

The Guardian: „BOSSWARE PŘICHÁZÍ A JE TU“: SOFTWARE, O KTERÉM BY JSTE SI VŮBEC NEMYSLELI, ŽE VÁS SLEDUJE

- CZ24 News | 29. dubna 2022

Počítačový monitorovací software pomáhá společnostem špehovat jejich zaměstnance a měřit jejich produktivitu – často bez jejich souhlasu

Zveřejnil The Guardian v cyklu Algoritmy, které řídí náš život v článku Zoë Corbynové

Mladému analytikovi z východního pobřeží – budeme mu říkat třeba James – vzala pandemie sice práci, nepředpokládal ale žádné další problémy. Jeho zaměstnavatel, jistý velký americký maloobchodník, u kterého je více než půl desetiletí placeným zaměstnancem, mu poskytl notebook a jeho domov se stal jeho novou kanceláří. Jako součást týmu zabývajícího se otázkami dodavatelského řetězce byla jeho práce poměrně náročná, ale nikdy nebyl pokárán třeba za to, že by nepracoval dostatečně tvrdě.

Byl to tedy značný šok, když byl jeho tým v jeden den koncem minulého roku přiveden na online schůzku, kde mu bylo řečeno, že v jeho práci existují mezery: konkrétní období, kdy lidé – včetně Jamese samotného, jak byl později informován – nekládali v pracovní době žádné informace do databázi společnosti.

Pokud členové týmu věděli, tak nikdo je při práci nesledoval. Ale když už bylo jasné, co se stalo, tak James se rozzuřil.

Může třeba vaše společnost skutečně používat nástroje pro monitorování počítače – známé jako „bossware“ pro kritiky – aby zjistila, zda jste v práci produktivní? Nebo zjistí, že se chystáte utéct ke konkurenci s vlastními znalostmi? Nebo dokonce, jednoduše, zjistí, že jste šťastní?

Mnoho společností v USA a Evropě se zdá se to nyní – a poněkud kontroverzně – chtějí zkusit, podnícené obrovskými posuny v pracovních návycích během pandemie, kdy se nespočet kancelářských míst přesunul domů a vypadá to, že tam buď již zůstanou, nebo se stanou hybridní. To koliduje s dalším trendem mezi zaměstnavateli směrem ke kvantifikaci práce – ať už fyzické nebo digitální – v naději na zvýšení efektivity.

„Vzestup monitorovacího softwaru je jedním z nahlas nevyřčených příběhů pandemie Covid,“ říká Andrew Pakes, zástupce generálního tajemníka britského odborového svazu Prospect .

Myslíte, že WFH znamená, že vás váš šéf nesleduje? Přemýšlejte o tom znovu... John Naughton

„To se týká téměř každého typu pracovníků,“ říká Wilneida Negrón, ředitelka výzkumu a politiky v Coworker, neziskové organizaci se sídlem v USA, která pomáhá pracovníkům organizovat se.

[Průzkum](#) loni v září provedený na webu Digital.com mezi 1 250 americkými zaměstnavateli zjistil, že 60 % zaměstnanců pracujících na dálku využívá nějaký typ softwaru pro sledování práce, nejčastěji ke sledování procházení webů a používání aplikací. A téměř devět z 10 společností uvedlo, že po implementaci monitorovacího softwaru ukončily pracovní poměr svého zaměstnance.

Počet [a řada nástrojů, které jsou](#) nyní k dispozici pro nepřetržité sledování digitálních aktivit zaměstnanců a poskytování zpětné vazby manažerům, jsou pozoruhodné. Současné technologie sledování mohou například také zaznamenávat jednotlivé stisknuté klávesy, pořizovat na dálku aktuální snímky obrazovky, zaznamenávat pohyby myši, aktivovat webové kamery a mikrofony nebo pravidelně pořizovat snímky, aniž by o tom zaměstnanci věděli. A stále rostoucí podмноžina těchto softwarových produktů zahrnuje umělou inteligenci (AI) a poměrně složité algoritmy na analýzu, aby dávaly celkový smysl shromažďovaným datům.

Jedna monitorovací technologie AI, s názvem Veriato, uděluje jednotlivým pracovníkům denní „skóre rizika“, které vlastně ukazuje pravděpodobnost, s jakou představují bezpečnostní hrozbu pro svého zaměstnavatele. Může to být třeba proto, že může náhodně něco uniknout, nebo také proto, že mají například v úmyslu ukrást data nebo duševní vlastnictví svého zaměstnavatele.

Výsledné skóre zaměstnance se skládá z mnoha položek, ale zahrnuje to, co vidí AI, když zkoumá texty e-mailů a chatů pracovníka, aby z nich údajně určila jejich sentiment nebo změny v něm, které například mohou poukazovat na nespokojenost zaměstnance. Společnost pak může tyto lidi podrobit bližšímu zkoumání.

„Ve skutečnosti jde hlavně o ochranu spotřebitelů a investorů, ale i zaměstnanců před náhodnými chybami,“ říká Elizabeth Harz, generální ředitelka.



Další společnost využívající AI, RemoteDesk, má produkt určený pro vzdálené pracovníky, jejichž práce vyžaduje bezpečné prostředí, protože se například zabývají údaji o kreditních kartách nebo zdravotními informacemi. Monitoruje pracovníky prostřednictvím jejich webových kamer s technologií rozpoznávání obličeje a s detekcí objektů v reálném čase, aby bylo skutečně zajištěno, že se nikdo jiný nebude dívat na jejich obrazovku a že v jejich blízkosti nebude vidět žádné takové záznamové zařízení, jako je třeba telefon. Může dokonce spustit upozornění, pokud pracovník v práci jí nebo pije, pokud to jeho společnost zakáže.

Vlastní popis technologie RemoteDesk pro zajištění „poslušnosti při práci z domova“ vyvolal [loni na Twitteru zděšení](#). (Tento jazyk nevystihl záměr společnosti a byl změněn, řekl Guardianu generální ředitel společnosti Rajinish Kumar.)

Zdá se však, že nástroje, které tvrdí, že hodnotí produktivitu pracovníka, se stanou nejvíce všudypřítomnými. Koncem roku 2020 společnost Microsoft uvedla na [trh svůj nový produkt s názvem Productivity Score](#), který hodnotí aktivitu zaměstnanců v rámci celé sady aplikací, například včetně toho, jak často se účastnili videokonferencí a nebo posílali e-maily. Následoval široký odpor a [Microsoft se omluvil a svůj produkt předělal](#) tak, aby již nebylo možné identifikovat konkrétní pracovníky. Některé menší mladší společnosti ale stále veselev tomto oboru tlačí na pilu.

Prodoscore, založený v roce 2016, je jednou z nich. Jeho software se používá ke sledování asi 5000 pracovníků v různých společnostech. Každý zaměstnanec získá své vlastní denní „skóre produktivity“ ze 100, které je zasláno manažerovi týmu a pracovníkům, kteří také uvidí své hodnocení mezi svými kolegy. Skóre se vypočítává pomocí proprietárního algoritmu, který například zváží a agreguje objem vstupu pracovníka napříč všemi podnikovými aplikacemi společnosti – e-maily, telefony, aplikacemi pro zasílání zpráv, databázemi a podobně.

Jen asi polovina zákazníků softwarové firmy Prodoscore říká svým zaměstnancům, že jsou monitorováni pomocí jejich softwaru (totéž platí pro Veriato). Tento nástroj je prý „přátelský k zaměstnancům“, tvrdí generální ředitel Sam Naficy, protože zaměstnancům poskytuje možnost, jak prokázat, že skutečně *pracují* doma. „Pouze udržujte své Prodoscore na více jak 70 bodech,“ říká

Naficy. Ale protože jde pouze o bodování pracovníka na základě jeho on-line aktivity, tak nemá stejné genderové, rasové nebo jiné předsudky, jaké by jinak mohli mít lidští manažeři, tvrdí společnost.

Prodoscore nenaznačuje, že by podniky dělaly následně rozhodnutí o pracovnících – například o jejich bonusech, povýšení nebo propouštění – pouze na základě získaných skóre. Ačkoli „na konci dne je to na jejich uvážení“, říká Naficy. Spíše je to celé zamýšleno jako jakési „doplňkové měření“ ke skutečným pracovním výstupům pracovníka, které může podnikům pomoci vidět, jak lidé tráví svůj čas nebo třeba pomoci omezovat jejich přepracování.

Naficy uvádí jako své zákazníky právní a technologické firmy, ale všichni ti, které Guardian oslovil, odmítli mluvit o tom, co s produktem dělají. Jeden, hlavní vydavatel amerických novin Gannett, odpověděl, že jej používá pouze malá prodejní divize čítající asi 20 lidí. Video monitorovací společnost jménem DTiQ je citována na webových stránkách Prodoscore, která říká, že klesající skóre přesně předpovědělo, kteří zaměstnanci odejdou.

Společnost Prodoscore brzy plánuje spustit samostatný „index štěstí/pohody“, který bude těžit týmové chaty a další komunikaci ve snaze zjistit, jak se jednotliví pracovníci cítí. Umělo by například varovat o nešťastném zaměstnanci, který však jen může potřebovat přestávku, tvrdí Naficy.

Co si ale o takovém sledování myslí samotní pracovníci?

Náš analytik James a zbytek jeho týmu u amerického prodejce se dozvěděli, že jejich společnost, aniž by o tom věděli, sledovala veškeré jejich stisky kláves do databáze.

Ve chvíli, kdy byl kárán, si James uvědomil, že některé mezery budou ve skutečnosti přestávkami – zaměstnanci potřebují jíst. Později tvrdě přemítal o tom, co se stalo. I když tajně sledovat jeho stisky kláves bylo jistě znepokojivé, nebylo to to, co by bylo skutečně chytré. Spíše to, co „rozzuřilo“, „drtilo duši“ a „kopalo do zubů“, bylo to, že nadřízení nepochopili, že zadávání dat je jen malá část jeho práce, a proto je velice špatným měřítkem jeho výkonu. Komunikace s prodejci a s kurýry mu vlastně zabrala většinu pracovního času. Jeho společnost se dívala se na jednotlivé analytiky téměř jako na lidské roboty

„Byl to nedostatek lidského dohledu,“ říká. „Bylo to, vaše čísla neodpovídají tomu, co chceme, i když jste prokázali, že váš výkon je dobrý... Dívali se na jednotlivé analytiky skoro jako na roboty.“

Pro kritiky této technologie je to skutečně děsivá představa. „Mnoho z těchto technologií je z velké části dosud nevyzkoušeno,“ říká Lisa Kresge, výzkumná a politická pracovnice na University of California, Berkeley Labor Center a také spoluautorka nedávné zprávy [Data and Algorithms at Work](#).

Skóre produktivity práce budí dojem, že jsou objektivní a nestranné a lze jim věřit, protože jsou technologicky vyspělé – ale je tomu skutečně tak? Mnozí používají aktivitu jako proxy pro produktivitu, ale více e-mailů nebo telefonních hovorů ještě nemusí nutně znamenat vyšší produktivitu nebo lepší výkon. A jak proprietární systémy dosáhnou svých výsledků, je manažerům často tak stejně nejasné jako pracovníkům, říká Kresge.

Navíc systémy, které automaticky klasifikují čas pracovníka na „nečinný“ a „produktivní“, dělají hodnotové soudy o tom, co je a co není produktivní, poznamenává Merve Hickok, ředitel výzkumu v Centru pro umělou inteligenci a digitální politiku a zakladatel [AIethicist.org](#). Pracovník, který potřebuje delší čas na zaškolení nebo koučování kolegu, může tak být klasifikován jako neproduktivní, protože jeho počítač má menší provoz, říká. Ale skóre produktivity, které nutí pracovníky soutěžit, může vést také k tomu, že se budou snažit systém obehnat spíše než skutečně dělat více produktivní práci.

Modely umělé inteligence, často trénované na databázích chování předchozích subjektů, mohou být také nepřesné a mohou být dokonce zaujaté. Problémy s genderovou a rasovou předpojatostí byly například již dobře zdokumentovány v technologii rozpoznávání obličeje. A jsou tu také problémy se soukromím. Produkty vzdáleného monitorování, které zahrnují webovou kameru, mohou být obzvláště problematické: může například existovat náznak, že pracovnice je těhotná (dětská postýlka v pozadí), má určitou sexuální orientaci nebo třeba jen žije s širší rodinou. „Zaměstnavatelům to poskytuje úplně jinou úroveň informací, než jakou by měli jinak,“ říká k tomu Hickok.

Existuje také psychologická daň. Být monitorován snižuje váš pocit vnímané autonomie, vysvětluje Nathanael Fast, docent managementu na University of Southern California, který spoluřídí její Psychology of Technology Institute. A to může zvýšit stres a úzkost. [Výzkum pracovníků v odvětví call center](#) – který byl průkopníkem elektronického monitorování – zdůrazňuje přímou souvislost mezi rozsáhlým monitorováním a stresem.

Počítačový programátor a obhájce práce na dálku [David Heinemeier Hansson](#) vede kampaň jedné společnosti proti prodejcům této technologie. Na začátku pandemie [oznámil](#), že společnost, kterou spoluzaložil, Basecamp, která poskytuje software pro správu projektů pro práci na dálku, zakáže prodejcům šířící technologii se do něj jakkoliv integrovat.

Společnosti se pokusily zatlačit, říká Hansson – „velmi málo z nich se považuje za dodavatele sledovacích technologií“ – ale Basecamp nemohl být spoluvíníkem při podpoře technologie, která vedla k tomu, že pracovníci byli vystaveni takovému „nelidskému zacházení“, říká. Hansson není tak naivní, aby si myslel, že jeho postoj věci nějak změní. I kdyby ostatní společnosti následovaly příkladu Basecampu, nestačilo by to k uhašení trhu.

To, co je skutečně potřeba, tvrdí Hansson ale i další kritici, jsou lepší zákony upravující to, jak mohou zaměstnavatelé používat algoritmy a chránit duševní zdraví zaměstnanců. V USA, s výjimkou několika států, které již zavedly novou legislativu, nejsou zaměstnavatelé ani povinni konkrétně sdělovat svým pracovníkům, že jsou monitorováni. (Situace je lepší ve Spojeném království a Evropě, kde existují obecná práva na ochranu údajů a soukromí, ale systém zase trpí nedostatečným vymáháním.)

Hansson také vyzývá manažery, aby se zamysleli nad svou touhou sledovat pracovníky. Sledování může zachytit, že „je v kolektivu jeden gauner ze 100“, říká. „Ale co těch dalších 99, jejichž prostředí jste tím učinili naprosto nesnesitelným?“

Pokud jde o našeho analytika Jamese, hledá si dnes jinou práci, kde „toxické“ monitorovací návyky nejsou součástí pracovního života.

AUTOR: Zoë Corbyn

ZDROJ: theguardian.com/technology/2022/apr/27/remote-work-software-home-surveillance-computer-monitoring-pandemic / myspulesvet.org

Zpracoval/Překlad: Myšpule