



# ► Dünyada İstihdam ve Sosyal Görünüm

Çalışma Yaşamının  
Dönüşümünde Dijital Çalışma  
Platformlarının Rolü

## 2021



Dijital ekonomi, çalışma yaşamını dönüştürmektedir. Son on yılda, genişbant bağlantılık ve bulut bilişimin yaygınlaşmasının yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler, bireyler, işletmeler ve aygıtlar arasında ekonomik işlemlerin yapılmasını ve büyük miktarda veri ve bilgi alışverişini mümkün kılmıştır. Veriler gittikçe artan biçimde, dijital ekonomiyi büyüyen kilit varlık haline almaktadır. Bu dönüşümlere ilişkin diğer bir olgu da, ekonominin birtakım sektörlerinde dijital platformların yaygınlaşmasıdır. Mart 2020'den beri COVID-19 küresel salgını, uzaktan çalışma düzenlemelerinde artışa yol açmış, dijital ekonominin büyümesini ve etkilerini güçlendirmiştir. Dijital platformlar bir dizi hizmet ve ürün sağlıyor olsa da, bu rapor, çalışma ilişkilerine aracılık eden ve dijital teknolojilerdeki yenilikler sonucunda birtakım ekonomik sektörlerde hızlı biçimde girmiş olan dijital çalışma platformlarına odaklanmaktadır.

Dijital çalışma platformları, dijital ekonominin ayırt edici bir unsurudur. Bireyler veya işletme müşterilerinin seyahat düzenlemesi, yiyecek siparişi vermesi, internet sitesi yapacak veya belge çevirecek bir serbest çalışan (freelancer) bulması gibi birçok faaliyet ve görevlendirmeler yapmasına olanak tanımaktadır. İşletmeler ve müşterileri çalışanlara bağlamak suretiyle, bu platformlar çalışma süreçlerini dönüştürmektedir ve bunun

çalışma yaşamının geleceği açısından büyük etkileri vardır. Dijital çalışma platformları iki geniş kategoriye ayrılabilir: İnternet temelli çevrimiçi platformlar ve konum temelli platformlar. **İnternet temelli çevrimiçi platformlarda** görevler veya verilen işler çalışanlar tarafından çevrimiçinde veya uzaktan yapılmaktadır. Bu görevler şu sayılanları içerebilmektedir: Serbest ve yarışma temelli platformlarda çeviri, yasal, mali ve patent hizmetleri, tasarım ve yazılım geliştirme; rekabetçi programlama platformlarında belirli bir süre içinde karmaşık programlama veya veri analiz sorunlarını çözme; veya mikro-görev platformlarında örneğin görüntü yorumlama, içeriği toplama, videoyu yazıya dökme gibi kısa süreli görevleri tamamlama. **Konum temelli platformlardaki** görevler ise belirtilen fiziksel konumda bizzat çalışan tarafından yapılmaktadır; bunlara örnek olarak taksi, teslimat ve ev hizmetleri (muslukçu veya elektrikçi gibi), ev içi hizmetler ve bakım hizmeti verilebilir.

Dijital çalışma platformlarının gelişmesi, kadınlar, engelliler, gençler ve göçmenler dahil çalışanlara gelir getirici fırsatlar sağlama potansiyeli taşımaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde bu türden platformlar gelecek vaat eden iş olanakları olarak görülmekte, birçok hükümeti dijital altyapı ve becerilere yatırım yapmaya yöneltmektedir. İşletmeler de yarar görmektedir

çünkü bu platformları kullanarak küresel ve yerel işgücüne erişebilmekte, verimlilik ve üretkenliği artırabilmekte ve daha geniş pazar erişimine sahip olmaktadır.

Platformların sağladığı çeşitli fırsatların yanında zorluklar da vardır. Çalışanlar açısından bu zorluklar özellikle iş ve gelir düzenliliği, çalışma koşulları, sosyal koruma, becerilerin kullanımı, örgütlenme ve toplu pazarlık haklarına erişim alanlarında yoğunlaşmaktadır. Bu zorlukların birçoğu, kayıtdışı ve standart dışı çalışma düzenlemelerine giren çalışanlar açısından oldukça belirgindir ve işgücünün hızla büyüyen bir kesimini oluşturan dijital çalışma platformlarında iş yapanları gittikçe artan oranda etkilemektedir. COVID-19 küresel salgınının yarattığı sonuçlar, özellikle konum temelli platformlarda çalışanlar açısından riskler ve eşitsizlikleri açığa vurmaktadır. Geleneksel işletmeler bakımından zorluklar arasında platformlardan kaynaklanan haksız rekabet vardır çünkü platformların bazıları geleneksel vergilendirme ve işgücüne ilişkin olanlar dahil diğer düzenlemelere tabi değildir. Geleneksel işletmeler bakımından diğer zorluklar ise, özellikle küçük ve orta ölçekli işletmeler (KOBİ'ler) için dijital dönüşüme sürekli uyabilmek için gereken finansman miktarı ve özellikle küresel Güney için olmak üzere güvenilir dijital altyapı yetersizliğini içermektedir.

Bu rapor, dijital çalışma platformlarının çalışma yaşamını nasıl dönüştürdüğünü ve bu dönüşümün işverenler ve çalışanlar açısından etkilerinin daha iyi anlaşılmasını hedeflemektedir. ILO tarafından dünyada 100 ülkede serbest, yarışma temelli, rekabetçi programlama ve mikro-görev platformlarında, taksicilik ve teslimat sektörlerinde çalışan 12.000 kişi ile yapılan anketin sonuçlarını ortaya koymaktadır. Ayrıca, dünyada çeşitli sektörlerde farklı türlerden 70 işletme, 16 platform şirketi, 14 platform çalışanları örgütlerinin temsilcileriyle yapılan mülakatlara dayanmaktadır.

Bu çalışma, 31 büyük internet temelli çevrimiçi ve konum temelli platformların hizmet sözleşmesi koşullarının analizine, bu platformlardaki çalışanlar ve müşterilerin deneyimlerine dayalı ola-

rak, platform iş modeli ve iş stratejilerinin öncü ve kapsamlı bir küresel özetini sunmaktadır. Rapor ayrıca, platform yönetişimi bakımından var olan düzenleyici açıklarını da sorgulamakta, bu açıkları kapatmak için hükümetler ve sosyal ortaklar tarafından başlatılan çeşitli girişimleri de incelemektedir. Son olarak rapor, dijital çalışma platformlarının yükselişinden doğan fırsatlardan yararlanmak ve zorlukları aşmak, sürdürülebilir işletme gelişimi ve herkes için insana yakışır iş sağlamak, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı gerçekleştirmek için yollar önermektedir.

***Dijital çalışma platformlarının sayısı son 10 yılda beş kat arttı, ancak bu artış sadece birkaç ülkede yoğunlaştı.***

İnternet temelli çevrimiçi ve konum temelli (taksicilik ve teslimat) platformların sayısı 2010 yılında 142'den, 2020 yılında 777'ye yükselmiştir. Bu dönemde internet temelli çevrimiçi platformların sayısı üçe katlanmış, taksicilik ve teslimat platformları ise neredeyse 10 kat artmıştır. Bu platformların büyük kısmı birkaç yerde yoğunlaşmıştır: ABD %29, Hindistan %8 ve Birleşik Krallık %5.

Dijital çalışma platformları iki türlü çalışma ilişkisi sağlamaktadır: Platform ya çalışanlara doğrudan iş vermekte ya da işin verilmesine aracılık etmektedir. Doğrudan iş verme türünde, çalışanlar işverenleri ile istihdam ilişkisine sahip "ücretli çalışan" olarak, diğerinde serbest çalışan veya bağımsız yüklenici olarak sınıflandırılmaktadır. İstihdam ilişkisi kapsamında çalışanlar, platformun işleyişinden sorumlu kişilerdir ve platformun işgücünün nispeten küçük bir kesimini oluşturmaktadır. Örneğin, PeoplePerHour adlı serbest platformun yaklaşık 50 ücretli çalışanı vardır, ancak 2,4 milyon vasıflı çalışan için işe aracılık etmektedir.

Platformların aracılık ettiği işgücünün gerçek büyüklüğünü tahmin etmek gerçekten zordur çünkü platformlar bilgi vermeyi reddetmektedir. Avrupa ve Kuzey Amerika'da araştırmacılar ve istatistik kurumlarının 2015-2019 döneminde yaptığı araştırmalara göre, platform işi yapan yetişkin nüfusun oranı %0,3 ila 22 arasında değişmektedir.



**İnternet temelli çevrimiçi platformlarda, işgücü arzı talepten fazladır ve kazançları aşağıya doğru baskılamaktadır.**

2017 yılından bu yana başlıca internet temelli çevrimiçi platformlarda işgücü arz ve talebini izleyen Online Labour Observatory [Çevrimiçi İşgücü Gözlemevi], serbest ve mikro-görev işlerinde hem arz hem de talep artışı olduğunu açıklamıştır. COVID-19'un başlamasından bu yana, platformlardaki işgücü arzı önemli ölçüde artmış, ancak iş talebi azalmış ve yazılım geliştirme ve teknolojiye ilişkin görevlere yoğunlaşmıştır. Beş büyük internet temelli çevrimiçi platformdaki iş talebinin büyük kısmı gelişmiş ülkelerden, işgücünün büyük kısmı da gelişmekte olan ülkelere gelmektedir. Kanıtlar, bazı dijital çalışma platformlarında işgücü arzı fazlası olduğunu, görev almak için çalışanlar arasında rekabete yol açtığını ve yapılacak işlerin fiyatını aşağıya doğru baskıladığını göstermektedir.

**Dünyada dijital çalışma platformlarına yatırım ve platform gelirleri coğrafi bakımdan dengesiz dağılmıştır.**

Dijital çalışma platformlarına yapılan yatırımların yaklaşık %96'sı Asya (56 milyar ABD Doları), Kuzey Amerika (46 milyar ABD Doları) ve Avrupa'da (12 milyar ABD Doları) iken, kalan %4'ü ise Latin Amerika, Afrika ve Arap ülkelerindedir (4 milyar ABD Doları). Taksi hizmeti sağlayan platformların girişim sermayesi payı, teslimat veya internet temelli çevrimiçi platformlardan çok daha yüküktür. Taksi platformları arasında, finansmanın dağılımı da dengesizdir; tüm finansmanın %75'i sadece iki platform şirketinde yoğunlaşmıştır.

Dijital çalışma platformları, 2019 yılında dünya genelinde en az 52 milyar ABD Doları gelir elde etmiştir. Gelirin yaklaşık %70'i sadece iki ülkede yoğunlaşmıştır: %49'u ABD ve %22'si Çin. Öte yandan Avrupa'nın payı çok daha düşük olmuştur (%11), ve diğer bölgelerin payı ise %18 olmuştur. Dünyadaki en büyük yedi teknoloji şirketi, 2019 yılında 1.010 milyar ABD Doları gelir elde etmiştir ve bu şirketlerin çoğu dijital çalışma platformlarına yoğun yatırım yapmıştır.

**Dijital çalışma platformlarının iş stratejileri dört temel unsurdan oluşmaktadır.**

► **Gelir stratejisi:** Dijital çalışma platformlarının gelir stratejileri, platformda çalışanlar ve/veya platformu kullanan işletmeler veya müşterilere abonelik planları sunmak ve karşılığında çeşitli ücretler almaya dayanmaktadır. İnternet temelli çevrimiçi platform ise çoklu abonelik planları ve ihtiyaca uyarlanmış hizmetler ve aboneleri cezbetmek için ücretsiz deneme kullanımı sunmaktadır. Çalışanlara ayrıca, ek bedelli artımsal yararlı abonelik planları da sunmaktadır, bunlar daha çok iş almak bakımından zorunlu gibidir. Dijital çalışma platformları, çalışanlar ve işletmelerden komisyon ücreti almakta; internet temelli çevrimiçi platformlarda, çalışanlardan alınan komisyon ücreti işletmelerden yüksek olmaktadır. Örneğin Upwork, 2019 yılındaki gelirlerinin %62'sini çalışanlardan, %32'sini ise müşterilerden aldığı ücretlerden elde etmiştir. Konum temelli platformlarda ise, taksi platformlarında tipik olarak çalışanlar komisyon ücreti ödemekte, teslimat platformlarında ise genellikle işletme ve müşteriler ücret ödemektedir.

► **İşe alım, çalışan ile müşteri eşleştirme:** Dijital çalışma platformları, görevleri veya müşterileri çalışan ile eşleştirmek için algoritmalar kullanmaktadır; bu yaklaşım, tipik olarak insanlar arası iletişim içeren geleneksel insan kaynakları sürecini dönüştürmektedir. Geleneksel insan kaynakları uygulamaları işe alım seçimini büyük ölçüde eğitim ve deneyim düzeyine dayalı olarak yapmakta; algoritmik eşleştirme ise genellikle puanlama, müşteri eleştirileri, iş iptal veya iş kabul oranları ve çalışan profilleri gibi göstergeler kullanmaktadır. İnternet temelli çevrimiçi platformlarda bu eşleştirme süreci de çalışanın abonelik planı ve opsiyonel olarak alınmış paketlerini dikkate alabilmektedir. Bu uygulama, başta gelişmekte olan ülkeler ve düşük gelirli ülkelerden olmak üzere, bazı çalışanların iş/görev alabilme olasılığını düşürmektedir.

- **İş süreçleri ve performans yönetimi:** Platform iş modelinin merkezinde çalışanların algoritmik yönetimi vardır. Platformlar, iş sürecini yönetmek, çalışanları izlemek, müşteri ve platform çalışanı arasında iletişim kurulmasını mümkün kılmak için birtakım yazılım ve donanım araçları sağlamaktadır. Bunlar genellikle, konum temelli platformlarda Küresel Konumlama Sistemi (GPS) kullanılarak çalışanları izleme; internet temelli çevrimiçi platformlarda ise otomatik ekran görüntüsü alan veya tuş basımı sayan araçları içermektedir. Bu algoritmalar ayrıca, müşteri eleştirisi ve geribildirim gibi birtakım ölçüleri kullanarak, platform çalışanın performansını ve davranışını değerlendirmekte ve puan vermektedir.
- **Platform yönetim kuralları:** Dijital çalışma platformları genellikle kendi hizmet sözleşmeleri yoluyla platformun yönetim mimarisini tek taraflı belirlemektedir; bu sözleşmeler platforma erişebilmek için çalışan, müşteri ve işletmeler tarafından kabul edilmek zorundadır. Platform kullanımına ilişkin davranış kurallarına uymanın yanında, bu sözleşmeler ayrıca iş kabul veya reddi, platform hesabının devre dışı bırakılması ve veri kullanımı gibi konuları da kapsamaktadır. Bu yönetim biçimi, platformların çalışanların çalışma özgürlüğü üzerinde kayda değer ölçüde kontrole sahip olmalarını sağlamakta ve örneğin münhasırlık koşulu gibi yollara, müşteriler veya işletmelerin platform çalışanları ile nasıl ve hangi koşullarda ilişkiye geçebileceklerini belirlemektedir.

***Yeni kurulan işletmelerden Fortune 500 şirketlerine kadar çok çeşitli işletmeler artan oranda internet temelli çevrimiçi platformlara bel bağlamaktadır.***

İşletmeler, internet temelli çevrimiçi platformları genel olarak üç nedenle kullanmaktadır: İşe alım süreçlerini düzenleştirmek, maliyetleri düşürmek ve verimliliği artırmak, bilgiye erişmek ve yenilik aramak. Birçok şirketin örgütsel performansı, açık kaynak platformlarının kolaylaştırdığı yeniliklerin yanı sıra, dijital çalışma platformları yoluyla çok çeşitli becerilere sahip küresel çalışan havuzuna erişebilmeleri sayesinde yükselmiştir.

***Özellikle KOBİ'ler konum temelli platformlardan yarar görmüştür.***

Başta KOBİ'ler olmak üzere birçok geleneksel işletme, restoran ve perakende sektörlerinde daha yoğun olmak üzere, konum temelli platformları kullanmaya başlamıştır. Bu işletmeler, artan rekabetle baş etme, kendi müşteri tabanlarını genişletme, dönüşen pazarda güncel kalma ve müşteri tercihlerini karşılayabilme yolu olarak dijital çalışma platformlarına gittikçe daha çok bel bağlamaktadır. Birçok restoran, özellikle COVID-19 küresel salgını başladığından beri, müşteriler nezdinde görünürlüklerini artırmak ve pazarlarını genişletmek, üretkenlik, verimlilik ve karlılığı artırabilmek için teslimat platformlarına ağır bağımlı hale gelmiştir.

***Dijital çalışma platformları yeni kurulan işletmeleri ve bazı sektörlerin yeniden yönlenmesini desteklemiştir.***

Başta, otomatize edilmiş iş süreç ve analiz taleplerini karşılamak üzere yapay zeka (YZ) alanında olmak üzere, dünyanın her yerinde birçok yeni dijital işletmeler kurulmuştur. YZ, işleri tamamen otomatize etmekten halen çok uzak olduğundan, bu yeni kurulan işletmeler, görevleri yerine getirmek ve "insanlı döngü" süreciyle makine öğrenme algoritmalarını eğitmek üzere, büyük ölçüde dijital çalışma platformlarına ve dünyanın her yerine yayılmış durumda olan platform çalışanlarının insan zekasına bel bağlamaktadır.

Dijital çalışma platformları aynı zamanda, belirli sektörlerdeki bazı işletmelerin iş stratejilerini yeniden yönlendirmesini ve daha geniş pazarlara erişmesini mümkün kılmıştır. Örneğin iş sürecini dışarıya yaptırma sektörü (BPO) bir dönüşüm yaşamaktadır; müşteri talepleri artık ses temelli hizmetler yerine, dijital araçlar ile karşılanmakta, müşterinin baştan sona yolculuğu dijital araçlar kullanılarak yönetilmektedir. Bunların arasında Facebook ve WhatsApp mesajları, internet sohbetleri veya e-postaları, gerçek zamanlı geribildirim veren YZ robotları vardır.

BPO şirketleri de, müşterileriyle doğrudan ilişki kurmaya ek olarak, internet temelli çevrimiçi platformlardan çalışmaya bel bağlayarak işletmelerini ayakta tutmaya çalışmaktadır. Birçok teknoloji şirketi, içerik gözden geçirme, yazıya dökme, yorumlama ve görüntü etiketleme gibi görevleri, çoğunlukla kurumsal sosyal sorumluluklarının bir parçası olarak, örneğin genç mezunlara ve dezavantajlı olanlara istihdam olanakları sunmak amacıyla, gelişmekte olan ülkelerdeki çalışanlara (dışarıya) yaptırmaktadır. Bu görevlerin genellikle YZ tarafından yapıldığı düşünülse de, gerçekte bunlar insan değer yargısına gereksinim duymaktadır, bunu da çoğunlukla gelişmekte olan ülkeler BPO çalışanları veya internet temelli çevrimiçi platformlardaki "görünmez" çalışanlar sağlamaktadır.

***İşletmeler platformlardan yarar görüyor olsa da, zorluklar hiç de az değil.***

İnternet temelli çevrimiçi platformlara bağımlı olan birçok işletme, çeşitli çalışma düzenleme biçimlerini stratejik olarak yönetmeye çalışmaktadır ve bünyesindeki insan kaynakları kapasitesini kaybetme riskiyle karşı karşıyadır. Teslimat platformlarına bağlı olan işletmeler bakımından, yüksek komisyon ücretleri karları düşürebileceği gibi, yetersiz dijital altyapı da işletmenin düzgün işleyişini etkileyebilir. Başta perakende sektörü olmak üzere geleneksel işletmeler, büyük e-ticaret platform şirketlerinden kaynaklanan piyasa aksamaları yaşamaktadır ve rekabet sorunları, elverişsiz sözleşme koşulları, platformların şeffaf olmayışı (özellikle veri, sıralama ve fiyatlandırma bakımından), yetersiz uyumsuzluk çözüm mekanizmaları ve daha genel biçimde adil olmayan mücadele alanı gibi zorluklarla karşı karşıyadır.

***Anketler, dijital çalışma platformlarında çalışanların çoğunun eğitim düzeyinin yüksek ve erkek olduğunu göstermektedir.***

ILO'nun internet temelli çevrimiçi ve konum temelli (taksicilik ve teslimat) platformlarında çalışanlar hakkında yaptığı araştırmaların bulgularına göre, platform çalışanlarının çoğunluğu 35 yaş altında ve özellikle gelişmekte olan ülkelerde

olanların eğitim düzeyleri oldukça yüksektir. Kadınlar da dijital çalışma platformlarında iş bulabiliyor olsa da, internet temelli çevrimiçi platformlarda çalışan her on kişiden yalnız dördünü, konum temelli platformlarda çalışan her on kişiden yalnız birini oluşturmaktadır. Bazı ülkelerde uygulama temelli teslimat platformları, göçmenler için önemli iş olanaklarıdır.

Görevlerin toplumsal cinsiyete dayalı mesleki ayrışması, serbest platformlarda yaygındır. Kadınlar, profesyonel hizmetleri (hukuk hizmetleri, çeviri, yazma ve düzeltme gibi), iş hizmetleri, satış ve pazarlamaya ilişkin görevleri daha çok yapmaktadır. Az sayıda kadın teknoloji veya veri analiz işlerini yaptığını bildirmiştir.

***Çalışanların dijital çalışma platformlarında çalışma motivasyonu, platform tipi ve cinsiyete göre değişmektedir.***

İnternet temelli çevrimiçi platformlarda çalışanlar açısından, mevcut gelir ve evden çalışma veya iş esnekliği tercihi veya ihtiyacını tamamlayan başlıca iki motivasyon faktörü vardır. Serbest platformlarda, evden çalışma veya iş esnekliği tercihi veya ihtiyacı esas motivatördür; mikro-görev platformlarında ise diğer gelir kaynaklarına ek olarak gelir elde etme isteği en önemli faktördür. Öte yandan, rekabetçi programlama platformlarında çalışanların başlıca motivasyon faktörü ise becerilerini artırma ve kariyer olanaklarıdır. Evden çalışma veya iş esnekliği tercihi veya ihtiyacı, gelişmekte olan ve gelişmiş ülkelerdeki kadınlar için eşit derecede önemlidir. Konum temelli platformlarda, alternatif iş olanaklarının bulunmaması, iş esnekliği ve diğer işlere göre daha iyi ücret ödemesi, başlıca motivasyon faktörleridir.

***Dijital çalışma platformlarında çalışmak, birçok çalışan için ana gelir kaynağıdır...***

Konum temelli platformlarda çalışanların büyük bir çoğunluğu durumun böyle olduğunu bildirmiştir. İnternet temelli çevrimiçi platformlarda çalışanların üçte biri de, platform işinin ana gelir kaynağı olduğunu bildirmiştir; bu oran, gelişmekte olan ülkeler ve kadınlarda daha yüksektir.

**... ancak gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki internet temelli çevrimiçi platform çalışanlarının kazançları arasında büyük fark vardır.**

İnternet temelli çevrimiçi platformda çalışanların tipik bir hafta için ortalama saatlik ücreti 3,40 ABD Doları iken, bu platformlarda çalışanların yarısı saatte 2,10 ABD Dolarından az kazanmaktadır. Serbest platformlarda çalışanlar için ortalama saatlik kazanç 7,60 ABD Doları; mikro-görev platformlarında çalışanlar içinse 3,30 ABD Dolarıdır. Gelişmekte olan ülkelerdeki çalışanlar, gelişmiş ülkelere göre daha az kazanmaktadır. Örneğin serbest platformlarda, yapılan görevlerin temel özellikleri ve türleri kontrol altında tutulduktan sonra dahi, %60 az kazanmaktadır. İnternet temelli çevrimiçi platformlardaki kazanç, ödeme yapılmayan görevler için harcanan süre (örneğin iş bakma, profil oluşturma gibi), işgücü arzı fazlalığı nedeniyle rekabet, yüksek komisyon ücretleri ve işin reddi nedeniyle ödememeden etkilenmektedir.

Serbest platformlarda cinsiyete dayalı ücret açığının varlığına ilişkin kanıtlar karışıktır. Eğitim düzeyi ve iş deneyimi gibi temel özellikler kontrol altına alındıktan sonra, saatlik kazançlarda küresel düzeyde fark yoktur, ancak bazı durumlarda ülke düzeyinde önemli ölçüde cinsiyete dayalı ücret açığı vardır. Cinsiyete dayalı ücret açığı, bazı ülkelerde konum temelli platformlarda mevcuttur.

**Gelişmekte olan ülkelerde uygulamalı temelli taksicilik ve teslimat sektörlerindeki kazançlar, geleneksel sektörlerden daha yüksektir.**

Aplikasyon temelli taksi sürücüleri ve teslimat kuryelerinin saatlik kazançları, bu raporda analiz edilen ülkeler arasında değişiklik göstermektedir ve geleneksel sektörlerden yüksektir. Özellikle taksicilik sektöründe, platformlar müşterilerine düşük maliyetli hizmet sağlayabilmekte, böylece işlerini büyütebilmektedir. Buna ek olarak, çalışanlara sağlanan prim ve teşvikler, çok sayıda çalışana cazetmekte, işgücü arzını artırmakta, sonuçta arz talebi aşabilmekte ve yoğun rekabete neden olabilmektedir. Bu durum ayrıca, geleneksel sektörlerdeki gelir elde etme olanaklarını azaltabilecektir. Anketin yapıldığı ülkelerin bazılarında, geleneksel taksi sürücülerinin %70'ten fazlası, taksiciliğe başladıkları zamana kıyasla, tipik günlük sefer (müşteri) sayısı ve günlük kazançlarının düştüğünü bildirmiştir.

**Çalışma süreleri konum temelli platformlar ve internet temelli çevrimiçi platformlarda farklılık göstermektedir...**

İnternet temelli çevrimiçi platformlarda çalışanlar tipik bir haftada ortalama 23 saat çalışmaktadır; buna ücretli ve ücretsiz çalışılan süre dahildir ve ücretsiz bölümü toplamın üçte biri yani sekiz saattir. Bu çalışanların yaklaşık yarısının başka ücretli işleri vardır ve platformda çalışmalarına ek olarak bu işlerde haftada ortalama 28 saat çalışmaktadırlar. İnternet temelli çevrimiçi platformlarda çalışanların bazıları, özellikle gelişmekte olan ülkelerde bulunanlar, öngörülemez çalışma programlarıyla karşı karşıya kalmakta ve normal sosyal yaşam dışındaki saatlerde çalışmak zorunda kalmaktadır çünkü müşteriler sıklıkla gelişmiş ülkelerde bulunmaktadır. Bu da iş-yaşam dengesi bakımından olumsuz etkiler yaratabilmektedir.

Konum temelli platformlarda, taksicilik ve teslimat sektörlerinde çalışanların çoğu, taksicilik sektöründe haftada ortalama 65 saat, teslimat sektöründe haftada ortalama 60 saat olmak üzere çok yoğun ve uzun saatler boyunca çalışmaktadır. Aplikasyon temelli taksicilik ve teslimat platformlarında ise, cevaplayıcıların büyük bir kısmı (taksicilikte %79 ve teslimatta %74), işleriyle ilgili belirli düzeyde stres olduğunu belirtmiş ve buna neden olarak trafik sıkışıklığını, yetersiz ücreti, sipariş veya müşteri yokluğunu, uzun çalışma sürelerini, işe bağlı yaralanmayı ve hızlı sürme baskısını göstermiştir.

**... ancak her iki platformdaki çalışanların birçoğu da daha çok iş yapmak istemektedir.**

Hem internet temelli çevrimiçi hem de konum temelli platformlarda çalışan birçok kişi, daha çok iş yapmak istediklerini bildirmiştir. Çoğu kez yeterince iş veya yeterince iyi ücretli işlerin olmaması nedeniyle daha çok çalışmamaktadırlar. Ayrıca, platform tasarımı da, bazı gelişmekte olan ülkelerde bulunan çalışanların, internet temelli çevrimiçi platformlarda iyi ücretli işlere erişmesini kısıtlayabilmektedir.

**Örgün eğitim yoluyla edinilen beceri ve niteliklerin önemi, dijital çalışma platformlarında değişkenlik göstermektedir.**

İşe erişimde çalışan profili, puanı ve itibarı haya-

ti önem taşıdığından, platformlar örgün eğitim ile işe erişim arasındaki ilişkiyi yeniden tanımlamaktadır. Dijital çalışma platformlarında, değişen düzeylerde dikey ve yatay beceri uyumsuzluğu gözlenebilmektedir. Serbest ve rekabetçi programlama platformları çalışanlarının büyük bir kısmı, becerilerinin işleriyle iyi düzeyde uyuştuğunu ve kendi öğrenim alanlarına ilişkin görevleri üstlendiklerini bildirmiştir. Ancak, mikro-görev platformlarında çalışanlar açısından beceri uyumsuzluğu oldukça belirgindir; eğitim düzeyi oldukça yüksek olanlar, çok az ya da hiç beceri gerektirmeyen görevleri yapmaktadır. Benzer şekilde, taksicilik ve teslimat sektörlerindeki platformlarda çalışanların da büyük bir kısmı oldukça yüksek eğitim düzeylerine sahiptir.

***Dijital çalışma platformlarında çalışma koşulları büyük çapta, hizmet sözleşmesi koşullarıyla düzenlenmektedir.***

Hizmet sözleşmeleri, bağlılık sözleşmeleridir ve platformlar tarafından tek taraflı olarak belirlenmektedir. Diğer şeylerin yanı sıra çalışma süresi, ücret, müşteri hizmetinde nezaket kuralları, geçerli hukuk ve verilerin mülkiyeti gibi unsurları tanımlamaktadır. Çalışan ile platform arasındaki sözleşmesel ilişkiyi, ilişkinin doğasına bakmaksızın genellikle istihdam ilişkisi dışında bir şey olarak tanımlamaktadır. Bunun sonucunda, platform çalışanları, ücretli çalışanlar için geçerli olan işyeri koruması ve haklarına erişememektedir.

***Platform tasarımı ve algoritmik yönetim, dijital çalışma platformlarında çalışanların günlük deneyimlerini tanımlamaktadır.***

Platformlar, çalışanları müşterilerle eşleştirmede algoritma kullanmaktadır; bu süreçte çalışanın puanı belirleyici olmaktadır. Puanlar da algoritmik olarak, kabul ve red oranlarını da içeren birtakım ölçülere göre belirlenmektedir. Bu da, çalışanların işi reddetme yeteneği ve özgürlüğünü kısıtlamaktadır. Aplikasyon temelli taksicilik ve teslimat sektörlerinde anket yapılan çalışanların önemli bir kısmı, puanlarını olumsuz etkileyeceği için işi red veya iptal edemediklerini ifade etmiştir; ki puanların düşmesi işe erişimlerinin azalmasına, prim kaybına, mali cezalar ve hatta devre dışı bırakılmaya yol açabilmektedir.

Dijital çalışma platformlarında iş red oranı veya düşük puanlar oldukça yaygındır; gerçi çalışanların birçoğu red gerekçelerinin her zaman haklı olmadığını inanmaktadır. Çoğu platform çalışanı, bu türden durumlarda resmi şikayet etme veya yardım arama sürecinden habersizdir. Serbest platformlarda ise böyle bir süreç çalışanlar tarafından bilindiğinde ve kullanıldığında, çoğu kez aleyhlerine sonuçlanmaktadır. Konum temelli platformlarda ise, çalışanların hesabı devre dışı bırakıldığında, yapılan itirazların yaklaşık yarısı başarıyla sonuçlanmaktadır.

***Platform çalışanları çoğu zaman toplu pazarlık yapamamaktadır.***

Birçok yargı yetkisi alanında rekabet kanunları, serbest çalışanların kartel oluşturacakları gerekçesiyle toplu pazarlık yapmasını yasaklamaktadır. Ancak, ILO 1949 tarihli ve 98 sayılı Örgütlenme ve Toplu Pazarlık Hakkı Sözleşmesi ve 1948 tarihli ve 87 sayılı Sendika Özgürlüğü ve Sendikalaşma Hakkının Korunması Sözleşmesi'ne göre, örgütlenme özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkı tüm işçiler için geçerlidir. Kanada, İrlanda, Japonya ve İspanya gibi bazı ülkeler, bağımlı serbest çalışanların bazı kategorileri için toplu pazarlık hakkını istisnaen tanımıştır. Dijital platform çalışanlarının toplu örgütlenmesindeki diğer bir zorluk da coğrafi olarak dağınık olmalarıdır. Yine de farklı bölgelerde yerleşik olan bazı çalışanlar, dijital araçlar vasıtasıyla örgütlenebilmiştir; öte yandan, konum temelli platformlar ise grev yapmış, dava açmış ve sendikalaşma hareketi başlatmıştır. Bazı çalışanlar ise platform kooperatifleri kurmuştur.

***Dijital çalışma platformlarında çalışanların çoğunun sosyal güvenliği yoktur.***

Sağlık sigortası, işe bağlı yaralanma yardımları, işsizlik ve engellilik sigortası, yaşlılık aylığı veya emekli yardımları bakımından büyük açıklar vardır. Bir yanda sosyal korumaya erişim sınırlı iken, diğer yanda aplikasyon temelli taksicilik ve teslimat sektörlerinde çalışanlar, özellikle kadınlar, çeşitli iş sağlığı ve güvenliği riskleriyle karşı karşıyadır. Sosyal güvenliğe sahip olmamak, başta konum temelli platformlarda çalışanlar olmak üzere, tüm platform çalışanları için COVID-19 küresel salgını döneminde önemli zorluklar yaratmıştır.



***Dijital çalışma platformlarında çalışanların önemli bir kısmı ayrımcılık veya tacize uğramış veya tanık olmuştur.***

İnternet temelli çevrimiçi platformlarda ayrımcılık, uyruk ve cinsiyet temelinde iş fırsatlarından dışlanma veya düşük ücret ile ilintilidir; gelişmekte olan ülkelerde yaşayan kadın cevaplayıcılar ve çalışanlar bunu özellikle belirtmektedir. Konum temelli platformlarda çalışanlar da ayrımcılık veya tacize uğradıklarını veya tanık olduklarını bildirmiştir. Aplikasyon temelli taksi sürücülere ise çalışırken, çoğu kez müşteriler, geleneksel taksi sürücülere ve polis memurlarından saldırgan veya kaba davranışa maruz kaldıklarını bildirmiştir. Aplikasyon temelli teslimat kuryeleri, meslekleri nedeniyle müşteriler, restoranlar ve polis tarafından ayrımcılığa uğradıklarından söz etmiştir.

***COVID-19 küresel salgını, dijital çalışma platformlarında çalışanların karşı karşıya olduğu risklerin birçoğunu açığa vurmuştur.***

ILO'nun dört ülkede yaptığı hızlı değerlendirme anketi, konum temelli platformlarda çalışanlar için küresel salgının etkilerini tespit etmiştir. Taksicilik ve teslimat sektörlerinde çalışanların çoğunluğu talebin düştüğünü belirtmiştir; buna göre, 10 taksi sürücüsünden dokuzunun, 10 teslimat kuryesinden yedisinin gelirleri azalmıştır. Gelir kaybını telafi etmek için çalışanların bazıları, ilave iş yapmaya başlamış veya platform dışında kendi özel irtibatları yoluyla taksicilik ve teslimat hizmeti verdiklerini bildirmiştir. Birçoğu da, gereksiz harcamaları kısıtığını, birikimlerini kullandığını, fatura ödemelerini geciktirmiş veya kredi aldığını ifade etmiştir.

Konum temelli platformlarda çalışanların bazıları, çalışırken COVID-19 bulaşma riskinden kaygı duymalarına rağmen, ekonomik zorunluluk nedeniyle kriz boyunca çalıştıklarını bildirmiştir. On çalışandan yedisi, virüs testi pozitif olduğunda sıhhi izin veya tazminat alamadığını, dolayısıyla kendilerine ek olarak başkalarının sağlığını da riske soktuklarını belirtmiştir.

Bazı konum temelli platformlar, güvenlik eğitimi ve kişisel koruyucu ekipman (KKE) sağlamak dahil, çalışanları bakımından iş sağlığı ve güven-

liği risklerini azaltmak için özel önlemler almıştır. Ancak, ankete katılan ve kendilerine KKE verilen çalışanların yaklaşık yarısı, verilen KKE'nin miktar ve kalite olarak yetersiz olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, on çalışandan sekizi, kendileri KKE satın almak zorunda olduğu için ilave masraflara katlanmıştır.

***Birçok ülkede düzenleyici önlemler, dijital çalışma platformlarının çalışma koşullarına ilişkin sorunların bir kısmını ele almaya başlamıştır.***

Ülkeler, işgücü korumasını platform çalışanlarını da kapsayacak şekilde genişletme önlemleri almıştır. Bu önlemler aşağıdakileri içermektedir:

- ▶ ***İş sağlığı ve güvenliği:*** Avustralya ve Yeni Zelanda'da kanunlar daha geniş yasama dili kullanılarak iş sağlığı ve güvenliği kapsamını tüm çalışanları kapsayacak biçimde genişletmiştir. Brezilya'da yargı kararıyla, mevcut yasal güvenlik ve sağlık standartları tüm platform çalışanlarını kapsayacak şekilde genişletilmiştir.
- ▶ ***Sosyal güvenlik:*** Birtakım ülkeler, sosyal güvenliği platform çalışanlarını kapsayacak biçimde genişleten yenilikler yapmıştır; örneğin: Platformların serbest çalışanlar için kaza sigortası giderlerini karşılamasını zorunlu kılmak (Fransa), sosyal güvenliği serbest çalışanları kapsayacak biçimde genişletmek (birçok Latin Amerika ülkesi), belirli platformlarda işte yaralanma ve ölüm yardımı sağlamak (Endonezya ve Malezya). COVID-19 küresel salgını önlemi olarak, bazı ülkeler de hastalık yardımlarını tüm çalışanları kapsayacak şekilde genişletmiş (İrlanda) ve işsizlik yardımlarını sigortasız serbest çalışanları da kapsayacak şekilde genişletmiştir (Finlandiya ve ABD).
- ▶ ***İstihdam ilişkisi:*** Ücretli çalışanın durumu önemini korumaktadır çünkü çoğu çalışma ve sosyal koruma bununla ilişkilendirilmiştir. Ülkeler, platform çalışanlarının sınıflandırılması bakımından, çoğu kez davalardan kaynaklanan ve çok geniş ile çok dar arasında değişen çeşitli yaklaşımlar benimsemiştir: (i) Çoğu kez platformun sahip olduğu kontrol oranına bağlı olarak platform çalışanlarını ücretli çalışan olarak sınıflandırmak; (ii) çalışma koruması sağlamak amacıyla bir ara kategori ka-

bul etmek; (iii) belirli yardımları alabilmelerini sağlamak için fiilen ara kategori yaratmak; ve (iv) esneklik ve özerklik derecesine bağlı olarak bağımsız yüklenici olarak sınıflandırmak.

- ▶ **Çalışma süresi ve ücret:** Çalışma standartlarına yeni yaklaşımlar özellikle dijital temelli çalışmaya uyarlanmıştır. Örneğin, Fransız hukuku, bir platformun gönüllü sosyal şartının “bağlantıyı kesme hakkı” ve serbest platform çalışanlarının işleri karşılığında “insana yakışır bedel” alabilmelerini sağlayacak yöntemler içermesini gerektirmektedir.
- ▶ **Uyuşmazlık çözümü:** Bazı platformlar, tahkim hükümleri yoluyla uyuşmazlık çözümünü belirli bir yargı yetkisi alanıyla sınırlayabilirler, bu da çalışanlar için kısıtlayıcı olabilir. Bazı yargı yetkisi alanlarında bu hükümler yargı yoluna başvurarak ortadan kaldırılmıştır; örneğin Kanada Yüksek Mahkemesi, platformun tahkim hükmünü “sözleşmenin tanıdığı esaslı hakları uygulatılmaz hale getirdiği” gerekçesiyle iptal etmiştir.
- ▶ **Verilere erişim ve gizlilik:** Veri koruma ve gizlilik bakımından gittikçe daha çok sayıda hükümet önlem getirmektedir, örneğin Brezilya, Hindistan, Nijerya ve Avrupa Birliği. Fransa’da İş Kanunu’na yapılan son değişiklik ile, ulaşım sektöründe bağımsız platform çalışanlarına, kendi platform faaliyetlerine ilişkin verilere erişim hakkı tanınmıştır.

**Düzenleyici kaygıların artışıyla, platform şirketleri ve işçi örgütleri de ortaya çıkan sorunları ele almaktadır.**

Danimarka’da bir sendika ile temizleme platformu arasında yapılan toplu iş sözleşmesi, bazı platform çalışanlarının ücretli çalışan statüsüne geçmesine olanak tanımıştır. Platform şirketleri de ya tek taraflı yada diğer platformlar ile işbirliği halinde, çalışanların karşı karşıya kaldığı birtakım zorlukları ele almak üzere davranış kuralları geliştirmektedir. Altı dijital çalışma platformu, Dünya Ekonomik Forumu’nun güvenlik ve esneklik, adil koşullar, sosyal koruma, söz hakkı ve katılım, veri yönetimi gibi konuları kapsayan İy Platform Çalışma İlkeleri Şartı’nı imzalamıştır.

**Çalışma platformlarının birden çok yargı yetkisi alanında faaliyet göstermesi nedeniyle, uluslararası politika diyalogu ve koordinasyonuna ihtiyaç vardır.**

Birçok durumda hükümetler ve devlet dışı aktörler dijital çalışma platformlarını düzenlemektedir ancak bu girişimler büyük değişkenlik göstermektedir. Ülkeler, başta internet temelli çevrimiçi platformlar olmak üzere, bu düzenlemeleri uygulamada büyük zorluklarla karşılaşmaktadır çünkü platformlar, müşteriler ve çalışanlar farklı yargı yetkisi alanlarında bulunmaktadır. Bu bakımdan, ILO 2006 tarihli Denizcilik Çalışma Sözleşmesi (MLC-2006), farklı yargı yetkisi alanlarında faaliyet gösteren çok sayıda tarafın bulunduğu bir sektöre ilişkin olmasıyla önemli bir emsal teşkil etmektedir. Dijital çalışma platformları için de böyle bir yaklaşım düşünülebilir. Diğer bir önemli çıkış noktası da, çokuluslu işletmelere sosyal politika, kapsayıcı, sorumlu ve sürdürülebilir uygulamalar hakkında rehberlik sağlayan ILO 2017 tarihli Çokuluslu İşletmeler ve Sosyal Politikaya İlişkin İlkeler Üçlü Bildirgesi’dir.

Ülkelerin ve platformların aldıkları önlemlerin çeşitliliği dikkate alındığında, uluslararası politika diyalogu ve koordinasyonu da düzenleyici kesimliği ve evrensel çalışma standartlarının uygulanabilirliğini sağlamak açısından hayati önem taşımaktadır. ILO çalışma yaşamında temel haklar ve ilkelerin, statülerine bakılmaksızın tüm platform çalışanları için uygulanması önemlidir. Ayrıca, diğer ILO Sözleşmelerinden doğan ilkeler de, örneğin adil ödeme sistemleri, adil fesih ve uyuşmazlık çözümüne erişim gibi, platform çalışanlarını kapsayacak biçimde genişletilmelidir.

**Gelecekte izlenecek yol...**

Gelecekte izlenecek yol, dijital çalışma platformlarının yarattığı fırsatlardan yararlanmak ve zorlukları aşmak amacıyla küresel sosyal diyalog sürecini başlatmaktır, böylelikle dijital çalışma platformları insana yakışır iş olanaklarını sağlamak, sürdürülebilir işletmelerin büyümesini desteklemek ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları’nın gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak için en iyi durumda olabilirler. ILO’nun bağımsız Çalışma Yaşamının Geleceği Küresel Komisyonu,

belirli asgari hak ve korumalar getirecek ve platformların ve müşterilerinin uymalarını zorunlu kılacak uluslararası bir yönetim sisteminin geliştirilmesini tavsiye etmiştir. Komisyon ayrıca, “iş etkilileyen nihai kararların insanlar tarafından alınmasını” sağlamak için algoritmik yönetim, gözetim ve denetimde “insan kumandalı” yaklaşım çağrısı yapmaktadır.

Çalışma Yaşamının Geleceğine ilişkin ILO Yüzüncüyıl Bildirgesi, herkes için kapsayıcı ve sürdürülebilir kalkınmayı, tam ve üretken istihdamı ve insana yakışır işi desteklemek amacıyla, “uygun gizlilik ve kişisel veri koruması sağlayan, platform çalışması dahil işin dijital dönüşüme ilişkin olarak çalışma yaşamındaki zorluklar ve fırsatlara yanıt veren politikalar ve önlemler” için çağrı yapmaktadır.

Bu hedefleri gerçekleştirmenin en iyi yolu, başta dijital çalışma platformları, platform çalışanlar ve temsilcileri ve hükümetler olmak üzere ilgili paydaşlar arasında sosyal diyalogdur. Dijital çalışma platformlarının kapsayıcı ve sürdürülebilir kalkınmaya güçlü katkı yapabilecek biçimde daha da gelişmesi için, çok sayıda uluslararası platform ve örgütte uyumlu çaba gösterilmesi kritik önem taşımaktadır. Böyle bir düzenleyici diyalogun ve koordinasyonunun merkezinde, çalışma yaşamında temel haklar ve ilkeleri uygulamaya koyan ulusal kanunların yanı sıra iş sağlığı ve güvenliği, sosyal güvenliğe ilişkin olanlar gibi diğer temel yasal hükümlerin dijital platform çalışanları dahil tüm çalışanlara uygulanmasını sağlamak olmalıdır. Doğru katılım ve hazırlık ile, bu süreç zaman içinde işletme, ulusal ve uluslararası düzeyde, aşağıdakileri gerçekleştirmeye yönelik daha etkili ve tutarlı bir yaklaşım ve daha açık kavrayış yaratabilecektir:

- ▶ Adil rekabet sağlamak ve sürdürülebilir işletmeler için yetkinleştirici ortam yaratmak;
- ▶ İş ve tüketici kanunlarında yer alanlar dahil olmak üzere, çalışanlar ve işletmeler için açık ve şeffaf ilişki ve sözleşmeler düzenlemeler yapılmasını gerektirmek ve desteklemek;

- ▶ Çalışanların işteki durumunu doğru biçimde sınıflandırmak ve ulusal sınıflandırma sistemine uygun olmasını sağlamak;
- ▶ İnternet temelli çevrimiçi, konum temelli ve e-ticaret platformlar gibi dijital platformları kullanan çalışanlar ve işletmelerin puanlama veya sıralamalarının şeffaf olmasını sağlamak;
- ▶ Çalışanlar ve işletmelere ilişkin algoritmalarda şeffaflık ve hesap verebilirlik bulunmasını sağlamak;
- ▶ Platformlarda çalışanların kişisel ve iş verilerinin yanı sıra, işletmelere ve faaliyetlerine ilişkin verilerin korunmasını sağlamak;
- ▶ Platformlarda serbest çalışanların toplu pazarlık hakkından yararlanmasını sağlamaya yönelik çalışmak; örneğin rekabet kanunu ile iş kanunu arasındaki uyumu artırmak suretiyle;
- ▶ Ayrımcılıkla mücadele, iş sağlığı ve güvenliği kanunlarının dijital çalışma platformları ve çalışanları için geçerli olmasını yeniden teyid etmek;
- ▶ Gerekli hallerde politika ve yasal çerçevelerin genişletilmesi ve uyarlanması yoluyla, platform çalışanları dahil tüm çalışanların yeterli sosyal güvenlik yardımlarına erişime sahip olmasını sağlamak;
- ▶ Platform çalışanları için adil fesih süreçlerinin bulunmasını sağlamak;
- ▶ Bağımsız uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına erişim sağlamak;
- ▶ Platform çalışanlarının, istemeleri halinde kendi buldukları yargı yetkisi alanındaki mahkemelere başvurabilmelerini sağlamak;
- ▶ Ücret koruması, adil ödeme ve çalışma süresi standartları sağlamak;
- ▶ Platform çalışanlarının platformlar arasında serbestçe dolaşmasını sağlamak, bunun örneğin puanlama gibi çalışana ilişkin verilerin taşınabilirliğini de içermesini sağlamak; ve
- ▶ Platformlar, müşteriler, çalışanlar ve işlemler dahil olmak üzere dijital ekonominin etkili biçimde vergilendirilmesini hedeflemek.

## Gelişen sosyal adalet, insana yakışır iş

Uluslararası Çalışma Örgütü, Birleşmiş Milletler'in çalışma yaşamındaki uzman kuruluşudur. İstihdam yaratma, çalışma yaşamında haklar, sosyal koruma ve sosyal diyalog yoluyla çalışma yaşamının geleceği için insan merkezli yaklaşımı desteklemek amacıyla hükümetler, işverenler ve işçileri bir araya getirmektedir.

[ilo.org](http://ilo.org)

Uluslararası Çalışma Örgütü  
Route des Morillons 4  
1211 Geneva 22  
Switzerland

