

PANOPTYKON AMAZONA

**PORADNIK DLA PRACOWNIKÓW,
ORGANIZATORÓW I DECYDENTÓW**



Spis treści

WPROWADZENIE	3
DLACZEGO AMAZON TO PANOPTYKON?	3
<hr/>	
W MAGAZYNIE	6
MONITOROWANIE PRODUKTYWNOŚCI: SKANERY I ADAPT	6
KONTROLA IDEOLOGICZNA: CONNECTIONS	7
AUTOMATYZOWANIE DYSTANSOWANIA SPOŁECZNEGO: DISTANCE ASSISTANT	8
SPRZEDAWANIE INWIGILACJI: PANORAMA	9
<hr/>	
W DRODZE	10
NAWIGOWANIE NADZOROWANIA: APLIKACJE DO DOSTAW	10
PATrz NA DROGĘ: KAMERY DRIVERI	11
<hr/>	
ZWIĘKSZANIE KONTROLI	12
MAPOWANIE ORGANIZUJĄCYCH SIĘ PRACOWNIKÓW: SPOC	12
PANOPTYKON POZA MIEJSCEM PRACY: REKOGNITION, RING	13
KSZTAŁTOWANIE PRZYSZŁOŚCI INWIGILACJI W MIEJSCU PRACY: PRZYSZŁOŚĆ AMAZONA WIDZIANA PRZEZ PRYZMAT PATENTÓW	14
<hr/>	
WNIOSKI	15
<hr/>	

Autorzy raportu: Alessandro Delfanti,
Lilian Radovac oraz Taylor Walker.

WPROWADZENIE

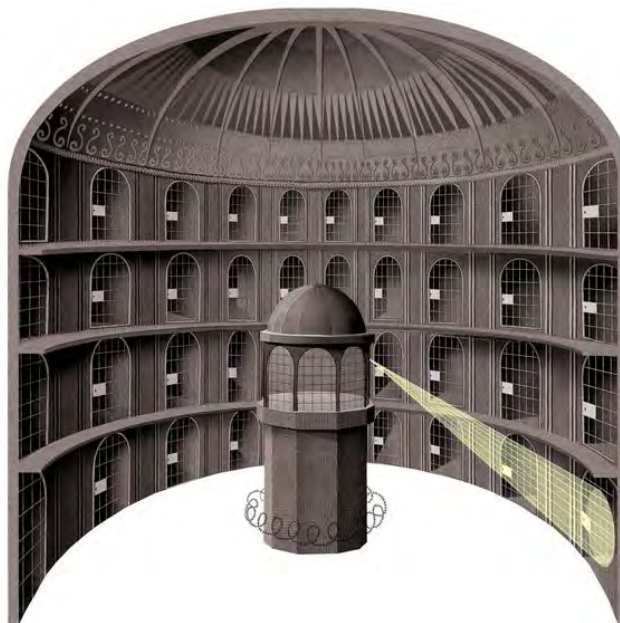
Dla konsumenta, który klika w odnośnik do produktu na stronie Amazona, proces zakupu i dostawy jest szybki, bezproblemowy i wygodny; strona oferuje niemal natychmiastowy dostęp do nieskończonego wachlarza dóbr konsumpcyjnych. Klient nie widzi jednak efektu kaskadowego, który to kliknięcie uruchamia – efektu, za którym stoją korporacyjne algorytmy Amazona, odczuwanego przez tych, którzy są faktycznym motorem napędzającym model konsumpcjonizmu jednego kliknięcia w firmie Amazon: pracowników.

Pracownicy w magazynach Amazona (tj. „centrach realizacji zamówień”) albo ci, którzy dostarczają paczki, pracują w modelu kontrolowanym i zarządzanym przez algorytmy, co przekłada się na ogromną presję na „wytrobienie normy”, np. zdjęcie z półek w magazynie 100 produktów na godzinę albo dostarczenie 30 paczek na godzinę na ulicach Berlina czy Barcelony. Aby wywierać presję na pracowników, by pracowali szybciej, aby monitorować ich zachowanie pod względem zgodności z kulturą korporacyjną firmy, a nawet szpiegować działania związkowe, Amazon stosuje jeden z najbardziej inwazyjnych i wszechobecnych systemów inwigilacji, jakie do tej pory powstały na świecie.

Ta międzynarodowa korporacja z siedzibą w Seattle, z rocznymi przychodami w wysokości 386 miliardów dolarów w 2020 roku, jest jednym z najpotężniejszych podmiotów korporacyjnych na świecie¹. Nie tylko z powodu swych rozmiarów finansowych. Amazon posiada 200 ogromnych centrów logistycznych, jak również globalną sieć mniejszych magazynów, co czyni go drugim co do liczby pracowników prywatnym pracodawcą na świecie. W skali globalnej Amazon zatrudnia bezpośrednio 1,3 mln pracowników, z których 100 tys. w Unii Europejskiej. Liczby te jednak nie obejmują setek tysięcy pracowników, którzy są zatrudniani przez agencje pracy tymczasowej albo błędnie klasyfikowani jako podwykonawcy. Wszyscy oni wpadają w sieć inwigilacji Amazona.

„Śledzą cię skanerem. Cokolwiek robisz, zawsze cię obserwują!”

Pracownik magazynowy Amazona w USA



DLACZEGO AMAZON TO PANOPTYKON?

W swej książce z 1975 r. zatytułowanej „Nadzorować i karać” filozof Michel Foucault użył – za Jeremym Benthamem – pojęcia „panoptikon” jako symbolu nowych technik kontroli, które się wyłoniły we współczesności. Pod koniec XVIII wieku reformator społeczny Bentham zaprojektował więzienie o okrągłym kształcie, w którym cele zbudowane są wokół centralnie położonej wieży. Architektura panoptikonu została zaprojektowana w taki sposób, by jeden strażnik mógł obserwować cele z wieży w każdym momencie, podczas gdy więźniowie nie byli w stanie powiedzieć, czy są monitorowani czy nie. Jak pisze Foucault, więzień w panoptikonie mógł jedynie zakładać, że jest poddawany ciągłej obserwacji w tym asymetrycznym systemie nadzoru: „Widać go, ale on sam nie widzi; to przedmiot informacji, ale nigdy podmiot komunikacji. W rezultacie sam jest swoim własnym strażnikiem, w obawie przed karą”².

1 Kohan, S. (2.02.2021). Niebotyczny wzrost zysków Amazona: 84%, sprzedaż w wysokości 386 miliardów dolarów. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/shelleykohan/2021/02/02/amazons-net-profit-soars-84-with-sales-hitting-386-billion/?sa=D&sh%3D4e83f4891334&source=editors&usq=AOvVaw0TEZtwopgyNI68cgVgyVqb&ust=1621550746203000&sh=201fb2da1334>

2 Foucault, M. (1975). *Discipline and punish: The birth of the prison*. Knopf Doubleday. – Polskie wydanie: Foucault M. (1998). *Nadzorować i karać: narodziny więzienia*, tłum. T. Komendant. Fundacja Aletheia.

Amazon tworzy i wdraża technologię cyfrową, która jednocześnie rozszerza i pogłębia koncepcję panoptikonu w ujęciu Foucaulta. W magazynach, w których składa się produkty, w samochodach, dostarczających paczki, przez aplikację Flex, w ciężarówkach przewożących towary, pracownicy są ciągle obserwowani, nagrywani, ich praca mierzona, a ich działania monitorowane. Inne firmy gospodarki cyfrowej, m.in. Google i Facebook, również stworzyły wszechobecne systemy gromadzenia danych, ukierunkowane na użytkowników. Wszyscy wiemy, że samo noszenie telefonu w torbie czy kieszeni czyni z nas mimowolne obiekty systemów inwigilacji, generujących dane na podstawie wszystkich naszych czynności – od zakupów po lokalizację – aby je później analizować i wykorzystać np. do profilowania reklam. Natomiast w środowisku pracy tego typu wszechobecny nadzór cyfrowy stosuje się wobec „zniewolonych populacji pracowników” („captive populations of employees”), cytując słowa Shoshany Zuboff, pracowniczki naukowej Harvard Business School³.



Oczywiście, wszechobecną inwigilację stosuje nie tylko Amazon. W miastach na całym świecie mieszkańcy są rutynowo monitorowani za pomocą kamer bezpieczeństwa, aplikacji śledzących przestępczość i urządzeń biometrycznych, więc w pewnym sensie magazyn jest po prostu kolejnym miejscem, w którym pracownicy napotykają powszechny nadzór cyfrowy. Jednak są oni w jeszcze większym stopniu uwikłani w relacje z technologią inwigilacji; urządzenia takie jak czytniki kodów kreskowych, służące do odczytywania i zapisywania pozycji przedmiotów na półkach, są kluczowe dla kontroli pracowników przez Amazona i władzy nad nimi. Pracownicy nie są w stanie wykonywać swych zadań bez tych technologii, co sprawia, że są zależni od narzędzi, które ich monitorują. Inne technologie wykorzystywane przez Amazona mają na celu wyłącznie nadzór. Na przykład wszyscy pracownicy magazynowi muszą przejść przez skanery całego ciała, które sprawdzają ich pod kątem kradzieży, za każdym razem, gdy opuszczają miejsce pracy, nawet na przerwę obiadową, a kamery wspomagane przez sztuczną inteligencję monitorują ich pod kątem utrzymywania dystansu społecznego w związku z przypadkami zakażeń COVID-19 w budynkach Amazona. Wszystkie te technologie działają dzięki mocy zapisów umów: pracownicy muszą korzystać z tych technologii – lub przynajmniej się do nich dostosować – bo w przeciwnym razie stracą pracę.

W rezultacie pracownicy Amazona są mimowolnymi obiektami w wyrafinowanym i wszechogarniającym eksperymencie cyfrowej inwigilacji, który ma katastrofalne konsekwencje dla ich organizmów i życia. Liczba obrażeń w miejscu pracy w placówkach Amazona jest największa w branży, a pracownicy na całym świecie zgłaszają problemy takie jak stres oraz stany lękowe, spowodowane narzuconym przez firmę rytmem pracy, który zmusza ich do unikania picia wody, aby zmniejszyć liczbę przerw na toaletę, do oddawania moczu do butelek⁴ oraz korzystania z niebezpiecznych skrótów⁵. Powszechna niepewność zatrudnienia w magazynach firmy i sieciach dostaw sprawia, że wielu pracowników jest jeszcze bardziej bezbronnych wobec inwigilacji, starając się o kolejne przedłużenie umowy.

Głęboko osadzonym elementem zalgorytmizowanych systemów nadzoru w Amazonie jest także rasa. Firma zatrudnia bardzo zróżnicowaną siłę roboczą w wielu krajach i poddaje tych pracowników radykalnej odmianie praktyk inwigilacyjnych, których obiektem historycznie, w nieproporcjonalnym stopniu, byli – i wciąż pozostają – czarnoskórzy, ludność tubylcza i osoby o innym kolorze skóry niż biały. Zwłaszcza nastawienie przeciw czarnoskórym jest kluczowym czynnikiem wpływającym

- 3 Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. Profile Books, s. 178. – Polskie wydanie: Zuboff, S. (2020). *Wiek kapitalizmu inwigilacji. Walka o przyszłość ludzkości na nowej granicy władzy*, tłum. A. Unterschuetz. Zysk i S-ka.
- 4 Gurley, L. K. (25.03.2015). Amazon zaprzecza, że pracownicy oddają moc do butelek. Oto butelki z moczem. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/k7amyn/amazon-denies-workers-pee-in-bottles-here-are-the-pee-bottles>
- 5 Callahan, P. (5.09.2019). Amazon śrubuje normy dostaw, ale unika odpowiedzialności za koszty ludzkie. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>



na sposób, w jaki „inwigilacja jest praktykowana, opisywana i ustanawiana”, jak pisze myślicielka Simone Browne⁶, a techniki monitorowania i kontroli z tym związane stanowiły zapowiedź współczesnych systemów nadzoru.

To plasuje systemy Amazona w czołówce innowacyjnych rozwiązań w dziedzinie technologii cyfrowego nadzoru, które rozszerzają i wzmacniają zasady naukowego zarządzania wykreowane przez Fredericka Taylora w 1911 roku⁷. Sama firma określiła się mianem „maszyny wynalazczości”; faktycznie wydaje miliardy dolarów rocznie na badania i rozwój – ponad 50 miliardów dolarów w 2020 roku⁸. Te inwestycje pozwoliły Amazon Web Services stać się globalnym liderem w dziedzinie przetwarzania w chmurze; umożliwiły również stworzenie laboratorium, w którym wprowadza się i testuje technologie inwigilacyjne, od momentu gdy zaczęła się ekspansja Amazona w połowie pierwszej dekady XXI wieku: Amazon jako miejsce pracy.

W ostatnich czasach strategii nadzoru Amazona wychodzą poza firmowe magazyny: kurierzy są monitorowani za pomocą aplikacji w swych telefonach, jak również kamer ze sztuczną inteligencją, zainstalowanych w samochodach; klientów inwigiluje Alexa, bo ten wirtualny asystent nagrywa i analizuje ich prywatne rozmowy – a ich dane są zbierane za każdym razem, gdy używają stron Amazona do zakupów, podczas gdy Ring, rozwiązanie z kamerami bezpieczeństwa, monitoruje ich sąsiadów. Nawet niczego niepodświadomie obywatele są poddawani obserwacji za pomocą rozwiązań technologicznych, które Amazon sprzedaje organom ścigania i rządowym agencjom imigracyjnym, jak np. systemów rozpoznawania twarzy, wyposażonych w sztuczną inteligencję, albo zwykłym konsumentom,

którzy kupują „inteligentne” kamery, nadzorujące przestrzeń w ich domach. Amazon inwestuje ogromne kwoty w rozwój technologiczny, by wzmocnić mechanizmy kontroli nad pracownikami przez rozwijanie cyfrowego panoptikonu; patenty, których jest właścicielem, pokazują plany firmy dotyczące wprowadzenia nowych technologii inwigilacji, od okularów do rozszerzonej rzeczywistości po cyfrowe opaski na rękę, które śledzą ruchy pracowników.

Dzięki technologii Amazon jest w stanie spełnić obietnicę coraz szybszych dostaw, ale technologia umożliwia i utrzymuje także kontrolę firmy nad pracownikami. Są oni monitorowani nie tylko po to, by kontrolować, czy wyrabiają zupełnie nieracjonalną normę wydajności, jakiej się od nich wymaga, ale również w celu kontroli politycznej. Wśród ofert pracy publikowanych na firmowym portalu rekrutacyjnym www.amazon.jobs w 2020 r. były ogłoszenia o stanowiskach analityków z doświadczeniem wojskowym albo w organach ścigania, w których była mowa o zbieraniu danych na temat „zagrożeń dla firmy wynikających z organizowania pracowników”⁹. Kierowników magazynów szkoli się, by zwracali uwagę na to, czy pracownicy się nie organizują; Amazon uczy ich baczego obserwowania tych, którzy wspominają np. o „wynagrodzeniu wystarczającym na godne życie”¹⁰. Do prasy wyciekły wewnętrzne dokumenty Amazona, z których wynika, że firma monitoruje kanały na mediach społecznościowych, których pracownicy używają do organizowania się, oraz że kierownictwo i prywatne firmy ochroniarskie szpiegują związki zawodowe. Ciągłe uruchamianie coraz bardziej inwazyjnych technologii to jasny komunikat dla pracowników Amazona: obserwujemy was, nie będziemy tolerować sprzeciwu.

Nie można tego ująć inaczej: amazonowy panoptikon cyfrowego nadzoru jest poważnym zagrożeniem dla demokracji w miejscu pracy i dla praw pracowniczych. Pracownicy Amazona na całym świecie zdają sobie z tego sprawę, są też świadomi kontroli politycznej, której się ich poddaje za pomocą wszechobecnych technologii inwigilacyjnych, stosowanych przez firmę. I stawiają opór, wymieniając walkę z monitorowaniem pracowników wśród żądań wysuwanych w protestach, strajkach i w kampaniach na rzecz tworzenia związków w całej globalnej sieci placówek realizacji zamówień Amazona. Mamy nadzieję, że ten poradnik pomoże pracownikom, organizacjom pracowniczym i decydom lepiej zrozumieć technologie, które składają się na panoptikon Amazona, tak by można się im przeciwstawić poprzez rozwiązania legislacyjne, negocjacje zbiorowe i inne działania.

6 Browne, S. (2015). *Dark matters: On the surveillance of Blackness*. Duke University Press, s. 9.

7 O historycznym kontekście tego zjawiska i niedawnym procesie jego cyfryzacji można przeczytać w: Rosenblat, A., Kneese, T., & Boyd, D. (2014). *Workplace Surveillance*. *Open Society Foundations' Future of Work Commissioned Research Papers*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2536605>

8 Macrotrends. (2021). *Amazon research and development expenses 2006-2021 | AMZN*. <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/AMZN/amazon/research-development-expenses>

9 Ogłoszenie wciąż można zobaczyć tu: <https://web.archive.org/web/20200901125940/https://www.amazon.jobs/en/jobs/1026060/intelligence-analyst>

10 Whole Worker. (22.06.2019). *Amazon's Union-Busting Training Video (LONG VERSION) [Video]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

W MAGAZYNIE

MONITOROWANIE PRODUKTYWNOŚCI: SKANERY I ADAPT

Praca osób zatrudnionych w magazynach Amazona jest nieustannie monitorowana. Aby spełnić obietnicę szybkich i bezproblemowych dostaw, firma inwigiluje pracowników, by zmusić ich do szybszej i cięższej pracy.

Skanery i komputery to w Amazonie kluczowy element zarządzania magazynem; są one pośrednikiem pomiędzy pracownikami a kierownictwem w systemie nadzoru. Na początku każdej zmiany pracownicy w większości centrów logistycznych Amazona logują się do amazonowego systemu algorytmicznego poprzez ręczny skaner do odczytywania kodów kreskowych albo przez komputer na swoim stanowisku pracy. Narzędzia takie jak skanery wyznaczają zadania (idź do alejki X i zdejmij produkt Y), odczytują informacje zakodowane w kodach kreskowych produktów sprzedawanych przez Amazona – i są używane, by monitorować każdy krok pracownika w magazynie.

Jako że każda zatrudniona osoba loguje się do systemu przez konkretne urządzenie, kierownictwo Amazona może śledzić jej produktywność. Na przykład urządzenia takie jak skanery kodów przesyłają dane do systemu ADAPT (Associate Development and Performance Tracker), tj. oprogramowania, które śledzi produktywność i ustala, jak szybko wykonują oni wyznaczone im zadania, takie jak lokalizowanie produktu, skanowanie i pakowanie. ADAPT monitoruje zdolność pracowników do wyrabiania normy – liczby zadań, które mają wykonać w ciągu godziny. System monitoruje także ToT („Time off Task”), tj. czas, w którym nie wykonuje się zleconych zadań, gdy pracownik wylogowuje się na przerwę na obiad czy wyjście do toalety. Przy przekroczeniu pewnego poziomu ToT generowane są „punkty ToT”, a pracownicy, którzy zbiorą ich zbyt dużo, otrzymują upomnienia – a jeśli są pracownikami tymczasowymi, istnieje ryzyko, że ich kontrakty nie zostaną odnowione. Pracownicy informują, że system jest wykorzystywany do automatycznego zwalniania pracowników za pomocą wiadomości wysyłanych przez skaner kodów kreskowych.

Monitorowanie działań pracowników jest jednym z najbardziej problematycznych aspektów pracy w magazynach Amazona. Dane generowane przez systemy takie jak ADAPT są wykorzystywane do wywierania presji na pracowników, by zwiększali tempo pracy. To napędza powstanie zjawiska tzw. „amazonowego tempa” („Amazon pace”), tzn. chodzenia jak najszybciej, by zdjąć lub złożyć jak największą liczbę produktów. Ten nieracjonalny rytm pracy przyczynia się

do wysokiej liczby obrażeń w miejscu zatrudnienia, która jest wyższa niż średnia w branży¹¹. System, który wlicza przerwy na toaletę do ToT, dotyka w nieproporcjonalnym stopniu kobiety - i ciężarne¹². Pracownicy sezonowi zatrudnieni przez agencje pracy tymczasowej są szczególnie zagrożeni w takim systemie nadzoru. Wiedzą, że ich produktywność może wpłynąć na szanse odnowienia kontraktu. Pracownicy donoszą także, że kierownictwo czasem publicznie informuje o wynikach ToT, tak że widzą je wszyscy w magazynie, co zwraca uwagę na konkretne osoby i tworzy publiczną presję na szybsze tempo pracy.



„To bardzo proste: widzisz [na ekranie] linię pokazującą pozycje do zdjęcia i ułożenia, a jeśli w tej linii jest luka, to znaczy, że pracownik wyszedł do toalety albo na przerwę. Widzisz też, jaką ma wydajność na godzinę i w jakich godzinach pracuje szybciej.”

Pracownik magazynowy Amazona we Włoszech¹³

11 Evans, W. (29.09.2020). Jak Amazon ukrywał kryzys dotyczący bezpieczeństwa. *Reveal*. <https://revealnews.org/article/how-amazon-hid-its-safety-crisis/>

12 Gurley, L. K. (7.10.2020). Ciężarne pracownice Amazona opowiadają o koszmarnych doświadczeniach w magazynie w Oklahomie. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/akzxe/pregnant-amazon-employees-speak-out-about-nightmare-at-oklahoma-warehouse>

13 Cyt. za: Delfanti, A. (praca zapowiadana na 2021). *The warehouse. Workers and robots at Amazon*. Pluto.

KONTROLA IDEOLOGICZNA: CONNECTIONS

Skanery i inne urządzenia nie służą tylko do wyliczania wydajności pracownika. Amazon używa ich też jako narzędzia kontroli ideologicznej.

W 2018 roku Amazon uruchomił Connections, program codziennych ankiet pracowniczych, który nakłada na pracowników Amazona obowiązek odpowiedzi na przynajmniej jedno pytanie, które pojawia się codziennie na ekranie, a odpowiedzi są rzekomo poufne. Program został stworzony przez dział HR, by oceniać poziom satysfakcji z pracy, ale wiele osób zatrudnionych w Amazonie obawia się, że jest także wykorzystywany jako narzędzie inwigilacji w miejscu pracy.

Firma określa Connections jako „mechanizm dla wszystkich zatrudnionych w firmie do przekazywania uwag w czasie rzeczywistym, zaprojektowany po to, by słuchać i uczyć się od pracowników na szeroką skalę, tak by poprawić ich samopoczucie w miejscu pracy”. Każdego dnia w systemie Connections są przesyłane pytania do każdego pracownika na komputer, na stanowisko pracy albo na ręczny skaner¹⁴. W 2020 roku Amazon otrzymywał podobno ponad 500 tysięcy odpowiedzi dziennie, w 21 językach, od pracowników w ponad 50 krajach¹⁵.



Testowanie jest powszechne w czasie zmian w magazynie. Firma twierdzi, że program Connections „analizuje dane z odpowiedzi pracowników i dostarcza informacji kierownikom i decydentom, tak by ci mogli je analizować i podejmować działania, gdy ujawnią się kwestie do rozwiązania lub gdy zaobserwują możliwości wprowadzenia usprawnień”¹⁶. Jednak wielu pracowników postrzega ten proces raczej jako test ich zachowania w zgodzie z kulturą pracy w Amazonie, mimo że firma przedstawia Connections i podobne programy jako narzędzia, które mają służyć do upodmiotowienia pracowników. Stosowanie systemów ankiet takich jak Connections poprzez urządzenia jak skanery kodów kreskowych budzi także niepokój co do prywatności. Pracownicy otrzymują pytania, gdy zalogują się do systemu, co oznacza, że nie mają gwarancji, iż ich opinie nie zostaną udostępnione przełożonym albo powiązane z ich tożsamością.

„Jestem zdumiony. 18 procent ankietowanych nie odpowiedziało twierdząco na ewidentnie podchwytliwe pytanie, które mogło zagrozić ich przyszłości w firmie? Odpowiadasz po zalogowaniu, więc wiesz przecież, kim jesteś.”

Pracownik magazynowy Amazona w USA¹⁷

14 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Dostęp: 25.05.2021, <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

15 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Dostęp: 25.05.2021, <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

16 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Dostęp: 25.05.2021, <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

17 [Źródło anonimowe] (2017). Working for Amazon: Better than sex, worse than hell (Part 1.). *Naked Capitalism*.

AUTOMATYZOWANIE DYSTANSOWANIA SPOŁECZNEGO: DISTANCE ASSISTANT

Pandemia COVID-19 sprawiła, że Amazon wprowadził dodatkowe mechanizmy śledzenia pracowników w magazynach. Tak jak czyni to w przypadku innych kwestii z dziedziny bezpieczeństwa i higieny pracy, zaproponował rozwiązanie technologiczne problemu o wymiarze społecznym i politycznym.

Gdy osłabła pierwsza fala pandemii COVID-19 w 2020 roku, Amazon przedstawił program Distance Assistant, system *open source* wyposażony w technologię sztucznej inteligencji, który ma na celu monitorowanie i egzekwowanie dystansowania społecznego w magazynach Amazona w USA i na świecie. System ten generuje także dane, które Amazon może wykorzystać do wprowadzania modyfikacji w miejscach pracy albo – mówiąc precyzyjniej – obserwować przemieszczanie się pracowników.

Czerpiąc inspirację ze znaków informujących o radarach rejestrujących prędkość pojazdów, Distance Assistant zaprojektowano jako system składający się z ekranu telewizyjnego, czujników głębokości i kamery ze sztuczną inteligencją, zainstalowany w miejscach o dużym natężeniu ruchu w magazynach Amazona. Kamery śledzą fizyczny ruch pracowników w czasie rzeczywistym, gdy ci przemieszczają się w magazynie. Gdy przechodzą obok ekranu, widzą na nim siebie w kole „rozszerzonej rzeczywistości”: zielonym, jeśli utrzymują odległość dwóch metrów od innych osób, a czerwonym – jeśli tak nie jest, co przypomina im, że dosłownie każdy ich krok jest monitorowany i przekładany na dane.



Amazon opisuje system Distance Assistant jako „magiczne lustro”, co ma sprawić, że urządzenie to będzie postrzegane jako zabawne, choć może nieco surrealistyczne. Jednak jest to także strategia public relations, którą przyjęto po fali krytyki za to, że firma nie chroniła pracowników przez zakażeniami COVID-19, oraz po pozwie pracowników magazynowych, którzy twierdzili, że Amazon faktycznie wymagał łamania zasad dystansowania społecznego¹⁸. Distance Assistant jest częścią „fasady zgodności” i marną namiastką tego, czego domagali się pracownicy od początku pandemii: racjonalnych norm pracy, godziwych wynagrodzeń i świadczeń zdrowotnych, odpowiednich zwolnień chorobowych i pełnego wprowadzenia środków ochrony zdrowia publicznego¹⁹. Ta platforma natomiast przypomina im jedynie, że są poddani ciągłej obserwacji przez firmę, która nie chce ujawnić, ilu jej pracowników do tej pory zaraziło się koronawirusem²⁰.

„Już czekam na to, jak warknie na mnie komputer, bo w kolejce do kasy stoję za blisko.”

Komentarz na serwisie Reddit, r/aws²¹

18 Eidelson, J., & Soper, S. (3.06.2020). Pracownicy pozywają Amazona, bo zarazili się wirusem w magazynie. *Bloomberg*. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-03/amazon-warehouse-employees-sue-over-virus-brought-home-from-work>

19 Statt, N. (3.06.2020). Pracownicy pozywają Amazona z powodu zagrożenia zakażeniem COVID-19. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/6/3/21279740/amazon-sued-nyc-warehouse-workers-covid-19-coronavirus-safety-measures>

20 O'Brien, S. A. (1.10.2020). Amazon informuje, że niemal 20 tysięcy pracowników zaraziło się koronawirusem. *CNN Business*. <https://www.cnn.com/2020/10/01/tech/amazon-covid-cases/index.html>

21 lilhotdog. (kwiecień 2021). *Looking forward to getting barked at by a computer in the checkout line about standing too close* [komentarz na forum internetowym r/aws]. Reddit. https://www.reddit.com/r/aws/comments/hdeaqy/amazon_introduces_distance_assistant_the_companys/

SPRZEDAWANIE INWIGILACJI: PANORAMA

Przedsiębiorstwa na całym świecie przyjmują panoptikonowe strategie nadzoru w stylu Amazona. Panorama sprzedawana jest firmom w każdym zakątku globu, pozwalając im na transformację codziennych praktyk obserwacji zgodnie z normami Amazona.

Amazon Web Services (AWS) Panorama Appliance to urządzenie, które dodaje potencjał uczenia się maszynowego do standardowych kamer internetowych²². Systemu Panorama używa się do analizowania wideo w sieci firmy, w czasie rzeczywistym, przy czym dane nie opuszczają budynku. To wygodne rozwiązanie w organizacjach – i krajach – które przyjęły bardziej restrykcyjne przepisy dotyczące zarządzania danymi.

AWS przedstawia Panoramę jako rozwiązanie do zastosowań przemysłowych i zapewniania bezpieczeństwa w miejscu pracy, promując to urządzenie jako sposób na zautomatyzowanie śledzenia naruszeń protokołu sanitarnego w związku z COVID-19, takich jak nienoszenie środków ochrony indywidualnej albo utrzymywanie dystansu społecznego. Jednak modele postrzegania komputerowego, których używa to urządzenie, można wytrenować tak, by obserwacja wideo była prowadzona pod kątem wszelkich nietypowych czynności. W kombinacji z Panorama Software Development Kit (zestawem narzędzi dla programistów używających Panoramy), zewnętrzni producenci urządzeń mogą stworzyć najróżniejsze urządzenia współpracujące z Panoramą i wytrenować je do dowolnego celu.



Jak inne amazonowe urządzenia przeznaczone na szerszy rynek, system Panorama już został przetestowany w magazynach firmy. Jak zauważają osoby zaangażowane w organizację pracowników i inni krytycy, pracowników Amazona można z łatwością monitorować pod kątem „nietypowych” czynności, jak np. nachylenie się, by z kimś dyskretnie porozmawiać, albo rozdawanie ulotek czy innych materiałów²³. Ponadto sprzedawanie Panoramy jako narzędzia, które ma na celu promowanie bezpieczeństwa w miejscu pracy, by zapobiegać rozprzestrzenianiu się COVID-19, daje firmie moralną wymówkę na głęboko nieetyczne zastosowania jej technologii. Przez zautomatyzowanie już teraz wszechobecnego nadzoru pracowników Amazon rozszerza zasięg tradycyjnego monitorowania wideo – i własnego panoptikonu – w sposób, który łatwo przenieść do innych miejsc pracy i innych pracowników.

„Walmart był ostro krytykowany za swoje praktyki pracownicze, ale myślę, że Amazon go prześcignął. U Amazona szpiegowanie pracowników i starania, by zrozumieć tendencje w zachowaniu, oraz przewidywanie, to już inny poziom.”

Iain Gold, członek zarządu w Teamsters²⁴

22 Shieber, J. (1.12.2020). AWS przedstawia Panoramę, urządzenie, które dodaje technologię uczenia się maszyn do każdej kamery. *Tech Crunch*. <https://techcrunch.com/2020/12/01/aws-announces-panorama-a-device-adds-machine-learning-technology-to-any-camera/>

23 Schreiber, E. (11.12.2020). Amazon Web Services oferują firmom nowe narzędzia do szpiegowania pracowników. *World Socialist Web Site*. <https://www.wsws.org/en/articles/2020/12/12/awsm-d12.html>

24 Palmer, A. (24.10.2020). Jak Amazon bacznie śledzi aktywizm pracowniczy, by zmniejszyć szansę uwięzienia. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2020/10/24/how-amazon-prevents-unions-by-surveilling-employee-activism.html>

W DRODZE

NAWIGOWANIE NADZOROWANIA: APLIKACJE DO DOSTAW

Kurierzy i kierowcy ciężarówek, którzy dostarczają dla Amazona paczki, nie są zwolnieni z cyfrowego panoptikonu. Amazon promuje stanowiska pracy o charakterze *gig economy*, czyli od zlecenia do zlecenia, jako elastyczne i łatwe zatrudnienie, nie reklamując przy tym swych szeroko rozpowszechnionych praktyk inwigilacyjnych, które są wbudowane w aplikacje śledzące dostawy.

Kurierzy i kierowcy Amazona muszą pobrać aplikację Flex albo Relay, które funkcjonują jako główny interfejs pomiędzy nimi a firmą. Flex wykorzystują kierowcy pracujący na zlecenie, których Amazon błędnie klasyfikuje jak niezależnych podwykonawców. Relay to podobna aplikacja, z której korzystają kierowcy ciężarówek, pracujący dla podwykonawców dostarczających paczki, którzy są częścią amazonowego programu DSP (Delivery Service Partner, programu partnerów usług dostawczych). Wszyscy kierowcy mają też korzystać z trzeciej aplikacji, zwanej Mentor, która monitoruje i ocenia ich zachowanie na drodze.

W aplikacji Flex, używanej na ostatnim etapie dostawy do odbiorcy, kierowcy, którzy dostarczają paczki do drzwi klientów, robią wszystko, począwszy od zarejestrowania się do pracy, a skończywszy na otrzymywaniu wynagrodzenia. Aplikacja wyznacza bloki dostaw od dwóch do sześciu godzin i dostarcza dane o miejscu, w którym należy pobrać przesyłkę, oraz dane do nawigacji. Flex i Mentor działają razem, monitorując pracowników przez całą zmianę, np. przez śledzenie ich lokalizacji i czasu, który zabiera im każda dostawa. Kierowców nastawia się także przeciw sobie, bo te aplikacje pokazują, jak sobie radzą w porównaniu z innymi. Mentor monitoruje nawet używanie telefonu przez pracownika, śledząc wykonane połączenia oraz wysłane wiadomości SMS. Pracownicy donoszą, że bez względu na to, czy odbiorą telefon czy odrzucą połączenie, Mentor zapisuje to jako naruszenie²⁵.

Podobnie jak Uber czy Deliveroo, aplikacje używane w *gig economy*, takie jak Flex, umożliwiają Amazonowi korzystanie z całej armii pracowników bez stałego zatrudnienia do świadczenia dostaw, jednocześnie zdejmując z niego obciążenia w postaci kosztów pojazdów, utrzymania ich, paliwa, sprzętu i opieki zdrowotnej. Ułatwiają ciągłą inwigilację kierowców i zwiększają tempo ich pracy do nieracjonalnych poziomów, przy czym często płać jest niższa niż wynagrodzenie minimalne.



„[Ta aplikacja] mnie stresuje. Ciągłe na nią spoglądam i myślę, że ktoś w Amazonie cały czas patrzy, jak jeżdżę.”

Kierowca Amazona w USA²⁶

25 Palmer, A. (12.2.2021). Amazon wykorzystuje aplikację Mentor do śledzenia i dyscyplinowania kierowców. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2021/02/12/amazon-mentor-app-tracks-and-disciplines-delivery-drivers.html>

26 Alimahomed-Wilson, J. (9.2.2021). *Surveillance, stress, and no bathrooms: Life as an Amazon driver*. Labor Notes. <https://labornotes.org/2021/02/surveillance-stress-and-no-bathrooms-life-amazon-driver>

PATRZ NA DROGĘ: KAMERY DRIVERI

Tak jakby aplikacje, które śledzą ich pozycję i szybkość, nie wystarczały, kierowcy Amazona są obserwowani także przez wideo.

W lutym 2021 r. Amazon ogłosił partnerstwo z Netradyne, firmą produkującą oprogramowanie do zarządzania flotą pojazdów, która tworzy systemy telematyczne wideo. Amazon planuje zainstalowanie jednego z tych systemów, zwanego Driveri, w swej flocie samochodów dostawczych z logo Amazona.

Driveri wykorzystuje kamery ze sztuczną inteligencją do śledzenia zachowań kierowców na drodze, od momentu włączenia silnika do końca zmiany. Kamera, umocowana przy lusterku wstecznym, monitoruje zarówno drogę, jak i wnętrze pojazdu, i można ją wyłączyć tylko gdy wyłączy się silnik. System nie nagrywa audio, nie daje też opcji podglądu na żywo, ale wydaje ostrzeżenia audio, oskarżając kierowców o „roztargnienie przy kierownicy”, np. wtedy, gdy kierowca weźmie do ręki telefon (nawet gdy podnosi go, by użyć aplikacji Flex). Driveri ocenia zachowanie kierowcy na drodze w czasie rzeczywistym i przekazuje dane do kierowników floty.

I Amazon, i Netradyne opisują Driveri jako „platformę bezpieczeństwa floty”, ale Driveri to także narzędzie do zbierania danych biometrycznych. Niedawno na twitterze wyciekła informacja²⁷, że kierowcy Amazona muszą wyrazić zgodę na piśmie na wykorzystanie Driveri do tych celów, bo w przeciwnym razie ryzykują utratę pracy²⁸. Informacja o tym, wysłana przez aplikację Flex, wskazuje, że kamera wewnętrzna i zewnętrzna działają, gdy włączony jest silnik, a także jeszcze do 20 minut po jego wyłączeniu. Formularz zgody zawiera także wzmiankę o tym, że Driveri może być używane do potwierdzenia tożsamości kierowcy i łączenia się z jego kontem użytkownika. Pracownicy i dziennikarze podkreślają jednak, że systemy śledzące kierowców w kabinie pojazdu idą dalej niż tylko ustalanie tożsamości kierowcy i funkcjonowania konta: ta technologia z użyciem sztucznej inteligencji monitoruje pracowników bezustannie, tak jakby już teraz nie byli pod ogromną presją, by pracować szybciej. Niektórzy na przykład donoszą, że czują się zmuszeni do łamania przepisów kodeksu drogowego, by wykonać zleczone zadania²⁹. Inni pracownicy napisali w internecie, że planują zakrywanie kamery taśmą, desperacko próbując stawić opór tej formie nadzoru.



„[Z Driveri] wiążą się istotne pytania dotyczące prywatności i sprawowania nadzoru nad pracownikiem, na które Amazon musi udzielić odpowiedzi.”

Pięcioro amerykańskich senatorów w piśmie do Amazona³⁰

27 Gurley, L. K. [@LaurelKGurley]. (21.3.2021). Kierowcy Amazona w USA mają czas do wieczora, by podpisać zgodę na zbieranie informacji biometrycznych przez Amazona i na używanie kamer ze sztuczną inteligencją, które monitorują ich lokalizację i przemieszczanie się. Jeśli nie podpiszą, stracą pracę. [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/LaurelKGurley/status/1374114988391022606>

28 Gurley, L. K. (23.3.2021). Kierowcy Amazona zmuszeni do podpisania „zgody na zbieranie danych biometrycznych” pod groźbą utraty pracy. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dy8n3j/amazon-delivery-drivers-forced-to-sign-biometric-consent-form-or-lose-job>

29 Callahan, P. (5.09.2019). Amazon śrubuje normy dostaw, ale unika odpowiedzialności za koszty ludzkie. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

30 Palmer, A. (3.03.2021). Senatorowie domagają się odpowiedzi od Amazona w sprawie kamer monitorujących kierowców. *CNBC*. <https://www.cNBC.com/2021/03/03/senators-question-amazon-about-cameras-monitoring-delivery-drivers.html>

ZWIĘKSZANIE KONTROLI

MAPOWANIE ORGANIZUJĄCYCH SIĘ PRACOWNIKÓW:

SPOC

Po przejęciu Whole Foods, sieci supermarketów sprzedających ekologiczną żywność, w 2017 roku, Amazon wprowadził nową technologię nadzoru w swoich placówkach. Aby kontrolować pracowników, tworzy „mapy ciepłe” i używa innych typów wizualizacji do wyróżniania problematycznych placówek, takich jak te, w których istnieje ryzyko działalności związkowej.

GeoSpatial Operating Console (SPOC) Amazona to oprogramowanie, które konsoliduje dane (gromadzone przez działy HR, dział Global Intelligence i program Global Intelligence) i tworzy z nich wizualizacje. Do portalu Recode (części Vox Media) wyciekła notatka wewnętrzna firmy z lutego 2020 r., w której jest mowa o potrzebie funduszy i personelu na ten system³¹. Wydaje się, że SPOC działał już w kwietniu 2020 r., gdy był używany do tworzenia map ciepłych, pokazujących organizowanie się pracowników w Whole Foods, spółce zależnej Amazona³². W październiku 2020 roku Amnesty International wydała publiczne oświadczenie, w którym wyraziła zaniepokojenie amazonowym programem monitorowania osób zaangażowanych w organizowanie pracowników, za pomocą SPOC oraz innych metod niszczenia związków zawodowych³³.

SPOC ma za zadanie pomagać Amazonowi w monitorowaniu potencjalnych zagrożeń dla jego działalności operacyjnej, w tym ekstremalnych zjawisk pogodowych, lokalnej przestępczości, konsumpcji opioidów oraz – szczególnie – działań takich jak organizowanie pracowników³⁴. Jak donosi Recode, około połowa zbiorów danych, do których odnosi się notatka z lutego 2020 r., dotyczy związków zawodowych: np. „Aktywności / Wysiłki związkowe w Whole Foods”, „prawidłowości w przepływach finansowych dotacji związkowych” oraz „obecność lokalnych oddziałów związkowych i innych grup organizujących pracowników”. Sygnalista z Amazona od

tego czasu wykazał powiązania między SPOC a inwigilacją ukierunkowaną na listy mailingowe do networkingu czarnoskórych i muzułmanów wśród pracowników Amazona oraz aktywistów na rzecz klimatu³⁵.

System SPOC, działający w setkach sklepów Whole Foods i magazynów Amazona w całych Stanach Zjednoczonych, rzekomo skupia się na zagrożeniach zewnętrznych, np. liczbie skarg do National Labour Relations Board (agencji rządowej na rzecz ochrony praw pracowniczych) oraz odsetku rodzin żyjących poniżej progu ubóstwa w obszarze o tym samym kodzie pocztowym co dany sklep³⁶, zagrożeniach w sklepach („wskaźnik różnorodności”, pokazujący tożsamość etniczną i rasową pracowników³⁷), oraz nastrojach wśród załogi (wyniki ankiet i monitorowanych list mailingowych, w tym to, czy pracownicy czują się szanowani w pracy³⁸). System przypisuje każdemu sklepowi stopień ryzyka uzwiązkowienia na podstawie tych czynników, co jest praktyką, która bynajmniej nie zaskakuje, biorąc pod uwagę agresywną antyzwiązkowość Amazona w przeszłości.

„Tyle czasu spędzają na szpiegowaniu nas, ale nie rozwiązują naszych problemów.”

Kierowca Amazon Flex³⁹

- 31 Del Rey, J. & Ghaffary, S. (6.10.2020). Przeciek: Poufna notatka Amazona zawiera informację o nowym programowaniu do śledzenia związków zawodowych. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>
- 32 Peterson, H. (2020). Whole Foods, którego właścicielem jest Amazon, potajemnie śledzi pracowników przy pomocy mapy ciepłej, obrazującej, w których magazynach istnieje największe ryzyko uzwiązkowienia. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/whole-foods-tracks-unionization-risk-with-heat-map-2020-1>
- 33 Amnesty International. (13.10.2020). *Public statement: it is time for Amazon to respect workers' right to unionize*. Amnesty.org. <https://www.amnesty.org/en/latest/research/2020/10/time-for-amazon-to-respect-workers-right-to-unionize/>
- 34 Gurley, L. K. (10.02.2020). Dlaczego Amazon śledzi używanie opioidów w całych Stanach Zjednoczonych? *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/qj47b7/amazon-tracks-opioid-use-to-see-how-it-could-threaten-business>
- 35 Ghaffary, S. & Del Rey, J. (24.09.2020). Pracownicy Amazona obawiają się, że dział HR monitoruje wymiany emailowe mniejszości i grup aktywistów. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/9/24/21455196/amazon-employees-listservs-minorities-underrepresented-groups-worker-dissent-unionization>
- 36 Peters, J. (20.04.2020). Whole Foods, którego właścicielem jest Amazon, potajemnie śledzi pracowników przy pomocy mapy ciepłej, obrazującej, w których magazynach istnieje największe ryzyko uzwiązkowienia. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>
- 37 Peters, J. (20.04.2020). Whole Foods, którego właścicielem jest Amazon, potajemnie śledzi pracowników przy pomocy mapy ciepłej, obrazującej, w których magazynach istnieje największe ryzyko uzwiązkowienia. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>
- 38 Peters, J. (20.04.2020). Whole Foods, którego właścicielem jest Amazon, potajemnie śledzi pracowników przy pomocy mapy ciepłej, obrazującej, w których magazynach istnieje największe ryzyko uzwiązkowienia. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>
- 39 Quoted in Gurley, L. K. (9.03.2020). „Jesteśmy obserwowani, by powstrzymać masowy opór”: pracownicy Amazona opowiadają o tym, jak są szpiegowani. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dyz9px/we-are-watched-to-prevent-mass-resistance-amazon-workers-discuss-being-spied-on>

PAÑOPTYKON POZA MIEJSCEM PRACY: REKOGNITION, RING

Cyfrowy panoptikon Amazona nie ogranicza się tylko do pracowników. Firma sprzedaje szereg technologii inwigilacyjnych konsumentom, a nawet organom ścigania.

Na przykład Rekognition. Niczego niepodważających obywateli śledzi się, identyfikuje i kataloguje za pomocą tej technologii rozpoznawania, z wbudowaną sztuczną inteligencją, opartej na technikach uczenia się maszynowego, stworzonej przez Amazona. Organy ścigania w całych Stanach Zjednoczonych wykorzystują Rekognition do skanowania zdjęć wykonanych do kartoteki policyjnej i sprawdzania, czy osoby ze zdjęcia pojawiły się w nagraniach z systemów monitoringu⁴⁰. Jednak w odpowiedzi na protesty Black Lives Matter, Amazon wprowadził dobrowolnie – i tymczasowo – moratorium na korzystanie z Rekognition przez policję amerykańską⁴¹.

Konsumentom Amazon oferuje Ring, „inteligentny” system monitoringowy, składający się z dzwonka do drzwi i innych produktów działających z wykorzystaniem WiFi, które monitorują obszar wokół domu. Ringa używa się w setkach tysięcy amerykańskich gospodarstw domowych, zwiększa się też jego obecność w Europie i innych krajach⁴². Klienci, którzy instalują Ring, mają dostęp do informacji, których dostarcza system, poprzez aplikację społecznościową Neighbors, która agreguje dane zbierane przez wszystkie systemy Ring i daje użytkownikom wgląd w informacje o podejrzanych działaniach w promieniu 1,5 km od ich domu. Jak aplikacja Citizen (wcześniej Vigilante), Neighbors wykorzystuje te dane do wizualizacji przejawów przestępczości⁴³. W USA Ring jest partnerem ponad 700 lokalnych jednostek policji, która ma dostęp do wideo generowanych przez użytkowników. A teraz konsumenci mogą korzystać z Ringa i innych urządzeń Amazona do udostępniania części swego łącza internetowego innym właścicielom urządzeń, w ramach sieci Amazona zwanej Sidewalk⁴⁴.

Inwigilacja oparta na rasie jest jedną z poważniejszych konsekwencji rozszerzenia cyfrowego panoptikonu Amazona poza miejsce pracy. American Civil Liberties Union (ACLU, amerykańska organizacja, której celem jest ochrona

swobód obywatelskich) i Kongres USA ustalili, że błędne trafienia z Rekognition w nieproporcjonalnym stopniu mają miejsce w przypadku osób o kolorze skóry innym niż biały. Mimo że technologia ta nie jest wykorzystywana bezpośrednio przez Immigration and Customs Enforcement Agency (ICE, agencję rządową ds. imigracji i ceł), pierwotnie była prezentowana ICE⁴⁵, a Amazon dostarcza obecnie infrastrukturę hostingową dla baz danych ICE, które są używane do organizowania zatrzymań i deportacji imigrantów. W 2019 r. inżynierowie Amazona protestowali przeciw tej współpracy pod hasłem „No Tech for ICE” („technologia nie dla ICE”). Podobnie krytycy technologii Ring ustalili, że Ring funkcjonuje na „rynku kupowanego bezpieczeństwa”⁴⁶, co budzi obawy, bo napędza nadmierne kontrole policyjne społeczności o kolorze skóry innym niż biały. Jednakże Amazon planuje tworzenie nowych typów inwigilacji na sprzedaż. W patencie na produkt opisany jako „nadzór jako usługa” Amazon opisuje flotę dronów, które mają monitorować domy klientów (odpłatnie), pod kątem ewentualnych włamań⁴⁷.

„Amazon musi w pełni zobowiązać się do całkowitego moratorium na używanie technologii rozpoznawania twarzy przez organy ścigania [...]. Powinien także zobowiązać się do zaprzestania sprzedaży systemów monitoringowych jak Ring, które napędzają nadmierne kontrole policyjne społeczności o kolorze skóry innym niż biały.”

American Civil Liberties Union⁴⁸

40 Ng, A. (22.5.2018). Amazon sprzedaje organom ścigania technologię rozpoznawania twarzy. *Cnet*. <https://www.cnet.com/news/amazon-is-selling-facial-recognition-technology-to-law-enforcement/>

41 Dastin, J. (18.5.2021). Amazon przedłuża moratorium na wykorzystywanie przez policję oprogramowania do rozpoznawania twarzy. *Reuters*. <https://www.reuters.com/technology/exclusive-amazon-extends-moratorium-police-use-facial-recognition-software-2021-05-18/>

42 Molla, R. (21.01.2020). Niemal trzykrotny wzrost sprzedaży systemu Ring Amazona w grudniu, mimo ataków hakerów. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/1/21/21070402/amazon-ring-sales-jumpshot-data>

43 <https://www.vox.com/2019/9/5/20849846/amazon-ring-explainer-video-doorbell-hacks>

44 <https://arstechnica.com/gadgets/2021/05/amazon-devices-will-soon-automatically-share-your-internet-with-neighbors>

45 Fazzini, K. (6.12.2018). Amazon's facial recognition service is being used to scan mugshots, but it's also used to track innocuous things like soccer balls. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2018/12/06/how-amazon-rekognition-works-and-what-its-used-for.html>

46 Artysta i pracownik naukowy (oraz były pracownik centrum logistycznego Amazona) Ali, H. (2020). *Amazon's Surveillance System Is a Global Risk to People of Color*. Medium. <https://zora.medium.com/amazons-surveillance-system-is-a-global-risk-to-people-of-color-a5030a19d5e1>

47 Yeturu, K., & Huddleston, H.L. (2019). Image creation using geo-fence data, *US patent 10313638*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

48 ACLU. (10.06.2020). *ACLU statement on Amazon face recognition moratorium*. Dostępne na: www.aclu.org

KSZTAŁTOWANIE PRZYSZŁOŚCI INWIGILACJI W MIEJSCU PRACY: PRZYSZŁOŚĆ AMAZONA WIDZIANA PRZEZ PRYZMAT PATENTÓW

Działania inwigilacyjne Amazona staną się jeszcze bardziej wszechobecne, na co wskazują patenty na technologie, które forma może wprowadzić w przyszłości, by monitorować ruch pracowników lub ułatwić kierownictwu wgląd w dane o nim.

Jeden z patentów, których właścicielem jest Amazon, opisuje „wzmocniony system interakcji” pomiędzy pracownikami a przełożonymi⁴⁹. W tym patencie mowa o tym, że przełożony nosi zestaw do rozszerzonej rzeczywistości, wyposażony w technologię rozpoznawania twarzy, odzieży i sposobu chodzenia. Gdy przełożony patrzy na pracownika, system rozpoznaje tego ostatniego i wyświetla istotne informacje w naturalnym polu widzenia tego pierwszego. Zgodnie z tym patentem, system ma dostarczać informacje w czasie rzeczywistym, takie jak „dane demograficzne o użytkowniku, dane o lokalizacji w budynku, relacje z innymi użytkownikami, wiadomości dla użytkownika, trasy poruszania się po budynku, uprawnienia dostępu”. Rysunki w patencie pokazują inne typy informacji, jak np. „status” pracownika.

Inny patent, o którym pisały media w 2018 roku, opisuje opaskę na rękę lub bransoletkę – albo inne urządzenie noszone na ciele, które pozwalają na „umieszczenie na ciele operatora-człowieka” czujników, co pozwala na analizę pozycji rąk i przekazywanie dotykowych informacji zwrotnych, by przyspieszyć tempo pracy. Poprzez wibracje w określony sposób, bransoletka sygnalizuje pracownikowi, że położył produkt na odpowiednie miejsce na półce, tym samym zmniejszając ilość czasu potrzebną na wykonanie zadania. Głównym celem, jak mówi patent, jest „monitorowanie wykonania ustalonego zadania”⁵⁰.

Trzeci patent, pt. „Wykorzystywanie gestów i wyrazów twarzy we wsparciu użytkowników”, został opracowany z myślą zarówno o centrach logistycznych, jak i automatyzacji sklepów spożywczych. Ma wykrywać wyrażanie emocji takich jak frustracja, gdy pracownicy wykonują powierzone im zadania. Gdy zostanie wykryta frustracja – czy też raczej gdy zostanie ona wyliczona algorytmicznie – system Amazona generuje reakcję w postaci informacji zwrotnej: dotykowej, głosowej albo wzrokowej ze strony asystenta, który według opisu

w patencie ma spytać: „Jak mogę pomóc?”. W patencie nie ma szczegółów na temat charakteru tego asystenta; mowa jest o tym, że „współpracownik może zostać wysłany do lokalizacji, w której znajduje się użytkownik, by udzielić wsparcia. Takim współpracownikiem może być człowiek lub system robotyczny”.

Nie ma pewności, że takie patenty będą rozwijane czy realizowane w magazynach. Jednak sygnalizują one, że Amazon używa swych ogromnych możliwości technologicznych do tworzenia coraz bardziej wyrafinowanych i inwazyjnych systemów inwigilacyjnych⁵¹. Zestaw do rzeczywistości rozszerzonej, bransoletka i asystent emocjonalny są zapowiedzią przyszłości, w której cyfrowy panoptikon Amazona jeszcze bardziej umacnia możliwości kierownictwa śledzenia i monitorowania pracowników na potrzeby zwiększenia produktywności. Amazon jest właścicielem wielu innych patentów na technologie nadzoru. Wśród nich jest np. miniaturowy asystent-dron, kontrolowany głosem, który mógłby znaleźć zastosowanie w organach ścigania, albo technologie noszone na ciele, które czynią z pracownika nosiciela czujników, zbierające dane do przesyłania systemom algorytmicznym⁵².

„Teraz to równie dobrze mogliby zatrudnić prawdziwe roboty.”

Amerykański pracownik Amazona⁵³

49 Bettis, D., McNamara, A., Hollis, B., Étienne, F., Boyapati, P., Smith, K. J., and Jones, J. B. (2019). Augmented Reality Enhanced Interaction System, U.S. Patent No. 10,282,696. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

50 Cohn, J.H. (2016). *Ultrasonic bracelet and receiver for detecting position in 2d plane*. U.S. Patent No. 9881276B2.

51 O strategiach Amazona dotyczących własności intelektualnej: Rikap, C. (2020). Amazon: A story of accumulation through intellectual rentiership and predation. *Competition & Change*, 0(0), 1-31. DOI: 10.1177/1024529420932418

52 Delfanti, A., & Frey, B. (2021). Humanly extended automation or the future of work seen through Amazon patents. *Science, Technology, & Human Values*, 46(3), 655-682.

53 Cyt. za: Delfanti, A. (praca zapowiadana na 2021 r.). *The warehouse: Workers and robots at Amazon*. Pluto.

Zestaw technologii inwigilacyjnych, które do tej pory stworzył Amazon albo które tworzy obecnie, jest coraz większy, odzwierciedlając wszystkie aspekty globalnej działalności. Oceany danych, które Amazon zbiera o swych pracownikach, m.in. o ich produktywności, lokalizacji, zachowaniu na drodze, stanie zdrowia, dostarczają firmie niezrównanych ilości danych. Amazon używa ich do podkopywania wysiłków pracowników, chcących zrzeszać się w związki, by poprawić swe warunki pracy.

Od co najmniej 2000 roku, gdy Amazon stłamsił kampanię Communication Workers of America (związku zawodowego komunikacji i mediów w USA), w ramach której próbowano uzwiązkowić 400 pracowników obsługi klienta, Amazon uruchomił swój arsenał coraz bardziej wyrafinowanych technologii zbierania danych wobec podobnych prób. Zatrudnia kancelarie prawne, znane z niszczenia związków, oraz analityków informacji, a poza tym utrzymuje program ciągłego monitorowania pracowników i analityki danych, by przewidywać, w których miejscach istnieje największe ryzyko organizowania się pracowników – i kto z pracowników może się w te wysiłki angażować. Nie można przeszacować zagrożeń, jakie się wiążą z takimi działaniami, dla pracowników i dla ruchu pracowniczego w XXI wieku. Poprzez bezustanne tworzenie i używanie nowych technologii inwigilacyjnych oraz ciągłe przesuwanie granic prywatności i regulacji o gromadzeniu danych, firma obniża poprzeczkę dla pracowników, konsumentów i społeczeństwa.

Działania antyzwiązkowe nie są wprawdzie niczym nowym – Amazon współpracuje przecież z niesławną Agencją Pinkertona, która inwigilowała działaczy organizujących pracowników od końca XIX wieku – lecz obecne śledzenie z wykorzystaniem sztucznej inteligencji ingeruje w prywatność i autonomię pracowników w stopniu do tej pory niewyobrażalnym. Na wykładniczy rozwój amazonowego systemu inwigilacji należy odpowiedzieć przez zwiększenie siły pracowników, negocjacje zbiorowe i nowe regulacje, jeśli chcemy, by pracownicy w przyszłości mogli liczyć na zachowanie godności w miejscu pracy. Amazon jest w stanie kształtować to, jak dobrze pracownicy pracują poza ścianami swych magazynów. Model, który stworzył Amazon, jest przyjmowany przez inne firmy, w logistyce i innych sektorach gospodarki. Stawką są demokracja w miejscu pracy, prywatność pracowników, a nawet ich zdrowie i bezpieczeństwo.

Istnieje potrzeba obierania nowych kierunków działań, które są na tyle mocne, by odeprzeć wyzwania tworzone przez Amazona, jeśli mamy położyć kres szkodliwym praktykom, jakim poddaje się pracowników na całym świecie. Ten raport nakreśla najbardziej problematyczne skutki inwigilacji pracowników w Amazonie. To w rękach samych pracowników, ich związków zawodowych i tych, którzy obierają strategię, leży dokonanie zmian koniecznych, by zbudować bardziej sprawiedliwą i zrównoważoną przyszłość.

.....
Autorzy raportu: Alessandro Delfanti, Lilian Radovac oraz Taylor Walker⁵⁴, czerwiec 2021 r.

54 Alessandro Delfanti jest profesorem nadzwyczajnym Uniwersytetu w Toronto; Lilian Radovac jest naukowczynią, organizatorką i była członkinią grupy #BlockSidewalk; Taylor Walker niedawno uzyskała tytuł magistra informacji na Uniwersytecie w Toronto.



UNI Global Union

8-10 Avenue Reverdil
CH-1260 Nyon
Szwajcaria

Tel: +41 22 365 21 00
Fax: + 41 22 365 21 21

www.uniglobalunion.org