

Warunki pracy

Amazon A-Z: „Ostatnia mila”

Nie da się zaprzeczyć, że Amazon wprowadza do użytku innowacyjne rozwiązania technologiczne – zarówno widoczne bezpośrednio dla klientów, jak i na zapleczu swojej działalności. Kierownictwo korporacji i jej specjaliści od wizerunku uwielbiają podkreślać nowinki tak rozpalające emocje, jak autonomiczne drony, ekspresowo dostarczające przesyłki. Często przestaniają one jednak rzeczywistość firmy, której łańcuch logistyczny wciąż tworzą głównie ludzie, a wprowadzane innowacje wcale nie są wobec nich neutralne.

„[Amazon] rozbudził wyobraźnię swoimi ogłoszeniami o futurystycznych dronach dostawczych, choć te właściwie jeszcze nie istnieją” – zauważają Caroline O’Donovan i Ken Bensinger z portalu „BuzzFeed”. „Szybka wysyłka, która jest fundamentem ich rynkowej dominacji, jest możliwa dzięki zbudowanej od podstaw sieci firm kurierskich. Według niektórych szacunków, niemal połowa wszystkich paczek Amazona w USA jest dostarczana w ten sposób. Gigant z Seattle dyktuje prawie wszystkie aspekty działalności prowadzonej przez te firmy: w co ubrani są kierowcy, jakich samochodów używają, jakimi trasami się poruszają czy ile paczek muszą dostarczyć każdego dnia”.

Taka struktura logistyki „ostatniej mili”, czyli końcowych dostaw bezpośrednio do klientek, nie została wprowadzona z dnia na dzień. Amazon przez lata budował wspomnianą sieć drobnych i średnich firm, by móc zyskiwać totalną kontrolę nad całym procesem, ciąć koszty, a także gromadzić precyzyjne dane dotyczące przemieszczania się kurierów i ich szybkości pracy, jednocześnie przerzucając na zewnętrzne podmioty wszelką odpowiedzialność prawną. Wszystko to, co byłoby trudne do przetknięcia dla wielkich, niezależnych firm logistycznych jak UPS, FedEx czy DHL. Wgląd w to, jak wygląda praca kuriera-podwykonawcy, daje artykuł z 2014 roku, w którym Artur Włodarski z „Gazety Wyborczej” cytuje list polskiego czytelnika, emigranta zarobkowego żyjącego w Anglii:

„W depocie Amazona muszę być na 5.30. Menedżerowie i nadzorcy rozdzielają routy, czyli trasy przejazdu. Każdy kierowca dostaje tzw. gun, czyli przerobiony smartfon Samsung Galaxy S3 z wykazem adresów i numerów paczek. Jeszcze tylko wbijam adresy do nawigacji i w drogę. Dzwonię do drzwi i mówię

z uśmiechem: »Amazon delivery please!«. [...] generalnie do depotu nie wraca się dopóty, dopóki wszystkie paczki nie zostaną rozwiezione. Gun ma moduł GPS i pokazuje nie tylko dokładną historię przesyłek, ale też to, czy faktycznie trafiłem pod wskazany adres.

[...]

Mijają miesiące. Jestem coraz szybszy i lepszy – znam trasy i mam zero błędów na gunie. Byłoby pięknie, gdyby poprzeczka co chwila nie szła w górę: w lutym dzienna norma to 120-140 paczek, w marcu – 140-160, w kwietniu – 150-170, w maju – 170-200 paczek dziennie. Jeżeli rozwożę 12 godzin – mam szczęście. Bo zwykle od 13 do 15. I to bez przerw: kanapka w biegu, z klientami tylko szybkie “good morning”, “thank you” i “see you later”. I tylko dlatego, że Anglicy są tak bardzo serdeczni i kulturalni, nawet dla kuriera z polskim akcentem, wytrzymuję 14 godzin takiej pracy. »Be happy«? Nie mogę.” Bliźniaczo podobnie maluje się obraz pokazany w filmie Kena Loacha Nie ma nas w domu z 2019 roku.

O’Donovan i Bensinger z portalu „BuzzFeed” szczegółowo opisują strukturę, sposób nacisku na pracowników, a także wypadki drogowe z udziałem kurierów-podwykonawców Amazona. Jak zauważają, motorem zmiany sposobu dostawy była sytuacja sprzed Bożego Narodzenia w 2012 roku. Ilość zamówień tak poszybowała wtedy w górę, że UPS, FedEx i amerykańska poczta nie dały sobie rady z dostarczeniem wszystkich na czas. Zgodnie z logiką szybkiego wzrostu i „obsesji na punkcie klienta”, nie chciano w Amazonie doprowadzić do powtórki takiego kryzysu.

Jak przystało na innowatora, Amazon zaprzęga do działania także uczące się algorytmy: nie tylko do planowania tras kurierów z firm podwykonawczych, ale również do zarządzania siecią zupełnie „niezależnych” dostawców i dostawczyń. Mowa tutaj o uruchomionej w 2015 roku aplikacji Amazon Flex, działającej na zasadzie podobnej do Ubera i innych aplikacji tzw. „gig economy”. Osoba fizyczna dysponująca odpowiednim samochodem może za jej pomocą stać się kurierem. Amazon udostępnia w aplikacji kilkugodzinne bloki o różnych porach dnia i różnym wynagrodzeniu, na które można się zapisać. Następnie odbiera się paczki z podanej lokalizacji i rozwozi według wskazań aplikacji.

Alana Semuels z „The Atlantic”: „Amazon uruchomił Flex w ponad pięćdziesięciu miastach, w tym w Nowym Jorku, Indianapolis czy

Memphis. Firma nie udostępnia informacji o liczbie kierowców, którzy dla niej jeżdżą, ale jak wyliczył ekonomista z Seattle, który pomagał Amazonowi w walce przeciwko pozwowi w sprawie kierowców Flex, między październikiem 2016 a marcem 2017 w Kalifornii pracowały przez aplikację 11262 osoby.”

Tak jak na innych platformach „uberyzujących” pracę, tak i tutaj za wszystko odpowiedzialny jest pracownik czy pracowniczka, choć – według tej logiki – nie powinniśmy w ogóle używać tego słowa. Koszty napraw samochodu, zużycie paliwa, kwestie bhp (np. przenoszenie dużych i ciężkich przesyłek) czy ewentualne wypadki w trakcie pracy: nic z tego nie leży w gestii firm zlecających usługę. Ubezpieczenie zdrowotne, składki emerytalne, godzinowa płaca minimalna – nic z tych rzeczy nie ma to zastosowania.

źródła:

1. Caroline O'Donovan i Ken Bensinger, *Amazon's Next-Day Delivery Has Brought Chaos And Carnage To America's Streets...*, „BuzzFeed”, 2019 <https://www.buzzfeednews.com/article/carolineodonovan/amazon-next-day-delivery-deaths>
2. Artur Włodarski, *Zostało ci pięć sekund. Jak się pracuje w magazynach Amazona*, „Gazeta Wyborcza”, 2014 <https://wyborcza.pl/magazyn/1,124059,16632111,ZostalocipiecsekundJaksiepracujewmagazynach.html>
3. Alina Selyukh, *Optimized Prime: How AI And Anticipation Power Amazon's 1-Hour Deliveries*, NPR, 2018 <https://www.npr.org/2018/11/21/660168325/optimized-prime-how-ai-and-anticipation-power-amazons-1-hour-deliveries?t=1587547854376&t=1590667681924>
4. Ken Loach, *Nie ma nas w domu*, 2019
5. Taylor Soper, *I was an Amazon delivery driver*, „GeekWire”, 2017 <https://www.geekwire.com/2017/amazon-delivery-driver-like-work-tech-giants-citizen-package-brigade/>
6. Alana Semuels, *I Delivered Packages for Amazon and It Was a Nightmare*, „The Atlantic”, 2018 <https://www.theatlantic.com/technology/archive/2018/06/amazon-flex-workers/563444/>