

Anna Skład



# JAK POPRAWIĆ BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENĘ PRACY PLATFORMOWEJ?

PORADNIK DLA PRZEDSTAWICIELI  
PLATFORM INTERNETOWYCH

Materiały informacyjne CIOP-PIB

## **Jak poprawić bezpieczeństwo i higienę pracy platformowej?**

Poradnik dla przedstawicieli platform internetowych

Opracowano w ramach: V etapu programu wieloletniego „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy”, finansowanego w latach 2021-2022 w zakresie zadań służb państwowych ze środków ministra właściwego ds. pracy (*zadanie nr 2.SP.28 pt. Rozwiązania prawne i organizacyjne wspierające zapewnianie bezpieczeństwa i higieny pracy w gospodarce platformowej*).

Autor: Anna Skład – Zakład Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy,  
Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy

Zdjęcie na okładce: bigstock, 349071229

Projekt okładki: Anna Antoniszewska

Opracowanie redakcyjne: Kamil Jach

Skład: Dorota Marzec

© Copyright by

Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy

Warszawa 2021

**CIOP**  **PIB**

Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy  
ul. Czerniakowska 16, 00-701 Warszawa  
tel. (48-22) 623 36 98, [www.ciop.pl](http://www.ciop.pl)

## Wstęp

Bezpieczeństwo i higiena pracy (bhp) to ogół warunków, które powinny być zachowane w przedsiębiorstwie, aby pracownicy mogli wykonywać swoje zadania bezpiecznie i bez szkody dla zdrowia. Istnieje szereg przepisów, które regulują obowiązki pracodawców i pracowników w zakresie bhp. Jednak, z uwagi na charakter relacji pomiędzy uczestnikami gospodarki platformowej, przepisy te rzadko mają w niej zastosowanie. Opracowanie to powstało, aby wskazać możliwe sposoby poprawy stanu bhp w gospodarce platformowej i jest przede wszystkim skierowane do osób organizujących pracę w jej ramach – tj. do przedstawicieli platform.

Poprawę bhp osiąga się dzięki skutecznemu zarządzaniu bhp.

## Zarządzanie bhp

Zarządzanie bhp opiera się na koncepcji ryzyka zawodowego.

„Ryzyko zawodowe to prawdopodobieństwo wystąpienia niepożądanych zdarzeń związanych z wykonywaną pracą, powodujących straty, w szczególności wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych w wyniku zagrożeń zawodowych występujących w środowisku pracy lub sposobu wykonywania pracy”<sup>1</sup>.

Narażenie osób wykonujących pracę na zagrożenia zawodowe, podnoszące poziom ryzyka zawodowego, jest zatem konsekwencją ich istnienia. Istnienie to nie jest jednak równoznaczne z doświadczaniem przez takie osoby skutków zdrowotnych, ale może do nich prowadzić, jeśli dojdzie do „niepożądanych zdarzeń”. W dużym uproszczeniu – zarządzanie bhp polega więc na eliminowaniu zagrożeń lub zapobieganiu „niepożądanym zdarzeniom” i obniżaniu w ten sposób poziomu ryzyka zawodowego.

Zagrożeniem jest nie tylko niebezpieczny przedmiot (np. ruchome części maszyny czy gorący element wyposażenia) lub niebezpieczna substancja (np. toksyczna), ale również czynniki występujące

---

<sup>1</sup> Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz.U. 1997 nr 129 poz. 844 ze zm.)

w środowisku pracy, takie jak: hałas czy gorący lub zimny mikroklimat, a także niebezpieczne okoliczności wykonywania pracy (np. praca na wysokości).

Niepożądanym zdarzeniem jest np. poślizgnięcie się lub upadek osoby, która wykonuje pracę czy emisja substancji toksycznych, spowodowana np. awarią jakiegoś urządzenia.

## Usługodawca i usługobiorca – dwie grupy użytkowników platformy

Jak zaznaczono we Wstępie, w pracy platformowej rzadko mamy do czynienia ze stosunkiem pracy – w praktyce relacja taka w zasadzie nie występuje pomiędzy osobą zlecającą wykonywanie usługi, a osobą, która ją wykonuje. Nieuprawnione jest zatem używanie pojęć „pracownik” i „pracodawca” w odniesieniu do stron transakcji zawieranych za pośrednictwem platform, ponieważ pojęcia te są ściśle zdefiniowane w kodeksie pracy (art. 2 i 3).

Dlatego w tym opracowaniu przyjmuje się określać osoby kupujące usługi za pośrednictwem platform mianem „usługobiorców”, a osoby je świadczące – mianem „usługodawców”.

## Rola specjalistów ds. bhp

W zarządzaniu bhp w określonych sytuacjach (o czym więcej w kolejnym akapicie) pracodawców wspierają pracownicy służby bhp. Są to osoby o ściśle określonych kompetencjach, tj. posiadające odpowiednie wykształcenie i doświadczenie.

Pracodawcy zatrudniający do 10 (a pod pewnymi warunkami nawet do 50) pracowników mogą albo samodzielnie wykonywać zadania służby bhp, albo powierzyć wykonywanie zadań służby bhp specjalistom spoza zakładu pracy. W związku z tym istnieje wiele firm specjalizujących się w obsłudze bhp przedsiębiorstw. Firmy takie mogą wspierać platformy w interpretowaniu wytycznych opisanych w tym opracowaniu w kontekście rodzaju prowadzonej przez nie działalności oraz we wdrażaniu tych wytycznych.

## Zawartość opracowania

Dalsza część opracowania składa się z 7 punktów, odnoszących się do określonych aspektów zarządzania bhp. W każdym z nich, w części zatytułowanej „PROBLEM”, scharakteryzowano czynnik bądź czynniki, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo i higienę pracy platformowej. Następnie, pod nagłówkiem „PROPONOWANE ŚRODKI ZARADCZE”, wypunktowano działania, co do których zaleca się, aby były podejmowane przez przedstawicieli platform internetowych w celu ograniczania ryzyka zawodowego w pracy platformowej. Ponadto niektóre punkty zawierają również trzecią część, zatytułowaną „DOBRA PRAKTYKA”. Umieszczono w niej przykłady takich praktyk, tj. działań faktycznie realizowanych przez niektóre platformy internetowe i mających pozytywny wpływ na bhp. Przykłady te zostały zaczerpnięte z literatury przedmiotu, tj. w szczególności z następujących publikacji:

1. de Groen W. P., Kilhoffer Z. (2019), On-location client-determined moderately skilled platform work: Employment and working conditions, Working Paper, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound);
2. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound) (2018), Employment and working conditions of selected types of platform work, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
3. Drahoukoupil J., Piasna A. (2017), *Work in the Platform Economy: Beyond Lower Transaction Costs*, Intereconomics, ISSN 1613-964X, Springer, Heidelberg, Vol. 52, Iss. 6, pp. 335-340.

Przy każdym przykładzie podano jego źródło, opatrując go odpowiednią cyfrą w nawiasie kwadratowym: [1], [2] lub [3].

### UWAGA:

Przed zastosowaniem tego poradnika zaleca się, aby przedstawiciele platform internetowych przeanalizowali charakter swojej relacji z usługodawcami i rozważyli możliwość ich zatrudnienia w oparciu o umowę o pracę i zagwarantowania wynikającej z przepisów ochrony w zakresie bhp. Zastosowanie rozwiązań proponowanych w tym opracowaniu nie gwarantuje, że bhp usługodawców w pracy platformowej będzie równe bhp pracowników wykonujących analogiczny zakres prac pod kierunkiem pracodawców. Działania przedstawicieli platform będą mniej skuteczne, ponieważ nie posiadają oni zazwyczaj pełnej wiedzy o stanowiskach pracy platformowej oraz o możliwościach psychofizycznych usługodawców.

fot. Andrey Suslov\_Bigstockphoto



## 1. Identyfikacja zagrożeń

### PROBLEM

Usługodawcy często nie są świadomi zagrożeń, związanych z pracą, której wykonania się podejmują. Nie znając zagrożeń, nieświadomie podejmują ryzyko zawodowe z nimi związane, nie zabezpieczając się przed nim w żaden sposób.

Dodatkowo usługobiorcy, sprawując w pewnym stopniu kontrolę na wykonywaniem pracy przez usługodawców (patrz punkt 5.), mogą wpływać na powstawanie zagrożeń zawodowych oraz ryzyko związane z istniejącymi zagrożeniami, np. wymagać zbyt szybkiego tempa pracy.

### PROPONOWANE ŚRODKI ZARADCZE

- Przeanalizowanie dokumentów (np. regulaminów i warunków korzystania z platform) i algorytmów regulujących sposób wykonywania pracy platformowej pod kątem identyfikacji zagrożeń zawodowych, będących następstwem zasad określonych w tych dokumentach i algorytmach<sup>2</sup>. Przeanalizowanie możliwości takiej zmiany dokumentów i algorytmów, której rezultatem będzie eliminacja zagrożeń lub ograniczenie ryzyka zawodowego, które jest z nimi związane. Dokonanie stosownej zmiany dokumentów i algorytmów.

<sup>2</sup> Przykładem takiego zagrożenia mogą być ponadnormatywne godziny pracy, wynikające po części z tego, że algorytm koordynujący pracę nie limituje czasu jej wykonywania przez jednego usługodawcę. Wprowadzenie limitu spowoduje ograniczenie ryzyka zawodowego związanego z tym zagrożeniem.

- Przeanalizowanie zakresu usług, w zlecaniu których pośredniczy platforma i identyfikacja pozostałych zagrożeń (nie wynikających z regulaminów i zasad, ale będących poza kontrolą platformy).
- Opracowanie informacji na temat zagrożeń związanych z pracą platformową (zarówno tych wynikających z dokumentów i algorytmów obowiązujących na platformie, jak i tych pozostających poza jej kontrolą), ich potencjalnego negatywnego wpływu na zdrowie usługodawców oraz sposobów ochrony przed tymi zagrożeniami.
- Udostępnianie usługodawcom informacji na temat zagrożeń w formie:
  - Szkoleń stacjonarnych,
  - Szkoleń on-line,
  - Materiałów informacyjnych.
- Cykliczne przypominanie usługodawcom o zagrożeniach, np. poprzez organizowanie konkursów dot. bhp i premiowanie udziału w nich w formie przyznawania dodatkowych punktów w ratingach.
- Zapewnienie usługodawcom możliwości zadawania pytań dotyczących zagrożeń, np. mailem na wskazany adres.
- Identyfikowanie zagrożeń, na które mają wpływ usługobiorcy. Uświadamianie usługobiorców na temat tego, w jaki sposób mogą ograniczać ryzyko zawodowe usługodawców oraz, których działań nie powinni podejmować, aby nie zwiększać tego ryzyka.

## 2. Określenie kwalifikacji i uprawnień, których posiadanie jest niezbędne do bezpiecznego wykonania pracy

### PROBLEM

W celu bezpiecznego wykonywania pracy, trzeba wiedzieć, jak to zrobić. Usługodawcy oferują za pośrednictwem platform swoje usługi niekiedy nie posiadając wiedzy w tym zakresie.

Poza tym, do bezpiecznego wykonywania niektórych prac niezbędne jest posiadanie odpowiednich uprawnień, jak uprawnienia do prowadzenia pojazdu w przypadku kierowców. Inny przykład może stanowić praca z wykorzystaniem urządzeń, instalacji i sieci elektroenergetycznych wytwarzających, przetwarzających i zużywających energię elektryczną, do wykonywania której niezbędne jest



posiadanie tzw. uprawnień SEP (Stowarzyszenie Elektryków Polskich)<sup>3</sup>. Potwierdzonych egzaminem kwalifikacji wymaga się również do obsługi i konserwacji niektórych rodzajów urządzeń technicznych<sup>4</sup>.

#### PROPONOWANE ŚRODKI ZARADCZE

- Oferowanie usługodawcom możliwości udziału w szkoleniach zawodowych, zachęcanie ich do odbywania tego typu szkoleń, finansowanie lub współfinansowanie udziału usługodawców w szkoleniach.
- Przeanalizowanie zakresu usług, w zlecaniu których pośredniczy platforma, pod kątem identyfikacji prac realizowanych w ramach tych usług, do których bezpiecznego wykonania niezbędne jest posiadanie odpowiednich kwalifikacji i uprawnień.
- Wymaganie, aby na etapie rejestracji konta na platformie usługodawcy oferujący wykonywanie tego typu prac potwierdzali swoje kwalifikacje i uprawnienia, przedstawiając stosowne dokumenty (np. w formie skanu).

#### DOBRA PRAKTYKA

**Niektóre platformy internetowe umożliwiają rejestrację usługodawcy tylko wówczas, gdy przedstawi on / ona dokumenty potwierdzające kwalifikacje do wykonywania usług, które oferuje, np. odpowiedni certyfikat lub dyplom ze szkolenia, kursu czy studiów. Na innych można się natomiast rejestrować na dwa sposoby: jako profesjonalny usługodawca, fachowiec w danym obszarze – należy wówczas udowodnić posiadanie kwalifikacji prezentując stosowne dokumenty lub jako amator [1].**

### 3. Bezpieczne stosowanie materialnych zasobów niezbędnych do wykonywania pracy

#### PROBLEM

Do wykonania pracy stosuje się różne zasoby materialne: pojazdy, narzędzia, substancje chemiczne, materiały i urządzenia. W celu zapewnienia bezpieczeństwa pracy z wykorzystaniem tych

<sup>3</sup> Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 28 kwietnia 2003 r. w sprawie szczegółowych zasad stwierdzania posiadania kwalifikacji przez osoby zajmujące się eksploatacją urządzeń, instalacji i sieci

<sup>4</sup> Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 18 lipca 2001 r. w sprawie trybu sprawdzania kwalifikacji wymaganych przy obsłudze i konserwacji urządzeń technicznych



zasobów należy zadbać, aby były one stosowane zgodnie z zaleceniami producentów. Niekiedy zalecenia te obejmują używanie środków ochronnych, np. środków ochrony indywidualnej.

Usługodawcy korzystają często z zasobów materialnych, udostępnianych im przez platformy lub usługobiorców. Nie mają wówczas gwarancji dostępu do informacji na temat zasad bezpiecznego stosowania tych zasobów, w tym – do informacji o niezbędnych środkach ochronnych.

## PROPONOWANE ŚRODKI ZARADCZE

- W przypadku zasobów materialnych udostępnianych usługodawcom przez platformy:
  - zapewnienie dostępu do wszelkich informacji na temat bezpiecznego stosowania tych zasobów, tj. m.in.: instrukcji obsługi, instrukcji bezpieczeństwa, kart charakterystyki substancji niebezpiecznych,
  - Zapewnienie zgodnego z zaleceniami producentów utrzymania urządzeń (ich przeglądów, czyszczenia, konserwacji, serwisu i napraw) i ich sprawności,
  - Udostępnienie usługodawcom odpowiednich środków ochronnych i odzieży roboczej, poinstruowanie w zakresie sposobu ich użytkowania oraz cykliczne przypominanie o konieczności stosowania tych środków.
- W przypadku zasobów materialnych udostępnianych usługodawcom przez usługobiorców:
  - Zobowiązanie usługobiorców (np. poprzez zawarcie odpowiedniej klauzuli w warunkach korzystania z platformy) do udostępnienia usługodawcom informacji na temat zasad bezpiecznego stosowania zasobów,
  - Poinformowanie usługobiorców, że ponoszą odpowiedzialność za sprawność tych zasobów oraz za ewentualne konsekwencje wypadków spowodowanych zaniedbaniami w tym zakresie,
  - Poinformowanie usługodawców o konieczności zaopatrzenia się w odpowiednie środki ochrony i ich stosowania.

## DOBRA PRAKTYKA

**Niektóre platformy, specjalizujące się w dostawach rowerowych, oferują usługodawcom odzież roboczą (kurtki zimowe lub przeciwdeszczowe, rękawice zimowe), elementy wyposażenia poprawiające bezpieczeństwo jazdy (kaski ochronne, oświetlenie do zamontowania na rowerze, dzwonki, maski, kamizelki odblaskowe) lub dofinansowują zakup takiego wyposażenia: na jednej**

z platform zaoferowano każdemu dostawcy po 45 euro dopłaty do zakupu rowerowych opon zimowych [2].



fot\_nmedia\_Bigstockphoto

#### 4. Tempo i długość czasu pracy oraz niepewność dochodów

##### PROBLEM

Planowanie pracy z uwzględnieniem wymagań bezpieczeństwa to również zapewnienie jej odpowiedniego tempa i przerw. Z uwagi na brak stałych dochodów w gospodarce platformowej, usługodawcy mogą być bardziej skłonni do pracy w ponadnormatywnym wymiarze czasu i w szybszym tempie oraz do rezygnowania z przerw. Część platform, decydując o cenach usług i ustalając je na zbyt niskim poziomie, dodatkowo motywuje usługodawców do takich zachowań, ponieważ ci ostatni są w stanie podwyższyć swoje dochody jedynie zwiększając tempo pracy lub wydłużając czas jej wykonywania.

Poza tym usługodawcy poświęcają czas na wyszukiwanie zleceń na platformie, a niekiedy na czynności przygotowawcze przed przystąpieniem do jej podjęcia (polegające np. na zdobyciu dodatkowych informacji na temat usługobiorcy po to, aby lepiej spełnić jego wymagania). Zarówno wyszukiwanie zleceń, jak i realizacja czynności przygotowawczych, są w rzeczywistości elementami pracy i wydłużają czas jej wykonywania, nie przynosząc dodatkowych dochodów.

Ponadto niektóre platformy wymuszają nadmierne tempo pracy usługodawców, np. koordynując ją za pomocą nadających takie tempo algorytmów. Również pozostawianie czasu realizacji usługi w gestii usługobiorców, w szczególności w sytuacji, kiedy ostateczna cena usługi ustalana jest na podstawie stawki godzinowej, może prowadzić do znacznego ograniczania oczekiwanego czasu realizacji usługi i nadmiernego tempa pracy.

### PROPONOWANE ŚRODKI ZARADCZE

- W przypadku platform koordynujących wykonywanie pracy przez:
  - Zaplanowanie przerw w pracy, zorganizowanie pracy w sposób umożliwiający rzeczywiste skorzystanie z tych przerw i zachęcanie usługodawców do korzystania z przerw,
  - Określenie tempa wykonywania pracy z uwzględnieniem możliwości psychofizycznych człowieka i nienarzucanie szybszego tempa pracy,
  - Ograniczenie możliwości decydowania o czasie wykonania usługi przez usługobiorców.
- W przypadku samodzielnego decydowania przez usługodawcę o tempie i czasie pracy:
  - Zachęcanie do robienia przerw,
  - Informowanie o negatywnych konsekwencjach pracy bez przerw, w ponadnormatywnym wymiarze i w nadmiernym tempie.
- W przypadku platform decydujących o cenach usług:
  - Kształtowanie cen za usługi na poziomie umożliwiającym godziwe wynagrodzenie usługodawców,
  - Gwarantowanie nieobniżania cen usług w określonym okresie czasu oraz informowanie o ewentualnym obniżeniu cen po upływie tego okresu z odpowiednim wyprzedzeniem.
- Ułatwianie wyszukiwania zleceń przez usługodawców, np. poprzez wysyłanie im powiadomień, stosowanie algorytmów dopasowywanie oczekiwań usługobiorców i kompetencji usługodawców.

- Niestosowanie w systemach motywacyjnych skierowanych do usługodawców zachęt do nadmiernego zwiększania tempa pracy oraz pracy dłuższej niż przewidują normy w tym zakresie.

#### DOBRE PRAKTYKI

**Niektóre platformy, wysyłają usługodawcom powiadomienia mailem o nowych zleceniach, skracając tym samym czas wyszukiwania zleceń [1].**

**Na platformie dostawczej w Szwecji dostawcy mają prawo do odpłatnej pięciominutowej przerwy co godzinę. Mogą albo na bieżąco uzgadniać czas rozpoczęcia przerwy z dyspozytorem albo ustalić to przed rozpoczęciem zmiany [2].**

**Na jednej z platform dostawczych w przypadku niekorzystnych warunków pogodowych odpowiednio modyfikuje się obowiązujące dostawców wymagania: oczekiwany czas dostawy zostaje wydłużony [2].**

**Uber w wielu państwach płaci usługodawcom gwarantowaną płacę minimalną za godzinę pracy [3].**

## 5. Częściowe podporządkowanie usługodawców usługobiorcom

#### PROBLEM

W pracy platformowej rola usługobiorcy nie sprowadza się do roli klienta, ponieważ charakter relacji pomiędzy nim z usługodawcą jest pod pewnymi względami podobny również do relacji, która zachodzi pomiędzy pracodawcą a pracownikiem.

Właściwe pracodawcom uprawnienia usługobiorców w relacji z usługodawcami są różne w zależności od rodzaju platformy i mogą obejmować: określenie terminu realizacji usługi i sposobu jej wykonania (niekiedy z podaniem niekompletnych informacji na temat wymagań usługobiorcy), udostępnianie usługodawcy materiałów i narzędzi niezbędnych do wykonania usługi, nadzór nad procesem wykonywania usługi oraz możliwość oceny usługodawcy po zakończeniu współpracy.

Usługodawcy są przez to do pewnego stopnia podporządkowani usługobiorcom, co może mieć negatywne konsekwencje dla bezpieczeństwa i higieny pracy tych pierwszych, ponieważ decyzje usługobiorców skutkują niekiedy powstawaniem nowych zagrożeń lub podwyższaniem poziomu ryzyka zawodowego związanego z istniejącymi zagrożeniami.

## PROPONOWANE ŚRODKI ZARADCZE

- Zapewnienie, że przed przyjęciem zamówienia do realizacji przez usługobiorcę otrzyma on od usługodawcy wyczerpujący opis przedmiotu zamówienia i innych wymagań usługobiorcy. Jeśli nie jest możliwa standaryzacja opisu usługi (np. prace remontowe, których zakres może być bardzo zróżnicowany) – zapewnienie usługodawcom możliwości kontaktu z usługobiorcami celem sprecyzowania zakresu pracy do wykonania oraz terminu jeszcze przed przyjęciem zamówienia.
- Poinformowanie usługobiorców (np. w regulaminie korzystania z platformy), że ponoszą odpowiedzialność za bezpieczeństwo materiałów i narzędzi udostępnianych usługodawcom do wykonania usługi (patrz punkt 3.) oraz za negatywne konsekwencje poleceń wydawanych przez siebie usługodawcom.
- W przypadku prowadzenia przez platformę systemu ocen jej użytkowników, zapewnienie, aby był on:
  - symetryczny – dający możliwość obustronnej oceny usługodawcy przez usługobiorcę i usługobiorcy przez usługodawcę oraz: zapewniający jednakowy dostęp do treści ocen obu stronom transakcji,
  - sprawiedliwy – wymuszający podanie uzasadnienia w przypadku wystawienia negatywnej oceny, tak, aby oceniana osoba mogła się dowiedzieć, w jaki sposób nie spełniła oczekiwań oraz umożliwiający odwołanie się od złej oceny lub odniesienie do negatywnych komentarzy.

## DOBRE PRAKTYKI

**Niektóre platformy umożliwiają usługobiorcom opatrzenie opisu przedmiotu zamówienia zdjęciem ilustrującym zakres prac do wykonania (np. pomieszczenie do remontu, urządzenie / instalacja wymagające naprawy). Dzięki temu usługodawcom łatwiej jest oceniać praco- i czasochłonność zamówienia oraz to, czy posiadają odpowiednie kompetencje (również w zakresie bezpieczeństwa), aby się podjąć realizacji zadania [1].**

**Na jednej z platform jeśli usługodawca uważa, że został niesprawiedliwie oceniony, może złożyć skargę do platformy. Przedstawiciel platformy kontaktuje się wówczas z usługobiorcą, aby zbadać przyczynę niskiej oceny i sprawdzić, jak można rozwiązać tę sytuację. Przedstawiciel platformy ma prawo do usunięcia niskiej oceny, jeśli uzna, że jest ona nieuzasadniona [2].**

## 6. Częściowe podporządkowanie usługodawców platformom

### PROBLEM

W pracy platformowej rola platformy wykracza poza zwykłe pośrednictwo pomiędzy usługodawcami a usługobiorcami, ponieważ w pewnych aspektach relacja pomiędzy platformami a usługodawcami jest zbliżona do relacji pomiędzy pracodawcami a pracownikami. Aspekty te – w zależności od sposobu funkcjonowania platformy – mogą obejmować: motywowanie do pracy, koordynowanie pracy usługodawców (np. w przypadku platform przewozowych – wskazywanie w aplikacji drogi przejazdu), ustalanie cen usług (patrz punkt 4.), nakładanie kar za niedotrzymywanie zobowiązań wobec usługobiorców, bądź nienależyte wykonanie usług.

Platformy posiadają przewagę informacyjną nad usługodawcami (ich przedstawiciele jako pierwsi dowiadują się o zamówieniach usługobiorców i, posiadając wiedzę o ogóle tych zamówień, są w stanie oszacować popyt i określić jego zmienność w czasie). Platformy niekiedy wykorzystują przewagę informacyjną nad usługodawcami, np. nie przekazując im pełnej otrzymanej od usługobiorcy informacji i przedmiocie zamówienia.

Częściowe podporządkowanie usługodawców platformom może być – podobnie jak w przypadku ich podporządkowania usługobiorcom – źródłem dodatkowych zagrożeń lub zwiększonego poziomu ryzyka zawodowego wynikającego z istniejących zagrożeń.

### PROPONOWANE ŚRODKI ZARADCZE

- Branie pod uwagę kryterium zapewnienia bezpieczeństwa usługodawców przy planowaniu procesów pracy koordynowanych przez platformę.
- Przekazywanie usługodawcom wszystkich informacji o przedmiocie zamówienia, przekazanych przez usługobiorców już na etapie informowania ich o możliwości podjęcia zlecenia.
- W przypadku prowadzenia na platformie systemu karania użytkowników, zapewnienie, aby spełniał on następujące kryteria:
  - był symetryczny, tj. przewidywał równoważne kary w stosunku do obu stron transakcji;
  - zapewniał finansowe zadośćuczynienie na rzecz osoby poszkodowanej;
  - był czytelny i zrozumiały;
  - był w skuteczny sposób zakomunikowany wszystkim użytkownikom;



- zapewniał ukaranej osobie możliwość odwołania;
- był zaakceptowany przez użytkowników, przy czym akceptacji powinna podlegać każda zmiana zasad karania.

## 7. Brak wsparcia ze strony współpracowników i przełożonych

### PROBLEM

Praca platformowa jest często wykonywana w odosobnieniu, bez żadnego kontaktu z przełożonymi czy innymi osobami świadczącymi usługi za pośrednictwem tej samej platformy. Może to być źródłem dyskomfortu dla usługodawców, którzy niekiedy zmuszeni są samodzielnie podejmować decyzję w nierutynowych sytuacjach, kiedy nie posiadają niezbędnej do tego wiedzy i doświadczenia, a nie mają kogo poprosić o radę czy omówienie problemu. Podjęcie niewłaściwej decyzji może doprowadzić do sytuacji wypadkowej, bądź w inny sposób narazić na szwank zdrowie usługodawcy.

Brak kontaktu pomiędzy usługodawcami uniemożliwia im uzgodnienie stanowiska, a następnie – podjęcie rozmów z przedstawicielami platform – w sprawie poprawy warunków pracy oraz jej bezpieczeństwa i higieny.

Co więcej, praca platformowa – jeżeli jest koordynowana przez algorytmy – może budzić w usługodawcach poczucie, że są traktowani jak anonimowe środki produkcji.

### PROPONOWANE ŚRODKI ZARADCZE

- Ułatwianie usługodawcom wzajemnej komunikacji z wykorzystaniem aplikacji (np. poprzez tworzenie forów dyskusyjnych czy przy wykorzystaniu komunikatorów);
- Organizowanie eventów integracyjnych dla usługodawców;
- Zapewnianie usługodawcom możliwości dogodnego kontaktu z przedstawicielami platform (co najmniej w godzinach świadczenia usług), zidentyfikowanie typowych problemów, w rozwiązywaniu których platforma mogłaby wspierać usługodawców, gwarantowanie krótkiego czasu reakcji na pytania i prośby usługodawców;



- Umożliwianie usługodawcom zgłaszania propozycji dotyczących poprawy bezpieczeństwa i higieny ich pracy. Analizowanie tych propozycji i wdrażanie proponowanych udogodnień i usprawnień.
- Uwzględnianie uwag usługodawców dotyczących sposobu działania algorytmów kierujących ich pracą.

#### DOBRA PRAKTYKA

**Na jednej z platform jeśli usługodawca napotka problemy w domu klienta, na przykład zauważy coś, co może grozić wypadkiem przy pracy lub zda sobie sprawę, że zadanie potrwa dłużej niż przewidywano, może zadzwonić do przedstawicieli platformy, aby zasięgnąć porady, jak się zachować [2].**