

Далибор Петровић
Саобраћајни факултет
Универзитет у Београду

UDK: 004.738.5:001.893(497.11)
Оригинални научни рад
Примљен: 15.01.2017.
doi:10.5937/socpregr1701081P

УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО- КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У СВРХУ НАДЗИРАЊА У РАДНИМ ОРГАНИЗАЦИЈАМА - СЛУЧАЈ СРБИЈЕ¹

Сажетак: Предмет изучавања овог рада чине савремене технологије надзора које се примењују у радним организацијама (РО), како у свету тако и у Србији. Експлозиван развој информационо-комуникационих технологија (ИКТ) омогућио је послодавцима, пре тога незабележене, могућности надзора над запосленима у РО. У складу са тим, основна питања која покрећу кроз овај рад су, прво, у којој мери и на који начин савремене технологије надзора „омоћавају“ послодавце као власнике комплетног процеса стварања капитала и друго, да ли се њиховом употребом коначно остварује давнашња жеља капиталиста да се радна снага сведе једну у низу лако предвидљивих компоненти радног процеса. Поред дефинисања теоријског оквира теме и анализе различитих аспеката надзора у РО спроведено је и емпиријско истраживање у виду 15 дубинских интервјуа са запосленима у различитим типовима РО. Резултати истраживања и претходно спроведена анализа показују да је пракса надзора широко распрострањена како у иностраним тако и у српским РО а да запослени, уз спорадичне стратегије отпора, у највећој мери прихватају надзор „здраво за готово“ без претерано развијене свести о нарушавању њихових радничких или људских права.

Кључне речи: надзирање, контрола, радне организације, ИКТ, интернет, комуникација.

Увод

Током 2016. године у Србији су избиле две велике афере где су у центру пажње били радници изложени, у најмању руку, забрањивајућим мерама над-

¹ Овај текст је резултат рада на пројекту бр. 36022, који се реализује уз финансијску подршку Министарства просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

зора и контроле у својим РО. У једној од ових афера, у словеначкој компанији Перутнина Птуј, у центру пажње се наша технологија за надзор тела радника (полиграф),² док су у јужнокорејској компанији Јура обим и природа њиховог надзора били у средишту афере.³ Оно што је заједничко за оба поменута случаја јесте кршење законских⁴ и етичких норми до којих је дошло као последица забрињавајуће и, утисак је, растуће обесправљености радника у Србији али и све веће улоге коју технологије надзора играју у процесу рада.

Данас је пракса надзирања интегрисана у свакодневни живот и рад људи, протоке капитала и развоја каријера (Ball, 2010). Заправо, поред држава управо су корпорације те које су одговорне за масовно ширење и нормализацију надзора у савременом друштву (Gidens, (1998). Оно што је специфично у односу на ранији период надзора на раду јесу размере и интензитет овог феномена који је у великој мери последица интензивног развоја ИКТ (Thompson, 2002). Посебну бригу буди и то што пракса надзора задире у многе сфере међуљудских односа отварајући бројна питања која се тичу приватности, етичких и људских права, стицања, губитка и испољавања моћи и социјалног искључивања. (Ball, 2010).

У складу са тим, основна питања која се покрећу кроз овај рад су, прво, у којој мери и на који начин савремене технологије надзора „омоћавају“ послодавце као власнике комплетног процеса стварања капитала и друго, да ли се њиховом употребом коначно остварује давнашња жеља капиталиста да се радна снага сведе једну у низу лако предвидљивих компоненти радног процеса.

Да би се дошло до одговора на ова питања и да би се разумела природа надзора и контроле који се спроводе у процесу рада потребно је истражити више ствари. Са једне стране, важно је разумети разлоге због којих се запослени подвргавају интензивном надзору и контроли, док је са друге стране потребно објаснити у којој мери ИКТ оснажују спровођење надзора и контроле додатно пребацујући моћ у руке послодавца и њихових менаџера чинећи да и последње оазе радничке суверености бивају избрисане под немилосрдним оком надзорне камере. Поред тога, потребно је истражити на који начин се технологије надзора перципирају од стране запослених у РО, било да говоримо о менаџерима било о радницима.

У циљу разумевања поменутих феномена, поред њихове теоријско-хипотетске експлорације извршиће се и њихово емпиријско истраживање, кроз

2 <http://www.blic.rs/vesti/drustvo/radnike-terali-na-poligraf-skandal-posle-pljacke-tone-mesa-iz-perutnine-topiko-u/sl08t7n>

3 <http://www.blic.rs/vesti/drustvo/blic-razbio-zid-cutanja-u-juri-tri-male-nuzde-penal/674cjinw>

4 Откривање и гоњење починилаца кривичних дела је у искључивој надлежности полиције и тужилаштва, док привредно друштво не поседује законско овлашћење за обраду података о личности путем полиграфског испитивања у било коју сврху.

15 дубинских интервјуа који су спроведени са радницима и менаџерима запосленим у приватним и државним РО у Србији.

Разумевање концепта надзора

Директно или индиректно теорије које се баве друштвеним надзором су у великој мери настале под утицајем Фукоових радова на ову тему (Thompson, 2002). Овде се пре свега има у виду Фукоова доктрина паноптицизма коју је он актуелизовао седамдесетих година XX века у својој књизи „Надзирати и кажњавати“ (Fuko, 1997), реafirмишући два века стару идеју филозофа Џереми Бентама о изградњи Паноптикона (Bentam, 2014). Реч је, наиме, о специфичном архитектонском решењу, односно првом систематски разрађеном и дизајнираном приступу надзирању људи у различитим институцијама попут затвора, болница, школа, фабрика, и који се базира на могућност надзора свих јединица из једне једине централне тачке здања. Овакав вид надзора је најлакше представити у форми затвора где се у његовом центру налази кула а ћелије су распоређене у кружној форми око ње. Свака ћелија је видљива из куле док затвореници никада не могу видети да ли се неко налази у кули и надгледа их. Основни принципи оваквог решења је стална видљивост надзираног и невидљивост оног који надзире. Међутим, Бентам је сматрао да овај модел није подесан само за затворе већ се може примењивати и у другим институцијама попут болница или школа, односно у свим институцијама чије функционисање на овај или онај начин зависи од надзора и контроле чланова ових институција.

Инспирисан Бентамовим идејама Фуко истиче да је главни ефекат Паноптикона подстицање осећаја константне видљивости која осигурава аутоматско функционисање моћи. Ово се постиже на неколико начина. Прво, смањењем броја људи који надзиру, чиме оно постаје ефикасније јер се са истим бројем надзирача може повећати број надзираних. Друго, тиме што постоји стална претња да надзирач може да се умеша у било ком тренутку, чиме се ствара осећај константног притиска због чега надзирање врши своју функцију и пре него што се прекршај деси. Треће, надзор се никада не прекида, он се врши спонтано и тихо, стварајући механизам чији ефекти следе аутоматски, односно један за другим. И на крају, зато што без и једног физичког инструмента, осим архитектуре и геометрије, делује директно на надзиране појединце.

Фуко истиче да се на овакав начин, кроз доктрину паноптицизма смањује политичка али и економска цена испољавања моћи. Уместо пукe силе или великог броја надзорника у основи паноптикона као извора његове моћи стоје поглед и интериоризација надзора (Fuko, 2014). „Поглед који надзире и који ће свако,

осећајући његову тежину на себи, на крају интериоризовати до те мере да ће по-сматрати сам себе; свако ће на тај начин спроводити тај надзор на себи и против себе. Чудесан образац: континуирана моћ која, напослетку, кошта бесмислено мало.“ (Фуко, 2014:18).

Иако данас овакав вид архитектуре није свеprisутан доктрина паноптицизма не само да опстаје већ и добија на снази. Сада улогу грађевинске замењује технолошка инфраструктура која омогућује неупоредиво ефикаснији надзор него што га је Бентам икада могао замислити. ИКТ инфраструктура обезбеђује перманентно и мање или више скривено надзирање, док симболичку функцију куле за надзор преузимају централе различитих безбедносно-информационих агенција широм света. Примена ИКТ доводи идеал невидљивости надзирача да савршенства уједно проширујући свој обухват као никада до сада (Marx, 2002). Због тога, није ни мало случајно зашто теорије о надзираном друштву свој процват доживљавају крајем XX-ог и почетком XXI-ог века имајући у виду да су нове ИКТ отвориле неслућене могућности државне али и сваке друге контроле и надзора над грађанима.

Ипак, погрешно је на надзор у модерном друштву гледати само као последицу ширења нових ИКТ. Заправо, реч је о модерном производу организованих пракси и жеља за ефикасношћу, контролом и координацијом које датирају најмање 400 година уназад, а своју експанзију доживљавају са настанком модерних држава (Wood et al., 2006). Гиденс (Gidens, 1998) истиче да управо надзирање представља један од четири основна стуба на којима почивају модерне државе дефинишући га као надгледање деловања поданика државе у оквиру политичке сфере, иако његов делокруг увелико превазилази ову сферу. Надзирање, по њему, може бити директно или, кроз контролу информација, индиректно. Иако је Гиденс мишљења да је контрола информација далеко развијенија од директног надгледања са развојем нових ИКТ чини се да и ова друга димензија надзора све више долази до изражаја. Нове технологије надзирања су донеле не само ефикасније методе надгледање сумњивих лица и активности већ свеобухватније надгледање практично свих чланова друштва, били они сумњиви или не (Marx, 2002). Имајући то у виду можемо се позвати на Лиона који надзор одређује као сврсисходно, рутинизовано, усмерено и систематично прикупљање личних података у циљу контроле, опуномоћавања, управљања, утицаја или заштите (Lyон, 2006). Надзор је сврсисходан због тога што се надгледање оправдава као средство остваривања контроле или неког другог јавно прокламованог општег добра. Он је истовремено и рутина зато што постоји као део свакодневице свих нас. Такође је и систематичан зато што се изводи и планира по неком прецизно утврђеном протоколу. Поред тога, надзор је и усмерен зато што има јасно

дефинисан предмет надгледања, било да се ради о протоку информација или о надгледању појединаца чији се подаци прикупљају, похрањују, процесуирају, итд.

Иако је ово генерална дефиниција применљива на све видове надзора, нас ће посебно интересовати употреба ИКТ као инфраструктуре за надзирање. Другим речима, ми се овде првенствено бавимо дигиталним надзором који за разлику од аналогног (бирократског и електро-механичког) обезбеђује свеобухватнији надзор који се одвија у реалном времену (Graham and Wood, 2003). Дигитализација надзора је по Грахаму и Вуду важна из два разлога. Прво, она обезбеђује надзирање, разврставање приоритета и просуђивање које се дешава на широком подручју уз веома кратко временско одлагање. Друго, дозвољава непрестано сортирање, идентификовање, успостављање приоритета и праћење појединаца, понашања и карактеристика одређене групе људи у реалном времену. То значи да дигитализација доводи до аутоматизације самог надзора. Оно што је кључно, рад људских оператера се помера са директног посредовања и дискреције на дизајнирање, програмирање, надзирање и одржавање полу или у потпуности аутоматизованих система за надзор. Ово је важно и због тога што су дигиталне технологије за надзор изузетно флексибилне и амбивалентне. С једне стране, систем може бити дизајниран да изврши друштвено искључивање базирано на аутоматизованом процењивању друштвених или економских вредности. С друге стране, исти систем може бити програмиран тако да помаже превазилажење друштвених баријера и процеса маргинализације различитих друштвених група. Осим тога, дигитално надзирање је свеобухватније у односу на традиционално и у себи садржи различите мере које му омогућавају да буде интензивније и екстензивније.

Надзирање процеса рада

Пракса надзора старија је од капиталистичког начина производње па би, самим тим, претерана би била тврдња да је надзор радног процеса изум капиталиста. Од надгледања робовског рада код грандиозних подухвата из Старог века, па до надгледања пољопривредних радова у колонијама, као и великих грађевинских подухвата Новог века, вековима су се развијале методе надзора радника (Braverman, 1983, Fuchs and Trottier, 2013). Са друге стране, надзор је увек био у самој сржи капиталистичке организације рада (Thompson, 2002) па није претерано рећи да су савремене корпорације, уз експлозиван развој ИКТ, можда и најодговорније за широко продирање праксе надзора у живот и рад људи у XX и XXI веку.

Када је реч о теоријским перспективама, на надзор у РО се најчешће гледало у кључу марксистичке теорије, као на значајнај фактора одузимања моћи из руку радника и њеног преношења у руке капиталиста. Поред ових, бројене су и различите теорије из области менаџмента које су на надзор радника гледале као на један од важних и неизоставних елемената ефикасне организације рада без претераног залажења у саму природу и последице надзора. У новије време, све су актуелније теорије које настају на прелазу неомарксистичких и теорија менаџмента. Ове теорије су у мањој или већој мери инспирисане Фукоовом доктрином паноптицизма али се не баве надзором само контексту моћи већ отварају различита етичка, правна, бихејвиористичка и друга питања везана за ефекте надзора.

Када је о марксистичким теоријама реч оне махом полазе од Марксових схватања производних односа. Наиме, још је Маркс тврдио да као процес потрошње радне снаге од стране капиталисте, процес рада показује две особене појаве: 1. радник ради под надзором капиталисте коме његов рад припада и 2. производ је својина капиталисте а не непосредног произвођача, радника (Marks, 1973:169). Дакле, уз управљање и посредовање, надзирање по Марксу постаје кључна функција капитала оног тренутка када рад који му је подложен постане кооперативан (Marks,1973:296). Исто тако, сматра Маркс, са порастом обима средстава за производњу која према раднику стоје као туђа својина, расте нужност контроле над њиховом сврсисходном употребом (Marks, 1973:297). Заправо, ради се о томе да је идеал коме капиталиста тежи то да оствари контролу над целокупним радним процесом, односно да непредвидљивост пословања сведе на најмању могућу меру. Међутим, за разлику од већине елемената радног процеса који се могу релативно прецизно прорачунати, кад је реч о радној снази и времену које она утроши у стварању вишка вредности ситуација није толико једноставна.

На сличан начин и Браверман сматра да је за капиталисту "...пресудно важно да контрола над радним процесом дође из руку радника у његове руке (Braverman, 1974:53). Међутим иако је тржиште радне снаге *потенцијално* је неограничено када је реч о одабиру радне снаге оно је ограничено субјективним стањем радника, њиховим претходним животом, друштвеним условима у којима они живе и раде, условима у РО, те техничком припремљеношћу њихова рада. Због тога, истиче Браверман, "...на рад делују и многи други чиниоци укључујући и организацију процеса и облике надгледања, ако они постоје" (Braverman, 1974:52).

Кад је реч о теоријама менаџмента једна од првих доктрина која је развијена у циљу успостављања потпуне контроле над процесом производње јесте Тејлорово учење о научној организацији рада. Важан елемент овакве организације рада

био је учинити радни процес независним од вештина самих радника чиме би се омогућило да контрола радног процеса из руку радника пређе у руке менаџера. Тејлор је сматрао да је забушавање на раду оно што највише угрожава ефикасан рад погона и умањује продуктивност фабрика због чега је потребно увести научне принципе рада (Bolčić, 2003). Разумљиво је, стога, да су надзор и контрола иако су и раније били важан елемент управљања са Тејлором попримили, до тада, невиђене размере. За Тејлора је контрола била неодвојива од процеса рада будући да је сматрао да је *за адекватно управљање раднику потребно апсолутно прецизно одредити начин на који ће обављати посао, што се једино стриктном контролом могло осигурати. Иако је и раније било уобичајено да управа контролише рад ова контрола ни изблиза није подразумевала стриктно надзирање радних активности од најједноставнијих до најсложенијих* (Braverman, 1974:78-9). Основна улога надзора, виђеног Тејлоровим очима, огледала се дакле у томе да спречи раднике у успоравању или саботирању радних задатака било да је реч о фабрици или канцеларији.

И у каснијим разрадама класичних начела организације рада контрола је такође заузимала врло важно место. У једном од најважнијих дефинисања начела доброг управљања РО коју је направио Анри Фајол (Henri Fayol) а која се налази у основама многих савремених теорија менаџмента, контрола представља један од пет основних елемената успешног управљања. (Bolčić, 2003). Ту је такође и Арвиков принцип „распона контроле“ који Дамјановић наводи као један од пет основних принципа организацијске структуре (Damjanović, 1990:186).

Кад је реч о новијим погледима на ефекте надзора и контроле у РО поред Фукоове доктрине паноптицизма о којој смо говорили у претходном поглављу свакако је потребно поменути Сивелове идеје (Sewell, 1998). Сивел истиче да је контрола неопходна компонента друштвених односа у капиталистичком начину производње која је последица немогућности релационог односа између очекиваног радног капацитета радника и стварног рада. Због тога, руководиоци се труде да осигурају максимално очекиване капацитете у раду радника, прво кроз нормирање радних задатака а затим кроз усмеравање њиховог рада у току радног времена у циљу испуњавања задатих норми. Сивел истиче да се могу издвојити две основне форме надзора на радном месту (1) општи али несистематски надзор намењен прикупљању најразличитијих података са уверењем да са све већим бројем информација могу доносити боље одлуке и (2) високо-фокусирани надзор који се спроводи са јасном сврхом директног надзирања перформанси запослених. Поре тога, Сивел и Баркер истичу да постоје два основна дискурса када је реч о надзору у РО, надзор као брига и надзор као принуда. (Sewell and Barker, 2006). Уопштено говорећи код надзора као принуде полази

се од тога да се надзор спроводи због тога да се непослушни или неодговорни радници натерају да вредно раде, док се надзор као брига разуме у контексту заштите већине вредних радника од неколицине оних који су неодговорни.

У једном од новијих радова Бел (Ball, 2010) истиче да се гледано кроз призму прагматичности, могу уочити три главна разлога због којих послодавци надзиру запослене. Прво, само пословање има за циљ да очува продуктивност због чега се надгледа употреба ресурса од стране запослених. Друго, постоји настојање да се заштитите корпоративни интереси и пословне тајне. Треће, надзирање може заштитити компанију од правних проблема. Стога се може рећи да се потреба бизниса која стоји иза надзора запослених огледа у томе да се ограниче трошкови и ризици, заштити вредност и одржи квалитет. Бел сматра да су разумевање о неопходности надзора и његово нормализовање, односно узимања „здроаво за готово“, главни показатељи односа запослених према надзору. Запослени очекују да њихове перформансе на раду буду оцењене, циљеви постављени, и да информације о њиховом раду буду прикупљане – на то се гледа као на добру праксу управљања. Проблем, по Белу, обично настаје у следеће три ситуације: прво, када надзор над запосленим превазиђе оно што се сматра разумним и неопходним, друго, када се траже темељне и прецизне информације које се тичу тога како запослени троше своје радно време и треће када примена надзора угрожава радне праксе и негативно утичу на постојећи ниво контроле, аутономије и поверења.

Технологије у функцији надзора рада

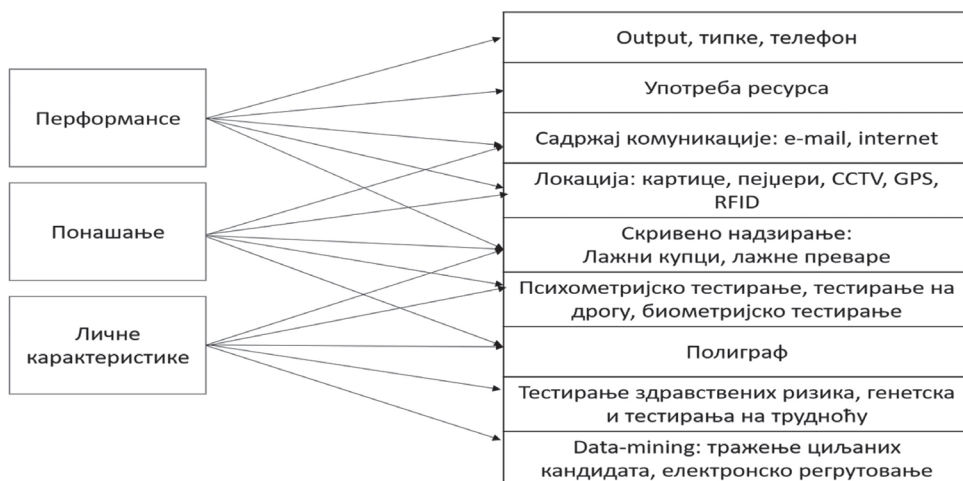
Током XX века надзор запослених је растао са развојем технологија и променама дизајна радног простора убрзано укидајући аутономију, дискрецију и углед пред очима руководеће елите (Saval, 2014). *Трансформисање простора у коме се рад одвијао у складу са потреба надзора уз интензиван развој технологија надзора су омогућили да уместо најамних надзорника о којима је говорио Маркс (Marks, 1973:297), данас функцију надзора врше аутоматизоване технологије.*

Некада се надзор односио на физички простор у коме се рад обављао као и на радно време које радник проводио на послу док је виртуелизација пословања (Milošević, 2014) донела могућност за укидање просторно-временске ограничености организовања рада. Данас границе оног што конституише радно место постају све више замућене (Gregg, 2011), у складу са чим и границе до којих се простире надзирање радног места постају подложне сталном преговарању. Већ смо кроз Бентамов опис указали на то да је уређење простора у складу са идеологијом надзора био једна од првих покушаја развијања ефикасних

технологија надзора радника. Међутим, овај принцип уређења простора није ишчезао са Бентамом већ се почео широко примењивати у РО и кроз време еволуирати у различите форме и облике (Saval, 2014). Данас су ретке РО у којима радници нису изложени сталном погледу надређених било да сви заједно деле једну велику радну просторију било да су одвојени транспарентним преградама (Ball, 2010).

Фукс и Тротер истичу да је за надзирање рада неопходно надzirати радно место, радно време и радну снагу те да су ове три димензије инхерентно повезане (Fuchs and Trottier, 2013). Надзирање радног места јесте надзирање простора где се рад одвија (нпр. фабрика или канцеларија), којим се жели да све оно што се догађа у физичком или друштвеном простору где запослени стварају вредност учини видљивим. Надзирање радног времена има за циљ да учини видљивим и измери временски распон у току дана када је запослени продуктиван, брзину рада, секвенце и трајање корака у радном процесу.

Виртуелни рад, односно онај који није омеђан простором или временом подложен је ономе што Севал назива софт надзор (Saval, 2014:297). Моћ софт надзора која се манифестује кроз путем интернета повезане направе које посредују комуникацију између послодавца и радника и изазива једну врсту „принудне добровољности“ (Marx, 2005) радника, у смислу да они испуњавају или су сагласни са пословним очекивањима и захтевима да раде ван радног времена из страха да неће изгледати професионално ако то одбију (Gregg, 2011:145). Ово се разликује од недобровољног пристанка повезаног са хард надзором, као што је очекивање да кандидати за посао ураде тестове на дроге или да дају своје приватне податке.



Слика 1. Преузето из Ball, 2010, стр 90.

По Белу (Ball, 2010), три су основна домена надзора радника - њихове перформансе, понашање и личне карактеристике (Слика 1). Надгледање перформанси или понашања као дела текућег процеса производње најчешће се одвија у реалном времену, док се надгледање личних карактеристика углавном одвија једнократно као начин контроле приступа организацији. То може бити у облику физичког приступа просторијама организације или приступа улогама у организацији кроз процес запошљавања. Надгледање личних карактеристика је свепрожимајуће због закључака које послодавци могу извући када је реч о животном стилу њихових запослених, што отвара питање до које мере послодавци имају право да задиру у приватност запослених и користе ове информације.

Имајући претходно речено у виду можемо констатовати да су кроз употребу технологија у функцији надзора послодавци у могућности да повећају видљивост радника, уоче различите обрасце њиховог понашања, агрегирају ове обрасце понашања и предвиде одређене исходе у процесу рада, као и да смање време између открића неког проблематичног обрасца понашања и одговарајуће реакције послодавца или менаџера. Речју, зато што омогућавају посматрање великог броја људи у реалном времену уз релативно мале трошкове нове технологије надзора постају незаменљив извор података, анализа, предвиђања и контроле за оне који желе да смање несигурност и непредвидивост у понашању радника (Stanton and Stam, 2002)

ИКТ у функцији надзора запослених и кандидата за посао

Интересовање за електронски надзор на радном месту започело је раних 1980-тих година. Америчка канцеларија за оцену технологија (the US Office of Technology Assessment) наручила је једну од првих анализа електронског надзора на радном месту.⁵ Постављен врло амбициозно, извештај који је овим поводом објављен 1987. године је у себи садржао политичку, економску, социолошку и психолошку перспективу надзора на радном месту. (Ball, 2010). У протеклих 30 година, од када је урађен овај извештај, електронски надзор запослених је толико еволуирао да практично не постоји ни један сегмента рада који је остао невидљив за моћне технологије надзора. Данас се инфраструктура ИКТ употребљава за надзор на најмање три нивоа (Schlehahn et al., 2013).

1. Надзирање простора
2. Надзирање комуникација
3. Надзирање тела

⁵ The Electronic Supervisor: New Technologies, New Tensions <http://www.fas.org/ota/reports/8708.pdf>

Надзирање јавних простора софистицираним системом камера за надзор (CCTV) представља најочљивији вид надзора. Други, практично невидљив, али можда и делотворнији вид надзора одвија се кроз употребу софтвера за надгледање комуникације путем интернета и мобилних телефона али и транспорта. Најсофистициранији системи за надзор су они који се односе на препознавање биометријских карактеристика као и скенери за тело. Уопштено говорећи, најкоришћенији биометријски параметри су отисци прстију и дланова, лица, зенице, облик главе, вене на рукама и гласови.

Иако су надзирање радног простора и тела радника важни елементи надзора на раду тренд виртуелизације пословања (Milošević, 2014) избацио је у први план надзор над комуникацијама (Schlehahn et al., 2013). Поред измена у самом начину пословања виртуелизација пословања има две битне последице које су управо важне са становишта надзора, безграничност и неизбрисивост виртуелног пословања али и било ког другог понашања у виртуелним просторима интернета. То практично значи да свако одавање пословних тајни на интернету, рецимо на неком форуму или Фејсбук (Facebook) профилу има далеко већу видљивост и перзистентност како у простору тако и у времену у односу на њихово одавање у неформалној комуникацији у свакодневном животу. Али нису само организације угрожене свеопштом виртуелизацијом пословања јер и оно што чине запослени док су онлине, такође, оставља траг који их током каријере или промене посла прати. Међутим, како је употреба интернета за пословну комуникацију неодвојива од свеукупних друштвених односа које радници одржавају уз помоћ ове технологије тако је и поље надзора, са намером или без, такође проширено на укупан корпус друштвених односа запослених. Другачије речено, захваљујући надзору комуникација на интернету на углед и положај радника све чешће утиче њихово понашање ван радног времена и друштвене активности које немају везе са послом који се обавља. Тако, више није реткост да неко изгуби посао због „нечасних“ ванпословних активности које су забележене на интернету⁶ док, кад је реч о запошљавању нових кандидата нечији онлајн (online) отисак постаје неизоставни елемент њихових досијеја, о чему ће више речи бити у наставку.

Надзирање комуникација на раду протеже се од спречавања било какве

6 Бројни су случајеви отпуштања радника због њихових активности на интернету. Примера ради, један продавац из Чикага који је радио у салону за аутомобиле отпуштен зато што је поставио критичке коментаре и слике свог послодавца, укључујући изјаву да је за очекивати да провизије од продаје опадну будући да се током промотивних догађаја служе само вода и хот-догови. Занимљив је и случај средњошколске наставнице која је отпуштена након што је написала на свом Фејсбук профилу да јој се чини да су људи који живе у окружењу школе “арогантни и снобови” и да се не радује новој школској години (Sánchez, Levin and Del Riego, 2012). У наставку ћемо видети да ни Србија није изузетак када је реч о отпуштању радника због њихових активности на интернету.

употребе интернета у току радног времена, преко блокаде одређених садржаја (сајтова) на интернету па до анализирања профила на онлајн платформама за друштвено умрежавање (ОПДУ) и неовлашћеног читања имејл (e-mail) кореспонденције. Овај надзор може имати и комплексније задатке као што су анализа садржаја који се производи и емитује (постује) на интернету, садржаја који се претражују, понашања у онлајн окружењу, друштвених веза које неки појединац има, итд.

У дигиталној ери електронски надзор комуникација запослених се спроводи првенствено зарад сузбијања смањења продуктивности до које долази услед злоупотребе интернета, у циљу заштите пословних тајни, или да се избегне правна одговорност због проблематичних активности запослених. Поред тога, због лакоће његове употребе, дигитални надзор је виђен као прихватљива пракса за дисциплиновање као и за подизање ефикасности (Rosenblat and Kneese, 2014). Наравно, поред јавно прокламованих циљева, дигитални надзор радника често остаје у сивој зони, без јасних оправдања зашто се спроводи и у које сврхе се користе материјали произашли из надзора у РО (Fuchs and Trottier, 2013).

Према неким проценама 75% америчких компанија надгледа комуникацију и друге активности својих запослених, док је мониторинг на радном месту најраспрострањенији у услужном сектору, мада је надзор присутан и у индустрији па чак и пољопривреди (Ball, 2010). У анкети спроведеној 2006. године показало се да је од 294 истражене компаније у САД у више од трећине великих компанија (са преко 1000 радника) присутна пракса запошљавања људи на пословима контроле одлазећих имејлова у потрази да кршењем правила. Друго истраживање показује, да скоро три четвртине компанија у САД врши надзор над комуникацијама као и активности везне за обављање посла (Ball, 2010).

Нове технологије надзора често се користе за снимање релационих податка о томе ко комуницира са ким у РО. Рецимо фирма *Sociometric Solutions*⁷ која има многе угледне компаније за свог клијента (Bank of America) користи сензоре који су постављени на идентификационе картице запослених са циљем бележења ко са ким разговара, колико дуго, каквом висином гласа, колико брзо говоре и када прекидају разговор, итд. Рецимо, у једној од анализа ове фирме откривено је да се најважније интеракције између продаваца изван својих тимова, одвијају у ходнику, испред апарата за кафу (Brustein, 2013).

Употреба интернета за регрутовање и селекцију кандидата за посао

Посебно је важна улога коју ИКТ играју у регрутовању и селекцији нових кандидата за посао. Данас постоје специјализоване, хед хантинг (*head hunting*),

⁷ <http://www.humanyze.com/>

компаније за проналажење најбољих кандидата за посао путем софтвера за анализу великих база биографија. Поред тога, компаније овог тима служе се провером онлајн историје кандидата који су се пријавили за посао.⁸ У Великој Британији је још 2004. седам посто свих радника регрутован преко интернета док су данас ти проценти далеко већи. У САД постоји преко 20 милиона CV-а похрањених у различитим дата базама а регрутовање нових кандидата прераста у индустрију за себе (Ball, 2010). Такође, све је чешћа пракса да послодавци «консултују» ОПДУ не би ли нешто више сазнали о кандидатима који конкуришу за посао и све чешће базирају своје одлуке о (не)примању кандидата управо на искуствима прикупљеним на ОПДУ.

Генерално, могу се издвојити три етички спорне области у којима послодавци исказују интерес за личне профиле запослених: 1) праћење и надгледање ОПДУ профила запослених 2) евалуирање ОПДУ профила и онлајн изјава кандидата за посао 3) ограничавање ванпословних ОПДУ активности (Sánchez, Levin, and Del Riego, 2012). Кључно етичко питање односи се на моралност чина приступања личним профилима на ОПДУ, било да су у питању колеге или особе које конкуришу за посао, као би се нашао компромитујући материјал о њима (Cavico et al, 2013).

Једна студија⁹ је показала да 45% послодаваца у САД проверава кандидате за посао кроз ОПДУ. Више од трећине послодаваца је у истом истраживању рекло да нису запослили кандидате управо због тога што су нашли неке компромитујуће садржаје о њима на ОПДУ (непристојне фотографије, конзумирање алкохола и наркотика, ствари које су у колизији са пријавом за посао). У истраживању које је спровео Мајкрософтов истраживачки центар показало се да су ови проценти још израженији (Ramasastry, 2012). Тако је 70% испитаника који раде у људским ресурсима признало да је макар једном одбило неког кандидата искључиво због информација које су о њему нашли онлајн. Оно што још више брине је то што није неуобичајено да послодавци од кандидата за посао траже да им покажу своје профиле на ОПДУ па чак и да им дају лозинку како би могли да прегледају и надгледају садржај на њима (Ramasastry, 2012). Ова пракса није развијена само на западу већ се широко примењује и у компанијама које послују у Србији, што ће се у наставку и видети.

8 <http://www.socialintel.com/>

9 http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?id=pr519&sd=8/19/2009&ed=12/31/2009&siteid=cbpr&sc_cmp1=cb_pr519_&cbRecursionCnt=2&csid=c6bd4651f8e845f187ba45c9c3152747-316799338-RK-4

Електронски надзор у РО у Србији

У сврху прибављања емпиријског увида у перцепцију електронског надзора у РО у Србији обављено је 15 дубинских интервјуа са запосленим особама са територије града Београда. Водило се рачуна да се интервјуима обухвате како радници тако и менаџери, како они који раде у приватном тако и они који раде у јавном сектору, како они, запослени у малим РО тако и они који раде у средњим и великим организацијама.

Основни инструмент истраживања био је упитник полу-структурираног типа. Упитник је састојао од 8 основних питања која се једним делом надовезују на истраживање које су спровели Алена и сарадници (Allen et al., 2012.)¹⁰

Врсте електронског надзора у РО у Србији

Сви запослени са којима смо разговарали изложени су неком виду електронског надзора. Најчешће се ради о електронским картицама за идентификацију које се примењују у свим типовима РО осим у онима који немају велики број запослених. Генерално, постоје два типа ових картица, односно два нивоа контроле и надзора које оне обезбеђују. Први тип подразумева идентификовање картице запосленог и ово је најраспрострањенији вид евидентирања картицом. Поред овог, постоји још рестриктивнији тип евидентирања који захтева и визуелну верификацију лица које употребљава електронску картицу, уз помоћ одговарајуће камере. Основа мотивација за примену визуелног надзора јесте страх од могуће злоупотребе електронских картица где један запослени може откуцати више картица и тиме створити лажну слику о доласцима на посао својих колега, односно сакрити њихова одсуства са посла.

Поред картица, за оне запослене који раде за рачунаром, у зависности од посла који раде, постоји неколико видова надзора и контроле. Пре свега, већина запослених када укључује рачунар има обавезу пријављивања на систем када дођу на посао као и одјављивања када заврше са послом. Након тога, различите компаније имају своје софтвере за мерење радних учинка запослених у смислу броја обављених задатака, утрошеног времена, остварених контаката, итд. Неки

¹⁰ Бројни су случајеви отпуштања радника због њихових активности на интернету. Примера ради, један продавац из Чикага који је радио у салону за аутомобиле отпуштен зато што је поставио критичке коментаре и слике свог послодавца, укључујући изјаву да је за очекивати да провизије од продаје опадну будући да се током промотивних догађаја служе само вода и хот-догови. Занимљив је и случај средњошколске наставнице која је отпуштена након што је написала на свом Фејсбук профилу да јој се чини да су људи који живе у окружењу школе “арогантни и снобови” и да се не радује новој школској години (Sánchez, Levin and Del Riego, 2012). У наставку ћемо видети да ни Србија није изузетак када је реч о отпуштању радника због њихових активности на интернету.

од ових система су аутоматизовани у смислу да сами бележе учинке на раду, рецимо код шалтерских радника у пошти или банци, док су други отворени тако да их запослени могу самостално попуњавати.

Програмер у телекомуникационој компанији:

„Ми имамо у оквиру наших стандардних алата на сваком лаптопу инсталиран Мајкрософт Линк (Microsoft Lync). Преко њега мој шеф надгледа, види се ко је заузет, ко је на састанку...на пример ја сам себи заказао да сам сад на састанку да ми не би неко „прегазио“, да ми закаже преко овог састанка, и онда се код мене ако сам ја поред лап топа види да сам на састанку, црвени се тај статус... Такође, тако увече могу да видим ко је поред лап топа јер не могу да узнемиравам неког ко није активан, то је рецимо zgodно.“

На следећем нивоу постоје софистицирани системи за електронску контролу и надзор запослених који често делују тако да запослени уопште нису ни свесни да су изложени тој врсти надзора. Једна од таквих апликација насумично слика екран рачунара (*screen shot*) више пута у току радног времена са циљем да контролише садржаја које запослени гледају када користи рачунар у пословне сврхе. Поред тога, постоје и софтвери који надгледају имејл комуникацију и цензуришу употребу одређених негативних или непријатних речи, пре свега, у комуникацији са клијентима.

Још један, релативно уобичајени вид надзора се обавља путем CCTV, односно специјализованих камера за видео надзор. Ове камере се претежно налазе на улазима и у ходницима РО док је њихово постављање у просторијама где се рад одвија ређе и више је повезано са природом самог посла, рецимо оног који укључује новац, него са генералним надзором. Вероватно да се камере налазе и у великим индустријским погонима али то нисмо били у могућности да потврдимо кроз наше истраживање.

Све присутнији вид надзора је онај који се обавља путем GPS (*Global Positioning System*), било да се користи специјализовани уређај за таговање возила, било да се запослени опремају технолошким уређајима, попут таблета и паметних телефона који имају инсталиране апликације за праћење њиховог кретања. Ова врста надзора се посебно примењује над радницима чији је рад везан за боравак ван канцеларије попут возача, поштарара, аквизитера и сл. Разлози који се наводе за примену овакве врсте веома директног и инвазивног надзора се крећу од оних који се односе на контролу употребе возила или обављања задатака до оних еуфемистичких где се у први план ставља помоћ радницима. Тако рецимо када је реч о поштарима истиче се да ће им ова технологија помоћи у лакшем проналажењу адреса и скраћењу рута, посебно код новозапослених или оних који мењају своје колеге.

Када је реч о таговању возила, занимљиво је да у једном националном јавном предузећу без изузетка тагују возила теренских радника док се истовремено тај принцип не примењује на менаџмент. Другачија је пракса у страниој телекомуникационој компанији која подједнако тагује возила како менаџера тако и радника.

Најрадикалнији вид употреба технологија за надзор који смо идентификовали кроз интервјуе потврђује изгледа не тако ретку праксу, коју смо поменули и на почетку овог текста, употребе полиграфа за испитивање радника. Ово је радикални тип надзора тела запослених у функцији контроле догађаја који су се већ одиграли али их није могуће реконструисати кроз друге технологије надзора. Осим што је овакав вид надзора противзаконит, на шта смо већ указали, он је и изразито неетички и стресан по саме раднике. Сама помисао да се сусрећу са техником обраде која се примењује над криминалцима за многе раднике је шокантна.

Трговкиња:

„Нестале су неке паре од пазара и газдарица је хтела да види ко је то урадио и да покаже да може све да се открије...Није било баи пријатно, мени је био велики стрес и свима је био велики стрес. Ја знам да нисам али откуд знам шта ће тај апарат, та машина тамо да покаже, имајући у виду и мој страх и ово и оно...шта ако покаже да јесам а ја нисам. И онда кад су ме везали са оним тамо око главе, стварно ми није било пријатно а најгоре ми је било што једна машина треба да одлучи да ли сам крива.“

Нормализација надзора

Електронски надзор у РО у Србији практично је постао неприметни део „декора“ сваке РО. Менаџери истичу да би без овог вида надзора ефикасност рада у РО била далеко мања. Ово посебно истичу испитаници који раде у јавним предузећима позивајући се на велике уштеде у потрошњи горива и далеко рационалнијој употреби возила у њиховим возним парковима од кад је уведено таговање, односно перманентно надгледање возила.

Менаџерка, приватна компанија за CRM

„Ми смо сви то у суштини разумели (потребу за надзором-прим аутор). Прва ствар, ми смо сви имали добре плате за наше услове, бољи стандард. Друго, сви смо били релативно сличних година и доста добро смо се слагали, и схватили смо убрзо да просто се ради о неким великим цифрама, да не би било zgodно да, с обзиром да комуницирамо и са конкуренцијом, се нешто деси и да неко нешто уради.“

Другим речима, интереси власника капитала и менаџмента су јасни и несумњиво је да их ове технологије на значајан начин „омоћавају“ док радници све више губе моћ контроле над радним процесом. Оно што можда изненађује јесте, макар привидна, равнодушност радника према мерама надзора које се над њима примењују.

Трговкиња:

„Реално, ја код мене на послу имам неки кодекс понашања и та камера не може то да промени...Ја дуго радим, и можда сам некако огуллала. На почетку, када сам почела да радим ми можда јесте било непријатно али јако мало и прихватила сам да је то тако и стварно се нисам тиме оптерећивала.“

Када и постоји неки отпор он је више на нивоу личног разочарења него у домену свести о нарушавању радничких права и слобода:

Програмерка у осигуравајућој кући:

„Ја сам на граници између тога да га не примећујем и да ме повремено фрустрира (надзор-прим аутор). Ја нисам забушант и предана сам послу и некако је за мене увредљиво да ме неко у овим годинама на такав начин прати. Мени то не треба и мене то латентно вређа. Са друге стране разумем потребу и трудим се да га игноришем.“

Генерално се може рећи да радници надзор прихватају „здроаво за готово“, као природан и нераздвојни пратилац радног процеса, што је у складу са Беловим схватањем које смо приказали у првом делу текста (Bell, 2010). Овде се не ради само о обесправљености и атомизованости радника који без одговарајућег ниво синдикалног удруживања тешко шта самостално могу променити, већ и о томе да различите технологије надзора које постоје у нашем окружењу постају саставни не само радног већи и животног окружења, на тај начин не тражећи неко посебно оправдање за своје присуство у радном окружењу. Прво, запослени су под перманентним надзором на својим радним местима али ни излазак са посла није тренутак када се надзор над њима прекида. Он се софистицираним системом камера за надзор брзине, покрета или препознавање лица врши док се возе аутомобилом, користе јавни превоз, купују у тржним центрима или напосто корачају улицама града. Ако овоме додамо легално или нелегално надзирање комуникационих направа, јасно је да говоримо о томе да надзирано друштво није нека футуристичка слика света који је деценијама удаљен од нас већ реални свет који нас већа сада окружује.

Други разлог нормализације надзора можемо тражити у растућем осећају небезбедности које настаје као последица уверења да живимо у све непријатељскијем и нехуманијем окружењу. Овде нећемо улазити у оправданост и узроке оваквог осећања већ само у то да се у таквим околностима на надзор се гледа као на средство повећања опште безбедности грађана, због кога су они спремни да се одрекну дела своје слободе. Надзор даје илузију сигурности због чега га многи прихватају као нужно зло.

Мистични вео надзора

Вероватно да се објашњење за то што нико од интервјуисаних особа није превише размишљао о електронском надзору нити има осећај да је изложен великом притиску због тога може тражити у релативно либералној употреби резултата надзора. Другим речима, ретко се дешава, осим код неких већих злоупотреба, да је неко добио отказ па и дисциплинску казну само зато што га је неки електронски систем „ухватио у забушавању“. Очигледно да су и послодавци свесни тога да би сувише рестриктивна употреба надзора могла бити контрапродуктивна. Поред тога, они који надзиру исто тако могу постати предмет надзора, како од стране послодавца тако и од стране радника. Данас је веома лако набавити опрему за прислушкивање или својим мобилним телефоном кришом снимити разговор који се касније може употребити против менаџмента. У таквим околностима, технологије надзора се користе пре као једна врста потенцијалне или латентне претње него ли као бич за дисциплиновање.

Из следећих неколико цитата може се јасно видети да постоји једна доза мистичности која обавија видео надзор и која се јавља као последица недостатка информација или полуинформација које стижу до радника.

Менаџерка, приватна компанија за CRM

„На пример, пошто је цела фирма користила Епл (Apple) компјутере онда је у једном тренутку шеф донео неки као, он је рекао модем, међутим то никада није радило, из неког разлога. Не знам, ја и даље верујем да је то био модем, али онда се у једном тренутку појавила прича у фирми да то није модем већ да то сада нас нешто снима. Јако је чудно изгледао није био као обичан модем, већ једна мала кутија бела, јесте Епл али чак је један колега гуглао па није могао то да нађе и то је све било чудно и онда смо помислили да нас можда као снимају. Ми смо поред тога морали да користимо други модем пошто овај није радио а опет нисмо могли да га склонимо јер то је као неки скупи модем“.

Менаџерка телекомуникациона компанија

„Има надзора више него што ја мислим, ми не можемо све да знамо, то је сигурно“.

Стручна сарадница у министарству:

„Једно време је стајала нека камера која је била усмерена ка улазним вратима. Идеја је била да се снима ко је кад дошао на посао зато што је постојало доста злоупотреба везаних за евиденционе картице....Та идеја са камером није заживела или је она сакривена негде и још увек стоји, то не знам, али сам само приметила да је нема више“.

Трговкиња:

Постоје видео камере али ми наслућујемо, и то се између нас прича али не знамо то, да су он озвучене. Значи то је нагађање, али нама није речено.“

Као што се из ових цитата могло видети, радници најчешће нису ни сигурни да ли су изложени снимању, да ли неко уопште проверава снимке када камере постоје, да ли се прати имејл комуникација, да ли се анализирају друге врсте забелешки насталих снимањем, итд. Свесно или не, на овај начин се у РО ствара атмосфера слична оној коју Фуко дефинише у својој доктрини паноптицизма. Фуко је истицао да моћ паноптикона лежи у погледу посматрача и интериоризацији надзора. Сама изложеност погледу или чак и сама помисао да су можда изложени погледу, односно надзору технологије, доводи до тога да надзирана особа стално преиспитује своје понашање чиме се на крају надзор потпуно интериоризује. На тај начин се са једне стране смањује потребан број надзорника као и улагање у технологије за надзирање док се са друге стране, што је још битније, посматрана особа сама врши корекцију свог понашања у циљу превенције могућих последица надзора.

Употреба интернета у сврху надзора у РО у Србији

Моделу употребе интернета у сврху контроле и надзора радника које смо анализирали у првом делу рада се у највећем делу поклапају са онима који су пронађени у истраживачком делу рада. Пре свега, треба направити поделу на надзор који се примењује на већ запосленима у односу на надзор који се примењује над кандидатима за посао.

Када је реч о запосленима, већ летимичан преглед домаће штампе показује да случајеви отпуштања запослених због нечега што су они објавили на својим приватним профилима нису реткост ни у Србији. Тако је повереник Асоцијације

слободних и независних синдиката, иначе магационер Фабрике железничких возила „Желвоз“, добио отказ јер је на свом профилу објавио одлуку о прихватању најповољније понуде проценитељске куће, а чије саопштавање је противно пословању фабрике.¹¹ Један судијски приправник сматра да је добио отказ јер је на свом профилу на Фејсбуку написао да је чин којим је судија, који је уједно и његов претпостављени, уручио урамљену пресуду заинтересованој страни у процесу као рођендански поклон, сраман и недостојан судијске функције.¹² Такође, стручни сарадник са једног нишког факултета изразио је сумњу да је добио отказ само зато што је на Фејсбук страници Факултета оставио коментар у којем је посредно критиковао један поступак Декана. Након тога, Декан га је позвао да напише изјаву због тога што је у току радног времена писао коментаре на Фејсбуку, а недуго затим је и отпуштен услед нове систематизација радних места.¹³

Неколико наших испитаника је такође указало на овакве случајеве у компанијама у којима су запослени:

Продајни тренер у осигуравајућој кући:

„Била је једна ситуација, један колега је на Линкдину (LinkedIn) некој девојци давао непримерене коментаре иако тамо пише где он ради. Не могу да се сетим да ли је била нека псовка или неки погрдни израз тако да се та девојка жалила нашој компанији и тај колега је на крају добио отказ.“

Примери из штампе које смо навели, као и последњи цитат јасно указују да су ове особе изнеле одређене ставове или манифестовали одређена понашања ван простора своје РО, вероватно и ван радног времена и само због чињенице да су њихова дела остала забележена на интернету сносили су драстичне последице због тога. Ово је јасан пример преклапања јавне и приватне сфере и немогућности да се оне, због употреба интернета, јасно раздвоје. За претпоставити је да многи запослени изражавају незадовољство својим послодавцима или демонстрирају непримерено понашање у одређеним животним околностима али због тога нису били предмет пажње или акције своје РО. Међутим, употреба интернета доноси нове стандарде и принципе у понашање запослених бришући традиционалну поделу на радно и нерадно време, односно приватни и јавни простор. У таквим околностима постаје далеко теже балансирати између захтева послодавца и приватних ставова и тежњи што ће у будућности отворити нове проблеме и раднике стављати пред све веће изазове. Наравно, потребно је нагла-

11 <http://www.novosti.rs/vesti/srbija.73.html:514154-Smederevo-Dobio-otkaz-zbog-Fejsbuka>

12 <http://www.politika.rs/sec/clanak/334007/Otkaz-u-sudu-zbog-poklona-na-Belom-dvoru>

13 <http://www.novosti.rs/vesti/srbija.73.html:535134-Otkaz-zbog-Fejsbuka>

сити да различите компаније имају различите политике када је реч о употреби интернета и ОПДУ, од оних које прописују стриктно надзирање до оних које су потпуно либералне. Кад је реч о либералном приступу овде посебно предњаче скандинавске компаније које послују у Србији док су најрестриктивније банке и једним делом домаћа јавна предузећа. Другим речима, очигледно је да постоји широки простор за преговаране о нивоу слободe и надзора који се стављају пред раднике и у будућности ће се овим поводом вероватно водити озбиљна борба на релацији власници капитала, менаџери и радници.

Други ниво употребе интернета у сврхе надзора у РО односи се на регрутацију и селекцију кандидата за посао. Као што смо већ писали, употреба интернета је заиста отворила нове хоризонте када је реч о регрутацији и селекцији кандидата за посао, што потврђују и неки од наших испитаника. Махом стране компаније које послују у Србији користе ресурсе које им пружа интернет док су домаћа јавна предузећа нешто конзервативнији у овом погледу. Бројни су начини употребе интернета за регрутацију нових кандидата, од прикупљања података заинтересованих кандидата на сајту компаније током целе године, преко различитих база студената и претраживања ОПДУ, па све до ангажовања такозваних „хед хантинг“ (*head hunting*) компанија. Постало је неписано правило да кандидат за посао има макар профил на пословној мрежи Линкдин која служи како за претрагу кандидата тако и за проверу веродостојности биографија оних који конкуришу за посао. Поред тога, често се приступа насумичној онлајн провери кандидата (*background check*) где се пре свега анализирају профили на Ликдину и Фејсбуку али и трагови које је кандидат оставио на другим просторима интернета.

Менаџер људских ресурса:

„Интернет се користи све више, од оног ранијег „пост енд преј“ (post and pray) приступа, где ти објавиш конкурс на Инфосутуду, што код нас још увек добро функционише јер је незапосленост јако велика и нама се на конкурс јави по 500 до 700 кандидата. Међутим за неке високо специјализоване позиције где код нас нема тако пуно добрих кандидата мора да се иде на тај „хонт енд хајр“ (hunt and hire) приступ. Када смо последњу такву позицију попуњавали ја сам ангажовао и „хед хантинг“ (head hunting) агенцију која је то релативно неуспешно одрадила и онда смо се пребацили на Линкдин и то је ишло јако добро“.

Поред потраге за кандидатима, интернет је важан ресурс и за проверу кандидата који су се пријавили на конкурс и ушли у ужи избор, што се може јасно видети из следећа два цитата.

Менаџер људских ресурса:

„Оно што свакако радим је када се направи ужи избор кандидата онда њих „чешљамо“. Чешљамо на Фејсбуку, на Линкдину, све што можеш да сазнаш. Покушавам да сада за ту слику коју сам добио на интервју проверим да ли се уклапа, да ли је конзистентна или искаче...неке чудне фотографије, коментари, расна и верска мржња, увреде, итд“.

Менаџерка, приватна компанија за CRM

„Нисам ја то радила да некога компромитујем, нађем голе слике на Фејсбук или тако нешто, него да упоредим утисак на разговору за посао и податке из CV и наступ нечији са оним што постоји на интернету о тој особи“.

Оно што је занимљиво, макар у РО до којих смо ми дошли, не постоји никаква обука за употребу интернета у регрутацији и селекцији кандидата већ се то ради самоиницијативно и интуитивно. Ипак, посебно када је реч о страним компанијама које послују у Србији треба додати и то да оне често упошљавају специјализовање агенције за посредовање у запошљавању, тзв „хеад хунтинг“ агенције¹⁴ које велики део свог посла у посредовању базирају управо на употреби интернета.

Стратегије отпора радника надзору у РО

Стратегије отпора радника електронском надзору у Србији су пре свега индивидуалне и спорадичне док оне колективне још увек не постоје и генерално се могу објаснити веома ниским капацитетом за радничко организовање у Србији. Са друге стране, индивидуалне стратегије отпора пре свега су одређене самом технологијом надзора али и нивоом контроле који постоји у РО. У једној РО постоји више нивоа надзора који зависе од радног сектора, позиције оних који се надзиру и природе посла који се надзире.

Менаџерка у телекомуникационој компанији

“Ниво контроле зависи од тога у ком сектору компаније се ради. На пример у контакт центрима (call centre) контрола је огромна. Тамо не можете до тоалета да се то не обележи. То су посебни системи и апликације који коштају између пола и милион евра, и ту се строго контролише, кад је неко на послу, ако није зашто није, кад је на послу шта ради, да ли је у позиву, ако је у позиву да ли је у одлазном или долазном, да ли је на паузи, ако је на паузи која је врста паузе, да ли је основна или приватна...“

¹⁴ http://www.siepa.gov.rs/files/pdf/HEADHUNTING_AGENCIES.pdf

Због тога су стратегије отпора у неким радним секторима или делатностима сведени на минимум, док су у другим оне лакше спроводиве. Најчешћи случај јесте избегавање идентификовања електронском картицом при доласку на посао, тако што један колега региструје картицу за још једну или више особа.

Следећи начин јесте уношење нетачних података у софтвер за евиденцију радних учинака који запослени самостално попуњавају:

Програмерка у осигуравајућој кући:

„Имамо апликацију која се зове трекинг (tracking, праћење-прим. аутор) и која служи да евидентирамо до нивоа минута шта смо радили тога дана. Ако смо се бавили неким таском (task, задатак – прим аутор), то нам је исто додељено кроз другу апликацију и све је повезано, онда се ја позивам на тај таск и напишем колико сам времена провела на том таску и битно је да се сво радно време утроши на таскове...Будући да смо живи људи, нико не ради у минут толико колико се прати. То служи да нас опомиње да треба да радимо и да се све бележи, а с друге стране свако мора по мало да слаже сто је исто непријатно. Да ли сам скувала кафу или сам на ходнику пет минута причала са колегиницом ја то просто бележим као да сам радила... Сви то пишу, то напише и мој директор“.

Кад је реч о употреби технологија за праћење запослених у возилима или на мобилним телефонима теже је избећи надзор али и ту постоје занимљиве тактике:

Менаџер људских ресурса:

„Има та једна прича не само да су у тој једној фармацеутској компанији не само GPS уграђивали у возила, него су људи на терену морали када уђу на одређену локацију да укључе апликацију за лоцирање на свом службеном ајподу (iPod). Онда се десило да је један од људи на терену лепо обучио порттира у једној фирми и дао му неку ситну кинту да повремено евидентира његове доласке у ту фирму“.

На крају, постоје и стратегије контра надзора. Као што смо већ навели, будући да је опрема за надзор данас доступна свима неретко се дешава да радници, у немогућности да докажу злоупотребе или мобинг од стране својих надређених, врше тајно снимање оваквих догађаја и касније снимак користе као адут у борби за своја права (Коерпел, 2011).

Друга тактика контра надзора везана је за употребу интернета, посебно ОПДУ где запослени могу изложити притиску своје послодавце или менаџере као реакцију на њихово бахато понашање. Рецимо после серије текстова “Блица”

о обесправљеним радницима “Јуре”, на Фејсбуку су се појавили лични подаци менаџера за које се сматрало да су били посебно некоректни према радницима. Ову врсту жигосања су најчешће обављали рођаци радника да би се избегле могуће негативне последице по раднике. По речима једног од менаџера због ових активности на ОПДУ он се осећао као да је на гиљотини.¹⁵

Закључак

Тотални надзор на радном месту могао би да доведе до тога да буде прецизно прописано колико сати мора да се седи у столици, колико пута сме да се оде то тоалета, којом висином гласа треба да се радници обраћају колегама а којом надређенима, колико дуго поглед може да одлута са екрана компјутера, итд. Ми већ имамо технологије које све ово могу прецизно да нормирају, измере и о томе извести послодавце. На примеру недавних афера са компанијама Јура и Перутнина Птуј које су над радницима у Србији демонстрирали несразмерне и нехумане видове надзора и контроле, могли смо видети да у ситуацији одсуства адекватне регулативе, бриге надлежних органа и организованог отпора радника, компаније у борби за профитом неће презати да максимално користе могућности које им технологије надзора нуде.

Виртуелизација пословања је домен надзора радника проширила је надзор радника на 24 часа, потпуно укидајући границу између приватне и пословне сфере. Све оно што запослена особа или кандидат за посао уради у виртуелним просторима интернета, пре свега на ОПДУ, постаје предмет интереса послодавца. Будући да се на профит оријентисане РО често не интересују за етичку страну својих поступака, чини се да би било потребно законски уредити распоне надзора коме запослени и кандидати за посао могу бити изложени. Све моћније технологије за надзор радника би требало користити само кад је то заиста оправдано, рецимо у банкама, са јасним циљем и распонем надзора. Важно је регулисати шта се дешава са записима (аудио, видео) који проистичу као последица надзора, где се похрањују, колико се дуго чувају, итд. Посебно би требало регулисати могућу злоупотребу надзора у РО. Са друге стране, РО би требало да креирају неку врсту „Кодекса употребе ОПДУ“ са којим би се њени запослени сагласили приликом ступања на посао. Циљ овог докумената би био да се балансира употреба ОПДУ тако да не оштећује ни запосленог ни компанију у оквиру које запослени ради. Другим речима, Кодексом би било дефинисано када, како и под којим условима запослени може употребљавати ОПДУ на радном месту

15 <http://www.blic.rs/vesti/ekonomija/srpski-sefovi-strozi-od-korejaca-radnik-jure-prosao-pakao-zbog-slobodnog-dana-za/ys3423s>

односно када, како и под којим условима РО може ограничити употребу ОПДУ од стране запослених. Такође, кроз кодекс би могла да буде и регулисана употреба интернета за претрагу информацију о кандидатима за посао.

Технологије су израз тежњи друштва у коме се развијају. У друштву које се конструише као „ризично“ технологије надзора добијају све већу важност. Послодавци спремно користе околности нормализације надзора за његову широку примену у РО док се радници све мање питају о оправданости интензивирања надзора на њима. Кроз употребу моћних технологија надзора послодавци су данас, више него икада пре, у могућности да превиде учинке људског фактора у процесу рада и трошкове њихове замене. Са друге стране, иако се појављују спорадичне и пре свега индивидуалне стратегије избегавања надзора или чак и примене контра-надзора, све док се радници не организују у борби за заштиту свог „права на невидљивост“ није реално очекивати да ће се размере надзора смањити, напротив.

ЛИТЕРАТУРА:

- Allen, M. W., Coopman, S. J., Hart, J. L., & Walker, K. L. (2007). Workplace surveillance and managing privacy boundaries. *Management Communication Quarterly*, Vol. 21(2), 172-200.
- Ball, Kirstie. (2010). Workplace surveillance: an overview. *Labour History* 51(1), 87-106.
- Bentam, Dž. (2014) Panoptikon, Mediterran Publishing, Novi Sad
- Bolčić, S. (2003). *Svet rada u transformaciji*, Plato.
- Braverman, H. (1974). *Rad i monopolistički kapital*, Prometej, Zagreb, 1983.
- Brustein, J. (2013). The Case for Wearing Productivity Sensors on the Job. *Bloomberg Businessweek*, December 19, 2013. <http://www.bloomberg.com/news/articles/2013-12-19/the-case-for-wearing-productivity-sensors-on-the-job>
- Cavico, F., Mujtaba, B., Muffler, S., & Samuel, M. (2013). Social media and the workplace: legal, ethical, and practical considerations for management. *Journal of Law, Policy and Globalization*, Vol. 12(1), 1-46.
- Damjanović, M. (1990) Menadžerska revolucija, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd
- Fuchs, C and Trottier, D. (2013). The Internet as surveilled workplace and factory. In Gutwirth, Leenes, de Hert and Pouillet (eds). *European data protection. Coming of age*, Dordrecht: Springer., pp. 33-57.
- Fuko, M. (1997). *Nadzirati i kažnjavati*, Prosveta, Beograd
- Fuko, M. (2014) *Oko moći*, Mediterran Publishing, Novi Sad
- Gidens, E. (1998). *Posledice modernosti*. Filip Višnjić, Beograd
- Graham, S and Wood, D. (2003). Digitizing Surveillance: Categorization, Space, Inequality. *Critical Social Policy*, Vol. 23(2): 227-248
- Gregg, Melissa. (2011). *Work's Intimacy*. Malden, MA: Polity
- Koeppel, David. (2011). "More People Are Using Smartphones To Secretly Record Office Conversations." *Business Insider*, July 28, 2011. <http://www.businessinsider.com/smartphones-spying-devices-2011-7>
- Lyon, D. (2001). *Surveillance society*. Buckingham: Open University Press
- Marks, K. (1973). *Kapital 1-3*, Bigz i Prosveta
- Marx, G. (2002). What's New About the "New Surveillance"? Classifying for Change and Continuity, *Surveillance & Society*, Vol.1(1): 9-29.
- Marx, Gary T. (2005). Soft Surveillance: The Growth of Mandatory Volunteerism in Collecting Personal Information – 'Hey Buddy Can You Spare a DNA?' <http://web.mit.edu/gtmarx/www/softsurveillance.html>
- Milošević, B. (2014). Naučnotehnološka revolucija ili „onaučavanje“ rada organizacije: tehnologija, virtuelno poslovanje i društveni progress., u Todorović, Petrović i Prlja (ur.) *Internet i društvo*, Filozofski fakultet, Niš, 2014, str. 183-194.
- Ramasastriy. A. (2012). Can Employers Legally Ask You for Your Facebook Password When You Apply for a Job? *Verdict.Justia.com*. <https://verdict.justia.com/2012/03/27/can-employers-legally-ask-you-for-your-facebook-password-when-you-apply-for-a-job>

- Rosenblat, A., & Kneese, T. (2014). Workplace surveillance. Open Society Foundations' Future of Work Commissioned Research Papers.
- Sánchez, A., Levin, P.A. and Del Riego, A (2012). Blurred boundaries: Social media privacy and the twenty-first-century employee. *American Business Law Journal*, Vol. 49(1): 63-124.
- Saval, Nikil. (2014). *Cubed: A Secret History of the Workplace*. New York, NY: Doubleday.
- Schlehahn, E., Hansen, M., Sterbik-Lamina, J. and Samaniego, J.S. (2013). Report on surveillance technology and privacy enhancing design. Project: *Surveillance, Privacy and Security: A large scale participatory assessment of criteria and factors determining acceptability and acceptance of security technologies in Europe*. <http://surprise-project.eu/wp-content/uploads/2013/06/SurPRISE-D3.1-Report-on-surveillance-technology-and-privacy-enhancing-design.pdf>
- Sewell, G. (1998). The discipline of teams: The control of team-based industrial work through electronic and peer surveillance. *Administrative science quarterly*, Vol. 43(2):397-428.
- Sewell, G., & Barker, J. R. (2006). Coercion versus care: Using irony to make sense of organizational surveillance. *Academy of Management Review*, 31(4), 934-961.
- Stanton, J. M., and Stam, K. R. (2002). Information technology, privacy, and power within organizations: A view from boundary theory and social exchange perspectives. *Surveillance & Society*, Vol. 1(2):152-190.
- Thompson, P. (2002). Fantasy Island: a Labour Process critique of the 'age of surveillance'. *Surveillance & Society*, 1(2), 138-151.
- Wood, D., Ball, K., Lyon, D., Norris, C. and Raab, C. (2006). *A Report on the Surveillance Society*, Surveillance Studies Network, UK.

Dalibor Petrović,

Faculty of Transport and Traffic Engineering

University of Belgrade

THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES FOR THE PURPOSES OF SURVEILLANCE IN WORKING ORGANIZATIONS – THE CASE OF SERBIA

Summary: This paper deals with the use of information and communication technologies for the purposes of surveillance in working organizations in general and in Serbia as well. Until now, explosive development of information and communication technologies provided unprecedented possibilities for employee's surveillance. In line with that, fundamental questions that lie in the core of this paper are, firstly, in which way and extent new surveillance technologies empower employers as owners of the complete production process, and secondly, whether usage of new surveillance technologies will fulfill the long-lasting capitalists desire to make workforce a predictable component of the working process. Beside defining theoretical framework and analyzing different aspects of work surveillance, we have conducted an empirical research in the form of 15 in-depth interviews with people employed in different types of Serbian working organizations. The results of our research showed that surveillance practice is widespread in both international and domestic working organizations. What is even more surprising, the employees, with the exception of rare and sporadic resistant strategies, quite readily accept surveillance as a natural fact without any idea that their working and human rights have been violated.

Keywords: surveillance, control, working organizations, ICT, internet, communication