dohody o provedení práce) na úkoly „just-in-time“. Statistické údaje těchto forem jsou skryté ve všeobecné statistice zaměstnanosti a zatím se nikdo nesnažil její rozsah systematicky posoudit. O měnících se formách organizace práce i o měnících se postupech při zaměstnávání je k dispozici bohatá literatura, z níž je patrné, že tyto trendy rostou, avšak bez jasných definic je nelze použít k odvození měř růstu. Práce s nulovým počtem hodin (nebo tzv. „na vyžádání“) navíc není v mnoha evropských zemích zákonem uznanou formou práce, a proto nejsou k dispozici žádné údaje o jejím výskytu.

Můžeme tedy vyvodit závěr, že i když existují jasné důkazy o tom, že v každé z těchto kategorií crowdsourcing ve značné míře existuje a rychle roste, momentálně nejsou k dispozici žádné spolehlivé odhady jeho rozsahu. Crowdsourcingová pracovní síla je nesmírně různorodá, nicméně spolehlivé stanovení jejího demografického profilu si vyžádá další výzkum.

## 4 Zdravotní a bezpečnostní rizika crowdsourcingu

Enormní množství různých úkolů, které pracovníci v rámci crowdsourcingu vykonávají, a různorodá místa výkonu práce představují širokou škálu zdravotních a bezpečnostních rizik.

### 4.1 Fyzická rizika – práce on-line

Práce s počítačem může vést ke stresu a tělesným potížím, jako je únava očí nebo muskuloskeletální potíže. Zaměstnavatelé musí provádět hodnocení rizik a přijímat příslušná opatření, aby zajistili bezpečné pracovní podmínky a pracovní prostředí. Když je práce klasifikována jako práce „na volné noze“, mohou být tyto povinnosti externalizovány a uvedená rizika převedena na jednotlivé pracovníky. Přestože důkazy ze systematického průzkumu chybí, je zřejmě velmi pravděpodobné, že v rámci crowdsourcingu je mnoho z těchto požadavků porušováno, například je možné, že:

- pracovníci používají notebooky nebo jinou výpočetní techniku, jejíž obrazovka, klávesnice a myš nespĺňují ergonomické požadavky,
- pracovníci pracují v domácím prostředí nebo na veřejných místech, kde jsou sedací a pracovní plochy ve špatné výšce nebo pracovníky jinak nutí zaujmout nesprávné pozice, které povedou k muskuloskeletálním potížím,
- pracovníci pracují v prostředí, které je nevhodně osvětlené, hlučné, znečištěné, přelidněné nebo kde je příliš horko či zima na to, aby tam bylo možné pohodlně pracovat,
- tlak na plnění krátkých lhůt nebo náročných pracovních cílů pracovníky nutí pracovat rychle a bez přestávek, což zvyšuje namáhání zraku, vede k poškození z přetěžování opakovanými pohyby a stresu při práci,
- pracovníci si nemohou dovolit (nebo si nejsou vědomi, že potřebují) vyšetření zraku a nošení vhodných ochranných brýlí pro práci na počítači, což může také vést k namáhání zraku a souvisejícím obtížím, jako jsou bolesti hlavy,
- chybí školení pracovníků včetně školení v oblasti BOZP.

### 4.2 Fyzická rizika – práce off-line

Práce v rámci crowdsourcingu vykonávaná off-line probíhá v prostředích, která se mapují ještě obtížněji než u práce on-line, a to jak z fyzického, tak z právního hlediska. Některé z činností vykonávané pracovníky v rámci crowdsourcingu patří mezi povolání, která jsou nechvalně známá jako nebezpečná pro pracovníky, např. ve stavebnictví. Při jiných činnostech, například řízení vozidel taxislužby, jsou řidiči vystaveni útokům a obtěžování ze strany zákazníků. Riziko násilí nebo obtěžování společně s rizikem možných nehod hrozí také v situacích, kdy pracovníci poskytují služby u klientů doma.

Fyzická rizika, kterým jsou vystaveni osoby pracující off-line, může dále zhoršovat řada faktorů, například:

- chybějící odborná příprava,
- chybějící osvědčení (nebo povědomí o tom, jaké osvědčení by mělo existovat) o poskytovaných dovednostech,
- chybějící znalosti příslušných nařízení nebo povědomí o nich (jak u pracovníků, tak u klientů),
- neexistence jasného vymezení práce, která vede k situacím, kdy pracovník (nebo klient) nedokáže předvídat, jaké úkoly jsou požadovány nebo jaké nástroje, vybavení či materiály by měly být poskytnuty,
- chybějící ochranné vybavení a oblečení,
- tlak na provádění práce v krátkých termínech, který vede k obcházení některých postupů v oblasti BOZP a nedodržování přestávek,
- přerušování práce a rušivé podněty vedoucí k chybám. Některé z nich mohou být vnější (např. způsobené přítomností dětí nebo veřejnosti), jiné mohou souviset se specifickými podmínkami crowdsourcingu, například s nutností věnovat pozornost oznámením, která crowdsourcingová platforma zasílá pracovníkům pomocí aplikací pro mobilní telefony. Taková rizika jsou obzvláště vysoká při řízení vozidel, kdy by vyrušení způsobené hlasovými zprávami či telefonáty mohlo vést k vážným nehodám,
- vyčerpání způsobené dlouhou pracovní dobou,
- vystavení rizikům, která by na pracovišti byla nepřijatelná,
- dojde-li ke vzniku nemoci z povolání, stanovení příčinného vztahu mezi nemocí a faktory spojené s prací bude problematické.

Kombinace všech uvedených faktorů může mít synergický efekt způsobující muskuloskeletální onemocnění a psychosociální rizika, jako je stres při práci.

### 4.3 Psychosociální rizika

Psychosociální rizika může vyvolat řada pracovních podmínek typických pro zaměstnání formou crowdsourcingu, avšak tradiční model interních podmínek (ovlivnitelných pracovníkem) a externích podmínek (na které pracovník nemá vliv) se na tyto nové formy práce nevztahuje a může se stát, že standardní preventivní opatření nelze použít. Mezi tyto podmínky patří:

- nejistota, kdy mnoho pracovníků většinou neví ze dne na den nebo dokonce z hodiny na hodinu, zda budou mít práci, a pokud ano, o co půjde, nebo kdy či zda dostanou zapláceno (v některých případech nemusí dokonce dostat zapláceno vůbec, protože klient považuje kvalitu práce za nepřijatelnou),
- role, kterou v mnoha formách zaměstnání prostřednictvím crowdsourcingu hrají hodnocení od zaměstnavatelů či klientů. Tato hodnocení mohou určit nejen to, zda pracovník bude nadále dostávat práci nebo si může účtovat přiměřenou sazbu, ale také zda v databázi vůbec zůstane,
- pracovníci v rámci crowdsourcingu často dostávají práci na poslední chvíli. Pokud pracují on-line, mohou o práci přijít, když před kliknutím na tlačítko pro přijetí úkolů váhají. Pracovníci pracující off-line mohou být povoláni do práce na principu „just-in-time“ prostřednictvím mobilní aplikace, někdy s vědomím, že když přijedou příliš pozdě, může být práce již zadaná někomu jinému nebo zrušená,
- prolínání pracovní a nepracovní činnosti také znamená, že crowdsourcingoví pracovníci musí práci často přerušovat a zvládat rušivé podněty (například od dětí, domácích zvířat či osob na veřejnosti), což ztěžuje soustředění,
- intenzita práce rovněž přispívá k psychosociálním poruchám i tělesným onemocněním. Crowdsourcingoví pracovníci pracující on-line mohou být nuceni plnit krátké lhůty (kvalifikovanější pracovníci na volné noze) nebo za nízké jednotkové sazby u drobných úkolů (ostatní zaměstnanci s nižší kvalifikací), zatímco pracovníci pracující off-line jsou pod tlakem, aby dokončili úkol za pevnou sazbu a přesunuli se na další. To vše nutí pracovníky pracovat rychle a bez přestávek,

- crowdsourcingoví pracovníci jsou často žádáni o označování urážlivého obsahu na internetu. Je pravděpodobné, že požadavek opakovaně se dívat na pornografické, sadistické nebo násilné snímky musí mít dopad na psychiku,
- stejně jako ostatní pracovníci poskytující osobní služby jsou crowdsourcingoví pracovníci pracující off-line u jiných osob doma pod tlakem, kdy musejí vykonávat emocionálně náročnou práci,
- v mnoha případech jsou náklady na pojištění a riziko zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci přenášeny na crowdsourcingového pracovníka. Míra, do jaké ovlivňuje dostupnost zdravotnických služeb a náklady na ně skutečnost, že pracovník nemá jistotu statusu zaměstnance se smlouvou na pevný pracovní úvazek, se v Evropě v jednotlivých státech liší. Ale i v případech, kdy mají pracovníci k dispozici bezplatnou zdravotní péči, se mnoho z nich může obávat, že kvůli nemoci nebo zranění nebudou schopni pracovat, a nebudou tedy dostávat žádnou mzdu. Mohou postrádat také další výhody, jako je mateřská či otcovská dovolená. Absence takových výhod nejen zvyšuje nejistotu, ale také vytváří psychickou zátěž, což ovlivňuje rodinný i pracovní život,
- crowdsourcingoví pracovníci nemusí mít možnost přímo komunikovat s koncovým klientem, a jsou tak zbaveni individuálního či kolektivního hlasu. I když on-line práci vykonávají pracovníci v rámci „virtuálních týmů“, je pravděpodobné, že se jich bude stále týkat mnoho z těchto faktorů kvůli zeměpisné vzdálenosti od zaměstnavatele. Izolace, nutnost sebeřízení, nedostatek sociální podpory a požadavek na samostatnost, všechny tyto faktory zvyšují psychosociální rizika,
- pracovník, který není sledován a nemá vedení, není pod dohledem ani v jiných ohledech. Jako způsob zvládnání stresu si může například vytvořit antisociální nebo život ohrožující návyky (závislost na alkoholu nebo drogách), které by zaměstnavatel v běžné pracovní situaci zaznamenal, ale pokud o nich nikdo neví, mohou rychle eskalovat.

## 5 Nevyřešené problémy

Rychlý nárůst on-line burz práce s sebou přinesl velké problémy, a to jak koncepční, tak regulatorní. Některé evropské země i Výbor vrchních inspektorů práce (SLIC) již iniciovaly diskuse o této nové formě práce, která však stále zůstává do velké míry neprozkoumaná. K nevyřešeným problémům patří:

### 5.1 Status on-line burz práce

On-line burzy práce mají mnoho forem, a proto se obtížně kategorizují. Měli bychom je považovat například za agentury na zprostředkování dočasné práce, pracovní úřady, sociální podniky, poskytovatele služeb (dodávající například služby taxi, úklidové nebo pečovatelské služby), inzertní platformy nebo jen za on-line adresáře? Dokud tato otázka zůstane nezodpovězená, bude obtížné určit, jaké předpisy použít.

### 5.2 Kdo je zaměstnavatelem?

Různorodost modelů i odlišnosti ve vnitrostátním právu znamenají, že na tuto otázku neexistuje jedna odpověď. Tam, kde jsou on-line platformy využívány interně podniky pro řízení vlastních zaměstnanců, jsou jen dva aktéři – zaměstnavatel a pracovník – a hlavní otázkou je, zda pracovník má stejná práva jako ostatní zaměstnanci. Jinak se jakékoli transakce uskutečňované prostřednictvím některé z těchto platform účastní zpravidla minimálně tři aktéři: koncový zákazník, on-line zprostředkovatel a pracovník. V případě platform, které zprostředkovávají kontakt mezi pracovníky na volné noze a klienty, je status pracovníka jako OSVČ obecně jasný. Nejspornější jsou případy, které zahrnují on-line koordinaci málo kvalifikované on-line a off-line práce.

Situace v Evropě je nejasná, ale v mnoha členských státech je podle všeho pravděpodobné, že pracovníci vykonávající manuální nebo málo kvalifikovanou administrativní práci organizovanou



prostřednictvím on-line platformem mohou být považováni za zaměstnance těchto platform. V případě kvalifikovanějších pracovníků na volné noze by byly zapotřebí další testy, aby bylo možné zjistit, zda se jedná skutečně o OSVČ podle vnitrostátních právních předpisů. Odpověď na tuto otázku je stěžejní pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, protože bez jasného určení zaměstnavatele nelze jasné rozdělit odpovědnost.

### 5.3 Pojištění a zákonná odpovědnost

Co se týče práce vykonávané off-line, pokud dojde k nehodě u klienta doma, kdo nese odpovědnost? Jak je možné u nemocí z povolání zpětně vysledovat vliv rizikových faktorů při práci a kdo nese v případě nemocí z povolání odpovědnost? Mělo by to být hrazeno z pojištění vlastníka domácnosti nebo z pojištění platformy, nebo by mohl nést odpovědnost samotný pracovník? Co když má pracovník nehodu na cestě do práce nebo z práce? Kdo by nesl odpovědnost v případě práce on-line, pokud by se ukázalo, že článek zadaný autorovi prostřednictvím on-line platformy je nepravdivý či hanlivý? Zatímco některé on-line platformy mají jasná prohlášení o pojištění a odpovědnosti (zpravidla formou prohlášení o vyloučení odpovědnosti), není to v žádném případě všeobecná praxe. Některé platformy naopak své uživatele ujišťují, že mají uzavřené pojištění.

### 5.4 Použitelnost směrnic EU a vnitrostátních pracovněprávních předpisů

Další oblast nejistoty představuje způsob uplatňování právních předpisů členských států a EU, včetně směrnic o pracovní době, práci na částečný úvazek, agenturním zaměstnání, nehlášené práci, stejné odměně a rovném zacházení a o rodičovské dovolené. Důležitá je zejména směrnice o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci zaměstnanců v pracovním poměru na dobu určitou nebo v dočasném pracovním poměru (91/383/EHS), která rozšiřuje stejnou úroveň ochrany pro zaměstnance v pracovním poměru na dobu určitou a pracovníky najímané přes agentury na ostatní pracovníky. Je obtížné uplatňovat všechny tyto směrnice na on-line burzy práce, pokud je jejich zákonný status a zákonný status jejich pracovních sil nejasný.

Na vnitrostátní úrovni vznikají podobné problémy v souvislosti s použitelností vnitrostátních právních předpisů, jako jsou předpisy o minimální mzdě, rovném zacházení, srážkách daně a vnitrostátního pojištění a bezpečnostní předpisy. Obzvláště důležitou otázkou je, jaké formy sociální ochrany mají pracovníci v rámci crowdsourcingu k dispozici, jak lze určit způsobilost a jaká práva je možné nárokovat.

### 5.5 Ochrana spotřebitele a veřejná bezpečnost

Problémy týkající se bezpečných a zdraví chránících pracovních postupů ve veřejných nebo soukromých prostorách mohou ovlivňovat jak pracovníky, tak veřejnost. Není však vždy jasné, zda by měly být řešeny jako záležitosti veřejné bezpečnosti, za použití právních předpisů o ochraně životního prostředí a veřejném zdraví, nebo konkrétněji jako problémy v oblasti práce nebo ochrany spotřebitele. V mnoha zemích má tato otázka praktické důsledky, jelikož určí, jaký orgán by měl odpovídat za kontrolu, řešení stížností a vynucování práva.

### 5.6 Akreditace kvalifikací a profesní odpovědnost

Mnoho on-line platformem inzeruje služby pracovníků s určitými dovednostmi. Není ovšem vždy jasné, zda opravdu mají příslušné kvalifikace nebo kdo odpovídá za kontrolu těchto osvědčení. Tato otázka má důsledky pro profesní odpovědnost, což je důležité zejména v případech, kdy existují platné právní předpisy, které vyžadují, aby odborníci měli příslušná osvědčení (např. zdravotnické služby, elektroinstalace), nebo požadavky na kontroly bezúhonnosti v minulosti (např. z krádeže, nebezpečné jízdy). Některé – avšak zdaleka ne všechny – platformy uvádějí, že všichni jejich pracovníci jsou plně

prověření (ne vždy ovšem vysvětlují, jak). Absence takových kontrol může vést k situacím, kdy může být ohrožena bezpečnost a zdraví dotčeného pracovníka, klientů a veřejnosti.

## 6 Závěrečné poznámky

Vznik on-line burz práce vyvolává závažné otázky pro regulační orgány, zaměstnavatele a sociální partnery. Je zřejmě pravděpodobné, že crowdsourcing může mnoha způsoby nepřímo ovlivňovat i části trhu, které do něj nejsou přímo zapojené. Jedná se například o tlak na snižování cen nebo mezd, aby bylo možné konkurovat službám poskytovaným on-line platformami, přičemž v tomto ohledu jsou obzvláště zranitelné malé a střední podniky.

Evropští tvůrci politik budou muset učinit několik obtížných rozhodnutí týkajících se toho, jak a do jaké míry by mělo být podporováno a regulováno „spoluspotřebitelství“. Crowdsourcing nepochybně přináší velké a nové sociální a ekonomické příležitosti i rizika. Příležitosti zahrnují tyto možnosti:

- poskytnout přístup k práci lidem, kteří by jinak byli vyloučeni (např. lidé s postižením, lidé v rozvojových ekonomikách),
- poskytnout spotřebitelům přístup k cenově dostupným službám na principu „just-in-time“,
- vytvářet nové příležitosti k pružným způsobům sloučení pracovního a soukromého života,
- umožnit novým podnikům nebo firmám, které zkoušejí nabízet nové produkty či výrobky, nízkonákladový vstup na trh, a tím přispívat k růstu a konkurenceschopnosti,
- umožnit sociální inovaci,
- umožnit kreativitu a sebevyjádření a vytváření nových kulturních produktů a služeb,
- pomáhat konsolidovat jednotný digitální trh v Evropě.

Rizika zahrnují:

- rozšířené porušování platných právních předpisů na ochranu pracovníků a spotřebitelů,
- zdravotní a bezpečnostní rizika pro pracovníky a spotřebitele,
- narušení trhů pro stávající služby (ubytování, doprava atd.),
- rostoucí nejistotu,
- hrozby pro evropské zaměstnavatele způsobené cenovým podbízením ze strany společností usazených jinde,
- ztrátu kontroly kvality (včetně schopnosti ověřovat původ produktů a kvalifikací),
- možný rozklad regulatorního prostředí v EU.

Výzvou pro subjekty zapojené do politiky je najít rovnováhu a určit opatření, která sníží rizika a zároveň podpoří příležitosti. Aby toho tvůrci politik dosáhli, budou potřebovat přesné informace o rozsahu crowdsourcingu, škále činností, jichž se to týká, zákonných a smluvních podmínkách, na jejichž základě jsou vykonávány, charakteristikách crowdsourcingových pracovníků, prostředích, v nichž pracují, a souvisejících rizicích pro pracovníky, klienty a širokou veřejnost.

*Tento diskusní dokument vychází ze shrnutí delšího článku, který vypracovala prof. Ursula Huwsová na základě zadání agentury EU-OSHA, a zahrnuje informace obdržené ze sítě kontaktních míst agentury na [semináři](#) konaném dne 11. června 2015 v Bilbau.*