

EN GENNEMGANG AF ARBEJDETS FREMTID: ARBEJDSFORMIDLING PÅ NETTET ELLER "CROWDSOURCING": KONSEKVENSER FOR ARBEJDSMILJØET

1 Indledning

Siden 1970'erne har det været anerkendt, at kombinationen af informations- og kommunikationsteknologier gør det muligt at flytte arbejdspladser. I 1980'erne var fokus på "telearbejde", hvor arbejdet blev flyttet fra et traditionelt kontor til medarbejderens hjem. I 1990'erne blev det tydeligt, at arbejdet også kunne flyttes internationalt, en udvikling, der blev kendt som "offshore-outsourcing". I løbet af det næste årti dukkede store internationale selskaber op, som leverede teleydelser, og som primært gjorde brug af praksis som "global sourcing", hvor medarbejdere fra forskellige dele af verden blev samlet for at levere bestemte ydelser på just-in-time-basis, uanset hvor de befandt sig. I dette årti er denne udvikling nået ud til en kritisk masse, og nu kommer der helt nye former for arbejdstilrettelæggelse, som koordineres af onlineplatforme.

2 Hvad er crowdsourcing?

Disse nye arbejdsformer beskrives med en forvirrende terminologi: deleøkonomi, human cloud, on-demand-arbejdsstyrke, digital arbejdskraft ... "Crowdsourcing" defineres her som *betalt arbejde, der tilrettelægges gennem arbejdsformidling på nettet*. Dette omfatter en række arbejdsformer, som der kan skelnes mellem ud fra flere karakteristika, herunder: deres erhvervmæssige status (fra højtuddannet faglig konsulent til små rutineopgaver), om de udføres online eller offline (med onlinekoordinering), arbejdets placering (i hjemmet, hos arbejdsgiveren eller andet sted), arbejdstagerens beskæftigelsesmæssige status (medarbejder eller selvstændig), og om arbejdet udføres for en virksomhed eller en privat kunde. Andre variabler omfatter, om det udføres som hovedbeskæftigelse eller som supplerende indtægtskilde, samt hvordan det betales (f.eks. med fast løn, timeløn eller akkordløn).

3 Omfanget af crowdsourcing

Crowdsourcing dækker over en meget forskelligartet arbejdsstyrke, og der findes ingen god definition af den. Der gøres kun sjældent forsøg på at vurdere omfanget af crowdsourcing på globalt plan. Et muligt udgangspunkt kunne være at vurdere antallet af platforme og et gennemsnitligt antal arbejdstagere pr. platform. Men desværre er det yderst vanskeligt at opgøre begge disse komponenter. Der findes et stort antal platforme, og der kommer hurtigt flere til, og antallet af registrerede arbejdstagere pr. platform vil sandsynligvis være upræcist på en lang række områder. For det første er det muligt, at nogle af de registrerede personer er inaktive. For det andet er det muligt, at visse personer registreres flere gange med forskellige identiteter. Og for det tredje kan det ikke udelukkes, at mange er registreret på flere forskellige websteder, så ethvert forsøg på at nå frem til en samlet tal ved at lægge antal registrerede på de forskellige websteder sammen, kan medføre dobbelttælling.

Med hensyn til offlinearbejde, der tilrettelægges via crowdsourcingplatforme, er det noget vanskeligere at finde frem til statistiske oplysninger, til dels fordi ydelserne ofte leveres lokalt, og det er derfor ikke relevant for webstederne at reklamere med hele den globale arbejdsstyrke, som de har til rådighed.

En anden crowdsourcingkategori er arbejde, der udføres af medarbejdere, hvor arbejdet tilrettelægges internt via onlineplatforme, der minder om crowdsourcing. Dette kan underopdeles i to brede kategorier: anvisning af fuldtidsbeskæftigede til "virtuelle teams" i projektbaseret arbejde og anvisning af

medarbejdere på kontrakter uden fast timetal (eller andre former for fleksible arbejdsordninger) til opgaver på just-in-time-basis. Statistikken for disse former er skjult i statistik for almindeligt arbejde, og der er ikke gjort nogen systematiske forsøg på at vurdere omfanget af dem. Der findes omfattende litteratur om både den ændrede form af arbejdstilrettelæggelsen og om ændret beskæftigelsespraksis, som giver en vis indikation af, at disse tendenser vokser, men uden klare definitioner er det ikke muligt at anvende dem til at ekstrapolere vækstrater. Derudover er arbejde uden fast timetal (eller "tilkaldearbejde") ikke juridisk anerkendt i mange europæiske lande, så der findes ingen data om udbredelsen af dette.

Det kan konkluderes, at selv om der tydeligvis foregår omfattende crowdsourcing i hver af disse kategorier, og fænomenet er i hastig fremdrift, findes der i dag ikke nogen pålidelige vurderinger af omfanget. Crowdsourcingarbejdsstyrken er utrolig forskelligartet, men der er behov for yderligere forskning for at kunne bestemme dens demografiske profil med nogen form for vished.

4 Sundheds- og sikkerhedsrisici ved crowdsourcing

De meget forskelligartede opgaver, som går ind under crowdsourcing, og de mange forskellige steder, som arbejdet udføres, medfører en lang række sundheds- og sikkerhedsrisici.

4.1 Fysiske risici – onlinearbejde

Arbejde med computere kan føre til stress og fysiske lidelser som visuel træthed eller muskel- og knogleproblemer. Arbejdsgivere skal foretage risikovurderinger og træffe passende foranstaltninger for at sørge for sikre arbejdsforhold og et sikkert arbejdsmiljø. Når arbejde klassificeres som freelance, kan disse forpligtelser uddelegeres, og risikoen overføres til de enkelte arbejdstagere. Selv om der ikke findes dokumentation fra systematiske undersøgelser, er det meget sandsynligt, at mange af disse krav overtrædes ved crowdsourcing, f.eks.:

- Arbejdstagere kan arbejde på bærbare eller andre computerenheder, hvor skærmen, tastaturet og musen ikke opfylder ergonomiske krav.
- De arbejder måske hjemme eller i det offentlige rum, hvor stole og borde ikke har den rigtige højde eller på anden måde giver dem en dårlig arbejdsstilling, der fører til muskel- og knogleproblemer.
- De arbejder måske i et dårligt oplyst miljø med støj, forurening eller trængsel, som er enten for varmt eller for koldt til, at det er behageligt at arbejde i.
- Presset for at nå stramme tidsfrister eller arbejdsmæssige mål kan tvinge dem til at arbejde hurtigt uden pauser, så de anstrenger deres øjne, hvilket fører til belastningsskader og arbejdsrelateret stress.
- Arbejdstagerne har måske ikke råd til (eller er ikke klar over, at de har brug for) en synstest og passende briller til skærmarbejde, hvilket igen fører til, at de anstrenger deres øjne og får følgeproblemer som f.eks. hovedpine.
- Manglende uddannelse af arbejdstagere, herunder arbejdsmiljøuddannelse.

4.2 Fysiske risici – offlinearbejde

Crowdsourcingarbejde, der udføres offline, finder sted i et rum, som er endnu sværere at kortlægge end onlinearbejde, både fysisk og juridisk. Nogle af de aktiviteter, der udføres af crowdsourcere, findes i erhverv, som er notorisk farlige for arbejdstagere, f.eks. bygge- og anlægsarbejde. Ved andre aktiviteter som f.eks. taxikørsel er føreren sårbar over for angreb og chikane fra kunderne. Risikoen for personlig vold eller chikane er også til stede sammen med et utal af muligheder for potentielle ulykker i situationer, hvor crowdsourcere leverer en ydelse i kundens hjem.

Fysiske risici for offlinearbejdstagere kan forværres af en række faktorer, herunder:

- Manglende uddannelse/oplæring.

- Manglende certificering (eller forståelse af, hvilken certificering der skal foreligge) af færdigheder.
- Manglende viden om eller forståelse af den relevante lovgivning (fra enten arbejdstagernes eller kundernes side).
- Manglende klarhed i arbejds-specifikationer, som fører til situationer, hvor arbejdstageren (eller kunden) ikke kan forudsige, hvilket opgaver der skal løses, eller hvilke redskaber, hvilket udstyr eller hvilke materialer der er nødvendige.
- Mangel på sikkerhedsudstyr og -beklædning.
- Pres for at afslutte arbejdet med en stram tidsfrist, så der går på kompromis med arbejdsmiljøprocedurer, og så der ikke holdes pauser.
- Afbrydelser og distraktioner fører til fejl. Nogle af disse kan være eksterne (f.eks. børn eller personer i det offentlige rum), og nogle kan skyldes særlige crowdsourcingforhold, f.eks. at man skal følge med i meddelelser, der sendes via crowdsourcingplatformen til arbejdstagere via mobiletelefonapps. Sådanne risici er særligt høje under bilkørsel, når lydmeddelelser eller telefonopkald distraherer, så der kan ske alvorlige uheld.
- Udmattelse som følge af lang arbejdstid.
- Eksponering for risici, som ikke accepteres på en arbejdsplads.
- Hvis der opstår en arbejdsrelateret sygdom, kan det være problematisk at fastslå en årsagssammenhæng mellem den arbejdsrelaterede eksponering og sygdommen.

Alle disse faktorer kan sammen skabe synergieffekter, der fører til muskel- og knoglesygdomme og psykosociale risici som f.eks. arbejdsrelateret stress.

4.3 Psykosociale risici

Psykosociale risici kan opstå som følge af en række arbejdsforhold, som er typiske for crowdsourcing, men den traditionelle model for jobindhold/-kontekst gælder ikke for disse nye arbejdsformer, og de forebyggende foranstaltninger, der som standard anvendes, er måske ikke gældende her. Eksempler på sådanne forhold:

- Risikoen ved meget af dette arbejde, hvor mange crowdsourcere er usikre på, om de har arbejde fra dag til dag eller endda fra time til time, og hvad arbejdet i givet fald vil bestå i, og om de får betaling for deres arbejde (i visse tilfælde modtages der slet ingen betaling, fordi kunden ikke vil godkende arbejdet).
- Den rolle, som vurderinger fra arbejdsgivere eller kunder spiller for mange former for crowdsourcingarbejde, og som kan afgøre, om en arbejdstager fortsat modtager arbejde og kan kræve en rimelig betaling, men også om de fortsat indgår i databasen.
- Crowdsourcere skal ofte påtage sig arbejde med meget kort varsel. De arbejdstagere, der arbejder online, kan miste en opgave, hvis de ikke er hurtige nok til at trykke på knappen og acceptere opgaven. Offlinearbejdstagere kan blive indkaldt til en opgave på just-in-time-basis via en mobilapp, selv om de ind imellem godt ved, at hvis de kommer for sent, kan opgaven være givet til en anden eller være aflyst.
- Sammenblandingen af arbejde og ikkearbejdsrelaterede aktiviteter betyder også, at crowdsourcere udsættes for mange afbrydelser og distraktioner (f.eks. fra børn, husdyr eller personer i det offentlige rum), der gør det vanskeligt at koncentrere sig.
- Arbejdets intensitet bidrager også til både psykosociale og fysiske lidelser. Crowdsourcere, der arbejder online, kan arbejde med stramme tidsfrister (højtuddannede freelancere) eller til lave akkordsatser for mikroopgaver (ufaglærte kontorassistenter), mens offlinearbejdstagere er under pres for at udføre opgaver til fast takst og komme videre til den næste opgave, hvilket alt sammen bidrager til en arbejdsdag i et højt tempo uden pauser.
- Crowdsourcere skal ofte tage anstødeligt indhold på internettet. Det er ikke usandsynligt, at kravet om gentagne gange at skulle se på pornografiske, sadistiske eller voldelige billeder er en psykologisk belastning.

- Som andre arbejdstagere, der leverer personlige ydelser, er crowdsourcere, der arbejder offline i folks hjem, ofte under pres for at udføre følelsesmæssigt krævende arbejde.
- I mange tilfælde uddelegeres omkostninger til forsikring og den arbejdsmiljø-mæssige risiko til crowdsourceren selv. I Europa varierer det fra land til land, i hvor høj grad denne mangel på en sikker og fast beskæftigelsesstatus påvirker adgangen til og omkostningerne ved sundhedsydelse. Men selv om sundhedsydelser tilbydes kvit og frit, kan mange arbejdstagere stå med bekymringen for ikke at få løn i perioder, hvor de er ramt af sygdom eller skader. De kan også mangle andre fordele som f.eks. barselsorlov. Manglen på sådanne fordele øger ikke alene risikoen, men skaber også en psykologisk byrde, der påvirker både familieliv og arbejdsliv.
- Crowdsourcere har måske ingen direkte kommunikationskanal til slutkunden, og de fratages dermed en individuel eller kollektiv stemme. Selv om onlinearbejdet udføres af medarbejdere, der arbejder i "virtuelle teams", vil mange af disse sandsynligvis stadig forekomme på grund af den geografiske afstand til arbejdsgiveren. Isolation, behovet for selvstyring, manglende social støtte og kravet om selvstændighed øger alle de psykosociale risici.
- En arbejdstager, der ikke overvåges eller føres tilsyn med, er også ubemærket på andre måder. En arbejdstager kan f.eks. udvikle asociale og/eller helbredstruende vaner for at håndtere stress (f.eks. afhængighed af alkohol eller stoffer), som en arbejdsgiver ville bemærke under normale omstændigheder, men som hurtigt kan eskalere, hvis ingen lægger mærke til dem.

5 Udestående spørgsmål

Den hurtige vækst i arbejdsformidling på nettet har skabt store udfordringer, både begrebsmæssige og lovgivningsmæssige. Visse europæiske lande samt Udvalget af Arbejdstilsynschefer (SLIC) har indledt drøftelser om denne nye arbejdsform, men meget er endnu uudforsket. Nogle af de udestående spørgsmål er:

5.1 Status for onlinearbejdsformidlinger

Onlinearbejdsformidlinger findes i mange former og er derfor vanskelige at kategorisere. Skal de f.eks. anses som vikarvirksomheder, arbejdsformidlinger, sociale virksomheder, leverandører (af f.eks. taxikørsel, rengøring eller pleje), annonceplatforme eller bare onlinefortegnelser? Indtil dette kan besvares, er det vanskeligt at vide, hvilken lovgivning der skal være gældende.

5.2 Hvem er arbejdsgiveren?

De mange forskellige modeller samt de mange forskelle i de nationale love betyder, at der ikke findes et enkelt svar på dette spørgsmål. Når virksomhederne bruger onlineplatforme internt til at administrere deres egne medarbejdere, findes der kun to aktører: arbejdsgiveren og arbejdstageren, og det vigtigste spørgsmål er, om arbejdstageren har samme rettigheder som andre medarbejdere. Ellers er der typisk mindst tre aktører involveret i en transaktion, der finder sted via én af disse platforme: slutkunden, onlineformidleren og arbejdstageren. I tilfælde af platforme, der matcher professionelle freelancere med kunder, fremgår freelancerens status som selvstændig som regel tydeligt. De fleste omstridte sager er de sager, der omfatter onlinekoordinering af ufaglært onlinearbejde og offlinearbejde.

Situationen er uklar i Europa, men det er ikke usandsynligt, at arbejdstagere, der udfører manuelt eller ufaglært kontorarbejde, der tilrettelægges via onlineplatforme, kan blive anset for at være deres medarbejdere. I tilfælde af mere højtuddannede freelancere skal der foretages yderligere undersøgelser for at finde ud af, om arbejdstagerne reelt set er selvstændige i henhold til den nationale lovgivning. Det er vigtigt at finde en løsning på dette spørgsmål af hensyn til arbejdsmiljøet, for uden en klar fastlæggelse af, hvem arbejdsgiveren er, kan ansvaret ikke placeres.

5.3 Forsikring og juridisk ansvar

I forhold til offlinearbejde, hvem bærer så ansvaret, hvis der sker en ulykke i kundens hjem? Hvordan kan arbejdsrelaterede sygdomme spores tilbage til arbejdsrelaterede eksponeringer, og hvem bærer ansvaret i tilfælde af erhvervs sygdomme? Bør det dækkes af husstandens forsikring eller platformens, eller kan den enkelte arbejdstager drages til ansvar? Hvad hvis arbejdstageren er udsat for en ulykke på vej til eller fra opgaven? I tilfælde af onlinearbejde, hvem bærer så ansvaret, hvis en artikel bestilt fra en forfatter via en onlineplatform viser sig at være injurierende? Selv om nogle onlineplatforme indeholder tydelige tilkendegivelser om forsikring og ansvar (normalt i form af ansvarsfraskrivelser), er dette på ingen måde altid tilfældet. Andre forsikrer til gengæld deres brugere om, at der er sørget for forsikring.

5.4 EU-direktiver og national arbejdslovgivning

Et andet område, der er omgærdet af usikkerhed, er, hvordan national lovgivning og EU-lovgivning kan anvendes, herunder direktiver om arbejdstid, deltidsarbejde, vikararbejde, sort arbejde, ligeløn og ligebehandling og forældreorlov. Navnlig relevant er direktivet om sikkerheden og sundheden for arbejdstagere, der har et tidsbegrænset ansættelsesforhold eller et vikaransættelsesforhold (91/383/EØF), som giver samme beskyttelse til arbejdstagere med et tidsbegrænset ansættelsesforhold og vikarer som til andre arbejdstagere. Det er vanskeligt at anvende alle disse direktiver på onlinearbejdsformidlinger, hvis deres egen og arbejdsstyrkens retlige status er uklar.

På nationalt plan opstår der lignende problemer i forhold til anvendelsen af national lovgivning om f.eks. minimumsløn, ligebehandling, skat og nationale forsikringsfradrag samt sikkerhedsforskrifter. Et spørgsmål af særlig stor betydning er, hvilke former for social beskyttelse der findes for crowdsourcere, hvordan det bestemmes, om de er berettigede til det, og hvordan de kan gøre krav på deres rettigheder.

5.5 Forbrugerbeskyttelse og offentlig sikkerhed

Spørgsmål vedrørende sikker og sund arbejdspraksis i det offentlige rum eller i private hjem kan påvirke både arbejdstagere og medlemmer af offentligheden. Det er imidlertid uklart, om de skal behandles i forbindelse med offentlig sikkerhed under anvendelse af miljøbeskyttelseslovgivning eller offentlig sundhedslovgivning eller mere specifikt som beskæftigelses- eller forbrugerbeskyttelsesspørgsmål. I mange lande har dette spørgsmål praktiske konsekvenser, eftersom det afgør, hvilket organ der bærer ansvaret for undersøgelser, klagebehandling og håndhævelse.

5.6 Akkreditering af kvalifikationer og fagligt ansvar

Mange onlineplatforme reklamerer med, at de udbyder tjenester fra arbejdstagere med bestemte kvalifikationer. Det fremgår imidlertid ikke altid klart, at de rent faktisk har de relevante kvalifikationer, eller hvem der bærer ansvaret for at kontrollere dem. Dette spørgsmål har betydning for det faglige ansvar og er navnlig vigtigt i de tilfælde, hvor der findes lovgivning, der kræver, at udøveren skal have den relevante certificering (f.eks. lægetjenester, elinstallationer), eller hvor der stilles krav om straffeattest (f.eks. for tyveri, farlig kørsel). Nogle platforme, men på ingen måde alle, anfører, at alle deres arbejdstagere er undersøgt nøje (uden nødvendigvis at forklare hvordan). Denne manglende kontrol kan føre til situationer, der kan udgøre en risiko for den relevante arbejdstagers, kundens eller medlemmer af offentlighedens sikkerhed og sundhed.

6 Afsluttende bemærkninger

De nye onlinearbejdsformidlinger rejser store spørgsmål for tilsynsmyndigheder, arbejdsgivere og arbejdsmarkedets parter. Det er ikke usandsynligt, at selv de dele af arbejdsmarkedet, som ikke er direkte involveret i crowdsourcing, kan påvirkes indirekte deraf på en række måder, herunder pres for at sænke priser eller lønninger for at kunne konkurrere med de tjenester, der udbydes af onlineplatforme, idet SMV'er er særligt sårbare her.

Europæiske politikere skal træffe nogle vanskelige beslutninger om, hvordan og i hvilket omfang "deleøkonomi" skal fremmes og reguleres. Crowdsourcing medfører uden tvivl store nye sociale og økonomiske muligheder og risici. Disse muligheder omfatter:

- Mulighed for adgang til arbejde for personer, som ellers er udelukket (f.eks. handicappede, personer i udviklingslande).
- Mulighed for at give kunderne adgang til ydelser til overkommelige priser på just-in-time-basis.
- Nye muligheder for at kombinere arbejde og privatliv på fleksibel vis.
- Mulighed for billig adgang til markedet for nye virksomheder eller virksomheder, der afprøver nye produkter eller tjenester, og som dermed bidrager til vækst og konkurrenceevne.
- Mulighed for social innovation.
- Mulighed for kreativitet og selvudfoldelse og generering af nye kulturelle produkter og tjenester.
- Hjælp til at konsolidere et europæisk digitalt indre marked.

Risiciene omfatter:

- Udbredt omgåelse af eksisterende lovgivning, som skal beskytte arbejdstagere og forbrugere.
- Sundheds- og sikkerhedsrisici for arbejdstagere og forbrugere.
- Forvridning af markedet for eksisterende tjenester (boliger, transport mv.).
- Voksende risiko.
- Trusler mod europæiske medarbejdere ved at underbyde virksomheder andre steder.
- Manglende kvalitetskontrol (herunder evnen til at kontrollere ægtheden af produkter og kvalifikationer).
- Mulig optrævelse af EU's lovgivningsmæssige rammer.

Udfordringen for politiske aktører er at finde en balance og identificere de former for intervention, der kan reducere risikoen og samtidig fremme mulighederne. For at kunne gøre dette skal politikerne bruge præcise oplysninger om omfanget af crowdsourcing, de forskellige involverede aktiviteter, de retlige og aftalemæssige forhold, som de udføres under, hvad der kendetegner crowdsourcere, deres arbejdsforhold, det miljø, de arbejder i, og risici for arbejdstagere, kunder og offentligheden generelt.

Dette arbejdsdokument er baseret på en sammenfatning af en længere artikel, som EU-OSHA har bestilt fra professor Ursula Huws, og input fra agenturets netværk af fokuspunkter på et [seminar](#) den 11. juni 2015 i Bilbao.