ŻYCIE W PANOPTYKONIE FIRMY AMAZON:

MIĘDZYNARODOWA ANKIETA DLA PRACOWNIKÓW FIRMY AMAZON

STYCZEŃ 2023

UNI global union

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE **3**

W JAKI SPOSÓB FIRMA AMAZON NADZORUJE SWOICH PRACOWNIKÓW? **6**

NIEREALISTYCZNE OCZEKIWANIA **7**

„Tutaj chodzi tylko o liczby” 8

WPŁYW NA ZDROWIE **10**

„Produktywność ważniejsza niż bezpieczeństwo” 13

WPŁYW NA PSYCHIKĘ **15**

„Koszmarny dzień” 18

„Nie ma nawet chwili, żeby odetchnąć” – pracownicy działu obsługi klienta są pod ogromną presją 19

BRAK TRANSPARENTNOŚCI **21**

„Komputery a ludzie” 22

Błędne koło: Kierowcy firmy Amazon mają do czynienia z irracjonalnymi trasami 24

ATMOSFERA STRACHU **25**

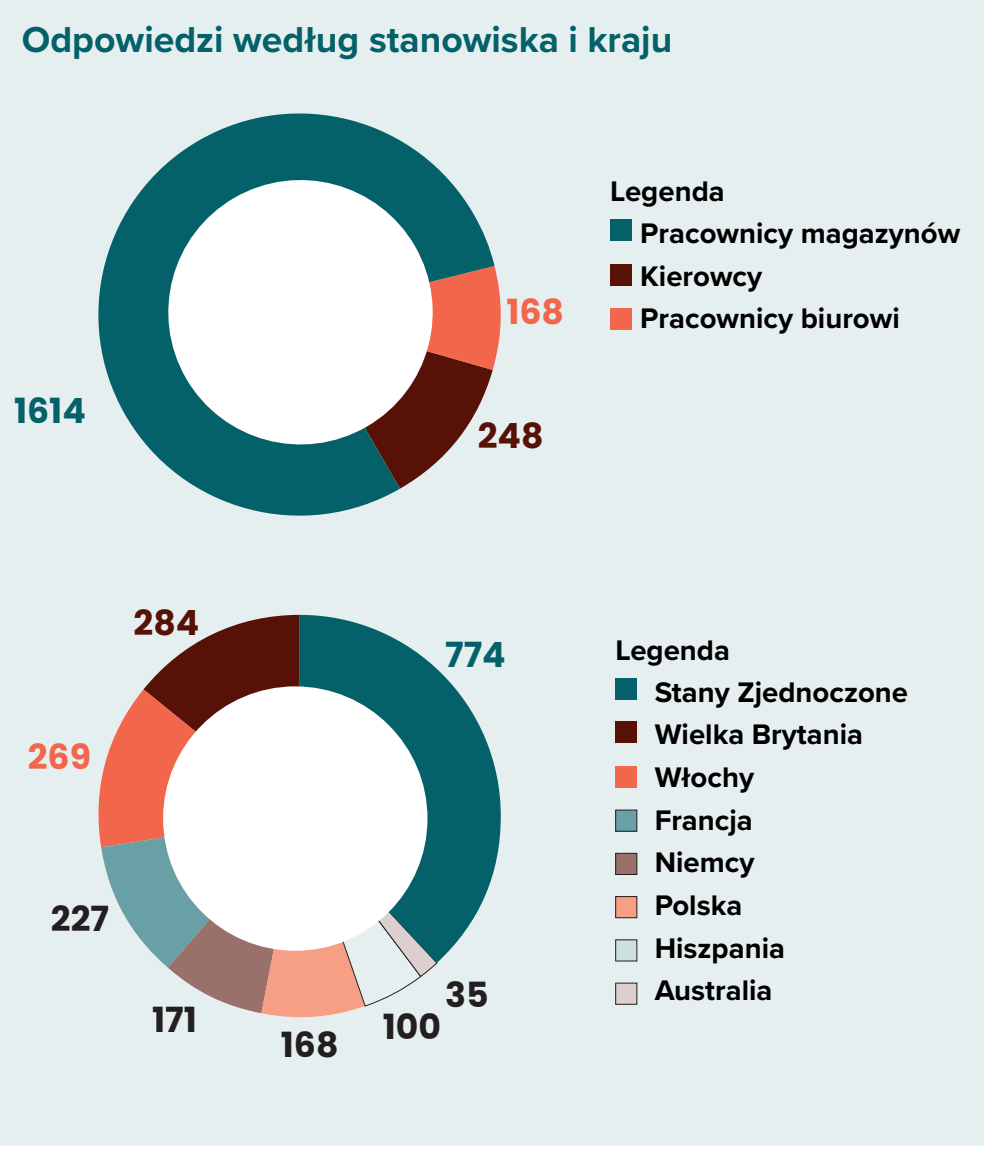
WNIOSKI **31**

Niniejszy raport został opracowany przez Jarrow Insights for UNI Global Union

WPROWADZENIE

W roku 2021 organizacja UNI Global Union przedstawiła raport zatytułowany „Panoptykon firmy Amazon” zawierający szczegółowy opis rozbudowanego systemu nadzoru wykorzystywanego przez firmę Amazon do kontrolowania pracowników na wszystkich poziomach działalności firmy, obejmującego zarówno kamery w magazynach, jak i aplikacje dla kierowców ze śledzeniem GPS oraz dzwonki Ring.

W tym roku organizacja UNI zleciła firmie Jarrow Insights przeprowadzenie międzynarodowej ankiety dla pracowników firmy Amazon, której głównym celem miała być ocena określonego wpływu tego systemu nadzoru technologicznego na osoby, które mu podlegają.



Rysunek 1: Odpowiedzi w ankiecie według stanowiska i kraju

Ankieta została rozpowszechniona wśród prawdopodobnych pracowników firmy Amazon za pośrednictwem reklam cyfrowych na platformach mediów społecznościowych oraz w ramach kontaktu z organizacjami pracowniczymi w firmie Amazon. Była ona skierowana do pracowników magazynów, kierowców oraz pracowników biurowych działających w obszarach technicznych i obsługi klienta.

Jest to największa niezależna ankieta dotycząca pracowników firmy Amazon, jaką do tej pory przeprowadzono. Uzyskano **ponad 2000 odpowiedzi** osób z **8 krajów** określających się jako pracownicy firmy Amazon. Po wspólnym przeanalizowaniu odpowiedzi wyłania się pełny obraz odnośnie wszystkich krajów i stanowisk. Większość ankietowanych pracowników wyraziła przekonanie, że nadzorowanie wydajności podczas pracy przez firmę Amazon jest **przesadne** i **niejasne**, że stawiane wobec nich oczekiwania są **nierealistyczne,** a dążenie do spełnienia tych nierealistycznych oczekiwań ma **negatywny wpływ na** ich **zdrowie fizyczne** i, nawet w jeszcze większym stopniu, na **zdrowie psychiczne.**

Niektórzy respondenci zwrócili uwagę na to, że firma Amazon prowadzi działalność na tak dużym obszarze, że musi wdrażać systemy technologiczne pozwalające na koordynację pracowników i zarządzanie zapasami, logistyką i przepływami pracy. System opisywany przez pracowników wykracza jednak poza względy praktyczne i wydaje się raczej z rozmysłem zaprojektowany do wywoływania **ciągłego poczucia presji i nieadekwatności**. Jeden z pracowników powiedział krótko: „Pracownik jest skazany na porażkę."

Na kolejnych stronach przeanalizujemy punkt po punkcie wypowiedzi pracowników firmy Amazon na temat systemów nadzoru firmy Amazon. Omówimy oczekiwania w zakresie produktywności, wpływ na zdrowie, transparentność i odpowiedzialność. Raport opiera się na powiązaniu wyników ilościowych ankiety z istotnymi wybranymi jej fragmentami z ponad **20 000 słów świadectw pracowników**, co ma na celu przedstawienie liczb w odpowiednim kontekście. Na koniec przedstawimy podsumowanie wyników, aby powiązać przedstawione tutaj wnioski z istniejącym i pilnym poparciem praw i dobrego samopoczucia pracowników firmy Amazon.

„System opisywany przez pracowników wykracza jednak poza względy praktyczne i wydaje się raczej z rozmysłem zaprojektowany do wywoływania ciągłego poczucia presji i nieadekwatności. Jeden z pracowników powiedział krótko: **„Pracownik jest skazany na porażkę"."**

„NIE MA ABSOLUTNIE ŻADNEGO POWODU, BY PRZEZ CAŁY DZIEŃ KAMERA BYŁA SKIEROWANA BEZPOŚREDNIO NA MNIE.”

W JAKI SPOSÓB FIRMA AMAZON NADZORUJE SWOICH PRACOWNIKÓW?

Firma Amazon nadzoruje swoich pracowników z wielu powodów, używając różnych urządzeń na różnych stanowiskach. Nadzorowanie ułatwia skierowanie pracowników tam, gdzie firma ich potrzebuje, wyegzekwowanie protokołów bezpieczeństwa oraz zapobieganie kradzieży. Jednak, co najważniejsze, zaawansowana technologia nadzoru pozwala firmie Amazon dokładnie śledzić produktywność pracowników na poziomie indywidualnym.

Poproszono respondentów o wskazanie, które dokładnie urządzenia były ich zdaniem wykorzystywane do nadzorowania ich wydajności podczas pracy. Na poniższym wykresie przedstawiono 3 najczęściej wymieniane urządzenia wśród pracowników magazynów, kierowców i pracowników biurowych.

Pracownicy magazynów	Kierowcy	Pracownicy biurowi
71.4% **Ręczne skanery** „Firma mierzy czas przerw z dokładnością co do sekundy. W tym celu wykorzystuje się ręczne skanery na stanowisku roboczym.” – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych	**88.7%** **Aplikacje firmy** „Jeśli masz małą liczbę punktów w aplikacji Mentor, firma grozi Ci karą.” – kierowca z Hiszpanii	**55.3%** **Oprogramowanie do śledzenia aktywności** „Firma nadzoruje czas przestoju, wykorzystując w tym celu programy, których używamy do pracy” – pracownik działu obsługi klienta w Stanach Zjednoczonych
52.1% **Plakietki** „Nadzorują Cię na podstawie przeciągnięć plakietki przez czytnik. Zapominają jednak uwzględnić czasu poświęconego na czekanie na stacjach, przejście na inne piętra oraz problemy z maszynami” – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych	**50.8%** **Urządzenia GPS** „Trasa jest w całości widoczna dla DSP[1]. Firmy te widzą, na jak długo zatrzymujemy się w danym miejscu, widzą, czy skończyliśmy trasę, i wysyłają nas gdzie indziej. Mogą też wysyłać nam ostrzeżenia, jeśli zatrzymamy się na zbyt długo.” – kierowca z Francji	**33.9%** **Chime (program do wewnętrznej komunikacji firmy Amazon)** „Przejście w tryb nieaktywny w programie Chime doprowadziło mojego menedżera do szału” – pracownik działu obsługi klienta w Stanach Zjednoczonych
49.1% **Ekrany na stanowiskach roboczych – 49,1%** „Gdy firma przypomina o zasadach na ekranie, czuję presję związaną z ewentualnymi błędami lub powolnością.” – pracownik magazynu we Włoszech	**38.3%** **Kamery w pojazdach – 38,3%** „Nie ma absolutnie żadnego powodu, by przez cały dzień kamera była skierowana bezpośrednio na mnie. To jest całkowite i wyraźne naruszenie mojego prawa do prywatności.” – kierowca ze Stanów Zjednoczonych	**32.7%** **Wiadomości e-mail – 32,7%** „Firma może odczytywać wszystkie wiadomości/wiadomości e-mail” – pracownik techniczny ze Stanów Zjednoczonych

1. Amazon Delivery Service Partners (DSP) to niezależne firmy, z którymi Amazon podpisuje umowy na dostawy do odbiorcy końcowego. Choć tak naprawdę nie należą one do firmy Amazon, DSP biorą w leasing pojazdy oznaczone marką Amazon (widywane w wielu miastach granatowe furgonetki), a kierowcy często mówią o quasi-stosunku pracy, jaki nawiązali z firmą Amazon, w którym DSP występuje jako pośrednik i menedżer.

NIEREALISTYCZNE OCZEKIWANIA

> „Przepracowanie i zaniżone wynagrodzenie, gdy próbuje się zrealizować wręcz niemożliwe do osiągnięcia cele i normy jest poniżej godności. Jeśli chcemy utrzymać pracę, musimy być perfekcyjni." – kierowca ze Stanów Zjednoczonych

Urządzenia wymienione w poprzednim punkcie pozwalają firmie Amazon ilościowo zmierzyć produktywność pracowników, a tym samym wyznaczyć mierzalne cele – nazywane zwykle w kontekście magazynu „normami". Wyniki ankiety wskazują na powszechne przekonanie wśród pracowników, że cele firmy Amazon są nierealistyczne. Statystycznie rzecz ujmując, **54,2%** ankietowanych pracowników firmy Amazon stwierdziło, że cele firmy Amazon w zakresie produktywności jest trudno lub bardzo trudno osiągnąć. Tylko **17,9%** osób powiedziało, że można je osiągnąć łatwo lub bardzo łatwo. Ponadto w komentarzach wielu pracowników wyraża przekonanie, że poprzeczka jest stale podnoszona.

> Pracuję w firmie od 5 lat. **Tylko się pogorszyło,** wymaga się coraz większej produktywności itd.... – pracownik magazynu we Francji

> „Firma codziennie wymaga większej produktywności i zmniejsza liczbę pracowników." – pracownik magazynu w Hiszpanii

> „Mam wrażenie, że pogania się mnie tak, bym wyrobił swoją normę już w połowie tygodnia pracy. **Jestem wykończony.**" – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

Nadzorowanie produktywności stanowi mechanizm dyscyplinujący. W firmie Amazon „niewyrobienie normy" grozi zwolnieniem[2]. Nierealistyczne standardy firmy Amazon oznaczają, że pracownikom stale grozi utrata pracy i są oni z góry na straconej pozycji. Całe **53,5%** obecnych ankietowanych pracowników powiedziało, że boi się zwolnienia za nieosiągnięcie celów w zakresie produktywności, a **46,2%** dotychczasowych pracowników uważało, że miało to wpływ na ich odejście z firmy Amazon, niezależnie od tego, czy zrezygnowali sami, czy zostali zwolnieni [3].

> **„Zmanipulowali cię,** nieważne co robisz, nigdy nie masz racji i nigdy nie jesteś dość dobry." – kierowca z Wielkiej Brytanii

> „Nadzoruje się każdy postój i każdą przerwę. Menedżer DSP jest później pytany przez firmę Amazon, dlaczego niektóre postoje tyle trwały. Żadnej z tych informacji nie wykorzystuje się jednak do rzeczywistej poprawy warunków pracy." – kierowca z Niemiec

2. Te informacje potwierdzono w niedawnym zeznaniu przedstawiciela kierownictwa firmy Amazon w brytyjskim parlamencie (właściwa rozmowa w 11:13:54)
3. Pozwani otrzymali możliwość wyjaśnienia, czy zostali zwolnieni, czy też zrezygnowali z pracy, ale mogli również nie udzielać takiej informacji.

„Tutaj chodzi tylko o liczby”

Wielu pracowników zaświadczyło, że to, iż w celu zachowania dyscypliny w miejscu pracy firma Amazon polega na algorytmach i nadzorowaniu technologicznym, prowadzi do przesadnego skoncentrowania na liczbach, a często zapomina się o codziennych złożonych realiach procesu roboczego.
Często na przykład były skargi na surową politykę firmy dotyczącą przerw w magazynach, w której nie uwzględnia się danego miejsca, przez co w niekorzystnej sytuacji są pracownicy, którzy akurat znajdują się dalej od pomieszczeń socjalnych i toalet.

> „Przerwy trwają 20 minut od skanowania na początku przerwy do skanowania na jej koniec i nie obejmują czasu przejścia od stanowiska do pomieszczenia socjalnego.” – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

> **„Czas przerw jest bardzo rygorystycznie przestrzegany i narzucany.** W przypadku przekroczenia o 2 minuty lub więcej, czas Twojej przerwy zostanie zgłoszony menedżerowi. Ponadto czas przerwy jest liczony od zeskanowania ostatniego przedmiotu, a kończy się, gdy zeskanujesz pierwszy przedmiot po przerwie. Przerwa nie zaczyna się, gdy faktycznie siadasz sobie na dworze itd., więc tracisz ze swojej przerwy kilka minut.” – pracownik magazynu w Australii

Krótkowzroczne koncentrowanie się na liczbach prowadzi również do tego, że w systemie firmy Amazon są również zaniedbywane inne niepozorne, ale ważne czynniki, m.in. różne normy i trudności związane z pojawiającymi się zleceniami oraz ogólne rozwiązywanie problemów. Takie aspekty mogą być w pewnym sensie trudne do jednoznacznego określenia, ale każdy pracownik, który faktycznie wykonuje pracę, zgodzi się z nami, że stanowią one szalenie istotną część procesu roboczego i prawdziwa praca polega właśnie na radzeniu sobie z nimi.

> „[Firma] nie uwzględniła obciążenia pracą ani różnych wymiarów paczek.” – pracownik magazynu w Wielkiej Brytanii

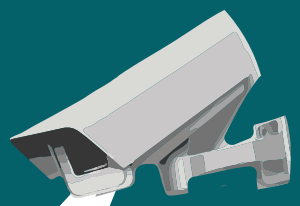
> „Oprogramowanie komputerowe zlicza tylko liczbę paczek wysłanych. Nie uwzględnia **nieprawidłowego działania sprzętu**, nieprawidłowych wymiarów pudełek, uzupełniania zapasów stanowisk roboczych itd.” – pracownik magazynowy w Stanach Zjednoczonych

> „Podczas monitorowania błędów system elektroniczny nie uwzględnia **warunków technicznych** i problemów z maszynami.” – pracownik magazynu w Polsce

> „Nie wlicza się wielu zadań, z którymi mamy do czynienia na naszych stanowiskach, a zatem czasami menedżerowi wydaje się, że nic nie robimy, chociaż pracujemy.” – pracownik magazynu we Francji

> „System trasowania nie uwzględnia **warunków rzeczywistych i zdarzeń w czasie rzeczywistym, komplikacji, przeszkód**, przerw itd...” – kierowca ze Stanów Zjednoczonych

„DLA TEJ FIRMY NIE JESTEŚMY LUDŹMI, JEDYNIE TRYBIKAMI W MASZYNIE, KTÓRE MOŻNA W CAŁOŚCI WYMIENIĆ.”

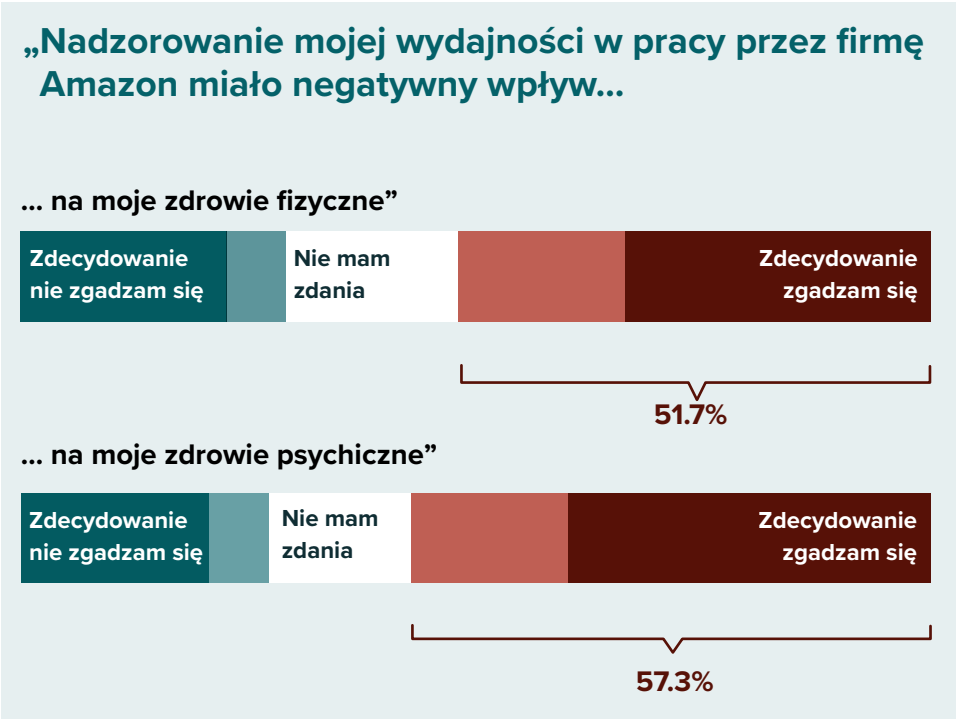


WPŁYW NA ZDROWIE

Nawet jeśli wobec pracowników stawia się ich zdaniem nadmierne i nierealistyczne oczekiwania, muszą oni próbować nadążyć, czasami doprowadzając siebie i swój organizm do granic wytrzymałości, co ma konsekwencje dla ich zdrowia.

Pomimo tego, że firma Amazon stosuje najnowocześniejsze technologie i posiada supernowoczesne obiekty, badania wykazały, że wskaźniki urazów w magazynach firmy Amazon są znacznie wyższe niż średnie w branży[4]. Wyniki ankiety pozwalają wyjaśnić tę pozorną sprzeczność. Świadectwa pracowników wskazują, że często właśnie ta najnowocześniejsza technologia zmusza ich do cięższej i szybszej pracy, kosztem zarówno ich zdrowia fizycznego, jak i psychicznego.

Jak widać wyraźnie na rys. 2, ponad połowa badanych pracowników firmy Amazon uważa, że systemy nadzoru firmy Amazon miały negatywny wpływ na ich zdrowie w obu tych wymiarach, przy czym wpływ na zdrowie psychiczne jest jeszcze bardziej wyraźny. Co istotne, liczba pracowników, dla których pewne kwestie nie miały znaczenia (kolor biały) oraz liczba pracowników, którzy się nie zgodzili (kolor zielony), były mniejsze w przypadku zdrowia psychicznego niż w przypadku zdrowia fizycznego.



Rysunek 2: Wpływ na zdrowie

4. “The Injury Machine: How Amazon’s Production System Hurts Workers” [Fabryka urazów: jak system produkcji firmy Amazon powoduje urazy u pracowników], Strategic Organizing Center, kwiecień 2022 r., pobrano 27.11.2022.

Jeśli chodzi o zdrowie fizyczne, intensywne tempo pracy w firmie Amazon (wyznaczane przez systemy nadzoru technologicznego) może pogłębić istniejące wcześniej problemy zdrowotne, tak samo jak stworzyć nowe.

> „Cierpię teraz na **chroniczne migreny.**" – pracownik techniczny ze Stanów Zjednoczonych

> „Dostałem wykroczenie, bo miałem atak astmy na autostradzie i musiałem sięgnąć do torby po inhalator. Zdarzenie to zostało zarejestrowane jako nieuważna jazda." – kierowca ze Stanów Zjednoczonych

> „Miałem dwie operacje nadgarstków i po powrocie do pracy byłem nękany za nieosiąganie celów, codzienne dostawałem negatywny feedback i musiałem wyjaśniać, dlaczego nie mogę osiągnąć celów, chociaż lekarz zalecił mi, że nie powinienem przeciążać dłoni. Teraz znowu nie pracuję, bo mam nawrót cieśni nadgarstka, która spowodowała również uwięzienie nerwów łokcia." – pracownik magazynu w Wielkiej Brytanii

> „Byłem rebinnerem w Outbound Sort Flow **i wyrobienie mojej normy było prawie fizycznie niemożliwe**. Aby wyrobić minimalną normę podczas rebinningu, trzeba szybko chodzić podczas całej zmiany. Ze względu na to, że nagle przydzielono mnie do rebinningu/musiałem nagle zacząć przez cały czas szybko chodzić podczas całej zmiany, doznałem zapalenia ścięgna. Zapalenie ścięgna spowodowało, że nie mogłem stawić się w pracy i zostałem zwolniony za opuszczenie stanowiska pracy." – pracownik magazynowy w Stanach Zjednoczonych

> „Mam dużo problemów z kręgosłupem, które przez firmę o wiele bardziej się nasiliły. Powiedziałem w pracy o bólu, ale **nigdy nie potraktowano tego poważnie**..." – pracownik magazynu we Francji

Kilku pracowników, którzy cierpią na schorzenia takie jak zespół jelita drażliwego wymagające od nich spędzania większej ilości czasu w toalecie, zgłosiło konflikt z niesławną polityką firmy w zakresie czasu wolnego od pracy (ToT) oraz brak możliwości dostosowania się do niej przez firmę.

> „Dzisiaj wydano na mój temat opinię z powodu niewyjaśnionego czasu wolnego związanego z zespołem jelita drażliwego. Stale **się mnie nęka** z powodu opuszczania dni w pracy lub przerw spędzanych w toalecie w związku z moją chorobą." – pracownik magazynowy w Stanach Zjednoczonych

> „Cierpię na zespół jelita drażliwego i zgłoszono mnie za „czas przerwy w wykonywaniu zadania”... Stale otrzymuję wiadomości e-mail dotyczące „rozwiązania umowy”, chociaż moje schorzenie jest zarówno udokumentowane, jak i stanowi niepełnosprawność uznawaną zarówno na poziomie federalnym, jak i przez firmę Amazon.” – pracownik magazynowy w Stanach Zjednoczonych

> „Rozumiem, że firma chce dopilnować, by wszyscy przestrzegali zasad dotyczących przerw, ale ja mam problem natury medycznej, a to wymaga trochę dłuższej przerwy na wyjście do toalety. Większość przerwy poświęcam na czekanie na wolną kabinę w toalecie.” – pracownik magazynowy w Stanach Zjednoczonych

Dowiedzieliśmy się już, że firma Amazon sprowadza produktywność pracowników do samych liczb. Te przykłady pokazują, że pracownikom stawia się identyczne wymagania, ignorując indywidualne różnice i potrzeby. Jest to również widoczne w kilku historiach opowiedzianych przez zatrudnionych dotyczących traktowania przez firmę Amazon starszych pracowników.

> „Nie martwię się o własną wydajność, ale firma Amazon nie uwzględnia stanu zdrowia ani wieku. Oczekuje się takiej samej wydajności od 65-latków, jak i od 20-latków. Istnieje możliwość wprowadzenia odpowiednich zmian, ale nie zawsze łatwo jest je wprowadzić w życie. Starsze osoby mogą doznać trwałego uszczerbku na zdrowiu tylko dlatego, że chcą uniknąć zwolnienia.” – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

> „Firma chce zwolnić starszego pana za to, że nie jest w stanie fizycznie podołać pracy.” – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

W przypadku firmy, która jest w dużym stopniu zorientowana na rozwój, takie rozwiązania mogą wydawać się racjonalne jako metoda wyeliminowania osób mających wyniki poniżej normy. Jak wiadomo, faktycznie wskaźniki rotacji pracowników w firmie Amazon należą do najwyższych wśród największych korporacji. Pokrywa się to z rzekomą awersją Jeffa Bezosa do koncepcji zatrudnienia długoterminowego w firmie Amazon[5]. Filozofia ta została wprowadzona kosztem ludzi i koszt ten jest wysoki. Jedna z zatrudnionych osób powiedziała: „Dla tej firmy nie jesteśmy ludźmi, jedynie trybikami w maszynie, które można w całości wymienić.”

SPOSTRZEŻENIE:

65,7% kierowców zgłosiło negatywny wpływ nadzorowania produktywności na stan zdrowia fizycznego.

> **„Przez cały dzień mam wrażenie, że tonę.** Powoduje to, że, aby spełnić irracjonalne oczekiwania, prowadzę pojazd w sposób, który nie jest bezpieczny” – wyjaśnił jeden z kierowców ze Stanów Zjednoczonych.

5. Kay, Grace. “Amazon Tracks Warehouse Workers’ Every Move Because Jeff Bezos Thinks People Are Inherently Lazy, Report Says”. [Zgodnie z raportem firma Amazon śledzi każdy ruch pracowników magazynu, bo Jeff Bezos uważa, że ludzie są z natury leniwi]. Business Insider, 17 czerwca 2021 r.

„Produktywność ważniejsza niż bezpieczeństwo”

Respondenci zgodnie mówili, że w firmie Amazon najważniejsza jest produktywność, a bezpieczeństwo jest na drugim miejscu.

Jak każdy duży pracodawca firma Amazon stosuje procedury bezpieczeństwa mające na celu zmniejszenie liczby urazów i problemów zdrowotnych, zgodnie z lokalnymi przepisami. W tym przypadku systemy nadzoru mogłyby być narzędziem do zapewnienia bezpieczeństwa w miejscu pracy. Jak wykazały wyniki ankiety, nie dzieje się tak w firmie Amazon: Jak powiedział jeden z kierowców ze Stanów Zjednoczonych: „Zwiększono standardy bezpieczeństwa, ale nie obniżono wysokich wymagań.”

> „Dla firmy Amazon od bezpieczeństwa ważniejsza jest produktywność. Firma nie wprowadza zmian w zakresie bezpieczeństwa, jeśli ktoś nie zostanie ranny lub jeśli nie jest naprawdę źle. Jeśli tak się nie stanie, firma pozwala, by coś miało miejsce wiele razy, zanim wprowadzi zmiany. Najpierw celem firmy będzie **obciążenie winą osoby, która doznała urazu.”** – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

> „Nadzorowanie doprowadziło tylko do większej liczby dostaw i tak naprawdę nie ma na celu zwiększenia bezpieczeństwa kierowcy.” – kierowca z Włoch

> „Miałem dość poważny wypadek samochodowy, ponieważ bałem się użyć hamulca awaryjnego, żeby nie obniżyć wskaźnika FICO (e-mentor)... Prawie boję się zatrzymać na 5 lub 10-minutową rozmowę z klientem (chociaż jest to przydatne w kontekście utrzymania dobrego wizerunku firmy Amazon..) lub załatwiać sprawy, ponieważ firma ma ciężarówki objęte geolokacją i otrzymuje dane na temat czasu postoju. Gdy tylko się zatrzymamy, firma zwraca nam uwagę. Gdy przez jezdnię nagle przebiega jeleń lub sarna, nie mam nawet odruchu hamowania, bo nie chcę, żeby pogorszyło mi to znowu wskaźnik FICO.” – kierowca z Francji

„ZOSTAŁEM ZGŁOSZONY W DNIU, W KTÓRYM WRÓCIŁEM DO PRACY PO STRACIE MOJEGO SYNA.”

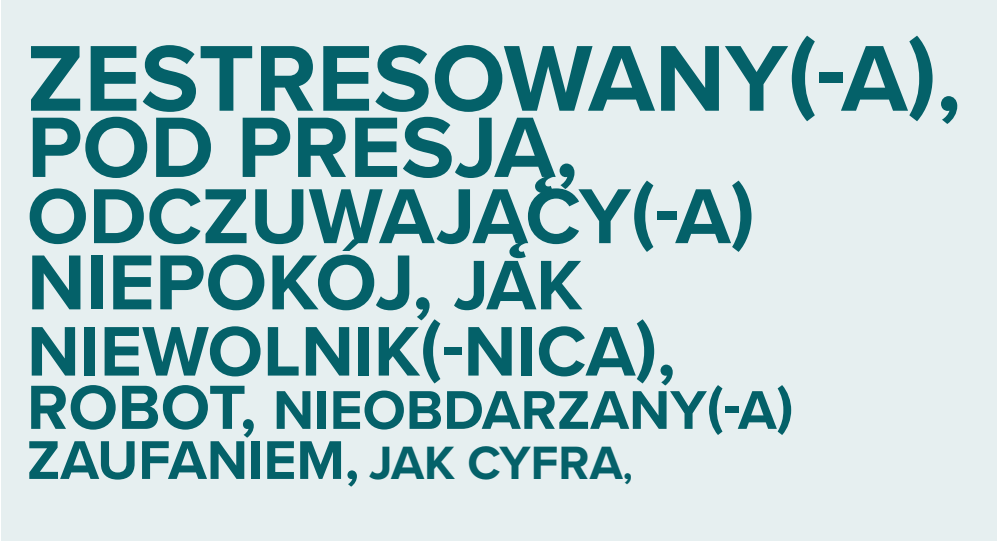
WPŁYW NA PSYCHIKĘ

> „W firmie była nawet kamera przed drzwiami w łazience." – pracownik magazynu we Włoszech

Okazało się, że pracownicy boją się stracić pracę z powodu niespełnienia wygórowanych, jak to określają, oczekiwań. Dowiedzieliśmy się również, że spełnianie tych wygórowanych oczekiwań powoduje czasami ekstremalne i irracjonalne eksploatowanie organizmu. Jednak według wyników przedstawionych na rysunku nr 2 pracownicy wskazują, że nadzorowanie przez firmę Amazon ma jeszcze gorszy wpływ na ich zdrowie psychiczne. Dzieje się tak w przypadku wszystkich stanowisk:

FAKT: Nadmierny wpływ nadzoru na zdrowie psychiczne pracowników był największy w Polsce, gdzie **66%** ankietowanych pracowników wskazało na negatywny wpływ na ich zdrowie psychiczne, w porównaniu z **54,4%,** którzy zgłosili wpływ na zdrowie fizyczne.

Znaczenie tego wpływu na zdrowie psychiczne można wyjaśnić, analizując subiektywne doświadczenia pracowników w miejscu pracy. W jednej pozycji poproszono respondentów o opisanie jednym słowem odczucia, jakie wzbudza w pracownikach nadzorowanie ich wydajności w pracy przez firmę Amazon. W sumie pracownicy użyli **527** unikalnych słów i zwrotów, z których 3/4 określono podczas osobistej analizy jako negatywne. Poniżej przedstawiamy 10 najczęściej występujących słów lub krótkich zwrotów w języku angielskim.



Rysunek 3: Pracownicy firmy Amazon opisują emocje wywołane nadzorowaniem przez firmę Amazon. Wielkość słowa odpowiada częstości występowania danej emocji.

Na podstawie tych słów możemy wyodrębnić kilka bardzo różnych wymiarów obciążenia psychicznego wywoływanego przez mechanizm produktywności firmy Amazon.

„Zestresowany(-a)", „odczuwający(-a) niepokój"

Słowa te charakteryzują wysoki odsetek respondentów, którzy boją się utraty pracy i przypominają świadectwo dotyczące zaniepokojenia perspektywą ukarania nawet za najmniejsze błędy.

> „To oburzające, że możesz pracować w absurdalnym tempie, próbując sprostać wymaganiom firmy Amazon, a po twojej zmianie przychodzi menedżer i zwraca uwagę, że z 2000 paczek, z którymi miałeś do czynienia, 2 zostały przez pomyłkę zeskanowane do niewłaściwej torby (a i tak zostały odrzucone w systemie)." – pracownik magazynu w Niemczech

„Jak niewolnik", „jak liczba", „robot"

Wszystkie te określenia wskazują na brak sprawstwa, a także wrażenie odczłowieczenia.

> „Ludzie nie mogą być w systemie tak traktowani (...), pracujemy z robotami, ale sami nimi nie jesteśmy". – pracownik magazynu w Polsce

> „Firma jest bezwzględna dla ludzi, bierze nas za zwierzęta." – kierowca z Francji

„Niedarzony(-a) zaufaniem”, „pod presją”, „więzienie”

Słowa te sugerują wrażenie podporządkowania – pracownicy rozumieją, że okoliczności, w jakich funkcjonują, zostały im narzucone przez siłę z zewnątrz niezależnie od tego, czy jest to firma, menedżerowie, czy też sam algorytm.

> „Menedżerowie pięter stale wywołują presję, nawet po zrealizowaniu celów.” – pracownik magazynu w Wielkiej Brytanii

> „Po prostu niesamowite. Możesz wypruwać sobie flaki, sortując tysiące paczek w przydzielonym czasie i choćby nie wiem co, twoi menedżerowie i tak wynajdą coś, za co będzie można cię skrytykować.” – pracownik magazynu w Niemczech

„Dobrze”

To słowo, w przeciwieństwie do pozostałych, dotyczy mniejszości pracowników, według których nadzorowanie pracy przez firmę Amazon nie stanowi problemu. Niektórzy z tych respondentów wskazywali, że pracują na stanowiskach biurowych, głównie w działach technicznych, w których produktywność i wydajność oceniano w bardziej tradycyjny sposób poprzez informacje zwrotne menedżerów ludzkich.

> „O ile mi wiadomo, firma Amazon nie nadzoruje mojej pracy za pomocą narzędzi technicznych. Moją wydajność śledzi mój menedżer i świadczy o niej sam fakt ukończenia przeze mnie projektów. Jestem jednak pracownikiem korporacyjnym, więc na pewno wygląda to inaczej w przypadku pracowników magazynów i zajmujących się dostawą.” – pracownik techniczny ze Stanów Zjednoczonych

Takie świadectwo stanowi w pewnym sensie wyjątek, który potwierdza regułę – stres i stany lękowe wywołane przesadnym nadzorowaniem z użyciem technologii oczywiście nie występują na stanowiskach, na których takiego nadzoru nie ma. Należy zwrócić uwagę, że wielu pracowników biurowych wyraziło poważne obawy w związku z nadzorowaniem, szczególnie osoby pracujące w dziale obsługi klienta, w którym pracę można łatwiej zmierzyć, jak przekonamy się później.

„Koszmarny dzień”

> „Zgłoszono mnie w dniu, w którym wróciłem po stracie mojego syna.” – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

Cena w wymiarze psychicznym, jaką płaci się, pracując w firmie Amazon, co zostało wyraźnie zakomunikowane przez pracowników zarówno w liczbach, jak i w słowach, może wynikać częściowo z istotnego braku pozytywnego wzmocnienia ze strony kierownictwa, w szczególności w magazynie. Pracownicy mówią, że w kulturze zarządzania brakuje podstawowej empatii – kultura ta stanowi odzwierciedlenie bezlitosnego i z gruntu nieludzkiego algorytmu, który stanowi jej fundament.

> „Gdy wyrobisz normy, nikt nie przyjdzie ci pogratulować... Z drugiej strony, w ten jeden dzień, w którym odczuwasz zmęczenie i nie masz najlepszej wydajności, są pierwsi do tego, by do ciebie przyjść i zapytać o powód.” – pracownik magazynu we Francji

> „Czasami mogę być nieco poniżej oczekiwanej normy, ponieważ praca w firmie Amazon jest fizycznie wyczerpująca, a gdy mówię swojemu liderowi, dlaczego pracuję danego dnia wolniej, **wcale się tym nie przejmuje** i po prostu karze ciężej pracować.” – pracownik magazynu w Polsce

> „Dali mi uwagę w związku z moją wydajnością bez słownego ostrzeżenia lub pouczenia. Jeden gorszy dzień i już mi za to dali uwagę.” – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

> „Jak mogą przychodzić i pytać, dlaczego wolno pracujesz, skoro jednego dnia pracujesz gorzej niż normalnie, a zawsze naprawdę świetnie? **Wystarczy jakiś drobiazg i stają się nieprzyjemni”** – pracownik magazynu w Hiszpanii

„Nie ma nawet chwili, żeby odetchnąć” – pracownicy działu obsługi klienta są pod ogromną presją

Firma Amazon nie ogranicza stosowania nadzoru do osób zajmujących się obsługą, pakowaniem i dostarczaniem towarów.

Liczba ankiet wypełnionych przez pracowników działu obsługi klienta była stosunkowo niewielka w porównaniu z liczbą ankiet wypełnionych przez pracowników magazynów, co częściowo odzwierciedla ich mniejszy odsetek wśród zatrudnionych w firmie Amazon. Niemniej jednak wyniki okazały się intrygujące. 61% pracowników działu obsługi klienta zgłosiło wpływ na zdrowie psychiczne. Ich odpowiedzi były również spójne, a wiele historii, które opowiedzieli pracownicy z różnych krajów, wydaje się odzwierciedlać bezwzględną kulturę pracy, którą opisali pracownicy magazynów i kierowcy.

> „W dziale obsługi klienta mediów społecznościowych panuje **ekstremalna presja, by być absolutnie idealnym.** Twoje przerwy są nadzorowane rygorystycznie. Mam ustawionych tyle timerów, żeby nie popełnić błędu, że mam stany lękowe. Nadzorują czas przestoju za pomocą programów, z użyciem których pracujemy, i próbują go wyeliminować, aby wycisnąć z nas możliwie jak najwięcej bez zwiększania płacy lub świadczeń.” – pracownik działu obsługi klienta w Stanach Zjednoczonych

> „Jesteśmy przez firmę stale nadzorowani za pomocą wielu narzędzi. Nie mamy nawet czasu odetchnąć **między rozmowami.**” – pracownik działu obsługi klienta we Włoszech

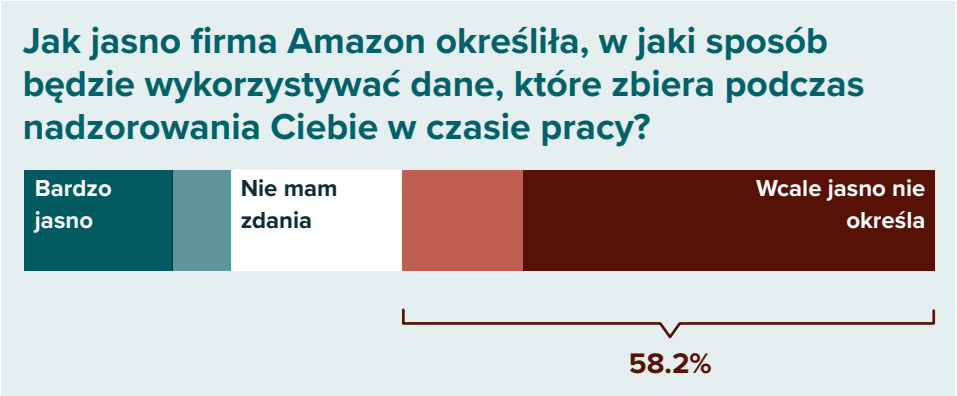
> „Co tydzień przed wyjściem do pracy zżera mnie stres. Praca w dziale obsługi klienta, a także cele (ilościowe, czasowe i jakościowe) wyczerpują mnie psychicznie i boję się zwolnienia. Obciążenie pracą i pojawiającymi się kontaktami jest bardzo duże i czasami między kontaktami **nie ma nawet chwili, żeby odetchnąć.”** – pracownik działu obsługi klienta w Polsce

Historie te pokazują, że nawet osoby pracujące dla firmy Amazon z domu mogą być narażone na taką samą presję i przesadny nadzór, jeśli tylko ich pracę da się zmierzyć ilościowo. Wyjaśnia to, dlaczego stosunkowo mniej osób identyfikujących się jako pracownicy techniczni określiło nadzorowanie jako problem – jak powiedzieli niektórzy, ich praca często bardziej opiera się na celach i podlega ocenie jakościowej. Z kolei zadania pracowników działu obsługi klienta, podobnie jak pracowników magazynów na bezpośrednich stanowiskach oraz kierowców z ustalonymi trasami, dość łatwo są sprowadzane do liczb – połączeń i biletów do obsłużenia.

„SĄ WYJĄTKOWO RYGORYSTYCZNI ODNOŚNIE PRODUKTYWNOŚCI I WYWOŁUJĄ OGROMNĄ PRESJĘ POD WZGLĘDEM FIZYCZNYM IPSYCHICZNYM.”

BRAK TRANSPARENTNOŚCI

Ankietowani pracownicy byli w większości zgodni co do następującej kwestii: : firma Amazon wcale jasno nie określa, jak wykorzystuje dane zbierane od pracowników podczas pracy.



Rysunek 4: Firma Amazon nie określa jasno, w jaki sposób wykorzystuje dane pracowników

Dowiedzieliśmy się, że z powodu nierealistycznych oczekiwań niektórzy pracownicy odczuwają **presję i mają stany lękowe**, a inni wyrazili opinie, w których bardziej skupili się na poczuciu prywatności, czuciu się **niekomfortowo, tak jakby byli szpiegowani,** a nawet j**ak gdyby naruszono ich bezpieczeństwo.** Tym samym **58,8%** pracowników oświadczyło, że nadzorowanie ich wydajności przez firmę Amazon jest przesadne.

> „Pracowałem w magazynie firmy Amazon... Nigdy nie powiedziano nam, że jesteśmy nadzorowani, aż pewnego dnia musieliśmy wyjąć wszystkie żółte torby (używane do przechowywania paczek i dawane kierowcom), ponieważ kamery myliły je z naszymi żółtymi kurtkami odblaskowymi i wysyłały ostrzeżenia, według których ludzie po prostu stali bezczynnie i nie byli produktywni. Wiedziałem, że jesteśmy śledzeni za pomocą urządzeń ręcznych, ale nie za pomocą kamer monitoringu. **Po prostu poczułem się, jakby ingerowano w moją prywatność**." – pracownik magazynu w Wielkiej Brytanii

> „W dziale obsługi klienta jesteśmy nadzorowani stale, sekunda po sekundzie, niezależnie od tego, co robimy, bez uwzględniania prywatności podczas pracy zapewnianej przez CCNL TLC[6]." – pracownik działu obsługi klienta we Włoszech

6. Ogólnokrajowy zbiorowy układ pracowniczy dla pracowników firm telekomunikacyjnych we Włoszech. Więcej informacji znajduje się tu, pobrano 28.11.2022.

Algorytmy firmy Amazon nie są statyczne. Ewoluują i „uczą się” na podstawie danych, które uzyskują podczas nadzorowania pracowników. Oznacza to, że pracownicy zostają nie tylko poddani działaniu mechanizmu nadzoru, ale są także w pewnym sensie jego nauczycielami. Mimo to nie uzyskują szczegółowych informacji na temat tego, jak uzyskane wnioski wprowadza się w życie, a tym bardziej nie mają w tej sprawie nic do powiedzenia.

> „Nie powiedzieli nam, jaką produkcję mamy osiągnąć, ani co właściwie udało się osiągnąć. Zawsze mówiono mi, że jestem znacznie powyżej średniej, ale nigdy niczego należycie nie wyjaśniono. Są wyjątkowo rygorystyczni odnośnie produkcji i wywierają na tobie ogromną **presję fizyczną i psychologiczną**.” – pracownik magazynu w Hiszpanii

> „Logistyka wyboru ścieżek do kompletacji jest abstrakcyjna. Brakuje w niej jakiejkolwiek logiki. Gdyby ten proces ktoś lepiej koordynował, łatwiej byłoby ten cel osiągnąć.” – pracownik magazynu w Polsce

„Komputery a ludzie”

> „Algorytm nie powinien o wszystkim decydować.” – kierowca z Włoch

Świadectwa pracowników opisują system, w którym pierwsza linia nadzorowania produktywności została niemal całkowicie przekazana algorytmom, i zostali jej pozbawieni menedżerowie-ludzie. Prowadzi to do sytuacji, w której pracownicy odczuwają niemal ciągły strach przed arbitralną karą wymierzaną przez nieelastyczny i często niedoskonale działający system komputerowy.

> „Gdy wysyłam prośby, pytania i zastrzeżenia, zawsze otrzymuję odpowiedź za pośrednictwem poczty elektronicznej z udziałem odpowiedzi automatycznej, a rzadko człowieka. Nie miałem np. możliwości przejechania kwartału ulic, ponieważ doszło do powodzi i nie mogłem opuścić swojego przedmieścia. Firma Amazon wysłała odpowiedź automatyczną. Taką, która w ogóle nie stanowiła odpowiedzi na moje pytania lub nie pomogła wyjaśnić zastrzeżeń.” – australijski kierowca

> Urządzenie ręczne współpracownika zaczęło stwarzać problemy na etapie kompletacji, blokowało się i zawieszało, jednak kontynuował on kompletowanie toreb do dostawy. Z powodu wszystkich awarii sztuczna inteligencja oznaczyła przerwę w pracy, a kierownictwo znalazło go i oskarżyło o to, że nie pracował. Tyle tylko, że on przez cały czas pracował. – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

Jednak nie tylko szeregowi pracownicy podlegają zarządzaniu z użyciem algorytmów. Kilku respondentów określających się jako menedżerowie powiedziało, że odczuwa frustrację i bezsilność w obliczu nieludzkich systemów, których instrukcje czują się zobligowani wykonywać.

> Byłem liderem magazynu, nadzorowałem wyniki zarówno innych osób, jak i swoje. **Wyniki są bardzo niedokładne** i niedoszacowane. Wydaje się, że pracownicy pracują na pewnym poziomie, ale wystarczy godzina lub dwie opóźnienia, aby uzyskać wynik poniżej wymaganego. – menedżer magazynu w Polsce

> „Jestem menedżerem w firmie Amazon i codziennie korzystam z oprogramowania śledzącego. Firma Amazon śledzi każdy skan pracownika z dokładnością co do sekundy i automatycznie generuje raporty czasu poza wykonywanym zadaniem, w związku z którymi menedżer musi podjąć odpowiednie działania." – menedżer magazynu w Stanach Zjednoczonych

Wcześniej byłem menedżerem i firma Amazon używała do oceny naszej pracy pytań Connections. Praca menedżerów nie jest śledzona, a oceniana przez osoby, których pracę menedżerowie muszą śledzić (pracowników na godziny). Jest to zdradliwe, ponieważ system komputerowy może zgłosić pracownika za coś, o czym nie wiedzieliśmy, ale pracownik może codziennie wystawiać menedżerowi za zgłoszenie niskie oceny. – menedżer magazynu w Stanach Zjednoczonych

> „Byłem zmuszony nadzorować pracowników i zadawać im pytania odnośnie wywnioskowanego czasu." – menedżer magazynu w Stanach Zjednoczonych

> „Jeśli jeden z moich podwładnych nie osiąga oczekiwanych wyników, muszę bardzo szybko udać się do niego, aby dowiedzieć się, dlaczego nie osiąga oczekiwanych wyników." – menedżer magazynu we Francji

Pracownicy bardzo mocno doświadczają tego, co jest po drugiej stronie. Kilkudziesięciu respondentów zwróciło szczególną uwagę na sposób, w jaki menedżerowie często sprawdzają, czy pracownicy „nie są bezczynni", nawet przez kilka minut. Takie doświadczenia mogą być często upokarzające.

> Zgłoszono mnie za bycie poniżej normy. Norma wynosiła 30. Moja norma była na poziomie 26. Odciągnięto mnie na bok, ale PA i tak mówił strasznie głośno. Odejście od pozostałych pracowników całkowicie więc minęło się z celem." – pracownik magazynu w Stanach Zjednoczonych

> „Na trasie dostawy mieliśmy 30-minutową przerwę, ale zwykle zatrzymywałem się kilka razy na kilka minut. Pewnego dnia, kiedy zrobiłem coś odwrotnego, zatrzymałem się na całą przerwę, zadzwonili do mnie z biura, żeby sprawdzić, co się dzieje." – kierowca z Hiszpanii

Błędne koło: Kierowcy firmy Amazon mają do czynienia z irracjonalnymi trasami

> „Firma daje nam półtorej trasy." – kierowca z Hiszpanii

Kiedy algorytmiczne systemy trasowania firmy Amazon przeczą logice, wywiera się presję na kierowcach, by na czas dokonywali rzeczy niemożliwych.

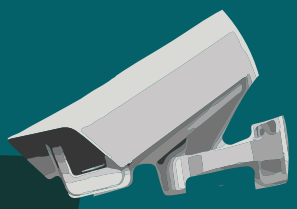
W idealnych warunkach, niektóre osiągnięcia technologiczne mogą nie tylko zmniejszyć wysiłek ludzki, ale także zapewnić lepsze wyniki. Trasowanie oparte o algorytmy wydaje się być do tego doskonałą okazją. Teoretycznie komputer powinien wyliczyć „optymalne" trasy dostawy w ułamku czasu, którego potrzebowaliby w tym celu ludzie. W praktyce, kierowcy firmy Amazon są często zmuszani do pokonywania tras, których nie wybrałby żaden człowiek – nie bez powodu.

> „Aplikacja rysuje trasy **dostawy, których nie da się fizycznie pokonać**; powodem może być ilość pracy bez przerwy na jedzenie i sposób, w jaki zostały zaprojektowane, np. nakazuje się kierowcy jazdę furgonetką ulicą, w którą nie wolno wjeżdżać, ponieważ jest to deptak, lub wskazuje się dwa postoje przy blokach bez windy, więc trzeba wiele razy wchodzić po schodach do drzwi mieszkań..." – kierowca dostawczy z Hiszpanii

> „Przydzielane nam trasy nie są dobrze zorganizowane na drodze... Najbardziej denerwuje mnie aplikacja flex, która stale powoduje, że na drodze jeździmy w kółko, przez co wyglądamy jak idioci, którzy nie wiedzą, dokąd jadą." – kierowca dostawczy w Stanach Zjednoczonych

Istnieją jednak czynniki, które sprawiają, że poleganie firmy Amazon na algorytmicznym trasowaniu na coś się firmie przydaje. Kilku kierowców zwróciło uwagę na to, że w systemie wiele pobliskich miejsc dostaw pogrupowano w jedno miejsce postoju. Jest to błąd, który sprawia, że jakiekolwiek rzeczywiste rozliczenie produktywności jest nieprawidłowe. Przydaje się on jednak do wywierania na kierowcach presji, aby ciężej i szybciej pracowali.

> „Niektóre miejsca postoju zaczęły być grupowane w grafiku dzień za dniem i systemy zaczęły zliczać te miejsca przeznaczenia jako jedno miejsce postoju, a nie, jak było w rzeczywistości, ich pewną liczbę. Wiele domów było łączonych w jeden, co powodowało, że system podawał niedokładnie, że było X miejsc postoju, a w rzeczywistości było ich na naszych trasach o 20, 30, 40, może 50 więcej niż uwzględniono w systemie, co sprawiało, że firma Amazon naciskała DSP, by **ponaglała kierowców, by kończyli szybciej** niż zostało to przewidziane za pomocą algorytmu firmy Amazon." – kierowca ze Stanów Zjednoczonych



„CHODZILI KORYTARZAMI, ABY DOPILNOWAĆ, BYM NAWET NIE ZAMIENIŁ SŁOWA ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI.”

ATMOSFERA STRACHU

> „Stale przypominam swoim pracownikom, żeby się bali, żeby budzili się co rano przerażeni." – były prezes firmy Amazon Jeff Bezos w liście do akcjonariuszy z 1998 r.[7]

Poza presją związaną ze spełnianiem oczekiwań dotyczących wydajności i czuciem się niekomfortowo na skutek przesadnego nadzorowania pracownicy wskazali na inny odrębny wymiar doświadczenia pracy w firmie Amazon: na typ strachu, którego można byłoby się spodziewać u osób żyjących w państwie policyjnym. W rzeczywistości kilku pracowników zdecydowało się opisać swoje odczucia dosłownie jako „dystopiczne", a inni użyli pojęcia „Wielkiego Brata".

Te odczucia znajdują swoje odzwierciedlenie w powtarzających się świadectwach pracowników, według których firma Amazon nie chce nawet, by pracownicy ze sobą rozmawiali.

> „Menedżerowie przychodzą zapytać, czy wszystko w porządku, jeśli w krótkim czasie nie zeskanujesz jakiegoś elementu, albo gdy tylko zobaczą, że rozmawiasz ze współpracownikiem, podając wymówkę, że ich zdaniem masz problemy z koncentracją." – pracownik magazynu we Włoszech

> „Przychodzili nas nawet szukać w toalecie. Chodzili po korytarzach, aby dopilnować, że nie zamienię nawet słowa ze współpracownikami" – pracownik magazynu we Włoszech

> „Ja i moi współpracownicy zawsze **baliśmy się rozmawiać przed kamerami** podczas pracy." – pracownicy magazynu w Australii

> „W magazynie było ponad 200 kamer. Wydawało się, że byliśmy obserwowani przez całą dobę, 7 dni w tygodniu i oceniani na podstawie naszych wyników. Nie mogliśmy zbyt wiele mówić i musieliśmy **pracować jak roboty** pod bardzo dużą presją." – pracownik magazynu w Australii

> „Osoby, które pracują ciężko, po prostu zatrzymują się na 5 minut, żeby się z kimś przywitać, bo już nie mogą wytrzymać, i pojawia się za nimi menedżer lub prowadzący, który każe im wracać do pracy." – pracownik magazynu we Francji

7. Tekst znajduje się tu, pobrano 29.11.2022.

Być może nie powinno nas to dziwić, ale kwestie te wpłynęły nawet na sposób, w jaki pracownicy wypełniali ankietę.

> „Proszę nie wymieniać mojego nazwiska ani nie podawać żadnych moich danych." – pracownik magazynu w Niemczech

> „Boję się, że stracę pracę, dlatego muszę uprzejmie odmówić [i nie opowiem więcej historii]. Przykro mi." – kierowca ze Stanów Zjednoczonych

Takie komentarze wskazują na wszechobecną atmosferę strachu, w której pracownicy nie czują się komfortowo, wyrażając swoje zdanie, nawet poza pracą. Taka atmosfera utrudnia również pracownikom łatwe egzekwowanie prawa do zrzeszania się i zbiorowego domagania się rozpatrzenia wielu różnych zastrzeżeń ujawnionych w niniejszym raporcie.

TAKA ATMOSFERA UTRUDNIA PRACOWNIKOM ŁATWE EGZEKWOWANIE SWOJEGO PRAWA DO ZRZESZANIA W ZWIĄZKACH ZAWODOWYCH.

WNIOSKI

Ogólnie rzecz biorąc, wyniki największej jak do tej pory ankiety dla pracowników firmy Amazon dają nam wyraźny obraz sytuacji. Ankietowani pracownicy uważają, że technologiczne nadzorowanie ich pracy przez firmę Amazon jest **przesadne**. Cele w zakresie produktywności, które pracownicy mają osiągać, określono jako nierealistyczne. Aby sprostać tym oczekiwaniom, **przeciążają się do granic możliwości**, co ma wpływ na ich zdrowie fizyczne, a nawet w jeszcze większym stopniu, na zdrowie psychiczne.

W przeważającej większości ankietowani pracownicy informują, że **firma Amazon nie jest transparentna** odnośnie tego, jak wykorzystuje dane. **53,5% stwierdziło, że boi się zwolnienia** za nieosiągnięcie celów wydajnościowych, a wielu opisało **system nie podlegający weryfikacji,** w którym nawet menedżerowie muszą podporządkować się bezlitosnym algorytmom.

Wiele poszczególnych wniosków z tego raportu może nie wywołać zaskoczenia u osób, które badały warunki pracy w firmie Amazon lub o nich czytały. Nowością jest skala danych, bogactwo i różnorodność świadectw pracowników oraz uderzająca spójność w różnych krajach.

Dzięki temu wyniki ankiety nadają **większą pilność** trwającemu poparciu praw pracowników firmy Amazon na całym świecie.

www.uniglobalunion.org

UNI Global Union ma personel i partnerów na całym świecie i zrzesza w gospodarce usługowej pracowników z ponad 150 różnych krajów, aby zawalczyć o lepsze miejsca pracy i lepsze życie.

www.jarrow-insights.co

Jarrow Insights jest zarejestrowaną spółdzielnią pracowniczą w Companies House, członkiem federacji spółdzielni cyfrowych Co-Tech oraz Co-operatives UK.