

PANOPTIKON AMAZONU

SPRIEVODCA PRE ZAMESTNANCOV,
ORGANIZÁTOROV A TVORCOV PRAVIDIEL



Obsah

ÚVOD	3
PREČO JE AMAZON PANOPTIKON?	3
<hr/>	
V SKLADE	6
MONITOROVANIE PRODUKTIVITY: SNÍMAČE A ADAPT	6
IDEOLOGICKÁ KONTROLA: PROGRAM CONNECTIONS	7
AUTOMATIZOVANIE SOCIÁLNYCH ODSŤUPOV: ASISTENT ODSŤUPOV	8
PREDAJ SLEDOVANIA: PANORAMA	9
<hr/>	
V PREPRAVE	10
NAVIGARČNÉ SLEDOVANIE: DORUČOVACIE APLIKÁCIE	10
OČI NA CESTE: KAMERY DRIVERI	11
<hr/>	
ROZŠIROVANIE KONTROLY	12
MAPOVANIE ODBOROVEJ ORGANIZÁCIE: SPOC	12
PANOPTIKON NA RÁMEC PRACOVISKA: RECOGNITION, RING	13
URČOVANIE BUDÚCNOSTI SLEDOVANIA NA PRACOVISKU: BUDÚCNOSŤ SPOLOČNOSTI	
AMAZON NA ZÁKLADE PATENTOV	14
<hr/>	
ZÁVERY	15

Autormi tejto správy sú
Alessandro Delfanti, Lilian Radovac
a Taylor Walker.

ÚVOD

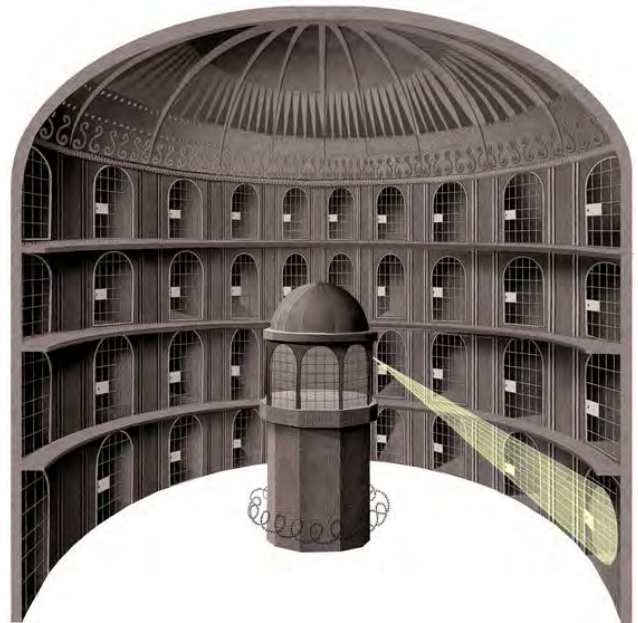
Keď spotrebiteľ klikne na položku na webovej stránke Amazonu, zažíva rýchly, bezproblémový a pohodlný proces nákupu a doručenia, vďaka čomu má takmer okamžitý prístup k nekonečnému spektru spotrebiteľského. To, čo zákazníci nevidia, sú kaskádové efekty, ktoré sú týmto kliknutím uvedené do pohybu. Tie sa riadia firemnými algoritmi spoločnosti Amazon a padajú priamo na skutočný motor konzumného modelu spoločnosti na jedno kliknutie: na pracovníkov.

Pracovníci, ktorí pracujú v skladoch spoločnosti Amazon (alebo „strediskách plnenia“) alebo doručujú balíky, zažívajú formu práce, ktorá je ovládaná a riadená algoritmi, čo predstavuje silný tlak na „rýchlosť práce“ - napríklad získať 100 položiek za hodinu z regálov skladu alebo doručiť 30 balíkov za hodinu v uliciach Berlína alebo Barcelony. S cieľom vyvinúť na zamestnancov tlak, aby pracovali rýchlejšie a monitorovať dodržiavanie zhody s firemnou kultúrou alebo dokonca získavať informácie o odborovom aktivizme, spoločnosť Amazon nasadila jeden najintenzívnejších a najpenikavejších systémov dohľadu nad pracoviskom, aký kedy svet poznal.

Nadnárodná spoločnosť so sídlom v Seattli s ročným príjmom 386 miliárd amerických dolárov v roku 2020, je jednou z najsilnejších korporátnych subjektov na svete.¹ A nielen kvôli jeho finančnej veľkosti. S približne 200 rozsiahlymi centrami plnenia a globálnou sieťou menších skladov je Amazon druhým najväčším súkromným zamestnávateľom na svete. Celosvetovo je priamo v Amazone zamestnaných okolo 1,3 milióna pracovníkov, z ktorých je viac ako 100 000 v Európskej únii. Ale tieto počty nezahŕňajú státisíce zamestnancov, ktorí sú prijímaní prostredníctvom personálnych agentúr alebo nesprávne klasifikovaní ako nezávislí dodávatelia. Všetci sú zachytávaní v sieti dohľadu spoločnosti Amazon.

„Sledujú vás snímačom. Pri všetkom, čo urobíte, ste sledovaný.“

Picker v americkom sklade spoločnosti Amazon.



PREČO JE AMAZON PANOPTIKON?

Filozof Michel Foucault použil vo svojej knihe *Discipline and Punish* z roku 1975 panoptikon Jeremyho Benthama, ako symbol nových techník kontroly, ktoré prišli s modernou dobou. Koncom 18. storočia spoločenský reformátor Bentham navrhol kruhové väzenie s celami postavenými okolo stredovej veže. Architektúra panoptikonu bola vytvorená tak, aby umožňovala jedinému členovi dozoru väznice, aby mohol kedykoľvek monitorovať z veže všetky cely, pričom väzni nevedeli, či sú alebo nie sú sledovaní. Foucault napísal, že väzeň mohol v panoptikone predpokladať, že je v tomto asymetrickom systéme sledovania pod neustálym dohľadom: „Je videný, no on nevidí. Je objekt informácie, ale nikdy nie je predmetom komunikácie. V dôsledku toho si väzni robia dohľad sami nad sebou – zo strachu z trestu.“²

1 Kohan, S. (2. februára 2021). Amazon's net profit soars 84% with sales hitting \$386 billion. *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=AOvVawOTEZtwopgyNI68cgVqyVqb&ust=1621550746203000&sh=201fb2da1334>

2 Foucault, M. (1975). *Discipline and punish: The birth of the prison*. Knopf Doubleday.

ASpoločnosť Amazon vyvíja a nasadzuje digitálne technológie, ktoré rozširujú a prehlbujú Foucaultov koncept panoptikonu. V skladoch, kde sa nachádza tovar, v autách, ktoré doručujú balíky prostredníctvom aplikácie Flex a v nákladných autách, ktoré prepravujú tovar, sú pracovníci neustále sledovaní, zaznamenávaní, ich práca je meraná a ich činnosti sú monitorované. Iné digitálne spoločnosti vrátane spoločností Google a Facebook tiež vytvorili systémy prenikavého zaznamenávania údajov, ktoré sú zamerané na používateľov. Všetci vieme, že iba nosením smartfónu v našej taške či vrecku z nás robí nedobrovoľné subjekty sledovacích systémov, ktoré vytvárajú údaje zo všetkých našich činností – od nákupov po našu polohu. Tieto údaje sú potom analyzované a požívané napríklad na to, aby sme dostávali cieleňú reklamu. Podľa akademičky Shoshany Zuboff z harvardskej fakulty obchodu je pracovisko miestom, kde sa prenikavé digitálne sledovanie aplikuje na „uzatvorené populácie zamestnancov“.³



K prenikavému sledovaniu samozrejme neprichádza len v spoločnosti Amazon. V mestách a mestečkách na celom svete sú ľudia pravidelne monitorovaní bezpečnostnými kamerami, aplikáciami na boj so zločinom a biometrickými zariadeniami, čiže v tomto zmysle sú sklady Amazonu len ďalším miestom, kde sa pracovníci stretávajú s všadeprítomným digitálnym sledovaním. Ich vzťahy so sledovacou technológiou sú však ešte zamotanejšie: zariadenia ako snímače čiarových kódov, ktoré sa využívajú na zistenie alebo zaznamenanie položky na regáloch sú kľúčom k moci a kontroly spoločnosti Amazon nad pracovníkmi. Pracovníci bez týchto technológií nemôžu vykonávať svoju prácu, čím sa stávajú závislí na tých istých nástrojoch, ktoré ich sledujú. Iné technológie využívané spoločnosťou Amazon slúžia len na účely sledovania. Všetci pracovníci skladu musia napríklad prejsť celotelovými skenermi, ktoré ich monitorujú v súvislosti s krádežami zakaždým, keď opúšťajú pracovisko, hoci len na obednú prestávku, a kamery napojené na umelú inteligenciu teraz v zariadeniach Amazonu sledujú, či dodržiavajú sociálne odstupy v nadväznosti na pandémie COVID-19. Všetky tieto technológie fungujú na záväzkovej podobe moci: pracovníci musia používať alebo aspoň strpieť tieto technológie, alebo stratia prácu.

Výsledkom je, že pracovníci Amazonu sú nedobrovoľnými subjektmi sofistikovaného a všadeprítomného experimentu digitálneho sledovania, ktoré má ohromné dopady na ich telá a životy. Zaradenia Amazonu v odvetvi na vrchole v miere zranení a pracovníci na celom svete udávajú stres a úzkosť, pretože tempo práce, ktoré spoločnosť vyžaduje, im bráni v dodržiavaní pitného režimu s cieľom znížiť dobu potrebnú na prestávky a núti ich močiť do fľaší⁴ a chodiť nebezpečnými skratkami.⁵ Široko prítomná neistota v skladoch a doručovacích sieťach robí mnohých zamestnancov ešte zraniteľnejšími pred sledovaním, pretože sa usilujú o predĺženie svojich pracovných zmlúv.

V algoritmoch sledovacích systémov Amazonu je tiež hlboko uložený aspekt rasy. Spoločnosť zamestnáva vysoko rozmanitú pracovnú silu v mnohých krajinách, ktoré vystavuje extrémnej podobe sledovacích praktík, ktoré historicky disproporčne postihovali černochoch, domorodých ľudí a ľudí tmavej pleti – a trvá to naďalej. Ako napísala teoretička Simone Browne, „antičernoštvom“ je kľúčovým faktorom v spôsoboch „akým sa uskutočňuje, interpretuje a schvaľuje sledovanie“,⁶ a techniky sledovania a kontroly predchádzali súčasným režimom sledovania.

3 Zuboff, S. (2019). *Vek monitorovacieho kapitalizmu: Zápas o budúcnosť človeka na novej hranici moci*. Profile Books, str. 178.

4 Gurley, L. K. (25. marca 2021). Amazon denies workers pee in bottles. Here are the pee bottles. *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. septembra 2019). Amazon pushes fast shipping but avoids responsibility for the human cost. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

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



To kladie spoločnosť Amazon do popredia inovácií v technológiách digitálneho sledovania, ktoré rozvíjajú a vyostrujú princípy vedeckého manažmentu, ktoré vytvoril Frederick Taylor v roku 1911.⁷ Spoločnosť sa sama označuje ako „stroj inovácií“ a každoročne míňa miliardy dolárov na výskum a vývoj – v roku 2020 to bolo viac ako 40 miliárd amerických dolárov.⁸ Tieto vynaložené prostriedky pomohli spoločnosti Amazon Web Services stať sa svetovým lídrom v cloudových riešeniach. Pomohli aj vybudovať laboratórium, v ktorom boli zavedené a testované nové sledovacie technológie od expanzie spoločnosti uprostred prvého desaťročia tohto storočia: pracovisko spoločnosti Amazon.

Neskôr sa sledovacie stratégie Amazonu rozšírili aj poza sklady spoločnosti: doručovací vodiči sú sledovaní prostredníctvom ich mobilných aplikácií a kamier napojených na umelú inteligenciu, ktoré majú nainštalované vo svojich vozidlách; zákazníci sú monitorovaní prostredníctvom zariadenia Alexa, pretože tento virtuálny asistent nahráva a analyzuje ich súkromné rozhovory; údaje sú získavané zakaždým, keď použijú webovú stránku spoločnosti na to, aby si niečo kúpili; a bezpečnostná služba Ring sleduje ich susedov. Dokonca aj nič netušiace osoby sú predmetom sledovacej technológie, ktorú spoločnosť Amazon predáva silovým zložkám a imigračným úradom, ako napríklad systémy rozpoznávania tváre s podporou umelej inteligencie, alebo aké predáva spotrebiteľom, napríklad „inteligentné kamery“, ktoré môžu používať na monitorovanie priestorov v okolí ich domácností. Spoločnosť Amazon masívne investuje do technologického rozvoja na upevnenie kontroly nad pracovníkmi prostredníctvom expanzie svojho digitálneho panoptikonu: patenty, ktoré spoločnosť vlastní, prezrádzajú jej plány na zavedenie nových sledovacích technológií, od okuliarov rozširujúcich realitu až po náramky, ktoré sledujú pohyb zamestnancov.

Technológia umožňuje naplňať prísľub Amazonu zvyšovať rýchlosť doručovania, ale tiež umožňuje a udržiava kontrolu spoločnosti nad pracovníkmi. Pracovníci nie sú sledovaní iba na zabezpečenie toho, aby dodržiavali neprimeranú produkčnú rýchlosť, ktorú ich práca vyžaduje, ale tiež za účelom politickej kontroly. Inzeráty na pracovné miesta, ktoré boli v roku 2020 zverejnené na náborovú webovú stránku spoločnosti www.amazon.jobs obsahovali pozície pre analytikov s predošlými skúsenosťami z armády či polície na získavanie spravodajských informácií o „hrozbách odborovej organizácie voči spoločnosti.“⁹ Manažéri skladu sú školení na sledovanie organizovania sa v odboroch: Amazon ich učí, aby sledovali zamestnancov, ktorí napríklad hovoria o „minimálnej mzde“.¹⁰ Interné dokumenty spoločnosti Amazon, ktoré unikli a dostali sa k tlači odhalili, že spoločnosť monitoruje stránky na sociálnych médiách, ktoré zamestnanci používajú na organizovanie sa, a že manažment a súkromní bezpečnostní pracovníci špehujú odbory. Neustále nasadzovanie čoraz prenikavejších technológií vysíla zamestnancom Amazonu jasný odkaz: ste sledovaní a dissent nebude tolerovaný.

Nedá sa to povedať inak: Digitálny sledovací panoptikon spoločnosti Amazon je vážna hrozba pre demokraciu na pracovisku a práva pracovníkov. Pracovníci Amazonu na celom svete veľmi dobre vedia o tomto probléme a aj o politickej kontrole, ktorá nad nimi bdie prostredníctvom všadeprítomnej sledovacej technológie, nasadzovanej spoločnosťou. A bojujú proti tomu – vrátane boja proti sledovaniu zamestnancov formou požiadaviek vznášajúcich na protestoch, pri štrajkoch a organizačných kampaniach v globálnej sieti spoločnosti Amazon na celom svete. Dúfame, že tento sprievodca pomôže pracovníkom, pracovným organizáciám a tvorcom politik, aby lepšie porozumeli technológiám, ktoré tvoria panoptikon spoločnosti Amazon, aby mohli reagovať prostredníctvom legislatívy, kolektívneho vyjednávania a akcií.

7 For a historical positioning of the phenomenon and its recent digitization see 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 Inzerát je stále viditeľný na stránke <https://web.archive.org/web/20200901125940/https://www.amazon.jobs/en/jobs/1026060/intelligence-analyst>

10 Whole Worker. (22. júna 2019). *Amazon's Union-Busting Training Video (LONG VERSION) [Video]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

V SKLADE

MONITOROVANIE PRODUKTIVITY: SNÍMAČE A ADAPT

Výkon pracovníkov v skladoch spoločnosti Amazon je neustále monitorovaný. Aby spoločnosť mohla naplňať svoj sľub rýchleho a plynulého doručovania, využíva sledovanie, aby svojich zamestnancov nútila viac a rýchlejšie pracovať.

Snímače a počítače spoločnosti Amazon sú jadrom systému skladového riadenia spoločnosti a slúžia ako rozhranie medzi pracovníkmi a manažmentom. Na začiatku každej zmeny sa zamestnanci vo väčšine skladových centrách prihlasujú do algoritmického systému spoločnosti Amazon s ručným snímačom čiarových kódov alebo počítačom umiestneným v ich pracovnej stanici. Nástroje ako snímač im pridávajú úlohy (ísť k regálu X a vziať položku Y), načítavajú údaje zakódované v čiarových kódov výrobkov, ktoré Amazon predáva a využívajú sa na sledovanie každého kroku zamestnancov v sklade.

Keďže sa každý pracovník prihlasuje do systému pomocou konkrétneho zariadenia, manažment Amazonu dokáže sledovať ich mieru produktivity. Napríklad zariadenia ako snímač čiarových kódov dodáva údaje do softvéru Associate Development and Performance Tracker (ADAPT), ktorý sleduje produktivitu pracovníkov a zisťuje, ako rýchlo vykonávajú pridelené úlohy – napríklad lokalizovanie, nasnímanie alebo balenie. ADAPT sleduje schopnosť zamestnancov splniť svoje kvóty – počet úloh, ktoré majú vykonať za hodinu. Systém takisto sleduje štatistiku ToT (“čas mimo úlohu”), teda čas, kedy je pracovník odhlásený zo svojho zariadenia cez prestávky na obed alebo toaletu. Prekročenie určitej hranice ToT vytvára „ToT body”. Pracovníci, ktorí získajú príliš veľa týchto bodov potom dostávajú varovania a ak pochybia, riskujú, že im nebude predĺžená zmluva. Pracovníci hlásili, že systém bol používaný na automatické ukončenie pracovného pomeru pracovníkov prostredníctvom správ zaslaných cez snímač čiarového kódu.

Sledovanie výkonnosti pracovníkov je jeden z najproblematickejších aspektov práce v skladoch spoločnosti Amazon. Údaje vytvorené systémom ako ADAPT sa využívajú na vytvorenie tlaku na pracovníkov s cieľom zvýšiť ich tempo. To vytvára fenomén nazývaný ako „tempo Amazonu”, čo je čo najrýchlejšia chôdza na získanie väčšieho počtu získaných alebo odložených položiek. Takéto neprimerané tempo práce prispieva k zvyšovaniu miery zranení v spoločnosti Amazon, ktoré je vyššie ako priemer v danom odvetví.¹¹ Ženy vrátane tehotných sú neúmerne ovplyvňované systémom, ktorý počíta prestávky na toaletu ako čas ToT (“čas mimo

úlohu”).¹² Neistí sezónny pracovníci, ktorí sú zamestnávaní pracovnými agentúrami, sú mimoriadne zraniteľný týmto spôsobom sledovania. Vedia totiž, že ich produktivita môže rozhodnúť ich schopnosti získať ďalšie predĺženie pracovnej zmluvy. Pracovníci tiež hlásili, že manažment niekedy zverejňuje ToT skóre pred celým skladom, čím upozorňuje na zamestnancov a vytvára kolektívny tlak na rýchlejší výkon.



„Je to veľmi jednoduché – vidíte, (na obrazovke) vidíte radu na ukladanie alebo vyzdvihovanie a ak je v rade medzera, vidíte, že pracovník odišiel na toaletu alebo si vzal prestávku. Tiež môžete vidieť koľko kusov na hodinu urobí a v ktorých hodinách bol rýchlejší.”

Pracovník skladu Amazonu v Taliansku.¹³

11 Evans, W. (29. septembra 2020). How Amazon hid its safety crisis. *Reveal*. <https://revealnews.org/article/how-amazon-hid-its-safety-crisis/>

12 Gurley, L. K. (7. októbra 2020). Tehotné pracovníčky Amazonu prehovorili o nočnej more v sklade v Oklahome. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/akzxpe/pregnant-amazon-employees-speak-out-about-nightmare-at-oklahoma-warehouse>

13 Quoted in Delfanti, A. (Forthcoming 2021). *The warehouse. Workers and robots at Amazon*. Pluto.

IDEOLOGICKÁ KONTROLA: PROGRAM CONNECTIONS

Snímače a ďalšie zariadenia nie sú používané iba na kvantifikovanie výkonu pracovníka. Spoločnosť Amazon ich tiež využíva ako nástroje ideologickej kontroly.

V roku 2018 spoločnosť Amazon spustila program Connections – denný program na prieskum zamestnancov, ktorý od pracovníkov Amazonu vyžaduje, aby – údajne v dôvernosti – odpovedali aspoň na jednu otázku denne, ktorá sa zobrazí na ich zariadeniach. Tento program vytvorilo oddelenie ľudských zdrojov spoločnosti na hodnotenie spokojnosti zamestnancov s prácou, avšak mnohí pracovníci sa obávajú, že sa tiež využíva na sledovanie na pracovisku.

Spoločnosť k svojmu programu Connections uvádza, že ide o „celofiremný mechanizmus spätnej väzby pre zamestnancov v reálnom čase, ktorý bol vytvorený na to, aby spoločnosť získala názor zamestnancov vo veľkom s cieľom zlepšiť dojem zamestnancov z práce. Každý deň program Connections posiela otázky každému zamestnancovi Amazonu na počítač, zariadenie v pracovnej stanici alebo ručný snímač.“¹⁴ V roku 2020 spoločnosť Amazon tvrdila, že dostala každý deň viac ako pol milióna odpovedí v 21 jazykoch od zamestnancov vo viac ako 50 krajinách.¹⁵



Testovanie je počas zmien v sklade všadeprítomné. Spoločnosť tvrdí, že program Connections „analyzuje údaje z odpovedí a poskytuje náhľad pre manažérov a lídrov na prehodenie a podniknutie krokov pri zisťovaní problémov či identifikovaní príležitostí na zlepšenie.“¹⁶ Namiesto toho mnohí pracovníci uviedli, že majú pocit, že sú skúšaní z dodržiavania kultúry spoločnosti Amazon na pracovisku, hoci spoločnosť tvrdí, že program Connections a podobné programy sú nástroje na posilnenie pracovníkov. Využívanie hlasovacích systémov, akým je program Connections naprieč zariadeniami ako snímač čiarových kódov je takisto znepokojujúce v súvislosti s ochranou súkromia. Pracovníci dostávajú otázky po prihlásení sa do systému a teda nemajú záruku, že ich spätná väzba nebude ich nadriadeným spolu s ich totožnosťou.

„Som prekvapený. 18 % ľudí neodpovedalo pozitívne na otázku, ktorá bola jednoznačne manipulatívna a mohla ohroziť ich budúcnosť v spoločnosti? Odpovedáte na otázku po prihlásení, čiže to nie je tak, že by nevedeli, kto ste.“

Pracovník skladu amerického Amazonu.¹⁷

14 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Retrieved May 25, 2021, from <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

15 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Retrieved May 25, 2021, from <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

16 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Retrieved May 25, 2021, from <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

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

AUTOMATIZOVANIE SOCIÁLNYCH ODSŤUPOV: ASISTENT ODSŤUPOV

Pandémia COVID-19 podnietila spoločnosť Amazon na zavedenie ďalšieho sledovania vo svojich skladoch. Tak, ako je to pri iných zdravotných a bezpečnostných otázkach, spoločnosť navrhla technologické riešenie sociálneho a politického problému.

Keď v roku 2020 postupne ustala prvá vlna pandémie COVID-19, Amazon predstavil asistenta odstupov: systém s otvoreným zdrojom s podporou umelej inteligencie, určený na sledovanie a presadzovanie sociálnych rozstupov vo svojich skladoch v Spojených štátoch a na celom svete. Systém tiež vytvára dáta, ktoré môže spoločnosť Amazon použiť na zmeny na pracoviskách, presnejšie povedané, na sledovanie pohybu svojich zamestnancov.

Podľa vzoru tabúl informujúcich vodičov o nameranej rýchlosti je asistent odstupov tvorený televíznou obrazovkou, senzormi hĺbky a kamerou s podporou umelej inteligencie. Tie sú inštalované v skladoch Amazonu na miestach s vysokou premávkou. Kamery sledujú fyzické pohyby pracovníkov v reálnom čase, keď sa pohybujú po sklade. Keď prechádzajú pri televíznej obrazovke, pracovníci sa vidia, ako sú okolo nich zelené kruhy „zmenenej reality“, keď od seba dodržiavajú dvojmetrové odstupy a červený kruh, keď odstup nedodržiavajú, čo m pripomína, že je sledovaný a prenášaný na údaje doslova každý ich krok.



Amazon označuje asistenta rozstupov ako „kúzelné zrkadlo“, ktoré má za cieľ dať zariadeniu hravú a akosi sureálnu vlastnosť. Je to však tiež PR stratégia, ktorá nasledovala po kritike spoločnosti ohľadom toho, že neochránila pracovníkov od nákazy COVID-19 a zamestnanci skladu podali žalobu s tvrdením, že Amazon od nich chcel, aby porušovali protokoly sociálnych odstupov.¹⁸ Asistent odstupov je súčasťou „klamlivého dodržiavania“ a je zlou náhradou za to, čo pracovníci Amazonu požadovali od začiatku pandémie: primerané pracovné tempo, slušné mzdy a zdravotné benefity, adekvátne podmienky v práceneschopnosti a plné zavedenie verejných zdravotných opatrení.¹⁹ Namiesto toho je platforma pripomenutím, že zamestnanci sú vystavení neustálemu sledovaniu spoločnosťou, ktorá odmieta zverejniť, koľko z jej zamestnancov sa dosiaľ nakazilo koronavírusom.²⁰

„Teším sa, ako na mňa počítač vyštekne v pokladni za to, že stojím príliš blízko.“

Používateľ Redditu, r/aws.²¹

18 Eidelson, J., & Soper, S. (3. júna 2020). Amazon workers sue over virus brought home from warehouse. *Bloomberg*. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-03/amazon-warehouse-employees-sue-over-virus-brought-home-from-work>

19 Statt, N. (3. júna 2020). Amazon warehouse workers sue over risk of COVID-19 infection. *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. októbra 2020). Amazon said nearly 20 000 workers got coronavirus. *CNN Business*. <https://www.cnn.com/2020/10/01/tech/amazon-covid-cases/index.html>

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

PREDAJ SLEDOVANIA: PANORAMA

Firmy, nech sú kdekoľvek, prijímajú stratégie sledovania spoločnosti Amazon. Panorama sa predáva spoločnostiam na celom svete a umožňuje im transformovať svoju taktiku každodenného sledovania na štandardy spoločnosti Amazon.

Hardvérové zariadenie Panorama Appliance spoločnosti Amazon Web Services (AWS) pridáva kamerám pripojeným na štandardný internetový protokol (IP) schopnosti strojového učenia.²² Systém Panorama sa používa na analýzu videí v rámci existujúcej siete spoločnosti v reálnom čase bez toho, aby dáta niekedy opustili areál. Ide o pohodlné riešenie v organizáciách a v krajinách, ktoré prijali prísnejšie nariadenia o správe údajov.

Spoločnosť AWS predáva systém Panorama pre priemyselné použitie a bezpečnosť na pracoviskách a propaguje zariadenie ako spôsob, ktorým môžu spoločnosti automatizovať sledovanie porušení nariadení súvisiacich s covidom-19, ako napríklad nenosenie ochranných pomôcok či nedodržiavanie sociálnych odstupov. Avšak model počítačového snímania, ktorý zariadenie využíva, možno naučiť monitorovať video pre akékoľvek neobvyklé činnosti. Pri spárovaní s vývojovým balíkom softvéru Panorama môžu výrobcovia zariadení tretích strán zostaviť akékoľvek zariadenia pracujúce s Panoramou a „vycvičiť“ ich prakticky na akýkoľvek účel.



Tak ako iné zariadenia Amazonu, zamerané na širší trh, Panorama už bola testovaná v skladoch spoločnosti. Ako si odboroví organizátori a iní kritici všimli, pracovníci Amazonu môžu byť jednoducho monitorovaní ohľadom „neobvyklých“ činností, napríklad nahýnania sa pri rozhovore v blízkosti inej osoby alebo distribuovanie letákov či iných organizačných materiálov.²³ To, že sa Panorama predáva ako zariadenie, ktoré slúži na podporu bezpečnosti na pracovisku a na prevenciu pred šírením covidu-19 poskytuje spoločnosti morálnu zámlenku na hlboko neetické využívanie tejto technológie. Automatizáciou všadeprítomného sledovania pracovníkov Amazon presahuje dosah tradičného video monitoringu – a svojho vlastného panoptikonu – spôsobmi, ktoré je teraz možné rozšíriť i na iné pracoviská a zamestnancov.

„Spoločnosť Walmart čelila za svoje pracovné postupy veľkej kritike, ale myslím si, že Amazon ju predbehol. Amazon vzal špehovanie pracovníkov a snahu pochopiť alebo predpovedať trendy správania pracovnej sily na vyššiu úroveň.”

Iain Gold, riaditeľ odborovej organizácie Teamsters.²⁴

22 Shieber, J. (1. decembra 2020). AWS announces Panorama, a device that adds machine learning technology to any camera. *Tech Crunch*. <https://techcrunch.com/2020/12/01/aws-announces-panorama-a-device-adds-machine-learning-technology-to-any-camera/>

23 Schreiber, E. (11. decembra 2020). Amazon Web Services offers companies new tools for spying on workers. *World Socialist Web Site*. <https://www.wsws.org/en/articles/2020/12/12/awsm-d12.html>

24 Palmer, A. (24. októbra 2020). How Amazon keeps a close eye on employee activism to head off unions. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2020/10/24/how-amazon-prevents-unions-by-surveilling-employee-activism.html>

V PREPRAVE

NAVIGARČNÉ SLEDOVANIE: DORUČOVACIE APLIKÁCIE

Kuriéri a vodiči nákladných áut, ktorí doručujú zásielky pre Amazon nie sú vyňatí z digitálneho panoptikonu. Hoci Amazon propaguje svoju „gig ekonomiku“ s tým, že doručovateľské pozície sú flexibilné a jednoduché, to, čo spoločnosť nepropaguje, je široko aplikovaná taktika sledovania, ktorá je zapracovaná v doručovacích aplikáciách.

Doručovací pracovníci Amazonu si musia stiahnuť buď aplikáciu Flex alebo Relay, ktoré fungujú ako primárne rozhranie medzi nimi a spoločnosťou. Flex sa využíva na vodičov gig ekonomiky, ktorých Amazon nesprávne označuje za nezávislých dodávateľov. Relay je podobná aplikácia, ktorú používajú vodiči nákladných vozidiel, ktorí pracujú pre subdodávateľské kuriérske firmy, ktoré sú súčasťou partnerského programu doručovateľských služieb spoločnosti Amazon (DSP). Od všetkých vodičov sa očakáva, že si nainštalujú a budú používať tretiu aplikáciu s názvom Mentor, ktorá monitoruje a hodnotí ich vodičské správanie.

Aplikácia Flex sa používa na „doručovanie poslednej míle“, teda keď vodiči prinášajú zásielky k dverám zákazníkov. Robí sa v nej všetko, od registrácie na prácu v Amazone až po prijímanie zárobkov. Aplikácia plánuje 2 až 6 hodinové bloky doručovania a poskytuje miesto vyzdvihnutia a navigačné informácie. Aplikácie Flex a Mentor pracujú v tandeme s cieľom zabezpečiť, aby boli pracovníci sledovaní počas ich zmien. Sledujú napríklad celý čas ich polohu a čas strávený pri každom doručení. Vodiči sú tiež postavení proti sebe, pretože aplikácie im ukazujú ako sa im darí v porovnaní s inými pracovníkmi. Mentor dokonca sleduje pracovníkovo využívanie telefónu. Sleduje uskutočnené hovory a odoslané správy. Pracovníci hovoria, že bez ohľadu na to, či prijmú alebo odmietnu prichádzajúci hovor, aplikácia mentor to zaznamená ako priestup.²⁵

Tak ako Uber alebo Deliveroo, aplikácie gig ekonomiky ako Flex umožňujú Amazonu využívať armádu neistých zamestnancov na poskytovanie služieb doručenia svojim zákazníkom s tým, že sa zbavujú nákladov na vozidlá, údržbu, palivo, poistenie, prenos zariadení a zdravotnú starostlivosť. Tiež to umožňuje uľahčenie sledovania vodičov a zvyšuje to neprimerane tempo ich pracovnej zmeny, hoci za prácu často dostávajú nižšiu ako minimálnu mzdu.



„Aplikácia ma stresuje. Neustále sa na ňu pozerám a myslím si, že niekto v spoločnosti Amazon neustále sleduje, ako jazdím.“

Americký vodič Amazonu.²⁶

25 Palmer, A. (12. februára 2021). Amazon uses an app called Mentor to track and discipline delivery drivers. CNBC. <https://www.cnbc.com/2021/02/12/amazon-mentor-app-tracks-and-disciplines-delivery-drivers.html>

26 Alimahomed-Wilson, J. (9. februára 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>

OČI NA CESTE: KAMERY DRIVERI

Akoby nestačilo, že aplikácie sledujú ich polohu a rýchlosť, vodiči pracujúci pre Amazon sú sledovaní aj obrazom.

Vo februári 2021 spoločnosť Amazon informovala o svojom partnerstve so softvérovou spoločnosťou pre vozové parky Netradyne, ktorá vyrába telematické videosystémy. Amazon chce jeden z týchto systémov s názvom Driveri nainštalovať do vozového parku doručovacích vozidiel nesúcich označenie Amazon.

Driveri využíva kamery vybavené umelou inteligenciou na sledovanie vodičských zvykov doručovacích pracovníkov od chvíle, kedy naštartujú až pokým neukončia svoju pracovnú zmenu. Kamera, ktorá sa upevňuje do blízkosti spätného zrkadla, sleduje cestu aj vnútorný priestor vozidla a môže byť vypnutá iba keď je vypnutý motor. Systém nezaznamenáva zvuk a ani nemá možnosť živého náhľadu, ale vydáva zvukové výstrahy, ktoré vodičov obviňujú z „roztržitej jazdy“, napríklad keď zastihne pracovníka ako zdvíha svoj telefón (aj keď ho dvíha, aby použil aplikáciu Flex). Potom hodnotí vodiča podľa jeho jazdných návykov v reálnom čase a údaje odosiela správcovi vozového parku.

Spoločnosť Amazon aj spoločnosť Netradyne označujú Driveri za „bezpečnostnú platformu pre vozový park“, no je to aj zberač biometrických údajov. Nedávny únik informácií prostredníctvom Twitteru²⁷ v skutočnosti odhalil, že vodiči budú musieť písomne súhlasiť s používaním Driveri na tento účel, inak im bude hroziť strata zamestnania.²⁸ Oznámenie zaslané prostredníctvom aplikácie Flex naznačuje, že vnútorná a vonkajšia kamera funguje pri zapnutom zapaľovaní a až 20 minút po vypnutí. Vo formulári súhlasu sa tiež uvádza, že Driveri je možné použiť na potvrdenie totožnosti vodiča a pripojenie k jeho účtu. Pracovníci a podobne i novinári však zdôrazňovali, že kabínové sledovacie systémy sú čosi viac ako len overenie totožnosti a funkcionality účtu: Technológia vybavená umelou inteligenciou neustále sleduje pracovníkov, akoby už neboli pod obrovským tlakom, aby pracovali rýchlejšie. Niektorí pracovníci napríklad udávajú, že si myslia, že na to, aby splnili svoje ciele musia porušovať dopravné predpisy.²⁹ Iní pracovníci povedali online, že plánujú zakryť kameru lepiacou páskou v zúfalej snahe vzoprieť sa tejto forme sledovania.



„Kamery Driveri prinášajú otázky dôležitej ochrany súkromia a dohľadu nad zamestnancami, ktoré musí Amazon zodpovedať.“

Päť senátorov Spojených štátov amerických v liste adresovanom spoločnosti Amazon.³⁰

27 Gurley, L. K. [@LaurelKGurley]. (22. marca 2021). Amazon delivery drivers in the US have until tonight to sign this consent form for Amazon to collect their biometric info and use AI-cameras that monitor their location and movement. If they don't sign, they lose their jobs [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/LaurenKGurley/status/1374114988391022606>

28 Gurley, L. K. (23. marca 2021). Amazon Delivery Drivers Forced to Sign 'Biometric Consent' Form or Lose Job. *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. septembra 2019). Amazon Pushes Fast Shipping but Avoids Responsibility for the Human Cost. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

30 Palmer, A. (3. marca 2021). Senators question Amazon about using cameras to monitor delivery drivers. *CNBC*. <https://www.cNBC.com/2021/03/03/senators-question-amazon-about-cameras-monitoring-delivery-drivers.html>

ROZŠIROVANIE KONTROLY

MAPOVANIE ODBOROVEJ ORGANIZÁCIE: SPOC

Po akvizícii organického potravinového obchodného reťazca Whole Foods v roku 2017 Amazon na svojich pracoviskách zaviedol novú technológiu sledovania. Na udržanie kontroly nad zamestnancami vytvára „tepelné mapy“ a ďalšie druhy vizualizácie údajov, ktoré zdôrazňujú problematické pracoviská, napríklad tie, kde existuje riziko odborovej činnosti.

Softvérový systém spoločnosti Amazon s názvom GeoSpatial Operating Console (SPOC) konsoliduje a vizuálne mapuje údaje zhromaždené oddelením ľudských zdrojov spoločnosti Amazon, svetovým spravodajským pracoviskom a programom svetového spravodajstva. V internej firemnej komunikácii sa vo februári 2020 objavila informácia o financovaní a nábore pracovníkov do systému, ktorý sa dostal do mediálneho programu Recode spoločnosti Vox.³¹ Zdá sa, že systém SPOC bol v prevádzke od apríla 2020, kedy bol použitý na tvorbu tepelných máp odborovej organizačnej činnosti v dcérskej spoločnosti Amazonu Whole Foods.³² V októbri 2020 vydala organizácia Amnesty International verejné vyhlásenie, v ktorom vyjadrila znepokojenie nad dohľadom Amazonu nad organizovaním odborov pomocou systému SPOC a ďalších protiodborových metód.³³

Systém SPOC bol vytvorený na to, aby mohol Amazon sledovať široké spektrum prípadných hrozieb voči svojej činnosti vrátane vážnych situácií súvisiacich s počasím, miery miestneho zločinu, užívaním oópia a najmä organizovaním sa v odboroch.³⁴ Podľa média Recode sa odborov týka približne polovica z dátových zostáv, spomínaných vo firemnej komunikácii z februára 2020: Napr. „Trhový aktivizmus/snahy o organizáciu v odboroch v spoločnosti Whole Foods,“ „vzory finančných tokov odborových grantov“ či „prítomnosť miestnych odborových kapitol a alternatívnych pracovných skupín.“

Whistleblower spoločnosti odvtedy spojil systém SPOC s cieľným sledovaním zamestnancov Amazonu v systéme listservs, slúžiacemu na networking černošských a muslimských zamestnancov a aktivizmu v prospech zmeny klímy.³⁵

V stovkách prevádzok reťazca Whole Foods a miestnych skladoch Amazonu v celých Spojených štátoch je systém SPOC zameraný na externé riziká (napr. počet obvinení podaných Národnej rade pre pracovné vzťahy a percento rodín v rámci poštového kódu prevádzky, ktorí žijú pod hranicou chudoby³⁶), riziká spojené so skladom („index rozmanitosti“, ktorý označuje rasovú a etnickú identitu zamestnancov³⁷) a sentiment členov tímu (výsledky prieskumov a monitorovaných príspevkov v službe listservs vrátane toho, či sa zamestnanci cítia v práci rešpektovaní³⁸). Systém napokon priradí každej prevádzke skóre rizika odborovej organizácie na základe týchto faktorov, čo nie je prekvapujúca taktika, vzhľadom na agresívnu protiodborovú činnosť Amazonu v minulosti.

„Vynakladajú všetok tento čas, aby nás špehovali, ale nezaoberajú sa našimi sťažnosťami.“

Flex vodič amerického Amazonu.³⁹

31 Del Rey, J. & Ghaffary, S. (6. októbra 2020). Leaked: Confidential Amazon memo reveals new software to track unions. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>

32 Peterson, H. (2020). Amazon owned Whole Foods is quietly tracking its employees with a heat map tool that ranks which stores are most at risk of unionizing. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/whole-foods-tracks-unionization-risk-with-heat-map-2020-1>

33 Amnesty International. (13. októbra 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. februára 2020). Why Is Amazon tracking opioid use all over the United States? *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. septembra 2020). Amazon employees fear HR is targeting minority and activism groups in email monitoring program. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/9/24/21455196/amazon-employees-listservs-minorities-underrepresented-groups-worker-dissent-unionization>

36 Peters, J. (20. apríla 2020). Whole Foods is reportedly using a heat map to track stores at risk of unionization. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

37 Peters, J. (20. apríla 2020). Whole Foods is reportedly using a heat map to track stores at risk of unionization. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

38 Peters, J. (20. apríla 2020). Whole Foods is reportedly using a heat map to track stores at risk of unionization. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

39 Quoted in Gurley, L. K. (9. marca 2020). 'We Are Watched to Prevent Mass Resistance': Amazon Workers Discuss Being Spied On. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dyz9px/we-are-watched-to-prevent-mass-resistance-amazon-workers-discuss-being-spied-on>

PANOPTIKON NA RÁMEC PRACOVISKA: REKOGNITION, RING

Digitálny panoptikon spoločnosti Amazon nie je obmedzený len na jej pracovníkov. Spoločnosť predáva množstvo sledovacích technológií spotrebiteľom a dokonca aj silovým zložkám.

Pozrime sa napríklad na Rekognition. Nič netušiacie osoby sú sledované, identifikované a katalogizované pomocou tejto technológie rozpoznávania tváre s umelou inteligenciou, ktorú vytvorila spoločnosť Amazon a ktorá je založená na technikách učenia. Silové zložky v celých Spojených štátoch používajú Rekognition na snímanie fotografií zadržaných osôb a podľa nich vyhľadávajú v sledovacích záznamoch.⁴⁰ V rámci reakcie na protesty Black Lives Matter však spoločnosť Amazon zaviedla dobrovoľné a dočasné moratórium na používanie Rekognitionu americkými policajnými zbormi.⁴¹

Spotrebiteľom Amazon ponúka Ring - „inteligentný“ system sledovania, ktorý pozostáva z videozvončeka a ďalších produktov fungujúcich na Wi-Fi, ktoré monitorujú priestor v okolí domu spotrebiteľa. Ring sa používa v stovkách tisícov amerických domácností a svoju prítomnosť rozširuje i v Európe a ďalších krajinách.⁴² Majitelia domácností, ktorí si nainštalujú Ring, môžu k údajom, ktoré tento systém vytvára, pristupovať cez aplikáciu sociálneho média s názvom Neighbors, ktorá zhromažďuje údaje získané všetkými systémami Ring a umožňuje používateľom prezeráť si údaje o podozrivej činnosti v okruhu jeden a pol kilometra od svojho domova. Podobne ako aplikácia Citizen app (predtým Vigilante), aplikácia Neighbors využíva tieto údaje na vizualizáciu výskytu zločinnosti.⁴³ V Spojených štátoch viac ako 700 miestnych policajných zborov vstúpilo do partnerstva so systémom Ring s cieľom pristupovať k videoobsahu, ktorý vytvorili používatelia. A teraz môžu spotrebiteľia využívať systém Ring a ďalšie zariadenia Amazonu na zdieľanie častí svojho internetového pásma s inými majiteľmi zariadení v rámci siete, ktorú Amazon nazýva Sidewalk.⁴⁴

Sledovanie na základe rasy je jedným z najväznejších výsledkov rozširovania digitálneho panoptikonu Amazonu nad rámec pracoviska. Americká únia občianskych slobôd (ACLU) a Kongres Spojených štátov zistili, že falošné zhody zo systému Rekognition neúmerne postihujú osoby tmavej pleti. A hoci túto technológiu priamo nevyužíva protiimigračný a colný úrad ICE, bol jej pôvodne predvádzaný⁴⁵ a spoločnosť Amazon teraz poskytuje webhostingovú infraštruktúru pre databázy, ktoré úrad ICE používa na organizáciu zadržania a deportácie imigrantov. V roku 2019 protestovali technici spoločnosti Amazon proti tejto spolupráci pod sloganom „Žiadna technológia pre ICE.“ Podobne, kritici technológie Ring zistili, že funkcie systému v rámci „trhu zakúpenej bezpečnosti“⁴⁶ vzbudzujú obavy, pretože podporujú nadmerný dohľad nad komunitami osôb tmavej pleti. Spoločnosť Amazon však ešte plánuje vyvinúť nové podoby predajného sledovania. V produktovom patente definovanom ako „sledovanie ako služba“ Amazon popisuje flotilu drónov, zameranú na sledovanie domovov (platiacich) proti vlámaniu.⁴⁷

„Amazon musí v plnej miere dodržiavať paušálne moratórium na využívanie technológie rozpoznávania tváre zo strany silových zložiek [...]. Takisto by sa mali zaviazat', že zastavia sledovacie systémy ako Ring, ktoré podporujú nadmernú kontrolu komunit osôb tmavej pleti.“

Americká únia občianskych slobôd.⁴⁸

40 Ng, A. (22. mája 2018). Amazon is selling facial recognition technology to law enforcement. *Cnet*.

<https://www.cnet.com/news/amazon-is-selling-facial-recognition-technology-to-law-enforcement/>

41 Dastin, J. (18. mája 2021). Amazon extends moratorium on police use of facial recognition software. *Reuters*.

<https://www.reuters.com/technology/exclusive-amazon-extends-moratorium-police-use-facial-recognition-software-2021-05-18/>

42 Molla, R. (21. januára 2020). Amazon Ring sales nearly tripled in December despite hacks. *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. decembra 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.cnn.com/2018/12/06/how-amazon-rekognition-works-and-what-its-used-for.html>

46 Artist and scholar (and former Amazon FC associate) 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. júna 2020). *ACLU statement on Amazon face recognition moratorium*. Retrieved from www.aclu.org

URČOVANIE BUDÚCNOSTI SLEDOVANIA NA PRACOVISKU: BUDÚCNOSŤ SPOLOČNOSTI AMAZON NA ZÁKLADE PATENTOV

Sledovanie spoločnosťou Amazon sa má uberať cestou ešte väčšej prenikavosti, čo dokazujú patenty na technológie, ktoré spoločnosť môže v budúcnosti zaviesť na sledovanie pohybu zamestnancov alebo na to, aby mal o nich manažmen väčší prehľad.

V jednom z patentov spoločnosti Amazonu je popísaný „systém vylepšenej interakcie“ medzi pracovníkmi a nadriadenými.⁴⁹ Pri tomto patente má nadriadený pracovník na hlave súpravu meniacu realitu, ktorá je vybavená rozpoznávaním tváre, oblečenia a držania tela. Keď sa nadriadený pracovník pozrie na pracovníka, systém ho rozpozná a zobrazí relevantné údaje v prirodzenom zornom poli nadriadeného pracovníka. Podľa patentu bude tento systém poskytovať údaje o pracovníkovi v reálnom čase, napríklad „demografické údaje o používateľovi, údaje o polohe v rámci zariadenia, vzťahy s ostatnými používateľmi, správy pre používateľa, navigačné cesty v zariadení a povolenia na prístup.“ Kresby v patente vyobrazujú ďalšie druhy údajov, napríklad „stav“ pracovníka.

Ďalší patent, ktorý bol v roku 2018 predmetom mediálnych správ, popisuje náramok alebo akýkoľvek nositeľný predmet, ktorý umožňuje, aby boli jeho senzory „umiestnené na tele ľudského operátora“. To analyzuje polohu ruky pracovníka v priestore a poskytuje hmatovú spätnú väzbu na urýchlenie práce. Náramok svojím špecifickým vibrovaním upozorňuje pracovníka, či umiestnil predmet do správnej prepravky či regálu, čím znižuje čas, potrebný na vykonanie úlohy. V patente stojí, že hlavným cieľom je „monitorovať výkon pridelených úloh.“⁵⁰

Tretí patent, nazývaný „Využívanie gest a výrazov na pomoc používateľom“ je zameraný na skladové centrá a automatizáciu služieb obchodov s potravinami. Je navrhnutý tak, aby detegoval prejavy emócií, ako frustrácia, keď pracovníci plnia pridelené úlohy. Ak sa zistí frustrácia, alebo lepšie povedané, ak to tak algoritmus vyhodnotí, systém spoločnosti Amazon vytvorí zásah v podobe hmatovej, hlasovej alebo vizuálnej spätnej väzby od asistenta, ktorý sa v patente prezentuje otázkou: „Ako vám môžem pomôcť?“ Patent necháva povahu takéhoto asistenta otvorenú: „Spolupracovník môže byť vyslaný na miesto používateľa, aby poskytol pomoc. Spolupracovníkom môže byť človek alebo robotický systém.“

Nie je žiadna záruka, že takéto patenty budú vyvinuté alebo nasadené v skladoch spoločnosti Amazon. Signalizuje to však, že spoločnosť Amazon investuje časť svojich obrovských technologických kapacít do vývoja ešte sofistikovanejších a ešte prenikavejších systémov sledovania.⁵¹ Náhlavná súprava s rozšírenou realitou, náramok a asistent emócií predpokladajú budúcnosť, v ktorej digitálny panoptikum spoločnosti Amazon bude ďalej zvyšuje schopnosť manažmentu sledovať a monitorovať zamestnancov za účelom zvyšovania produktivity. Spoločnosť Amazon vlastní mnoho ďalších patentov na sledovacie technológie. Napríklad jeden má na miniatúrny, hlasom ovládaný, asistenčný drón, ktorý by mohol byť určený pre využitie silovými zložkami alebo na nositeľnú technológiu, ktorá zmení pracovníka na nositeľa senzorov, určených na zaznamenávanie údajov, ktoré poputujú do algoritmických systémov.⁵²

„V takej chvíli už môžu rovno využívať skutočných robotov.“

Spolupracovník amerického Amazonu.⁵³

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 On Amazon's intellectual property strategies see 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 Quoted in Delfanti, A. (Forthcoming 2021). *The warehouse: Workers and robots at Amazon*. Pluto.

ZÁVERY

Súbor sledovacích technológií, ktorý spoločnosť Amazon už vyvinula alebo ktorý vyvíja, sa rozrástol tak, aby zahŕňal všetky stránky globálnych operácií spoločnosti. Obrovské množstvo údajov, ktoré spoločnosť Amazon zhromažďuje o svojich pracovníkoch – okrem iných o ich produktivite, polohe, jazdných návykoch, osobných názoroch a zdravotnom stave – poskytujú spoločnosti bezkonkurenčné množstvo informácií, ktoré používa na boj proti snahe pracovníkov organizovať sa v odboroch s cieľom zlepšiť svoje pracovné podmienky.

Minimálne od roku 2000, keď spoločnosť Amazon rozrobila kampaň Komunikačných pracovníkov v Amerike, zameranú na odborovú organizáciu 400 zamestnancov zákazníckych služieb, spoločnosť Amazon nasadila proti podobnému úsiliu čoraz sofistikovanejší arzenál zhromažďovania údajov. Okrem toho, že si spoločnosť najíma právnické kancelárie a spravodajských analytikov, ktorí bránia organizácii v odboroch, zriaďuje aj program neustáleho sledovania a dátového analyzovania zamestnancov na predpovedanie toho, na ktorom pracovisku a u ktorých pracovníkov je pravdepodobnosť organizácie v odboroch. Nie je možné dostatočne zdôrazniť hrozbu, akú táto taktika predstavuje voči zamestnancom a hnutiu pracujúcich v 21. storočí. Neustálym navrhovaním a nasadzovaním nových technológií sledovania a posúvaním hraníc regulácie ochrany súkromia a zhromažďovania údajov spoločnosť znižuje štandard pre pracovníkov, spotrebiteľov a širšiu verejnosť.

Hoci protiodborová činnosť nie je novinkou, Amazon spolupracuje s neslávnou agentúrou Pinkerton, ktorá od konca 19. storočia sleduje odborových organizátorov, formy sledovania s podporou umelej inteligencie zasahujú do súkromia a autonómie pracovníkov v takom rozsahu, v akom to bolo predtým nepredstaviteľné. Ak chceme, aby mala pracovná sila v budúcnosti nejakú dôstojnosť na pracovisku, na exponenciálny nárast režimu sledovania v spoločnosti Amazon musíme reagovať zvyšovaním moci pracovníkov, kolektívnym vyjednávaním a novými predpismi. Amazon má moc formovať činnosť ľudí aj ďaleko za stenami svojho skladu. Model, ktorý spoločnosť vyvinula, prijímajú ďalšie firmy v logistike i v iných odvetviach ekonomiky. V hre je demokracia na pracovisku, ochrana súkromia pracovníkov a dokonca aj zdravie a bezpečnosť pracovníkov.

Ak chceme zabrániť škodám, ktoré spoločnosť spôsobuje pracovníkom na celom svete, budeme potrebovať novú voľbu politik, ktoré budú dostatočne silné, aby zvrátili výzvy, ktoré spoločnosť Amazon vytvára. Táto správa upozornila na najproblematickejšie dopady sledovania na pracovisku v spoločnosti Amazon. Teraz je na pracovníkoch, ich odborových organizáciách a tvorcach politik, aby urobili zmeny, potrebné na vybudovanie spravodlivejšej a udržateľnejšej budúcnosti.

Autormi tejto správy z júna 2021 sú Alessandro Delfanti, Lilian Radovac a Taylor Walker.⁵⁴

54 Alessandro Delfanti je docent na Torontskej univerzite, Lilian Radovac je výskumníčka, organizátorka a bývalá členka skupiny #BlockSidewalk a Taylor Walker nedávno získala titul Master of Information na Torontskej univerzite.



UNI Global Union

8-10 Avenue Reverdil
CH-1260 Nyon
Švajčiarsko

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

www.uniglobalunion.org