

أشكال العمل الجديدة القائمة على المنصات الالكترونية

دراسة حالة - الأردن

هدف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على ظروف العاملين والعاملات عبر المنصات الإلكترونية في الأردن (المنصات الأرضية التي تعمل في مجال نقل الركاب وتوصيل الطعام، والمنصات السحابية التي تُيسر الخدمات عن بعد عبر الانترنت)، ذلك فيما يتعلق بالحماية الاجتماعية والأجور العادلة وظروف العمل الأمانة، واقتراح تعديلات قانونية وسياسات بديلة من أجل تحسين ظروف العمل في هذه الأنشطة الاقتصادية بحيث تُسهم في خلق فرص عمل مستدامة ولائقة في الأردن.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج النوعي، إذ أُجريت جلسة عصف ذهني مع أصحاب المصلحة و31 مقابلة مُعمقة مع عاملين وعاملات على منصّات أرضية وسحابية، إضافة إلى خمس مقابلات مُعمقة مع خبراء وصانعي سياسات في الأردن. كما جرى مُراجعة التقارير والدراسات التي أُجريت سابقا داخل الأردن وخارجه على الاتجاهات الحديثة للأعمال وعلاقات العمل ومعايير العمل الدولية.

- استهدفت الدراسة ثلاثة تطبيقات أرضية (تطبيقات نقل ذكي) وخمسة تطبيقات سحابية (عمل عن بعد).

المنصات الأرضية:

كوين كار

Queen Car

تاكسي اف

Taxi F

طلبات

Talabat

المنصات السحابية:

فايفر

Fiverr

ابوورك

Upwork

بعيد

Baeed

مُستقل

MostaqI

فريلانسر.كوم

Freelancer.com

تم تقييم شروط العمل وفقاً لمبادئ العمل اللائق

1. الأجر العادل
2. ظروف العمل الآمنة
3. تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة للجميع
4. الحماية الاجتماعية
5. آفاق التطور المهني
6. حرية التعبير وتكوين النقابات

أهم النتائج المتعلقة بظروف السائقين والسائقات عبر المنصات الأرضية

الأجر العادل (تطبيقات نقل الركاب)

- أشار غالبية السائقون إلى وجود مشكلة في استلام مُستحققاتهم من العملاء، فعلى سبيل المثال إذا رفض العميل دفع ثمن الرحلة للسائق، فإن الشركة لا تُعوّضه عن ذلك.
- تُمثل بطاقة الرصيد "Balance Card" تحدٍ مضاعف بالنسبة للسائقين على تطبيقات نقل الركاب، إذ يُضاف على قيمة البطاقة عادة رسم يتراوح بين 25 - 50 قرش.

بالنسبة إلى السائقين على تطبيق طلبات:

- لا يُسمح للسائقين والسائقات بنقل مرافقين في سيارتهم أثناء ساعات العمل، وتفرض الشركة عقوبة على انتهاك هذه السياسة.
- معظم السائقون لا يُفضّلون الدفع المُسبق لهم عبر البطاقة الائتمانية "الفيزا"، لأن المبلغ المُستحق لا يتحول مباشرة للحساب البنكي الخاص بهم، وإنما يتحول بعد عدة أيام.

◀ ظروف العمل الآمنة

- تمثلت أبرز التحديات التي يواجهها السائقين على تطبيقات النقل في: التعرض للسرقة، والتحرش اللفظي، والإرهاق الجسدي، كما أن التطبيقات غير المرخصة تُعرض السائقين لخطر حجز مركباتهم من قبل الجهات المختصة وفرض غرامات مالية عليهم.
- أشار السائقون إلى أن التقييم المنخفض يُؤثر على عدد الطلبات التي يتلقونها أو قد تلجأ الشركة إلى حظرهم من العمل لفترات مؤقتة.

بالنسبة إلى السائقين على تطبيق طلبات:

- يمكن للعملاء والمشرفين على المطاعم وشركة طلبات تقييم السائقين وفقاً لنظام تقييم مكون من 5 درجات بالاستناد إلى بعض الجوانب مثل سرعة التسليم والالتزام بالزمن الرسمي المطلوب، في حين لا يستطيع السائقون تقييم العملاء، وبالتالي ليس لديهم أي وسيلة لتقديم وجهة نظرهم في حال كان سلوك العميل سيئاً.

تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة للجميع

- تشترط التطبيقات أن تكون جنسية السائق أردنية، ما يعني انها مغلقة على العمالة الأجنبية.
- اتفق السائقون أن الرجال والنساء يحصلون على فرص عمل متساوية في هذا القطاع، لكنهم أكدوا في الوقت ذاته أن طبيعة العمل على التطبيقات بالنسبة للمرأة أصعب من الوظائف التقليدية.

الحماية الاجتماعية

- أكد السائقون أن الشركات المُشغلة لا تشملهم بالضمان الاجتماعي، لأنها تعتبرهم أصحاب عمل، وليسوا عمّالاً، وبالتالي يبقى الخيار الوحيد المُتاح لهم للشمول بالضمان هو الاشتراك الاختياري، وهو ما يرفضه معظم السائقين نظراً لتكلفته المرتفعة.
- اشار معظم السائقين إلى عدم تمتعهم بتأمين صحي من قبل الشركات المُشغلة.
- فيما يتعلق بتأمين مركبات السائقين، فإن عددا قليلا من السائقين لديهم تأميناً شاملاً (بتكلفة تقارب 500 دينار أردني سنويا)، لأن الشركات المُشغلة لا تُساهم أبداً بتكلفة هذا التأمين ولا بتكلفة إصلاح الأضرار التي قد تلحق بمركباتهم.

آفاق التطور المهني

- تُقدم المنصات تدريبات مجانية عبر الانترنت حول اساليب ومهارات التواصل مع العملاء وكيفية استخدام المنصة.
- لا يوجد فرص للترقية للسائقين، لكنهم أشاروا إلى بعض جوانب النمو والتطور في المهارات الشخصية.

بالنسبة إلى السائقين على تطبيق طلبات:

- هناك فرصة للترقي، إذ يمكن أن يُصبح السائق "مُشرف" أو يحصل على لقب "سوبر كابتن"، وتتم الترقية في حال التزم السائق بسياسات الشركة وحصل على تقييم مرتفع، ويمكنه بذلك الحصول على بعض المنافع (مواعيد الورديات، الاعفاء من العمولة).

حرية التعبير وتكوين النقابات

- أكد معظم السائقين أن إدارة الشركات لا تُقدم في كثير من الأحيان الدعم أو الاستجابة الكافية عند وقوع أي مشكلة معهم.
- على الرغم من أن الشركات المُشغلة تُرسل كل فترة استبيان للسائقين لتقييم مدى رضاهم عن العمل، إلا أن معظم السائقين أكدوا أن ملاحظاتهم لا تؤخذ على محمل الجد.
- معظم السائقين لا ينتسبون إلى نقابات عمالية تُمثل مصالحهم.

أهم النتائج المتعلقة بظروف العاملين والعاملات عبر المنصات السحابية

الأجر العادل

- أشار العاملون إلى أن فرص العمل التي تُعرض على المنصات بشكل عام غير كافية، بسبب المنافسة العالية على الفرص ذاتها.
- يواجه العاملون على المنصات صعوبة في تلقي مدفوعاتهم، فالعملية طويلة ومعقدة نوعاً ما، إذ بمجرد الإنتهاء من المشروع وتسليم العمل، تكون هناك فترة انتظار إضافية مدتها 14-21 يومًا قبل تحويل الأموال للعامل/ة، يمكن خلالها للعميل طلب تغييرات أو تعديلات إضافية على المشروع، وتُمثل فترة الانتظار هذه في بعض الأحيان تحديًا للعاملين الذين يواجهون صعوبات مادية، ولكنهم مُجبرين على الانتظار لتلقي مدفوعاتهم.

ظروف العمل الآمنة

- تمنع المنصات العاملین من مشاركة معلومتهم الشخصية مع العملاء مثل البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، وتلجأ المنصات إلى حظر العاملین في حال مشاركتهم أية معلومات شخصية.
- تعمل جميع المنصات وفقاً لنظام تقييم من أصل خمس درجات، بعد اكتمال المشروع يقوم العملاء بتقييم العاملین، والعكس صحيح، ويقوم كلا الطرفين بتقييم المنصة نفسها.
- كان خطر الاستغلال المالي موضوعاً متكرراً عند العاملین على المنصات، خاصة عندما يتعلق الأمر بتخفيض المبلغ المعروض بسبب السوق المشبع.

الحماية الاجتماعية

- يتم التعامل مع العاملين كموظفين مُستقلين، وبالتالي لم يتمكن العاملون الذين جرى مقابلتهم من الوصول إلى أي نوع من الحماية الاجتماعية.

تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة للجميع

- اتفق السائقون أن الرجال والنساء يحصلون على فرص عمل متساوية في هذا القطاع، لكنهم أكدوا في الوقت ذاته أن طبيعة العمل على التطبيقات بالنسبة للمرأة أسهل من الوظائف التقليدية.

آفاق التطور المهني

- تُقدم المنصات تدريبات مجانية للعاملين لمساعدتهم على اكتساب مهارات جديدة تتلائم مع احتياجات سوق العمل.
- تُطبق بعض المنصات نظام الأوسمة، إذ يُمنح للعاملين أوسمة محددة بناءً على أدائهم، مثل "الالتزام"، وتظهر هذه الأوسمة في الملف الشخصي للعاملين، ما يزيد المصداقية وفرص عمل أكثر.

حرية التعبير وتكوين النقابات



- لم يكن العاملين على علم بوجود أي منظمات أو نقابات أو مجموعات تُدافع عن مصالحهم.

الأوصفاء

- أأوار إأار أانظفاء شامل للأاملن على المنصاء السأابفة، من أفاء شاملهم بالأضمان الأاأماعى وضمان أمانهم بالأقوق العمالفة كأافة وبأاصة الأمان الوظفاء، إضافة إلى ضمان عدم أعل إاءارات المنصاء على أقوق الأاملن ففها، من ألال فرض رقابة أأومفة أائمة علفها.
- الإاعأراف بأشركات المنصاء كأشركات وأصأاب عمل، ومساءألأهم على ألبفة معافر العمل اللأاق المنصوص علفها فف قانون العمل الأردنف وقانون الضمان الأاأماعى.
- أأوار آلفة لأانظف عملفة الأفع للأاملن والأعمالأ، بأفاء أأصرف مسأأاأهم المالفة بأون أف أأأفر.
- ضمان وأوء آلفاء فعالة فمكن الوصول إلفها للأاملن للأعبفر عن مطالبهم وشأاواهم أون الأوف من العواقب السلبلفة، وأعزفر الآلفاء لأمان أن أامفع الأاملن على علم بأهذه الأنظمة.

التوصيات

- إعادة النظر في السياسات الخاصة بعمل المنصات (منصات نقل الركاب):
 1. إلغاء أو تخفيض رسوم التسجيل السنوي البالغ 400 دينار، الذي تشترطه هيئة تنظيم النقل البري للعمل على المنصات المرخصة، إذ إن هذا الشرط يدفع السائقين إلى العمل على التطبيقات غير المرخصة.
 2. إلغاء وجود الشركات الوسيطة، وبدلاً من ذلك تنظيم عمل هذه الشركات.
 3. إلزام المنصات العاملة في الأردن بإنشاء خط ساخن على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع للسائقين للإتصال به عندما يتعرضون لخطر الإعتداء أو السرقة أو أي انتهاك اخر لسلامتهم.
 4. معاملة السائقين على أنهم عمّالاً وليسوا أصحاب عمل، وتطبيق أحكام قانوني العمل والضمان الاجتماعي عليهم، ليتمتعوا بكافة الحقوق المنصوصة فيهما.

شكراً لحسن استماعكم/ن