

# Nadzor in spremljanje delavcev na daljavo: posledice za varnost in zdravje pri delu

## Povzetek

**Avtorica:** Annarosa Pesole

**Vodji projekta:** Maurizio Curtarelli in Emmanuelle Brun (EU-OSHA)

Poročilo je naročila Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA). Njegovo vsebino, vključno z vsemi izraženimi mnenji in/ali sklepi, so prispevali le avtorji in ne izražajo nujno stališč EU-OSHA.

Niti Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu niti osebe, ki delujejo v njenem imenu, niso odgovorne za morebitno uporabo informacij iz te publikacije.

© Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2023

Reprodukcija je dovoljena z navedbo vira.

Za dovoljenje za uporabo ali reprodukcijo fotografij ali drugega gradiva, za katere EU-OSHA nima avtorskih pravic, je treba zaprositi neposredno imetnike avtorskih pravic.

Dodatne informacije o Evropski uniji so na voljo na internetu (<http://europa.eu>).

## Povzetek

Namen te študije je analizirati, kako prakse nadzora in spremljanja vplivajo na varnost in zdravje na delavce pri delu na daljavo. Čeprav nadzorniki in oblike nadzora na delovnih mestih obstajajo že od nekdaj, je pojav informatizacije delovnih procesov in digitalizacije delovnih mest vzbudil pozornost glede tega, kako lahko nove tehnologije vplivajo na dobro počutje delavcev in poslabšajo delovne pogoje.

Uporaba algoritmov, umetne inteligence in digitalnih orodij spreminja način opravljanja nalog, odnose na delovnih mestih, verigo delegiranja nalog in vlogo predstavnikov na srednjih vodstvenih položajih. Z digitalnimi tehnologijami in algoritmi je mogoče dodeljevati naloge, nadzorovati delavce, meriti produktivnost in določiti delovne pogoje. Vodstvu so lahko v pomoč pri procesu odločanja in dejavnostih spremljanja, v nekaterih primerih pa ga lahko celo nadomestijo. Vendar pa gre uvedba teh funkcij pogosto na račun diskretnosti in avtonomije delavcev, saj jih na splošno spremljajo vsiljive tehnologije, ki lahko povečajo psihosocialna tveganja delavcev in poslabšajo njihovo zdravstveno stanje, zlasti delavcev na daljavo.

Z uporabo podatkovne analitike in procesov avtomatizacije se je delovno mesto preoblikovalo v prostor, ki temelji na podatkih, s čimer so bili spodbujeni digitalni modeli upravljanja, ki temeljijo na podatkih, da bi vodstvu pomagali pri sprejemanju odločitev in izboljšali učinkovitost. Čeprav oblike znanstvenega upravljanja niso novost, sta obseg in razširjenost novih orodij digitalnega nadzora takšna, da je mogoče v realnem času zbrati večje količine podatkov, ki niso povezani samo s poklicnimi dejavnostmi in ki sčasoma začnejo posegati v zasebno sfero delavcev. Poleg tega lahko večina teh tehnologij deluje tiho, tako da se delavci ne zavedajo, da jih spremljajo, ali da niso seznanjeni z vrsto in količino zbranih podatkov ter z namenom njihovega zbiranja. Ta okrepljeni nadzor in stalen občutek spremljanja imata tudi velike posledice za kakovost dela, kar vodi v manjšo samostojnost pri delu, večjo intenzivnost dela, povečano stopnjo stresa in tesnobe ter vzajemno nezaupanje med delavci in vodstvom. V ospredju okrepljenega nadzora so zlasti delavci na daljavo, ki so opredeljeni kot delavci, ki uporabljajo digitalne tehnologije in delajo zunaj prostorov delodajalcev.

V tej študiji so na podlagi podatkov iz raziskave OSH Pulse (EU-OSHA) proučevali, kako je sprejetje različnih stopenj praks nadzora v poslovnem modelu povezano s prisotnostjo varnostnih in zdravstvenih ali psihosocialnih tveganj na delovnem mestu. Drugič, ocenjevali so tudi učinke preventivnih ukrepov na področju varnosti in zdravja pri delu za zmanjševanje tveganj za nadzorovane delavce. Tretjič, preverjali so vpliv praks spremljanja in nadzora pri podatkovno vodenemu upravljanju delavcev na daljavo.

V okviru študije so s pomočjo informacij o uvajanju tehnologij ter praksah spremljanja in nadzora opredelili „organizacijske modele nadzora“ v tistih organizacijah, v katerih se uporablja vsaj ena vrsta digitalne tehnologije za nadzor vedenja, storilnosti ali fiziologije delavcev, in merili njihov vpliv na posebna psihosocialna tveganja in zdravstveno stanje ter analizirali blažilne učinke preventivnih ukrepov na področju varnosti in zdravja pri delu.

Glede na ugotovitve je 78 % vseh anketiranih delavcev izjavilo, da so podvrženi določeni obliki organizacijskih modelov digitalnega, podatkovno vodenega upravljanja in nadzora. To pomeni, da poročajo, da jim digitalne tehnologije določajo hitrost dela, spremljajo in nadzorujejo njihovo delo, jim dodeljujejo naloge ali izmene, ocenjujejo njihovo delo ali nenazadnje spremljajo njihove vitalne funkcije.

Glede vpliva organizacijskih modelov nadzora na zaznana psihosocialna tveganja so delavci poročali, da je z večjo uporabo digitalnih nadzornih orodij večje tudi zaznana psihosocialno tveganje.

Pri nadzoru dodatnih vidikov delavcev ugotovitve kažejo, da so pisarniški in kvalificirani delavci v slabšem položaju kot strokovnjaki in uradniki, medtem ko so prodajalci in izvajalci storitev v boljšem položaju. Dejansko lahko z uvedbo tehnologij pride do manjše samostojnosti pri delu ter hudega časovnega pritiska in preobremenitve pri delu, kar je lahko za pisarniške poklice bolj hudo kot za strokovnjake, a se hkrati zmanjša tveganje nadlegovanja in verbalne zlorabe, ki so jim delavci v prodaji in storitvenih dejavnostih bolj izpostavljeni. Poleg tega so lahko pisarniški in kvalificirani delavci bolj izpostavljeni avtomatizaciji kognitivnih nalog in postopkom, ki omogočajo podrobnejšo spremljanje opravljenega dela, tako v smislu hitrosti kot korakov, ki jih je treba upoštevati, kar zanje prinaša večja psihosocialna tveganja.

Če pogledamo z vidika delovnih mest, se z delom v prostorih strank poveča stres pri delu, medtem ko so pri delu doma psihosocialna tveganja manjša. Navedena ugotovitev je v nasprotju s prejšnjimi raziskavami, pri katerih je bilo ugotovljeno poslabšanje psihosocialnih tveganj za delavce na daljavo. Ti nasprotujoči si ugotovitvi bi lahko pojasnili s tem, da približno polovica delavcev na daljavo iz vzorca dela od doma in so strokovni, upravni ali pisarniški delavci. Ti delavci z možnostjo dela na daljavo pridobijo večjo avtonomijo pri delu, lažje pa tudi usklajujejo poklicno in zasebno življenje, skrajša se jim čas vožnje na delo ter na splošno izboljša kakovost njihovega življenja in duševnega zdravja.

Če pogledamo organizacijske in strukturne dejavnike, so pri samozaposlitvi psihosocialna tveganja, povezana z organizacijskimi modeli nadzora, manjša, vendar le, če so v enačbo vključeni preventivni ukrepi na področju varnosti in zdravja pri delu, kar je nekoliko nenavadno, saj običajno preventivni ukrepi na področju varnosti in zdravja pri delu niso neposredno namenjeni samozaposlenim delavcem. V zvezi s tem se lahko porajata dve vprašanji. Prvič, pride lahko do učinkov prelivanja zaradi izvajanja dejavnosti ozaveščanja, povezanih z varnostjo in zdravjem pri delu, ki lahko prinesejo posredne rezultate z ozaveščenostjo delavcev, zlasti samozaposlenih oseb, ki nimajo zaposlenih. Drugič, večina samozaposlenih so podjetniki, ki najverjetneje poročajo o ukrepih na področju varnosti in zdravja pri delu, ki so jih uvedli na svojem delovnem mestu. Če pogledamo z vidika velikosti podjetij, se z delom v večjih podjetjih postopoma povečujejo tudi psihosocialna tveganja, povezana z organizacijskimi modeli nadzora, kar potrjuje, da se tovrstni modeli večinoma izvajajo v večjih podjetjih.

Nazadnje, uvedba ukrepov za varnost in zdravje pri delu ima blažilni učinek na psihosocialna tveganja, razen ukrepov, ki vključujejo svetovanje in psihološko podporo. Vendar pa ta rezultat morda bolj kot na dejansko neučinkovitost ukrepa kaže na predsodek do svetovanja in psihološke pomoči na delovnem mestu. Večina delavcev v enajstih državah članicah se „močno strinja“ ali „strinja“, da bi razkritje težav v duševnem zdravju negativno vplivalo na posameznikovo poklicno pot.

Pri proučevanju vpliva nadzora na zdravstveno stanje delavcev ugotovitve kažejo, da se pri organizacijskem modelu nadzora poveča obseg prijavljenih zdravstvenih težav. Slednje velja zlasti za nekvalificirane delavce, ki so poročali o slabšem zdravstvenem stanju. To je mogoče pojasniti z dejstvom, da številni nekvalificirani delavci običajno opravljajo fizično delo in pogosteje poročajo o bolečinah v kosteh, sklepih in mišicah, ki se lahko poslabšajo z večjo intenzivnostjo dela.

Z delom zunaj prostorov delodajalca so povprečne ocene zdravstvenega stanja višje za skoraj vsa delovna mesta, razen za delovna mesta na domu. Kot je bilo ugotovljeno že za psihosocialna tveganja, poročajo delavci, ki delajo na daljavo, v povprečju o boljšem zdravju. Ob upoštevanju učinkov preventivnih ukrepov za varnost in zdravje pri delu so slabši zdravstveni rezultati vidni le pri delavcih, ki delajo v javno dostopnem prostoru in v prostorih strank, kar je skladno z dejstvom, da sta to delovni okolji, v katerih preventivnih ukrepov za varnost in zdravje pri delu ni mogoče (v celoti) izvajati.

Rezultati te študije jasno kažejo na vse večje uvajanje digitalnih, podatkovno vodenih tehnologij upravljanja in nadzora delavcev tako za delavce na daljavo kot tudi za delavce, ki delajo v prostorih delodajalcev. Podobno je blažilne učinke preventivnih ukrepov za varnost in zdravje pri delu potrdila tudi empirična analiza. Uporaba tehnologij za algoritemsko upravljanje in nadzor pri delu vpliva na zasebnost delavcev in njihove pravice do obdelave podatkov, lahko ovira njihovo svobodo združevanja in poslabša njihove delovne razmere ter vpliva na njihovo duševno in telesno zdravje. Vsiljive in nepregledne prakse nadzora bi bilo treba obravnavati posebej v zakonodajnem okviru o algoritemskem upravljanju na delovnem mestu, ki je trenutno del politične razprave na ravni EU in v nekaterih državah članicah EU.

**Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA)** prispeva k temu, da bi Evropa postala varnejše, bolj zdravo in produktivnejše delovno okolje. Raziskuje, razvija ter razširja zanesljive, uravnotežene in nepristranske informacije o varnosti in zdravju ter organizira vseevropske kampanje za ozaveščanje. Agencija, ki jo je Evropska unija ustanovila leta 1994 in ima sedež v španskem mestu Bilbao, združuje predstavnike Evropske komisije, vlad držav članic, združenj delodajalcev in delavcev ter vodilne strokovnjake iz držav članic EU in zunaj njenih meja.

**Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu**

Santiago de Compostela 12, 5. nadstropje

48003 Bilbao, Španija

E-pošta: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

<http://osha.europa.eu>