

dr hab. Dorota Domalewska

Akademia Sztuki Wojennej w Warszawie

Gwiazdne wojny: Starcie ocen

Współczesny rynek pracy dynamicznie się zmienia, a jednym z kluczowych elementów tej transformacji jest rozwój tzw. ekonomii „fuch” (określanej także mianem ekonomii zadań lub zleceń; gig economy), czyli gospodarki opartej na pracy dorywczej. Rozwinęła się ona dzięki technologiom internetowym, które umożliwiają szybkie łączenie zleceniodawców z wykonawcami za pośrednictwem platform online. W tym modelu elastyczne, krótkoterminowe projekty zastępują tradycyjne formy zatrudnienia. Freelancerzy, kierowcy Ubera czy użytkownicy platform takich jak Fixly działają jako niezależni wykonawcy, realizując jednorazowe usługi i zlecenia. Taki model pracy daje im swobodę wyboru czasu i miejsca wykonywania zadań, zwiększa ich autonomię, ale jednocześnie prowadzi do niestabilności zatrudnienia. Ich sukces zawodowy w dużej mierze zależy od systemów oceny i recenzji klientów, co oznacza uzależnienie od algorytmów i platform. Choć takie mechanizmy mogą sprzyjać podnoszeniu jakości usług, jednocześnie niosą ze sobą ryzyko dla pracowników oraz destabilizację rynku pracy.

Współpraca i jej znaczenie

Freelancerzy często opierają swoją działalność na budowaniu sieci zawodowych kontaktów. Współpraca z innymi profesjonalistami nie tylko zwiększa ich szanse na nowe zlecenia, ale także wspiera ich rozwój zawodowy. Kluczowe znaczenie mają dobre relacje z klientami i partnerami projektowymi, ponieważ przekładają się one na zdobywanie rekomendacji oraz budowanie reputacji, co z kolei wpływa na długoterminowy sukces. Technologia, szczególnie narzędzia do komunikacji i zarządzania projektami, takie jak Jira czy Asana, znacznie ułatwia ten proces. Niemniej jednak, cyfrowe środowisko stawia także wyzwania, zwłaszcza w kontekście systemów oceny użytkowników.

Oceny i systemy rekomendacji

Rekomendacyjne platformy i aplikacje pośredniczące, takie jak Uber czy Fixly, odgrywają kluczową rolę w zapewnieniu pracownikom dostępu do zleceń. W tym modelu, systemy ocen i

recenzji stają się głównym narzędziem oceny pracowników. Klienci wystawiają opinie, które mają bezpośredni wpływ na przyszłe możliwości zatrudnienia – wyższe oceny prowadzą do większej liczby zleceń i lepszych zarobków, a niższe oceny mogą skutkować nawet deaktywacją konta. System ocen i rekomendacji jest podstawową metodą mierzenia efektywności pracowników i formą kontroli nad pracownikami. Umożliwia on platformom monitorowanie jakości usług bez konieczności bezpośredniego nadzoru. Algorytmy decydują o wartości pracy pracowników i wpływają na to, ile zarabiają i jak są oceniani^[1]. Systemy te prowadzą do różnicowania wartości pracy pracowników w zależności od algorytmicznych decyzji o przydzieleniu zleceń. Zatem pracownicy platform są uzależnieni od stałego otrzymywania wysokich ocen, aby zapewnić sobie stabilny dochód^[2].

Jednym z najbardziej rozpoznawalnych przykładów systemu ocen jest platforma Uber. Zarówno kierowcy, jak i pasażerowie mogą wzajemnie oceniać swoje doświadczenia po każdej podróży, korzystając z systemu ocen od jednej do pięciu gwiazdek. Średnia ocena kierowcy ma kluczowe znaczenie – wynik poniżej ustalonego progu (wynosi on przeważnie 4.6 gwiazdek, ale może różnić się w zależności od lokalizacji) prowadzi do ostrzeżeń lub nawet deaktywacji konta. Mechanizm ten stwarza presję na kierowcach, którzy są stale monitorowani i oceniani. Zmusza to kierowców do nieustannego dbania o swoją reputację na platformie. Może to prowadzić do zmęczenia, niepokoju, a nawet wypalenia zawodowego. System ocen wprowadza elementy grywalizacji, które zamiast sprzyjać zdrowej rywalizacji, działają jako mechanizm kontroli i nadzoru nad pracownikami.

Pracownicy niekiedy próbują obejść te algorytmy, manipulując systemem. Niektórzy omijają mniej opłacalne zlecenia lub zaniżają czas pracy. Budują nieformalne relacje z klientami, aby uzyskać lepsze oceny. Na przykład, klienci mogą celowo wystawiać wyższe oceny, a w zamian oczekiwać korzystniejszych warunków współpracy, co pozwala pracownikom na poprawę swojej pozycji w rankingu bez pełnego spełniania wszystkich wymagań algorytmu. Pracownicy na zlecenie mogą starać się identyfikować zadania, które są bardziej opłacalne, omijając tym samym bardziej czasochłonne lub mniej opłacalne zlecenia. Przykładem takiego zjawiska jest „algorytmiczny opór”, stosowany przez kierowców taksówek w Chinach, którzy korzystają z platformy Didi Chuxing. Polega on na manipulowaniu algorytmami platformy, aby przeciwdziałać niekorzystnym decyzjom algorytmów. Jedną z takich technik jest używanie botów, które pomagają kierowcom automatyzować niektóre procesy zarządzane przez aplikację. Boty te mogą między innymi automatycznie przyjmować najbardziej opłacalne zlecenia, co pozwala kierowcom na zwiększenie efektywności i uniknięcie niskodochodowych kursów. Boty pomagają także omijać ograniczenia nakładane przez aplikację, takie jak system kar za odrzucanie zleceń, co pozwala kierowcom na większą kontrolę nad swoją pracą. Innym przykładem algorytmicznego oporu jest korzystanie przez kierowców z wielu urządzeń jednocześnie. Kierowcy rejestrują swoje samochody na kilku kontach w różnych aplikacjach, co umożliwia im przyjmowanie kursów z kilku źródeł jednocześnie. Ta praktyka pozwala na porównywanie ofert w czasie rzeczywistym i wybieranie najbardziej opłacalnych kursów, co w praktyce zmniejsza wpływ platformy Didi na zarobki kierowców^[3].

Dynamika władzy w systemach oceny

Systemy oceny użytkowników prowadzą do zmian w dynamice władzy między platformami, pracownikami i klientami. Uber, klasyfikując kierowców jako niezależnych wykonawców, ma ograniczoną odpowiedzialność wobec nich. Jednocześnie, poprzez algorytmy i systemy oceny, platforma sprawuje znaczną kontrolę nad ich pracą. Kierowcy mają niewielki wpływ na zasady, którymi rządzi się platforma, a ich możliwości negocjacyjne są minimalne. Pracownicy platform nie mają tradycyjnych możliwości negocjowania warunków pracy, a ich wartość na platformie jest określana przez algorytmy, które uwzględniają oceny wystawiane przez klientów. Tym samym ich pozycja negocjacyjna jest ograniczona, a dostępność zleceń zależy od tego, jak dobrze są oceniani^[4]. W ten sposób występuje znacząca asymetria władzy, gdzie platforma ma pełną kontrolę nad dostępem do pracy i zarobkami, a kierowcy są zmuszeni do dostosowywania się do wymagań algorytmu i klientów^[5].

Algorytmy nie są transparentne, a zasady działania systemu ocen są często niejasne, co jeszcze bardziej osłabia pozycję kierowców. Ta zależność prowadzi do sytuacji, w której pracownicy gig economy, pomimo formalnej niezależności, funkcjonują w rzeczywistości pod ścisłą kontrolą platformy, która w każdym momencie może modyfikować zasady gry, nie ponosząc przy tym odpowiedzialności za warunki pracy kierowców.

Pracownicy podejmują więc próby obejścia algorytmów i manipulowania systemem ocen, aby poprawić swoje wyniki. Stosują strategie, takie jak unikanie klientów o niskich ocenach, korzystanie z narzędzi ułatwiających przyjmowanie bardziej opłacalnych zleceń. Kierowcy Ubera w niektórych przypadkach celowo wylogowywali się z aplikacji w określonych momentach, aby sztucznie zwiększyć popyt na przejazdy i zwiększyć ceny (Gdy ceny rosły, kierowcy logowali się z powrotem, aby realizować zlecenia po wyższych stawkach^[6]). Te działania są formą nieformalnego oporu wobec asymetrii władzy, jednak w większości przypadków są one ograniczone i krótkotrwałe, gdyż platformy szybko adaptują swoje algorytmy, aby przeciwdziałać takim taktikom.

Presja na freelancerów

Nie tylko kierowcy Ubera, ale wszyscy pracownicy pracujący dorywczo w oparciu o platformy oceniające, odczuwają presję, by nieustannie uzyskiwać wysokie oceny. Dla freelancerów, takich jak graficy czy copywriterzy, niska ocena może oznaczać trudności w pozyskaniu nowych zleceń, a nawet wykluczenie z platformy. Systemy te często stwarzają iluzję obiektywizmu, jednak subiektywność ocen sprawia, że pracownicy stają się zależni od kaprysów klientów, co może prowadzić do niesprawiedliwych konsekwencji, takich jak

nieadekwatne oceny wynikające z nieporozumień czy nadmiernych oczekiwań. Na przykład system ocen lekarzy np. [Znanylekarz.pl](https://znanylekarz.pl) lub rankinglekarzy.pl wprowadza obawę wśród lekarzy dotyczącą ocen na stronach internetowych^[7] Lekarze mogą być zaniepokojeni potencjalnymi negatywnymi opiniami, które mogą wpływać na ich reputację zawodową, zwłaszcza gdy opinie są subiektywne lub niesprawiedliwe.

Erozja standardów pracy

Systemy ocen pracy pracowników kontraktowych przyczyniają się do zmiany standardów pracy. Tradycyjne formy zatrudnienia, które oferowały stabilność i bezpieczeństwo, ustępują miejsca elastycznym, ale niepewnym formom zatrudnienia. Niestabilność, wynika z nieprzewidywalności przydzielanych zleceń. Pracownicy pracujący na zlecenie nie są etatowymi pracownikami przedsiębiorstwa, właściciela platform. Braku prawnego uznania dla pracowników platform jako etatowych pracowników, co eliminuje ich dostęp do świadczeń socjalnych. Brak dostępu do świadczeń socjalnych, takich jak ubezpieczenie zdrowotne czy płatny urlop, staje się normą. Freelancerzy, choć teoretycznie mają większą kontrolę nad swoim czasem pracy, w rzeczywistości są często zmuszeni do pracy na warunkach dyktowanych przez platformy, które wykorzystują systemy ocen jako narzędzie nadzoru i kontroli.

Podsumowanie

Wprowadzenie systemów oceny użytkowników pracowników kontraktowych zrewolucjonizowało sposób, w jaki funkcjonuje rynek pracy, ale jednocześnie wprowadziło szereg zagrożeń. Z jednej strony promują one jakość usług i transparentność, z drugiej – prowadzą do presji, stresu i nierówności władzy między pracownikami a platformami. W dłuższej perspektywie może to przyczynić się do dalszej erozji standardów pracy i destabilizacji rynku. Freelancerzy i pracownicy kontraktowi muszą więc nieustannie balansować między elastycznością, którą oferuje ten model pracy, a trudnościami wynikającymi z nieprzewidywalności systemów oceny.

- [1] B. Jamka, *Zarządzanie projektami: kompetencje pracy młodych w gig economy* [w:] A. Laskowska-Rutkowska (red.), *Zarządzanie projektami w dobie postępującej cyfryzacji i zwiększonego ryzyka*, Warszawa 2022.
- [2] S. Vallas, J.B. Schor, *What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy*, „Annual Review of Sociology” t. 46 nr 1 (2020), DOI: 10.1146/annurev-soc-121919-054857.
- [3] J.Y. Chen, *Thrown under the bus and outrunning it! The logic of Didi and taxi drivers' labour and activism in the on-demand economy*, „New Media & Society” t. 20 nr 8 (2018), DOI: 10.1177/1461444817729149.
- [4] B. Jamka, *Zarządzanie projektami...*
- [5] M. Baranowski, *Dobrobyt społeczny w usieciowionej technologicznie gospodarce: przykład sharing economy*, „Miscellanea Anthropologica et sociologica” t. 20 nr 3 (2019), s. 34.
- [6] S. Vallas, J.B. Schor, *What Do Platforms Do?...*
- [7] R. Tymiński, M. Walczewski, M. Wiczorek, *Identifying patients' criteria for assessment of doctors on Polish physician rating websites*, „Journal of Medical Science” t. 84 nr 3 (2015), DOI: 10.20883/medical.e16.

