



MENA OBSERVATORY
ON RESPONSIBLE AI
مركز الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للأبحاث في الذكاء الاصطناعي المسؤول

البيانات والإدماج في الاقتصاد الرقمي:
منظور منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



The American
University in Cairo
Onsi Sawiris
School of Business
Access to Knowledge
for Development Center

أشكال العمل الجديدة القائمة على المنصات الإلكترونية حالة الأردن

دراسة حالة

أشكال العمل الجديدة القائمة على المنصات الإلكترونية حالة الأردن دراسة حالة

إعداد مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية
أ. أحمد عوض
أ. مراد كتكت

تم إعداد هذا التقرير بدعم من مركز إتاحة المعرفة من أجل التنمية (A2K4D) في كلية أنسي ساويرس لإدارة الأعمال بالجامعة الأمريكية بالقاهرة كجزء من مشروع بعنوان: "العمل الجديد والبيانات والإدماج في الاقتصاد الرقمي: منظور الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، بمنحة من مؤسسة فورد. الآراء الواردة هنا لا تمثل بالضرورة آراء المركز ومؤسسة فورد.

الفهرس

4	مقدمة
5	أهداف الدراسة
5	منهجية إعداد الدراسة
5	عينة الدراسة
6	الخلفية النظرية
6	1. اقتصاد المنصات الإلكترونية في الأردن وأسباب اللجوء إليها
8	2. الخلفية الإحصائية للمنصات الأرضية والسحابية في الأردن
8	3. الإطار التنظيمي للمنصات الأرضية والسحابية في الأردن
10	مبادئ العمل اللائق
10	1. المنصات الأرضية
10	الأجر العادل
12	الأمان الوظيفي
12	عقود العمل
12	ظروف العمل الآمنة
13	تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة
14	الحماية الاجتماعية
15	آفاق التطور المهني
15	حرية التعبير والتنظيم النقابي
16	الآفاق المستقبلية
16	2. المنصات السحابية
16	الأجر العادل
18	عقود العمل
18	ظروف العمل الآمنة
19	تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة
19	الحماية الاجتماعية
20	آفاق التطور المهني
20	حرية التعبير والتنظيم النقابي
20	الآفاق المستقبلية
22	الخلاصة والتوصيات
22	التحديات
22	الفرص
23	التوصيات
25	المراجع

I. مقدمة

منهم تحت خط الفقر، معظمهم من السوريين، والبقية من العراق واليمن والسودان والصومال.

ونتيجة لهذه المؤشرات، وبخاصة ارتفاع معدلات البطالة وارتفاع تكاليف المعيشة، يلجأ الكثيرون إلى العمل في أعمال حرّة وهي أعمال غير منظمة (غير محميين بأي شكل من أشكال الحماية الاجتماعية) لكسب لقمة العيش وتحصيل الحد الأدنى من الاحتياجات الأساسية، إذ وصلت نسبة العاملين غير المنظمين في الأردن إلى 59 بالمئة، وفقاً لتصريحات مدير عام مؤسسة الضمان، العام الماضي⁷، وتقارير البنك الدولي⁸، ومعظمهم من ذوي الدخل المحدود، وبخاصة ماسة للحماية الاجتماعية.

وبذلك، أصبحت الأعمال الحرّة أو المؤقتة خلال السنوات القليلة الماضية واقعاً جديداً فرض نفسه بقوة في أسواق العمل في معظم بلدان العالم، وبخاصة مع ظهور المنصات الإلكترونية وانتشارها بشكل كبير. ويشير مفهوم "سوق العمل الحر/المؤقت" إلى الأعمال التي لا تخضع لأنظمة وأحكام العمل التقليدية، مثل العاملين لحسابهم الخاص والعاملين في مشروع لمدة أو مهمة محددة والتعيينات المؤقتة أو العمل بدوام جزئي.

وساهم هذا النوع من الأعمال في توفير الآلاف من فرص العمل، ناهيك عن أن الخدمات التي تُقدمها مفيدة للمستهلكين، حيث لجأ آلاف الشباب والشابات في الأردن للعمل عبر هذه المنصات، التي تندرج تحت نوعين: الأول، "المنصات الأرضية"، وتتمثل في العمل عبر منصات النقل الذكية، مثل توصيل الركاب أو توصيل الطعام والمنتجات الأخرى، في حين يسمّى النوع الثاني بـ "المنصات السحابية" وتتمثل في تقديم خدمات رقمية مثل البرمجة والترجمة والتصميم وكتابة المحتوى والإعلانات، وغيرها.

وعلى الرغم من مساهمة هذه الأعمال في توفير فرص عمل لقطاعات واسعة من الشباب والشابات المتعطلين عن العمل والباحثين عن عمل إضافي، خاصة في ظل معدلات البطالة العالية والأجور المتدنية، إلا أن بعض العاملين فيها يواجهون تحديات عديدة، وبخاصة انعدام الحماية الاجتماعية (الضمان الاجتماعي)، إضافة إلى علاقات العمل غير المتوازنة بين الطرفين، وغيرها من التحديات. ويعود ذلك إلى ضعف التشريعات النازمة لهذا القطاع، سواء كانت قوانين أو أنظمة أو تعليمات، وعدم إنفاذ قانوني العمل والضمان الاجتماعي على هذه الشريحة الواسعة من العاملين والعاملات.

ما زال الأردن يعاني من تحديات عديدة، حيث تباطؤ النمو الاقتصادي الذي سجّل في الربع الرابع من العام الماضي 2.3 بالمئة¹، ومعدلات البطالة العالية التي وصلت إلى مستويات عالية جداً مقارنة بمعدلات البطالة التاريخية في الأردن، ومعدلاتها في غالبية دول العالم، إذ كانت قبل جائحة كورونا 19.2 بالمئة، ووصلت خلال الربع الأول من العام 2024 إلى 21.4 بالمئة.

وبلغ معدل البطالة عند الذكور خلال الربع الأول من العام 2024 (17.4) بالمئة، مقابل 34.7 بالمئة للإناث، هذا إلى جانب استمرار تدني معدل المشاركة الاقتصادية للنساء في الأردن (قوة العمل منسوبة إلى السكان في سن 15 عاماً فأكثر)، إذ بلغ 15.5 بالمئة خلال الربع الأول من العام 2024 مقابل 53.7 بالمئة للذكور².

وتتفاقم هذه المؤشرات سوءاً بسبب تدني مستويات الأجور في الأردن واستمرارها على حالها، سواء بالنسبة للحد الأدنى للأجور في القطاع الخاص (260 ديناراً) أو حتى الأجور في القطاع العام، خاصة علاوة غلاء المعيشة الشهرية البالغة 135 ديناراً، إذ لم تزد منذ نحو 10 سنوات، على الرغم من استمرار ارتفاع معدلات التضخم (زيادة عامة في أسعار السلع والخدمات) إذ سجّلت أخيراً ارتفاعاً للأشهر الأربعة الأولى من العام الجاري، بنسبة 1.61 بالمئة³ مقارنةً بالفترة ذاتها من عام 2023.

كما أن الزيادة السكانية الناجمة عن ارتفاع معدل المواليد نسبياً، وتدفق اللاجئين بسبب الصراعات المحيطة بالأردن، فاقمت التحديات الاقتصادية، إذ ازداد عدد السكان بشكل كبير خلال العقدين الماضيين، ووصل إلى أكثر من 11 مليون نسمة، إذ يعيش في الأردن نحو ثلاثة ملايين لاجئ من 49 دولة، منهم نحو 2.2 مليون لاجئ فلسطيني مسجلين لدى وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين "أونروا"⁴، ونحو 730 ألف لاجئ مسجلين لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين⁵، يعيش 66 بالمئة

1 دائرة الإحصاءات العامة: <https://dosweb.dos.gov.jo/ar/>

2 دائرة الإحصاءات العامة: https://dosweb.dos.gov.jo/databank/news/unemployment/2024/unemp_Q1_2024.pdf

3 دائرة الإحصاءات العامة: <https://dosweb.dos.gov.jo/ar/cpi-04-2024/?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMATAAR1myBwexpjmIh0IZ>

[2024/?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMATAAR1myBwexpjmIh0IZ](https://dosweb.dos.gov.jo/ar/cpi-04-2024/?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMATAAR1myBwexpjmIh0IZ)
[az6fF388LE5EC_qKJwVYZahAcZ7V6BDRcJCSmae0m8_aem_](https://dosweb.dos.gov.jo/ar/cpi-04-2024/?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMATAAR1myBwexpjmIh0IZ)
[AcToBkzcJe5AuFDWS48Q41X6HfQy16-8gDAJrKf1ZWtVffPKwY97NVVMVxKrjLg](https://dosweb.dos.gov.jo/ar/cpi-04-2024/?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMATAAR1myBwexpjmIh0IZ)
[CD7lRe9FDaIg8buwHql6v1UTPq](https://dosweb.dos.gov.jo/ar/cpi-04-2024/?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMATAAR1myBwexpjmIh0IZ)

4 وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين: <https://www.unrwa.org/ar/where-we-work/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B1%D8%AF%D9%86>

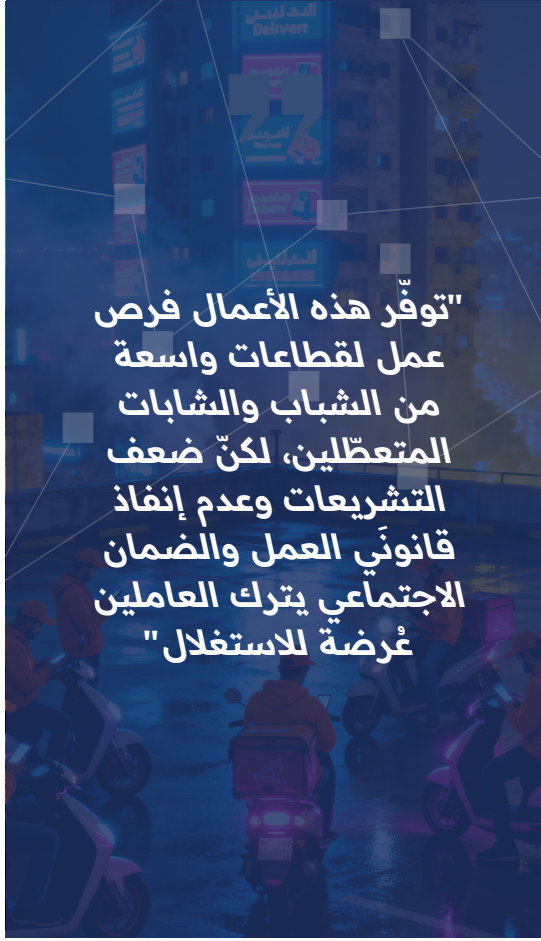
5 المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: <https://www.unhcr.org/ar/countries/jordan>

6 المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/99518>

7 تصريحات مدير عام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: <https://royanews.tv/news/303288>

8 تقرير للبنك الدولي: وظائف لم تتحقق "إعادة تشكيل دور الحكومات تجاه

الأسواق والعمالة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا": <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/80b8be4a-2cd2-5326-9af7-22f949654cc4/content>



وفيما يتعلق بالجنس، كان معظم السائقين الذين جرى مقابلتهم من الذكور، لعدم تمكن مركز الفينيق من إيجاد سائقات في منصتي "كوين كار" و"تاكسي أف"، على الرغم من سؤال جميع الذين جرى مقابلتهم، إضافةً إلى جهات اتصال أخرى، عما إذا كانوا على علم بأي سائقات يعملن في هاتين المنصتين. على عكس منصة "طلبات" التي استطاع مركز الفينيق إيجاد سائقات يعملن لديها، وجرى مقابلة أربع إناث (بينهن اثنتان متزوجتان، وواحدة عزباء، وواحدة امتنعت عن الإجابة).

إذ راوحت أعمار الذين أُجريت معهم المقابلات بين 22 و44 عاماً، معظمهم في العشرينيات والثلاثينيات. فيما كان معظمهم حاصل على درجة البكالوريوس، وعدد قليل منهم حاصل على درجة الماجستير.

أما بخصوص المنصات السحابية، فجرى مقابلة 15 عاملاً وعاملة، 11 امرأة وأربعة رجال (ثلاثة منهم سوريين وواحد أردني)، معظمهم في العشرينيات والثلاثينيات أيضاً، موزعين على خمس منصات: مستقل Mostaq، أبورك Upwork، فايفر Fiverr، بعيد Baeed، وفريلانسر Freelancer.com.

وتهدف هذه المنصات إلى توصيل الشركات وأصحاب المشاريع بأفضل العاملين والعاملات لمساعدتهم على تنفيذ أفكارهم ومشاريعهم، وفي الوقت نفسه تتيح لهم مكاناً

II. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى البحث المعمق في المنصات الإلكترونية، سواء كانت الأرضية أو السحابية، من حيث تطورها في الأردن، والإحصائيات المتعلقة بهذا النوع من الأعمال، إضافةً إلى معرفة واقع عمل هذه المنصات وظروف العاملين فيها بناءً على مبادئ العمل اللائق التي حددتها منظمة العمل الدولية⁹، إذ جرى استخدام المبادئ التالية كإطار توجيهي: الأجر العادل، التوظيف الآمن، ظروف العمل الآمنة، تكافؤ الفرص، المعاملة العادلة، الحماية الاجتماعية، آفاق التطور المهني، حرية التعبير والتنظيم النقابي.

III. منهجية إعداد الدراسة

اعتمد إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتسق مع أهداف الدراسة على النحو التالي:

■ **المراجعة المكتبية:** مراجعة التشريعات الأردنية ومختلف الدراسات والأدبيات والمؤشرات والسياسات ذات العلاقة، إضافةً إلى التقارير الدولية والوطنية ذات الصلة.

■ **المقابلات الشخصية المعمّقة:** أُجريت 31 مقابلة شخصية مع عاملين وعاملات في منصات أرضية وسحابية، بالإضافة إلى جلسة عصف ذهني مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، وخمس مقابلات معمّقة مع خبراء وصانعي سياسات.

IV. عينة الدراسة

جرى مقابلة 16 عاملاً وعاملة في المنصات الأرضية، موزعين على ثلاث منصات (واحدة لتوصيل الطعام، "طلبات" Talabat، ومنصتان غير مرخصتين لنقل الركاب وهما "كوين كار" Queen Car و"تاكسي أف" Taxi F).

بالنسبة لـ"طلبات"، فهي شركة تأسست في الخليج عام 2004، وأطلقت رسمياً في الأردن عام 2017، بسبب تزايد أعداد المطاعم. في حين بدأت "كوين كار" بالعمل في الأردن عام 2019، وفقاً لأول منشور لها على "فيسبوك"، أما "تاكسي أف" فبدأت العمل عام 2020، وفقاً لمنشور لها على "فيسبوك" أيضاً.

وجرى اختيار منصات نقل ركاب غير مرخصة، بسبب وجود العديد من الدراسات التي تناولت المنصات المرخصة، وأيضاً من أجل الغوص بشكل أعمق في عمل منصات نقل الركاب في الأردن.

في البلاد، الذي شهد معدلات عالية من نمو السكان نتيجة للعوامل الديموغرافية المحلية وكذلك حركات اللاجئين والهجرة من البلدان المجاورة، وفي المقابل شهد الاقتصاد الأردني ثباتاً نسبياً في النمو الاقتصادي تراوح بين 2 و 2.3 بالمئة خلال السنوات العشر الأخيرة، وهو ما لا يكفي لإيجاد وظائف للجميع، كما تشير معدلات البطالة المرتفعة، خاصة بين الشباب، إضافة إلى ارتفاع تكاليف المعيشة في الأردن (معدلات التضخم) مقابل ثبات مستويات الأجور.

كل هذه التحديات كان لا بد أن تؤثر بشكل كبير على الفئات الضعيفة في الأردن، لذلك؛ من الطبيعي في ظل هذه الظروف أن يلجأ الأشخاص في سن العمل إلى طرق أخرى غير تقليدية لتحقيق دخل لهم ولأسرهم، فيتجه العديد منهم إلى العمل عبر المنصات الإلكترونية.

وكان معظم السائقين الذين جرت مقابلتهم إما متعطلين عن العمل قبل التوجه للعمل في المنصات و/أو يواجهون تحديات في أعمالهم السابقة، فتركوها وقرروا تجربة العمل في المنصات، و/أو أنهم لجأوا للعمل في المنصات مع البقاء في وظائفهم الأصلية، بهدف زيادة دخلهم¹⁰.

فعلى سبيل المثال، فضل العديد منهم نظام الأجر اليومي في المنصات، والذي تختلف قيمته وفقاً لعدد الرحلات التي

لإيجاد مشاريع يعملون عليها وزيادة مصادر دخلهم. وتعمل هذه المنصات في مجالات: الأعمال والخدمات الاستشارية، البرمجة وتطوير المواقع والتطبيقات، الهندسة والتصميم الداخلي، التصميم الجرافيكي، إعداد الفيديوهات والصوتيات، التسويق الإلكتروني والمبيعات، الكتابة والتحرير والترجمة، الدعم والمساعدة وإدخال البيانات، والتدريب والتعليم عن بعد.

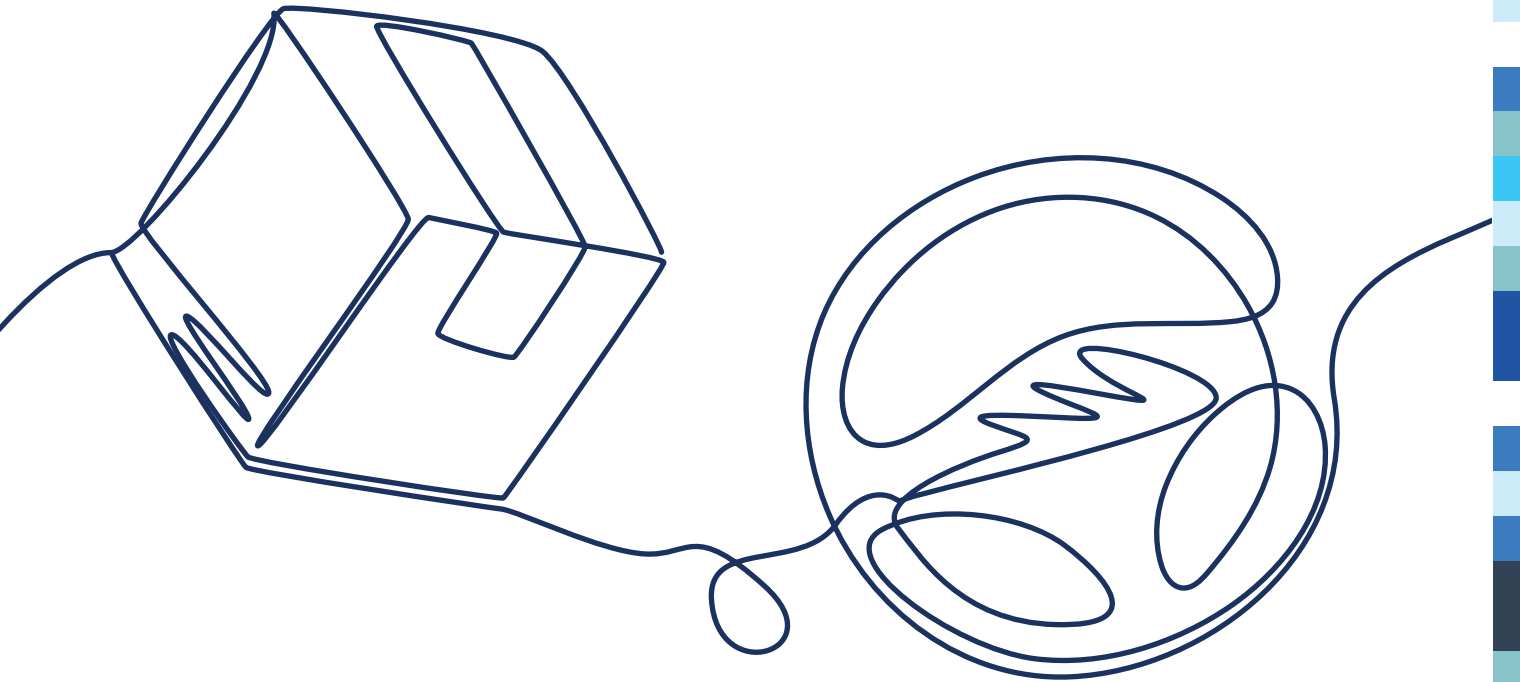
وكان معظم الذين جرى مقابلتهم في المنصات السحابية حاصلًا على درجة البكالوريوس، وعدد قليل منهم حاصل على درجة الماجستير، تنوعت تخصصاتهم بين: علوم الكمبيوتر، اللغة الإنجليزية، اللغة العربية، الإعلام، إدارة المشاريع، العلوم الصحية، العلوم الاجتماعية، الهندسة الزراعية، ونظم المعلومات والموارد البشرية. وفيما يتعلق بحالتهم الاجتماعية، كان معظمهم غير متزوجين، لكنهم كانوا مسؤولين عن تأمين بعض الاحتياجات لأسرهم.

٧. الخلفية النظرية

1. اقتصاد المنصات الإلكترونية في الأردن وأسباب اللجوء إليها

نما اقتصاد المنصات الإلكترونية في الأردن بسرعة خلال العقد الأخير، لعدة أسباب منها: الوضع الاقتصادي العام

10 المقابلات المعمقة مع العاملين في المنصات الأرضية.



ويتطلب العمل على المنصات المُرخصة لنقل الأفراد: مركبة موديل 2016 وأكثر، رخصتي مركبة وقيادة، شهادتي عدم محكومية (عدم إدانة)، شهادة صحية، إضافة إلى تصريح من هيئة تنظيم النقل البري تبلغ تكلفته 400 دينار سنوياً.

في حين لا يتطلب العمل على المنصات غير المرخصة لنقل الركاب مثل "تاكسي أف" و"كوين كار" تصريحاً من الهيئة، وإنما فقط مركبة ليست مشروطة بالمتطلبات والتصاريج سالفة الذكر.

وفيما يتعلق بمنصات توصيل الطعام مثل "طلبات"، فلا يتطلب العمل لديها شراء مركبة حديثة الصنع، وبإمكان السائق حتى أن يعمل على دراجة نارية صغيرة أو ما يُعرّف بـ"السكوتر"، مع توفير التصاريج والمتطلبات المذكورة.

وأشارت السائقات اللاتي جرت مقابلتهن إلى أنهن اخترن العمل في منصة "طلبات" تحديداً، لأنها مقتصرة فقط على توصيل الطعام، على عكس منصتي "كوين كار" و"تاكسي أف" المختصتان بتوصيل الأفراد، وهو ما رفضته السائقات، لعدم شعورهن بالأمان برفقة ركاب¹⁵.

كما أن العمل على منصة "طلبات" لا يتطلب دفع 400 دينار سنوياً لهيئة تنظيم النقل البري مقابل التصريح، وهو

يُنجزونها يومياً، أكثر من نظام الرواتب الشهرية، إضافةً إلى تحكمهم في ساعات عملهم اليومية (المرونة في العمل). في حين قال آخرون إنهم لم يحظوا بفرصة عمل في مجال تخصصاتهم، و/أو واجهوا أزمات مالية دفعتهم إلى العمل في المنصات¹¹.

يقول أحد السائقين العاملين في منصة "طلبات": "تقدمت إلى أكثر من وظيفة بمجال تخصصي، لكن دون جدوى، فاتجهت في نهاية المطاف إلى العمل في المنصات، خصوصاً أن العمل فيها لا يتطلب أي شهادة علمية"¹².

بينما يقول سائق آخر يعمل في "تاكسي أف"، وكان متعطلاً عن العمل قبل الالتحاق بالمنصة: "لم أكن أرغب في البقاء بالمنزل بلا عمل، لذلك لجأت إلى العمل في المنصات حتى وإن كان دخلها غير كافٍ"¹³.

وأكد العديد منهم أن معظم السائقين جاءتهم فكرة العمل في المنصات عن طريق أصدقائهم أو أفراد أسرهم الذين كانوا أو ما زالوا يعملون في المنصات أو عن طريق إعلانات شركات المنصات على وسائل التواصل الاجتماعي¹⁴.

11 المقابلات المعمقة مع العاملين في المنصات الأرضية.

12 أحد العاملين على منصة "طلبات" في المقابلات المعمقة.

13 أحد العاملين على منصة "تاكسي أف" في المقابلات المعمقة.

14 المقابلات المعمقة مع العاملين في المنصات الأرضية.

15 المقابلات المعمقة مع العاملات على منصة "طلبات".



أما بخصوص العاملين في المنصات السحابية (وهم العاملون لدى منصات إلكترونية من المنزل)، فتُقدر أعدادهم بنحو 11 ألفاً بين عامي 2017 و2022²¹.

3. الإطار التنظيمي للمنصات الأرضية والسحابية في الأردن

عندما بدأت المنصات الإلكترونية لنقل الركاب بالعمل لأول مرة في الأردن عام 2015، لم يكن السائقون العاملون في هذه المنصات بحاجة إلى ترخيص رسمي من الحكومة للعمل فيها، ما أحدث منافسة غير عادلة مع سائقي التاكسي الأصفر، الذين يترتب عليهم تحمّل إجراءات ونفقات الترخيص السنوية.

لكن، في عام 2018 صدر في الجريدة الرسمية نظام "تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية"²² وحظّر العمل في هذا القطاع إلا بعد الحصول على الترخيص والتصريح، بإشراف من هيئة تنظيم النقل البري تحت مظلة وزارة النقل.

حينها جرى ترخيص 7 شركات مُشغلة لمنصات نقل الركاب، تعمل 4 منها حالياً والبقية متعثرة مالياً ومتوقفة عن العمل، وحددت هيئة تنظيم النقل البري الحد الأقصى لعدد السائقين المسموح لهم بالعمل في هذه المنصات وهو 13 ألف تصريح عمل، في حين كان هناك نحو 30 منصة غير مُرخّصة، على الرغم من أن بعضها يعمل وتُشغّل آلاف السائقين.

إلا أن وزارة الاقتصاد الرقمي أعلنت في آذار 2024 حجب 24 منصة غير مرخصة بالتعاون مع وزارة النقل وهيئة تنظيم قطاع النقل البري وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات ومديرية الأمن العام، حيث جرى حجبها من متاجر المنصات الإلكترونية بالتعاون مع الشركات العالمية (آبل، جوجل، هواوي)²³.

وجاءت هذه الخطوة، وفق الوزارة، نظراً لمنافستها غير العادلة مع المنصات المرخصة، ولآثارها الاجتماعية والأمنية الكبيرة على المستخدمين. وقالت إن استخدام منصات النقل غير المرخصة يعرض المستخدمين لمخاطر متعددة، بما في ذلك انعدام المسؤولية في حال وقوع حوادث أو مشكلات متعلقة بالسلامة، بالإضافة إلى عدم التزامها بمعايير الجودة المطلوبة، مما يؤدي إلى تجارب سلبية للمستخدمين، وتعريض حياتهم للخطر بسبب عدم وجود إمكانية لتتبع المركبة وعدم شمولها بالتأمين، وإن العمل غير القانوني لهذه المنصات يخل بالمنافسة العادلة، ويمكن أن يؤدي إلى تقليل الإيرادات للشركات المرخصة التي تلتزم بالقوانين، مما يؤثر سلباً على الاقتصاد المحلي.

ما ينطبق على منصتي كوين كار وتاكسي أف، لأنهما غير مرخصتين، ما يوفّر عليهن هذا المبلغ وبالتالي تحسين دخولهن، على عكس تطبيقات نقل الركاب التي يتطلب العمل لديها دفع هذا المبلغ سنوياً للهيئة، وإلا يصبح العمل غير قانوني.

أما بالنسبة للعاملين في المنصات السحابية، فإن جميع العاملين الذين جرت مقابلتهم لجأوا إليها إما بسبب عدم توفر فرص عمل بتخصصاتهم ومجالاتهم، أو الرغبة في تجربتها خصوصاً أنها تتميز بالمرونة في العمل. بعض العاملين لم تكن لديهم خبرات سابقة وقرروا العمل في هذه المنصات فقط لتأمين دخل لهم¹⁶.

يقول أحد العاملين في منصة "مستقل"، وهو سوري، إنه لا توجد فرص عمل مكتفية للسوريين، لذا رأى أن الخيار الأفضل هو العمل الحر في هذه المنصات¹⁷. يشير ذلك إلى قلة فرص العمل في القطاعات المنظمة بالنسبة إلى اللاجئين السوريين، وبالتالي هم يعتمدون على العمل في القطاعات غير المنظمة والعمل الحر.

ووفق العاملين الذين جرت مقابلتهم، فإن فكرة العمل على المنصات السحابية جاءت بعضهم عن طريق أصدقائهم الذين كانوا على علم بهذه المنصات، والبعض الآخر عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي وبخاصة "لينكد إن"، وعدد قليل منهم جاءت الفكرة عن طريق الدورات التدريبية التي تقدمها منظمة التعليم من أجل التوظيف (EFE)، وهي منظمة ناشطة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتقدم التدريب الوظيفي وورش عمل عن العمل الحر وريادة الأعمال¹⁸.

2. الخلفية الإحصائية للمنصات الأرضية والسحابية في الأردن

على الرغم من عدم توفر إحصائيات دقيقة حول أعداد العاملين والعاملات في المنصات الإلكترونية في الأردن، إلا أن هناك بعض الأرقام صادرة من عدة جهات يُمكن أن تُعطينا انطباعاً تقريبياً عن حجم هؤلاء العاملين.

وفقاً لتقديرات وزارة الاقتصاد الرقمي العام الماضي، يعمل ما يقرب من 25 ألف عامل وعاملة في منصات توصيل الطعام¹⁹، في حين يصل عدد العاملين في منصات نقل الركاب المُرخّصة، وعددها سبعة، إلى نحو 11 ألف و600 سائق، وفقاً لآخر الأرقام الصادرة عن هيئة تنظيم النقل البري في آذار الماضي²⁰. فيما لا توجد أرقام دقيقة حول العاملين في منصات نقل الركاب غير المُرخّصة.

16 المقابلات المعمقة مع العاملين في المنصات السحابية.

17 أحد العاملين لدى منصة "مستقل" في المقابلات المعمقة.

18 المقابلات المعمقة مع العاملين في المنصات السحابية.

19 تقديرات وزارة الاقتصاد الرقمي: <https://akhbarhayat.com/874023/>

20 هيئة تنظيم النقل البري، بيانات آذار 2024: https://www.itrc.gov.jo/sites/default/files/ltqrqr_lrbby_llshhr_kwnn_lthny_-_shbt-dhr_2024_1.pdf

21 منظمة العمل الدولية، دراسة غير منشورة.

22 نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية: https://www.itrc.gov.jo/sites/default/files/d0001075_0.pdf

23 وزارة الاقتصاد الرقمي، آذار 2024: <https://www.facebook.com/share/p/SqkgH5cF38dbBHvG/>



وتعد منصات نقل الركاب غير المرخصة في الأردن مخالفة واضحة للمادة 24 من قانون السير، الذي يفرض عقوبات على مستعملي المركبات الخصوصية مقابل أجر، تصل إلى حجز المركبة والحبس. وحتى بعد قرار وزارة الاقتصاد الرقمي بحجب عدد من التطبيقات غير المرخصة، تسعى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات إلى حجبها جميعاً، غير أن القائمين عليها يعتمدون تغيير الخصائص الفنية الخاصة بها وبصمتها التعريفية، مثل عناوين الإنترنت وأسماء "النطاقات الموصولة" المتعلقة بها، باستمرار.

ووفق النظام، تستوفي الهيئة من كل شركة يُسمح لها بنقل الركاب عبر المنصات الإلكترونية رسماً سنوياً يبلغ 100 ألف دينار عن الترخيص أو تجديده، إذا كان عدد السيارات المسجلة لديها لا يتجاوز 3 آلاف، وتدفع 70 ديناراً إضافية للهيئة عن كل مركبة تزيد على ذلك. كما تستوفي مبلغ 400 دينار سنوياً كتصريح عن كل مركبة تعمل على تلك المنصات. وفي حال أراد السائق العمل في منصات أخرى بنفس الوقت، فيجب عليه دفع 20 ديناراً إضافياً سنوياً عن كل منصة إضافية.

وتشترط المادة السادسة من النظام على مقدم الخدمة (السائق) أن لا يتجاوز عمره 60 عاماً، وأن تكون السيارة مملوكة له أو لأي من أقاربه حتى الدرجة الثانية. أما المادة السابعة من النظام، فتشترط أن تكون المركبة مرخصة ومؤمنة تأميناً إلزامياً وفقاً لأحكام نظام التأمين الإلزامي للمركبات، إضافة إلى "تأمين مسؤولية" يغطي الأضرار التي تلحقها السيارة، ويزيد على التغطيات التأمينية التي يوفرها نظام التأمين الإلزامي للمركبات والتعليمات الصادرة بمقتضاه، وأن لا يتجاوز عمر المركبة سبع سنوات من تاريخ سنة الصنع، وهو ما يُسمى بـ"العمر التشغيلي".

وحددت هيئة تنظيم النقل البري، في تعليمات صدرت بموجب هذا النظام، التعرفة أو التسعيرة

1. المنصات الأرضية

(i) الأجر العادل

طُرحت أسئلة عديدة على السائقين الذين جرت مقابلتهم حول مستويات أجورهم وسهولة تحصيلها، وهل تكفي لتغطية احتياجاتهم أم لا.

تتفاوت الأجور التي يحصلها السائقون في المنصات الثلاثة وفقاً لعدد ساعات عمل كل سائق وعدد الطلبات أو الرحلات التي يُنجزونها يومياً. وعلى الرغم من أن معظم السائقين أكدوا أنهم لا يواجهون صعوبة في تلقي مستحقاتهم، إلا أنهم يرون أنها غير كافية.

إذ يقول أحد السائقين العاملين في منصة "تاكسي أف" إن الدخل الذي يحصله بالكاد يكفي لتغطية احتياجات أسرته الأساسية²⁶. في حين أشار آخر يعمل في منصة "كوين كار" إلى أن مستوى دخله يعتمد على عدد ساعات عمله والرحلات التي يُنجزها يومياً، ويوضح بالقول: "إذا عملت لساعات طويلة وأنجزت عدداً كبيراً من الرحلات سأستطيع تأمين الاحتياجات الأساسية لأسرتي، أما في حال عملت لساعات قليلة أو كان هناك ركوداً في عدد طلبات الرحلات، لن أستطيع تأمين أي احتياجات"²⁷.

فيما قال سائقون آخرون في هاتين المنصتين إن عدد ساعات العمل غير مرتبطة بعدد الرحلات، فأحياناً يعملون لساعات طويلة، لكنهم لا يُنجزون سوى عدداً قليلاً من الرحلات. ويعود ذلك، وفقاً لقولهم، إلى الركود الذي يحصل أحياناً في عدد الرحلات للسائقين بشكل عام، وأوضحوا أن الركود دائماً يحصل إما في فصل الشتاء أو في العطلة الصيفية لطلبة الجامعات²⁸.

أما بالنسبة لسائقي منصة "طلبات"، فقالوا إن طبيعة عملهم تختلف عن منصات نقل الركاب من حيث ساعات العمل، فهم يعملون لساعات تُحددها الشركة المُشغلة وتكون على نظام الورديات "الشفقات"، وبشكل هرمي²⁹. ما يعني أن السائقين الحاصلين على التقييم الأعلى يختارون وريديات عملهم أولاً، يليهم على التوالي السائقين الذين لديهم تقييمات أقل.

ولا بد من التنويه إلى أن معظم السائقين في المنصات الثلاثة يعتمدون عليها كمصدر أساسي للدخل، إذ أن عدداً قليلاً من السائقين الذين جرت مقابلتهم لديهم عمل آخر في قطاعات أخرى.

كما أفاد السائقون في المنصات الثلاثة أن معظم السائقين في الأردن، سواء في منصات نقل الركاب أو توصيل الطعام،

للسائقين في منصات نقل الركاب، إذ تبلغ 15 بالمئة، زيادة على تسعيرة عداد التاكسي الأصفر البالغة 35 قرشاً²⁴.

وفيما يتعلق بالسائقين الذين يعملون بمجال توصيل الطعام، فهم يقعون تحت إشراف هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، ولا توجد أي قوانين أو أنظمة أو تعليمات خاصة تُنظم عملهم، رغم أن عددهم بالآلاف، وبالتالي هم غير مُطالبين بالحصول على ترخيص رسمي من الحكومة للعمل في هذا المجال. ويُترك تنظيم عملهم للشركات المُشغلة لمنصات توصيل الطعام، الذين يعملون من خلالها أو للمطاعم التي تُشغلهم.

أما بخصوص العاملين في المنصات السحابية، فلا يوجد أيضاً إطاراً تشريعياً يُنظم عملهم ويحمي حقوقهم، واكتفت الحكومة بإعداد سياسات تهدف فقط إلى تطوير الخدمات السحابية الخاصة بها، مثل السياسة الصادرة عن وزارة الاقتصاد الرقمي عام 2020²⁵.

ومما يزيد معاناة العاملين والعاملات في المنصات الإلكترونية بشكل عام، عدم تطبيق تشريعات العمل الأردنية عليهم، خاصة قانوني العمل والضمان الاجتماعي، لأن الحكومة تعتبرهم أصحاب عمل وليسوا عمالاً كغيرهم من العاملين الذين يعملون بشكل حر.

وبالتالي، لا يتمتع هؤلاء بأي من الحقوق المنصوص عليها في قانون العمل، ومحرومون من الشمول بالضمان الاجتماعي إلا في حالة الاشتراك الاختياري، وهو ما يرفضه معظمهم نظراً لتكلفتها المرتفعة، البالغة 17.5 بالمئة من أجورهم الشهرية، فهم لا يستطيعون تحمّل المزيد من الأعباء المالية.

لكن على الرغم من أن هؤلاء العاملين يتمتعون بجزء من الاستقلالية في أثناء عملهم، مثل التحكم في أوقات العمل، إلا أنهم ملزمون في نفس الوقت بتأدية مهام معينة تُحددها الشركات المُشغلة للمنصات، ما يعني أن صفة العامل المنصوص عليها في قانون العمل متوفرة لديهم، وبالتالي يجب أن يتمتعوا بجميع الحقوق المنصوص عليها في تشريعات العمل الأردنية. كما أنهم ملزمون بدفع الضرائب الحكومية، مثل ضريبة الدخل، كغيرهم من العمال.

VI. مبادئ العمل اللائق

في هذا الجزء سيتم تحليل ظروف العمل في المنصات الأرضية والسحابية بناءً على معايير العمل اللائق التي حددتها منظمة العمل الدولية.

26 أحد العاملين على منصة "تاكسي أف" في المقابلات المعمقة.

27 أحد العاملين على منصة "كوين كار" في المقابلات المعمقة.

28 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".

29 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصة "طلبات".

24 تعليمات نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية: https://www.ltrc.gov.jo/sites/default/files/docuware_generated_pdf_1.pdf

25 وزارة الاقتصاد الرقمي 2020، سياسة المنصات السحابية وخدماتها: https://www.mdee.gov.jo/EBV4.0/Root_Storage/AR/CloudPolicy2020.pdf

أما فيما يتعلق بالعمولة التي تقتطعها الشركات المُشغلة من الرحلات، أشار السائقون في منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار" أنها منخفضة نسبياً مقارنة مع منصات نقل الركاب المرخصة، إذ تُراوح بين 10 إلى 20 بالمئة، في حين تصل في المنصات المرخصة إلى نحو 30 بالمئة، وأحياناً أكثر من ذلك. وهذا يُعتبر أحد الأسباب التي جعلت معظم السائقين يتوجهون إلى العمل لدى منصات النقل غير المرخصة في محاولة لتجنب بعض الأعباء المالية.

وتتمثل الأسباب الأخرى في أن العمل في المنصات غير المرخصة لا يتطلب دفع 400 دينار سنوياً لهيئة تنظيم النقل البري مقابل التصريح، ولا يدفعون فيها ضريبة "المبيعات" التي يدفعها نظرائهم في منصات النقل المرخصة.

إلى جانب ذلك، لا يوجد في التطبيقات غير المرخصة مثل "تاكسي أف" و"كوين كار" نظام الدفع المُسبق عبر البطاقة الائتمانية "الفيزا" الذي يُعتبر مشكلة لدى السائقين في منصات نقل الركاب المرخصة، لأن المبلغ المستحق عبر "الفيزا" لا يتحول مباشرة للحساب البنكي الخاص بالسائق، وإنما يتحول بعد أيام قد تتجاوز الأسبوع أحياناً، وهو ما ينطبق أيضاً على منصة "طلبات"³⁵.

وعلى الرغم من أن الدفع نقداً يُعد أفضل من الدفع عبر البطاقة الائتمانية بالنسبة لمعظم السائقين، إلا أن بعض الذين جرت مقابلتهم في المنصات الثلاثة أفادوا بأنهم يواجهون مشكلة أحياناً في تلقي مستحقاتهم من الرحلات التي يُنجزونها³⁶.

على سبيل المثال، إذا رفض عميل ما دفع ثمن طلبه، فإن الشركة لا تُعوّض السائق عن الطلب ولا تُقدم له أي مساعدة، وبالتالي لا خيار يبقى للسائق سوى التشاجر مع العميل أو تقديم شكوى ضده لدى السلطات الأمنية.

كما يتلقى سائقو منصات نقل الركاب طلبات الرحلات في بعض الأحيان على أساس قريهم لمواقع العملاء وليس على أساس التقييم، إذ أفاد العديد من السائقين أن التقييم العالي لا فائدة منه، لأن بعض الطلبات تأتي أحياناً إلى السائقين الأقرب إلى موقع العميل، حتى وإن كان تقييمه منخفضاً، ما يُشكّل ظلماً للسائقين ذوي التقييمات العالية.

كما زعموا بأن الطلبات الأكثر ربحاً، والتي عادة تكون وجهتها إلى المطار، يتلقاها السائقون الذين يعملون على مركبات حديثة، وهو ما اعتبره تمييزاً ضد السائقين الذين يعملون على مركبات بموديلات قديمة³⁷.

وبخصوص تكاليف الإصلاحات الدورية لمركبات السائقين والمخالفات المرورية وتكاليف تجديد تأمين مركباتهم،

لا يكتفون بالعمل في منصة واحدة فقط، وإنما في أكثر من منصة مماثلة (مرخصة أو غير مرخصة) في الوقت ذاته، بهدف تعزيز دخلهم³⁸.

وفيما يتعلق بالضرائب، أفاد السائقون في منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار" أنهم لا يدفعون أي ضرائب للحكومة، لأن هاتين المنصتين غير مرخصتين، على عكس الشركات المُشغلة لمنصات نقل الركاب المرخصة التي تفرض على سائقيها دفع ضريبة تحت اسم "ضريبة مبيعات" تبلغ 4 بالمئة من أجورهم في كل رحلة يُنجزونها³⁹.

ويعتقد كثير من السائقين العاملين على منصات نقل الركاب المرخصة أن هذه الضريبة يجب أن تكون مفروضة في الأصل على الخدمات والسلع، وبالتالي يجب على الشركات المُشغلة دفعها لأنها هي التي تُقدم خدمة نقل الركاب، لكنها في الواقع تتحايل على السائقين وتعتبرهم مقدمي الخدمة وأصحاب عمل وليسوا عمالاً.

وبالرجوع إلى التعريفات المنصوص عليها في نظام "تنظيم نقل الركاب من خلال التطبيقات الذكية"، نلاحظ أن السائق مُعرّف على أنه مُقدم الخدمة، بينما الشركة المُشغلة مُعرّفة على أنها الشركة الحاصلة على الترخيص وليس مقدمة الخدمة، وهذه ثغرة تستغلها الشركات المُشغلة لتحصيل السائقين أعباء مالية ليسوا مطالبين بها، وأيضاً لعدم إعطائهم أي من حقوقهم.

أما بالنسبة لمنصة "طلبات"، فأفاد معظم من قابلهم مركز الفينيقي أن لا علم لديهم بأي ضرائب قد دفعوها للحكومة، وأوضحوا أن الشركة المُشغلة لا توضح لهم هذه التفاصيل⁴⁰.

وفيما يتعلق بالتسعيرة (فتحة العداد)، أشار السائقون في منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار" إلى أنها تبلغ في هاتين المنصتين ديناراً واحداً فقط، في حين تبلغ في منصة "طلبات" ديناراً وعشرة قروش⁴¹. إلا أن السائقين في "طلبات" يشكون دائماً من نظام GPS الخاص بالشركة، ويُسمّى "منهاتن"، الذي يحتسب عدد الكيلومترات التي يقطعها السائق من المطعم إلى الزبون، ورأوا أن هذا النظام غير منصف لهم، إذ أنه لا يحسب عدد الكيلومترات الواقعية التي يقطعها السائق مثل نظام GPS، وإنما يحسب من نقطة إلى أخرى بعدد كيلومترات محددة بين النقطتين.

وضرب السائقون مثلاً على ذلك بالقول: "النظام يحسب لنا المسافة من نقطة معينة إلى أخرى بخمسة كيلومترات، بينما على أرض الواقع نقطع أكثر من ذلك"⁴².

30 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات السحابية.

31 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".

32 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصة "طلبات".

33 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".

34 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصة "طلبات".

35 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".

36 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات الأرضية.

37 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".



للعمل، إضافة إلى أنها لا تتضمن أيًا من الحقوق العمالية المنصوص عليها في قانوني العمل والضمان الاجتماعي.

ويرى السائقون أن هذه العقود هي عقود "إذعان"، وغير معترف بها في القوانين الأردنية،

أما بالنسبة للعقود في منصة "طلبات"، فأكد جميع سائقيها، الذين أجريت معهم المقابلات، أن لديهم نسخاً منها، و تتنوع بين النسخ المادية والإلكترونية.

فيما أكد نصفهم أن شروط العقد كانت واضحة بالنسبة لهم، إلا أنها لم تتضمن أيًا من حقوقهم المنصوص عليها في قانوني العمل والضمان الاجتماعي. يقول أحدهم: "نعم، قرأت نصوص العقد وكانت واضحة، لكني لم أجد أيًا من حقوقي، فالنصوص كلها تتحدث عن الشروط والمحظورات"³⁹.

(iv) ظروف العمل الآمنة

على الرغم من أن السائقين في المنصات الأرضية الثلاثة لديهم الحرية في إنهاء عملهم مع الشركات المالكة لتلك المنصات، إضافة إلى تحكمهم في ساعات عملهم اليومية، بالنسبة إلى سائقي "كوين كار" و"تاكسي أف"، إلا أن هناك العديد من التحديات التي يواجهونها تجعل بيئة عملهم غير آمنة، خصوصاً أن عقود عملهم لا تتضمن أيًا من حقوقهم المنصوصة في تشريعات العمل الأردنية.

هذه التحديات لا تقصر فقط على حمايات الاجتماعية أو عقود عملهم أو الأمان الوظيفي، وإنما تصل إلى العنف من خلال تعرضهم أحياناً إلى الضرب أو السرقة من قبل العملاء.

تكون على حساب السائقين، ولا توجد أي مساهمة من قبل الشركات، ما يزيد الضغوط عليهم، إضافة إلى أنهم لا يتمتعون بأي إجازات مدفوعة الأجر.

ولم يذكر السائقون أي حوافز تُقدمها الشركات لهم سوى مسابقات تُقيمها كل فترة، وهي أن يُطلب من السائقين إنجاز عدد معين من الرحلات خلال عدد ساعات محددة، وتكون المكافأة إما نقدية أو على شكل تخفيض للعمولة المقتطعة أو زيادة تقييم السائق، وفي بعض الأحيان تكون المكافأة منح تأمين كامل ضد الحوادث لفترة معينة لأول ثلاثة سائقين يفوزون بالمسابقة³⁸.

(ii) الأمان الوظيفي

يُعتبر الأمان الوظيفي من الحقوق الأساسية التي يجب أن يتمتع بها أي عامل، إلا أنه مُنعدم بالنسبة للسائقين في منصات نقل الركاب، سواء المرخصة أو غير المرخصة، فمجرد شكوى بسيطة من أحد العملاء (الركاب) ضد السائقين قد يتم حظرهم من دخول المنصة "بكسبة زر".

يقول معظم السائقين الذين أجريت معهم المقابلات في منصتي "كوين كار" و"تاكسي أف" إن حظرهم من دخول المنصة يكون إما مؤقتاً أو دائماً، حسب نوعية الشكوى المُقدمة من العميل.

ويُقرّون أيضاً أن معظم الشركات لا تهتم لمصلحة السائق لديها، فالعمل هو "رقم واحد" بالنسبة إليهم، حتى وإن كان هو المُخطئ. إذ يبيّن أحد السائقين في منصة "تاكسي أف" أن العديد من العملاء "يتبلّون" على السائقين، ولكن رغم ذلك يُحظر السائق دون أخذ رأيه في الشكوى حتى، وهو ما يعتبرونه ظلماً لهم.

(iii) عقود العمل

تبيّن من خلال المقابلات التي أجريت مع السائقين في منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار" أن نوع عقود العمل بينهم وبين الشركات المُشغلة هي عقود إلكترونية، مثل التي في منصات النقل المرخصة. وتشبه إلى حد كبير إذن الدخول إلى التطبيقات المتواجدة في أي هاتف.

ويشير السائقون إلى أن هذه العقود تتكون من صفحات عديدة، ولا يستطيعون الانتقال إلى الصفحة التالية إلا بالنقر على خيار السماح، ونص العقد مُعدّ وفقاً لقوانين دول أجنبية وليس الأردن أو الدول العربية.

كما أن هذه العقود، بحسب السائقين، مصوغة لتصب في مصلحة الشركات أكثر من السائقين، إذ لا يوجد خيار آخر داخل المنصة (التطبيق) إلا السماح بالموافقة على العقود، وإلا فلا يستطيع السائقون الدخول إلى المنصات والعمل عليها، ما اعتبروه توقيعاً قسرياً يستغل حاجة السائقين

39 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصة "طلبات".

38 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات الأرضية.

كما أن العمل على تطبيقات نقل الركاب غير المرخص مخالف للقانون، ويخضع لتدقيق شرطة السير، حيث إن عقوبتها تصل إلى حجز المركبة وحبس السائق.

لذلك، أفاد السائقون في منصتي "كوين كار" و"تاكسي أف" أنهم يعملون بعيداً عن الأماكن النشطة التي تتواجد فيها شرطة السير بكثرة، وفي حال أتاها طلب توصيل إلى المطار (الذي يعتبر أكثر ربحاً) يطلبون من العميل/ة الركوب بجانب السائق لكي لا يُكشف أمره، فالجلوس بجانب السائق يوحي بأنه أحد أصدقائه أو إخوانه أو أقاربه.⁴⁴

٧ تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة

أجمع السائقون في المنصات الأرضية أن هناك تكافؤاً في الفرص بين النساء والرجال عند العمل في تلك المنصات، إلا أنهم اتفقوا على أن العمل في المنصات، سواء توصيل الطعام أو نقل الركاب، صعب بالنسبة للنساء مقارنة مع الرجال، فالتحديات التي يواجهونها مثل الإرهاق الجسدي وانعدام الأمان الوظيفي والتعرض إلى العنف مثل الضرب والسرقة يُمكن أن يتحملها الرجال ويعرفون كيف يتعاملون معها، في حين أن النساء لا يمكن أن يتحملنها طويلاً، وبالتالي قد يؤدي إلى خروجهن من هذا القطاع عند أول مشكلة يواجهنها، إضافة إلى عدم القبول الاجتماعي لهذا النوع من العمل للنساء، بسبب ما قد يتعرضن له خلال عملهن.

إذ قالت إحدى السائقات اللاتي قابلهن مركز الفينيق: "هناك أشخاص في حياتي لا أخبرهم عن عملي، فالأمر أصعب نفسياً وجسدياً بالنسبة لهم، والمجتمع لا يقبل هذا النوع من العمل للنساء".⁴⁵

وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، قال معظم السائقون إنهم لا يواجهون أي مشكلة عند تقديمهم للعمل، لكن يُطلب منهم إبلاغ الشركة عن نوع الإعاقة.

وكانت هناك مظاهر اعتبرها السائقون "تمييزية" بينهم وبين العملاء، على سبيل المثال، لا تستجيب الشركات لشكاوى السائقين عندما يواجهون مشكلة في أثناء عملهم، باستثناء ما يتعلق بمشاكل مع العميل.

كما أن سائقو منصة "طلبات" لا يمكنهم تقييم العملاء، وبهذا لا يستطيعون إبداء آرائهم إذا كان تعامل العميل سيئاً، في حين يُمكن للعملاء تقييم السائقين وإبداء الآراء التي تناسب مصالحهم.⁴⁶

وفيما يتعلق بالجنسية، يجب ملاحظة أن العمل على المنصات الأرضية يتطلب أن تكون جنسية السائق أردنية، وبالتالي لا يستطيع المهاجرون (الوافدون) العمل في هذه المنصات.

يقول أحد السائقين في منصة "طلبات" إنه تعرّض لمحاولة سلب وتهديد، إذ وصل إليه طلب توصيل من أحد المطاعم بعَمَّان، وكان الوقت متأخراً، قرابة الواحدة بعد منتصف الليل، وتجاوزت قيمة الطلب 128 ديناراً⁴⁰.

وعندما قارب على الوصول، تواصل معه العميل (صاحب الطلب) وأبلغه عن تغيير مكان التوصيل، فأبلغ الشركة المُشغلة بذلك واتفقوا على أن يبقوا على تواصل في حال تعرض لأي شيء. وفور وصوله إلى مكان الطلب، إذ بثلاثة شبان ينتظرونه، وحينها ألغوا الطلب عبر التطبيق، والتفوا حوله ليحاولوا أخذ الطلب منه عنوةً دون أن يدفعوا ثمنه، ثم تشاجروا وارتفعت أصواتهم، ليأتي بالصدفة سائقان عبر التطبيق نفسه وينقذاه، وبعد ذلك مباشرة اتصل بالشرطة ليبلغهم بما حدث معه.

في حين يقول سائق آخر يعمل في منصة "طلبات" أيضاً إنه تعرض لما هو أسوأ، فقد أصيب في يده من قبل أحد العملاء بالاعتداء عليه بأداة حادة، بعد أن رفض تسليم الطلب بلا مقابل، ولم يتوقف الأمر عند ذلك، فقد اتصل العميل بالشركة يشكو من سوء تعامل السائق معه، إلا أن الشركة حظرت من دخول التطبيق والعمل عليه لمدة أسبوع، ضاربة ما تعرض له السائق عرض الحائط.⁴¹

كما يقول معظم السائقين في منصتي "كوين كار" و"تاكسي أف" إن بعض المناطق التي يذهبون إليها لتوصيل العملاء أو أخذهم منها، يتواجد فيها فارضو الأتاوات وقطاع الطرق، وعند تعرضهم لأي شخص من هذا النوع، لا تُبدي الشركة أي اهتمام.

وقالوا إن لا أحد من الجهات الرسمية المعنية، مثل هيئة تنظيم النقل البري ووزارة النقل، تضمن حماية حقوقهم، ما يدفع الشركات المُشغلة إلى ممارسة الانتهاكات ضدهم، وأن الملجأ الوحيد للمطالبة بحقوقهم هو الاعتصامات، رغم أنها لا تؤتي ثمارها أيضاً.⁴²

وبخصوص النساء اللاتي جرت مقابلتهن من منصة "طلبات"، فبين أنهن تتقطن فيهن السبل في أماكن نائية، لا يوجد فيها خدمات أو وسائل مساعدة، وهو ما يعرضهن للخطر. وعلى الرغم من ذلك، فإنهن يُفضّلن العمل على منصات توصيل الطعام، لأنها أأمن من منصات نقل الركاب من وجهة نظرهن.⁴³

وهناك العديد من مظاهر ظروف العمل غير الآمنة، مثل الإرهاق الجسدي، فالعمل لساعات طويلة في توصيل العملاء أو الطعام من أجل تعزيز الدخل قد يؤدي إلى آلام في الظهر وإرهاق جسدي.

40 أحد العاملين على منصة طلبات" في المقابلات المعمقة.

41 عامل آخر على منصة "طلبات" في المقابلات المعمقة.

42 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".

43 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصة "طلبات".

44 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".

45 إحدى العاملات على المنصات الأرضية في المقابلات المعمقة.

46 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات الأرضية.



منظومة الضمان الاجتماعي، على الرغم من تعديله مرات عديدة، والخيارات الوحيدة التي يُتيحها تقتصر على "الاشتراك الاختياري"، بحيث يدفع العامل أو العاملة 17.5 بالمئة من راتبه/ا للاشتراك في الضمان، وهذه النسبة مرتفعة وتحول دون الإقبال على الاشتراك، وهو ما ساهم في بقاء عشرات الآلاف من العاملين والعاملات، منهم العاملون في تطبيقات النقل الذكية، خارج منظومة الضمان الاجتماعي.

وفيما يتعلق برعاية أطفال النساء العاملات، قالت إحدى السائقات إنها تواجه صعوبة في رعاية أطفالها في أثناء عملها. وللخروج من هذه المشكلة اعتمدت على أقاربها، لكن ذلك لم يدم طويلاً، واضطرت في نهاية المطاف إلى وضعهم في إحدى الحضانات⁴⁸.

وخلال جائحة كورونا، أشار السائقون، الذين كانوا يعملون في تلك الفترة، إلى أن الشركات لم تُقدم لهم تدابير السلامة العامة مثل أقنعة الوجه (الكمامات) والقفازات والمعقمات والستار البلاستيكي الفاصل بين السائق والعميل، على الرغم من أن الشركات اشترطت على السائقين وجود هذه التدابير في مركباتهم، وإلا يتم حظرهم من دخول المنصات

(vi) الحماية الاجتماعية

يعاني معظم السائقين العاملين في المنصات الأرضية من عدم تمتعهم بأي شكل من أشكال الحماية الاجتماعية، مثل الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي، وبالتالي يعملون بشكل غير منظم. ويُقر السائقون الذين قابلهم مركز الفينيق بأن الشركات مالكة المنصات لا تشملهم بمظلة الضمان الاجتماعي، ولا توفر لهم حتى تأميناً صحياً، لأنها تعتبرهم أصحاب عمل وليسوا عمالاً⁴⁷.

ويبقى الخيار الوحيد المتاح لهم للشمول بالضمان هو الاشتراك الاختياري، وهو ما يرفضه معظم السائقين نظراً لتكلفته المرتفعة، إذ قالوا إنهم لا يستطيعون تحمّل المزيد من الأعباء المالية، ويرى العديد منهم أن الاشتراك بالضمان الاجتماعي بالنسبة لهم ليس ضمن أولوياتهم.

وما زال قانون الضمان الاجتماعي لا يتضمن آليات وأدوات تأمينية ملائمة لإشراك العاملين لحسابهم الخاص في

48 إحدى العاملات على المنصات الأرضية في المقابلات المعمقة.

47 المرجع السابق.

توجد ترقيات للسائقين في منصة "طلبات" وهي الترقية إلى منصب "مشرف"⁵⁰.

وفيما يتعلق بالمهارات العامة المكتسبة من عملهم على تلك المنصات، أجمع السائقون في المنصات الثلاثة على أن هناك عدة مهارات تحسنت لديهم، مثل التحدث باللغة الإنجليزية والاعتماد على الذات والقدرة على حل المشكلات وإدارة الوقت والقدرة على القيادة، إضافةً إلى تحسين مهارات التواصل مع الآخرين⁵¹.

(viii) حرية التعبير والتنظيم النقابي

يتفاعل ويتواصل السائقون مع بعضهم البعض من خلال مجموعات خاصة بهم (جروبات) على وسائل التواصل الاجتماعي، وعادة ما يستخدم سائقو منصتي "كوين كار" و"تاكسي أف" (فيسبوك) و(واتساب)، في حين يستخدم سائقو "طلبات" تطبيق (التيلغرام). وتكون مجموعات منصات توصيل الطعام مثل "طلبات" منفصلة عن مجموعات

والعمل عليها، وبالتالي اضطروا إلى شراء تلك التدابير من حسابهم الشخصي.

(vii) آفاق التطور المهني

تلقى بعض السائقين في المنصات الأرضية تدريبات من الشركات حول كيفية استخدام المنصات (التطبيقات) وكيفية حل المشكلات الفنية إن حصلت، إضافةً إلى كيفية التواصل مع العملاء. وأشار جميع السائقين إلى أن هذه التدريبات مجانية، وتُقدم إما عبر فيديو توضيحي تُرسله الشركة لهم أو في مقر الشركات.

بالنسبة إلى السائقين في منصتي "كوين كار" و"تاكسي أف"، ليس هناك أي ترقيات لهم خلال عملهم مهما أنجزوا من مهمات ورحلات، سوى ارتفاع تقييمهم فقط⁴⁹، في حين

49 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".

50 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصة "طلبات".

51 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات الأرضية.



التطبيقات الذكية⁵⁵، وهي خاصة فقط بمنصات نقل الركاب (المرخصة وغير المرخصة).

ورغم ذلك، لم تنجح هذه اللجنة في تلبية معظم مطالب السائقين، رغم أنها نسّقت عشرات الاعتصامات أمام وزارة النقل وهيئة تنظيم النقل البري، ويعود ذلك إلى عدم اعتراف الوزارة والهيئة باللجنة.

وفي عام 2022، دخلت منصات نقل الركاب المرخصة ضمن النقابة العامة للعاملين في النقل البري والميكانيك بقرار من وزارة العمل⁵⁶، إلا أن السائقين حينها رأوا أن هذه النقابة ليس لها دور فعال حيال حقوق العاملين المنضوين تحت مظلتها، وبينوا أنهم يريدون تأسيس نقابة خاصة بهم تحت مسمى "النقابة المستقلة للعاملين في تطبيقات النقل الذكي"⁵⁷.

(ix) الآفاق المستقبلية

أفاد معظم السائقين الذين تمت مقابلتهم أنهم يُخططون إلى مواصلة عملهم على تلك المنصات إلى أن يجدوا فرص عمل أفضل.

وأخيراً، قدّم السائقون توصيات عديدة من شأنها تحسين ظروف عملهم، وتمثلت أبرزها في تحسين استجابة إدارات الشركات لملاحظاتهم ومشاكلهم، وتسهيل الاتصال مع الإدارات، وزيادة التسعيرة (فتحة العداد)، وتخفيض العمولة المقتطعة، وزيادة الحوافز والمكافآت للسائقين، وتوفير الحماية الاجتماعية مثل الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي، وتوفير الأمان الوظيفي، والاهتمام بالسائقين والعمل على حل مشاكلهم⁵⁸.

2. المنصات السحابية

(i) الأجر العادل

تبين من خلال مقابلات العاملين أن بعضهم يعتمد على المنصات الخمسة (عينة المنصات السحابية) كمصدر أساسي للدخل، في حين يعتمد البعض الآخر عليها كمصدر إضافي للدخل، إذ أنهم يعملون بمجالات مشابهة في منصات أخرى أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

وبالمجمل، فإن معظم الذين أجريت معهم المقابلات لجأوا إلى العمل على المنصات السحابية، بسبب قلة فرص العمل في مجالاتهم وتخصصاتهم⁵⁹.

منصات نقل الركاب، نظراً لاختلاف طبيعة وسياسة عمل كل منهما.

وأوضح السائقون في منصتي "كوين كار" و"تاكسي أف"⁵² أن مجموعاتهم تضم معظم السائقين العاملين على منصات نقل الركاب المرخصة وغير المرخصة، وأن الهدف من هذه المجموعات هو مناقشة ظروف عملهم والمشاكل التي تحصل معهم، إضافةً إلى مناقشة السياسات السلبية للشركات والجهات المعنية، مثل وزارة النقل وهيئة تنظيم النقل البري، ومحاولة تحسينها من خلال الاحتجاجات والاعتصامات، وينطبق الأمر ذاته على مجموعات السائقين العاملين في منصة "طلبات"⁵³.

ويقر معظم السائقين الذين جرت مقابلتهم أنهم لم يُشاركوا في أي احتجاج أو اعتصام من قبل، وأن دفاعهم عن حقوقهم اقتصر فقط على مطالبة الشركات بتعويضهم عن الطلبات التي رفض العملاء دفع حسابها.

عندما يرغب السائقون في التواصل مع إدارات المنصات، يمكنهم إرسال رسائل إليهم عبر تطبيق المنصة أو الاتصال بمراكز الاتصال الخاصة بتلك الإدارات. لكن، جميع السائقين في المنصات الثلاثة⁵⁴ أفادوا بأنهم يواجهون صعوبة في التواصل مع إدارات الشركات، إذ أن مراكز الاتصال الخاصة بها غير موجودة في الأردن، وإنما في بلدان أخرى، وفي حال تجاوزت معهم الإدارات، لا تقدم لهم الدعم الكافي إذا حصلت معهم مشكلة في أثناء عملهم.

وفي بعض الأحيان، تُقدم شركات المنصات استبياناً للسائقين لمعرفة آرائهم وملاحظاتهم حول سياساتها، ومع ذلك، لم تؤخذ ملاحظاتهم على محمل الجد، ولم يتم العمل وفقاً لها.

وبالرغم من ذلك، شعر السائقون الذين جرت مقابلتهم بأنهم يمكنهم التعبير عن آرائهم ومشاركتها مع إدارات الشركات أو المجموعات الخاصة بهم (الجروبات) أو حتى التعبير عنها من خلال الاحتجاجات والاعتصامات.

وإلى الآن لا توجد أي نقابة خاصة تُمثل السائقين في منصات نقل الركاب (المرخصة وغير المرخصة) أو توصيل الطعام، على الرغم من محاولتهم مراراً ترخيص نقابة خاصة بهم، غير أن وزارة العمل رفضت ذلك.

لذلك، لجأ عدد من السائقين في منصات نقل الركاب المرخصة إلى تشكيل لجنة هدفها تمثيل السائقين والمدافعة عن حقوقهم، وحصلت على توكيل من نحو ثلاثة آلاف سائق عام 2018، وسُمّيت بـ"اللجنة التطوعية لكبات

55 اللجنة التطوعية لكباتن التطبيقات الذكية: <https://www.facebook.com/groups/2389243131190321>

56 تقرير صادر عن المرصد العمالي الأردني: <http://labor-watch.net/ar/read-news/153234>

57 تقرير صادر عن المرصد العمالي الأردني: <http://labor-watch.net/ar/read-news/153231>

58 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات الأرضية.

59 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات السحابية.

52 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصتي "تاكسي أف" و"كوين كار".

53 المقابلات المعمقة مع العاملين على منصة "طلبات".

54 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات الأرضية.

أحد العاملين أن الحسابات المميزة تزيد من فرص الحصول على المشاريع، وبالتالي تعتبر طريقة أخرى وربما أفضل من خفض الأسعار لكسب المزيد من المشاريع⁶¹.

ويستطيع العاملون في المنصات السحابية التفاوض مع العملاء بشأن تمديد فترة تسليم المشاريع أو الأسعار، ولكن يحق للعملاء قبول ذلك أو رفضه.

وهناك عوامل أخرى تؤثر على دخول العاملين في المنصات السحابية، وفقاً للعاملين الذين جرت مقابلتهم، مثل تقلب معدلات العمولة التي تقتطعها المنصات من أرباح العاملين، إذ تتراوح بين 10 و20 بالمئة، وذلك اعتماداً على التكلفة الإجمالية للمشاريع، حيث تتقاضى المشاريع الأكثر تكلفة معدلات عمولة أعلى.

وجد معظم من أجريت معهم المقابلات صعوبة في تقدير دخلهم بشكل دقيق، لكن التقديرات تراوحت بين 60 و500 دينار شهرياً قبل اقتطاع العمولات، وبين 50 و400 دينار بعد اقتطاع العمولات.

وتبين من خلال مقابلات العاملين والعملاء أن أعلى سعر لمشروع واحد كان 350 ديناراً، حيث اقتطعت المنصة 70 ديناراً، أي 20 بالمئة عمولة لها. لكن، في معظم الأحيان تكون أسعار المشاريع المطروحة في المنصات منخفضة، أي بحوالي 70 ديناراً، وهو ما يشعر العمال بعدم كفاية دخلهم.

وعلى الرغم من مستويات الدخل المنخفضة للعاملين في المنصات السحابية، إلا أن معظم الذين أجريت معهم المقابلات اتفقوا على أن نظام الدفع بالقطعة، أي لكل مشروع، هو الأكثر منطقية، على عكس نظام الدفع بالساعة، الذي رأوا أنه غير مجدٍ لهم، بسبب قلة الأجر الذي يحصلونه عن كل ساعة⁶².

إذ تقول إحدى العاملات في منصة "فايفر" إنها كانت تتقاضى في إحدى المشاريع أجرها بالساعة، وكان المشروع يستهلك الكثير من وقتها، كما أنها كانت تتقاضى دينارين فقط على كل ساعة عمل، وهو ما اعتبرته غير مجدٍ بالنسبة لها⁶³.

فيما اختلف بعض العاملين مع هذا النظام واعتبروه غير مجدٍ، بسبب التنافسية العالية بين العاملين في هذه المنصات. إذ تقول إحداها، تعمل في منصة "بعيد": "أعتقد أن نظام الدفع بالقطعة بحاجة إلى تغيير، فعلي سبيل المثال، قد أعمل في مشروع لمدة 15 إلى 20 يوماً كخبيرة وأقدم قيمة معينة في المشروع تتناسب مع مجهودي، لكن في بعض الأحيان، قد يعرض شخص آخر أقل خبرة سعراً أقل ويتم اختياره"، وتستكمل "هذا الوضع يضطرني إلى

وفيما يتعلق بمستويات الدخل، اتفق عاملان فقط على أن العمل عبر المنصات السحابية يوفر لهم دخلاً كافياً لتأمين احتياجاتهم الأساسية، فيما أكدت البقية خلاف ذلك، ورأوا أن الدخل غير كافٍ.

تقول إحدى العاملات في منصة "فايفر": "بصراحة الدخل لا يكفي، وبخاصة للأمهات اللاتي لديهن أطفالاً مثلي"، واستكملت حديثها: "العمل على منصات العمل الحر واسع جداً، وبخاصة مع وجود الكثير من المنافسين داخل وخارج الأردن، ومع ذلك، فهذه هي فرص العمل المتاحة حالياً لأشخاص مثلي يتمتعون بخبرة واسعة، حيث حاولت التقدم للحصول على وظائف، ولكن نظراً لخبرتي الكبيرة في القطاع الخاص، لم يعودوا يفكرون في توظيفي، ولهذا السبب لجأت إلى العمل الحر كوسيلة لتلبية احتياجاتي أنا وأولادي"⁶⁰.

وبخلاف المنصات الأرضية، فالأجور في المنصات السحابية لا تتفاوت وفقاً لعدد ساعات عمل كل عامل أو عاملة، وإنما وفقاً لعدد المشاريع التي يحصلون عليها، وتتفاوت عدد ساعات العمل وفقاً للمدة الزمنية المطلوبة لتسليم كل مشروع. كما لا توجد أي رسوم للتسجيل على المنصات السحابية، على عكس المنصات الأرضية التي تتطلب دفع 400 دينار سنوياً.

أكد معظم الذين أجريت معهم المقابلات أن عدد ساعات عملهم في الأسبوع يتراوح ما بين 25 و30 ساعة، وأشاروا في الوقت ذاته إلى أن الحد الأدنى للرائج لعدد ساعات العمل الأسبوعية للعاملين في المنصات السحابية لا يقل عن 9 ساعات، والحد الأعلى لا يتجاوز 60 ساعة.

يشير عدد ساعات عمل العاملين والعملاء الذين أجريت معهم المقابلات إلى قلة المشاريع التي يتلقونها في المنصات التي يعملون عليها، إذ تقول إحدى العاملات في منصة "مستقل" إنها لا تتلقى ما يكفي من المشاريع، ناهيك عن أن المشاريع التي تحصل عليها غالباً ما تكون متفرقة (أي كل أسبوع أو أسبوعين مشروع واحد)، وهو ما يؤثر سلباً على دخلها. كما أن الحاجة إلى أن يكونوا متاحين للعمل المحتمل في المنصات تمنعهم من الالتزام بفرص عمل أخرى.

إضافة إلى ذلك، فإن التنافسية العالية بين العاملين والعملاء في هذه المنصات قد يؤثر سلباً على دخل العديد منهم، خاصة الذين يعيشون في بلدان ذات اقتصادات ضعيفة، إذ أنهم يكونون على استعداد للعمل مقابل أجور قليلة.

تقول إحدى العاملات على منصة "فري لانسر. كوم" إن التنافسية العالية بين العاملين تقلل من الفرص والمشاريع التي يقدمها العملاء لهم، وهذا يدفع الكثيرون إلى خفض أسعارهم لكسب أكبر قدر ممكن من الفرص والمشاريع أو شراء حساب مميز على المنصة وباشتراك شهري، إذ يوضح

61 إحدى العاملات على منصة "فري لانسر.كوم" في المقابلات المعمقة.

62 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات السحابية.

63 إحدى العاملات على منصة "فايفر" في المقابلات المعمقة.

60 إحدى العاملات على منصة "فايفر" في المقابلات المعمقة.

يقول أحد الخبراء إن السوريين لا يستطيعون فتح حساب مصرفي لهم في الأردن، وهو ما يشكل تحدياً كبيراً بالنسبة لهم، لأن معظم المنصات السحابية، سواء العالمية أو العربية، تتطلب من العامل/ة فتح حساب مصرفي من أجل تلقي الأجر عن المشروع المُنجز⁶⁶.

(ii) عقود العمل

تبين من خلال المقابلات التي أجريت مع العاملين والعاملات أن معظمهم كانوا على علم بوجود عقد مكتوب بينهم وبين كل منصة يعملون عليها، في حين أن عدد قليل منهم لم يكن لديهم علم بهذه العقود التي تتضمن شروط وأحكام وسياسات العمل ومن ضمنها سياسة عدم مشاركة المعلومات الشخصية بين الطرفين (العامل والعميل).

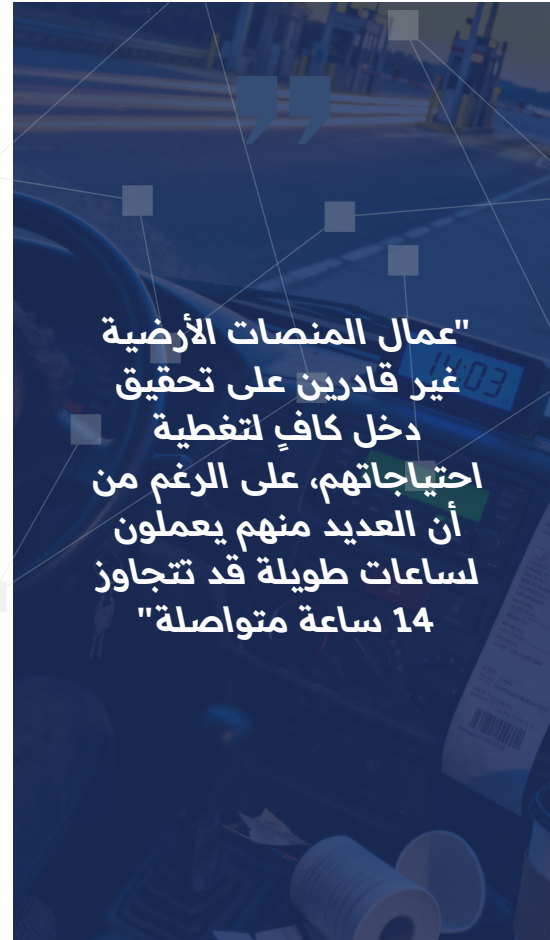
كما تبين أن هذه العقود لا تحتوي على أي من الحقوق العمالية المنصوصة في قانوني العمل والضمان الاجتماعي مثل أحكام الأجور وساعات العمل والعمل الإضافي والإجازات، سواء المرصية أو السنوية أو حتى الشمول بالضمان الاجتماعي.

إذ تُبين إحدى العاملات في منصة "أبورك" أن العقود تتضمن فقط السياسات والأحكام التي تعمل وفقاً لها المنصات، وبعض الأمور الإرشادية للعاملين الجدد، فيما لم تتضمن أي نوع من أنواع الحقوق العمالية⁶⁷.

يقول خبراء في مجال سوق العمل والحمايات الاجتماعية إن المشكلة تكمن في أن تشريعات العمل الأردنية لا تُطبّق على العاملين في الأعمال الحرة مثل المنصات الإلكترونية، وتعتبرهم أصحاب عمل وليسوا عمّالاً، وبالتالي يعملون بشكل غير منظم ويُحرمون من حقوقهم العمالية والإنسانية، رغم أنهم يعملون وفق مهام محددة من قبل الشركات المُشغلة لتلك المنصات، ما يعني أن صفة العامل متوفرة لديهم، وبالتالي يجب أن يتمتعوا بكافة الحقوق المنصوصة بقانون العمل⁶⁸.

(iii) ظروف العمل الآمنة

على الرغم من أن العاملين والعاملات في المنصات السحابية لا يعانون من مشاكل صحية كبيرة في أثناء العمل، بسبب أن طبيعة عملهم تكون من المنزل في معظم الأحيان، على عكس المنصات الأرضية التي من الممكن أن يتعرض العامل/ السائق إلى السرقة أو الضرب والتعدي عليه من قبل العميل، إلا أن ظروف العمل الآمنة لا تقتصر فقط على الصحة الجسدية، وإنما تتعلق أحياناً بأمن معلوماتهم الشخصية خصوصاً وأنهم يعملون في منصات رقمية.



تخفيض الأسعار وأقبل عروضاً زهيدة مثل 35 أو 55 دولاراً، وهو أمر غير مُجدٍ عند تحويله إلى الدينار الأردني⁶⁴.

وتبين خلال مقابلات العاملين والعاملات أن هناك تحديات أخرى مرتبطة بالعملية المطلوبة لتلقي الأجور، إذ أنه عند التوصل لاتفاق بين العميل والعامل على مشروع معين، يجب على العميل إيداع أجر العامل كاملاً على نظام المنصة، كإجراء حمائي للعامل وضمان حقه في الحصول على أجره، ولكن عند انتهاء العامل من المشروع وتسليمه للعميل تكون هناك فترة انتظار مدتها من 14 إلى 21 يوماً قبل تحويل الأجر للعامل، والغرض من هذه المدة هو تمكين العميل من طلب تغييرات أو تعديلات إضافية على المشروع خلال هذه الفترة إذا أراد.

يرى معظم من جرت مقابلتهم أن فترة الانتظار هذه تمثل تحدياً بالنسبة لهم، خصوصاً أنهم يعانون دائماً من ضائقة مالية بسبب تدني الدخل في هذه المنصات، وبجاجة ماسة لتلقي أجورهم فور تسليمهم المشروع، لكن فيما يتعلق بالسوريين، فهم يواجهون تحديات إضافية، وخاصة ما يتعلق بفتح حساب مصرفي لهم⁶⁵.

66 أحد الخبراء في المقابلات المعمقة.

67 إحدى العاملات على منصة "أبورك" في المقابلات المعمقة.

68 جلسة نقاشية مع خبراء وخبيرات: <http://labor-watch.net/ar/read-news/154045>

64 إحدى العاملات على منصة "بعيد" في المقابلات المعمقة.

65 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات السحابية.

تقع على العاملين الذين لا يضعون صورهم الشخصية على الملف الخاص بهم على المنصات.

تشرح إحدى العاملات في منصة "فريلانسر. كوم" موقف حصل معها: "أنا أردي النقاب، وكنت أواجه نوعاً من التمييز من قبل العملاء، إذ أن بعضهم لا يرغب بالتعامل مع المنقبات، لذلك قمت بتغيير الصورة الشخصية إلى شعار خاص باسمي، لتجنب هذه الممارسات، إلا أنني اكتشفت فيما بعد أن الذين لا يضعون صورهم الشخصية على ملفاتهم الخاصة في المنصات لا يحظون أيضاً بالكثير من المشاريع، وأنا الآن عالقة بين المخاطرة بمواجهة التمييز إذا نشرت صورتي الشخصية، أو فقدان الفرص إذا لم أنشرها"⁷¹.

وتبين خلال المقابلات أن المنصات الإلكترونية دائماً تُشجع العاملين على وضع صورهم الشخصية على ملفاتهم الخاصة، كطريقة لتشجيع العملاء على التعامل معهم.

وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، كان جميع من جرت مقابلتهم غير متأكدين إذا كانت المنصات السحابية تسمح لذوي الإعاقة بالعمل خلالها.

٧ الحماية الاجتماعية

يعاني معظم العاملين والعاملات في المنصات السحابية من عدم تمتعهم بأي شكل من أشكال الحماية الاجتماعية، مثل الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي، كما في المنصات الأرضية، وبالتالي يعملون بشكل غير منظم. ويُقر العاملون الذين جرت مقابلتهم بأن الشركات مالكة المنصات لا تشملهم بمظلة الضمان الاجتماعي، ولا توفر لهم حتى تأميناً صحياً، لأنها تعتبرهم أصحاب عمل وليسوا عمالاً⁷².

ويبقى الخيار الوحيد المتاح لهم للشمول بالضمان هو الاشتراك الاختياري، وهو ما يرفضه معظم العاملين والعاملات نظراً لتكلفتها المرتفعة، إذ قالوا إنهم لا يستطيعون تحمّل المزيد من الأعباء المالية في ظل تدني أجورهم.

يقول أحد العاملين في منصة "بعيد": "كنت مشتركاً في الضمان الاجتماعي في وظيفتي السابقة، لكنني أوقفت اشتراكي عندما بدأت بالعمل على المنصات السحابية، ولا خيار لديّ حالياً سوى الاشتراك الاختياري، وهو مرتفع جداً ولا أستطيع تحمّل نفقاته بسبب دخلي المتدني"⁷³.

ونتيجة لذلك، يطالب خبراء بضرورة تطوير أدوات تأمينية ملائمة وفعّالة لشمول العاملين عبر المنصات الإلكترونية في الضمان الاجتماعي، وتمتعهم بالتأمينات التي توفرها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

يقول العاملون الذين جرت مقابلتهم إن عملية التواصل بينهم وبين العملاء في المنصات السحابية تكون فقط من خلال صناديق الدردشة الخاصة بالمنصات أو عبر تطبيق ZOOM، ويُحظر عليهم التواصل عبر وسائل أخرى، فيما أكد معظمهم أنها عملية آمنة نوعاً ما، إذ أن إدارات هذه المنصات تُراقب محتوى الدردشة بين العامل والعميل، وهو ما يُشعر الطرفين بالأمان حال ارتكب أحدهما خطأ أو خالف سياسة المنصة، إذ تمنع المنصات السحابية الطرفين (العامل والعميل) من مشاركة المعلومات الشخصية مثل البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف مع الطرف الآخر، حفاظاً على أمن معلوماتهما، وأن أي طرف يخالف هذه السياسة يُحظر من دخول المنصة بشكل مؤقت.

لكن، تبين من خلال مقابلات العاملين أن العديد منهم لم يكونوا على دراية بهذه السياسة، لأنهم لم يقرأوا أحكام وشروط المنصات كاملة عند تسجيلهم فيها، إذ بيّن أحدهم أن المنصة التي يعمل فيها حظرت من دخولها لمدة ثلاثة أشهر ونصف، بسبب مشاركته لمعلوماته الشخصية مع أحد العملاء بعدما طلب منه العميل ذلك.

وبالرغم من أن عملية التواصل بين العمال والعملاء في المنصات السحابية آمنة من حيث المعلومات الشخصية، وفقاً لما قاله العاملون خلال المقابلات، إلا أن هناك بعض التحديات التي يواجهها العاملون، مثل تعذر تواصلهم مع العملاء لفترة طويلة، إما بسبب خلل فني لدى العميل أو رفضه للتواصل مع العامل أو العاملة، ما يؤثر على قدرتهم على مواصلة عملهم في المشروع و/أو عدم تلقي أجورهم حال قاموا بتسليم المشروع⁶⁹.

وبخصوص نظام التقييم، فهو مكوّن من خمس نجوم في كل المنصات السحابية، إذ يستطيع الطرفان (العامل والعميل) تقييم بعضهما البعض عند الانتهاء من المشروع، إلى جانب استطاعتهم تقييم المنصة أيضاً، وكلما كان تقييم العامل مرتفعاً، زادت فرصته في تلقي أكبر عدد من المشاريع، وعلى العكس من ذلك، كلما كان تقييمه متدنياً، قلّت هذه الفرصة.

ومن المزايا التي ذكرها العاملون والعاملات الذين جرت مقابلتهم أنهم باستطاعتهم الاطلاع على المشاريع السابقة للعملاء، والتي سددوا فيها أجور العاملين، وهو ما يُعطي مصداقية أكبر قبل الاتفاق مع العملاء⁷⁰.

٨ تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة

أجمع معظم العاملين الذين جرت مقابلتهم أنهم لم يواجهوا أي نوع من أنواع التمييز في أثناء عملهم، وأن هناك تكافؤاً في الفرص بين النساء والرجال عند العمل في تلك المنصات، في حين قال عدد قليل منهم أن حالات التمييز ممكن أن

71 إحدى العاملات على منصة "فريلانسر. كوم" في المقابلات المعمقة.

72 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات السحابية.

73 أحد العاملين على منصة "بعيد" في المقابلات المعمقة.

69 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات السحابية.

70 المرجع السابق.

كما أن بعضهم حسن من مهاراته الذاتية، مثل: التنظيم، وإدارة الوقت وفن الإقناع والمفاوضة والتواصل ورضا العملاء وحل المشكلات والثقة بالنفس والمرونة⁷⁶.

(vii) حرية التعبير والتنظيم النقابي

يتواصل العاملون في المنصات السحابية مع بعضهم البعض عبر مجموعات "جروبات" خاصة بهم على منصات التواصل الاجتماعي وبخاصة على منصة "فيسبوك".

وتبين خلال المقابلات التي أجريت مع العاملين أن هدف هذه "الجروبات" مناقشة أعمالهم والمشاريع التي يعملون عليها وتبادل الخبرات والمهارات، في حين لم يناقشوا من قبل أي أمور تتعلق بحقوقهم أو تحديات عملهم. يقول أحد العاملين: "لا أناقش المشاكل التي تحصل معي خلال العمل إلا مع أصدقائي المقربين".

وتتيح المنصات السحابية للعمال تقديم الشكاوى عبر الدردشة أو البريد الإلكتروني. وأقر أحد العمال بسرعة الاستجابة للشكاوى: "يمكن للعامل أو العميل تقديم شكوى إلى فريق دعم المنصة. فهم يعملون على مدار الساعة، وهم متعاونون". وبالمجمل، اتفق معظم العاملين والعاملات الذين جرت مقابلتهم على أنهم يشعرون بالحرية في التعبير عن مخاوفهم ومشاكلهم من دون أي خوف⁷⁷.

وإلى الآن، لا توجد أي نقابة خاصة تمثل العاملين في المنصات السحابية سوى النقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة، وهذه النقابة أصبحت تمثلهم حديثاً بموجب قرار التصنيف المهني الذي صدر عام 2022.

وفي تصريح رسمي سابق للنقابة، فإنها تواجه صعوبات كبيرة في التعامل مع هذا القطاع والدفاع عن مصالح العاملين فيه وحقوقهم وتنظيمهم نقابياً، وأشارت حينها إلى أنه لا يمكن الشروع في إثارة نزاع عمالي لكل عامل على حدة، لأن الأمر يتطلب أولاً وجود مظلة أو إطار منظم للعمال كاللجان النقابية، كي تتمكن النقابة من البدء في إجراءات تقديم المطالب العمالية والشروع في عملية المفاوضة الجماعية وفق ما نص عليه قانون العمل⁷⁸.

(viii) الآفاق المستقبلية

أفاد معظم العاملين والعاملات الذين جرت مقابلتهم أنهم يخططون لمواصلة عملهم على تلك المنصات إلى أن يجدوا فرص عمل أفضل.

وأخيراً، قدّم السائقون توصيات عديدة من شأنها تحسين ظروف عملهم، تمثلت أبرزها في تنظيم التنافسية بين

ويروى الخبراء أنه هناك ضرورة لإصدار نظام خاص لشمول العاملين غير المنظمين ومن ضمنهم العاملين عبر المنصات الإلكترونية بمظلة الضمان الاجتماعي، وأن يراعي هذا النظام طبيعة عملهم وطبيعة العلاقات بينهم وبين الشركات المشغلة للمنصات⁷⁴.

(vi) آفاق التطور المهني

أشار العديد من العاملين والعاملات الذين جرت مقابلتهم إلى أن العمل على هذه المنصات لا يتطلب مؤهلات علمية، وهو ما اعتبره ميزة، إلا أن فرص حصولهم على المشاريع وتنفيذها بالجودة والوقت المطلوبين لا تعتمد على مؤهلاتهم العلمية بقدر ما تعتمد على خبراتهم ومواهبهم.

توضح إحدى العاملات اللاتي جرت مقابلتهن، وتعمل في منصة "أبورك"، أن كل عامل لديه ملف شخصي في المنصة التي يعمل عليها، وبإستطاعته إضافة مؤهلاته العلمية إن كانت لديه، وخبراته ونماذج عن أعماله، بهدف زيادة فرص حصوله على مشاريع، وزيادة المنافسة بينه وبين نظرائه في المنصة⁷⁵.

وأكد معظمهم أن عملهم في المنصات السحابية ساهم في تطوير علاقاتهم ومهاراتهم، إذ تُقدم المنصات برامج ودورات تدريبية مجانية للعمال حول كيفية تنمية العديد من المهارات اللازمة لعملهم مثل التسويق، تصميم ملف تعريف احترافي وجذاب، تحديد الفرص، تقييم السوق، وكيفية إثبات الذات في الأسواق التي بها تنافسية عالية، إضافة إلى تطوير علاقاتهم مع العملاء.

كما تُطبّق إحدى المنصات الخمسة (عينة الدراسة) نظام شارات الأداء المتميز، وهي شارات أو علامات محددة للعاملين تضعها المنصة على ملفاتهم الشخصية بناءً على أدائهم مثل "الالتزام" و"سرعة إنجاز العمل"، لتشجيع العملاء على اختيار العمال الذين لديهم عدد أكثر من الشارات.

كذلك، يُتيح العمل عبر المنصات السحابية للعاملين معرفة مصطلحات ومعلومات جديدة في مجالات عملهم، بهدف تطوير خبراتهم، إذ تقول إحدى العاملات: "لقد ساعدني العمل عبر المنصة على توسيع معرفتي في مجال عملي، وهي إدارة الموارد البشرية، وأنا الآن على دراية بقوانين هذا المجال في العديد من البلدان، وليس فقط في الأردن".

وتتمكن العاملون الذين جرت مقابلتهم أيضاً من الوصول إلى الفرص على نطاق عالمي وتطوير الخبرة في مجالاتهم، والتي لم يكن بإمكانهم تحقيقها في وظيفة أخرى، إضافة إلى تحسين معرفتهم بالحاسوب/ الكمبيوتر، وتعلموا كيفية إكمال العمل بسرعة، أو اعتمدوا على الذكاء الاصطناعي لإنتاج مشاريعهم.

76 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات السحابية.

77 المرجع السابق.

78 النقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة: <https://petra.gov.jo/Include/InnerPage.jsp?ID=279477&lang=ar&name=news>

74 جلسة نقاشية مع خبراء وخبيرات: <http://labor-watch.net/ar/read-news/154045>

75 إحدى العاملات على منصة "أبورك" في المقابلات المعمقة.

مقارنة بين المنصات الأرضية والسحابية

أوجه التشابه	
درجة الاعتماد على المنصة	معظم العاملين في المنصات الأرضية والسحابية يعتمدون على المنصات كمصدر أساسي للدخل
الدخل	العاملون في المنصات الأرضية والسحابية يعانون من انعدام استقرار الدخل
العمولة المقتطعة	معظم العاملين في المنصات الأرضية والسحابية يرون أن مستويات العمولة المقتطعة من أعمالهم مرتفعة
الأمان الوظيفي	معظم العاملين يرون أن العمل عبر المنصات الأرضية والسحابية لا يوفر الأمان الوظيفي
عقود العمل	معظمهم يقول إن عقود عملهم تخلو من أي حقوق عمالية
التعامل الحكومي	يتم التعامل معهم على أنهم أصحاب عمل وليسوا عمالاً، ما يؤدي إلى حرمانهم من الحقوق العمالية مثل الإجازات المرضية والسنوية والضمان الاجتماعي، وغيرها من الحقوق المنصوص عليها في قانوني العمل والضمان الاجتماعي
أوجه الاختلاف	
طلبات العملاء	يحظى عمال المنصات الأرضية بالعديد من الطلبات، في حين لا يحظى عمال المنصات السحابية بعدد كبير من المشاريع، بسبب التنافسية العالية في السوق
التكاليف التشغيلية	التكاليف التي يتحملها عمال المنصات الأرضية والمرتبطة بعملهم أكثر من التكاليف التي يتحملها عمال المنصات السحابية
استجابة المنصات	يعاني عمال المنصات الأرضية أحياناً من سلوك العملاء السيئ في ظل استجابة ضعيفة من قبل إدارة المنصات، في حين تُراقب المنصات السحابية عملية التواصل والردشة بين العمال والعملاء، لحفظ حقوق الطرفين
العلاقة بين العمال	علاقات عمال المنصات الأرضية فيما بينهم أقوى من عمال المنصات السحابية، لأن عملهم يكون خارج المنزل على عكس عمال المنصات السحابية الذين يكون عملهم من المنزل فقط
الفرص والمهارات	المهارات التي يكتسبها عمال المنصات الأرضية محدودة ولا تسهم في زيادة الدخل، في حين أن المهارات التي يكتسبها عمال المنصات السحابية واسعة وقد تُسهم في زيادة الدخل والخبرة
ملاءمة العمل للنساء	يعتبر عمل النساء في المنصات الأرضية غير ملائماً لها، بسبب عدم القبول الاجتماعي لهذا النوع من العمل للنساء، وما قد يتعرضن له خلال عملهن، على عكس العمل في المنصات الأرضية الذي يكون ملائماً لهنّ ويتوافق مع مسؤولياتهن المنزلية

السحابية معرضين فقط لخطر الاستغلال المالي، مثل فقدان التواصل مع العميل بعد تسليمه المشروع، نظراً لطبيعة عملهم التي تتطلب منهم التواجد في المنازل فقط، على عكس عمال المنصات الأرضية، الذين تتطلب طبيعة عملهم أن يكونوا خارج المنازل ويواجهون العملاء وجه لوجه.

وبخصوص عقود العمل في المنصات الأرضية والسحابية، تبين أنها تخلو من الحقوق العمالية المنصوص عليها في قانوني العمل والضمان الاجتماعي، مثل الإجازات السنوية والمرضية، والعمل الإضافي، والحمايات الاجتماعية كالضمان الاجتماعي والتأمين الصحي.

ويعود ذلك إلى أن شركات المنصات الأرضية والسحابية، إضافة إلى الحكومة، تتعامل مع هؤلاء العاملين والعاملات على أنهم أصحاب عمل أو مستثمرين وليسوا عمالاً، ما يحرمهم من جميع الحقوق التي يجب أن يتمتع بها أي عامل أو عاملة.

كما تبين أنه لا توجد أي مظلات نقابية خاصة تمثل العمال في المنصات الأرضية والسحابية، سوى النقابة العامة للعاملين في النقل البري والميكانيك التي أصبحت تمثل عمال المنصات الأرضية، والنقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة، التي أصبحت أيضاً تمثل عمال المنصات السحابية، بموجب قرار التصنيف المهني الصادر عام 2022.

ونتيجة ضعف دور هاتين النقابتين في تحسين ظروف العمل في هذين القطاعين، لجأ عمال المنصات الأرضية والسحابية إلى إنشاء مجموعات "جروبات" على منصات التواصل الاجتماعي، ل يناقشوا أمور عملهم ومشاكلهم وحقوقهم، خاصة عمال المنصات الأرضية.

الفرص

على الرغم من التحديات العديدة التي يعاني منها عمال المنصات الأرضية والسحابية، إلا أن هناك بعض المزايا (من وجهة نظر العمال) في بيئة عملهم.

فعلى سبيل المثال، تبين خلال المقابلات أن من مزايا العمل في المنصات، سواء الأرضية أو السحابية، هي العمل الحر أو العمل غير المحكوم بعدد ساعات معينة، ما يعني تحكمهم في ساعات عملهم اليومية (المرونة في العمل).

كما أن العمل على هذه المنصات، خاصة الأرضية، لا يتطلب شهادات أكاديمية أو خبرات، وهو ما يُسهّل العمل فيها بالنسبة للمتطلين عن العمل.

كذلك، تبين خلال المقابلات أن العمل في المنصات الأرضية والسحابية يُسهّم في تحسين مهارات العاملين فيها، فعلى سبيل المثال، أجمع العاملون في المنصات الأرضية

العاملين، خاصة في البلدان التي تعاني من أزمات اقتصادية ومعدلات أجور منخفضة، وتخفيض معدلات العمولة التي تقتطعها شركات المنصات من العاملين على كل مشروع ينجزونه، وإلغاء فترة الانتظار عند تسليم المشاريع للعملاء، والتي تمتد من 14 إلى 21 يوماً قبل تحويل الأجر للعاملين، إلى جانب ذلك توفير الحماية الاجتماعية مثل الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي، وتوفير الأمان الوظيفي⁷⁹.

VII. الخلاصة والتوصيات

التحديات

يمثل العمل عبر المنصات عنصراً مهماً في سوق العمل الأردني، إذ ساهم في توفير فرص عمل لقطاعات واسعة من الشباب والشابات المتطلين عن العمل و/أو الباحثين عن عمل إضافي وبخاصة في ظل معدلات البطالة العالية والأجور المتدنية، إلا أن معظمهم يواجهون تحديات عديدة، مثل عدم انعدام الأمان الوظيفي، وتفاوت الأجور وعدم كفايتها، وغياب الحمايات الاجتماعية كالضمان الاجتماعي والتأمين الصحي، وغيرها من التحديات.

ولتوضيح ذلك، تبين خلال المقابلات أن عمال المنصات الأرضية غير قادرين على تحقيق دخل كافٍ لتغطية احتياجاتهم، على الرغم من أن العديد منهم يعملون لساعات طويلة قد تتجاوز 14 ساعة متواصلة، بسبب كثرة التكاليف المرتبطة بعملهم، مثل رسوم التصريح السنوي البالغ 400 دينار وتكاليف الصيانة الدورية لمركباتهم وتكاليف الوقود والترخيص السنوي لمركباتهم، إضافة إلى تكاليف المخالفات المرورية أحياناً. في حين يواجه عمال المنصات السحابية صعوبة في تلقي الأعمال (المشاريع)، بسبب التنافسية العالية بينهم، والتي تمتد إلى خارج الأردن، إضافة إلى ارتفاع أو تقلب العمولة التي تقتطعها شركات المنصات السحابية من أجور المشاريع التي يعملون عليها، ما يؤثر سلباً على دخولهم.

كما لا يتمتع عمال المنصات الأرضية والسحابية بالأمان الوظيفي، إذ من الممكن أن يتعرض سائق المنصة الأرضية إلى حظر من دخول المنصة والعمل عليها، إما بشكل مؤقت أو دائم، بسبب شكوى بسيطة من أحد العملاء (الركاب) ضده، وينطبق ذات الأمر على عمال المنصات السحابية عندما يشاركون معلوماتهم الشخصية مع العميل حال طلب منهم ذلك في أثناء العمل بالمشروع.

وفيما يتعلق بظروف العمل الآمنة، تبين خلال المقابلات أن عمال المنصات الأرضية أكانوا في منصات نقل الركاب أو توصيل الطعام كانوا الأكثر عرضة للعنف الجسدي أو اللفظي، إذ أن العديد منهم تعرض للسرقة والاعتداء وسوء المعاملة من قبل العملاء (الركاب)، بينما كان عمال المنصات

79 المقابلات المعمقة مع العاملين على المنصات السحابية.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تُسهّل على هؤلاء العاملين الاشتراك في الضمان وبكلف منخفضة.

9. إلزام الشركات المشغلة للمنصات الأرضية والسحابية على إنشاء خط ساخن على مدار 24 ساعة للعاملين، للاتصال به عندما يتعرضون لأي نوع من ظروف العمل غير الآمنة، وأن تُقدم تقارير المكالمات إلى وزارة العمل والجهات المعنية الأخرى.

10. إلزام شركات المنصات الأرضية بتطبيق تعليمات وقرارات هيئة تنظيم النقل البري بما يخص الأمان الوظيفي وحظر أي سائق إلا بعد الرجوع إلى الهيئة وأخذ الموافقة منها، حيث تقوم شركات المنصات أحياناً بحظر السائقين (إما مؤقتاً أو بشكل دائم) دون أخذ الموافقة من الهيئة.

11. على شركات المنصات إلغاء فترة الانتظار التي تبدأ عند تسليم المشاريع للعملاء، والتي تمتد من 14 إلى 21 يوماً قبل تحويل الأجور للعاملين.

12. على شركات المنصات السحابية تنظيم التنافسية بين العاملين، خاصة في البلدان التي تعاني من أزمات اقتصادية ومعدلات أجور منخفضة، مثل الأردن.

13. ضرورة تعزيز دور النقابة العمالية التي تمثل عمال المنصات الأرضية والسحابية في الدفاع عن مصالحهم وحقوقهم.

على أن هناك عدة مهارات تحسنت لديهم مثل التحدث باللغة الإنجليزية، والاعتماد على الذات، والقدرة على حل المشكلات، وإدارة الوقت، والقدرة على القيادة، إضافة إلى تحسين مهارات التواصل مع الآخرين.

أما بالنسبة للعاملين في المنصات السحابية، ساهم عملهم في تطوير علاقاتهم ومهاراتهم، إذ تُقدم المنصات برامج ودورات تدريبية مجانية للعمال حول كيفية تنمية العديد من المهارات اللازمة لعملهم مثل التسويق، تصميم ملف تعريف احترافي وجذاب، تحديد الفرص، تقييم السوق، وكيفية إثبات الذات في الأسواق ذات التنافسية العالية، وتطوير علاقاتهم مع العملاء، إضافة إلى تحسين بعض المهارات الذاتية، مثل: التنظيم، إدارة الوقت، فن الإقناع، المفاوضة، التواصل، رضا العملاء، حل المشكلات، الثقة بالنفس، والمرونة.

التوصيات

استناداً إلى ما سبق ذكره، فإن التقرير يوصي بما يلي:

1. ترخيص المنصات الأرضية غير المرخصة لتتواءم مع تعليمات هيئة تنظيم النقل البري، وضمان سلامة العاملين فيها من خطر الحبس وحجز مركباتهم.
2. تخفيض رسوم تصريح العمل البالغ 400 دينار، حتى لا يضطر العاملون للذهاب إلى المنصات الأرضية غير المرخصة.
3. إلزام الشركات المشغلة للمنصات الأرضية والسحابية بتخفيض عمولاتها التي تقتطعها، لضمان حصول العمال على أجور عادلة مقابل عملهم.
4. على الجهات المعنية (وزارة النقل وهيئة تنظيم النقل البري ووزارة العمل) وقف الانتهاكات التي يتعرض لها عمال المنصات الأرضية من خلال تشديد الرقابة على الشركات المشغلة.
5. على وزارة العمل التنسيق مع الجهات المعنية من أجل تطبيق قانون العمل على عمال المنصات الأرضية والسحابية، وتكثيف الرقابة على هذا القطاع.
6. تعديل التعريفات المنصوص عليها في نظام "تنظيم نقل الركاب من خلال التطبيقات الذكية"، بحيث تُصبح الشركة المشغلة مُعرّفة على أنها مقدمة الخدمة، ويصبح العامل/ السائق مُعرّف على أنه عامل ومُيسّر للخدمة المقدمة.
7. مراجعة العقود والشروط والأحكام بين العاملين والشركات المشغلة للمنصات الأرضية والسحابية، بحيث تتواءم مع تشريعات العمل الأردنية وتتضمن حقوقهم المنصوص عليها.
8. ضرورة إلزام الشركات المشغلة للمنصات الأرضية والسحابية بإشراك العاملين لديها في مظلة الضمان الاجتماعي، أو تطوير آليات وأدوات مناسبة من قبل

نماذج العمل الجديد

والإدماج في الشرق الأوسط
وشمال أفريقيا



مركز إتاحة المعرفة من أجل التنمية
كلية أنسي ساويرس لإدارة الأعمال بالجامعة الأمريكية بالقاهرة
أكتوبر 2025

المراجع

وزارة الاقتصاد الرقمي، آذار 2024: <https://www.facebook.com/share/p/SqkgH5cF38dbBHgY/>

تعليمات نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية: https://www.ltrc.gov.jo/sites/default/files/docuware_generated_pdf_1.pdf

وزارة الاقتصاد الرقمي 2022، سياسة المنصات السحابية وخدماتها: https://www.modee.gov.jo/EBV4.0/Root_Storage/AR/CloudPolicy2020.pdf

اللجنة التطوعية لكباتن التطبيقات الذكية: <https://www.facebook.com/groups/2389243131190321>

تقرير صادر عن المرصد العمالي الأردني: <http://labor-watch.net/ar/read-news/153234>

تقرير صادر عن المرصد العمالي الأردني: <http://labor-watch.net/ar/read-news/153231>

جلسة نقاشية مع خبراء وخبيرات: <http://labor-watch.net/ar/read-news/154045>

النقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهنة الحرة: <https://petra.gov.jo/Include/InnerPage.jsp?ID=279477&lang=ar&name=news>

دائرة الإحصاءات العامة: <https://dosweb.dos.gov.jo/ar/>

دائرة الإحصاءات العامة: https://dosweb.dos.gov.jo/databank/news/unemployment/2024/unemp_Q1_2024.pdf

دائرة الإحصاءات العامة: https://dosweb.dos.gov.jo/ar/cpi-04-2024/?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR1myBwexpjmIh0IZaz6fF388LE5ECqKJwVYZahAcZ7V6BDRcJCSmae0m8_aemAcToBkzcJe5AuFDWS48Q41X6HfQy16-8gDAJrKf1ZWTvtfPKwY97NVMVxKrijLgCD7lRe9FDaIg8buwHql6v1UTPq

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين: <https://www.unrwa.org/ar/where-we-work/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B1%D8%AF%D9%86>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: <https://www.unhcr.org/ar/countries/jordan>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/99518>

تصريحات مدير عام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: <https://royanews.tv/news/303288>

تقرير للبنك الدولي: وظائف لم تتحقق «إعادة تشكيل دور الحكومات تجاه الأسواق والعمالة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا»: <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/80b8be4a-2cd2-5326-9af7-22f949654cc4/content>

منظمة العمل الدولية، مبادئ العمل اللائق: <https://www.ilo.org/topics/decent-work>

تقديرات وزارة الاقتصاد الرقمي: <https://akhbarhayat.com/874023/>

هيئة تنظيم النقل البري، بيانات آذار 2024: https://www.ltrc.gov.jo/sites/default/files/ltqrry_rby_lshhr_kwn_lthny_-_shbt_dhr_2024_1.pdf

منظمة العمل الدولية، دراسة غير منشورة.

نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية: https://www.ltrc.gov.jo/sites/default/files/d0001075_0.pdf