

## ΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: «CROWDSOURCING-ΠΛΗΘΟΠΟΡΙΣΜΟΣ» ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΑΝΤΑΛΛΑΓΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ

### 1 Εισαγωγή

Ήδη από τη δεκαετία του 1970 έχει αναγνωριστεί ότι ο συνδυασμός τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών παρέχει δυνατότητες που καθιστούν εφικτή τη μεταφορά ή τη "μετεγκατάσταση" της εργασίας. Κατά τη δεκαετία του 1980 το ενδιαφέρον επικεντρώθηκε στην «τηλεργασία», δηλαδή στη μεταφορά της εργασίας από το γραφείο, όπου εκτελείτο παραδοσιακά, στο σπίτι του εργαζόμενου. Τη δεκαετία του 1990 κατέστη πλέον σαφές ότι η πρακτική της μεταφοράς εργασίας μπορούσε να επεκταθεί σε διεθνές επίπεδο. Επρόκειτο για μια εξέλιξη που έγινε γνωστή ως «εξωχώρια ανάθεση δραστηριοτήτων». Την επόμενη δεκαετία ιδρύθηκαν μεγάλες διεθνείς επιχειρήσεις οι οποίες παρείχαν υπηρεσίες τηλεμεσολάβησης μέσω τεχνολογιών τηλεπικοινωνιών, χρησιμοποιώντας όλο και περισσότερο πρακτικές που περιγράφονταν ως «αξιοποίηση ανθρώπινων πόρων σε παγκόσμια κλίμακα», βάσει των οποίων εργαζόμενοι από διάφορα μέρη του κόσμου συνεργάζονταν για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών στον επιθυμητό χρόνο (just-in-time), ανεξάρτητα από το γεωγραφικό σημείο στο οποίο βρίσκονταν. Κατά την τρέχουσα δεκαετία, οι εξελίξεις αυτές έχουν αγγίξει μια κρίσιμη μάζα με αποτέλεσμα να εμφανίζονται πλέον νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας, ο συντονισμός των οποίων γίνεται από διαδικτυακές πλατφόρμες.

### 2 Τι είναι ο πληθοπορισμός (crowdsourcing);

Η ορολογία που χρησιμοποιείται για τις νέες αυτές μορφές εργασίας είναι συγκεχυμένη: συνεργατική οικονομία, "ανθρώπινο νέφος", εργατικό δυναμικό κατ' αίτηση, ψηφιακή εργασία... Ο «πληθοπορισμός» ορίζεται στο παρόν έγγραφο ως *αμειβόμενη εργασία η οποία οργανώνεται με διαδικτυακές ανταλλαγές εξωτερικής ανάθεσης εργασιών*. Ο ορισμός αυτός καλύπτει ποικίλες μορφές εργασίας, οι οποίες δύνανται να διαφοροποιούνται με βάση διάφορες μεταβλητές, όπως ενδεικτικά: α) το επαγγελματικό καθεστώς τους (που μπορεί να κυμαίνεται από παροχή συμβουλών από επαγγελματίες με υψηλή εξειδίκευση έως μικροδουλειές ρουτίνας), β) το κατά πόσον εκτελούνται μέσω Διαδικτύου (online) ή με φυσική παρουσία εκτός Διαδικτύου (offline) αλλά ύστερα από διαδικτυακό συντονισμό, γ) ο τόπος εργασίας (το σπίτι, η έδρα του εργοδότη ή άλλος χώρος), δ) το καθεστώς απασχόλησης των εργαζομένων (μισθωτός ή μη μισθωτός), καθώς και το κατά πόσον η εργασία εκτελείται για πελάτη που είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο. Άλλες μεταβλητές είναι, μεταξύ άλλων, το κατά πόσον η εκάστοτε εργασία αποτελεί την κύρια εργασία ή είναι συμπληρωματική πηγή εισοδήματος, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αμειβεται (π.χ., τακτικός μισθός, αμοιβή με την ώρα ή κατ' αποκοπή).

### 3 Έκταση του πληθοπορισμού

Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται μέσω πληθοπορισμού παρουσιάζουν μεγάλες διαφορές μεταξύ τους, ενώ ο ορισμός της εν λόγω κατηγορίας εργατικού δυναμικού παρουσιάζει κενά. Οι προσπάθειες εκτίμησης της έκτασης του πληθοπορισμού σε παγκόσμια κλίμακα είναι ελάχιστες. Μια πιθανή αφετηρία θα μπορούσε να είναι η εκτίμηση του αριθμού των διαδικτυακών πλατφορμών και του μέσου αριθμού των ενεργών εργαζομένων ανά πλατφόρμα. Δυστυχώς, όμως, η ποσοτικοποίηση των δύο αυτών συνιστωσών παρουσιάζει ιδιαίτερες δυσκολίες. Αφενός, υπάρχουν πολυάριθμες διαδικτυακές πλατφόρμες με τον αριθμό τους να αυξάνεται διαρκώς και, αφετέρου, ο αριθμός των εγγεγραμμένων εργαζομένων ανά πλατφόρμα ενδέχεται να είναι ανακριβής για διάφορους λόγους. Πρώτον, κάποια εγγεγραμμένα μέλη διαδικτυακών πλατφορμών ενδέχεται να είναι ανενεργά. Δεύτερον, κάποια άτομα ενδέχεται να έχουν εγγραφεί περισσότερες από μία φορές με διαφορετικά στοιχεία. Τρίτον, πολλά άτομα

ενδέχεται να έχουν εγγραφεί ως μέλη σε περισσότερες από μία πλατφόρμες. Επομένως, κάθε προσπάθεια υπολογισμού του συνολικού αριθμού μέσω της απλής πρόσθεσης των εγγεγραμμένων μελών των διάφορων διαδικτυακών πλατφορμών τόπων είναι πιθανό να οδηγήσει σε διπλοκαταμετρήσεις.

Στην περίπτωση της παροχής εργασίας με φυσική παρουσία εκτός Διαδικτύου (offline) που συντονίζεται μέσω διαδικτυακών πλατφορμών, είναι ακόμη δυσκολότερο να προκύψουν ασφαλή στατιστικά στοιχεία, εν μέρει γιατί ο τοπικός χαρακτήρας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθιστά περιττή τη διαφημιστική προβολή του συνόλου του εργατικού δυναμικού που έχουν στη διάθεσή τους παγκοσμίως οι εν λόγω διαδικτυακές πλατφόρμες.

Άλλη κατηγορία πληθοπορισμού είναι η εργασία που παρέχεται από εργαζόμενους και συντονίζεται μέσω της χρήσης διαδικτυακών πλατφορμών πληθοποριστικού τύπου εσωτερικά, στην ίδια επιχείρηση. Στην προκειμένη περίπτωση διακρίνονται δύο ευρείες υποκατηγορίες: α) η ανάθεση καθηκόντων σε εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης ως μέλη «εικονικών ομάδων» για την εκτέλεση εργασιών βάσει συμβάσεων έργου, και β) η ανάθεση καθηκόντων τα οποία αφορούν την εκτέλεση εργασιών στον επιθυμητό χρόνο σε έκτακτο προσωπικό που απασχολείται με συμβάσεις μηδενικών ωρών εργασίας (ή άλλες μορφές ευέλικτων εργασιακών ρυθμίσεων). Τα στατιστικά στοιχεία για τις εν λόγω μορφές εργασίας εξαφανίζονται ανάμεσα στα γενικά στατιστικά στοιχεία για την απασχόληση και δεν έχουν καταβληθεί συστηματικές προσπάθειες για την εκτίμηση της πραγματικής τους έκτασης. Υπάρχει άφθονη βιβλιογραφία τόσο για τις μεταβαλλόμενες μορφές οργάνωσης της εργασίας όσο και για τις μεταβαλλόμενες πρακτικές απασχόλησης από την οποία προκύπτουν ορισμένες ενδείξεις ότι οι συγκεκριμένες τάσεις ακολουθούν αυξητική πορεία. Ωστόσο, χωρίς σαφείς ορισμούς δεν είναι δυνατή η χρήση τους για τον υπολογισμό των σχετικών ρυθμών αύξησης. Επιπλέον, η εργασία με σύμβαση μηδενικών ωρών (ή αλλιώς «εργασία ενεργού αναμονής») δεν αναγνωρίζεται από τις νομοθεσίες πολλών ευρωπαϊκών κρατών, με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν στοιχεία για τη συχνότητα χρήσης της.

Το συμπέρασμα είναι ότι, παρά την ύπαρξη σαφών στοιχείων από τα οποία προκύπτει ότι αμφότερες οι κατηγορίες εργασίας μέσω πληθοπορισμού καταλαμβάνουν σημαντική έκταση και παρουσιάζουν έντονα αυξητική τάση, δεν υφίστανται επί του παρόντος αξιόπιστες εκτιμήσεις για την έκταση του φαινομένου. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται μέσω πληθοπορισμού παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές μεταξύ τους, απαιτείται όμως περαιτέρω έρευνα προτού καταστεί εφικτή η ακριβής περιγραφή των δημογραφικών χαρακτηριστικών τους.

## 4 Κίνδυνοι που εγκυμονεί ο πληθοπορισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία

Από την τεράστια ποικιλομορφία των καθηκόντων που εκτελούν οι εργαζόμενοι μέσω πληθοπορισμού, καθώς και από το πλήθος των γεωγραφικών σημείων στις οποίες επιτελείται η εν λόγω εργασία, προκύπτουν ενδείξεις ότι το φάσμα των κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία είναι ευρύ.

### 4.1 Κίνδυνοι για τη σωματική υγεία – εργασία μέσω Διαδικτύου (online)

Η εργασία με ηλεκτρονικούς υπολογιστές μπορεί να προκαλέσει άγχος και σωματικές διαταραχές όπως κόπωση όρασης ή μυοσκελετικά προβλήματα. Οι εργοδότες οφείλουν να εκπονούν μελέτες Εκτίμησης Κινδύνου και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου οι συνθήκες εργασίας και το εργασιακό περιβάλλον να είναι απολύτως ασφαλή. Όταν η εργασία εμπίπτει στην κατηγορία της εξωτερικής συνεργασίας, οι συναφείς υποχρεώσεις των εργοδοτών μπορεί να διαχέονται, ο δε κίνδυνος μπορεί να μετακυλιέται στους μεμονωμένους εργαζόμενους. Παρότι δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία λόγω έλλειψης συστηματικών ερευνών, θεωρείται πολύ πιθανό ότι πολλές από τις εν λόγω απαιτήσεις παραβιάζονται στο πλαίσιο του πληθοπορισμού. Ενδεικτικά:

- Οι εργαζόμενοι ενδέχεται να εργάζονται με φορητούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή άλλες σχετικές συσκευές των οποίων η οθόνη, το πληκτρολόγιο και το ποντίκι δεν πληρούν τις προβλεπόμενες απαιτήσεις εργονομίας.

- Ενδέχεται να εργάζονται σε οικιακά περιβάλλοντα ή δημόσιους χώρους όπου τα καθίσματα και οι επιφάνειες εργασίας δεν έχουν το ενδεδειγμένο ύψος ή ενδεχομένως αναγκάζονται, για άλλους λόγους, να μην έχουν την ενδεδειγμένη στάση σώματος μπροστά στον υπολογιστή, με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται μυοσκελετικά προβλήματα.
- Ενδέχεται να εργάζονται σε περιβάλλοντα με ανεπαρκή φωτισμό, θόρυβο, ρύπανση, πολυκοσμία ή ακόμη με πολλή ζέστη ή κρύο, δηλαδή υπό συνθήκες που τα καθιστούν ακατάλληλα για άνετη εργασία.
- Η πίεση για την τήρηση αυστηρών προθεσμιών ή την επίτευξη εργασιακών στόχων ενδέχεται να επιβάλλει εντατικό ρυθμό εργασίας χωρίς διαλείμματα, επιδεινώνοντας έτσι την καταπόνηση των ματιών, με αποτέλεσμα την πρόκληση κακώσεων λόγω επαναλαμβανόμενης καταπόνησης και την εκδήλωση εργασιακού άγχους.
- Οι εργαζόμενοι ενδέχεται να μην διαθέτουν την οικονομική δυνατότητα (ή να αγνοούν την ανάγκη) για την πραγματοποίηση οφθαλμολογικών εξετάσεων και τη χρήση κατάλληλων φακών για εργασία μπροστά σε οθόνη, γεγονός που έχει επίσης ως αποτέλεσμα την καταπόνηση των ματιών και την εμφάνιση προβλημάτων όπως οι πονοκέφαλοι.
- Έλλειψη εκπαίδευσης των εργαζομένων, μεταξύ άλλων, και σε θέματα EAY.

## 4.2 Κίνδυνοι για τη σωματική υγεία – εργασία με φυσική παρουσία εκτός Διαδικτύου (offline)

Η εργασία που παρέχεται με φυσική παρουσία (εκτός Διαδικτύου, off-line) στο πλαίσιο του πληθοπορισμού παρουσιάζει ακόμη μεγαλύτερες δυσκολίες χαρτογράφησης σε σύγκριση με την εργασία μέσω Διαδικτύου (online) , τόσο από σωματικής όσο και από νομικής απόψεως. Κάποιοι από τις εργασίες που αναλαμβάνουν οι εργαζόμενοι μέσω πληθοπορισμού αφορούν την άσκηση επαγγελματιών τα οποία είναι ευρέως γνωστό ότι ενέχουν σοβαρούς κινδύνους για τους εργαζόμενους, π.χ., οικοδομικές εργασίες. Άλλες δραστηριότητες, όπως π.χ. η οδήγηση ταξί, ενέχουν υψηλό βαθμό έκθεσης των οδηγών σε επιθέσεις και παρενοχλήσεις από πελάτες. Ελλοχεύουν ακόμη κίνδυνοι διαπρωποπικής βίας ή παρενόχλησης, ενώ είναι σημαντικές οι πιθανότητες να συμβούν ατυχήματα σε περιπτώσεις στις οποίες άτομα που εργάζονται μέσω πληθοπορισμού παρέχουν κατ' οίκον υπηρεσίες σε πελάτες.

Οι κίνδυνοι για τη σωματική υγεία των ατόμων που εργάζονται με φυσική παρουσία εκτός Διαδικτύου (offline) ενδέχεται να επιδεινωθούν από διάφορους παράγοντες όπως, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθοι:

- Έλλειψη εκπαίδευσης.
- Έλλειψη πιστοποίησης (ή κατανόησης της απαιτούμενης πιστοποίησης) σχετικά με τις παρεχόμενες δεξιότητες.
- Άγνοια ή έλλειψη κατανόησης των συναφών κανονισμών (είτε από τους εργαζόμενους είτε από τους πελάτες).
- Ασάφεια όσον αφορά τις προδιαγραφές εργασίας, με αποτέλεσμα να μην μπορεί ενίοτε ο εργαζόμενος (ή ο πελάτης) να κατανοήσει το εύρος των σχετικών καθηκόντων ή τα εργαλεία, τον εξοπλισμό ή τα υλικά που πρέπει να χρησιμοποιηθούν.
- Έλλειψη εξοπλισμού και ρουχισμού ασφαλείας.
- Πίεση για ολοκλήρωση της εργασίας εντός αυστηρών προθεσμιών με αποτέλεσμα να μην τηρούνται με συνέπεια οι προβλεπόμενες διαδικασίες EAY και να μη γίνονται διαλείμματα.
- Διακοπές και περισπασμοί που οδηγούν σε λάθη. Κάποιοι εξ αυτών μπορεί να είναι εξωγενείς (π.χ., να προκαλούνται από την παρουσία παιδιών ή τρίτων ατόμων) και άλλοι ενδέχεται να σχετίζονται με τις ιδιαίτερες συνθήκες εργασίας μέσω πληθοπορισμού, όπως π.χ. την ανάγκη να έχουν οι εργαζόμενοι στραμμένη την προσοχή τους σε ειδοποιήσεις που τους αποστέλλονται από την πλατφόρμα πληθοπορισμού μέσω εφαρμογών κινητού τηλεφώνου. Τέτοιου είδους κίνδυνοι είναι ιδιαίτερα σοβαροί κατά την οδήγηση, καθώς οι περισπασμοί που προκαλούνται από ηχητικά μηνύματα ή τηλεφωνικές κλήσεις ενδέχεται να προκαλέσουν σοβαρά δυστυχήματα.



- Εξάντληση λόγω πολύωρης εργασίας.
- Έκθεση σε κινδύνους οι οποίοι δεν θα ήταν αποδεκτοί σε ένα παραδοσιακό εργασιακό περιβάλλον.
- Σε περίπτωση εκδήλωσης ασθένειας που σχετίζεται με την εργασία, είναι δύσκολο να τεκμηριωθεί αιτιώδης σχέση ανάμεσα στην έκθεση σε παράγοντες κινδύνου που συνδέονται με την εργασία και την ασθένεια.

Όλοι αυτοί οι παράγοντες, από κοινού, ενδέχεται να έχουν συνδυαστικές επιπτώσεις που ευθύνονται για την εμφάνιση μυοσκελετικών διαταραχών και προβλημάτων που σχετίζονται με ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, όπως το εργασιακό άγχος.

### 4.3 Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι

Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι μπορεί να προκύψουν από ποικίλες συνθήκες εργασίας οι οποίες χαρακτηρίζουν την απασχόληση μέσω πληθοπορισμού, όμως το παραδοσιακό εργασιακό πρότυπο περιεχομένου/πλαισίου δεν ισχύει σε αυτές τις νέες μορφές εργασίας, τα δε συνήθη μέτρα πρόληψης μέτρα είναι πιθανόν να μην εφαρμόζονται. Τέτοιες συνθήκες είναι, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες:

- Η έντονη εργασιακή ανασφάλεια, λόγω της οποίας πολλοί από τους εργαζόμενους που απασχολούνται μέσω πληθοπορισμού δεν γνωρίζουν εάν θα έχουν εργασία την επόμενη μέρα ή ώρα, ενώ, ακόμη και όταν έχουν εργασία, συχνά δεν γνωρίζουν σε τι συνίσταται και πότε πρέπει να εκτελεσθεί ή ακόμη εάν θα πληρωθούν (ενίοτε δεν αμείβονται καθόλου, διότι η εργασία κρίνεται μη ικανοποιητική από τον πελάτη).
- Ο ρόλος που διαδραματίζουν σε πολλές μορφές απασχόλησης μέσω πληθοπορισμού οι αξιολογήσεις εργοδοτών ή πελατών, από τις οποίες εξαρτάται ενδεχομένως όχι μόνο εάν ο εργαζόμενος θα συνεχίσει να έχει εργασία ή όχι, ή εάν θα μπορεί να χρεώνει εύλογες τιμές, αλλά επιπλέον το κατά πόσον θα παραμείνει εγγεγραμμένος στη βάση δεδομένων ή θα διαγραφεί.
- Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται μέσω πληθοπορισμού συχνά αναγκάζονται να εργάζονται υπό συνθήκες έκτακτης ανάγκης. Όσοι εργάζονται μέσω Διαδικτύου ενδέχεται να χάσουν μια δουλειά εάν διστάσουν έστω και για μερικά δευτερόλεπτα να πατήσουν το κουμπί «αποδοχής» συγκεκριμένης εργασίας. Όσοι εργάζονται εκτός Διαδικτύου ενδέχεται να κληθούν να εκτελέσουν εργασίες σε επιθυμητό χρόνο μέσω εφαρμογής κινητού τηλεφώνου, ενίοτε μάλιστα γνωρίζουν ότι εάν καθυστερήσουν να φτάσουν η εργασία μπορεί να ανατεθεί σε κάποιον άλλον ή και να ακυρωθεί.
- Η ταυτόχρονη εκτέλεση εργασιακών και μη εργασιακών δραστηριοτήτων ενδέχεται ακόμη να εκθέτει όσους εργάζονται μέσω πληθοπορισμού σε διακοπές και περισπασμούς που οφείλονται σε διάφορους λόγους (π.χ. προκαλούνται από παιδιά, κατοικίδια ζώα ή τρίτα άτομα), με αποτέλεσμα να δυσκολεύονται να συγκεντρωθούν στην εργασία τους.
- Η ένταση της εργασίας ευθύνεται επιπλέον για την εμφάνιση ψυχοκοινωνικών αλλά και σωματικών διαταραχών. Όσοι εργάζονται μέσω πληθοπορισμού στο Διαδίκτυο είναι πιθανό να εκτελούν εργασίες με πιεστικές προθεσμίες (πιο εξειδικευμένοι εξωτερικοί συνεργάτες) ή με χαμηλές κατ' αποκοπή αμοιβές για μικροδουλειές (εργαζόμενοι με χαμηλότερη εξειδίκευση), ενώ όσοι εργάζονται εκτός Διαδικτύου τελούν υπό την πίεση να ολοκληρώσουν εργασίες με καθορισμένη αμοιβή και να προχωρήσουν στην επόμενη εργασία. Οι συνθήκες αυτές ευνοούν έναν εντατικό ρυθμό εργασίας χωρίς διαλείμματα.
- Συχνά ζητείται από τους εργαζόμενους που απασχολούνται μέσω πληθοπορισμού να επισημαίνουν προσβλητικό περιεχόμενο στο Διαδίκτυο. Εικάζεται ότι η απαίτηση να έρχονται επανειλημμένως σε οπτική επαφή με πορνογραφικές, σαδιστικές ή βίαιες εικόνες έχει ψυχολογικές επιπτώσεις.
- Όπως και άλλοι εργαζόμενοι που παρέχουν προσωπικές υπηρεσίες, έτσι και αυτοί που εργάζονται εκτός Διαδικτύου μέσω πληθοπορισμού σε σπίτια τρίτων, τελούν υπό την πίεση της εκτέλεσης απαιτητικών από συναισθηματική άποψη εργασιών.

- Σε πολλές περιπτώσεις το ασφαλιστικό κόστος και ο κίνδυνος διασφάλισης της ασφάλειας και της υγείας μετακυλιέται και επιβαρύνει τον εργαζόμενο που απασχολείται μέσω πληθοπορισμού. Ο βαθμός στον οποίο η έλλειψη ασφαλούς και μόνιμου καθεστώτος απασχόλησης επηρεάζει την πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας, το δε κόστος αυτών διαφέρει μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών. Ακόμη όμως και στις περιπτώσεις στις οποίες η υγειονομική περίθαλψη παρέχεται δωρεάν, πολλοί εργαζόμενοι είναι πιθανό να ανησυχούν για το ενδεχόμενο έλευσης χρονικών διαστημάτων κατά τα οποία δεν θα έχουν έσοδα επειδή δεν θα είναι ενδεχομένως ικανοί προς εργασία λόγω ασθένειας ή τραυματισμού. Είναι ακόμη πιθανό να στερούνται άλλων παροχών, όπως π.χ. άδεια μητρότητας ή πατρότητας. Η έλλειψη τέτοιων παροχών όχι μόνο αυξάνει την ανασφάλεια, αλλά δημιουργεί επιπλέον ψυχολογικό βάρος, με σοβαρές επιπτώσεις τόσο στην οικογενειακή ζωή όσο και στον επαγγελματικό βίο.
- Οι εργαζόμενοι μέσω πληθοπορισμού είναι πιθανό να μην έχουν δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τον τελικό πελάτη, με αποτέλεσμα να στερούνται ατομικής ή συλλογικής εκπροσώπησης. Πολλά από αυτά τα φαινόμενα ενδεχομένως συμβαίνουν και στην περίπτωση της εκτέλεσης εργασίας μέσω Διαδικτύου από άτομα που εργάζονται ως μέλη «εικονικών ομάδων», λόγω της γεωγραφικής απόστασης από τον εργοδότη. Η απομόνωση, η ανάγκη για αυτοδιαχείριση, η έλλειψη κοινωνικής στήριξης και η απαίτηση περί αυτονομίας είναι παράγοντες που επιτείνουν τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους.
- Διάφορες πτυχές της ζωής ενός εργαζομένου που δεν τελεί υπό παρακολούθηση και εποπτεία παραμένουν άγνωστες. Για παράδειγμα, ένας εργαζόμενος μπορεί να αναπτύξει αντικοινωνικές ή/και απειλητικές για την υγεία του συνήθειες ως μέσο αντιμετώπισης του άγχους (όπως η εξάρτηση από το αλκοόλ ή τα ναρκωτικά), κάτι που θα εντοπιζόταν από τον εργοδότη υπό κανονικές συνθήκες εργασίας, όταν όμως δεν υπάρχει κανείς για να εντοπίσει το πρόβλημα, η υγεία του εργαζομένου μπορεί να επιδεινωθεί ταχύτατα.

## 5 Ανεπίλυτα ζητήματα

Η ταχεία ανάπτυξη των διαδικτυακών ανταλλαγών για την εξωτερική ανάθεση εργασιών έχει δημιουργήσει σοβαρά προβλήματα, τόσο σε εννοιολογικό όσο και σε ρυθμιστικό επίπεδο. Ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες, καθώς και η Επιτροπή Ανωτέρων Επιθεωρητών Εργασίας (SLIC), έχουν ξεκινήσει συζητήσεις γύρω από τη νέα αυτή μορφή εργασίας, η οποία εντούτοις παραμένει ακόμη σε μεγάλο βαθμό αδιερεύνητη. Ανεπίλυτα ζητήματα είναι, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

### 5.1 Το καθεστώς των διαδικτυακών ανταλλαγών εργατικού δυναμικού

Οι διαδικτυακές ανταλλαγές για την εξωτερική ανάθεση εργασιών έχουν ποικίλες μορφές, με αποτέλεσμα η κατηγοριοποίησή τους να παρουσιάζει πολλές δυσκολίες. Πρέπει, π.χ., οι εν λόγω επιχειρήσεις να αντιμετωπίζονται ως γραφεία εύρεσης προσωρινής εργασίας, ως εταιρείες απασχόλησης εργατικού δυναμικού, ως κοινωνικές επιχειρήσεις, ως πάροχοι υπηρεσιών (π.χ., υπηρεσιών μεταφοράς με ταξί, υπηρεσιών καθαριότητας ή φροντίδας), ως διαφημιστικές πλατφόρμες ή απλώς ως διαδικτυακοί κατάλογοι; Μέχρις ότου απαντηθεί αυτό το ερώτημα θα είναι δύσκολο να προσδιοριστούν οι εφαρμοστέες κατά περίπτωση κανονιστικές ρυθμίσεις.

### 5.2 Ποιος είναι ο εργοδότης;

Λόγω της ποικιλίας των συναφών προτύπων, καθώς και των διαφοροποιήσεων των εθνικών νομοθεσιών, δεν είναι δυνατόν να δοθεί ενιαία απάντηση στο συγκεκριμένο ερώτημα. Στην περίπτωση της χρήσης εσωτερικών διαδικτυακών πλατφορμών για τη διαχείριση των εργαζομένων της ίδιας επιχείρησης, οι εμπλεκόμενοι παράγοντες είναι μόνο δύο, ο εργοδότης και ο εργαζόμενος, ενώ το βασικό ερώτημα είναι εάν ο εκάστοτε εργαζόμενος έχει τα ίδια δικαιώματα με τους λοιπούς εργαζομένους. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, σε κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω κάποιας

από αυτές τις διαδικτυακές πλατφόρμες εμπλέκονται τρεις τουλάχιστον παράγοντες: ο τελικός πελάτης, ο διαδικτυακός μεσάζων και ο εργαζόμενος. Όσον αφορά τις διαδικτυακές πλατφόρμες που έχουν ως αντικείμενο την αντιστοίχιση επαγγελματιών εξωτερικών συνεργατών με πελάτες, το καθεστώς του αυτοαπασχολούμενου υπό το οποίο παρέχει υπηρεσίες ο εξωτερικός συνεργάτης είναι σε γενικές γραμμές σαφές. Το τοπίο είναι όμως ιδιαίτερα θολό στις περιπτώσεις που αφορούν τον διαδικτυακό συντονισμό εργασίας χαμηλής ειδίκευσης και εργασίας με φυσική παρουσία εκτός Διαδικτύου.

Η κατάσταση στην Ευρώπη παραμένει ασαφής. Θεωρείται πάντως πιθανό ότι, σε πολλά κράτη μέλη, οι εργαζόμενοι που εκτελούν χειρωνακτικές εργασίες ή εργασίες χαμηλής εξειδίκευσης οι οποίες οργανώνονται από διαδικτυακές πλατφόρμες αντιμετωπίζονται κατά κανόνα ως υπάλληλοι των εν λόγω διαδικτυακών πλατφορμών. Όσον αφορά τους περισσότερο εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες, θα πρέπει να διεξαχθούν περαιτέρω έρευνες προκειμένου να διαπιστωθεί εάν οι εργαζόμενοι αυτοί είναι πράγματι αυτοαπασχολούμενοι σύμφωνα με τις εθνικές κανονιστικές διατάξεις. Είναι ζωτικής σημασίας για την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία να δοθεί απάντηση στο συγκεκριμένο ερώτημα, διότι χωρίς σαφή καθορισμό του εργοδότη δεν μπορεί να υπάρξει σαφής κατανομή ευθυνών.

### 5.3 Ασφάλιση και νομική ευθύνη

Όσον αφορά την εργασία με φυσική παρουσία εκτός Διαδικτύου (offline), εάν συμβεί κάποιο ατύχημα στο σπίτι ενός πελάτη, ποιος φέρει την ευθύνη; Πώς μπορεί να αποδειχθεί ότι η εμφάνιση ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία είναι αποτέλεσμα προγενέστερης επαναλαμβανόμενης έκθεσης σε παράγοντες κινδύνου κατά την εργασία, και ποιος φέρει την ευθύνη σε περίπτωση εκδήλωσης επαγγελματικών ασθενειών; Η ευθύνη καλύπτεται από τον ασφαλιστικό φορέα του ιδιοκτήτη του σπιτιού ή της διαδικτυακής πλατφόρμας ή είναι δυνατό να βαρύνει τον μεμονωμένο εργαζόμενο; Τι ισχύει σε περίπτωση που ο εργαζόμενος πάθει κάποιο ατύχημα κατά τη μετάβαση στον τόπο εργασίας του ή κατά την αποχώρησή του από αυτόν; Όσον αφορά την εργασία μέσω Διαδικτύου, ποιος φέρει την ευθύνη σε περίπτωση που ένα άρθρο, η σύνταξη του οποίου είχε ανατεθεί σε κάποιον συντάκτη μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας, αποδειχθεί τελικά δυσφημιστικό; Ορισμένες διαδικτυακές πλατφόρμες δημοσιεύουν σαφείς δηλώσεις περί ασφάλισης και ευθύνης (συνήθως με τη μορφή δηλώσεων αποποίησης ευθύνης), όμως αυτό αποτελεί την εξαίρεση από τον κανόνα. Άλλες διαδικτυακές πλατφόρμες, πάλι, διαβεβαιώνουν τους χρήστες τους ότι παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη.

### 5.4 Εφαρμογή οδηγιών της ΕΕ και εθνικών εργατικών νομοθεσιών

Άλλος τομέας στον οποίον επικρατεί αβεβαιότητα είναι ο τρόπος εφαρμογής των εθνικών και ευρωπαϊκών κανονιστικών ρυθμίσεων, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών σχετικά με τον χρόνο εργασίας, την εργασία μερικής απασχόλησης, την εργασία μέσω εταιρείας προσωρινής απασχόλησης, την αδήλωτη εργασία, την ισότητα των αμοιβών και την ίση μεταχείριση, καθώς και τις γονικές άδειες. Ιδιαίτερης σημασίας ως προς το θέμα αυτό είναι η οδηγία για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων με σχέση εργασίας ορισμένου χρόνου ή με σχέση προσωρινής εργασίας (91/383/ΕΟΚ), η οποία επεκτείνει το επίπεδο προστασίας που απολαμβάνουν οι λοιποί εργαζόμενοι και στους εργαζόμενους ορισμένου χρόνου και στους προσωρινά εργαζόμενους. Η εφαρμογή όλων αυτών των οδηγιών στους φορείς που παρέχουν υπηρεσίες διαδικτυακών ανταλλαγών εξωτερικής ανάθεσης εργασιών παρουσιάζει δυσκολίες, καθόσον δεν είναι σαφές ούτε το νομικό τους καθεστώς ούτε το καθεστώς των εργαζομένων που απασχολούν.

Παρόμοια είναι τα προβλήματα που προκύπτουν σε εθνικό επίπεδο όσον αφορά την εφαρμογή συναφών εθνικών κανονιστικών διατάξεων, όπως εκείνων που διέπουν τις ελάχιστες αμοιβές, την ίση μεταχείριση, τις παρακρατήσεις φόρου και εθνικής κοινωνικής ασφάλισης, καθώς και τους κανόνες ασφαλείας. Ιδιαίτερα σημαντικά είναι τα ερωτήματα που αφορούν τις διαθέσιμες για τους εργαζόμενους μέσω πληθοπορισμού μορφές κοινωνικής προστασίας, τα κριτήρια επιλεξιμότητας και τον τρόπο διεκδίκησης των συναφών δικαιωμάτων.



## 5.5 Προστασία καταναλωτών και δημόσια ασφάλεια

Τα ζητήματα που άπτονται των ασφαλών και υγιών εργασιακών πρακτικών σε δημόσιους χώρους ή ιδιωτικές κατοικίες μπορεί να επηρεάζουν τόσο τους ίδιους τους εργαζόμενους όσο και το ευρύτερο κοινό. Δεν είναι όμως πάντοτε σαφές εάν πρέπει ή όχι να αντιμετωπίζονται ως ζητήματα δημόσιας ασφάλειας, οπότε εφαρμόζονται οι κανονιστικές διατάξεις περί προστασίας του περιβάλλοντος ή περί δημόσιας υγείας, ή, ειδικότερα, ως ζητήματα που αφορούν το εργατικό δυναμικό ή την προστασία των καταναλωτών. Σε πολλές χώρες το ερώτημα αυτό έχει πρακτικές επιπτώσεις καθώς από την απάντηση που δίδεται καθορίζεται ποιος φορέας είναι υπεύθυνος για την επιθεώρηση, τη διεκπεραίωση καταγγελιών και την επιβολή του νόμου.

## 5.6 Πιστοποίηση τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και επαγγελματική ευθύνη

Πολλές διαδικτυακές πλατφόρμες διαφημίζουν την παροχή υπηρεσιών από εργαζόμενους με ειδικές δεξιότητες. Δεν είναι όμως πάντοτε σαφές εάν οι εν λόγω εργαζόμενοι διαθέτουν πράγματι τους σχετικούς τίτλους επαγγελματικής εκπαίδευσης, ούτε ποιος έχει την ευθύνη να ελέγξει τα συγκεκριμένα πιστοποιητικά. Το ζήτημα αυτό έχει επιπτώσεις σε επίπεδο επαγγελματικής ευθύνης, η οποία είναι ιδιαίτερης σημασίας σε περιπτώσεις που ισχύουν κανονισμοί βάσει των οποίων οι επαγγελματίες υποχρεούνται να διαθέτουν τη συναφή πιστοποίηση (π.χ., ιατρικές υπηρεσίες, ηλεκτρικές εγκαταστάσεις) ή σε περίπτωση που ισχύουν απαιτήσεις περί ελέγχων για προγενέστερες καταδίδες (π.χ., για κλοπή, επικίνδυνη οδήγηση). Κάποιες διαδικτυακές πλατφόρμες –σε καμία περίπτωση όμως όλες– δηλώνουν ότι όλα τα άτομα που απασχολούν έχουν περάσει από πλήρη έλεγχο (χωρίς απαραίτητως να εξηγούν αναλυτικά τη διαδικασία). Η έλλειψη τέτοιων ελέγχων ενέχει κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία του εκάστοτε εργαζόμενου, αλλά και των πελατών και του ευρύτερου κοινού.

## 6 Συμπερασματικές παρατηρήσεις

Η εμφάνιση φορέων παροχής υπηρεσιών διαδικτυακών ανταλλαγών για την εξωτερική ανάθεση εργασιών εγείρει μείζονα ζητήματα για τις ρυθμιστικές αρχές, τους εργοδότες και τους κοινωνικούς εταίρους. Θεωρείται μάλιστα πιθανό να επηρεάζονται έμμεσα και με διάφορους τρόπους από τον πληθοπορισμό ακόμη και τμήματα της αγοράς εργασίας που δεν έχουν άμεση σχέση με τη συγκεκριμένη μορφή οργάνωσης της εργασίας. Τέτοιοι τρόποι είναι, μεταξύ άλλων, η πίεση για μείωση των τιμών ή των μισθών προκειμένου οι παρεχόμενες υπηρεσίες να συνεχίσουν να είναι ανταγωνιστικές έναντι των υπηρεσιών που παρέχονται από διαδικτυακές πλατφόρμες. Η πίεση αυτή καθιστά ιδιαίτερα ευάλωτες τις ΜΜΕ.

Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής σε ευρωπαϊκό επίπεδο καλούνται πλέον να λάβουν δύσκολες αποφάσεις όσον αφορά τον τρόπο, αλλά και τον βαθμό ενθάρρυνσης και ρύθμισης της «συνεργατικής οικονομίας». Αναμφισβήτητα, ο πληθοπορισμός δημιουργεί σημαντικές νέες κοινωνικές και οικονομικές ευκαιρίες, εγκυμονεί όμως και κινδύνους. Στις ευκαιρίες περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες:

- Επιτρέπει την πρόσβαση στην αγορά εργασίας σε άτομα τα οποία διαφορετικά θα αποκλείονταν (π.χ., άτομα με ειδικές ανάγκες, άτομα που ζουν σε αναπτυσσόμενες οικονομίες).
- Καθιστά δυνατή την πρόσβαση των καταναλωτών σε οικονομικά προσιτές υπηρεσίες στον επιθυμητό χρόνο.
- Δημιουργεί νέες ευκαιρίες όσον αφορά την ανάπτυξη ευέλικτων τρόπων συνδυασμού της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής.
- Επιτρέπει την είσοδο στην αγορά με χαμηλό κόστος νέων επιχειρήσεων ή εταιρειών οι οποίες δοκιμάζουν νέα προϊόντα ή υπηρεσίες, ενισχύοντας έτσι την ανάπτυξη και τον ανταγωνισμό.
- Καθιστά δυνατή την κοινωνική καινοτομία.
- Διευκολύνει τη δημιουργικότητα και την αυτοέκφραση, καθώς και την ανάπτυξη νέων πολιτιστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Συμβάλλει στην παγίωση της ευρωπαϊκής ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

Στους κινδύνους περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθοι:

- Ευρείες παραβάσεις των ισχυουσών κανονιστικών διατάξεων που διέπουν την προστασία εργαζομένων και καταναλωτών.
- Κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλεια εργαζομένων και καταναλωτών.
- Στρέβλωση αγορών για υφιστάμενες υπηρεσίες (στέγαση, μεταφορά, κ.λπ.).
- Αύξηση της ανασφάλειας.
- Απειλές για τους ευρωπαϊούς εργοδότες λόγω αθέμιτου ανταγωνισμού από επιχειρήσεις με έδρα εκτός ΕΕ.
- Υπονόμευση του ποιοτικού ελέγχου (συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας εξακρίβωσης της γνησιότητας προϊόντων και τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης).
- Κίνδυνος καταστράτηγησης του κανονιστικού περιβάλλοντος της ΕΕ.

Η πρόκληση για τους παράγοντες της πολιτικής είναι να βρουν την ενδεδειγμένη ισορροπία και να προσδιορίσουν τις μορφές παρέμβασης που θα περιορίζουν τους κινδύνους ενθαρρύνοντας ταυτόχρονα τις ευκαιρίες. Για να επιτευχθεί αυτό, οι φορείς χάραξης πολιτικής θα χρειαστούν ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την έκταση του πληθοπορισμού, το εύρος των συναφών δραστηριοτήτων, τις νομικές και συμβατικές συνθήκες υπό τις οποίες επιτελούνται, τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων που απασχολούνται μέσω πληθοπορισμού, τις συνθήκες εργασίας τους, το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται και τους κινδύνους που ελλοχεύουν για τους εργαζόμενους, τους πελάτες και το ευρύτερο κοινό.

*Το παρόν έγγραφο συζήτησης βασίζεται σε περίληψη μεγαλύτερου άρθρου το οποίο συνέταξε η καθηγήτρια Ursula Huws κατόπιν σχετικού αιτήματος του Ευρωπαϊκού Οργανισμού EU-OSHA και περιλαμβάνει επιπρόσθετα στοιχεία που ελήφθησαν από το Δίκτυο των Εθνικών Εστιακών Πόλων του EU-OSHA στο πλαίσιο [σεμιναρίου](#) το οποίο πραγματοποιήθηκε στις 11 Ιουνίου 2015 στο Μπιλμπάο.*