

Kategorie: Firemní slídil

Vítěz: Rohlík.cz, za neustálé sledování výkonu a následné automatické hodnocení jeho pracovníků

Online supermarket Rohlík.cz klade velký důraz na zvyšování efektivity práce svých skladníků i kurýrů. Z tohoto důvodu měří rychlost každého úkonu přípravy zakázky ve skladu i během jejího doručování. Způsob řízení kurýrů a jejich polohu kontroluje pomocí gyroskopů a GPS, kontroluje i teplotu v autě, nahrává jejich rozhovory s dispečinkem, sleduje jejich zákaznické hodnocení. Systém kontroly není k pracovníkům dostatečně transparentní, někteří z nich například nevěděli, že se jejich hovory nahrávají. Gamifikovaný systém navíc za naměřené prohřešky či nedostatečný výkon pracovníky penalizuje: hrozí jim například omezení možnosti vybírat si směny. V lednu 2022 navíc firma avizovala, že dle naměřené bezpečnosti řízení a spokojenosti zákazníků bude určovat také výši odměny kurýrům.

Chování Rohlíku je charakteristickým příkladem algoritmického řízení pracovníků. Digitální technologie umožňují bezprecedentní kontrolu manažerů nad počínáním jimi řízených pracovníků a také jejich hodnocení v reálním čase. Ač je tento způsob řízení vysoce efektivní, pokud však není aplikován eticky, vystavuje zaměstnance velkému tlaku: jsou každou sekundu pod kontrolou, stávají se zcela závislými na svých skenerech či telefonech, ztrácí jakoukoli pracovní autonomii, systému navíc často nerozumí a nemohou se proti němu odvolat.

Algoritmické řízení využívané v Rohlíku navíc dost pravděpodobně porušuje Obecné nařízení EU o ochraně osobních údajů (GDPR): Pokud data shromažďovaná Rohlíkem umožňují konkrétní osoby identifikovat, musí firma prokázat zákonnost jejich sběru a zpracování. K tomu by neměl stačit pouhý souhlas zaměstnance (nebo na jedné společnosti závislého živnostníka – kurýra), který nebývá v pozici, aby požadavky zaměstnavatele (nebo silnějšího smluvního partnera) na sběr dat mohl svobodně odmítnout. Rohlík by tak zákonnost sběru těchto osobních dat musel ospravedlnit např. nezbytností sběru pro plnění smlouvy nebo ochranou vlastních zájmů, které mají přednost před právem na ochranu soukromí pracovníků. Obdobně podle zákoníku práce by neměl být zaměstnanec vystavován otevřenému nebo skrytému sledování, až na případy, kdy je to odůvodněno zvláštním charakterem práce.

Používáním algoritmického řízení Rohlík napodobuje jiné digitálně-logistické firmy. Algoritmickým managementem svých skladníků i řidičů proslul například Amazon. V Česku se dosud jedná o nedostatečně popsany fenomén, v jiných zemích se však téma pomalu dostává i do hledáčku regulátorů. Například projednávané evropské nařízení o využívání umělé inteligence řadí systémy, které sledují a hodnotí výkonnost zaměstnanců, mezi vysoce rizikové aplikace umělé inteligence a stanovuje přísná pravidla pro předcházení rizikům i transparentnost těchto aplikací.

Zdroje:

<https://a2larm.cz/2022/01/unava-bouracky-a-staly-dohled-podle-cupra-je-ale-99-procent-kuryru-rohliku-spokojenych/>

<https://www.info.cz/zpravodajstvi/cesko/zakaznici-se-stali-rukojmimi-kuryru-mrzi-me-ze-jsem-celou-zalezitost-lepe-neodkomunikoval-rika-sef-rohliku-olin-novak>

<https://finmag.penize.cz/byznys/430806-ma-cisla-a-nevaha-je-pouzit-merime-vsechno-rika-novy-sef-rohliku>

<https://www.voxpot.cz/pod-bicem-algoritmu-jak-amazon-ridi-sve-zamestnance/>