

giz

Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Fairwork



ظروف عمل السائقين العاملين
عبر منصات النقل الذكي في الأردن

تقييمات "Fairwork"
(العمل العادل)
الأردن
لعام 2025



المحتويات

3	الملخص التنفيذي
5	النتائج الأساسية
	المبدأ الأول: الأجر العادل (Fair Pay)
	المبدأ الثاني: ظروف العمل العادلة (Fair Conditions)
	المبدأ الثالث: العقود العادلة (Fair Contracts)
	المبدأ الرابع: الإدارة العادلة (Fair Management)
	المبدأ الخامس: التمثيل العادل (Fair Representation)
7	الافتتاحية
	مشروع العمل العادل Fairwork
	نحو معايير عمل عادلة في اقتصاد المنصات بالأردن
	الدول المشمولة في برنامج العمل العادل Fairwork
11	إطار عمل برنامج العمل العادل Fairwork
	الخطوة الأولى: المبادئ الخمسة
	الخطوة الثانية: المنهجية
	الخطوة الثالثة: آلية احتساب النقاط
15	السياق الوطني
	سوق العمل في الأردن
	اقتصاد المنصات في الأردن
17	الخلفية
	حجم اقتصاد المنصات في الأردن
	ظروف العمل
19	الإطار القانوني
22	النتائج
23	شرح النتائج
	في بؤرة التركيز: قصص العاملين (السائقين)
30	موضوعات تحت التركيز: الضغوط الهيكلية على العاملين عبر المنصات
	مسارات التغيير
	تعهد التزامات (العمل العادل)
38	الملاحق
	نظام العمل العادل Fairwork لتقييم المنصات
48	الشكر والتقدير
51	الهوامش



الملخص التنفيذي

بعد إجراء تقييم أولي لظروف العمل عبر منصات النقل الذكي في الأردن عام 2023، يأتي تقرير "العمل العادل" Fairwork Jordan لعام 2025 ليقم واقع ظروف العمل في سبع منصات عاملة في هذا القطاع، تشمل خمس منصات لنقل الركاب: كريم (Careem)، أوبر (Uber)، جيني (Jeeny)، بتر رايد (Petra Ride)، وتاكسي أف (Taxi-F)، إضافة إلى منصتي لتوصيل الطعام، وهما: طلبات (Talabat)، وكريم بوكس (Careem Box).

وعلى الرغم من أن منصات نقل الركاب وتوصيل الطعام بدأت بالظهور في الأردن منذ عام 2015، إلا أن تنظيم هذا القطاع استغرق ما يقارب ثلاث سنوات. فبالنسبة إلى منصات نقل الركاب، جرى ترخيص 7 منصات وحصل نحو 13,000 سائقاً على تصريح للعمل عبر تلك المنصات. أما بالنسبة إلى منصات توصيل الطعام، فجرى ترخيص منصتين وبدأ آلاف السائقين يعملون عبرهما، ولكن بدون تصريح نظراً لاختلاف طبيعة العمل فيهما عن العمل عبر منصات نقل الركاب. وفي الوقت الحالي، انخفض عدد السائقين العاملين عبر منصات نقل الركاب إلى 11,045 سائقاً موزعين على أربع منصات مرخصة، في حين يعمل ما بين 40,000 و50,000 ألف سائقاً في منصات نقل ركاب غير مرخصة وبشكل غير قانوني.

في هذا التقرير، جرى التركيز بشكل خاص على الضغوط التنظيمية التي يواجهها السائقون العاملون عبر منصات نقل الركاب، وعلى انعكاس هذه الضغوط على ظروف عملهم، إضافة إلى تحليل المخاطر المختلفة التي يتعرضون لها أثناء أداء عملهم. ويهدف التقرير إلى المساهمة في تعزيز ممارسات وظروف عمل أكثر إنصافاً للعاملين عبر المنصات الرقمية في الأردن.

ويقيم التقرير المنصات السبع المشار إليها أعلاه استناداً إلى مبادئ "العمل العادل" الخمسة (Fairwork)، وهي: الأجر العادل، وظروف العمل العادلة، والعقود العادلة، والإدارة العادلة، والتمثيل العادل، بحيث تُمنح نقطتان لكل مبدأ. واعتمدت عملية التقييم على استعراض معمق للمصادر المكتوبة ذات الصلة مثل التقارير والدراسات السابقة، إلى جانب إجراء مقابلات مع السائقين العاملين عبر هذه المنصات، ومع إداراتها، بوصفها أدلة لاحتساب النقاط، قبل أن تخضع النتائج لعملية تحقق ومراجعة من باحثين ضمن شبكة Fairwork الدولية.

وأظهرت نتائج التقييم أن المنصات التي شملها التقرير لم تحصل إلا على عدد محدود جداً من النقاط، إذ لم تتمكن أي منها من إثبات وجود حد أدنى مضمون لأجور السائقين. ويُعزى ذلك إلى ارتفاع التكاليف المرتبطة بالعمل عبر هذه المنصات، بما يشمل رسوم التصاريح، وأقساط المركبات وصيانتها، وتكاليف الوقود، وغيرها من النفقات التي يتحملها السائقون. كما لم يُعثر على أدلة تشير إلى توفير حماية فعّالة للسائقين من مخاطر السلامة والصحة المهنية أثناء العمل؛ بل بيّنت الأدلة أن السائقين يتحملون هذه المخاطر بأنفسهم، وفقاً لما تنص عليه العقود المبرمة مع المنصات.

كذلك، لم تُظهر نتائج التقييم وجود آليات موحّدة وفعّالة للتواصل وتقديم الشكاوى والتظلمات عبر المنصات المختلفة، إلى جانب تقصير واضح من قبل المنصات في الاعتراف بالصوت الجماعي للسائقين أو تمثيلهم. أما النقاط القليلة التي قُنت، فقد اقتصر منحها على منصتين محليتين هما "بتر رايد" و"جيني"، وذلك فيما يتعلق بالمعيار الأول من المبدأ الثالث (العقود العادلة)، والتمثل بتوفير شروط وأحكام واضحة وشفافة، حيث تبيّن التزام هاتين المنصتين بالأطر القانونية المحلية.

النتائج الأساسية

المبدأ الأول: الأجر العادل (Fair Pay)

أظهرت النتائج أن أيًا من المنصات لم تتمكن من تحقيق معياري هذا المبدأ، والمتمثلان في توفير الحد الأدنى للأجور، وتوفير أجر يتناسب مع المستوى المعيشي في الأردن. إذ لم يُعثر على أدلة تثبت ضمان حصول السائقين على الحد الأدنى للأجور، المحدد بـ 290 دينارًا شهريًا. كما لم تتمكن أي منها من إثبات أنها تضمن وصول صافي دخل السائقين إلى مستوى 1.40 دينار أردني (1.97 دولار أمريكي) في الساعة، وذلك بسبب التكاليف المرتفعة المرتبطة بالعمل عبر المنصات. وقد تصل هذه النفقات إلى ما بين 50% و100% من دخل السائق، وتشمل عمولة المنصة، ورسوم الترخيص والتصريح، وتكاليف الوقود، وصيانة المركبة، والإنترنت، والغرامات، وأقساط المركبات لدى البنوك. كما أفاد العديد من السائقين الذين جرى مقابلتهم بتحقيقهم "أجورًا سلبية"، أي أن تكاليف العمل كانت أعلى من أرباحهم.



المبدأ الثاني: ظروف العمل العادلة (Fair Conditions)

لم تُظهر الأدلة أي مؤشرات على أن المنصات توفر للسائقين الحد الأدنى من الحماية للحد من المخاطر المرتبطة بالعمل، كما لم تُبرز أي دلائل على التزام المنصات بالمعيار الخاص بضمان ظروف عمل أكثر أمانًا أو بتوفير شبكة أمان اجتماعي للعاملين. وبناءً عليه، يظل السائقون مسؤولين عن تحمل المخاطر المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية الناجمة عن عملهم، إضافة إلى عدم وجود دليل يشير إلى أن السائقين عبر المنصات السبع المختارة مشمولين بمظلة الضمان الاجتماعي.



المبدأ الثالث: العقود العادلة (Fair Contracts)

أظهرت النتائج أن منصتين فقط تمكنتا من تحقيق الحد الأدنى لمعيار توفير شروط وأحكام واضحة وشفافة. فقد مُنحت منصتا "بترا رايد" (Petra Ride) و"جينني" (Jeeny) النقطة الأولى ضمن هذا المبدأ، نظرًا لتوفرهما على عقود متاحة للعاملين ومتوافقة مع القانون المحلي. أما النقطة الثانية من المبدأ، فلم تحرزها أي من المنصات. كما أظهرت الأدلة عدم التزام المنصات التي شملها التقييم بتوفير شروط عمل عادلة ضمن العقود، مثل الإشعار المسبق للسائقين بالتغييرات التي قد تطرأ على المنصة، وعدم تحميل السائقين وحدهم كامل المسؤولية عن المخاطر المرتبطة بالعمل.





المبدأ الرابع: الإدارة العادلة (Fair Management)

أظهرت النتائج أن أيًا من المنصات لم تحرز نقاطًا ضمن هذا المبدأ. فلم تتمكن المنصات من إثبات وجود قنوات تواصل واضحة تضمن معالجة طلبات وشكاوى السائقين في الوقت المناسب، كما لم تُظهر وجود إجراءات موثقة للطعن على قرارات الحظر غير المبررة أو التقييمات أو ما شابه ذلك. كذلك، كشفت الأدلة أن السائقين في منصات "كريم" (Careem)، و"كريم بوكس" (Careem Box)، و"جيني" (Jeeny)، و"أوبر" (Uber) يتعرضون للتمييز على أساس نوع المركبة، وهو ما يُعد مخالفة للنقطة الثانية المتعلقة بمبدأ العدالة في عمليات الإدارة.



المبدأ الخامس: التمثيل العادل (Fair Representation)

في ظل القيود التي يفرضها قانون العمل الأردني على حرية التنظيم النقابي، لا يستطيع العاملون عبر المنصات تأسيس نقابة عمالية خاصة بهم يُعبّروا من خلالها عن صوتهم بشكل جماعي أو المطالبة بحقوقهم. ولم يُعثر على أي أدلة تشير إلى أن المنصات تعترف بتمثلي السائقين أو تُقرّ بدورهم.





الافتتاحية

تنظيم العمل عبر منصات النقل الذكي في الأردن

على غرار تقييم عام 2023، أجرى فريق "العمل العادل" في الأردن (Fairwork Jordan) لعام 2025 تقريراً لتقييم ظروف العمل عبر منصات النقل الذكي في الأردن، بشقيها: منصات نقل الركاب ومنصات توصيل الطعام. ويُعدّ العمل عبر منصات نقل الركاب أكثر انتشاراً وتنظيماً مقارنة بالعمل عبر منصات توصيل الطعام، الذي لا يزال أقلّ خضوعاً للأطر التنظيمية.

وقد أُرست التعديلات الأخيرة التي طرأت على نظام تنظيم نقل الركاب من خلال استخدام التطبيقات الذكية في شهر تشرين الأول عام 2025 أساساً أولياً لتحسين الأجور للعاملين لحسابهم الخاص على منصات نقل الركاب، إذ تُلزم هذه التعديلات شركات المنصات بتقديم أسس واضحة لاحتساب الأجور والعمولات المقتطعة من رحلات السائقين، على أن تخضع هذه الأسس لموافقة الجهات المختصة. ويُعدّ ذلك خطوة أولى نحو ضبط الأسعار، بما يفتح المجال لمساءلة الشركات بشأن مدى التزامها بتوفير أجور عادلة لسائقيها.

كما تضمنت التعديلات الجديدة فتح المجال لمنح تراخيص لشركات جديدة، مما سيعزز التنافسية العادلة بين الشركات وسيفتح أمام السائقين خيارات أخرى في قطاع التطبيقات الذكية، إضافة إلى إلزام الشركات بتجهيز المركبات بأنظمة المراقبة الذاتية لضمان الشفافية والعدالة بين السائقين والركاب. كذلك، رفعت التعديلات سن السائق من 60 إلى 65 عاماً، وألزمت أن يكون هناك ربطاً إلكترونياً بين شركات التطبيقات وهيئة تنظيم النقل البري لتعزيز الرقابة الرسمية، بالإضافة إلى إلغاء تبعية التصاريح لشركات التطبيقات لتُصبح تابعة للهيئة.

ورغم ذلك، لم تتطرق التعديلات إلى عدة أمور مهمة كانت ستعزز من ظروف العمل للسائقين، منها: رفع العمر التشغيلي للمركبات العاملة على منصات نقل الركاب إلى 10 سنوات، حيث ظلّت سبع سنوات كما هي، وتحديد سقف للعمولات المقتطعة من رحلات السائقين، بالإضافة إلى شمولهم بمظلة الضمان



الاجتماعي. ومن المرجح أن تظل مسألة توفير شبكة أمان اجتماعي للسائقين عبر المنصات، ولا سيما الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي، إشكالية قائمة، بسبب الاستمرار في تصنيف هؤلاء السائقين كعاملين مستقلين أو مقدّمي خدمات، وبالتالي لا يتم إلزام شركات المنصات بتسجيلهم في مظلة الضمان الاجتماعي. كما أن السائقين المنتمين إلى الفئات الاقتصادية الأضعف يواجهون هشاشة مضاعفة، إذ أن امتلاكهم للمركبات يحرمهم من الاستفادة من البرامج الحكومية التكميلية، مثل التأمين الصحي المخصص للفئات الفقيرة. أما فيما يتعلق بالسلامة والصحة المهنية، فمن المتوقع أن تشهد بعض التحسن في ضوء التعديلات الأخيرة، التي تُلزم شركات المنصات بتجهيز المركبات بأنظمة رقابة ذاتية تهدف إلى ضمان جودة الخدمة وسلامة السائقين والركاب.

وأفاد معظم السائقين الذين أُجريت معهم مقابلات ضمن هذا التقرير بأنهم يعملون عبر أكثر من منصة في الوقت ذاته، باستخدام عدة منصات بشكل متزامن لتفادي فترات الانتظار بين الرحلات. غير أن السائقين يحصلون على التصريح من إحدى المنصتين "المميزتين" فقط، وهما "أوبر" (Uber) و"كريم" (Careem)، ويُمكن لهم العمل عبر منصات إضافية مقابل دفع رسوم إضافية، ما يعني أنه من دون الحصول على ترخيص مسبق من إحدى المنصات المميزة، لا يستطيع السائق العمل عبر منصات ثانوية.

إضافة إلى ذلك، في حال تعرّض السائق للحظر أو التعليق المؤقت من منصفته الرئيسية، فإنه يُحرم تلقائيًا من العمل على المنصات الثانوية أيضًا. ولتقليل هذا الاعتماد، يفضّل العديد من السائقين الحصول أن يكون التصريح تابعًا لهيئة تنظيم النقل البري بصفتها الجهة الرسمية المسؤولة عن قطاع منصات نقل الركاب، لا بالمنصة نفسها. إلا أنه، وفي ظل غياب قنوات رسمية للحوار بين السائقين والجهات المختصة، ومع تعبير عدد كبير منهم عن شعورهم بعدم الاستماع إلى مطالبهم، يبقى من غير الواضح ما إذا كانت أي تغييرات جوهرية ستُجرى على هيكلية الترخيص الحالية.

وأظهرت نتائج التقرير أن السائقين عبر منصات النقل الذكي يواصلون العمل في ظل غياب أي شكل من أشكال التمثيل النقابي أو التنظيمي الذي يعبّر عن مصالحهم الجماعية. ويُسهم هذا الغياب في إضعاف قدرتهم على الدفاع عن حقوقهم وتحسين ظروف عملهم، لا سيما في ظل اختلال ميزان القوة لصالح شركات المنصات التي تحتفظ بسيطرة شبه كاملة على شروط العمل وآليات اتخاذ القرار.

ويترتب على غياب التمثيل الجماعي حرمان السائقين من قنوات رسمية للحوار الاجتماعي والمفاوضة الجماعية مع الجهات التنظيمية وشركات المنصات، ما يحدّ من قدرتهم على التأثير في السياسات والقرارات التي تمسّ عملهم بشكل مباشر، مثل آليات الترخيص، وتحديد الأجور والعمولات، وشروط التعليق أو الحظر من المنصات.

كما أشار عدد كبير من السائقين الذين أُجريت معهم مقابلات إلى شعورهم بعدم الاستماع إلى مطالبهم أو إشراكهم في أي عمليات تشاور تتعلق بتنظيم القطاع. ويعكس ذلك ضعف الاعتراف بالصوت الجماعي للعاملين، بما يتعارض مع مبدأ التمثيل العادل، ويؤدي إلى تكريس بيئة عمل تتسم بعدم الاستقرار وانعدام الحماية.

وفي ظل هذا الواقع، يصبح السائقون أكثر عرضة للإجراءات التعسفية، مثل الحظر أو التعليق دون آليات طعن فعّالة، ويُحرمون من أدوات الضغط الجماعي التي تمكّنهم من المطالبة بظروف عمل أكثر عدالة وإنصافًا. وعليه، فإن غياب التمثيل العمالي المنظم يشكل أحد أبرز أوجه القصور في الإطار التنظيمي الحالي لعمل المنصات الرقمية في الأردن، ويستدعي تدخلًا تشريعيًا ومؤسسيًا يضمن حق السائقين في التنظيم والتمثيل والمشاركة في الحوار الاجتماعي.



مشروع العمل العادل Fairwork

نحو معايير عمل عادلة في اقتصاد المنصات بالأردن

يقوم مشروع "العمل العادل" (Fairwork) بتقييم وتصنيف ظروف العمل عبر منصات النقل الذكي في الأردن. وتستند هذه التصنيفات إلى خمسة مبادئ أساسية يُفترض أن تلتزم بها شركات المنصات لتوفير الحد الأدنى من معايير العدالة في العمل. ويجري تقييم المنصات سنويًا وفق هذه المبادئ، بهدف إظهار واقع اقتصاد المنصات القائم، إلى جانب إبراز الإمكانيات التي يمكن أن يصل إليها في حال تبني ممارسات أكثر عدالة.

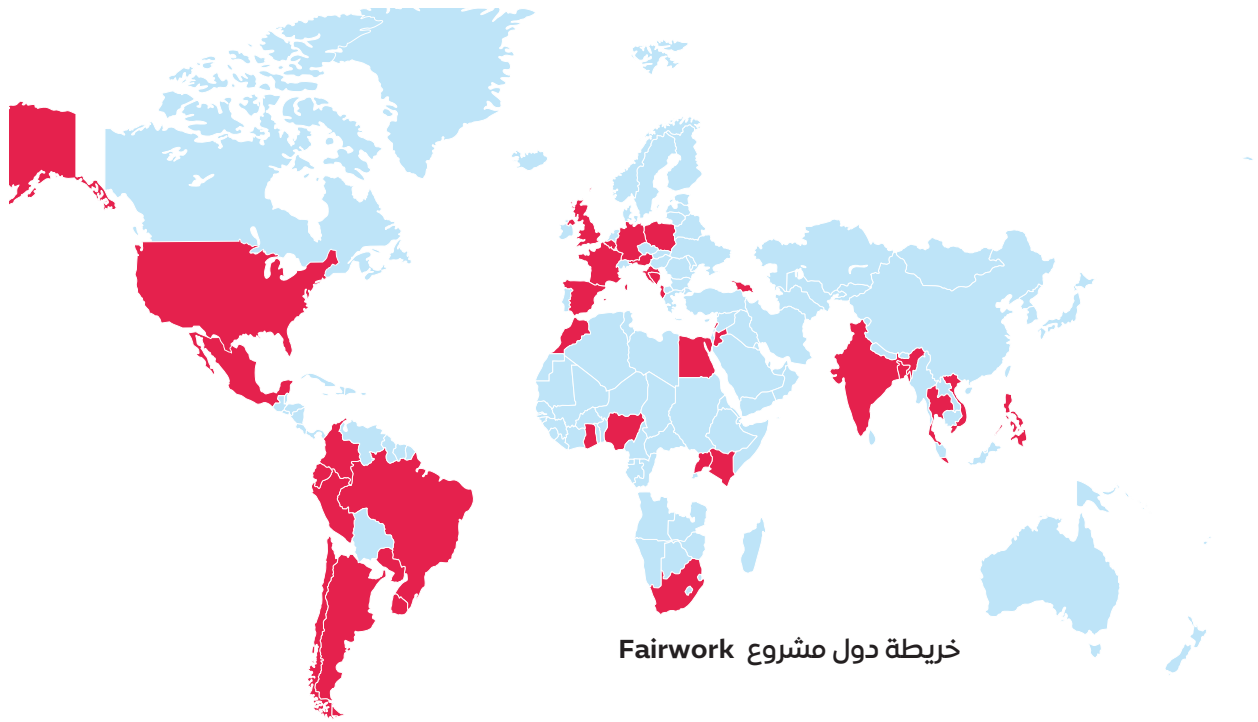
وتوفّر تصنيفات "العمل العادل" منظورًا مستقلًا حول ظروف العمل في اقتصاد المنصات لصنّاع السياسات، وشركات المنصات، والسائقين، والمستهلكين. ويتمثل الهدف الرئيسي للمشروع في التأكيد على أن توفير وظائف أفضل وأكثر إنصافًا في اقتصاد المنصات أمر ممكن وقابل للتحقيق. ويُنسّق مشروع "العمل العادل" دوليًا من قبل معهد أكسفورد للإنترنت في جامعة أكسفورد، ومركز برلين للدراسات الاجتماعية (WZB). وقد قيّم باحثو شبكة "العمل العادل" منصات رقمية في 41 دولة عبر خمس قارات.

وعلى المستوى الوطني، يتعاون مشروع "العمل العادل" في كل دولة بشكل وثيق مع السائقين عبر المنصات، وشركات المنصات، والجهات المدافعة عن حقوق العمال، وصنّاع السياسات، بهدف تعزيز مستقبل أكثر عدالة للعمل عبر المنصات الرقمية. وفي الأردن، يقود هذا البحث باحثون من مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية.





الدول المشمولة في برنامج العمل العادل Fairwork



خريطة دول مشروع Fairwork

أوروبا:

ألبانيا، النمسا، بلجيكا، البوسنة والهرسك، كرواتيا، فرنسا، جورجيا، ألمانيا، إيطاليا، بولندا، صربيا، إسبانيا، المملكة المتحدة.

أمريكا الجنوبية:

الأرجنتين، البرازيل، تشيلي، كولومبيا، الإكوادور، باراغواي، بيرو، الأوروغواي.

أمريكا الشمالية:

المكسيك، الولايات المتحدة الأمريكية.

أفريقيا:

مصر، غانا، كينيا، المغرب، نيجيريا، جنوب أفريقيا، تنزانيا، أوغندا.

آسيا:

بنغلاديش، الهند، إندونيسيا، الأردن، لبنان، باكستان، الفلبين، سنغافورة، تايلاند، فيتنام.



إطار عمل برنامج العمل العادل Fairwork

يقوم برنامج "العمل العادل" (Fairwork) بتقييم ظروف العمل في منصات العمل الرقمي وتصنيفها وفقًا لمدى التزامها بمعايير العدالة في العمل. ويستند هذا التقييم إلى خمسة مبادئ أساسية يُفترض أن تلتزم بها منصات العمل الرقمي حتى تُعدّ موفّرة للحد الأدنى من "العمل العادل".

وقد جرى تطوير مبادئ "العمل العادل" الخمسة من خلال ورشة عمل متعددة الأطراف عُقدت في منظمة العمل الدولية (ILO)، إلى جانب عدد من ورش العمل الأخرى في دول مختلفة. ومنذ ذلك الحين، خضعت هذه المبادئ وآليات تطبيقها لعمليات مراجعة وتحسين مستمرة. ويمكن الاطلاع على تفاصيل إضافية حول العتبات الخاصة بكل مبدأ، والمعايير المعتمدة لتقييم الأدلة ومنح النقاط للمنصات، في الملحق.

ويجدر التنويه إلى أن مبادئ "العمل العادل" جرى تحديثها في عام 2024 من خلال تعاون الفرق البحثية في الدول المشاركة في البرنامج. ولضمان مواءمة هذه المبادئ العالمية مع السياق الأردني، جرى لاحقًا مراجعتها وتنقيحها بالتشاور مع السائقين عبر المنصات، وشركات المنصات، والنقابات العمالية، والجهات التنظيمية، والأكاديميين، ومحامي قضايا العمل.

الخطوة الأولى: المبادئ الخمسة

الأجر العادل (Fair Pay)

ينبغي أن يحقق السائقون، بغض النظر عن تصنيفهم الوظيفي، دخلًا عادلًا بعد احتساب التكاليف المرتبطة بالعمل. ويتم تقييم مستويات الدخل استنادًا إلى الحد الأدنى للأجور المعتمد في الدولة، وكذلك إلى المستوي المعيشي السائد.

ظروف العمل العادلة (Fair Conditions)

ينبغي على المنصات أن تعتمد سياسات تهدف إلى حماية السائقين من المخاطر الأساسية الناشئة عن طبيعة وإجراءات العمل، وأن تتخذ تدابير استباقية لحماية صحة السائقين وسلامتهم وتعزيزها.

العقود العادلة (Fair Contracts)

يجب أن تكون الشروط والأحكام متاحة وسهلة الوصول، وقابلة للقراءة والفهم. ويتعين أن يكون الطرف المتعاقد مع السائق خاضعًا للقانون المحلي ومُحدّدًا بوضوح في العقد. وبغض النظر عن الوضع الوظيفي للسائقين، يجب أن يخلو العقد من أي بنود تستبعد بشكل غير معقول المسؤولية عن مستخدم الخدمة و/أو المنصة.



الإدارة العادلة (Fair Management)

ينبغي أن تعتمد المنصات إجراءات موثقة تمكّن السائقين من التعبير عن آرائهم والاعتراض على القرارات التي تؤثر عليهم، مع توفير تبرير واضح لهذه القرارات. كما يجب أن تكون هناك قنوات اتصال واضحة تمكّن السائقين من الطعن في قرارات الإدارة أو طلب إلغاء التفعيل عند الحاجة. ويجب أن يكون استخدام الخوارزميات شفافاً، بحيث تضمن نتائج عادلة للسائقين. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تكون هناك سياسات واضحة وموثقة لضمان العدالة في إدارة السائقين على المنصة، بما يشمل عمليات التوظيف، والتأديب، والفصل من العمل.

التمثيل العادل (Fair Representation)

يجب أن توفر المنصات آليات موثقة تمكّن السائقين من التعبير عن صوتهم والمشاركة في صنع القرار عند الحاجة. وبغض النظر عن تصنيفهم الوظيفي، يجب أن يتمتع السائقون بحق التنظيم من خلال تأسيس نقابات عمالية خاصة بهم، وأن تكون المنصات مستعدة للتعاون معها والانخراط في مفاوضات بناءة حول شروط العمل وممارسات الإدارة.





الخطوة الثانية: المنهجية

يعتمد مشروع «العمل العادل» (Fairwork) ثلاثة أساليب رئيسية لقياس مدى عدالة ظروف العمل عبر منصات النقل الذكي، وهي: المراجعة المكتبية من خلال مراجعة التقارير والدراسات السابقة، والتواصل مع إدارات المنصات لجمع الأدلة، وإجراء مقابلات مع العاملين (السائقين). ومن خلال هذه الأساليب، يجري جمع أدلة متعددة المصادر لتقييم مدى امتثال المنصات لمبادئ «العمل العادل» الخمسة.

المراجعة المكتبية

تبدأ كل دورة سنوية لتصنيفات «العمل العادل» بمراجعة مكتبية بهدف تحديد المنصات التي ستخضع للتقييم، ورسم خريطة للقطاع، وتحديد نقاط الاتصال مع إدارات المنصات المستهدفة، إضافة إلى تطوير أدوات المقابلات واستراتيجيات الوصول إلى العاملين (السائقين). وتشمل المراجعة المكتبية تحليل التقارير والدراسات السابقة ذات العلاقة، وجمع وتحليل مجموعة واسعة من الوثائق المتاحة للعامة، مثل العقود، والشروط والأحكام، والسياسات والإجراءات المنشورة، والواجهات الرقمية. كما يُستخدم لرصد أي معلومات عامة ذات صلة، مثل الخدمات المقدمة للعاملين أو وجود نزاعات سابقة أو قائمة. وبعد تحديد قائمة المنصات، تُدعى كل منصة للمشاركة في دراسة التصنيف السنوية، وتزود بمعلومات حول آلية التقييم.

أدلة المنصات

تتمثل الطريقة الثانية في التواصل المباشر مع إدارات المنصات المستهدفة لطلب الأدلة المتعلقة بمدى امتثالها لكل مبدأ من مبادئ «العمل العادل». وتشمل هذه الأدلة السياسات المنشورة لدى كل منصة، و/أو إجراءات التشغيل، و/أو الالتزامات المُعلنة. وتُسهم هذه الأدلة في توفير فهم أعمق لكيفية عمل المنصة ونموذجها التجاري، كما تفتح المجال للحوار مع إدارات المنصات حول إدخال تحسينات محتملة، وفي حال امتناع أي منصة عن المشاركة، يقتصر التقييم على الأدلة المستمدة من المراجعة المكتبية ومقابلات العمال.

مقابلات العمال (السائقين)

تتمثل الطريقة الثالثة في إجراء مقابلات معمّقة مع السائقين العاملين عبر المنصات المستهدفة وممثليهم. ولا تهدف هذه المقابلات إلى تقديم عينة ممثلة إحصائيًا، بل تُستخدم بوصفها دراسات حالة لفحص كيفية تطبيق سياسات وممارسات المنصات على أرض الواقع. وتركز المقابلات على فهم آليات تنفيذ العمل، وإدارة العمليات، وتجربة السائقين اليومية، إضافة إلى وضع العمل عبر المنصات ضمن السياق الأوسع لمساراتهم المهنية. كما تتيح هذه المقابلات الاطلاع على العقود المبرمة بينهم وبين المنصات، وواجهات التطبيقات، وأنظمة الدفع والدعم. وتُجرى المقابلات بأسلوب شبه منظم، استنادًا إلى أسئلة مرتبطة بمعايير مبادئ «العمل العادل» الخمسة. ويُشترط لمشاركة السائقين في المقابلات أن يكونوا قد تجاوزوا سن 18 عامًا، وأن تكون مدة عملهم مع المنصة لا تقل عن ثلاثة أشهر. وفي هذا التقرير، أُجريت المقابلات باللغة العربية، وشملت 61 مقابلة في العاصمة عمّان.



خلاصة المنهجية

يؤمّر هذا النهج متعدد الأدوات إمكانية التحقق المتقاطع من الادعاءات، وجمع الأدلة من مصادر مختلفة. وتُحدّد الدرجات النهائية بصورة جماعية من قبل فريق البرنامج استنادًا إلى جميع أشكال الأدلة المتاحة، ولا تُمنح أي نقطة إلا عند توفر أدلة كافية تستوفي المعيار المُحدد لكل مبادئ «العمل العادل» الخمسة.

الخطوة الثالثة: آلية احتساب النقاط

يُقَسَّم كل مبدأ من مبادئ «العمل العادل» الخمسة إلى نقطتين، بحيث لا يمكن منح النقطة الثانية إلا بعد تحقيق النقطة الأولى. وتحصل كل منصة على مجموع نقاط من أصل 10 نقاط، ولا تُمنح أي نقطة إلا في حال تمكنت المنصة من إثبات التزامها بالمبدأ المعني من خلال أدلة موثوقة. ولا يعني عدم منح نقطة بالضرورة عدم التزام المنصة بالمبدأ، وإنما يشير إلى عدم توفر أدلة كافية لإثبات الامتثال.

وتمر عملية التقييم بعدة مراحل، تبدأ بجمع الأدلة وتحديد الدرجات الأولية من قبل الفريق الوطني، ثم تُحال الأدلة إلى مقيمين خارجيين لإجراء تقييم مستقل، من بينهم أعضاء من فرق «العمل العادل» في دول أخرى والفريق المركزي للمشروع. وبعد ذلك، تُعقد جلسات مراجعة جماعية للاتفاق على الدرجات النهائية. وتُمنح المنصات فرصة تقديم أدلة إضافية للحصول على نقاط لم تُمنح لها في التقييم الأولي. وتمثل هذه الدرجات التقييم السنوي النهائي الذي يُنشر في التقرير الخاص بكل دولة. وقبل نشر التقرير، أُتيحت للمنصات التي شملها التقييم فرصة مراجعة النتائج وتقديم تعليقاتها، وقد أُدرجت جميع الردود في الملحق الثاني.



السياق الوطني

سوق العمل في الأردن

ما يزال الأردن يعاني من تحديات عديدة، حيث تباطؤ النمو الاقتصادي الذي سجّل في الربع الرابع من العام 2024 (2.7%)، وبقي خلال الخمسة عشر عاما الماضية يتراوح بين (2%) و(2.5%). وخلال الخمسة عشر عامًا الماضية، ظلت معدلات النمو السنوية بطيئة، إذ تراوحت بين 2% و2.5%. إضافة إلى ذلك، لا تزال معدلات البطالة عند مستويات عالية جدا مقارنة مع معدلات البطالة التاريخية في الأردن، ومعدلاتها في غالبية دول العالم، إذ كانت قبل جائحة كورونا (19.2%)، لترتفع إلى 21.3% في الربع الأول من عام 2025.

وتتفاقم هذه المؤشرات سوءاً بسبب تدني مستويات الأجور في الأردن واستمرار التأخر في رفعها سنويا، أكان بالنسبة للحد الأدنى للأجور في القطاع الخاص البالغ 290 ديناراً (نحو 400 دولاراً أمريكياً) أو حتى الأجور في القطاع العام وبخاصة علاوة غلاء المعيشة الشهرية البالغة 135 ديناراً، إذ لم تزد منذ نحو 10 سنوات، على الرغم من استمرار ارتفاع معدلات التضخم (أسعار السلع والخدمات)، فقد زادت خلال الأشهر الخمسة الأولى من عام 2025 بنسبة (1.97%) مقارنة بالفترة ذاتها من عام 2024.

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%)، وفقا لتصريحات مدير عام مؤسسة الضمان العام الماضي وتقارير البنك الدولي، ومعظمهم من ذوي الدخل المحدود وبحاجة ماسة للحماية الاجتماعية.

وبذلك، أصبحت الأعمال الحرّة أو المؤقتة خلال السنوات القليلة الماضية واقعا جديدا فرض نفسه بقوة في أسواق العمل في معظم بلدان العالم، وبخاصة مع ظهور المنصات الإلكترونية وانتشارها بشكل كبير.

وعلى الرغم من مساهمة هذه الأعمال في توفير فرص عمل لقطاعات واسعة من الشباب والشابات المتعطلين عن العمل والباحثين عن عمل إضافي وبخاصة 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 الناظمة لهذا القطاع أكانت قوانين أو أنظمة أو تعليمات، وعدم إنفاذ قانوني العمل والضمان الاجتماعي على هذه الشريحة الواسعة من العاملين والعاملات.⁶

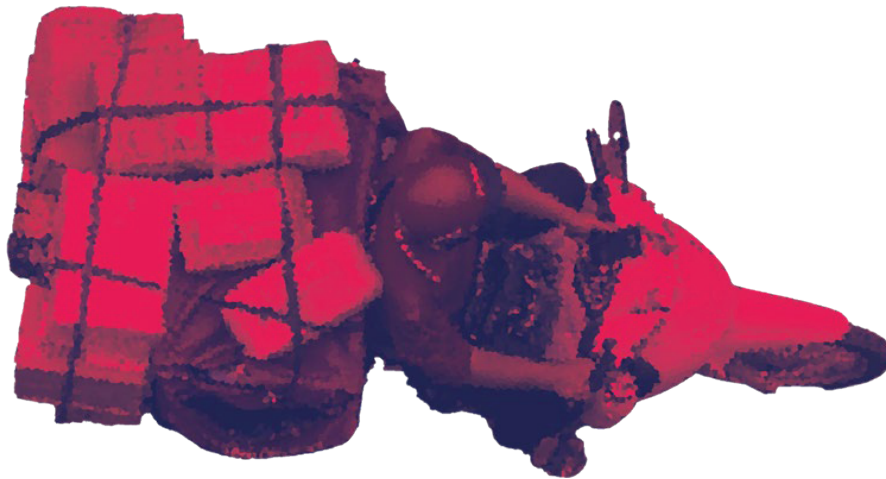


اقتصاد المنصات في الأردن

شهد اقتصاد المنصات في الأردن توسعًا سريعًا خلال العقد الماضي نتيجة مجموعة من العوامل، يأتي في مقدمتها الوضع الاقتصادي العام في البلاد، الذي يتسم بارتفاع النمو السكاني نتيجة العوامل الديموغرافية المحلية، بالإضافة إلى موجات اللجوء والهجرة من الدول المجاورة. وإلى جانب ذلك، أدى تباطؤ النمو الاقتصادي خلال السنوات العشر الماضية إلى محدودية فرص العمل المتاحة للسكان المتزايدين، ما خلق حاجة متزايدة لمصادر دخل إضافية.

في هذا السياق، بدأت منصات العمل عبر التطبيقات، ولا سيما منصات النقل، بالانتشار السريع في الأردن بين عامي 2015 و2018، استجابة لتزايد الطلب على فرص عمل مرنة وسريعة. وقد جذب هذا النوع من العمل آلاف الأفراد، خصوصًا أن الاشتراطات لا تتطلب مؤهلات أكاديمية أو خبرات مهنية، وإنما تقتصر على امتلاك رخصة قيادة سارية، ورخصة تسجيل مركبة، وشهادة خلو أمراض من وزارة الصحة، وشهادة عدم محكومية.

وعقب الترخيص الرسمي لمنصات نقل الركاب، حصل نحو 13,000 سائق على تصاريح للعمل، وهو السقف الذي حددته هيئة تنظيم النقل البري للعدد الإجمالي للسائقين المصرح لهم بالعمل عبر المنصات. كما فرضت الحكومة حدًا أقصى لعمر المركبات المستخدمة على هذه المنصات بمدة خمس سنوات، قبل أن يُمدد لاحقًا إلى سبع سنوات في عام 2022. ومع مرور الوقت، دخلت منصات جديدة إلى السوق، ليصل العدد الإجمالي للمنصات المرخصة إلى سبع منصات، جميعها تخضع للسقف ذاته البالغ 13,000 تصريح عمل. وتسيطر شركتا «أوبر» و«كريم» على هذا القطاع، إذ تمتلك كل منهما 5,750 تصريحًا للسائقين.





الخلفية

حجم اقتصاد المنصات في الأردن

على الرغم من عدم توفر إحصاءات دقيقة حول عدد العاملين والعمالات في العمل عبر المنصات الرقمية في الأردن، تشير بعض البيانات الصادرة عن جهات مختلفة إلى حجم هذا القطاع بشكل تقريبي. فوفقاً لتقديرات وزارة الاقتصاد الرقمي لعام 2023، يعمل نحو 25,000 شخص عبر منصات توصيل الطعام. وفي المقابل، انخفض عدد السائقين العاملين عبر منصات نقل الركاب المرخصة إلى نحو 11,045 عاملاً في الربع الثاني من عام 2025، حيث يعمل معظمهم عبر أربع منصات مرخصة. وفي أواخر عام 2024، كان السائقون موزعين على جميع المنصات السبع المرخصة. وبحسب مدير هيئة تنظيم النقل البري، يُقدَّر عدد السائقين العاملين عبر منصات نقل الركاب غير المرخصة بما بين 40,000 و50,000 سائقاً. ومن بين المنصات التي جرى تقييمها في هذا التقرير، تُعد منصة تاكسي-أف (Taxi-F) الوحيدة غير المرخصة.

ظروف العمل

فيما يتعلق بظروف عمل السائقين عبر منصات نقل الركاب في الأردن، تشير التقارير المختلفة إلى أن العاملين يواجهون تحديات عديدة. فمن حيث الدخل، تختلف الدخول بين السائقين تبعاً لعدة عوامل، أبرزها عدد ساعات العمل، وفترات الذروة وخارج الذروة (مثل أوقات تنقل الطلبة إلى المدارس والجامعات والموظفين إلى أعمالهم)، إضافة إلى عوامل أخرى مثل العمولات المرتفعة التي تقتطعها بعض المنصات من رحلات السائقين، والتي تتجاوز في بعض الأحيان 30% من أجرة الرحلة. كما يتحمل السائقون نفقات تشغيلية كبيرة، تشمل الوقود، ورسوم تصاريح العمل السنوية التي تفرضها هيئة تنظيم النقل البري، والصيانة الدورية للمركبات، فضلاً عن التأخير في استلام الدفعات عبر أنظمة بطاقات الائتمان.

وبالنسبة لعقود العمل المبرمة بين السائقين وشركات المنصات، فغالبا ما توصف بأنها "عقود إذعان"، وهي عقود إلكترونية تشبه إلى حد كبير الشروط والإرشادات عند إنشاء أو تسجيل البريد الإلكتروني. وتتكون هذه العقود من صفحات عديدة، ولا يستطيع السائق الانتقال إلى الصفحة التالية إلا بالنقر على خيار السماح ليصبح قادر على استخدام التطبيق والعمل عليه. كما لا يخضع السائقون عبر المنصات لقانون العمل الأردني ولا يعتبرهم عمالاً كغيرهم من العاملين، إضافة إلى أن الأنظمة الصادرة من هيئة تنظيم النقل البري وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات تصفهم بأنهم مقدمي خدمة وليسوا عمالاً، ما يحرمهم من الحقوق العقالية الأساسية، وأبرزها الشمول بمظلة الضمان الاجتماعي. وبناءً عليه، لا تُلزم المنصات بتسجيل السائقين لديها في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، بخلاف العاملين بدوام كامل، فبحسب تصريح

سابق للناطق باسم وزارة العمل، فإن أنماط العمل المرن أو التعاقدية لا تندرج ضمن قانون العمل، وذلك لغياب عناصر التبعية والإشراف والأجر الثابت. ونتيجة لذلك، يبقى الخيار الوحيد أمام السائقين للانتساب إلى الضمان الاجتماعي هو الاشتراك الاختياري، إلا أن العديد من السائقون يرفضون هذا الخيار بسبب كلفته المرتفعة.

أما بالنسبة إلى تدابير السلامة والصحة المهنية، فتكاد تكون غائبة إلى حد كبير. ففي تقرير Fairwork Jordan لعام 2023 تبين أن بعض السائقين يتعرضون بشكل متكرر للاعتداءات والعنف والسرقة من قبل العملاء، من دون توفير أي آليات حماية من قبل المنصات. كذلك، يفتقر العمل عبر منصات النقل الذكي إلى الأمان الوظيفي، إذ تقوم بعض المنصات بإيقاف حسابات السائقين من دون مبررات واضحة ومن دون تنسيق مع الجهات التنظيمية المعنية (هيئة تنظيم النقل البري وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات). أما بالنسبة للنساء، فإن طبيعة العمل، ولا سيما التفاعل المباشر مع الزبائن، تخلق شعوراً بعدم الأمان، ما يحدّ من مشاركتهن في هذا القطاع.14

- وبسبب هذه التحديات المتعددة، طرح سائقو منصات نقل الركاب مجموعة من المطالب التي يرون أنه من شأنها تحسين بيئة عملهم، وتشمل ما يلي:
- إعادة هيكلة العلاقة بين السائقين وشركات المنصات بما يحمي مصالح الطرفين ويمنع الاستغلال.
- تخفيض عمولات المنصات المقتطعة من أجور الرحلات وتوحيدها.
- تخفيض رسوم تصريح العمل السنوي من 400 دينار أردني (564 دولاراً أمريكياً) إلى 200 دينار أردني (282 دولاراً أمريكياً).
- رفع الحد الأقصى للعمر التشغيلي للمركبات من 7 إلى 10 سنوات، بما يتيح للسائقين فترة أطول لسداد قروض المركبات.

ويطالب السائقون أيضاً بأن تُنقل ملكية التصريح إما إليهم، باعتبار أنهم من يتحملون دفع الرسوم السنوية البالغة 400 دينار أردني (564 دولاراً أمريكياً)، ما يمنحهم حرية اختيار المنصة التي يعملون من خلالها. وفي الوقت الراهن، يهيمن على السوق شركتان فقط هما "أوبر" و"كريم"، ويشترط إصدار التصريح تحت إحداهما حتى يُسمح للسائقين بالعمل على المنصات المرخصة الأخرى. ونتيجة لذلك، فإن السائقين الذين يتم حظرهم من منصتهم الرئيسية لا يستطيعون العمل على منصتهم المرخصة الثانوية. ويطالب السائقون كذلك بترخيص المزيد من منصات نقل الركاب لتعزيز المنافسة بين الشركات المرخصة، معتبرين أن زيادة المنافسة ستوسّع خياراتهم وتساهم في تحسين مستويات دخلهم.



الإطار القانوني

1. التنظيم الأولي للقطاع

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 بينهم وبين 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"¹⁷ في الجريدة الرسمية، 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 مُشغّلة لمنصات نقل الركاب، تعمل 4 منهم 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 مُرخصة، على الرغم من أن بعضها يعمل وتُشغّل آلاف السائقين¹⁸. إلا أن وزارة الاقتصاد الرقمي أعلنت في آذار من العام 2024 حجب 24 منصة غير مرخصة بالتعاون مع وزارة النقل وهيئة تنظيم قطاع النقل البري وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات ومديرية الامن العام، حيث جرى حجبهم من متاجر المنصات الإلكترونية بالتعاون مع الشركات العالمية (آبل، جوجل، وهوواوي)¹⁹. وجاءت هذه الخطوة، وفق الوزارة، نظراً لنافستها 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 حياة المستخدمين للخطر بسبب عدم وجود إمكانية لتتبع المركبة وعدم شمولها بالتأمين، وأن 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.

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 لمدة لا تقل عن أربع وعشرين ساعة ولا تزيد على ثلاثين يوماً²⁰. ومع ذلك، يمكن للسائقين والعملاء تحميل التطبيقات غير المرخصة عبر استخدام شبكات VPN ومواصلة استخدامها.

وينص النظام على شروط محددة للعمل في المنصات المرخصة، فوفقاً للمادة 6، يجب ألا يزيد عمر العامل عن 65 عامًا، ويجب أن تكون المركبة مملوكة للسائق نفسه أو لأحد أقاربه من الدرجة الثانية. وبحسب المادة 7، يجب ألا يتجاوز العمر التشغيلي للمركبة سبع سنوات بدءاً من سنة الصنع، كما يُشترط وجود التأمين الإلزامي للمسؤولية وتأمين إضافي يتجاوز الحد الأدنى الإلزامي. كما أصدرت هيئة تنظيم النقل البري تعليمات خاصة بالأجور، حدّدت بموجبها تعرفه رحلات طلب السيارات بـ0.35 دينار أردني لكل كيلومتر، أي بزيادة 15% عن تعرفه عدّاد سيارات الأجرة الصفراء²¹.

وتفرض هيئة تنظيم النقل البري رسومًا على المنصات المرخصة، إذ يجب على كل منصة دفع 100,000 دينار أردني (141,046 دولارًا أمريكيًا) سنويًا لتسجيل 3,000 مركبة، بينما تبلغ تكلفة أي تصريح إضافي 70 دينارًا عن كل مركبة. كما يُطلب من السائقين دفع رسم سنوي قدره 400 دينار أردني للحصول على تصريح التشغيل، وإذا رغب السائق في العمل على أكثر من منصة، فعليه دفع 20 دينارًا (28 دولارًا أمريكيًا) إضافية لكل منصة سنويًا.

ويُطلب من كل منصة مرخصة دفع رسم سنوي لهيئة تنظيم النقل البري قدره 100,000 دينار أردني (141,046 دولارًا أمريكيًا)، بما يتيح تسجيل 3,000 مركبة. وتبلغ كلفة أي تصريح إضافي 70 دينارًا أردنيًا عن كل مركبة. كما يتوجب على السائقين عبر منصات نقل الركاب دفع رسم سنوي قدره 400 دينار أردني (564 دولارًا أمريكيًا) للحصول على تصريح التشغيل. وإذا رغب السائق في العمل على أكثر من منصة في الوقت نفسه، فعليه دفع رسم إضافي قدره 20 دينارًا أردنيًا (28 دولارًا أمريكيًا) عن كل منصة سنويًا.

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.

2. الوضع الراهن والنظرة المستقبلية

بدأت الحكومة الأردنية في عام 2025 بالاستجابة تدريجيًا لمطالب السائقين عبر منصات نقل الركاب. ففي نيسان عام 2024 أعلنت الحكومة أنها ستكف هيئة تنظيم النقل البري بتفعيل الربط الإلكتروني مع أنظمة الشركات، وتحديث التعليمات المتعلقة بترخيص الشركات وتصاريح العمل، إلى جانب تطوير آليات التعامل مع الشكاوى، وتحديد شروط ومعايير الملاءة المالية وجودة الخدمة والامتثال. كما سيتم بحث إمكانية ضم مقدمي الخدمة إلى مظلة الضمان الاجتماعي بشكل اختياري، وتنظيم العلاقة بين الشركات والسائقين العاملين عبر التطبيقات بما يضمن العدالة للطرفين²².

وفي أيلول من العام ذاته، أقرت الحكومة التعديلات الجديدة التي طرأت على نظام تنظيم نقل الركاب من خلال التطبيقات الذكية²³، ليصبح بحلّة جديدة، وذلك بعد مفاوضات مطوّلة بين ممثلي كباتن التطبيقات والجهات الحكومية المعنية، وعلى رأسها هيئة تنظيم النقل البري.

وتهدف التعديلات الجديدة إلى تشجيع الاستثمار وتعزيز التنافسية، من خلال فتح المجال لمنح تراخيص لشركات جديدة، بالإضافة إلى توحيد قيمة الكفالة البنكية لتصبح 100,000 دينار لجميع الشركات، لضمان الجدية والملاءة المالية. ويستهدف هذا التعديل تحفيز المنافسة في السوق، بما ينعكس على تحسين الأسعار، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وجذب استثمارات جديدة محلية وأجنبية في قطاع النقل الذكي؛ نتيجة فتح باب التراخيص أمام الشركات، وبالتالي توفير فرص عمل مباشرة وغير مباشرة للراغبين في العمل على هذه التطبيقات.



كما يهدف النظام إلى تحريك قطاعات اقتصادية عديدة مرتبطة بقطاع النقل، وتحسين تجربة المستخدم من خلال رفع مستوى جودة الخدمة، والحد من معدلات النقل غير المرخص، نتيجة تنظيم القطاع. وسيتم بموجب النظام فتح السوق أمام شركات جديدة، من خلال إلغاء المادة التي كانت تحظر الموافقة على التراخيص الجديدة في النظام القديم.

وفيما يتعلق بتحسين السلامة العامة، تضمن النظام الجديد ما يحقق مصلحة جميع الأطراف: المواطن، والمرخص له (الشركات)، ومقدم الخدمة (الكابتن)، من خلال تطوير معايير الجودة والامتثال. ولتحقيق هذه الغاية، اشترط النظام ألا يتجاوز العمر التشغيلي للسيارة سبع سنوات من تاريخ سنة الصنع، وأن تكون مزودةً بخاصية التتبع الإلكتروني، وأن تحمل ملصقاً خاصاً تُحدد مواصفاته بموجب تعليمات تصدر لهذه الغاية. كما نص النظام على ألا يتجاوز عمر مقدم الخدمة (الكابتن) 65 عاماً، وأن تكون قد مضت 3 سنوات على الأقل على منحه رخصة القيادة، وأن يكون حاصلاً على شهادة اجتياز دورة تأهيلية للعمل على نظام التطبيقات، صادرة عن المراكز التدريبية التابعة للشركة، وأن يكون لائقاً صحياً وحسن السيرة والسلوك، وأن تكون السيارة مملوكة له أو لأحد أقاربه حتى الدرجة الثانية. ويُستثنى من ذلك سيارات الركوب العمومية المصرح لها بنقل الركاب وفق هذا النظام.

وألزم النظام الشركات بتجهيز السيارات بأنظمة المراقبة الذاتية لضمان جودة تقديم الخدمة، وأمن وسلامة مقدم الخدمة والركاب، وذلك ضمن الشروط والمواصفات التي تضعها الهيئة. كما ألزم النظام الشركات بتقديم أسس واضحة للأجور والعمولة (بدل الخدمات) يتم اعتمادها من الهيئة، وبضرورة توقيع عقد ملزم لمشاركة البيانات والربط الإلكتروني مع الهيئة، بما يضمن الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وحماية البيانات، وتحقيق المصلحة العامة في الرقابة على التسعير وتوزيع الرحلات والتقييم.

وعلى الرغم من الترحيب العام بالعديد من هذه التعديلات، انتقد بعض السائقين الحكومة بعدم تمديد العمر التشغيلي للمركبات إلى عشر سنوات، إذ أوضح نائب رئيس اللجنة التطوعية لسائقين التطبيقات أن هذا القرار يشكل عبئاً مالياً على آلاف الأسر الأردنية، حيث إن معظم مركبات السائقين ممولة عبر البنوك، وقد يؤدي عدم تمديد العمر التشغيلي إلى صعوبات في سداد القروض وربما إلى المساءلة القانونية أو السجن لبعض السائقين. كما انتقدت لجنة السائقين عدم خفض رسوم تصريح العمل السنوية من 400 دينار أردني (564 دولاراً أمريكياً) إلى 200 دينار أردني (282 دولاراً أمريكياً)، معتبرين أن الرسوم الحالية تمثل عبئاً إضافياً عليهم²⁴.



النتائج

نتائج عمل عادل - الأردن لعام 2025

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ●	1/10	جينى
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ●	1/10	بيترا رايد
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	- /10	كريم
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	- /10	كريم بوكس
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	- /10	طلبات
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	- /10	تاكسي اف
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	- /10	اوبر



شرح النتائج

المبدأ الأول: الأجر العادل (Fair Pay)

وفقاً لإطار عمل برنامج العمل العادل Fairwork، يمكن للمنصات التي تضمن حصول سائقيها على ما لا يقل عن الحد الأدنى المحلي للأجور أن تحصل على نقطة واحدة ضمن المعيار الأول (1.1). كما يمكنها الحصول على نقطة إضافية ضمن المعيار الثاني (1.2) إذا أثبتت أنها توفر أجراً معيشياً بعد احتساب جميع التكاليف المرتبطة بالعمل. غير أن نتائج التقييم أظهرت عدم توفر أي أدلة تشير إلى أن أية منصة من المنصات التي شملها التقييم تضمن حصول السائقين على أجر يتجاوز الحد الأدنى المحلي البالغ 1.40 دينار أردني (1.97 دولار أمريكي) في الساعة بصافي الأجر.

ويُعزى ذلك بشكل رئيسي إلى الارتفاع الكبير في النفقات التي يتحملها العاملون عبر المنصات في الأردن، والتي تؤثر بصورة مباشرة على صافي دخلهم الفعلي. وتشمل هذه النفقات عمولات المنصات، ورسوم تصاريح العمل (في منصات نقل الركاب)، وتكاليف الوقود، والصيانة الدورية للمركبات، والإنترنت، إضافة إلى المخالفات والغرامات. وتُعد قروض المركبات الكلفة الأثقل، إذ تدفع العديد من السائقين بالاستمرار في العمل لساعات طويلة عبر المنصات من أجل الوفاء بالتزاماتهم المالية تجاه البنوك، ما يعقّق تبعيتهم الاقتصادية للمنصة.

إلى جانب ذلك، لا تُحتسب فترات الانتظار بين الطلبات ضمن ساعات العمل المدفوعة الأجر، رغم أنها تشكل جزءاً أساسياً من وقت العمل الفعلي. وقد أفاد معظم السائقين الذين أُجريت معهم مقابلات بأن التكاليف المرتبطة بالعمل تستهلك ما لا يقل عن نصف دخلهم، بينما أشار بعضهم إلى أن هذه التكاليف تتجاوز إجمالي الدخل المحقق، ما يؤدي عملياً إلى أجور سلبية.

وبناءً على عدم حصول أي منصة على نقطة ضمن المبدأ (1.1) المتعلق بضمان الحد الأدنى للأجور، فإن أية منصة لم تكن مؤهلة للحصول على النقطة الثانية ضمن المبدأ (1.2) الخاص بالأجر المعيشي. كما لم يُعثر على أدلة تُظهر أن السائقين يحصلون على أجر معيشي مضمون بصافي أجر يبلغ 3.05 دينار أردني (4.30 دولارات أمريكية) في الساعة، وهو ما يعكس فجوة واضحة بين مستويات الدخل الفعلية للعاملين ومتطلبات العيش الكريم في السياق الأردني.

المبدأ الثاني: ظروف العمل العادلة (Fair Conditions)

يمكن للمنصات الحصول على النقطة الأولى ضمن هذا المبدأ إذا توفرت أدلة كافية تُظهر أنها تعتمد تدابير فعّالة وممنهجة للتخفيف من مخاطر الصحة والسلامة المهنية المرتبطة بطبيعة العمل، بما يشمل توفير المعدات اللازمة والتدريب المناسب، ومن دون تحميل السائقين أي تكاليف إضافية. كما يمكن للمنصات الحصول على النقطة الثانية إذا أثبتت أنها تشمل السائقين بمظلة الضمان الاجتماعي.

تتعلق النقطة الأولى بتدابير السلامة والصحة المهنية التي توفرها المنصات، غير أن نتائج التقييم لم تُظهر وجود أدلة كافية تفيد بأن أية منصة من المنصات المشمولة بالتقييم تحقق هذا المعيار. فعلى الرغم من أن معظم المنصات توفر زر طوارئ أو زر استغاثة (SOS) يربط السائقين بالجهات المحلية المختصة في حال وقوع حادث أو إصابة أثناء العمل، إلا أن هذا الإجراء يظل محدود الأثر، إذ يقتصر في الغالب على الاستجابة الفورية للحادث من دون أن يندرج ضمن سياسة شاملة لإدارة مخاطر السلامة والصحة المهنية.

وتُظهر الأدلة التي جُمعت أن السائقين لا يحصلون عادةً على أي تعويض عن الرحلة أو الطلب الجاري أثناء وقوع الطارئ، كما لا توفر المنصات تعويضًا عن الوقت الضائع أو الدخل المفقود نتيجة الحوادث أو الإصابات. وفي الحالات التي تمكّننا من توثيقها، اقتصر تدخل المنصة على ربط الزبون بسائق آخر لاستكمال الرحلة أو عملية التوصيل، من دون معالجة آثار الحادث على السائق المتضرر. إضافة إلى ذلك، لم يُعثر على أدلة تُظهر وجود سياسات أو آليات واضحة لحماية السائقين من التهديد أو التحرش أو الاعتداءات أو الأنشطة غير المشروعة التي قد يتعرضون لها من قبل العملاء، أو تمكّنهم من الإبلاغ عن هذه الانتهاكات ومتابعتها بشكل فعّال.

ويجدر التنويه إلى أن جميع السائقين الذين أُجريت معهم مقابلات، عبر مختلف المنصات التي شملها التقييم، أفادوا بتعرّضهم لشكل واحد أو أكثر من الصعوبات المرتبطة بالعمل، أكانت جسدية نتيجة ساعات العمل الطويلة وطبيعة القيادة أو التوصيل، أو نفسية ناجمة عن الضغط المستمر والخوف من الحوادث والحظر، أو اجتماعية مرتبطة بعدم الاستقرار الوظيفي وغياب الحماية.

أما النقطة الثانية ضمن هذا المبدأ، فتتعلق بشمول السائقين بمظلة الضمان الاجتماعي. ولم تتمكن أي من المنصات من تقديم أدلة تُثبت أنها توفر أي نوع من أنواع الحماية الاجتماعي لسائقيها، ما حال دون منح أي منصة نقطة ضمن هذا المعيار. ووجدنا أن عددًا محدودًا فقط من السائقين كانوا مشمولين بمظلة الضمان الاجتماعي من خلال وظائف أخرى خارج العمل عبر المنصات، أو عبر الاشتراك الاختياري في الضمان الاجتماعي.

غير أن عددًا من السائقين أفادوا بأنهم اضطروا إلى إيقاف اشتراكهم الاختياري بسبب عدم قدرتهم على تحمّل كلفته المالية المرتفعة مقارنة بدخلهم غير المستقر. وعلاوة على ذلك، تبيّن أن توقف السائقين عن العمل لفترات زمنية ممتدة، سواء بسبب المرض أو الإصابة أو الظروف القهرية، ينعكس سلبيًا على تقييماتهم على المنصات، ما يؤدي إلى تقليص فرص حصولهم على الطلبات لاحقًا، ويضاعف من هشاشة أوضاعهم الاقتصادية، بدل أن توفر المنصات آليات حماية تخفف من آثار هذه المخاطر.

المبدأ الثالث: العقود العادلة (Fair Contracts)

لكي تتمكن المنصات من الحصول على نقاط ضمن هذا المبدأ، يتعيّن عليها إثبات أن العقود أو الشروط والأحكام التي تحكم علاقة العمل واضحة، ومتاحة بسهولة لجميع السائقين، وخاضعة للقانون المحلي، وألا تتضمن بنودًا أو ممارسات تنطوي على شروط عمل غير عادلة.

وفي هذا السياق، حصلت منصتان فقط، هما "بترا رايد" و"جيني" على النقطة الأولى المتعلقة بالعقود العادلة، فقد تمكنت هاتان المنصتان من تقديم أدلة تُظهر أن العقود متاحة للسائقين، وأن الجهة المتعاقدة محددة بوضوح وتخضع للقانون المحلي، ما يوفّر حدًا أدنى من الوضوح القانوني في العلاقة التعاقدية.

في المقابل، لم تستوف أي من المنصات المعيار الثاني الخاص بهذا المبدأ، إذ لم تتمكن أي منصة من إثبات أنها لا تفرض شروط عمل غير عادلة على السائقين. وتُظهر الأدلة التي جُمعت أن المخاطر والمسؤوليات المرتبطة بالعمل تُلقى بشكل شبه كامل على عاتق السائقين، سواء فيما يتعلق بتقلبات الدخل، أو التكاليف التشغيلية، أو العواقب الناجمة عن القرارات الإدارية الأحادية.



كما لم نعثر على أدلة تُظهر التزام أي من المنصات بإخطار السائقين بشكل مسبق وواضح بالتغييرات التي تطرأ على الشروط والأحكام. وأفاد العاملون الذين أُجريت معهم مقابلات ضمن هذا التقرير بأنهم في بعض الحالات كانوا يُبلِّغون قبل يوم أو يومين فقط من تنفيذ التغييرات، بينما أشار معظمهم إلى أنهم يكتشفون التعديلات في شروط العمل بعد دخولها حيز التنفيذ فعليًا، من دون أي فرصة حقيقية للاعتراض أو التكيّف معها.

وتشمل هذه التغييرات غير المتوقعة، التي غالبًا ما تُطبّق على حساب السائقين عبر مختلف المنصات، ممارسات مثل تخفيض الأجر، أو تعديل هياكل الدفع والعمولات، أو تغيير آليات احتساب الحوافز، وهو ما يعمّق اختلال ميزان القوة التعاقدية بين المنصات والسائقين، ويقوّض مبدأ العدالة التعاقدية الذي يفترض أن يحكم علاقات العمل.

المبدأ الرابع: الإدارة العادلة (Fair Management)

لكي تتمكن المنصات من الحصول على النقطة الأولى ضمن هذا المبدأ، يتعيّن عليها إثبات أن تعطيل أو حظر حسابات السائقين لا يتم بصورة تعسفية، وأن هناك إجراءات موثّقة وواضحة تُمكن السائقين من الاعتراض والطعن بشكل فعّال في القرارات التأديبية، بما في ذلك قرارات الإيقاف أو إلغاء التفعيل. أما للحصول على النقطة الثانية، فيجب على المنصات تقديم أدلة تُظهر وجود سياسات واضحة لمنع التمييز ضد السائقين، إلى جانب ضمان شفافية معايير توزيع الرحلات واتخاذ القرارات الإدارية، بما في ذلك القرارات القائمة على الخوارزميات.

وأظهرت النتائج عدم تمكن أي من المنصات التي شملها التقييم من تحقيق متطلبات النقطة الأولى. فعلى الرغم من وجود قنوات تواصل مع بعض المنصات، إلا أن هذه القنوات لا ترقى إلى مستوى آليات طعن موثّقة وفعّالة تضمن حق السائقين في الاعتراض على القرارات التي تؤثر مباشرة على مصدر دخلهم.

وفيما يتعلق بقنوات التواصل، تختلف الممارسات من منصة إلى أخرى. فعلى سبيل المثال، يستطيع السائقون في منصة "كريم" التواصل مع المنصة عبر مراكز الاتصال، والروبوتات الحوارية، والبريد الإلكتروني. ورغم عدم وجود إطار زمني معلن وواضح لمعالجة شكاوى وطلبات السائقين، إلا أن الذين أُجريت معهم مقابلات أشاروا إلى أن وتيرة استجابة منصة "كريم" تُعدّ أسرع نسبيًا مقارنة بباقي المنصات. في المقابل، أفاد السائقون في منصة "أوبر" بعدم توفر مركز اتصال مباشر، وأن التواصل مع الشركة يقتصر في الغالب على البريد الإلكتروني، وهو ما يحدّ من إمكانية الوصول السريع إلى الدعم، خصوصًا في الحالات الطارئة أو عند تعطيل الحسابات.

كما اشتكى السائقون بشكل عام من بطء الاستجابة من قبل المنصات، وأفاد العديد من الذين انضموا حديثًا إلى العمل عبر المنصات بأنهم يفتقرون إلى معلومات واضحة حول قنوات التواصل المتاحة، ولا يعرفون في بعض الحالات كيفية تقديم الشكاوى أو متابعة الطلبات، لا سيما مع منصة "أوبر". ولم تتمكن أي من المنصات من تقديم أدلة تُظهر وجود إجراءات طعن موثّقة ومعلنة، والتي يفترض أن تظل متاحة للسائقين حتى بعد تعطيل حساباتهم، نظرًا لما يترتب على ذلك من فقدان مباشر للدخل.

أما النقطة الثانية، والمتعلقة بالعدالة في عمليات الإدارة ومنع التمييز، فلم تُمنح أيضًا لأي من المنصات. إذ لم نعثر على أدلة تشير إلى أن المنصات تعتمد سياسات فعّالة لتعزيز التنوع والإنصاف، أو تتخذ إجراءات ملموسة لحماية السائقين من التمييز. وتشير الأدلة التي جُمعت من مقابلات السائقين إلى وجود أشكال من التمييز



غير المباشر تُمارس عبر الخوارزميات، ولا سيما على أساس نوع المركبة المستخدمة. فالسائقون الذين يقودون مركبات أقدم أو غير كهربائية يحصلون على عدد أقل من الرحلات ذات الأجر المرتفعة، ما ينعكس سلبيًا على مستويات دخلهم، ويعزز أنماطًا من عدم المساواة داخل المنصة الواحدة.

المبدأ الخامس: التمثيل العادل (Fair Representation)

لكي تحصل المنصات على نقاط ضمن هذا المبدأ، ينبغي أن تُثبت التزامها بضمان حرية التنظيم، وتمكين السائقين من التعبير الجماعي عن صوتهم، سواء من خلال النقابات العمالية أو أي أشكال تمثيل جماعي مستقلة. غير أن الإطار القانوني السائد في الأردن لا يتيح للعاملين عبر المنصات الرقمية، بما في ذلك سائقي نقل الركاب وسائقي التوصيل، تأسيس نقابات عمالية تمثلهم، نظرًا لتصنيفهم كعاملين مستقلين أو مقدّمي خدمات، وليسوا عمالًا خاضعين لقانون العمل.

وعلى الرغم من هذا القيد القانوني، لم تُظهر أي من المنصات استعدادًا لتعويض هذا الفراغ من خلال الاعتراف بأشكال بديلة أو غير رسمية للتنظيم الجماعي. إذ لا تعترف المنصات بالترتيبات الذاتية التي ينظم العاملون أنفسهم من خلالها، مثل المجموعات واللجان التي تُنشأ عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والتي تُستخدم عمليًا لتبادل المعلومات والدفاع عن المصالح المشتركة.

وبناءً على ذلك، لم نعثر على أي أدلة تشير إلى وجود آلية موثقة لدى أي من المنصات تتيح للعاملين التعبير الجماعي عن آرائهم أو المشاركة في الحوار حول شروط العمل. كما لم تنشر أي منصة بيانًا رسميًا أو سياسة مكتوبة تُظهر استعدادها للاعتراف بكيان جماعي مستقل للعاملين، أو الانخراط في مفاوضات جماعية معهم أو مع نقابة عمالية.

وعليه، وفي ظل غياب كل من الإطار القانوني الداعم والممارسات المؤسسية من جانب المنصات، لم تُمنح أي من المنصات التي شملها التقييم نقاطًا ضمن مبدأ التمثيل العادل.





في بؤرة التركيز:

قصة العاملين (السائقين)

خالد] ليس الاسم الحقيقي للعامل، تم اخفائه لأسباب تتعلق بالخصوصية. يبلغ من العمر 28 عامًا، وهو حاصل على درجة البكالوريوس في العلاج الطبيعي. فبينما يعمل بشكل غير منتظم في تخصصه، يُكفّل دخله عبر العمل يوميا لمدة ست إلى سبع ساعات على منصات نقل الركاب، ويعمل بشكل أساسي مع منصة جيني (Jeeny)، مستغلًا فترات الانتظار للعمل أيضًا مع منصتي بتر رايد (Petra Ride) وتاكسي-إف (Taxi-F).

يستمتع خالد بمرونة العمل على المنصات، التي تمنحه حرية اختيار أوقات العمل أو أخذ إجازة، إلا أنه لا يتمكن دائمًا من الالتزام بذلك. ويشير إلى سلبيات العمل، خاصة مع منصة جيني، حيث يرى أن طريقة توزيع الرحلات غير عادلة، مما يؤدي إلى ممارسات قد تشكل خطرًا على السلامة المرورية. إذ يتلقى جميع السائقين القريبين من الزبون إشعارًا بالرحلة، ومن يقبل الطلب أولاً يحصل عليه، ما يجبر خالد على إبقاء هاتفه في يده أثناء القيادة. ونتيجة لذلك، يحصل سنويًا على مخالفات سير تتراوح بين 400 و500 دينار أردني (564-705 دولارًا)، بسبب استخدام الهاتف وتجاوز السرعة.

ويأمل خالد أن يكون هناك نظام توزيع رحلات أكثر أمانًا، مشابه لتطبيقات أخرى، حيث يقول: "لو كان النظام يخصص الطلب مباشرة لسائق معيّن لكان ذلك أسهل. تطبيقات مثل تاكسي-إف ترسل الطلب مباشرة إليك ويكون لديك 10 ثوانٍ لقبوله، بينما تمنح جيني حوالي 30 ثانية. لكن على الأقل مع تاكسي-إف تعرف أن الطلب لك، فلا تحتاج للاستعجال أو المخاطرة بحادث."

ويشير خالد إلى أن دخله الشهري من عمله في العلاج الطبيعي يقارب 400 دينار أردني (564 دولارًا)، بينما لا يوفر عمله على المنصات هذا المستوى من الدخل. ويعتبر التنظيم المتعلق بالعمر التشغيلي للمركبة قصيرًا جدًا، إذ اضطر لشراء سيارة جديدة للبدء بالعمل، ما استلزم الحصول على قرض. ويؤدي سداد القرض إلى خفض دخله بشكل كبير، إلى جانب التكاليف الأخرى المرتبطة بالعمل، مثل رسوم الترخيص والوقود والصيانة والمخالفات. يوضح خالد: "معظم السائقين الجدد يمولون سياراتهم عبر بنوك بفائدة 9%، وبقسط شهري يبلغ 400 دينار أردني (564 دولارًا)، وقسطي الشخصي 350 دينارًا (494 دولارًا). فإذا كان دخلي 600 دينار (846 دولارًا)، وبعد خصم القسط، يتبقى لي 250 دينارًا (353 دولارًا)، ثم تأتي تكاليف الصيانة والحوادث والترخيص والغرامات، وبذلك أجد نفسي في خسارة بغض النظر عن التطبيق."



ورغم ذلك، يعرب خالد عن ارتياحه لتعويض منصة جيني له عند عدم دفع الزبون خلال ساعتين إلى ثلاث ساعات، خاصة خلال نوبات العمل الليلية. لكنه يشكو من تأخير استلام المدفوعات عبر بطاقات فيزا، ويقول: "في يوم قد أربح 25-30 دينارًا (35-42 دولارًا)، وأكثر من نصفها عبر فيزا، لكن لا أستطيع الوصول إلى هذا المبلغ فورًا، إذ يُخصم من العمولات. أحتاج إلى نقد عند عودتي للمنزل، لكن الشركة تصرف المستحقات يوم الأحد فقط، وإذا كان هناك عطلة، فلا تحويل."

ويواجه خالد مواقف صعبة مع الزبائن، خاصة في الليل، مثل نقل ركاب مخمورين أو متعاطي مخدرات، وأحيانًا أشخاص مسلحين. ويؤكد أن الشركات لا توفر حماية كافية، مضطرًا لاختراع وسائل حماية شخصية مع زملائه: "لدينا مجموعة طوارئ للسائقين، مفيدة جدًا في الليل. إذا حدث شيء، نرسل موقعنا فورًا، ويأتي الجميع للمساعدة. الشركات لا علاقة لها بذلك، نحن من أنشأناها بأنفسنا."

ويعرب خالد عن إحباطه من غياب الرقابة والمنافسة، حيث تسيطر شركتا أوبر وكريم على القطاع، وتربط الرخصة بإحدى هاتين المنصتين، ما يحدّ من القوة التفاوضية للعاملين، ويعرضهم لخطر فقدان مصدر رزقهم إذا تم تعطيل حساباتهم رغم دفعهم رسوم الترخيص الحكومية. ويختتم خالد حديثه قائلًا: "لا توجد أي حماية للسائقين!"





محمد [ليس الاسم الحقيقي للعامل، تم اخفائه لأسباب تتعلق بالخصوصية.] يبلغ من العمر 26 عامًا، ويعمل كسائق على منصة طلبات (Talabat) لتوصيل الطعام، بينما وظيفته الأساسية في مجال النظافة بمدينة الزرقاء، المجاورة لعَمَّان. يعمل محمد على المنصة لتحسين دخله، ويقود سيارته نحو عمَّان التي توفر فرص عمل أفضل، ويعمل عادةً بين ست إلى اثنتي عشرة ساعة يوميًا.

يعمل وفق نظام المناوبات، حيث يختار العاملون مناوباتهم بناءً على تقيّماتهم، ولكل مناوبة حد أدنى أربع ساعات متواصلة، يجب خلالها قبول الطلبات يدويًا أو عبر القبول التلقائي، وإلا ينخفض تقيّمهم. ويشرح محمد: "إذا أخذت استراحة، ينخفض تقيّمي. وعندما سألت عن تحسين التقيّم، قيل لي ألا أتوقف عن الراحة، وألا أتأخر عن الزبائن، وأن أحضر مبكرًا للعمل خلال ساعات الذروة."

ويعتبر الحفاظ على تقيّم مرتفع أمرًا حيويًا، لأنه يؤثر مباشرة على دخله. أصحاب التقيّم الأعلى يحصلون على مكافأة إضافية قدرها 0.10 دينار أردني (0.14 دولار) عن كل طلب، ويمنحون أولوية في اختيار المناوبات. محمد يحتل المرتبة الثالثة، ويواجه صعوبة في الحصول على مناوبات مناسبة، ويقول: "عليك التضحية براحتك، وتجنب الاستراحات، وألا تتأخر أبدًا. إذا غبت يومًا أو يومين، قد تُحظر لمدة ثلاثة أيام، وإذا تأخرت في توصيل طلب، يتم حظرك."

ويشير محمد إلى زيادة كلفة العمل بسبب تغييرات مفاجئة في سياسة الإعفاءات، مثل تحمل الكابتن خسارة الطلب في حال انسكاب القهوة، بدلًا من الشركة. كما أن طريقة احتساب الأجرة تعتمد على الخط المستقيم بدلًا من المسافة الفعلية، ما يقلل الأجرة الفعلية مقارنة بالوقت المستغرق. ويضيف محمد أن التواصل مع الدعم صعب، حيث المركز يقع في مصر ويشغله موظفون مصريون، ويقول: "كان من الأفضل أن يكون هناك فريق دعم أردني يدير هذه المهمة."



موضوعات تحت التركيز

الضغوط الهيكلية على العاملين عبر المنصات

إن هيمنة شركتي "أوبر" و"كريم" على سوق منصات نقل الركاب في الأردن، إلى جانب ارتفاع التكاليف التشغيلية وضعف التنظيم العادل، تضع السائقين في دائرة من الديون والهشاشة، رغم ما يبدو على السطح من مرونة واستقلالية كـ"عاملين لحسابهم الخاص". إذ يعد العمل عبر المنصات جذابًا أوليًا لأنه يوفّر فرصة لكسب دخل إضافي بسهولة وبشكل رقمي، إلا أن الواقع يعكس هشاشة مالية حقيقية. فالضغوط الهيكلية تنبع من ثلاثة عوامل رئيسية: تركّز السوق واحتكار المنصات الكبرى، ارتفاع التكاليف التشغيلية، وغياب الحماية الاجتماعية والقانونية.

في قطاع نقل الركاب، يُلزم الراغبون في العمل بالحصول على تصاريحهم من خلال "أوبر" أو "كريم"، بوصفهما المنصتين "المميزتين". وإذا رغب السائق في العمل على منصات أخرى، يتوجب عليه دفع 20 ديناراً (28 دولارًا أمريكيًا) مقابل كل منصة إضافية ثانوية، إضافة إلى رسم التصريح الأساسي البالغ 400 دينار أردني (564 دولارًا أمريكيًا) سنويًا. غير أن استحواذ أوبر على كريم عام نهاية العام 2025 أدّى إلى مزيد من تركّز السوق وتوحيده، ما حدّد من المنافسة العادلة وقلّص خيارات السائقين. وأسهم هذا الواقع الاحتكاري في إضعاف القدرة التفاوضية للسائقين، إذ لا يملكون أي قدرة فعلية على التفاوض بشأن الأجور أو نسب العمولات أو شروط العمل.

وقد طالب السائقون مرارًا بترخيص المزيد من الشركات لتعزيز المنافسة في السوق، وقد استجابت الحكومة جزئيًا لذلك مؤخرًا. غير أن الأثر الفعلي لهذه التعديلات التنظيمية الجديدة على أجور السائقين واستقرارهم الوظيفي لا يزال بحاجة إلى تقييم مستقبلي.

ورغم أن السائقين يدفعون سنويًا ما لا يقل عن 400 ديناراً كرسوم تصريح لهيئة تنظيم النقل البري، فإنهم لا يحصلون في المقابل على حماية أو دعم يُذكر. فلا تتوافر حماية اجتماعية، ولا تخفيضات على الرسوم، ولا تحسينات ملموسة في آليات الرقابة أو تنظيم السوق، بل يتحمل السائقون كامل الكلف المرتبطة بالعمل، بما في ذلك الوقود، والصيانة، والغرامات المرورية، ورسوم التصاريح.

وللامتثال لشروط العمر التشغيلي للمركبات، يضطر كثير من السائقين إلى شراء سيارات جديدة أو شبه جديدة عبر قروض من البنوك، غالبًا ما يكون أحد أفراد الأسرة كفيلاً لها، ما يؤدي إلى توزيع المخاطر المالية على الأسرة بأكملها. وقد أوضح أحد المتحدثين باسم سائقي نقل الركاب أن العديد من الراغبين في دخول هذا القطاع لا يستطيعون تحمّل كلفة شراء سيارات جديدة كليًا، فيلجؤون إلى شراء مركبات صُنعت قبل عامين أو ثلاثة أعوام 26.



ومع تحديد العمر التشغيلي للمركبة بسبع سنوات، ومتوسط فترة سداد القروض بنحو ست سنوات، يواجه السائقون خطر إتمام سداد أقساطهم في الوقت الذي تصبح فيه مركباتهم غير مؤهلة للعمل على المنصات. وفي حالات أخرى، قد يعجز السائقون الذين يمتلكون مركبات أقدم نسبيًا عن سداد القروض ضمن الإطار الزمني المحدد، ما يفاقم أوضاعهم المالية.

ويؤدي هذا التناقض بين شروط القروض والمعايير التنظيمية إلى إدخال العديد من السائقين في حلقة مفرغة من الدَّين والضغط المالي، ففي المراحل الأولى لنشوء هذا القطاع، كانت نسب العمولات منخفضة نسبيًا (بين 7% و10%)، ما جعل سداد القروض ممكنًا، إلا أن ارتفاع العمولات لاحقًا، لتصل في بعض الحالات إلى نحو 30%، جعل الاستمرار في العمل أكثر صعوبة. وقد أفاد عدد كبير من السائقين الذين أُجريت معهم مقابلات بأنهم مثقلون بديون للبنوك، ما يفرض عليهم ضغطًا ماليًا مستمرًا ويدفعهم إلى مواصلة العمل عبر المنصات بغض النظر عن تراجع الجدوى الاقتصادية.

وفي هذا السياق، نجحت التجمعات العمالية في تحقيق بعض المكاسب المحدودة، مثل رفع الحد الأقصى لعمر السائق من 60 إلى 65 عامًا، وهو مطلب بالغ الأهمية، إذ كان من الممكن أن يُجبر عدد من السائقين الذين ما زالوا يسددون قروض مركباتهم على التوقف عن العمل والبحث عن فرص بديلة في سوق عمل يعاني أصلًا من ارتفاع معدلات البطالة. كما طالب السائقون بتمديد العمر التشغيلي للمركبات إلى عشر سنوات، أو احتساب مدة السبع سنوات بدءًا من تاريخ تسجيل المركبة على المنصة بدلًا من سنة تصنيعها.

وفي بعض الحالات، أدت هذه الكلف التشغيلية والتنظيمية المرتفعة إلى تحقيق أجور سلبية، حيث تفوق النفقات حجم الدخل المتحقق. وللتعويض عن تراجع صافي الأجور، يضطر السائقون إلى العمل لساعات أطول أو تحمّل مخاطر أكبر، مثل القيادة بسرعات أعلى لإنجاز عدد أكبر من الرحلات. كما أن نظام توزيع الرحلات القائم على مبدأ "من ينقر أولاً يحصل على الرحلة" في بعض منصات النقل يدفع العديد من السائقين إلى الإمساك بالهاتف أثناء القيادة، ما يزيد من سلوكيات المجازفة ويهدد السلامة المرورية.

وتبقى الرقابة على ظروف العمل في اقتصاد المنصات محدودة للغاية، إذ تقتصر في الغالب على إدارة سقوف التراخيص. وتحفظ المنصات بسلطة شبه مطلقة في تحديد الأسعار والعمولات، وفرض العقوبات، وتعطيل الحسابات، من دون شفافية أو مساءلة فعّالة. ويواجه السائقون حظرًا تعسفيًا في كثير من الحالات، من دون وجود آليات طعن واضحة، سواء على مستوى المنصات أو لدى الجهات الرسمية.

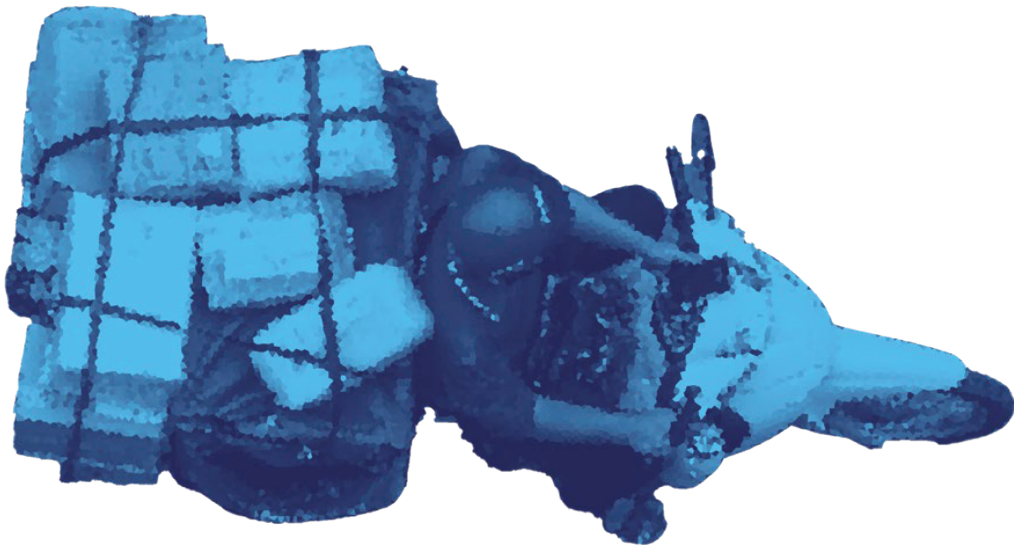
وعلى الرغم من النص الصريح في نظام عام 2018 على ضرورة الربط الإلكتروني بين المنصات وهيئة تنظيم النقل البري، فإن هذا البند لا يزال غير مطبّق. وقد دعا كل من السائقين ومسؤولي الهيئة إلى إنشاء نظام رقمي يتيح تتبّع قرارات الحظر، ومخالفات الأجور، وطلبات الطعن. وخلال عملنا الميداني، أفاد أحد المطلعين الرئيسيين بأن ضعف الرقابة أدى إلى حالات يعمل فيها سائقون غير مرخصين على منصات مرخصة، ولا سيما منصة "جينني"²⁷.



ويُظهر توزيع التصاريح حجم الاختلال في السوق، إذ لا يتجاوز عدد التصاريح الممنوحة لجيني نحو 750 تصريحًا، مقارنةً بـ 5,750 تصريحًا لكل من أوبر وكريم. وقد شجّع هذا التوزيع غير المتوازن، إلى جانب رفض الحكومة رفع سقف التراخيص، بعض المنصات على تشغيل سائقين من دون تصاريح حكومية لزيادة قدرتها التنافسية. وفي بعض الحالات، يفضّل السائقون العمل من دون ترخيص بسبب تدني الأجور إلى مستويات لا تغطي الكلف التشغيلية، فضلًا عن قيام بعض المنصات بخصم ضريبة المبيعات من هؤلاء السائقين، من دون تحويلها إلى الحكومة.

إضافة إلى ذلك، لا يخضع السائقون عبر المنصات لقانون العمل، نظرًا لغياب الإشراف المباشر وإمكانية التحكم بساعات العمل واختيار الرحلات. غير أن هذا التصنيف القانوني يُخفي واقفًا مختلفًا، إذ تبقى العلاقة غير متكافئة. فالعقود غير قابلة للتفاوض، وتحتفظ المنصات بالسيطرة الكاملة على الأجور والعمولات والعقوبات والحوافز، من دون تحمّل أي مسؤولية قانونية بوصف السائقين "مقدمي خدمات" لا عاملين كغيرهم، ما يحرمهم من أي حماية قانونية أو اجتماعية.

وفي المحصلة، تُقوّض البنية الحالية لقطاع نقل الركاب في الأردن - بوصفه قطاعًا شديد التركيز، مرتفع الكلف، ضعيف الرقابة، ومفتقرًا للمساءلة - الوعد بتوفير عمل مرّن وعادل. ولا يمكن تحقيق توازن حقيقي بين مصالح المستهلكين والسائقين من دون معالجة هذه الاختلالات البنيوية. وكما عبّر أحد المتحدثين باسم الكباتن: "أي قوانين أو أنظمة مُحدّثة يجب أن تحمي المصلحة العامة، لا أن تخدم شركات المنصات فقط".



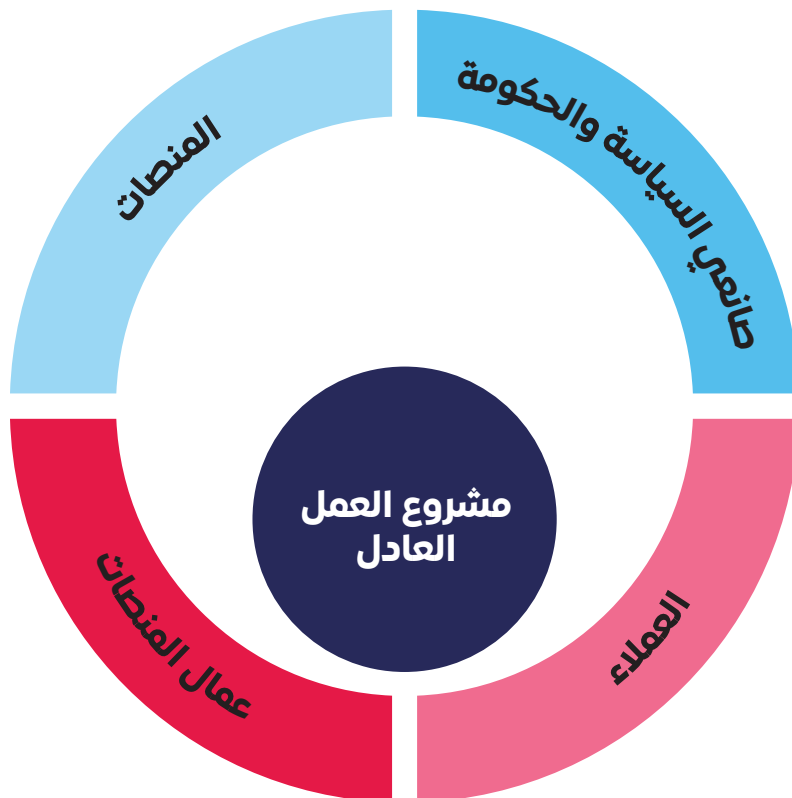


المضي قدماً مسارات التغيير

تستند نظرية التغيير التي يتبناها فريق العمل العادل (Fairwork) إلى إيمان إنساني عميق بقوة المعرفة والتعاطف في إحداث التغيير. فحين يمتلك المستهلكون القدرة الاقتصادية على الاختيار، يُبدي كثير منهم حرصاً متزايداً على انتقاء المنصات التي يستخدمونها بناءً على معايير أخلاقية، من بينها ظروف العمل التي توفرها للسائقين.

وفي هذا الإطار، توفّر تصنيفات Fairwork السنوية أداة عملية تمكّن المستهلكين من المقارنة بين المنصات واختيار تلك التي تحقق نتائج أفضل في كل قطاع. ويسهم هذا الخيار في ممارسة ضغط غير مباشر على شركات المنصات، يدفعها إلى تحسين سياساتها وممارساتها من أجل رفع تصنيفاتها. وبهذه الطريقة، يُوظّف تضامن المستهلكين، إلى جانب دعم حلفاء السائقين، كرافعة أساسية في النضال من أجل ظروف عمل أكثر عدالة في اقتصاد المنصات.

ولا يقتصر أثر هذه التصنيفات على خيارات المستهلكين الفردية فحسب، بل يمتد ليشمل مؤسسات كبرى وجهات فاعلة في السوق. إذ يمكن لنتائج Fairwork أن تسهم في توجيه سياسات الشراء والاستثمار وبناء الشراكات لدى الشركات والمؤسسات العامة والخاصة، وأن تُستخدم كمرجع للمؤسسات التي تسعى إلى التأكد من أن أنشطتها واستثماراتها لا تسهم في تكريس ممارسات عمل مجحفة. وفي هذا السياق، نحدّد أربع مسارات رئيسية يمكن أن تقود إلى إحداث تغيير ملموس في أوضاع السائقين عبر المنصات كما في الشكل التالي:



تُسهّم بيانات عملنا الميداني، إلى جانب الملاحظات التي جُمعت من ورش العمل والمشاورات التي شملت السائقين، في توجيه الطريقة التي نطوّر بها مبادئ العمل العادل (Fairwork) بصورة منهجية، بما يضمن بقائها متوافقة مع احتياجات العاملين وتجاربهم الفعلية. فظروف العمل المتردّية في اقتصاد المنصات ليست قدرًا محتومًا، ولا يمكن التعامل معها بوصفها نتيجة حتمية للتقدم التكنولوجي.

وعلى عكس ما تروّج له بعض الخطابات، تمتلك شركات المنصات هامشًا واسعًا من السيطرة على طبيعة الوظائف التي تتوسط في توفيرها، وعلى الشروط التي تُنجز ضمنها هذه الأعمال. فالعاملون الذين يحصلون على فرص عملهم من خلال المنصات هم، في جوهر الأمر، عمّال، ولا يوجد أي مبرر قانوني أو أخلاقي لحرمانهم من الحقوق والحمايات الأساسية التي يتمتع بها نظراؤهم في القطاعات النظامية.

وتُظهر نتائج هذا التقرير أن اقتصاد المنصات ليس نموذجًا واحدًا جامدًا، بل يتخذ أشكالًا متعددة، وتُبدى بعض المنصات التزامًا أكبر من غيرها بالاستجابة لاحتياجات السائقين وتحسين أوضاعهم. وهذا التنوع بحد ذاته يؤكد أن انخفاض الأجور، وسوء ظروف العمل، وغياب العدالة، وانعدام الصوت والقدرة على التأثير، ليست سمات طبيعية أو حتمية لهذا الاقتصاد.

وانطلاقًا من ذلك، نأمل أن يسهم هذا التقرير في تحسين ظروف العمل عبر المنصات، ليس فقط من خلال توثيق ملامح اقتصاد المنصات القائم اليوم، بل أيضًا من خلال المساهمة في رسم تصور عملي لما يمكن أن يكون عليه هذا الاقتصاد في المستقبل، إذا ما أُعيد تنظيمه على أسس أكثر عدالة وإنصافًا.

إشراك أصحاب المصلحة

المنصات: يُعدّ المسار الأول والأكثر مباشرة لتحسين ظروف العمل على منصات العمل الرقمي هو الانخراط المباشر مع المنصات نفسها. وفي هذا الإطار، تواصل فريق العمل العادل في الأردن (Fairwork Jordan) مع إدارات المنصات التي شملها التقييم، إلا أن منصتي تاكسي-إف (Taxi-F) وبترا رايد (Petra Ride) فقط وافقتا على عقد اجتماعات مع الفريق.

وقد زوّدت هاتان المنصتان الفريق بمعلومات إضافية حول نموذجي أعمالهما، وآليات تعاملهما مع قضايا سلامة السائقين وظروف عملهم. كما أبدت منصة تاكسي-إف استعدادها لدراسة إدخال تعديلات استنادًا إلى نتائج تقرير هذا العام، شملت مقترحات تتعلق بتعديل التعرفة بما يحمي السائقين من الانخفاض دون حد أدنى معياري، وإنشاء أنظمة شبكة أمان للسائقين الحصريين، إضافة إلى تشكيل مجلس أو اختيار ممثلين مستقلين للعاملين بهدف إجراء حوار منتظم معهم. وفي المرحلة المقبلة، نرّجّب بتقديم المنصة أدلة موثّقة تُظهر التزامها الفعلي بتنفيذ هذه التغييرات المقترحة.



صنّاع السياسات والحكومة: بالتوازي مع الانخراط مع المنصات، عمل فريق العمل العادل في الأردن (Fairwork Jordan) على التواصل مع صانعي السياسات والجهات الحكومية ذات العلاقة، في إطار جهوده للدفاع عن توفير ظروف عمل لائقة للعاملين عبر المنصات. وقد شمل ذلك عقد اجتماعات مع هيئة تنظيم النقل البري، ووزارة العمل، إضافة إلى خبير قانوني مختص.

وفي سياق متصل، وبالتوازي مع العمل الميداني والتحليل اللاحق، ناقشت هيئة تنظيم النقل البري التعديلات المقترحة على سياسات طلب السيارات، ووافقت على بعضها استجابةً لمطالب السائقين. ويُعدّ الهدف المتمثل في توسيع نطاق ترخيص اقتصاد المنصات خطوة مرحّبًا بها يمكن أن تسهم في تحسين ظروف العمل. ومع ذلك، لم تُنفذ بعد مطالب السائقين المتعلقة بتخصيص التراخيص، وتخفيض تكاليفها، ورفع الحد الأقصى للعمر التشغيلي للمركبات.

وفيما يتعلق بالعمر التشغيلي للمركبات، أوضحت الهيئة أنها ستُبقي الحد الأقصى البالغ سبع سنوات، بهدف ضمان جودة الخدمة وسلامة المستخدمين، لكنها أشارت خلال العمل الميداني إلى إمكانية التوصل إلى تسويات للمركبات التي تتمتع بصيانة جيدة. وفي هذا السياق، أبدت الهيئة انفتاحها على إنشاء مراكز فحص فني، مع إمكانية منح تمديد لمدة سنة أو سنتين للمركبات التي تثبت كفاءتها الفنية.

أما فيما يخص تخفيض رسوم التراخيص، فقد أكدت الهيئة أن هذا الأمر يقع خارج نطاق صلاحياتها المباشرة، لارتباطه بالموازانات الوطنية والتخطيط المالي، إذ تُحوّل إيرادات التراخيص إلى وزارة المالية. ومع ذلك، ترى الهيئة أن الأنظمة الجديدة قد تفتح المجال أمام وضع آليات تقسيط بين الشركات والسائقين لتخفيف العبء المالي عليهم.

وأخيرًا، شددت الهيئة على أهمية تعزيز الشفافية والتكامل الإلكتروني للبيانات، بما يشمل آليات التسعير، وهياكل الأجور، وقرارات الحظر أو الإيقاف، بما يسهم في حل النزاعات بين الشركات والسائقين على نحو أكثر عدالة. ويتطلب الرصد الرقمي الفعّال لهذه القضايا تعاونًا وثقًا وأكثر تنظيمًا بين المنصات والجهات الرسمية ذات الصلة.



العاملون عبر المنصات والعمل المنظم: خلال عملنا الميداني، تشاور فريق Fairwork مع السائقين لاستكشاف مسارات محتملة للتغيير. وعلى امتداد الأبعاد الخمسة للعمل العادل، ناقشنا احتياجاتهم الأساسية كما وردت سابقًا، وهو ما ساهم في تشكيل التقييم الحالي للمنصات في الأردن.

بالإضافة إلى هذا التعاون، ينظم العاملون أنفسهم بطرق غير رسمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، لدعم بعضهم البعض والسعي نحو تنظيم نقابي غير رسمي. ويشمل ذلك تنسيق الاعتصامات والإضرابات، وتبادل المواقع الجغرافية (GPS)، وطلب الدعم عند الحاجة، وكذلك توعية السائقين الجدد بسياسات المنصات. ويمكن للعاملين الاستفادة من تقارير Fairwork لإبراز نضالاتهم، غير أن هناك حاجة واضحة إلى دعم أكثر تنظيمًا، وآليات وهيكل رسمية لتوفير التغذية الراجعة وإجراء التفاوض بشكل فعال.

المستهلكون والمجتمع المدني

تلعب منظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام دورًا محوريًا في رفع الوعي بشأن ظروف العمل في اقتصاد المنصات، وممارسة الضغط على كل من الحكومة والمنصات للاستجابة لمطالب السائقين وتحسين ظروفهم.





تعهد (التزامات) العمل العادل

في إطار مسار التغيير هذا، أطلقنا تعهد العمل العادل، الذي يستفيد من قوة سياسات الشراء، والاستثمار، وبناء الشراكات لدى المؤسسات، لدعم بيئات عمل أكثر عدالة عبر المنصات. ويمكن للمؤسسات، مثل الجامعات، والمدارس، والشركات، والجمعيات الخيرية، التي تعتمد على خدمات المنصات، أن تُحدث فرقاً ملموساً من خلال دعم أفضل ممارسات العمل وفق المبادئ الخمسة للعمل العادل. ويحق للمؤسسات التي توقع التعهد عرض شارة Fairwork على المواد التعريفية والتنظيمية الخاصة بها.

يتضمن التعهد مستويين:

المستوى الأول: الانضمام بصفحتها داخلياً رسمياً لـ Fairwork، ويعني ذلك إظهار دعم علني للعمل العادل عبر المنصات، وإتاحة الموارد للموظفين والأعضاء لمساعدتهم على اتخاذ قرارات واعية بشأن المنصات التي يتعاملون معها.

المستوى الثاني: التزام المؤسسات بإجراء تغييرات ملموسة وذات أثر في ممارساتها الخاصة، بصفحتها شريكاً رسمياً لـ Fairwork، مثل الالتزام باستخدام المنصات الأعلى تقييماً متى ما توفرت خيارات بديلة.

لمزيد من المعلومات حول التعهد وكيفية

الانضمام إليه، يُرجى زيارة الرابط:

[FAIR.WORK/PLEDGE](https://www.fairwork.org/pledge)





الملاحق

نظام العمل العادل Fairwork لتقييم المنصات

ما هي الشركات المشمولة بمبادئ العمل العادل؟

تعرف منظمة العمل الدولية منصة العمل الرقمي بأنها منشأة تتوسط وتسهّل تبادل العمل بين مستخدمي مختلفين، مثل الشركات والسائقين والمستهلكين. [i] ويشمل ذلك "أسواق العمل الرقمية" التي تحدد فيها الشركات المهام والمتطلبات، وتقوم المنصات بمطابقتها مع مجموعة عالمية من السائقين القادرين على إنجاز هذه المهام ضمن الإطار الزمني المحدد. [ii]

ولا تشمل هذه التعريفات الأسواق التي لا تُسهّل تبادل العمل، مثل Airbnb، التي توفّق بين مالكي أماكن الإقامة ومن يبحثون عن استئجار قصير الأمد، eBay، التي توفّق بين بائعي السلع ومشتريها، إذ تُستثنى هذه بوضوح من التعريف. ويُعد تعريف منظمة العمل الدولية لـ«منصة العمل الرقمي» تعريفًا معتمدًا على نطاق واسع ويغطي نماذج أعمال مختلفة ومتنوعة. [iii]

يغطي تقرير Fairwork منصات العمل الرقمي التي تدخل ضمن هذا التعريف، والتي تهدف إلى ربط مقدمي الخدمات الأفراد بمستهلكي الخدمة عبر واجهة المنصة. ولا يشمل البحث المنصات التي تتوسط في عروض التوظيف بين الأفراد وأصحاب العمل، سواء على أساس طويل الأمد أو مؤقت.



يُميز مشروع Fairwork بين نوعين من هذه المنصات:

1. المنصات المرتبطة جغرافياً: حيث يتعين تنفيذ العمل في موقع محدد، مثل توصيل الطعام من مطعم إلى شقة، نقل الأشخاص من مكان إلى آخر داخل المدينة، أو أعمال التنظيف. وغالبًا ما يُشار إلى هذه المنصات باسم «منصات العمل بالمهام القصيرة (Gig work platforms)».

2. منصات العمل السحابي (Cloudwork): حيث يمكن، نظريًا، تنفيذ العمل من أي مكان عبر الإنترنت.

وتختلف المعايير المطلوبة لاستيفاء كل مبدأ بين المنصات القائمة على الموقع والمنصات السحابية، نظرًا لأن المنصات القائمة على الموقع يمكن مقارنتها بعوامل السوق المحلية، والمخاطر/الأضرار، والتشريعات السارية في الدولة المعنية. أما منصات العمل السحابي، فبما أن طبيعة عملها تسمح بالتنفيذ من أي مكان، تختلف عوامل السوق والمخاطر/الأضرار والأطر التنظيمية باختلاف موقع تنفيذ العمل.

وتتبع المنصات المشمولة بأبحاث Fairwork نماذج أعمال وإيرادات وحوكمة مختلفة، بما في ذلك التوظيف المباشر، أو التعاقد من الباطن، أو العمولة، أو الامتياز، أو الأجر بالقطعة، أو نظام المناوبات، أو الاشتراكات. ويشمل بعضها دفع الأجر مباشرة للعاملين، سواء بشكل مباشر أو عبر متعاقدين من الباطن.

عاقده من الباطن، أو العمولة، أو الامتياز، أو الأجر بالقطعة، أو نظام المناوبات، أو الاشتراكات. ويشمل بعضها دفع الأجر مباشرة للعاملين، سواء بشكل مباشر أو عبر متعاقدين من الباطن.

[i] منظمة العمل الدولية. (2021). آفاق العمالة والشؤون الاجتماعية في العالم: دور منصات العمل الرقمي في تحويل عامل العمل. جنيف: منظمة العمل الدولية، ص (31): https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang-en/index.htm

[ii] المرجع نفسه.

[iii] دي ستيفانو. (2016). صعود قوة العمل "في الوقت المناسب": العمل عند الطلب، والعمل الجماعي، وحماية العمل في اقتصاد المهام. جنيف: منظمة العمل الدولية، ص (1): https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_443267/lang-en/index.htm





كيف يعمل نظام التقييم؟

تم تطوير المبادئ الخمسة للعمل العادل Fairwork بناءً على مراجعة موسّعة للأدبيات البحثية المنشورة

حول جودة الوظائف، إلى جانب اجتماعات أصحاب المصلحة التي عُقدت في كل من الأونكتاد (UNCTAD) ومنظمة العمل الدولية في جنيف، والتي شملت مشغلي المنصات، وصنّاع السياسات، والنقابات العمالية، وأكاديميين، بالإضافة إلى اجتماعات محلية مع أصحاب المصلحة في البلدان المعنية.

يُقسّم كل مبدأ من مبادئ Fairwork إلى نقطتين، كما هو موضح بالشكل أدناه، وبناءً على ذلك، يسمح نظام التقييم بمنح:

النقطة الأولى عند استيفاء المعيار الأول.

النقطة الثانية عند استيفاء المعيار الثاني، شريطة أن تكون النقطة الأولى قد فُتحت مسبقاً. تحدد المعايير الخاصة بالمبادئ الخمسة نوع الأدلة المطلوبة لمنح النقطة المعنية. وفي حال عدم توفر أدلة قابلة للتحقق، لا تُمنح المنصة النقطة المقابلة. وبالتالي، يمكن لأي منصة الحصول على حد أقصى 10 نقاط. وتُحدّث تصنيفات Fairwork سنويًا، وتعكس الدرجات الواردة في هذا التقرير بيانات تغطي فترة 11 شهرًا، من أيلول/سبتمبر 2024 إلى آب/أغسطس 2025، وتظل هذه الدرجات سارية حتى أيلول/سبتمبر 2026.

المجموع	النقطة الثانية	النقطة الأولى	المبدأ
1	يضمن للعمال اكتساب أجر يساوي على الأقل الحد الأدنى المحلي للمعيشة بعد التكاليف	يضمن للعمال اكتساب أجر يساوي على الأقل الحد الأدنى المحلي للأجور بعد التكاليف	المبدأ 1 الأجر العادل
2	يخفف المخاطر المرتبطة بمهام العمل المحددة	يضمن ظروف عمل آمنة وتوافر شبكة امان	المبدأ 2 الظروف العادلة
2	يوفر شروط واحكام واضحة وشفافية	يضمن عدم وجود أي بنود غير عادلة في العقود	المبدأ 3 العقود العادلة
2	يوفر إجراءات قانونية سليمة للقرارات التي تؤثر على العمال	يوفر العدالة والإنصاف في عملية الإدارة	المبدأ 4 الإدارة العادلة
2	يدعم الحكومة للديمقراطية	يضمن حرية تكوين الجمعيات والتعبير عن صوت العمال	المبدأ 5 التمثيل العادل



أعلى درجة ممكنة في برنامج العمل العادل:

« لا ينطبق قانون العمل على العاملين عبر المنصات، إذ لا يخضعون لتبعية مباشرة للمنصة، ويتمتعون بحرية التحكم في ساعات عملهم واختيار الرحلات التي ينجزونها. ومع ذلك، يظل الوضع الوظيفي للكباتن ملتبسًا؛ فالعقود المبرمة معهم غير قابلة للتفاوض، ما يتيح للمنصات الاحتفاظ بالسيطرة الكاملة على الأجور، والعمولات، والعقوبات، والحوافز. وبما أن المنصات لا تتحمل المسؤولية القانونية عن هؤلاء العاملين وتعتبرهم مقدّمي خدمات وليس موظفين، فإن العاملين عبر المنصات يفتقرون إلى أي حماية قانونية فعلية».



المبدأ الأول: الأجر العادل (Fair Pay)

1.1 ضمان الحد الأدنى المحلي للأجور (نقطة واحدة)

يتحمل العاملون عبر المنصات غالبًا تكاليف كبيرة مرتبطة بالعمل، مثل التنقل بين المهام، والوقود، والتأمين، وصيانة المركبات، أو المستلزمات الأخرى [i]. وفي بعض الحالات، قد يؤدي ذلك إلى انخفاض الدخل الصافي للعاملين إلى ما دون الحد الأدنى المحلي للأجور [ii]. كما يتحمل العاملون كلفة الوقت الإضافي عند الانتظار أو التنقل بين المهام، أو المشاركة في أنشطة غير مدفوعة لكنها ضرورية للعمل، مثل التدريب الإلزامي، والتي تُعتبر ساعات عمل نشطة [iii].

للحصول على هذه النقطة، يجب على المنصات التأكد من أن التكاليف المرتبطة بالعمل لا تُخفّض دخل السائقين إلى ما دون الحد الأدنى المحلي للأجور، واتخاذ إجراءات مناسبة لضمان ما يلي:

- الدفع في الوقت المحدد وبالكامل.
- حصول السائقين على ما لا يقل عن الحد الأدنى المحلي للأجور، أو الأجر المحدد بموجب اتفاق جماعي قطاعي (أيهما أعلى)، في مكان عملهم وخلال ساعات عملهم النشطة، بعد احتساب التكاليف [iv].

1.2 ضمان أجر يتناسب مع المستوى المعيشي (نقطة إضافية واحدة)

في بعض السياقات، لا يكفي الحد الأدنى للأجور لتوفير مستوى معيشي لائق للعاملين. وللحصول على هذه النقطة، يجب على المنصات التأكد من أن التكاليف المرتبطة بالعمل لا تُخفّض دخل السائقين إلى ما دون الأجر المستوي المعيشي المحلي، واتخاذ إجراءات مناسبة لضمان ما يلي:

- حصول السائقين على ما لا يقل عن المستوى المعيشي المحلي، أو الأجر المحدد بموجب اتفاق جماعي قطاعي (أيهما أعلى)، في مكان عملهم وخلال ساعات عملهم النشطة، بعد احتساب التكاليف [v] [vi].

المبدأ الثاني: ظروف العمل العادلة (Fair Conditions)

2.1 التخفيف من المخاطر المرتبطة بالعمل (نقطة واحدة)

يواجه العاملون عبر المنصات مجموعة من المخاطر أثناء أداء عملهم، بما في ذلك الحوادث والإصابات، والتعرض لمواد ضارة، والجريمة والعنف. وللحصول على هذه النقطة، يجب على المنصات أن تُظهر وعيها بهذه المخاطر وأن تتخذ خطوات أساسية للتخفيف منها.



وينبغي على المنصة تحقيق ما يلي:

- توفير معدات وتدريب ملائمين لحماية صحة وسلامة السائقين من المخاطر المرتبطة بالمهام، دون تحميل العامل أي تكاليف إضافية [vii].
- التخفيف من مخاطر العمل الفردي عبر تقديم دعم كافٍ وتصميم العمليات مع مراعاة معايير السلامة والصحة المهنية.
- اتخاذ خطوات جديدة لضمان ألا يتحمل العاملون تكاليف كبيرة نتيجة حادث أو إصابة أو مرض ناتج عن العمل.

2.2 ضمان بيئة عمل آمنة وتوفير الحماية الاجتماعية (نقطة إضافية واحدة)

يتعرّض العاملون عبر المنصات لاحتمال فقدان دخلهم فجأة نتيجة ظروف غير متوقعة أو خارجة عن إرادتهم، مثل المرض أو الأبوّة/الأمومة. وفي العديد من الدول، توفر شبكات الأمان الاجتماعي حماية للعاملين لضمان عدم تعرضهم للفقر المفاجئ [viii]. ومع ذلك، غالبًا لا يكون العاملون عبر المنصات مؤهلين للاستفادة من هذه الحماية، مثل الأجر أثناء المرض، بسبب تصنيفهم كمقدمي خدمات مستقلين.

لذلك، ينبغي على المنصات ضمان تعويض السائقين عن فقدان الدخل الناتج عن عدم القدرة على العمل، مع تقليل مخاطر المرض والإصابة حتى بعد اتخاذ جميع الإجراءات الأساسية.

وينبغي على المنصة الالتزام بما يلي:

- اتخاذ خطوات جديدة نحو توفير الحماية الاجتماعية للعاملين لديها.
- ضمان ألا يؤثر عدم قدرة السائقين على العمل لفترة ممتدة بسبب ظروف غير متوقعة على وضعهم على المنصة بشكل سلبي.
- تطبيق سياسات أو ممارسات تحمي سلامة السائقين من المخاطر المرتبطة بالمهام، مع التأكد من أن بنية الأجور لا تشجع السائقين على تحمل مستويات مفرطة من المخاطر.

المبدأ الثالث: العقود العادلة (Fair Contracts)

3.1 توفير شروط وأحكام واضحة وشفافة (نقطة واحدة)

لا تكون الشروط والأحكام التي تنظم العمل عبر المنصات دائمًا واضحة أو متاحة للعاملين [ix]. وللحصول على هذه النقطة، يجب على المنصة أن تُظهر أن السائقين قادرين على فهم شروط عملهم، والموافقة عليها، والوصول إليها في أي وقت، وأن لديهم سبلاً قانونية للانتصاف في حال أخل الطرف الآخر بهذه الشروط.

وينبغي على المنصة تحقيق ما يلي:

- تحديد الطرف المتعاقد مع العامل في العقد، على أن يكون خاضعًا لقوانين الدولة/الإقليم/المنطقة التي يعمل فيها العامل.
- عرض العقد أو الشروط والأحكام كاملة بلغة واضحة ومفهومة لجميع السائقين.
- توقيع السائقين على العقد و/أو منحهم موافقة مستنيرة على الشروط والأحكام عند التسجيل في المنصة.
- إتاحة النسخة الكاملة من العقود أو الشروط والأحكام بسهولة، سواء في نسخة ورقية أو عبر التطبيق/ واجهة المنصة، في جميع الأوقات
- ألا تتضمن العقود أو الشروط والأحكام بنودًا تُلغى أو تُضعف الأطر القانونية السارية في الدولة المعنية.
- اتخاذ تدابير مسؤولة وأخلاقية لحماية بيانات السائقين وإدارتها، وفق سياسة موثقة [x].

3.2 ضمان عدم فرض شروط تعاقدية غير عادلة (نقطة إضافية واحدة)

في بعض الحالات، خصوصًا ضمن تصنيف "المتعهد المستقل"، يتحمل العاملون قدرًا غير متناسب من المخاطر عند الدخول في عقد مع المنصة أو مستخدم الخدمة. فقد يُحملون المسؤولية عن أي أضرار تنشأ أثناء العمل، أو تُقيدهم بنود غير عادلة من السعي إلى الانتصاف القانوني. وللحصول على هذه النقطة، يجب أن تثبت المنصات أن المخاطر والمسؤوليات المرتبطة بأداء العمل مشتركة بين الأطراف.

وينبغي على المنصة الالتزام بما يلي:

- إخطار السائقين بالتغييرات المقترحة في العقد أو الشروط والأحكام بلغة واضحة ومفهومة، ضمن إطار زمني معقول قبل دخول التغييرات حيز التنفيذ، مع ضمان ألا تُلغى هذه التغييرات المزايا المكتسبة أو التوقعات المعقولة للعاملين.
- ألا تتضمن العقود أو الشروط بنودًا تُسقط المسؤولية عن الإهمال أو تعفي المنصة بشكل غير معقول من المسؤولية عن ظروف العمل، وضمان إمكانية السائقين من السعي الفعّال للانتصاف عن أي مظالم.
- في حال استخدام متعاقدين من الباطن، تطبيق آلية موثوقة لمراقبة والتأكد من التزامهم بالمعايير المتوقعة نفسها فيما يتعلق بظروف العمل.
- في الحالات التي تُستخدم فيها الخوارزميات لتحديد التسعير أو المكافآت أو التقييمات و/أو توزيع المهام، يجب أن تكون البيانات والحسابات المستخدمة شفافة، موثقة، ومتاحة للعاملين بلغة واضحة ومفهومة لجميع السائقين.



المبدأ الرابع: الإدارة العادلة (Fair Management)

4.1 توفير إجراءات عادلة للقرارات التي تؤثر على السائقين (نقطة واحدة)

قد يتعرض العاملون عبر المنصات لتعطيل تعسفي لحساباتهم، أي منعهم من الوصول إلى المنصة دون تفسير، مما يؤدي إلى فقدان محتمل للدخل. كما قد يواجهون عقوبات أو قرارات تأديبية دون القدرة على الطعن فيها أو استئنافها. وللحصول على هذه النقطة، يجب على المنصة إثبات وجود مسار يمكن السائقين من الطعن بشكل فعال في الإجراءات التأديبية.

وينبغي على المنصة تحقيق ما يلي:

- توفير قناة سهلة الوصول تمكن السائقين من التواصل مع ممثل بشري عن المنصة وحل المشكلات بفعالية. يجب توثيق هذه القناة في العقد وإتاحتها عبر واجهة المنصة، والاستجابة للعاملين ضمن إطار زمني معقول.
- وجود عملية واضحة وموثقة للطعن بشكل فعال ومجد في التقييمات المنخفضة، ومشكلات الدفع، وتعطيل الحسابات، وغيرها من العقوبات والإجراءات التأديبية، مع ضمان توفرها عبر واجهة المنصة.
- في حالات تعطيل الحسابات، يجب أن تظل عملية الاستئناف متاحة للعاملين الذين فقدوا الوصول إلى المنصة.
- ضمان ألا يتعرض العاملون لأي ضرر أو عقوبة نتيجة التعبير عن مخاوفهم أو الطعن في الإجراءات التأديبية.

4.2 ضمان العدالة في عملية الإدارة (نقطة إضافية واحدة)

- قد لا تمارس غالبية المنصات تمييزاً مباشراً، لكنها قد تُفاجم أوجه عدم المساواة القائمة بالفعل من خلال تصميمها وإدارتها. وللحصول على هذه النقطة، يجب على المنصة إظهار وجود سياسات مناهضة للتمييز، والعمل على إزالة العوائق أمام الفئات المحرومة وتعزيز الشمول.

وينبغي على المنصة تحقيق ما يلي:

- امتلاك سياسة فعّالة لمناهضة التمييز توضح إجراءات الإبلاغ عن أي تمييز ضد السائقين، ومعالجته، وفرض العقوبات اللازمة، استناداً إلى العرق، أو الأصل الاجتماعي، أو الطبقة/الطائفة، أو الإثنية، أو الجنسية، أو النوع الاجتماعي، أو الهوية والتعبير الجندري، أو التوجه الجنسي، أو الإعاقة، أو الدين أو المعتقد، أو العمر، أو أي وضع آخر [xi].
- اتخاذ تدابير عملية لتعزيز التنوع والمساواة والشمول، بما يشمل توفير ترتيبات تيسيرية للعاملين فيما يتعلق بالحمل، أو الإعاقة، أو الدين والمعتقد.
- في حال كانت فئات محرومة (مثل النساء) ممثلة تمثيلاً ناقصاً ضمن السائقين، السعي لتحديد وإزالة العوائق التي تمنع وصولهم إلى الفرص المتاحة.
- ضمان شفافية الخوارزميات المستخدمة في تحديد الوصول إلى العمل، أو الأجر، أو نوع العمل، أو مستويات الأجر، ومنع أي نتائج غير عادلة للفئات التي تعرضت للحرمان تاريخياً أو حالياً.
- وجود آليات للحد من مخاطر التمييز من قبل المستخدمين ضد السائقين من الفئات المحرومة أثناء الوصول إلى العمل أو تنفيذه.



المبدأ الخامس: التمثيل العادل (Fair Representation)

5.1 ضمان حرية التنظيم والتعبير عن صوت السائقين (نقطة واحدة)

تُعدّ حرية التنظيم حقًا أساسيًا لجميع السائقين، ومكرّسة في دستور منظمة العمل الدولية والإعلان العالمي لحقوق الإنسان. ويشمل هذا الحق قدرة السائقين على التنظيم والتعبير الجماعي عن مطالبهم، والأهم من ذلك، أن يتم الاستماع إليهم، بوصفه شرطًا أساسيًا لظروف العمل العادلة. ومع ذلك، لا تزال معدلات التنظيم بين السائقين عبر المنصات منخفضة. وللحصول على هذه النقطة، يجب على المنصات توفير الشروط التي تشجّع التعبير الجماعي عن صوت السائقين.

وينبغي على المنصة تحقيق ما يلي:

- وجود آلية [xii] موثقة للتعبير عن الصوت الجماعي للعاملين، تتيح لجميع السائقين، بغض النظر عن وضعهم الوظيفي، المشاركة بحرية ودون أي مخاطر.
- وجود بيان رسمي مكتوب يعكس استعداد المنصة للاعتراف والتفاوض مع هيئة جماعية مستقلة للعاملين أو مع نقابة عمالية، على أن يكون هذا البيان واضحًا، متاحًا لجميع السائقين، ومعروفًا عبر واجهة المنصة.
- ضمان عدم تقييد حرية التنظيم، وعدم تعرض السائقين لأي ضرر أو تمييز نتيجة تواصلهم مع المنصة للتعبير عن مخاوفهم ورغباتهم ومطالبهم، أو لإبداء رغبتهم في تشكيل هيئات تمثيلية جماعية مستقلة.

5.2 دعم الحوكمة الديمقراطية (نقطة إضافية واحدة)

على الرغم من انخفاض معدلات التنظيم، بدأت جمعيات السائقين عبر المنصات بالظهور في العديد من القطاعات والبلدان، كما نشهد تزايدًا في عدد المنصات التعاونية المملوكة للعاملين. ولتحقيق تمثيل عادل، يجب أن يكون للعاملين رأي فَعَال في شروط عملهم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال نموذج تعاوني يُدار ديمقراطيًا، أو نقابة معترف بها رسميًا، أو إتاحة التفاوض الجماعي مع المنصة.

وينبغي على المنصة تحقيق واحد على الأقل مما يلي:

- أن يلعب العاملون دورًا فَعَالًا ومؤثرًا في حوكمة المنصة.
- أن تعترف المنصة رسميًا وعلنيًا، بموجب وثيقة مكتوبة ومتاحة عبر واجهة المنصة في جميع الأوقات، بهيئة جماعية مستقلة للعاملين، أو بمجلس عمال منتخب، أو بنقابة عمالية. ولا يكون هذا الاعتراف حصريًا؛ وعندما يسمح الإطار القانوني بذلك، يجب على المنصة الاعتراف بأي هيئة جماعية تسعى للتمثيل.

[i] تشمل التكاليف المرتبطة بالعمل التكاليف المباشرة التي قد يتحملها العامل أثناء أداء العمل، مثل التنقل بين المهام، والمستلزمات، وإصلاح المركبات وصيانتها، والوقود، ورسوم الطرق، وتأمين المركبات. ولا تشمل هذه التكاليف التنقل من وإلى مكان العمل (إلا إذا كان بين المهام)، ولا الضرائب، ولا اشتراكات الضمان الاجتماعي، ولا التأمين الصحي.

[ii] تُعرّف منظمة العمل الدولية الحد الأدنى للأجور بأنه "الحد الأدنى من الأجر الذي يُلزم صاحب العمل بدفعه للأجراء عن العمل المنجز خلال فترة زمنية محددة، والذي لا يجوز تخفيضه بموجب اتفاق جماعي أو عقد فردي". وتحمي قوانين الحد الأدنى للأجور العاملين من الأجور المتدنية بشكل غير مبرر، وتساعدهم على بلوغ حدٍّ أدنى من مستويات المعيشة. وتحدّد اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن تحديد الحد الأدنى للأجور لعام 1970 (رقم 135) الشروط والمتطلبات الخاصة بإقرار الحد الأدنى للأجور، وتدعو جميع الدول المصادقة إلى العمل بموجبها. وتوجد قوانين للحد الأدنى للأجور في أكثر من 90% من الدول الأعضاء في منظمة العمل الدولية.



[iii] بالإضافة إلى ساعات العمل المباشرة التي تُنجز فيها العاملون المهام، يقضي العاملون وقتًا في أنشطة غير مدفوعة الأجر لكنها ضرورية للعمل، مثل انتظار طلبات التوصيل في المطاعم، والتنقل بين المهام، والخضوع للتدريب الإلزامي (أي الأنشطة التدريبية التي يجب إتمامها ليستمر العاملون في الوصول إلى العمل عبر المنصة). وتُعدّ هذه الساعات غير المباشرة جزءًا من ساعات العمل النشطة، إذ يخضّص العاملون هذا الوقت للمنصة، وعليه، تُعرّف "الساعات النشطة" بأنها تشمل ساعات العمل المباشرة وغير المباشرة معًا.

[iv] ولإثبات ذلك، عندما تكون المنصة مسؤولة عن دفع الأجر، يجب على المنصة إقًا: (أ) امتلاك سياسة موثقة تضمن حصول السائقين على ما لا يقل عن الحد الأدنى المحلي للأجر بعد احتساب التكاليف خلال ساعاتهم النشطة؛ أو (ب) تقديم إحصاءات مُلخّصة عن المعاملات والتكاليف.

[v] في الحالات التي لا يتوافر فيها أجر معيشي محدد، يستخدم مشروع Fairwork منهجية أنكر (Anker) التابعة للحالف العالمي للأجور المعيشية لتقديره.

[vi] ولإثبات ذلك، عندما تكون المنصة مسؤولة عن دفع الأجر، يجب على المنصة إقًا: (أ) امتلاك سياسة موثقة تضمن حصول السائقين على ما لا يقل عن الأجر المعيشي المحلي بعد احتساب التكاليف خلال ساعاتهم النشطة؛ أو (ب) تقديم إحصاءات مُلخّصة عن بيانات المعاملات والتكاليف تُثبت أن جميع السائقين يحصلون على أجر لا يقل عن الحد الأدنى بعد احتساب التكاليف.

[vii] تُقرّ منظمة العمل الدولية بأن الصحة والسلامة في العمل حقّ أساسي. وعندما تتعاقد المنصة مباشرة مع العامل، فإن نقطة الانطلاق هي اتفاقية السلامة والصحة المهنية لمنظمة العمل الدولية لعام 1981 (رقم 155)، والتي تنص على أن يُلزم أصحاب العمل "بقدر ما يكون ممكنًا عمليًا، بضمان أن تكون أماكن العمل والآلات والمعدات والعمليات الخاضعة لسيطرتهم آمنة وخالية من المخاطر على الصحة"، وأنه "عند الاقتضاء، ينبغي توفير ملابس ومعدات وقاية كافية لمنع مخاطر الحوادث أو الآثار السلبية على الصحة، بقدر ما يكون ممكنًا عمليًا".

[viii] تُنشئ اتفاقية الضمان الاجتماعي (المعايير الدنيا) لمنظمة العمل الدولية لعام 1952 (رقم 102) تسع فئات من المنافع (الرعاية الطبية ومنافع المرض، والبطالة، والشيوخوخة، وإصابات العمل، والأسرة، والأمومة، والعجز، والباقيين على قيد الحياة). المصدر: <https://webapps.ilo.org/public/english/revue/download/pdf/ghai.pdf>، ص. 122.

[ix] تُعدّ اتفاقية العمل البحري لمنظمة العمل الدولية لعام 2006 (MLC 2006)، اللائحة 2.1، واتفاقية العمال المنزليين لعام 2011 (رقم 189)، المادتان 7 و 15، أمثلة إرشادية مفيدة على الأحكام الكافية في شروط وأحكام عمل السائقين، وكذلك على وصول السائقين إلى تلك الشروط والأحكام.

[x] كما هو منصوص عليه في المعايير الدولية، تشمل حماية البيانات الأخلاقية جوانب مثل المشروعية والقانونية، والتناسب، وتحديد الغرض، والشفافية، وجودة البيانات، وحقوق صاحب البيانات (الوصول، والتصحيح، والتقييم، والمحو، وقابلية النقل)، والمساءلة، والحقوق الجماعية. وعند استخدام الذكاء الاصطناعي، تشمل أيضًا الحق في الإخطار باستخدامه والحق في واجهة بشرية.

[xi] وفقًا لاتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111 بشأن التمييز في الاستخدام والمهنة، ووفقًا للتشريعات الوطنية المعمول بها.

[xii] تتيح آلية التعبير عن الصوت الجماعي للسائقين مشاركتهم في تحديد جداول الأعمال بما يمكنهم من طرح القضايا التي تهتمهم أكثر. ويمكن أن تكون هذه الآلية بصيغة حضورية أو افتراضية (مثل الاجتماعات عبر الإنترنت)، وينبغي أن تتضمن تفاعلًا ذا معنى (وليس مجرد استبيانات). كما ينبغي أن تتيح لجميع السائقين المشاركة في اجتماعات منتظمة مع الإدارة.





الشكر والتقدير

- يُدار مشروع Fairwork من معهد أكسفورد للإنترنت في جامعة أكسفورد، ومن مركز برلين للعلوم الاجتماعية، ويستند إلى خبرات وتجارب العاملين في:
- مركز الوصول إلى المعرفة من أجل التنمية (A2K4D)، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الأمريكية في القاهرة
- كلية إدارة الأعمال أودنسيا (-Audencia Busi- ness School)
- مركز تقييم التنمية والبحوث في العلوم الاجتماعية (CREDI)
- مركز بحوث العمل، جامعة شولالونفكورن
- مركز دراسات الابتكار الاجتماعي، الجامعة الصينية في هونغ كونغ
- مركز سياسات الابتكار والحوكمة (CIPG)
- مركز السياسات العامة (CIPPEC)
- جامعة دي لا سال وFLACSO – الإكوادور
- جامعة جورجتاون
- جامعة هومبولت في برلين
- معهد الاقتصاد العادل
- معهد البحوث الاجتماعية في زغرب (ISRZ)
- معهد البحوث الهيكلية (IBS)
- المعهد الدولي لتكنولوجيا المعلومات في بنغالور (IIITB)
- الجامعة الدولية في الرباط
- مؤسسة iSocial
- جامعة KU Leuven
- كلية لاغوس لإدارة الأعمال
- جامعة لويغج غوراكوتشي في شكودرا
- الجامعة الوطنية في سنغافورة
- مرصد المنصات – بيرو
- مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية و ا لمعلو ما تية
- مؤسسة Policy
- مركز أبحاث السياسات العامة (CENTAR)
- مؤسسة قهلة (Qhala)
- مؤسسة REPOA
- جامعة ساينزا في روما
- مركز التضامن
- مؤسسة TEDIC
- مبادرة السياسات
- جامعة فيينا التقنية (TU Wien)
- جامعة أدولفو إيبانيث
- جامعة كومبلوتنسي في مدريد
- جامعة ديل روزاريو
- كلية هاستينغز للقانون بجامعة كاليفورنيا
- جامعة كيب تاون، جامعة بريتوريا، جامعة مانشستر، جامعة وارسو، جامعة ويسترن كيب، جامعة XU
- الجامعة الاتحادية في ريو غراندي دو سول، الجامعة الاتحادية في بارانا، جامعة برازيليا، الجامعة الاتحادية في ريو دي جانيرو

فريق فيروورك – الأردن

أحمد عوض، فيفيان كوينين، سعيد خليل، مراد كتك، عبد الرحمن صلاح الدين، علا بدر، أروى العلي، عائشة برهومة، حنين قاحوش، ربيع علامة، صلاح الدين صلاح الدين، ياسمين محمود، راما ياسين، هديل القضاة.

المؤلفون

فيفيان كوينين، مراد كتك، أليسيو بيرتوليني، مارك جراهام.

فريق فيروورك

عبد البشير جبريل، أديتيا سينغ، أدريانسيا داني دارماوان، أحمد عوض، أينان تاجريان، أكانوت وانتاناسومبوت، ألبرتو ريبسكو سانز، أليخاندراس. ي. دينيجرو مارتينيز، أليسيو بيرتوليني، أليكسيس هاريل، ألفارو برياليس، أمبرين رياض، أميلا كورتا، آنا تشاريولي، آنا نيغرو، أنانيا رايجان.



أباريسيدا بريدي، ماريلا بيلين ألبورنوز، ماريلا كاترين، ماريلا إينيس مارتينيز بيناديس، ماريلا لورا بيرجيلتو، ماريكارمن سيكويرا، ماريلا سيمون كادوريرا، مارك غراهام، مارتا دونوفريو، مارتا كرزويونسكي، ماسيمو دي مينيسيس، ماتياس دودل، ميغاشري بالاراج، ميلينا فرانكي، ميتشيل أوغولا، موسيس ك. روخاس راموس، مراد كوتكوت، مبصرة تاباسوم حسين، نبيلة سلوى فترى، نادين ويهيا، نجلاء رزق، نام، ناتاليا مونيز، نيماء إيبير، نيرمين أورو، نور هودا، أوغوز أليانك، أولابينكا ديفيد ويست، أوليوجينج سيلبي، أولواتوبي أ. أوغونمكون، أوسكار خافيير مالدونادو، بابلو أغويرا رينيسيس، بابلو إيغانيا، بابلو ميسيجوير، بامبلا كوستوديو، باتريك فويرشتاين، بيا غارافاليا، رافائيل غروهمان، رايان محبوب، راکتما كالتا، رزان أيشا، ريفين محمد السيدس، ريفاز كاراندزي، ريكاردو فيستي، ريتشارد هيكس، رودريغو كاريلي، روسودان موسشفيلي، سامي عطا الله، سامي زغيب، ساندر فريدمان، شون كروجر، سيماب هايدر، شاماروخ ألام، شانزا سهيل، شيلبا جوزيف، شيكوه جيتاو، سيدرا نيزامبودين، سلوبودان جولوسين، سوبو جاباريدزه، تانيا جاكوبي، طارق أحمد، تسمينا طاهر، تات تشور أويونغ، تيو ماتكوفيتش، توبياس كوتلر، توني ماثيو، أورسولا إسبينوزا رودريغز، فاليريا بولينانو، فينا دوبال، فيكتور مانويل هيرانديز لوبيز، فيكتور ريسغو، فيرجيل بينغاي، واصل بن شادات، واسم مكتبي، ويسلي روسلين-سميث، ويراوان أغاهاري، زينب كارليداغ، زوزانا كواليك.

مراجعو التقييم الخارجي:

ألبرتو ريبسكو، جوناس فالينتي.

المراجعة الاستراتيجية:

جوناس فالينتي.

التحرير:

ديفيد ساتكليف.

أندريا سيارينبي، أنميرسي ويريمو، أندرييل أرنو، أنطونيو كوراسانيتي، أنطونيو راميريز، أرابيلا وانغ، أرتورو أريغادا، أرتورو لاهيرا سانشير، أثار جميل، بالاجي بازاساراثي، باتول المهذار، بياتريس موتا، بيكا ناتسغليشفيلي، بيلارهي إم، بونيتا نيامواير، برانكا أنديلكوفيتش، بريسيينا ديما كوبليكو، بريكيينا كاييسيزي ديونيز، كارولينا بيريز، كارولين فاسكونسيلوس بيريرا، كارولين أوموير، تشانا غارسيا، تشاو نفوين ثي مينه، شيريل روث سوربانو، تشاينا باتريشيا فيلانويغا، كريس كينغ تشي تشان، كريستيان نيدو أوساكوي، كلوديا مارا، كوزمين بوبان، دانا البشبيشي، دانيال فيزويت، دافيتي أومساراشفيلي، ديفيد ساتكليف، ديارون دوتا، ديرلي يوهانا سانشير فارغاس، ديدم أوكيزيلتان واغنفوهر، دين ثي تشين، إدواردو كاريو، إيزر كارنيرو أبازا، إيشا عفيفي، إيلسا إريكو، إلويسا غونزاليس، إلفيزا دريشت، إرميرا هوكسا كالا، فرح جلال، فيديريكو روزنباوم كارلي، فرانسيسكا باسكالوني، فرانسيسكا غوتيريز كروكو، فرانسيسكو إيبانيز، فرانسيسكو خوسيه فرنانديز-تروجيلو، فريدريك بوبي، فوندا أوستيك سبيلا، غابريلا سالوماو، جوليا فاراشين، ها دو، هايفورد أميغبي، هنري تشافيز، هيلدا موكاتومبول، هوينه ثي نفوك تويت، إفتخار أحمد، إيلما كورتوفي، جاك لينتشوان تشيو، جاكلين جاميليرا، جاكا بريموراتش، جمال مسامي، جانا أبانة، جاناكي سرينيفاسان، جانيس رومان تاميسيس، جايفي ر. غامبوا، جينغ وانغ، جيلينا أوستوجيتش، جينيك فيلانويغا، جيريمي تينتياغكو، جو باكلي، جوناس فالينتي، خورخي ليتون، جوشوا بارو، خوان-كارلوس ريفيا، جوليس سالفاغني، كارول موشينسكي، كاتارينا جاكلين، كاترين زو، كاتي ج. ويلز، كيمي أوغونيممي، خديجة حسن، خاتيا دزاموكاشفيلي، كيكو توفار، لادين بايورجيل، لورا كليمنسيا مانتيليا ليون، لورا فالي غونتيجو، لوريانو مارتينيز، لولا بريتين، لوкас كاتيرا، لويس خورخي هيرانديز فلوريس، لويس بابلو ألونزو، لويسا دي فيتا، لوك تروينار، ماييل روسيو هيرانديز دياز، ماجا كوفاك، مانزر إمام، مار مايرا، ماركوس أراغون، مارين بوركيرت، مارغريتا ميدينا، ماريلا أرنال، ماريلا



شكر خاص إلى

نتقدم بخالص الشكر إلى فرق الإدارة والاتصال والدعم في كل من جامعة أكسفورد ومركز برلين للعلوم الاجتماعية (WZB) على دعمهم المتواصل، وبشكل خاص أليسيو بيرتوليني.

كما نتوجه بالشكر إلى فريق GIZ الأردن - برنامج التشغيل في الأردن 2030، وبالأخص ألكسندر موندن، جينيفر ولب، ومحمد النهار.

ويود المؤلفون كذلك التعبير عن امتنانهم العميق لجميع العاملين الذين خصصوا من وقتهم وجهدهم لمشاركة تجاربهم معنا خلال مقابلات العاملين؛ فبدون رؤاهم ومساهماتهم، لما كان هذا التقرير ممكنًا.

بيان تضارب المصالح

لا تربط أيًا من الباحثين أي علاقة بأي من المنصات، كما أن العمل المنجز لم يتلقَ أي تمويل أو دعم عيني من أي منصة أو أي شركة أخرى، ونُقرّ بأنه لا يوجد أي تضارب في المصالح.

يرجى الاستشهاد كما يلي:

فيروورك (2025). تصنيفات فيروورك الأردن 2025. أكسفورد، المملكة المتحدة؛ برلين، ألمانيا. يُرجى ملاحظة أن هذا التقرير يتضمن أقسامًا مشتركة مع تقارير Fairwork أخرى، لا سيما إطار Fairwork، وأجزاء من قسم الأثر والخطوات التالية، والملحق.

تصميم وتنسيق التقرير:

سيمون كادوريرا

الجهات الممولة

تم تمويل هذا التقرير من قبل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، بتكليف من الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ)، بموجب الاتفاقية رقم 81276518، الممنوحة لجامعة أكسفورد في إطار البرنامج العالمي للتحويل الرقمي.

ويشارك مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية كشريك خبير خارجي من خلال اتفاقية تعاون ناشئة (مرجع أكسفورد: R78993/CNO76) بما يضمن تنفيذ أنشطة البحث وإشراك أصحاب المصلحة في الأردن خلال مرحلة الانطلاق.



Wissenschaftszentrum Berlin
für Sozialforschung



Bundesministerium für
wirtschaftliche Zusammenarbeit
und Entwicklung



Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



الهوامش

15. مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية (2022). سائقو التطبيقات الذكية: عمل فنهك وحقوق مهضومة: <https://phenixcenter.net/%d8%aa%d9%82%d8%-b1%d9%8a%d8%b1-%d8%b3%d8%a7%d8%a6-%d9%82%d9%88-%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%b7-%d8%a8%d9%8a%d9%82%d8%a7%d8%aa-%d8%a7-%d9%84%d8%b0%d9%83%d9%8a%d8%a9>

16. نظام تنظيم نقل الركاب باستخدام التطبيقات الذكية: https://www.ltrc.gov.jo/sites/default/files/d0001075_0.pdf

17. جوردان تايمز (4 آب/أغسطس 2019). اللوائح الجديدة لخدمات النقل عبر التطبيقات تتيح مزيدًا من التحكم في التصاريح - لجنة. <https://jordantimes.com/news/local/new-ride-hailing-regulations-allow-more-control-over-permits-%E2%80%94-committee>

18. وكالة الأنباء الأردنية (بترا) (9 كانون الأول/ديسمبر 2022). الوزير: خدمات النقل عبر التطبيقات غير المرخصة تؤثر سلبيًا على قطاع النقل. https://petra.gov.jo/Include/InnerPage.jsp?ID=46887&lang=en&name=en_news

19. وزارة الاقتصاد الرقمي (آذار/مارس 2024). <https://www.facebook.com/share/p/SqkgH5cF38db-BHYG>

20. قانون السير رقم (49) لسنة 2008 وتعديلاته. المادة (24): <https://www.psd.gov.jo/media/oOnjcy5/%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%B1-2023.pdf>

21. تعليمات نظام تنظيم نقل الركاب باستخدام التطبيقات الذكية: https://www.ltrc.gov.jo/ebv4.0/root_storage/ar/eb_list_page/docuware_generated_pdf_1.pdf

22. وكالة الأنباء الأردنية "بترا". قرارات مجلس الوزراء الأردني (نيسان/أبريل 2025): <https://www.petra.gov.jo/Include/InnerPage.jsp?ID=310039&lang=ar&name=news>

23. المرصد العمالي الأردني (أيلول/سبتمبر 2025). بعد 7 سنوات من الانتظار: ماذا تغير في نظام نقل التطبيقات الذكية؟ وماذا يقول الكباتن؟ [بالعربية]. <http://labor-watch.net/ar/read-news/154264>

24. مقابلة مع متحدّث باسم إحدى المنصات (تموز/يوليو 2025).

25. نعتبر مدة أربعة أسابيع إطارًا زمنيًا مناسبًا للإعلان عن التغييرات الجوهرية (مثل تلك التي تؤثر على أجور العمال) في الشروط والأحكام أو العقود.

26. مقابلة مع مُخبر رئيسي، تموز/يوليو 2025.

27. مقابلة مع مُخبر رئيسي (تموز/يوليو 2025).

1. دائرة الإحصاءات العامة (2024). الناتج المحلي الإجمالي للربع الرابع من عام 2024: https://dosweb.dos.gov.jo/gdp_q42024

2. دائرة الإحصاءات العامة (2025). مؤشرات البطالة للربع الأول من عام 2025: https://dosweb.dos.gov.jo/unemp_062025

3. دائرة الإحصاءات العامة (2024). مؤشرات التضخم للشهر الخمسة الأولى من عام 2025: <https://dosweb.dos.gov.jo/consumer-price-index-cpi/increased-by-1-97-in-the-first-five-months-of-2025>

4. تصريحات المدير العام للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: <https://royanews.tv/news/303288>

5. تقرير البنك الدولي: الوظائف غير المكتملة - إعادة تشكيل دور الحكومات تجاه الأسواق والتشغيل في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/80b8be4a-2cd2-5326-9af7-22f949654cc4/content>

6. أشكال جديدة من العمل القائمة على المنصات الرقمي. (2024). دراسة غير منشورة للجامعة الأمريكية في القاهرة، أعدّها مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية.

7. تقديرات وزارة الاقتصاد الرقمي (2023): <https://akhbarhayat.com/874023>

8. هيئة تنظيم النقل البري (2025). التقرير الربعي للربع الثاني من عام 2025: https://www.ltrc.gov.jo/ebv4.0/root_storage/ar/eb_list_page/مؤشرات_الأداء_الربع_الثاني.pdf

9. هيئة تنظيم النقل البري (2024). التقرير الربعي للربع الرابع من عام 2024: <https://www.ltrc.gov.jo/sites/default/files/10000.pdf>

10. أخبار التاج (22 أيلول/سبتمبر 2025). هيئة النقل: 60 ألف شخص يعملون عبر التطبيقات في الأردن. <https://www.altaj.news/article/534703>

11. فيروروك (2023). تصنيفات فيروروك الأردن 2023: ظروف العمل في اقتصاد المنصات. أكسفورد، المملكة المتحدة؛ برلين، ألمانيا.

12. المرصد العمالي الأردني (3 كانون الثاني/يناير 2024). مركز الفينيق: قوانين العمل والضمان الاجتماعي تنطبق على عمال التطبيقات الذكية. <http://labor-watch.net/en/read-news/153952>

13. فيروروك (2023). تصنيفات فيروروك الأردن 2023: ظروف العمل في اقتصاد المنصات. أكسفورد، المملكة المتحدة؛ برلين، ألمانيا.

14. أشكال جديدة من العمل القائمة على المنصات الرقمية (2024). دراسة غير منشورة للجامعة الأمريكية في القاهرة، أعدّها مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية.

Find out more

 fair.work

 info@fair.work

 [@TowardsFairwork](https://www.facebook.com/TowardsFairwork)

 [@towardsfairwork.bsky.social](https://towardsfairwork.bsky.social)

 [TowardsFairWork](https://www.linkedin.com/company/TowardsFairWork)

ISBN: 978-1-918367-09-6

