

**gdy
Algorytm
jest
Twoim
szefem**

'ZENTRALE

gdy Algorytm jest Twoim szefem

Zacznijmy od sprawy podstawowej: jak działają Platformy Dostaw? W dużym skrócie jest to ogromna aplikacja internetowa, stworzona (i ciągle zmieniana) przez dużą firmę, o międzynarodowym charakterze i ogromnym kapitale. Aplikacja służy do trzech rzeczy. Po pierwsze pozwala klientom na zamawianie gotowych posiłków (oraz innych towarów lub produktów) z natychmiastową dostawą do domu lub innego wskazanego miejsca

w obszarze dostaw. Po drugie pozwala sprzedawcom (restauracjom, sklepom itp) na oferowanie swoich produktów klientom. Po trzecie pozwala Platformie na koordynowanie samym procesem dostaw. Ta trzecia funkcja jest bardzo skomplikowana, ponieważ wymaga błyskawicznego działania i reagowania na przebieg procesu dostaw w czasie rzeczywistym (czyli natychmiast). Musi ona planować pracę dostawców, optymalizować ich przejazdy, wy-

ceniać je, rozwiązywać nietypowe sytuacje. Wszystko to pod presją czasu. Dostawa powinna być „natychmiastowa“, ale ponieważ mamy do czynienia z ludźmi a nie robotami, to zadanie skoordynowania tego jest wręcz niemożliwe. No i do tego wszystkiego, aplikacja nadzoruje przepływ pieniądza i zysk Platformy.

Podstawowym źródłem dochodu dla Platformy są prowizje. Pobierane są one od sprzedawców, od opłat za dostawę (czasem sięgając nawet 40% tego co płaci klient). Np klient płaci za zamówienie 50pln oraz za dostawę 20pln. Z tego restauracja dostanie np. 30pln a dostawca 10pln. Platforma ma też inne narzędzia do zarabiania. Może np. uruchomić kampanie reklamową z siecią restauracji, za którą zapłaci sieć, ale zyski wygeneruje obu stronom.

Platforma ma też ogromne koszty. Po pierwsze są to koszty marketingowe. Ponieważ musi być rozpoznawalna powszechnie w obszarze swojego działania, musi nieustannie wydawać krocie na reklamę. To w zasadzie niekończące się wydatki. Sky is the limit. Drugi koszt to niekończące się modyfikacje opro-

gramowania. Ciągłe aktualizacje i dostosowywanie się do nowych technologii. A do tego dochodzi też, typowy dla współczesnej ekonomii wyścig z konkurencją i konieczność osiągnięcia efektu skali (biznes opłacać się będzie tylko jeśli zamówień będzie 100 tys dziennie, a nie tysiąc). Panuje przekonanie, że w przypadku biznesów korzystających z nowoczesnych technologii zysk uzyska tylko ta firma, która zdobędzie dominację na rynku. I wtedy, po „przepaleniu“ ogromnych kwot (niezbędnych na etapie wyścigu), kiedy pojawi się zysk, to dzięki efektowi skali, będzie on ogromny.

Oczywiście więc jest, że aby funkcjonować, Platforma potrzebuje sprzedawców, którzy umieszczają na niej swoją ofertę. Im ich jest więcej, tym dla Platformy lepiej. No i oczywiście Platforma potrzebuje też osób, które będą te zamówienia błyskawicznie dostarczać. W interesie Platformy jest aby pracowali oni za jak najmniejszą stawkę, oraz aby było ich jak najwięcej, tak aby zapewnić Platformie ciągłość realizacji zamówień (nawet w sytuacji nieprzewidywalnego wysypu zamówień). Nadwyżka Dostawców zapewnia

też Platformie ich wyższą wydajność - zwiększa u nich poczucie wysycenia po zarobek.

Ale podstawowym narzędziem dla Platformy jest Algorytm. To on pełni kluczową rolę w tym biznesie. Zasadniczo to nic innego niż bardzo skomplikowany program komputerowy, który posiada instrukcje w milionach wariantów: jeśli zdarzy się to - zrób to, a potem to. Ale jeśli się zdarzy tamto, to zrób to, ale nie rób tego. Niby proste, ale jednocześnie bardzo, bardzo złożone. Od tego jak Algorytm jest zbudowany zależy wszystko w Platformie. Najważniejsze: zależą od niego przychody Platformy. Dobrze skonstruowany Algorytm może je maksymalizować, równocześnie minimalizując koszty (ekonomiści lubią to nazywać „optymalizacją“). Z tego względu, Algorytm jest też największą tajemnicą Platformy.

Zastosowanie Algorytmu pozwala praktycznie na automatyzację pracy Platformy. Bez automatyzacji nie możliwy byłby do osiągnięcia efekt skali. Koszty funkcjonowania Platformy byłyby gigantyczne.

Algorytm działa na wielu etapach funkcjonowania Platformy. Np. zarządza zamówieniami klienta: może manipulować jego wyborami sugerując tych sprzedawców (restauracje), u których Platforma ma największe prowizje oraz namawiać do zakupu dodatkowych produktów czy usług. Algorytm zarządza też kontaktami między klientem a Platformą, i może na tej podstawie obniżać lub podwyższać ceny i prowizje. Jeśli np. klienci byli wielokrotnie niezadowoleni z jakości posiłków, może obniżyć ocenę knajpy w wewnętrznym systemie ocen, a to może spowodować mniejszą ilość zamówień dla niej (bo będzie „ukrywana“ przed klientami).

Algorytm zarządza też pracą osób pracujących jako Dostawcy. Po zarejestrowaniu się w systemie, pracownicy i pracownice praktycznie całkowicie podlegają decyzjom Algorytmu. To on układa harmonogram pracy¹ oraz decyduje o miejscu pracy (strefa

¹ - choć nie zawsze, w niektórych Platformach jest kalendarz z tzw. „slotami“ na które pracownicy zapisują się samodzielnie, ale to Algorytm decyduje komu najpierw zostanie udostępniony kalendarz

bądź dzielnicą). Oznacza to, że już na tym etapie decyduje ile ktoś będzie pracował i czy w atrakcyjnym miejscu (np. z dużą ilością łatwych i szybkich zamówień). Algorytm też, na podstawie wielu kryteriów, automatycznie wycenia pracę dostawcy. Nie ma tu mowy o stałym, przewidywalnym wynagrodzeniu. Najczęściej Dostawcy są wynagradzani „od zlecenia”. Zazwyczaj nie ma stawek minimalnych, nie ma stawek godzinowych. A o zarobkach decyduje właśnie Algorytm. Jednego dnia takie samo zlecenie Algorytm wyceni na 10pln, drugiego na 12pln. Ponieważ też ocenia jakość pracy Dostawcy, jednej osobie może zaproponować to samo zlecenie za mniejsze wynagrodzenie, innej za większe. Niestety, sami Dostawcy nie wiedzą co o tym decyduje - Algorytm jest przecież tajny².

Rola Algorytmu w stosunku do Dostawców nie ogranicza się tylko do bieżącego zarządzania pracą. Jak już wspominaliśmy: decyduje o ich zarobkach,

² - w niektórych Platformach, aktualna ocena pracy wydaje się być jawna. Aplikacja wyświetla tzw Punkty Doskonałości, ale nadal nie wiadomo jak się je zdobywa

o miejscu i czasie pracy. Ale co ważne, decyduje w ogóle o tym czy Dostawca może pracować. Tak jak w Platformach Społecznościowych (typu Facebook, czy Tiktok) Algorytm może też po prostu zawiesić konto użytkownika - czyli pracownika. O ile w Social Mediach konsekwencją jest po prostu ograniczenie tej formy kontaktów społecznych³, to tutaj, w pracy dla Platform, zawieszenie oznacza po prostu zwolnienie z pracy. A ponieważ mamy maksymalizację procesu automatyzacji, pracownicy i pracownice nie mają możliwości odwołania się.

Oczywiście, Platforma zapewnia tzw. Support - czyli grupę ludzi (zazwyczaj pracujących w firmach typu callcenter), którzy mają wyjaśniać bardziej złożone sytuacje, wymagające zastosowania „czynnika ludzkiego”. Ale dobrze wiemy, jak trudno jest cokolwiek załatwić na infoliniach.

Kolejną cechą w funkcjonowaniu Platform jest tzw „niski próg wejścia” dla osób, które chcą dla nich pracować. Oznacza to, że

³ - czasem konsekwencje są większe, jeśli konto to służyło do zarabiania

aby pracować dla Platform⁴ nie są wymagane specjalne umiejętności, wykształcenie lub doświadczenie. Co więcej, nie ma też skomplikowanych procedur zatrudnienia. Nie trzeba mieć jakichkolwiek więzi społecznych - nie potrzeba koleżanki, która poleci swojego koleżkę. Aby być dostawcą potrzebny jest tylko smartfon. Pobiera się aplikację dla Dostawcy, wypełnia formularze i czeka na otwarcie konta Dostawcy. Nawet znajomość lokalnego języka nie jest wymagana: aplikacje działają w wielu językach. Znajomość miasta nie jest potrzebna: aplikacja pokazuje mapę i trasę dojazdu: tu jesteś, stąd obierzesz, tam dostarczysz. Nawet jeśli nie masz środka transportu, w ostateczności można dostarczać też pieszo. Z tego „nieskomplikowanego procesu rekrutacji” korzystają Platformy. Przywykliśmy do tego, że prosta, nieskomplikowana praca oraz niskie wymagania co do niezbędnych umiejętności, oznaczają niskie zarobki. A czasem nawet bardzo niskie. A jeśli przesuniemy granicę wymagań co do pra-

cownika jeszcze bardziej w dół, oraz wynagrodzenie również obniżymy, spowodujemy, że każdy, ale to naprawdę każdy będzie mógł ją wykonywać. I tak się dzieje: osoby, które mają jakieś umiejętności, wykształcenie lub kontakty będą szukać pracy lepiej płatnej. Dla Platform będą pracować najbardziej desperowani - np. wyalienowani społecznie migranci.

Platformy dostrzegły też dziurę w systemie prawa pracy: nie przewidziano w nim opcji, gdy Pracodawcą jest Platforma z siedzibą na drugim końcu świata. To znów pozwala na kolejną optymalizację: brak jakichkolwiek świadczeń socjalnych. Platformy uznały, że ich Pracownicy nie są Pracownikami - są „podwykonawcami”. I jeśli nie płacą obowiązkowych ubezpieczeń czy należnych podatków to oni są temu winni.

Ta koncepcja „podwykonawcy” i pustka prawna, jest wspaniałym polem do funkcjonowania systemu pośredników, którzy za prowizję od zarobków zajmują się rejestracją Dostawców w Platformach w zamian za rozwiązanie problemów podatkowych. Ten system

⁴ - oczywiście jako realizator głównej usługi, a nie na zapleczu technicznym czy biurowym

dominuje na rynku w Polsce, w której pośrednicy nazywają się Partnerami Flotowymi. A ponieważ, najczęściej mamy do czynienia z pracownikami naprawdę zdesperowanymi⁵, są oni wspólnymi obiektami do wyciskania pieniędzy. Można im zaoferować dodatkowe usługi: wypożyczenie roweru, prywatne ubezpieczenie czy np. opłatę za wysłanie e-maila. Albo wypłatę zarobków codziennie w gotówce, w zamian za większą prowizję. W ekstremalnych przypadkach, pośrednicy po prostu „importują” pracowników z odległych krajów korzystając z wyspecjalizowanych agencji pracy.

Platformy swoje działanie wspierają wieloma różnymi sztuczkami oraz „manipulacjami”, które wykorzystują wiedzę o funkcjonowaniu człowieka w społeczeństwie i jego psychologii. Np. niektóre platformy proponują Dostawcom zwiększenie wynagrodzenia w określonych godzinach pracy poprzez „wyzwania” lub „mnożniki”. Wyzwania, to nic innego jak rodzaj zakładu: „zrealizuj 5 zleceń w 2 godziny, zarobisz dodatkowe 10

pln”. W pierwszej chwili, odruchowo myślimy: ok, zrobię to! Ale tu rzeczywistość jest brutalna: zlecenia przydziela (lub proponuje, zależnie od Platformy) Algorytm, z którym właśnie zawarliśmy ten „zakład”. Po drugie, nie wiadomo co oznacza podana kwota: netto, brutto? tyle dostanie pośrednik?

Ok, ale jak to wszystko jest możliwe? Skoro dramatycznie złe warunki pracy są tak oczywiste, to dlaczego to funkcjonuje?

Składa się na to wiele czynników: po pierwsze alienacja. W każdym społeczeństwie są ludzie w zdesperowani, w ekstremalnej sytuacji życiowej. I najczęściej nie mają oparcia społecznego, poczucia elementarnego bezpieczeństwa życiowego, a do tego nieznajomość lokalnego języka to pogłębia. Po drugie: poczucie tymczasowości. Większość osób podejmująca tą pracę zdaje sobie sprawę z tych warunków. Akceptuje je, uznając, że jest to praca naprawdę tymczasowa, i ma ona swoje wady, ale jest „tylko na teraz”, bo muszę dziś coś zarobić. Po trzecie, bardzo trudno jest się buntować samotnie. Charakter pracy Do-

⁵ - a takimi najczęściej są migranci, a szczególnie Ci „nieudokumentowani”

stawcy (rozproszenie wielu osób na bardzo dużym obszarze) nie ułatwia kontaktów między Pracownikami. No i po czwarte, rzecz oczywista: brak znajomości swoich praw. Nikt nie będzie domagał się czegoś o czym nie wie, że to coś istnieje (no chyba że jest wizjonerem).

W Polsce dodatkowo sytuację utrudnia apatyczny aparat Państwa i jego brak patrzenia sys-

temowego. Z punktu widzenia prawnego: wszystko jest legalne (paradoksalnie tak właśnie jest, przecież nikt nie łamie prawa pracy). A dla instytucji typu ZUS czy Urząd Skarbowy także wszystko jest ok, jeśli daniny są zapłacone. A jeśli nie są, to sciąża się je od pojedynczych osób, nie oglądając się na to czy coś te osoby łączy i czy może zostały zmuszone do oszukiwania Państwa.

JESTEŚMY ZENTRALE

Jesteśmy grupą kurierów i kurierek, pracujących w różnych firmach i spółdzielniach kurierskich, w różnych miastach.

Początkowo Zentrale było spółdzielnią kurierską, która działała w trakcie pandemii w 2020 roku w Warszawie. Teraz działamy na rzecz praw pracowniczych. Domagamy się natychmiastowego zakończenia wyzysku pracowników przez różnego rodzaju platformy internetowe, które żyją z naszej pracy, nie przestrzegając jakichkolwiek praw pracowniczych.

Chcemy również uświadomić klientom korzystającym z platform, że uczestniczą w wyzysku, że przykładają się do jego istnienia

www.zentrale.pl, centrala@zentrale.pl

GDY ALGORYTM JEST TWOIM SZEFEM

redakcja: kolektyw, wydanie I, Warszawa 2025

**to jest broszura
o tym
czyim są
i jak działają
Platformy
Dostaw**

**o tym
jak wygląda praca,
gdy Algorytm
jest szefem
dla osób tam
pracujących**

'ZENTRALE