



لمحة عامة عالمية عن العمالة
والشؤون الاجتماعية
دور منصات العمل الرقمية
في تحويل عالم العمل

2021



ما فتئ الاقتصاد الرقمي يُحدث تحولاً في عالم العمل. وخلال العقد الماضي، أتاحت توصيلية النطاق العريض والحوسبة السحابية، إلى جانب الابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحقيق معاملات اقتصادية وتبادل كميات كبيرة من البيانات والمعلومات بين الأفراد وقطاعات الأعمال والأجهزة. وأصبحت البيانات على نحو متزايد واحدة من السمات الأساسية التي تدفع قدماً بالاقتصاد الرقمي. ويرتبط بهذه التحولات انتشار المنصات الرقمية في قطاعات اقتصادية شتى. ومنذ آذار/ مارس 2020، أدت جائحة كوفيد-19 إلى زيادة في ترتيبات العمل عن بُعد، مما عزز بقدر أكبر نمو وأثر القطاع الرقمي. وفي حين توفر المنصات الرقمية مجموعة من الخدمات والمنتجات، يركز هذا التقرير على منصات العمل الرقمية، التي تتوسط في مجال العمل والتي اخترقت بسرعة عدداً من القطاعات الاقتصادية نتيجة للابتكارات في مجال التكنولوجيا الرقمية.

وتُعتبر منصات العمل الرقمية جزءاً مميزاً من الاقتصاد الرقمي. وهي تسمح للأفراد أو عملاء قطاع الأعمال بالاضطلاع بالعديد من الأنشطة والأعمال المسندة إليهم من بينها ترتيب الرحلات أو طلب الطعام أو العثور على أخصائيين مستقلين لتطوير المواقع الإلكترونية أو ترجمة الوثائق. وهي تعمل، من خلال ربط قطاعات الأعمال والعملاء بالعمال، على إحداث تحول في إجراءات العمل، مع ما يترتب على ذلك من آثار جسيمة في مستقبل العمل. ويُمكن تصنيف منصات العمل الرقمية في فئتين رئيسيتين، هما: المنصات الإلكترونية القائمة على الويب والمنصات القائمة على الموقع. ويؤدي العمال المهام أو الأعمال المسندة إليهم، على **المنصات الإلكترونية القائمة على الويب**، على شبكة الإنترنت أو عن بُعد. وقد تشمل هذه المهام الاضطلاع بخدمات الترجمة والخدمات القانونية والمالية وبراءات الاختراع والتصميم وتطوير برامج الحواسيب على منصات العمل المستقل والمنصات القائمة على النتائج؛ تسوية مشاكل البرمجة المعقدة أو مشاكل تحليل البيانات في غضون فترة زمنية محددة على منصات البرمجة التنافسية؛ استكمال المهام قصيرة الأمد، من قبيل التعليق على الصور أو تلييف المحتوى أو نسخ مقطع فيديو على **منصات المهام الدقيقة**. ويؤدي العمال المهام على **المنصات القائمة على الموقع** شخصياً في مواقع مادية محددة، وتشمل خدمات سيارات الأجرة والتوصيل والخدمات المنزلية (مثل سمكري أو كهربائي) والعمل المنزلي وتوفير الرعاية.

شهد العقد الماضي زيادة قدرها خمسة أضعاف في عدد منصات العمل الرقمية، التي تتركز في عدد قليل من البلدان.

ارتفع عدد المنصات الإلكترونية القائمة على الويب وتلك القائمة على الموقع (سيارات الأجرة والتوصيل) من 142 إلى 777 منصة في عام 2020. وتضاعف عدد المنصات الإلكترونية القائمة على الويب ثلاث مرات خلال هذه الفترة، في حين نما عدد منصات سيارات الأجرة ومنصات التوصيل عشرة أضعاف تقريباً. وتتركز نسبة كبيرة من هذه المنصات في عدد قليل فقط من الأماكن، بما في ذلك في الولايات المتحدة الأمريكية (29 في المائة) والهند (8 في المائة) والمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية (5 في المائة).

وتُتيح منصات العمل الرقمية نوعين من علاقات العمل، يتمثلان فيما يلي: إما أن يُعين العمال مباشرة عن طريق إحدى المنصات أو تُعالج أعمالهم بالوساطة عن طريق إحداهما. ويُصنف العمال، في الحالة الأولى، على أنهم مستخدمون يتمتعون بعلاقة استخدام مع صاحب عملهم، في حين يُصنفون، في الحالة الثانية، على أنهم يعملون لحسابهم الخاص أو متعاقدون مستقلون عن طريق المنصات. وعادة ما يكون أولئك الذين يعملون في إطار علاقة استخدام مسؤولين عن سير عمل المنصة ويشكلون جزءاً صغيراً نسبياً من القوى العاملة. وعلى سبيل المثال، تضم منصة العمل المستقل PeoplePerHour قرابة 50 مستخدماً، في حين أنها تُدير عمل 2.4 مليون عامل ماهر بالوساطة.

ويطرح تقدير الحجم الفعلي للقوى العاملة التي تؤدي عملها بوساطة من المنصات تحدياً بسبب تكتم هذه المنصات على البيانات. وتُشير الدراسات الاستقصائية التي أجراها باحثون ووكالات إحصائية في أوروبا وأمريكا الشمالية بين عامي 2015 و2019 إلى أن نسبة السكان البالغين الذين مارسوا عمل المنصات تتراوح بين 0.3 و22 في المائة.

يتجاوز عرض اليد العاملة على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب الطلب، مما يفرض ضغطاً نزولياً على الإيرادات.

أظهر مرصد العمل الإلكتروني، الذي يتتبع العرض والطلب على اليد العاملة على منصات رئيسية إلكترونية قائمة على الويب منذ عام 2017، إلى حدوث زيادة في مستوى عرض العمل المستقل والعمل الدقيق والطلب عليهما على السواء. ومنذ انتشار كوفيد-19، زاد مستوى عرض اليد العاملة على المنصات زيادة كبيرة، في حين انخفض مستوى الطلب على العمل وتحوّل نحو المهام المتعلقة في الغالب بتطوير برامج الحواسيب والتكنولوجيا. ويصدر الطلب على العمل على المنصات الخمس الرئيسية الإلكترونية القائمة على الويب من البلدان المتقدمة، في حين ينبع عرض اليد العاملة من البلدان النامية. وتُشير الدلائل إلى وجود فائض في عرض اليد العاملة على بعض منصات العمل الرقمية، مما يؤدي إلى زيادة المنافسة في صفوف العمال لإنجاز المهام ويمارس ضغطاً نزولياً على سعر المهام التي يتعين القيام بها.

ويُمكن لتطوير منصات العمل الرقمية أن يُتيح للعمال، بمن فيهم النساء والمعوقون والشباب والعمال المهاجرون، الفرص المدرة للدخل. ويُنظر إلى هذه المنصات، في البلدان النامية على وجه الخصوص، باعتبارها مصدراً واعداً لتوفير فرص العمل، مما يدفع العديد من الحكومات إلى الاستثمار في البنية التحتية والمهارات الرقمية. وتستفيد منها أيضاً قطاعات الأعمال، إذ يمكنها استخدام هذه المنصات للوصول إلى القوى العاملة العالمية والمحلية لتحسين الكفاءة وتعزيز الإنتاجية، والاستفادة من فرص النفاذ إلى الأسواق على نطاق أوسع.

وتقترن الفرص التي تتيحها المنصات ببعض التحديات. وبالنسبة إلى العمال، فإن هذه التحديات تتعلق تحديداً بانتظام العمل والدخل وظروف العمل والحماية الاجتماعية واستخدام المهارات والحرية النقابية وحق المفاوضة الجماعية. والعديد من هذه التحديات الماثلة أمام العاملين ضمن ترتيبات العمل غير المنظمة وغير المعتادة واضحة تماماً وتؤثر تأثيراً متزايداً في العاملين على منصات العمل الرقمية، الذين يشكلون قوى عاملة سريعة النمو. وتكشف آثار جائحة كوفيد-19 عن المخاطر وأوجه انعدام المساواة في صفوف العمال، لا سيما في صفوف أولئك الذين يعملون على المنصات القائمة على الموقع. وبالنسبة إلى قطاعات الأعمال التقليدية، تشمل هذه التحديات المنافسة غير الشريفة من المنصات، التي لا يخضع بعضها للضرائب التقليدية وغيرها من اللوائح، بما في ذلك تلك المتعلقة بالقوى العاملة لديها. وتشمل التحديات الأخرى التي تواجه قطاعات الأعمال التقليدية مبالغ التمويل المطلوبة للتكيف باستمرار مع التحول الرقمي، لا سيما بالنسبة إلى المنشآت المتوسطة والصغيرة، وعدم توفر ما يكفي من البنية التحتية الرقمية الموثوقة، لا سيما في بلدان الجنوب.

ويسعى هذا التقرير إلى تعزيز فهمنا للكيفية التي تُحوّل بها منصات العمل الرقمية عالم العمل، وتداعيات هذا التحول على أصحاب العمل والعمال. وهو يستند إلى نتائج الدراسات الاستقصائية التي أجرتها منظمة العمل الدولية في صفوف قرابة 12 000 عامل في 100 بلد حول العالم يعملون على منصات العمل المستقل والمنصات القائمة على النتائج ومنصات البرمجة التنافسية ومنصات المهام الدقيقة، وفي قطاعي سيارات الأجرة والتوصيل. كما يستند إلى المقابلات التي أجريت مع ممثلين عن 70 منشأة من عدة أنواع و16 شركة منصات و14 رابطة من رابطات عمال المنصات حول العالم في قطاعات متعددة.

ويُقدم هذا العمل لمحة عامة دولية رائدة وشاملة لنموذج قطاع أعمال المنصات واستراتيجيات العمل، بالاستناد إلى تحليل شروط اتفاقات الخدمة بالنسبة إلى 31 منصة رئيسية إلكترونية قائمة على الويب وكذلك على الموقع، وإلى تجارب العمال والعملاء على هذه المنصات. كما يستكشف الثغرات التنظيمية القائمة فيما يتعلق بإدارة المنصات ويستعرض المبادرات المتعددة التي اتخذتها الحكومات والشركاء الاجتماعيون لسد هذه الثغرات. وأخيراً، يُشير هذا العمل إلى السبل الكفيلة بالاستفادة من الفرص المتاحة والتغلب على التحديات الناشئة عن ظهور منصات العمل الرقمية، لضمان تنمية المنشآت المستدامة وتحقيق العمل اللائق للجميع، والسير قدماً نحو بلوغ أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

- *التوظيف والتوفيق بين العمال والعملاء:* تستخدم منصات العمل الرقمية خوارزميات للتوفيق بين المهام أو العملاء والعمال، وهو ما أدى إلى إحداث تحول في العملية التقليدية لإدارة الموارد البشرية التي عادة ما كانت تنطوي على تفاعلات بشرية. وفي حين يستند خيار التوظيف الذي تعتمده ممارسات الموارد البشرية التقليدية إلى حد كبير إلى مستويات التحصيل التعليمي والخبرة، فكثيراً ما تُحدّد المطابقة الخوارزمية من خلال مؤشرات من قبيل معدلات الرضا وانطباعات العملاء أو الزبائن ومعدلات رفض العمل أو قبوله والملف الشخصي للعامل. وقد تُراعي عملية المطابقة هذه أيضاً، على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب، خطط اشتراك العامل والرزم الاختيارية المشتراة. وتنطوي هذه الممارسة على خطر إقصاء بعض العمال من فرص الحصول على عمل، لا سيما أولئك المتحدرين من البلدان النامية والأشخاص ذوو المداخل المنخفضة.
- *إدارة إجراءات العمل والأداء:* تُشكل إدارة خوارزميات العمال عنصراً أساسياً لنموذج أعمال المنصات. وتوفر المنصات مجموعة متنوعة من أدوات البرامج والأجهزة الحاسوبية لتسهيل إجراءات العمل ومراقبة العمال وإتاحة الاتصال بين العميل وعامل المنصة. وهي تشمل مراقبة العمال على المنصات القائمة على الموقع باستخدام نظام تحديد المواقع، وعلى المنصات الإلكترونية القائمة على الويب باستخدام الأدوات التي تلتقط تلقائياً لقطات الشاشة أو ضربات أزرار لوحة المفاتيح. بالإضافة إلى ذلك، تقوم الخوارزميات بتقدير وتقييم وتصنيف أداء وسلوك عمال المنصة باستخدام عدد من المقاييس، من قبيل انطباعات العملاء وتعليقات الزبائن.
- *قواعد إدارة المنصات:* تنزع منصات العمل الرقمية إلى رسم معالم هيكل الإدارة من جانب واحد داخل المنصة من خلال اتفاقات شروط الخدمة الخاصة بها، والتي يتعين على العمال والعملاء وقطاعات الأعمال قبولها حتى يتمكنوا من الوصول إلى المنصة. وبالإضافة إلى أن هذه الاتفاقات تقتضي التقيد بمدونات السلوك المتعلقة باستخدام المنصة، فإنها تشمل أيضاً جوانب مثل قبول العمل أو رفضه وإلغاء تنشيط حسابات المنصة واستخدام البيانات. ويسمح هذا الشكل من الإدارة للمنصات بممارسة سيطرة كبيرة على حرية عمال المنصة في العمل، ويمكنه أن يُحدد معالم كيفية تعامل العملاء أو قطاعات الأعمال مع عمال المنصة وتحت أي ظروف، من خلال مثلاً شروط حصرية.

يُعتبر التوزيع العالمي للاستثمار في منصات العمل الرقمية وإيرادات المنصات غير متكافئ جغرافياً.

يتركز قرابة 96 في المائة من الاستثمار في منصات العمل الرقمية في آسيا (56 مليار دولار أمريكي) وأمريكا الشمالية (46 مليار دولار أمريكي) وأوروبا (12 مليار دولار أمريكي)، بالمقارنة مع نسبة 4 في المائة في أمريكا اللاتينية وأفريقيا والدول العربية (4 مليارات دولار أمريكي). وتلقت المنصات التي تقدم خدمات سيارات الأجرة حصة أكبر بكثير من صناديق رؤوس أموال المجازفة مقارنة بخدمات التوصيل أو المنصات الإلكترونية القائمة على الويب. وتوزيع التمويل بين منصات سيارات الأجرة غير متكافئ، إذ تتركز نسبة 75 في المائة من الأموال في شركتين فقط.

وقد حققت منصات العمل الرقمية على الصعيد العالمي إيرادات لا تقل عن 52 مليار دولار أمريكي في عام 2019. وتتركز قرابة 70 في المائة من الإيرادات المحققة في بلدين فقط، الولايات المتحدة (49 في المائة) والصين (23 في المائة)، في حين كانت نسبة الإيرادات أقل بكثير في أوروبا (11 في المائة) والأقاليم الأخرى (17 في المائة). وحققت أكبر سبع شركات تكنولوجيا على الصعيد العالمي إيرادات تراكمية تزيد عن 1,010 مليار دولار أمريكي في عام 2019، وتستثمر معظم هذه الشركات بكثافة في منصات العمل الرقمية أيضاً.

تضم استراتيجيات الأعمال التي تعتمد على منصات العمل الرقمية أربعة عناصر رئيسية.

تُمكّن أربعة عناصر رئيسية المنصات من إنشاء قاعدة سوقية والاستفادة من الآثار الشبكية وتحقيق توسع سريع، مع توليد فوائد لصالح قطاعات الأعمال والعمال.

- *استراتيجية الإيرادات:* تستند استراتيجيات الإيرادات لمنصات العمل الرقمية إلى تقديم خطط الاشتراك وفرض أنواع مختلفة من الرسوم على عمال المنصات و/أو قطاعات الأعمال أو العملاء أو الزبائن الذين يستخدمونها. وتُقدم المنصات الإلكترونية القائمة على الويب خطط اشتراك متعددة وخدمات مكيّفة حسب احتياجات الزبائن، إلى جانب نسخ تجريبية مجانية لاجتذاب المشتركين. كما أنها تتيح للعمال خطط اشتراك ذات مزايا تفضيلية بتكلفة إضافية، تكون في العادة ضرورية للحصول على المزيد من فرص العمل. وكثيراً ما تفرض منصات العمل الرقمية رسوم عمولة على العمال وقطاعات الأعمال؛ تكون الرسوم المفروضة على العمال أعلى عادة من الرسوم المفروضة على الزبائن على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب. وعلى سبيل المثال، حققت منصة Upwork نسبة 62 في المائة من إيراداتها لعام 2019 من أنواع مختلفة من الرسوم المفروضة على العمال، بينما حققت 38 في المائة من هذه الإيرادات من خلال الرسوم المفروضة على الزبائن. وعلى المنصات القائمة على الموقع، يدفع العمال عادة رسوم عمولة على منصات سيارات الأجرة بينما تدفعها عموماً قطاعات الأعمال والزبائن على منصات التوصيل.

وتحاول الشركات المتخصصة في مجال الاستعانة بمصادر خارجية لمباشرة الأعمال أيضاً الحفاظ على أعمالها من خلال الاعتماد على العمل المنجز على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب، إلى جانب العمل المباشر مع العملاء. ويستعين العديد من شركات التكنولوجيا بالعمال في البلدان النامية لإنجاز مهام، من قبيل استعراض المحتوى والنسخ والتذييل ووسم الصور، وذلك في الغالب كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية، بهدف توفير فرص العمالة للخريجين الشباب والأشخاص المتحدرين من طبقات محرومة، على سبيل المثال. وفي حين يُعتقد غالباً أن هذه المهام تُنجز من خلال الذكاء الاصطناعي، فإنها تتطلب في الممارسة حكماً تقييماً بشرياً، يُقدمه العاملون في مجال الاستعانة بمصادر خارجية لمباشرة الأعمال الموجودون أساساً في البلدان النامية، أو العمال "غير المرئيين" على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب.

في حين يمكن لقطاعات الأعمال أن تستفيد من المنصات، فإن التحديات تزداد تفاقماً.

يُكافح العديد من قطاعات الأعمال التي تعتمد على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب من أجل إدارة الأشكال المختلفة من ترتيبات العمل على نحو استراتيجي ويُحتمل أن تتعرض لفقدان قدرة الموارد البشرية الداخلية. وبالنسبة إلى قطاعات الأعمال التي تعتمد على منصات التوصيل، يمكن لرسوم العمولات المرتفعة أن تؤدي إلى خفض الأرباح، بينما يمكن للبنية التحتية الرقمية الضعيفة أن تؤثر في السير السلس للأعمال. وتُواجه قطاعات الأعمال التقليدية، لا سيما في قطاع تجارة التجزئة، حالات تعطل السوق بسبب شركات منصات التجارة الإلكترونية الكبيرة وتُواجه تحديات مثل المنافسة غير الشريفة والشروط التعاقدية غير المؤاتية وانعدام الشفافية من جانب المنصات (لا سيما فيما يتعلق بالبيانات والتصنيفات والتسعير) وضعف آليات تسوية النزاعات، وتُواجه، بشكل أعم، فرص العمل غير المتساوية.

تُشير نتائج الدراسة الاستقصائية إلى أن غالبية العاملين على منصات العمل الرقمية تلقت تعليماً عالياً وتنتمي إلى فئة الذكور.

تُظهر النتائج المستخلصة من الدراسات الاستقصائية التي أجرتها منظمة العمل الدولية للعمال على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب وكذلك القائمة على الموقع (سيارات الأجرة والتوصيل) أن غالبية عمال المنصات تقل أعمارهم عن 35 عاماً ويتمتعون بتعليم عالٍ، لا سيما في البلدان النامية. وفي حين تجد النساء عملاً على منصات العمل الرقمية، فإنهن لا يشكلن سوى أربع عملات من كل عشرة عمال على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب وعمالة واحدة من كل عشرة عمال على المنصات القائمة على الموقع. وفي بعض البلدان، تُعتبر منصات التوصيل القائمة على التطبيقات مصدراً مهماً لفرص العمل بالنسبة إلى المهاجرين.

تعتمد مختلف أنواع قطاعات الأعمال، من الشركات الناشئة إلى كبريات الشركات البالغة 500 شركة، أكثر فأكثر على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب.

تستخدم قطاعات الأعمال المنصات الإلكترونية القائمة على الويب لثلاثة أسباب رئيسية، هي: لتبسيط عمليات التوظيف؛ لخفض التكاليف وتحسين الكفاءة؛ للوصول إلى المعارف والسعي إلى الابتكار. وقد تحسن الأداء التنظيمي للعديد من الشركات من خلال الابتكارات التي يسرتها المنصات مفتوحة المصدر، وكذلك من خلال الوصول إلى مجموعة عالمية من العمال ذوي المهارات المتنوعة عبر منصات العمل الرقمية.

استفادت المنشآت الصغيرة والمتوسطة على وجه الخصوص من المنصات القائمة على الموقع.

عمد العديد من قطاعات الأعمال، لا سيما المنشآت الصغيرة والمتوسطة، إلى استخدام المنصات القائمة على الموقع، أساساً في قطاعي المطاعم وتجارة التجزئة. وتعتمد قطاعات الأعمال هذه بصورة متزايدة على منصات العمل الرقمية كوسيلة للتعامل مع المنافسة المتزايدة والحاجة إلى توسيع قاعدة زبائنها ومواكبة السوق المتحولة والاستجابة لأفضليات المستهلكين. ويعتمد العديد من المطاعم اعتماداً شديداً على منصات التوصيل، لا سيما منذ تفشي جائحة كوفيد-19، لتعزيز إطلالتها في صفوف المستهلكين وتوسيع نطاق أسواقها، فضلاً عن تحسين الإنتاجية والكفاءة والربحية.

دعمت منصات العمل الرقمية أيضاً نمو الشركات الناشئة وإعادة توجيه بعض القطاعات.

برزت العديد من الشركات الرقمية الناشئة في جميع أنحاء العالم، لا سيما في مجال الذكاء الاصطناعي، لتلبية متطلبات إجراءات وتحليلات العمل المؤتمتة. ونظراً إلى أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لا تزال بعيدة كل البعد عن أتمتة العمل بالكامل، فإن هذه الشركات الناشئة تعتمد اعتماداً شديداً على منصات العمل الرقمية والذكاء البشري لعمال المنصة، المنتشرين في جميع أنحاء العالم، لاستكمال المهام وتوجيه خوارزميات التعلم الآلي من خلال عملية "محاكاة تفاعلية بين الإنسان والآلة".

كما أتاحت منصات العمل الرقمية لبعض قطاعات الأعمال فرصة إعادة توجيه استراتيجيات أعمالها في قطاعات معينة والوصول إلى أسواق أكبر. وعلى سبيل المثال، يشهد قطاع الاستعانة بمصادر خارجية لمباشرة الأعمال تحولاً تلبى في إطاره طلبات الزبائن الآن من خلال الوسائل الرقمية بدلاً من توفير الخدمات القائمة على التبادل الصوتي، وتُدار رحلة العميل من البداية إلى النهاية باستخدام الأدوات الرقمية. وتشمل هذه الأدوات رسائل الفيسبوك وواتساب وغرف الدردشة أو البريد الإلكتروني وروبوتات الدردشة لتقديم تعليقات آنية.

وتُعتبر الأدلة على وجود ثغرة في الأجور بين الجنسين على منصات العمل المستقل متباينة. وبعد التحقق من الخصائص الأساسية، من قبيل المستوى التعليمي والخبرة المهنية، على المستوى العالمي، لا يوجد فرق في الأجر عن الساعة، في حين توجد، على المستوى القطري، ثغرة كبيرة في الأجور بين الجنسين في بعض الحالات. كما توجد ثغرة في الأجور بين الجنسين على المنصات القائمة على الموقع في بعض البلدان.

عادة ما تكون المداخيل، في البلدان النامية، في قطاعي سيارات الأجرة والتوصيل القائمين على التطبيقات أعلى منها في القطاعات التقليدية.

تتباين المداخيل عن كل ساعة بالنسبة إلى سائقي سيارات الأجرة وعمال التوصيل المعتمدين على التطبيقات بتباين البلدان المشمولة بالتحليل في هذا التقرير، وعادة ما تكون أعلى منها في القطاعات التقليدية. والمنصات قادرة، في قطاع سيارات الأجرة على وجه الخصوص، على تقديم الخدمات إلى الزبائن بتكلفة منخفضة، ومن ثم توسيع نطاق أعمالها. بالإضافة إلى ذلك، استقطبت المكافآت والحوافز المقدمة عدداً كبيراً من العمال، مما أدى إلى زيادة في عرض اليد العاملة، وهو ما يمكن أن يفوق الطلب المتوقع ويؤدي إلى نشوء منافسة شديدة. ويمكن أن يؤدي هذا الوضع أيضاً إلى الحد من الفرص المدرة للدخل لمن يعملون في القطاعات التقليدية. وعلى حد ما أفاد به أكثر من 70 في المائة من سائقي سيارات الأجرة التقليديين، في بعض البلدان المشمولة بالدراسة الاستقصائية، انخفض عدد الرحلات في اليوم العادي والإيرادات اليومية بالمقارنة مع الفترة التي باشر فيها عملهم كسائقي سيارات أجرة.

تختلف ساعات العمل باختلاف المنصات القائمة على الموقع والمنصات الإلكترونية القائمة على الويب ...

يعمل العاملون على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب 27 ساعة في المتوسط في الأسبوع العادي، بما في ذلك العمل بأجر والعمل من دون أجر، حيث يقضون قرابة ثلث وقتهم، أو ثماني ساعات، في أداء عمل غير مدفوع الأجر. ولدى زهاء نصفهم وظائف أخرى مدفوعة الأجر، ويعملون 28 ساعة في المتوسط في الأسبوع في هذه الوظائف بالإضافة إلى عملهم على المنصات، وهو ما يعادل أسبوع عمل طويل. ويواجه بعض العاملين على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب جداول عمل غير متوقعة وساعات عمل غير اعتيادية، لا سيما في البلدان النامية، إذ غالباً ما يكون مقر إقامة العملاء في البلدان المتقدمة. وهو ما قد تكون له آثار سلبية في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية. وعلى المنصات القائمة على الموقع، يعمل معظم العاملين في قطاعي سيارات الأجرة والتوصيل بكثافة عالية ولساعات طويلة، بما متوسطه 65 ساعة في الأسبوع في قطاع سيارات الأجرة و59 ساعة في الأسبوع في قطاع التوصيل. وعلى منصات سيارات الأجرة والتوصيل القائمة على التطبيقات، ذكرت نسبة عالية من المجيبين (79 و74 في المائة على التوالي) أنهم يعانون من درجة معينة من الإجهاد بسبب عملهم، الذي يرتبط في كثير من الأحيان باختناق حركة المرور والأجور غير الكافية ونقص الطلبات أو العملاء وساعات العمل الطويلة وخطر التعرض للإصابات المتعلقة بالعمل والضغط من أجل قيادة السيارة بسرعة.

ويُعتبر التمييز المهني على أساس نوع الجنس في المهام أمراً شائعاً على منصات العمل المستقل. والنساء أكثر عرضة من الرجال لأداء خدمات مهنية (من قبيل الخدمات القانونية والترجمة والكتابة والتحرير) ومهام تتعلق بخدمات الأعمال والمبيعات والتسويق. وذكر عدد قليل من النساء أنهن يؤديان مهاماً تتعلق بالتكنولوجيا وتحليلات البيانات.

يختلف دافع العامل للعمل على منصات العمل الرقمية في مختلف أنواع المنصات حسب الجنس.

تشكل تكملة الدخل القائم وتحبذ العمل من المنزل أو مرونة العمل أو الحاجة إليهما العاملين الرئيسيين المحفزين لعمال المنصات على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب. ويشكل تحبذ العمل من المنزل أو مرونة العمل أو الحاجة إليهما الدافع الرئيسي على منصات العمل المستقل، بينما تشكل تكملة الأجر من مصادر الدخل الأخرى على منصات المهام الدقيقة أهم هذه العوامل. وفي المقابل، تتمثل العوامل الرئيسية المحفزة للعاملين على منصات البرمجة التنافسية في تحسين المهارات والمسار المهني. ويكتسي تحبذ العمل من المنزل أو مرونة العمل أو الحاجة إليهما أهمية خاصة بالنسبة إلى النساء في البلدان النامية والمتقدمة على السواء. وعلى المنصات القائمة على الموقع، يعتبر الافتقار إلى فرص العمل البديلة ومرونة العمل وأجور أفضل بالمقارنة مع الوظائف الأخرى المتاحة أهم العوامل المحفزة.

يعتبر العمل على منصات العمل الرقمية المصدر الرئيسي للدخل بالنسبة إلى العديد من العمال ...

أشارت الغالبية العظمى من العاملين على المنصات القائمة على الموقع إلى أن هذه هي الحال. وذكر قرابة ثلث العاملين على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب أن عمل المنصات يشكل مصدر دخلهم الوحيد؛ كانت هذه النسب أعلى في البلدان النامية وبالنسبة إلى النساء.

... لكن هناك اختلافات كبيرة بين دخل العاملين على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب في البلدان المتقدمة والنامية.

يبلغ متوسط الدخل عن كل ساعة في الأسبوع العادي بالنسبة إلى أولئك الذين يعملون على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب 3.4 دولارات أمريكية، في حين يكسب نصف العاملين على هذه المنصات أقل من 2.1 دولار أمريكي عن الساعة. وبالنسبة إلى العاملين على منصات العمل المستقل، يبلغ متوسط الأجر عن كل ساعة 7.6 دولارات أمريكية، في حين يبلغ 3.3 دولارات أمريكية على منصات المهام الدقيقة. وعادة ما يتقاضى العمال في البلدان النامية أجوراً تقل عما يتقاضاه العمال في البلدان المتقدمة؛ على سبيل المثال، تقل أجورهم على منصات العمل المستقل بنسبة 60 في المائة، حتى بعد التحقق من الخصائص الأساسية للمهام المنجزة وأنواعها. وتتأثر الأجور على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب بالوقت المخصص للمهام غير مدفوعة الأجر (من قبيل البحث عن عمل أو إنشاء ملف تعريف) والمنافسة بسبب وجود فائض في عرض اليد العاملة ورسوم العمولات المرتفعة وعدم دفع الأجور بسبب رفض العمل.

يحدد تصميم المنصة والإدارة الخوارزمية الخبرات اليومية للعاملين على منصات العمل الرقمية.

تستخدم المنصات الخوارزميات لمواءمة العمال مع العملاء أو الزبائن، وهي عملية يكتسي فيها تصنيف العمال أهمية حاسمة. وتُحدد التصنيفات نفسها بطريقة خوارزمية، وفقاً لعدد من المقاييس، التي تشمل معدلات القبول والرفض. وهذا في الواقع يحد من قدرة العمال وحريتهم في رفض العمل. وقد أشار عدد كبير من العمال المشمولين بالدراسة الاستقصائية في قطاعي سيارات الأجرة والتوصيل القائمين على التطبيقات إلى أنهم لم يكونوا قادرين على رفض العمل أو حذفه بسبب الأثر السلبي الذي قد يحدثه ذلك على تصنيفهم، مما قد يؤدي إلى تقليل فرص الحصول على العمل وفقدان المكافآت والتعرض لغرامات مالية، بل وإلغاء تنشيط الحساب.

ويعتبر رفض العمل أو الحصول على تصنيف منخفض أمراً شائعاً على منصات العمل الرقمية، على الرغم من أن العديد من العمال يعتقدون أن أسباب هذا الرفض ليست دائماً مبررة. ومعظم عمال المنصات ليسوا على دراية بأي عملية رسمية لتقديم الشكاوى أو طلب المساعدة في هذه الحالات. وعندما تكون هذه العملية معروفة ويستخدمها العمال، على منصات العمل المستقل، تكون النتائج مؤاتية لهم في كثير من الحالات. وعلى المنصات القائمة على الموقع، والتي يواجه عليها العمال أحياناً إلغاء تنشيط الحساب، يُكفل قرابة نصف الطعون المقدمة ضد هذا الإلغاء بالنجاح.

غالباً ما يكون عمال المنصات غير قادرين على المشاركة في المفاوضة الجماعية.

يحظر قانون المنافسة، في العديد من الولايات القضائية، على العاملين لحسابهم الخاص المشاركة في المفاوضة الجماعية، على أساس أنهم يشكلون تكتلاً. ومع ذلك، فإن اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن حق التنظيم والمفاوضة الجماعية، 1949 (رقم 98) واتفاقية الحرية النقابية وحماية حق التنظيم، 1948 (رقم 87)، تنصان على ضرورة إتاحة الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية لجميع العمال. وقد وضعت بعض البلدان، مثل كندا وأيرلندا واليابان وإسبانيا، استثناءات بالنسبة إلى فئات معينة من العاملين لحسابهم الخاص غير المستقلين، مما يسمح لهم بالمشاركة في المفاوضة الجماعية. ويتمثل التحدي الآخر للتنظيم الجماعي للعاملين على منصات العمل الرقمية في كونهم مشتتين جغرافياً. ومع ذلك، فقد تمكن بعض العمال المقيمين في مناطق مختلفة من التنظيم، بما في ذلك من خلال الوسائل الرقمية، في حين قاموا أيضاً، على المنصات القائمة على الموقع على وجه الخصوص، بتنظيم إضرابات وشرعوا في رفع دعاوى والتحرك نحو الانضمام إلى نقابات العمال. كما أنشأ بعض العمال تعاونيات المنصات.

غالبية العاملين على منصات العمل الرقمية لا يتمتعون بتغطية الضمان الاجتماعي.

هناك ثغرات كبيرة فيما يتعلق بالتأمين الصحي والتأمين ضد الإصابات المتصلة بالعمل والتأمين ضد البطالة والإعاقة ومعاشات الشيخوخة أو إعانات التقاعد. وفي حين أن الوصول إلى الحماية الاجتماعية محدود، يواجه العاملون في قطاعي سيارات الأجرة والتوصيل القائمين على التطبيقات، لا سيما النساء منهم، مخاطر مختلفة تتعلق بالسلامة والصحة المهنتيين. وقد أدى عدم وجود تغطية الضمان الاجتماعي إلى طرح تحديات كبيرة أمام جميع عمال المنصات خلال جائحة كوفيد-19، لا سيما أولئك الذين يعملون على المنصات القائمة على الموقع.

... لكن العديد من العاملين على المنصتين بنوعيهما يرغبون في القيام بمزيد من العمل.

ذكر العديد من العاملين على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب والمنصات القائمة على الموقع على السواء أنهم يودون العمل لعدد أكبر من عدد ساعات العمل الحالي. وهم غير قادرين على القيام بذلك في الغالب بسبب عدم توفر ما يكفي من العمل أو من المهام حسنة الأجور. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤدي تصميم المنصة أيضاً إلى تقييد العمال من بعض البلدان النامية من الوصول إلى الوظائف حسنة الأجور على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب.

تختلف أهمية المهارات والمؤهلات المكتسبة من خلال التعليم الرسمي على منصات العمل الرقمية.

تعيد المنصات تحديد مفهوم العلاقة بين التعليم الرسمي وفرص الوصول إلى العمل، لأن ملفات تعريف العمال وتصنيفاتهم وسمعتهم تكتسي فيها أهمية حيوية للحصول على عمل. ويمكن ملاحظة درجات متفاوتة من انعدام تطابق المهارات العمودية والأفقية على منصات العمل الرقمية. وقد ذكرت نسبة عالية من العاملين على منصات العمل المستقل ومنصات البرمجة التنافسية أن مهاراتهم تتواءم جيداً مع عملهم، وأن العديد منهم يؤدون مهاماً يُحتمل أن تكون ذات صلة بمجال دراستهم. ومع ذلك، فإن عدم تطابق المهارات أمرٌ بارزٌ للغاية بالنسبة إلى العاملين على منصات المهام الدقيقة التي تؤدي عليها القوى العاملة ذات المستوى التعليمي العالي مهاماً لا تتطلب في العادة مهارات مهمة أو مهارات بعينها. وعلى غرار ذلك، فإن نسبة كبيرة من العاملين على المنصات في قطاعي سيارات الأجرة والتوصيل يتمتعون بمستويات تعليم عليا.

تُنظم اتفاقات شروط الخدمة إلى حد كبير ظروف العمل على منصات العمل الرقمية.

تُعتبر اتفاقات شروط الخدمة عقوداً ملزمة تحدها المنصات من طرف واحد. وهي تحدد جملة أمور من بينها الجوانب المتعلقة بوقت العمل والأجور وأصول خدمة العملاء والقانون المطبق وملكية البيانات. وعادة ما تصف العلاقة التعاقدية بين المنصة وعامل المنصة على أنها ليست علاقة استخدام، بصرف النظر عن الطبيعة الفعلية لهذه العلاقة. ونتيجة لذلك، يتعذر على عمال المنصة الاستفادة من العديد من تدابير الحماية والاستحقاقات في مكان العمل التي تنطبق على المستخدمين.

بدأت الاستجابات التنظيمية من العديد من البلدان في معالجة بعض المسائل المتعلقة بظروف العمل على منصات العمل الرقمية.

اتبعت البلدان نُهجاً شتى لتوسيع نطاق أوجه حماية اليد العاملة ليشمل عمال المنصات. وتشمل هذه النُهج ما يلي:

- **السلامة والصحة المهنيان:** اعتمدت القوانين في أستراليا ونيوزيلندا أحكاماً قانونية أوسع نطاقاً ووسعت نطاق تغطية السلامة والصحة المهنيين ليشمل جميع العمال. وفي البرازيل، وسع قرار قضائي نطاق المعايير القانونية القائمة للسلامة والصحة ليشمل عمال المنصات.
- **الضمان الاجتماعي:** اعتمدت عدة بلدان ابتكارات لتوسيع نطاق الضمان الاجتماعي ليشمل عمال المنصات. وتشمل هذه الابتكارات الطلب من المنصات أن تغطي تكاليف التأمين ضد الحوادث لصالح العاملين لحسابهم الخاص (فرنسا)؛ توسيع نطاق الضمان الاجتماعي ليشمل العاملين لحسابهم الخاص (العديد من بلدان أمريكا اللاتينية)؛ تقديم إعانات إصابات العمل والوفاء للعمال على منصات معينة (إندونيسيا وماليزيا). واستجابة لجائحة كوفيد-19، وسعت بعض البلدان نطاق إعانات المرض ليشمل جميع العمال (أيرلندا) ونطاق إعانات البطالة ليشمل العاملين لحسابهم الخاص غير المستفيدين من التأمين (فنلندا والولايات المتحدة).
- **علاقة الاستخدام:** لا يزال وضع المستخدم يكتسي أهمية، إذ ترتبط به معظم أوجه حماية العمل والحماية الاجتماعية. وقد اعتمدت البلدان نُهجاً مختلفة لتصنيف عمال المنصات، حيث نشأت في كثير من الأحيان عن عملية الاحتكام للقضاء، التي تنضوي في إطار طيف يتراوح بين نُهج واسعة النطاق للغاية وأخرى ضيقة النطاق للغاية إزاء وضع الاستخدام. وتشمل هذه النُهج ما يلي: "1" تصنيفهم كمستخدمين، بالاستناد في كثير من الأحيان إلى مقدار التحكم الذي تمارسه المنصات؛ "2" اعتماد فئة وسطى من أجل توسيع نطاق حماية العمل؛ "3" خلق فئة وسطى بحكم الواقع لضمان حصولهم على إعانات معينة؛ "4" تصنيفهم كمتعاقدين مستقلين، بالاستناد في كثير من الأحيان إلى درجة مرونتهم واستقلاليتهم.
- **وقت العمل والأجور:** كُيفت بعض النُهج الجديدة لمعايير العمل تحديداً وفقاً للعمل القائم على أساس رقمي. وعلى سبيل المثال، ينص القانون الفرنسي على ضرورة أن يتضمن الميثاق الاجتماعي الطوعي للمنصات "الحق في قطع الاتصال" ووسائل كفيلة بتمكين عمال منصات العاملين لحسابهم الخاص من الحصول على "سعر لائق" مقابل عملهم.

تعرض عدد كبير من العاملين على منصات العمل الرقمية للتمييز أو المضايقة أو شهدوا ذلك.

يرتبط التمييز على المنصات الإلكترونية القائمة على الويب بالاستبعاد من فرص العمل أو الأجور المتدنية، على أساس الجنسية والجنس، وهو ما أشارت إليه على نحو خاص النساء المجيبات والعمال المقيمون في البلدان النامية. وذكر العاملون على المنصات القائمة على الموقع أيضاً أنهم تعرضوا للتمييز أو التحرش أو شهدوا ذلك. وأفاد سائقو سيارات الأجرة المعتمدون على التطبيقات بأنهم يواجهون سلوكيات عدوانية أو فظة، لا سيما من جانب العملاء وسائقي سيارات الأجرة التقليديين وضباط الشرطة، أثناء عملهم. وذكر عمال التوصيل المعتمدون على التطبيقات حالات من التمييز على أساس مهنتهم من جانب الزبائن والمطاعم، وكذلك الشرطة.

كشفت جائحة كوفيد-19 عن العديد من المخاطر التي تواجه العمال على منصات العمل الرقمية.

رصدت الدراسة الاستقصائية التقييمية السريعة التي أجرتها منظمة العمل الدولية في أربعة بلدان آثار الجائحة في العمال على المنصات القائمة على الموقع. وأشار غالبية العمال في قطاعي سيارات الأجرة والتوصيل إلى انخفاض الطلب، مما أدى إلى تدني مداخيل تسعة من كل عشرة سائقين من سائقي سيارات الأجرة وسبعة من كل عشرة عمال توصيل. وللتعويض عن فقدان الدخل، أفاد بعض العمال بأنهم شرعوا في تأدية أنشطة عمل إضافية، أو قدموا خدمات سيارات الأجرة والتوصيل خارج نطاق المنصات من خلال جهات اتصالهم الخاصة؛ كما خفض العديد منهم النفقات غير الضرورية أو استخدموا ادخاراتهم أو أرجأوا سداد الفواتير أو اقترضوا مبالغ مالية.

وأفاد بعض العمال على المنصات القائمة على الموقع بأنهم عملوا طوال الأزمة بسبب الضرورة الاقتصادية، رغم الشعور بالقلق من الإصابة بكوفيد-19 أثناء العمل. وأشار سبعة من كل عشرة عمال إلى عدم قدرتهم على أخذ إجازة مرضية مدفوعة الأجر، أو الحصول على تعويض، في حال ثبتت إصابتهم بالفيروس، الأمر الذي يعرض صحة الآخرين للخطر بالإضافة إلى صحتهم.

وقد اتخذت بعض المنصات القائمة على الموقع تدابير محددة للتخفيف من مخاطر السلامة والصحة المهنية في صفوف العمال، بما في ذلك توفير التدريب على السلامة ومعدات الحماية الشخصية. ومع ذلك، ذكر قرابة نصف العمال المشمولين بالدراسة الاستقصائية والذين زُودوا بمعدات الحماية الشخصية أن كمية أو نوعية هذه المعدات المقدمة غير كافية. بالإضافة إلى ذلك، تكبد ثمانية من كل عشرة عمال نفقات مالية إضافية لأنهم اضطروا إلى شراء معدات الحماية الشخصية بأنفسهم.

طريق المستقبل ...

سيتمثل طريق المستقبل في المشاركة في عملية حوار اجتماعي عالمي تهدف إلى ضمان الاستفادة من الفرص الناشئة عن منصات العمل الرقمية ومواجهة التحديات، بحيث تكون هذه المنصات الأقدر على توفير فرص العمل اللائق وتعزيز نمو المنشآت المستدامة والإسهام في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وقد أوصت اللجنة العالمية المستقلة لمنظمة العمل الدولية المعنية بمستقبل العمل بوضع نظام دولي للإدارة السديدة يحدد بعض الحقوق وأوجه الحماية الدنيا ويتطلب من المنصات وزبائنها أن تحترمها. كما دعت إلى اتباع نهج تظل بموجبه الإدارة الخوارزمية وتدابير الإشراف والمراقبة "تحت إشراف الإنسان" من أجل ضمان أن "يتخذ البشر القرارات النهائية التي تؤثر في العمل".

ويدعو إعلان مئوية منظمة العمل الدولية من أجل مستقبل العمل إلى اعتماد "سياسات وتدابير تضمن الحماية المناسبة للخصوصية والبيانات الشخصية وتستجيب للتحديات والفرص المطروحة في عالم العمل وذات الصلة بالتحول الرقمي للعمل، بما في ذلك عمل المنصات" من أجل تعزيز التنمية الشاملة والمستدامة والعمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق للجميع.

وأفضل سبيل إلى تحقيق هذه الأهداف هو الحوار الاجتماعي بين أصحاب المصلحة المعنيين، لا سيما منصات العمل الرقمية وعمال المنصات وممثلوهم والحكومات. ومن شأن بذل جهود متضافرة عبر العديد من المنتديات والمنظمات الدولية أن يشكل أمراً حيوياً لضمان زيادة تطوير منصات العمل الرقمية بطريقة تُسهم إسهاماً قوياً في التنمية الشاملة والمستدامة. وينبغي أن تنطوي عملية الحوار والتنسيق التنظيمية في جوهرها على جهد لضمان تطبيق القوانين المحلية المعنية بتنفيذ المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، فضلاً عن الأحكام القانونية الرئيسية الأخرى من قبيل تلك المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية والضمان الاجتماعي، على جميع العمال، بمن فيهم عمال منصات العمل الرقمية. ومن خلال المشاركة والإعداد الملائمين، يمكن أن تؤدي هذه العملية مع مرور الوقت إلى تحقيق فهم أوضح ونهج أكثر فعالية واتساقاً على مستوى المنشأة والمستويين الوطني والدولي، بهدف:

- ضمان المنافسة الشريفة وتهيئة بيئة مؤاتية للمنشآت المستدامة؛
- فرض وتعزيز شروط واضحة وشفافة للعمل والترتيبات التعاقدية بالنسبة إلى العمال والمنشآت، بما في ذلك على النحو الوارد في قوانين العمل وحماية المستهلكين؛
- ضمان تصنيف وضع استخدام العمال تصنيفاً صحيحاً، وكذلك توافقه مع نظم التصنيف الوطنية؛
- ضمان الشفافية في تصنيف أو تحديد درجة أداء العمال وقطاعات الأعمال التي تستخدم المنصات الرقمية من قبيل المنصات الإلكترونية القائمة على الويب والمنصات القائمة على الموقع ومنصات التجارة الإلكترونية؛

- **تسوية النزاعات:** قد تحصر بعض المنصات عملية تسوية النزاعات في ولاية قضائية معينة من خلال بنود التحكيم، وهو الأمر الذي قد يكون مقيداً للعمال. وقد جرى الطعن في ذلك بنجاح في بعض الولايات القضائية. وعلى سبيل المثال، أبطلت المحكمة العليا لكندا بنوداً من بنود التحكيم الخاصة بالمنصات على أساس أنه "يجعل الحقوق الموضوعية المتاحة بموجب العقد غير قابلة للتنفيذ".
- **الوصول إلى البيانات والخصوصية:** تعتمد الحكومات أكثر فأكثر تدابير تتعلق بحماية البيانات والخصوصية، بما في ذلك في البرازيل والهند ونيجيرو والاتحاد الأوروبي. وفي فرنسا، يعطي تعديل أُدخل حديثاً على قانون العمل لعمال منصات العاملين لحسابهم الخاص في قطاع النقل الحق في الوصول إلى البيانات المتعلقة بأنشطة منصتهم.

مع تزايد الشواغل التنظيمية، قامت شركات المنصات ومنظمات العمال أيضاً بمعالجة المسائل المثارة.

سمح اتفاق مفاوضة جماعية مبرم في الدانمرك بين إحدى نقابات العمال وإحدى منصات التنظيف لبعض عمال المنصة بالانتقال إلى وضع مستخدم. وتعكف شركات المنصات أيضاً على وضع مدونات سلوك إما من جانب واحد أو بالتعاون مع منصات أخرى للتصدي لبعض التحديات التي تواجه العمال. وقد وقّعت ست منصات عمل رقمية على ميثاق المنتدى الاقتصادي العالمي لمبادئ العمل الجيد للمنصات، الذي يغطي مسائل من قبيل السلامة والرفاه والمرونة والظروف العادلة والحماية الاجتماعية وإسماع الصوت والمشاركة وإدارة البيانات.

نظراً إلى أن منصات العمل الرقمية تعمل في إطار ولايات قضائية متعددة، فهناك حاجة إلى شكل من أشكال الحوار والتنسيق الدوليين في مجال السياسة العامة.

تقوم الحكومات والجهات الفاعلة غير الحكومية في كثير من الأحيان بتنظيم منصات العمل الرقمية، لكن هذه المبادرات تختلف اختلافاً كبيراً. وتواجه البلدان تحديات في إنفاذ اللوائح، لا سيما فيما يتعلق بالمنصات الإلكترونية القائمة على الويب، حيث تخضع المنصات والعملاء والعمال لولايات قضائية مختلفة. وفي هذا الصدد، تُرسي اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العمل البحري، 2006، سابقة مهمة لأنها تتعلق بقطاع متعدد الأطراف يعمل في إطار ولايات مختلفة. ومن الممكن أيضاً استخدام هذا النهج بالنسبة إلى منصات العمل الرقمية. ومن بين نقاط الانطلاق الأخرى المهمة إعلان المبادئ الثلاثي لمنظمة العمل الدولية بشأن المنشآت متعددة الجنسية والسياسة الاجتماعية، 2017، الذي يوفر إرشادات إلى المنشآت متعددة الجنسية بشأن السياسات الاجتماعية وممارسات مكان العمل الشاملة والمسؤولة والمستدامة.

يُعتبر الحوار والتنسيق الدوليين في مجال السياسة العامة عنصرين حيويين لضمان اليقين التنظيمي وقابلية معايير العمل الشاملة للتطبيق، بالنظر إلى تنوع استجابات البلدان وشركات المنصات. ومن المهم تنفيذ المبادئ والحقوق الأساسية في العمل في صفوف جميع عمال المنصات، بصرف النظر عن وضعهم. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أيضاً توسيع نطاق المبادئ المتأصلة في اتفاقيات منظمة العمل الدولية الأخرى، من قبيل تلك المتعلقة بِنُظم دفع الأجور العادلة والإنهاء المنصف للاستخدام والوصول إلى سبل تسوية النزاعات ليشمل عمال المنصات.

- ضمان شفافية الخوارزميات ومساءلة ادائها إزاء العمال وقطاعات الأعمال؛
- حماية البيانات الشخصية وبيانات العمل الخاصة بالعمال، فضلاً عن البيانات المتعلقة بقطاعات الأعمال وأنشطتها على المنصات؛
- العمل على ضمان تمتع عمال منصات العاملين لحسابهم الخاص بالحق في المفاوضة الجماعية، مثلاً من خلال زيادة مواءمة قانون المنافسة مع قانون العمل؛
- إعادة التأكيد على أن القوانين المناهضة للتمييز وقوانين السلامة والصحة المهنية تنطبق على منصات العمل الرقمية والعاملين عليها؛
- كفالة إعانات الضمان الاجتماعي الملائمة لجميع العمال، بمن فيهم عمال المنصات، من خلال توسيع نطاق الأطر السياسية والقانونية وتكييفها عند الضرورة؛
- ضمان عمليات الإنهاء المنصف للاستخدام بالنسبة إلى عمال المنصات؛
- ضمان الوصول إلى الآليات المستقلة لتسوية النزاعات؛
- ضمان قدرة عمال المنصات، إن اختاروا، على الوصول إلى محاكم الولاية القضائية التي يخضعون لها؛
- توفير حماية الأجور ومدفوعات الرواتب العادلة ومعايير وقت العمل؛
- السماح لعمال المنصات بالتنقل بحرية بين المنصات، بما في ذلك من خلال تسهيل نقل بيانات العمال، مثلاً فيما يتعلق بالتصنيفات؛
- السعي إلى فرض ضرائب فعالة على الاقتصاد الرقمي، بما في ذلك المنصات والعملاء والعمال، ومعاملاتهم.

الدفع قديماً بالعدالة الاجتماعية وتعزيز العمل اللائق

منظمة العمل الدولية هي
وكالة الأمم المتحدة في مجال
عالم العمل. ونحن نجمع بين
الحكومات وأصحاب العمل
والعمال للدفع قديماً بنهج
متمحور حول الإنسان إزاء
مستقبل العمل من خلال
استحداث العمالة وتعزيز
الحقوق في العمل وتوفير
الحماية الاجتماعية وتشجيع
الحوار الاجتماعي.

ilo.org

International Labour Organization
Route des Morillons 4
1211 Geneva 22
Switzerland