MENA OBSERVATORY ON RESPONSIBLE AI
مرصد الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للذكاء الاصطناعي المسؤول

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

تحالف العمل الجديد
والإدماج في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

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

مخاطر العمل الرقمي في لبنان: دروس من عمال نقل الركاب وعمال توصيل الطلبات عبر المنصات

مخاطر العمل الرقمي في لبنان:
دروس من عمال نقل الركاب
وعمال توصيل الطلبات عبر المنصات

وسيم مكتبي، سامي عطا الله، وسامي زغيب

شكر وتقدير

تم إعداد هذا التقرير بدعم من "مركز إتاحة المعرفة من أجل التنمية" (A2K4D) في كلية إدارة الأعمال بالجامعة الأمريكية في القاهرة، كجزء من مشروع بعنوان "العمل الجديد، والبيانات، والدمج في الاقتصاد الرقمي: منظور من الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، بدعم من منحة مقدمة من مؤسسة "فورد". لا تعبر الآراء الواردة في هذا التقرير بالضرورة عن آراء "مركز إتاحة المعرفة من أجل التنمية" أو مؤسسة "فورد".

الفهرس

مقدمة **4**

I. المنهجية والبيانات **5**

1. العاملون في المنصات 5
2. النصوص القانونية اللبنانية 6
3. المقابلات مع الخبراء والموظفين الحكوميين 7

II. ملفات تعريف العمال **7**

III. الحواجز التي تحول دون دخول اقتصاد المنصات في لبنان **9**

1. نوع الجنس 10
2. الجغرافيا 11
3. الوثائق 12

IV. الضعف الهيكلي للعمال الرقميين **13**

1. الوصول إلى الحماية الاجتماعية الرسمية 13
2. سيطرة المنصة 14

V. تأثير الأزمة **16**

1. الدخل 16
2. آليات التكيف مع نمط الحياة 17
3. الصحة النفسية 19
4. مظالم العمال وتطلعاتهم للمستقبل 20

VI. الاستنتاجات والتوصيات **20**

مقدمة

يشهد العالم تحولًا نحو أشكال جديدة من العمل، ولبنان ليست استثناءً. في القلب هذا التحوّل يكمن التطور التكنولوجي، والذي أدى إلى زيادة إنتاجية الشركات[1] وأتاح فرصًا اقتصادية قابلة للتطوير، تتسم بسرعة الخدمات ورخص ثمنها وانخفاض أجورها.[2] كان تسريع دمج الأدوات التكنولوجية في ترتيبات العمل الرقمي، في أعقاب جائحة كوفيد-19، حافزًا لنمو سوق أعمال رقمية لم يتم استغلاله من قبل في كل من الاقتصادات المتقدمة والنامية.[3] يشمل عالم العمل الرقمي، وفي القلب منه عدد متزايد من منصات العمل الرقمية،[4] العمل المرتبط بالجغرافيا، حيث تقتصر الخدمة المُقدمة على مواقع جغرافية مُحددة، والعمل السحابي، والذي يشمل العمل الحُر عن بُعد والعمل الجزئي، دون أن يتقيد هذان الشكلان من أشكال العمل[5] بحدود جغرافية. وفي السنوات الأخيرة، شهد هذان الشكلان من أشكال العمل نموًا في عدد الشركات الناشئة وفي عدد العاملين، إذ أصبحوا يشكلون ما يصل إلى 13% من القوى العاملة العالمية.[6]

تركز دراسة الحالة هذه على عمل المنصات القائمة على الموقع الجغرافي في لبنان. في ظل مشهد اقتصادي مضطرب، وجدت منصات العمل الرقمية أرضًا خصبة سمحت لها بدخول سوق عمل غير مستقر، يعاني من سلسلة من الصدمات الشديدة منذ عام 2019 (الإطار 1). في الواقع، يشكل القطاع غير الرسمي 62% من الاقتصاد، وبلغ معدل البطالة 30٪ في 2022، تقريبًا ثلاثة أضعاف ما تم قياسه قبل أربع سنوات، وشهد معدل مشاركة القوى العاملة انخفاضًا بنسبة 7%.[7] مثل هذه الخصائص الاقتصادية والنظرة السلبية لمستقبل العمل تجعل العمال أكثر قبولًا لأشكال غير تقليدية من العمل، مثل ترتيبات العمل الحُر المُقنعة.[8] وفي ظل عدم تحديد حجم القوى العاملة في المنصات بعد، فإن اقتصاد المنصات في لبنان يضم حاليًا ما لا يقل عن ثمانِ منصات عمل رقمية نشطة -مقارنة بمنصتين فقط عام 2014[9]- تغطي خدمات نقل الركاب وتوصيل الطعام والبقالة والدروس الخصوصية.[10]

يجري تطوير مجموعة من الأبحاث حول اقتصاد المنصات في لبنان رغم أنه في مراحله الأولى.[11] وجدت دراسة أُجريت عام 2022 أن عمال توصيل الطلبات عبر منصات إلكترونية يقعون ضمن "وسط مفقود"، وهي مجموعة سُكانية محرومة من الضمان الاجتماعي، والذي يضمنه التوظيف التقليدي، ومُستبعدة من تدابير المساعدة الاجتماعية بسبب عدم استيفائها لمعايير الفقر التي وضعتها الدولة. بحثت دراسة حديثة أجريت عام 2023 ست منصات عمل رقمية من حيث مدى التزامها بخمسة مبادئ للعمل العادل: الأجر، وظروف العمل، والتعاقد، والإدارة، والتمثيل القانوني. وخلُصت الدراسة إلى أن أيًا من المنصات لم يستوف أيًا من هذه المبادئ.[12]

يستند هذا التقرير إلى الأبحاث والدراسات حول مستقبل العمل في لبنان، ويركز على خصائص وظروف العمال الرقميين. كما يقدم تقييمًا للحواجز الجغرافية والقانونية التي تعيق المشاركة في اقتصاد منصات نقل الركاب وتوصيل الطلبات عبر

---

[1] ماكينزي، يونيو 2023. "الإمكانات الاقتصادية للذكاء الاصطناعي التوليدي: حدود الإنتاجية التالية"، "تقرير التنمية في العالم 2019: الطبيعة المتغيرة للعمل"، البنك الدولي للإنشاء والتعمير، مجموعة البنك الدولي، 2019، https://documents1.worldbank.org/curated/en/816281518818814423/pdf/Main-Report.pdf

وخافيير سيريرا وآخرون، "سد الفجوة التكنولوجية: تبني التكنولوجيا من قِبل الشركات في البلدان النامية"، مجموعة البنك الدولي، 2022، https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/d5d4d6f5-054c-5266-aa89-4e78ad5dbbe0/content.

[2] "عمل بلا حدود: مزايا وعيوب العمل المؤقت عبر الإنترنت"، مجموعة البنك الدولي، 2023، https://www.worldbank.org/en/topic/jobsanddevelopment/publication/online-gig-work-enabled-by-digital-platforms

[3] "التوظيف العالمي والتوقعات الاجتماعية: دور منصات العمل الرقمية في تحويل عالم العمل"، منظمة العمل الدولية، 2021، https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm

[4] المرجع نفسه

[5] جيمي وودكوك وآخرون، اقتصاد العمل المؤقت: مقدمة نقدية، (المملكة المتحدة: كامبريدج، 2019).

[6] "عمل بلا حدود: وعود ومخاطر العمل المؤقت عبر الإنترنت"، مجموعة البنك الدولي، 2023، https://www.worldbank.org/en/topic/jobsanddevelopment/publication/online-gig-work-enabled-by-digital-platforms، و"التوظيف العالمي والتوقعات الاجتماعية: دور منصات العمل الرقمية في تحويل عالم العمل"، منظمة العمل الدولية، 2021، https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm

[7] "مسح متابعة القوى العاملة في لبنان"، الإدارة المركزية للإحصاء ومنظمة العمل الدولية، 2022.

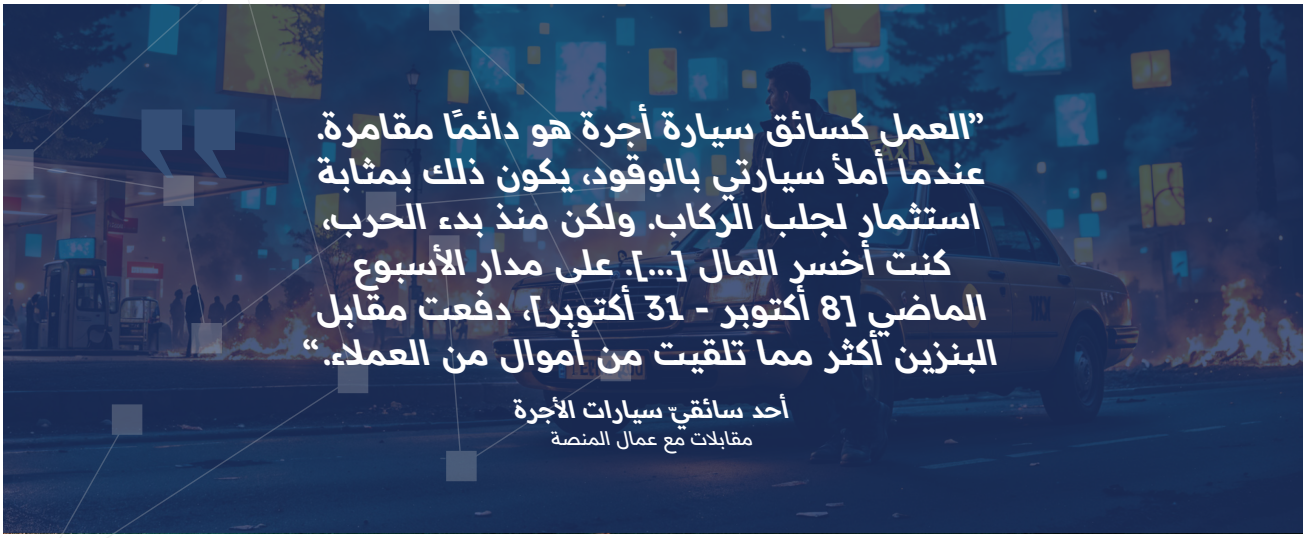
[8] يشير مصطلح "التوظيف المُقنع" إلى علاقة عمل غامضة حيث يقوم العامل بدور الموظف ولكنه مصنف قانونيًا على أنه عامل مستقل. إميليو كونجريجادو وآخرون، "إعادة النظر في فرضية "الدفع إلى الركود"، مجلة ريادة الأعمال والإدارة الدولية، العدد 8، العدد 3 (مارس 2009): 1-18، DOI: 10.1007/s11365-011-0176-1

[9] وسيم مكتبي وآخرون، "تصنيفات العمل العادل في لبنان 2023: عمل المنصات في أوقات الأزمات"، مبادرة السياسة، 2023، https://www.thepolicyinitiative.org/article/details/329/platform-work-in-times-of-crisis-fairwork-lebanon-ratings-2023

[10] وتشمل هذه الشركات أوبر، وبولت، وإن درايف، وتاكسي إف، وتوترز، وجوزيلا، وراش، وأوستاز. وكان من المفترض أن تكون شركة جوجو درايفر هي التاسعة، لكنها لم تكن نشطة في وقت كتابة هذا التقرير.

[11] وسيم مكتبي وآخرون، "الوسط المفقود في لبنان: عمال توصيل الطلبات عبر الإنترنت في ظل ظروف محفوفة بالمخاطر"، مبادرة السياسة، 2022.

[12] وسيم مكتبي وآخرون، "تقييمات منظمة فير وورك لبنان 2023: العمل عبر المنصات في أوقات الأزمات"، مبادرة السياسة، 2023، https://www.thepolicyinitiative.org/article/details/329/platform-work-in-times-of-crisis-fairwork-lebanon-ratings-2023



منصات في لبنان، وحصول العمال على الحماية الاجتماعية الرسمية، ووسائل التحكم التي تستخدمها المنصات الرقمية لتنظيم عملهم، وتأثير الأزمة المالية على حياة العمال.

من أجل تحقيق هذه الغاية، ينقسم التقرير إلى ستة أقسام. القسم الأول يعرض المنهجية، والتي تتضمن تصميم استطلاع الرأي، وإدارته، ومقابلات مع المُشاركين الرئيسيين. ويسلّط القسم الثاني الضوء على العمال الذين شملهم استطلاع الرأي، ويوضح التركيبة الجندرية للمجموعة التي شملها الاستطلاع، وخلفياتهم التعليمية وخبراتهم المهنية. ويسلط القسم الثالث الضوء على، ويضع تصورًا لأنواع الحواجز التي تحد من مشاركة شرائح معينة من السكان في اقتصاد المنصات، خاصة غير القادرين على السفر يوميًا إلى العاصمة للعمل، والذين ليس لديهم وثائق قانونية. ويرصد القسم الرابع عدم قدرة العمال الرقميين على الحصول على الحماية الاجتماعية ويلقي نظرة على كيفية انتهاك منصات التوظيف للعلاقة التعاقدية للعمل الحُر من خلال ممارسة السلطة التأديبية على العامل، وهي معيار أساسي من معايير علاقة العمل. ويكشف القسم الخامس عن تأثير الأزمة المالية -خاصة صدمة العُملة- على سُبل عيش العمال، مع التركيز على مصادر دخلهم، وآليات التكيّف، والصحة النفسية، والمظالم. ويختتم القسم السادس بتوصيات سياسية لتوسيع التغطية الشاملة للحماية الاجتماعية؛ وتحديد حجم اقتصاد المنصات وتنظيمه والاستثمار فيه لتعزيز مشاركة القوى العاملة وتمكين العمال عن طريق إزالة الحواجز أمام التمثيل القانوني.

I. المنهجية والبيانات

تعتمد هذه الدراسة على ثلاثة مصادر للبيانات. المصدر الرئيسي هو نتائج استطلاع رأي للعاملين في المنصات في قطاعي نقل الركاب وتوصيل الطلبات. المصدر الثاني هو مراجعة مكتبية للنصوص القانونية اللبنانية التي تحكم الحق في الوصول إلى العمل في البلاد، وحقوق العاملين في قطاعي نقل الركاب وتوصيل الطلبات. المصدر الثالث هو تجميع للمقابلات النوعية مع الخبراء والبيروقراطيين حول الحواجز التي تعرقل الحماية القانونية والاجتماعية، وتصنيف الدولة لعمال المنصات كموظفين.

1. العاملون في المنصات

تعتمد بيانات هذا التقرير على استطلاع رأي أُجري مع العاملين في قطاعي نقل الركاب وتوصيل الطلبات في لبنان في سبتمبر وأكتوبر 2023. ينقسم الاستطلاع إلى ستة أقسام، وبلغ عدد الأسئلة حوالي 100 سؤال،[13] وكان الهدف منها فهم كيفية انضمام العمال الذين شملهم الاستطلاع إلى اقتصاد المنصات، وما هي ظروف عملهم اليومية في الممارسة العملية، وكيف تنقلوا بين الأعمال المختلفة، وكيف تكيفوا خلال الأزمة. وبشكل أكثر تحديدًا، تم تقسيم الأقسام على النحو التالي:

[13] يتضمن هذا 30 سؤالاً مقتصرة على العمال الذين عملوا في اقتصاد المنصات قبل الأزمة.

القسم 1: ملف تعريف العمال والخصائص الديموغرافية، والتي تتضمن أسئلة حول نوع الجنس، والجنسية، والعمر، والمستوى التعليمي، ومكان الإقامة، ومكان الميلاد.

القسم 2: تاريخ عمل العامل، ودوافع انضمامه إلى اقتصاد المنصات، ومن بينها أسئلة حول ترتيبات العمل السابقة والحالية، ومدة عمله في اقتصاد المنصات، وعدد منصات العمل الرقمية التي عمل بها، ودوافعه وراء الالتحاق والاستمرار في العمل القائم على المنصات.

القسم 3: علاقة العمال بالإدارة، ومن بينها أسئلة حول الالتزامات القانونية للعمال -سواء وقعوا عقد عمل أم لا- تجاه إدارة المنصة ومسؤوليات الأخيرة تجاه العامل.

القسم 4: هيكل أجور منصات العمل الرقمية ومكاسب العمال، ومن بينها أسئلة حول وتيرة ومقدار أجر العمال، والساعات المُحددة التي يقضيها العمال في العمل، والمهام المُنجزة على المنصة يوميًا، وكيف تغيرت هذه الظروف منذ بداية الأزمة المالية.

القسم 5: وصول العمال إلى الحماية الاجتماعية والمزايا الإضافية، ومن بينها أسئلة حول ما إذا كان العمال قد تقدموا بطلبات للحصول على، أو تلقوا، مزايا إضافية من المنصة، أو من برامج الحماية الاجتماعية الرسمية التي تقدمها الدولة، أو طرق الحماية الاجتماعية غير الرسمية من الأسرة والأصدقاء و/أو الجمعيات الخيرية أو الدينية أو السياسية.

القسم 6: الصحة النفسية للعمال وتوقعاتهم للمستقبل، ومن بينها أسئلة حول الحالة النفسية للعمال، ومستويات الرضا عن وظائفهم الحالية، ورغبتهم في الانتقال إلى عمل تقليدي في القطاع الخاص في لبنان و/أو دولة أخرى.

تم إجراء استطلاع الرأي بالعامية اللبنانية لـ50 عاملًا من عمال المنصات. وتم جمع المشاركين في الاستطلاع من خلال خوارزميات مهام المنصات عبر وضع طلبات منها، بالإضافة إلى منهجية كرة الثلج، وهي تقنية للحصول على عينات للمشاركة عن طريق الطلب من المشاركين تقديم معلومات للاتصال بمعارفهم المُهتمين بموضوع الاستطلاع. تضمنت العينة 34 عاملًا في قطاع نقل الركاب و16 في قطاع توصيل الطلبات عبر المنصات الست المُستخدمة على نطاق واسع في البلاد: أوبر، وبولت، وإن درايف، وتاكسي إف، وتوترز، وجوزيلا (الشكل 1). تم إعلام العمال بأن مشاركتهم في الاستطلاع اختيارية، وأنهم يستطيعون تخطي أي سؤال أو إيقاف المقابلة في أي لحظة، وأن هويتهم ستظل سرية. أُجريت المُقابلات شخصيًا، باستثناء خمسة مشاركين، واستغرقت 70 دقيقة في المتوسط.

2. النصوص القانونية اللبنانية

من أجل وضع دراسة الحالة في سياق المشهد السياسي اللبناني، كان من الضروري مراجعة الأطر القانونية التي تحكم الوصول إلى فرص عمل في القطاع الخاص، وخاصة في قطاعي نقل الركاب وتوصيل الطلبات، وحقوق العمال والتزاماتهم في مختلف تصنيفات العمل، وضمانات الوصول إلى الحماية الاجتماعية والتمثيل النقابي.

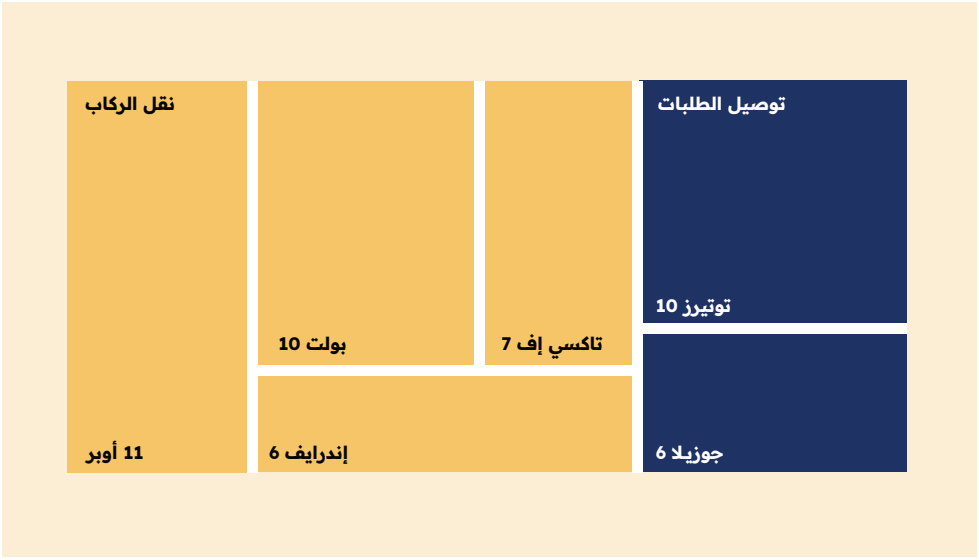
ملامح الأزمة اللبنانية

اتسم المشهد الاقتصادي في لبنان بالتقلبات منذ عام 2019. واجهت البلاد "صدمة عُملة" كشفت عن إفلاس القطاع المصرفي وأدت إلى تخلف الدولة عن سداد ديونها. وأسفر انفجار في العاصمة عن مقتل مئات الأشخاص وتشريد آلاف آخرين. وكانت التأثيرات المباشرة على المجتمع ضارة بشكل مؤثر، في ظل غياب تصحيحات سياسية هيكلية من جانب الدولة. ومع انكماش حجم الاقتصاد بنسبة 70% منذ 2018، فقد الحد الأدنى للأجور 80% من قيمته قبل الأزمة، وتجاوزت العمالة غير الرسمية 60%، وانتشرت الهجرة، وتضاءل حجم الطبقة المتوسطة مع ارتفاع معدلات الفقر.

بالإضافة إلى ذلك، يتصاعد خطر اندلاع حرب ضد إسرائيل. امتد العدوان العسكري الإسرائيلي المستمر على غزة بالفعل إلى الأراضي اللبنانية وأضر بقطاعي السياحة والخدمات في البلاد، والذي يضم معظم الشركات والقوى العاملة في لبنان. في الواقع، انخفض تدفق المسافرين إلى لبنان بنسبة 15% في أكتوبر 2023، وشهدت المطاعم انخفاضًا بنسبة 80% من حجم أعمالها مقارنة بالعام السابق.

إن التباطؤ في النشاط الاقتصادي، بصرف النظر عن القضاء على أي نتائج لـ"الاستقرار" الذي حققه الاقتصاد في السنوات الأربع الماضية، أحدث تأثيرًا سلبيًا كبيرًا على قطاع نقل الركاب. يعمل سائقو سيارات الأجرة في قطاع موسمي للغاية، ويعتمدون على مواسم السياحة الصيفية والشتوية للحصول على معظم دخلهم السنوي. لكن موسم العطلات الشتوية في لبنان قد تضرر بالفعل. في مقابلتان معهما، ذكر اثنان من سائقي سيارات الأجرة يعملان في منصات رقمية أن الطلب على خدمات نقل الركاب قد تضاءل بشكل ملحوظ بعد 7 أكتوبر 2023.

الشكل 1: عدد العمال الذين تمت مقابلتهم عبر المنصات والقطاعات



المصدر: مقابلات مع عمال المنصات.

استخدمت هذه المراجعة مجموعة كبيرة من النصوص القانونية كمصادر رئيسية،[14] ولكن النصوص الرئيسية تشمل: قانون العمل الصادر في 1946، وقانون الموجبات والعقود الصادر في 1932، وقانون تنظيم النقابات العمالية الصادر في 1953، وقانون الضمان الاجتماعي الصادر في 1963، بما في ذلك تعديلاته، والتعميم التطبيقي للمرسوم الاشتراعي لضريبة الدخل الصادر في 2002.

3. المقابلات مع الخبراء والموظفين الحكوميين

اعتمدت الدراسة على مقابلات مع محامين ومستشاري حماية اجتماعية وموظفين حكوميين في الإدارات العامة لتغطية فجوات المعلومات والمناطق الرمادية الناتجة عن الطبيعة المُجزأة للتشريعات التي تحكم عمال المنصات. على سبيل المثال، حتى وقت كتابة هذا التقرير، لا يوجد إجماع حول كيفية تسجيل عمال توصيل الطلبات عبر المنصات في إحصاءات العمل في الدولة. وعلاوة على ذلك، فإن معظم القضايا القانونية المتعلقة بالعمل والتوظيف لا يتم إصدارها من قبل القضاء اللبناني، ما يوفر الأسباب التي تجعل هذه العلاقات التعاقدية علاقات عمل مثيرة للجدل. وللتوفيق بين هذه الفجوات، أُجريت مقابلتان شبه منظمتين عبر الهاتف مع خبير في قانون العمل والحماية الاجتماعية.[15]

II. ملفات تعريف العمال

يستوعب اقتصاد المنصات في لبنان عمالًا من مختلف الفئات العمرية والمستويات التعليمية. وفي حين يقتصر قطاع نقل الركاب على المواطنين اللبنانيين، فإن قطاع توصيل الطلبات ليس كذلك. أسفرت عينة المقابلات عن 36 لبنانيًا و10 سوريين و2 فلسطينيين. وكان متوسط أعمار المشاركين في الاستطلاع 39 عامًا: 26 عامًا في قطاع توصيل الطلبات و44 عامًا في قطاع نقل الركاب (الشكل 2). وشملت المقابلات امرأة واحدة فقط تعمل في إحدى أكبر منصات نقل الركاب في البلاد.

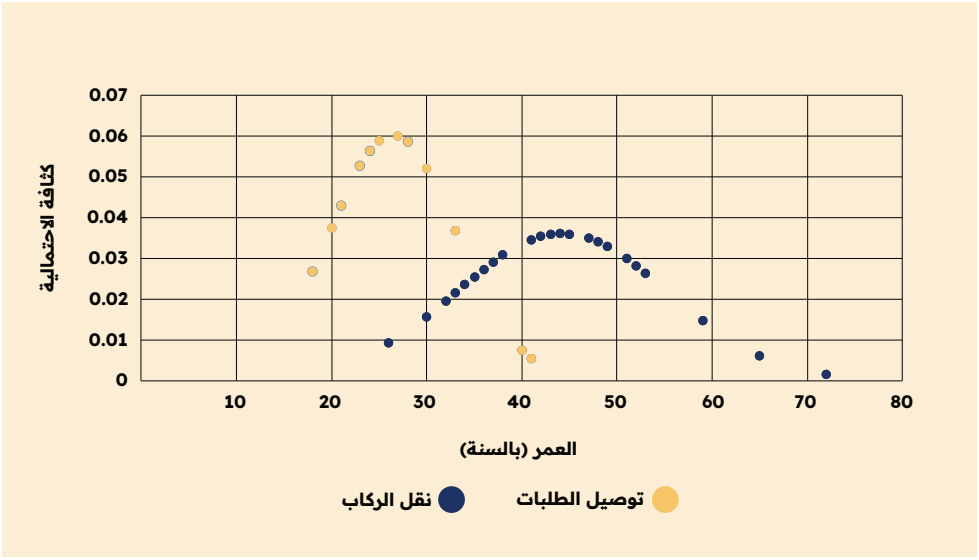
لم يحصل معظم العمال الذين شملتهم المقابلات على تعليم جامعي (38). أنهى 11 شخصًا منهم المرحلة الثانوية، وأكمل 8 تدريبًا مهنيًا. وكان لدى 18 منهم إمكانية الوصول إلى التعليم الابتدائي أو المتوسط فقط (الشكل 3). وذكر عاملان في قطاع نقل الركاب أنهما حاصلان على درجة الماجستير، أحدهما في القانون والآخر في علوم الكمبيوتر.

من حيث خبرات العمال السابقة، عمل معظم سائقي منصات طلب الركوب الرقمية، الذين تمت مقابلتهم، سابقًا في القطاع الخاص الرسمي (الشكل 4)، إذ عملوا في قطاع نقل الركاب من خلال ملكية أو استئجار سيارة وحيازة لوحة ترخيص حمراء، وهو شرط للعمل بشكل قانوني كسائق سيارة أجرة في لبنان. كان سبعة عمال (21% من عينة منصة نقل ركاب) بدأوا المشاركة بالفعل في اقتصاد المنصات على مدار العام الماضي، ما يشير إلى استمرار تدفق القوى العاملة إلى العمل

[14] "قطاع العمل في لبنان: الأطر القانونية والتحديات والفرص"، قادة التنمية المستدامة، 2019.

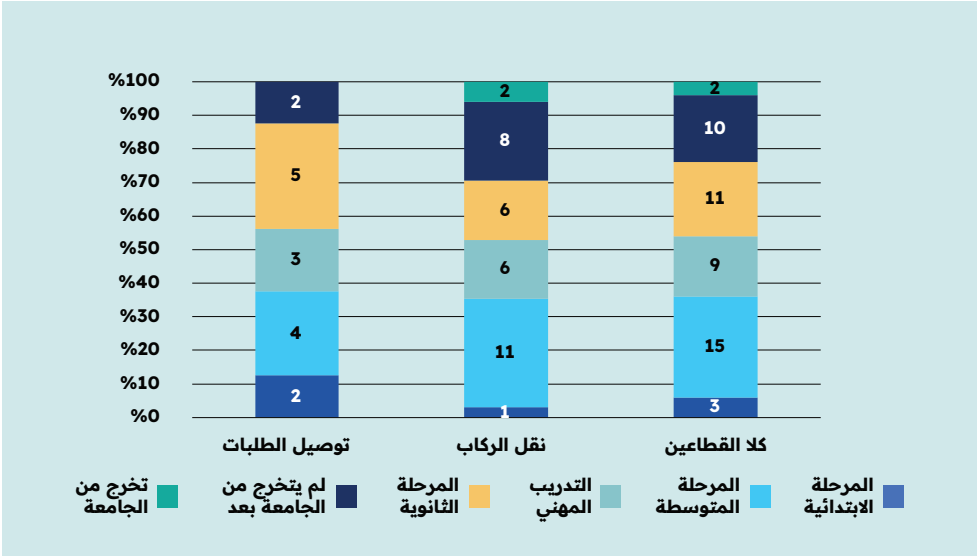
[15] ومن المتوقع إجراء مقابلات إضافية مع موظفين في وزارة المالية ووزارة العمل و/أو الإدارة المركزية للإحصاء.

الشكل 2: توزيع الأعمار في قطاعي توصيل الطلبات ونقل الركاب في عينة الاستطلاع



المصدر: مقابلات مع عمال المنصات.

الشكل 3: أعلى مستوى تعليمي حققه عمال في اقتصاد المنصة الذين شملهم الاستطلاع في لبنان



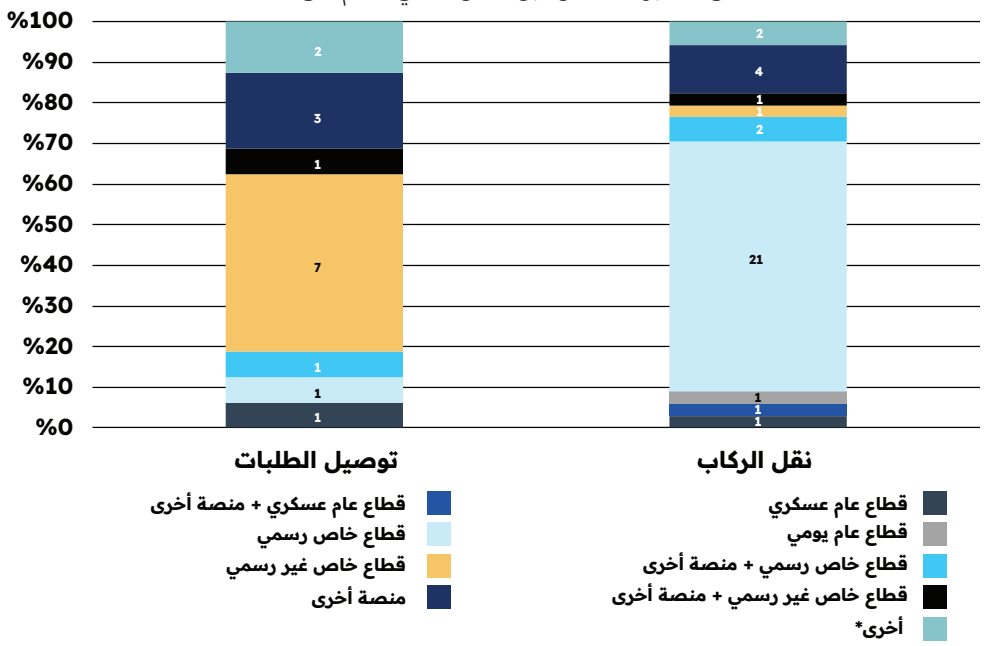
المصدر: مقابلات مع عمال المنصة

القائم على المنصات طوال الأزمة. انضم عاملان من القطاع العام، عامل يومي وضابط عسكري، إلى قطاع نقل الركاب بين أبريل ومايو 2023 للحصول على دخل إضافي بسبب انخفاض رواتب القطاع العام.[16] في قطاع منصات توصيل الطلبات الرقمية، كان جميع العمال الذين شملهم الاستطلاع تقريبًا يعملون سابقًا في وظائف منخفضة المهارات. عمل حوالي ثلث المشاركين في المقابلات (خمسة أشخاص) في منصة توصيل منافسة (زوماتو) قبل مكان عملهم الحالي، وكان سبعة عمال منهم يعملون بشكل غير رسمي، كبوابين أو عمال نظافة أو عمال توصيل لدى مطاعم.

من بين العمال الـ50 الذين تمت مقابلتهم، أفاد ما يقرب من 50% (24 عاملًا) أنهم يعيشون ضمن أسرة مكونة من خمسة أفراد أو أكثر. وأشار 16 عاملًا آخرين إلى أنهم يعيشون في أسر مكونة من أربعة أفراد. من بين هؤلاء العمال الـ40 الذين يعيشون في أسر كبيرة، أفاد 32 أنهم العائل الوحيد للأسرة. وعلى النقيض من ذلك، يعيش أربعة من أصل 50 عاملًا تمت مقابلتهم في أسر مكونة من ثلاثة أفراد، وأفاد ستة من أصل 50 عاملًا أنهم يعيشون في أسر أصغر، تضم شخصين أو أقل. ويشير انتشار الأسر الكبيرة إلى زيادة خطر الضعف المالي، وبالتالي الوقوع فريسة لظروف العمل غير المستقرة والاستغلالية.

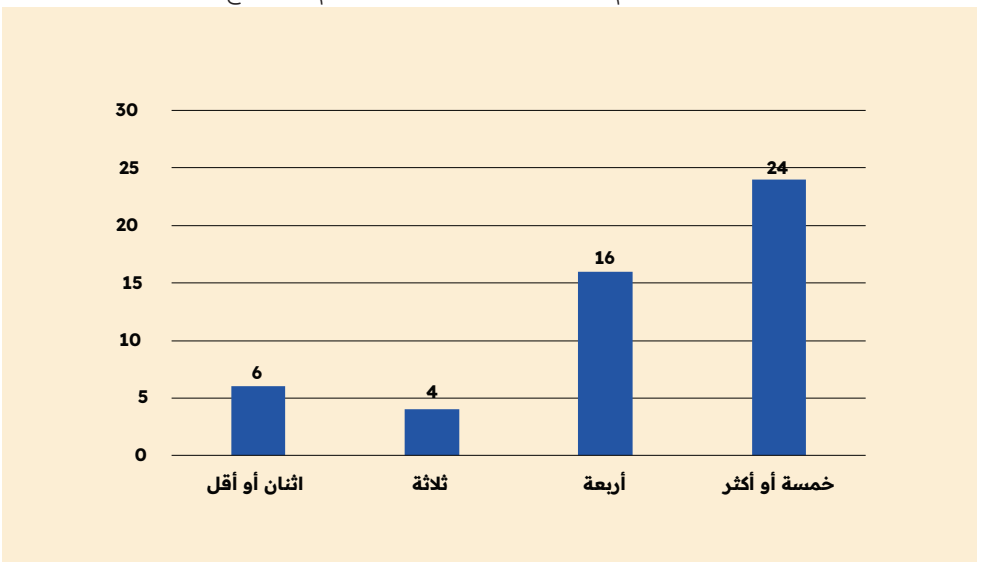
[16] جاد الغصيني، "القوة من أجل الأموال: إنقاذ جيش لبنان من الانهيار المالي"، تراينجل، 2021، https://thebadil.com/policy/policy-papers/force-for-funds-saving-lebanons-army-from-financial-collapse/

الشكل 4: خبرات العمال قبل العمل الحالي القائم على المنصات



ملاحظة: * أخرى، تشمل أصحاب الأعمال الصغيرة، والعمال حسب الطلب بعيدًا عن الإنترنت، والمشاركين الذين لم يقدموا أي إجابات.
المصدر: مقابلات مع عمال المنصات

الشكل 5: حجم أسر عمال المنصات الذين شملهم الاستطلاع



المصدر: مقابلات مع عمال المنصات

III. الحواجز التي تحول دون دخول اقتصاد المنصات في لبنان

على الرغم من أن اقتصاد المنصات يعتبر قطاعًا يسهل نسبيًا على القوى العاملة الوصول إليه،[17] إلا أن دخول هذا القطاع لا يزال مقيدًا بمتطلبات التعاقد التي تفرضها المنصات، والأطر القانونية للدولة. يكشف هذا القسم عن الحواجز التي تحد من الوصول إلى العمل في منصات نقل الركاب وتوصيل الطلبات في لبنان. ويستند إلى مقابلات أُجريت مع العمال، ومراجعة الوثائق المطلوبة في توظيف العمال والنصوص القانونية اللبنانية التي تحدد هذه الوثائق.

يسلّط هذا القسم الضوء على ثلاثة أنواع من الحواجز. الأول هو نوع الجنس، والذي يكشف عن القطاعات التي يهيمن عليها الذكور ثقافيًا. والثاني هو الجغرافيا، حيث يتركز عمل المنصات بشكل كبير في العاصمة والمناطق المجاورة لها، ما

[17] ميشيل كانتاريلا وآخرون، "العمل بالقطعة والبحث عن وظيفة في اقتصاد المنصات"، معهد اقتصاديات العمل، ديسمبر 2022، https://docs.iza.org/dp15775.pdf

يضطر العمال إلى السفر يوميًا أو تغيير محل الإقامة. والثالث هو الجنسية، حيث يقتصر قطاع نقل الركاب على المواطنين اللبنانيين بموجب القانون، في حين يخضع قطاع توصيل الطلبات لمتطلبات ورقية مختلفة بحسب كل منصة.

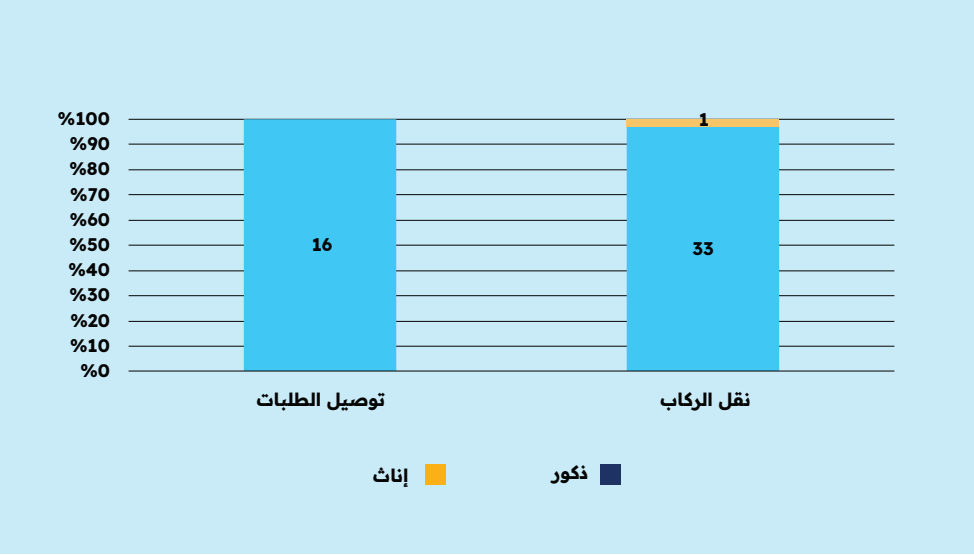
1. نوع الجنس

يمثل اقتصاد المنصات فرصة لتوفير الدخل للمجموعات المهمشة،[18] إلا أنه يكشف أيضًا عن الفصل المهني والتفاوت في الأجور بين الجنسين.[19] في الولايات المتحدة، أقل من 20% من عمال توصيل الطلبات من النساء.[20] خلُصت دراسة أجريت عام 2020 إلى أن الرجال العاملين لدى أوبر يكسبون 7% أكثر من النساء العاملات على نفس التطبيق في المتوسط بسبب عوامل تتعلق بخبرة العمل وتفضيلات الموقع وسرعة القيادة.[21] وكشفت إحصاءات من منصة بولت الرقمية لنقل الركاب وتوصيل الطلبات، وتعمل في لبنان، عن أن 93% من عمال توصيل الطلبات لديها من الذكور.[22] وبالتالي أصبح من المعتاد أن تكون خدمات توصيل الطلبات ونقل الركاب أكثر ملائمة للعمال من الرجال.

تشير التركيبة الجندرية للعيّنة، التي أجريت معها المقابلات، إلى أن لبنان يتماشى مع الاتجاه العالمي. فمن بين 50 عاملًا في المنصات تمت مقابلتهم، هناك امرأة واحدة فقط، قالت إنها تعمل في قطاع نقل الركاب (الشكل 6) كهواية أثناء تواجد أطفالها بالمدرسة. "يعمل زوجي طوال الوقت، وأنا من أصطحب أولادي إلى المدرسة وأحضرهم منها. وفي وقت فراغي، بدلًا من العودة إلى المنزل، أحب تشغيل تطبيق [منصة نقل ركاب رقمية] بهدف التجول والدردشة مع الركاب ولكي أكسب أموالًا إضافية لي".[23]

إن نقص تمثيل النساء في اقتصاد المنصات اللبناني يتماشى مع معدل مشاركتهن المنخفض للغاية في القوى العاملة في البلاد (22% من النساء مقارنة بـ66% من الرجال)،[24] بالإضافة إلى الشهادات المروية من المشاركين في الدراسة، والتي أشارت إلى صعوبات مشاركة النساء في عمل المنصات. ولقد أطلقت منصة توصيل الطلبات "توترز" حملة على وسائل التواصل الاجتماعي لتشجيع النساء اللبنانيات على الانضمام إليها كعاملات توصيل، إلا أن مستخدمي المنصة اليومين لم يلحظوا تغيرًا بعد.

الشكل 6: التركيبة الجندرية لعمال المنصات الذين تمت مقابلتهم



المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصات.

[18] أليكس جيه وود وآخرون، "العمل الجيد والعمل السيئ: الاستقلالية والتحكم الخوارزمي في اقتصاد المنصات العالمي"، العمل والتوظيف والمجتمع 33، العدد 1، 2018، وكوزمين بوبان وآخرون، "الوضع غير المستقر لعمال توصيل دورة المنصة"، إطار العلوم المفتوحة، 2021.

[19] مايو فوستر موريل، "نوع اقتصاد المنصات"، معهد الإنترنت متعدد التخصصات، 2022.

[20] "ما هي النسبة المئوية لعمال توصيل الطلبات من الإناث؟" aippiZ، 2022، https://www.zippia.com/answers/what-percentage-of-delivery-drivers-are-female/

[21] كودي كوك وآخرون، "فجوة الدخل بين الجنسين في اقتصاد العمل المؤقت: أدلة من أكثر من مليون سائق مشاركة ركوب." جامعة ستانفورد، 2020.

[22] "شركاء التوصيل من النساء يعيدون تعريف قطاع توصيل الطلبات"، بولت، 2023، https://bolt.eu/en/blog/women-courier-partners/

[23] اقتباس من العاملة في منصة لنقل الركاب التي أُجريت معها مقابلة.

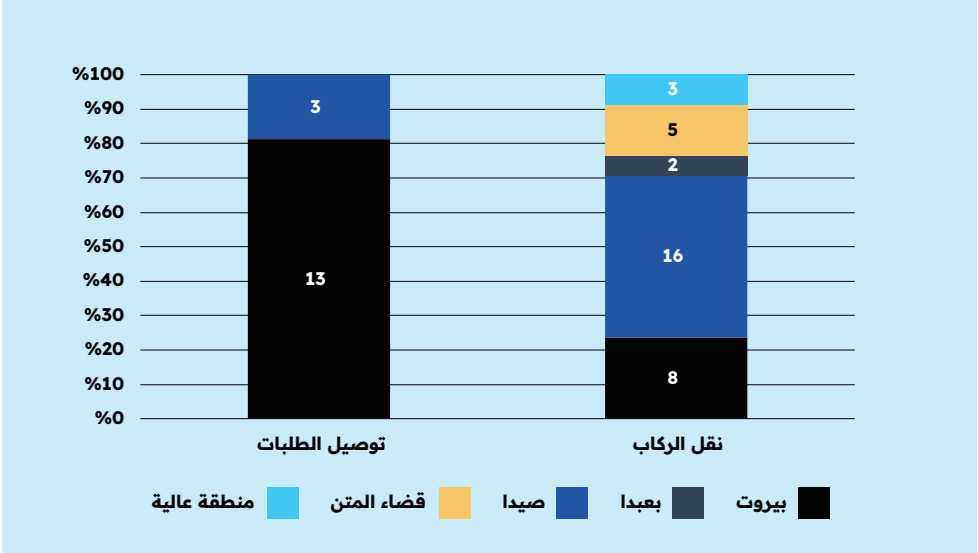
[24] "مسح متابعة القوى العاملة في لبنان"، إدارة الإحصاء المركزي ومنظمة العمل الدولية، 2022.

2. الجغرافيا

في بلد معروف إقليميًا بسوء البنية التحتية وضعف النشاط الاقتصادي،[25] تشكل الجغرافيا حاجزًا مهمًا أمام اقتصاد المنصات. يُعرف الحاجز الجغرافي في الأدبيات باسم الفجوة الرقمية.[26] فيما يتعلق باقتصاد المنصات اللبناني يتمثل في أنه مقيد بشدة بالعاصمة ومنطقة بيروت الكبرى بسبب الدرجة العالية من التحضر. ويفترض النطاق الجغرافي المحدود نسبيًا لعمل المنصات أن الوافدين الجُدد إلى العمل، من غير المقيمين في تلك المنطقة، مُجبرون على تغيير محل الإقامة أو السفر يوميًا لمسافات كبيرة.

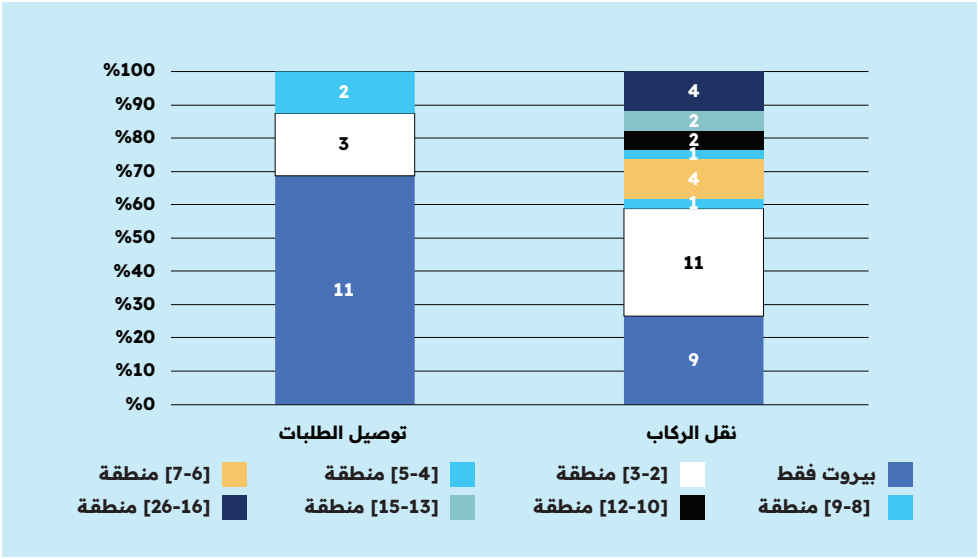
إن النظر إلى مكان الإقامة الحالي للعاملين الرقميين يكشف أن جميع عمال توصيل الطلبات محصورون في منطقة بيروت الكبرى -تحديدًا بيروت (80%)- مقارنة بنظرائهم في قطاع نقل الركاب، حيث يعيش 30% من السائقين الذين تمت مقابلتهم خارج العاصمة (الشكل 7).

الشكل 7: مناطق إقامة العاملين الرقميين الذين تمت مقابلتهم



المصدر: مقابلات مع عمال المنصات.

الشكل 8: عدد المناطق التي يعمل فيها العمال الذين شملهم الاستطلاع



المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصات.

[25] دانييل جاروت سانشيز، "إدامة التفاوتات الإقليمية في البنية التحتية في لبنان: دور الاستثمار العام". المركز اللبناني للدراسات السياسية، 2018.

[26] فرانسيس مارك كويمبا وآخرون، "الفجوة الرقمية واقتصاد المنصات: البحث عن الصلة من التجربة الآسيوية"، المعهد الفلبيني للدراسات الإنمائية، 2020.

وعلاوة على ذلك، فإن النطاق الجغرافي لقطاع توصيل الطلبات الرقمي لا يمتد إلى ما هو أبعد من أماكن إقامة العمال إلا قليلًا، إذ قال اثنان فقط إنهما يوصلان طلبات إلى جبيل والمتن، على بُعد حوالي 30 كيلومتر من محل إقامة الطالبين. في المقابل، يتمتع سائقو سيارات الأجرة الذين يقودون سياراتهم أيضًا كوسيلة نقل بمدى جغرافي أوسع يمتد عبر جميع الأراضي اللبنانية (الشكل 8)، إذ قال ثلاثة سائقين إنهم ينقلون الركاب إلى جميع المناطق الـ26. إضافة لذلك، يعمل 12% فقط من عمال توصيل الطلبات الذين تمت مقابلتهم في ما يصل إلى خمس مناطق، مقارنة بـ 41% في قطاع نقل الركاب.

3. الوثائق

بصرف النظر عن الخصائص الديموغرافية للبنان، فإن اللوائح المُتعلقة بهذا القطاع والأوراق المطلوبة من المنصات تشكل حاجزًا إضافيًا، يتخذ شكل قيود الجنسية وصعوبة الحصول على الوثائق.

3.1 قطاع نقل الركاب

من الناحية القانونية، يتطلب العمل كسائق سيارة أجرة في لبنان -سواء من خلال منصة أم لا- حصول السائق على لوحة ترخيص حمراء وتصريح، وكلاهما يُمنح للمواطنين اللبنانيين فقط. كما تضع المتطلبات القانونية حواجز ضد العمال اللبنانيين عند العمل كسائقي سيارات أجرة، إذ يحتاجون إلى امتلاك بطاقة هوية تثبت أنهم مواطنون لبنانيون لأكثر من 10 سنوات وأكبر من 21 عامًا، وسجل جنائي نظيف، ورخصة قيادة سارية المفعول مُخصصة لسيارات الأجرة (مركبة بأربعة أبواب)، وتصريح من نقابة سائقي سيارات الأجرة لتشغيل سيارة أجرة. بمجرد أن يقدم المتقدم هذه الوثائق، سيتعين عليه انتظار قرار وزارة الأشغال العامة والنقل بإصدار رخصته قبل البدء في العمل.

ولكن تطبيق هذه اللوائح أصبح ضعيفًا بشكل متزايد، وخاصة بعد خسارة الدولة للموارد خلال الأزمة.[27] في الواقع، كانت الحكومة تصدر لوحات ترخيص سيارات الأجرة في البداية، إلا أنها أوقفت الإصدارات الجديدة في التسعينيات، ما أدى إلى زيادة الطلب عليها، وهو ما خلق بدوره سوقًا لبيع التراخيص أو تأجيرها بأسعار مُبالغ فيها.[28]

تسبب التراخي في تطبيق اللوائح أوضاعًا مثيرة للقلق لمن يعملون في اقتصاد المنصات، ولمن يستخدمون خدماتها بنفس القدر. وهناك أمثلة جدير بالذكر من منصتين لنقل الركاب.

اعتبارًا من يوليو 2023 على الأقل، كانت منصة نقل ركاب ناشئة في لبنان تقدم خدمات نقل غير قانونية عبر دراجات نارية ومركبات غير مرخصة. ومع ذلك، ليست هذه هي المرة الأولى التي تنتهك فيها منصة نقل ركاب رقمية قوانين المرور في لبنان، إذ انتشرت النزاعات بين السائقين غير المرخصين والمرخصين بعد نوفمبر 2021، عندما بدأت منصة نقل ركاب سابقة في تشغيل سائقي الدراجات النارية وحاملي لوحات الترخيص البيضاء.[29]

بعد الاحتجاجات والنزاعات بين السائقين المرخصين وغير المرخصين والشكاوى القانونية من السائقين النقابيين، أوقفت وزارة الداخلية والبلديات إحدى الخدمات غير القانونية[30] للمنصات وغضت الطرف عن خدمات النقل غير القانونية لمنصة نقل ركاب ناشئة مُحددة، والتي لا تزال تُقدم خدماتها حتى وقت كتابة هذا التقرير (يناير 2024). ذكر أحد العمال الذين تمت مقابلتهم من منصة منافسة، في مقابلته، أنه ومجموعة من العمال يحاولون مضايقة المنصة الناشئة حتى تتدخل الدولة لفرض اللوائح. "نحن نراقب [منصة نقل الركاب الناشئة] من بعيد. لا تزال صغيرة، ولا يستخدمها إلا عدد قليل من السائقين والعملاء. لكن إذا توسعت، سوف نقوم بالتصعيد والاحتجاج كما فعلنا في فبراير 2023، عندما أجبرنا وزارة الداخلية والبلديات على النظر في مطالبنا. في الوقت الحالي، أقوم أنا وبعض أصدقائي بالعبث بـ[منصة نقل الركاب الناشئة] من خلال طلب خدمة وإلغائها في اللحظة الأخيرة. لدينا مجموعة على تطبيق واتساب، ننسق عليها مثل هذه التصرفات".[31]

3.2 قطاع توصيل الطلبات

لا توجد حواجز قانونية قطاعية خاصة بقطاع توصيل الطلبات. بشكل عام، يفترض العمل في هذا القطاع أن يكون المتقدمون إليه مواطنين أو لديهم تصاريح عمل. في هذه الحالة، فإن شركات توصيل الطلبات هي التي تفرض شروط توظيف تحد من التحاق العمال.

---

[27] الميزانية الوطنية هي مقياس لموارد الدولة، انظر: وسيم مكتبي وآخرون، "مشروع ميزانية لبنان لعام 2023: إنفاق بلا هدف"، مبادرة السياسة، 2023، و"مشروع ميزانية لبنان لعام 2023: فرض الضرائب على الكثيرين وإعفاء الأغنياء"، مبادرة السياسة، 2023.

[28] جاد ياسين وآخرون، "خدمة نقل الركاب عبر المنصات مقابل خدمات سيارات الأجرة التقليدية: تجارب سائقي سيارات الأجرة في لبنان"، منظمة العمل الدولية، 2022.

[29] "ميجافون، 2021، النمر الحمراء ضد بولت، سائقو الخدمة ضد بولت: التنافس والعمالة غير الرسمية".

[30] "النشرة، 2023، "مولوي يطلب توقيف تطبيق بولت الإلكتروني عن العمل ريثما يتم التأكد من عدم مخالفته للقوانين"،

[31] اقتباس من عامل نقل ركاب في منصة، تمت مقابلته.

تفرض منصات توصيل الطلبات الرقمية اللبنانية، التي تمت مراجعتها في التقرير، قيودًا متناقضة بشكل صارخ، إذ تفرض إحداها تدابير صارمة والأخرى تتبنى سياسات أكثر تساهلًا. وفقًا للعمال الذين تمت مقابلتهم، فإن المنصة المُتساهلة لا تطلب أي أوراق من المتقدمين اللبنانيين والسوريين على حد سواء. في الواقع، يقول بعض عمال توصيل الطلبات إنهم لا يحملون وثائق مُسجلة و/أو لم يسجلوا مركباتهم. "طلبت [المنصة] مني أن أعطيهم أي ورقة هوية أحملها. قدمت لهم فقط بطاقة هوية سورية قديمة كانت لديّ، وسُمح لي بالبدء في العمل في اليوم التالي. إنهم صارمون فقط بشأن جداول العمل، والاستجابة السريعة لأوامر توصيل الطلبات، ولكن لا يبدون نفس الصرامة فيما يتعلق بالوثائق".[32]

ومع ذلك، فإن منصة توصيل الطلبات الأكثر صرامة، والتي تصادف أنها الأكبر حجمًا، تتطلب أن يكون للمواطنين وغير المواطنين بطاقة هوية ورخصة قيادة وأن تكون مركباتهم مُسجلة ومؤمن عليها. وبالنسبة لغير المواطنين، تطلب المنصة أيضًا ما يُثبت الإقامة، ووثائق إقامة قانونية من المتقدمين السوريين.[33]

IV. الضعف الهيكلي للعمال الرقميين

بعد اجتياز العمال لتلك الحواجز ودخولهم إلى اقتصاد المنصات، يواجهون مجموعة من الأوضاع غير المستقرة التي ترتبط بالعمل في قطاع غير منظم إلى حد كبير. يبحث هذا القسم في القيود المفروضة على عمال المنصات، والتي تمنع وصولهم إلى الحماية الاجتماعية وتمتعهم بظروف عمل ملائمة، إذ تعمد المنصات إلى إخفاء هؤلاء العمال قانونيًا تحت مُسمى العمالة المُستقلة. كما يسلّط القسم الضوء أيضًا على مدى خضوع العمال لسيطرة المنصات، ويستخدم هذا القسم الوصف التعريفي لما يُشكّل علاقة عمل -وهو الوصف الموضح في التعميم التطبيقي لـ"مرسوم الاشتراعي لضريبة الدخل"- للتأكيد على أن الوضع القانوني لتوظيف عمال توصيل الطلبات الرقميين مَعيب، ويجب مراجعته من قِبل "مجلس العمل التحكيمي". أما فيما يتعلق بعلاقة العمل الخاصة بعمال منصات نقل الركاب، والتي لا تعاني من سوء تصنيف العمالة، يتسم هيكلها بعدم التكافؤ، وينحاز إلى خوارزميات إدارة المنصة. من الناحية القانونية، تشكل العلاقة التعاقدية بين العمال الرقميين ومديري التوظيف عقبة رئيسية تعرقل التحاقهم بالضمان الاجتماعي في لبنان، والذي كان يحظى باحترام كبير من جانب القطاع الخاص وكان يحصل على موارد كبيرة قبل أزمة عام 2019 التي تسببت في إفلاس "الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي".[34]

1. الوصول إلى الحماية الاجتماعية الرسمية

تختلف الشروط المفروضة على عمال نقل الركاب وتوصيل الطلبات من أجل الوصول إلى الضمان الاجتماعي. في لبنان، يضمن تصريح سيارة الأجرة، الذي يتوجب على جميع السائقين الحصول عليه في شكل لوحة ترخيص حمراء من أجل العمل بشكل قانوني،[35] وصول السائقين إلى مزايا الضمان الاجتماعي. ومع ذلك، استنادًا إلى عمال نقل الركاب عبر المنصات الذين تم استطلاع آرائهم، فإن 17 منهم (أكثر من 50%) يستأجرون لوحات ترخيص حمراء،[36] ومع ذلك لا يزال 13 منهم محرومين من جني فوائدها الاجتماعية (الشكل 9).

أصبح استئجار تراخيص سيارات الأجرة من الناس أمرًا شائعًا بشكل متزايد منذ أن أوقفت الحكومة إصدار تراخيص جديدة في منتصف التسعينيات، ما جعل لوحات الترخيص الحمراء سلعة في السوق.[37] وعلاوة على ذلك، عند البحث عن استئجار رخصة، يمكن للسائقين أن يختاروا دفع رسوم إضافية، أو دفع أقساط، للاستفادة من مزايا الضمان الاجتماعي للوحة الحمراء. ولكن مع انخفاض قيمة هذه المزايا بسبب الأزمة، تراجعت رغبة معظم السائقين في القيام بذلك. ويحصل السائقان اللذان يعملان في القطاع العام والسائقان اللذان يعملان في مؤسسة خاصة رسمية ولا يملكان رخصة قيادة سيارة أجرة، على مزايا الضمان الاجتماعي، وهي التأمين الصحي وتعويض الأسرة، وتعويض نهاية الخدمة، من خلال وظائفهم الثانية.[38]

---

[32] اقتباس من عامل توصيل طلبات، تمت مقابلته.

[33] يقول العمال السوريون الذين تمت مقابلتهم إن المنصة اعتادت أن تطالبهم بتصاريح عمل.

[34] كريم مرهج وآخرون، "القصة الكاملة وراء الانهيار الوشيك لصندوق الضمان الاجتماعي الوطني"، المصدر العام، 2022، https://thepublicsource.org/social-security-lebanon

[35] قانون المرور الجديد في لبنان (2012).

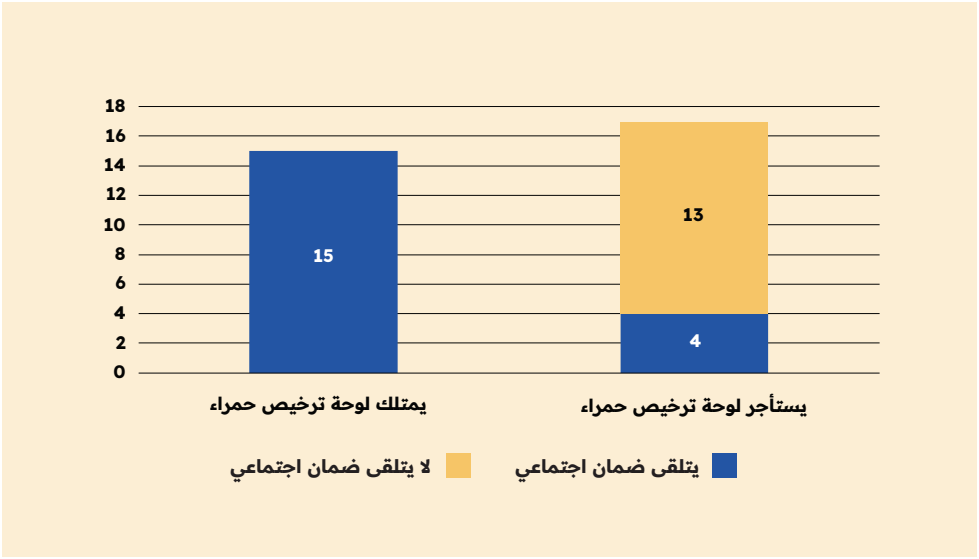
[36] لم يجب أحد العمال وقال عامل آخر إنه يستخدم لوحة ترخيصه البيضاء.

[37] جاد ياسين وآخرون، "خدمات نقل الركاب مقابل خدمات سيارات الأجرة التقليدية: تجارب سائقي سيارات الأجرة في لبنان"، منظمة العمل الدولية، 2022.

[38] على عكس الحال بالنسبة للقطاع الخاص، يتمتع عمال القطاع العام أيضًا بنظام معاشات تقاعدية.

بالنسبة لعمال توصيل الطلبات، فإن التسجيل في الضمان الاجتماعي له مساران: 1) النظام الإلزامي، والذي يشترط وجود علاقة عمل حيث يدفع كل من صاحب العمل والموظف اشتراكًا في "الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي"،[39] و2) النظام الطوعي، وهو خيار متاح فقط للمواطنين اللبنانيين ويوفر التأمين الصحي فقط.[40] بالنسبة لعمال توصيل الطلبات الرقميين في لبنان، والذين يعتبرون مقدمي خدمات مستقلين أو "عاملين مستقلين" في منصات توتيرز، وجوزيلا، لا يخضعون للنظام الإلزامي ولا يتم تسجيلهم في النظام الطوعي.

الشكل 9: الوصول إلى الضمان الاجتماعي في قطاع نقل الركاب في لبنان



ملاحظة: لم يُجب أحد العمال، وقال عامل آخر إنه يستخدم لوحة ترخيصه البيضاء.
المصدر: مقابلات مع عمال المنصات.

2. سيطرة المنصة

بناءً على الأطر القانونية للتوظيف الخاص ومقابلات المشاركين الرئيسيين في استطلاع الرأي، فإن العنصر الحاكم في تحديد علاقة العمل هو تبعية الأجير لصاحب العمل.[41] يحدد التعميم 2002/2539 خمسة عشر عنصرًا تشكل "علاقة تبعية" لتحديد نطاق "المرسوم الاشتراعي لضريبة الدخل".[42] ولكن ليس من الضروري تلبية جميع العناصر لكي تتحول العلاقة التعاقدية إلى علاقة توظيف، إذ يستند "مجلس العمال التحكيمي" في مثل هذه القرارات إلى وجود التبعية، أو قيام "علاقة تبعية".

في سياق العمل عبر المنصات، يمكن قياس مستوى تبعية العامل من خلال مدى فرض المنصات سيطرتها على عمالها. يمكن أن تتخذ عناصر السيطرة، التي تهدف إلى فرض مدونة قواعد السلوك أثناء العمل، شكل تعليمات للعمال بارتداء زي موحّد، وحضور التدريب، وإكمال عدد أدنى من المهام/الساعات تحت تهديد عقوبات، من بينها خفض التصنيف، والإيقاف، والغرامات. بالنسبة لمنصات توصيل الطلبات، يبدو أن عناصر السيطرة هذه أكثر تنوعًا ووضوحًا مقارنة بنظيراتها في منصات نقل الركاب (الشكلان 10 و11).

يُطلب من جميع عمال توصيل الطلبات الرقميين تقريبًا، الذين تمت مقابلتهم، ارتداء زي موحد (88%)، ويُطلب من حوالي ثلثيهم مشاركة مواقعهم الفعلية باستمرار مع المنصة (75%)، والرد على المكالمات الهاتفية (63%) أثناء الاتصال بالإنترنت، والالتزام بالمهمة الموكلة إليهم حتى اكتمالها (63%). بالنسبة للعاملين في قطاع نقل الركاب، تطلب المنصات فقط الوصول المستمر إلى مواقعهم (94%)، كما ذكر نصف السائقين، الذين تمت مقابلتهم، أنهم مطالبون بإكمال المهام الموكلة إليهم (53%).

---

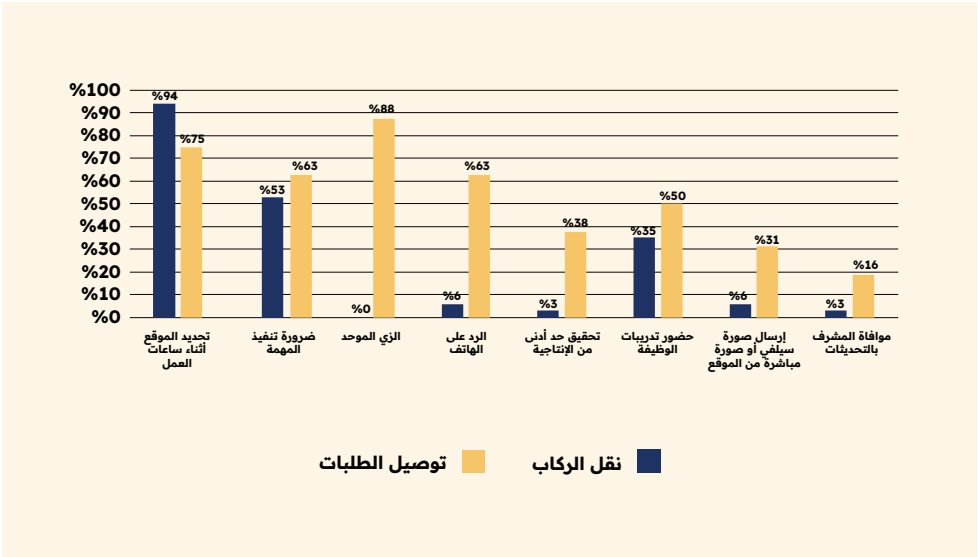
[39] قانون الضمان الاجتماعي الوطني في لبنان (1963).

[40] نفسه

[41] "قطاع العمل في لبنان: الأطر القانونية والتحديات والفرص"، قادة من أجل التنمية المستدامة، 2019.

[42] تعميم رقم 2539 ص1. 2002. " تحديد أصول تطبيق أحكام الباب الثاني من المرسوم الاشتراعي رقم 144 تاريخ 12/6/1959 وتعديلاته (قانون ضريبة الدخل) المتعلقة بتحديد العلاقة التعاقدية بين الأجير وصاحب العمل." انظر أيضًا: وسيم مكتبي وآخرون، "الوسط المفقود في لبنان: عمال توصيل الطلبات عبر الإنترنت في ظل ظروف محفوفة بالمخاطر"، مبادرة السياسة، 2022.

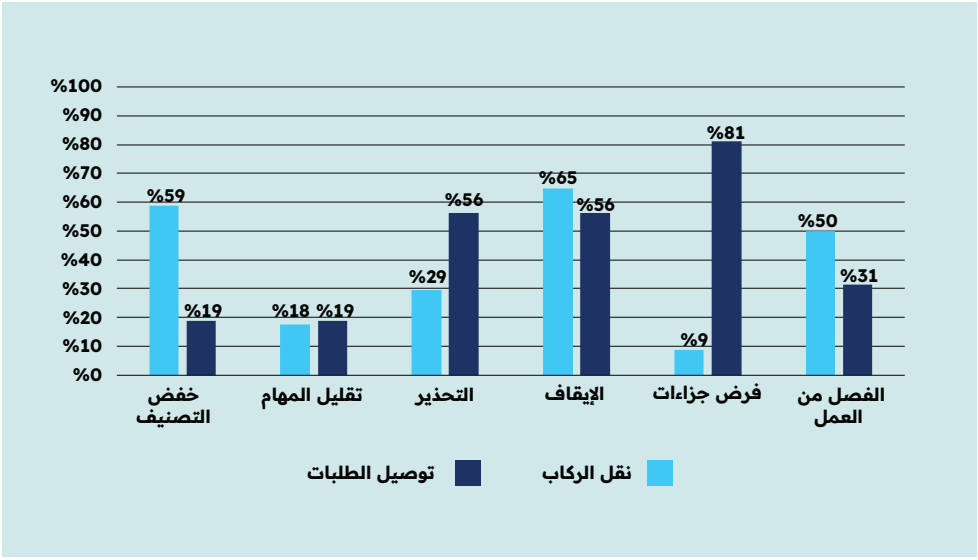
الشكل 10: التعليمات التي تحددها منصات توصيل الطلبات ونقل الركاب



المصدر: مقابلات مع عمال المنصات.

من أجل تطبيق هذه التعليمات، يقول 65% من عمال نقل الركاب الذين تمت مقابلتهم، و56% من عمال توصيل الطلبات الذين تمت مقابلتهم، إن منصاتهم تلجأ إلى الإيقاف المؤقت إذا فشل العمال في الالتزام بمعايير المنصة. ويُمنح عمال توصيل الطلبات تحذيرًا مسبقًا، بينما لا يُمنح عمال نقل الركاب تحذيرًا مُسبقًا (56% مقارنة بـ 29%). ومن المثير للاهتمام أن عقوبة التصنيف هي أداة تمارسها في الغالب منصات نقل الركاب (وفقًا لـ59% من العمال الذين تمت مقابلتهم)، في حين أن العقوبات المالية أكثر انتشارًا في منصات توصيل الطلبات (وفقًا لـ81% من العمال).

الشكل 11: العقوبات التي تفرضها منصات توصيل الطلبات ونقل الركاب

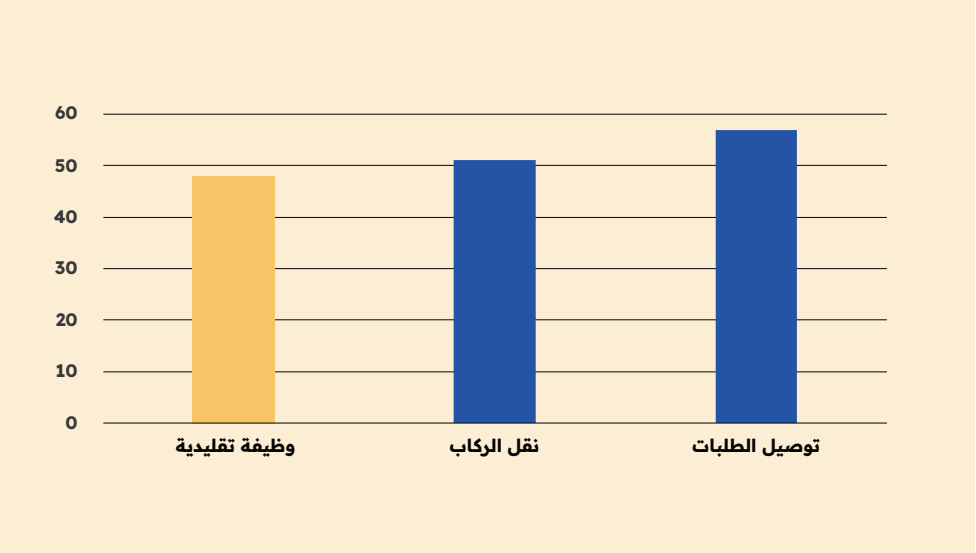


المصدر: مقابلات مع عمال المنصات.

علاوة على ذلك، تعمل كلتا المجموعتين من العمال الرقميين لساعات أطول في الأسبوع من الحد الأقصى الموضح في قانون العمل لترتيبات التوظيف التقليدية (الشكل 12). يقضي عمال توصيل الطلبات في إحدى المنصات ما معدله 57 ساعة عمل في الأسبوع، في حين يعمل عمال نقل الركاب 51 ساعة عمل في الأسبوع، ومن المرجح أن يعملوا عبر منصات مختلفة (26 من 34 سائق يعملون على أكثر من منصة). وقد غيّر "مجلس العمل التحكيمي" سابقًا علاقات التعاقد المستقلة إلى علاقات توظيف استنادًا إلى سابقة قانونية. ومع ذلك، لم يحدث هذا في سياق عمل المنصات. في ظل مع وجود مثل هذا السند القوي، وبعد مرور نحو عامين،[43] يمكن للعمال الرقميين، وخاصة عمال توصيل الطلبات، تقديم قضية قوية إذا سعوا إلى التمثيل القانوني، لتغيير الواقع وتحقيق سابقة هي الأولى من نوعها في اقتصاد المنصات.

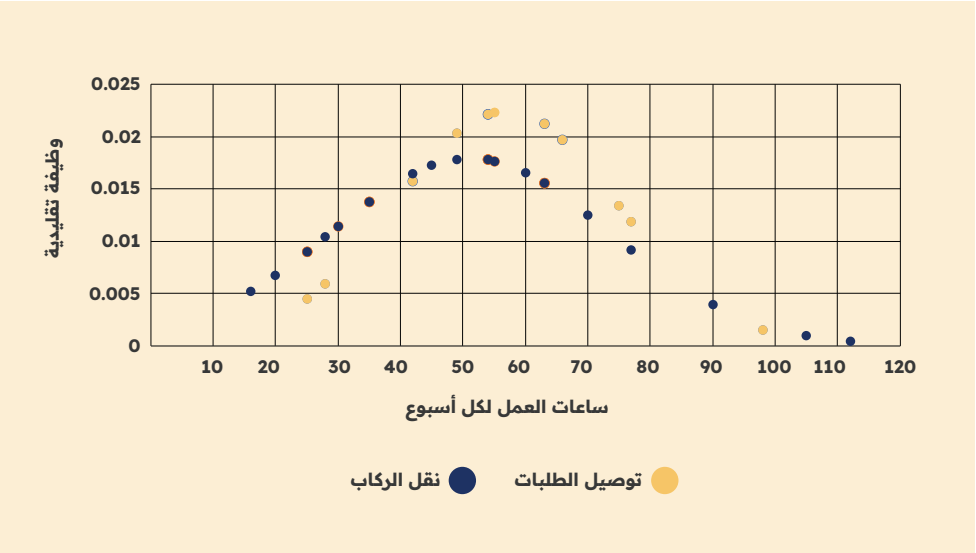
[43] وسيم مكتبي وآخرون، "الوسط المفقود في لبنان: عمال توصيل الطلبات عبر الإنترنت في ظل ظروف محفوفة بالمخاطر"، مبادرة السياسة، 2022.

الشكل 12: عدد ساعات العمل في الأسبوع



المصدر: مقابلات مع عمال المنصات.

الشكل 13: توزيع ساعات العمل في الأسبوع، حسب القطاع



المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصات.

V. تأثير الأزمة

بالإضافة إلى المخاطر الهيكلية لاقتصاد المنصات، يتأثر العمال الرقميون في لبنان أيضًا بالأزمة المالية التي أثرت بشدة على سُبل عيشهم. يُقيّم هذا القسم دخول العمال (قبل المصاريف) أثناء الأزمة،[44] وآليات التكيف التي يستخدمونها، مثل العمل لساعات أطول، والتغييرات في الإنفاق، واتخاذ قرار بتلقي المساعدة الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية، وتأثر صحتهم النفسية. يكشف هذا القسم عن اتجاه مثير للقلق لدى العمال الرقميين من ذوي الدخل المتغير وغير الكافي، والذين يفتقرون للوعي والقدرة على الوصول إلى الحماية الاجتماعية، والذين تشكل ظروف عملهم واختيارات نمط حياتهم مخاطر صحية، بدنية ونفسية. أفاد ما لا يقل عن 50% من العمال، الذين تمت مقابلتهم، أنهم يشعرون بالتوتر والإرهاق والشعور العام باليأس.

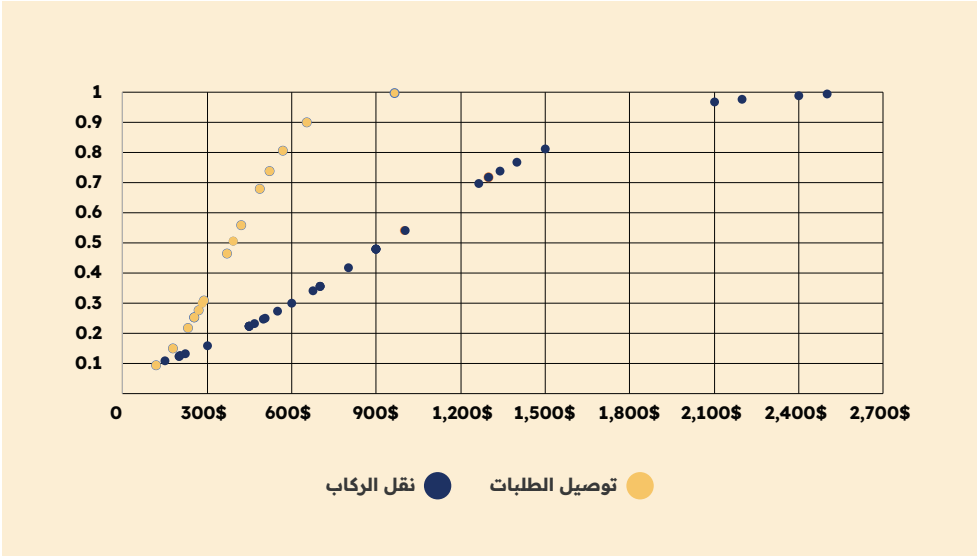
1. الدخل

التفاوت في توزيع الدخل للعمال الرقميين، الذين تمت مقابلتهم، أكبر في قطاع نقل الركاب مقارنة بقطاع توصيل الطلبات، وفي كلا الحالتين، يظل التفاوت كبيرًا. يبلغ متوسط دخل العاملين في قطاع نقل الركاب في لبنان 935 دولارًا أمريكيًا، إذ

[44] حساب يعتمد على متوسط سعر الصرف في السوق في ذلك الوقت (89000 ليرة لبنانية/دولار أمريكي).

يكسب أربعة عمال أكثر من 2000 دولار، وثلاثة يكسبون 200 دولار أو أقل (الشكل 14). ووفقًا لثمانية عمال نقل ركاب كانوا نشطين أيضًا قبل بداية الأزمة المالية عام 2019، كان متوسط دخلهم أعلى بنسبة 15%، ما يشير إلى تعافي قريب في معدل دخل قطاع نقل الركاب. بالنسبة لعمال توصيل الطلبات، يبلغ متوسط الدخل قبل احتساب التكاليف 390 دولارًا، حيث يكسب عامل واحد ما يزيد قليلًا عن 100 دولار وآخر أقل بقليل من 1000 دولار. حقيقة أن جميع العمال، الذين تمت مقابلتهم، يكسبون أكثر من الحد الأدنى الرسمي للأجور (9 ملايين ليرة لبنانية، أو 100 دولار) تشير إلى انخفاض قيمة العملة المحلية، والتي فقدت 95% من قيمتها منذ عام 2019.

الشكل 14: توزيع الدخل للعاملين في مجاليّ توصيل الطلبات ونقل الركاب لمن شملهم الاستطلاع



المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصات.

يحقق عمال نقل الركاب الذين يتعاملون مع المنصات كمصدر دخل إضافي باستخدام سيارات الأجرة الخاصة بهم (الاستراتيجية التكيفية) أموالًا أكثر من نظرائهم الذين يقضون إجمالي ساعات عملهم في العمل مع منصة واحدة (الاستراتيجية المرنة). يستغل عمال نقل الركاب المتكيفين الطبيعة الموسمية للقطاع للبحث بنشاط عن السياح من طرق أخرى غير المنصات، ما يسمح لهم بتسعير خدماتهم بأنفسهم. "في هذا النوع من العمل، عليك أن تكون ذكيًا. يحبني العملاء لأنني اجتماعي و[يمكن الاعتماد عليّ]. الآن لدي مجموعة من العملاء المنتظمين الذين يطلبون مني توصيلهم إلى أي مكان عندما يكونون هنا. وعندما يرحلون، أعتمد على [منصة نقل الركاب] أو الخدمات المماثلة للحصول على عملاء".[45]

بالنسبة لعمال توصيل الطلبات، لا يوجد اتجاه واضح بخلاف حقيقة أن العمال اللبنانيين يتقاضون أجورًا أعلى مقابل وقتهم (1 دولار في الساعة عبر الإنترنت) مقارنة بنظرائهم السوريين (7.0 إلى 8.0 دولار في الساعة) على منصة توصيل مُحددة، كما أنهم قادرون على الاستفادة من ضعف عدد المكافآت المالية التي يحصل عليها نظراؤهم السوريون والفلسطينيون على منصة أخرى.

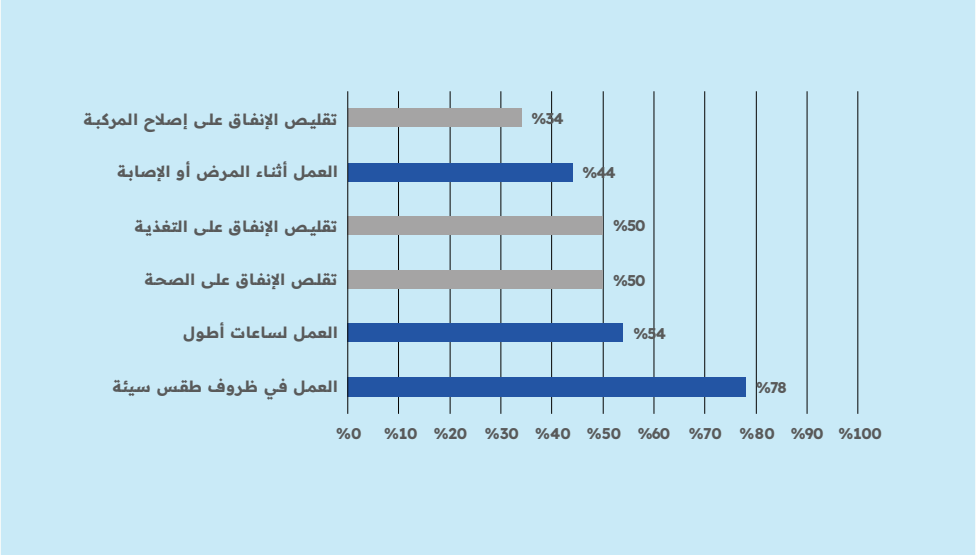
2. آليات التكيف مع نمط الحياة

للتعامل مع الأزمة، تبنى عمال المنصات تغييرات مماثلة في نمط حياتهم، إذ قاموا بتمديد ساعات العمل وتقليص بعض النفقات. تقول الغالبية العظمى من العمال الرقميين، الذين تمت مقابلتهم، إنهم يعملون بغض النظر عن الظروف المناخية (78%، الشكل 15). يشير الأشخاص الذين تمت مقابلتهم أيضًا إلى استراتيجيات تكيف خطيرة بشكل مثير للقلق، إذ قال 50% منهم إنهم اضطروا للتضحية بمخصصات الصحة والتغذية. العمال لا يفضّلون خفض الأموال المخصصة لصيانة المركبات، نظرًا لأن سيارتهم أو دراجاتهم النارية تشكل أصولهم الرئيسية التي تُدر عليهم الدخل.

تسلّط الاختلافات الدقيقة في استراتيجيات التكيف الضوء على ملاحظتين عبر الجنسيات (الشكل 16). الأولى، أن العمال غير اللبنانيين أقل قدرة على العمل لساعات أطول بسبب المخاطر المتزايدة التي يواجهونها أثناء العمل ليلًا. يُعزى ذلك إلى القمع والأعمال العدائية المُتكررة ضد العمال السوريين في جميع أنحاء لبنان، فضلًا عن نقاط التفتيش المتفرقة التي تصادر

[45] اقتباس من مقابلة مع عامل نقل ركاب عبر منصة.

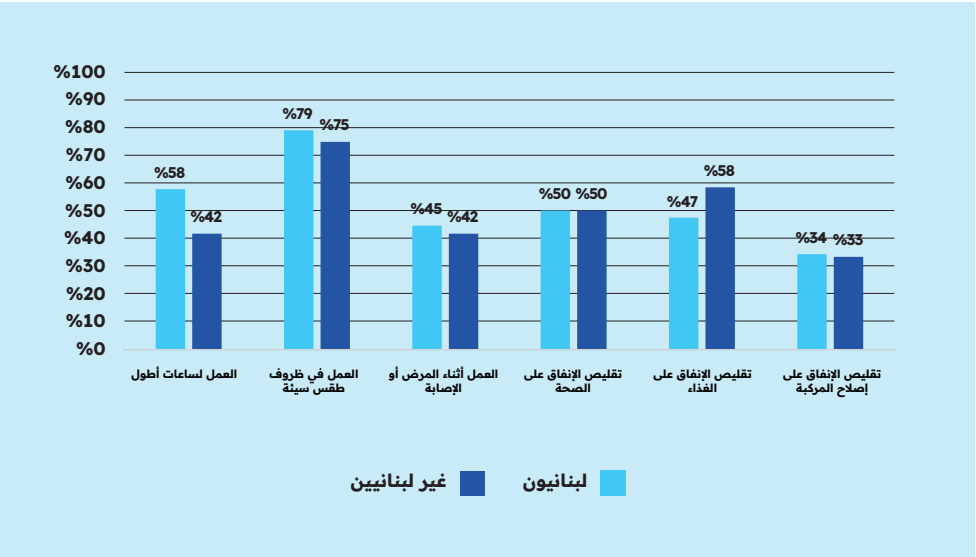
الشكل 15: آليات التكيف لدى العمال الرقميين أثناء الأزمة



ملاحظة: يشير اللون الأخضر إلى استراتيجية لزيادة الإيرادات؛ ويشير اللون الرمادي إلى استراتيجية لخفض التكاليف
المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصة.

مركبات السائقين الذين يفتقرون إلى الوثائق. والثانية، أن العمال غير اللبنانيين أكثر عرضة لتبني استراتيجيات تكيف سلبية، مثل ترشيد الإنفاق على الغذاء، بسبب قدرتهم المحدودة على الحصول على إيرادات إضافية.

الشكل 16: آليات التكيف لدى العمال الرقميين، الذين تمت مقابلتهم أثناء الأزمة، حسب الجنسية



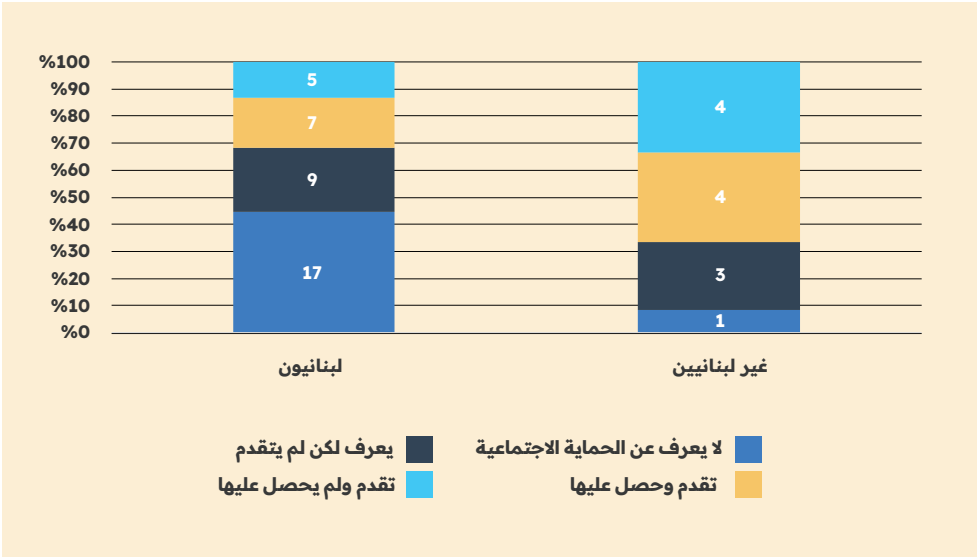
المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصة.

يتلقى ما يقرب من 20% من العمال اللبنانيين و30% من العمال غير اللبنانيين، الذين تمت مقابلتهم، مساعدات اجتماعية من الدولة.[46] ومع ذلك، يبدو أن افتقار العمال اللبنانيين إلى الوعي بحقهم في الحماية الاجتماعية هو السبب وراء عدم ارتفاع الرقم، إذ لم يسمع ما يقرب من 50% (17 شخصًا) من الذين تمت مقابلتهم عن أي من برامج الحماية الاجتماعية التي تقدمها الدولة. مع ذلك، حصل 58% من العمال اللبنانيين الذين تقدموا بطلبات على المساعدة الاجتماعية، مقارنة بـ50% من العمال غير اللبنانيين الذين تقدموا بطلبات أيضًا.

تعمل قنوات التضامن غير الرسمية كشبكة أمان مهمة للعمال أثناء ظروف الأزمة. استنادًا إلى البيانات التي تم جمعها من المقابلات مع العمال، يتلقى 16% (8 أشخاص) الدعم محليًا، من العائلة أو الأصدقاء، و14% (سبعة أشخاص) عن طريق التحويلات المالية من الخارج (الشكل 18).

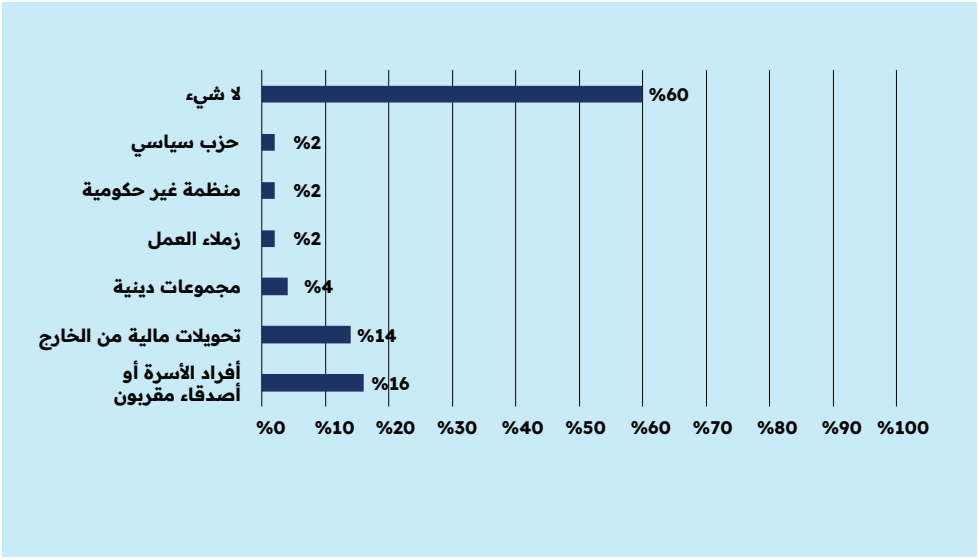
[46] ومن بين هذه البرامج شبكة الأمان الاجتماعي الطارئة أو برنامج استهداف الفقر الوطني للبنانيين، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للسوريين، والأونروا للفلسطينيين.

الشكل 17: الوصول إلى الحماية الاجتماعية الرسمية، حسب الجنسية



المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصة.

الشكل 18: مصادر المساعدة الاجتماعية غير الرسمية



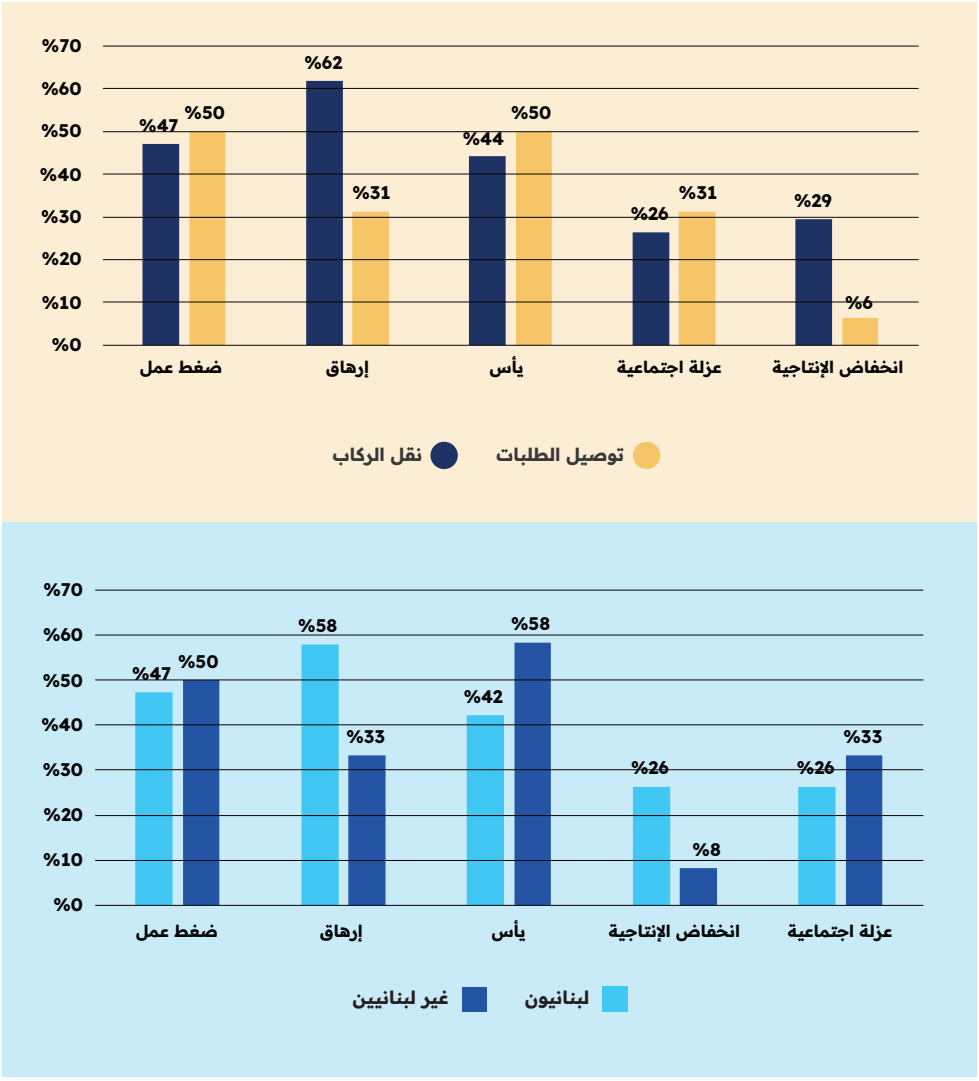
المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصة.

3. الصحة النفسية

لم تتم دراسة تأثير العمل عبر المنصات على الصحة النفسية للعمال على مستوى العالم، ناهيك عن لبنان. زعمت دراسة حديثة أن زيادة اعتماد العمال على المنصات يؤثر سلبًا في صحتهم النفسية.[47] ورغم أن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة قد تبدو بديهية، فإنها لا تظهر أي فرق واضح في الصحة النفسية للعاملين في قطاع نقل الركاب مقارنة بعمال توصيل الطلبات، الذين يظهرون اعتمادًا أكبر على المنصة التي يعملون بها. ويتسم مؤشر التوتر واليأس في كلا القطاعين بالثبات، لكن عمال منصات نقل الركاب يبلغون عن حالات أعلى من الإرهاق (الشكل 19). ومن بين الجنسيات المختلفة، قال العمال غير اللبنانيين إن لديهم نظرة أكثر قتامة للمستقبل، مع شعور باليأس لدى ما يقرب من 60% من المشاركين في الاستطلاع، مقارنة بـ42% من العمال اللبنانيين.

[47] بول جالفين وآخرون، "عدم الاستقلالية والصعوبات في اقتصاد العمل المؤقت: العواقب الصحية النفسية للعمل عبر المنصات". البحوث الاجتماعية من أجل عالم ديناميكي 8:1-13 (مارس 2022)

الشكل 19: تصورات العمال الرقميين حول الصحة النفسية عبر القطاعات والجنسيات



المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصات

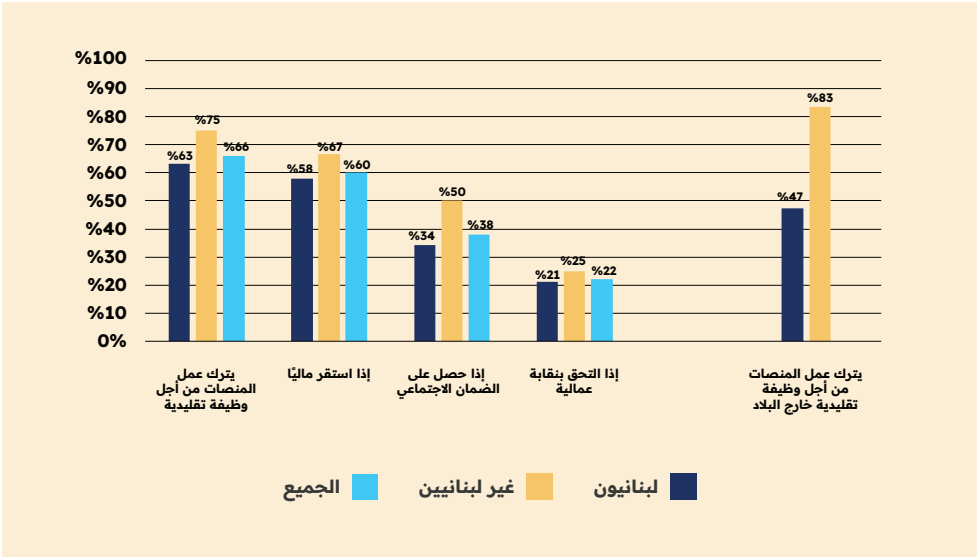
4. مظالم العمال وتطلعاتهم للمستقبل

يتكون اقتصاد المنصات في لبنان من عمال يتطلعون في نهاية المطاف إلى الخروج منه. إذا مُنِحوا وظيفة تقليدية تحمي حقوقهم العمالية -براتب ثابت وتمثيل نقابي وضمان اجتماعي- قال ثلثا العمال الذين تمت مقابلتهم إنهم سيتخلون عن عملهم الرقمي و"جدولهم الزمني المرن" المزعوم. عبر الجنسيات، يبدو أن العمال غير اللبنانيين، الذين يعملون جميعًا في قطاع توصيل الطلبات، أكثر حرصًا على تحويل عملهم في المنصات إلى عمل تقليدي (75% مقارنة بـ63% من اللبنانيين). ويزداد هذا وضوحًا عندما تكون فرصة العمل التقليدية مُتاحة خارج البلاد، إذ أبدى جميع المشاركين غير اللبنانيين تقريبًا (10 من أصل 12، أو 83%) استعدادهم لمغادرة لبنان، مقارنة بأقل من نصف المشاركين اللبنانيين (47%).

VI. الاستنتاجات والتوصيات

تدعم هذه الورقة البحثية البحث حول مستقبل العمل في لبنان، بتقديم دراسة حالة عن العمال الرقميين في قطاعي نقل الركاب وتوصيل الطلبات. تسلط الورقة الضوء على الحواجز التي تحد من الدخول إلى العمل الرقمي، وما يتحمله العمال من أوضاع هيكلية هشّة ناجمة عن الأزمات، وآثار العمل عبر المنصات على الصحة النفسية واختيارات نمط الحياة. إن التحول الرقمي في البلاد لا يحدث بعيدًا عن عين الدولة، إذ تقوم وزارة الدولة لشؤون التنمية الإدارية بصياغة استراتيجية للانتقال إلى تقديم الخدمات العامة الرقمية. ومع ذلك، لم تعترف هذه الاستراتيجية باحتياجات الشريحة المتنامية من القوى العاملة في لبنان، والتي تعمل بشكل غير مستقر في اقتصاد المنصات، ولم تحاول التصدي لمشاكلها.

الشكل 20: تصورات العاملين في المنصات بشأن الوظيفة التقليدية



ملاحظة: عدد اللبنانيين = 38، عدد غير اللبنانيين = 12.
المصدر: مقابلات مع العاملين في المنصات

إن إطلاق العنان لإمكانات الاقتصاد الرقمي في لبنان يتطلب إيجاد علاج للمخاطر الحالية التي يواجهها. ويستلزم هذا أن توفر الدولة اللبنانية ما يكفي من رأس المال السياسي، وتتبنى نهجًا قائمًا على المُهمة من أجل دمج الاقتصاد الرقمي في رؤية أوسع للتعافي الاقتصادي، رؤية ترتكز على توفير الوظائف اللائقة والازدهار الشامل كمحاور أساسية. ويشمل هذا النهج ما يلي:

1. لا يمكن تحقيق تدخل شامل من جانب الدولة لضمان سُبل عيش لائقة للجميع، بما في ذلك "الوسط المفقود" المتنامي في البلاد، إلا من خلال إصدار تشريعات، وتنفيذ "الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية"، والتي أهملها السياسيون منذ فترة طويلة. وتؤسس توصيات هذه الاستراتيجية لاعتبار التغطية الشاملة للحماية الاجتماعية حقًا أساسيًا، وهو ما يؤدي بدوره إلى تجديد دور الدولة في العقد الاجتماعي.

2. على لبنان الحصول على بيانات أساسية حول حجم وتكوين قوة العمل في المنصات لتقييم إمكانات الاقتصاد الرقمي والبناء عليها. لا يعكس تعداد العمالة التابع للإدارة المركزية للإحصاء حقيقة موقف عمال المنصات من حالات التوظيف، ما يؤدي إلى تصنيفهم بشكل خاطئ على أنهم يعملون لحسابهم الخاص أو اعتبارهم موظفين غير رسميين، أو استبعادهم تمامًا من سجلات الدولة.

3. تم توثيق حالة عدم الاستقرار التي يعيشها عمال المنصات في لبنان في الوقت الراهن، بفارق عامين، ما يسلّط الضوء على التناقض بين اتفاقيات العمال التعاقدية وظروف عملهم الفعلية. يتطلب هذا الاتجاه الخطير إنفاذًا صارمًا للقانون من قِبل الدولة لتنظيم العمل الرقمي بشكل أفضل، ما يمهد الطريق لتدخل مجلس العمال التحكيمي لتوفير الحماية القانونية ومراجعة حالات التوظيف لعمال المنصات عبر القطاعات المختلفة.

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

مارس 2025