

RAD HRVATSKA TEMA

Neumoljivi algoritam u ulozi poslodavca



Foto: Pixabay - ilustracija

DUNJA KUČINAC / 16.09.2021.

Na digitalnim platformama poput Fiverra, Upworka, Gurua ili Freelancea kupuju se i prodaju najrazličitije online usluge: od izrade primamljivog Tinder profila za par dolara, preko osobne asistencije u šoping, do većih poslova u polju programiranja ili arhitekture. Broj platformi za online rad se upeterostručio od 2008., u razdoblju cvata platformske i “gig” ekonomije te nesigurnih i privremenih poslova. Sve više je onih koji okušavaju sreću na obećavajućem online tržištu, a o onome što ih tamo čeka piše Dunja Kučinac.

Frilenserica, Tunis: za nešto više od dvjesto eura u roku od dvadeset i jednog dana napisat će (*ghostwritea*) vaš roman od 30 tisuća riječi. Iskustvo u žanrovima: ljubavni, selfhelp, putopisni i young adult. Frilenserica, Srbija: za 5 eura napisat će umjesto vas “naljepše ljubavno pismo”. Dužina: 150 riječi, rok: 3 dana. Frilenserica, isto Srbija: za vas će, u roku od tri dana, staviti “ljubavni lokot“ na Most ljubavi u Vrnjičkoj banji, baciti ključ u rijeku i poslati vam fotografiju. Sve to za 8,90 eura. Ista cijena, frilenserica iz Hrvatske: u roku od tri dana poslat će vama ili vašem bližnjem razglednicu iz Hrvatske. U cijenu su uključene: rukom pisana poruka, 2 markice, poštarina. 9 eura je i početna cijena za koju će vam frilenser iz Hrvatske “pomoći oko bilo čega što se tiče Hrvatske“ – bilo da vam treba informacija o turističkim atrakcijama i restoranima ili pomoć u birokraciji.

Ovi oglasi su stvarni: na digitalnim platformama poput Fiverra, Upworka, Gurua ili Freelancea danas se kupuju i prodaju najrazličitije i jedva zamislive jednokratne online usluge. Od izrade primamljivog Tinder profila za nekoga za par dolara, preko osobne asistencije u šopingu, do većih poslova u polju programiranja, arhitekture, dizajna okoliša ili administracije – putem online platformi moguće je autsorsati bilo što. Razmjere ove ekonomije, brojnost radne snage i količinu rada koji se preko takvih platformi obavlja još uvijek je teško precizno izmjeriti: kako zbog neujednačenih istraživačkih pristupa i problema s metodologijom mjerenja jednokratnih i kratkotrajnih mikroposlova i paralelnog frilensanja preko više platformi, tako i zbog poprilične nespremnosti većine platformi da transparentno podijele potpune podatke.

Pa ipak, većina istraživanja slaže se oko dva osnovna zaključka: platformski je rad u posljednjih desetak godina u kontinuiranom porastu, kako geografski, tako i sektorski gledano te danas predstavlja nezanemariv udio u ukupnom tržištu rada. Aktualne brojke govore o oko 163 milijuna registriranih frilenserskih profila na platformama za online rad u cijelom svijetu, od kojih je oko 19 milijuna preko platforme do sada odradilo barem jedan posao, a samo oko 5 milijuna odradilo je deset projekata, što svjedoči o tome da jednostavna registracija na platforme ne znači automatski i jednostavan pristup radu za sve, o čemu će biti više riječi kasnije. Porast platformi za online rad sagledava se u kontekstu šireg rasta tzv. gig i platformske ekonomije, kao i rasta nesigurnih i privremenih poslova koji je posljedica globalne krize 2008. O tome govori i brojnost platformi za online rad koja se od 2008. naovamo više nego upeterostručila: od pedesetak aktivnih platformi 2008. do njih 283 u 2020. godini. Najviše poslova obavlja se u IT i tehnološkom sektoru, za kojim slijedi sektor kreativnih industrija i multimedije. Dostupni podaci puno govore i o globalnoj podjeli rada: dok je većina poslodavaca koji preko platformi autsorsaju poslove jeftinijoj radnoj snazi smještena u SAD-u, Kanadi, Njemačkoj, UK-u, Australiji i Indiji kao jedinoj azijskoj zemlji sa značajnijim udjelom, većina radnika koji jednokratno online nude svoju radnu snagu dolazi iz tzv. zemalja u razvoju, redom Indije, Bangladeša i Pakistana. Pritom, ponuda radne snage na platformama raste brže nego potražnja. Globalna rezervna armija rada sve više okušava sreću na obećavajućem online tržištu, ali samo njen manji dio na njima uspješno prodaje svoj rad – podaci pokazuju da na mnogim platformama više od 90% registriranih frilensera ne uspijeva naći posao ni zaraditi.

Čeličnim živcima kroz džunglu

O radu preko Upworka, jedne od najvećih platformi za online rad na svijetu, nastale spajanjem platformi Odesk i Elance 2015., razgovarala sam s pet domaćih frilensera: programerom, marketinškom stručnjakinjom, profesoricom engleskog, prevoditeljicom i ilustratoricom. Većina se njih na Upwork prvi put priključila iz nužde i nemogućnosti da nađu dobro plaćen posao ondje gdje žive. Govore mi: “Prvi posao na Upworku tražila sam 2013. dok sam živjela u Berlinu i nikako nisam mogla naći posao.”, ili: “Otvorila sam profil početkom ove godine jer sam zbog krize izgubila

posao. Pokušala sam naći drugi, ali u marketinškoj branši očekuje se da radiš sve živo za jako mali budžet. Nisam više mogla i okrenula sam se frilensanju.”

Frilensanje na Upworku počinje otvaranjem profila. U tom procesu, frilenser ne mora dokazati kompetencije, već primarno potvrditi svoj identitet: unijeti osobne podatke, sliku osobne iskaznice i broj bankovnog računa te obaviti online intervju s Upworkovim agentom. Potom svoj profil može popuniti tako da privuče potencijalne poslodavce, odnosno klijente: opisati svoje iskustvo, znanja i vještine te priložiti dotadašnje radove. No, pridruživanje platformi nije garantirano svima: Upwork odbija frilensere koji se bave poslovima čijom je ponudom u tom trenutku platforma prezasićena. Može se pokušati ponovno, no samo ako se prijavnica u međuvremenu dopuni dodatnim vještinama i iskustvom. Što si uže specijaliziran, komentira jedna od mojih sugovornica, sigurniji si da ćeš “upasti”. Jednom kad upadne, frilenser je na Upworku više-manje prepušten sam sebi.

Početak na platformi je, slažu se svi, najteži – pronalazak prvih poslova bez prethodnih referenci, u moru konkurencije s jedne strane te gomile najrazličitijih potencijalnih klijenata s druge. Oni, kako upozorava jedan od mojih sugovornika, često itekako iskorištavaju lošu poziciju početnika: “*Kad sam kretao prije šest godina, o tome se kod nas nije pisalo i izgledalo je zastrašujuće. Upwork je džungla na kojoj se oglašava sve moguće, pa i puno čudnih ili ilegalnih ponuda poput pisanja tuđih seminarskih radova. Izgledno je da će početniku na platformi doći pokoja prevarantska ponuda – primjerice, nagovor na besplatan rad uz obećanje da će kasnije puno zaraditi. Jako je važno oprezno pregledavati klijentove profile. Da bi se došlo do dobrih klijenata i poslova, kojih na Upworku svakako ima, treba imati čelične živce.”*

Čelični živci nisu jedino što je frilenserima potrebno u potrazi za poslom. Svaka prijava na posao košta ih nekoliko tokena, tzv. *connectova*. Riječ je o virtualnoj valuti koju je Upwork uveo 2019. kako bi, kako su to tada argumentirali korisnicima, destimulirao masovno prijavljivanje nestručnih frilensera na sve poslove koji se nude. Određen broj tokena dobiva se pri prvoj prijavi i svakog mjeseca besplatno, ili ih se može osvojiti visokom aktivnošću i nizanjem uspjeha, no ukoliko mu to nije dovoljno da pronađe posao, frilenser ostale *connectove* mora kupovati od platforme. Na njih bi, Upwork kaže, trebali gledati kao na “poslovnu investiciju” – baš kao što bi, da posao ugovaraju uživo, klijenta impresionirali atraktivnom prezentacijom ili počastili poslovnim ručkom. I mada su *connectovi* relativno povoljni (trenutno je cijena jednog 16 centa), jasno se može razabrati da je riječ o mjeri koja najteže pogađa upravo početnike bez reprezentativnog profila. Moj sugovornik komentira: “*Sada me klijenti sami pronalaze, ali ne znam kako bih uspio da sam morao od početka plaćati svaku prijavu.*” Kvirgavih početaka na Upworku sjeća se i frilens prevoditeljica: “*Tako sam se sa svojim connectovima prijavljivala na razne poslove, nitko mi nije odgovarao jer je moj portfolio bio prazan. Preokret se desio kad sam uspješno odradila posao za jednu njemačku firmu kojoj je hitno trebalo izraditi i prevesti titlove za video konferenciju.*

Nakon toga su me nastavili angažirati i moj profil se brzo popunio uspješnim projektima, zbog čega su mi se počeli javljati drugi klijenti.“

Rad po mjeri skrinšota

Posao se na Upworku može ugovoriti na dva načina: kao rad za fiksnu, unaprijed dogovorenu cijenu po projektu ili rad plaćen po satu. Posao za fiksnu cijenu je obično organiziran i plaćen u fazama, tzv. *milestoneovima*. Moja sugovornica prevoditeljica objašnjava kako dogovara takve poslove: *“Uvijek tražim da mi klijent pošalje ogledni primjer teksta da mogu procijeniti koliko je posla u pitanju i komunicirati cijenu i rok. Iako u oglasu za posao stoji cijena koju planiraju platiti, neki su klijenti voljni pregovarati.“*

Pa ipak, kod tako ugovorenog posla, govori moj drugi sugovornik, frilenser preuzima određen rizik da će tijekom projekta iskrsavati dodatni detalji koji u startu nisu dogovoreni. Iako bi frilenser trebao već otpočetak računati na to da će povremeno slušati slavno *“Može li još samo ova sitnica...?”*, smatra moj sugovornik programer, katkada klijenti znaju pretjerati. Sjeća se traumatičnog iskustva: *“Iako je projekt izgledao dobro definiran, po putu se gomilao dodatni posao, a klijent me nije puštao na miru. Postalo je tako naporno da sam htio odustati. Od prijateljskog odnosa je prešlo maltene u robovski, a profil mi je ovisio o tome hoću li završiti projekt i kakvu ocjenu ću dobiti.”* Stoga su poslovi koji se plaćaju po satu, smatra on, u načelu bolji za projekte čiji opseg i trajanje nisu unaprijed detaljno specificirani. Pritom je frilenserovo radno vrijeme strogo kontrolirano: Upwork u periodima od deset minuta okida screenshotove njegovog ekrana te mjeri aktivnost miša i tipkovnice. Ukoliko frilenser ne želi da klijent vidi screenshot jer je na njemu *“uhvaćen”* u sekundi u kojoj je, primjerice, mijenjao glazbenu playlistu, može ga obrisati, ali se time odriče i plaće za tih deset minuta rada. To je obično, čujem, isplativa žrtva za zadržavanje klijenta i uspješno završavanje projekta.

“Tajna formula” uspješnog Upworkera

Svaki odrađeni projekt puni frilenserov Upwork portfolio. Na njemu potencijalni klijenti mogu vidjeti razne tipove podataka – od broja i uspješnosti odrađenih projekata do ukupne dotadašnje zarade na platformi. Sve te informacije orijentir su za regrutaciju i sklapanje daljnjih poslova, ali isto tako ponekad frilenserima mogu i otežati probijanje.

Primjerice, teško je doći do bolje plaćenih poslova ukoliko je na profilu vidljivo da frilenser u prosjeku radi za nisku cijenu. Pa ipak, skrivanje plaće na profilu iz marketinške je perspektive, napominje moj sugovornik, nepopularna praksa na Upworku: obično se tumači kao skrivanje činjenice da si do tada pristajao raditi za jako malo novaca. Najbolja je taktika ipak, smatra on, od samog početka nastojati dizati cijenu. No dolazak do prvih bolje plaćenih poslova često je prepušten sreći ili slučajnosti, a osobito je težak za poslove kojima se na platformi najviše trguje. Lakše

je uskospecijaliziranim frilenserima s manjom konkurencijom: *“Moja je prednost bila u tome što se njemački jezik koji prevodim uglavnom uči u Europi, nema puno konkurencije iz azijskih država koja radi za daleko niže honorare – recimo, prijevod koji ovdje vrijedi 100 eura odrađuje za 20. Slična je stvar s latinskim, za koji ima još manje stručnjaka. Zato sam radila uglavnom s klijentima iz Europe i SAD-a za ok novce.”* Frilens ilustratorica govori: *“Kad sam tražila prve poslove doslovno sam nailazila na puno oglasa u kojima klijenti nude 1\$ za ilustraciju! Moj je prvi posao isto bio jako nisko plaćen – napravila sam sedam ilustracija za 50\$. Na sreću, zbog svog specifičnog stila rada tradicionalnim tehnikama vodenih bojica i tuša na papiru, uspjela sam relativno brzo doći do bolje plaćenih poslova i klijenti su mi se nastavili sami javljati.”* No nekim je kreativnim profesijama puno teže popuniti svoj autorski portfolio na platformi. Moja sugovornica specijalizirana za pisanje putopisnih tekstova na tuđim blogovima objašnjava problem koji kao *ghostwriterica* ima s razvojem svog profila *“Svoje tekstove ne mogu staviti u portfolio jer nisam potpisana kao njihova autorica – oni su vlasništvo mojih starih klijenata.”*

Jedan od najvažnijih elemenata frilenserskog profila i istovremeno – riječima jednog od mojih sugovornika – jako nepopularna stvar među frilenserima na Upworku, je ocjena uspješnosti ili tzv. JSS (“job success score”). Njime platforma, nakon što frilenser odradi svojih prvih pet projekata, na skali od 1 do 100% počinje mjeriti njegovu “uspješnost”. Ako je ona iznad 90%, frilenser upada u kategoriju “najuspješnijih” i raste mu vidljivost na platformi, ali ako pak padne ispod 50%, algoritam frilensera “otpušta” – odnosno, blokira mu profil dok eventualno ne dokaže da se “poboljšao” kroz dodatnu edukaciju. U jednadžbu famoznog JSS-a ulaze razne varijable: primjerice, uspjeh prethodnih projekata, ocjena klijenta i eventualni nastavak zajedničke suradnje. Problem s računicom “uspjeha” isti je kao i na drugim platformskim poslovima, primjerice dostavljačkim – riječ je o “tajnoj formuli”. Upwork frilenserima ne želi otkriti sve varijable jer se navodno, kako kažu, “određenom dozom tajnosti osiguravaju pravednost i točnost metrike.” Osim o ćudljivosti netransparentnog algoritma, frilenserova pozicija u Upworkovom ekosistemu ovisi i o slobodnoj volji klijenta da ga ocijeni kako želi. Mada i frilenser može ocijeniti klijenta, upozorava jedan od mojih sugovornika, *“asimetrija moći je ogromna. Iako je klijentova ocjena nekad nepravedna, može vam srozati profil. Iz perspektive frilensera je to zastrašujuće. Cijela platforma je posložena tako da primarno ide na ruku poslodavcima koji platformi donose profit.”* Teške početne korake i krhkost *scorea*, kako čujem, u svojoj borbi s velikom konkurencijom neki frilenseri pokušavaju “nadmudriti” varanjem algoritma: dogovorima s prijateljima da na platformi privremeno “odglume” njihovog klijenta. Odrade zajedno pet poslova, ostave si dobre ocjene, frilenser napuni portfolio i ostvari dobar JSS da bi mogao dalje tražiti “prave” zadatke.

Skupa sigurnost

No frilenseri koji uspiju izdržati dril algoritma i gomile boljih i gorih klijenata i “probati” se do stalnih i većih honorara, rad preko platforme obično vole zbog

direktnog pristupa zapadnom tržištu i daleko višim nadnicama od onih koje mogu dobiti od domaćih poslodavaca. Upravo zbog toga jedna od sugovornica izbjegava domaću platformu [freelance.hr](https://www.freelance.hr) na kojoj je više puta odbijala poslove zbog premale plaće. Osim toga, kao jednu od ključnih kvaliteta i prednosti platforme, većina mojih sugovornika ističe činjenicu da Upwork frilenserima daje pravni okvir, sustav naplate i sigurnosni sistem. Moguće je, primjerice, Upworku prijaviti klijenta koji ucjenjuje ili oteže s plaćanjem, a ako odbija platiti, Upwork će frilenseru nadoknaditi neplaćeni tjedan. Plaćanje se uglavnom vrši na bazi tjedna ili pojedinog *milestonea* i to putem financijskog servisa Escrow koji funkcionira kao svojevrsni virtualni sef u koji klijent mora, prilikom ugovaranja projekta, pohraniti novčani polog kao dokaz da ima čime platiti posao: *“Iako su me neki klijenti nagovarali na suprotno, nikada nisam počinjala raditi prije nego klijent stavi novce u Escrow. To je najbolja stvar kod Upworka koja predstavlja sigurnost za obje strane.”*

No taj okvir i podršku Upwork naplaćuje, kao i sve druge platforme – i to previše, većina se sugovornika slaže. Provizija koju platforma uzima od frilenserovog honorara iznosila je 10% do 2017., kada je uvedena politika skaliranja: od tada za projekte do 500\$ provizija iznosi 20%, od 500 do 10.000 dolara 10%, a za još skuplje projekte pada na 5%. Na tu proviziju treba nadodati i porez i druge troškove poput banke i konverzije valuta. Upworkova tadašnja argumentacija da je *“bolje za sve nas – frilensere, klijente i platformu”* da se umjesto rada na puno malih, slabo plaćenih projekata stimulira rad na manje skupljih projekata, govori mi sugovornik, izazvala je puno nezadovoljstva i žalbi među frilenserima. *“Čim dobijem mail od Upworkovog CEO-a, znam da će uvesti neku promjenu koja će navodno biti ‘dobra za cijeli svijet’, a zapravo loša za nas frilensere. Problem je što su slobodni jednostrano mijenjati svoje uvjete. Oni žele skuplje projekte, ali realno, njihova najbrojnija radna snaga su ljudi koji pišu životopise, rade lekture i korekture, prevode itd., odnosno rade na uglavnom jeftinijim projektima.”* Nova je politika, dakako, financijski najviše udarila one koji su ionako zarađivali najmanje: *“Oni na toj proviziji jako dobro zarađuju i u cijeloj su priči u najvećem plusu. Jako je iritantno kad od mog projekta za 150 dolara Upwork uzme 30. Zato uvijek dajem prioritet i više zaradim na projektima izvan Upworka.”* Upravo kako bi poslodavce i frilensere obeshrabrio da svoju suradnju započetu na platformi nastave mimo nje i tako uštede, Upwork ima pravilo koje ih obavezuje da u razdoblju od dvije godine sav zajednički posao moraju realizirati kroz platformu. U suprotnom, Upworku bi se trebala platiti nezanemariva financijska odšteta: 12% od procijenjene zarade frilensera za puno radno vrijeme u godinu dana (odnosno 2.080 sati), pri čemu se kao kriterij uzima najviša satnica koju je do tada zaradio na platformi. Dodatnu prepreku dogovoru između poslodavca i frilensera izvan platforme osigurava i pravilo da te dvije strane na platformi ne smiju razmjenjivati nikakve privatne kontakte poput emaila ili telefona prije nego potpišu ugovor i obavežu se na rad preko platforme. Moja sugovornica napominje: *“Upwork prati korespondenciju između klijenta i frilensera i kontrolira razmjenjuju li se brojevi ili mailovi. To je moguće kreativno izigrati, ali je rizično.”* U slučaju da budu uhvaćeni u kršenju ovog pravila, naime, i klijenta i frilensera izbacuje se s platforme.

Zavodljivi sjaj nesigurnih honorara i neispavanosti

S jedne strane, dakle, platforme poput Upworka nude pristup poslu i gomili potencijalnih poslodavaca sa zapadnog tržišta koji su spremni platiti posao daleko bolje nego domaći te određenu dozu samostalnosti u odabiru kada i za koga će frilenser raditi. S druge, frilensere očekuju prepuštenost sebi, visoka doza neizvjesnosti i neumoljivost algoritma. “Dobro je što kroz to iskustvo“, govori jedan od mojih sugovornika, “možeš steći čvrstinu da kažeš ne i da skontaš što želiš“. Tu čvrstinu – ipak ne smijemo zaboraviti podatke s početka – dočeka tek manji broj frilensera koji prežive veliku konkurenciju i zadrže se na platformi radeći na solidno plaćenim projektima. No čak je i velik broj njih svjestan da su uvjeti rada preko platforme u suštini prekarni i nesigurni, kao i moji sugovornici od kojih se većina dugoročno želi “skinuti s Upworka” i posvetiti stabilnijim, dugoročnijim i bolje plaćenim poslovima bez posrednika. O tome se već dugo priča diljem svijeta. Strani su mediji 2017. brujali o kontroverznoj **kampanji** platforme Fiverr “In Doers We Trust”: billboard s fotografijom raščupane djevojke s podočnjacima poručivao je da su neispavanost, manjak redovne ishrane, iscrpljenost i vječna raspoloživost klijentu – zapravo prirodna karakterna crta radoholičara nove generacije, odnosno pravih “doera”. Drugi plakat poručivao je, u sličnom tonu, da “ništa ne može zgaziti vašu dušu kao što to može sigurna, pouzdana plaća”. Nastojanje da se platformski gig radnici predstave isključivo kao mladi profesionalci koji ne žele “dosadne poslove svojih očeva” nego novi, uzbudljivi i nepredvidivi svijet rada u kojem sami spremno biraju manjak sna i neizvjesni honorar umjesto sigurne plaće, već dugo ne prolazi. Ako već moraju raditi da bi preživjeli, onda i frilenseri žele da se ne moraju baš svakog jutra, dok u pidžami sjedaju za svoj laptop, bojati hoće li taj dan naći kakav posao i hoće li on biti plaćen dva ili dvjesto dolara.

Objavljeni tekst dio je novinarskog projekta “Platformski rad u Hrvatskoj: prekarnost skrivena iza online aplikacija” koji je podržala Agencija za elektroničke medije, u okviru poziva za ugovaranje novinarskih radova u elektroničkim publikacijama, objavljenog 15. siječnja 2021.

Like 55 Share