



MENA OBSERVATORY
ON RESPONSIBLE AI
مركز الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للأبحاث المسؤولة

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

نماذج العمل
الجديدة



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

أشكال العمل الجديدة القائمة على المنصات الإلكترونية حالة الأردن

موجز سياسات



أشكال العمل الجديدة القائمة على المنصات الإلكترونية حالة الأردن موجز سياسات

إعداد مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية

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.

I. النقاط الرئيسية لصانعي السياسات

- إن ظروف العمل غير المستقرة والافتقار إلى التشريعات التنظيمية للعاملين في المنصات الرقمية في الأردن يخلقان تحديات عديدة أمامهم؛ مثل حرمانهم من الحماية الاجتماعية وبخاصة الضمان الاجتماعي، وغياب الأمان الوظيفي، إضافة إلى تدني أجورهم مقارنة بتكاليف العمل.
- إن التشريعات والسياسات الحالية غير كافية لتنظيم العمل عبر المنصات الرقمية وخلق بيئة عمل لائقة.
- هناك حاجة إلى إصلاحات تشريعية شاملة تحمي العاملين في المنصات وتضمن أجورا عادلة لهم وحماية اجتماعية وظروف وبيئة عمل آمنة.

II. مقدمة

شهدت السنوات القليلة الماضية تحولا كبيرا في سوق العمل وبخاصة مع انتشار المنصات الرقمية التي تختلف طبيعة عملها بين نقل الركاب وتوصيل الطعام والمنتجات الأخرى، إضافة إلى تقديم خدمات رقمية مثل البرمجة والترجمة والتصميم وكتابة المحتوى والإعلانات وغيرها.

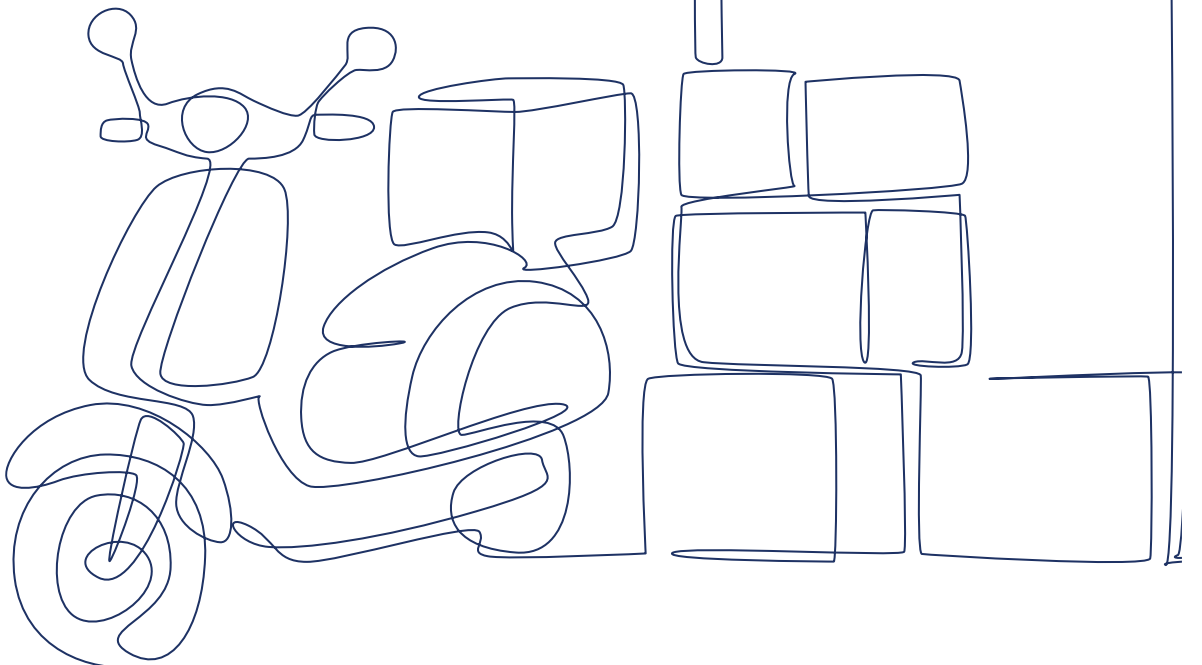
III. العوامل الأساسية للتحديات

تعود التحديات التي يواجهها العاملون والعاملات في المنصات الرقمية إلى عوامل تشريعية واقتصادية واجتماعية:

■ **العوامل التشريعية:** التشريعات النازمة لهذا القطاع أكانت قوانين أو أنظمة أو تعليمات ضعيفة وقاصرة عن شمول العاملين والعاملات عبر المنصات الرقمية بأحكامها، فمثلا لا يعترف قانون العمل الأردني بحقوق العاملين عبر المنصات الرقمية كما العاملين التقليديين، ويعتبرهم أصحاب عمل وليسوا عمالا بيد أنهم يعملون بشكل مستقل، ما يحرمهم من حقوقهم العمالية الأساسية.

■ **العوامل الاقتصادية والاجتماعية:** تدفع معدلات البطالة المرتفعة وقلة فرص العمل للشباب والشابات إلى العمل في المنصات الرقمية كونها لا تتطلب

1 دائرة الإحصاءات العامة الأردنية، تقرير البطالة للربع الثالث من عام 2024.



هذا التصنيف حقوق العمال فحسب، بل يضع عبء اشتراكات الضمان الاجتماعي ومدفوعات الضرائب بالكامل على العمال، ناهيك عن الأجور غير العادلة والمتدنية وغياب معايير السلامة والصحة المهنية في مكان العمل.

2. التشريعات الخاصة بالمنصات الأرضية: في عام 2018 صدر في الجريدة الرسمية نظام "تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية"³ وهو نظام خاص بالعمال في المنصات الرقمية الأرضية وتحديدًا العاملين في منصات توصيل الركاب إلى وجهاتهم. وحَظَرَ هذا النظام العمل في هذا القطاع إلا بعد الحصول على الترخيص والتصريح، بإشراف من هيئة تنظيم النقل البري تحت مظلة وزارة النقل⁴. وتضمّن هذا النظام شروط العمل في منصات نقل الركاب، أبرزها الحصول على تصريح من هيئة تنظيم النقل البري بقيمة 400 دينار سنوياً⁵، إضافة إلى أن تكون المركبة مرخصة ومؤمنة، وأن يكون تصنيعها خلال فترة زمنية يُحددها النظام⁶. ويتحمل كل هذه التكاليف العاملين وحدهم. وعلى الرغم من هذه الشروط، إلا أن هذا النظام لا يوفر أي حقوق وحماية للعاملين. وفيما يتعلق بالعاملين عبر منصات توصيل الطعام أو المنتجات الأخرى، فهم يقعون تحت إشراف هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، ولا توجد أي قوانين أو أنظمة أو تعليمات خاصة تُنظم عملهم، رغم أن

شهادات جامعية، وينخرطون بالعمل فيها بدون وعي كافٍ بحقوقهم في كثير من الأحيان، مما يساهم في احتمالية استغلالهم.

IV. تحليل المشهد التشريعي الحالي لعمل المنصات الرقمية

يُظهر تحليل المشهد القانوني الحالي المتعلق بالعمل عبر المنصات في الأردن وجود العديد من الثغرات والتحديات التي يجب معالجتها لضمان تحسين ظروف العمل للعاملين عبر المنصات الرقمية وضمان توفير الحماية الاجتماعية لهم. يقدم هذا القسم تحليل مفصل لإطار العمل الحالي للمنصات الرقمية مع تقديم بعض التوصيات التي من شأنها تعزيز ظروف العمل في هذا القطاع:

1. العلاقة بين صاحب العمل والعمال: بموجب

قانون العمل الأردني، فإن العلاقة التقليدية بين صاحب العمل والعمال محددة بشكل واضح، حيث توفر الحماية للعمال مثل الضمانات ضد الفصل التعسفي، وضمانات الحد الأدنى للأجور، والحصول على الضمان الاجتماعي، والرعاية الصحية، وإجازة الأمومة، والإجازات المرضية والسنوية مدفوعة الأجر². لكن بالنسبة إلى العلاقة بين أصحاب العمل (إدارات المنصات) والعمال في المنصات الرقمية، فهي غير متوازنة، فغالبا ما تُصنّف إدارات المنصات العمال على أنهم "متعاقدون مستقلون" أو "مقدمي الخدمة"، وهو ما يستثنيه من الحماية والحقوق الممنوحة للعاملين التقليديين. ولا يُضيق

3 نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية وتعديلاته.

4 المرجع السابق، المادة (3).

5 المرجع السابق، الفقرة (أ) من المادة (11).

6 المرجع السابق، المادة (7).

2 قانون العمل الأردني رقم (8) لسنة 1996 وتعديلاته.



4. تعزيز التمثيل النقابي للعمال:

■ تعزيز دور النقابة العمالية التي تمثل عمال المنصات الأرضية في الدفاع عن حقوقهم، إضافة إلى إنشاء نقابة عمالية خاصة بالعمال عبر المنصات السحابية.

■ إنشاء آليات لتلقي ملاحظات العمال ومعالجة المظالم داخل إدارات المنصات، بما يضمن قدرة العمال على التعبير عن مخاوفهم دون خوف من الانتقام.

5. تنمية وتطوير المهارات الرقمية:

■ تدريب العاملين المحتملين والحاليين على المهارات الرقمية، لتعزيز انخراطهم في المنصات، مع التركيز على الحقوق العمالية وتشريعات العمل وريادة الأعمال، لتحسين قدرتهم على المساومة والتسويق.

6. تعزيز النمو الشامل للاقتصاد الرقمي:

■ تعزيز السياسات التي تشجع على تطوير منصات رقمية مملوكة محلياً، لتسهيل العلاقة بين العمال وإدارات المنصات.

VI. اعتبارات متعلقة بالتنفيذ

يواجه تنفيذ هذه التوصيات العديد من العقبات، بما في ذلك مقاومة إدارات المنصات الرقمية، وطبيعة العمل غير المنظمة عند معظم المنصات، إضافة إلى المناخ الاقتصادي الحالي. لذا ينبغي أن تشمل الاستراتيجيات المضادة ما يلي:

■ **العلاقات مع إدارات المنصات:** تطوير نهج تعاوني مع إدارات المنصات الرقمية، مع التركيز على توازن حقوق العمال وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

■ **حملات التوعية العامة:** إطلاق حملات لتوعية العمال وعامة الناس بحقوق عمال المنصات الرقمية وأهمية توفير الحماية الاجتماعية لهم.

■ **حوافز مالية:** تقديم حوافز تشجيعية لشركات المنصات مثل الإعفاءات من بعض الضرائب، لتشجيعهم على شمول العاملين لديهم بمظلة الضمان الاجتماعي.

■ **التعاون الدولي:** العمل مع المنظمات الدولية والبلدان الأخرى لتبادل أفضل الممارسات ووضع معايير مشتركة لعمل المنصات.

عدهم 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.

3. العاملون في المنصات السحابية:

أما بخصوص العاملين في المنصات السحابية، فلا يوجد لهم إطاراً تشريعياً يُنظم عملهم ويحمي حقوقهم حتى الآن، وبالتالي هم معرّضون للاستغلال والاحتياال أحياناً من قبل العملاء، إضافة إلى حرمانهم من أبرز حقوقهم العمالية الأساسية.

V. التوصيات (السياسات البديلة)

1. تعديلات تشريعية شاملة:

■ تعديل قانون العمل الأردني ليشمل صراحةً العاملين عبر المنصات الرقمية، لضمان تمتعهم بحقوقهم العمالية كافة.

■ تطوير إطار تنظيمي واضح للعمل عبر المنصات السحابية، يتضمن استحقاقات الضرائب واشتراكات الضمان الاجتماعي وحقوق العمال، لحمايتهم من الاستغلال والهشاشة المالية.

2. الحماية الاقتصادية والاجتماعية:

■ تطبيق معايير الحد الأدنى للأجور على العاملين عبر المنصات الرقمية، بما يتماشى مع تشريعات العمل الأردنية، لضمان دخل عادل لهم.

■ إلزام الشركات المُشغلة للمنصات الأرضية والسحابية بإشراك العاملين لديها بمظلة الضمان الاجتماعي، أو تطوير آليات وأدوات مناسبة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تُسهّل على هؤلاء العاملين الاشتراك بالضمان وبكلفت منخفضة.

3. الاستقرار الوظيفية وظروف عمل آمنة:

■ تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية على قطاع المنصات الرقمية، بما في ذلك معايير المركبات ومتطلبات التأمين، لحماية العمال والعملاء.

■ مراجعة العقود والشروط والأحكام بين العاملين والشركات المُشغلة للمنصات الأرضية والسحابية، بحيث تضمن الاستقرار في العمل وتتواءم مع تشريعات العمل الأردنية وتتضمن حقوقهم المنصوصة.

■ إلزام الشركات المُشغلة 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.

VII. المراجع

1. دائرة الإحصاءات العامة الأردنية، تقرير البطالة للربع الثالث من عام 2024

[https://dosweb.dos.gov.jo/ar/q3_2024-2/#:~:text=%D8%A8%D9%84%D8%BA%20%D9%85%D8%B9%D8%AF%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%84%D8%A9%20\(21.5%25\),%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A8%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%20%D9%85%D9%86%20%D8%B9%D8%A7%D9%85%202023.](https://dosweb.dos.gov.jo/ar/q3_2024-2/#:~:text=%D8%A8%D9%84%D8%BA%20%D9%85%D8%B9%D8%AF%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%84%D8%A9%20(21.5%25),%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A8%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%20%D9%85%D9%86%20%D8%B9%D8%A7%D9%85%202023.)

2. قانون العمل الأردني رقم (8) وتعديلاته

https://www.mol.gov.jo/ebv4.0/root_storage/ar/eb_list_page/%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84_%D8%B1%D9%82%D9%85_8_%D9%84%D8%B3%D9%86%D8%A9_19_96_%D9%88%D8%AA%D8%B9%D8%AF%D9-%D8%A%D9%84%D8%A7%D8%AA%D9%87.pdf

3. نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية وتعديلاته

https://www.ltrc.gov.jo/sites/default/files/nzm_tnzym_nql_lrkb_mn_khll_stkhdmlttbyqt_ldhky_wtdylth_0.pdf

4. نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية وتعديلاته، المادة (3).

5. نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية وتعديلاته، الفقرة (أ) من المادة (11).

6. نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية وتعديلاته، المادة (7).

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