



Международная  
организация  
труда

► Флагманский доклад МОТ

# ► Перспективы занятости и социальной защиты в мире

Роль платформ цифрового  
труда в трансформации  
сферы труда

# 2021



# 2021

## ▶ Перспективы занятости и социальной защиты в мире

Роль платформ цифрового  
труда в трансформации  
сферы труда

© Международная организация труда 2021  
Первое издание 2021 год

Публикации Международного бюро труда охраняются авторским правом в соответствии с Протоколом 2 Всемирной конвенции об авторском праве. Тем не менее краткие выдержки из них могут воспроизводиться без получения разрешения при условии указания источника. Для получения прав на воспроизведение или перевод следует обращаться по адресу: ILO Publications (Rights and Licensing), International Labour Office, CH-1211, Geneva 22, Switzerland, либо по электронной почте: [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org). Международное бюро труда приветствует такие обращения.

Библиотеки, учреждения и другие пользователи, зарегистрированные в организациях интеллектуальной собственности, могут делать копии согласно лицензиям, выданным им для этой цели. Для того, чтобы найти организации интеллектуальной собственности в вашей стране, посетите сайт [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org).

---

*Перспективы занятости и социальной защиты в мире: Роль платформ цифрового труда в трансформации сферы труда, 2021.*

Группа технической поддержки по вопросам достойного труда и Бюро МОТ для стран Восточной Европы и Центральной Азии. – Москва: МОТ, 2021.

ISBN 978-92-2-035920-4 (web PDF)

занятость / безработица / политика в сфере труда / анализ рынка труда / экономическое и социальное развитие / будущее сферы труда / технический прогресс / электронные системы связи / персонал по электронной обработке данных / экономика бизнеса / условия труда / обследование рабочей силы / цифровая экономика / платформы цифрового труда

13.01.3

Также издано на английском языке: *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, ISBN 9789220319444 (print), 9789220319413 (web PDF); французском: *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, ISBN 9789220351420 (print), 9789220351437 (web PDF); и испанском: *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*, ISBN 9789220351468 (print), 9789220351475 (web PDF), Geneva, 2021.

*Библиографическое описание книги*

---

Названия, соответствующие практике, принятой в Организации Объединенных Наций, и изложение материала в настоящей публикации не являются выражением какого-либо мнения Международного бюро труда ни о правовом статусе какой-либо страны, района или территории, или их властей ни о делимитации их границ.

Ответственность за выраженные в подписных статьях, исследованиях и прочих произведениях мнения лежит исключительно на их авторах, и факт публикации не означает, что Международное бюро труда поддерживает излагаемые мнения.

Упоминание названий фирм, коммерческих изделий и процессов не означает их одобрения Международным бюро труда, так и отсутствие упоминания конкретной фирмы, коммерческого изделия или процесса не свидетельствует об их неодобрении.

Издания Международного бюро труда и их электронные версии можно приобрести в крупных магазинах или на цифровых платформах, или заказать напрямую на [ilo@turpin-distribution.com](mailto:ilo@turpin-distribution.com).

Для получения полной информации посетите наш вебсайт: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns) или обратитесь к [ilopubs@ilo.org](mailto:ilopubs@ilo.org).

---

Отпечатано в России.

#### Фотографии

Обложка: © luza studios on gettyimages.com

Тыльная сторона: (сверху) © ketut subiyanto on Pexels.com  
(снизу) © LPETTET on iStock.com

Глава 1: © Dean Mitchell on iStock.com

Глава 2: © kate\_sept2004 on iStock.com

Глава 3: © Photo by Standsome Worklifestyle on Unsplash

Глава 4: © CHANDAN KHANNA on gettyimages.com

Главы 5 и 6: © Bloomberg/Contributor on gettyimages.com

*Обращаем внимание на то, что с даты публикации настоящего доклада 23 февраля 2021 года приведенные на страницах 66 и 166 сведения о размерах дохода и продолжительности рабочего времени были обновлены.*

---

Данное издание было подготовлено отделом выпуска, печати и распространения публикаций и документации МОТ (PRODOC).

МОТ стремится использовать бумагу, изготовленную в соответствии с экологическими нормами эксплуатации лесов и принципами социальной ответственности.

Code: DESIGN/WEI/PMSEV

---

# Предисловие

Технический прогресс радикально меняет нашу жизнь. Возможность быстро и дешево передавать огромные массивы данных и информации дала толчок развитию цифровой экономики и платформ цифрового труда. Это новшество с готовностью восприняли предприятия и потребители как в развитых, так и в развивающихся странах, поскольку это упрощает и удешевляет поставки товаров и услуг. Сейчас цифровые платформы труда стали частью нашего повседневного быта.

Платформы цифрового труда позволяют предприятиям выходить на новые рынки, дают работникам – в том числе тем, кто прежде находился вне рынка труда – больше возможностей для заработка. Они вызывают изменения не только в организации труда и производственных процессах на предприятиях, но во многих случаях также в характере взаимоотношений между работниками и предприятиями.

По общему признанию, пандемия COVID-19 ускорила процесс перемен, уже происходящий в обществе и в сфере труда. Это включает в себя широкое распространение цифровых платформ и других связанных с ними технических новшеств, таких как облачные технологии и использование больших массивов данных и алгоритмов их обработки. Результатом этого стало появление новаторских способов работы, дающих большую свободу действий работникам и предприятиям. Удаленный режим работы, на который многие перешли в течение прошлого года, привел к росту электронной торговли, электронных услуг и дистанционной самозанятости. Многим из тех, кто потерял работу – как в развитых, так и в развивающихся странах – платформы цифрового труда дали возможность получать доход. Значительное число предприятий использовали такие платформы, чтобы избежать остановки своей деятельности, выйти на новые рынки и сократить издержки.

Однако не обошлось и без проблем. Новая бизнес-модель позволяет платформам организовывать работу без необходимости вкладывать средства в основные фонды и нанимать работников, поскольку они, руководя всем производственным процессом с помощью алгоритмов, выступают посредниками между работниками, выполняющими задания, и их клиентами. Работникам цифровых платформ подчас сложно найти достаточно хорошо оплачиваемую работу, что создает феномен работающих бедных. Особую тревогу в период пандемии вызывает то, что многие из них лишены социальной защиты. При

этом у них зачастую нет возможности участвовать в коллективных переговорах, что препятствует решению этих и других проблем.

Настоящий доклад – первая серьезная попытка со стороны МОТ осмыслить опыт взаимодействия работников и предприятий с платформами цифрового труда. В его основу были положены результаты опросов и собеседований с участием 12 000 работников из 100 стран мира, 70 предприятий, 16 операторов платформ, а также 14 объединений работников платформ, действующих в различных секторах и странах.

Для решения проблем, порождаемых этой новой формой труда, многие страны пошли по пути государственного регулирования таких аспектов работы цифровых платформ, как трудовые отношения, охрана и гигиена труда, укрепление социальной защиты. Со своими инициативами также выступили частные, негосударственные структуры, организации работодателей и работников. Однако различия в способах регулирования создали дополнительные сложности. Проблема усложняется еще и тем, что многие цифровые платформы действуют одновременно в нескольких странах и юрисдикциях. Это создает правовую неопределенность как для работников, так и для предприятий и органов власти.

Платформы цифрового труда потенциально могут работать на благо работников и предприятий, а с их помощью – также на благо всего общества в целом. Однако их позитивный потенциал, способствующий достижению целей устойчивого развития, может быть реализован лишь в том случае, если создаваемые ими возможности приводят к достойному труду. Поэтому критически важным условием, помимо социального диалога, является распространение на всех работников вне зависимости от типа трудового договора базовых трудовых норм.

В связи с этим исключительно важно разобраться в том, как работают платформы цифрового труда и найти более эффективный и последовательный подход к ним. Необходим процесс международной дискуссии и координации политики, позволяющий со временем разобраться в работе платформ цифрового труда и выработать более эффективный и последовательный подход в глобальном масштабе.



Гай Райдер,  
Генеральный директор МОТ

# Содержание

<b>Предисловие</b>	<b>3</b>
Перечень сокращений	14
От авторов	15
<b>Краткий обзор</b>	<b>18</b>
<b>1 Цифровая трансформация промышленности и сферы труда</b>	<b>29</b>
Введение	31
<b>1.1 Развитие цифровой экономики</b>	<b>34</b>
1.1.1 Ключевые черты цифровой экономики	34
1.1.2 Развитие цифровых платформ	36
1.1.3 Инновации открытой разработки	37
1.1.4 Доминирующее положение отдельных операторов платформ	38
<b>1.2 Проникновение и распространение цифровых платформ в различных секторах экономики</b>	<b>39</b>
1.2.1 Цифровые платформы, предлагающие сервисы частным лицам	39
1.2.2 Цифровые платформы, обеспечивающие взаимодействие между пользователями и выполняющие функции связующего звена между ними	41
1.2.3 Платформы, выполняющие функции связующего звена в сфере труда	43
<b>1.3 Оценки количества платформ цифрового труда и численности их работников</b>	<b>46</b>
1.3.1 Количество платформ цифрового труда	46
1.3.2 Численность работников платформ цифрового труда	47
1.3.3 Тенденции спроса и предложения труда, характерные для отдельных онлайн-платформ на основе веб-технологий	51
<b>1.4 Зависимость экономики от данных и развитие алгоритмов машинного обучения</b>	<b>58</b>
1.4.1 Возможные виды использования данных	58
1.4.2 Проблемы прав пользователей на данные	59
1.4.3 Развитие алгоритмов машинного обучения	61
<b>1.5 Финансирование развития платформ цифрового труда</b>	<b>63</b>
1.5.1 География платформ цифрового труда: финансирование и рентабельность	65
<b>Заключение</b>	<b>69</b>

	<b>2</b>	<b>Модель и стратегии бизнеса платформ цифрового труда</b>	<b>71</b>
		<b>Введение</b>	<b>73</b>
	<b>2.1</b>	<b>Типы платформ цифрового труда</b>	<b>74</b>
	2.1.1	Онлайн-платформы на основе веб-технологий	74
	2.1.2	Платформы на основе геолокации	75
	<b>2.2</b>	<b>Модель рентабельности</b>	<b>78</b>
	2.2.1	Фрилансерские и конкурсные платформы	79
	2.2.2	Платформы конкурентного программирования	84
	2.2.3	Платформы микрозаданий	84
	2.2.4	Платформы такси	85
	2.2.5	Платформы доставки	88
	<b>2.3</b>	<b>Привлечение работников и подбор клиентов для них</b>	<b>90</b>
	2.3.1	Трудовые отношения в рамках платформ	90
	2.3.2	Базовые требования при регистрации учетной записи на платформах	93
	2.3.3	Алгоритмический подбор клиентов и работников	93
	<b>2.4</b>	<b>Процессы производства и управления эффективностью</b>	<b>95</b>
	2.4.1	Производственные процессы и коммуникация	95
	2.4.2	Алгоритмическое управление эффективностью	97
	<b>2.5</b>	<b>Правила работы платформ цифрового труда и право работников на свободный труд</b>	<b>98</b>
		<b>Заключение</b>	<b>101</b>
	<b>3</b>	<b>Распространение платформ цифрового труда в экономике. Как и почему их используют предприятия?</b>	<b>103</b>
		<b>Введение</b>	<b>105</b>
	<b>3.1</b>	<b>Использование предприятиями сервисов онлайн-платформ на основе веб-технологий</b>	<b>106</b>
	3.1.1	Набор кадров	106
	3.1.2	Сокращение затрат и повышение эффективности	107
	3.1.3	Доступ к знаниям для развития инноваций	109
	<b>3.2</b>	<b>Использование предприятиями сервисов платформ на основе геолокации</b>	<b>114</b>
	<b>3.3</b>	<b>Новые возможности, предлагаемые платформами компаниям ВРО и молодым высокотехнологичным предприятиям</b>	<b>118</b>
	3.3.1	Эволюция компаний ВРО	118
	3.3.2	Появление молодых высокотехнологичных компаний	121
	<b>3.4</b>	<b>Влияние цифровых платформ на предприятия традиционной экономики</b>	<b>126</b>
		<b>Заключение</b>	<b>130</b>



## **4 Платформы цифрового труда и новое содержание работы. Возможности и проблемы работников 133**

<b>Введение</b>	<b>135</b>
<b>4.1 Базовые демографические характеристики работников платформ</b>	<b>136</b>
4.1.1 Возрастная структура работников платформ	137
4.1.2 Половая структура работников платформ	137
4.1.3 Доля сельских и городских жителей среди работников платформ	138
4.1.4 Доля мигрантов среди работников платформ	139
4.1.5 Состояние здоровья работников платформ	140
4.1.6 Уровень образования работников платформ	141
4.1.7 Мотивация использования услуг платформ	143
4.1.8 Степень удовлетворенности работников платформ своей работой	145
<b>4.2 Положение работников и качество работы на платформах цифрового труда</b>	<b>147</b>
4.2.1 Доступность работы в достаточном объеме	147
4.2.2 Уровень заработка работников платформ цифрового труда	154
4.2.3 Рабочее время и сочетание работы с личной жизнью	166
4.2.4 Охрана труда	171
4.2.5 Доступность социальной защиты	174
<b>4.3 Автономия работников платформ и контроль выполнения работы в условиях алгоритмического управления</b>	<b>177</b>
4.3.1 Автономия и контроль выполнения работы	177
4.3.2 Рейтинги, оценки и урегулирование споров	179
<b>4.4 Приобретение и несоответствие квалификации</b>	<b>184</b>
<b>4.5 Особенности устройства платформ и дискриминация</b>	<b>189</b>
<b>Заключение</b>	<b>191</b>



## **5 Цифровые платформы и обеспечение достойного труда 195**

<b>Введение</b>	<b>197</b>
<b>5.1 Регулирование со стороны платформ цифрового труда: условия пользовательских соглашений</b>	<b>198</b>
5.1.1 Условия пользовательских соглашений цифровых платформ	198
5.1.2 Будут ли цифровые платформы труда по собственной инициативе улучшать условия предоставления услуг?	202
<b>5.2 Каковы должны быть цели регулирования деятельности цифровых платформ с точки зрения социально-трудовой защиты?</b>	<b>202</b>
5.2.1 Трудовые нормы для всех трудящихся: документы МОТ	203
5.2.2 Возможность адаптации принципов конвенций в целях их распространения на всех работников цифровых платформ независимо от их статуса	206
5.2.3 Элементы достойного труда, тесно связанные с занятостью: Рекомендация 2006 года о трудовом правоотношении (№ 198)	209
5.2.4 Нормы, касающиеся занятости, и самозанятые работники платформ	210

<b>5.3 Достижение достойного труда: меры нормативного регулирования труда работников платформ</b>	<b>211</b>
5.3.1 Свобода объединения, коллективные переговоры и другие формы социального диалога	211
5.3.2 Недопущение дискриминации	216
5.3.3 Принудительный и детский труд	219
5.3.4 Охрана труда	219
5.3.5 Социальное обеспечение	221
5.3.6 Пандемия COVID-19 и ее влияние на охрану труда и социальное обеспечение	224
5.3.7 Системы оплаты труда, прекращение трудовых отношений на справедливых началах, четкие условия найма	225
5.3.8 Доступ к данным, невмешательство в частную жизнь, мобильность занятости	227
5.3.9 Рассмотрение жалоб и разрешение споров	228
5.3.10 Трудовое правоотношение	230
5.3.11 Оплата труда и продолжительность рабочего времени	234
5.3.12 Работа на цифровых платформах и статьи торговых соглашений о труде	236
<b>Заключение</b>	<b>237</b>



## **6** **Время брать инициативу в свои руки. Что дальше?** **239**

<b>Введение</b>	<b>241</b>
<b>6.1 Возможности и проблемы, порождаемые работой платформ цифрового труда</b>	<b>242</b>
6.1.1 Возможности и проблемы предприятий	242
6.1.2 Возможности и проблемы работников	243
<b>6.2 Новые меры нормативного регулирования</b>	<b>245</b>
6.2.1 Национальные правовые системы	245
6.2.2 Инициативы социальных партнеров	246
6.2.3 Инициативы других негосударственных структур и организаций	247
<b>6.3 Преодолеть трудности, чтобы реализовать преимущества</b>	<b>248</b>
6.3.1 Устранение нормативных пробелов	248
6.3.2 Другие области права и политики, имеющие отношение к проблеме достойного труда на цифровых платформах	252
<b>6.4 Что дальше?</b>	<b>255</b>
<b>Приложения</b>	<b>257</b>
1. Цифровые платформы: оценочные данные о рабочей силе, инвестициях и доходах	
2. Проведенные МОТ собеседования с представителями компаний, владеющих цифровыми платформами, и анализ пользовательских соглашений	
3. Проведенные МОТ собеседования с представителями предприятий и клиентами	
4. Проведенные МОТ обследования, собеседования и статистический анализ	
5. Проведенные МОТ собеседования с представителями профсоюзов и объединений	

## Вставки

---

1.1	Используемая в докладе терминология	33
1.2	Облачная инфраструктура и вычислительные сервисы	35
1.3	Влияние COVID-19 на онлайн-платформы на основе веб-технологий	56
1.4	Коллективные права пользования общественными данными	60
2.1	Частные кадровые агентства	82
2.2	Судебные процессы в Индии в связи с ценообразованием платформ такси: иски против Ola и Uber	87
2.3	Кооперативные платформы	88
2.4	Контроль производственных процессов на платформах цифрового труда	96
3.1	Фонд Apache Software Foundation	110
3.2	Участие сообщества Topcoder в поиске технологических решений	111
3.3	Новая стратегия подготовки кадров и инноваций Wipro на основе использования платформ цифрового труда	112
3.4	Мотивация использования клиентами цифровых сервисов такси и доставки	117
3.5	Распространение молодых компаний в области ИИ	122
3.6	Пример использования ИИ: автоматический виртуальный помощник «Джордан»	124
3.7	Общественные платформы с открытым исходным кодом в секторе розничной торговли	129
4.1	Способы обхода географических препятствий для получения работы	151
4.2	Влияние COVID-19 на наличие и доступность работы	153
4.3	Способы повысить оплату труда и избежать платных платежных операций	159
4.4	Влияние COVID-19 на доходы	162
4.5	Влияние COVID-19 на охрану труда	173
4.6	COVID-19 и социальная защита	175
4.7	Недоиспользование квалификации	187
5.1	Коллективные переговоры: Дания <i>Договор между Hilfr и Объединенной федерацией работников Дании (3F)</i>	214
5.2	Охрана труда, Бразилия	220
5.3	Страхование от производственного травматизма в Китае и Южной Корее	223
5.4	Трудовое правоотношение. Трудовой кодекс штата Калифорния	232



## Рисунки

1.1	Экономика цифровых платформ	40
1.2	Передача заданий фрилансерскими платформами на внешнее исполнение в страны мира: распределение работы и доходов (2019)	45
1.3	Количество активных платформ цифрового труда в мире (в отдельных категориях)	47
1.4	Доля платформ цифрового труда по численности работающих (январь 2021 года)	48
1.5	Оценки численности работников платформ цифрового труда по данным опросов	49
1.6	Глобальный спрос и предложение труда на крупнейших онлайн-платформах на основе веб-технологий	52
1.7	Спрос на работников четырех профессиональных категорий на пяти крупнейших онлайн-платформах на основе веб-технологий (2018 и 2020 гг.)	52
1.8	Структура спроса и предложения труда на крупнейших онлайн-платформах на основе веб-технологий в разрезе стран и профессиональных категорий (2018 и 2020 гг.)	53
1.9	Гендерная структура предложения труда на онлайн-платформах на основе веб-технологий в отдельных странах в разрезе профессиональных категорий (октябрь 2020 – январь 2021 гг.)	55
1.10	Спрос и предложение дистанционного труда в Индии и США (2018 и 2020 гг.)	56
1.11	Объем инвестиций фондов венчурного капитала и других инвесторов в платформы в разрезе их категорий (1998–2020 гг.)	64
1.12	Общий объем инвестиций фондов венчурного капитала и других инвесторов в отдельные типы платформ цифрового труда в региональном разрезе (1998–2020 гг., в млн долларов США)	65
1.13	Расчетный годовой доход отдельных типов платформ цифрового труда в 2019 году в региональном разрезе (в млн долларов США)	66
1.14	Расчетный годовой доход крупных платформ и отдельных платформ цифрового труда в 2019 году (в млн. долларов США)	67
2.1	Типы платформ цифрового труда	76
2.2	Бизнес-модель платформ: бизнес-стратегии	78
2.3	Численность работников самих платформ цифрового труда (2019–2020)	91
2.4	Индикаторы подбора работников для клиентов на фрилансерских и конкурсных платформах	94
2.5	Рабочий дневник Upwork	96

4.1	Возрастная структура работников в разрезе профессий	137
4.2	Доля респондентов-женщин в разрезе профессии и страны	138
4.3	Доля респондентов-мигрантов в секторах такси и доставки	139
4.4	Доля респондентов, оценивающих состояние своего здоровья как плохое или очень плохое, в разрезе профессии и страны	140
4.5	Уровень образования работников в разрезе стран и профессий	142
4.6	Наиболее важные причины работы на платформах цифрового труда в разрезе страны и профессии	144
4.7	Степень удовлетворенности работников в разрезе страны и профессии	146
4.8	Устройство платформы: положение работников	148
4.9	Доля работников, желающих получать работу в большем объеме, в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола	149
4.10	Главные причины невозможности получать дистанционную работу в большем объеме в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола	149
4.11	Доля респондентов, считающих дистанционную работу главным источником своего дохода, в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола	154
4.12	Почасовая оплата труда работников онлайн-платформ на основе веб-технологий (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола	156
4.13	Почасовая оплата труда опрошенных работников платформ микрозаданий по сравнению с аналогичными работниками на традиционном рынке труда Индии и США в разрезе пола	156
4.14	Почасовая оплата труда в секторах такси и доставки в разрезе стран	160
4.15	Почасовая оплата труда работников цифровых секторов такси и доставки по сравнению с аналогичными работниками традиционных секторов в разрезе стран	163
4.16	Типичная продолжительность рабочей недели (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) в разрезе типа платформ, уровня развития страны и пола	167
4.17	Типичная продолжительность рабочей недели в секторах такси и доставки в разрезе стран	169
4.18	Главные причины стресса в секторах такси и доставки	171
4.19	Главные причины опасений за личную и физическую безопасность в секторах такси и доставки	172
4.20	Доля опрошенных работников цифровых секторов такси и доставки, ожидающих негативные последствия в случае отклонения или отмены заказа (в разрезе стран)	178
4.21	Доля опрошенных работников, чья работа была отклонена, в разрезе типа платформ и стран	180

4.22	Доля опрошенных работников фрилансерских платформ, осведомленных о порядке рассмотрения жалоб и использующих его	181
4.23	Доля опрошенных работников цифровых секторов такси и доставки, у которых произошла деактивация учетной записи	183
4.24	Соответствие квалификации работников онлайн-платформ на основе веб-технологий характеру работы (в разрезе типов платформ)	186
4.25	Доля опрошенных работников, прошедших обучение на платформах такси и доставки	188
4.26	Типы обучения на платформах такси и доставки	188
4.27	Доля опрошенных работников фрилансерских платформ, подвергшихся дискриминации (в разрезе уровня развития страны и пола)	189
4.28	Доля опрошенных работников платформ такси и доставки, подвергшихся или ставших свидетелями дискриминации или домогательств (в разрезе пола и страны)	190
4.29	Доля опрошенных работников платформ такси и доставки, подвергшихся или ставших свидетелями дискриминации или домогательств со стороны юридических или физических лиц	190
5.1	Элементы достойного труда, применимые ко всем работникам цифровых платформ независимо от их договорного статуса	208
5.2	Количество ежемесячных протестных акций в мире в связи с условиями труда работников цифровых платформ, январь 2017 г. – июль 2020 г.	215
5.3	Различные подходы к установлению трудового правоотношения между работниками и цифровыми платформами	234
6.1	Сферы, требующие внимания в целях защиты работников цифровых платформ	250
6.2	Другие области права и политики, имеющие отношение к положению работников цифровых платформ	253

## Таблицы

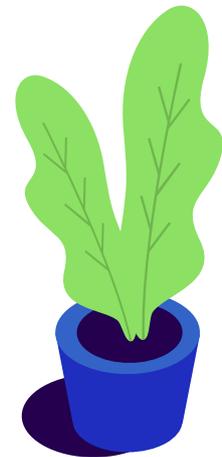
---

1.1	Численность зарегистрированных и активных работников отдельных платформ цифрового труда, сентябрь 2020 г.	50
2.1	Модель рентабельности отдельных онлайн-платформ на основе веб-технологий, январь 2021 г.	80
2.2	Планы подписки на услуги онлайн-платформ на основе веб-технологий, январь 2021 г.	83
2.3	Модель рентабельности платформ такси в отдельных странах, 2019–2020 гг.	86
2.4	Критерии начисления Uber бонусов или стимулов в отдельных странах мира	86
2.5	Revenue model of selected delivery platforms in selected countries, 2019–2020 гг.	89
4.1	Численность участников каждого опроса	136
4.2	Почасовая оплата труда работников онлайн-платформ на основе веб-технологий в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола работника	155
4.3	Комиссионные, уплачиваемые работниками отдельных фрилансерских платформ	158
4.4	Размер комиссионных, взимаемых с водителей такси, в разрезе стран и платформ	164
4.5	Охват работников онлайн-платформ на основе веб-технологий социальной защитой в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола работника	174
4.6	Охват работников секторов такси и доставки пособиями социальной защиты	176
4.7	Контроль и организация труда на фрилансерских платформах в разрезе пола и степени развития страны	178
4.8	Почасовой заработок (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) работников онлайн-платформ на основе веб-технологий с разным уровнем образования в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола	184
4.9	Типы работы, выполняемой опрошенными работниками фрилансерских платформ в разрезе предметной сферы	186
5.1	Достойный труд работников цифровых платформ: основополагающие принципы и права в сфере труда, применимые ко всем работникам независимо от их договорного статуса	204
5.2	Достойный труд для работников цифровых платформ: другие важные трудовые нормы, применимые ко всем работникам независимо от их договорного статуса	205
5.3	Дополнительные элементы достойного труда работников цифровых платформ: возможность адаптации принципов конвенций в целях их распространения на всех работников цифровых платформ независимо от их статуса	207

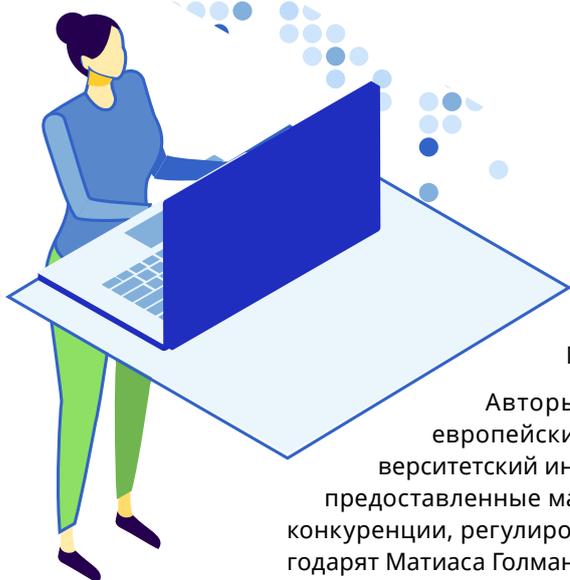


## Перечень сокращений

<b>ИИ</b>	Искусственный интеллект
<b>ИПП</b>	Интерфейс прикладной программы
<b>B2B</b>	Услуги для бизнеса
<b>B2C</b>	Услуги для потребителей
<b>BPO</b>	Аутсорсинг бизнес-процессов
<b>CAIT</b>	Индийская конфедерация продавцов
<b>КЭПКР</b>	Комитет экспертов МОТ по применению конвенций и рекомендаций
<b>ССТ</b>	Соглашение о свободной торговле
<b>GDPR</b>	Общий регламент по защите данных
<b>GPS</b>	Глобальная система позиционирования
<b>ИКТ</b>	Информационно-коммуникационные технологии
<b>ППП</b>	Первичное публичное предложение ценных бумаг
<b>ИТ</b>	Информационные технологии
<b>МНК</b>	Многонациональная корпорация
<b>NSSO</b>	Национальное бюро по проведению выборочных опросов (Индия)
<b>OFN</b>	Платформа дистанционного сбыта сельхозпродукции (Великобритания)
<b>OLI</b>	Индекс дистанционного труда, составляемый Оксфордским университетом
<b>ЛОПД</b>	Лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
<b>СИЗ</b>	Средства индивидуальной защиты
<b>НФЗ</b>	Нестандартные формы занятости
<b>УРС</b>	Удаленный рабочий стол
<b>ЦУР</b>	Цели устойчивого развития
<b>МСП</b>	Малые и средние предприятия
<b>TaaS</b>	Услуги дистанционной аренды персонала
<b>VPN</b>	Виртуальная частная сеть
<b>ВКЗ</b>	Всемирная конфедерация занятости
<b>ВТО</b>	Всемирная торговая организация



## От авторов



Настоящий доклад подготовили сотрудники Департамента исследований МОТ. Эту работу координировала Ума Рани, одновременно выступая одним из ведущих авторов, которыми также были Ришабх Кумар Дхир, Марианна Фиррер, Нора Гебель и Анжелики Морайти (МОТ), Шин Куни (Мельбурнский университет) и (Южный университет Чили). Ведущими авторами главы 5 являются Шин Куни, а также Альберто Кодду Мак Манус и Анжелики Морайти.

Авторы выражают благодарность Андреа Ренде (Центр европейских политических исследований и Европейский университетский институт) и Абдулу Мухеет Чоудхари (Южный центр) за предоставленные материалы по рассматриваемым в докладе вопросам конкуренции, регулирования и налогообложения. Кроме того, авторы благодарят Матиаса Голмана за собранные данные об операторах платформ, их финансировании и доходах, а также за помощь в выполнении статистического анализа. Благодарность выражается Альберто Кодду Мак Манусу за его помощь в координации работы группы международных экспертов в области права с участием Джун Намгунь (Корейский институт труда), Рикардо Буэндиа Эстебан (Бристольский университет) и Хорхе Лейтон Гарсиа (Папский католический университет Чили), которая предоставила результаты углубленного анализа и материалы о механизмах, регулирующих функционирование платформ цифрового труда в различных регионах мира. Авторы также благодарят Хаулу Эттарфи и Ханну Джонстон за помощь в проведении исследований, в частности подготовку материалов для вопросников и предварительного обзора литературы о бизнес-моделях и социальном диалоге, организацию собеседований с представителями предприятий и проведение собеседований с работниками в странах Ближнего Востока и Латинской Америки. Помощь в проведении исследований в ходе подготовки доклада также оказал Ирен Вань, проходивший стажировку в составе группы экспертов.

Авторы также выражают благодарность директору Департамента исследований Ричарду Самансу за техническую помощь и компетентную координацию процесса подготовки доклада на завершающих этапах. Кроме того, авторы благодарят заместителей директора этого департамента Марию-Лус Вегу и Лоуренса Джеффа Джонсона за управленческую поддержку. Благодарность выражается Мануэле Томеи, директору Департамента условий труда и равенства, за методическую помощь и предоставление материалов в качестве технического консультанта. Авторы благодарят профессора Королевского колледжа Лондона Дамиана Гримшоу, в прошлом директора Департамента исследований, за помощь в проведении исследований цифрового труда, предоставленные ценные материалы и предложения, а также постоянное участие в подготовке доклада на всех ее этапах.

В докладе использовались материалы различных научных работ, подготовленных международными экспертами в этой области, среди которых независимый исследователь Мария Алексинская (*Digital work in Eastern Europe: Overview of trends, outcomes and policy responses*), Джюли Юйе Чен, Торонтский университет, и Софи Сун Пинь, Академия общественных наук КНР (*From flexible labour to “sticky labour”: A tracking study of workers on food-delivery platforms in China*), независимый исследователь Антония Асенхо (*Economía de plataformas y condiciones de trabajo: caso de repartidores en Santiago, Chile*), Андрей Шевчук и Денис Стребков, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (*Freelance platform work in Russia, 2009–2019*); а также Юлия Бесса, Саймон Джойс, Денис Нойманн, Марк Стюарт, Вера Траппманн и Чарльз Амни, Лидский университет (*Worker protest in the platform economy*). Кроме того, авторы благодарят Элву Лопес Моурело, свою коллегу из бюро MOT в Аргентине, за подготовку доклада «*Work on delivery platforms in Argentina: Analysis and policy recommendations*».

Подготовка доклада осуществлялась при взаимодействии с Обсерваторией цифрового труда – в частности, с Вили Лехдонвиртой, Фабианом Стефани, Отто Касси и Фабианом Браесманном из Оксфордского института интернета (Оксфордский университет). Авторы выражают огромную благодарность Фабиану Стефани за регулярное предоставление данных об онлайн-платформах цифрового труда для подготовки первой главы доклада.

Опросы и собеседования в соответствующих странах проводили и координировали следующие консультанты: Пабло Винокур и Рауль Мерсер (FLASCO, Аргентина); Альберто Кодду Мак Манус и Антония Асенхо (Южный университет Чили); Софи Сун Пинь (Академия общественных наук КНР); Питер Нарх и Пиус Сиаквах (Университет Ганы); Абхишек Кумар и Душиант Чавла (независимые исследователи, Индия) и Прети Мудальяр Балажи Партасарти (Международный институт информатики, Индия); Майкл Мартин и Гансен Джулианто (Proxima Research, Индонезия); Мэгги Ирери и Грейс М. Майна (Trends and Insights for Africa Research, Кения); Редха Хамдан, Ранья Надер и Леа Бу Хатер (Институт консультирования и исследований, Ливан); Омар Гаска (независимый исследователь, Мексика); Юсеф Садык

(Университет Мохаммеда V, Рабат, Марокко); Наталья Харченко и Александр Переверзиев (Центр изучения общественного мнения, Украина). Всем им выражается благодарность. Авторы также благодарят независимого исследователя Патрика Каранжу за проведение собеседований с представителями компаний аутсорсинга бизнес-процессов в Кении и организацию заседаний с ключевыми заинтересованными сторонами и представителями органов власти в ходе посещения Найроби в октябре 2019 года.

Авторы благодарят социологическую компанию SoundRocket за помощь в разработке структуры вопросника и проведении опроса работников платформ микрозаданий и конкурентного программирования, а также фрилансерских платформ. Благодарность также выражается Руисину Ваню (Харбинский политехнический университет, Китай) и Наталье Харченко и Александру Переверзиеву (Центр изучения общественного мнения, Украина) за проведение дистанционных опросов, соответственно, в Китае и Украине.

В докладе использовалось множество материалов, подготовленных членами группы экспертизы результатов исследований Департамента исследований и другими коллегами в MOT для ежегодного заседания, состоявшегося в ноябре 2019 года. Авторы благодарят профессоров Дженнифер Бэр (Виргинский университет), Иена Бегга (Лондонская школа экономики), Харун Бхорат (Кейптаунский университет), Джаяти Гош (Университет имени Джавахарлала Неру), Камалу Санкаран (Делийский университет), Лорда Роберта Скидельски (Уорикский университет) и Барта Ван Арка (организация Conference Board) за подготовку конструктивных комментариев и материалов в ходе всего процесса. Кроме того, благодарность выражается двум анонимным рецензентам за содержательные комментарии и материалы.

Коллектив авторов также выражает благодарность независимым рецензентам, представившим содержательные комментарии и мнения, среди которых Валерио Де Стефано (Католический университет Левена); Энрике Фернандес Масиас и Аннарора Пезоле (Совместный исследовательский центр Европейской комиссии); Торбьорн Фредрикссон (ЮЕКТАД); Ги Мундлак (Тель-Авивский

университет); Мария Лус Родригес Фернандес (Университет Кастилии – Ла-Манчи); Анна Ильсое (Копенгагенский университет); Коэн Френкен (Утрехтский университет); Андрей Шевчук (Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»); М. Сикс Зильберман (Organise Platform); Мохаммед Амир Анвар (Эдинбургский университет); Падмини Сваминатан (в прошлом директор MIDS) и Дж. Кришнамурти (в прошлом сотрудник МОТ).

В докладе использовались подробные материалы и комментарии сотрудников Бюро МОТ по деятельности в интересах трудящихся и Бюро МОТ по деятельности в интересах работодателей, которым авторы выражают благодарность за участие в работе на всех этапах подготовки доклада.

Авторы благодарят за ценные комментарии и материалы своих коллег из МОТ, среди которых: Клэр Харасты и Алим Хан (аппарат заместителя Генерального директора по вопросам политики); Сесиль Балима, Ксавье Бодоннэ, Карен Куртис, Тим де Мейер, Эммануэль Сент-Пьер Гильбо, Эрика Мартин, Ирины Проиос Торрас, Лиза Тортелл, Анна Торрьенте, Мария Марта Травьесо (Департамент международных трудовых норм); Ашвани Аггарвал, Пол Комин, Патрик Дару, Гильом Делотр, Анри Эбелен, Кристина Хофманн, Доротея Шмидт-Клау (Департамент политики занятости); Симел Эзим, Эммануэль Жульен, Вик Ван Вуурен (Департамент по деятельности предприятий); Кристина Бехрендт, Крум Марков, Куинх Анх Нгуен, Шахрашуб Разави (Департамент социальной защиты); Марианжелъс Фортунни, Вальтери Катажамаки, Оливье Лянь, Хитоми Накагоме, Элисенда Пуэртас (Департамент отраслевой политики); Колин Фенвик, Юсеф Геллаб, Сьюзан Гайтер, Константинос Пападакис (Департамент управления и трипартизма); Жанин Берг, Умберто Саттанео, Ольга Гомес, Мартина Умблэ, Мартин Оэлз, Шауна Олни, Эстебан Тромель, Бриджитт Зуг-Кастильо (Департамент условий труда и равенства); Марва Корли-Кулибали, Анжела Доку, Вероника Эскудеро, Сабрина де Гобби, Карла Анри, Тамина Каримова, Штефан Кун, Ганна Льеппманн, Башар Марафие, Россана Мерола, Ира Постолачи, Пелин Секерлер Ричьярди, Николай Роговский, Тзехайнеш Текле, Мария-Лус Вега (Департамент исследований);

Коэн Компьер, Кен Чамува Шава, Жан-Мари Хакизимана, Памфиль Сосса (Региональное бюро МОТ для стран Африки); Джелус Чирове (Бюро МОТ для Объединенной Республики Танзания, Кении, Руанды и Уганды); Сара Элдер, Кристиан Вьегелан (Региональное бюро МОТ для стран Азиатско-Тихоокеанского региона); Бхарти Бирла, Ксавьер Эступиньян (Группа технической поддержки МОТ по вопросам достойного труда (ГДТ) для стран Южной Азии и Бюро МОТ в Индии); Тенди Гунаван (Бюро МОТ в Индонезии); Андрес Маринакис (ГДТ МОТ и Бюро МОТ для стран южной части Латинской Америки); Элва Лопес Моурело (ГДТ МОТ и Бюро МОТ в Аргентине); Анна Постума (МОТ, Cinterfor, Уругвай); Майкл Браун, Маурисио Бусси, Дэвид Мозлер (Региональное бюро МОТ для стран Европы и Центральной Азии).

Авторы благодарны правительству Франции за финансовую поддержку исследования в рамках заключенного с Международным бюро труда соглашения о сотрудничестве на 2015-2020-е годы.

Авторы благодарят Майю Хофман и Нину Вугман за редактирование и издательскую подготовку доклада, а также Отдел выпуска, печати и распространения публикаций и документации МОТ (PRODOC) за подготовку оригинал-макета и публикацию доклада. Благодарность также выражается Департаменту коммуникации и информации МОТ (DCOMM) за координацию выхода доклада в свет и проведение соответствующих информационных мероприятий в различных регионах мира.

Огромную помощь в подготовке доклада оказали коллеги из библиотеки МОТ, особенно в период карантина в связи с пандемией COVID-19, которым авторы выражают искреннюю благодарность. Кроме того, авторы благодарят Лауру Финкельштейн за секретарскую работу и Джуди Рафферти за управление процессами редактирования и перевода доклада.

Наконец, авторы выражают огромную благодарность всем тем, без кого настоящий доклад не увидел бы свет – 12 000 работников, представителям 85 предприятий и 14 объединений трудящихся разных стран мира, которые согласились принять участие в проводимых МОТ опросах и беседах, нашли время, чтобы поделиться своим опытом, и внесли ценный вклад в подготовку доклада.

# Краткий обзор

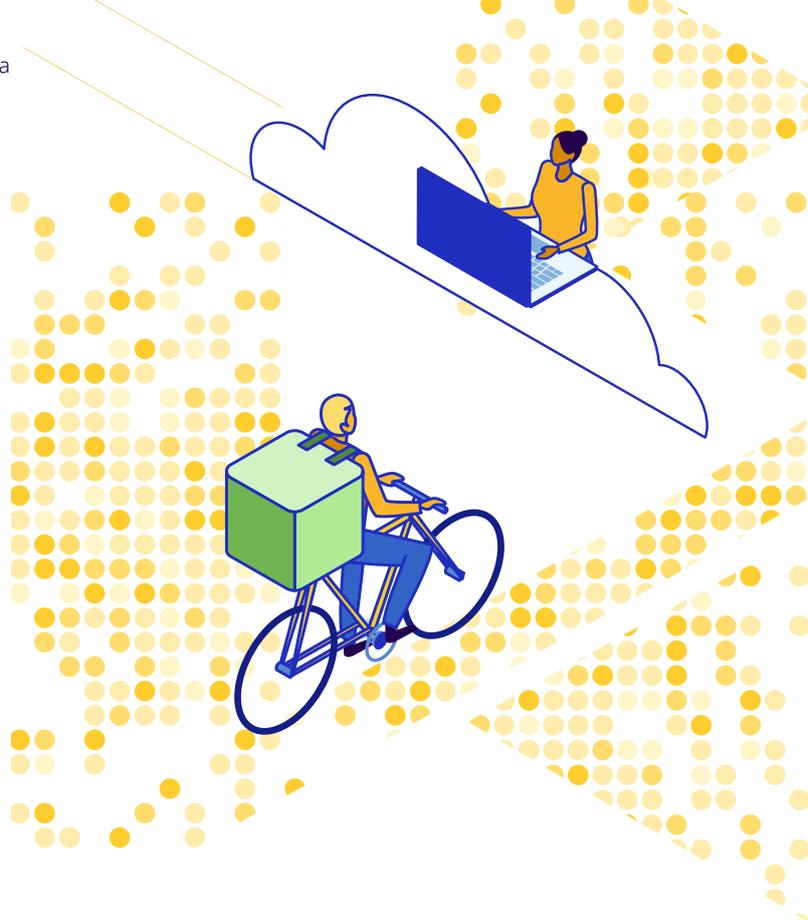
Цифровая экономика преобразует сферу труда. За последнее десятилетие расширение использования широкополосных подключений и облачных вычислений наряду с инновациями в области информационно-коммуникационных технологий сделали возможными экономические транзакции и обмены большими объемами данных и информации между отдельными лицами, предприятиями и устройствами. Данные становятся все более весомым активом в цифровой экономике. С преобразованиями связан бурный рост цифровых платформ в нескольких секторах экономики. Начиная с марта 2020 года в условиях пандемии COVID-19 расширилось использование удаленной работы, что придало еще больший импульс развитию и усилению влияния цифровой экономики. Хотя цифровые платформы предоставляют широкий круг услуг и продуктов, основное внимание в настоящем докладе уделяется платформам цифрового труда, которые выступают посредниками при организации трудовой деятельности и стремительно проникают в ряд секторов экономики вслед за инновациями в области цифровых технологий.

Платформы цифрового труда являются одной из отличительных черт цифровой экономики. Они позволяют частным лицам и клиентам предприятий организовывать поездки, заказывать продукты питания, находить фрилансеров для разработки веб-сайтов или перевода документов и выполнять многие другие действия и задания. Сводя предприятия и клиентов с работниками, они трансформируют трудовые процессы, что чревато серьезными последствиями для будущего сферы труда. Платформы цифрового труда можно разделить на две большие группы – онлайн-платформы на основе веб-технологий и платформы на основе геолокации. Работники **онлайн-платформ на основе веб-технологий** выполняют трудовые задания дистанционно или в удаленном режиме. К ним могут относиться выполнение переводов, оказание юридических, финансовых и патентных

услуг, проектирование и разработка программного обеспечения на фрилансерских и конкурсных платформах, решение сложных задач программирования и анализа данных в установленные сроки на платформах конкурентного программирования, выполнение краткосрочных заданий, таких как аннотирование изображений, цензура контента или расшифровка видео на платформах микрозаказов. Работники **платформ на основе геолокации** выполняют задания собственными силами в определенных физических местах; они включают в себя услуги такси, доставку на дом и бытовое обслуживание (например, сантехнические и электромонтажные работы), домашнюю работу и услуги по уходу.

С развитием платформ цифрового труда расширяются возможности получения доходов работниками, в том числе женщинами, лицами с ограниченными возможностями, молодежью и трудовыми мигрантами. Такие платформы, особенно в развивающихся странах, рассматриваются как один из перспективных источников трудоустройства населения, и поэтому правительства многих стран инвестируют средства в развитие цифровой инфраструктуры и цифровых навыков. Платформы выгодны предприятиям, которыми они могут пользоваться для получения доступа к глобальным и местным трудовым ресурсам, тем самым повышая свою эффективность и производительность и расширяя присутствие на рынке.

Возможностям, открываемым цифровыми платформами, сопутствуют определенные вызовы. Что касается работников, эти вызовы связаны с постоянством работы и доходов, условиями труда, социальной защитой,





использованием профессиональных навыков и реализацией свободы объединения и права на ведение коллективных переговоров. Многие из них усугубляют положение работников, участвующих в неформальных и нестандартных формах занятости, все сильнее влияя на тех, кто занят на платформах цифрового труда и относится к относительно быстрорастущему сегменту рабочей силы. Последствия пандемии COVID-19 создают риски и порождают неравенство среди работников, особенно тех, кто занят на локальных платформах. К вызовам, стоящим перед традиционными предприятиями, относится нечестная конкуренция со стороны платформ, часть из которых не подпадает под обычный режим налогообложения и другие формы регулирования, в том числе в отношении работников. Дополнительные вызовы, стоящие перед традиционными предприятиями, связаны с объемом финансирования, необходимым для постоянной адаптации к цифровым трансформациям, особенно малых и средних предприятий (МСП), и с отсутствием стабильно работающей цифровой инфраструктуры, особенно на глобальном Юге.

Настоящий доклад призван расширить наше понимание того, как платформы цифрового труда меняют сферу труда, и оценить последствия происходящих трансформаций для работодателей и работников. Он основан на результатах опросов, проведенных МОТ среди 12.000 работников в 100 странах мира, занятых на фрилансерских и конкурсных платформах, платформах конкурентного программирования и микрозаданий, а также в сервисах такси и доставки. В докладе также отражены результаты бесед с представителями 70 предприятий разных типов, 16 операторов платформ и 14 объединений работников платформ во многих секторах и во всех частях мира.

Это уникальный, всесторонний международный обзор бизнес-модели цифровых платформ и бизнес-стратегий, опирающийся на результаты анализа пользовательских соглашений более 30 крупнейших платформ – на основе как веб-технологий, так и геолокации – отражает опыт их взаимодействия с работниками и клиентами. В докладе освещаются нормативные пробелы в регулировании деятельности платформ и рассматриваются многочисленные инициативы правительств и социальных партнеров, направленные на их устранение. Наконец, в нем предлагаются пути реализации возможностей и преодоления

вызовов, возникающих в связи с ростом платформ цифрового труда, в целях развития жизнеспособных предприятий и обеспечения достойного труда для всех, а также в интересах достижения целей устойчивого развития Организации Объединенных Наций.

***За последнее десятилетие число платформ цифрового труда, сконцентрированных в нескольких странах, увеличилось в пять раз.***

Количество платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации (сервисов такси и доставки) выросло со 142 в 2010 году до более чем 777 в 2020 году. За тот же период число платформ на основе веб-технологий утроилось, а платформ такси и доставки – почти удесятилось. Значительная их часть сосредоточена всего в нескольких странах, в том числе в США (29%), Индии (8%) и Великобритании (5%).

Платформы цифрового труда предлагают два типа трудовых отношений: работники либо нанимаются платформами напрямую, либо получают работу с их помощью. В первом случае они классифицируются как наемные работники, вступившие в трудовое правоотношение с работодателем, а во втором случае – как самозанятые или независимые подрядчики. Те, кто работает в рамках трудового правоотношения, как правило, обеспечивают функционирование платформ, и по сравнению с остальными работниками таких относительно немного. Так, фрилансерская платформа PeoplePerHour со штатом примерно 50 сотрудников обеспечивает работой 2,4 млн квалифицированных работников.

Фактическая численность тех, кто получает работу с помощью цифровых платформ, с трудом поддается оценке, поскольку эти данные ими не разглашаются. Опросы, проведенные исследовательскими институтами и статистическими бюро в странах Европы и Северной Америки в период с 2015 по 2019 год, показывают, что доля взрослого населения, занятого на цифровых платформах, колеблется от 0,3 до 22 процентов.

***Предложение трудовых ресурсов на онлайн-платформах на основе веб-технологий превышает спрос, что приводит к снижению размера оплаты труда.***

Мониторинг спроса и предложения рабочей силы на основных онлайн-платформах на основе веб-технологий, который с 2017 года ведет Обсерватория дистанционного труда

(Online Labor Observatory), свидетельствует о том, что на фрилансерских платформах и платформах микрозаданий наблюдается рост как спроса, так и предложения. После вспышки COVID-19 предложение рабочей силы на платформах значительно увеличилось, в то время как спрос упал и сместился в сторону заданий, преимущественно связанных с разработкой программного обеспечения и технологиями программирования. На пяти крупнейших платформах на основе веб-технологий спрос на работников в основном формируется за счет развитых стран, а предложение рабочей силы – преимущественно за счет развивающихся стран. Факты говорят о том, что на некоторых платформах цифрового труда имеется избыточное предложение рабочей силы, что обостряет конкуренцию между работниками при распределении заданий и приводит к снижению стоимости работы.

**Географическое распределение инвестиций в платформы цифрового труда и их доходов характеризуется неравномерностью.**

Если 96 процентов инвестиций в платформы цифрового труда приходится на долю Азии (56 млрд долларов США), Северной Америки (46 млрд долларов) и Европы (12 млрд долларов), то на долю Латинской Америки, Африки и арабских государств – только 4 процента (4 млрд долларов). Венчурные фонды вкладывают гораздо больше средств в платформы такси, чем в платформы доставки или платформы на основе веб-технологий. Но и среди платформ такси финансирование распределяется неравномерно: 75 процентов всех инвестиций приходится на две компании.

В глобальном масштабе доходы платформ цифрового труда в 2019 году составили как минимум 52 млрд долларов США. Около 70 процентов дохода пришлось всего на две страны – США (49%) и Китай (23%) – и гораздо меньше на страны Европы (11%) и другие регионы мира (17%). В 2019 году совокупные доходы семи крупнейших технологических компаний мира превысили 1010 млрд долларов США, причем большинство из них инвестируют значительные средства в развитие платформ цифрового труда.

**Бизнес-стратегии платформ цифрового труда состоят из четырех основных элементов.**

Четыре главных фактора позволяют платформам закрепляться на рынке, достигать сетевого эффекта и стремительно расширять свою деятельность с выгодой для бизнеса и работников.

- ▶ **Стратегии рентабельности.** Стратегии рентабельности платформ цифрового труда предполагают использование планов подписки и взимание различных комиссионных сборов с работников и (или) предприятий, клиентов и потребителей услуг. Например, онлайн-платформы на основе веб-технологий предлагают клиентам несколько планов подписки и индивидуальные услуги с бесплатным пробным периодом для привлечения новых подписчиков. Они также предлагают работникам за дополнительную плату планы подписки с расширенными привилегиями, которые, как правило, открывают доступ к большему объему работы. Платформы цифрового труда часто взимают комиссионные с работников и предприятий, причем на онлайн-платформах на основе веб-технологий их размер для работников, как правило, выше, чем для клиентов. Так, 62 процента выручки Upwork за 2019 год было получено за счет различных сборов с работников, а 38 процентов – за счет сборов с клиентов. Что же касается платформ на основе геолокации, то сервисы такси, как правило, взимают комиссионные с работников, а сервисы доставки – с предприятий и клиентов.
- ▶ **Наем и подбор работников для клиентов.** Платформы цифрового труда используют алгоритмы подбора работников для выполнения заданий или обслуживания клиентов; это меняет традиционный процесс управления кадрами, который, как правило, строится на взаимодействии человека с человеком. В то время как при традиционных методах подбора и найма персонала основное внимание уделяется образованию и опыту, алгоритмическое распределение часто определяется такими критериями, как рейтинги, отзывы клиентов или потребителей, процент отказов от работы или выполненных работ, а также профили работников. При распределении трудовых заданий на онлайн-платформах на основе веб-технологий также могут учитываться планы подписки работника и дополнительные приобретенные пакеты. Эта практика опасна тем, что может лишить доступа к работе определенную часть работников, особенно из развивающихся стран и тех, кто зарабатывает меньше.
- ▶ **Производственные процессы и управление эффективностью.** Алгоритмы управления работниками занимают центральное место в бизнес-модели цифровых платформ. Ими применяется множество программных и аппаратных средств, облегчающих процесс выполнения задания, отслеживающих показатели работников и обеспечиваю-

ших связь между клиентом платформы и работником. В случае платформ на основе геолокации это средства определения местонахождения работников с помощью глобальной системы позиционирования, а в случае онлайн-платформ на основе веб-технологий – автоматические регистраторы экранных изображений или нажатий на клавиши. Более того, алгоритмы позволяют оценивать и ранжировать показатели эффективности и поведения работников согласно ряду критериев, таких как отзывы клиентов.

- ▶ **Правила работы платформ.** Платформы цифрового труда, как правило, в одностороннем порядке формируют собственную архитектуру корпоративного управления на основе пользовательских соглашений, которые работники, клиенты и предприятия должны принимать в качестве предварительного условия получения доступа к сервисам. Помимо требований о соблюдении сводов правил пользования эти соглашения регулируют и такие вопросы, как приемка или отклонение работы, деактивация учетных записей и использование данных. Благодаря принятой форме управления платформы в значительной степени контролируют свободу выбора трудовых заданий работниками и могут определять формы и условия взаимодействия клиентов или предприятий с работниками, например, используя условия об эксклюзивности.

**Услугами онлайн-платформ на основе веб-технологий все чаще пользуются компании различных типов – от молодых предприятий до корпораций из списка Fortune 500.**

Предприятия пользуются сервисами платформ на основе веб-технологий по трем основным причинам: для оптимизации процессов найма, сокращения затрат и повышения эффективности, получения доступа к знаниям и инновациям. Организационная эффективность многих компаний повысилась благодаря инновациям, стимулируемым платформами с открытым исходным кодом, а также доступу с помощью платформ цифрового труда к глобальному пулу работников, обладающих различными компетенциями и навыками.

**Услуги платформ на основе геолокации оказались особенно выгодны МСП.**

Многие традиционные предприятия общепита и розничной торговли, в частности МСП, стали пользоваться услугами платформ на основе геолокации. Они все чаще пользуются платформами цифрового труда, чтобы противостоять растущей конкуренции, расширить

свою клиентскую базу, следить за меняющейся конъюнктурой рынка и реагировать на предпочтения потребителей. Многие рестораны, особенно после вспышки пандемии COVID-19, стали все больше использовать платформы доставки для повышения узнаваемости среди клиентов, расширения присутствия на рынках, а также увеличения производительности, эффективности и рентабельности.

**Платформы цифрового труда также способствуют развитию новых предприятий и переориентации некоторых секторов.**

Повсюду в мире появилось множество молодых высокотехнологичных предприятий, особенно в области искусственного интеллекта, призванных удовлетворять потребности автоматизированного производства и аналитики данных. Поскольку технологии искусственного интеллекта все еще далеки от решения задачи полной автоматизации трудовых процессов, новые предприятия в значительной степени полагаются на платформы цифрового труда и человеческий интеллект их работников, разбросанных по всему миру, для выполнения стоящих перед ними задач и совершенствования алгоритмов машинного обучения на основе принципа «оператор в контуре управления».

Платформы цифрового труда также позволяют части предприятий выходить на новые рынки за счет переориентации бизнес-стратегий в определенных секторах. Так, отрасль аутсорсинга бизнес-процессов (BPO) переживает трансформацию, в ходе которой потребности клиентов теперь удовлетворяются цифровыми средствами вместо голосовых услуг, а сопровождение клиента от начала до конца осуществляется с использованием цифровых инструментов. К ним относятся сообщения в Facebook и WhatsApp, веб-чаты и электронная почта, а также боты искусственного интеллекта, обеспечивающие обратную связь в режиме реального времени.

Компании BPO, помимо прямого взаимодействия с клиентами, также стремятся развивать свой бизнес с помощью онлайн-платформ на основе веб-технологий. Многие технологические компании – часто в рамках программ корпоративной социальной ответственности – передают на выполнение работникам из развивающихся стран такие задания, как анализ контента, транскрибирование, аннотирование и маркировка изображений; они стремятся обеспечить работой, например, молодых выпускников вузов и выходцев из малообеспеченных слоев общества. Хотя

нередко считается, что такие задания выполняются с использованием приложений искусственного интеллекта, на практике они требуют участия человека – либо работников компаний ВРО, расположенных преимущественно в развивающихся странах, либо «невидимых» работников онлайн-платформ на основе веб-технологий.

***Несмотря на все преимущества платформ, предприятия сталкиваются и с множеством проблем.***

Многие предприятия, зависящие от платформ на основе веб-технологий, с трудом справляются с задачей стратегического управления разнообразными формами организации труда и рискуют растратить внутренний кадровый капитал. На предприятиях, зависящих от платформ доставки, высокие комиссионные могут привести к снижению выручки, а слабо развитая цифровая инфраструктура может влиять на бесперебойную работу предприятия. Крупные операторы платформ электронной торговли разрушают рынки традиционных предприятий, особенно в секторе розничной торговли, которые сталкиваются с такими проблемами, как рост конкуренции, невыгодные условия контрактов, непрозрачность работы платформ (особенно в отношении использования данных, расчета рейтингов и ценообразования), слабые механизмы разрешения споров и в широком смысле неравные условия коммерческой деятельности.

***Результаты опросов показывают, что большинство работников платформ цифрового труда – это мужчины с высоким уровнем образования.***

Результаты проведенных МОТ опросов показывают, что работники онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации (сервисов такси и доставки) в большинстве своем моложе 35 лет и имеют высокий уровень образования. Несмотря на то, что женщины тоже находят себе работу на платформах цифрового труда, лишь четверо из каждых десяти работников платформ на основе веб-технологий и один из десяти работников платформ на основе геолокации – это женщины. В ряде стран платформы доставки являются важным источником занятости для мигрантов.

Характерной чертой фрилансерских платформ является профессиональная сегрегация заданий по признаку пола. Женщины чаще мужчин оказывают профессиональные услуги (например, в области юриспруденции, перевода, написания и редактирования текстов), а также выполняют задания, связанные с

услугами для бизнеса, сбытом или маркетингом. Лишь немногие женщины указали, что заняты решением задач в области технологий и аналитики данных.

***Мотивация работников платформ цифрового труда различается в зависимости от пола и типа платформы.***

Работники платформ на основе веб-технологий двумя главными причинами назвали дополнение имеющегося дохода и предпочтение или необходимость работать на дому или в свободном режиме. У работников фрилансерских платформ главным мотивом служит предпочтение или необходимость работать на дому или в свободном режиме, а у работников платформ микрозаданий – получение дополнительного заработка из других источников. Напротив, работники платформ конкурентного программирования назвали главными причинами работы совершенствование профессиональных навыков и расширение карьерных возможностей. Предпочтение или необходимость работать дома или в свободном режиме особенно характерны для женщин как в развивающихся, так и в развитых странах. Для работников платформ на основе геолокации главные причины – это отсутствие альтернативных возможностей трудоустройства, свободный выбор графика работы и более высокая заработная плата по сравнению с другими местами работы.

***Для многих работников платформ цифрового труда такая работа является основным источником дохода...***

На это указало подавляющее большинство работников платформ на основе геолокации. Около трети работников онлайн-платформ на основе веб-технологий сообщили, что такая работа стала для них основным источником дохода; в процентном отношении их еще больше в развивающихся странах, а также среди женщин.

***...однако между работниками платформ на основе веб-технологий из развитых и развивающихся стран наблюдаются значительные различия в размере заработка.***

Почасовая оплата труда на платформах на основе веб-технологий в течение обычной недели в среднем составляет 3,4 доллара США, в то время как половина работников получает меньше 2,1 доллара США в час. На фрилансерских платформах средняя почасовая оплата труда составляет 7,6 доллара США, а на платформах микрозаданий – 3,3 доллара. Работники в развивающихся странах, как правило,

зарабатывают меньше, чем в развитых; так, на фрилансерских платформах их заработки на 60% меньше даже с учетом поправок на базовые характеристики и типы заданий. На доходы работников онлайн-платформ на основе веб-технологий влияют неоплачиваемые затраты времени (например, на поиск заданий или создание учетной записи), а также конкуренция, обусловленная избыточным предложением рабочей силы, высокие комиссионные сборы и потеря заработка в случае отклонения работы.

О том, что среди работников фрилансерских платформ есть гендерная разница в оплате труда, однозначных свидетельств нет. На глобальном уровне, если учесть поправки на базовые характеристики, такие как уровень образования и опыт работы, гендерных различий в почасовой оплате не наблюдается, тогда как на страновом уровне в ряде случаев отмечается значительная разница. В некоторых странах гендерная разница в оплате труда обнаруживается и среди работников платформ на основе геолокации.

***В развивающихся странах заработок работников сервисов такси и доставки, как правило, выше, чем в традиционных секторах.***

В странах, рассматриваемых в настоящем докладе, почасовая оплата труда работников сервисов варьируется, но, как правило, выше, чем в традиционных секторах. Так, платформы такси могут оказывать услуги по низкой цене, что способствует расширению бизнеса. Кроме того, бонусы и другие стимулы привлекают многих работников, что увеличивает предложение рабочей силы сверх ожидаемого спроса и обостряет конкуренцию. В этих условиях возможности заработка в традиционных секторах могут сужаться. В ряде рассматриваемых стран свыше 70 процентов работников традиционного сектора такси сообщили, что по сравнению со временем начала их работы в такси сократилось количество заказов, обычно получаемых за день, так и дневной заработок.

***У работников платформ на основе геолокации и платформ на основе веб-технологий разная продолжительность рабочего времени ...***

Работники онлайн-платформ на основе веб-технологий обычно трудятся в среднем по 27 часов в неделю с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени, при этом уделяя неоплачиваемой работе около трети всего времени, т.е. восемь часов. Около половины работников, помимо работы на платформе,

занимаются другой оплачиваемой работой в среднем 28 часов в неделю, что может означать для них продленную рабочую неделю. Некоторым работникам таких платформ, особенно в развивающихся странах, приходится мириться с непредсказуемым графиком и неурочным временем работы, поскольку клиенты зачастую находятся в развитых странах, т.е. в других временных зонах. Это может отрицательно сказываться на балансе их трудовой и личной жизни.

Работники платформ на основе геолокации в большинстве своем работают длительное время с высокой интенсивностью труда – в среднем по 65 часов в неделю в сервисах такси и по 59 часов в сервисах доставки. Большинство респондентов из числа работников платформ такси и доставки (соответственно, 79 и 74 процента) сообщили, что испытывают определенный стресс на работе, часто связанный с загруженностью дорог, низкой оплатой труда, отсутствием заказов или клиентов, высокой продолжительностью рабочего дня, риском производственного травматизма и вынужденным превышением скорости.

***...однако многие работники платформ обоих типов хотели бы работать больше.***

Многие работники онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации заявили о желании работать больше, чем в данный момент. Они не могут добиться исполнения своих желаний главным образом из-за отсутствия достаточного объема работы или хорошо оплачиваемых заказов. Кроме того, особенности устройства онлайн-платформ на основе веб-технологий могут ограничивать доступ работников из тех или иных развивающихся стран к высокооплачиваемой работе.

***Значение профессиональных навыков и квалификаций, полученных в рамках формального образования, зависит от типа платформ цифрового труда.***

Платформы меняют характер взаимоотношений формального образования с трудоустройством, поскольку для получения работы важнейшую роль играют характеристики работников, их рейтинг и репутация. На платформах цифрового труда можно наблюдать разную степень вертикального и горизонтального несоответствия компетенций и навыков. Значительная часть работников фрилансерских платформ и платформ конкурентного программирования указали, что их компетенции и навыки точно соответствуют характеру работы, и многие выполняют задания, потенциально связанные с их специальностью.

Однако несоответствие навыков весьма заметно на платформах микрозаданий, где образованные работники выполняют задания, как правило, не требующие особых знаний. Высокий уровень образования также является характерной чертой работников цифровых секторов такси и доставки.

***Условия работы на платформах цифрового труда в значительной степени регулируются пользовательскими соглашениями.***

Эти соглашения являются договорами присоединения и определяются платформами в одностороннем порядке. В них содержатся положения, устанавливающие, в том числе, требования в отношении рабочего времени, оплаты труда, профессиональной этики при работе с клиентами, действующего законодательства и прав собственности на данные. Эти соглашения, как правило, определяют договорные отношения между платформой и работником иначе, чем отношения трудового характера. В результате работникам платформ отказывают в доступе ко многим средствам защиты и трудовым правам, которыми пользуются наемные работники.

***Текущее положение работников платформ цифрового труда зависит от особенностей устройства платформ и алгоритмов управления ими.***

Платформы используют алгоритмы, чтобы сводить работников с клиентами или покупателями; решающую роль в этом процессе играют рейтинги работников. Сами рейтинги определяются алгоритмически по ряду метрических параметров, в том числе принятым и отклоненным заданиям. По сути это ограничивает возможности работников и сужает их свободу отказываться от заданий. Значительное число опрошенных работников сервисов такси и доставки сообщили, что не могут отказаться от заказа или отменить его, опасаясь возможного негативного воздействия на рейтинги, что может привести к сокращению объема работы, потере бонусов, финансовым штрафам и даже деактивации учетной записи.

Отклонение работы и низкий рейтинг – обычные явления на платформах цифрового труда, хотя, по мнению многих работников, причины отклонения не всегда обоснованы. Большинство работников платформ не знают о существовании официального порядка подачи жалоб или обращения за помощью в таких ситуациях. На фрилансерских платформах применение такого порядка, если работникам известно о нем и если они им пользуются,

нередко приносит результаты в их пользу. На платформах на основе геолокации, где работникам порой грозит деактивация учетной записи, удовлетворяется примерно половина жалоб на деактивацию учетной записи.

***Работники цифровых платформ зачастую лишены возможности участвовать в коллективных переговорах.***

Во многих странах законодательство о конкуренции запрещает самозанятым работникам участвовать в коллективных переговорах на том основании, что они образуют картель. Однако Конвенция МОТ 1949 года о праве на организацию и на ведение коллективных переговоров (№ 98) и Конвенция 1948 года о свободе ассоциации и защите права на организацию (№ 87) предусматривают, что право на свободу объединения и ведение коллективных переговоров должно обеспечиваться всем работникам. В ряде стран, таких как Канада, Ирландия, Япония и Испания, приняты исключения для определенных категорий зависимых самозанятых работников, разрешающие им участвовать в коллективных переговорах. Еще одним препятствием на пути коллективной организации работников платформ цифрового труда является то, что они рассредоточены по географическим регионам. Тем не менее работникам, находящимся в разных регионах, удается создавать свои профсоюзы, в том числе посредством цифровых каналов, а другие работники, в том числе платформ на основе геолокации, даже объявляют забастовки, подают иски в суд и ведут профсоюзную агитацию. Некоторые группы работников также создают кооперативные платформы.

***Большинство работников платформ цифрового труда лишены социального обеспечения.***

Во многих странах в законодательстве о страховании здоровья, производственном травматизме, безработице и нетрудоспособности, а также о пенсиях и пенсионном обеспечении в старости существуют значительные пробелы. При ограниченном доступе к социальной защите работники сервисов такси и доставки, особенно женщины, подвержены целому ряду рисков в области охраны и гигиены труда. Из-за отсутствия социального обеспечения работники цифровых платформ, особенно на основе геолокации, испытывали серьезные трудности в период пандемии COVID-19.

***Значительное число работников платформ цифрового труда подвергаются или являются свидетелями дискриминации или домогательства.***

На платформах на основе веб-технологий дискриминация ассоциируется с отказом предоставить работу или с низкой оплатой труда по причине национальной и половой принадлежности, на что особенно часто указывали респонденты-женщины и работники из развивающихся стран. Работники платформ на основе геолокации также отмечали, что подвергались или были свидетелями дискриминации или домогательств. Водители сервисов такси жаловались на агрессивное или грубое отношение, главным образом, со стороны клиентов, водителей обычных такси и правоохранительных органов. Работники сервисов доставки отмечали случаи дискриминации по профессиональному признаку со стороны клиентов, предприятий общепита и правоохранительных органов.

***Пандемия COVID-19 обнажила многие риски, угрожающие работникам платформ цифрового труда.***

Экспресс-опрос MOT, проведенный в четырех странах, позволил оценить последствия пандемии для работников платформ на основе геолокации. Большинство таксистов и курьеров отметили падение спроса, вследствие чего уменьшились заработки у девяти из десяти водителей такси и у семи из десяти работников сервисов доставки. Чтобы возместить потерю дохода, некоторые работники брались за дополнительную работу или оказывали услуги такси и доставки без посредничества платформ, используя частные контакты; многие сократили лишние расходы, прибегли к сбережениям, отсрочили оплату счетов или взяли ссуды.

Некоторые работники платформ на основе геолокации сообщили о том, что работали в течение всего кризиса в силу экономической необходимости, невзирая на страх заразиться COVID-19 во время работы. Семь из десяти работников заявили, что не могут взять оплачиваемый отпуск по болезни или получить компенсацию в случае положительного теста на коронавирус, тем самым подвергая риску здоровье других, не говоря уже о собственном здоровье.

Некоторые платформы на основе геолокации принимали особые меры по снижению производственных рисков, угрожающих безопасности и здоровью работников, включая обучение технике безопасности и выдачу средств индивидуальной защиты (СИЗ). Однако около половины опрошенных работников,

получивших СИЗ, отметили, что они были низкого качества или выданы в недостаточном количестве. Кроме того, восемь из десяти работников понесли дополнительные финансовые расходы, поскольку были вынуждены покупать СИЗ за свои деньги.

***Многие страны стали принимать меры регуляторного характера для решения части проблем, касающихся условий труда работников платформ цифрового труда.***

Для распространения социальной защиты на работников платформ используются самые разные подходы, в частности:

- ▶ ***Охрана и гигиена труда.*** В Австралии и Новой Зеландии приняты расширенные формулировки положений законодательства, что позволило распространить меры по охране и гигиене труда на всех работников. В Бразилии суд принял решение распространить действие норм охраны и гигиены труда на работников платформ.
- ▶ ***Социальное обеспечение.*** В ряде стран приняты новаторские решения, распространяющие охват систем социального обеспечения на работников платформ. В соответствии с ними цифровые платформы обязаны покрывать расходы самозанятых работников на страхование от несчастных случаев (Франция), распространять социальное обеспечение на самозанятых работников (многие страны Латинской Америки) и выплачивать пособия в связи с производственными травмами и смертью работников (ряд платформ в Индонезии и Малайзии). В борьбе с пандемией COVID-19 некоторые страны стали предоставлять пособия по болезни всем работникам (Ирландия) и пособия по безработице незастрахованным самозанятым работникам (Финляндия и США).
- ▶ ***Трудовые отношения.*** Статус занятости сохраняет свою актуальность, поскольку с ним связана большая часть мер социально-трудовой защиты. В странах используются разные подходы к классификации работников платформ, нередко вытекающие из судебных решений, - от очень широкого до очень узкого определения статуса занятости. К ним относятся: i) классификация работников платформ как наемных работников часто в зависимости от степени контроля со стороны платформы; ii) установление промежуточной категории работников с целью распространения на них мер охраны труда; iii) установление де-факто промежуточной категории работников с целью предоставления им определенных пособий; iv) отнесение работ-

ников платформ к категории независимых подрядчиков, часто исходя из степени их свободы определения графика работы и самостоятельности.

- ▶ **Продолжительность рабочего времени и оплата труда.** В ряде новых случаев трудовые нормы адаптируются конкретно под работу в цифровой среде. Например, в законодательстве Франции предусматривается, что добровольная социальная хартия цифровой платформы должна включать «право на отключение» и меры, позволяющие самозанятым работникам платформы добиваться назначения «достойной цены» за работу.
- ▶ **Урегулирование споров.** Некоторые платформы определяют юрисдикцию разрешения споров с помощью положений об арбитраже, что может ограничивать возможности работников. Такая практика была успешно оспорена в ряде стран. К примеру, Верховный суд Канады признал недействительным положение об арбитраже на том основании, что оно «не допускает посредством правоприменительных мер реализацию материальных прав, предусмотренных в договоре».
- ▶ **Доступ к данным и охрана частной жизни.** Меры по защите данных и охране частной жизни все чаще принимаются в самых разных странах, в том числе в Бразилии, Индии, Нигерии и странах Евросоюза. В трудовой кодекс Франции недавно были внесены поправки, наделяющие самозанятых работников транспортных платформ правом доступа к данным, связанным с их трудовой деятельностью.

**На фоне усиления внимания со стороны регулирующих органов операторы платформ и организации работников также стали заниматься решением возникающих проблем.**

В Дании коллективное соглашение между профсоюзом и платформой бытовых услуг позволило некоторым работникам платформы перейти в статус наемных работников. Операторы платформ также разрабатывают собственными силами или совместно с другими платформами этические кодексы, призванные устранить часть проблем, с которыми сталкиваются работники. Шесть платформ цифрового труда подписали Хартию принципов эффективной работы Всемирного экономического форума, посвященную таким вопросам, как безопасность и благополучие работников, мобильность, справедливые условия труда, социальная защита, представительство и участие, управление данными.

**Охват платформами цифрового труда многих юрисдикций вызывает потребность в той или иной форме международного политического диалога и координации действий.**

Во многих ситуациях органы власти и негосударственные участники регулируют деятельность платформ цифрового труда, хотя эти инициативы значительно отличаются друг от друга. Страны мира испытывают трудности с обеспечением соблюдения нормативных требований, особенно в отношении онлайн-платформ на основе веб-технологий, когда сами платформы, их клиенты и работники находятся в странах с разными системами права. В этом отношении Конвенция МОТ 2006 года о труде в морском судоходстве создает важный прецедент регулирования отрасли с многочисленными участниками, действующими в разных юрисдикциях. Подобный подход можно было бы предусмотреть для платформ цифрового труда. Другим важным ориентиром служит принятая МОТ в 2017 году Трехсторонняя декларация принципов, касающихся многонациональных корпораций и социальной политики, в которой многонациональным корпорациям предлагаются рекомендации о социальной политике и инклюзивной, ответственной и устойчивой практике в сфере труда.

Международный политический диалог и координация действий жизненно необходимы и для обеспечения ясности режима регулирования и применимости всеобщих трудовых норм с учетом разнообразия мер реагирования, принимаемых странами и операторами платформ. Важно, чтобы основополагающие принципы МОТ и права в сфере труда применялись ко всем работникам платформ, независимо от их статуса. Кроме того, принципы, закрепленные в других конвенциях МОТ, например, касательно систем справедливой оплаты труда, справедливого прекращения трудовых отношений и доступа к средствам урегулирования трудовых споров, также должны распространяться на работников платформ.

**Что дальше?**

В дальнейшем необходимо развернуть процесс глобального социального диалога, нацеленного на реализацию возможностей и преодоление вызовов, возникающих в связи с деятельностью платформ цифрового труда, с тем чтобы они располагали оптимальными средствами для создания возможностей достойного труда, стимулирования роста жизнеспособных предприятий и участия в достижении Целей в области устойчивого

развития. Независимая Глобальная комиссия МОТ по вопросам будущего сферы труда рекомендовала разработать международную систему регулирования вопросов труда на цифровых платформах, которая закрепит определенные минимальные права и меры защиты и обяжет платформы и их клиентов соблюдать их. Она также призвала применять в алгоритмах управления, механизмах надзора и контроля принцип «человек в контуре управления», гарантирующий, что «окончательные решения, влияющие на организацию труда, принимаются людьми».

В Декларации столетия МОТ о будущем сферы труда содержится призыв осуществлять «политику и меры, обеспечивающие необходимую степень неприкосновенности частной жизни и защиты персональных данных, а также реагирование на вызовы и возможности в сфере труда, которые связаны с цифровым преобразованием сферы труда, включая труд на цифровых платформах», чтобы содействовать всеохватному и устойчивому развитию, полной и производительной занятости и достойному труду для всех.

Эти задачи можно решать наилучшим образом посредством социального диалога между соответствующими заинтересованными сторонами, особенно платформами цифрового труда, работниками платформ, их представителями и органами власти. Согласованные усилия многих международных форумов и организаций сыграют решающую роль в том, чтобы дальнейшее развитие платформ цифрового труда активно поощряло всеохватное и устойчивое развитие. В основе такого процесса регулятивного диалога и координации действий должны лежать усилия, призванные обеспечить, чтобы положения национального законодательства, реализующие основополагающие принципы и права в сфере труда и другие ключевые аспекты права, касающиеся, например, ОБТ и социального обеспечения, применялись ко всем работникам, включая работников платформ цифрового труда. В случае верной организации взаимодействия и подготовки этот процесс со временем может повысить осознанность, эффективность и последовательность подхода на уровне предприятия и на национальном и международном уровнях в целях:

- ▶ обеспечения честной конкуренции и создания благоприятных условий для обеспечения жизнеспособности предприятий;
- ▶ поощрения ясных и прозрачных условий найма и договорных обязательств работников и предприятий, в том числе в

соответствии с законодательством о труде и защите прав потребителей;

- ▶ правильной классификации статуса занятости работников в соответствии с национальными системами классификации;
- ▶ обеспечения прозрачности рейтинга или ранжирования работников и предприятий, использующих цифровые платформы, в том числе на основе веб-технологий и геолокации, а также платформ электронной торговли;
- ▶ обеспечения прозрачности и контролируемости алгоритмов, применяемых к работникам и предприятиям;
- ▶ защиты персональных и трудовых данных работников, а также данных, относящихся к предприятиям и их деятельности на платформах;
- ▶ создания условий, позволяющих самозанятым работникам платформ осуществлять свое право на ведение коллективных переговоров, например, путем дальнейшей гармонизации законодательства о конкуренции с законодательством о труде;
- ▶ подтверждения того, что положения законов о недопущении дискриминации, охране и гигиене труда распространяются на платформы цифрового труда и их работников;
- ▶ предоставления адекватных социальных пособий всем работникам, включая работников платформ, в том числе путем корректировки и расширения охвата нормативно-правовой базы и соответствующих мер;
- ▶ обеспечения справедливых механизмов прекращения трудовых отношений работников с платформами;
- ▶ обеспечения доступа к независимым механизмам урегулирования споров;
- ▶ обеспечения работникам платформ возможности по их желанию обращаться в суды той страны, где они находятся;
- ▶ обеспечения защиты заработной платы, справедливой оплаты труда и норм рабочего времени;
- ▶ обеспечения свободного перехода работников с одной платформы на другую, в том числе путем содействия портативности данных работников, например, рейтингов;
- ▶ эффективного налогообложения цифровой экономики, в том числе платформ, клиентов и работников, а также их транзакций.





1

# Цифровая трансформация промышленности и сферы труда

# Распространение платформ цифрового труда

▶ На платформах трудятся работники двух типов

С 2010 года их количество увеличилось

в **5** раз



- Гибридные платформы
- Платформы доставки
- Платформы такси
- Онлайн-платформы на основе веб-технологий

2000 2010 2020

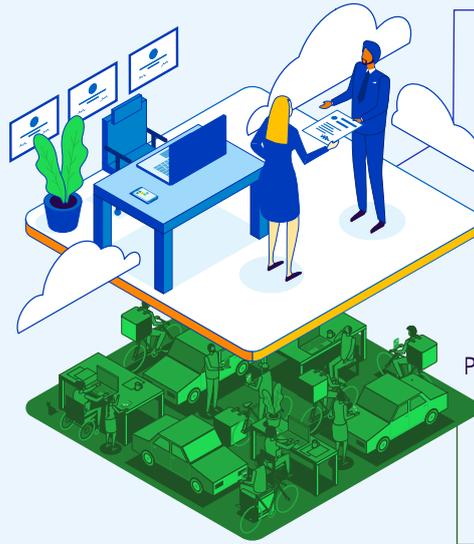
Концентрация платформ в

США 29%

Индии 8%

Великобритании 5%

▶ Кратный рост количества платформ



● Работники, нанимаемые самими платформами

99designs	139	1,200,000
Appen	800	1,000,000
HackerRank	200	11,000,000
Meituan	54,580	3,987,000
PeoplePerHour	50	2,400,000
Rappi	1,500	25,000
Uber	26,900	5,000,000

● Работники, получающие работу с помощью платформ



Подключение к Интернету с помощью ИКТ

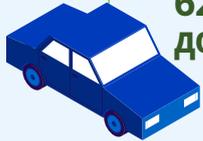
Использование данных

Алгоритмическое управление

# 119 млрд долларов США

▶ Общий объем инвестиций в платформы

Платформы такси  
**62 млрд долларов США**



Платформы доставки  
**37 млрд долларов США**



Гибридные платформы  
**17 млрд долларов США**



Платформы на основе веб-технологий  
**3 млрд долларов США**

**96%**

инвестиций приходится на страны Азии, Северной Америки и Европы

**4%**

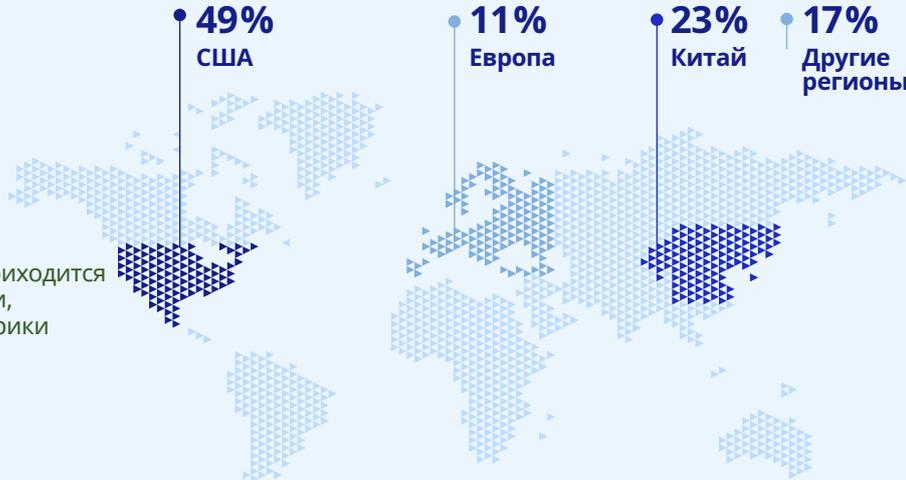
инвестиций приходится на страны Латинской Америки, Африки и Арабского мира

49% США

11% Европа

23% Китай

17% Другие регионы



# 52 млрд долларов США

▶ Общий объем дохода платформ



## ► Введение

Технический прогресс и инновации развиваются беспрецедентными темпами. Произошедшая в начале 1990-х годов революция в сфере информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) привела к быстрому развитию и распространению Интернета, что вызвало трансформацию целого ряда секторов экономики и изменило облик региональных, национальных и международных рынков. Результатом этого процесса стала географическая фрагментация промышленности, так как предприятия получили возможность привлекать подрядчиков, передавать работу на внешнее исполнение и действовать в других странах, используя для этого глобальные системы поставок при относительно низких издержках. Распространение с начала 2000-х годов широкополосного доступа в Интернет, повышающего скорость связи, обеспечило возможность для ускоренного развертывания цифровой инфраструктуры. Широкое использование Интернета и средств ИКТ как предприятиями, так и частными лицами позволило совершать дистанционные экономические операции (с помощью таких платформ, как Amazon и eBay) и заложило основу цифровой экономики (Castells 2010).

За истекшее десятилетие облачные инфраструктуры и сервисы способствовали росту цифровых платформ, постепенно проникших практически во все сферы экономики. Их можно разделить на три широкие категории: платформы, предлагающие цифровые услуги и продукты частным лицам (например, социальные сети); платформы, выступающие посредниками в процессе оборота товаров и услуг (платформы электронной торговли и платформы для бизнеса (B2B)); а также платформы, выполняющие для различных пользователей – предприятий, работников и потребителей – функции биржи труда (например, Urwork или Uber). Эти платформы радикально меняют способы экономического обмена, вызывая все большую трансформацию сферы труда.

Предметом настоящего доклада являются платформы цифрового труда двух основных типов: онлайн-платформы на основе веб-технологий, где задания выполняются в реальном времени или удаленно, поступая либо объединенным вычислительным ресурсам (с помощью платформ микрозаданий и конкурентного программирования), либо людям (с помощью фрилансерских и конкурентных платформ); и платформы на основе геолокации, где задания выполняют люди (водители такси и курьеры) в определенном месте (см.

## ► Платформы цифрового труда стали одной из отличительных черт цифровой экономики.

рис. 1.1). Эти платформы стали отличительной чертой цифровой экономики, поскольку они обеспечивают связь предприятий и клиентов с работниками и создают новые возможности как для работников, так и предприятий. Кроме того, технический прогресс способствовал появлению новых форм организации труда, тем самым трансформируя производственные процессы и способы выполнения работы людьми. Пандемия COVID-19 только усилила их экономическую роль. При этом распространение таких платформ происходило параллельно с ростом значения информации – в частности, больших массивов данных – которую теперь можно хранить и анализировать с помощью облачных сервисов. Этому феномену способствовала доступность фондов венчурного капитала, сыгравших основополагающую роль в финансировании процесса распространения цифровых платформ.

Платформы цифрового труда дают работникам возможность получать доход, а характерная для них гибкая организация труда создает удобство для некоторых категорий работников, таких как женщины, инвалиды и молодежь. Кроме того, они помогают найти работу лицам, занимающим маргинальное положение на традиционных рынках труда, таким как беженцы и трудовые мигранты. При этом работники, занимающиеся низкооплачиваемым или сезонным трудом, могут с их помощью увеличить свой доход (Surie and Sharma 2019). Так как платформы цифрового труда стали важным источником возможностей для заработка, правительства многих развивающихся стран инвестируют в цифровую инфраструктуру и содействуют разработке обучающих программ в частном секторе с тем, чтобы привить работникам навыки компьютерной грамотности (Graham, Hjorth and Lehdonvirta 2017; Heeks 2017).

Платформы цифрового труда дают предприятиям значительные выгоды. Онлайн-платформы на основе веб-технологий обеспечивают связь с работниками и поиск необходимых кадров во всех странах мира, позволяя сокращать издержки и повышать производительность труда (Corporaal and Lehdonvirta 2017). С помощью платформ на основе геолокации предприятия получают выход на более широкий рынок, расширяют клиентскую базу и доступ к рабочей силе, а также повышают рентабельность и производительность. Другие виды цифровых платформ –

например, платформы электронной торговли – дают им возможность реализовывать свою продукцию на широком рынке (малые и средние предприятия (МСП) могут продавать свою продукцию через Amazon).

Однако, помимо этих возможностей, возник целый ряд проблем – как для предприятия, так и для работников. В результате агрессивного ценообразования со стороны платформ цифрового труда многие МСП столкнулись с потенциальной конкуренцией. У работников возникли проблемы, касающиеся регулярности работы и дохода, условий труда, социальной защиты и доступности основополагающих прав на свободу объединения и на ведение коллективных переговоров. Таким образом, цифровая трансформация может привести к росту неформальных и нестандартных форм труда, что подрывает гарантии получения дохода и занятости (OECD 2020a). В этом отношении пандемия COVID-19 еще больше усугубила экономические риски работников, пользующихся платформами цифрового труда (ILO 2020a и 2020b).

Настоящий доклад посвящен стремительным изменениям в труде, способах работы и деловом климате в результате развития платформ цифрового труда, которые стирают прежде четко различимую грань между наемным трудом и самозанятостью. Глобальная экономическая конкуренция способствует распространению нетипичных форм организации труда, отмиранию преимуществ, связанных с занятостью, а также поляризации рабочей силы (Berg 2019). Кроме того, новые цифровые технологии меняют практику управления людскими ресурсами, поскольку работу, получаемую при посредничестве платформ, все чаще распределяют не люди, а алгоритмы, которые также оценивают ее качество и осуществляют оплату труда. Эти глубокие, стремительные изменения чреватые существенными последствиями для благосостояния и условий труда работников во всем мире, особенно в странах с низким и средним уровнем дохода. Поэтому регулирование работы платформ цифрового труда уже обсуждается в целом ряде стран, причем особенно острые дебаты идут вокруг вопроса о роли систем регулирования в деле обеспечения достойного труда и справедливых условий конкуренции для предприятий.

Хотя платформы цифрового труда находятся на относительно раннем этапе своего развития, за истекшее десятилетие они росли быстрыми темпами. По оценкам Kuek et al. (2015), сделанным на основе сведений, полученных в результате бесед с представителями компаний фрилансерских платформ и платформ

микрозаданий, общий объем их рынка в 2016 году составлял примерно 4,8 млрд долларов США. Совокупный доход Upwork – крупнейшей онлайн-платформы на основе веб-технологий – вырос с 164 млн долларов США в 2016 году до 301 млн в 2019 году (Upwork 2020). Так как платформы цифрового труда продолжают стремительно развиваться и менять облик сферы труда, решение проблем, с которыми сталкиваются работники и предприятия, имеет кардинальное значение для полноценной реализации такими платформами своего потенциала как источника получения дохода и достижения целей устойчивого развития (ЦУР). В этой связи для того, чтобы лучше понять процесс взаимодействия предприятий и работников с платформами цифрового труда, целесообразно проанализировать основы функционирования их бизнес-моделей и взаимодействие с другими предприятиями. Поэтому в настоящем докладе рассматриваются не только возможности и проблемы, создаваемые платформами цифрового труда для предприятий и работников, но и то, какие меры регулирования и государственной политики нужны для защиты как работников, так и предприятий с тем, чтобы обеспечить им стабильное и благополучное существование в этих условиях.

Глава 1 посвящена развитию цифровой экономики и платформ цифрового труда, особенно последних. В ней оценивается влияние таких платформ на различные секторы экономики и рынки труда, рассматриваются их отличительные черты, меняющие облик сферы труда. Кроме того, в ней на основе имеющейся литературы оценивается количество операторов платформ и численность работников, которых они обеспечивают работой, рассматривается роль данных и капитала в их стремительном развитии, а также проблемы, которые они создают для предприятий и работников.

В главе 2 с помощью анализа условий пользовательских соглашений, действующих на 31 крупнейшей платформе, а также результатов бесед с представителями 16 онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации, рассматриваются бизнес-стратегии и ключевые элементы бизнес-моделей платформ обоих типов. Рассматриваемые ключевые элементы бизнес-моделей включают в себя модели рентабельности и стратегии ценообразования, практику найма работников, алгоритмы управления производственными процессами и оценки работников, а также правила работы платформ.

В главе 3 на основе бесед с представителями 70 МСП и крупных предприятий прослеживается

проникновение платформ цифрового труда в различные секторы экономики и рассматриваются причины их использования предприятиями. В ней на конкретных примерах рассматриваются возможности, предлагаемые платформами цифрового труда молодым предприятиям новой цифровой экономики и компаниям аутсорсинга бизнес-процессов (ВРО), и приводится анализ влияния таких платформ на традиционные предприятия, в частности МСП в розничной сфере.

В главе 4 на основе опросов с участием 12.000 респондентов из разных стран мира рассматриваются возможности и проблемы, с которыми сталкиваются работники платформ цифрового труда. В ней представлен

первый серьезный обзор положения таких работников в различных секторах и странах мира, особенно в развивающихся. В главе 5 на основе широкого подхода к регулированию описываются формы организации управления и инициативы, предпринимаемые платформами, государством и социальными партнерами для преодоления возникающих проблем. В главе 6 предложены меры регулирования работы платформ цифрового труда, которые могут потребоваться на национальном, международном и многостороннем уровне для обеспечения работникам достойного труда, а предприятиям – справедливых условий конкуренции. Во вставке 1.1 приводятся определения ключевых терминов и понятий, используемых в настоящем докладе.

#### ► Вставка 1.1 Используемая в докладе терминология

**Информационно-коммуникационная технология (ИКТ)** охватывает целый ряд технических аспектов и включает в себя, в частности, доступ в Интернет, данные, облачные сервисы, программное и аппаратно-техническое обеспечение. ИКТ применяется в различных сферах – от телекоммуникаций, широкоэмительных СМИ и обработки аудиовизуальных материалов до финансовой сферы, медицины, социальных сетей и платформ цифрового труда. ИКТ охватывает как сферы, связанные с использованием Интернета, так и мобильную связь, обеспечиваемую беспроводными сетями, хотя она также включает в себя другие технологии, например проводной связи, радио и телевидения.

**Информационная технология (ИТ)** – это часть ИКТ, относящаяся к использованию вычислительных систем и включающая в себя все аппаратно-техническое и программное обеспечение, а также периферийное оборудование и инфраструктуру.

**Цифровая экономика** «охватывает всю экономическую деятельность, опирающуюся на цифровые вводимые ресурсы или в значительной степени дополняемую ими, включая цифровые технологии, цифровую инфраструктуру, цифровые услуги и данные. Цифровая экономика относится ко всем производителям и потребителям, включая государство, использующим эти цифровые вводимые ресурсы в своей экономической деятельности» (OECD 2020b, 5).

**Цифровые платформы** – это дистанционные структуры, предлагающие цифровые продукты и услуги. Эти цифровые услуги способствуют «взаимодействию между двумя или несколькими различными, но взаимозависимыми совокупностями пользователей (будь то предприятия или частные лица), которое осуществляется с помощью услуги, оказываемой посредством Интернета» (OECD 2019a, 21). Такие взаимодействия могут включать в себя предложение труда, обмен товарами (электронную торговлю) или программным обеспечением.

**Платформы цифрового труда** упрощают процесс работы за счет того, что «цифровые технологии выполняют функции «посредника» между отдельными поставщиками» (работниками платформ и другими предприятиями) и клиентами (EU 2020, 1), либо за счет того, что напрямую привлекают работников для оказания услуг. Работа, выполняемая на этих платформах, называется «мобильной» или «проектной» работой.

**Алгоритмическое управление** означает передачу алгоритмической системе контроля функций распределения заданий и принятия решений при ограниченном участии человека. При этом алгоритмическая система управления совершенствуется с помощью алгоритмов самообучения, использующих полученные данные.

**Работник** в соответствии с международными трудовыми нормами МОТ является понятием, включающим в себя как наемных, так и самозанятых работников (или независимых подрядчиков). В литературе работники цифровых платформ называются «самозанятыми», «мобильными» или «независимыми» работниками. Таксономия того, как различные платформы описывают таких работников в своих пользовательских соглашениях, представлена в таблице A2.3 [Приложения 2](#).

**Клиент** означает пользователей цифровых платформ, будь то предприятия, компании или потребители.



## 1.1 Развитие цифровой экономики

Развитие цифровой экономики неотделимо от развития целого ряда технологий программирования, таких как искусственный интеллект (ИИ), технологии облачных вычислений и распределенных реестров (блокчейн). За истекшее десятилетие произошло существенное распространение облачных сервисов, высокоскоростного доступа в Интернет и сервисов удаленного хранения данных, что сделало возможным осуществление экономических операций и обмен огромными массивами данных и информации между людьми, предприятиями и устройствами. При этом появление инновационных разработок высокотехнологичных компаний, таких как Google и Apple, параллельно с распространением программного обеспечения как в виде программ с открытым кодом, так и в виде сервисов привело к повсеместному использованию смартфонов, компьютеров и серверов населением и предприятиями (Evans and Schmalensee 2016). Эти платформы обусловили развитие инноваций и появление широкого спектра приложений во многих секторах экономики, что способно в конечном счете изменить облик промышленности. Между тем платформы также создали в цифровой сфере новые возможности для предпринимательства, что не только позволяет создавать новые продукты, услуги и процессы, но и изменять прежние трудовые процессы и бизнес-модели, существовавшие до эпохи Интернета. Поэтому можно сказать, что цифровая экономика возникла в точке пересечения, где ИКТ и пользователи этой технологии – как люди, так и предприятия – стали в социальном и экономическом плане все больше зависеть от цифровых способов передачи информации.

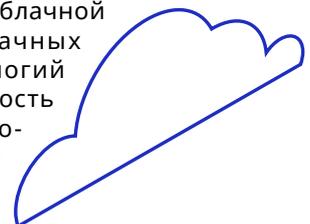
Развитие цифровой экономики в отдельных странах определяется наличием цифровой инфраструктуры, которая в мире распределена неравномерно, и в этом плане развивающиеся страны по-прежнему отстают от развитых. Главная причина состоит в том, что во многих развивающихся странах «распространение облачных сервисов по-прежнему сдерживается высокими затратами, связанными с выделением дополнительной полосы пропускания международного трафика для получения доступа к расположенным за границей серверам и центрам сбора и обработки данных» (UNCTAD 2019, 8). В результате практически весь объем облачного трафика

в 2019 году приходился на страны Северной Америки, за которыми следовал Азиатско-Тихоокеанский регион и Западная Европа: на эти три региона в совокупности приходилось почти 90 процентов трафика (UNCTAD 2019). Неравномерное развитие цифровой экономики порождает цифровой водораздел, чреватый усугублением неравенства, особенно между странами. Для решения этой проблемы нужно действовать коллективно. Даже те развивающиеся страны, которые накопили хороший задел в области услуг ИТ и сетевых программных продуктов – например, Индия – «отстают от развитых по пропускной способности, скорости соединения и готовности сетей» (UNCTAD 2018, VIII).

Поэтому компании, предлагающие цифровые платформы, развиваются лишь в отдельных частях мира, а развивающиеся страны в основном превратились в их пользователей. Они продолжают испытывать проблемы, в основном в силу вышеупомянутого дефицита цифровой инфраструктуры, а также неразвитости финансовой инфраструктуры, людских ресурсов и институционального потенциала. В качестве примера можно назвать ограниченный доступ к рынкам капитала и отсутствие технически подготовленной рабочей силы, а также отсутствие благоприятной среды регулирования технологического предпринимательства. В этих условиях абсолютно необходимо изучить отдельные ключевые черты, которые обусловили развитие цифровой экономики, и разобраться в том, какие возможности и проблемы она порождает для экономических процессов, преобразующих сегодня сферу труда.

### 1.1.1 Ключевые черты цифровой экономики

Отличительная черта цифровой экономики, на которую все чаще обращают внимание – это ее способность предлагать различные решения в виде «сервисов», обеспечиваемых широкой доступностью облачной инфраструктуры и облачных вычислительных технологий (см. вставку 1.2). Доступность облачных сервисов позволила цифровой экономике превратиться в гораздо



более многообразную среду, причем сами эти сервисы играют важнейшую роль в формировании глобальной экономики. Вот некоторые из ключевых черт цифровой экономики:

**Облегченность активов.** Доступность инфраструктуры облачных сервисов позволяет фирмам сокращать затраты на лизинг или аренду аппаратных средств и скачивание программ и приложений, а также по требованию управлять доступом к приложениям или системе хранения данных через поставщика облачного сервиса (см. вставку 1.2). Это повышает мобильность предприятий, позволяя им сосредоточить усилия на профильных услугах.

Наличие на платформах прикладных программ и «приложений-сервисов» сокращает дублирование затрат и повышает производительность, так как эти программы можно использовать для выполнения аналогичных задач или адаптировать под выполнение новых, что означает, что программный код не надо писать заново (Boudreau, Jesuthasan and Creelman 2015; Lakhani, Garvin and Lonstein 2012). Это сокращает затраты времени и средств разработчиков и повышает производительность их труда. С течением времени и с ростом использования программного кода число приложений и инструментов, доступных пользователям, увеличивается. Кроме того, доступность приложений-сервисов создает среду, ускоряющую развитие и повышающую производительность.

**Сетевой эффект.** Успех платформы зависит от способности привлечь достаточное количество пользователей с обеих сторон рынка (клиентов и работников). Для этого используются стратегии как связанные, так и не связанные с ценообразованием – например, бесплатный доступ или выгодные предложения. Эти стратегии повышают ценность платформы для пользователей, привлекая еще большее их число для создания критической массы – сетевого эффекта (Evans and Schmalensee 2008). Кроме того, в целях инноваций и повышения своей ценности платформы привлекают и стремятся удержать сторонних разработчиков за счет полностью или практически бесплатного доступа к приложениям и инструментам (Boudreau and Jerpesen 2015). Все это служит для создания сетевого эффекта.

**Датафикация.** Рост вычислительных мощностей и доступность облачных сервисов хранения данных позволили обеспечить сбор, хранение и анализ огромных массивов

данных с гораздо большей скоростью, чем когда-либо прежде. Данные стали составной частью работы платформ, поскольку их можно монетизировать – например, с помощью адресной рекламы – а также использовать для массы различных целей, таких как прогнозирование поведения потребителей, улучшение продуктов (услуг) и управление работниками с помощью алгоритмов.

**Мобильность.** Инфраструктура облачных сервисов позволяет платформам работать в региональном или глобальном



#### ► Вставка 1.2 Облачная инфраструктура и вычислительные сервисы

Существуют три основных вида облачной инфраструктуры и вычислительных сервисов:

**Инфраструктура как сервис** состоит из инфраструктуры облачных вычислительных мощностей таких, как аппаратное обеспечение, виртуальные машины, серверы, системы и сети облачного хранения данных, которые предприятия могут брать в аренду или лизинг. Поставщиками этих сервисов являются компании, обеспечивающие работу платформ, такие как Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure и Google Compute Engine, и, кроме того, их предлагают платформы открытой разработки – например, OpenStack, CloudStack и Nimbus.

**Платформа как сервис** – это облачный вычислительный сервис, предлагающий такие компоненты, как операционные системы, язык программирования и инструменты разработки программ, управление базами данных и веб-серверы. Поставщиками таких сервисов выступают AWS Elastic Beanstalk, Microsoft Azure, Google App Engine и другие компании, обеспечивающие работу платформ. Кроме того, их предлагают платформы с открытым исходным кодом, такие как Dokku, Flynn и Apache Stratos.

**Программное обеспечение как сервис** предлагает пользователям дистанционный доступ к программам или приложениям с помощью клиентского интерфейса. Это включает в себя различные статистические программы и пакеты программ – в частности, Dropbox, Slack и Google Apps. К ним также относятся программы с открытым исходным кодом – например, предлагаемые библиотекой программ Apache Hadoop.

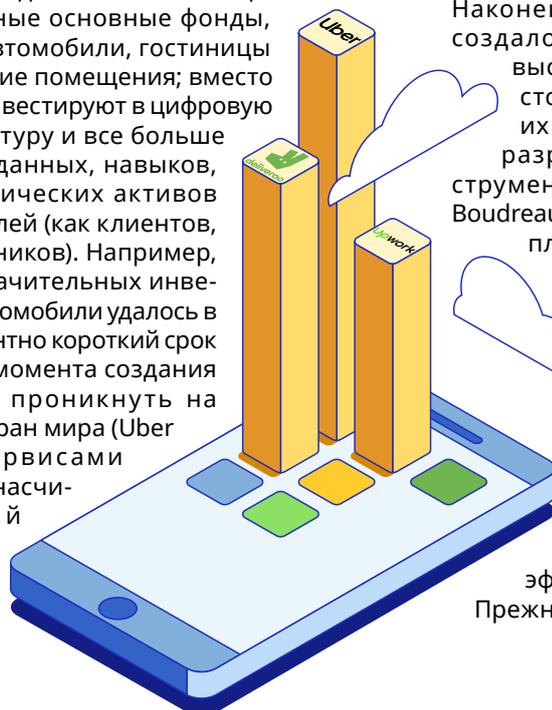
**Источник:** Адаптировано по материалам ОЭСР (2014).

масштабе практически из любого места, вне зависимости от того, где находятся клиенты, поставщики или потребители. Отличительной чертой платформ является их способность с максимальной отдачей использовать нематериальные активы – программы, приложения и инструменты – которые являются основой их бизнеса (OECD 2014).

### 1.1.2 Развитие цифровых платформ

Цифровым платформам удалось проникнуть в самые разные секторы, используя для этого отдельные отличительные черты цифровой экономики (см. раздел 1.2). Кроме того, растущая зависимость различных устройств – от смартфонов до компьютеров – от ИКТ привела к появлению множества возможностей для роста и развития компаний-операторов платформ. Характер и структура цифровой экономики способствовали стремительному росту этого бизнеса. Например, доступность и дешевизна инфраструктуры облачных сервисов параллельно с доступностью венчурного финансирования за истекшее десятилетие привели к снижению входных барьеров и обеспечили ускоренное развитие цифровых платформ (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019).

Облачная инфраструктура обеспечила рост цифровых платформ во многих странах и регионах, способствуя облегченности их активов. Платформы зачастую тратят минимальные средства на инвестиции в традиционные основные фонды, такие как автомобили, гостиницы или складские помещения; вместо этого они инвестируют в цифровую инфраструктуру и все больше зависят от данных, навыков, идей и физических активов пользователей (как клиентов, так и работников). Например, Uber без значительных инвестиций в автомобили удалось в беспрецедентно короткий срок (за 11 лет с момента создания компании) проникнуть на рынки 69 стран мира (Uber 2020a). Сервисами компании, насчитывающей 26.900 работников, пользуются



## Облачная инфраструктура способствовала развитию цифровых платформ.

ются 5 млн водителей, которые используют собственные или арендованные автомобили и большей частью считаются самозанятыми или «водителями-партнерами» (Uber 2020a and 2020b; Приложение 2). При этом Uber управляет своими сервисами с помощью специального приложения, которое, сводя между собой клиентов и водителей, представляет собой «стержень» (алгоритмического управления). Основные активы компании – это сеть пользователей (водителей и потребителей услуг), данные и торговая марка (Teese 2018a, 43).

Инфраструктура облачных сервисов обеспечивает платформам виртуальность и мобильность, поскольку они оперируют нематериальными активами, а их пользователи (работники и клиенты) могут находиться в любой точке мира. Эта отличительная черта осложняет регулирование в силу следующих двух причин. Во-первых, пользователь всегда может скрыть свое местоположение с помощью виртуальных частных сетей (OECD 2014). Во-вторых, если пользователи платформы и ее оператор находятся в разных странах, применять нормы трудового и налогового законодательства становится непросто в силу зависимости их содержания от конкретной юрисдикции (см. разделы 5.3.9 и 6.3).

Наконец, развитие цифровых платформ создало условия для развития молодых высокотехнологичных предприятий и сторонних разработчиков, которые с их помощью получили возможность разрабатывать новые продукты, инструменты, приложения и сервисы (Miric, Boudreau and Jeppesen 2019). Размещаемые на платформах, они являются движущей силой цифровой трансформации (см. раздел 3.3.2).

Цифровизация способствует датафикации, обеспечивая сбор огромных массивов данных. Данные пользователей стали для платформ одним из ценнейших активов, поскольку они являются основой для создания новых продуктов и помогают повысить эффективность и производительность. Прежние способы и программы обработки

данных оказались непригодными для работы с огромными массивами данных – для этого потребовались новаторские методы (Sheriff 2018). Некоторые способы обработки данных людьми – маркирование, классификация, категоризация, фильтрация, структурирование и организация – сохраняют свою актуальность, так как, несмотря на развитие ИИ, их нельзя полностью автоматизировать. Платформы цифрового труда, такие как платформы микрозаданий, возникли в силу неспособности ИИ классифицировать изображения, звуки и тексты, для чего требуется человеческий интеллект (Irani 2015). Например, когда Amazon разрабатывал свои каталоги продуктов, чтобы упростить покупателям доступ к ним с помощью функции поиска (что осложнялось дублированием позиций, содержащих сведения о продуктах), было принято решение создать корпоративный сайт, позволяющий сотрудникам в свободное время просматривать позиции каталога и отмечать такие повторы (Silberman 2015).

Наличие этого новаторского инструмента (корпоративного сайта), обеспечивающего оперативное и эффективное выполнение задач, в 2005 году привело Amazon к мысли ввести в действие платформу Amazon Mechanical Turk (AMT), с помощью которого огромное множество задач по обработке данных можно было поручить работникам, находящимся в различных странах мира, что было экономически выгодно (Silberman 2015). Например, если раньше для обработки данных нужно было нанимать сотни собственных сотрудников, которые обрабатывали данные за несколько недель, то 60.000 работников платформы решали эту задачу за два дня (Irani 2015). Способность столь оперативно выполнять задания силами глобального коллектива работников дала толчок развитию платформ микрозаданий. Такие платформы сыграли важнейшую роль в обработке данных, необходимых многим компаниям цифровой и традиционной экономики (см. разделы 1.4 и 3.3.2).

Результатом передачи работы на внешнее исполнение с помощью платформ цифрового труда стало появление невидимой рабочей силы, занимающейся – нередко в условиях нестабильной занятости – фильтрацией, обработкой и структуризацией огромных массивов данных (см. главу 4) для удовлетворения потребностей цифровой экономики. Такая передача работы на внешнее исполнение давала компаниям двойное преимущество в виде сокращения издержек и одновременно формирования архивов данных, которые можно

было использовать для создания алгоритмов машинного самообучения в целях автоматизации процессов в перспективе (Rani and Singh 2019). Такая невидимая – и фактически неоплачиваемая – работа в еще больших масштабах происходит на платформах услуг такси, где водители не только перевозят пассажиров, но и передают информацию в корпоративные базы данных для использования в качестве обучающих алгоритмов в целях последующей автоматизации управления такими видами деятельности, как диспетчеризация водителей или ценообразование в часы пиковой нагрузки (Chen and Qiu 2019). Работники часто не осознают, что занимаются такой «обработкой данных», и не получают никакой платы за это.

### 1.1.3 Инновации открытой разработки

Одним из важнейших факторов, способствующих развитию цифровой экономики, стало появление платформ открытой разработки прикладных программ (таких как Apache Hadoop, GitHub), доступ к которым компании как цифровой, так и традиционной экономики получают бесплатно. Платформы открытой разработки используются целым рядом платформ цифрового труда, в том числе Uber и Upwork. Например, GitHub, хранилище программ, приложений и инструментов с открытым исходным кодом, позволяет своим пользователям (как предприятиям, так и отдельным разработчикам) получать доступ к этим программам и инструментам и адаптировать их без значительных затрат времени и средств. Доступность открытых программ и инструментов также дает многим платформам возможность в короткий срок и без значительных инвестиций распространить свою деятельность на другие сервисы или секторы в зависимости от того, что нужно пользователям.

Платформы открытой разработки и программы с открытым исходным кодом получают растущее признание как инструменты для инноваций. Это отчасти вызвано тем, что такие программы распространяются бесплатно и тем самым являются альтернативой программам общего назначения или требующим специальной лицензии. Крупные предприятия и компании, предлагающие услуги платформ, взаимодействуют с платформами открытой разработки, а не конкурируют с ними, так как это дает им доступ к совокупности разнообразных

знаний и возможностей, что, в свою очередь, ускоряет процесс инноваций без каких бы то ни было затрат (см. раздел 3.1.3; Gawer 2014). Например, Google открыл свои патенты на операционную систему Android<sup>1</sup>, а Tesla бесплатно открыла портфель корпоративных патентов независимым разработчикам, чтобы они могли разрабатывать инновационные инструменты, программы или приложения<sup>2</sup>. Аналогичное сотрудничество развивается среди государственных организаций, которые бесплатно передают свои патенты разработчикам: например, Национальное управление по аэронавтике и исследованию космического пространства США сделало достоянием разработчиков сотни патентов<sup>3</sup>. Доступность платформ открытой разработки и программ с открытым исходным кодом также подталкивает эти организации к тому, чтобы содействовать инновациям и развитию, открывая независимым фирмам или сторонним разработчикам доступ к своим объектам интеллектуальной собственности с помощью интерфейса прикладного программирования.

### 1.1.4 Доминирующее положение отдельных операторов платформ

Облачные и вычислительные сервисы предлагаются ограниченным числом крупнейших многонациональных предприятий, таких как Alibaba, Alphabet (включает Google), Amazon, Apple, Facebook, Microsoft и Tencent. Хотя некоторые из них также занимаются промышленным производством, они в основном являются операторами и способны, используя отдельные особенности цифровой экономики, создавать новые высокоэффективные способы, упрощающие взаимодействие между огромным числом пользователей, приложений, предприятий или поставщиков услуг. В географическом плане они расположены всего в двух странах – Китае и США – а совокупный годовой доход этих семи компаний в 2019 году оценивается примерно в 1.010 млрд долларов США (см. рис. 1.14 в разделе 1.5). Концентрация богатства в руках ограниченного числа

операторов платформ в ряде случаев позволяет им не только координировать, направлять и управлять инновациями и развитием, но и определять развитие инфраструктуры в цифровой экономике. Их доминирующее положение дает им возможность проводить границы внутри цифровой экономики и определять состав ее участников. Для предоставления доступа к облачным сервисам применяются различные механизмы, такие как лицензирование прав интеллектуальной собственности и техническая среда<sup>4</sup> (Teese 2017; Parker, Van Alstyne and Choudary 2016). Кроме того, регулируется доступ к использованию инфраструктуры платформ путем определения их характера как «открытого» или «закрытого» (для привлечения ограниченной группы участников) (Zhao et al. 2019).

Доминирующее положение операторов платформ в силу их влияния на экономику осложняет положение стран – в первую очередь развивающихся – в частности, если государство и предприятия стремятся создать работникам условия для гарантированного и достойного труда. Например, платформы микроразработок, такие как AMT, передают на внешнее исполнение работникам, находящимся в разных странах мира, задания по обработке данных, канцелярскую и низовую работу, которая применяется для обучения ИИ. Однако при том, что эти платформы создают возможности для заработка, качество создаваемой ими работы вызывает сомнения. Вопрос о качестве работы касается не только оплаты труда, регулярности работы и доступности социальной защиты, но и содержания работы, поскольку задания, часто выполняемые людьми с высоким уровнем образования, могут носить монотонный, примитивный и отупляющий характер (см. раздел 4.1.6). Поскольку в развивающихся странах в неформальной экономике все еще занята значительная часть работников, такая траектория развития цифровой экономики может вынудить образованных и квалифицированных работников в этих странах согласиться на негарантированную (неформальную) занятость и неопределенные условия труда (World Bank 2020), что требует тщательной проработки соответствующей политики.

1 Подробнее см.: <http://techcrunch.com/2015/07/23/google-offers-to-sell-patents-to-startups-to-boost-its-wider-cross-licensing-initiative>.

2 Подробнее см.: <https://www.digitaltrends.com/cars/good-guy-elon-musk-opens-teslas-patents-gives-free-access-technology/>. Этому примеру последовали другие автопроизводители, например Ford, см.: <http://www.digitaltrends.com/business/ford-to-open-electric-vehicle-patents-news-pictures/>.

3 Подробнее см.: <http://www.nasa.gov/press-release/nasa-offers-licenses-of-patented-technologies-to-start-up-companies>.

4 Термин «техническая среда» означает определение границ, в пределах которых могут осуществляться инновации.



## 1.2 Проникновение и распространение цифровых платформ в различных секторах экономики

Цифровизация проникает в различные секторы экономики, повышая эффективность и создавая все новые источники образования стоимости. Как можно видеть на рис. 1.1, иллюстрирующем ландшафт работы цифровых платформ, их проникновение затронуло практически все важнейшие отрасли. При этом в разных секторах экономики цифровые платформы находят себе разное применение. Различаются три основные категории платформ: платформы, предлагающие цифровые сервисы (продукты) частным лицам, например поисковые системы или социальные сети; платформы, обеспечивающие взаимодействие и выполняющие функции связующего звена между различными пользователями, например платформы для бизнеса (B2B); и платформы цифрового труда. При том, что большинство платформ можно отнести к одной из этих категорий, существует определенное число «гибридных» платформ с многопрофильными сервисами.

Проникновение цифровых платформ оказывает глубокое влияние на предприятия и отрасли, так как это изменяет структуру рынков и способы организации труда, ужесточает конкуренцию и подрывает модели регулирования, тем самым меняя правила игры (Kenney and Zysman 2016). В настоящем разделе вкратце рассматриваются некоторые из факторов этого влияния на различные секторы экономики.

### 1.2.1 Цифровые платформы, предлагающие сервисы частным лицам

Цифровые платформы кардинально меняют характер социально-экономического взаимодействия. Это касается как социальных сетей, таких как Facebook или TikTok, занимающих все большее место в социальной и экономической жизни людей во всем мире, так и коммуникационных платформ, таких как Skype, WhatsApp, Viber или Zoom, приобретающих растущее значение не только для обеспечения бесперебойной деятельности

предприятий и удаленного режима работы в период пандемии COVID-19, но и для личной жизни людей. Некоторые платформы – например, Google и Facebook – также предлагают пользователям сервисы поиска и рекламы, что сокращает их издержки, связанные с поиском нужной информации.

Кроме того, социальные сети, такие как Facebook, принципиально меняют сектор рекламы, поскольку их клиенты, используя огромные массивы данных о 2,8 млрд пользователей Facebook<sup>5</sup>, могут резко расширить географию своего охвата (Fumagalli et al. 2018). Доступность облачных сервисов также вызывает глубокие изменения в работе СМИ, в том числе новостных. Новостные ресурсы и виртуальные СМИ жестко конкурируют с традиционными СМИ, что серьезно влияет на бизнес и работников последних.

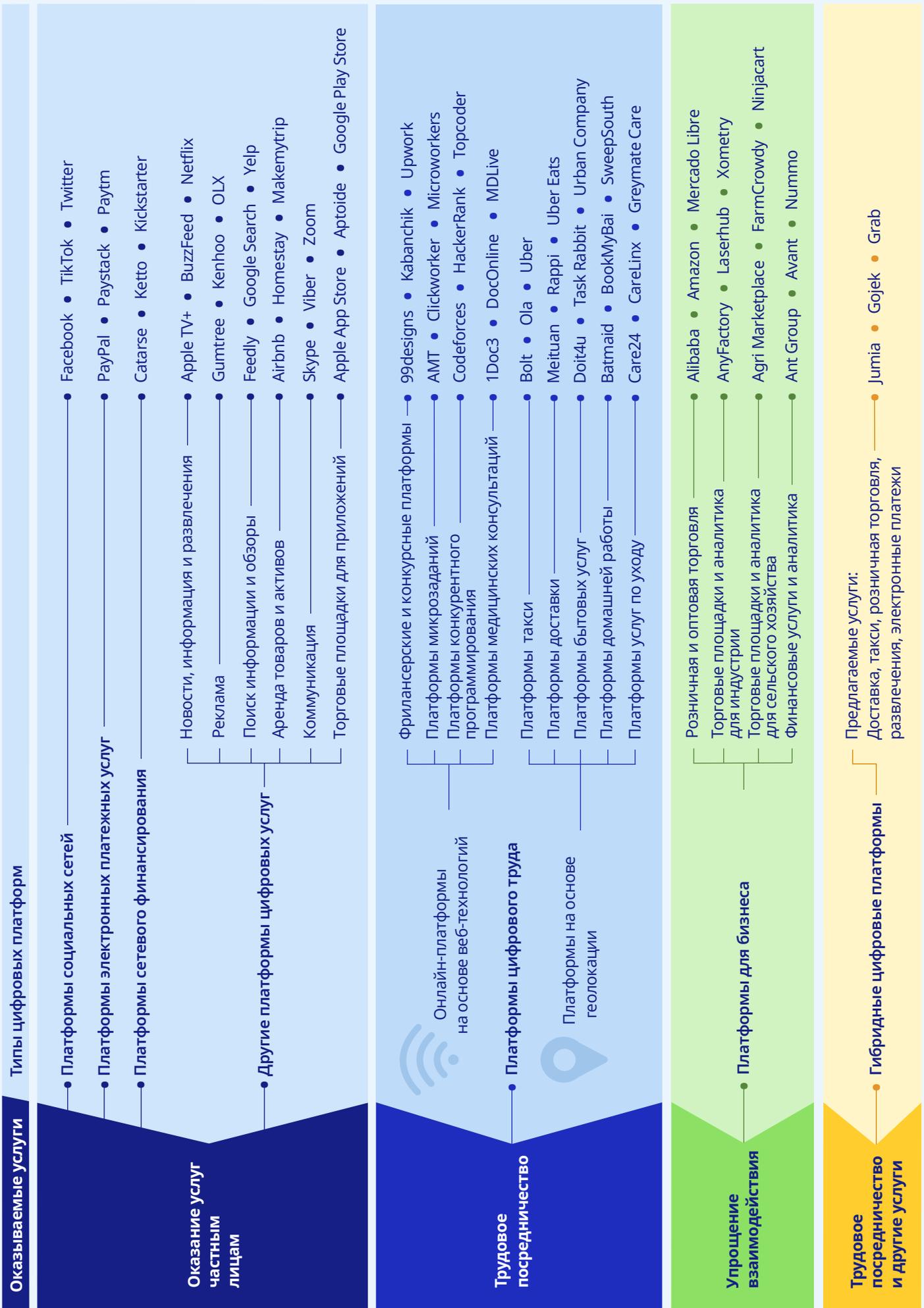
### Цифровизация проникает в различные секторы экономики.

Существуют платформы – например, YouTube – предлагающие частным лицам и предприятиям сервисы потокового видео и одновременно выполняющие функции социальных сетей, которые не только дают создателям контента возможность размещать видеоматериалы и зарабатывать на этом, но и вторгаются на территорию сектора рекламы. Так, за три года рекламные доходы YouTube превысили 34 млрд долларов (Alexander 2020). Между тем важнейшим фактором создания сетевого эффекта и получения дохода социальными сетями, подобными Facebook, YouTube и TikTok, является труд пользователей, размещающих свои материалы, которые зачастую не получают за это практически ничего. Однако рассмотрение этого вида труда выходит за пределы настоящего доклада.

Цифровые платформы упростили доступ к целому ряду продуктов, таких как программы

<sup>5</sup> По состоянию на декабрь 2020 года Facebook насчитывал 2,8 млрд активных пользователей в месяц. Подробнее см.: <https://investor.fb.com/investor-news/press-release-details/2021/Facebook-Reports-Fourth-Quarter-and-Full-Year-2020-Results/default.aspx>.

► Рис. 1.1 Экономика цифровых платформ



или потоковая передача музыки, которые потребители и предприятия могут получать дистанционно в цифровой форме. Это определило переход от материальных продуктов к нематериальным и может в принципе нарушить условия конкуренции, поскольку потоковая передача музыки, например, с помощью Spotify не облагается налогом, а импорт компакт-дисков – облагается. Это может влиять на доходы бюджета от таможенных сборов и тарифов, особенно в развивающихся странах, поскольку сейчас действует мораторий на таможенные сборы с электронной передачи продуктов и услуг. На этом фоне во Всемирной торговой организации (ВТО) проходит дискуссия о правилах цифровой торговли. Между тем в странах, в том числе развивающихся, нет единого мнения по вопросу о продлении моратория; некоторые из них хотели бы отменить его, чтобы за счет таможенных сборов финансировать развитие цифровой инфраструктуры или использовать их на другие общественные цели (Rani and Singh 2019; UNCTAD 2018). Например, за счет этих средств можно было бы увеличить расходы на социальную защиту, которые резко сократились в период кризиса, вызванного COVID-19, что серьезно подорвало благосостояние трудящихся (см. раздел 4.2.5; Behrendt, Nguyen and Rani 2019).

### 1.2.2 Цифровые платформы, обеспечивающие взаимодействие между пользователями и выполняющие функции связующего звена между ними

Доступность облачных сервисов вызвало распространение цифровых платформ, работающих по модели «бизнес для бизнеса» (B2B), «бизнес для потребителей» (B2C), а также платформ цифрового труда (см. рис. 1.1). Появление таких платформ изменяет деловой ландшафт и границы предприятий, одновременно ужесточая конкуренцию и создавая возможности для компаний в традиционной экономике.

В сфере B2B и B2C наблюдалось стремительное развитие дистанционной розничной торговли, что подорвало позиции традиционного розничного сектора и оказало серьезное влияние как на магазины розничной торговли, так и на привлекаемых ими работников. Проникновение платформ в такие отрасли, как обрабатывающая промышленность, сельское хозяйство и финансовый

сектор, находится на относительно ранней стадии, а их влияние на предприятия и работников еще не столь глубоко, как в розничной торговле. За истекший период также наблюдалось развитие гибридных платформ, которые, наряду с работой, предлагают другие сервисы, такие как электронная торговля и электронные платежи.

**Розничные платформы.** Наиболее успешные модели B2B и B2C реализованы в сфере дистанционной розничной торговли. Лучшими из них являются Alibaba, Amazon и Flipkart. Глобальный рынок электронной торговли в 2019 году оценивался в 4,25 трлн долларов (Grand View Research 2020). Платформы электронной торговли конкурируют с небольшими розничными магазинами, предлагая более выгодные цены в силу способности сокращать операционные издержки и затраты на аренду торговых помещений и наем персонала. В результате упадка розничной торговли, который усугубился из-за ограничительных мер, принятых для сдерживания пандемии COVID-19, физические розничные магазины могут потерять тысячи рабочих мест. Как показывают результаты исследования, проведенного в скандинавских странах, доходы электронной торговли за период с 2008 по 2018 год выросли втрое, а в первом квартале 2020 года увеличились на 27 процентов (Rolandsson 2020).

Бурное развитие этих платформ и новых цифровых технологий влияет на занятость в розничной торговле, доля которой в общей занятости в скандинавских странах снизилась в период с 2009 по 2019 год (Rolandsson 2020). Кроме того, это влияет на качество создаваемых рабочих мест, в частности, в сфере логистики (например, складских работников и курьеров, работающих в Amazon), где существенная часть роста занятости обеспечивалась за счет службы доставки и низкооплачиваемой работы на складе (MIT 2020). Многие из работников службы доставки считаются независимыми подрядчиками: на них не распространяются меры защиты занятости, у них нерегулярная и низкая оплата труда, и они беззащитны в случае производственного травматизма (De Stefano 2019).

МСП и частные предприниматели, продавая продукцию через некоторые розничные платформы, получают доступ к более широкой клиентской базе. Так, 60 процентов продукции, которую реализует Amazon, поставляют сторонние предприятия (1,7 млн МСП) (Vezos 2020). Однако, давая сторонним продавцам доступ к более широкой клиентской базе, розничные платформы взимают разные типы комиссионных за каждую единицу проданного товара. Согласно оценкам,

в 2018 году объем комиссионных, уплаченных сторонними продавцами Amazon, составил 39,7 млрд долларов США<sup>6</sup>; при этом размер комиссионных за привлечение покупателей колеблется от 6 (персональные компьютеры) до 45 процентов (аксессуары к устройствам)<sup>7</sup>. В период пандемии COVID-19 высокий размер комиссионных, взимаемых Amazon, сильно повлиял на доходы малых предприятий, многие из которых оказались в сложной ситуации вследствие замедления экономики.

У многих платформ есть собственный спектр продуктов, конкурирующих с продукцией сторонних продавцов. Однако объем данных, которые платформы способны собирать и анализировать в процессе принятия решений о продаже продуктов, об их ценообразовании или о привлечении пользователей или потребителей, позволил им укрепить свои позиции на рынке. В этой связи ценовые решения, принимаемые на основе таких данных, в силу информационной асимметрии оказывают огромное влияние как на сторонних продавцов, работающих с помощью платформ, так и на традиционные розничные магазины. В этой связи конкуренция между платформами и предприятиями, особенно МСП, как внутри, так и за пределами создаваемых ими торговых площадок становится предметом пристального внимания (см. раздел 3.4).

**Промышленные платформы.** В промышленности постепенно происходит процесс цифровой трансформации, при котором взаимоотношения с поставщиками осуществляются с помощью таких цифровых платформ, как Laserhub, Tao-factory или Xometry. Некоторые платформы – например Tao-factory, действующая в основном в швейной и легкой промышленности, обеспечивают связь предприятий с потребителями (заказчиками), использующими платформы электронной торговли, такие как Taobao. Размещение заказа покупателем на платформе электронной торговли приводит в движение всю производственно-сбытовую цепочку: заказ исполняется и доставляется в срок от семи до девяти дней (Butollo 2020). Другие платформы, например Laserhub и Xometry, обеспечивают связь поставщиков с отраслями обрабатывающей промышленности (Butollo and Schneidmesser, готовится к публикации). Такие платформы работают по принципу географической близости, ужесточая конкуренцию с традиционными предприятиями и системами поставок, так как они могут более гибко и быстро реагировать

на потребности отдельных клиентов, а также оперативно формировать аналитику, касающуюся работы предприятий, что повышает их эффективность. Кроме того, развитие таких платформ влияет на условия труда, поскольку для соблюдения срока поставки продукции работникам приходится работать дольше.

**Сельскохозяйственные платформы.** В сельском хозяйстве стремительно растет количество программных средств и технологий управления производством – таких как Agricolus – обеспечивающих поиск оптимальных рынков сбыта и повышающих производительность труда. При этом растет применение Интернета вещей, обеспечивающего в реальном времени сбор данных с датчиков и комплексных систем контроля для создания оптимальных условий посева, орошения, внесения удобрений и сбора урожая (Jayne, Yeboah and Henry 2017). Эти средства в совокупности с анализом больших массивов данных помогают оптимизировать сельскохозяйственное производство – в частности, за счет приложений, обеспечивающих высокоточное выполнение операций, повышение урожайности культур и управление окружающей средой. Другие цифровые платформы, такие как Agri Marketplace, обеспечивают связь фермеров с рынками. Хотя возможности и проблемы, возникающие в ходе применения этих цифровых инструментов и платформ в сельском хозяйстве, до конца не изучены, считается, что в течение предстоящих лет они могут быть полезны владельцам небольших хозяйств, в частности, обеспечивая более эффективную культивацию и ротацию культур и выход на более крупные рынки сельскохозяйственной продукции.

**Финансовые платформы.** Другой сферой, претерпевающей глубокую трансформацию, является финансовый сектор, который становится все более многообразным и конкурирует с традиционными банковскими услугами. Например, проникновение в сферу финансовых услуг таких компаний, как Apple, Alphabet (включает Google) и Ant Group, и развитие платформ платежных сервисов, таких как PayPal, Payout, Venmo или TransferWise, оказывает заметное влияние на традиционный банковский сектор (N.L. Johnson 2020). В частности, многим крупным компаниям удалось, используя налаженные отношения с клиентами и массивы данных, поддерживать свои новые нерентабельные сервисы. В развивающихся странах продолжение инноваций и дальнейшее проникновение

6 Подробнее см.: <https://www.marketplacepulse.com/marketplaces-year-in-review-2019#google>.

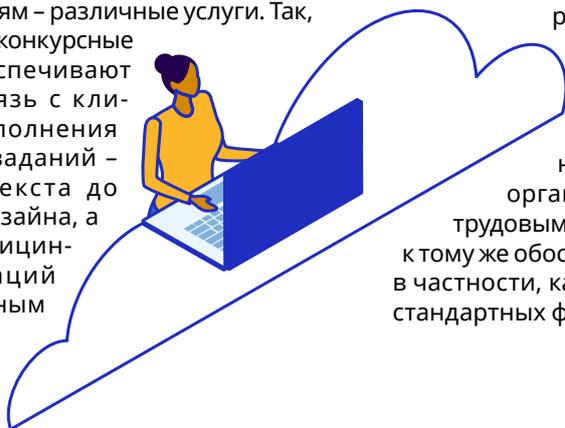
7 Подробнее см.: <https://sell.amazon.com/pricing.html#referral-fees>.

платформ на новые финансовые рынки могут обеспечить охват работников и предприятий неформального сектора. Эта тенденция может побудить традиционные банки ответить на конкуренцию со стороны цифровых сервисов с помощью собственных инноваций, что приведет к сокращению занятости в этом секторе.

### 1.2.3 Платформы, выполняющие функции связующего звена в сфере труда

Платформы цифрового труда – преобладающая форма платформ, обеспечивающих связь между предприятиями и клиентами и оказывающих серьезное влияние на сферу труда. Именно этим платформам главным образом посвящен настоящий доклад. Сейчас существует два основных типа платформ цифрового труда: онлайн-платформы *на основе веб-технологий*, где работники выполняют задания виртуально и дистанционно; и *платформы на основе геолокации*, где работники выполняют задания в указанном физическом месте (см. рис. 1.1). Платформы на основе веб-технологий включают в себя фрилансерские платформы, а также платформы микрозаданий, конкурентного программирования и медицинских консультаций. К платформам на основе геолокации относятся сервисы такси, доставки, платформы домашних и надомных услуг, а также услуг по уходу. В последнее время таким платформам – Deliveroo, Glovo или Uber – уделялось большое внимание, особенно в развитых странах. Онлайн-платформы на основе веб-технологий также приобретают растущую популярность среди предприятий. Многие фрилансерские платформы и платформы конкурентного программирования, такие как Upwork и Topcoder, несмотря на свою меньшую известность, существуют уже более двадцати лет.

*Онлайн-платформы на основе веб-технологий* предлагают клиентам – как частным лицам, так и предприятиям – различные услуги. Так, фрилансерские и конкурсные платформы обеспечивают работникам связь с клиентами для выполнения определенных заданий – от перевода текста до графического дизайна, а платформы медицинских консультаций позволяют частным



лицам получить дистанционные медицинские консультации специалистов. *Платформы на основе геолокации*, используя определенные технологии, выступают промежуточным звеном для различных сервисов – например, такси или доставки – которые нередко работают параллельно с традиционными рынками труда. Другие сервисы, где цифровые платформы выступают промежуточным звеном, включают в себя домашние и надомные услуги, а также услуги по уходу, которые работники выполняют на дому у клиента. Платформы цифрового труда позволяют реорганизовать деятельность, ранее опирающуюся на традиционные трудовые отношения, в работу, выполняемую независимыми подрядчиками или самозанятыми работниками. При этом работа нередко выполняется по запросу, а трудовой процесс определяется логикой «оперативной» системы снабжения (Vallas 2018, 49). Труд оплачивается сдельно, а работники, считающиеся самозанятыми, сами обеспечивают себе средства производства (Stanford 2017; Drahoukoupil and Fabo 2016).



Хотя работники платформ обычно считаются независимыми подрядчиками, у них нередко нет свободы и автономии в плане организации труда. К тому же для распределения работы между работниками, управления и контроля над ними, а также оплаты их труда используются такие новаторские способы, как алгоритмическое управление (см. раздел 4.3.1). При том, что платформы цифрового труда «продолжают настаивать на том, что являются промежуточным звеном», они обладают огромной степенью контроля в отношении организации и оплаты труда работников (Kenney and Zysman 2016, 62). Такой результат технического прогресса являет собой возврат к прошлому, поскольку работники трудятся на временной основе, а их труд оплачивается сдельно, что как в развивающихся, так и в развитых странах способствует распространению неформальных или нестандартных трудовых отношений. Данная ситуация бросает новый вызов традиционной организации труда и нормальным трудовым отношениям (см. раздел 5.3.10), к тому же обостряя существующие проблемы, в частности, касающиеся использования нестандартных форм труда.

Некоторые платформы цифрового труда, используя массивы данных и конкурентное ценообразование, выступают конкурентами предприятий традиционных секторов. Платформы на основе геолокации – например, услуг такси – сломали традиционные бизнес-модели в транспортной сфере тем, что стали использовать массивы данных и алгоритмы для подбора пассажиров и водителей в реальном времени (Clewlow and Mishra 2017). Например, Uber после своего выхода на жестко регулируемый рынок такси в США поставил



традиционных водителей в сложное положение, предлагая низкие цены за счет субсидирования и давая возможность тем, кто не имел соответствующей лицензии, перевозить пассажиров (Hogan 2019). При этом выход Uber на этот рынок и его стремительный взлет финансировались – не

смотря на убытки, понесенные компанией с момента своего появления – исключительно за счет венчурного капитала (см. раздел 1.5). Аналогичным образом фрилансерские платформы, такие как Freelancer или Zhubajie (ZBJ), выступают конкурентами традиционных кадровых агентств, подбирая предприятиям работников для выполнения заданий в условиях более низких затрат и отсутствия необходимости обеспечивать защиту, предусмотренную трудовыми отношениями.

По мере того как традиционные предприятия обращаются к платформам цифрового труда и цифровым сервисам для удовлетворения своих кадровых потребностей, нарастает тенденция передавать работу, какая бы квалификация при этом ни требовалась – низкая или высокая – на внешнее исполнение. Привлекая работников со всего мира, платформы дают предприятиям возможность решать свои задачи быстрее и дешевле, чем это было бы возможно осуществить на местах. Во многих случаях платформы помогают предприятиям глобального Севера передать работу на внешнее исполнение работникам глобального Юга. На это указывают данные о 200.000 проектах, полученные крупнейшей фрилансерской платформой за период с января по декабрь 2019 года<sup>8</sup>. На рис. 1.2 показано, откуда приходит запрос – изнутри страны

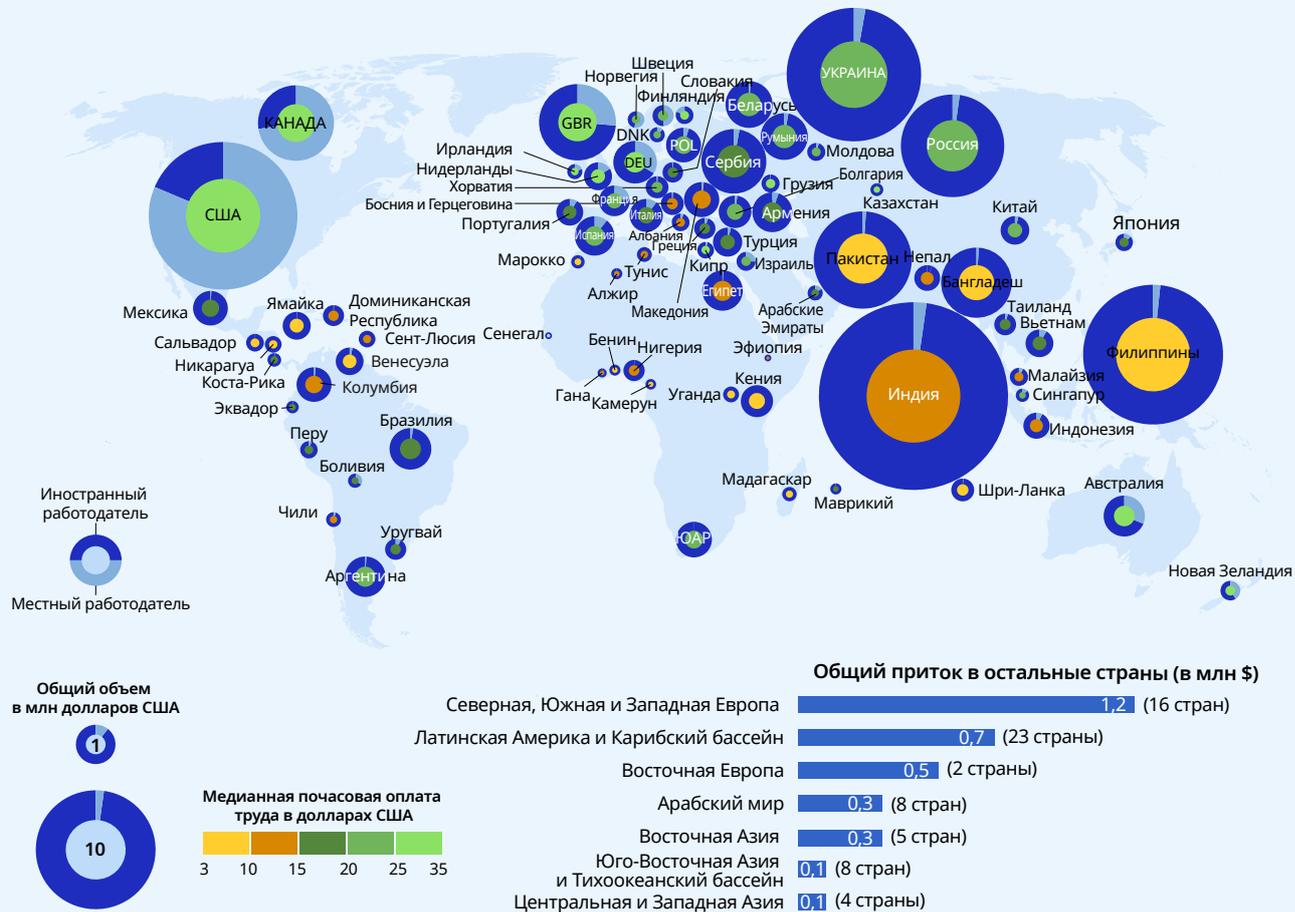
## Платформы помогают предприятиям глобального Севера передать работу на внешнее исполнение работникам глобального Юга.

или из-за рубежа – а размер окружности отражает поступающий в страну приток заказов (объем работы) в миллионах долларов США. Как показывают полученные данные, запросы поступают преимущественно из Австралии, Канады, Германии, Новой Зеландии, Великобритании и США. Значительный объем этой работы выполняется в развивающихся странах, в частности в Индии (26 млн долларов), на нее приходится почти 20 процентов рынка, за которой следуют Филиппины (16 млн долларов) и Украина (13 млн долларов). В целом, по сравнению с 2013 годом, картина передачи работы на внешнее исполнение с помощью цифровых платформ не изменилась (Graham et al. 2017), однако объем операций увеличился и теперь практически во всех странах больше работодателей, таким образом передающих работу на внешнее исполнение. Тем самым удаленные рынки труда все больше распространяются по всему миру.

Привлекая работников с помощью платформ в тех странах, где цены и размер оплаты труда ниже, предприятия получают возможность еще больше сократить свои издержки и одновременно создают возможности для занятости. Медианная почасовая оплата труда на платформах (внутренняя окружность на рис. 1.2) явно выше в развитых странах, чем в развивающихся. Однако место выполнения заданий зависит не только от уровня цен, но и от соответствия требованиям как технического, так и языкового характера, а также от наличия инфраструктуры ИТ. Например, если говорить о развивающихся странах, то Южной и Восточной Азии достается намного больше работы, чем Центральной Азии и тропической Африке, и это несмотря на низкий размер оплаты труда в двух последних регионах. Это можно объяснить наличием там необходимых навыков ИТ и других компетенций, а также инфраструктуры. В результате целый ряд развивающихся стран вкладывают средства в развитие инфраструктуры ИТ в надежде воспользоваться этой моделью передачи работы

<sup>8</sup> Для определения того, в каких именно странах выполняется дистанционная работа, использовались данные за 2019 год, полученные от одной из крупнейших фрилансерских платформ, предлагающей сервисы в целом ряде профессиональных сфер. Обезличенные данные, представляющие выборку всех проектов платформы на общую сумму 135 млн долларов США, получены за период с января по декабрь 2019 года с помощью интерфейса прикладного программирования.

► **Рис. 1.2 Передача заданий фрилансерскими платформами на внешнее исполнение в страны мира: распределение работы и доходов (2019)**



**Примечание:** кодовые обозначения стран см. Приложение 1.

**Источник:** данные, собранные Фабианом Браесманном, Оксфордский институт Интернета, проект iLabour.

на внешнее исполнение. В этих условиях критически важно проанализировать возможности и проблемы, создаваемые платформами цифрового труда.

В настоящем докладе рассматривается развитие платформ цифрового труда в целях более глубокого и полного понимания того, как их стремительный рост влияет на предприятия и работников, с их помощью вступающих во взаимодействие друг с другом. Различные типы платформ цифрового труда, рассматриваемые в докладе, включают в себя фрилансерские и конкурсные платформы, а также платформы конкурентного программирования и микрозаказов, которые, входя в число ведущих онлайн-платформ на основе веб-технологий, выступают промежуточным звеном между

работниками и клиентами (включая предприятия) и охватывают различные виды деятельности, навыков и заданий. К платформам на основе геолокации относятся сервисы такси и доставки, которые не только представляют собой крупнейшие и наиболее щедро финансируемые компании в мире, но и выступают промежуточным звеном в процессе трудоустройства огромного числа работников. Некоторые из этих платформ приобретают во многих странах мира серьезное социально-экономическое влияние, подчас ломая устои, сложившиеся в традиционных секторах. Стоящий доклад является попыткой разобраться в деталях работы различных типов таких платформ цифрового труда, а также в тех возможностях и проблемах, которые они создают сегодня в сфере труда.



## 1.3 Оценки количества платформ цифрового труда и численности их работников

Традиционные статистические методы, используемые при проведении опросов предприятий и работников, не позволяют ни в полной мере охватить эти типы платформ цифрового труда, ни определить численность и условия труда работников, получающих работу с их помощью. Это порождает серьезную проблему оценки количества действующих платформ цифрового труда и численности их работников, а также степени их проникновения. В настоящем разделе приводятся некоторые оценки и тенденции, касающиеся количества активных платформ цифрового труда, сделанные с использованием новых дистанционных баз данных, а также оценки численности работников, привлекаемых или обеспечиваемых работой с помощью этих платформ, рассчитанные по данным разных источников. В конце представлены некоторые тенденции спроса и предложения труда, рассчитанные с помощью данных крупнейших англоязычных платформ на основе веб-технологий.

### 1.3.1 Количество платформ цифрового труда

Количество платформ цифрового труда – как на основе веб-технологий, так и на основе геолокации – за последнее десятилетие растет стремительными темпами. Если говорить об онлайн-платформах на основе веб-технологий (микрозаданий, фрилансерских и конкурентного программирования) и платформах на основе геолокации в сфере услуг такси и доставки, то, по состоянию на январь 2021 года, в мире насчитывалось не менее 777 активных платформ<sup>9</sup> (по сведениям базы данных Crunchbase<sup>10</sup>, см. рис. 1.3). Больше всего платформ насчитывается в сфере услуг доставки (383), второе место занимают онлайн-платформы на основе веб-технологий (283) и сервисы такси (106). При этом есть

пять гибридных многопрофильных платформ, оказывающих услуги такси, доставки и электронной торговли. Большинство онлайн-платформ на основе веб-технологий составляют фрилансерские платформы (181), за которыми следуют платформы микрозаданий (46), конкурсные платформы (37) и платформы конкурентного программирования (19).

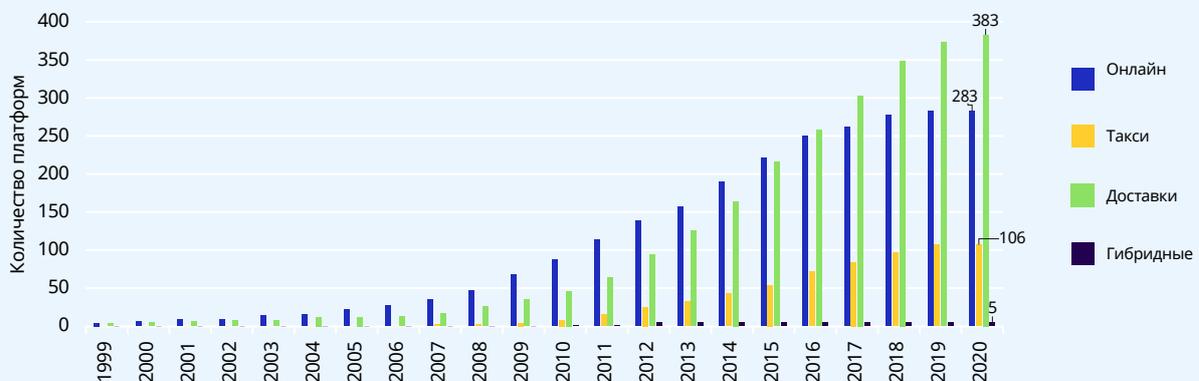
**Количество платформ цифрового труда за последнее десятилетие растет стремительными темпами.**

Онлайн-платформы на основе веб-технологий – например, Elance (переименованная в Upwork после слияния с oDesk) (1999) и Topcoder (2001) – первыми создали платформы цифрового труда с массовым участием работников в качестве своей бизнес-модели. Если Elance стремилась создать глобальную торговую площадку для обеспечения связи независимых работников с работодателями, то Topcoder создавал «сообщество программистов», способных, используя компоненты базовых компьютерных программ, искать новаторские решения проблем программного обеспечения, тем самым экономя время и деньги клиентов (Lakhani, Garvin and Lonstein 2012, 2). Онлайн-платформы на основе веб-технологий обязаны своим ростом принципу «массового использования работников», получившему распространение в начале 2000-х годов. Мировая рецессия 2008–2009 годов подстегнула развитие платформ цифрового труда в различных регионах мира, поскольку предприятия стали использовать их для передачи различного рода заданий на внешнее исполнение (см. рис. 1.3).

<sup>9</sup> Эта цифра будет намного больше, если включить в нее все виды платформ цифрового труда, показанные на рис. 1.1.

<sup>10</sup> Crunchbase – это база данных, содержащая сведения о частных и государственных компаниях, в том числе молодых. Эти данные собираются с помощью четырех способов: венчурной программы, машинного обучения, собственной группы по сбору данных и сообщества пользователей Crunchbase. Венчурная программа позволяет инвесторам обновлять сведения об их компаниях в базе данных Crunchbase и дает членам бесплатный доступ к информации, собираемой Crunchbase, а также другие льготы. Члены могут передавать сведения в базу данных Crunchbase. Перечень компаний, в том числе молодых, в базе данных содержит сведения об их месте расположения, истории финансирования, инвестиционной деятельности, тенденциях приобретения и численности работников. Он охватывает платформы, расположенные в 98 странах мира. Так как перечень ведут сами компании, некоторые активные платформы, особенно в развивающихся странах, могут не попасть в базу данных.

► **Рис. 1.3** Количество активных платформ цифрового труда в мире (в отдельных категориях)



**Примечание:** график отражает только платформы, активные в настоящее время.

**Источник:** база данных Crunchbase.

В период глобальной рецессии 2008–2009 годов также наблюдался бурный рост платформ, предлагающих сервисы такси и доставки как альтернативу традиционным услугам такого рода: технология обеспечивала клиентам выгодную цену на эти услуги, а платформы помогали работникам получить работу. С 2012 по 2018 год эти платформы завоевали популярность у многих пользователей и росли стремительными темпами (см. рис. 1.3). За этот период платформы сервисов доставки распространили свою деятельность с услуг доставки еды до услуг доставки продуктов питания, курьерской доставки и т.д. За последние пять лет наблюдался также рост гибридных платформ, таких как Grab и Jumia, предлагающих широкий спектр сервисов выполнения работы и другие услуги, а некоторые платформы услуг такси и доставки теперь переходят на гибридную модель.

### 1.3.2 Численность работников платформ цифрового труда

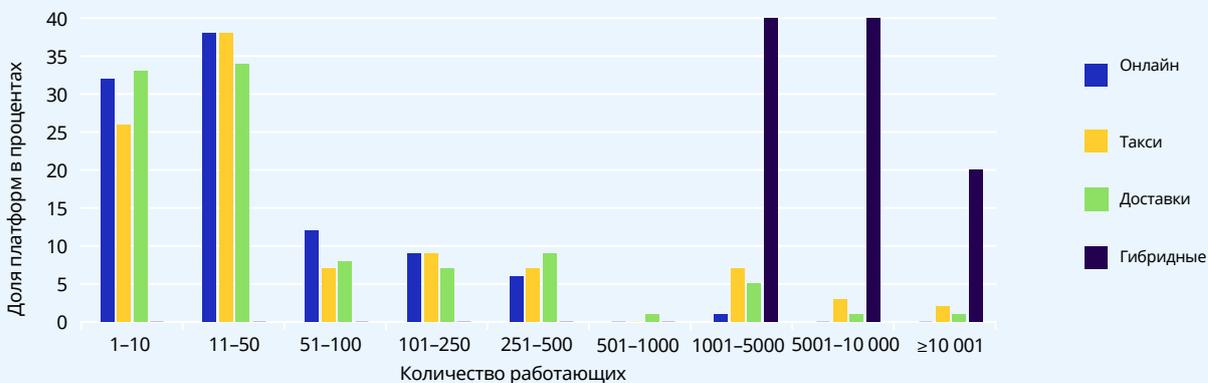
Для платформ цифрового труда характерны два типа трудовых отношений: прямой найм работников (внутреннее трудоустройство) и предложение работы с помощью платформ (внешнее трудоустройство) (ILO, EU and OECD, готовится к публикации). Численность работников последней категории особенно сложно оценить в силу отсутствия данных, поскольку большинство платформ не раскрывают информацию о численности активных работников,

получающих работу с их помощью. Несмотря на такой дефицит информации, в настоящем докладе делается попытка оценить их численность на основе данных опросов, проводимых исследователями и статистическими агентствами. В данном разделе также освещается вопрос избыточного предложения труда онлайн-платформами на основе веб-технологий.

### Прямой найм работников платформами цифрового труда

Информация о численности работников, непосредственно нанимаемых платформами цифрового труда, имеется для 749 из 777 платформ (96 процентов). Ее источником являются либо годовые отчеты, либо базы данных (Crunchbase и Owler). Эти работники выполняют задания, связанные с созданием, техническим обслуживанием и общим функционированием платформ, и работают на условиях полной или частичной занятости либо в течение определенного срока (Kenney and Zysman 2018a). Для разработки и технического обслуживания платформ также привлекаются независимые работники. Например, в 2019 году в Urwork, помимо 570 сотрудников, расположенных в разных странах мира, также «работали свыше 1.200 независимых работников, оказывающих услуги... в рамках различных внутренних проектов» (Urwork 2019, 4). Сведения о численности независимых работников платформ трудно получить, кроме тех случаев, когда она указана в годовой отчетности компаний.

► **Рис. 1.4** Доля платформ цифрового труда по численности работающих (январь 2021 года)

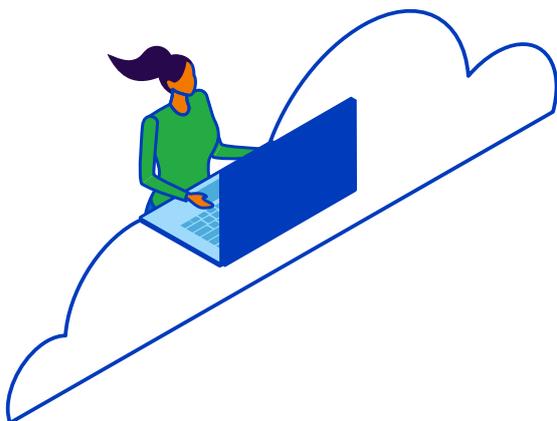


Источник: база данных Crunchbase.

Как следует из анализа имеющихся данных, по численности занятых многие платформы на основе веб-технологий и платформы на основе геолокации относятся к микро- и малым предприятиям со штатом сотрудников либо менее 10 человек, либо от 11 до 15 человек (см. рис. 1.4). Лишь на некоторых платформах, предлагающих услуги такси и доставки, численность сотрудников превышает 1.000 человек. Среди сервисов такси крупнейшим работодателем является Uber (26.900 штатных сотрудников, в основном являющихся специалистами высокой квалификации в области юриспруденции, маркетинга, программирования и т.д.) (Uber 2020a). В компании также работают штатные водители такси (Kenney and Zysman 2018a). У целого ряда платформ, предлагающих услуги доставки, среди которых Meituan, Delivery Hero, Swiggy, Ele.me, численность штата превышает 10.000 человек. Эти крупные предприятия нанимают не только работников, необходимых для управления и обеспечения работы платформы, но и курьеров на условиях полной или частичной занятости. В борьбе за выход на рынок эта стратегия позволяет им обеспечивать гарантированное оказание услуг, но после достижения своей цели они меняют эту практику найма (см. раздел 2.3.1).

### Оценка численности работников, получивших работу с помощью платформ цифрового труда (по данным опросов)

Невозможность получить у платформ информацию о численности работников, получающих работу с их помощью, заставляет исследователей и статистические агентства применять опросы. При этом, как показывают исследования, различия в определениях и методиках приводят к огромным расхождениям в оценках. В опросах используются широкие или узкие определения как типов охватываемых платформ, так и учетного периода. Что касается типа платформ, то широкие определения охватывают платформы цифрового труда, электронной торговли, арендных и платежных услуг, а узкие определения ограничиваются платформами цифрового труда (в том числе на основе веб-технологий и геолокации). Широкие определения учетного периода охватывают тех, кто выполнял задания или когда-либо работал или получал доход с помощью платформы, либо делал это в предыдущем году, а узкие определения предполагают лишь указание факта работы на платформе в течение предыдущего месяца или недели или выполнения такой работы на еженедельной (ежедневной) основе. Различия



► Рис. 1.5 Оценки численности работников платформ цифрового труда по данным опросов (доля взрослого населения в процентах)



<sup>1</sup> Pesole et al. (2018); <sup>2</sup> Huws et al. (2017); <sup>3</sup> Canada, Statcan (2017); <sup>4</sup> Switzerland FSO (2020); <sup>5</sup> Alsos et al. (2017); <sup>6</sup> Ilsøe and Madsen (2017); <sup>7</sup> Sweden SOU (2017); <sup>8</sup> CIPD (2017); <sup>9</sup> Urzi Brancati, Pesole and Fernández Macías (2020); <sup>10</sup> Farrell, Greig and Hamoudi (2018); <sup>11</sup> Katz and Krueger (2016); <sup>12</sup> United States BLS (2018); <sup>13</sup> Burson-Marsteller, Aspen Institute and Time (2016); <sup>14</sup> Statistics Finland (SF) (2018).

**Источник:** подготовлено MOT с помощью вышеуказанных источников.

в применяемой методологии состоят в том, что она исходит либо из получаемого дохода, либо из получаемой работы. Дополнительные сложности вызывает отсутствие у респондентов четкого понимания определения термина «платформа».

Если использовать широкое определение, то в США доля населения трудоспособного возраста, производящего товары или услуги того или иного вида с помощью цифровых платформ, составляет 22 процента, причем треть этих людей сообщили, что получают от этой работы не менее 40 процентов своего ежемесячного дохода (см. рис. 1.5; см. также таблицу А.1.2. [Приложения 1](#)). При этом аналогичные оценки в других странах колеблются от 1,6 процента (Швейцария) до 7 процентов (Финляндия), если за учетный период брать прошлый год. Если же ограничить исследование теми, кто когда-либо работал или получал доход исключительно с помощью платформ цифрового труда, то получим оценки, колеблющиеся в отдельных европейских странах от 9 до 22 процентов. Если ограничить учетный период прошлым годом, то получим оценки, колеблющиеся

от 0,3 процента (Канада) до 11 процентов (16 стран - членов ЕС (Европейского союза)). Если учетный период ограничить прошлым месяцем, то доля тех, кто в этих 16 странах ЕС работает с помощью платформ цифрового труда, снизится до 8,6 процента взрослого населения. Если же взять за учетный период прошлую неделю, то доля работников платформ цифрового труда составит 0,5 процента в США и 12 процентов в отдельных европейских странах.

С помощью некоторых опросов также удалось оценить, какая доля населения пользуется цифровыми сервисами, в том числе сервисами цифрового труда, электронной торговли и аренды в Канаде и США (см. таблицу А.1.2. [Приложения 1](#)). Наблюдения показывают, что в США одним из таких сервисов пользовались на платной или бесплатной основе примерно 42 процента взрослого населения (Burson-Marsteller, Aspen Institute and Time 2016). В ходе обследования рабочей силы в Канаде также выяснилось, что сервисами такси или услугами аренды жилья пользовались 9,5 процента взрослого населения (Canada, Statcan 2017).

## Оценки численности работников, получивших работу с помощью онлайн-платформ на основе веб-технологий (по данным сайтов платформ)

Данные о численности работников, зарегистрированных теми или иными платформами, можно найти на сайтах самих платформ (см. таблицу 1.1). При этом не все зарегистрированные работники являются активными и способны регулярно получать задания и работать, что приводит к завышенным оценкам. В силу того, что работники могут быть зарегистрированы одновременно на нескольких платформах, также возникает проблема двойного счета, что усложняет проблему оценки численности тех, кто получает свой доход таким образом.

Недавно завершилось исследование, целью которого было попытаться собрать и аннотировать общедоступные данные о фрилансерских и конкурсных платформах (Pesole and Rani, готовится к публикации). При наличии технической возможности данные о пяти платформах старались собирать дистанционно с помощью соответствующего сайта или приложения (см. таблицу 1.1). Как показывают эти данные, полученные за сентябрь

2020 года, численность работников, зарегистрированных Guru, составляет примерно 1 млн человек, а численность работников других платформ колеблется от 42.000 до 126.000 человек.

Доля активных работников этих платформ измерялась либо по количеству завершенных проектов, либо по объему полученного дохода с момента регистрации на платформе: эти параметры выполняли функцию приблизительного показателя. Примерно треть работников, зарегистрированных на этих платформах (PeoplePerHour, 99designs и Workana), успешно завершили, как минимум, один проект. Если повысить пороговое значение до десяти проектов и принимать в расчет только тех, кто получил таким образом достаточно большой доход, доля активных работников сократится до 10 процентов и менее.

Численность активных работников платформ Freelancer и Guru оценивалась по полученному ими объему дохода. Согласно данным, полученным с помощью сайта Freelancer, всего на платформе было зарегистрировано 95.813 работников, и хотя значительная их часть (73 процента) получила определенный доход, лишь у 27 процентов он превысил 1.000 долларов (см. таблицу 1.1). При это из 1,05 млн работников, зарегистрированных на Guru, лишь 0,5 процента вообще получили доход, а 0,1 процента заработали более 1.000 долларов. Огромную разницу в доле активных

► Таблица 1.1 Численность зарегистрированных и активных работников отдельных платформ цифрового труда, сентябрь 2020 г.

	Численность зарегистрированных работников	Численность активных (успешных) работников		Избыточное предложение труда (%)
		Не менее 1 проекта/свыше 1 доллара США	Более 10 проектов/свыше 1000 долларов США	
PeoplePerHour*	126475	29143 (23%)	10798 (9%)	91,0
99designs*	42781	15794 (37%)	4271 (10%)	90,0
Workana*	95600	26312 (28%)	4820 (5%)	95,0
Freelancer**	95813	69993 (73%)	26195 (27%)	73,0
Guru**	1 048 575	4862 (0,5%)	1 385 (0,1%)	99,9

\* Численность активных работников рассчитана по количеству завершенных проектов. \*\*Численность активных работников рассчитана по объему полученного дохода.

**Примечание:** «Избыточное предложение труда» – это разница между численностью зарегистрированных и активных (более 10 проектов/свыше 1000 долларов полученного дохода) работников платформ. Цифры в скобках означают долю в общей численности зарегистрированных работников.

**Источник:** Pesole and Rani (готовится к публикации).

пользователей тех или иных платформ можно отчасти объяснить тем, что некоторые из них – например, Freelancer – берут плату за сохранение неактивной учетной записи (см. таблицу 2.1), тогда как другие – например, Guru – не берут никакой платы за регистрацию или базовые услуги и могут позволять даже неактивным работникам сохранять свои учетные записи. Различия в применяемых платформами подходах и стратегиях затрудняют задачу сколь бы то ни было достоверно оценить численность работников, получающих работу с их помощью, исходя только из имеющейся информации о численности зарегистрированных работников.

В целом отсутствие общих подходов к применяемым определениям и методологиям, а также информационная закрытость платформ цифрового труда препятствует оценке численности работников, получающих работу с их помощью. Для этого нужно, чтобы платформы были информационно открытыми и сообщали о численности активных работников, получающих работу с их помощью.

### 1.3.3 Тенденции спроса и предложения труда, характерные для отдельных онлайн-платформ на основе веб-технологий

Как показывает анализ данных четырех крупнейших англоязычных онлайн-платформ на основе веб-технологий, численность регистрируемых ими работников растет с 2017 года (см. рис. 1.6). Эти данные, собираемые исследователями Оксфордского института Интернета с 2016 года, охватывают как минимум 70 процентов трафика дистанционного рынка труда, в котором участвуют работники и отправители запросов из 105 стран мира (Kässi and Lehdonvirta 2018). Данные *о предложении труда* отражают численность зарегистрированных работников этих платформ (не обязательно активных), а данные *о спросе на труд* – количество проектов и заданий, размещаемых клиентами в открытом доступе. Эти данные также использовались для построения индекса дистанционного труда (ИДТ), изменяющего использование соответствующих

платформ «с течением времени и с учетом стран и профессий» (Kässi and Lehdonvirta 2018, 241)<sup>11</sup>.

В период с 2017 по 2020 год на онлайн-платформах на основе веб-технологий наблюдался рост спроса и предложения труда. Вспышка пандемии COVID-19 и вызванный этим переход на удаленный режим работы и дистанционный труд с середины апреля по июнь 2020 года привели к резкому в отличие от предыдущих лет повышению спроса на такую работу. При этом, как показывают данные, предложение росло опережающими темпами, в том числе в период кризиса, вызванного COVID-19 (см. рис. 1.6). Это указывает на то, что, несмотря на простоту регистрации, получить работу и сколь бы то ни было значительный доход с помощью платформы непросто, особенно в силу того, что для получения заданий работникам приходится конкурировать друг с другом в международном масштабе. Из таблицы 1.1 видно, что более 90 процентов работников некоторых платформ не могут найти для себя проект или получить доход, что говорит об избыточном предложении труда. Эта ситуация характерна не только для фрилансерских и конкурсных платформ; ее также можно наблюдать на платформах микрозаданий, где численность зарегистрированных пользователей намного превышает количество размещаемых заданий, что заставляет людей конкурировать даже за низкооплачиваемые задания (Dube et al. 2020).

Некоторые исследователи, анализируя платформу микрозаданий АМТ, показали, что избыточное предложение труда и характерная для платформ монополия не стимулируют предприятия повышать цену за выполнение заданий, позволяя устанавливать удобные для них ставки (Dube et al. 2020; Kingsley, Gray and Suri 2015). Эта тенденция фактически влияет на результат распределения выгод среди участников платформ, так как оказывает огромное влияние на размер оплаты труда, «поскольку работники получают менее 13 процентов от уровня производительности своего труда» (Dube et al. 2020, 44). В последнее время некоторые платформы для решения проблемы избыточного предложения труда изменили свою стратегию и стали предлагать платную регистрацию или подписку на свои сервисы с тем, чтобы у работников появилось больше возможностей получать задания с их помощью (подробнее см. в разделе 2.2).

<sup>11</sup> Индекс составляется по результатам мониторинга проектов и заданий, размещенных на всех пяти платформах (Freelancer, Guru, АМТ, PeoplePerHour и Upwork). Подробнее о том, какая методология применяется для составления индекса, см. Kässi and Lehdonvirta (2018).

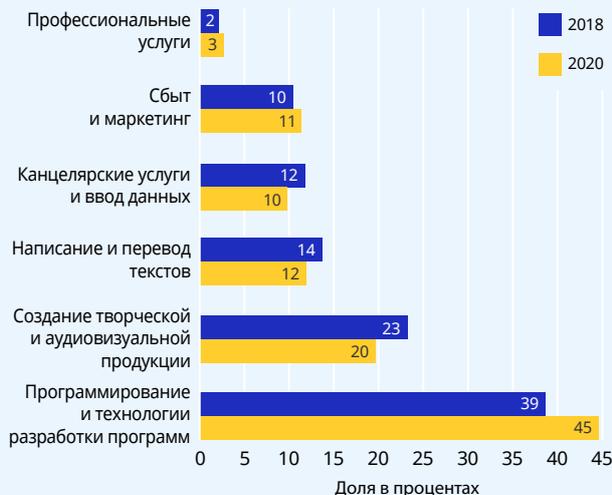
► **Рис. 1.6** Глобальный спрос и предложение труда на крупнейших онлайн-платформах на основе веб-технологий



**Примечание:** Данные о предложении труда получены от четырех платформ (Fiverr, Freelancer, Guru и PeoplePerHour), а данные о спросе на труд – от пяти (Freelancer, Guru, AMT, PeoplePerHour и Upwork). Данные с каждой платформы поступали с суточной периодичностью.

**Источник:** Обсерватория дистанционного труда (проект iLabour, Оксфордский институт Интернета и MOT).

► **Рис. 1.7** Спрос на работников четырех профессиональных категорий на пяти крупнейших онлайн-платформах на основе веб-технологий (2018 и 2020 гг.)



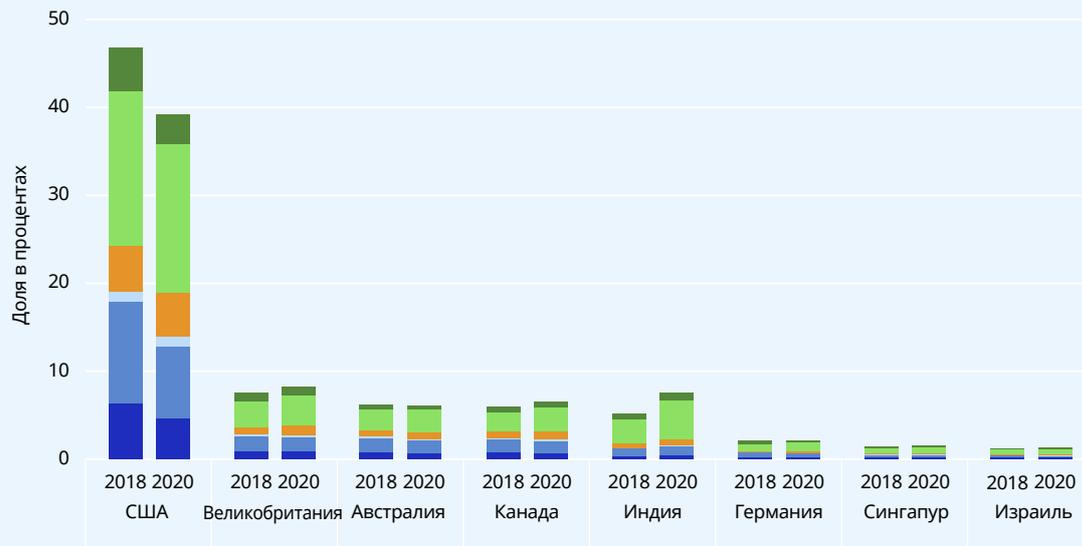
**Источник:** см. рис. 1.6.

### Спрос и предложение труда в разрезе видов деятельности

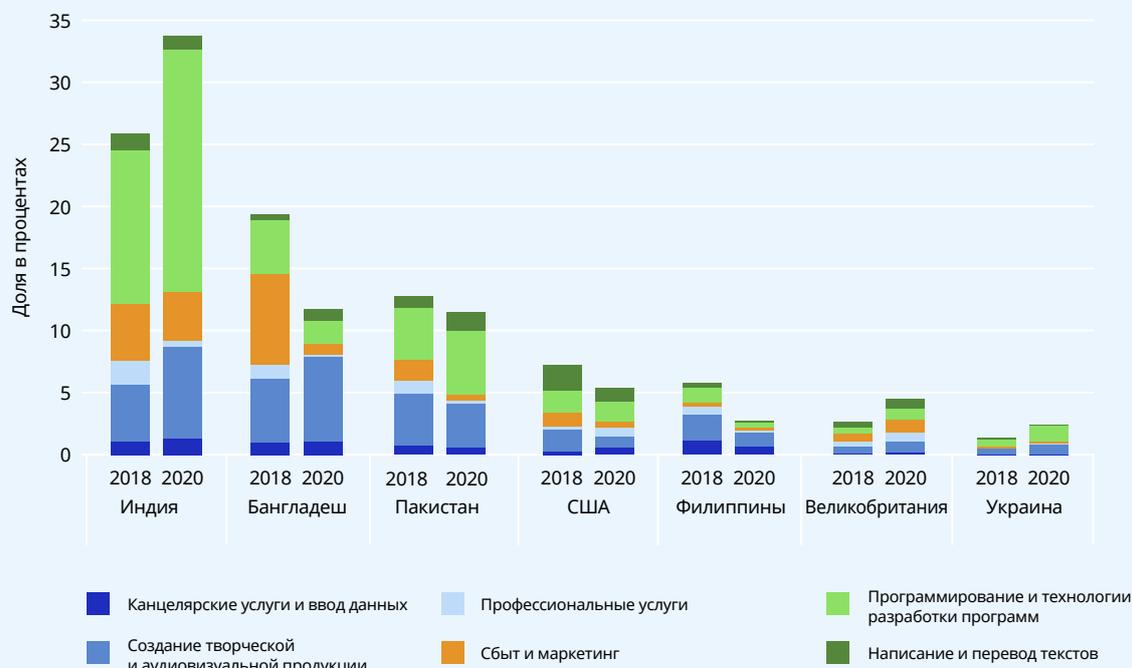
Выполняемые на платформах задания распределяются на следующие профессиональные категории: программирование и технологии разработки программ; создание творческой и аудиовизуальной продукции; написание и перевод текстов; канцелярские услуги и ввод данных; услуги сбыта и маркетинга; профессиональные услуги. В мире значительная часть выполняемых заданий относится к сфере программирования и технологий разработки программ, доля которой за период с 2018 по 2020 год выросла с 39 до 45 процентов (см. рис. 1.7). За период с 2018 по 2020 год доля профессиональных услуг, а также услуг сбыта и маркетинга выросла, а услуг создания творческой и аудиовизуальной продукции, написания и перевода текстов, канцелярских услуг и ввода данных – сократилась.

► **Рис. 1.8 Структура спроса и предложения труда на крупнейших онлайн-платформах на основе веб-технологий в разрезе стран и профессиональных категорий (2018 и 2020 гг.)**

(а) Спрос на дистанционный труд



(б) Предложение дистанционного труда



Источник: см. рис. 1.6.

Задания размещают, главным образом, клиенты из развитых стран, причем к последним относятся четыре из пяти стран, являющихся крупнейшими поставщиками работы (см. рис. 1.8а). В 2020 году примерно 40 процентов спроса на такую работу в мире создавали клиенты из США. Однако по сравнению с 2018 годом спрос со стороны США сократился, а со стороны Австралии, Германии, Канады, Индии и Великобритании – увеличился. При этом доля заданий или проектов, размещаемых клиентами из этих стран, по-прежнему сравнительно невелика. Спрос на такую работу со стороны клиентов из европейских стран, за исключением Великобритании, составляет всего 16 процентов совокупного спроса. Из азиатских стран примерно 8 процентов глобального спроса на такую работу создают клиенты из Индии, а доля остальных стран Азии крайне мала (1–2 процента). Присутствие на платформах такого рода клиентов из стран Африки и Ближнего Востока еще меньше.

Результаты разукрупнения спроса на труд в разрезе видов деятельности и стран показывают, что клиентов платформ из разных стран мира больше всего интересует программирование и технологии разработки программ (см. рис. 1.8а). В период с 2018 по 2020 год доля спроса на такие услуги увеличилась, причем у клиентов из Индии она больше, чем из других стран. В большинстве стран сократилась доля спроса на услуги создания творческой и аудиовизуальной продукции, канцелярских услуг и ввода данных, написания и перевода текстов, причем наибольшее сокращение наблюдается в США. Поскольку эти тенденции совпали по времени с периодом влияния на глобальную экономику кризиса, вызванного COVID-19, сокращение спроса на задания такого рода можно объяснить неопределенностью, порожденную пандемией.

В отличие от спроса на труд, источником предложения труда на этих платформах в основном являются развивающиеся страны – в частности, Бангладеш, Индия, Пакистан, Филиппины и Украина – а также Великобритания и США (см. рис. 1.8б). Крупнейшим в мире поставщиком труда является Индия; в период с 2018 по 2020 год ее доля в общем объеме предложения труда выросла примерно на 8 процентных пунктов, несмотря на сокращение доли всех остальных развивающихся стран, кроме Украины. Между тем за тот же период доля США в предложении труда на платформах сократилась, а доля Великобритании – увеличилась.

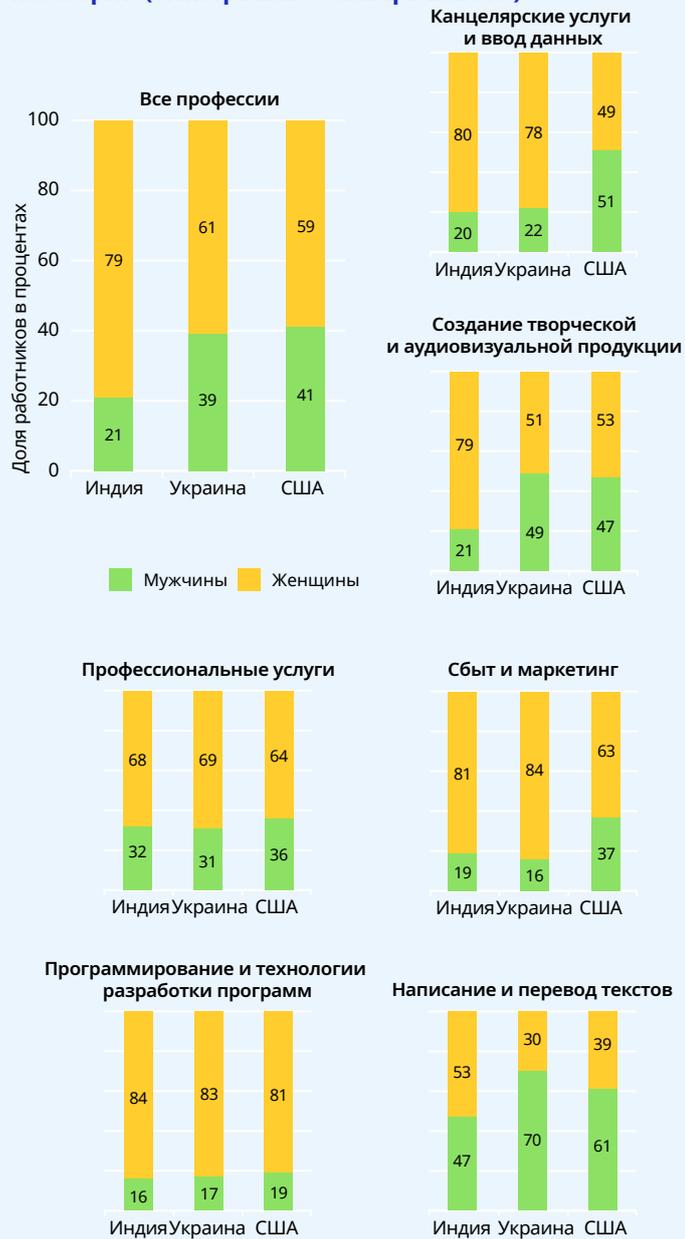
Ввиду того, что значительную часть населения Индии составляют высокообразованные

работники со знанием английского языка, неудивительно, что на них приходится значительная часть работы на платформах. Высокий глобальный спрос на услуги программирования и технологии разработки программ также привел к увеличению предложения труда для выполнения таких заданий. При этом фактором роста доли Индии в общем предложении труда стало увеличение предложения труда в сфере, связанной с программированием, что соответствует широкой тенденции передачи в Индию услуг ИТ, организации бизнес-процессов и программирования (подробнее см. вставку 1.3). Другой профессиональной сферой, где доля Индии в предложении труда увеличилась, стали услуги создания творческой и аудиовизуальной продукции, рост которых составил три процентных пункта.

Поскольку онлайн-платформы на основе веб-технологий редко предоставляют информацию в разрезе пола, определить структуру распределения работников по полу сложно. Для решения этой проблемы исследователи применяют алгоритм, позволяющий с помощью ретроспективных данных судить о половой принадлежности работников по их имени (поскольку некоторые имена были весьма распространены в тот или иной момент времени), стране происхождения и дате рождения (Blevins and Mullen 2015). С помощью такого алгоритма удалось разукрупнить небольшую произвольную выборку работников из Индии, Украины и США, сформированную Дистанционной обсерваторией труда, в разрезе половой и профессиональной принадлежности (см. рис. 1.9).

Полученное распределение показывает, что женщин на таких платформах меньше всего в Индии (21 процент), а больше всего – в Украине (39 процентов) и США (41 процент). На уровне стран распределение в разрезе пола дает результат, практически аналогичный полученному МОТ при проведении дистанционных опросов (Berg et al. 2018; см. раздел 4.1.2). Во всех трех странах доля женщин в таких видах деятельности, как написание и перевод текстов, весьма высока. В США по сравнению с другими странами женщин больше в таких сферах, как канцелярские услуги и ввод данных, создание творческой и аудиовизуальной продукции, услуги сбыта и маркетинга. В Индии сравнительно меньше женщин во всех видах деятельности, в том числе в сфере написания и перевода текстов, хотя в этой профессиональной категории они преобладают в двух других странах.

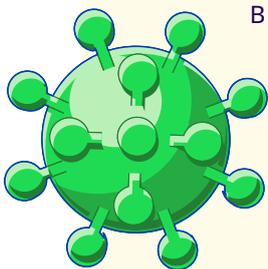
► **Рис. 1.9** Гендерная структура предложения труда на онлайн-платформах на основе веб-технологий в отдельных странах в разрезе профессиональных категорий (октябрь 2020 – январь 2021 гг.)



Источник: см. рис. 1.6.

► **Вставка 1.3 Влияние COVID-19 на онлайн-платформы на основе веб-технологий**

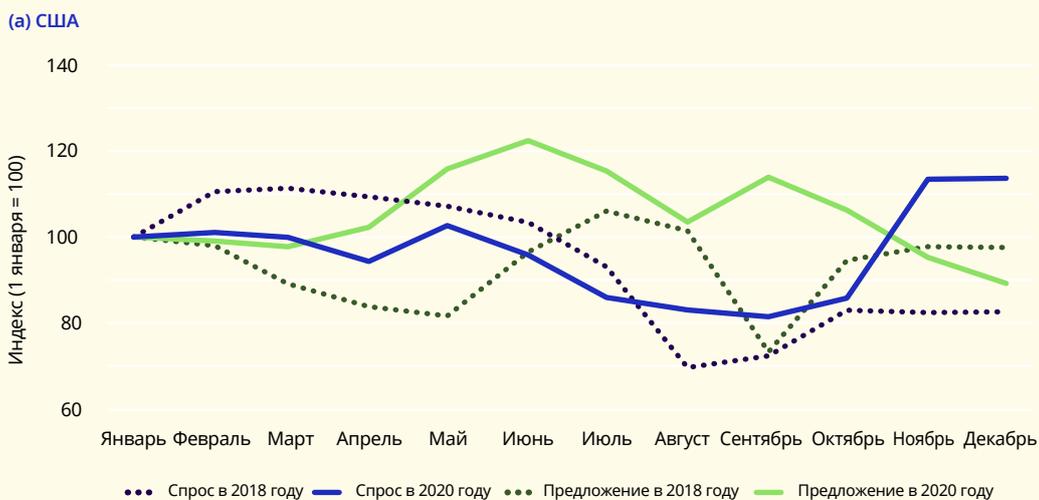
Вспышка COVID-19, прокатившись по всем странам мира в марте 2020 года, привела к сокращению как спроса, так и предложения труда, после чего, начиная с апреля 2020 года, экономическая активность стала постепенно восстанавливаться (см. рис. 1.6). Спрос на труд, который рос в период с апреля по май, впоследствии сокращался и стагнировал вплоть до октября, после чего стал снова расти. По всей видимости, COVID-19 по-разному повлиял на клиентов и работников в разных странах. Чтобы разобраться в его влиянии, мы проанализировали две страны – США и Индию – наиболее значимые как в плане количества размещаемых заданий и проектов (спроса на труд), так и численности работников, зарегистрированных на платформах (предложения труда).

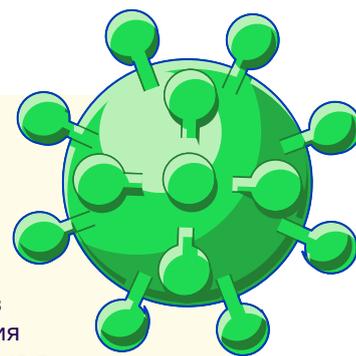


В США спрос на труд, сократившийся в середине марта вскоре после вспышки пандемии (см. рис. 1.10а), стал расти в апреле и рос вплоть до мая. Это сокращение наблюдалось до конца октября во всех профессиональных категориях. Тенденцию сокращения спроса на труд можно объяснить тем, что в результате падения доходов предприятия или клиенты стали вести себя осторожно и сокращать свои издержки, в том числе путем передачи на внешнее исполнение непрофильных задач, и откладывали расходные операции на будущее (Stephany et al. 2020). В октябре 2020 года во всех профессиональных категориях произошло увеличение спроса на труд, причем наибольший спрос наблюдался в сфере канцелярских услуг, услуг ввода данных и профессиональных услуг, а уровень роста был выше, чем тот, который наблюдался в феврале 2020 года.

По сравнению со спросом на труд его предложение увеличилось значительно больше (см. рис. 1.10а). В апреле и мае 2020 года наблюдался резкий скачок численности зарегистрированных пользователей платформ в США, особенно в сфере программирования и технологий разработки программ, а также создания творческой и аудиовизуальной продукции, после чего в течение нескольких месяцев наблюдалось небольшое сокращение. Рост в двух указанных категориях можно объяснить ожиданием повышенного спроса на выполнение заданий такого рода.

► **Рис. 1.10 Спрос и предложение дистанционного труда в Индии и США (2018 и 2020 гг.)**



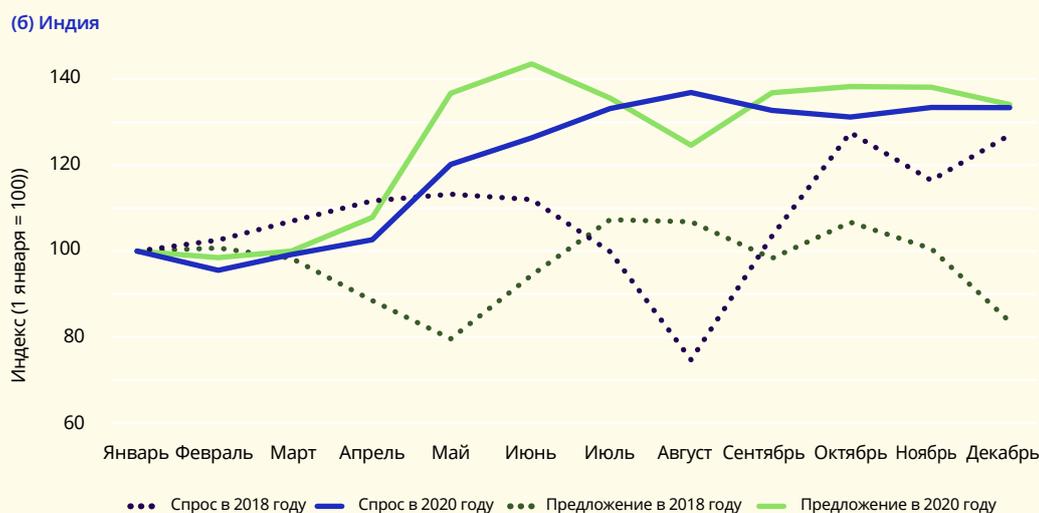


► **Вставка 1.3 (продолжение)**

Напротив, в Индии с середины марта 2020 года отмечался рост как спроса, так и предложения труда (см. рис. 1.10б). Рост спроса в значительной мере происходил в сфере канцелярских услуг и сбора данных, профессиональных услуг, программирования и технологий разработки программ, причем он был на 50 процентов выше, чем в начале 2020 года. Рост спроса на услуги программирования и технологий разработки программ можно объяснить необходимостью в разработке программных решений, которые бы обеспечили бесперебойное функционирование предприятий в условиях удаленного режима работы, а спрос на труд работников других профилей – сокращением доходов компаний и других клиентов, которые решили использовать платформы для замены работы на местах (Stephany et al. 2020).

При этом во всех видах деятельности, кроме профессиональных услуг, наблюдалось резкое увеличение численности зарегистрированных работников. Сезонные изменения, в отличие от наблюдаемых глобальных тенденций, не оказали никакого влияния на этот общий рост предложения труда, что указывает на наличие стабильного спроса на работу такого рода как в местном, так и региональном масштабе.

► **Рис. 1.10 (продолжение)**



Источник: см. рис. 1.6.



## 1.4 Зависимость экономики от данных и развитие алгоритмов машинного обучения

По мере развития цифровых платформ данные стали ценным стратегическим и экономическим ресурсом для различных отраслей экономики. Их значение возросло с начала 2000-х годов, но именно цифровизация упростила сбор, обработку, хранение, использование и передачу данных в различных целях (Rani and Singh 2019). Совершенствование облачной инфраструктуры в виде облачных сервисов и облачных вычислительных ресурсов позволило предприятиям не только собирать данные со скоростью и в объеме, немислимом в конце двадцатого века, но и хранить, систематизировать и анализировать их (Sheriff 2018). Предметом настоящего раздела являются некоторые из проблем, касающиеся того, как используются эти данные, кому они принадлежат и какое влияние оказывают на различных пользователей.

Данные можно собирать из множества разных источников (сайтов, подключенных к Интернету устройств, таких как мобильные телефоны и т.д.). Цифровые платформы образуют пространство, где данные – например, о водителях и пассажирах в случае Uber или о рабочих и клиентах в случае Upwork – можно собирать с помощью трекеров и других цифровых инструментов. При этом собираемые данные могут быть структурированными, слабоструктурированными или неструктурированными. Согласно оценкам, свыше 90 процентов всех данных, имеющихся в распоряжении организаций в странах мира – это неструктурированные данные (Sheriff 2018). Эти неструктурированные данные содержат совокупность информации, которую можно систематизировать в целях анализа важных тенденций и взаимоотношений.

### 1.4.1 Возможные виды использования данных

Структурированные данные, как обезличенные, так и личные, имеют ценность и могут в тех или иных целях использоваться различными заинтересованными сторонами – работниками, предприятиями, общественными организациями и органами власти. Компании потенциально могут использовать собираемые на производстве данные для планирования и развития своей деятельности, ускорения процесса принятия решений или повышения производительности в целях максимально эффективного решения своих

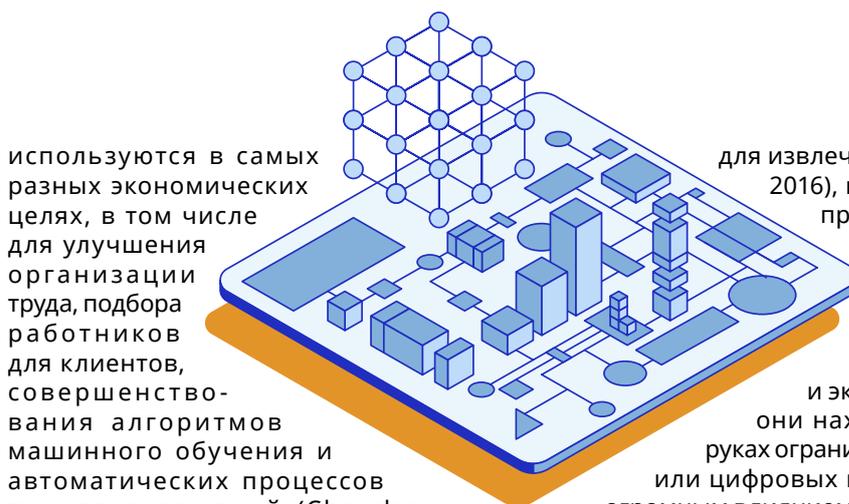
задач (Sheriff 2018). Такие данные также применяются для контроля эффективности труда работников, что может негативно влиять на последних (Ball 2010).

Если персональные данные допускают лишь ограниченное использование, обезличенные данные могут использоваться заинтересованными сторонами в самых разных целях. Доступность структурированных данных позволяет в значительной мере изменить всю цепочку создания стоимости практически в любом секторе экономики – от розничной торговли до здравоохранения и от страхования до сельского хозяйства – по мере развития экономики в направлении сервисов, зависящих от прав доступа. Например, данные о потребительском поведении, собираемые платформами электронной торговли – о вкусах потребителей, моделях потребления и т.д. – формируют богатый материал, помогающий компаниям принимать экономические решения в отношении номенклатуры продукции, дизайна, ценообразования, товарно-материальных запасов и логистики (Rani and Singh 2019). Эту информацию можно также продать другим компаниям в рекламных целях или использовать для разработки новой

По мере развития цифровых платформ данные стали ценным стратегическим и экономическим ресурсом.

продукции и услуг, что, в свою очередь, может способствовать получению платформами значительного объема дохода. Это не только дает им конкурентное преимущество над традиционными предприятиями (например, небольшими розничными магазинами), но и может нарушать условия конкуренции, поскольку такие компании, как Amazon или Google, могут использовать собираемые ими данные для того, чтобы вывести собственные продукты и услуги на первое место в поисковых запросах (см. раздел 3.4).

Огромные массивы данных о пользователях, собираемые платформами цифрового труда,



используются в самых разных экономических целях, в том числе для улучшения организации труда, подбора работников для клиентов, совершенствования алгоритмов машинного обучения и автоматических процессов принятия решений (Choudary 2018; см. также главу 2). Так, в отчете Urwork за 2019 год сказано следующее: «В целях эффективности процесса поиска внутрикорпоративные данные используются для обеспечения эффективной связи между работниками и клиентами» (Urwork 2019, 6). Работники сервисов такси также формируют огромные объемы данных, которые частично образуются в ходе неизбежного использования ими технологий геолокации (GPS). Затем эти данные в различных целях используются алгоритмами подбора и ценообразования, в том числе для того, чтобы направить водителя по наиболее оптимальному маршруту к месту назначения (Choudary 2018).

Хотя большинство данных, формируемых цифровыми платформами, используются ими самими в своих внутренних экономических целях, эти данные при грамотном использовании и распространении как в местном, так и глобальном масштабе могут принести большую общественную пользу. Директивные органы могут, в частности, использовать обезличенные данные в сфере здравоохранения, сельского хозяйства или экологии для поступательного достижения ЦУР (UN 2019). Сходным образом, данные о ситуации на дорогах, собираемые в реальном времени такими компаниями, как DiDi, Ola или Uber с помощью своих приложений, можно использовать для снижения загруженности дорог и перенаправления транспортных потоков, особенно в развивающихся странах со слаборазвитой дорожной инфраструктурой (Rani and Singh 2019).

## 1.4.2 Проблемы прав пользователей на данные

На фоне огромного значения данных как новой формы капитала, которую можно выгодно использовать и монетизировать

для извлечения прибыли (Sadowski 2016), вопросы их стоимости и прав пользователей стали предметом внимания лишь недавно. Хотя собираемые данные можно использовать в личных, общественных и экономических интересах, они находятся, как правило, в руках ограниченного числа компаний или цифровых платформ, обладающих огромным влиянием на рынок (UNCTAD 2019). Сетевой эффект, синхронизация и агрегация данных (увеличение объема данных на порядок повышает их ценность) превращают компании или платформы в информационных монополистов («инфополии») (Stucke 2018), что создает проблемы нарушения тайны частной жизни, перераспределения богатства от потребителей и работников в пользу компаний или платформ, а также нарушения работы механизмов рыночной экономики.

Сосредоточение данных в руках ограниченного числа игроков может привести к их чрезмерному влиянию на рынок и нарушить условия справедливой конкуренции. Например, Uber<sup>12</sup> (в том числе Uber Eats) удалось купить целый ряд своих конкурентов, таких как Careem, Cornershop и Postmates, причем одним из активов, полученных или приобретенных с помощью этих транзакций, является информация. Это часто позволяет платформам аккумулировать огромную массу данных, что также наблюдается в других секторах – таких как услуги доставки, электронная торговля и социальные сети – где они таким образом получают конкурентное преимущество над другими участниками рынка (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019).

Хотя данные формируются пользователями (работниками, предприятиями или потребителями) платформ цифрового труда, на практике они считаются собственностью последних. В последнее время для решения проблемы незаконного присвоения данных и создания более справедливых способов оформления прав пользователей на данные были выдвинуты различные инициативы. Например, системы защиты данных, такие как общий регламент Евросоюза по защите данных (GDPR), дают субъектам данных (включая работников платформ цифрового труда) определенные права на эти данные, что позволяет осуществлять значительную степень контроля (права доступа, исправления, портативности и проч.)

12 В политике конфиденциальности Uber сказано, что компания может «передавать персональные данные другим лицам в связи или в ходе переговоров о слиянии, продаже, консолидации или реструктуризации активов компании, финансировании или приобретении всей компании или ее части другой компанией».

(см. раздел 5.3.8). Такие права могут расширять возможности работников (в том числе работников цифровых платформ), обеспечивая большую степень прозрачности и позволяя эффективно участвовать в процессе коллективных переговоров с платформами для улучшения условий труда (Rani and Singh 2019).

Кроме того, сосредоточение данных в руках платформ заставляет задуматься над тем, можно ли отнести их к «труду», а не к «капиталу». Это позволило бы считать данные собственностью тех, кто формирует их, а не конечным продуктом потребления, собираемым компаниями или платформами. В этом случае работники могли бы создать «профсоюз работников цифрового труда» для ведения переговоров о стоимости принадлежащих им данных (Arrieta-Ibarra et al. 2018).

Хотя отнесение данных к труду несет с собой существенные выгоды, на практике это порождает проблемы, касающиеся способа оценки их стоимости и критериев определения размера платы за их использование. С этим связан вопрос о том, какой должна быть такая плата – единовременной или периодической.

Кроме того, монетизация данных может быть контрпродуктивной, поскольку в цифровой экономике «предельная ценность вклада данных любого лица крайне невелика» по причине большей ценности агрегированных или групповых данных по сравнению с персональными (P.J. Singh 2020, 8).

Так как данные, формируемые разными пользователями, имеют ценность для процесса принятия экономических решений и общественного развития, их можно считать прежде всего общим или публичным активом и тем самым признать их общественными данными с коллективным правом пользования (P.J. Singh 2020; Rani and Singh 2019). Для создания системы регулирования коллективных прав пользования данными платформы и компании должны делиться общественными данными и получать лицензию на право пользоваться ими (P.J. Singh 2020; см. вставку 1.4). Права пользования такого типа дадут странам возможность, применяя свои юридические и регуляторные полномочия в отношении платформ и компаний, обеспечивать всем субъектам экономики, включая

#### ► Вставка 1.4 Коллективные права пользования общественными данными

Что означает концепция коллективных прав пользования общественными данными? В ее основе лежит идея о том, что обществу должны принадлежать права на данные, формируемые его членами. В случае работников такие права могут быть оформлены в виде коллективной доли участия в капитале компании – например, в виде права участвовать в управлении предприятием. В контексте «данных как составляющей части труда» и монетизации данных в целом установить экономические права на данные может быть сложно даже с учетом трудовых отношений, поскольку оплата данных может считаться включенной в общую оплату труда. Поэтому потребности работников в данных нужно отделить от их труда. Кроме того, данные нужно рассматривать как объект, имеющий постоянную стоимость, так как их можно использовать в разных условиях. В свете этих соображений коллективные права пользования общественными данными нельзя и не следует переводить в денежное выражение; наоборот, эти данные должны быть оформлены в виде коллективной доли участия в конечных продуктах или сервисах компании либо в крайнем случае конечные продукты или сервисы не должны использоваться в ущерб работникам платформы.

В Индии Комитет экспертов по определению принципов управления обезличенными данными утвердил аналогичный подход, при котором «права на общественные обезличенные данные, собираемые в Индии, должны находиться в ведении доверенного лица, назначенного тем или иным сообществом, причем выгодоприобретателем прав выступает сообщество, а сами данные должны использоваться в интересах соответствующего сообщества» (2020, 23). Цель такого подхода – обеспечить максимальную общественную пользу, так как в Индии существует огромный потребительский рынок, и появление на нем информационных монополий может нарушить баланс переговорных позиций различных заинтересованных сторон, в результате чего ограниченное число компаний получит доступ к огромным массивам информации, сформированным в преимущественно нерегулируемой среде, что окажет негативное влияние на граждан, работников, предприятия, в том числе молодые, МСП и государственные органы.

**Источник:** P.J. Singh (2020); India, Ministry of Electronics & Information Technology (2020).

работников платформ, справедливые условия игры. Кроме того, это может создать более справедливую конкурентную среду для традиционных предприятий и укрепить те или иные секторы национальной цифровой экономики. Потенциально это может подтолкнуть развитие соответствующей инфраструктуры общественных данных, особенно в развивающихся странах, что, в свою очередь, будет способствовать расширению прав и возможностей работников платформ, повышению их уровня жизни и в конечном счете достижению ЦУР (Rani and Singh 2019).

Противовесом чрезмерного влияния и контроля данных со стороны ограниченного числа компаний должна стать политика противодействия неконкурентному поведению и неправомерному использованию данных; другими словами, для того чтобы предотвратить злоупотребление доминирующим положением за счет выгодного использования компаниями собираемых ими данных, нужно разрабатывать эффективные антимонопольные меры. Ввиду асимметрии экономической мощи в цифровой экономике развивающиеся страны должны строить собственную цифровую инфраструктуру (широкополосный доступ в Интернет, облачную вычислительную и информационную инфраструктуру), без чего невозможно воспользоваться плодами цифровой революции, и, кроме того, проводить политику цифровизации для «обеспечения справедливого распределения преимуществ использования данных, формируемых в пределах границ национальной территории» (UNCTAD 2018, VII).

### 1.4.3 Развитие алгоритмов машинного обучения

Возможность собирать данные в доселе невиданных объемах в сочетании с ростом вычислительных мощностей привело к бурному развитию технологий ИИ. Они уже широко применяются в самых разных сферах, таких как информационно-поисковые и рекомендательные системы, системы распознавания речи, обнаружения мошенничества, распознавания изображений, а также в робототехнике и системах понимания естественного языка. ИИ также способствует внедрению новых способов управления людскими ресурсами, например алгоритмических, которые, не ограничиваясь платформами цифрового труда, все чаще используются в традиционных секторах, таких как розничная торговля, складские

Платформы цифрового труда непрерывно используют огромные объемы собираемых ими данных для совершенствования алгоритмов машинного обучения.

или инженерно-технические услуги, в целях оценки производительности труда работников и их способности выполнять те или иные задания (Akhtar, Moore and Upchurch 2018).

Платформы цифрового труда непрерывно используют огромные объемы собираемых ими данных для совершенствования алгоритмов машинного обучения, необходимых для того, чтобы подбирать работников клиентам или потребителям, распределять задания, устанавливать цены, осуществлять контроль и оценку выполнения заданий, начислять платежи и рейтинги. Эти алгоритмы должны измерять темп работы и степень внимания работников при выполнении порученных им заданий, учитывая при этом их рейтинг и репутацию (De Stefano 2019; см. раздел 2.4). Если работники платформ не соответствуют требованиям эффективности или если качество выполняемой ими работы не соответствует нормам, установленным алгоритмом, их могут лишиться новых заданий или работы (деактивировать их учетную запись) на соответствующей платформе (см. разделы 2.5 и 4.3.2).

Кроме того, в ряде случаев использование алгоритмов может усиливать или обострять существующие искажения или порождать новые. Программисты кодируют алгоритмы, исходя из определенных правил и команд; если искажения проникли в систему, это может привести к дискриминации. Кроме того, следует отметить, что качество алгоритмов определяется качеством введенных в них данных; если в данных есть пропуски или ошибки, то алгоритмы могут автоматически воспроизводить существующие модели дискриминации (UN 2019). Применение алгоритмов на основе ИИ может в этой связи способствовать обходу многих из существующих регуляторных подходов, приводя к потенциальному уклонению от ответственности, нарушению прав потребителей и основополагающих прав человека (см. главы 5 и 6).

В условиях распространения алгоритмов машинного обучения как в цифровой, так и в традиционной экономике их исходный код<sup>13</sup> относится к закрытой информации, недоступной работникам платформ. Если алгоритм лишает работника заданий, деактивирует его учетную запись или присваивает ему низкий рейтинг, последний зачастую не может определить причину указанных действий или санкций и понять, как повысить показатели своего труда. Доступ к исходному коду алгоритма – это единственный способ установить, приводит ли он к дискриминации или нарушению условий конкуренции. Между тем получить такой доступ не просто, так как исходный код охраняется законом о коммерческой тайне и правилами защиты интеллектуальной собственности на уровне ВТО (Smith 2017)<sup>14</sup>. Однако в некоторых случаях такой доступ был предоставлен: например, окружной суд северного округа Калифорнии потребовал дать адвокатам компании Waymo и эксперту доступ к исходному коду Uber<sup>15</sup> в целях установления факта неправомерного использования коммерческой тайны<sup>16</sup>. В результате суд обязал Uber не использовать интеллектуальную собственность Waymo (на аппаратные и программные средства) при разработке собственных систем автономного управления автомобилем, а для удовлетворения иска потребовал выплатить Waymo компенсацию в размере 0,34 процента своего капитала<sup>17</sup>.

Для того чтобы условия взаимодействия с платформами цифрового труда и электронной торговли были справедливыми для работников и предприятий, государство должно в случае необходимости и на надлежащих условиях обеспечить им доступ к исходным кодам алгоритмов. Например, без доступа к исходным кодам Google, Amazon или Uber невозможно определить, приводят ли алгоритмы присвоения рейтинга или ценообразования к нарушению условий конкуренции, а алгоритмы присвоения рейтинга – к деактивации учетной записи, что эквивалентно несправедливому увольнению. В этой связи предложения об установлении правил электронной торговли, согласованные

странами – членами ВТО на уровне этой организации и запрещающие передачу или предоставление доступа к исходным кодам, могут в значительной мере препятствовать обеспечению достойного труда и справедливой конкуренции на цифровых платформах (Smith 2017)<sup>18</sup>. Эти ограничения могут еще больше усугубить неравенство между глобальным Севером и глобальным Югом, поставив развивающиеся страны в еще большую зависимость от монопольных разработчиков программного обеспечения, которые, как правило, сконцентрированы в развитых странах, и лишая их возможности адаптировать программы в зависимости от национальных условий и использовать их в целях местного социально-экономического развития (Neeraj 2017).

Повышение роли данных как капитала и актива, а также их значения для ИИ дало компаниям венчурного капитала и частным инвесторам огромный стимул вкладывать средства в цифровые платформы (см. раздел 1.5) и молодые высокотехнологичные предприятия (см. раздел 3.3.2). Так, согласно различным данным, рекомендательная система Netflix ежегодно экономит этой компании 1 млрд долларов, поскольку сокращает ежемесячную потерю подписчиков и может давать рекомендации на основе того, что они покупали раньше (Gomez-Urbe and Hunt 2015). Возможности алгоритмов машинного обучения создавать такой объем доходов также побуждает компании венчурного капитала инвестировать в молодые предприятия, занимающиеся ИИ, которые в 2019 году привлекли рекордную сумму инвестиций в размере 26,6 млрд долларов США против 16,8 млрд в 2017 году (K. Johnson 2020). При таких темпах распространения бизнес-моделей, функционирующих с помощью данных и ИИ, и при таком потенциале роста рентабельности компании венчурного капитала готовы и дальше поддерживать развитие цифровых платформ, отводя им фундаментальную роль в процессе глубокой трансформации экономики с помощью данных.

13 Исходный код означает «совокупность обрабатываемых и исполняемых компьютером команд, доступная человеку версия которой (так называемый исходный код), как правило, защищена авторским правом и часто хранится в тайне для защиты коммерческой информации» (UNCTAD 2018, 91).

14 См. Статью 39 Соглашения ВТО по торговым аспектам прав интеллектуальной собственности: [https://www.wto.org/english/docs\\_e/legal\\_e/27-trips.pdf](https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/27-trips.pdf).

15 Waymo – это компания по разработке систем автономного управления автомобилем, являющаяся дочерней компанией Alphabet (включает Google).

16 Подробнее см.: [https://cdn.arstechnica.net/wp-content/uploads/2017/05/Uber.Waymo\\_Order.pdf](https://cdn.arstechnica.net/wp-content/uploads/2017/05/Uber.Waymo_Order.pdf).

17 Подробнее см.: <https://www.wired.com/story/uber-waymo-lawsuit-settlement/>.

18 См., например, следующие документы ВТО: JOB/GC/94; JOB/GC/100; INF/ECOM/22.



## 1.5 Финансирование развития платформ цифрового труда

За последнее десятилетие ключевую роль в распространении цифровых платформ (в том числе цифрового труда) играл венчурный капитал. Стоимость акций крупнейших высокотехнологических компаний или «звездных фирм» и платформ цифрового труда также непрерывно росла. Эти компании привлекают инвесторов, даже несмотря на то, что некоторые из них не могут избежать операционных убытков (Kenney and Zysman 2019). В настоящем разделе рассматривается динамика роста инвестиций в платформы цифрового труда, их концентрация в определенных секторах и географических регионах, а также влияние доминирующего положения на рынке горстки компаний и платформ цифрового труда на предприятия и работников платформ.

Рост венчурных инвестиций в цифровые платформы имеет под собой убеждение, что молодые высокотехнологические компании дают большой прирост капитала на фоне возможного упадка многих отраслей и секторов по мере развития ИКТ – от смартфонов до больших массивов данных, машинного обучения и Интернета вещей (Kenney and Zysman 2019). С 2010 по 2019 год инвестиции венчурного капитала в молодые компании цифровой экономики во всем мире увеличились в шесть раз – с 52 млрд долларов США до 295 млрд (Rowley 2020; Florida and Hathaway 2018). Львиную долю этих инвестиций получили компании, расположенные в США (136,5 млрд долларов), за которыми следуют компании Китая (36,5 млрд долларов за период с января по середину ноября 2019 года против 93,4 млрд в 2018 году), Европы (36 млрд долларов) и Индии (14,5 млрд долларов) (PitchBook 2020; Teare and Kunthara 2020; Kunthara 2019; M. Singh 2019). По сравнению с этим инвестиции в компании стран Латинской Америки и Азии были относительно небольшими (соответственно, 4,6 млрд и 1,3 млрд долларов США) (Azevedo 2020; WeeTracker 2020).

Сведения о финансировании или инвестициях и рентабельности цифровых платформ, особенно тех, у которых еще не состоялось первичное публичное предложение акций (ППП), получить сложно. По этой причине

исследований притока инвестиций в платформы цифрового труда и их рентабельности пока крайне мало, и они характеризуются дефицитом данных. В настоящем докладе для получения информации об этих аспектах использовались базы данных Crunchbase и Owler, а также годовая отчетность или документация (при ее наличии), которую операторы платформ направляют в Комиссию по ценным бумагам и биржам США. В отношении финансирования в настоящем докладе используется только информация Crunchbase, причем эти сведения имеются лишь для 47 процентов (367 платформ) из 777 платформ цифрового труда, указанных в базе Crunchbase. В совокупности эти платформы получили финансирование в объеме 119 млрд долларов США (по состоянию на 30 января 2021 года). При этом существует значительная разница в объеме финансирования платформ услуг такси или доставки и сервисов на основе веб-технологий. Больше всего инвестиций пришлось на сервисы такси: 62 млрд долларов на 61 платформу за период с 2007 по 2020 год. Второе место занимают сервисы доставки (37 млрд долларов на 164 платформы), третье – онлайн-платформы на основе веб-технологий (примерно 3 млрд долларов на 142 платформы) (см. рис. 1.11). Пять гибридных платформ, оказывающих широкий спектр услуг от платежных сервисов и электронной торговли до сервисов такси и доставки, за период с 2010 по 2020 год получили 17 млрд долларов США.

По информации, имеющейся об операторах платформ, значительный перекос финансирования наблюдается в сервисах такси, где 75 процентов общего объема инвестиций приходится всего на две компании (Uber и DiDi), тогда как остальные 25 процентов распределяются между 59 компаниями. В сервисах доставки перекос несколько меньше: 49 процентов всех инвестиций приходится на пять крупнейших платформ (DoorDash, Delivery Hero, Ele.me, Lalamove и Instacart). Что же касается онлайн-платформ на основе веб-технологий, то на долю трех крупнейших (ZB, Scale AI и Upwork) приходится примерно 33 процента инвестиций.

► **Рис. 1.11 Объем инвестиций фондов венчурного капитала и других инвесторов в платформы в разрезе их категорий (1998–2020 гг.)**



**Примечание:** Количество платформ и период, за который имелись данные об общем объеме финансирования: онлайн-платформы на основе веб-технологий – 142 (1998–2020); платформы такси – 61 (2007–2020); платформы доставки – 164 (1999–2020); гибридные платформы – 5 (2010–2020).

**Источник:** база данных Crunchbase.

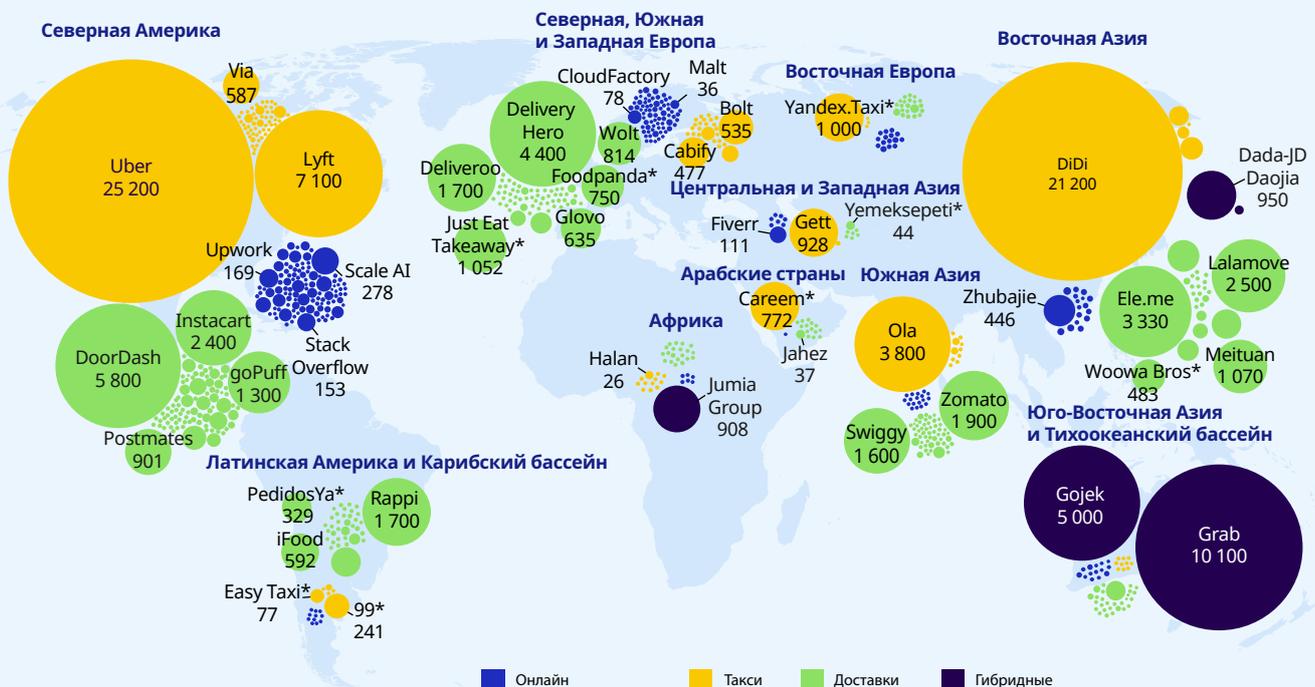
Концентрация многих венчурных инвестиций на ограниченном числе компаний в предвкушении доминирующего положения их платформ объясняется высокой нормой прибыли за счет сетевого эффекта или эффекта «победитель получает все» (Kenney and Zysman 2018b, 6). Доступность венчурного капитала позволила многим платформам в течение долгого времени работать в убыток, что усугубило их пагубное влияние на секторы традиционной экономики. Так, Uber (25,2 млрд долларов за пять циклов финансирования) и Grab (10,1 млрд долларов за 31 цикл плюс 2 млрд в 2021 году) продолжали получать финансирование, несмотря на значительный объем убытков. Grab, рыночная стоимость которой оценивается в 14 млрд долларов, продолжает оставаться в частных руках (по состоянию на 2019 год) в надежде добиться рентабельности и стать акционерной компанией (Soon and Choudhury 2019). Напротив, Uber, у которого «значительный объем убытков образовался с самого начала» при накопленном дефиците в размере 16,4 млрд долларов, сумел в 2019 году выпустить на рынок свои акции и добиться того, что его стоимость оценили в 82,4 млрд долларов (Uber 2020a, 12; de la Merced and Conger 2019). Несмотря на то, что компания была по-прежнему убыточной, ей удалось привлечь инвестиции других крупнейших компаний, предлагающих услуги платформ, таких как Alphabet (включает Google) и DiDi, а также других инвесторов, например, SoftBank,

одного из своих крупнейших акционеров (Uber 2020a, 12). Стремительный рост доходов и рыночной стоимости Uber объясняется именно этими венчурными инвестициями, которые использовались для существенного дотирования клиентов и водителей с помощью ряда стимулов и которые, по мнению некоторых исследователей, позволили «подорвать нормальную рыночную динамику за счет искусственного влияния на рынок» (Horan 2019). Эта ситуация разрушила сектор традиционных услуг такси, позволив платформам вне зависимости от рентабельности приобретать влияние на рынок и добиваться доминирующего положения.

Доступность венчурного капитала позволила многим платформам в течение долгого времени работать в убыток.

Благодаря наличию венчурного финансирования многие платформы могут позволить себе длительное время оставаться в частных руках, не осуществляя первичное предложение акций; эта ситуация привела к распространению так называемых «единорогов» – частных молодых высокотехнологичных компаний стоимостью свыше 1 млрд долларов (Kenney and Zysman 2018b). Эти компании могут длительное время работать в убыток, привлекая частные инвестиции и оставаясь вне поля зрения биржевых рынков и традиционных инвесторов (Kenney and Zysman 2019; Schleifer 2019). Тенденция завышать стоимость убыточных компаний не ограничивается компаниями, чьи акции не обращаются на открытом рынке; согласно оценкам, 64 процента компаний стоимостью свыше 1 млрд долларов, осуществивших с 2010 года первичное предложение акций за счет венчурного капитала, были убыточными (Clark 2019). Хотя некоторые платформы являются рентабельными, длительное функционирование многих платформ за счет венчурного финансирования, несмотря на убытки, заставляет усомниться в благотворном влиянии этой инновационной бизнес-модели на социально-экономическую сферу, в том числе на благосостояние населения (Kenney and Zysman 2019).

► Рис. 1.12 Общий объем инвестиций фондов венчурного капитала и других инвесторов в отдельные типы платформ цифрового труда в региональном разрезе (1998–2020 гг., в млн долларов США)



\* Платформы были предметом сделки приобретения или слияния, см. Приложение 1.

**Примечание:** Количество платформ и период, за который имелись данные об общем объеме финансирования: онлайн-платформы на основе веб-технологий – 142 (1998–2020); платформы услуг такси – 61 (2007–2020); платформы услуг доставки – 164 (1999–2020); гибридные платформы – 5 (2010–2020).

**Источник:** база данных Crunchbase.

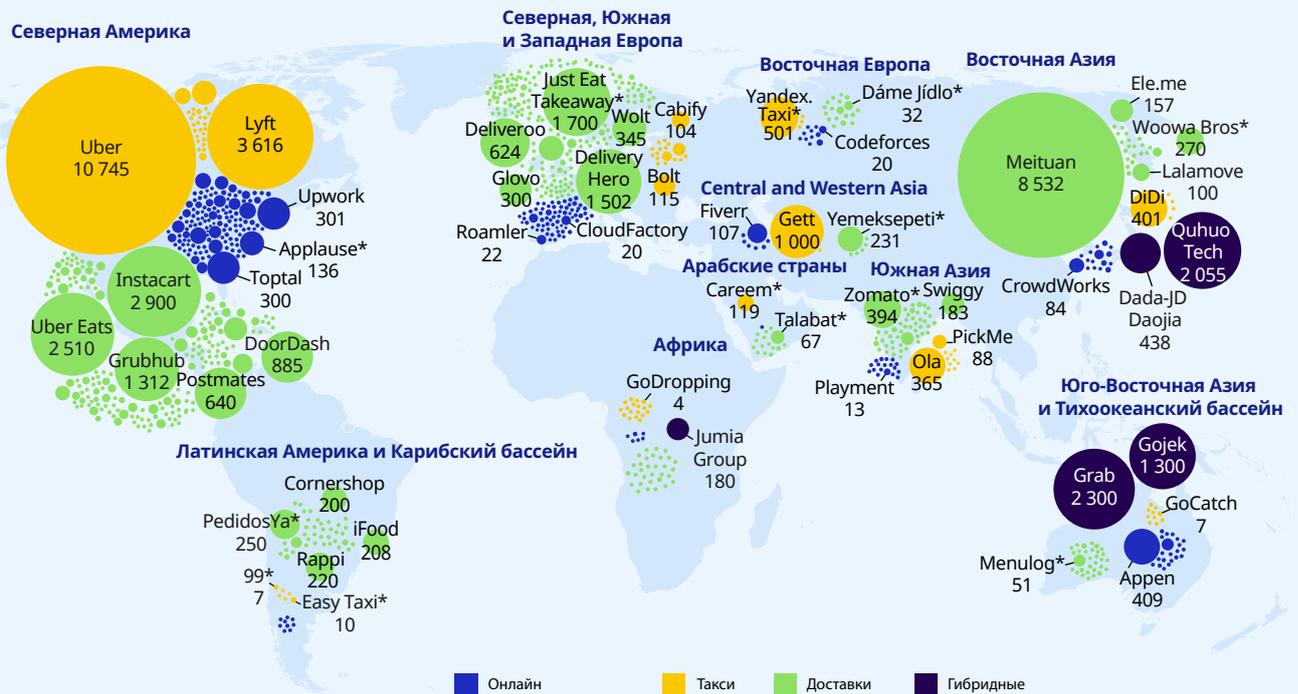
### 1.5.1 География платформ цифрового труда: финансирование и рентабельность

Объем инвестиций в платформы цифрового труда в мире распределен крайне неравномерно: 96 процентов приходится на триаду, включающую в себя Азию (57 млрд долларов), Северную Америку (46 млрд) и Европу (12 млрд), а остальные 4 процента делят между собой Латинская Америка, Африка и Арабские государства, находящиеся по другую сторону цифрового водораздела. Несмотря на то, что в этих регионах появляются крупные игроки – например, Gett и Fiverr (Израиль), Jumia Group (Нигерия) и Rappi (Колумбия) – большинство утвердившихся платформ в сфере услуг такси (Uber и DiDi) и доставки (DoorDash, Delivery

Hero и Ele.me), а также онлайн-платформ на основе веб-технологий (Upwork и ZBJ) находятся в США, Китае или Европе. Объем венчурного финансирования сервисов такси значительно превышает инвестиции в платформы на основе веб-технологий (см. рис. 1.12). Общий объем финансирования Uber (25,2 млрд долларов США) в *девять раз* больше, чем всех анализируемых платформ на основе веб-технологий, вместе взятых (2,6 млрд долларов на 142 платформы).

► Объем инвестиций в платформы цифрового труда в мире распределен крайне неравномерно.

► **Рис. 1.13 Расчетный годовой доход отдельных типов платформ цифрового труда в 2019 году в региональном разрезе (в млн долларов США)**



\* Платформы были предметом сделки приобретения или слияния, см. Приложение 1.

**Примечание:** Количество платформ, по которым имелись данные об общем объеме дохода: онлайн-платформы на основе веб-технологий – 106; платформы услуг такси – 31; платформы услуг доставки – 101; гибридные платформы – 5.

**Источник:** База данных Owler, годовая отчетность и документация компаний-операторов, направляемая в Комиссию по ценным бумагам и биржам США.

Источниками сведений о доходах платформ в настоящем докладе являются база данных Owler и годовая отчетность и документация компаний, направляемая Комиссии по ценным бумагам и биржам США. Эти сведения охватывают лишь примерно 31 процент операторов платформ (243). Доходы цифровых платформ тоже свидетельствуют о неравномерной концентрации богатства: примерно 70 процентов всего объема доходов приходится на две страны – США (49 процентов) и Китай (23 процента)<sup>19</sup>. На Европу приходится примерно 11 процентов всех доходов, на все остальные регионы – 17 процентов. Из всех сервисов такси больше всего доходов приносит Uber, расположенный в США (10,7 млрд долларов США), а из всех сервисов доставки – Meituan,

расположенный в Китае (8,5 млрд долларов США) (см. рис. 1.13).

Среди онлайн-платформ на основе веб-технологий наибольший доход приносят Appen, Upwork, Toptal и Fiverr, расположенные, соответственно, в Австралии, Израиле и США. При этом у таких платформ рентабельность меньше, чем у платформ на основе геолокации.

Например, в 2019 году доходность Uber составляла 10,7 млрд долларов США, что 36 раз больше, чем у Upwork (301 млн). При этом объем финансирования Uber составляет 25,2 млрд долларов, что примерно в 150 раз больше, чем у Upwork (169 млн). Кроме того, стоимость Uber в момент первичного

<sup>19</sup> Если бы сведения о доходах имелись для большего количества платформ, вполне возможно, что их концентрация была бы менее неравномерной.

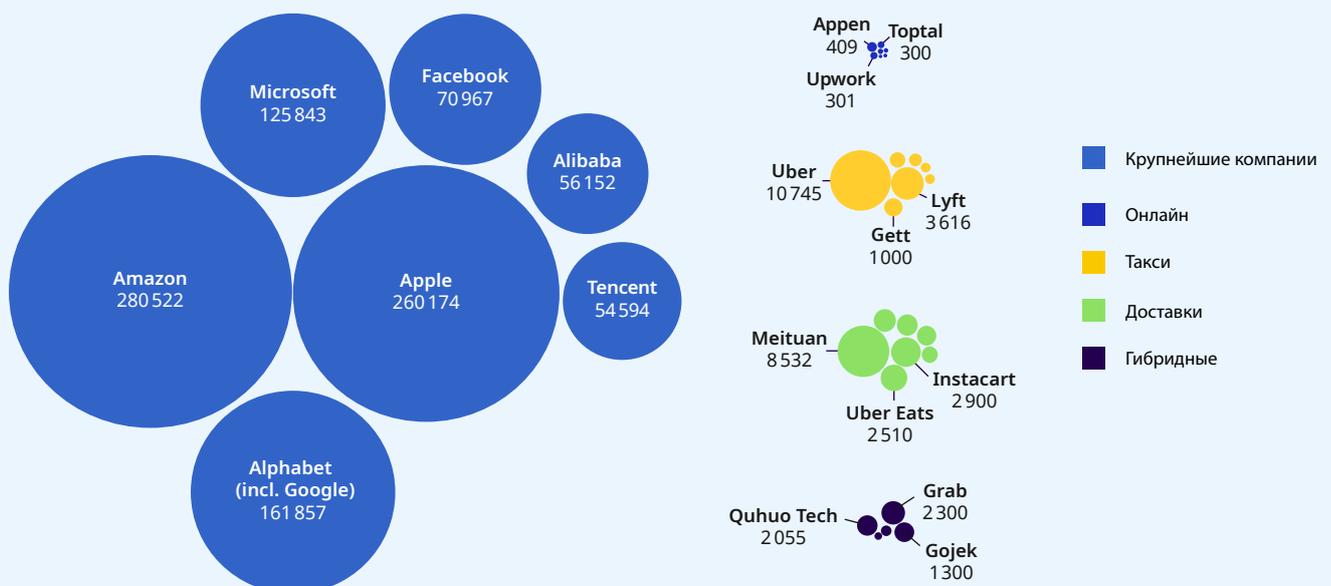
публичного предложения акций составляла 82,4 млрд долларов США, а Upwork – 1,5 млрд (de la Merced and Conger 2019; Belvedere 2018). Главным объяснением столь большой разницы может быть то, что цифровой сектор такси позволяет компаниям собирать огромный объем данных о своих пользователях (работниках, клиентах, потребителей), что не только имеет собственную коммерческую ценность, поскольку связано с конкретными местностями и инфраструктурой, но также позволяет компаниям расширять географию своих услуг, что одновременно с возможностью использовать эти данные для обучения алгоритмов ценообразования, распределения заданий или прогнозирования и нивелирования влияния загруженности дорог может объяснять столь высокую оценку их стоимости (Chen and Qiu 2019).

При том, что платформы цифрового труда ломают как традиционные бизнес-модели, так и трудовые отношения, они представляют собой небольшие предприятия по сравнению с их операторами, которые занимают доминирующее положение в глобальной цифровой

экономике. В 2017 году рыночная стоимость всей цифровой экономики (242 крупнейших компании) оценивалась в размере 7 трлн долларов США. При этом 69 процентов всей рыночной стоимости цифровой экономики приходится на семь «суперплатформ», находящихся в Китае и США (KPMG 2018, 9). В 2019 году совокупный доход семи крупнейших высокотехнологичных компаний (Amazon, Apple, Alphabet (включает Google), Microsoft, Alibaba, Facebook и Tencent), расположенных в США или Китае, составлял 1.010 млрд долларов США (см. рис. 1.14).

По сравнению с этими крупными высокотехнологичными компаниями крупнейшие платформы цифрового труда (как на основе веб-технологий, так и на основе геолокации) по размеру своего дохода относительно невелики (см. рис. 1.14). В 2019 году Amazon и Apple принесли, соответственно, свыше 280 млрд и 260 млрд долларов США, тогда как крупнейшие онлайн-платформы на основе веб-технологий и платформы на основе геолокации – такие как Uber, Meituan, Instacart, Arpen и Upwork – в том же году в совокупности

► Рис. 1.14 Расчетный годовой доход крупных платформ и отдельных платформ цифрового труда в 2019 году (в млн. долларов США)



**Примечание:** По каждому типу платформ цифрового труда учитываются доходы лишь семи компаний-операторов с наибольшим объемом дохода. Из платформ услуг такси это Uber, Lyft, Gett, Careem, Yandex.Taxi, DiDi и Ola; из платформ услуг доставки – Meituan, Instacart, Uber Eats, Just Eat Takeaway, Delivery Hero, GrubHub и DoorDash; из онлайн-платформ на основе веб-технологий – Appen, Upwork, Toptal, Fiverr, Applause, Guru и Justanswer; из гибридных – Grab, Qihoo Tech, Gojek, Dada-jD Daojia и Jumia Group.

**Источники:** База данных Owler, годовая отчетность и документация компаний-операторов, направляемая в Комиссию по ценным бумагам и биржам США.

принесли лишь примерно 31,2 млрд долларов. Кроме того, некоторые из крупнейших высокотехнологических компаний также выступают инвесторами платформ цифрового труда. Так, Google Ventures (прежнее название – Alphabet), впервые инвестировав в Uber в 2013 году, в 2019 году приобрела 5,2 процента акций этой компании (Levy 2019); Facebook, Alphabet (включает Google) и Tencent инвестировали в Gojek (Gupta 2020), а Apple, Alibaba, Booking, Softbank и Tencent – в DiDi (Chen and Qiu 2019).

Развитие столь крупных высокотехнологических компаний привело к концентрации рыночного влияния в их руках, так как они, диверсифицируя свою деятельность, предлагают все более широкий спектр услуг, что нередко происходит путем приобретения других платформ или слияния с ними. Примером этого является Amazon, поскольку он предлагает широкий спектр услуг, в том числе в сфере дистанционной розничной торговли, доставки, облачных вычислительных сервисов, торговых площадок коллективного финансирования и индустрии досуга. Увеличение рыночной доли помогает таким компаниям добиваться монопольного положения, что может создавать проблемы, связанные с ценообразованием, оказывать влияние на регулирование и даже на инновации.

Такая концентрация рыночного влияния в руках горстки компаний становится характерной чертой и платформ цифрового труда, где доступность венчурного финансирования позволяет компаниям выходить на новые рынки и усиливает их конкурентоспособность. Так, в 2015 году DiDi осуществил слияние с китайской платформой Kuaidi, а в 2016 году – купил Uber China (Chen and Qiu 2019), что вынудило власти Китая в 2018 году проводить разбирательство в связи с нарушением антимонопольного законодательства<sup>20</sup>. Кроме того, DiDi купил бразильскую компанию 99 и развивает стратегическое партнерство с компаниями, предлагающими услуги платформ в ряде стран Азии, Африки, Латинской Америки, Ближнего Востока и Европы (Chen and Qiu 2019).

## Развитие крупных высокотехнологических компаний привело к концентрации рыночного влияния в их руках.

Похожие тенденции наблюдаются у других компаний, таких как Gojek и Grab (Юго-Восточная Азия) или Jumia (Африка), которые распространяют свою деятельность на другие страны мира и расширяют спектр оказываемых услуг – в частности, в сфере дистанционной розничной торговли, гостиничного бизнеса, транспорта и логистики, доставки еды и продуктов питания, бытовых услуг и технического обслуживания, индустрии досуга и платежных сервисов. Хотя рост инвестиций и растущее внимание инвесторов способствуют финансированию цифровых платформ, существующая модель венчурных инвестиций, направленная на ограниченный круг компаний, несмотря на их значительные убытки, вызывает сомнения в ее жизнеспособности и наводит на подозрения в завышении стоимости компаний.

Конкурентное преимущество и доминирующее положение этих компаний не обязательно опираются на свойственные им преимущества, так как в краткосрочной и среднесрочной перспективе они нередко работают в убыток, существуя за счет венчурного капитала, а не собственной рентабельности. Это нарушает условия конкуренции, противоречит традиционному пониманию монопольной или олигопольной власти и стирает границы компании в плане не только трудовых отношений, но также финансирования, что, безусловно, имеет кардинальное значение для ее выживания. Господство таких компаний может также поставить под сомнение жизнеспособность предприятий традиционной экономики, малого бизнеса и сторонних сбытовых компаний (см. раздел 3.4).

<sup>20</sup> Подробнее о разбирательстве по поводу нарушения антимонопольного законодательства см.: [http://www.xinhuanet.com/english/2018-11/16/c\\_137611764.htm](http://www.xinhuanet.com/english/2018-11/16/c_137611764.htm).







# 2

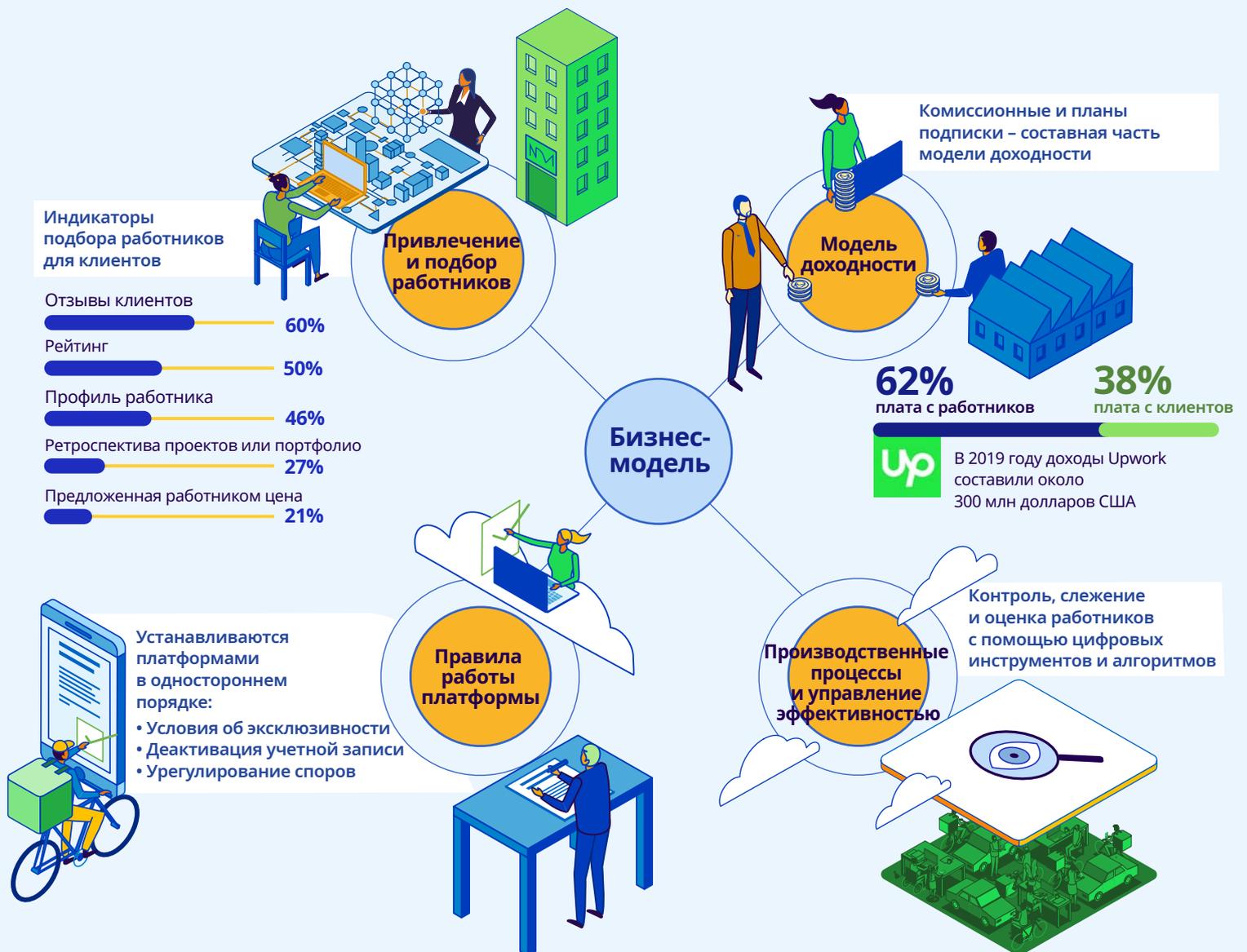
## **Модель и стратегии бизнеса платформ цифрового труда**

# ► Бизнес-модель платформ цифрового труда

При всем многообразии типов платформ...



...их бизнес-модели свойственны общие элементы



## ► Введение

Происходящая на наших глазах эволюция цифровой экономики изменяет хозяйственный и общественный уклад, вызывая «платформизацию» традиционных методов ведения бизнеса. С появлением цифровых сервисов и облачной инфраструктуры стало возможным развивать новаторские бизнес-модели – например, платформы цифрового труда, которые подразделяются на два типа: онлайн-платформы на основе веб-технологий и платформы на основе геолокации. Первые позволяют выполнять работу практически в любом месте и в любое время, и при том, что некоторые виды работ – такие как аннотирование изображений и данных, маркирование и обработка данных – появились впервые, многие другие, например, перевод текстов, расшифровка записей и разработка программ – ранее выполнялись и продолжают выполняться на традиционном рынке труда. Отличительной чертой таких платформ является то, что технология позволяет передавать задания на внешнее исполнение куда угодно, а работу можно выполнять дистанционно где угодно.

В случае платформ на основе геолокации работа выполняется в определенном месте: наиболее преобладающими ее видами являются услуги такси и доставки. Аналогично сервисам онлайн-платформ на основе веб-технологий, услуги такси и доставки по своей сути не являются новшеством и по-прежнему предлагаются на традиционных рынках труда. Новым в цифровой экономике является то, что функции промежуточного звена при оказании таких услуг выполняет прикладная программа. Платформы услуг такси и доставки создали возможности для занятости благодаря изменению потребительских предпочтений, а доход работников этих секторов, особенно в развивающихся странах, все больше зависит от сервисов, опирающихся на использование приложений.

Бизнес-модель платформ цифрового труда характеризуется тремя отличительными чертами. Первая – это применение алгоритмического управления производственными процессами и показателями (Moore and Jouse 2020; Griesbach et al. 2019; Lee et al. 2015). Распределение заданий и оценка их выполнения происходят на основе метрических значений и рейтингов, заложенных в алгоритмически регулируемую систему управления, а контроль выполнения работы осуществляется с помощью цифровых инструментов. Этот способ управления знаменует собой радикальный отход от традиционного управления людскими ресурсами и чреват далеко

идущими последствиями для будущего сферы труда. Так, алгоритмическое управление платформами услуг такси «позволяет небольшому числу менеджеров в каждом городе контролировать работу сотен или тысяч водителей в глобальном масштабе» (Lee et al. 2015, 1603).

Вторая черта – это организация труда, позволяющая операторам платформ оказывать услуги без необходимости вкладывать средства в основные фонды или нести производственные расходы (Stanford 2017). Основные фонды онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации – компьютеры или автомобили – обеспечивают сами работники, которые при этом несут расходы по закупке топлива, техническому обслуживанию, приобретению лицензий или оплате услуг Интернет-провайдера.

Третья черта – это создание высоко сегментированного двуединого рынка труда, состоящего из двух категорий работников: ограниченного числа сотрудников самих платформ (внутренняя занятость) и огромного числа внешних работников, получающих работу с их помощью (внешняя занятость) (ILO, EU and OECD, готовится к публикации; Rahman and Thelen 2019). Если с первыми платформы устанавливают трудовые отношения, то последние, как правило, считаются «самозанятыми» или «независимыми подрядчиками» и работают в условиях отсутствия трудовых отношений, нередко уплачивая различные типы комиссионных за возможность получить работу (Webster 2020). Такая модель позволяет операторам платформ получать доход и оказывать услуги за счет передачи работникам рисков и расходов, связанных с основными фондами и производством.

В настоящей главе рассматриваются некоторые основные черты бизнес-модели платформ цифрового труда, включая алгоритмическое управление производством, модель рентабельности и бизнес-стратегии. В ней также рассматриваются правила работы платформ, устанавливаемые ими в одностороннем порядке при определенном влиянии рынка. Для анализа, представленного в настоящей главе, использовались следующие материалы: пользовательские соглашения 31 платформ – как на основе веб-технологий, так и на основе геолокации – материалы их сайтов, результаты полуформализованных собеседований, проведенных MOT с представителями 16 платформ цифрового труда (как на основе веб-технологий, так и на основе геолокации), расположенных в различных странах мира (см. [Приложение 2](#)).

Глава состоит из пяти разделов. Типы платформ, являющихся предметом анализа настоящей главы и доклада в целом, описаны в разделе 2.1. Модели рентабельности и стратегии ценообразования, используемые платформами для привлечения работников и клиентов, рассматриваются в разделе 2.2. Способы найма работников и алгоритмические

механизмы подбора работников и клиентов описаны в разделе 2.3. Управление производственными процессами и оценка качества работы рассматриваются в разделе 2.4, а правила работы платформ и взаимодействие между работниками и клиентами, а также вопросы сбора и использования данных – в разделе 2.5.



## 2.1 Типы платформ цифрового труда

Как говорилось в главе 1, платформы цифрового труда предлагают целый ряд сервисов, обеспечиваемых работниками различных профессиональных групп. Они разделяются на две широкие категории: *онлайн-платформы на основе веб-технологий* и *платформы на основе геолокации*. Кроме того, они отличаются по типу выполняемых заданий, их сложности и продолжительности. В настоящем докладе рассматриваются четыре типа онлайн-платформ на основе веб-технологий и два типа платформ на основе геолокации (см. рис. 2.1).

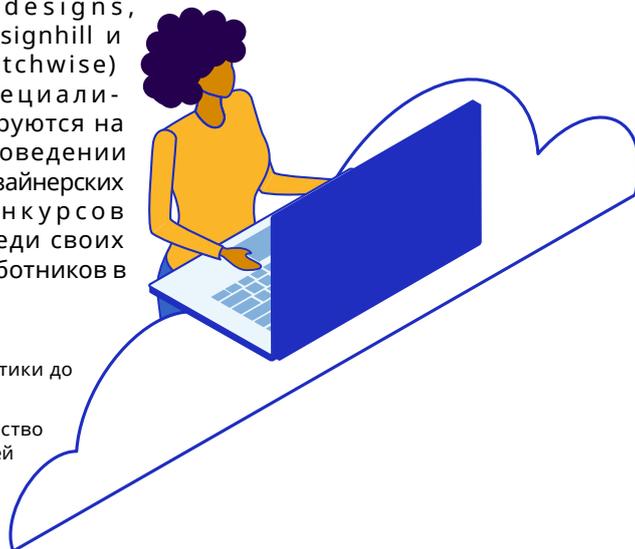
### 2.1.1 Онлайн-платформы на основе веб-технологий

Растущая популярность онлайн-платформ на основе веб-технологий среди предприятий объясняется тем, что с их помощью можно не только передавать работу на внешнее исполнение туда, где это дешевле, но и выполнять ее быстрее, чем это позволяет традиционная подрядная модель (см. раздел 3.1.2). Из платформ этого типа основное внимание в настоящем докладе уделяется фрилансерским и конкурсным платформам, платформам конкурентного программирования и платформам микрозаданий, которые преимущественно выполняют функцию промежуточного звена между работниками и клиентами.

► **Фрилансерские платформы** аналогичны торговой площадке и дают клиентам возможность размещать задания в таких сферах, как перевод текстов, финансовые, юридические, патентные, дизайнерские и аналитические услуги. Подбор работников для выполнения конкретного задания осуществляется ими

с помощью собственной базы данных, включающей в себя такие индикаторы, как рейтинги и отзывы, что на порядок упрощает взаимодействие между клиентами и работниками. Характер оказываемых услуг зависит от конкретной платформы и варьируется от многопрофильной деятельности<sup>1</sup> и широкого круга профессий (на таких платформах, как Freelancer, PeoplePerHour и Upwork) до услуг узкого профиля или узкой специализации<sup>2</sup> (Tortal). Эта бизнес-стратегия позволяет работникам разных профессий получать различные задания с помощью одной и той же платформы, а предприятиям – находить в одном месте работников самого разного профиля. При этом существуют другие типы фрилансерских платформ, которые напрямую, а не посредством торговой площадки, сводят клиентов (предприятия) с поставщиками услуг. Например, у некоторых платформ услуг перевода есть своя «сеть» независимых переводчиков, получающих задания от платформы при размещении клиентами своих заказов. У таких платформ нет торговой площадки, видимой всем пользователям, и они не являются предметом настоящего доклада.

► **Конкурсные платформы** (например, 99 designs, Designhill и Hatchwise) специализируются на проведении дизайнерских конкурсов среди своих работников в



1 Виды деятельности варьируются от программирования и аналитики до дизайна, перевода текстов, юридических и бухгалтерских услуг.

2 Платформа Tortal позиционирует себя как эксклюзивное сообщество разработчиков, дизайнеров, специалистов по финансам, руководителей проектов и производства.

## Платформы цифрового труда предлагают целый ряд сервисов, обеспечиваемых работниками различных профессиональных групп.

целях оказания клиентам творческих или художественных услуг или создания творческих продуктов, таких как графический дизайн.

- ▶ Платформы предлагают аналогичный спектр услуг<sup>3</sup>, конкурируя друг с другом с помощью стратегий ценообразования и привлекая «лучших» или выдающихся дизайнеров с помощью различных планов подписки и других форм участия.
- ▶ **Платформы конкурентного программирования** – это виртуальные площадки, на которых разработчики и программисты могут конкурировать между собой, в установленный срок предлагая клиентам в сфере науки и бизнеса свое решение в области искусственного интеллекта, аналитики данных, разработки программ и других технических предметов, причем победителя выбирает клиент. Эти платформы предлагают компаниям широкий спектр услуг – от аналитики и разработки программ (Kaggle and Topcoder) до подбора кадров из числа зарегистрированных на них программистов, разработчиков или специалистов по сбору и анализу данных (HackerEarth and HackerRank). Некоторые из таких платформ – например, CodeChef и Kaggle – также связаны с учебными заведениями и предлагают студентам и молодым программистам дистанционные практические занятия и конкурсы для совершенствования своих навыков программирования.
- ▶ **Платформы микрозаданий** специализируются на выполнении непродолжительной работы – например, расшифровки коротких видеофрагментов, проверки введенных данных, добавления ключевых слов для классификации продукта в системах искусственного интеллекта и машинного обучения, выполнения заданий, касающихся

ся контента (например, посещения сайтов для увеличения количества просмотров) или контроля закрытого контента. Такие платформы, как Amazon Mechanical Turk (AMT), Appen, Clickworker и Microworkers, оказывают клиентам широкий спектр услуг<sup>4</sup>, помогая разбить задание на более мелкие составляющие, распределить их среди совокупности независимых работников, а затем соединить воедино и передать клиенту. Некоторые из таких платформ также дают клиентам доступ к своему интерфейсу прикладного программирования (API), позволяющему напрямую размещать задание для коллективного внешнего выполнения. Кроме того, появляются и другие виды платформ микрозаданий – такие как Scale AI или Mighty AI – которые оказывают услуги аннотирования данных и изображений, передавая задания на выполнение «коллективу», работающему с помощью сайта, доступного лишь самим работникам и отличного от сайта, выполняющего коммерческие функции и предназначенного клиентам. Такие платформы не рассматриваются в настоящей главе, но им посвящен раздел 3.3.2.

### 2.1.2 Платформы на основе геолокации

Платформы на основе геолокации в основном предлагают услуги такси и доставки. В последнее время эти платформы стали предметом дискуссии и внимания в силу самого способа, которым они создают возможности для трудоустройства растущего числа работников и который несет потенциальные последствия для будущего сферы труда. Бурный рост платформ цифрового труда в этих двух секторах обеспечивался с помощью венчурного финансирования (см. раздел 1.5).

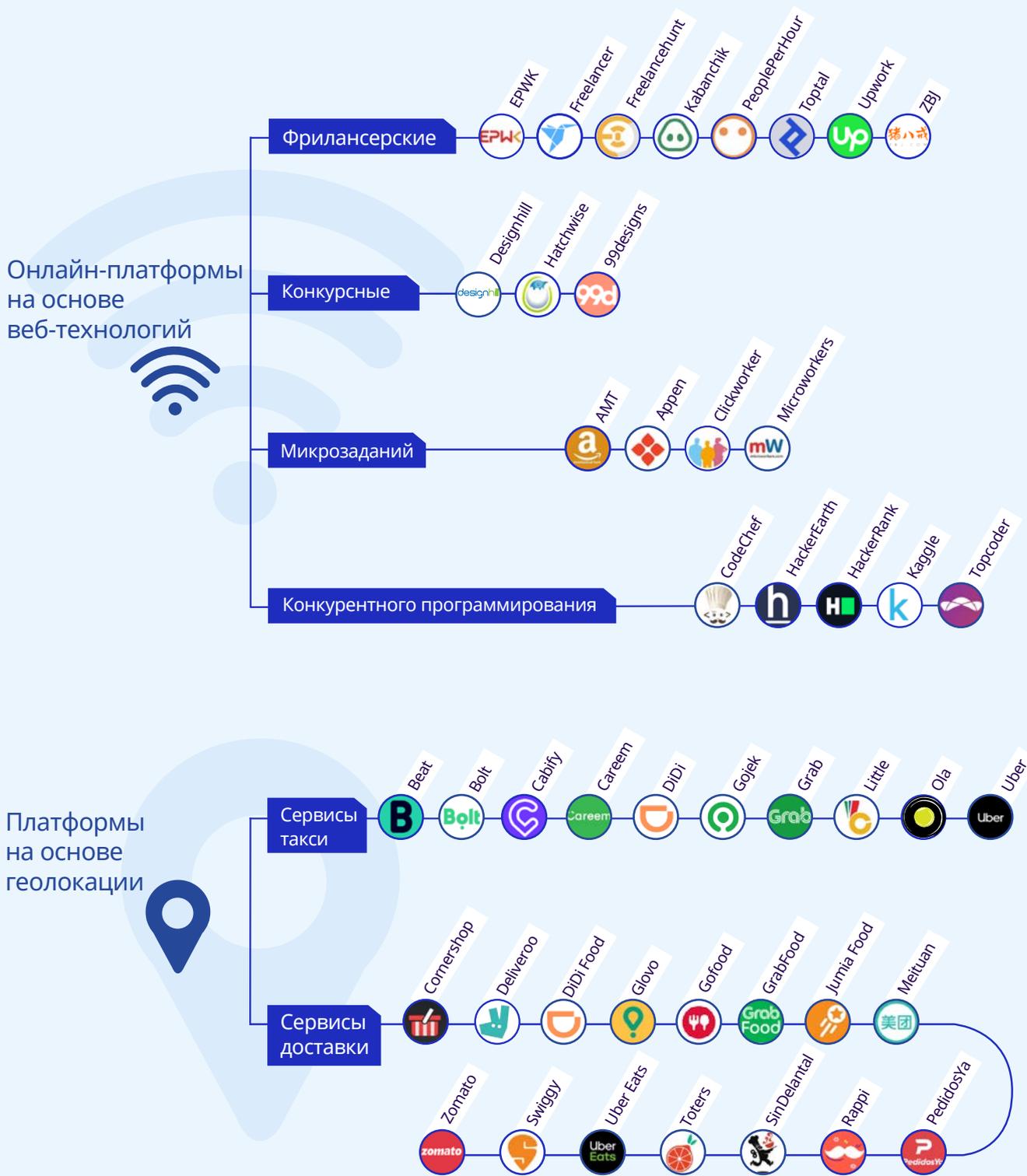
- ▶ **Платформы такси** – например, Bolt, Careem, Grab, Gojek, Little, Ola или Uber – выступают промежуточным звеном между клиентами, которым нужны транспортные услуги, и работниками, предлагающими их с помощью



3 Это включает в себя разработку логотипов и других средств идентификации, создание сайтов и приложений, разработку рекламной продукции, предметов одежды, иллюстраций и оформления, упаковки, дизайна печатной продукции и т.д.

4 Это включает в себя фильтрацию, классификацию, маркировку данных, анализ эмоциональной окраски информации, создание или модерацию контента, расшифровку видео- или аудиоматериалов и т.д.

► Рис. 2.1 Типы платформ цифрового труда



Источник: материалы MOT.

платформы. Клиенты на каждом этапе получают обновленную информацию об услуге, расчетное время ожидания, расчет стоимости и длительности поездки, и могут с помощью мобильного приложения следить за перемещением водителя и траекторией своей поездки в реальном времени.

- **Платформы доставки** – например, Deliveroo, Glovo, Jumia Food, Rappi, Swiggy или Zomato – выступают промежуточным звеном между клиентами, работниками и предприятиями (например, ресторанами, супермаркетами и аптеками). Клиентам они предлагают целый ряд продуктов по выгодным ценам, которые можно приобрести, не выходя из дома, а компаниям – расширение сети потребителей (см. раздел 3.2). При этом появляется еще один тип платформ услуг доставки, у которых есть собственный склад продуктов питания или ресторан, работающий только на доставку еды (также называемый виртуальной или облачной кухней) и доступный клиентам с помощью специального приложения (Lee 2020). Эта модель, ставшая популярной в период пандемии COVID-19, работает по принципу платформ розничной электронной торговли, подобных Amazon, где физический магазин попросту отсутствует. Она позволяет сократить издержки и расширить сферу деятельности, одновременно обеспечивая доставку еды и продуктов питания. Некоторые виртуальные кухни также связаны с платформами услуг доставки, обеспечивая доставку готовых блюд.

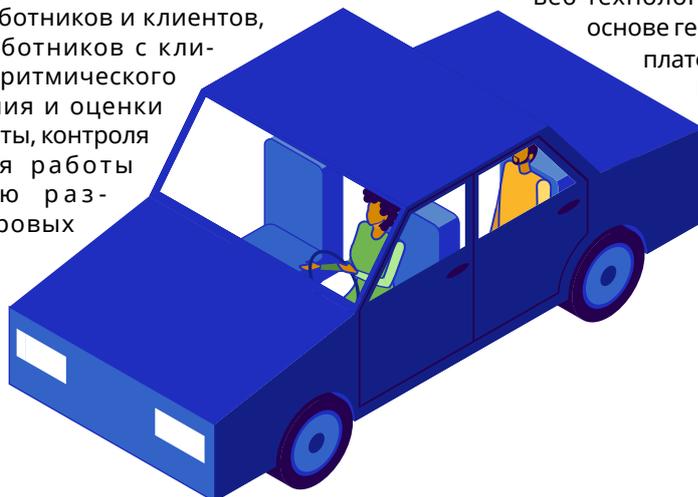
Хотя онлайн-платформы на основе веб-технологий и платформы на основе геолокации служат для оказания самых разных услуг, их бизнес-модели вне зависимости от типа платформы характеризуются рядом общих элементов. К таковым относятся механизмы ценообразования и определения размера оплаты, механизмы взимания комиссионных с работников и клиентов, сведения работников с клиентами, алгоритмического распределения и оценки качества работы, контроля выполнения работы с помощью различных цифровых

инструментов, использования систем для определения рейтинга работников и взаимодействия с ними на основе пользовательского соглашения (см. также Aleksynska 2021; Moore and Joysе 2020). Эти различные элементы играют важную роль в определении условий труда работников цифровых платформ.

В настоящей главе рассматриваются бизнес-стратегии 31 платформы, работники которых принимали участие в проводимом МОТ опросе (см. главу 4). При этом для более глубокого понимания того, как работает бизнес-модель платформ цифрового труда, использовались сведения о некоторых других известных платформах (см. рис. 2.1). Некоторые платформы цифрового труда возникли на рубеже веков; другие, появившись за последнее десятилетие, воспроизводят бизнес-модели существующих платформ.

Бизнес-стратегии платформ имеют под собой некоторые из нижеописанных ключевых элементов, причем отдельные платформы на основе геолокации определяют свои стратегии в соответствии с ситуацией в стране или правовыми условиями (Aleksynska 2021). Бизнес-стратегии платформ, рассматриваемых в настоящей главе, можно считать состоящими из четырех взаимосвязанных элементов: модели рентабельности (типы комиссионных и планы подписки); механизма привлечения и подбора работников для обслуживания клиентов; производственных процессов и механизма управления качеством работы; а также правил работы платформы (см. рис. 2.2). Анализ этих четырех элементов выполнен по материалам пользовательских соглашений соответствующих платформ, информации их сайтов (см. Приложение 2В), а также результатам бесед с представителями 16 компаний, владеющих онлайн-платформами на основе веб-технологий и платформами на основе геолокации (см. перечень платформ в Приложении 2А).

Рассмотрению этих различных элементов посвящен каждый из нижеследующих четырех разделов.



► Рис. 2.2 Бизнес-модель платформ: бизнес-стратегии



## ► 2.2 Модель рентабельности

Ключевой элемент успеха платформы – способность привлечь достаточное число пользователей (клиентов или потребителей и работников) и создать сетевой эффект. Поэтому стратегия ценообразования выступает важным инструментом, который определяет величину сетевого эффекта и одновременно сдерживает влияние множественной регистрации<sup>5</sup>, поскольку от этого зависит потенциальная рентабельность и величина прибыли (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019; Rochet and Tirole 2003). В рамках своей стратегии ценообразования платформы иногда с помощью субсидий создают стимулы для одной из сторон (асимметрия), что может склонить к участию другую сторону; в другом случае такие стимулы могут предлагаться обеим сторонам (симметрия) в целях привлечения пользователей. Например, платформы такси субсидируют как клиентов (в форме низкой стоимости поездки), так и водителей (в форме бонусов или других финансовых стимулов, добавляемых к оплате за выполнение заказа) (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019; Horan

2019). Платформы становятся потенциально привлекательными для клиентов лишь тогда, когда число потенциальных работников – активных участников платформы – достигает определенного значения или критической массы (Liu et al. 2019). Тем самым у платформ цифрового труда ценообразование зависит от того, сколько работников имеется со стороны предложения и сколько клиентов – со стороны спроса.

► Стратегия ценообразования платформы – важный инструмент, определяющий величину сетевого эффекта.

<sup>5</sup> Множественная регистрация происходит тогда, когда пользователь имеет учетную запись одновременно на нескольких платформах. Например, курьер может иметь учетную запись на двух или более платформах – например, на Cornershop, Rappi и Uber Eats – и в этом случае считается работающим на нескольких платформах.

Чтобы стратегия ценообразования стала привлекать клиентов (потребителей) или работников, она должна включать в себя определение стоимости выполнения задания, различные типы оплаты и планы подписки. В таблицах 2.1 и 2.2. приводятся комиссионные, взимаемые различными онлайн-платформами на основе веб-технологий, а в таблицах 2.3 и 2.5 – взимаемые платформами на основе геолокации.

## 2.2.1 Фрилансерские и конкурсные платформы

Ценообразование фрилансерских платформ зависит от проекта или задания. Размер почасовой оплаты труда работника обычно указывается в его профиле, и эти ставки затем оговариваются с клиентом. На некоторых платформах, таких как Freelancer, PeoplePerHour и Upwork – цена может быть почасовой или фиксированной в зависимости от задания. На конкурсных платформах, таких как 99designs, Designhill и Hatchwise, клиент за организацию конкурса платит цену, установленную платформой в плане подписки. Цена варьируется в зависимости от категории конкурса (например, это может быть конкурс на лучший дизайн этикетки, логотипа, приложения) и выбранного плана подписки. Платформа 99designs позволяет клиентам устанавливать цену как проектов, оговариваемых напрямую, так и конкурсов, но в последнем случае указывается, что эта цена должна быть выше минимального значения, соответствующего стоимости самого дешевого плана подписки.

Фрилансерские и конкурсные платформы взимают комиссионные с работников платформ; при этом клиенты зачастую субсидируются и либо платят более низкую цену за регистрацию своей учетной записи, либо не платят вообще ничего. Из этого правила есть исключения – например, Torpal, который, по всей видимости, не взимает комиссионные с работников.

Платформы конкурируют друг с другом в основном с помощью своих стратегий ценообразования, которые постоянно меняются. Так, в мае 2016 года Upwork существенно изменил свою модель ценообразования, отказавшись от фиксированной комиссии в размере 10 процентов и установив для работников диапазон комиссионных (от 5 до 20 процентов), где процент зависит от суммы, полученной от клиента (см. таблицу 2.1). При этом модель ценообразования для клиентов

## Фрилансерские и конкурсные платформы взимают с работников более высокую плату, чем с клиентов.

также изменилась, чтобы привлечь больше заказов путем взимания меньшей платы за более широкий спектр услуг (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019; Pofeldt 2016). Кроме того, в 2019 году модель ценообразования снова изменилась: для клиентов появилась новая платная регистрация, а для работников – новая модель участия в конкурсах (Upwork 2019). В 2020 году система участия в конкурсах изменилась еще раз: теперь работники, включая вновь зарегистрированных, могли бесплатно подать определенное количество заявок на участие в конкурсе, а количество дополнительных заявок зависело от плана подписки. Сходным образом, китайская платформа Zhubajie (ZBJ) для увеличения своей доли рынка и привлечения новых работников в 2015 году перешла от «модели на основе только комиссионных», которые в период 2005–2012 гг. составляли 20 процентов, к полной отмене сервисного сбора за любые проекты, кроме дизайнерских конкурсов и проектов со сдельной формой оплаты. Такую стратегию субсидирования работников и клиентов удалось осуществить благодаря крупным вливаниям венчурного капитала (в размере 2,6 млрд юаней, или 402 млн долларов США) (Chen, готовится к публикации).

Большинство рассматриваемых фрилансерских и конкурсных платформ взимают с работников более высокие комиссионные, чем с клиентов; их размер варьируется от 20 до 35 процентов договорной цены за выполнение задания. Работникам достается от 65 до 80 процентов договорной цены, что подрывает их материальное положение (см. раздел 4.2.2). На некоторых фрилансерских платформах, таких как Upwork и PeoplePerHour, размер комиссионных снижается до 5,0 или 3,5 процентов, если работник регулярно оказывает услуги одному и тому же клиенту, а его заработок превышает, соответственно, 10.000 или 7.000 долларов США. Это фактически делает работников заложниками платформ, требуя строить репутацию и рабочие взаимоотношения с клиентами ради повторного получения заказов и сокращения размера комиссионных. Эту же практику применяют некоторые конкурсные платформы, например 99designs.

► Таблица 2.1 Модель рентабельности отдельных онлайн-платформ на основе веб-технологий, январь 2021 г.

	Клиенты					Работники			
	Комиссионные	Эксплуатационный сбор	Операционный сбор	Депозит	Дополнительный сбор <sup>5</sup>	Комиссионный сбор	Эксплуатационный сбор	Операционный сбор	Дополнительный сбор <sup>5</sup>
<b>Фрилансерские платформы</b>									
Upwork	-	-	3% <sup>1</sup>	-	-	500: 20% 501-10000: 10% > 10000: 5%	-	0-30\$	0,15-12\$
PeoplePerHour	0-0,6€ + 10%	9,95\$ <sup>2</sup>	2,5% <sup>3</sup>	-	15\$	350: 20% 351-7000: 7,5% > 7000: 3,5%	9.95\$ <sup>2</sup>	0-29,99\$ или 2,5% <sup>3</sup>	8,95-29,95\$
Freelancer	3\$ или 3%	10\$ <sup>2</sup>	0-0,30\$ + 2,3%; 15\$	-	5-35\$; 50% от суммы контракта	0-20%	10\$ <sup>2</sup>	0-25\$	0,75% предложения цены 0,50-50\$
Toptal	-	-	-	500\$	-	-	-	-	-
<b>Конкурсные платформы</b>									
Designhill	5%	-	5% <sup>1</sup>	-	-	25-35%	-	✓	-
Hatchwise	-	-	-	-	39\$	-	-	✓	-
99designs	5%	-	-	-	-	5-15%; 20% первых заработанных 500\$ <sup>4</sup>	-	✓	-
<b>Платформы микрозаданий</b>									
AMT	20-40%	-	-	-	-	-	-	2,9-3,9%	-
Clickworker	20-40%	-	-	-	-	-	-	-	-
Appen	20%	-	-	-	-	-	-	-	-
Microworkers	7,5%	5\$ <sup>2</sup>	-	-	-	-	5\$ <sup>2</sup>	3-7,50%	-

<sup>1</sup> Комиссионные за обработку платежа. <sup>2</sup> Комиссионные за неактивный счет. <sup>3</sup> Комиссионные за перевод в другую валюту. <sup>4</sup> Комиссионные с нового клиента. <sup>5</sup> Дополнительные комиссионные для клиентов включают плату за приоритетное предложение их проектов (заданий), а для работников – плату за то, чтобы сделать их профиль более заметным, а также за возможность выставить заявку на участие в конкурсе определенное количество раз.

**Источник:** по материалам MOT, подготовленным на основе информации сайтов платформ, пользовательских соглашений, результатов бесед и полевых исследований.

Фрилансерские платформы, действующие как в глобальном, так и в региональном масштабе – например, украинские Kabanchik и FreelanceHunt или китайские 680 и ZBJ – преимущественно взимают комиссионные. Некоторые китайские платформы (например,

680) при этом также требуют от работников, участвующих в проектах по разработке программного обеспечения, до завершения работы вносить гарантийный депозит в размере от 30 до 50 процентов суммы вознаграждения, получаемого платформой (Chen,

готовится к публикации). Эта практика, касающаяся только работников, возлагает на них дополнительную нагрузку, поскольку для того, чтобы получить доступ к работе, им требуется найти необходимую сумму. В других случаях гарантийный депозит обязаны вносить клиенты: такая практика распространена на американских или европейских платформах (например, PeoplePerHour и Upwork), которые зачастую оказывают услуги условного депонирования. Это делается с тем, чтобы избавить работника от риска финансовых убытков в случае исчезновения клиента, отмены заказа, полной или частичной неуплаты оговоренной суммы, что может нарушить бесперебойное функционирование платформ (Shevchuk and Strebkov 2017). Услуги условного депонирования также выгодны клиентам, так как они получают возврат своих средств в случае неудовлетворенности качеством работы.

Модель рентабельности фрилансерских и конкурсных платформ может предполагать разнообразные планы подписки и типы комиссионных, взимаемых с работников и клиентов. Для повышения качества посреднических услуг и управления рабочей силой некоторые фрилансерские и конкурсные платформы предлагают работникам купить «план подписки» или возможность подать заявку на участие в проектах, размещаемых клиентами. Такие платформы, как Freelancer, предлагают платные планы подписки по цене от 0,99 до 69,95 доллара США в месяц. При этом работники получают различные льготы и услуги, в том числе более заметный профиль, определенное количество заявок в месяц и возможность подписываться на страницы работодателей. Дизайнерские платформы, например, Designhill, предлагают годовой план подписки по цене от 100 до 200 долларов (см. таблицу 2.2). Upwork и PeoplePerHour предлагают платные «подключения» или «предложения», которые работники покупают для участия в проектах. Платформы также оказывают работникам ряд платных услуг: например, делают проекты или предложения работников более «заметными», чтобы привлечь к ним внимание клиента при поиске исполнителя своего задания. Эта плата, размер которой зависит от конкретной платформы, взимается в дополнение к тем комиссионным, которые работники платят платформе.

Работников нередко подталкивают к тому, чтобы подписаться на платные услуги, поскольку алгоритмы, управляющие процессом подбора, настроены так, чтобы повысить вероятность получения проектов и заказов теми работниками, которые имеют платные планы подписки, купили «подключения» или внесли дополнительные комиссионные. Эта стратегия помогает платформам повышать качество своих посреднических услуг и привлекать клиентов, при этом возлагая на работников издержки, связанные с процессом подбора. При такой системе работникам зачастую не остается ничего другого, кроме как платить за увеличение шансов найти работу, так как их доход зависит от платформы. Это может стать препятствием для некоторых работников из стран глобального Юга, поскольку без достаточных финансовых средств они не смогут получить доступ к тем или иным заданиям, что может негативно влиять на их доходы (см. разделы 4.2.1 и 4.2.2).

С другой стороны, клиенты некоторых фрилансерских платформ получают бесплатный пробный период, прежде чем выбрать себе «план подписки» (см. таблицу 2.2). Затем в зависимости от выбранного плана им предлагаются различные льготы и услуги поддержки. Крупные клиенты фрилансерских платформ, помимо плана подписки, к тому же получают специальные цены и услуги в зависимости от своего спроса и бюджета. Модель рентабельности Toptal опирается исключительно на специальное ценообразование, а клиенты могут нанимать работников на условиях почасовой, временной или полной занятости, если они привлекают их не менее чем на 80 часов<sup>6</sup>, по цене от 60 долларов в час (в случае разработчиков) до свыше 8000 долларов в неделю (в случае специалистов по финансам) в зависимости от квалификации<sup>7</sup>. При этом клиент должен внести гарантийный депозит в начальном размере 500 долларов. В обмен платформа предлагает клиенту попробовать услуги трех специалистов и гарантирует возврат депозита, если никто из них его не устроит. Тем самым Toptal не только добивается удовлетворенности клиентов, но и завоевывает себе репутацию надежного поставщика услуг на многостороннем рынке.

Конкурсные дизайнерские платформы предлагают клиентам два типа подписки. Так,

6 Информация получена MOT в ходе беседы с одним из «руководителей» Toptal.

7 Информация заимствована из раздела часто задаваемых вопросов сайта Toptal, август 2020 г.

## Рентабельность платформ в значительной мере обеспечивается за счет комиссионных, взимаемых с работников.

Designhill и 99designs предлагают гарантированные конкурсы, плата за организацию которых не подлежит возмещению. При отсутствии победителя конкурсная сумма в равном размере распределяется между всеми участниками. Для других конкурсов предусмотрена гарантия полного возмещения, позволяющая платформам привлекать клиентов. Эти платформы предлагают клиентам планы вариативного ценообразования при каждой организации конкурса и нередко конкурируют друг с другом за наиболее выгодное предложение плана и услуг, как на традиционном рынке. Такие предложения включают в себя доступ к лучшим дизайнерам, более широкому кругу заявок на участие и премиальную поддержку.

Рентабельность платформ – особенно фрилансерских – в значительной мере обеспечивается за счет комиссионных, взимаемых с работников. Так, в 2019 году Upwork получил почти 90 процентов своего дохода за счет «торговой площадки», причем 62 процента из 300 млн долларов дохода принесли различные типы комиссионных, взимаемых с работников, и лишь 38 процентов были получены за счет клиентов (Upwork 2019, 107) – и это, несмотря на то, что Upwork через стороннюю организацию оказывает «услуги оплаты труда» и услуги на специальных условиях 30 процентам компаний из перечня Fortune 500 (Upwork 2019). Практика взимания комиссионных с работников, возможно, противоречит международным трудовым нормам<sup>8</sup>, которые запрещают агентствам, работодателям и посредникам делать это (см. вставку 2.1; подробнее см. также главу 5). Несмотря на практику взимания комиссионных в целях получения дохода, большинство таких платформ являются убыточными, что ставит под сомнение жизнеспособность данной бизнес-модели. Так, по состоянию на декабрь 2019 года, у Upwork образовался «дефицит в размере 172 млн долларов», и у руководства не было уверенности в том, что платформа достигнет или сможет поддерживать свою рентабельность (Upwork 2019, 11).

### ► Вставка 2.1 Частные кадровые агентства

Заемный труд – в том виде, в котором он существует в последнее время – это регулируемая форма труда, подразумевающая треугольные трудовые отношения, когда кадровое агентство нанимает работника по заявке работодателя. Согласно Конвенции МОТ 1997 года о частных агентствах занятости (№ 181), частным кадровым агентством является физическое или юридическое лицо, оказывающее услуги, «направленные на выравнивание предложений рабочих мест и спроса на них», и (или) услуги «найма работников в целях предоставления их в распоряжение третьей стороны, устанавливающей им рабочие задания и контролирующей их выполнение» (ст. 1).

Всемирная конфедерация занятости (ВКЗ), представляющая частные кадровые агентства стран мира, приветствует «технологии подбора кадров с помощью платформ», принимая их в число своих членов ввиду их ценности для соискателей рабочих мест. При этом организация указывает, что для установления равных условий конкуренции платформы должны соблюдать международные нормы, регулирующие работу частных кадровых агентств и касающиеся, главным образом, «запрета взимания комиссионных с работников» и «надлежащего и конфиденциального использования персональных данных» (WEC 2020, 2). Это соответствует нормам Конвенции МОТ № 181, которые предусматривают, что агентства «не взыскивают с работников ни прямо, ни косвенно, ни полностью, ни частично никаких гонораров или иных сборов» (ст. 7). Кроме того, конвенция регулирует порядок обращения с персональными данными работников в целях уважения и охраны тайны частной жизни.

ВКЗ считает получение работы с помощью платформ новой формой организации труда, которая в силу своего многообразия не допускает единообразного регулирования. Напротив, такая форма организации труда требует пересмотра существующих институтов рынка труда с учетом динамики развития сферы труда и минимальной совокупности прав, включающих в себя соблюдение основополагающих принципов и прав МОТ в сфере труда, что, в частности, содействует портативности и переносимости льгот и пособий вне зависимости от профессий и отраслей, а также доступности непрерывного образования и обучения (WEC 2020).

8 Конвенция МОТ 1949 года об охране заработной платы (№ 95) и Конвенция 1997 года о частных агентствах занятости (№ 181).

► Таблица 2.2 Планы подписки на услуги онлайн-платформ на основе веб-технологий, январь 2021 г.

	Клиенты			Работники		
	Бесплатный пробный период	План подписки	Особые условия обслуживания	Бесплатный пробный период	План подписки	Особые условия обслуживания
<b>Фрилансерские платформы</b>						
Upwork	✓	49,99\$/месяц	✓	–	14,99\$/месяц	–
PeoplePerHour	–	Зависит от системы баллов	✓	–	–	–
Freelancer	✓	✓	✓	✓	0,99–69,95\$/месяц	–
Toptal	✓	–	✓	–	–	–
<b>Конкурсные платформы<sup>1</sup></b>						
99designs	–	299–1299\$	–	–	–	–
Designhill	–	249–999\$	✓	–	100–200\$ <sup>2</sup>	–
Hatchwise	–	89–399\$	–	–	–	–
<b>Платформы конкурентного программирования<sup>3</sup></b>						
Topcoder	–	–	✓	–	–	–
HackerRank	✓	249–599\$	✓	–	–	–
HackerEarth	✓	119–279\$	✓	–	–	–
Kaggle	✓	✓	✓	–	–	–
CodeChef	–	–	✓	–	–	–
<b>Платформы микрозаданий</b>						
AMT	–	–	✓	–	–	–
Clickworker	–	–	✓	–	–	–
Appen	–	–	✓	–	–	–
Microworkers	–	–	✓	–	–	–

<sup>1</sup> Планы подписки на услуги создания логотипа; планы зависят от типа организуемого конкурса. <sup>2</sup> Designhill предлагает дизайнерам годовые планы членской подписки. <sup>3</sup> Планы подписки в целях найма персонала. Плата за месяц при ежегодном выставлении счета.

**Источник:** по материалам MOT на основе информации сайтов платформ и условий пользовательских соглашений.

## 2.2.2 Платформы конкурентного программирования

Платформы конкурентного программирования сами устанавливают стоимость планов подписки на услуги и организации конкурса. Их модель ценообразования в существенной мере опирается на взимание комиссионных с клиентов и включает в себя доходы двух типов (см. таблицу 2.2). В первую очередь, платформы оказывают клиентам услуги найма персонала, на которые те могут подписаться с помощью различных планов, предусматривающих определенный спектр услуг и льгот. Во-вторых, платформы взимают плату за оказание услуг клиентам на специальных условиях и за разработку определенного ряда проектов – от прототипов до разработки новых алгоритмов с учетом специфики их требований. Как услуги по найму персонала, так и услуги на специальных условиях оказываются с помощью организации конкурса (или «хакатлона»), в котором участвует сообщество разработчиков, программистов и специалистов по сбору и анализу данных. Платформа Topcoder также предлагает клиентам программы «услуг подбора кадров» (TaaS) и рекомендует работникам из сообщества программистов Topcoder соблюдать специфику квалификационных требований.

Платформы конкурентного программирования не взимают комиссионные ни с разработчиков, ни с программистов; они формируют сообщества программистов и разработчиков с тем, чтобы они оказывали услуги высокого качества и одновременно могли совершенствовать свои навыки. Труд работников этих платформ оплачивается с помощью денежных призов, а также льгот, не имеющих денежного выражения (Boudreau and Nagiu 2009), которые включают в себя возможность участия в регулярно проводимых конкурсах и соревнованиях, доступ к библиотекам программ, получение рейтингов, экспертную оценку программ, а при высоком рейтинге – передачу профиля работника компаниям для последующего трудоустройства.

## 2.2.3 Платформы микрозаданий

Цены на платформах микрозаданий обычно устанавливаются в одностороннем порядке либо платформой, либо клиентом. Например, клиенты АМТ устанавливают цену выполнения заданий, принимая решение о приемке выполненного задания и оплате труда работников, а Clickworker указывает, что цена для немецких участников должна соответствовать минимальному размеру оплаты труда в Германии. Appen и Microworkers для оценки стоимости работы используют базовую формулу, которая учитывает указанные клиентом технические требования и все соответствующие издержки.

Цены на платформах микрозаданий обычно устанавливаются в одностороннем порядке либо платформой, либо клиентом.

Никакие комиссионные с работников платформ микрозаданий не взимаются; их платят клиенты в зависимости от суммы, полученной работниками. Комиссионные обычно начисляются и взимаются в момент оплаты за выполненную работу, а их размер колеблется от 7,5 до 40 процентов<sup>9</sup>. Некоторые платформы – например, АМТ и Microworkers – предлагают клиентам дополнительные услуги поиска работников определенного возраста, пола или национальности, или же имеющих определенный опыт работы. За это взимается дополнительная плата в виде процента стоимости выполнения задания или фиксированной суммы за каждое задание (от 0,05 до 1,00 доллара США в случае АМТ)<sup>10</sup>. Кроме того, Microtask предлагает клиентам услуги на специальных условиях с учетом их требований.

<sup>9</sup> По информации платформ микрозаданий, участвующих в опросе.

<sup>10</sup> Информация получена в результате проведенного в 2017 году опроса представителей этих двух платформ.

## 2.2.4 Платформы такси

На платформах такси стоимость поездки устанавливает сама платформа с помощью алгоритмов, учитывающих такие факторы, как расстояние, время поездки до пункта назначения, стоимость топлива, тип автомобиля и финансовые возможности клиентов в том или ином районе города<sup>11</sup>. В периоды пикового спроса в алгоритмах используются поправочные коэффициенты, позволяя определять стоимость поездки с учетом спроса и предложения.

Модель рентабельности таких платформ предполагает взимание комиссионных с водителя. При этом размер комиссионных, представляющих собой процент от стоимости поездки, колеблется как в зависимости от платформы, так и внутри одной и той же компании. Так, размер комиссионных Uber в большинстве рассматриваемых стран составляет 25 процентов (см. таблицу 2.3; подробнее см. в разделе 4.2.2), однако в некоторых странах с жесткой конкуренцией он гораздо ниже (в Индии – 20, в Кении – 5 процентов). Размер комиссионных также варьируется в зависимости от дохода, полученного водителями<sup>12</sup>, а для повышения рентабельности в алгоритмах используются поправочные коэффициенты (Lee et al. 2015).

Платформы также стремятся мотивировать и удерживать работников и клиентов (потребителей) с помощью игрофикации и вознаграждения. Три четверти водителей сервисов такси указали, что в приложение заложена игрофикация в форме стимулов или бонусов, поощряющих его использование (см. раздел 4.2.2). Стратегия привлечения водителей такси варьируется в зависимости от местного спроса на услуги, национальной культуры и степени конкуренции. Например, в разных странах Uber предлагает существенно разные бонусы и стимулы (см. таблицу 2.4). Среди водителей Uber, указавших на наличие бонусов и стимулов, в большинстве стран много тех, кто отмечал наличие вознаграждения за совершение определенного количества поездок. Другим способом поощрять водителей является предложение бонусов в определенное время (в период пикового спроса) или за работу во внеурочное время, что весьма распространено на всех платформах такси и на что указывает значительная часть водителей Uber в Чили, Ливане и Украине.

При такой схеме сумма бонусов обычно зависит от количества поездок, совершенных

в день или неделю; водителей стимулируют выполнять установленные показатели, вынуждая их работать дольше ради обещанной надбавки (Surie and Koduganti 2016; см. раздел 4.2.3). При этом со временем показатели повышаются, а вознаграждение уменьшается, что также влияет на размер дохода водителей. Применяемые сервисами такси механизмы ценообразования иногда становятся предметом длительного судебного разбирательства (см. вставку 2.2). Кроме того, водителям зачастую сложно выполнить итоговый показатель, так как при приближении к нему алгоритм нередко не дает им достаточное число заказов (Rosenblat and Stark 2016). Такая ситуация может объясняться избытком предложения работников, конкурирующих за заказы (van Doorn 2017). Чтобы склонить клиентов или потребителей воспользоваться сервисом, операторы предлагают им бонусы (купоны) или субсидируют стоимость поездки, занижая ее по сравнению с тем, что предлагают обычные такси или другие компании.

Способность многих платформ такси предлагать субсидии, бонусы и другие стимулы обеспечивается доступностью венчурного финансирования или иных источников средств (см. раздел 1.5). Такая стратегия позволяет платформам добиваться сетевого эффекта, выходить на новые рынки (страны) и расширять там свою клиентскую базу. Будучи доминирующим игроком в этом секторе, Uber удалось за 28 раундов венчурного инвестирования привлечь 25,2 млрд долларов США (до января 2021 года)<sup>13</sup> и обеспечить предложение своих услуг в 69 странах; при этом в декабре 2019 года у него образовался дефицит в размере 16,4 млрд долларов (Uber 2020a). Способность Uber продолжать свою деятельность и сохранять свою долю рынка в основном обеспечивается доступностью венчурного капитала, что позволяет субсидировать обе стороны рынка и проникать на целый ряд новых рынков (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019; Horan 2019). Инвесторы исходят из принципа «победитель получает все», согласно которому Uber, став лидером рынка, сократит объем субсидирования либо повысит размер комиссионных, взимаемых с водителей, или стоимость поездки (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019). Одновременно с развитием платформ цифрового труда все большее распространение получает альтернативная структура: так называемые «кооперативные платформы», находящиеся в коллективной собственности и финансируемые на коллективной основе (см. вставку 2.3).

11 Эти параметры были сообщены MOT в ходе бесед с представителями платформенных компаний.

12 По материалам собеседований MOT с представителями платформенных компаний.

13 По информации базы данных Crunchbase.

► Таблица 2.3 Модель рентабельности платформ такси в отдельных странах, 2019–2020 гг.

	Клиенты		Работники		
	Эксплуатационный сбор	Операционный сбор	Комиссионный сбор	Эксплуатационный сбор	Операционный сбор
<b>Uber</b>					
Чили	✓	✓	25% (18–35)	✓	✓
Гана	✓	✓	25% (15–25)	✓	✓
Индия	✓	✓	20% (15–44)	✓	✓
Кения	✓	✓	5% (5–25)	✓	✓
Ливан	✓	✓	25%	✓	✓
Мексика	✓	✓	25% (10–37)	✓	✓
Украина	✓	✓	25% (10–35)	✓	✓
<b>Careem</b>					
Ливан	✓	✓	20% (15–25)	✓	✓
Марокко	✓	✓	25% (10–40)	✓	✓
<b>Bolt</b>					
Гана	✓	✓	20% (10–25)	✓	✓
Кения	✓	✓	20%	✓	✓
Украина	✓	✓	15% (10–40)	✓	✓
Ola (Индия)	✓	✓	20% (15–40)	✓	✓
Little (Кения)	✓	✓	5% (5–20)	✓	✓
Grab (Индонезия)	✓	✓	20% (5–40)	✓	✓
Gojek (Индонезия)	✓	✓	20% (10–33)	✓	✓

**Примечание:** Данные о комиссионном сборе платформ такси получены в ходе опроса водителей, проведенного МОТ в отдельных странах мира (см. Приложение 4А). Указанные значения отражают комиссионные (2019–2020), чаще всего упоминаемые опрошенными работниками каждой платформы в каждой стране. Значения в скобках означают диапазон комиссионного сбора, указанный водителями такси.

**Источник:** по материалам МОТ, подготовленным на основе информации сайтов платформ, пользовательских соглашений, результатов бесед и полевых исследований.

► Таблица 2.4 Критерии начисления Uber бонусов или стимулов в отдельных странах мира (доля респондентов)

	Новые водители	Работа во внеурочное время (ночью или в выходные дни)	Достижение или превышение количества часов	Достижение или превышение количества поездок	Работа в периоды пикового спроса
Чили	1	25	28	74	28
Гана	4	4	27	92	3
Индия	0	0	8	98	12
Кения	11	27	33	78	0
Ливан	3	41	8	58	65
Мексика	0	4	11	88	38
Украина	4	20	33	85	42

**Примечание:** Значения рассчитаны по информации работников, указавших на то, что Uber предлагал им бонусы или стимулы.

**Источник:** по материалам опроса водителей сервисов такси, проведенного МОТ в отдельных странах (2019–2020).

► **Вставка 2.2 Судебные процессы в Индии в связи с ценообразованием платформ такси: иски против Ola и Uber**

Судебные процессы в Индии демонстрируют сложность и неопределенность применения законодательства о конкуренции к работе платформ. Uber вышел на индийский рынок в 2013 году – на три года позже, чем местная платформа Ola. По утверждению MERU (компании услуг радиофицированных такси), Ola и Uber субсидировали стоимость своих услуг, чтобы привлечь клиентов<sup>1</sup> и конкурировать с традиционными водителями и компаниями такси.

Как Ola, так и Uber активно привлекали водителей, предоставляя им средства на приобретение или аренду автомобилей, а также различные стимулирующие выплаты (Surje 2018). В начале 2016 года Uber за 12 поездок в день давал водителям в Нью-Дели бонус в размере 2000 рупий (31,2 доллара США); при этом к декабрю 2016 года компания изменила свою модель стимулирования, выплачивая бонус всего один раз в неделю за 40-50 поездок и повысив размер комиссионных с 20 до 25 процентов (Dhillon 2018). Сходным образом, по словам водителя Ola, если в 2016 году он получал от 75.000 до 100.000 рупий в месяц (от 1028,7 до 1371,6 доллара США), работая 12–13 часов в день, то в 2017 году в результате изменений модели стимулирования его доход сократился до 40.000–45.000 рупий в месяц (548,6–617,2 доллара) при времени работы 15–16 часов в день (Ayyar 2017).

Кроме того, платформы давали водителям бонусы за привлечение других водителей в форме единовременной суммы, размер которой варьировался в зависимости от конкурентного города. Им также предлагали бесплатную страховку, бесплатную постановку автомобиля на учет, денежные скидки и розыгрыши бытовой техники. Эти меры помогли Uber достичь сетевого эффекта на индийском рынке и потеснить как своего конкурента Ola, так и традиционный сектор такси. Их доля на рынке многих городов страны с тех пор резко сократилась. В ответ Ola для привлечения работников ввела в действие систему минимальных гарантий, обещая минимальный размер дохода при выполнении установленного показателя<sup>2</sup>.

MERU обратился в Комиссию Индии по вопросам конкуренции с рядом жалоб<sup>3</sup>, утверждая, что действия Ola и Uber противоречат положениям разделов 3 (картельное соглашение) и 4 (злоупотребление доминирующим положением) Закона о конкуренции 2002 года. С одной стороны, Комиссия по вопросам конкуренции приняла решение в пользу Ola и Uber, приняв решение о том, что ввиду характера конкуренции на рынке радиофицированных такси городов Ченнай, Хайдарабад, Калькутта и Мумбаи индивидуальное доминирование Uber и Ola *prima facie* не может быть установлено (п. 41) и что обвинение в нарушении положений раздела 3 не обосновано (п. 37). С другой стороны, MERU успешно опротестовала это решение в Апелляционном суде по делам о конкуренции касательно предыдущего дела, проигранного в 2015 году<sup>4</sup> и касающегося обвинения в демпинге цен. Апелляционный суд отменил решение Комиссии и отдал распоряжение провести расследование обвинений, представленных MERU<sup>5</sup>. Затем Uber опротестовал решение Апелляционного суда в Верховном суде Индии, однако в сентябре 2019 года суд отклонил жалобу<sup>6</sup>. При этом опыт Индии необязательно применим в других юрисдикциях, где может действовать существенно иное законодательство о конкуренции и иная деловая практика.

<sup>1</sup> По материалам дела № 96 (2015): тарифы Uber Black: ноябрь 2013 г. – 20 рупий/км; июнь 2014 г. – 18 рупий/км; ноябрь 2014 г. – 18 рупий/км; февраль 2015 г. – 12 рупий/км. При этом традиционные тарифы в ноябре 2013 года составляли 23 рупий/км. <sup>2</sup> По информации, полученной MOT в ходе опроса работников. <sup>3</sup> Комиссия Индии по вопросам конкуренции, Meru Travel Solutions Pvt. Ltd. и ANI Technologies Pvt. Ltd. против Uber India Systems Pvt. Ltd. и др., дело № 25–28 (2017). <sup>4</sup> Комиссия Индии по вопросам конкуренции, Meru Travel Solutions Pvt. Ltd. против Uber India Systems Pvt. Ltd. и др., дело № 81 и № 96 (2015). <sup>5</sup> Апелляционный суд по делам о конкуренции, Meru Travels Solutions Pvt. Ltd. против Комиссии Индии по вопросам конкуренции и др., апелляционная жалоба № 31 (2016). <sup>6</sup> Верховный суд Индии, Uber India Systems Pvt. Ltd. против Комиссии Индии по вопросам конкуренции и др., апелляция по гражданскому делу № 641 (2017).

### ► Вставка 2.3 Кооперативные платформы

В последнее десятилетие растет популярность кооперативных платформ, находящихся в коллективной собственности. Такие платформы разрабатываются самими членами и находятся в их собственности, а техническое обслуживание и развитие платформ обеспечиваются за счет небольшого взноса из заработка членов<sup>1</sup>. Ввиду того, что работа на этих платформах определяется коллективно, а решения принимаются интерактивно на основе принципов демократии, степень их прозрачности и подотчетности членам выше, чем на платформах цифрового труда, где многими функциями управляют алгоритмы.

В настоящее время кооперативные платформы действуют в целом ряде секторов – от услуг такси (например, Green Taxi Cooperative и ATX co-op Taxi в США и Eva в Канаде) и доставки (например, Coorsycle<sup>2</sup>) до бытовых услуг (например, Ur&Go в Нью-Йорке) и электронной торговли (например, Fairmondo в Германии). Их цель – создать подлинную экономику «обмена» на основе справедливой практики использования труда. Так, Eva представляет собой кооператив, позволяющий водителям, пассажирам и работникам быть членами кооператива. При этом водители получают примерно на 15 процентов больше, чем водители других платформ, действующих в регионе<sup>3</sup>. Кооперативная структура многих таких платформ обеспечила их членам возможность действенной самоорганизации в период пандемии COVID-19 путем справедливого распределения заданий между собой.

<sup>1</sup> Размер этого взноса, как правило, меньше комиссионных, взимаемых теми платформами цифрового труда, которые рассматривались в настоящем докладе. <sup>2</sup> Coorsycle – это сеть кооперативов мотоциклетной доставки, действующая в Бельгии, Дании, Франции, Польше, Испании, Великобритании и США. <sup>3</sup> Подробнее см.: <https://eva.coop/#/driver>; <http://cities-ess.org/topics/eva-coop/?lang=en>.

## 2.2.5 Платформы доставки

Платформы доставки устанавливают тарифы оплаты труда работников с помощью алгоритмов, учитывающих ряд факторов – в частности, спрос и расстояние – а работники узнают о тарифах только тогда, когда соглашаются осуществить доставку.

Платформы доставки взимают с предприятий общепита, магазинов и супермаркетов комиссионные, а с клиентов – плату за доставку. Размер комиссионных с ресторанов или супермаркетов колеблется от 12 до 35 процентов в зависимости от конкретной платформы и страны (см. таблицу 2.5). При этом платформы также взимают с клиентов плату за доставку: например, Cornershop, Jumia Food и Uber Eats взимают с клиента минимальную плату за доставку, тогда как у других платформ она варьируется в зависимости от таких факторов, как расстояние (Deliveroo и Glovo) или доля стоимости покупки (Jumia Food и PedidosYa). По словам представителей многих ресторанов, размер комиссионных с предприятий-клиентов повышается, если они реализуют свою продукцию с помощью нескольких платформ. При этом клиенту могут предлагаться условия об эксклюзивности, предусматривающие снижение платы в случае пользования только одним сервисом.

Некоторые платформы доставки предоставляют клиентам скидки в рамках стратегии расширения географии своей деятельности. Так, Toters (Ливан) предоставлял клиентам 50-процентную скидку с покупок, совершенных в определенных ресторанах и магазинах, а соответствующие расходы платформа покрывала либо самостоятельно, либо иногда совместно с ресторанами или магазинами. При отмене заказа с клиентов часто взимают плату, в которую входит стоимость заказанных товаров и плата за доставку, если курьер уже принял заказ. Некоторые платформы также предлагают клиентам премиальный статус, при котором в случае заказа товаров на определенную сумму доставка не оплачивается.

► Таблица 2.5 Модель рентабельности отдельных платформ доставки в отдельных странах мира, 2019–2020 гг.

	Клиенты (рестораны, магазины и супермаркеты)		Потребители
	Комиссионный сбор (%)	Комиссионные за заказ (долларов США)	Плата за доставку заказа (долларов США)
<b>Чили</b>			
Rappi	19–28	1,95–5,47	1,40–5,61
Uber Eats	15–33	1,68–2,67	1,68–3,09
PedidosYa	25–28	1,25–4,91	1,25–5,61
Cornershop	15	5,47–6,87	5,47–6,87
<b>Индия</b>			
Swiggy	22–24	–	–
Zomato	12–25	–	–
<b>Ливан</b>			
Toters	20–25	–	–
Zomato	10–20	–	–
<b>Кения</b>			
Uber Eats	15–25	–	–
Jumia Food	16–20	–	1,37
Glovo	15–20	–	–
<b>Украина</b>			
Glovo	28–35	–	–
<b>Мексика</b>			
Uber Eats	26–35	–	–
DiDi Food	20–30	–	–
SinDelantal	22–30	–	–

**Источник:** Материалы МОН, подготовленные на основе информации сайтов платформ, пользовательских соглашений, результатов полевых исследований и бесед с представителями предприятий общепита, магазинов или супермаркетов в соответствующей стране.

## 2.3 Привлечение работников и подбор клиентов для них

Платформы цифрового труда меняют способы управления кадрами и характер трудовых отношений, что оказывает огромное влияние на будущее сферы труда. В настоящем разделе рассматриваются способы найма работников, подбора клиентов для них и распределения заданий.

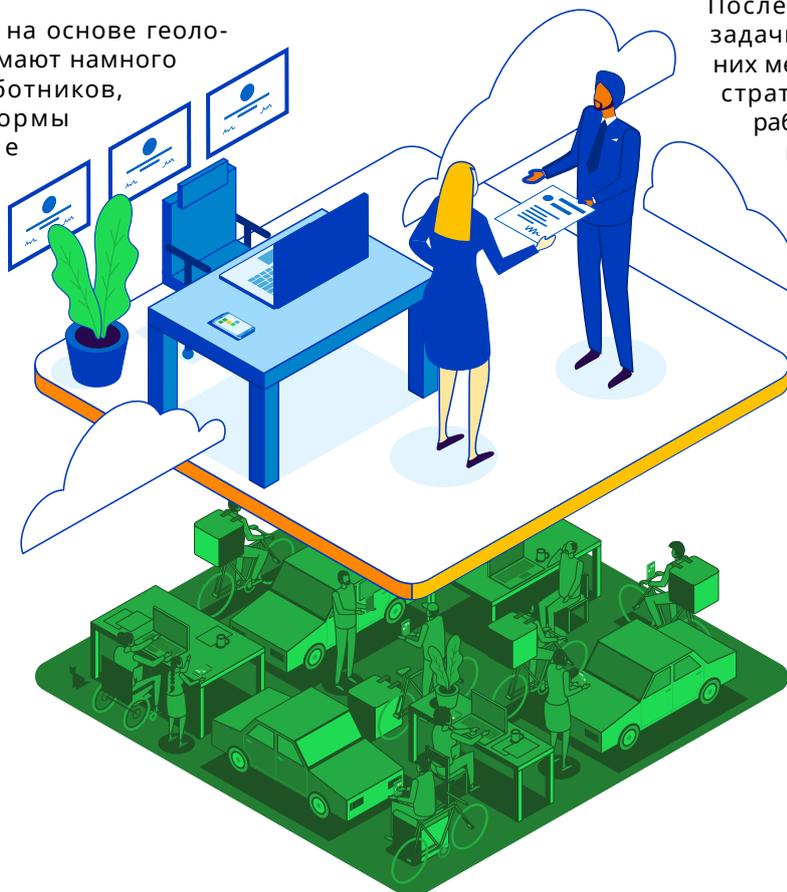
### 2.3.1 Трудовые отношения в рамках платформ

Для платформ цифрового труда характерны два типа трудовых отношений: одних работников платформа нанимает напрямую (внутренняя занятость), другие получают работу с ее помощью (внешняя занятость). На рис. 2.3а показана численность работников, непосредственно принятых на работу онлайн-платформами на основе веб-технологий, которая варьируется от 50 человек (PeoplePerHour) до 800 человек (Arpen). При этом, по состоянию на январь 2021 года, на платформе PeoplePerHour во всем мире было зарегистрировано почти 2,4 млн квалифицированных работников.

Платформы на основе геолокации нанимают намного больше работников, чем платформы на основе веб-тех-

Для платформ цифрового труда характерны два типа трудовых отношений: внутренняя занятость и внешняя занятость.

нологий (см. рис. 2.3b). У платформ такси их численность колеблется от 1.200 (Careem) до 26.900 человек (Uber), хотя она ничтожно мала по сравнению с 5 млн водителей, получающих работу с помощью Uber в 69 странах (Uber 2020b). Платформы доставки также напрямую нанимают больше работников (более 5.000 человек), чем платформы других типов; например, у Meituan численность работающих на условиях полной занятости составляет 54.580 человек. Это преимущественно связано с тем, что эти компании нанимают курьеров, чтобы закрепиться на рынке. После решения этой задачи некоторые из них меняют кадровую стратегию, нанимая работников на условиях временной занятости или

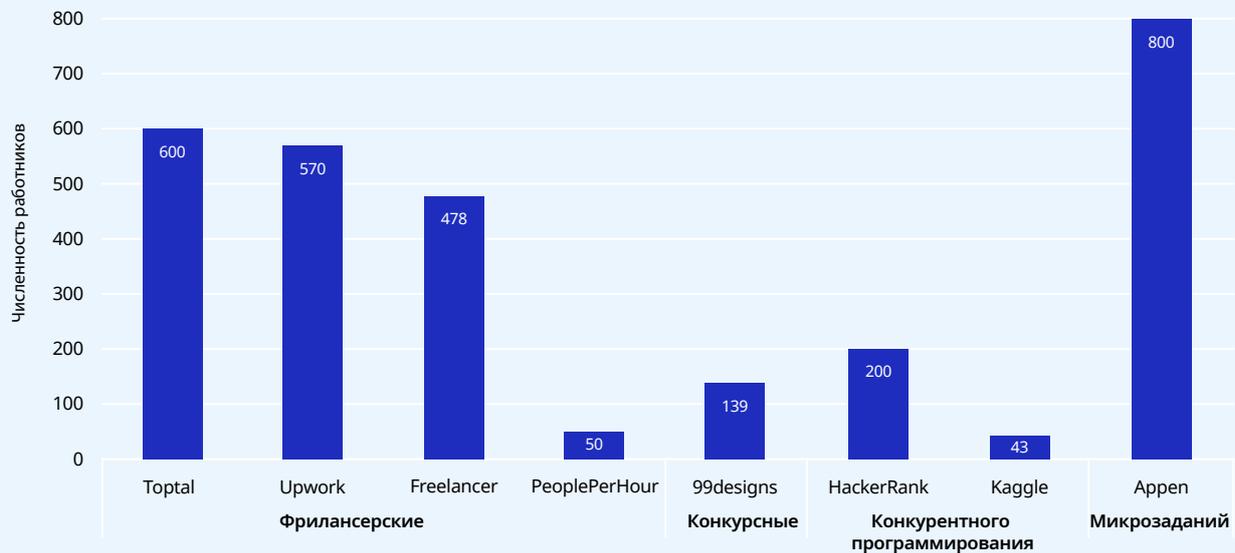


сдельной оплаты труда. Так, Delivery Hero (Германия), PedidosYa (Аргентина) и Swiggy (Индия), первоначально нанимавшие работников на условиях полной занятости, уволили многих из них после того, как закрепились на рынке, перейдя к найму по требованию и постепенно сократив свои кадры. Напротив, Meituan (Китай) нанимал работников с помощью сторонних кадровых агентств (Sun, Chen and Rani, готовится к публикации). У рассматриваемых платформ численность собственных кадров (внутренняя занятость)

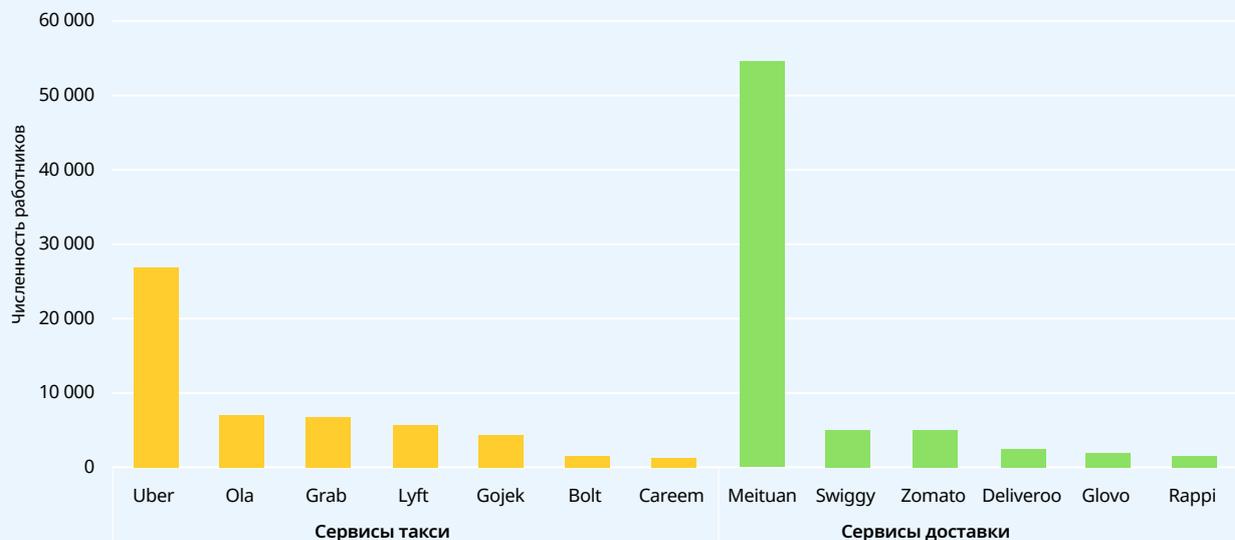
Численность собственных кадров платформ (внутренняя занятость) ничтожно мала по сравнению с численностью работников, получающих работу с их помощью.

► Рис. 2.3 Численность работников самих платформ цифрового труда (2019–2020)

(а) Онлайн-платформы на основе веб-технологий



(б) Платформы такси и доставки



Источник: база данных Owler, годовая отчетность и документация платформ, направляемая в Комиссию по ценным бумагам и биржам США.

ничтожно мала по сравнению с численностью работников, получающих работу с их помощью (внешняя занятость).

С теми, кого платформы нанимают напрямую, они устанавливают трудовые отношения, а те, кто получает работу с их помощью, как правило, считаются «самозанятыми», «независимыми подрядчиками», «сторонними поставщиками услуг», «дизайнерами», «независимыми работниками» и т.д., и с ними не устанавливаются трудовые отношения (см. различные термины, которыми платформы определяют работников, в [Приложении 2В](#)). Такой подход к установлению трудовых отношений оправдывается тем, что эти работники могут выбирать свой график работы (подробнее см. в главе 5). При этом некоторые платформы – например, AMT, Clickworker и Urwork – даже указывают, что пользователи не имеют права получать пособия и льготы, связанные с трудоустройством, такие как отпуск в случае временной нетрудоспособности, пособия медицинского или пенсионного страхования.

Таким образом, компании-операторы получают возможность переложить на работников ответственность за обеспечение льгот, связанных с трудоустройством, или пособий социальной защиты и, соответственно, сэкономить на трудовых затратах. Кроме того, это дает платформам большую свободу маневра в вопросах занятости, чем та, которая есть у традиционных кадровых агентств, использующих зависимых работников (Schwellnus et al. 2019). По оценкам некоторых руководителей отрасли, если отнести работников платформ к категории наемных работников и больше не считать их независимыми подрядчиками, это может увеличить издержки компаний на 20–30 процентов (Scheiber 2018). В годовом отчете Uber говорится, что отнесение водителей к категории наемных работников привело бы к «радикальному изменению» бизнес-модели, что «оказало бы негативное влияние на деятельность компании и ее финансовое положение» (Uber 2020a, 13). Аналогичные последствия ожидают онлайн-платформы на основе веб-технологий, такие как Urwork (Urwork 2019, 15). Между тем некоторые компании – например, американская Alto – применяют альтернативную модель, принимая водителей на работу в качестве

наемных работников и обеспечивая им, например, медицинские пособия, конкурентоспособную заработную плату в зависимости от количества часов работы, а также оплачиваемое время отдыха<sup>14</sup>.

На фоне продолжающейся дискуссии об ошибочной классификации работников платформ некоторые платформы на основе геолокации бесплатно обеспечивают своих работников страховкой и госпитализацией при несчастном случае. Например, страховой полис Deliveroo обеспечивает курьерам страховое покрытие с момента дистанционного приема заказа и в течение часа после выхода из системы; при этом они получают пособие в случае нетрудоспособности вследствие травмы. В частности, во Франции курьеры имеют право на оплату отпуска по временной нетрудоспособности в размере 30 евро в день в течение 15 дней при условии, что в течение предыдущих восьми недель они не менее 30 раз оказывали услуги доставки. Uber предлагает курьерам страховку на время поездки и пособия социальной защиты, размер которых зависит от конкретной страны<sup>15</sup>, а в Индии все платформы такси обязаны страховать здоровье и жизнь водителей. Некоторые платформы доставки (например, Swiggy) также страхуют работников и их близких от временной нетрудоспособности и несчастного случая.

После вспышки пандемии COVID-19 некоторые платформы доставки стремятся улучшить условия труда и меры защиты работников, получающих работу с их помощью. Так, руководитель JustEatTakeaway, одной из крупнейших платформ такого рода в мире, недавно заявил следующее: «Мы – крупнейшая многонациональная компания, привлекающая значительный объем финансовых средств, и мы хотим страховать своих работников [...] Мы хотим быть уверены в том, что они действительно получают пособия и льготы и что мы действительно платим за них страховые взносы» (Josephs 2020). Этому примеру также последовали некоторые другие компании, предлагающие аналогичные услуги. Среди них VOX8, которая с 2012 года оказывает услуги доставки еды и продуктов питания в индийских городах, принимает работников на работу на условиях полной занятости, обеспечивает их пособиями социальной защиты и стимулирует их профессиональный рост<sup>16</sup>.

14 Подробнее см.: <https://www.ridealto.com/driver-application>.

15 На европейском рынке Uber в партнерстве с AXA страхует водителей и курьеров от целого ряда рисков, в т.ч. от несчастного случая, травмы и болезни, а также предоставляет оплачиваемый родительский отпуск. Те же меры защиты обеспечиваются компанией в ЮАР и Австралии в партнерстве с Chubb. Подробнее см.: <https://www.uber.com/en-GB/blog/supporting-drivers-with-partner-protection-from-axa/>; <https://www.uber.com/za/en/drive/insurance/>; <https://www.uber.com/en-AU/newsroom/partnersupportaustralia/>.

16 Подробнее см. see: <https://www.taciturban.net.in/companies/box8/>.

### 2.3.2 Базовые требования при регистрации учетной записи на платформах

Чтобы иметь лучшие кадры и, соответственно, сохранять свою привлекательность для клиентов, онлайн-платформы на основе веб-технологий применяют различные стратегии. Прежде чем зарегистрировать учетную запись работника, они проводят проверку его уровня квалификации. При этом на одном конце спектра располагаются **фрилансерские платформы**, которые осуществляют строжайший контроль в течение от одной до трех недель (например, Toptal), проводят дистанционное тестирование<sup>17</sup> (например, Upwork) или же назначают группу дизайнеров-кураторов для рассмотрения заявок кандидатов (например, 99designs), а на другом – **платформы конкурентного программирования и платформы микрозаданий**, где учетную запись можно зарегистрировать без какой-либо проверки квалификации. В пользовательских соглашениях некоторых платформ указывается, что регистрация работников из стран, находящихся под санкциями, не допускается. Многие платформы также оставляют за собой право по собственному усмотрению отказывать пользователям в «регистрации», оговаривая это право в пользовательском соглашении.

Процесс регистрации или открытия учетной записи на **платформах на основе геолокации** довольно прост, хотя для того, чтобы получить задание и выполнить его, работник должен удовлетворять определенным дополнительным требованиям. В большинстве случаев водитель такси или курьер обязаны иметь необходимую технику – например, смартфон, транспортное средство (автомобиль, мотороллер или велосипед) и терморюкзак (в случае платформ доставки). В некоторых странах водители могут арендовать автомобиль у платформ такси. Кроме того, платформы обычно требуют документы, удостоверяющие личность – например, водительские права, социальную карту или удостоверение личности – а также документы на автомобиль, например, паспорт транспортного средства и страховой полис. В некоторых случаях законодательство требует проводить дополнительную проверку (на отсутствие судимости и т.д.), что может приводить к ужесточению контроля при регистрации учетной записи. Так, Uber и DiDi ввели порядок специального контроля в Индии и

Китае после ряда инцидентов, связанных с падением на пассажиров в целях сексуального насилия (Uber 2020c; Yuan 2018).

### 2.3.3 Алгоритмический подбор клиентов и работников

Распространение платформ приводит к смене парадигмы традиционного процесса установления баланса между спросом на трудовые ресурсы (клиентами) и их предложением (работниками). На некоторых платформах задания между работниками распределяются без участия человека. Работник подбирается клиенту автоматически в соответствии с его требованиями, получая задание на основе индикаторов, составляющих специфику каждой платформы. Эти индикаторы представляют собой, в частности, комбинацию таких сведений, как рейтинг работника, его профиль (опыт работы и квалификация), отзывы клиентов, доступность, временная зона и почасовая ставка. Как показывает анализ 117 фрилансерских и конкурсных платформ, двумя главными факторами при распределении заданий между работниками являются их рейтинг (50 процентов) и отзывы клиентов (60 процентов) (см. рис. 2.4). Другими принимаемыми в расчет факторами являются профиль работника (46 процентов), его история выполнения проектов или портфолио (27 процентов) и предлагаемая им ставка (21 процент).

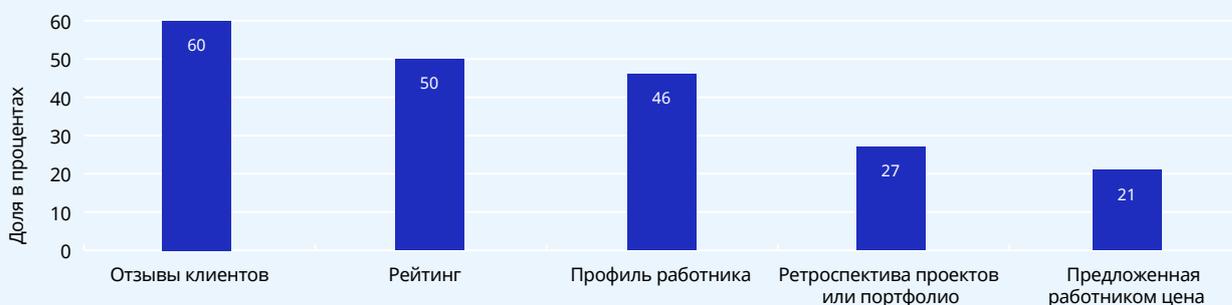
 Некоторые платформы подбирают работников и клиентов исключительно с помощью алгоритмов.

Если некоторые **фрилансерские платформы** (например, Freelancer, PeoplePerHour) подбирают работников и клиентов исключительно с помощью алгоритмов, то другие для распределения заданий между работниками используют сочетание алгоритмического подбора и участия человека (например, Toptal, Upwork)<sup>18</sup>. В последнем случае алгоритм формирует для клиента список из трех-пяти

<sup>17</sup> Upwork недавно отказался от дистанционного тестирования для проверки квалификации.

<sup>18</sup> Информация получена в ходе бесед MOT с представителями компаний, оказывающих услуги платформ.

► **Рис. 2.4** Индикаторы подбора работников для клиентов на фрилансерских и конкурсных платформах



**Примечание:** Анализ выполнялся на основе данных о 117 фрилансерских и конкурсных платформах.

**Источник:** оценки MOT на основе сведений базы данных Crunchbase об онлайн-платформах цифрового труда и материалов сайтов платформ.

работников, готовых выполнить задание. Затем клиент получает помощь специалиста по дизайну или одного из руководителей для обсуждения требований к выполнению задания и необходимой для этого квалификации, а также средства аудио- и видеоконференции для проведения собеседования с одним-двумя работниками, указанными в списке. Это позволяет клиенту и работнику оформить договоренности друг с другом, оговорить стоимость работы, график и конечный срок ее выполнения.

Несмотря на роль рейтингов и отзывов клиентов в процессе подбора работников, последние могут за деньги претендовать на выполнение тех или иных заданий, делая свой профиль более заметным (см. раздел 2.2). Эта практика опасна тем, что может исключать из процесса подбора тех работников, которые имеют более высокий рейтинг, но ничего не платили, а также материально необеспеченных работников (см. раздел 4.2.1). Клиенты **конкурсных платформ** в зависимости от выбранного плана подписки нередко указывают цену и требования к выполнению проекта, а работники до истечения определенного срока направляют свой портфолио и предложения. При этом в конкурсе участвуют либо все дизайнеры, либо только лучшие из них, отобранные на основании таких факторов, как рейтинг, отзывы клиентов, история работы, неоднократное получение заданий, а также требования клиентов. Некоторые платформы – например, 99designs – также ограничивают количество конкурсов, в которых дизайнеры могут участвовать в течение месяца в зависимости от уровня своей квалификации.

На **платформах конкурентного программирования** в большинстве конкурсов («хакатлонов») могут участвовать все

Работники платформ могут за деньги претендовать на выполнение тех или иных заданий.

разработчики, кодировщики и программисты, но на некоторые конкурсы допускаются лишь программисты с высоким рейтингом или уровнем квалификации. На **платформах микрораздач** выбор работника для выполнения различных задач зависит от его рейтинга, определяемого алгоритмически. Кроме того, клиенты некоторых платформ могут указывать дополнительные критерии включения или исключения работников, такие как возраст, пол или национальность (см. раздел 2.2.3). Из отобранных таким образом работников задание получает тот, кто первым отреагировал на него.

На **платформах такси и доставки** задания распределяются с помощью алгоритмов на основе рейтинга работников, который рассчитывается по таким индикаторам, как оценки клиентов, процент отмененных и принятых заявок. Затем работник в течение ограниченного времени (как правило, за несколько секунд) должен принять заказ на поездку (доставку) или отказаться от него. Кроме того, на платформах такси в зависимости от спроса действуют «пиковые тарифы», что может склонять водителей работать в тех районах, где наблюдается пиковый спрос (Duggan et al. 2020; Rosenblat and Stark 2016). Ввиду такой практики заверения платформ о том, что

работники сами устанавливают свой график работы и решают, принять заказ или отклонить его, не выдерживают критики, поскольку решения принимать или отклонять заказ серьезно влияют на рейтинг работника и тем самым на дальнейшие перспективы работы (см. раздел 4.3.1).

Платформы также создают стимулы для того, чтобы работники улучшали свой профиль с помощью средств дистанционного обучения, повышая свою квалификацию и тем самым расширяя возможности трудоустройства. Такая практика распространена на **фрилансерских платформах**, которые бесплатно осуществляют дистанционное обучение

и тестирование работников, чтобы у них было больше шансов получить работу. Так, у PeoplePerHour есть собственная «академия», где работники могут пройти курс обучения, приобрести навыки, записаться на программы подготовки и получить диплом академии PeoplePerHour, который затем указывается в их профиле. Эти средства обучения и получения квалификации помогают работникам, особенно не имеющим опыта, получать работу или увеличить свой доход. Upwork и Kaggle дают работникам возможность бесплатно пройти тест и получить отзыв для оценки своих способностей и потребностей в обучении.



## 2.4 Процессы производства и управления эффективностью

Применение платформами цифрового труда цифровых инструментов и механизмов алгоритмического управления эффективностью кардинально меняет процессы производства и управления. У платформ имеются различные средства для того, чтобы организовать производственные процессы и коммуникацию между клиентом и работником, а также чтобы обеспечить точное выполнение последним должностных инструкций.

### 2.4.1 Производственные процессы и коммуникация

Работники платформ нередко должны иметь необходимые аппаратные и программные средства, выполнять работу в заданное время и оставаться на связи в течение определенного времени в соответствии с условиями пользовательского соглашения (см. раздел 4.3.1). Эти инструменты также позволяют клиентам контролировать процесс выполнения своих заданий и эффективность труда работника (см. вставку 2.4). Такая практика преобладает на **фрилансерских платформах**, где степень контроля, осуществляемого с помощью цифровых средств, зачастую напоминает то, что наблюдается при традиционных трудовых отношениях (Rogers 2018). Кроме того, для улучшения отношений с клиентами некоторые платформы возвращают оплату, если результаты выполнения работы не соответствуют ожиданиям или если доставка осуществлена с нарушением оговоренных условий. На Upwork и PeoplePerHour клиентам заводится счет условного депонирования, куда после

заключения договоренности переводится указанная сумма, которая поступает на счет работника только в том случае, если клиент доволен качеством выполнения работы. Некоторые платформы (например, Designhill) бесплатно разрешают клиентам неограниченное число раз требовать от дизайнеров вносить изменения в проект. **Платформы конкурентного программирования** предоставляют участникам своих конкурсов программные средства, устанавливая для них четкие правила поведения.

В отличие от фрилансерских платформ, а также платформ конкурентного программирования, на **платформах микрозаданий** между клиентами (платформой) и работниками коммуникация не осуществляется. Всем процессом распределения заданий, оценки выполнения и оплаты труда управляют алгоритмы. Работникам запрещено использовать автоматические методы выполнения заданий. Так, в правилах АМТ указано на недопустимость применения автоматических методов, заменяющих человеческое суждение и независимое решение. Некоторые из этих платформ также запрещают работникам привлекать внешних подрядчиков. Платформы микрозаданий не используют средств контроля работы, однако позволяют клиентам с помощью контрольных вопросов следить за тем, насколько внимательно относится работник к выполнению задания. Если работник допускает в ответах слишком много ошибок, он теряет доступ к заданию и лишается оплаты. Другая распространенная стратегия дает клиенту возможность задать время выполнения задания (в минутах или

секундах), что позволяет ему в определенной мере осуществлять контроль за работником.

На платформах – особенно фрилансерских и конкурентного программирования – зачастую действуют строгие правила, регулирующие содержание сообщений при передаче по официальным каналам связи. Правила, изученные при подготовке настоящего доклада, также запрещают любую коммуникацию, договоренности, передачу активов, обмен контактной информацией, осуществление транзакций или платежных операций между пользователями (клиентами и работниками) за пределами платформы (см. Приложение 2В). Это закрепляет за платформами функции промежуточного звена и не позволяет

работникам связываться с клиентами другими способами (см. раздел 4.2.1).

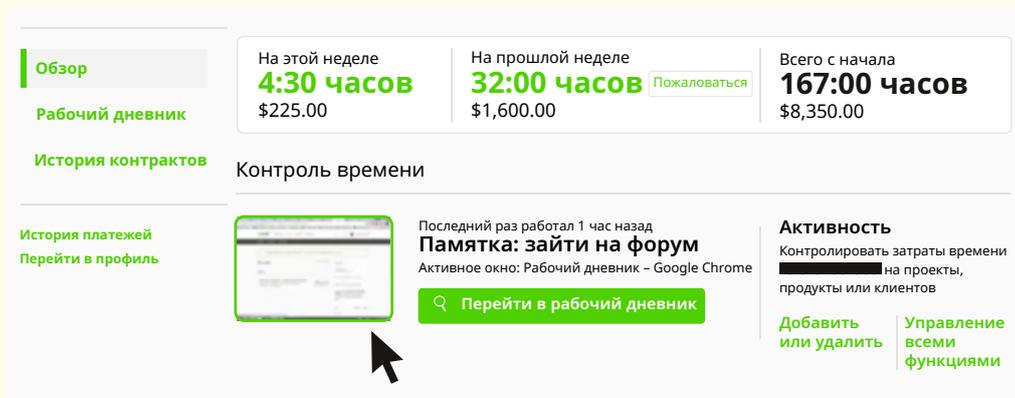
**Платформы такси и доставки** определяют те или иные аспекты производственного процесса, такие как поведение работников и этика обслуживания клиентов, порядок осуществления доставки и расчет рабочего времени. На большинстве платформ действуют правила о недопустимости дискриминации и домогательств, об использовании средств защиты, таких как шлемы и жилеты, а также о необходимости соблюдать правила дорожного движения. Водители получают инструкции пользоваться наиболее дешевым маршрутом и воздерживаться от любых несанкционированных остановок. Компании-операторы и их

#### ► Вставка 2.4 Контроль производственных процессов на платформах цифрового труда

Работникам Upwork, работающим по договору почасовой оплаты труда, заводится «рабочий дневник», который, действуя с момента начала работы над проектом, ведет учет количества часов работы и количества нажатий на клавиши, а также в случайном порядке (шесть раз за час) делает снимки экрана (см. рис. 2.5). Эта информация доступна клиенту в целях контроля поведения работника и выполнения задания.

В случае заданий с фиксированной ценой Upwork и Freelancer предлагают клиентам разбить проект на этапы, при которых совершение оплаты зависит от выполнения соответствующего этапа, а клиенты в оперативном режиме получают отчеты о статусе выполнения задания. Так как работникам приходится направлять клиентам отчеты и регулярно вводить информацию о состоянии заказа, это ограничивает их свободу действий, автономию и контроль выполнения работы.

#### ► Рис. 2.5 Рабочий дневник Upwork



Источник: Рабочий дневник Upwork <https://www.youtube.com/watch?v=qAXbzLUcjic>.

Дистанционные платформы на основе веб-технологий нередко запрещают любую коммуникацию, обмен контактной информацией, осуществление транзакций или платежных операций между пользователями (клиентами и работниками) за пределами платформы.

клиенты отслеживают маршрут работников – зачастую в реальном времени – с помощью глобальной системы позиционирования (GPS), собирая данные о количестве принятых и отклоненных поездок и заказов на доставку, доходах и параметрах движения, например скорости. Эти данные затем используются платформой для машинного обучения, что может влиять на рейтинг работников и доступность им тех или иных заданий, а также на установление платы за выполнение поездки (заказа) или пиковых тарифов (см. раздел 4.3.1).

## 2.4.2 Алгоритмическое управление эффективностью

Использование алгоритмов для оценки эффективности труда – еще один способ цифровизации управления людскими ресурсами, исключая участие человека и меняющий сам характер трудовых отношений. В этом случае платформы оценивают работу с помощью целого ряда показателей, таких как рейтинги, отзывы и оценки клиентов, которые формируют репутацию работников. Информация о том, как алгоритмы

рассчитывают рейтинг работника, практически отсутствует. В большинстве случаев от таких рейтингов зависит характер и объем получаемой работы и тем самым доход, на который может рассчитывать работник. Любая задержка или невыполнение работы негативно влияет на рейтинг на всех платформах цифрового труда. Снижение рейтинга приводит к сокращению возможностей работника получить работу или к деактивации его учетной записи. При этом рейтинги, позволяющие количественно определить степень удовлетворенности клиента оказанной услугой, приобретают растущее значение для управления работой сервисных организаций далеко за пределами платформ цифрового труда (Wu et al. 2019).

Использование алгоритмов для оценки эффективности труда – еще один способ цифровизации управления людскими ресурсами.

Хотя все платформы используют алгоритмы для расчета рейтингов, они делают это с помощью разных индикаторов. Если взять *фрилансерские платформы*, то система рейтинга, например, у Upwork включает «показатель успешного выполнения заданий»<sup>19</sup> и отзывы клиентов, тогда как Freelancer рассчитывает рейтинг по количеству предыдущих отзывов клиентов, показателю заработка работника, показателю успешного выполнения заданий в установленный срок в рамках согласованной цены или бюджета, а также повторному получению заданий от того же клиента. Различия в составе и относительном весе количественных показателей, используемых алгоритмами для оценки работников, препятствуют портативности рейтингов при переходе работников с одной платформы на другую, что, в свою очередь, удерживает работников от такого шага, так как завоевание репутации и рейтинга с

<sup>19</sup> Платформа указывает, что показатель успешного выполнения работы рассчитывается в виде разницы успешных и неуспешных результатов выполнения договоров, поделенной на общий результат. Однако, как выяснилось в ходе беседы с одним из руководителей Upwork, он рассчитывается с помощью более сложных количественных показателей.

нуля требует больших затрат времени и средств: тем самым работники оказываются привязанными к определенной платформе и не могут использовать одновременно несколько платформ (см. раздел 4.2.1).

Многие платформы **конкурентного программирования** оценивают эффективность труда с помощью рейтинговой системы Elo, которая рассчитывает, какое место может занять работник на конкурсе; если работник фактически занял более высокое место, рейтинг повышается, а если более низкое – снижается. Рейтинг работника на этих платформах, в частности, также зависит от того, как выступили на конкурсах с его участием другие люди.

**Платформы микрозаданий** оценивают работников по их способности регулярно показывать хорошие результаты и добиваться высокой оценки качества своего труда, что, в свою очередь, определяет характер работы, на которую они могут претендовать. Когда работник выполнил работу, его труд оценивает алгоритм, который принимает или отклоняет выполненную работу и решает, оплачивать ее или нет. Отклонение работы серьезно влияет на рейтинг работника, а на некоторых платформах – например, АМТ – работники могут лишиться работы, если их рейтинг ниже указанного значения (95 процентов в случае АМТ). Работникам, выполнившим не менее 1000 заданий и имеющим по отзывам высокий

рейтинг, АМТ присваивает степень «мастера», что позволяет претендовать на различные задания<sup>20</sup>. При этом неясно, какие критерии и какая совокупность параметров определяют квалификацию «мастера» (Kingsley, Gray and Suri 2015).

**Платформы такси** оценивают эффективность труда работника с помощью рейтингов и отзывов клиентов, которые зависят от качества оказанных услуг и количества принятых и отмененных заказов<sup>21</sup>, а также от других факторов (таких как езда с превышением скорости или повреждение автомобиля). Они учитываются при расчете общего рейтинга. **Платформы доставки** оценивают работников по отзывам других пользователей (клиентов и предприятий-партнеров), учитывая такие факторы, как количество отмененных заказов, активность в периоды пикового спроса, выслуга лет, количество выполненных заказов и скорость доставки.

Алгоритмическое распределение заданий, оценка и управление процессом выполнения оказывают серьезное влияние на работников, особенно в условиях отсутствия механизма справедливого урегулирования споров, с помощью которого они могли бы обжаловать или оспорить то, что считают несправедливым отказом от выполненной работы или необоснованным снижением рейтинга (см. раздел 2.5).



## 2.5 Правила работы платформ цифрового труда и право работников на свободный труд

Платформы цифрового труда адаптируют практику ведения бизнеса к условиям цифровой среды. Это закреплено в пользовательских соглашениях, которые каждая платформа разрабатывает в одностороннем порядке и которые регулируют взаимодействие пользователей (как работников, так и клиентов) с платформой и между собой. Они содержат условия об эксклюзивности и охватывают такие вопросы, как приемка и отклонение работы, деактивация учетной записи, урегулирование споров, сбор и использование данных. Рассматриваемая ниже практика работы платформ несет в себе новые проблемы для реализации работниками своего права на свободный труд, а предприятиями, в

частности малыми и средними, – своего права на свободу деятельности.

### Условия об эксклюзивности

На некоторых платформах (например, Upwork и 99designs) в течение 24 месяцев действуют условия об эксклюзивности, в соответствии с которыми, если клиент и работник нашли друг друга с помощью платформы, то оба обязываются в течение 24 месяцев использовать эту платформу в качестве единственного рабочего канала. Если в течение этого периода кто-либо из них примет решение об уходе, то они обязаны уплатить определенный процент расчетного размера дохода за следующие 12

20 Подробнее см.: <https://www.mturkcrowd.com/threads/masters-qualification-info-everything-you-need-to-know.1453/>.

21 Показатель отмененных заказов отражает количество поездок, которые были отменены после принятия заказа.

## Пользовательские соглашения каждая платформа разрабатывает в одностороннем порядке.

месяцев. В случае Upwork этот платеж составляет 12 процентов от ожидаемого размера дохода, рассчитываемого путем умножения почасовой ставки работника на 2.080; в случае 99designs – 15 процентов от ожидаемого размера дохода, или 2.500 долларов США. Некоторые платформы услуг доставки также ограничивают использование других платформ предприятиями-клиентами, указывая в своих условиях об эксклюзивности, что при работе исключительно с ними взимаемая ставка комиссионных будет ниже.

### Приемка или отклонение работы

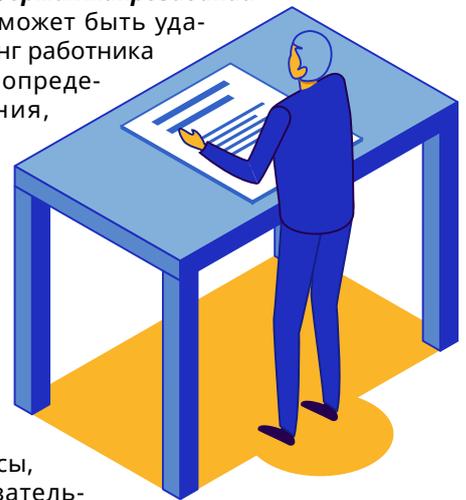
Платформы зачастую устанавливают условия приемки или отклонения работы. На **платформах микрозаданий** клиенты платят только за ту работу, которую они одобрили, а если выполненная работа не соответствует требованиям клиента или – в некоторых случаях – платформы, то труд работников не оплачивается. **Платформы такси и доставки** нередко позволяют работникам выбирать, принять или отклонить заказ. Однако при ближайшем рассмотрении бизнес-модели таких платформ становится очевидно, что на практике эта свобода недостижима, поскольку отклонение заказа и отказ от работы влияют на рейтинг работника и на его перспективы получить работу в будущем (см. раздел 4.3.1).

### Деактивация учетной записи

Платформы оставляют за собой право по собственному усмотрению приостанавливать или деактивировать учетную запись работника – в частности, если работник признан нарушившим условия пользовательского соглашения. Эти условия нередко включают запрет осуществлять платежи и коммуникацию за пределами платформы, пользоваться услугами подрядчиков или автоматизированными методами работы и иметь на платформе несколько учетных записей. При этом учетная запись может быть также деактивирована, если работнику присвоен низкий рейтинг, он не прошел идентификационную проверку или не соблюдает установленные платформой нормы. Работников зачастую не предупреждают о деактивации учетной записи, и они узнают об этом только тогда, когда пытаются

войти в систему, что негативно влияет на возможность получить работу.

На некоторых **конкурсных платформах** учетная запись может быть деактивирована, если дизайнер не соблюдает стандарты качества или использует чужие идеи. На **платформах конкурентного программирования** учетные записи часто деактивируются за плагиат. Например, на платформе Topcoder в отношении разработчика, уличенного в обмане, проводится расследование для принятия решения о том, закрывать ему доступ или нет. На **платформах микрозаданий** учетная запись может быть удалена, если рейтинг работника опустился ниже определенного значения, он был уличен в использовании автоматизированных методов работы, в плагиате или нарушении прав интеллектуальной собственности, а также если он некорректно отвечает на вопросы, требующие обязательного ответа.



**Платформы на основе геолокации** могут удалить учетную запись при нарушении работником соответствующих условий пользовательского соглашения. Другие причины деактивации учетной записи включают в себя низкий рейтинг, неудовлетворительное качество работы, длительный период неактивности и нарушение этических правил, которые зачастую содержат положения о недопустимости дискриминации и домогательств.

### Урегулирование споров

Пользовательские соглашения обычно содержат целый раздел, посвященный урегулированию споров, в котором четко определены применимое право и юрисдикция. У онлайн-платформ на основе веб-технологий такой раздел, как правило, длиннее, так как в их случае урегулирование споров обычно происходит в форме арбитражного разбирательства, условия которого подробно прописываются. При этом в зависимости от характера спора такие платформы нередко проводят разную политику урегулирования.

Некоторые фрилансерские платформы – например, PeoplePerHour и Upwork – оказывают

своим работникам услуги урегулирования споров; они нередко являются платными и оказываются в той стране, где зарегистрирована платформа, при этом работники, живущие в других странах, не получают существенной помощи или гарантий. Так, работники большинства **платформ микрозадач** практически ничего не выигрывают, прибегая к порядку урегулирования споров в случае отказа клиентов платить за работу: поскольку плата за каждое выполненное задание зачастую крайне мала, работник не может позволить себе тратить время на то, чтобы добиваться справедливости. Кроме того, клиенты зачастую не обязаны объяснять причины отказа платить (Berg et al. 2018). Работники **платформ такси** и **доставки** нередко подлежат юрисдикции судов по месту оказания услуг, несмотря на определенные исключения из этого правила. Например, споры с участием Bolt и Glovo слушались, соответственно, в судах Эстонии и Испании. Аналогичным образом споры, касающиеся Uber, рассматриваются в арбитражном суде Нидерландов – кроме тех, которые затрагивают Индию и США (подробнее о механизмах разрешения споров см. [Приложение 2В](#) и главу 5).

## Сбор и использование данных

Все рассматриваемые нами **онлайн-платформы на основе веб-технологий** и **платформы на основе геолокации** формируют огромные массивы данных. Персональные данные пользователей (работников и клиентов или потребителей) собираются как прямым, так и косвенным образом. Косвенный сбор данных осуществляется с помощью файлов cookie, веб-маяков, встроенных скриптов или сторонних сервисов, таких как Google Analytics, социальных сетей или организаций-партнеров. Например, данные, собираемые платформами такси, включают в себя местоположение работника, отслеживаемое с помощью GPS, его рейтинг, события ускорения и торможения, обмен сообщениями между пользователями и даже данные, хранящиеся в памяти принадлежащих пользователю устройств, например информация адресной книги или названия установленных приложений.

Сбор данных позволяет платформам – как на основе веб-технологий, так и на основе геолокации – следить за происходящим в реальном

## Сбор данных позволяет платформам следить за происходящим в реальном времени.

времени и совершенствовать процессы алгоритмического управления и автоматического принятия решений и т.д. Получение информации в реальном времени – важное конкурентное преимущество платформ цифрового труда, поскольку помогает оперативно устанавливать цены и подбирать клиентам работников. Кроме того, это позволяет им повышать эффективность адресной рекламы (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019) и привлекать пользователей своих сервисов. Например, компания Careem разработала платформу ИИ под названием Yoda, позволяющую за две недели прогнозировать спрос на услуги такси в том или ином районе, что помогает сократить время ожидания и обеспечить водителям более высокие тарифы<sup>22</sup>.

В политике защиты конфиденциальной информации, как правило, говорится, что платформы используют собираемые данные в целях коммуникации, уведомления, поддержки и верификации пользователей, а также для организации и совершенствования или персонализации своих услуг, обеспечения безопасности и соблюдения требований законодательства. При этом некоторые из рассматриваемых платформ – например, Uber или Deliveroo – особо указывают, что эти данные используются для автоматизации процесса принятия решений. Uber использует их для алгоритмов динамического ценообразования, подбора водителей и пассажиров, расчета рейтинга и деактивации пользователей с низким рейтингом, а Deliveroo – для подтверждения оплаты курьерам и выявления мошеннических транзакций. Что касается платформ на основе веб-технологий, то Freelancer и Upwork используют данные для алгоритмов подбора работников с целью выполнения задания и расчета их рейтинга, а Topcoder в своей политике охраны тайны частной жизни указывает, что не использует автоматический процесс принятия решений. Сбор данных усиливает возможности платформ осуществлять фильтрацию и контроль, что может значительно влиять на доступность платформ и заданий для работников.

22 Подробнее см.: <https://blog.careem.com/en/careems-destination-prediction-service/>.

## ► Заключение

В настоящей главе показано, как платформы цифрового труда используют некоторые ключевые черты цифровой экономики для разработки своеобразной бизнес-модели. Углубленный анализ данной модели на примере различных онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации обнаруживает ряд элементов, свойственных платформам различных типов. Комбинация взаимозависимых элементов – ценообразования, привлечения работников, подбора работников и клиентов, организации труда и правил управления платформами – влияет на способы конкуренции платформ между собой, одновременно изменяя облик сферы труда.

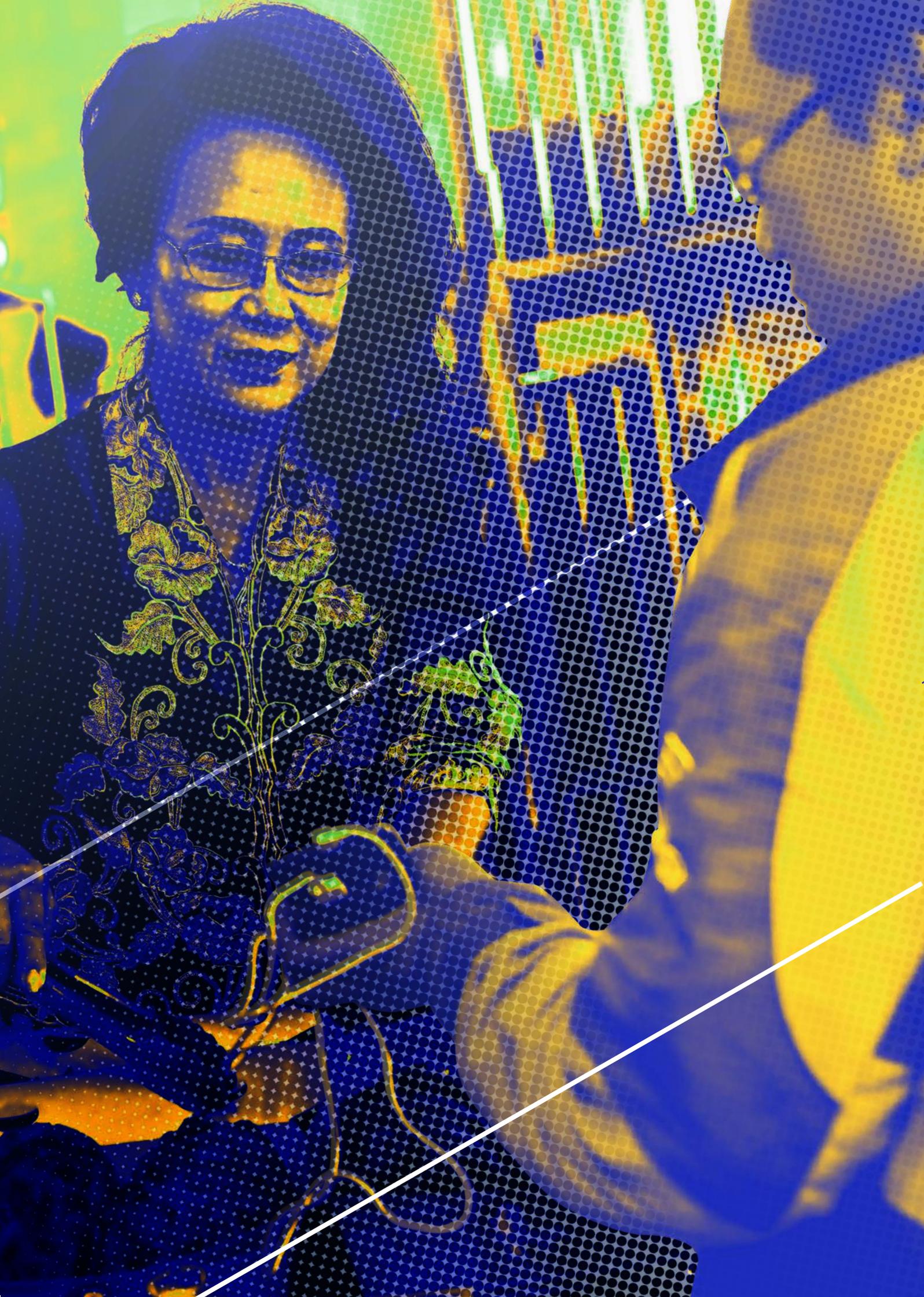
Между тем отдельные аспекты этих элементов чреваты далеко идущими последствиями для будущего сферы труда. Выполняя функцию промежуточного звена, платформы подбирают клиентам и потребителям работников разной квалификации, выполняющих разнообразные задания – как требующие высокой квалификации (например, программирование), так и не требующие никакой (например, доставка товаров или выполнение микрозаданий). При этом модель рентабельности, разработанная платформами, в некоторых случаях возлагает финансовое бремя на работников, которым для получения работы приходится платить комиссионные или соглашаться на платные планы подписки и нести другие издержки. Эти платежи могут колебаться в широких пределах, сокращая размер дохода работников, особенно в условиях избыточного предложения труда. В других случаях издержки также несут предприятия – например, рестораны или магазины, пользующиеся сервисами доставки – что влияет на получаемую ими прибыль.

Кроме того, бизнес-модель платформ цифрового труда в значительной степени зависит от работников, получающих работу с их помощью и считающихся «самозанятыми» или «независимыми подрядчиками», а не наемными работниками. Это является одним из фундаментальных сдвигов в их бизнес-модели, который несет в себе серьезные последствия для будущего сферы труда.

Отличительной чертой платформ цифрового труда, радикально меняющей производственные процессы и управление эффективностью работы, является алгоритмическое управление. Подбирая работников клиентам или потребителям, алгоритмы часто используют такие параметры, как рейтинг, отзывы клиентов (потребителей), процент отмененных или принятых заданий и уровень квалификации. Между тем отдельные платформы – в частности, онлайн-платформы на основе веб-технологий – позволяют за дополнительную плату обходить некоторые из этих параметров, тем самым препятствуя получению работы теми работниками, особенно из развивающихся стран, у которых нет достаточных финансовых средств.

Кроме того, инструменты контроля и программы, отслеживающие количество нажатий на клавиатуру или с произвольным интервалом делающие снимки экрана, могут ограничивать свободу и автономию работников многих онлайн-платформ на основе веб-технологий. Сходным образом, работники платформ такси в результате контроля их местоположения с помощью GPS и расчета процента отмененных и принятых заказов могут получать низкий рейтинг, что, в свою очередь, влияет на доступность заданий и может привести к деактивации учетной записи. При этом организация управления платформами с помощью условий, прописанных на односторонней основе в пользовательском соглашении, позволяет им осуществлять значительную степень контроля в отношении права работников на свободный труд, а в некоторых случаях с помощью условий об эксклюзивности ограничивать право клиентов или предприятий взаимодействовать с работниками.

Нюансы взаимодействия работников и предприятий с этими элементами бизнес-модели платформ цифрового труда говорят о важности не замыкаться на вопросах гибкости, нередко выдаваемой ими за свое достижение. Абсолютно важно продолжать изучать эти элементы для более глубокого понимания того, как влияет бизнес-модель платформ на предприятия традиционной экономики и на работников. Эти аспекты освещаются в следующих главах.





# 3

## Распространение платформ цифрового труда в экономике

Как и почему их используют  
предприятия?

# Возможности и проблемы предприятий

## Зачем предприятиям онлайн-платформы на основе веб-технологий?

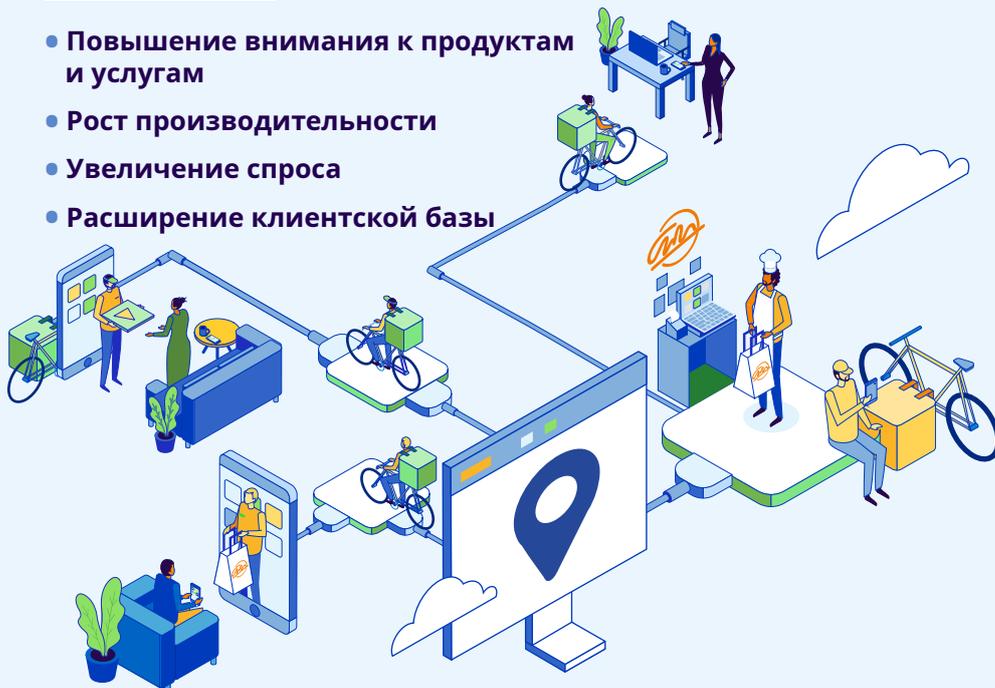
- Набор кадров
- Развитие инноваций
- Сокращение затрат и повышение эффективности



## Зачем предприятиям и потребителям платформы на основе геолокации?

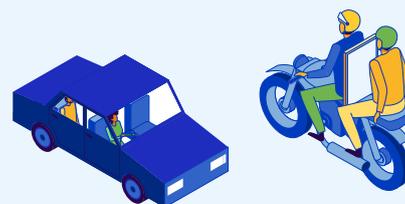
### Сектор доставки

- Повышение внимания к продуктам и услугам
- Рост производительности
- Увеличение спроса
- Расширение клиентской базы



### Сектор такси

- Безопасность
- Удобство
- Приемлемые цены



## Проблемы, испытываемые традиционными предприятиями

- Рост конкуренции
- Высокий уровень комиссионных
- Непрозрачность расчета рейтинга
- Отсутствие цифровой инфраструктуры

## Возможности для компаний аутсорсинга бизнес-процессов и молодых предприятий

- Трансформация и рост компаний ВРО
- Распространение молодых предприятий в сфере ИИ



## ► Введение

В результате распространения в 1990-е годы информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) произошла девертикализация крупного бизнеса, что дало предприятиям разного размера возможность переносить свои услуги и производственные процессы в различные регионы мира. Этот процесс изменил организацию труда, поскольку предприятия стали все чаще пользоваться услугами подрядчиков, дочерних предприятий и компаний аутсорсинга бизнес-процессов (BPO) (Rani and Furrer, готовится к публикации). Кроме того, это дало толчок появлению сетевых форм бизнеса, что, связывая между собой передачу работы на внешнее исполнение, заемный труд и франшизные операции, привело к фрагментации производства и размыванию корпоративных границ (Grimshaw et al. 2017).

Новая волна технической революции – например, появление облачных вычислительных сервисов – создала новые возможности для передачи работы на внешнее исполнение, в частности, с помощью онлайн-платформ на основе веб-технологий, позволяющих предприятиям использовать труд работников, обладающих самыми разными квалификациями и опытом, где бы они ни находились. Работа с помощью платформ – это фактически новейшая форма передачи услуг на внешнее исполнение, которая, будучи одним из способов регулирования предприятиями своих потребностей в рабочей силе для выполнения профильных и непрофильных заданий, дополняет собой нестандартные формы труда (краткосрочные, срочные, временные, почасовые трудовые договоры) (Нутан 2018; ILO 2016; Weil 2014). Платформы цифрового труда – в том числе на основе веб-технологий – создают беспрецедентные возможности для передачи услуг на внешнее исполнение практически в любую страну мира (Wood et al. 2019a; Santos and Eisenhardt 2005), а платформы на основе геолокации – для применения трудовых ресурсов, имеющих на местных рынках.

Платформы цифрового труда не только раскалывают производство на части, но и радикально меняют организацию труда, поэтому их можно считать новыми игроками в сфере предоставления временной рабочей силы (van Doorn 2017). Хотя временная или проектная работа – явление отнюдь не новое, использование технологии для управления временной рабочей силой и оказания услуг предприятиям, юридическим или физическим лицам действительно является новшеством. Такие платформы используют поисковые алгоритмы для подбора работников предприятия, позволяя последним находить нужные кадры быстрее, чем когда-либо прежде, тем самым сокращая соответствующие издержки. Кроме того, цифровые сервисы создали возможности для дистанционного взаимодействия

и упростили алгоритмическое управление производственными процессами (Moore and Joise 2020). Таким образом, платформы породили новые формы организации труда, зачастую разрушающие традиционные бизнес-модели. Многие из них оказывают услуги предприятиям любого размера – от молодых фирм до компаний из списка Fortune 500 и многонациональных корпораций (Wood et al. 2019a; Corporaal and Lehdonvirta 2017). В докладе компании Deloitte о глобальных тенденциях в сфере человеческого капитала (2018) отмечается, что на смену традиционным трудовым отношениям постепенно приходит многообразная «экосистема рабочей силы». Включая в себя диверсифицированный портфель в составе сетевых кадровых сервисов, поставщиков услуг и независимых работников, такая экосистема предлагает работодателям сочетание мобильности, потенциала и радикально иной экономической модели привлечения кадров.

Предметом настоящей главы является распространение платформ цифрового труда в различных секторах экономики. Как и почему предприятия пользуются услугами платформ цифрового труда – на основе как веб-технологий, так и геолокации? Как платформы разрушают и преобразуют методы работы традиционных предприятий? Источником данных для анализа стали результаты полуструктурированных бесед, проведенных МОТ с представителями 70 предприятий различных типов, включая компании в области информационных технологий (ИТ), молодые высокотехнологичные компании, предприятия, пользующиеся сервисами доставки и такси, и компании аутсорсинга бизнес-процессов (BPO), оказывающие цифровые услуги (см. [Приложение 3](#)). Эти беседы дают представление об использовании бизнесом услуг платформ и опыте взаимодействия с ними.

Настоящая глава имеет четыре раздела. В разделах 3.1 и 3.2 рассматривается, как и почему те или иные предприятия пользуются платформами цифрового труда и какие выгоды и проблемы возникают при этом. В разделе 3.3 рассматриваются возможности, создаваемые цифровыми платформами – в частности, для понимания того, как компании BPO адаптируются к цифровой экономике. Кроме того, в нем затрагивается тема новых высокотехнологичных компаний, получающих все большее распространение – что движет ими и какие услуги они оказывают предприятиям и цифровым платформам. Анализ этих компаний подкрепляется примерами, иллюстрирующими некоторые из их основных особенностей. Наконец, раздел 3.4 посвящен тому, как влияют цифровые платформы на предприятия традиционной экономики, особенно в сфере розничной торговли.



## 3.1 Использование предприятиями сервисов онлайн-платформ на основе веб-технологий

Предприятия постоянно ищут и находят новаторские способы передать работу на внешнее исполнение, будь то с помощью независимых подрядчиков, проектных, независимых или сетевых работников. Для этого все чаще используются новые сетевые кадровые сервисы или платформы цифрового труда, такие как InnoCentive, Toptal, Upwork и 99designs. Согласно оценкам, «эти типы сетевых сервисов в настоящее время управляют подрядной работой на общую сумму свыше 2 млрд долларов США, привлекая для ее выполнения сотни миллионов работников во всех регионах мира» (Deloitte 2019, 23). Опрос 700 ведущих компаний США показал, что предприятия считают платформы исключительно важными для обеспечения себе в будущем конкурентных преимуществ (Fuller et al. 2020). В настоящем разделе рассматривается, в каких целях предприятия пользуются услугами платформ цифрового труда на основе веб-технологий. Поскольку литературы на эту тему по-прежнему мало, хотя ее объем постоянно растет, для подготовки настоящего доклада дополнительно использовались результаты бесед с представителями предприятий, работающими в сфере ИТ, цифровых платформ и молодых высокотехнологичных компаний. Как показывает анализ, предприятия пользуются услугами онлайн-платформ на основе веб-технологий преимущественно в трех целях: набора кадров, сокращения затрат и повышения эффективности, а также как источника знаний, необходимых для осуществления инновационной деятельности.

### 3.1.1 Набор кадров

Цифровая революция вызвала беспрецедентные изменения в практике набора кадров во всех странах мира. Компании все чаще переходят от традиционных способов управления людскими ресурсами к применению искусственного интеллекта (ИИ) и средств автоматизации для оценки квалификации кандидатов и проведения собеседований с ними (Deloitte 2017). Это и объясняет растущую популярность онлайн-платформ на основе веб-технологий – например, фрилансерских и конкурентного программирования – помогающих привлекать квалифицированные кадры с помощью двух способов.

Во-первых, онлайн-платформы на основе веб-технологий все чаще используются для

найма работников определенной квалификации, поскольку они с помощью алгоритмов могут подобрать предприятиям кадры для заполнения вакансий и выполнения заданий в соответствии с их спецификой. Такие услуги оказывают как фрилансерские платформы, так и платформы конкурентного программирования. Первые – например, Toptal – специализируются на том, что подбирают работников из числа участников своего сообщества; при этом компании могут привлекать их на условиях почасовой, временной и полной занятости. Кроме того, платформы предлагают компаниям подходящих работников на выбор до того, как решение о найме будет принято. Сходным образом, Upwork предлагает своим премиальным клиентам сервис «кадровой службы», с помощью которого они могут через сторонние организации нанимать работников на основе трудовых отношений. Эта платформа также сотрудничает с крупными высокотехнологичными компаниями, такими как Microsoft, обеспечивая им доступ к более квалифицированной рабочей силе. Аналогичные услуги подбора кадров оказывают и платформы конкурентного программирования, например HackerRank, HackerEarth, Kaggle, Topcoder. Они предлагают «услуги подбора кадров в форме сервиса», рекомендуя предприятиям в зависимости от их потребностей работников определенной технической квалификации из своего сообщества программистов, разработчиков и специалистов по сбору и обработке данных (см. главу 2).

Во-вторых, платформы конкурентного программирования, такие как HackerRank, HackerEarth и Kaggle, помогают компаниям организовать процесс набора кадров. Как отмечалось в главе 2, эти платформы предлагают предприятиям различные планы подписки или услуги, учитывающие их специфику, в целях набора кадров в области сбора и обработки данных, ИИ и других технически сложных сферах. Оказываемые услуги включают в себя отбор и составление финального списка кандидатов, обладающих определенными навыками и компетенциями, с которыми компании могут затем проводить собеседование. Это ускоряет процесс отбора кадров, повышая его эффективность и одновременно сокращая предприятиям затраты времени и средств. Для оценки уровня технической подготовки работников платформы организуют «хакатлоны», конкурсы и другие состязания, которые зачастую программируются с помощью алгоритмов и проводятся либо

дистанционно при участии разработчиков из любой страны мира, либо в определенном месте, например на площадках различных университетов. Услуги таких платформ, как HackerRank, не только позволяют избежать предвзятости в процессе подбора кадров, но и сокращают время на составление финального списка квалифицированных кандидатов на замещение той или иной должности (Grooms 2017).



Кроме того, платформы помогают предприятиям привлекать талантливых специалистов, обладающих незаурядным мышлением и творческим потенциалом и способных находить решения в самых разных областях. Так, целый ряд компаний, в том числе Adobe, Altimetrik и многие другие, подбирают

для себя кадры с помощью платформ конкурентного программирования (Babu 2015).

Спрос на услуги такого рода за последнее десятилетие только растет. Например, услугами HackerEarth пользуются свыше 750 корпоративных клиентов в самых разных отраслях мировой экономики, среди которых Amazon, L&T Infotech, Wipro и UBS (Bhalla 2017; Babu 2015), причем, судя по всему, в некоторых компаниях использование платформ привело к изменению традиционной практики набора кадров.

### 3.1.2 Сокращение затрат и повышение эффективности

Платформы цифрового труда создают предприятиям торговые площадки, функционирующие с помощью Интернета. При этом предприятия формируют задания и требования, а платформы в соответствии с ними осуществляют глобальный поиск работников, способных выполнить их в установленный срок. Этот процесс на первый взгляд помогает предприятиям оперативно и оптимально подстраиваться под выполнение профильных задач. В принципе им проще передавать разнообразные задания на внешнее исполнение географически распределенным сетевым работникам в тех или иных секторах – например, финансовые, юридические, патентные, логистические или медицинские услуги – чем нанимать дополнительный персонал или привлекать подрядчиков с

## Онлайн-платформы на основе веб-технологий все чаще используются для найма работников определенной квалификации.

помощью известных фирм. По этой причине услугами платформ все чаще пользуются как крупные корпорации, так и малые и средние предприятия (МСП) и молодые компании.

Как показывает обзор, подготовленный компанией Deloitte в 2019 году, предприятия передают на внешнее исполнение самую разную работу – услуги ИТ (33 процента), производственные и маркетинговые операции (соответственно, 25 и 15 процентов), а также научные исследования и опытно-конструкторские разработки (НИОКР) (15 процентов) (Deloitte 2019). В докладе также отмечается, что «для большинства организаций альтернативные способы организации труда являются оперативным решением, а не стратегически важным источником кадровых ресурсов» (Deloitte 2019, 23). Проведенный исследователями Оксфордского университета (Corporaal and Lehdonvirta 2017) опрос девяти компаний из списка Fortune 500 о причинах пользования услугами платформ цифрового труда вместо традиционных кадровых агентств показал, что данные компании удовлетворяют свои потребности в области рекламного контента, перевода, административной поддержки и обслуживания клиентов, дизайна, ИТ, сбора и обработки данных путем передачи этих функций на исполнение работникам платформ цифрового труда, поскольку это:

- ▶ упрощает и ускоряет доступ к глобальной рабочей силе, обладающей специальными навыками и способной работать в оперативном режиме;
- ▶ снижает связанные с наймом издержки и накладные расходы примерно на 25–30 процентов;
- ▶ ускоряет передачу работы на внешнее исполнение (с 6–8 недель до 2–4 дней) по сравнению с традиционными кадровыми агентствами;
- ▶ сокращает затраты времени в силу более оперативного выполнения заданий;
- ▶ обеспечивает большую мобильность за счет передачи на внешнее исполнение мелких и краткосрочных заданий;
- ▶ сокращает объем административных процедур и контрактных договоренностей за счет упрощения передачи работы на внешнее исполнение;

## Платформы цифрового труда помогают компаниям сокращать затраты времени и средств.

- обеспечивает доступ к квалифицированным и опытным специалистам, создавая новые возможности для накопления знания и качественного выполнения работы.

В совместном исследовании Гарвардской школы бизнеса и Бостон Консалтинг Груп аналогичный опрос проводился среди 700 американских компаний и касался использования таких платформ цифрового труда, как InnoCentive, Freelancer, Toptal и Upwork. При этом выяснилось, что около 30 процентов компаний активно пользовались услугами этих платформ, тогда как еще 30 процентов пользовались ими в умеренной степени. Примерно 40 процентов компаний указали, что привлечение работников с помощью платформ помогло повысить производительность труда и развивать инновации (Fuller et al. 2020).

В одной из проведенных MOT бесед руководитель крупнейшей платформы микрозаданий сказал, что главными клиентами, приносящими примерно 80 процентов дохода, являются крупные предприятия. По его словам, один такой клиент с помощью платформы ежегодно обрабатывает 100 миллионов строк данных в целях их аннотирования, классификации и категоризации с тем, чтобы сделать машиночитаемыми и использовать для машинного обучения. Это осуществляется с помощью прикладного программного интерфейса, позволяющего клиенту напрямую передавать работу на внешнее исполнение сетевым работникам, подключенным к платформе. Помимо алгоритмов машинного обучения, эти данные также позволяют понять модели потребления и могут помочь компаниям принимать коммерческие решения и разрабатывать адресную рекламу. Исследования автомобильной отрасли показывают, что компании пользуются сервисами таких платформ для обработки данных и изображений, что способствует развитию ИИ для автономных и подключенных к Интернету автомобилей, совершенствованию речевых интерфейсов и виртуальных помощников водителя, а также обучению алгоритмов с помощью различных сценариев дорожной ситуации и географических карт без участия человека (Tubaro and Cassili 2019; Schmidt 2019).

Стратегия использования сетевых работников для оптимизации затрат распространена в самых разных отраслях, включая автомобилестроение, химическую промышленность,

финансы, науку и высокотехнологичные отрасли (Tauchert, Buxmann and Lambinus 2020; Boudreau, Jesuthasan and Creelman 2015). Аналогичная тенденция также характерна для некоторых крупнейших компаний в области высоких технологий. Так, «компания Apple обеспечивает свой рост с помощью широкого сообщества пользователей и разработчиков, расположенных в разных странах мира, разрабатывая приложения и подкасты, расширяющие возможности ее продукции» (Boudreau and Lakhani 2013, 62). В исследовании Lakhani, Garvin and Lonstein (2012, 8) также показано, что с помощью платформ конкурентного программирования клиенты могут существенно сократить затраты на создание корпоративного сайта, что может стоить им, например, 35.000 долларов США вместо «350.000, 200.000 или 80.000 долларов, которые они заплатили бы, соответственно, крупной ИТ консалтинговой фирме, мелкой консалтинговой фирме или индивидуальному подрядчику». Сходным образом, разработка программ с помощью платформ занимает, например, шесть месяцев, а силами собственных сотрудников – в два раза дольше (Corporaal and Lehdonvirta, 2017). По данным исследования Fuller et al. (2020, 7), компании уже пережили этап экспериментирования и теперь используют платформы в рабочем порядке для «разработки комплексной стратегии..., в которой платформы используются... не только для привлечения лучших специалистов..., но и для получения максимальной отдачи от использования скрытых возможностей собственных кадровых сотрудников».

По мере роста зависимости от платформ цифрового труда предприятия также сталкиваются с проблемой стратегического управления рабочей силой, привлекаемой для выполнения разнообразных заданий (Deloitte 2018). Большинство респондентов (54 процента), опрошенных компаний Deloitte в 2019 году, отмечали, что «они либо управляли альтернативными работниками на бессистемной основе, либо при практическом отсутствии процедур управления ими» и что это преимущественно объяснялось тем, что с помощью этих работников они «закрывали дыры» (Deloitte 2019, 23 и 24). Однако несмотря на отмечаемые проблемы, примерно 30 и 17 процентов респондентов считают, соответственно, независимых и сетевых работников фактором, способствующим росту эффективности (Deloitte 2019). В период пандемии COVID-19 платформы в ответ на повышение спроса стали предлагать предприятиям услуги с повышенной добавленной стоимостью, «готовясь играть более значимую роль в устранении дефицита кадров» в будущем (Fuller et al. 2020, 8).

### 3.1.3 Доступ к знаниям для развития инноваций

Цифровые платформы – например, с открытым исходным кодом и конкурентного программирования – способствуют инновациям, создавая для них новые возможности, что идет на пользу как предприятиям, так и работникам. С распространением Интернета и бурным развитием ИКТ предприятиям стало проще получать доступ к знаниям с помощью множества разных способов. За прошедшие двадцать лет на первый план выдвинулись две стратегии распространения инноваций, идей и расширения границ знаний: во-первых, это взаимодействие предприятий между собой и участие в коллективном творчестве с помощью платформ с открытым исходным кодом; во-вторых, взаимодействие с платформами конкурентного программирования, организующими открытые конкурсы или состязания в целях инноваций и развития. Настоящий раздел посвящен платформам с открытым исходным кодом и платформам конкурентного программирования для изучения того, как они могут помочь предприятиям в области инноваций и развития.

#### Платформы с открытым исходным кодом

Рост популярности платформ с открытым исходным кодом объясняется тем, что их программное обеспечение не охраняется патентом и его может использовать, модифицировать или даже развивать кто угодно. Крупные компании в сфере ИТ, финансов и розничной торговли пользуются такими платформами в целях развития и инноваций в качестве альтернативы разработке собственных программ или передаче этой работы на исполнение другим компаниям (Thakker, Schireson and Nguyen-Huu 2017). Большинство платформ цифрового труда, являющихся предметом анализа в настоящем докладе, включая Bolt, Ola, Rappi, Swiggy, Topcoder и Upwork,



Платформы с открытым исходным кодом и платформы конкурентного программирования способствуют инновациям и создают для них новые возможности.

используют два наиболее популярных сервера с открытым исходным кодом – Apache и Nginx<sup>1</sup>. Свои технологии они также разрабатывают с помощью средств и программ с открытым исходным кодом.

Многие ведущие ИТ-компании тесно взаимодействуют с платформами с открытым исходным кодом в области инноваций, исследований и разработок в целях поиска решений тех или иных проблем. Так, Microsoft сотрудничает с фондом Apache Software Foundation (добровольным сообществом разработчиков открытого программного обеспечения), предоставляя доступ к своим продуктам и инновациям с помощью таких платформ. Взаимодействие и сотрудничество такого рода не всегда обусловлено необходимостью сократить издержки; это позволяет компаниям повысить свой статус в глазах общества и обе-

спечить свою легитимность, а также познакомиться с новейшими разработками и идти в ногу с прогрессом в своей сфере (Lerner and Tirole 2005; см. вставку 3.1).

Между тем взаимодействие с платформами с открытым исходным кодом несет в себе и определенные сложности, поскольку компаниям приходится решать, в какой мере они готовы делиться своей интеллектуальной собственностью (ИС) в обмен на выгоды, получаемые от инноваций (Henkel, Schöberl and Alexu 2014). Это вызвано, главным образом, неэффективностью механизмов защиты ИС и угрозой имитации со стороны конкурентов (Teese 2018b). Однако, несмотря на это, государство и бизнес содействуют доступу к ИС в целях инновации и развития, упрощая соответствующие процедуры (см. главу 1).

<sup>1</sup> Информация получена в результате анализа сайтов платформ с помощью инструментов профилирования (Builtwith).

### ► Вставка 3.1 Фонд Apache Software Foundation

Фонд Apache Software Foundation (ASF) – это созданное в 1999 году добровольное сообщество разработчиков программ с открытым исходным кодом, насчитывающее свыше 350 открытых проектов, таких как Hadoop, Spark, Cassandra, CloudStack и Flink. Значительная часть Интернет-сайтов и большинство платформ цифрового труда, рассматриваемых в настоящем докладе, функционируют с помощью сервера Apache HTTP Web Server, который стал основой ASF при его создании в 1999 году. Программы с открытым исходным кодом, разрабатываемые ASF в рамках своих проектов, распространяются бесплатно на основе лицензии Apache, а программисты или разработчики кодов могут модифицировать и совершенствовать их. Эта лицензия выгодна предпринимателям, поскольку позволяет на основе таких программ создавать предприятия любого типа и повышать их эффективность.

Предприятия могут задавать вопросы и обращаться за помощью к дистанционному сообществу специалистов, бесплатно оказывающих услуги и предлагающих решения вычислительных проблем. Работу ASF обеспечивает значительное количество добровольцев (разработчиков и программистов), тогда как участие других специалистов оплачивают их работодатели. Все они положительно оценивают свой опыт сотрудничества, так как работа с коллегами помогает им приобретать новые навыки и налаживать связи с экспертами в этой области, с которыми они могут взаимодействовать в дальнейшем. Кроме того, «в таких сообществах программирование требует высокой мотивации, поскольку программистам и разработчикам приходится тратить много времени, прежде чем они увидят конкретные результаты, и поэтому большинство программистов интересуется сам процесс создания [кода], а не деньги» (беседа MOT с одним из представителей ASF).

Многие из крупнейших высокотехнологичных компаний регулярно направляют собственных программистов и разработчиков в ASF для коллективной работы над сложными проблемами. Это позволяет сотрудникам не только приобретать сложные навыки программирования – за короткое время и почти бесплатно – но и разрабатывать новаторские идеи для своей работы. Это также дает им возможность укреплять свою репутацию, получать признание в компании и добиваться карьерного роста. Труд примерно половины разработчиков на проектах Apache оплачивается такими компаниями, как Facebook, Google, IBM и Microsoft. У некоторых из них также есть специальные отделы по разработке программ с открытым кодом, поддерживающие отношения с фондом.

Пользование платформой Apache является бесплатным, а инфраструктурная поддержка каждого проекта обходится ASF примерно в 5.000 долларов США. Поскольку портфель фонда насчитывает свыше 350 проектов и инициатив, только на инфраструктурную поддержку расходуется 1,75 млн долларов. Деятельность фонда финансируется за счет средств спонсоров или доноров, которыми выступают крупнейшие высокотехнологичные компании, оплачивающие работу инфраструктурных сервисов и проведение конференций. Для этих компаний польза от сотрудничества с ASF состоит в том, что это помогает привлекать клиентов и, кроме того, получать огромный массив знаний и опыта, накопленных сообществом разработчиков открытых программ. Некоторые компании под эгидой Apache Foundation также распространяют свои программы с открытым исходным кодом, что позволяет совершенствовать их с помощью сообщества и приносит пользу всем пользователям этой экосистемы. Например, база данных Cassandra, построенная на языке SQL (языке структурированных запросов), была изначально подарена фонду Facebook и привлекла интерес разработчиков из других компаний, таких как DataStax, Google и Microsoft, которые усовершенствовали ее путем добавления новых функций или развития сервисов.

**Источник:** Беседа представителя фонда с MOT, 2019; сайт Apache Software Foundation и документальный фильм об этом фонде.

## Использование платформ конкурентного программирования для инноваций

С помощью платформ конкурентного программирования, проводящих конкурсы или состязания в целях поиска решений тех или иных проблем, предприятия также получают доступ к знаниям, что дает возможность осуществлять инновации и развивать потенциал<sup>2</sup> (см. вставку 3.2). Такие платформы обеспечивают предприятиям доступ к сообществу программистов, разработчиков и кодировщиков в различных технических сферах и все чаще используются в целях осуществления инноваций, поскольку привлекают большое количество программистов, способных решать широкий круг проблем в области ИИ, машинного обучения, аналитики данных, безопасности и т.д. в зависимости от потребностей предприятий в инновациях, получая за это денежные призы (по словам представителей компаний, опрошенных MOT). Например, алгоритм фильтрации Netflix, предсказывающий интерес к кинофильмам, изначально рассчитывал пользовательский рейтинг по 5-балльной шкале; чтобы повысить точность предсказаний рейтинга, проводился специальный конкурс (Gomez-Uribe and Hunt 2015).

Взаимодействуя с платформами конкурентного программирования, сообщества программистов, кодировщиков и разработчиков могут сделать творческие идеи и решения доступными компаниям с помощью способов, которые казались невыполнимыми прежде (Lakhani, Garvin and Lonstein 2012; Terwiesch and Xu 2008). Как показали беседы MOT с представителями компаний, реальная ценность таких платформ заключается в качестве и оперативности искомым решений, чего было бы трудно добиться только за счет внутренних ресурсов. Обеспечивая компаниям мобильность, это упрощает доступ к квалифицированным кадрам в глобальном масштабе. За счет объединения усилий бизнеса и своего сообщества ИТ-специалистов платформы конкурентного программирования – например Topcoder – применяли сетевую модель привлечения кадров для поиска решений сложнейших проблем, с которым сталкивается мир (повышение эффективности методик лечения рака, ускорение расшифровки последовательности ДНК, укрепление безопасности систем транспортировки энергоносителей и т.д.), (см. также Lakhani et al. 2013; см. вставку 3.2).

### ► Вставка 3.2 Участие сообщества Topcoder в поиске технологических решений

Платформа конкурентного программирования Topcoder дает предприятиям возможность использовать лучших программистов мира для оперативного поиска решений своих технических проблем при меньших затратах. Так, сообщество Topcoder принимало участие в масштабной инициативе в области борьбы с раковыми заболеваниями с призовым фондом 55.000 долларов США, где на поиск решения давалось десять недель. Задача состояла в определении контуров пораженной зоны при раке легких – заболевании, которое только в США уносит в год более 150 тысяч жизней. Участники должны были предложить ИИ-решение для лечения критической формы заболевания. Для создания и тестирования алгоритмов автоматического определения пораженной зоны, что должно было повысить эффективность терапии больных раком легких, Topcoder объединил усилия с Гарвардской школой медицины и Институтом раковых исследований Дана-Фарбер.

В рамках этого конкурса, проходившего в три этапа в течение десяти недель при участии 564 программистов из 62 стран, 34 участника представили 45 алгоритмов, что дало возможность выработать несколько ИИ-решений, способных определять зону поражения в легких с точностью, сопоставимой с работой опытного онколога-радиолога, но при этом гораздо быстрее.

**Источник:** Собеседования MOT, 2019; см. также <https://www.topcoder.com/case-studies/harvard-tumor-hunt/>; <https://jamanetwork.com/journals/jamaoncology/fullarticle/2730638>.

<sup>2</sup> Идея поиска решений или осуществления инноваций на конкурсной основе отнюдь не нова: еще в 1714 году правительство Англии объявило о проведении конкурса (с выплатой денежного вознаграждения) на лучший способ точного определения долготы местонахождения судна (Мао et al. 2017, 59). Первый конкурс в Интернете организовала в 2001 году платформа InnoCentive, чтобы привлечь максимально большое число участников для разработки медицинских препаратов. Другие платформы, появившиеся позже, проводили конкурсы в области разработки программ и анализа данных (Мао et al. 2017).

► **Вставка 3.3 Новая стратегия подготовки кадров и инноваций Wipro на основе использования платформ цифрового труда**

Компания Wipro Limited (или Wipro), основанная в 1982 году, на сегодняшний день является одной из ведущих индийских компаний, оказывающих высококачественные ИТ-услуги в мировом масштабе. С начала 2000-х годов компания оказывает своим клиентам широкий спектр услуг, включающих аналитику данных, ИИ и облачные вычислительные сервисы. Переход от традиционных ИТ-услуг к комплексным услугам, учитывающим специфику отрасли, означал для Wipro необходимость сформировать коллектив сотрудников, обладающих совершенно иной совокупностью навыков, особенно в области бизнес-стратегий и конструкторских разработок. В этих целях компания ввела в действие стратегию, опирающуюся на четыре ключевых компонента:

*(i) Приведение бизнес-стратегии в соответствие со стратегией кадрового обеспечения*

Wipro радикально изменила свой подход к подбору кадров, перейдя от найма сотрудников с профилем в форме «I» (обладающих глубокими знаниями и опытом в определенной технологической сфере, например Java) или в форме «T» (обладающих глубокими знаниями и опытом, применимыми в различных сферах) к найму сотрудников с профилем в форме «X» (обладающих опытом в сфере разработки и дизайна программ и одновременно хорошо разбирающихся в том, как разрабатывать бизнес-стратегии и реализовывать их). Руководство Wipro также каждые два года переводит сотрудников из одной сферы в другую, чтобы они расширяли свой кругозор и обеспечивали передачу знаний отраслевым клиентам, одновременно на постоянной основе приобретая новые навыки.

*(ii) Использование богатого технического опыта для поиска новаторских решений*

Для достижения этой стратегической цели компания изучила целый ряд сетевых инициатив. В 2016 году она приобрела Topcoder – торговую площадку на основе платформы, объединяющую 1,5 млн программистов, разработчиков и специалистов по анализу данных. С помощью Topcoder в 2017 году была создана внутренняя сетевая платформа TopGear для ликвидации дефицита технических кадров и оперативного формирования коллектива сотрудников под каждый проект. Это показывает, как упорядоченная внутренняя сетевая организация может повысить индивидуальную и корпоративную адаптивность. С помощью этой платформы рабочие группы и отдельные сотрудники могут:

- оказывать помощь в усвоении и применении навыков в рамках широкого спектра проектов;
- содействовать мобильности и результативности за счет большей свободы выбора;
- создавать канал для получения преимуществ, выходящих за рамки работы;
- создавать инструменты разработки, кодирования, тестирования и анализа данных путем передачи проектов или задач на коллективное решение с помощью сетевой организации;
- разрабатывать в интересах клиентов одновременно несколько новаторских решений сложных проблем путем проведения внутреннего «конкурса» с призовым денежным фондом;
- краткосрочно привлекать сетевых сотрудников к работе над проектами, оперативно формируя рабочие коллективы.

Сотрудники TopGear оказали помощь внутренней проектной группе в процессе масштабной трансформации рабочей силы – от сотрудников, занимающихся тестированием в ручном режиме, до инженеров в области автоматизации. Разработка и реализация ими плана подготовки кадров привели к повышению квалификации 80 процентов сотрудников отдела управления учетными записями, в результате чего его годовая производительность выросла на 20 процентов. Развивая успех TopGear, компания создала новую гибридную сетевую платформу для повышения функциональных возможностей создаваемой в перспективе мобильной рабочей силы и кардинального изменения кадрового обеспечения для себя и своих корпоративных клиентов.

С помощью гибридной сетевой платформы любое предприятие (помимо самой Wipro) может обеспечить связь своего рабочего коллектива с более чем 1,5-миллионным глобальным сообществом Topcoder.

**► Вставка 3.3 (продолжение)**

Объединяя эти ресурсы, платформа дает предприятиям возможность по мере необходимости дополнять свои рабочие коллективы сетевыми квалифицированными кадрами. С помощью гибридной платформы организации могут привлекать различные типы сетевых сообществ: от публичных до частных и сертифицированных. По словам К.Р. Санжива, директора Wipro Limited по технологиям:

Гибридная платформа – это краеугольный камень процесса цифровой трансформации Wipro, позволяющий коллективу компании оказывать еще более широкий спектр цифровых услуг в точно установленный срок. Она также дает нашим специалистам по цифровой трансформации [сотрудникам Wipro] более широкие возможности приобретать новые навыки, получать доход и профессиональное признание за счет участия в сетевых конкурсах.

***(iii) Создание стимулов для взаимодействия и новаторства***

Wipro проводит открытые и закрытые хакатлоны и идеатлоны на площадке компании и платформе Topcoder в целях развития навыков своих сотрудников и приобретения опыта, а также для поиска новаторских решений. Сотрудники могут участвовать в конкурсе на лучшее решение проблемы, предложенной клиентом, как индивидуально, так и в составе команды. Победители получают денежные призы, а их достижения – широкую известность в рамках компании. Конкурсная модель дает сотрудникам возможность оценить свои знания по сравнению с уровнем знаний их коллег, а открытый, неформальный характер и игровая форма обучения способствуют духу общения и поддержки. По мнению руководства, эта стратегия значительно повышает мотивацию сотрудников и позитивно влияет на показатели их работы и производительность труда.

***(iv) Гармонизация и взаимодействие с ключевыми участниками экосистемы платформ***

Компания Wipro также осуществляет инвестиции в экосистему молодых высокотехнологичных компаний, получая доступ к инновациям во взаимодействии с бизнес-инкубаторами Microsoft. Компания поддерживает долгосрочные партнерские отношения с клиентами, разрабатывая новые технологические решения, такие как блокчейн или ИИ, с учетом их отраслевой специфики и взаимодействуя с сообществами разработчиков открытого программного обеспечения, такими как GitHub, SourceForge и другие.

**Источник:** Собеседования MOT, 2019 и 2020 гг.

Традиционные компании аутсорсинга в сфере ИТ испытывают на себе растущую конкуренцию со стороны платформ конкурентного программирования по мере того, как предприятия обращаются к помощи платформ для решения своих проблем и передачи заданий на внешнее исполнение. В ответ традиционные компании сами начинают создавать или покупают новые или утвердившиеся платформы для получения тех навыков и технологий, в которых они испытывают дефицит (Cusumano, Gawer and Yoffie 2019). Так, компания аутсорсинга Wipro в 2016 году купила Topcoder, а вместе с ним – компетенции и опыт оказания технических услуг в целом ряде секторов, что привело к изменению стратегии компании и модели оказания услуг (см. вставку 3.3). Сходным образом, Google в

2017 году купил платформу аналитики данных Kaggle, что дало ему возможность использовать сообщество Kaggle для анализа данных с оперативностью, обеспечивающей конкурентоспособность в сфере ИИ<sup>3</sup>. Эти примеры заставляют задаваться вопросом о возможностях карьерного роста квалифицированных ИТ-специалистов в условиях, когда среди компаний такого калибра растет тенденция использовать услуги платформ цифрового труда, что наблюдалось в период пандемии COVID-19 (см. главу 1). Кроме того, возникает и более широкий вопрос о том, как будет формироваться кадровый потенциал внутри самих компаний и насколько жизнеспособна такая практика в долгосрочной перспективе в условиях нарастания тенденции привлекать сетевые сообщества.

3 См. <https://techcrunch.com/2017/03/08/google-confirms-its-acquisition-of-data-science-community-kaggle/>.



## 3.2 Использование предприятиями сервисов платформ на основе геолокации

Платформы на основе геолокации – например, услуг такси и доставки – упростили потребителям доступ к своим сервисам (см. вставку 3.4) – и во многих странах их услугами все больше пользуются МСП, рестораны и индивидуальные предприниматели. Такие платформы обязаны ростом своей популярности конкуренции между предприятиями, их потребности расширять свою клиентскую базу и успевать за трансформацией торговых площадок и предпочтениями клиентов. К предприятиям традиционной экономики, уже начавшим пользоваться сервисами доставки, относятся предприятия общественного питания и розничной торговли. Настоящий раздел посвящен тем возможностям и проблемам, с которыми сталкиваются рестораны и предприятия малого бизнеса при использовании платформ на основе геолокации. Содержащийся в нем анализ и выводы опираются на результаты полужформализованных собеседований МОТ с представителями 47 предприятий и их клиентами в отдельных развивающихся странах (Гане, Индонезии, Кении, Ливане, Марокко и Украине) в период с октября 2019 года по март 2020 года (подробнее см. таблицу А3.1 [Приложения 3](#)).

**Платформы на основе геолокации обязаны ростом своей популярности конкуренции между предприятиями.**

### Предприятия общественного питания

Сектор общественного питания переживает очевидный рост потребительского спроса на услуги доставки с помощью платформ, так как потребители нередко считают эти сервисы удобными и простыми в использовании. Как показали беседы МОТ с 27 владельцами предприятий общепита в шести странах (см. таблицу А3.1 [Приложения 3](#)), с помощью таких сервисов их продукция стала более заметной, что привело к расширению рынка сбыта и дало возможность привлечь новых клиентов. При этом благодаря простоте размещения

заказов офисные работники стали чаще заказывать еду в рабочие дни, а домохозяйства – в выходные дни или в плохую погоду.

**Стимул использовать приложения заключается в сбыте продукции, увеличении клиентской базы и повышении спроса – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Марокко)**

**В плохую погоду спрос на услуги доставки растет, поскольку клиенты не хотят выходить из дома, предпочитая заказывать блюда в ресторане с помощью приложений. Это наблюдается даже в выходные дни – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Кения)**

Многие предприятия общепита пользуются сервисами нескольких платформ для обслуживания своих клиентов в силу трех основных причин. Во-первых, у каждой платформы есть своя клиентская база, позволяющая охватить больше клиентов. Во-вторых, присутствие на нескольких платформах позволяет сохранить тех клиентов, которые ищут более выгодную цену, переключаясь с одного приложения на другое. В-третьих, это помогает небольшим заведениям конкурировать с более крупными или сетевыми ресторанами, пользуясь рекламными акциями, которые предлагают платформы.

**Стимул использовать несколько платформ состоит в том, чтобы повысить свою заметность и не потерять клиентов в пользу сетевых кофеен, предлагающих свои услуги с помощью их сервисов – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Ливан)**

**Используя несколько платформ, можно охватить максимальное число клиентов, поскольку у каждой платформы есть своя клиентская база – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Кения)**

**Постоянная реклама предлагаемых блюд с помощью платформ обеспечивает высокий спрос – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Марокко)**

Платформы доставки также помогают предприятиям общепита различными способами повышать производительность. Во-первых, компании-операторы предлагают им средства аналитики и мониторинга, помогающие следить за предпочтениями клиентов, что, в свою очередь, позволяет понять, какой стратегии развития бизнеса и ценообразования лучше

придерживаться. Во-вторых, платформы публикуют периодические обзоры и проводят обучение различным аспектам цифровой интеграции, давая рекомендации по вопросам бизнес-стратегии и рекламы. В-третьих, цифровые инструменты контроля заказов, подготовки блюд к отправке и управления счетами и платежами также способствуют росту производительности предприятий общепита. Наконец, действующая на платформах система рейтинга стимулирует их повышать оперативность доставки и улучшать качество упаковки, что не только способствует росту их конкурентоспособности, но и повышает рейтинг и привлекает внимание клиентов.

**Мы делаем все для того, чтобы каждый сотрудник сознавал необходимость быстро упаковывать еду, прошел соответствующее обучение и умел делать это и чтобы заказы были готовы к моменту прихода курьера. Для рейтинга предприятия важно качество и количество – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Кения)**

**Компания-оператор по электронной почте рассылает рекомендации о том, как повысить рентабельность – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Украина)**

Несколько ресторанов указали, что рост спроса на доставку еды увеличил нагрузку, особенно на поваров. Для удовлетворения растущего спроса некоторым заведениям пришлось прибегать к временному или краткосрочному найму работников.

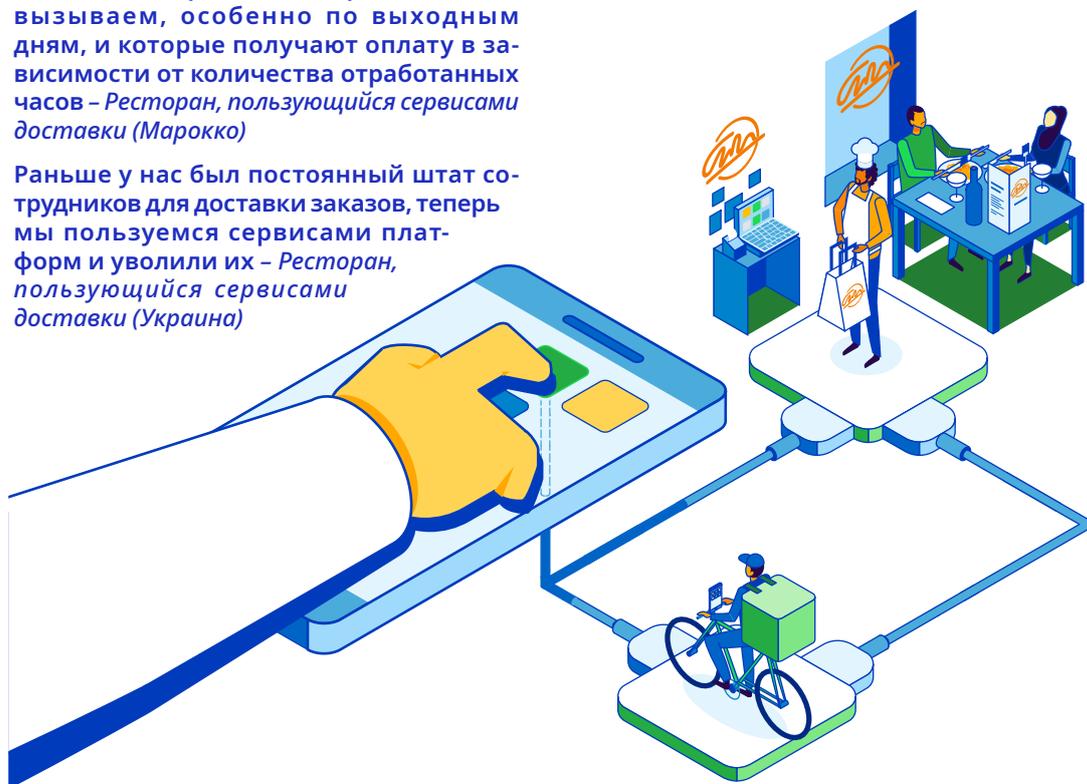
**У нас есть список временных работников, которых мы периодически вызываем, особенно по выходным дням, и которые получают оплату в зависимости от количества отработанных часов – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Марокко)**

**Раньше у нас был постоянный штат сотрудников для доставки заказов, теперь мы пользуемся сервисами платформ и уволили их – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Украина)**

Хотя появление цифровых сервисов привело к росту спроса на доставку еды из ресторанов, это также повысило зависимость предприятий от цифровой экономики, которая, в свою очередь, требует наличия надежно функционирующей цифровой инфраструктуры. Многие предприятия общепита указали, что отсутствие стабильного подключения к Интернету негативно влияет на их работу, особенно на доставку заказов. Кроме того, рестораны страдают от задержки выполнения курьерами своей работы, что приводит к отмене заказов. Некоторые заведения жаловались на неудовлетворительное качество услуг платформ, что вызывает недовольство клиентов. Кроме того, за свои услуги платформы взимают комиссионные в размере от 15 до 25 процентов, что влияет на долю прибыли предприятий и их жизнеспособность. Некоторые рестораны также отмечали, что платформы повышали им размер комиссионных за использование сервисов конкурентов.

**По действующему договору с Toters мы платим 25 процентов комиссионных с каждого заказа, что, на наш взгляд, очень много. Недавно мы безуспешно пытались договориться с Toters о снижении размера комиссионных и решили работать с другими компаниями до тех пор, пока не разработаем свое приложение для выхода из ситуации – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Ливан)**

**Главная проблема в Ливане – низкое качество инфраструктуры Интернета, поскольку это нередко вызывает перебои в работе – Ресторан, пользующийся сервисами доставки (Ливан)**



## Мелкие предприятия розничной торговли

Беседы MOT с представителями 16 мелких предприятий розничной торговли и частными продавцами в Гане, Индонезии и Кении показали, что малый бизнес для сбыта своей продукции все чаще пользуется платформами социальных СМИ, таких как Twitter, Facebook и Instagram, а также платформами электронной торговли. У некоторых предприятий малого бизнеса магазин физически отсутствует, а их деятельность осуществляется исключительно на дому. Все опрошенные мелкие предприятия розничной торговли все чаще используют платформы для доставки продукции потребителям, размещающим заказы дистанционно, и могут осуществлять продажи из любого места большому числу клиентов, что увеличивает их доход. Услуги доставки также дают частным продавцам возможность переключить внимание на производство товаров и управление ими.

**Платформы услуг доставки помогли нам увеличить объем заказов по сравнению с предыдущими месяцами, что привело к росту дохода и прибыли – Мелкий розничный магазин, пользующийся платформами электронной торговли с сервисом доставки (Кения)**

**Платформы услуг доставки помогают доставить продукцию вовремя, сокращая связанный с этим объем работы, что сильно облегчает жизнь. Поэтому я регулярно слежу за сообщениями на своей странице в социальных сетях и, получив заказ, сразу же вызываю курьера и общаю время, когда нужно забрать товар,**

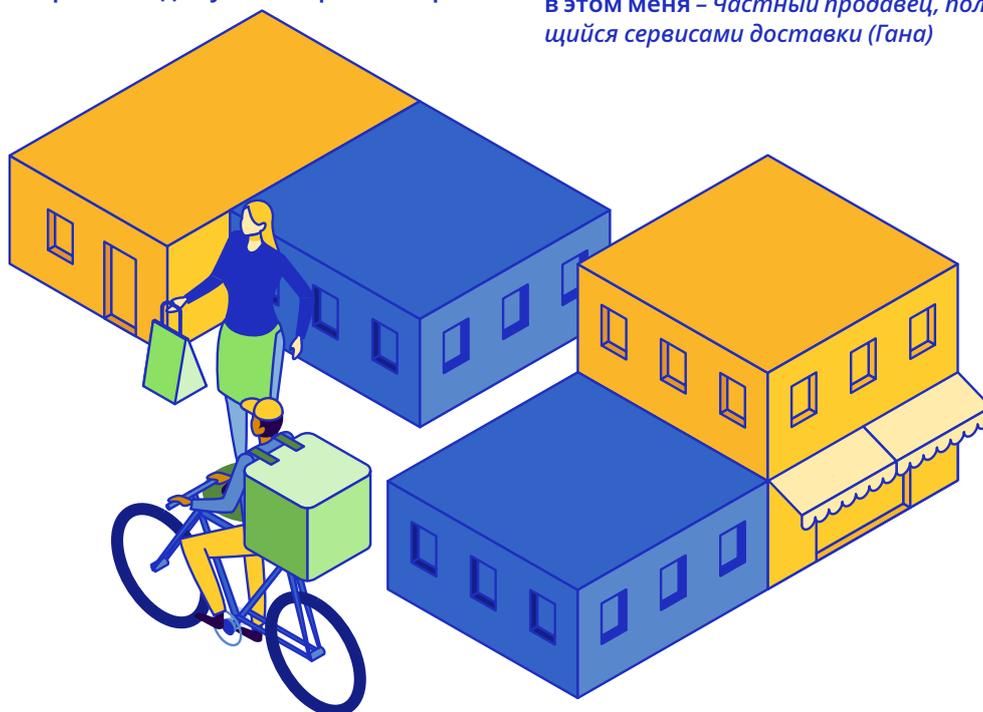
**и срок доставки – Частный продавец, пользующийся сервисами доставки (Гана)**

Мелкие предприятия розничной торговли, пользующиеся платформами электронной торговли, с помощью средств сетевой аналитики также имеют доступ к данным о своих заказах и продажах, что позволяет им реагировать на изменение спроса. Чтобы доставить товары или продукты клиентам, мелкие розничные магазины часто прибегают к помощи нескольких платформ доставки, используя различные рекламные акции и предпочитая иметь дело с теми платформами, которые предлагают полезные сервисы.

**Мы можем сравнивать, сколько заказов было доставлено, что способствует анализу и контролю продаж – Мелкий розничный магазин, пользующийся платформами электронной торговли с сервисом доставки (Кения)**

При этом мелкие розничные магазины и частные продавцы, как и предприятия общепита, также испытывают проблемы в связи с отсутствием стабильного соединения с Интернетом, задержками в получении заказов курьерами и непростой адаптацией к дистанционной модели ведения бизнеса. Кроме того, предприятия, использующие платформы электронной торговли, страдают от того, что размер комиссионных меняется без предупреждения, что негативно влияет на их доход. У частных продавцов задержки доставки продукции курьерами также серьезно подрывают их отношения с клиентами, зачастую в условиях узкой клиентской базы.

**Если курьер задерживает доставку на два часа, клиент раздражается и винит в этом меня – Частный продавец, пользующийся сервисами доставки (Гана)**



► **Вставка 3.4 Мотивация использования клиентами цифровых сервисов такси и доставки**

Распространение платформ на основе геолокации делает спектр доступных людям услуг намного шире по сравнению с тем, что было возможно прежде. Чтобы разобраться в мотивации использования таких платформ, МОТ в период с октября 2019 года по март 2020 года провела серию очных бесед с 33 пользователями сервисов в Чили, Гане, Кении и Индии. По их словам, главная привлекательность этих сервисов в том, что заказать такси или доставку товара можно с помощью цифрового приложения или одним нажатием кнопки. Среди других причин пользования цифровыми сервисами назывались удобство и простота, низкие цены, прозрачность и надежность.

Клиенты сервисов такси назвали своей главной мотивацией низкие цены по сравнению с услугами традиционных такси, предложение различных рекламных акций и скидок. Они также отметили ощущение безопасности, поскольку GPS позволяет отслеживать местоположение водителя и передавать эту информацию друзьям и близким. Кроме того, в некоторых странах сервисы такси действуют в тех районах, где найти обычные такси зачастую сложно. Клиенты сервисов доставки подчеркнули, что приложения расширяют выбор доступных продуктов и помогают экономить время и средства.

**Удобство, комфорт, приватность, безопасность, свобода выбора и отсутствие необходимости торговаться – Пользователь сервисов доставки (Гана)**

**Больше не нужно ждать такси на дороге или на улице, его можно заказать откуда угодно. Любые продукты можно, не заходя в магазин, купить одним нажатием кнопки, что экономит время – Пользователь сервисов такси (Индия)**

Многие клиенты пользуются сервисами такси и доставки одновременно на нескольких платформах, поскольку это позволяет выбрать самое дешевое и удобное предложение. Например, клиенты платформ такси могут с помощью нескольких приложений выбрать лучшее предложение по цене, рейтингу водителя и месту подачи машины. Платформы доставки дают клиентам возможность сравнить цену товара в разных приложениях и выбрать самое выгодное предложение и кратчайший срок доставки. Все опрошенные клиенты отметили важность такой опции, как рейтинг, что позволяет им оценить качество товаров и услуг и ознакомиться с оценками других клиентов.

**Могу сказать, что иногда это помогает уменьшить стоимость доставки до одного и того же места, поскольку можно посмотреть цену в одном и в другом приложении и выбрать то, что дешевле – Пользователь сервисов доставки (Гана)**

**Рейтинги помогают принять решение, опираясь на чужой опыт, и оценить степень безопасности – Пользователь сервисов такси (Индия)**

Помимо преимуществ цифровых сервисов такси и доставки, пользователи отметили и некоторые проблемы, главные из которых – связь с Интернетом и технические сбои на платформах. Среди других проблем, касающихся услуг такси, были названы рост тарифов в приложениях, споры с водителями, отмена заказов или грубость с их стороны, непрозрачность платы за ожидание, использование пиковых тарифов. В сфере услуг доставки назывались такие проблемы, как смешивание пищевых и непищевых продуктов, задержка и отмена заказов, взимание дополнительной платы, навязчивая реклама и использование в приложениях дизайна, стимулирующего потребление.

**Дизайн приложений сделан так, чтобы тебе было интересно просто листать и рассматривать картинки, поэтому даже если ты не собирался ничего покупать, ты в конце концов купишь что-нибудь совершенно ненужное – Пользователь сервисов доставки (Гана)**

**Цены стали значительно выше, особенно в приложениях сервисов такси – Пользователь сервисов такси (Индия)**

По мнению некоторых клиентов, платформы такси и доставки создают возможности для трудоустройства, особенно работников-мигрантов, но условия труда и страхования водителей и курьеров вызывают много вопросов.

**Источник:** Собеседования МОТ.

## Корпоративные клиенты сервисов такси

Как показали беседы MOT с корпоративными клиентами сервисов такси в Кении, они пользуются ими по причине их удобства, доступности и надежности. Среди других факторов, определяющих выбор этих сервисов, называлась безопасность (например, наличие кнопки SOS и возможность определить местоположение водителя), а также простота и удобство оплаты с помощью цифровых инструментов.

**Мы обычно рекомендуем своим сотрудникам для встречи с клиентами пользоваться определенными платформами такси, поскольку их услуги надежнее – Корпоративный клиент сервисов такси (Кения)**

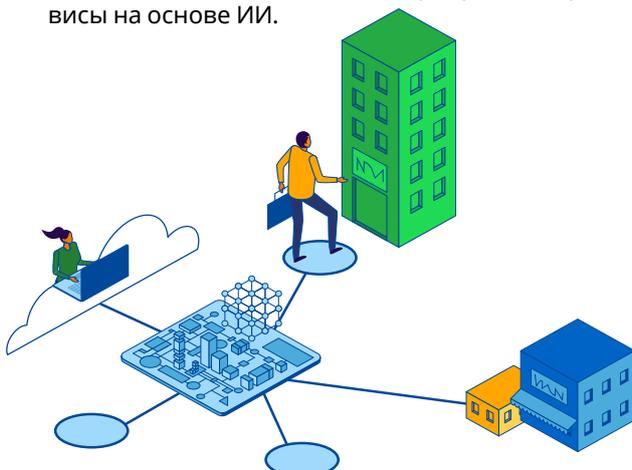
**Поскольку местоположение водителя всегда можно определить, чувствуешь себя в безопасности – Корпоративный клиент сервисов такси (Кения)**

Платформы такси конкурируют друг с другом за корпоративных клиентов. Так, Magatoja целенаправленно привлекает корпоративных клиентов, предлагая им намного более выгодные тарифы, чем другие компании, а Bolt обслуживает их по тем же тарифам, что и физических лиц. При этом корпоративные клиенты тоже испытывают проблемы, связанные с качеством обслуживания, непрозрачностью платы за отмену заказа и нестабильностью связи с Интернетом. Кроме того, проведение бесед совпало по времени с забастовками водителей сервисов такси, и это отмечалось кенийскими клиентами как одна из серьезных проблем в связи с негативным влиянием приостановки работы этих сервисов на их бизнес.

**В период забастовки водителей сервисы такси не работали, что создает резкий контраст с обычными такси – Корпоративный клиент сервисов такси (Кения)**

## 3.3 Новые возможности, предлагаемые платформами компаниям ВРО и молодым высокотехнологичным предприятиям

Цифровые платформы предлагают молодым высокотехнологичным предприятиям, компаниям аутсорсинга бизнес-процессов (ВРО), программистам и разработчикам новые возможности заниматься предпринимательством и осуществлять инновации. Низкие затраты на инфраструктуру и доступность платформ с открытым исходным кодом привели к сокращению стоимости создания бизнеса, давая возможность для экспериментальной обкатки новаторских идей. Настоящий раздел посвящен анализу двух тенденций: эволюции компаний ВРО ввиду новых потребностей предприятий в цифровую эпоху и распространению молодых компаний, разрабатывающих новые высокотехнологичные продукты и сервисы на основе ИИ.



### 3.3.1 Эволюция компаний ВРО

Стремительный прогресс и распространение ИКТ привели с начала 1990-х годов к переносу или передаче услуг на внешнее исполнение в развивающиеся страны и тем самым к появлению новых рынков и возможностей трудоустройства в сфере ИТ-сервисов, центров дистанционного обслуживания клиентов и аутсорсинга бизнес-процессов (Rani and Furrer, готовится к публикации; Parthasarathy 2010). Использование относительно недорогих внешних трудовых ресурсов для разработки программ, НИОКР и дистанционного обслуживания клиентов помогло крупным предприятиям сократить производственные издержки и повысить производительность (Graf and Mudambi 2005). Развивающиеся страны – например, Бразилия, Индия и Филиппины – сделали ИКТ частью своей политики национального развития, что позволило им занять доминирующее положение на рынке ВРО (Parayil 2005). За истекшее десятилетие некоторые африканские страны, в том числе Гана, Кения и ЮАР, тоже стали популярными

среди компаний аутсорсинга бизнес-процессов в силу благоприятной ценовой конъюнктуры (Anwar and Graham 2019).

Развитие цифровой экономики и распространение цифровых платформ подталкивают некоторые традиционные компании ВРО к тому, чтобы использовать новые стратегии для адаптации и выживания в условиях цифровой экономики и оказания крупным компаниям необходимых им услуг. Настоящий раздел, посвященный анализу этих стратегий, опирается на результаты полуформализованных углубленных бесед с руководством или представителями 11 компаний<sup>4</sup> двух стран (Индии и Кении), проведенные с апреля 2019 по январь 2020 года.

Все компании ВРО, участвовавшие в проведенном МОТ опросе – это МСП, использующие различные стратегии для адаптации к меняющимся потребностям клиентов. Кенийские компании ВРО, в основном являющиеся подрядчиками крупных международных корпораций, с 2014 года находятся в процессе перехода от голосовых к цифровым услугам. При этом характер заданий, например работа с жалобами и обращениями клиентов, остался прежним. Цифровые каналы, к которым стали прибегать компании ВРО для оказания услуг, включают в себя социальные сети, электронную почту и ИИ ботов<sup>5</sup>. Кроме того, с помощью таких цифровых инструментов, как веб-аналитика, они могут отслеживать весь маршрут потребителя от начального до конечного пункта, что позволяет взаимодействовать с клиентами и оказывать им необходимые услуги с учетом специфики их потребностей.

Аналогичное наблюдение сделано в исследовании Anwar and Graham (2019, 214), посвященном обзору семи компаний ВРО, расположенных в Йоханнесбурге (ЮАР). По словам авторов, большинство компаний осуществляют цифровую трансформацию путем оказания услуг клиентам с помощью «нескольких цифровых каналов, таких как голосовая связь, интерактивные голосовые автоответчики, Интернет-чаты и WhatsApp». У одной из опрошенных ими компаний количество голосовых звонков в период с 2012 по 2016 год сократилось более чем наполовину, поскольку голосовую связь заменяют цифровые каналы без использования голоса.

По словам опрошенных представителей кенийских компаний, цифровые сервисы и технологии дают возможность по требованию

## Компании ВРО используют новые стратегии для адаптации и выживания в условиях цифровой экономики.

оказывать клиентам услуги, которые считаются более качественными и удобными, а также осуществлять техническую поддержку и управление принадлежащими им ресурсами в социальных сетях. Такие компании ВРО, как HN, IN и CCI, с помощью цифровых каналов оказывают своим внутренним и международным клиентам в сфере страхования, финансов, телекоммуникаций и розничной торговли широкий спектр услуг, включающих маркетинговые исследования, клиентское обслуживание, мониторинг потребительских предпочтений, цифровой маркетинг, стратегии ценообразования и коммуникации. Эти услуги помогают корпоративным клиентам повысить качество обслуживания потребителей и эффективность производства и сохранить конкурентоспособность в условиях цифровизации коммерческой среды.

По мере распространения ИИ в различных секторах – от автомобилестроения до социальных СМИ и электронной торговли – маркировка данных и цензура контента становятся ключевыми требованиями многих компаний. Некоторые «технологические гиганты», такие как Facebook, Google и Microsoft, также стали передавать цензуру и анализ контента, аннотирование данных, маркирование изображений и объектов на внешнее исполнение компаниям ВРО. Как показали беседы МОТ с представителями компаний, «технологические гиганты» передают эту работу на внешнее исполнение в рамках своих программ корпоративной социальной ответственности. Их целью при этом является изменение социальной среды в развивающихся странах за счет трудоустройства молодых выпускников учебных заведений и помощи выходцам из социально уязвимых слоев населения. Эта стратегия также привела к появлению в ряде развивающихся стран, в том числе в Индии и Кении, новых компаний ВРО и центров дистанционного обслуживания клиентов, выполняющих эти задачи. Некоторые компании маркировки данных, базирующиеся в небольших городах – например, индийские

4 В целях анонимности наименования участвовавших компаний ВРО были изменены.

5 Бот – это автоматический инструмент или компьютерная программа, способная выполнять определенные действия с помощью искусственного интеллекта или алгоритма обработки естественной речи.

Infolks и iMerit – и разрабатывающие инструменты для аннотирования, создают возможности для трудоустройства социально уязвимых слоев населения (Murali 2019).

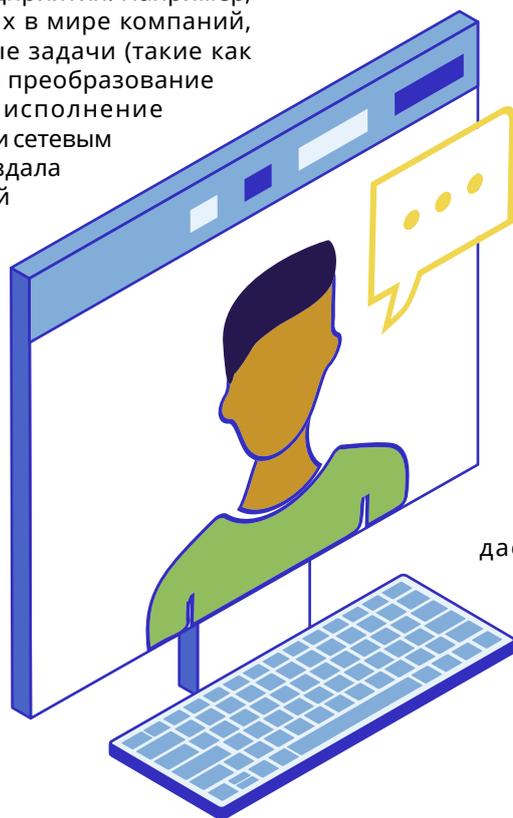
Представители некоторых из опрошенных МОТ новых компаний ВРО – например, индийских FS и CO – отметили, что цензура контента не только создает возможности для коммерческой деятельности, но и позволяет им выполнять в Интернете важную социальную функцию «защитного экрана». Обе компании, в частности, оказывают крупным международным и местным клиентам такие услуги, как маркировка контрафактной продукции и мошеннической практики в рекламе и обзорах продукции, охрана авторского права и его защита от нарушения сайтами электронной торговли, выявление профилей мошенников и обманщиков на сайтах знакомств. Беседы с коллективом и руководством FS показали, что примерно 90 процентов сотрудников, занимающихся цензурой контента и выполняющих другие задания, являются выпускниками или аспирантами в области инженерии и информатики. Некоторые компании, оказывающие услуги в области ИТ, такие как Accenture, Genpact и Cognizant, стали заниматься цензурой контента в рамках диверсификации своей деятельности, нанимая в этих целях выпускников ВУЗов (Mendonca and Christopher 2018).

В силу благоприятной конъюнктуры цен в Кении многие крупные компании создают там свои дочерние предприятия. Например, SS, одна из крупнейших в мире компаний, передающих различные задачи (такие как ввод, аннотирование и преобразование данных) на внешнее исполнение мелким компаниям ВРО и сетевым работникам в Кении, создала в Найроби собственный производственный центр. При том, что такие дочерние компании создают на местах возможности трудоустройства, нанимая женщин и молодежь из малоимущих семей, обладающих базовыми навыками компьютерной грамотности, счета и письма на английском языке, они вместе с тем подрывают рынок многих мелких

компаний ВРО, которым грозит сокращение объема работы.

Некоторые компании, чьими клиентами были в основном крупные предприятия – например, АТ – испытали на рынке серьезные сложности в связи с сокращением объема работы, передаваемой на внешнее исполнение. Для того чтобы выжить, АТ, помимо установления прямых связей с клиентами, пришлось наладить отношения с одной из онлайн-платформ на основе веб-технологий, от которой она получает задания. Эта стратегия получения работы с помощью онлайн-платформ – например, eLance, oDesk (теперь называется Upwork) и Guru – также применялась мелкими компаниями ВРО в период 2010–2014 годов (Foster et al. 2018). Однако авторы делают вывод, что, поскольку мелким компаниям сложно выжить исключительно за счет такой работы в силу ее краткосрочности и дешевизны, им приходится удерживаться на плаву с помощью местного рынка.

Благоприятная конъюнктура рынка труда привела к появлению компаний нового типа, таких как CF, создающих свои производственные центры в Индии и Непале и оказывающих услуги крупным европейским и американским компаниям с помощью собственной платформы за счет использования труда местных и сетевых работников. Основная услуга, которую CF оказывает через свои производственные центры – это аннотирование изображений и маркировка данных фотографий дорожных знаков, световых дорожных знаков и пешеходов для обучения автономных автомобилей распознавать эти объекты и перемещаться в реальных условиях практически без участия человека. При этом компания также оказывает услуги преобразования, классификации, маркировки и цензуры контента, используя для этого гибридную рабочую силу, состоящую из местных и дистанционных работников, что дает возможность обучить местные кадры выполнению таких заданий, а повторяемость заданий позволяет обеспечить качество, точность и эффективность



и одновременно сохранить конкурентоспособность на рынке.

В Кении такие задания, как маркировка данных и цензура контента, не принесли традиционным компаниям ВРО больших результатов. Некоторые из них, в том числе HN, IN и CCI, перестали заниматься такой работой примерно через год, считая ее дешевой и невыгодной. Кроме того, эта работа не создавала возможностей для вертикальной мобильности ни в плане повышения квалификации персонала, ни наращивания объема знаний компаниями – и все это при низкой доле прибыли и сложности сохранить рентабельность в долгосрочной перспективе.

### 3.3.2 Появление молодых высокотехнологичных компаний

С развитием цифровой экономики и цифровых платформ на рынке появились новые игроки – молодые высокотехнологичные компании, занимающиеся разработкой новых инструментов, продуктов и услуг, повышающих эффективность и улучшающих функционирование цифровой экосистемы. При этом повышенные ожидания в отношении автоматизации тех или иных задач (Nedelkoska and Quintini 2018; Frey and Osborne 2017; Arntz, Gregory and Zierahn 2016) привели к появлению новых потребностей и возможностей оказывать услуги на базе ИИ. В 2020 году глобальный сектор молодых высокотехнологичных компаний принес в общей сложности 3 трлн долларов США, создав множество возможностей для предпринимательской деятельности. При этом женщины составляли всего 14 процентов основателей таких предприятий (Startup Genome 2020).

Настоящий раздел посвящен рассмотрению того, чем объясняется рост молодых высокотехнологичных компаний и какие из предлагаемых ими продуктов и услуг, включая платформы цифрового труда, выгодны предприятиям. Для этого использовались результаты полужформализованных бесед с представителями десяти таких компаний из Сан-Франциско (США), Бенгалуру (Индия), Черкасск (Украина) и Варшавы (Польша), проведенных с июля 2019 по март 2020 года (см. Приложение 3).

Ответы на вопросы MOT, полученные в результате бесед, позволяют различать два типа компаний: компании по созданию высокотехнологичных услуг (продуктов) и компании по разработке ИИ-приложений и услуг на базе

**Прогресс в области ИИ и распознавания естественной речи дал молодым компаниям возможность рекламировать себя в качестве поставщиков услуг на базе ИИ и продавать их предприятиям.**

ИИ. Определяющую роль в их развитии сыграли следующие три фактора:

- ▶ Легкость входа на рынок, обусловленная низким объемом инвестиций в физические активы по сравнению с молодыми компаниями традиционной экономики, и наличие дешевой инфраструктуры ИТ. Доступность платформ и программного обеспечения с открытым исходным кодом позволяет экспериментально отрабатывать новые идеи и инновации в целях повышения эффективности или производительности.
- ▶ Прогресс в области ИИ и распознавания естественной речи, что дало молодым компаниям возможность рекламировать себя в качестве поставщиков услуг на базе ИИ и продавать их предприятиям, что привело к снижению их затрат за счет замены работников системами ИИ.
- ▶ Доступность венчурного капитала и бизнес-инкубаторов, сыгравших кардинальную роль в создании возможностей предпринимательства как в развитых, так и в развивающихся странах.

### Разработка продуктов и услуг

Большинство молодых высокотехнологичных компаний стремятся найти себе нишу, позволяющую оказывать цифровым платформам или предприятиям традиционной экономики инновационные услуги, повышающие их эффективность. Поскольку развитие ИИ и особенно прогресс в области аналитики данных и технологий слежения оказали огромное влияние на стратегии ценообразования и маркетинга, управление клиентским обслуживанием и оценку рисков, больше всего развивались именно те молодые компании, которые предлагают такие продукты и услуги, в том числе инструменты веб-аналитики и слежения, как предприятиям традиционной экономики, так и платформам цифрового труда.

Такие компании, как Crazyegg и Rytangle, предлагают цифровым платформам или

предприятиям традиционной экономики данные о доступе пользователей к платформам в реальном времени. У большинства цифровых платформ и традиционных предприятий сегодня есть инструменты веб-аналитики и слежения, осуществляющие мониторинг поведения потребителей и помогающие целенаправленно работать с ними и повышать эффективность своих стратегий маркетинга и ценообразования.

Такие компании, как Cloudinary, предлагают цифровым платформам или традиционным предприятиям прикладные программы для обработки изображений или видеоматериалов, управления изображениями и их хранения. Такие молодые компании, как NoticeBoard, разрабатывают коммуникационные приложения, помогающие улучшить связь между большим количеством сотрудников на местах или курьерами и теми, кто руководит ими, поскольку 1000 и более работников требуют надзора и руководства. Платформы электронной торговли и экспедиторские компании в разных регионах мира пользуются этими приложениями для слежения за своими работниками и управления ими. Многие другие молодые компании занимаются разработкой приложений для цифровых платформ и традиционных предприятий с учетом их требований и специфики, при этом нередко пользуясь инструментами и программами с открытым исходным кодом.

## Разработка приложений ИИ

За последнее десятилетие количество молодых компаний в области ИИ неуклонно росло, поскольку государство, частный сектор и фонды венчурного капитала выделяли на это огромные финансовые средства (Nitzberg, Serrälä and Zysman 2019). Эти компании предлагают широкий спектр приложений ИИ, работающих либо в полностью автоматическом режиме, либо при участии человека. У большинства таких компаний два образа: один предназначен клиентам, предполагает наличие сайта и фирменного наименования и служит только для оказания услуг на базе ИИ; другой предназначен сетевым работникам, предполагает наличие сайта и фирменного наименования и служит для предложения возможностей трудоустройства и заработка (Schmidt 2019; беседы MOT с представителями молодых компаний в области ИИ). Многие компании такого рода возникли в таких сферах, как разработка виртуальных помощников (для выполнения секретарских функций), оказание юридических услуг, выполнение микрозаданий (аннотирование изображений и данных) и т.д., где услуги оказываются с

### ► Вставка 3.5 Распространение молодых компаний в области ИИ

Поскольку автоматизация различных задач – от секретарских до юридических услуг – привлекала инвестиции фондов венчурного капитала и других инвесторов, многие молодые компании ради получения этих средств стали позиционировать себя в качестве предприятий, работающих в сфере ИИ (Schmidt 2017; собеседования MOT с представителями молодых компаний в сфере ИИ). Так, Scale AI, Playment и Mighty AI всячески рекламируют свою работу в этой сфере, чтобы привлечь к себе интерес автомобилестроительной отрасли, которая, готовясь к выходу на рынок нового поколения автономных автомобилей, занимается соответствующими разработками (Schmidt 2019).

Сходным образом, растет количество молодых компаний, разрабатывающих для предприятий виртуальных помощников – например, автоматически планирующих графики встреч, ведущих стенограммы заседаний или управляющих рассылкой сообщений электронной почты с помощью ИИ. Ведущими молодыми компаниями в этой области по объему привлеченного венчурного капитала являются x.ai (44,3 млн долларов США) и Clara Labs (11,4 млн долларов США) (информация базы данных Crunchbase).

Феноменальное распространение молодых компаний наблюдалось и на рынке юридических услуг, считающемся одним из крупнейших в мире (Toews 2019). Большинство таких компаний, например LawGeex, Klarity, Clearlaw и LexCheck, позиционируют себя в качестве поставщиков юридических сервисов на базе ИИ, к которым относятся услуги составления и внесения изменений в условия договоров, что сокращает монотонность отдельных аспектов труда юристов. При этом они подчеркивают, что ИИ может автоматически понимать письменные документы, «осуществлять их полноценный анализ с помощью технологии распознавания естественной речи (NER) и определять, какие положения договора приемлемы, а какие – нет» (Toews 2019).



помощью сетевых работников (см. вставку 3.5). Как показал проведенный в 2019 году инвестиционный обзор 2.800 европейских компаний в сфере ИИ, примерно 40 процентов из них не имели никакого отношения к ИИ (Ram 2019).

Приложения ИИ, разработанные опрошенными МОТ компаниями, работают при участии человека. При этом клиенты не всегда знают, что задания выполняют разбросанные по всему миру работники платформ цифрового труда. По мнению авторов одного исследования (Tubaro, Casilli and Coville 2020, 7), причина, в силу которой большинство молодых компаний в области ИИ не занимаются автоматизацией таких заданий, состоит в том, что «машинное обучение стоит дорого, так как требует мощных аппаратных средств, интеллектуальных усилий высококвалифицированных программистов и качественных данных» и что намного дешевле и проще «разбить работу на микрозадания и передать их на выполнение низкооплачиваемым работникам платформ». Большинство молодых компаний в области ИИ не идентифицируют себя с такими платформами сетевого труда, как AMT, Clickworker или CrowdFlower (теперь называется Appen), заявляя, что их сетевые кадры являются квалифицированными или обученными работниками или специалистами в своей области (Schmidt 2019; собеседования МОТ с представителями молодых компаний; см. вставку 3.6). Сетевые работники фактически субсидируют многие сервисы на базе ИИ и соответствующие разработки, поскольку на начальном этапе нужно обучать модели ИИ правильно распознавать те или иные шаблоны, чтобы со временем их можно было автоматизировать. В итоге многие из них невольно помогают крупным известным компаниям превратиться в «инфополии» и контролировать рынок (Stucke 2018, 275).

В настоящее время эти системы призваны работать с оператором в контуре управления, то есть когда работник принимает окончательное решение на базе анализа, проведенного ИИ (Armour and Sako 2020). Прогресс в области ИИ и машинного обучения, по всей видимости, привел не к вытеснению человека из процесса выполнения работы, а к изменению его функций и к «более тесному взаимодействию человека и компьютера» (Tubaro, Casilli and Coville 2020, 6). При этом предлагаемые сегодня приложения ИИ имеют ограниченное применение; алгоритм ИИ общего назначения, способный выполнять когнитивные задания наравне с человеком, пока остается недостижимой технической задачей. Рабочая группа Массачусетского технологического института, изучив влияние ИИ на работу в таких секторах, как страхование, здравоохранение,

Молодые компании предлагают широкий спектр приложений, работающих либо в полностью автоматическом режиме, либо при участии человека.

автономные автомобили и обрабатывающая промышленность, пришла к выводу, что многие из ныне имеющихся систем ИИ могут решать ограниченную совокупность узких задач, используя для этого огромные массивы данных и выделяя соответствующие шаблоны. Но «способность адаптироваться к совершенно новым ситуациям по-прежнему является для ИИ и робототехники огромной проблемой», а приложения ИИ в целом ряде секторов находятся в зачаточном состоянии (MIT 2020, 34). Системы ИИ находят ограниченное применение даже в таких узких сферах, как набор кадров, получение банковского кредита или распознавание лиц; принимаемые ИИ решения несут в себе опасность произвола, поскольку они могут быть подвержены искажениям, образующимся с течением времени, а их логика не поддается объяснению (Bodie et al. 2016).

Поэтому, несмотря на все ожидания, что такие функции, как виртуальный ассистент, будет относительно легко автоматизировать ввиду целенаправленного развития технологии, тот факт, что системы ИИ до сих пор работают с оператором в контуре управления, говорит о том, что алгоритмы распознавания естественной речи все еще находятся на этапе разработки (см. вставку 3.6). Несмотря на то, что такие алгоритмы становятся все совершеннее, предстоит еще многое сделать, прежде чем ИИ полностью возьмет на себя процесс выполнения той или иной функции и участие человека не потребуются. Поэтому, хотя бизнес и внедряет технологию «виртуальных помощников» в силу убежденности, что на смену рабочей силе приходит ИИ, на практике задания передаются на выполнение сетевым работникам с помощью платформ цифрового труда. Как показал проведенный МОТ опрос 300 удаленных работников на Филиппинах, работающих на дому, почти 14 процентов из них выполняли функции «виртуального помощника» клиентов, расположенных в Австралии, Канаде, Филиппинах и США (ILO 2021; King-Dejardin, готовится к публикации). Возможно, ИИ приводит к сокращению или созданию определенного числа рабочих

► **Вставка 3.6 Пример использования ИИ: автоматический виртуальный помощник «Джордан»**

Созданная в Сан-Франциско (США) в 2014 году компания Jordan.inc<sup>1</sup> занимается разработкой автоматических сервисов планирования встреч для корпоративных клиентов. Компании удалось привлечь 120.000 долларов США в качестве начального капитала и еще 11 млн долларов в виде венчурных инвестиций. Она предлагает сервис виртуального помощника при размере оплаты от 99 до 399 долларов в месяц. К 2019 году у нее насчитывалось примерно 350 клиентов при численности работников офиса в Сан-Франциско 18 человек (инженерно-технический персонал, разрабатывающий системы ИИ) плюс еще примерно 200 человек в разных странах мира, выполняющие микрораздания с помощью платформ цифрового труда.

Продукт компании под коммерческим наименованием «Джордан» – это виртуальный ассистент, координирующий и планирующий встречи и заседания. Вместо того чтобы рассылать и получать множество электронных сообщений, клиенту достаточно просто указать Джордана в списке получателей всех сообщений, содержащих просьбу о проведении встречи, после чего виртуальный помощник менее чем за 45 минут составит график деловых встреч. По словам представителей компании, они постоянно совершенствуют свой продукт с помощью интеллектуальных самомотивированных «дистанционных помощников Джордана». Клиенты отмечают эффективность и точность Джордана, что, по мнению компании, обеспечивается за счет комбинации точного машинного интеллекта и участия группы опытных работников. Но что это означает на практике?

*Проблема автоматизации «виртуального» помощника*

Проблема автоматизации процесса планирования деловых встреч состоит в том, что это требует способности понимать зачастую специфические требования клиентов, содержащиеся в электронных сообщениях. Если у человека эту задачу выполняет функция распознавания естественного языка, то прежде, чем ИИ научится распознавать шаблоны и принимать правильные решения, в него нужно ввести дополнительные массивы данных о предпочтениях и поведении клиентов.

Например, виртуальный помощник пока не может понимать или распознавать такие элементы содержания электронных сообщений, как «Привет, я могу позвонить на следующей неделе». По словам разработчиков ИИ компании Jordan.inc, из формулировки этого сообщения ИИ сложно понять, что: (i) отправитель направил запрос о проведении встречи; (ii) тип запроса о встрече представляет собой телефонный звонок; и (iii) встречу нужно запланировать на следующую неделю.

Судя по всему, даже столь простое сообщение требует участия человека, чтобы разложить его на составляющие, которые ИИ способен распознавать.

*Стратегии построения и совершенствования ИИ*

Компания Jordan.inc реализовывала свою стратегию разработки и автоматизации услуг виртуального помощника за два этапа:

*(i) 1-й этап: выполнение функций исключительно при участии человека*

Целью первого этапа было создать клиентскую базу с тем, чтобы технические специалисты на этой основе могли бы собирать данные и разрабатывать ИИ, способный планировать график деловых встреч. Первоначально основатели компании вручную соединяли между собой различные календари, рассылали сообщения и составляли графики встреч. В процессе этого они поняли, что ключевые качества виртуального помощника – это хорошие навыки коммуникации, интуиция и приятная манера общения. Затем они наняли работников Upwork, одной из крупнейших фрилансерских платформ на основе веб-технологий, обучив их тому, как вручную составлять графики встреч. По мере расширения клиентской базы Jordan.inc разработала собственную платформу цифрового труда под названием Workplace Jordan Remote Assistant (JRA) и прекратила привлекать работников Upwork.

► **Вставка 3.6 (продолжение)**

*(ii) 2-й этап: гибридное выполнение функций (взаимодействие человека и машины)*

На втором «гибридном» этапе разработчики ИИ компании Jordan.inc пытались автоматизировать процесс составления графиков встреч, разрабатывая соответствующие алгоритмы, чтобы со временем удешевить его и сократить зависимость от труда растущего числа работников платформы JRA. Этот этап подразумевал систему взаимодействия «человек-машина» (наличие оператора в контуре управления), при которой работники платформы JRA извлекали из электронных сообщений элементы, важные для составления графика встреч – доступность участника, место, дата и время встречи – обучая ИИ с помощью этой информации, а затем проверяли правильность использования параметров ИИ и при необходимости корректировали его решения, тем самым улучшая его эффективность в перспективе.

**Итог**

В 2020 году, несмотря на первоначальный замысел разработать полностью автоматический сервис, компания Jordan.inc по-прежнему применяла комбинацию виртуального ассистента с наличием оператора в контуре управления. На данном этапе система взаимодействия «человек-машина» распространяется на весь процесс работы, поскольку участие человека является критически важным для контроля окончательных решений. Таким образом, ИИ лишь частично заменяет труд работников, составляющих графики встреч. Эта работа в форме тысяч микрозаданий фактически передается на выполнение невидимым сетевым работникам платформ во всем мире. На платформе JRA работают представители примерно десяти стран мира, включая Филиппины и США.

На сайте компании Jordan.inc теперь прямо сказано, что составление графиков осуществляется эффективно и точно в силу того, что применяемая технология является комбинацией машинного обучения и участия специально обученных людей. Разработать виртуального помощника, способного обеспечить 90-процентную точность с помощью алгоритмов распознавания речи, само по себе недостаточно для того, чтобы привлечь и сохранить стабильную клиентскую базу. По признанию руководства компании, «ИИ предстоит пройти долгий путь, прежде чем он сможет полностью заменить человека».

<sup>1</sup> Приведенный пример взят из беседы с представителями одной из молодых высокотехнологичных компаний, название которой в целях анонимности было заменено на Jordan.inc (а наименование продукта – на «Джордан»).

**Источник:** Опросы MOT, 2020.

мест, однако, главный результат его распространения – изменение характера трудовых отношений, поскольку задания выполняют невидимые работники платформ цифрового труда, что поднимает вопрос о качестве этих рабочих мест.

Наблюдаемый прогресс в деле применения ИИ в тех или иных сферах указывает на то, что алгоритмы подбора работников и клиентов, расчета рейтингов и ценообразования на платформах электронной торговли, взаимодействия корпоративных клиентов и цифрового труда могут повлиять на работу, работников и предприятия лишь в среднесрочной перспективе. При этом ИИ, судя по всему, радикально изменил способы маркетинга и сбыта в сфере производства товаров широкого потребления, розничной торговли и банковских услуг за счет применения аналитики данных и инструментов слежения, позволяющих получать огромные массивы транзакционных и параметрических

пользовательских данных (Chui et al. 2018). Они используются для принятия коммерческих решений, таких как «ценообразование, проведение рекламных акций, выработка рекомендаций о продуктах, привлечение интереса потребителей» (Davenport et al. 2020, 27). При помощи приложений ИИ цифровые платформы могут в реальном времени анализировать такие данные, предлагая клиентам индивидуальные рекомендации. Так, Amazon, как считается, меняет цены в своем каталоге товаров каждые 10 минут, на что не способен ни один розничный магазин (Mehta, Detroja and Agashe 2018). Между тем это стало возможным благодаря наличию огромных массивов данных о потребителях, собираемых этой платформой с помощью различных аналитических инструментов. Влияние прогресса в области ИИ на предприятия и работников традиционной экономики рассматривается, соответственно, в разделе 3.4 и главе 4 настоящего доклада.



## 3.4 Влияние цифровых платформ на предприятия традиционной экономики

Распространение цифровых платформ приводит к конкуренции между ними и традиционными предприятиями, причем некоторые платформы занимают доминирующее положение на рынке, например, Amazon в секторе дистанционной розничной торговли или Uber в секторе услуг такси. Эта ситуация создает для традиционных предприятий, в частности МСП, как возможности, так и проблемы. Настоящий раздел посвящен анализу того, как распространение цифровых платформ влияет на предприятия традиционной экономики, особенно в сфере розничной торговли.

В 2019 году по мере роста консолидации цифровой экономики на долю 5 процентов операторов (21 компания) стало приходиться 20 процентов совокупного чистого дохода компаний из индекса Standard & Poor 500 (Moazed 2019; UNCTAD 2019). При этом консолидация происходит и на уровне стран и регионов. Так, в Индии две платформы (Amazon и Flipkart) в 2018 году контролировали около 63 процентов рынка дистанционной розничной торговли (S&P Global Market Intelligence 2019). Сходным образом, в странах Евросоюза (ЕС), где в 2018 году насчитывалось свыше 10.000 вновь созданных платформ, на их долю приходилось лишь 2 процента общей стоимости всех платформ, тогда как на долю семи крупнейших платформ приходилось 69 процентов расчетной стоимости цифровой экономики (European Commission 2019; KPMG 2018). Такая степень консолидации объясняется тем, что некоторые из крупнейших платформ скупают как платформы меньшего размера, так и предприятия традиционной экономики. Так, Amazon и Alibaba, две крупнейшие платформы электронной торговли, купили предприятия в целом ряде секторов – от индустрии развлечений и финансовой отрасли до новостных СМИ и предприятий по производству свежих продуктов питания. В 2018 году американская торговая сеть Walmart в попытке потеснить Amazon на рынке дистанционной розничной торговли купила Flipkart, одну из крупнейших дистанционных розничных платформ Индии, за беспрецедентную сумму 16 млрд долларов США (Economic Times 2018). Своего доминирующего положения на рынке платформы

достигают за счет эффекта масштаба, сетевого эффекта и возможности собирать огромные массивы данных, а степень их влияния на рынок может обескуражить не только традиционные предприятия, но и новых игроков цифровой экономики.

Между тем определенная динамика рынков электронной торговли наводит на подозрения в «картельном сговоре и одностороннем поведении со стороны субъектов экономической деятельности» (OECD 2019b, 5). Так, Amazon неоднократно подвергался критике за применяемые им способы конкурентной борьбы и их последствия, особенно пагубно сказывающиеся на МСП, и сейчас против него в США проходит разбирательство о нарушении антимонопольного законодательства (Bloomberg Law 2020). Крупнейшие технологические компании, такие как Amazon, Apple, Facebook и Google, все чаще становятся предметом расследования со стороны антимонопольных органов во всем мире (см. также Stucke 2018)<sup>6</sup>. Всеиндийская конфедерация продавцов, представляющая в Индии интересы малого бизнеса, настаивает на том, в том числе путем организации уличных протестов, что практикуемые Amazon нечестные способы конкуренции представляют угрозу малым предприятиям страны (Sonnemaker 2020).

При том, что крупные традиционные предприятия могут быть в состоянии купить платформы и таким образом повысить свою конкурентоспособность, у большинства МСП для этого нет достаточных средств. Поэтому многие из них пользуются услугами цифровых платформ, таких как Alibaba, Amazon или Flipkart, чтобы расширить свою клиентскую базу и построить и сохранить свой бизнес. Однако при осуществлении своей деятельностью с помощью цифровых платформ предприятия традиционной экономики, в первую очередь МСП, испытывают целый ряд препятствий (Crémer, de Montjoye and Schweitzer 2019; OECD 2019b; UNCTAD 2019; Duch-Brown 2017a; Martens 2016), некоторые из которых описаны ниже.

Платформы в одностороннем порядке определяют условия пользовательского соглашения

<sup>6</sup> См., например, об Amazon: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/ip\\_19\\_4291](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/ip_19_4291); об Apple: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_1073](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1073); о Facebook: <https://www.nytimes.com/2020/12/09/technology/facebook-antitrust-monopoly.html>; о Google: <https://www.bbc.com/news/business-54619148>.

со своими клиентами из числа предприятий, многие из которых МСП, причем эти условия зачастую сложны и непонятны (European Commission 2016a and 2018). Например, неясно определены критерии блокирования учетной записи пользователя, что может иметь серьезные последствия для продолжения коммерческих операций (European Commission 2016a). Соглашения разрабатываются в одностороннем порядке, а размер комиссионных с юридических лиц варьируется в широких пределах, причем платформы могут произвольно и безоговорочно повышать их размер (в частности, это отмечалось у платформ на основе геолокации)<sup>7</sup>. В первые месяцы пандемии COVID-19, когда многие предприятия общественного питания США не могли продолжать работать без помощи платформ доставки, размер комиссионных колебался от 15 до 35 процентов, между тем как потребителям предлагались скидки (Cagle 2020).

Другим фактором, влияющим на условия конкуренции между платформами и предприятиями традиционной экономики, является классификация их услуг. Платформам цифрового труда нередко удается избежать отраслевого регулирования – например, в сфере такси – настаивая на том, что они просто являются технологическими компаниями, выполняющими посреднические функции. В странах ЕС представители предприятий неоднократно обращали внимание на «проблему, обусловленную тем, что целые секторы экономики, обязанные соблюдать установленные для них правила, теперь фактически конкурируют с платформами на своем поле при том, что на платформы эти правила не распространяются» (European Commission 2016b, 17). Эти правила охватывают такие сферы, как защита прав потребителей, социальное обеспечение, регулирование рынка труда, налогообложение и технические нормы, касающиеся рынков товаров и услуг (Martens 2016). Между тем судебные решения, подобные принятым судом Евросоюза в отношении Uber, который счел оказываемые им услуги относящимися к сфере транспортных перевозок<sup>8</sup>, могли бы способствовать созданию единых правил игры в традиционном секторе такси.

По мере роста консолидации цифровой экономики на долю 5 процентов операторов (21 компания) стало приходиться 20 процентов совокупного чистого дохода.

На конкуренцию между платформами и традиционными предприятиями также влияет растущая роль данных. В частности, это проявляется в том, что платформы рекламируют свои товары и услуги с помощью данных, собираемых с предприятий-клиентов. Так, Еврокомиссия в 2017 году оштрафовала Google за то, что он злоупотреблял своим доминирующим положением в качестве поисковой системы, отводя в результатах поиска заметное место сервисам своей розничной платформы Google Shopping<sup>9</sup>. Недавно Еврокомиссия начала расследование в отношении Amazon по обвинению в том, что он использует данные о продавцах, реализующих свои товары с помощью его платформы, для прямой конкуренции с ними<sup>10</sup>.

Проблема справедливых условий конкурентной борьбы возникает не только тогда, когда платформы продвигают свои товары и услуги в ущерб конкурентам, но и когда они благоприятствуют определенным предприятиям-клиентам. Так, в Индии объединения предприятий неоднократно подавали иски против розничных платформ, таких как Amazon и Flipkart, обвиняя их в предпочтительном обращении, для чего использовался картельный сговор, например, о предоставлении значительных скидок (Kalra 2020)<sup>11</sup>. Это предпочтительное обращение представляется еще более проблематичным, если учесть, что решение продвигать товары одного клиента в ущерб другому зачастую опирается на алгоритмический расчет рейтинга, который не отличается прозрачностью (European

7 По информации, полученной MOT в ходе бесед с владельцами предприятий общепита.

8 Дело C-434/15 Asociación Profesional Elite Taxi против Uber Systems (Испания), SL [2017], см.: <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-434/15>.

9 Еврокомиссия, дело о нарушении антимонопольного законодательства 39740 – Google Search (розничная торговля). См. общее описание решения в пресс-релизе Еврокомиссии: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_17\\_1784](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_17_1784).

10 Подробнее см.: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_2077](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_2077); см. также [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_19\\_4291](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_19_4291).

11 См., например, Комиссия Индии по вопросам конкуренции, дело № 09 за 2020 год, дело № 40 за 2019 год и дело № 20 за 2018 год.

Commission 2017a). Согласно оценкам, совокупное финансовое влияние неопределенности, обусловленной непрозрачной практикой дистанционных платформ в ЕС, составляет от 2 млрд до 19,5 млрд евро в год (Duch-Brown 2017b). Это привело к появлению целого ряда альтернативных платформ, таких как общественные или кооперативные платформы с открытым исходным кодом, которые пытались сделать сервис более прозрачным путем создания более справедливых систем распределения (см. вставку 3.7).

Непрозрачность поведения платформ электронной торговли проявляется и в алгоритмическом ценообразовании. В частности, собираемые такими платформами данные позволяют им с помощью алгоритмов анализировать спрос на товары и услуги, соответственно устанавливая цены. Кроме того, сбор данных дает возможность ориентироваться на предпочтения потребителей и предприятий, в том числе с помощью скидок, стимулов и программ лояльности. Между тем у многих МСП нет ни таких данных, ни финансовых возможностей, чтобы конкурировать с платформами и их системами ценообразования. В итоге доступность данных в сочетании со стратегиями ценообразования дает платформам конкурентное преимущество по сравнению с традиционными предприятиями (Mehta, Detroja and Agashe 2018), что создает потенциальную угрозу для их жизнеспособности и, в свою очередь, подрывает стабильность доходов их работников. Такие стратегии ценообразования не являются спецификой розничной торговли: они весьма распространены и в сфере услуг такси, что поднимает серьезные вопросы, касающиеся антимонопольного законодательства (Fountoukakos, Pretorius and Geary 2018).

На конкурентную среду и коммерческие операции на некоторых платформах также влияют условия об эксклюзивности (Competition Commission of India 2020), которые могут приводить к действиям, противоречащим положениям антимонопольного законодательства. В 2019 году Еврокомиссия

оштрафовала Google за злоупотребление им своим доминирующим положением на рынке посреднических услуг по размещению контекстной рекламы, так как компания включала в свои договоры со сторонними сайтами условия об эксклюзивности, что не позволяло другим рекламным брокерам размещать на этих сайтах свою контекстную рекламу<sup>12</sup>.

Другая проблема, с которой сталкиваются многие предприятия-пользователи услуг платформ, касается нарушений авторских прав или прав интеллектуальной собственности, происходящих с помощью цифровых платформ, что пагубно влияет на их прибыль и репутацию. Между тем регулирующие системы не позволяют установить ответственность цифровых платформ в случаях нарушения прав интеллектуальной собственности предприятий-пользователей. В недавней жалобе, поданной в Комиссию Индии по вопросам конкуренции, компания-заявитель, в частности, утверждала, что на Amazon продается контрафактная продукция с ее фирменным наименованием по «несправедливым и дискриминационным» ценам, Комиссия, в свою очередь, возразила, что этот вопрос, несмотря на всю его серьезность, не относится к сфере антимонопольного законодательства<sup>13</sup>.

Распространение платформ цифрового труда также порождает проблемы, касающиеся режима налогообложения отечественных и международных компаний, которые до сих пор не нашли адекватного решения. Проблемы налогообложения возникают и в отношении данных, особенно ввиду их кардинальной роли в создании стоимости (OECD 2014). У традиционных, формальных предприятий налоговые обязательства определены более точно, что может привести к ситуации, когда им придется платить более высокие налоги, чем многим платформам, что даст последним конкурентное преимущество. В этой связи Еврокомиссия в 2020 году заявила, что если переговоры на уровне ОЭСР не дадут немедленных и удовлетворительных результатов, она запустит процесс введения цифрового налога<sup>14</sup>.

12 Еврокомиссия, дело о нарушении антимонопольного законодательства 40411 – Google Search (AdSense). См. общее описание решения в пресс-релизе Еврокомиссии: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_19\\_1770](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_19_1770).

13 Подробнее см.: Комиссия Индии по вопросам конкуренции, дело № 09 (2020), п.п. 8 и 28 <https://www.medianama.com/wp-content/uploads/CCI-Amazon.pdf>.

14 Подробнее см.: <https://www.politico.eu/article/gentiloni-eu-ready-to-launch-new-digital-tax-if-us-stalls-global-talks/>.

► **Вставка 3.7** **Общественные платформы с открытым исходным кодом в секторе розничной торговли**

Действующая в секторе розничной торговли глобальная платформа с открытым исходным кодом под названием Open Food Network (OFN) – это виртуальное пространство, где фермеры, оптовые продавцы и местные сообщества могут создавать собственные дистанционные магазины и взаимодействовать друг с другом в процессе продажи своей продукции. Платформа действует в ряде развивающихся и развитых стран, в том числе в Австралии, Бельгии, Бразилии, Великобритании, Индии, Канаде, Колумбии, Коста-Рике, Норвегии, США, Франции и ЮАР. Цель платформы – создавать более справедливые и прозрачные системы сбыта продуктов питания, способствуя переходу к регенеративным формам сельского хозяйства для формирования экологически устойчивых природных систем.

Платформа OFN предлагает магазинам или предприятиям различные планы подписки; так, в Великобритании магазины могут выбрать один из четырех пакетов услуг в зависимости от своего размера и масштаба деятельности: это базовый (минимум 1 фунт в месяц), начальный (2,4 процента ежемесячного объема сбыта (включая НДС)), расширенный (60 фунтов в месяц плюс 0,6 процента ежемесячного объема сбыта (включая НДС)) и предпринимательский (на специальных условиях). В зависимости от плана подписки магазины могут пользоваться дополнительными цифровыми сервисами и помощью, причем все они, вне зависимости от выбранного плана, имеют полное право голоса.

**Источник:** <https://www.openfoodnetwork.org/find-your-local-open-food-network/>; <https://about.openfoodnetwork.org.uk/pricing-and-plans/>.

Наконец, одной из главных проблем для многих предприятий является урегулирование споров. Необходимость установить справедливый порядок разрешения споров с платформами отмечали предприятия-пользователи услуг в ЕС, в частности, в случаях внезапной деактивации счета (European Commission 2017b). Для МСП наличие оперативных и простых в использовании механизмов правовой защиты важно не только для обеспечения справедливости и

охраны основополагающего права заниматься коммерческой деятельностью в равноправных условиях, но и для обеспечения непрерывной деятельности в случае необоснованной деактивации счета или замораживания активов (European Commission 2017c). Все эти проблемы становятся предметом пристального внимания в целом ряде стран. Отдельные меры, принимаемые в этой связи, рассматриваются в главах 5 и 6.



## ► Заключение

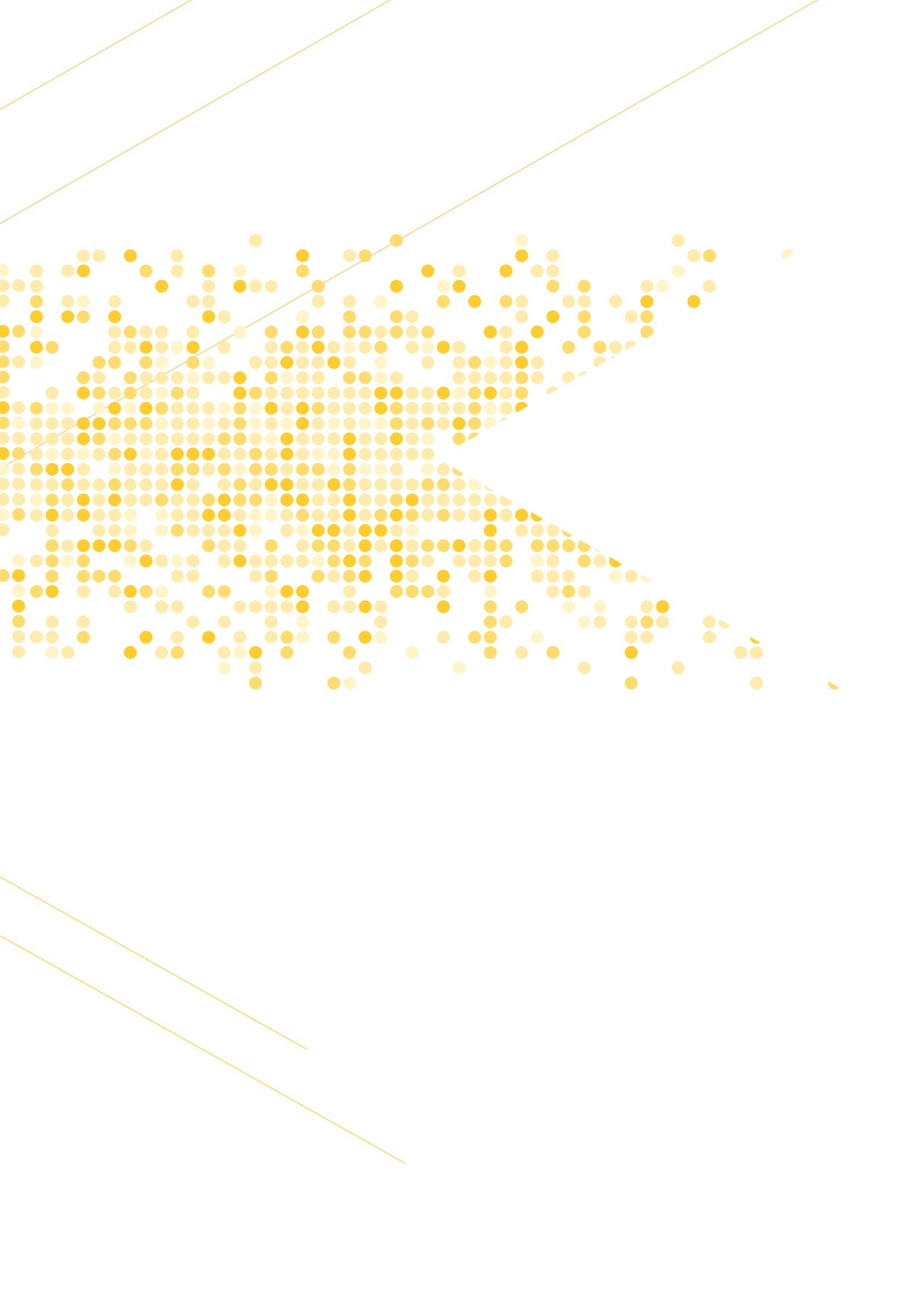
Как видно из содержания настоящей главы, услугами платформ цифрового труда – на основе как веб-технологий, так и геолокации – пользуются самые разные предприятия, в частности, для повышения своей эффективности и расширения клиентской базы. Сервисы платформ на основе веб-технологий дают им такие преимущества, как оптимизация процесса привлечения и подбора персонала в зависимости от потребностей, сокращение затрат и расширение доступа к знаниям для ускорения инновационной деятельности. Обеспечиваемый такими платформами доступ к глобальной рабочей силе, обладающей множеством совокупностей навыков, можно считать фактором, способствующим повышению эффективности предприятий. Некоторым из них – в частности, МСП – использование платформ доставки на основе геолокации дало возможность увеличить сбыт продукции, а также повысить производительность и рентабельность. С другой стороны, платформы такси сделали пассажирские перевозки более удобными и доступными для многих предприятий и потребителей.

Кроме того, для компаний ВРО и молодых высокотехнологичных компаний распространение цифровых платформ дало новые возможности предпринимательства и осуществления инноваций. Чтобы удовлетворить потребности клиентов, компании ВРО совершили переход от голосовых услуг к цифровым. Появление многих молодых высокотехнологичных предприятий также обусловлено растущим спросом на автоматизацию услуг и применение ИИ, например, для аналитики данных и отслеживания использования сайтов и сервисов. Между тем, поскольку технология ИИ далека от совершенства, а появление полностью автономных систем ИИ в ближайшей перспективе не предвидится, многие молодые компании для выполнения заданий и поддержки машинного обучения используют относительно дешевый ресурс – разбросанных по всему миру работников платформ цифрового труда, ежедневно доступных в круглосуточном режиме. При этом в таких секторах, как розничная торговля, распространение цифровых платформ также пошло на пользу многим предприятиям –

в частности, МСП – которые с помощью платформ электронной торговли все чаще имеют возможность продавать свои товары в любые страны мира.

Между тем распространение платформ и рост их популярности среди предприятий принесли, помимо новых возможностей, и множество проблем. Компаниям ВРО угрожает конкуренция со стороны крупных компаний, а преобладание дешевой и малоквалифицированной работы сокращает долю прибыли предприятий, особенно МСП. Для предприятий, зависящих от платформ доставки, низкое качество цифровой инфраструктуры, сбои в работе платформ или задержки доставки товара курьерами могут серьезно нарушить их функционирование, а комиссионные – сократить размер прибыли. Крупные платформы электронной торговли разрушают рынок традиционных предприятий, особенно в сфере розничной торговли. При том, что некоторые из них стали пользоваться услугами платформ для расширения клиентской базы, они испытывают такие проблемы, как нечестная конкуренция, несправедливые условия договора, непрозрачность работы платформ (в том, что касается использования данных и ценообразования), неэффективность механизмов урегулирования споров, а также неравные условия игры в целом. Многие из этих проблем все больше привлекают к себе внимание регулирующих органов различных стран, особенно тех, которые осуществляют надзор за исполнением законодательства о конкуренции.

Несмотря на эти проблемы, цифровые платформы стали неотъемлемой частью современной экономики и общества, особенно после вспышки пандемии COVID-19. В силу растущей зависимости предприятий от платформ цифрового труда и того, что эти платформы постепенно меняют облик сферы труда, изучение их влияния на положение работников цифровой экономики приобретает все большую актуальность. В этой связи следующие главы посвящены анализу положения работников платформ цифрового труда – на основе как веб-технологий, так и геолокации.







# 4

## **Платформы цифрового труда и новое содержание работы**

Возможности и проблемы  
работников



# Устройство платформы

Положение работников

## Доступность работы и ее выполнение

**65 часов**  
в неделю в среднем работают водители сервисов такси

Требуемые ресурсы

**69%** → **70%**  
водителей сервисов такси владеют своим автомобилем  
приобрели его в кредит

Условия пользовательского соглашения

Доступ к платформе



Доступность работы зависит от рейтинга работника



Демонстрация способности

Комиссионные

Онлайн-платформы  
от **3,5%** до **20%**  
Платформы такси  
от **5%** до **25%**

Рабочее время

**1/3** каждого часа работы на онлайн-платформах не оплачивается

Алгоритмический процесс подбора

Оплачиваемые расходы

Автономия и контроль

Работники фрилансерских платформ

**47%** контролируют клиенты, следя за отработанным временем  
**46%** обязаны отправлять снимки экрана с выполняемой работой  
**43%** обязаны в определенное время выходить на связь  
▶ **На регулярной основе**

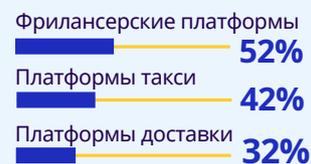
Обеспечение качества работы

Доля работников, чья учетная запись была деактивирована



## После завершения работы

Доля работников, не знакомых с порядком разрешения споров



Доля работников, чья работа была отклонена



Механизм урегулирования споров

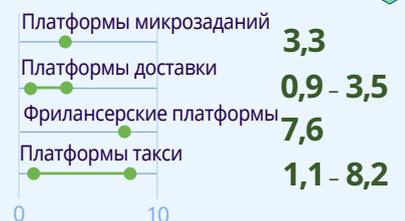
Неуплата

Оплата

Социальная защита (пенсионное обеспечение)



Почасовой заработок (в \$)



## Мир дистанционной работы сложен и полон возможностей и надежд, которых, разумеется, не меньше, чем опасностей и ловушек.

▶ Работник фрилансерской платформы EPWK (Китай)

### ▶ Введение

В предыдущих главах рассказывалось о возникновении и бизнес-модели платформ цифрового труда, а также о том, как они влияют на организацию труда. Используемая ими технология все больше изменяет способы установления экономических отношений между работниками и потребителями или клиентами, многие из которых разбросаны по всему миру.

Сходным образом, платформы цифрового труда создают возможности для занятости, приобретая растущую популярность в политических и директивных кругах как инструмент, способный на фоне распространения во многих странах мира информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) ускорить динамику экономического развития (AfDB et al. 2018; Roy, Balamurugan and Gujar 2013; Narula et al. 2011). Кроме того, платформы цифрового труда привлекают работников самых разных секторов и стран мира тем, что позволяют свободно распоряжаться рабочим временем, выполнять работу где угодно и когда угодно, а также выбирать выполняемые задания (Berg et al. 2018; AfDB et al. 2018).

Несмотря на возможности, обеспечиваемые платформами цифрового труда, растет озабоченность положением их работников, в частности многими аспектами условий их труда – от ограниченного доступа к работе и социальной защите до низких заработков и волатильности дохода (Rani and Furrer, готовится к публикации; Совет управляющих Федеральной резервной системы 2019; Berg et al. 2018; Farrell and Greig 2016; Министерство экономики, энергетики и промышленной стратегии Великобритании 2018а). Задача обеспечения всем возможностей для достойного труда требует глубокого изучения положения работников платформ, их мотивации, возможностей и проблем с учетом отраслевой и национальной специфики и других обстоятельств.

В настоящей главе приводятся результаты опросов, проведенных MOT среди работников

платформ. Это документальное свидетельство положения работников онлайн-платформ на основе веб-технологий, будь то платформы микрозаданий, фрилансерские или конкурсные платформы, а также платформы конкурентного программирования, получено в результате проведения глобальных опросов в различных регионах мира, а также страновых опросов в Китае и Украине. С помощью обстоятельных опросов на местах удалось также узнать новые детали положения работников сервисов такси и доставки в развивающихся странах, которые до сих пор оставались недостаточно хорошо изученными. Столь широкая, подробная картина положения работников цифровых платформ во многих секторах и странах, опирающаяся на результаты опросов почти 12.000 респондентов, приводится впервые.

В начале главы – в разделе 4.1 – представлены базовые демографические характеристики опрошенных работников платформ и их мотивация. В разделе 4.2 рассматривается все многообразие положения работников путем изучения сложного устройства платформ – порядка получения работы, выполнения заданий и получения дохода – что позволяет с близкого расстояния взглянуть на их возможности и проблемы, касающиеся доступности работы, заработка, рабочего времени, социальной защиты и охраны труда. Раздел 4.3 посвящен тому, как платформы цифрового труда используют алгоритмы для управления и оценки работников и как это влияет на степень автономии работников и их контроль за выполняемой работой. В разделе 4.4 положение работников рассматривается сквозь призму развития и приобретения навыков, а также затрагивается проблема дефицита навыков, поскольку платформы цифрового труда все больше меняют взаимоотношения между формальным образованием и выполняемыми функциями. Раздел 4.5 посвящен анализу того, как влияет устройство платформ на положение работников в плане дискриминации.



## 4.1 Базовые демографические характеристики работников платформ

В период с 2017 по 2020 год MOT провела ряд опросов в различных странах и секторах (см. таблицу 4.1). В глобальных опросах работников платформ микрозаданий (2017), фрилансерских и конкурсных платформ, а также платформ конкурентного программирования (2019–2020) приняли участие примерно 2.900 респондентов из 100 стран мира. При этом в 2019 году было проведено еще два страновых опроса работников онлайн-платформ на основе веб-технологий: в Украине (761 респондент) и Китае (1.107 респондентов). В настоящей главе «дистанционная работа» отражает объединенные данные глобальных и страновых опросов для получения широкой картины положения работников онлайн-платформ на основе веб-технологий. В силу методологических причин (см. Приложение 4А) анализ платформ в разрезе «развитых» и «развивающихся» стран учитывает только данные глобальных опросов без учета страновых.

В 2019 и 2020 году опросы также проводились среди работников платформ на основе геолокации, причем особое внимание уделялось секторам такси (9 стран) и доставки (11 стран).

Эти опросы, в которых участвовали около 5.000 респондентов, проводились в странах арабского мира, Африки, Азии и Тихоокеанского бассейна, Восточной Европы и Латинской Америки и Карибского бассейна. При этом проводился дополнительный опрос свыше 2.200 респондентов в секторах традиционных услуг такси (9 стран) и доставки (4 страны).

Для получения представления о положении работников в этих секторах все опросы содержали количественные и качественные вопросы, в том числе текстовые вопросы открытой формы (см. Приложение 4А). Ввиду отсутствия официальной статистической информации о численности и характеристиках работников платформ (см. раздел 1.3), в том числе о пользователях онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации, основа выборки, с помощью которой можно было бы получить произвольную совокупность, отсутствовала. По этой причине приведенная в настоящей главе статистика населения, отражающая результаты опросов MOT, необязательно является представительной на глобальном или страновом уровне.

Таблица 4.1 Численность участников каждого опроса

Онлайн-платформы на основе веб-технологий		Основные представленные платформы	Численность респондентов
Глобальные опросы	Фрилансерские и конкурсные	Freelancer, Upwork	449
	Конкурентного программирования	CodeChef, Codeforces, HackerRank, Iceberg, Topcoder	62
	Микрозаданий	AMT, Clickworker, CrowdFlower (now Appen), Microworkers, Prolific	2350
Страновые опросы	Китай	680, EPWK, ZBJ, k68	1 107
	Украина	Advego, Freelance, Freelancehunt, Freelancer, Kabanchik, Upwork	761
Платформы на основе геолокации		Представленные страны	Численность респондентов
Услуги доставки	С использованием приложений	Chile, Ghana, India, Indonesia, Kenya, Lebanon, Mexico, Morocco, Ukraine	2077
	Традиционные	Chile, Ghana, India, Indonesia, Kenya, Lebanon, Mexico, Morocco, Ukraine	1864
Услуги доставки	С использованием приложений	Argentina, Chile, China, Ghana, India, Indonesia, Kenya, Lebanon, Mexico, Morocco, Ukraine	2965
	Традиционные	Chile, India, Kenya, Lebanon	347

**Источники:** Глобальный опрос, проведенный MOT среди сетевых работников (2017) и работников фрилансерских платформ и платформ конкурентного программирования (2019–20); опросы работников, проведенные MOT в Китае (2019) и Украине (2019); опросы водителей такси и курьеров, проведенные MOT в отдельных странах (2019–2020).

### 4.1.1 Возрастная структура работников платформ

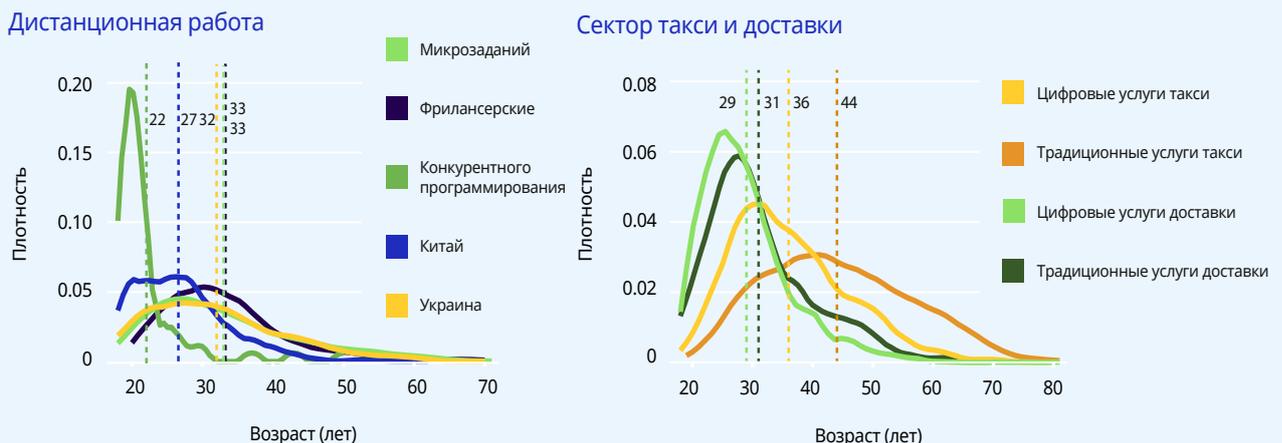
В изучаемых секторах большинство работников онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации составляют лица младше 35 лет. Средний возраст работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий** – примерно 31 год, причем развитых странах он выше, чем в развивающихся (35 лет против 30). Младше всего работники платформ конкурентного программирования (22 года) (см. рис. 4.1.), что указывает на то, что многие из них пользуются такими платформами для совершенствования своих навыков. В **цифровых секторах такси и доставки**, как правило, работают люди более младшего возраста (водители такси – 36 лет, курьеры – 29 лет), чем в традиционных секторах аналогичных услуг (водители такси – 44 года, курьеры – 31 год).

### 4.1.2 Половая структура работников платформ

Если в развитых странах четверо из каждых десяти работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий** – это женщины, то в развивающихся – примерно двое (см. рис. 4.2). Данные цифры подчеркивают, что, подобно традиционному рынку труда, дистанционный рынок мало доступен женщинам. Среди работников конкурентного программирования одна женщина приходилась на 62 респондента, что указывает на профессиональную сегрегацию в секторе ИТ (см. также Aleksynska, Bastrakova and Kharchenko 2018; Shevchuk and Strebkov, готовится к публикации).

В **цифровых секторах такси и доставки** мужчины занимают доминирующее положение. Женщины составляют там менее 10 процентов работников, причем в традиционных секторах их доля еще меньше (менее 5 процентов), как видно из рис. 4.2. В некоторых странах – например, в Индонезии, где женщины предпочитают пользоваться услугами водителей-женщин во избежание рисков насилия и домогательств – доля женщин в цифровом секторе такси выше (13 процентов) (*Straits*

► Рис. 4.1 Возрастная структура работников в разрезе профессий

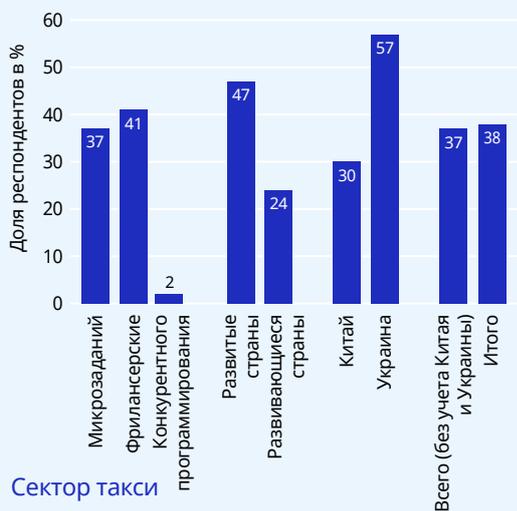


**Примечание:** Вертикальные пунктирные линии обозначают средние значения.

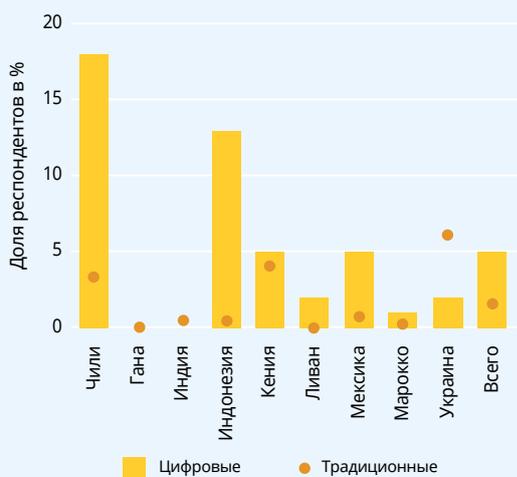
**Источник:** см. таблицу 4.1.

► Рис. 4.2 Доля респондентов-женщин в разрезе профессии и страны

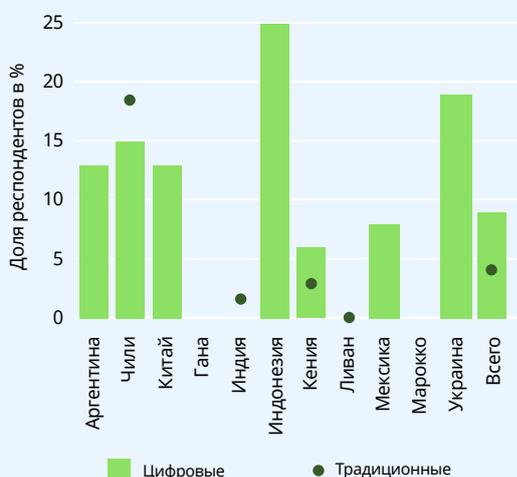
#### Дистанционная работа



#### Сектор такси



#### Сектор доставки



Источник: см. таблицу 4.1.

Times 2015). В Кении, где женщины составляют всего 5 процентов водителей сервисов такси, некоторые платформы вводят для них особые стимулы, например, приоритетный доступ к кредитам на приобретение автомобиля (Taxify). При этом существуют такие платформы такси, где работают только женщины (An-Nisa Taxi) (Osman 2019).

### 4.1.3 Доля сельских и городских жителей среди работников платформ

Настоящий раздел посвящен работникам онлайн-платформ на основе веб-технологий без учета работников сервисов такси или доставки, поскольку опросы последних проводились только в городах. Между тем в сельской местности – особенно в развивающихся странах – степень проникновения **онлайн-платформ на основе веб-технологий** гораздо ниже. Преобладающее большинство опрошенных работников таких платформ (84 процента) живут в городах или пригородах. Доля жителей сельских районов или малых городов среди дистанционных работников выше в развитых странах, чем в развивающихся (23 процента против 16). Распространение Интернета и ИКТ в сельской местности создает там потенциал получения дохода за счет дистанционной работы и возможности трудоустройства квалифицированных работников на глобальном рынке труда (Kalleberg and Dunn 2016).

**Я живу в районе, где практически нет возможностей для работы такого типа. Единственный вариант получить работу в этой сфере – переехать в большой город, арендовать там жилье и тратить меньше времени на семью и друзей – Работница фрилансерской платформы Upwork (Ирландия)**

## 4.1.4 Доля мигрантов среди работников платформ

*Я стала работать на Urwork после эмиграции. Это помогло мне обустроиться в новой стране. Я очень быстро получила дистанционную работу, которая обеспечила мне начальный доход – Работница фрилансерской платформы Urwork (Канада)*

**Онлайн-платформы на основе веб-технологий**, особенно в развитых странах, создают определенные возможности для трудоустройства мигрантов<sup>1</sup>. Как показали опросы МОТ, мигранты составляют 17 процентов работников фрилансерских платформ, причем в развитых странах их доля выше, чем в развивающихся (38 процентов против 7). В первых среди них больше женщин, чем мужчин (39 процентов против 36), в последних доли обоих полов практически равны. Это может указывать на наличие пересекающихся барьеров (например, по признаку пола, статуса мигранта, принадлежности к коренным или малым народам), препятствующих традиционной занятости, особенно в случае женщин-мигрантов (King-Dejardin 2019).

В некоторых странах многие мигранты трудятся в **цифровом секторе доставки**. Доля мигрантов там выше, чем в цифровом секторе такси (15 процентов против 1), причем такие же различия наблюдаются в традиционном секторе такси и доставки. Однако между странами есть существенные различия (см. рис. 4.3). Например, в Аргентине и Чили в цифровом секторе доставки работает много мигрантов (свыше 70 процентов), что является следствием огромного притока беженцев и мигрантов из Венесуэлы, имеющих неопределенные перспективы трудоустройства, несмотря на наличие у многих из них высокого уровня образования (в Аргентине и Чили мигранты с высшим образованием составляют, соответственно, 43 и 47 процентов респондентов) (ILO 2020c). Для многих из них работа в цифровом секторе доставки с характерной для него простотой доступа и низкими барьерами является выходом из положения, поскольку получить работу, соответствующую своему уровню образования, они не могут, в том числе в силу дискриминации.

*Прежде, чем стать курьером, я работал по найму, но бросил работу из-за дискриминации и эксплуатации, которым подвергаются эмигранты из Венесуэлы – Работник платформы доставки Uber Eats (Чили)*

► Рис. 4.3 Доля респондентов-мигрантов в секторах такси и доставки

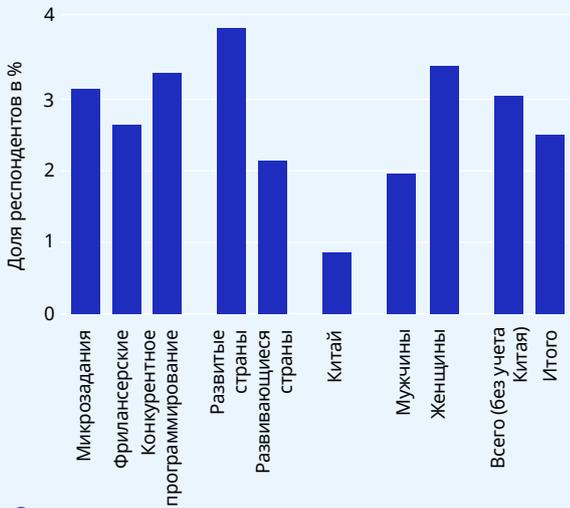


Источник: Опросы МОТ водителей такси и курьеров в отдельных странах (2019–2020).

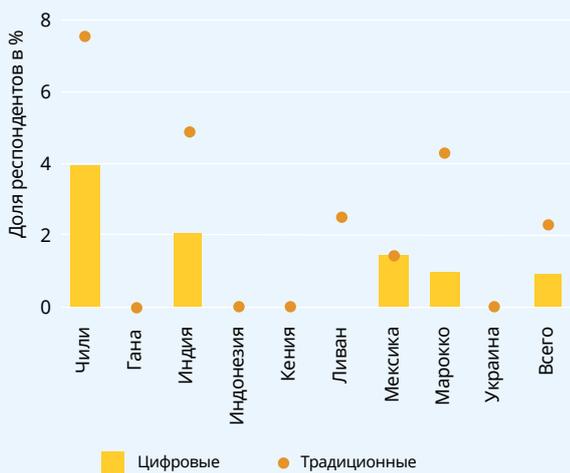
<sup>1</sup> В настоящей главе термин «мигрант» означает работников-уроженцев другой страны, чем та, где они работали на момент проведения опроса.

► **Рис. 4.4** Доля респондентов, оценивающих состояние своего здоровья как плохое или очень плохое, в разрезе профессии и страны

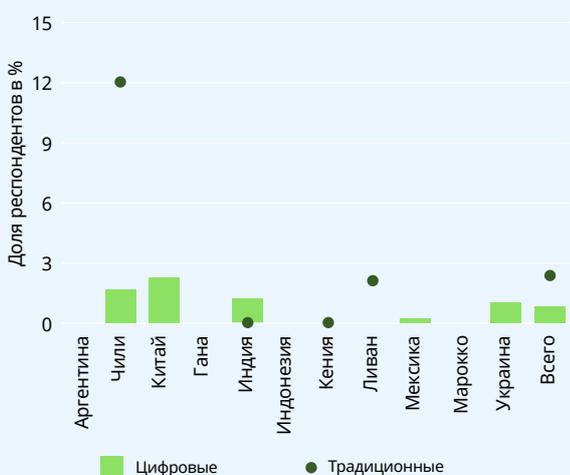
#### Дистанционная работа



#### Сектор такси



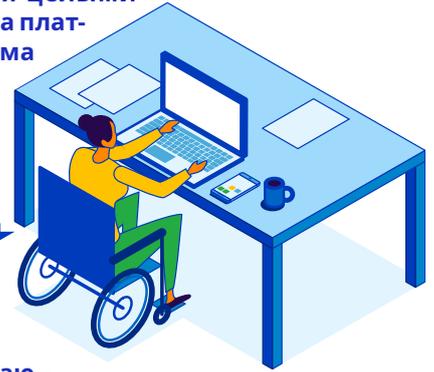
#### Сектор доставки



**Источники:** Глобальные опросы MOT сетевых работников (2017) и работников фрилансерских платформ и платформ конкурентного программирования (2019–2020); опросы MOT работников платформ в Китае (2019); а также опросы MOT водителей такси и курьеров в отдельных странах (2019–2020).

## 4.1.5 Состояние здоровья работников платформ

Я – инвалид-колясочник и страдаю хроническими болями в результате врожденного заболевания опорно-двигательного аппарата. Эти боли могут беспокоить меня целыми днями. Работая на платформе, я могу сама определять свой рабочий график и работать где угодно и когда угодно. Если нужно, я могу работать периодами по 10 минут и часто именно так и делаю – Работница фрилансерской платформы Urwork (США)



Я стал водителем такси, потому что здоровье не позволяет мне работать ни в каком другом месте – Работник платформы такси DiDi (Мексика)

Как онлайн-платформы на основе веб-технологий, так и платформы на основе геолокации помогают людям со слабым здоровьем или инвалидностью найти работу. Слабое или крайне слабое здоровье отмечается у примерно 2 процентов опрошенных работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий** при практически равном распределении полов (см. рис. 4.4.). Дистанционная работа также дает возможности работать лицам, имеющим инвалидность, которым труднее других найти работу на рынке труда (Fundacion ONCE and the ILO Global Business and Disability Network 2019). В частности, некоторые респонденты со слабым здоровьем или инвалидностью отметили пользу возможности работать на дому, так как это помогает находить и выполнять работу. В **цифровых секторах такси и доставки** доля работников со слабым или крайне слабым здоровьем варьируется в зависимости от страны. В цифровом секторе такси она колеблется от 0 до 4 процентов, будучи несколько выше в традиционном секторе. В цифровом секторе доставки доля работников со слабым или крайне слабым здоровьем колеблется от 0 до 2 процентов (см. рис. 4.4.).

### 4.1.6 Уровень образования работников платформ

Работники *онлайн-платформ на основе веб-технологий*, особенно в развивающихся странах, как правило, имеют высокий уровень образования. Высшее образование есть у более чем 60 процентов дистанционно работающих респондентов обоих полов (см. рис. 4.5). На фрилансерских платформах работников с высоким уровнем образования больше, чем на платформах микрозадач и конкурентного программирования (83 процента против, соответственно, 64 и 50). При этом на платформах конкурентного программирования больше работников, получающих образование, чем на фрилансерских платформах и платформах микрозадач (73 процента против, соответственно, 25 и 21).

В развивающихся странах среди работников платформ на основе веб-технологий больше людей с высоким уровнем образования, чем в развитых (73 процента против 61), причем среди женщин в развивающихся странах эта доля еще больше (80 процентов). Это можно объяснить такими факторами, как отсутствие возможностей трудоустройства на традиционных рынках труда на местах, а также дополнительными препятствиями, которые не дают женщинам работать вне дома (обязанности по уходу за членами семьи, преобладающие гендерные нормы и т.д.).

**Я стала работать самостоятельно через несколько недель после окончания колледжа. До этого я, по-моему, пару раз ходила на собеседования, но, поскольку никто не взял меня на работу, я решила попытаться работать самостоятельно – Работница фрилансерской платформы Upwork (Филиппины)**

Значительная часть работников *цифровых секторов такси и доставки*, в том числе женщины и молодежь, имеют высокий уровень образования. Хотя эти секторы нередко ассоциируются с неквалифицированным трудом, высокий уровень образования отмечается, соответственно, у 24 и 21 процента водителей такси и курьеров (см. рис. 4.5). В традиционных секторах такси и доставки доля лиц с высоким уровнем образования ниже. В некоторых странах, таких как Чили и Индия, доля работников с высоким уровнем образования в цифровых секторах такси и доставки значительно выше, чем в традиционных.

При том, что женщины составляют небольшую часть работников цифровых секторов такси и доставки, среди них гораздо больше имеющих высокий уровень образования (соответственно, 42 и 29 процентов), чем среди мужчин (соответственно, 24 и 20 процентов). Среди молодых работников цифровых секторов такси и доставки (в возрасте 18–24 лет) лиц с высоким уровнем образования, как правило, больше (соответственно, 24 и 17 процентов), чем в традиционных секторах (соответственно, 12 и 4 процента). Это указывает на проблемы занятости молодежи, а также на то, что молодежь, сталкиваясь с неутешительными перспективами трудоустройства (ILO 2020d and 2020e), ищет для себя альтернативные источники дохода (Aleksynska 2021; Anwar and Graham 2020; Surie and Koduganti 2016).

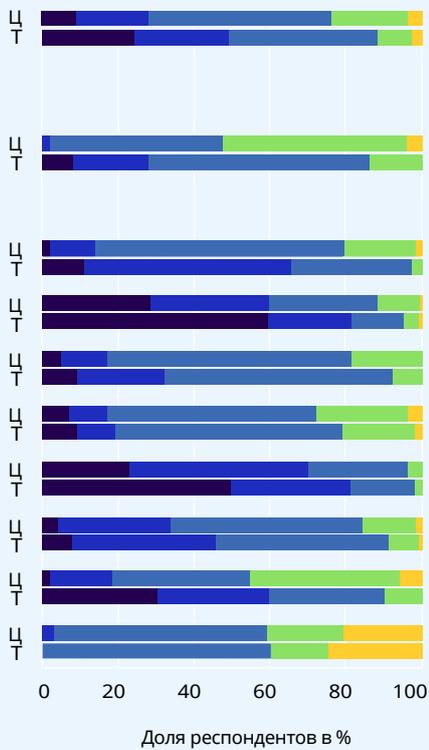
**Я учился на оператора станков с программным управлением. Обучение закончилось, и до тех пор, пока я не найду работу по специальности, я буду работать курьером – Работник платформы доставки Uber Eats (Индия)**

► Рис. 4.5 Уровень образования работников в разрезе стран и профессий



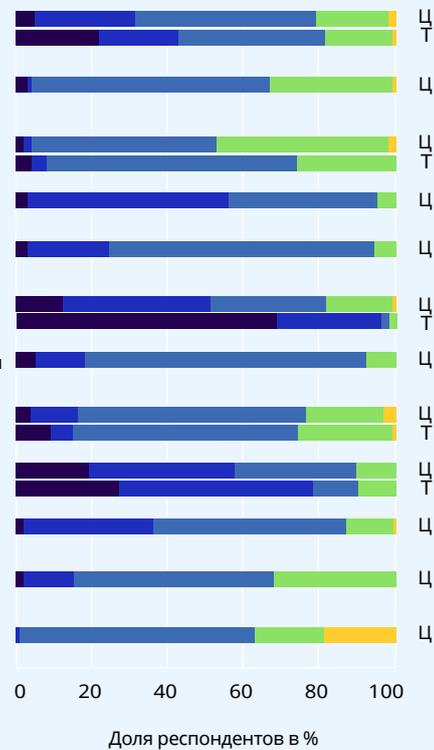
### Сектор такси

Цифровые (Ц) и традиционные (Т)



### Сектор доставки

Цифровые (Ц) и традиционные (Т)



Источники: см. таблицу 4.1.

## 4.1.7 Мотивация использования услуг платформ

У работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий** главной мотивацией является получение дополнительного дохода из других источников (39 процентов), на втором месте – желание или необходимость работать на дому или иметь свободный график работы (29 процентов), а также использование этой работы как формы досуга или развлечения (18 процентов) (см. рис. 4.6). Получение дополнительного дохода как причина работы преобладает среди молодых работников (48 процентов лиц в возрасте 18–24 года).

**Мне также хотелось зарабатывать больше, чтобы помочь своей семье выполнить определенные финансовые обязательства. Заработка на текущей работе не хватает для обеспечения растущих потребностей семьи – Работник фрилансерской платформы Upwork (Филиппины)**

**Мне хотелось заработать деньги на стороне, и я сделала такую попытку. На удивление, я поняла, что в определенных пределах это возможно – Работница фрилансерской платформы Upwork (Канада)**

Если в развивающихся странах главной побудительной причиной было желание или необходимость работать на дому или иметь свободный график работы (36 процентов), а получение дополнительного дохода было на втором месте (26 процентов), то в развитых странах последнее преобладало (43 процента). Кроме того, хотя невозможность найти традиционную работу также называлась в качестве

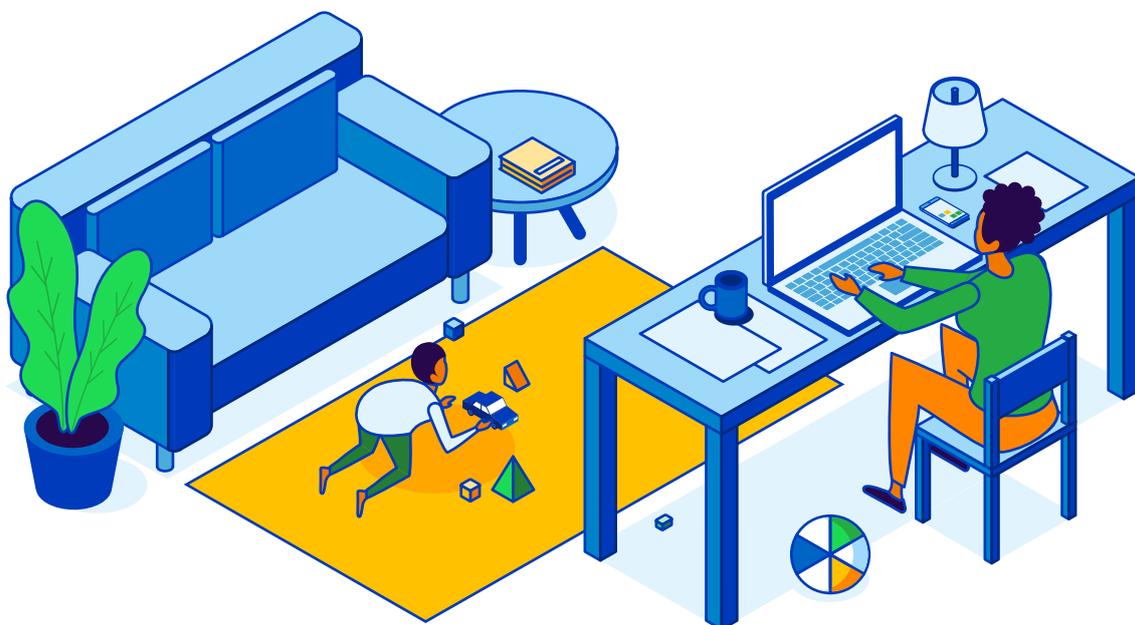
одной из причин как в развивающихся, так и в развитых странах (соответственно, 7 и 8 процентов), в первых респонденты в качестве причины отмечали больший размер оплаты труда по сравнению с другими возможностями занятости (11 процентов).

**Я живу в перенаселенной стране, где очень трудно найти хорошую работу. Здесь же оплата труда больше, чем на обычной работе, я сам себе хозяин, и такая свобода мне нравится – Работник фрилансерской платформы Upwork (Бангладеш)**

Возможность работать на дому или иметь свободный график работы особенно важна женщинам, работающим на онлайн-платформах на основе веб-технологий. У них такое желание или необходимость чаще является побудительной причиной, чем у мужчин (35 процентов против 25) как в развитых, так и в развивающихся странах. У примерно 23 процентов дистанционно работающих женщин есть дети в возрасте до 6 лет. Поскольку женщины, имеющие малолетних детей, обычно несут «издержки занятости, связанные с материнством» и характеризуются в странах мира самым низким уровнем занятости (ILO 2018a; Grimshaw and Rubery 2015), дистанционная работа дает им возможность работать и одновременно выполнять обязанности по уходу за детьми.

**Я женщина, и мне нравится работать на дому. Я зарабатываю больше других. У меня есть ребенок. Я могу помогать семье вместо того, чтобы ходить на работу. Поэтому я предпочитаю работать на дому – Работница фрилансерской платформы Upwork (Бангладеш)**

Для программистов, работающих на платформах конкурентного программирования,

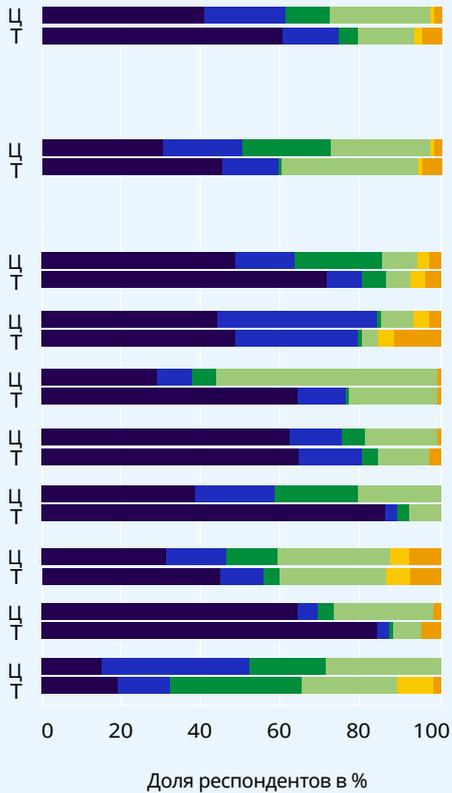


► **Рис. 4.6** Наиболее важные причины работы на платформах цифрового труда в разрезе страны и профессии



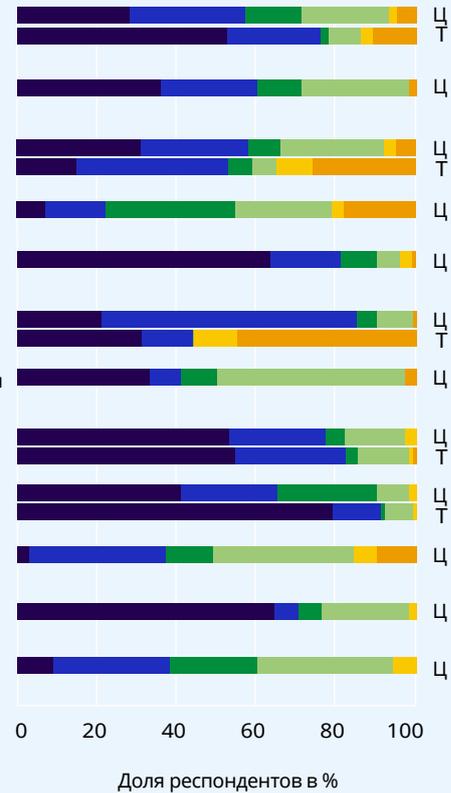
### Сектор такси

Цифровые (Ц) и традиционные (Т)



### Сектор доставки

Цифровые (Ц) и традиционные (Т)



Источники: см. таблицу 4.1.

главным стимулом является возможность повысить квалификацию, наладить связи и улучшить перспективы карьерного роста. На это указали примерно 85 процентов респондентов, что значительно больше, чем среди опрошенных работников фрилансерских платформ (12 процентов). Хотя некоторые респонденты работали в основном на таких платформах, как CodeChef и Codeforces, которые преимущественно используются для повышения квалификации, другие пользовались такими платформами, как HackerRank и Topcoder, в надежде не только повысить свою квалификацию и перспективы трудоустройства, но и получить денежный приз.

**Мне нравится конкурентное программирование, поскольку это заставляет тебя напрячь все свои возможности и быстро думать. Это также помогает найти работу в крупной компании, так как их тестирование похоже на конкурс конкурентного программирования – Работник платформы конкурентного программирования HackerRank (Индия)**

Для многих работников **платформ на основе геолокации** главной побудительной причиной является отсутствие альтернативных возможностей трудоустройства. Это отметили, соответственно, 40 и 28 процентов респондентов в цифровых секторах такси и доставки, причем эта же причина является главной мотивацией в традиционных секторах. Другие побудительные причины включают в себя свободный график работы и более высокую оплату труда (см. рис. 4.6). При этом между странами и подгруппами населения в отдельных странах наблюдаются определенные различия. Так, в Чили уроженцы страны, занятые в цифровом секторе доставки, назвали главной побудительной причиной свободный график работы (42 процента), а мигранты – отсутствие альтернативных возможностей трудоустройства (38 процентов).

**Никакой другой работы, кроме как в такси с использованием приложений, не было – Работник платформы такси Safe Voda (Кения)**

**Я стал водителем такси, использующим приложения, чтобы быстрее заработать деньги, так как из-за безработицы попал в сложную экономическую ситуацию – Работник платформы такси Beat (Чили)**

## 4.1.8 Степень удовлетворенности работников платформ своей работой

Большинство работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий** довольны или весьма довольны своей работой, причем эти цифры одинаковы у представителей обоих полов (см. рис. 4.7). Работников, удовлетворенных своей работой, больше в развивающихся, чем в развитых странах (80 процентов против 71), причем в первых таких работников особенно много среди женщин (84 процента).

**Я занимаюсь свободным трудом, поскольку, работая в компании, я никогда не могла уделять столько времени детям. Это дает мне возможность быть мамой и одновременно зарабатывать деньги – Работница фрилансерской платформы Upwork (Филиппины)**

**Дистанционная работа – это огромное благо, так как у тебя есть свободное время для других занятий, и на тебя не давит работодатель, как при работе в офисе – Работник фрилансерской платформы Kabanchik (Украина)**

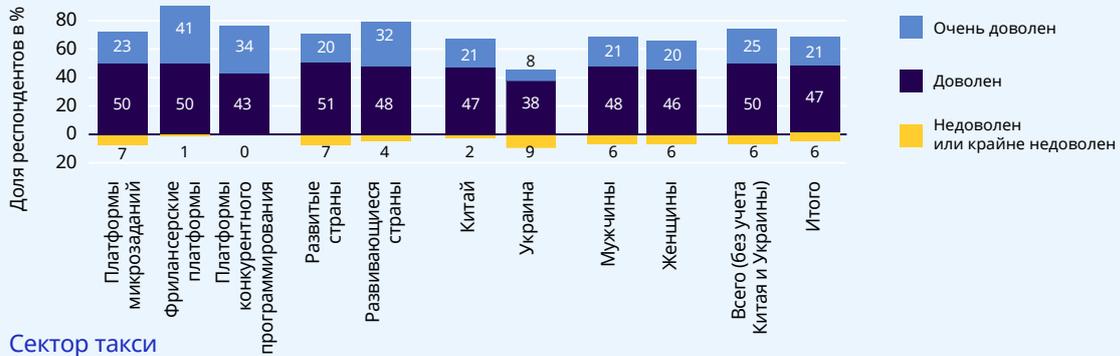
Большинство опрошенных работников **цифровых секторов такси и доставки** довольны своей работой, причем если среди водителей сервисов такси довольных или очень довольных больше, чем среди водителей обычных такси, то в цифровом секторе доставки наблюдается противоположная картина (см. рис. 4.7). В условиях отсутствия работы на традиционном рынке труда цифровые сервисы дают возможность получать доход. Это может влиять на степень удовлетворенности работой при всех ее негативных аспектах, таких как большая продолжительность рабочего времени и высокая интенсивность труда (см. раздел 4.2.3; Prabhat, Nanavati and Rangaswamy 2019; Griesbach et al. 2019).

**Когда другого способа заработать деньги нет, а все повседневные расходы оплачиваются только из этого источника, то приходится быть довольным – Работник платформы такси Uber (Индия)**

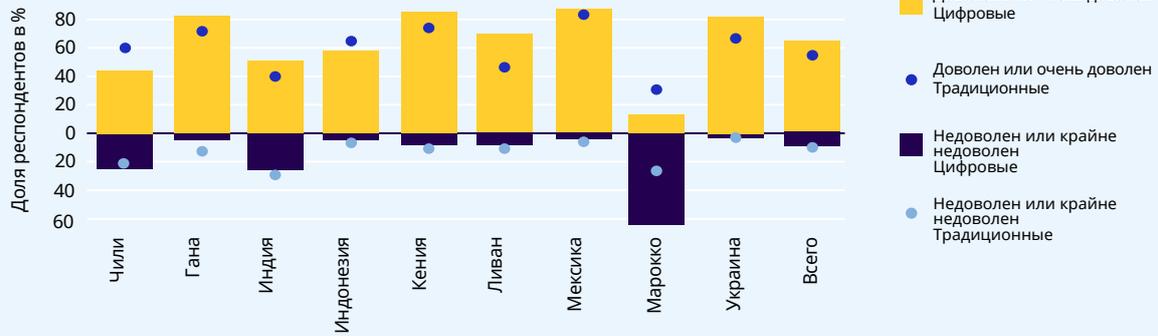
На этом фоне резко выделяются работники цифровых сервисов такси в Марокко, среди которых много недовольных (68 процентов). Это может быть связано с тем, что в период сбора данных там проходила забастовка, что обострило восприятие водителями своих условий труда и оплаты. Между тем, несмотря

► **Рис. 4.7** Степень удовлетворенности работников в разрезе страны и профессии

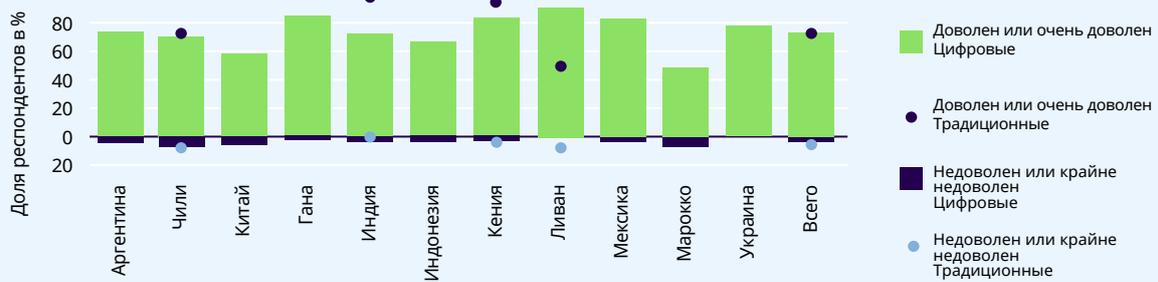
### Дистанционная работа



### Сектор такси



### Сектор доставки



Источники: см. таблицу 4.1.

на то, что индикатор степени удовлетворенности сам по себе может отражать реальность, существуют сомнения в его достоверности, поскольку ему присущи определенные аномалии (Brown, Charlwood and Spencer 2012; Rose 2003; Oshagbemi 1999). Данные показывают, что ответы на вопросы, включающие одномерный индикатор измерения степени удовлетворенности работой, приводят к завышенным результатам по сравнению с использованием многомерных индикаторов (Oshagbemi 1999). Эти ответы определяются скорее «внутренними» параметрами работы (например, присущей ей свободой), чем «внешними» (например, оплатой труда, типом трудового договора или перспективами карьерного роста) (Rose 2003, 526–527). Так, в Кении высокий уровень удовлетворенности работой (см. рис. 4.7) не мешает водителям сервисов такси бастовать, требуя повышения оплаты труда и проведения консультаций (Ochieng 2019; Nyawira 2019). Кроме того, ответы респондентов на вопросы об оплате труда и регулярности работы говорят

об очевидной неудовлетворенности как работников платформ на основе геолокации, так и онлайн-платформ на основе веб-технологий. В частности, на несправедливую оплату труда указали 44 процента водителей такси и 38 процентов курьеров.

**Эта работа связана с большим напряжением, и я думаю, мы заслуживаем более высокую оплату труда – Работник платформы такси Yango (Гана)**

В силу проблем, связанных с применением одномерного индикатора, результаты исследования подчеркивают важность дополнительно использовать другие меры или многомерные индикаторы (Brown, Charlwood and Spencer 2012; Oshagbemi 1999). В этой связи для того, чтобы лучше оценить как положение работников, так и возникающие возможности и проблемы, абсолютно важно разобраться в неоднородности условий труда на платформах и в способах организации работы.



## 4.2 Положение работников и качество работы на платформах цифрового труда

Условия труда и положение работников платформ цифрового труда могут варьироваться в широких пределах. Они зависят и определяются взаимоотношениями работника с платформой и способами организации труда и управления работой. Если платформа выступает связующим звеном между клиентами (работой) и работниками в процессе оплаты, положение последних может на первый взгляд представляться идеальным. Между тем навигация на таких платформах и конечное получение оплаты за выполненную работу не обходится без препятствий и сложностей. На рис. 4.8 описывается положение работников платформ цифрового труда – как на основе веб-технологий, так и на основе геолокации – на различных этапах взаимодействия: от получения доступа к работе и ее выполнения до оценки результатов и оплаты труда. Там также показано, в какой степени ответственность за обеспечение наличия необходимых для работы средств (оборудования, автомобиля, страховки, программного обеспечения и аппаратных средств) и понесенные при этом расходы (плата за подписку и членство, дополнительная плата за доступ к заданиям, рабочее время, расходы на топливо, техническое обслуживание и услуги Интернет-провайдера) ложатся на работника. Оставшаяся часть главы посвящена описанию положения и условий труда работников в

отдельных секторах на основе вновь полученных данных.

### 4.2.1 Доступность работы в достаточном объеме

Одной из главных проблем рынка труда является подбор на вакантные должности работников, обладающих необходимыми навыками. Распространение платформ цифрового труда считалось одним из способов обеспечить прямую связь работников с возможностями трудоустройства. Между тем положение многих работников таких платформ омрачает ряд проблем, связанных с получением работы в достаточном объеме.

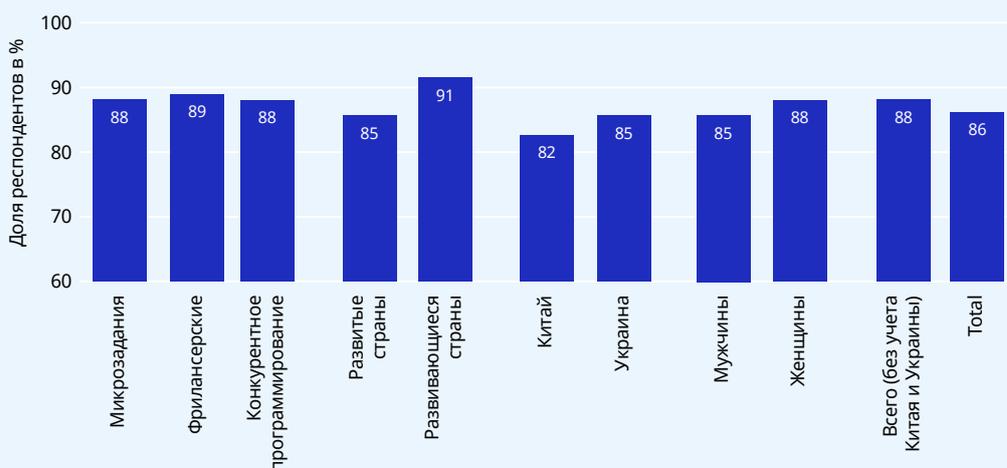
Большинство работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий**, в частности, в развивающихся странах, хотели бы получать больше заданий. Такое желание выразили 86 процентов респондентов, занятых дистанционным трудом (см. рис. 4.9), при практическом отсутствии разницы между респондентами обоих полов. В развивающихся странах желающих получать больше дистанционной работы больше, чем в развитых (92 процента против 85), и это, несмотря на то, что у многих респондентов (56 процентов в развитых странах и 41 процент в развивающихся) есть

► Рис. 4.8 Устройство платформы: положение работников



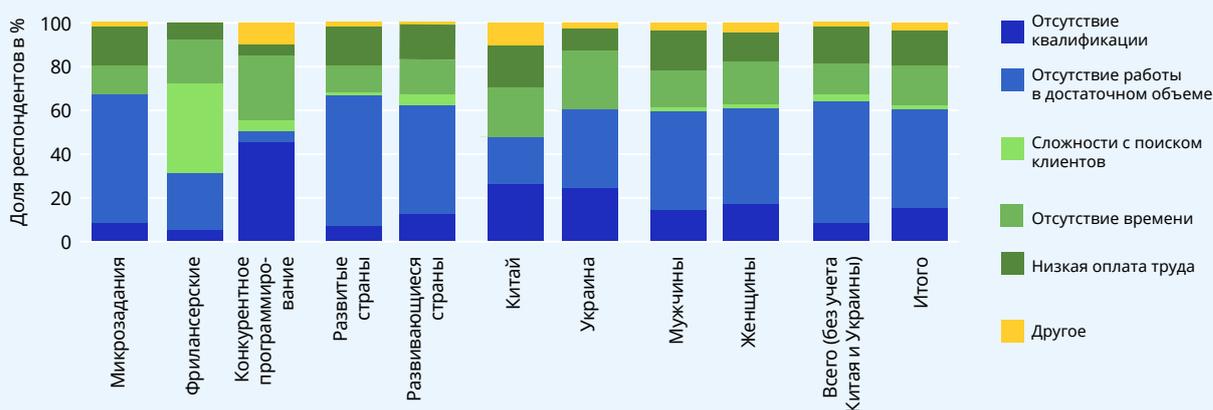
Источник: материалы MOT с использованием информации Министерства экономики, энергетики и промышленной стратегии Великобритании (2018a).

► **Рис. 4.9 Доля работников, желающих получить работу в большем объеме, в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола**



**Источники:** Глобальные опросы MOT сетевых работников (2017) и работников фрилансерских платформ и платформ конкурентного программирования (2019–2020); опросы MOT работников платформ в Китае (2019).

► **Рис. 4.10 Главные причины невозможности получить дистанционную работу в большем объеме в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола**



**Примечание:** Указанные значения относятся к тем работникам, которые, по их словам, хотели бы получать дистанционную работу в большем объеме.

**Источник:** см. рис. 4.9.

оплачиваемая работа. Опросы, проведенные на уровне стран, показывают, что таких людей особенно много в Украине (68 процентов).

В случае платформ на основе веб-технологий одним из главных факторов, препятствующих получению большего объема работы, является его отсутствие. На это указали почти 45 процентов респондентов (см. рис. 4.10). Эта тенденция прослеживается в развитых и развивающихся странах, а также в разрезе пола. Среди других причин неполучения работы в большем объеме назывались: на платформах микрозаданий – отсутствие хорошо оплачиваемой работы (18 процентов), на фрилансерских платформах – сложность найти клиентов

(41 процент). Кроме того, имеющийся у работника опыт не всегда можно конвертировать в больший объем дистанционной работы. Среди работников онлайн-платформ на основе веб-технологий с опытом работы от одного года до более чем трех лет на сложность получить работу в достаточном объеме указали свыше 40 процентов тех, кто желал бы работать больше.

**Опыт работы не важен, главное – выполнять задания. Это единственный способ получить новый заказ – Работница фрилансерской платформы Freelancehunt (Украина)**

На платформах конкуренция может быть очень жесткой: например, в Китае на выполнение одного задания (проекта) могут претендовать от 100 до 200 работников и даже больше (Chen, готовится к публикации). Это отчасти объясняется ростом предложения труда (см. раздел 1.3), отчасти – мерами государственной поддержки, направленными на обучение населения и развитие платформ цифрового труда как источника дохода (Galpaya and Senanayake 2018; Graham, Hjorth and Lehdonvirta 2017; Graham et al. 2017).

**Платформы привлекают все больше людей во всех отраслях, а конкуренция между ними очень жесткая – Работник фрилансерской платформы ZBJ (Китай)**

В случае онлайн-платформ на основе веб-технологий работники могут попытаться найти работу в достаточном объеме, используя несколько платформ. В развитых странах работников, использующих несколько платформ, больше, чем в развивающихся (52 процента против 44). Это может объясняться дефицитом средств для оплаты комиссионных или подписки у работников в развивающихся странах. Большинство опрошенных работников фрилансерских платформ (59 процентов) пользуются только одной платформой – возможно, в силу того, что использование нескольких платформ требует больших затрат на создание привлекательного профиля, завоевание репутации или приобретение квалификации, а также формирование клиентской базы.

**С помощью работы на разных сайтах удастся получить более высокий доход, чем можно заработать в обычной компании – Работница фрилансерской платформы Text (Украина)**

Фрилансерские платформы зачастую не разрешают работникам принимать заказы от клиентов вне платформы, что препятствует созданию клиентской базы (Green et al. 2018). Так, большинство респондентов указали, что платформы стремятся не давать им работать с клиентами за их пределами (69 процентов) или что они никогда не работали за пределами платформ с клиентами, найденными с их помощью (74 процента). Хотя некоторые платформы за отдельную плату позволяют работникам обслуживать клиентов вне платформы (см. раздел 2.5), работники могут подвергаться санкциям (например, в форме блокировки учетной записи) за выполнение работы за пределами платформы без уведомления и внесения соответствующей платы.

**Я никогда не платил за возможность работать с клиентами вне платформы. Обычно я не выхожу за пределы платформы, если клиент не просит этого, поскольку у Upwork весьма строгие правила на этот счет – Работник фрилансерской платформы Upwork (Малайзия)**

В случае онлайн-платформ на основе веб-технологий возможность получить достаточный объем работы также зависит от устройства платформы. За расширенный доступ к заданиям платформы нередко взимают с работников дополнительную плату в виде комиссионных или платной подписки. Это может давать работникам возможность быстрее других выставить свою заявку, быстрее получить отклик и сделать так, чтобы их профиль потенциальные клиенты увидели первым (United Kingdom, Department for Business, Energy and Industrial Strategy 2018a; см. раздел 2.3). Между тем такая практика может стать серьезным препятствием для входа – в частности, в случае работников из развивающихся стран, у которых нет средств для покупки платной подписки – и, кроме того, она показывает, что доступность работы не всегда зависит от квалификации.

**Можно перейти на другой уровень, купив премиальную подписку, которая дает работникам больше преимуществ – Работница фрилансерской платформы Upwork (Албания)**

В частности, работникам из некоторых развивающихся стран особенно трудно получить доступ к заданиям в силу того, что платформа или клиенты не дают заказы людям, имеющим определенную национальную принадлежность или говорящим на том или ином языке (Rani and Furrer, готовится к публикации; Graham, Hjorth and Lehdonvirta 2017; Beerepoort and Lambregts 2015; см. раздел 4.5). Кроме того, существует мнение, что у работников из развивающихся стран низкое качество труда, что снижает вероятность получения ими выгодных заданий (Galperin and Greppi 2017; Lehdonvirta et al. 2014). Работники обходят эти препятствия различными способами – например, с помощью виртуальных частных сетей (VPN) или подключения к удаленному рабочему столу (RDC) – позволяющими скрыть местоположение (см. вставку 4.1). В некоторых странах работники также сталкиваются с препятствиями в виде «сбоев» или неэффективной работы платформ, медленного или нестабильного соединения с Интернетом, особенно если клиенту нужно передать файл большого размера (например, видео) или если работа должна быть выполнена оперативно (Galpaya and Senanayake 2018; Berg et al. 2018).

**► Вставка 4.1 Способы обхода географических препятствий для получения работы**

Существует распространенное представление, что человек, обладающий необходимыми навыками, может с помощью онлайн-платформ на основе веб-технологий выполнять работу в любое время, где бы он ни находился. Между тем некоторые платформы не позволяют жителям некоторых развивающихся стран создавать учетные записи. Но даже если им это удастся сделать, сложности на этом не кончатся, поскольку более выгодные задания зачастую могут получать только работники из развитых стран.

Чтобы обойти создаваемые платформами географические препятствия, некоторые работники, по их словам, пользуются «новаторскими» методами – например, VPN и RDC – позволяющими скрыть свое настоящее местоположение и представить себя в более выгодном свете. Респонденты говорят, что пользуются VPN, чтобы создать учетную запись, пройти квалификационный тест, который они провалили бы в ином случае, а также получать более качественные или выгодные задания. Так, одна из участниц опроса, имеющая диплом бакалавра экономики и статистики, указала, что замена реального местоположения на штат Коннектикут (США) позволяет ей получать письменные учебные задания и зарабатывать в среднем 490 долларов США в месяц. «Думаю, они [клиенты] считают, что я живу в США, – говорит она, – поскольку иначе они вряд ли дали бы мне работу».

Некоторые работники также используют VPN, чтобы создавать или заводить учетные записи для последующей продажи другим работникам с помощью неформальных групп, например в Facebook или WhatsApp. Цена таких учетных записей зависит от качеств, к которым относится значение рейтинга, отзывы клиентов и т.д. В условиях невозможности получить работу в силу устройства платформ многим работникам из развивающихся стран не остается другого выбора, кроме как покупать учетные записи через такие неформальные группы. Некоторые из этих учетных записей создаются с помощью поддельных документов и ложной информации, что порождает проблемы правового и этического характера. Платформы могут деактивировать их без предупреждения. В этой ситуации купившие их работники не только несут убытки в полном размере, но и лишаются доступа к работе.

**Источник:** Собеседования MOT с работникам из развивающихся стран.

**Иногда невозможно завершить работу из-за отключения электричества. Поэтому клиенты предпочитают отдавать заказы туда, где такого не происходит – Работница фрилансерской платформы Upwork (Кения)**

Чтобы получить доступ к заданиям, нередко нужно доказать свою квалификацию, в частности, с помощью рейтингов, ранее присвоенных другими клиентами, баллов за прохождение тестов и истории выполнения предыдущих заказов, причем немалую роль в этом играет алгоритм распределения работы. Почти 79 процентов опрошенных работников фрилансерских платформ отметили, что ключевую роль в получении новой работы играли отзывы и мнения предыдущих клиентов; среди других факторов назывались наличие портфолио предыдущих заказов (54 процента) и количество выполненных заданий (53 процента). Это может создавать препятствия, особенно для новых работников, что наблюдалось на фрилансерских платформах

в ряде развивающихся стран, где платформы вследствие низкого рейтинга ставили их на последнее место (Galpaya and Senanayake 2018). На платформах микрозаданий новым работникам нередко приходится выполнять задания бесплатно, чтобы подтвердить свои навыки или добиться присвоения квалификации, при этом конкурируя с опытными работниками, которые могут с помощью доступных им сервисов и скриптов раньше узнавать о появлении заказов и перехватывать их (Hanrahan et al. 2019).

На фрилансерских платформах опытные или материально обеспеченные работники могут получать преимущество при доступе к работе. Так, на Upwork работники, обладающие опытом или высоким рейтингом, могут убирать или скрывать определенное количество негативных оценок, а остальным, в том числе новым работникам, приходится платить за разбор своей жалобы при несогласии с полученной оценкой.

**Upwork позволяет работникам с «максимальным рейтингом» убирать из своего профиля (скрывать) одну оценку. Поэтому я просто попросил убрать особенно низкую оценку – Работник фрилансерской платформы Upwork (Пакистан)**

Отсутствие работы в достаточном объеме волновало многих работников **платформ на основе геолокации** еще в 2019 году. Между тем в период пандемии COVID-19 эта ситуация обострилась еще больше (см. вставку 4.2). В 2019 году примерно 69 процентов опрошенных курьеров в цифровом секторе доставки говорили о желании доставлять больше заказов, причем главным препятствием называлось отсутствие работы (83 процента). Это может объясняться ростом конкуренции и предложения труда, поскольку большинство респондентов отметили увеличение количества платформ (56 процентов) и курьеров (62 процента) в местах своего проживания.

**Курьеров много, поэтому много заказов не получишь – Работник платформы доставки Rappi (Мексика)**

Работники традиционного сектора доставки, желающие выполнять большее число заказов (58 процентов), в качестве главной причины просто указали на недостаточное количество работы (90 процентов), что было отчасти следствием конкуренции со стороны работников цифрового сектора доставки. Многие водители (почти 72 процента) как в традиционном, так и цифровом секторе такси, также отметили рост количества платформ в этом секторе, результатом чего стало ужесточение конкуренции, причем некоторые водители работали то в режиме обычного такси, то использовали приложения.

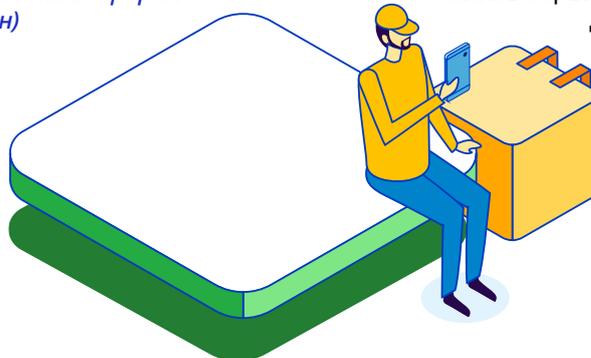
**Раньше я работал в обычной компании такси, но ушел оттуда из-за резкого падения спроса на традиционные услуги такси – Работник платформы такси Uber (Ливан)**

Особенности устройства платформ влияют на способность работников, использующих сервисы геолокации, получать достаточный объем заказов – в частности, с помощью рейтинга и оценок. Большинство работников цифровых секторов такси и доставки (примерно 85 процентов) пользуются одной платформой для получения работы, причем в Марокко и Индонезии таких почти 100 процентов. Одна из главных причин этого – потребность сохранять свой рейтинг, от которого зависит доступность работы и получение бонусов (см. разделы 4.2.2 и 4.3.2). В большинстве стран значительная часть респондентов в цифровом секторе такси и доставки (соответственно, более 70 и 60 процентов) указали, что объем получаемой работы зависит как от рейтинга, так и процента принятых заказов. Необходимость сохранять высокий рейтинг и большой процент принятых заказов ограничивает возможность «множественной регистрации» или использования нескольких платформ на основе геолокации, так как одновременно можно выполнять только один заказ.

**Стоит только отказаться от заказа, как процент принятых мною заказов снижается, и дальше приложение присылает мне меньше заказов – Работник платформы такси DiDi (Мексика)**

На платформах также могут действовать жесткие правила в отношении множественной регистрации. Так, в Китае некоторые платформы доставки обязывают работников передавать им информацию о своем местоположении, делать фотографии самих себя в рабочей одежде и загружать их в свои группы в социальных сетях, чтобы доказать присутствие на работе, а если работник не выходит на связь в течение 15 минут, он может получить штраф в размере однодневного заработка. В Индии и Ливане свыше 90 процентов работников сервисов доставки указали, что

для выполнения заказов им либо выдали, либо они должны были сами купить себе униформу и рюкзаки. На такую



► **Вставка 4.2 Влияние COVID-19 на наличие и доступность работы**

В августе 2020 года для оценки влияния пандемии COVID-19 на работников секторов такси и доставки (как цифровых, так и традиционных) в Чили, Индии, Кении и Мексике были проведены телефонные экспресс-опросы 182 курьеров и 222 водителей, участвовавших в обследовании 2019 года (см. Приложение 4А). Четырнадцать процентов этих работников (56 респондентов) больше не работают в соответствующих секторах. Из них 32 процента (18 респондентов) бросили работу в силу причин, связанных с COVID-19 (таких как ограничения в период карантина или страх перед заражением), остальные – в силу причин, не связанных с COVID-19 (трудоустройство в другом секторе, неудовлетворенность оплатой или условиями труда, либо в случае Чили – низкий спрос и повышенный риск в связи с беспорядками, начавшимися в октябре 2019 года).

**Я бросил работу в Ola по причине крайне низкого дохода и высоких налогов и комиссионных. Я работал по 12 часов в сутки, но денег все равно не хватало, чтобы ежемесячно платить по кредиту – Бывший работник платформы такси Ola (Индия)**

Вставки 4.4, 4.5 и 4.6 о влиянии COVID-19 на доходы, социальную защиту и охрану труда отражают результаты опросов остальных 348 респондентов, которые в августе 2020 года продолжали работать или планировали вернуться к работе таксиста (197 респондентов) или курьера (151 респондент). При этом 68 процентам из них пришлось сделать перерыв в работе, а 32 процента работали в течение пандемии в силу экономической необходимости, зачастую несмотря на серьезные опасения заразиться COVID-19 на работе. У некоторых перерыв в работе длился менее месяца (24 процента), у большинства – два месяца или более (59 процентов). Среди причин перерыва в работе в секторах такси и доставки (как традиционных, так и цифровых) назывались отсутствие спроса, ограничения свободы передвижения и страх заразиться вирусом либо в нескольких случаях – заражение вирусом самих респондентов или членов их семьи. На момент опроса 26 процентов опрошенных (89 человек) так и не вернулись к работе, но планировали сделать это, как только позволит ситуация.

**Поскольку я – иностранец, то если я не буду работать, нам нечего будет есть, поэтому я нужен своей семье – Работник платформы доставки PedidosYa (Чили)**

**Это мой основной источник дохода, а мне приходится содержать свою семью – Работник платформы такси Uber (Кения)**

Большинство респондентов, продолжавших работать в период пандемии, работали в цифровом секторе доставки, где наблюдался разный уровень спроса: по словам некоторых, он вырос (13 процентов) или не изменился (15 процентов), однако большинство отмечают его сокращение (72 процента). Некоторые работники сервисов занимались доставкой заказов и покупок из супермаркетов или аптек, между тем, как до пандемии доставляли в основном еду из ресторанов.

С началом пандемии некоторые платформы такси, такие как DiDi, Beat и Uber (в Чили и Мексике), добавили доставку заказов или товаров в перечень своих услуг. Однако вероятность в какой-то момент прекратить работу (в том числе в силу запрета) у водителей такси – как в цифровом, так и традиционном секторе – все равно была выше, чем у курьеров (76 и 83 процента против, соответственно, 52 и 65 процентов). Подавляющее большинство водителей сервисов такси (89 процентов) указали на сокращение спроса, что можно объяснить ограничением свободы передвижения, приостановкой оказания услуг в период карантина, а также шоком, переживаемым индустрией туризма.

**Источник:** Экспресс-опросы MOT (2020).

униформу и рюкзаки наносится логотип или фирменный знак, показывающий клиентам, что работник связан с той или иной платформой. Это может иметь значение для получения работником страховых выплат, что затрудняет множественную регистрацию и зачастую приводит к ситуации, когда работник выходит на рынок с помощью одной-единственной платформы или привязан только к ней, что вызывает вопросы, касающиеся характера трудовых отношений (см. раздел 5.3.10).

**Иногда главный в группе проверяет на местах наличие униформы и рюкзаков – Работник платформы доставки Zomato (Индия)**

**Меня сбил мотоцикл, и я получил травму. При этом Toters не оказал мне никакой помощи, поскольку на мне не было униформы – Работник платформы доставки Toters (Ливан)**

## 4.2.2 Уровень заработка работников платформ цифрового труда

Неоднородность работы, выполняемой с помощью платформ цифрового труда – от разработки программ до услуг доставки – отражается на уровне заработка, который варьируется в широких пределах в зависимости от степени ее сложности<sup>2</sup>. Для многих работников, особенно из развивающихся

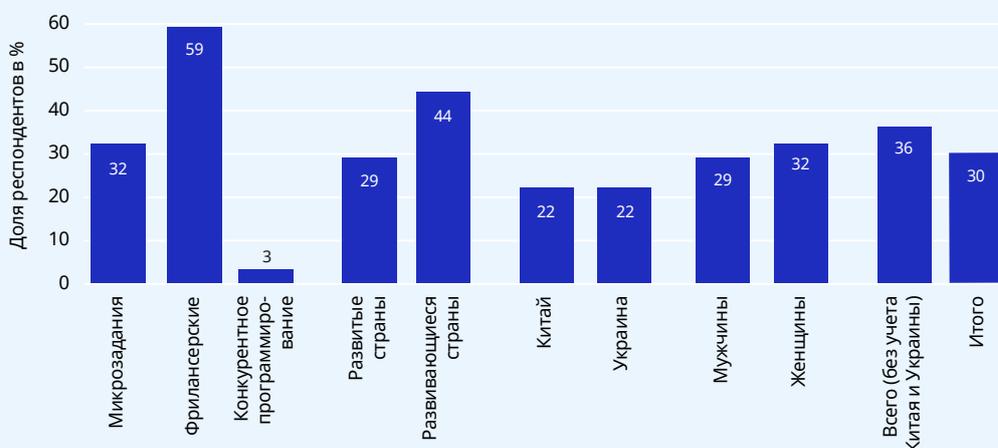
стран – в частности, для многих женщин – работа на **онлайн-платформах на основе веб-технологий** является главным источником дохода. На это указала примерно треть респондентов (см. рис. 4.11), причем доля тех, для кого такая работа является главным источником дохода, особенно высока среди работников фрилансерских платформ (59 процентов). Это также главный источник дохода многих работников из развивающихся стран (44 процента) и особенно женщин в этих странах (52 процента). При этом некоторых из них беспокоит малый размер их дохода и его нестабильный характер.

**Думаю, это здорово, что доход можно заработать таким образом. Но было бы лучше, если бы это хотя бы немного обеспечивало финансовую стабильность – Работница фрилансерской платформы Upwork (Греция)**

Для подавляющего большинства опрошенных работников платформ конкурентного программирования (97 процентов) эта работа не является источником дохода. Всего 12 процентов респондентов указали, что в истекшем году выиграли на конкурсе денежный приз, причем в большинстве случаев речь шла об участии в одном или двух конкурсах. Размер призового фонда зависит от конкурса; по словам респондентов, они участвовали в конкурсах с призовым фондом от нескольких долларов до 10.000 долларов США.

В случае онлайн-платформ на основе веб-технологий на уровень заработка работника,

► **Рис. 4.11 Доля респондентов, считающих дистанционную работу главным источником своего дохода, в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола**



Источник: см. рис. 4.9.

<sup>2</sup> Приведенный в настоящем разделе анализ уровня заработка исключает платформы конкурентного программирования, где победитель получает денежный приз.

► Таблица 4.2 Почасовая оплата труда работников онлайн-платформ на основе веб-технологий в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола работника (в долларах США)

	Полученный почасовой заработок			Совокупный почасовой заработок (оплачиваемое и неоплачиваемое время)		
	Средний	Медианный	Количество наблюдений	Средний	Медианный	Количество наблюдений
Фрилансерские платформы	11,2	7,2	296	7,6	5,3	297
Платформы микрозаданий	4,4	3,0	2026	3,3	2,2	2021
Развитые страны	6,1	4,5	1413	4,5	3,3	1405
Развивающиеся страны	4,1	2,0	908	2,8	1,4	913
Китай	4,2	2,9	1036	2,7	1,8	1039
Украина	4,7	2,3	651	3,2	1,4	652
Мужчины	5,0	3,0	2451	3,5	2,2	2452
Женщины	4,8	2,9	1557	3,4	1,9	1556
<b>Всего (без учета Китая и Украины)</b>	<b>5,3</b>	<b>3,3</b>	<b>2322</b>	<b>3,9</b>	<b>2,5</b>	<b>2318</b>
<b>Итого</b>	<b>4,9</b>	<b>3,0</b>	<b>4009</b>	<b>3,4</b>	<b>2,1</b>	<b>4009</b>

**Примечание:** В разрезе секторов данные цензируются до 1 и 99 процентов.

**Источники:** Глобальный опрос MOT сетевых работников (2017) и работников фрилансерских платформ (2019–20); опросы MOT работников платформ в Китае (2019) и Украине (2019).

помимо типа платформы, влияет то, сколько времени он тратит на выполнение бесплатных заданий. В течение обычной недели средняя почасовая оплата труда (оплачиваемое время) дистанционного работника составляет 4,9 доллара США (см. таблицу 4.2). При этом большинство работников (66 процентов) получают меньше среднего, и это без учета затрат времени на поиск работы, особенно вследствие избыточного предложения труда на некоторых платформах (Graham et al. 2017). С учетом неоплачиваемого времени (см. раздел 4.2.3) средняя почасовая оплата труда снижается до 3,4 доллара, причем большинство работников (66 процентов) получают меньше среднего (см. рис. 4.12).

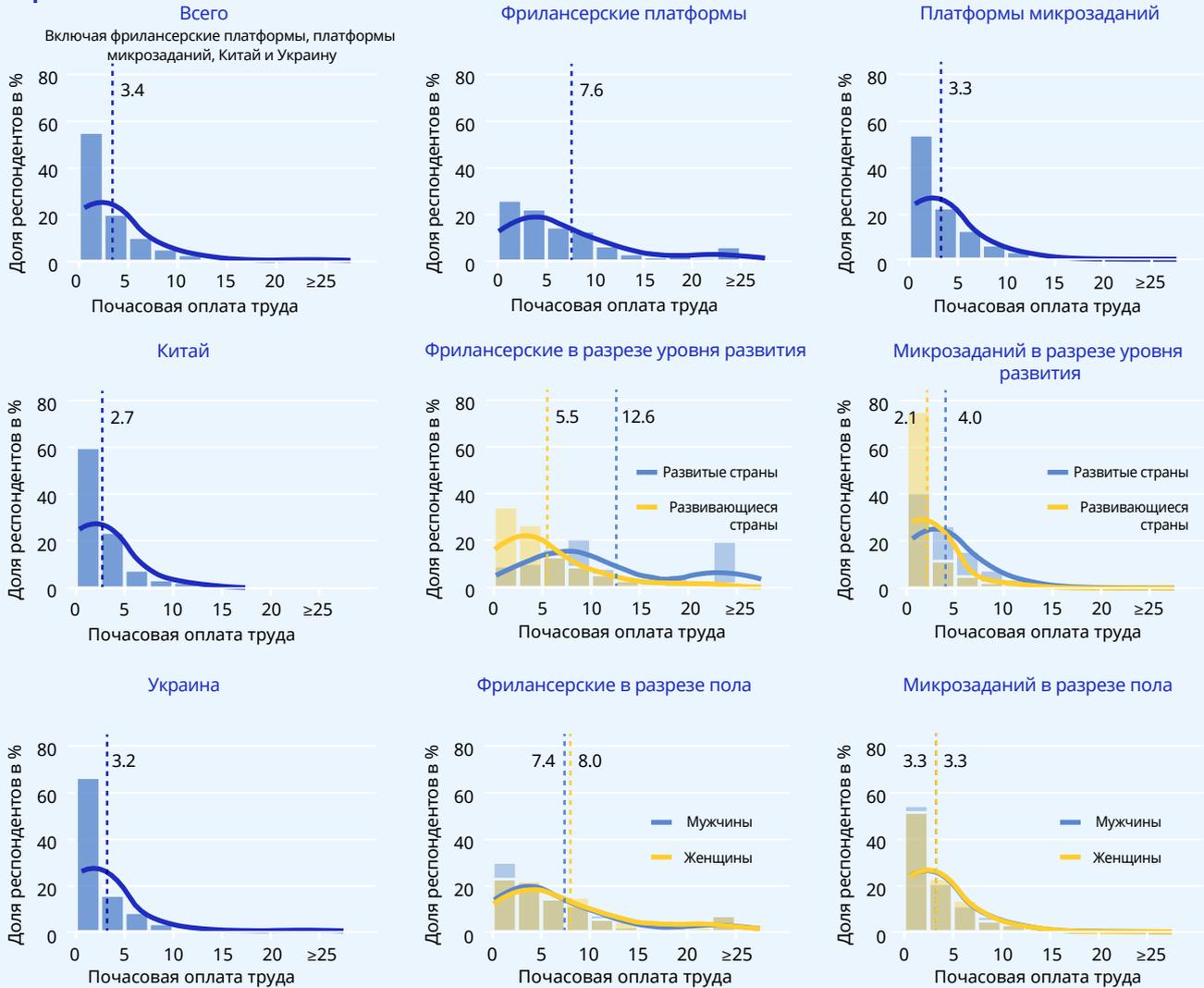
У работников фрилансерских платформ средняя почасовая оплата труда (оплачиваемое время) в течение обычной недели выше, чем у работников платформ микрозаданий (11,2 доллара США против 4,4 доллара США). С учетом неоплачиваемого времени совокупная средняя почасовая оплата труда работников фрилансерских платформ (оплачиваемое и неоплачиваемое время) сокращается до 7,6 доллара США, причем 64 процента работников получают меньше среднего. С учетом неоплачиваемого времени у работников платформ

микрозаданий совокупная средняя почасовая оплата труда (оплачиваемое и неоплачиваемое время) сокращается до 3,3 доллара США, причем 63 процента работников получают меньше среднего.

Кроме того, результаты статистического анализа показывают, что работники платформ микрозаданий, если учитывать базовые характеристики, получают значительно меньше своих коллег, занимающихся аналогичным видом деятельности на традиционном рынке труда (см. Приложение 4В). В Индии работники Microtask получают на 64 процента, а в США – на 81 процент меньше, чем на обычном рынке труда. В половом разрезе эта разница еще больше и в той, и в другой стране (см. рис. 4.13).

Между развитыми и развивающимися странами наблюдаются значительные различия в уровне оплаты труда работников онлайн-платформ на основе веб-технологий. У опрошенных работников из развивающихся стран, а также участников опроса в Китае и Украине средняя почасовая оплата труда (с учетом только оплачиваемого времени, а также оплачиваемого и неоплачиваемого) ниже, чем у работников в развитых странах (см. таблицу 4.2).

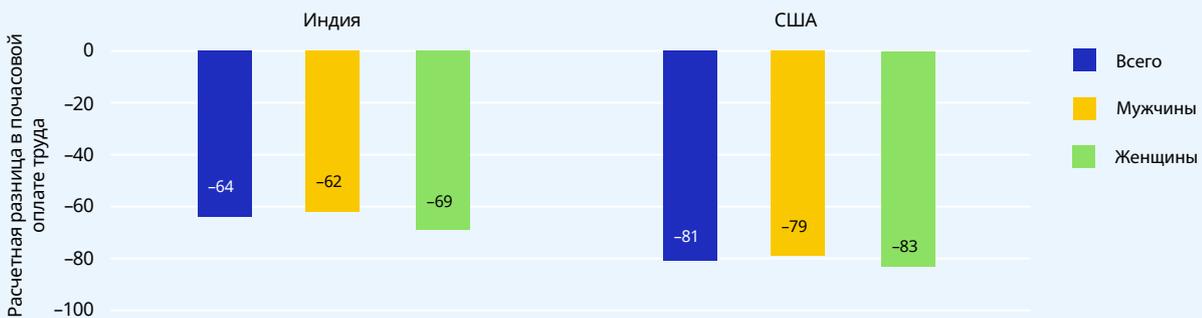
► **Рис. 4.12 Почасовая оплата труда работников онлайн-платформ на основе веб-технологий (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола**



**Примечание:** В разрезе секторов данные цензируются до 1 и 99 процентов. Вертикальные пунктирные линии обозначают средние значения.

**Источники:** см. таблицу 4.2.

► **Рис. 4.13 Почасовая оплата труда опрошенных работников платформ микрозаданий по сравнению с аналогичными работниками на традиционном рынке труда Индии и США в разрезе пола (расчетная разница в процентах)**



**Источники:** Глобальный опрос МОТ сетевых работников (2017); периодические обследования рабочей силы национальным агентством статистики Индии; Бюро переписи населения США, обследование населения 2017 г.

**Пока что все шло замечательно, плохо лишь то, что выходцам из Нигерии не дают выгодных заданий – *Работник платформы микрозаданий Microworkers (Нигерия)***

Средняя почасовая оплата труда работников платформ микрозаданий и фрилансерских платформ (оплачиваемое и неоплачиваемое время) в развитых странах намного выше (соответственно, 4 и 12,6 доллара США), чем в развивающихся (соответственно, 2,1 и 5,5 доллара США). В случае фрилансерских платформ эта разница остается значительной даже после учета базовых характеристик и типа выполняемой работы; в целом работники в развивающихся странах получают на 60 процентов меньше, чем в развитых (см. Приложение 4В). Результаты анализа также показывают, что работники в развитых странах обычно зарабатывают больше, если у них есть постоянные клиенты, чем в противном случае. Это может указывать на то, что более выгодные задания достаются работникам из развитых стран. Более низкая оплата труда, характерная для работников из развивающихся стран, может объясняться отношением к ним со стороны клиентов и особенностями устройства платформы, лишаящей этих работников доступа к выгодным заданиям (см. раздел 4.5).

Анализ гендерной разницы в оплате труда работников платформ на основе веб-технологий дал неоднозначные результаты. Предыдущие исследования показали, что женщины в виртуальной экономике все равно зарабатывают меньше мужчин (Aleksynska, Shevchuk and Strebkov 2021; Liang et al. 2018; Foong et al. 2018; United Kingdom, Department for Business, Energy and Industrial Strategy 2018b; Adams-Prassl and Berg 2017). Между тем проведенные MOT опросы говорят о том, что проявляющаяся в среднем гендерная разница в оплате труда не всегда является значимой для статистического анализа. Средняя почасовая оплата труда удаленно работающих женщин (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) лишь немногим ниже, чем у мужчин (3,4 доллара против 3,5 доллара США), причем у женщин в развитых странах она также ниже, чем у мужчин (4,2 доллара против 4,8 доллара США). Однако в развивающихся странах средняя почасовая оплата труда женщин (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) выше, чем у мужчин (3,4 доллара против 2,6 доллара США). Более высокий заработок женщин в развивающихся странах можно объяснить их более высоким уровнем образования по сравнению с мужчинами (см. раздел 4.1.6), что позволяет выполнять более высокооплачиваемую работу.

Однако результаты статистического анализа с учетом поправок на все базовые характеристики показывают, что между опрошенными работниками фрилансерских платформ обоих полов нет значимой разницы в почасовой оплате труда (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) ни в развитых, ни в развивающихся странах. При этом анализ результатов странового опроса работников фрилансерских платформ указывает на значительную гендерную разницу в оплате труда: если женщины в Украине зарабатывают на 26 процентов меньше мужчин, то в Китае на платформе 680 – на 32 процента меньше (на других китайских платформах значимая разница не наблюдается) (см. Приложение 4В).

На размер заработка работников онлайн-платформ на основе веб-технологий влияет конкуренция между ними, высокий размер комиссионных и количество неоплачиваемых заданий. Жесткая конкуренция наблюдается и между работниками фрилансерских платформ. Чтобы повысить свою репутацию и улучшить профиль, многие респонденты, по их словам, выполняли низкооплачиваемую работу (62 процента), снижали цену ради получения заданий (60 процентов) или работали бесплатно (13 процентов). Случаи снижения заявленной цены также отмечались в Китае и Украине (соответственно, 44 и 20 процентов). Кроме того, в период пандемии COVID-19, когда численность работников таких платформ увеличилась (см. раздел 1.3), многим пришлось занижать цену ради получения работы (Stephanu et al. 2020).

**Проблема в том, что конкуренция происходит путем демпинга, что порождает культуру ценовых войн – *Работница фрилансерской платформы Upwork (Франция)***

На уровень заработка также влияют различные типы комиссионных (сервисных сборов, платы за подписку, платы за подачу заявки и т.д.), взимаемых платформами (см. таблицу 4.3). Значительная часть опрошенных работников фрилансерских платформ (от 36 процентов работников российских и украинских платформ, кроме Kabanchik, до 65 процентов работников Upwork) указали на уплату сервисного сбора за каждое задание. Размер комиссионных или сервисного сбора зависит от конкретной платформы. Так, на Upwork, Freelancer и PeoplePerHour он колеблется от 3,5 до 20 процентов (см. также раздел 2.2.1). Кроме того, значительная часть опрошенных работников Upwork (69 процентов) также упомянули об уплате комиссионных за подачу и получение предложений, причем некоторым приходилось покупать «баллы», чтобы подавать заявки на выполнение проекта.

► Таблица 4.3 Комиссионные, уплачиваемые работниками отдельных фрилансерских платформ (доля респондентов)

Уплачиваемые комиссионные	Freelancer	Upwork	Kabanchik	Другие российские (украинские) платформы
Разовый регистрационный сбор	22	4	16	15
Ежегодный регистрационный сбор	24	5	2	8
Премиальная подписка	0	5	-	-
Плата за подачу заявки (получение предложений)	22	69	29	27
Плата за первое место в поисковых запросах	7	10	6	9
Сервисный сбор за каждое задание	48	65	42	36
Сбор за зачисление оплаты на счет	24	41	14	21
Сбор за снятие средств со счета	24	61	21	29
Комиссионные за обмен валюты	15	24	4	8
Прочие сборы	0	2	0	0
Нулевой сбор	7	0	15	23

**Источники:** Глобальный опрос MOT работников фрилансерских платформ (2019–2020) и опрос MOT работников платформ в Украине (2019).

*Сначала я платила ежемесячно, чтобы получать больше предложений, теперь же покупаю баллы, чтобы подавать заявки. Десять баллов стоят 1,50 доллара, но поскольку в некоторых случаях подача заявки стоит шесть баллов, надолго их не хватает. Иногда за одну-две недели приходилось платить 20 долларов, а работа доставалась кому-то другому – Работница фрилансерской платформы Upwork (США)*

*Я плачу Upwork каждый раз за подачу заявки, при получении оплаты и за снятие средств со счета – Работница фрилансерской платформы Upwork (Филиппины)*

Кроме того, работники платят за снятие средств со счета и обмен валюты (см. таблицу 4.3), что не может не влиять на уровень заработка. В силу высоких транзакционных издержек некоторым работникам из развивающихся стран приходится искать обходные пути и для получения работы и повышения уровня своего дохода пользоваться социальными сетями, такими как LinkedIn или Facebook (см. вставку 4.3).

Неоплата выполненных заданий, в том числе вследствие необоснованного отклонения результатов труда, также влияет на уровень заработка. Например, на платформах микрозаданий, где всем процессом распределения

и оценивания работы управляют алгоритмы, необоснованное отклонение результатов труда, зачастую без каких-либо комментариев, является обычным делом (см. раздел 4.3.2). Это не только приводит к потере заработка за уже выполненную работу, но и снижает рейтинг и, следовательно, ограничивает возможности получения новых заданий. Кроме того, на фрилансерских платформах часто проводятся творческие конкурсы, где клиенты выбирают один из нескольких вариантов дизайна, разработанных профессионалами своего дела. В результате оплату получает только тот, кто был признан победителем – остальные участники за свою работу не получают ничего. Аналогичная ситуация может возникнуть и в традиционной экономике, однако, в случае участия агентства риск не возлагается на работника.

**Платформы такси и доставки** являются главным источником дохода для, соответственно, 84 и 90 процентов опрошенных работников этих секторов. В традиционной экономике доля таких работников несколько выше (примерно 92 процента в каждом случае). Подавляющее большинство женщин, занятых в цифровых секторах такси и доставки (соответственно, 76 и 86 процентов) также отметили, что эта работа служит для них главным источником дохода.

### ► Вставка 4.3 Способы повысить оплату труда и избежать платных платежных операций

Ряд опрошенных работников онлайн-платформ на основе веб-технологий из развивающихся стран выразили беспокойство низкой оплатой труда вследствие больших комиссионных, взимания платы за снятие средств и неоплаты выполненной работы. В некоторых случаях работники платформ испытывают сложности в связи с действующим в некоторых странах эмбарго на дистанционные платежные сервисы.

**Мне на почту приходят сообщения о том, что заявки на услуги перевода есть, но что я не смогу их принять, поскольку оплату нельзя будет перевести – Участница опроса (Сирия)**

Чтобы выйти из этой ситуации, многие респонденты, по их словам, ищут клиентов напрямую с помощью LinkedIn, Facebook и других социальных сетей, а также неформальных каналов. При этом некоторые также используют платформы цифрового труда, действующие в их регионе и использующие региональные языки, что уменьшает конкуренцию со стороны других регионов мира. Прямое взаимодействие с клиентами в ряде случаев позволяет добиться более высокой оплаты труда, использовать варианты оплаты, на которые эмбарго не распространяется, и установить доверительные отношения. С другой стороны, это создает определенные сложности, поскольку чтобы завести связи, позволяющие регулярно получать работу, требуется время.

**Я задумалась о том, как напрямую искать клиентов. Я начала с LinkedIn и стала добавлять людей в свою ленту. На это уходит время, но клиентам это удобно, поскольку мы лично знаем друг друга – Участница опроса (Оккупированные палестинские территории)**

Источник: Собеседования МОТ.

Размер почасовой оплаты труда работников этих секторов (включая время ожидания) колеблется в зависимости от страны (см. рис. 4.14) от 1,1 доллара США (Индия) до 8,2 доллара США (Ливан) у водителей такси и от 0,9 доллара США (Гана) до 3,5 доллара США (Украина) у курьеров. При этом большинство работников секторов во всех странах получают меньше среднего. Кроме того, на доходы работников платформ на основе геолокации серьезное влияние оказала пандемия COVID-19 (см. вставку 4.4).

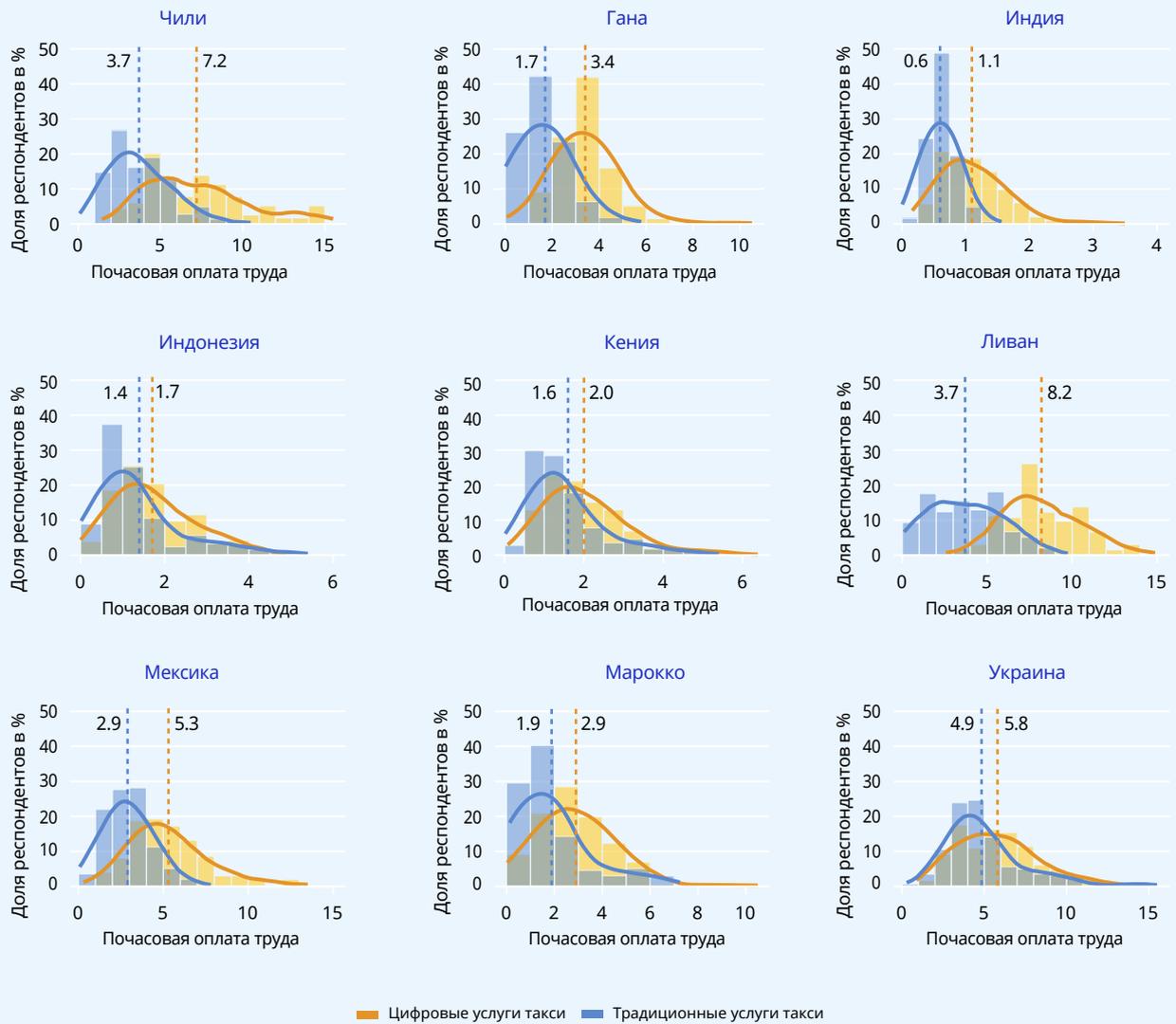
Уровень заработка работников цифровых сервисов обычно выше, чем в традиционных секторах, несмотря на существенную разницу, наблюдаемую в зависимости от страны. Как показали результаты статистического анализа с учетом поправок на базовые характеристики (см. Приложение 4B), водители сервисов такси получают от 22 (Украина) до 86 процентов (Гана) больше, чем их коллеги в традиционной экономике (см. рис. 4.15). При этом в Кении и Ливане работники сервисов доставки зарабатывают больше, чем их коллеги в традиционной экономике (соответственно, на 39 и 25 процентов), а в Чили – меньше (на 24 процента)<sup>3</sup>.

На размер заработка работников как в цифровых, так и традиционных секторах влияют особенности устройства платформ и используемая ими бизнес-модель. У первых заработок включает бонусы и льготы. Большинство опрошенных работников цифровых секторов такси и доставки указали на предложение (свыше 76 процентов) и получение бонусов (свыше 60 процентов). Для более чем 85 процентов респондентов бонусы являются значительной частью дохода. Тем самым более высокий уровень заработка в цифровых секторах можно объяснить более высокими экономическими стимулами или бонусами, которые предлагают платформы.

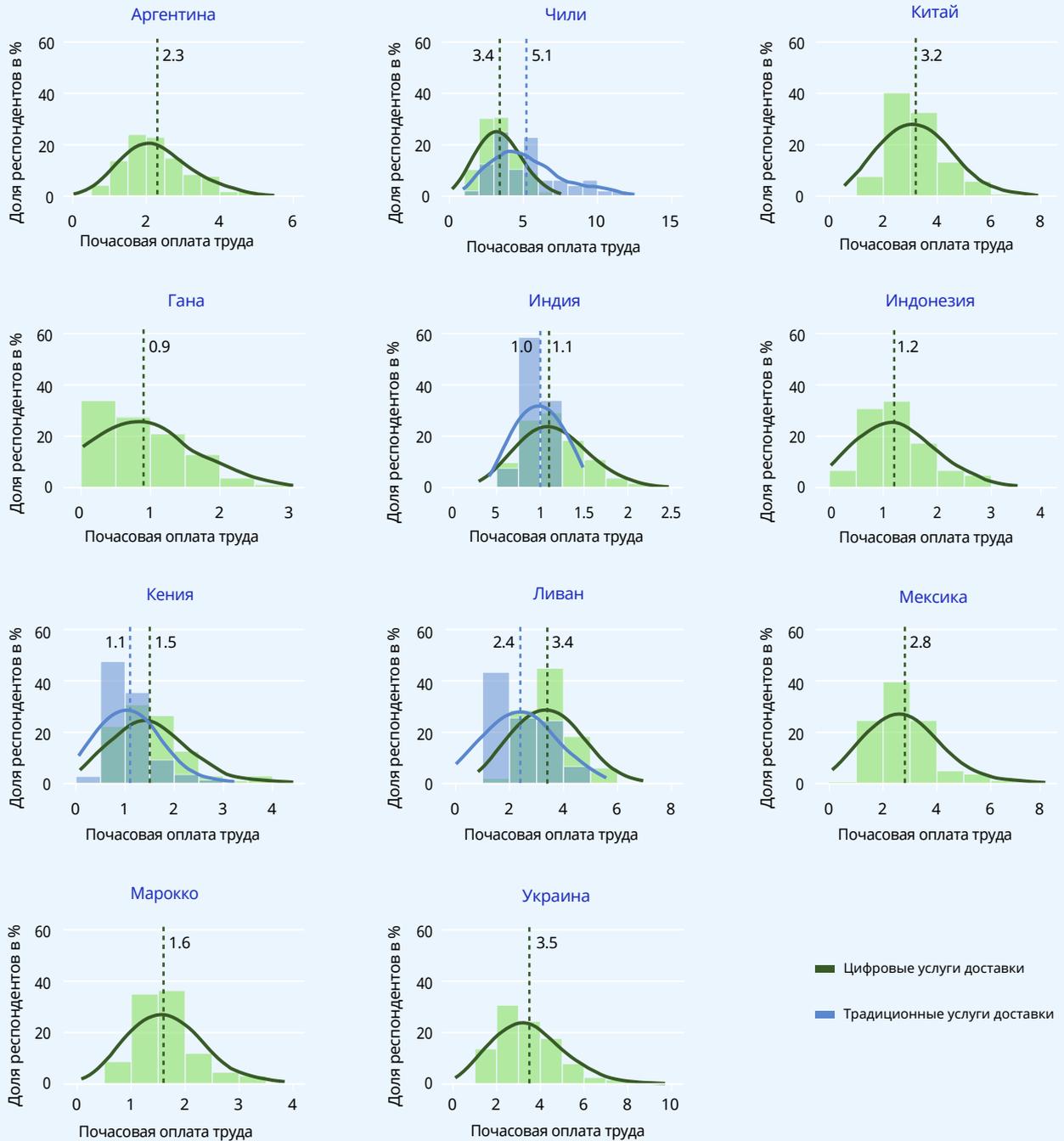
Предложение бонусов зависит от операторов платформ и от страны их присутствия. Например, если в Марокко бонусы предлагались лишь 15 процентам водителей такси, в большинстве своем являющихся работниками Careem, то в Индонезии – почти всем водителям сервисов Gojek или Grab (99 процентов). При этом там, где бонусы предлагались, они выступали серьезным стимулом, способствуя с помощью игрофикации увеличению продолжительности и интенсивности работы водителей.

<sup>3</sup> Индия была исключена из анализа уровня оплаты труда курьеров методом регрессии, поскольку опрос работников традиционной экономики проводился в Мумбае среди dabbawalas (курьеров, доставляющих традиционные коробки с обедом), а опрос работников цифровых сервисов – в Бенгалуру и Дели, что ограничивает сопоставимость значений дохода.

► Рис. 4.14 Почасовая оплата труда в секторах такси и доставки в разрезе стран (в долларах США)

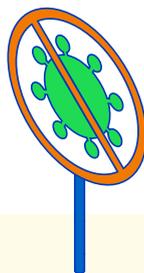


► Рис. 4.14 (продолжение)



**Примечание:** В разрезе секторов данные цензируются до 1 и 99 процентов. Вертикальные пунктирные линии обозначают средние значения.

**Источники:** см. таблицу 4.3.



#### ► Вставка 4.4 Влияние COVID-19 на доходы

В странах, где проводился экспресс-опрос по изучению влияния COVID-19, среди активных на тот момент работников девять из десяти опрошенных водителей такси (как в цифровом, так и в традиционном секторе) и различная доля курьеров (от 45 процентов в Чили до 85 процентов в Кении) указали на сокращение своего дохода с начала пандемии. В большинстве случаев это объяснялось сокращением спроса, хотя некоторые работники сектора доставки указали на его увеличение (см. вставку 4.2).

**Я работаю меньше, чем до пандемии, поскольку заказов такси нет. Два месяца вообще не работал, и за это время истратил все свои сбережения – Работник платформы такси InDriver (Мексика)**

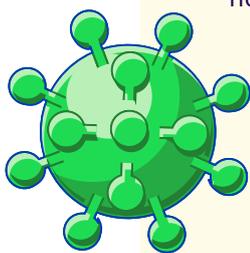
Чтобы восполнить потери дохода, часть опрошенных работников сервисов такси или доставки (соответственно, 31 и 14 процентов) указали, что, помимо работы на платформах, занимались подработкой с помощью частных каналов. Большинству из них это дало лишь небольшое дополнение к доходу от основной работы, однако, в некоторых случаях превышало обычный заработок. Например, по словам одного из индийских водителей Uber, за то время, пока он не работал на платформе из-за карантина, он возил пассажиров из Дели в их родные деревни, зарабатывая в пять раз больше, чем обычно получал в месяц с помощью приложения.

Некоторые из работников цифровых сервисов также, по их словам, занимались другой работой. Одни с началом пандемии нашли себе новую работу (7 процентов) или занимались подработкой (4 процента), другие остались работать на прежнем месте (8 процентов) или продолжали заниматься подработкой, чтобы восполнить свой доход (3 процента). Кроме того, 13 процентов работников указали, что у них была вторая работа, которую они потеряли с началом пандемии.

Свыше 90 процентов опрошенных водителей такси и свыше 70 процентов работников сектора доставки (как цифровых, так и традиционных) указали на финансовые последствия пандемии для их семьи. При этом 79 процентов работников из-за ухудшения своего материального положения сократили свои расходы, 65 процентов – тратили сбережения, 48 процентов – отсрочили оплату счетов, а 29 процентов – взяли деньги займы у друзей, родственников или соседей, 13 процентов – в банке и 4 процента – у компании-оператора. Некоторые сменили квартиру или вернулись в родную деревню (11 процентов), продали свое имущество (10 процентов), занялись земледелием или животноводством (7 процентов) или пошли на другие меры, чтобы сократить расходы или получить дополнительный заработок (7 процентов). В частности, 43 процентам водителей сервисов такси приходилось погашать кредит на покупку автомобиля. Примерно половине удалось добиться полной или частичной отсрочки платежей, другая половина продолжала платить по кредиту в том же размере, что и до пандемии.

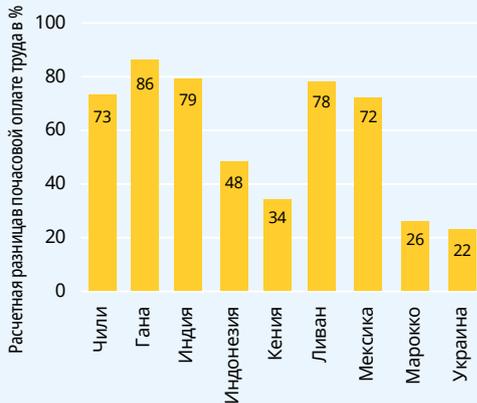
Примерно треть опрошенных работников всех секторов получала помощь от государства или муниципалитета в той или иной форме. В Чили и Индии большинство респондентов получали помощь государства в натуральном выражении, а некоторые – также финансовую помощь. При этом лишь немногие (9 процентов) получали помощь в денежном или натуральном выражении от своей платформы или предприятия, за исключением работников традиционного сектора доставки в Кении (53 процента) и водителей сервисов такси в Индии (26 процентов).

**Источник:** Экспресс-опросы MOT (2020).

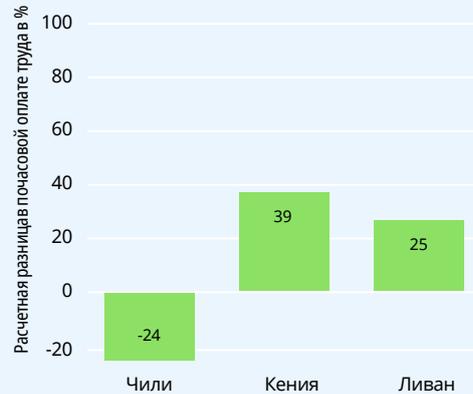


► **Рис. 4.15 Почасовая оплата труда работников цифровых секторов такси и доставки по сравнению с аналогичными работниками традиционных секторов в разрезе стран (расчетная разница в процентах)**

#### Сектор такси



#### Сектор доставки



Источник: см. рис. 4.3.

Платформы на основе геолокации, особенно в сфере такси, способны оказывать клиентам недорогие услуги, одновременно предлагая работникам бонусы и льготы (см. раздел 2.3), что может дестабилизировать местные рынки труда и сократить работникам традиционных секторов возможность получать доход. Почти половина опрошенных водителей обычных такси в разных странах указала на беспрецедентное сокращение количества заказов в день и размера дневного заработка, тогда как, по мнению трети водителей, ни то, ни другое не изменилось. В некоторых странах (Чили, Индии и Мексике) на сокращение количества заказов и размера дневного заработка указали 70 процентов водителей.

Кроме того, водители обычных такси часто указывали на более длительные периоды простоя по сравнению с водителями сервисов. Так, у водителей обычных такси в Индии, по их словам, время простоя между поездками составляло в среднем 93 минуты, тогда как у водителей цифровых сервисов такси – всего 16 минут.

Предлагаемые платформами бонусы привлекают большое число работников, что может увеличить предложение труда по сравнению с предполагаемым спросом и обострить

конкуренцию. По словам 43 процентов водителей сервисов такси, со временем зарабатывать бонусы становится все труднее вследствие вносимых платформами изменений. Работников, указывающих на такие сложности, особенно много в некоторых странах – например, в Индии, где на это указали 84 процента респондентов.

**Изменения, вносимые в систему начисления бонусов, осложняют положение водителей. Чтобы их получить, нам приходится тратить все больше сил и работать весь день – Работник платформы такси Gojek (Индонезия)**



**Поначалу работать в Ola было выгодно, но потом бонусы срезали, и заработок тоже – Работник платформы такси Ola (Индия)**

Помимо потери бонусов, работники цифровых сервисов – в частности, водители такси – также теряют на том, что платформы взимают с них комиссионные (размер которых зависит от платформы и страны, см. таблицу 4.4) или дополнительную плату за перевод денежных средств. Так, размер комиссионных Uber варьируется от 5 процентов (Кения) до 25 процентов в целом ряде стран. Но даже в пределах одной страны размер комиссионных может колебаться от 5 до 40 процентов в зависимости от типа автомобиля и пройденного расстояния.

**У Uber размер комиссионных настолько высок, что после вычета мне практически ничего не остается – Работник платформы такси Uber (Гана)**

Среди других факторов, влияющих на заработок работников, назывались оплата кредитов или аренды автомобиля. У многих водителей сервисов такси автомобиль находится в собственности (69 процентов),

однако подавляющее большинство из них (70 процентов) покупали его в кредит. В ряде случаев кредиты выдавались операторами платформ. Это может привязывать работников к платформе, выдавшей кредит, и привести к возникновению финансовых проблем в случае сокращения тарифов с течением времени.

**Я купил свой автомобиль в кредит, поскольку сначала мы зарабатывали много. Но потом Ola и Uber срезали тарифы, и теперь мне нечем платить ежемесячные платежи на его погашение – Работник платформы такси Uber (Индия)**

Кроме того, ограниченные возможности получить страховку в случае ДТП (см. раздел 4.2.4) или повреждения автомобиля, неисправности в работе автомобиля или оборудования, на котором установлено приложение, могут приводить к дополнительной финансовой нагрузке на работников и к потере заказов.

► **Таблица 4.4 Размер комиссионных, взимаемых с водителей такси, в разрезе стран и платформ (в процентах)**

Страна	Uber	Beat	Bolt	Cabify	Careem	DiDi	Gojek	Grab	Ola
Чили	25 (18–35)	25 (20–30)	–	25 (15–25)	–	–	–	–	–
Гана	25 (15–25)	–	15 (10–25)	–	–	–	–	–	–
Индия	20 (15–44)	–	–	–	–	–	–	–	20 (15–40)
Индонезия	–	–	–	–	–	–	20 (10–33)	20 (5–40)	–
Кения	5 (5–25)	–	20 (5–22)	–	–	–	–	–	–
Ливан	25	–	–	–	20 (15–25)	–	–	–	–
Мексика	25 (10–37)	25 (15–28)	–	15 (12–20)	–	10 (9–30)	–	–	–
Марокко	–	–	–	–	25 (10–40)	–	–	–	–
Украина	25 (5–35)	–	15 (10–40)	–	–	–	–	–	–

**Примечание:** Указанные значения отражают размер комиссионных (на момент опроса), наиболее часто называемый опрошенными работниками соответствующего сервиса в той или иной стране. В скобках указан диапазон ответов.

**Источник:** см. рис. 4.3.

**Я понял, что есть расходы на обслуживание автомобиля, которые не учитываются и которые невозможно компенсировать при столь низких тарифах – Работник платформы такси Beat (Чили)**

При этом в случае отмены или возврата заказа клиентом работнику приходится оплачивать потери из своего кармана либо проходить значительные расстояния без дополнительной платы. Примерно 70 процентов работников сервисов доставки указали, что обычно в неделю отменяется, как минимум, один заказ. При этом они отметили, что в случае отмены заказа в последнюю минуту они либо возвращают заказ в офис компании-оператора (50 процентов), ресторана или фирмы (42 процента), либо платят из своего кармана (7 процентов), либо им удается избежать оплаты (3 процента).

**Иногда в случае отмены заказа приходится возвращать товар, но затраты времени и топлива при этом никто не возмещает – Работник платформы доставки PedidosYa (Чили)**

На уровень заработка работников цифрового сектора доставки также влияет характер трудовых отношений с платформой. Работники некоторых платформ получают регулярный доход, однако, в других случаях их доход может в значительной мере зависеть от бонусов или количества заказов, что делает его более непредсказуемым и волатильным. Так, в Индии работники платформ доставки могут работать на условиях полной (от 10 до 12 часов в день) или частичной занятости (4 часа в день), по-сменно (2 или 3 рабочих дня в неделю) или получать плату за каждый выполненный заказ. Значительная часть опрошенных работников Swiggy и Zomato (соответственно, 74 и 96 процентов) работали на условиях полной занятости, получая «гарантированный минимальный доход», если отработали минимальное количество времени и доставили минимальное количество заказов. Иногда они получали больше бонусов, чем работающие на условиях частичной занятости. Почти

19 процентов опрошенных работников Glovo в Украине указали, что работают на условиях полной занятости, а 14 процентов – частичной занятости; при этом 67 процентов можно отнести к самозанятым или независимым подрядчикам. В Аргентине работники PedidosYa раньше работали на условиях полной занятости, однако, теперь в условиях растущей конкуренции со стороны других платформ там работают независимые подрядчики (López Mourelo 2020).

**Я получу гарантированный минимальный доход, если буду на связи шесть дней в неделю в течение 12 часов и выполню 60 заказов без перерыва на выходной. При этом мне заплатят 6.000 рупий (около 85 долларов США) в неделю – Работник платформы доставки Zomato (Индия)**

В отдельных странах среди работников платформ на основе геолокации наблюдается гендерная разница в оплате труда. При том, что женщин среди работников сервисов такси и доставки немного (см. раздел 4.1.2), в некоторых странах, где есть соответствующие данные, такая разница отмечается. В цифровом секторе доставки значительная гендерная разница в оплате труда наблюдается в Аргентине и Чили, где женщины зарабатывают примерно на 17 процентов меньше мужчин; однако, в Украине значительной разницы не наблюдается (см. Приложение 4В). Гендерная разница в оплате труда характерна и для некоторых развитых стран. По данным одного исследования цифрового сектора такси в США, в рамках которого было опрошено свыше миллиона водителей Uber, мужчины зарабатывают почти на 7 процентов больше, чем женщины. Эта гендерная разница объясняется разницей в опыте работы, предпочтениями, касающимися места работы, и скоростью езды (Cook et al. 2018). У женщин может быть меньше возможностей получать заказы, поскольку они ведут себя осторожнее и не склонны работать в ночное время, опасаясь дискриминации, преследования или насилия (см. раздел 4.5).

### 4.2.3 Рабочее время и сочетание работы с личной жизнью

Одна из главных причин трудоустройства на платформах – это свободный график, позволяющий сочетать работу с личной жизнью. Между тем результаты проведенного МОТ опроса показывают, что продолжительность рабочего времени на платформах может быть совершенно разной, что серьезно влияет на возможность сочетать работу с личной жизнью.

Работники **онлайн-платформ на основе веб-технологий** тратят значительное время, работая бесплатно. В среднем они работают 27 часов в неделю с учетом как оплачиваемого, так и неоплачиваемого времени (см. рис. 4.16), причем на выполнение бесплатной работы уходит примерно треть времени, или восемь часов. На фрилансерских платформах и платформах микрозаданий на каждый час оплачиваемой работы приходится, соответственно, 23 и 20 минут бесплатной работы. Половина работников платформ на основе веб-технологий работает 20 часов в неделю или меньше, однако один из каждых пяти респондентов указал, что работает свыше 40 часов в неделю. Работники фрилансерских платформ в среднем работают 30 часов в неделю, причем почти четверть работает свыше 40 часов. Работники платформ конкурентного программирования и микрозаданий работают сравнительно мало (соответственно, 18 и 24 часа в неделю). Однако при том, что половина работников платформ микрозаданий работают 16 часов или меньше, 20 процентов опрошенных работали свыше 40 часов, что указывает на значительные различия.

Работники онлайн-платформ на основе веб-технологий тратят свое время на выполнение как дистанционной работы, так и других видов оплачиваемого труда. У примерно половины есть другая оплачиваемая работа, в том числе наемная работа на окладе (45 процентов), работа с почасовой или ежедневной оплатой труда (23 процента) или независимая работа (21 процент), на выполнение которой они в среднем тратят 28 часов в неделю. При этом на платформах они работают в среднем 26 часов в неделю, что может значительно удлинять ее. Потребность работать так много указывает на низкую заработную плату как на дистанционном, так и на традиционном рынке труда. У большинства работников платформ микрозаданий (52 процента) есть другая оплачиваемая работа, которой они в среднем занимаются 30 часов в неделю. Между тем

На фрилансерских платформах и платформах микрозаданий на каждый час оплачиваемой работы приходится, соответственно, 23 и 20 минут бесплатной работы.

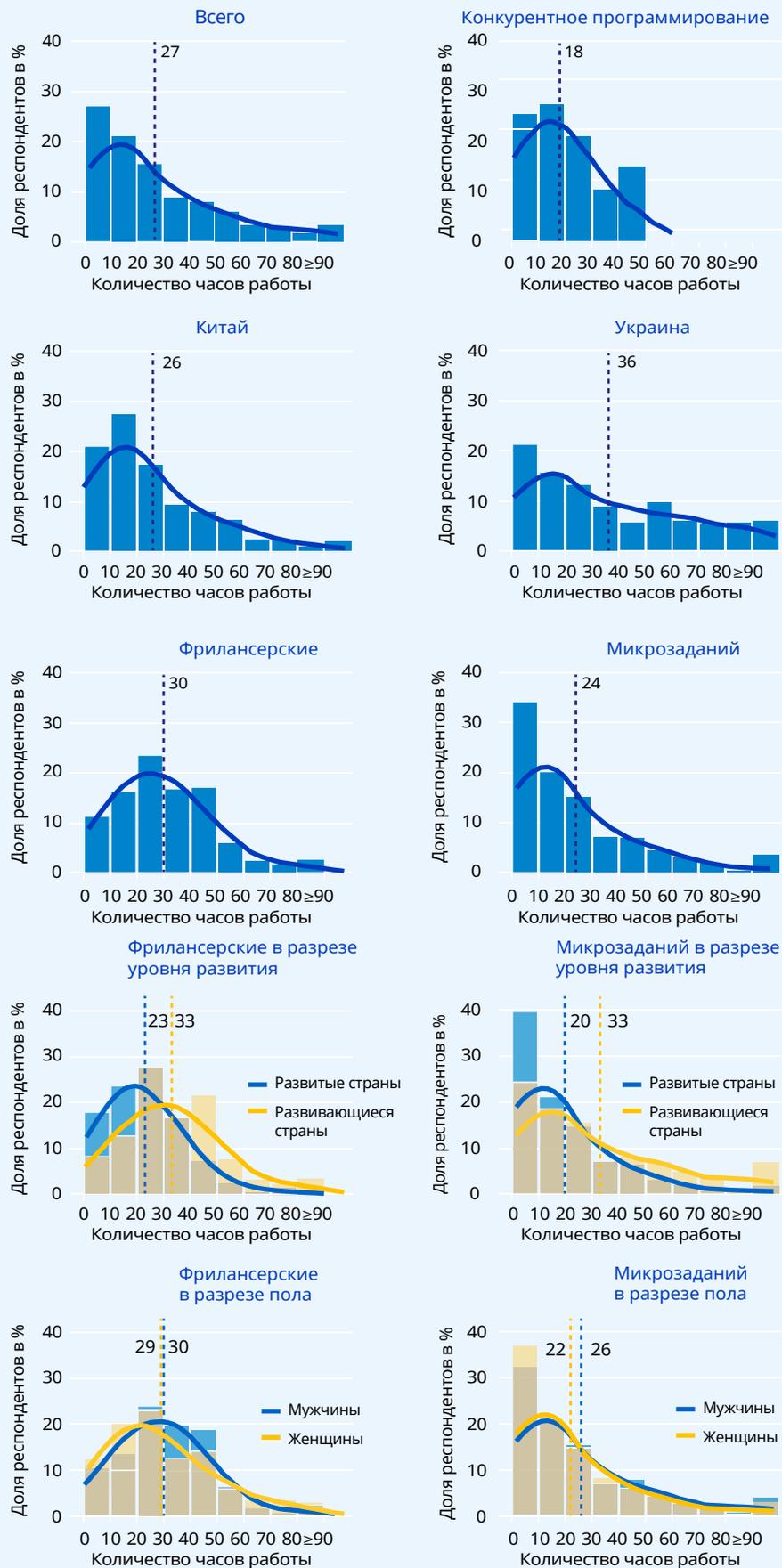
на фрилансерских платформах и платформах конкурентного программирования меньше людей, имеющих другую оплачиваемую работу (соответственно, 42 и 23 процента), и занимаются они ею в среднем 22 и 27 часов в неделю.

**Сорок часов в неделю я работал по найму, а 20 часов как самозанятый – Участник опроса (Колумбия)**

В развивающихся странах работники платформ на основе веб-технологий работают дольше. В среднем их обычная рабочая неделя (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) намного дольше, чем у коллег из развитых стран (32 часа против 20). Это можно объяснить большим значением дистанционной работы как главного источника дохода (см. раздел 4.2.2). Кроме того, работники из развивающихся стран тратят больше времени в неделю на выполнение бесплатной работы, чем в развитых странах (9 часов против 5). Эту разницу можно объяснить действующими на платформах ограничениями, с которыми сталкиваются работники таких стран, например, недоступностью определенных заданий (см. раздел 4.5).

Характерной чертой занятости некоторых работников платформ на основе веб-технологий, в частности, из развивающихся стран, являются непредсказуемый график и неурочное время работы. При том, что платформы позиционируют себя как организации с гибкими условиями и свободным графиком работы, проведенные МОТ опросы показывают, что возможности выбора графика фактически ограничены. Примерно 82 процента работников фрилансерских платформ указали, что клиенты периодически или регулярно делают заказы во внеурочное время (см. также раздел 4.3.1). Такая практика больше распространена в развивающихся странах, чем в развитых (85 процентов против 76). На такую же практику указали 63 процента респондентов в Китае и 31 процент в Украине. Это может объясняться тем, что большинство клиентов расположено в развитых странах (см. раздел 1.3) и, соответственно, в других временных зонах.

► **Рис. 4.16 Типичная продолжительность рабочей недели (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) в разрезе типа платформ, уровня развития страны и пола**



**Примечание:** Вертикальные пунктирные линии обозначают средние значения.

**Источники:** см. рис. 4.9.

**День я полностью посвящаю детям, а ночь – работе. Когда у нас ночь, в США день, поэтому все складывается отлично, если не считать того, что мне когда-то нужно спать – Работница фрилансерской платформы Upwork (Румыния)**

Сходным образом, большинство работников платформ микрозаданий из развивающихся стран (53 процента) работает ночью (с 10 часов вечера до 5 часов утра), приспосабливаясь к такому времени распределения работы, поскольку задания из США приходят в течение рабочего дня, тогда как в странах Африки и Азии в это время вечер или ночь (Rani and Furrer, готовится к публикации; O'Neill 2018).

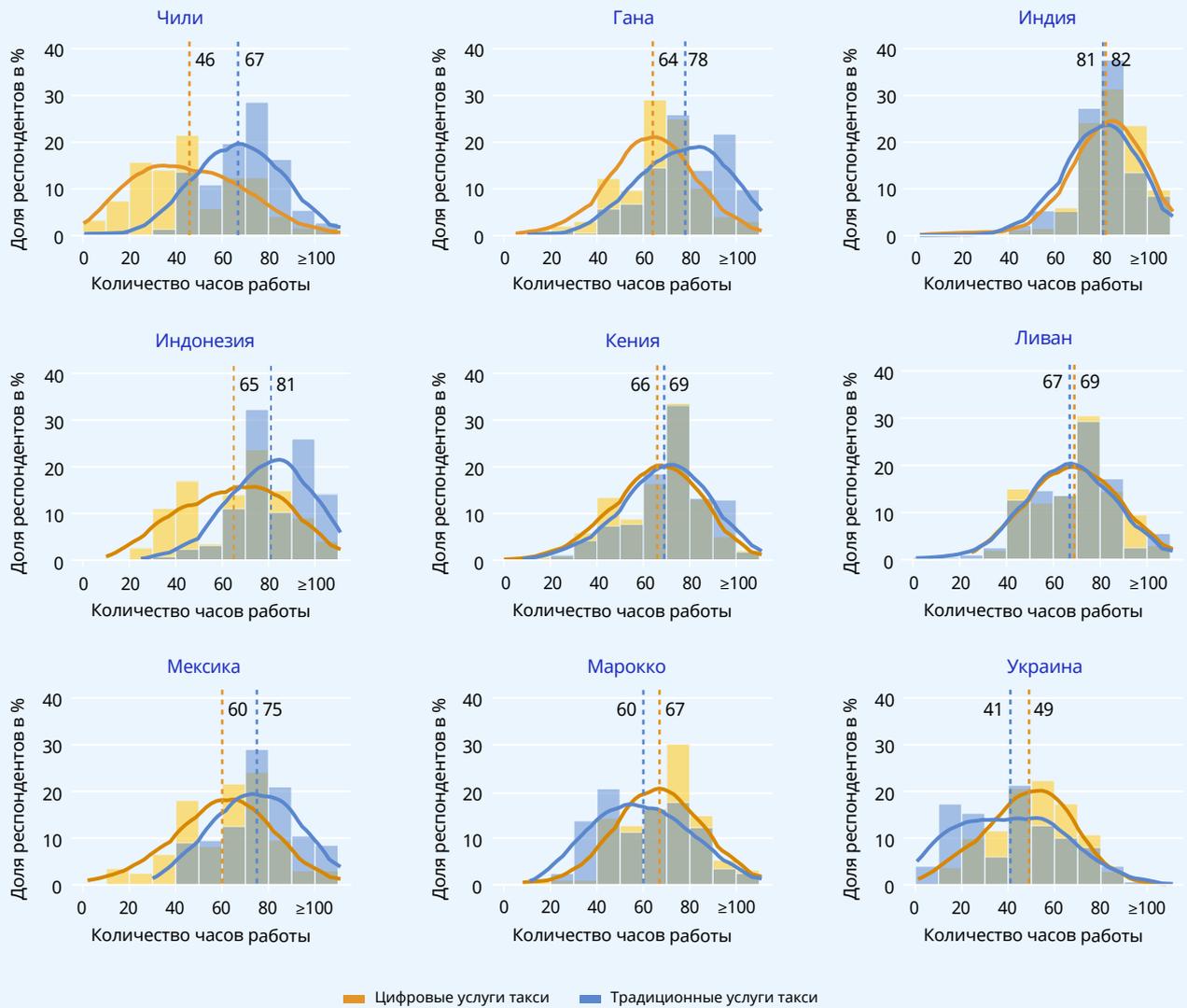
У большинства работников **секторов такси и доставки** длинный рабочий день и высокая интенсивность труда. Большая продолжительность рабочего дня на транспорте, особенно в традиционном секторе такси (Gwilliam 2005), многие годы является проблемой в развивающихся странах. Эта ситуация затронула и платформы. Если в традиционном секторе такси и доставки средняя продолжительность рабочей недели составляет, соответственно, 70 и 57 часов, то в цифровых секторах – 65 и 59 часов, причем свыше половины

респондентов работают дольше. При этом в отдельных странах она может достигать 82 часов (сервисы такси в Индии) и 63 часов в неделю (сервисы доставки в Кении и Ливане) (см. рис. 4.17).

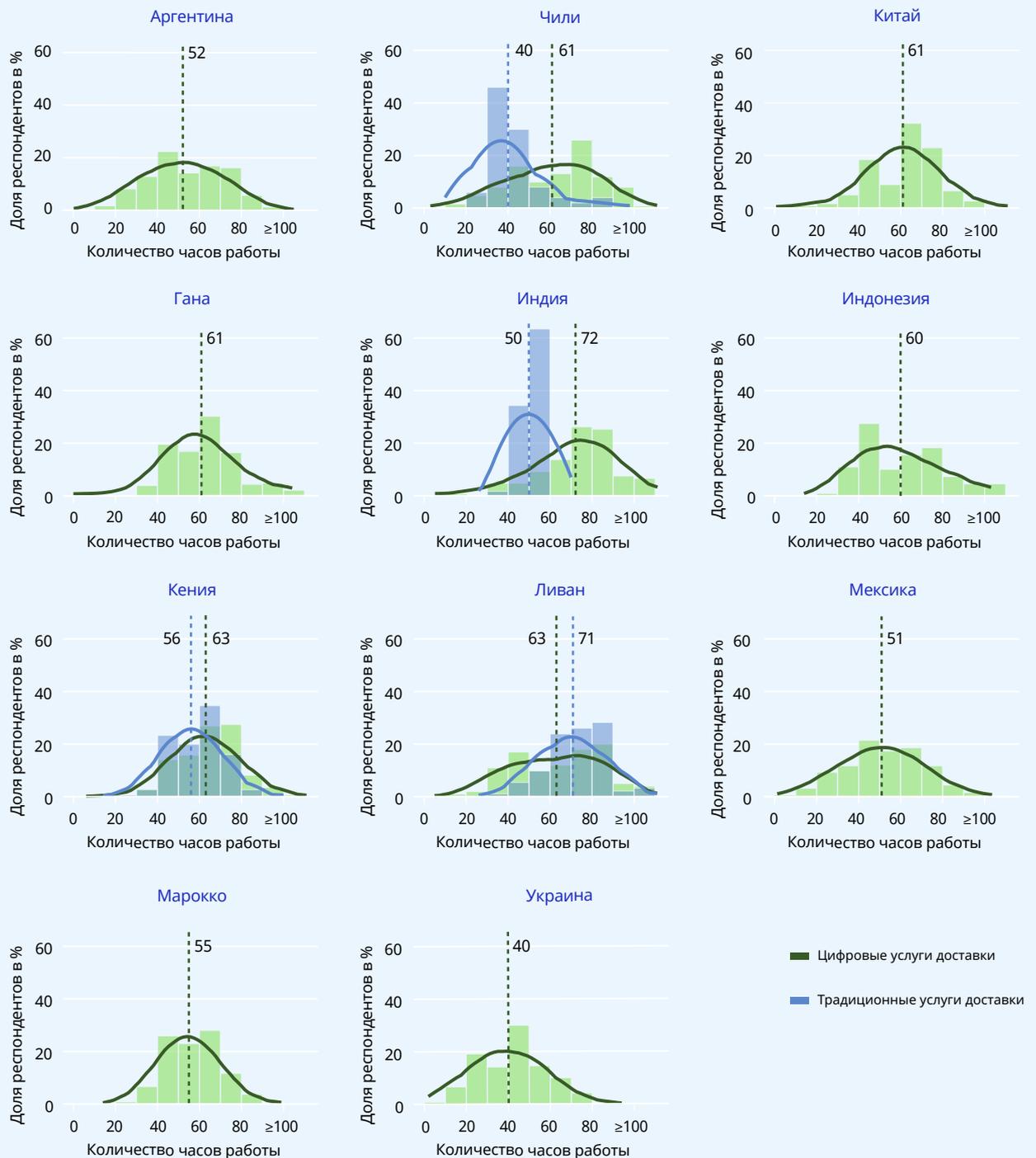
**Мы вынуждены работать по 12 часов и дольше, но за это нам не платят больше – Работник платформы такси Ola (Индия)**

Значительная часть работников цифровых секторов такси и доставки (соответственно, 41 и 38 процентов) трудится семь дней в неделю. Примерно 28 процентов опрошенных водителей сервисов такси три или четыре дня в неделю работают свыше 12 часов, а половина курьеров – свыше 10 часов. С помощью игрофикации платформы создают возможности увеличить доход или получить бонусы, что побуждает работников трудиться дольше. Это может приводить к высокой интенсивности труда, поскольку работники нередко работают без перерыва ради выполнения показателей или из страха потерять клиента или заказ. На некоторых платформах, где временем перерыва управляют алгоритмы, регулируя его вплоть до секунды, работников могут оштрафовать, если они не выходят на связь слишком долго.

► Рис. 4.17 Типичная продолжительность рабочей недели в секторах такси и доставки в разрезе стран



► Рис. 4.17 (продолжение)



**Примечание:** Вертикальные пунктирные линии обозначают средние значения.

**Источники:** см. рис. 4.3.

## 4.2.4 Охрана труда

У работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий** необходимость работать во внеурочное время не только ограничивает их свободу устанавливать рабочий график, но и влияет на возможность сочетать работу с личной жизнью, зачастую приводя к социальной изоляции (Anwar and Graham 2020; Dedeoglu, готовится к публикации). Как показал опрос работников фрилансерских платформ в Украине, у многих респондентов (61 процент) работа не стала лучше сочетаться с личной жизнью или ситуация не изменилась по сравнению с предыдущей работой. Кроме того, 23 процента указали, что они часто или всегда испытывают стресс, а большинство (58 процентов) обеспокоены тем, будет ли у них достаточно работы в будущем. Такие ситуации чреватые серьезными последствиями для здоровья этих работников, многим из которых и без того приходится проводить долгие часы перед экраном.

**Работать приходится ночью, что создает огромные проблемы. Я работаю много, свыше 16 часов в день. Это влияет на здоровье, вызывая психологический стресс, поскольку от моего заработка зависит жизнь семьи – Работник фрилансерской платформы Upwork (Бангладеш)**

Значительная часть опрошенных работников **платформ такси и доставки** (соответственно, 79 и 74 процента) указали на то, что работа и условия труда вызывают у них стресс. Это часто является следствием загруженности дорог, слишком малой оплаты труда,

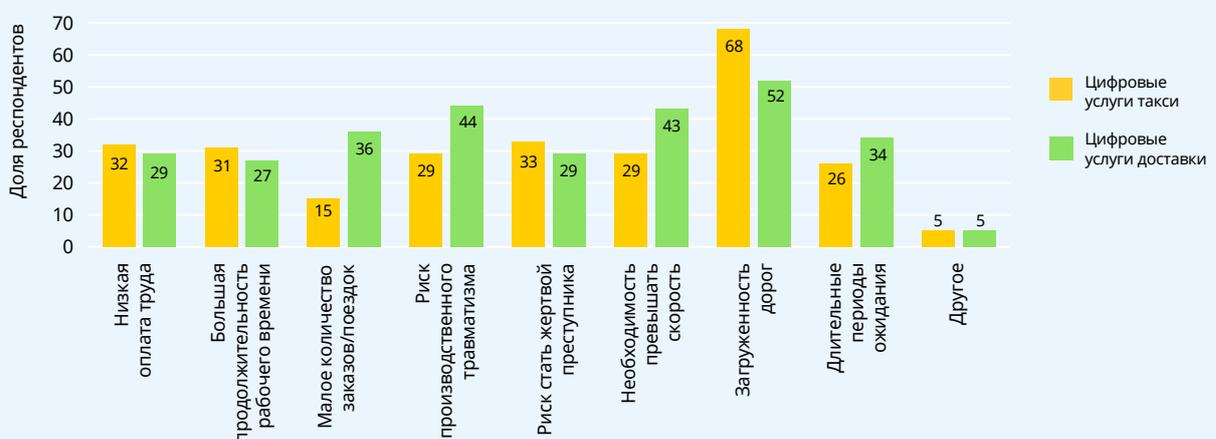
отсутствия работы, длительного времени простоя, риска производственного травматизма и необходимости превышать скорость (см. рис. 4.18). Платформы тщательно отслеживают перемещения работников, а клиенты могут делать это в реальном времени, вынуждая их максимально быстро прибывать в место назначения, чтобы не лишиться новых заказов, которые при малейшей задержке могут быть отменены. Это серьезно подрывает охрану труда работников, в частности, в силу того, что они зачастую лишены социальной защиты (см. раздел 4.2.5), и, кроме того, может создавать угрозу безопасности клиентов.

**Однажды, проработав 48 часов подряд, я попал в ДТП – Работник платформы такси Cabify (Чили)**

**В случае задержки клиенты отказываются принимать заказ – Работник платформы доставки Deliveroo (Кения)**

Работники цифровых секторов такси и доставки, особенно женщины, также подвергаются целому ряду профессиональных рисков здоровью и безопасности. Почти 83 процента водителей такси и 89 процентов курьеров отметили, что их беспокоят вопросы безопасности их труда, что зачастую является следствием рисков ДТП, кражи и физического нападения (см. рис. 4.19). В тех странах, где в выборке водителей сервисов такси оказались женщины, риск физического нападения беспокоит женщин больше, чем мужчин, что указывает на то, что проблемы безопасности, насилия и домогательств в сфере труда еще предстоит решать.

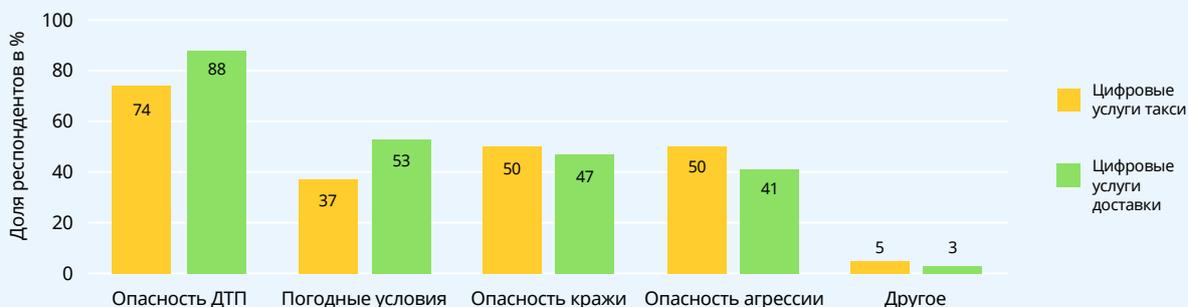
► **Рис. 4.18 Главные причины стресса в секторах такси и доставки**



**Примечание:** Указанные значения относятся к работникам, оценившим свой уровень стресса по 10-балльной шкале в 5 баллов и выше.

**Источники:** см. рис. 4.3.

► **Рис. 4.19** Главные причины опасений за личную и физическую безопасность в секторах такси и доставки



**Примечание:** Указанные значения относятся к работникам, оценившим свой уровень личной и физической безопасности в 8 баллов и ниже по 10-балльной шкале, где 0 – полное отсутствие безопасности, а 10 – абсолютная безопасность.

**Источники:** см. рис. 4.3.

**В одном случае я подверглась серьезному домогательству: клиент, который смотрел порнографический фильм на своем смартфоне, стал за деньги уговаривать меня присоединиться к нему – Работница платформы такси Beat (Чили)**

**В меня врезался другой автомобиль. Меня отвезли в больницу, и две недели я не мог работать – Работник платформы такси Bolt (Гана)**

Примерно 10 процентов водителей такси и 21 процент работников сервисов доставки указали на то, что получали производственную травму или попадали в ДТП. Таких работников особенно много в Марокко (34 процента водителей сервисов такси) и Мексике (47 процентов работников сервисов доставки). При этом большинство респондентов (свыше 80 процентов) отметили, что

платформы не принимают никаких мер для предотвращения производственных рисков, что влияет на их способность работать и получать доход.

**Со мной произошел несчастный случай. Я думал, что Swiggy проявит заботу и окажет мне помощь, но в справочном центре никто не ответил на мой звонок. Они должны были помочь мне в такой ситуации – Работник платформы доставки Swiggy (Индия)**

Кроме того, санитарная ситуация, вызванная COVID-19, создает еще большую угрозу благополучию работников, особенно в секторах такси и доставки (см. вставку 4.5). Так, в Великобритании профессия водителя такси оказалась в списке профессий с наибольшим уровнем смертности от COVID-19 (United Kingdom, Office for National Statistics 2021).

#### ► Вставка 4.5 Влияние COVID-19 на охрану труда

По словам большинства работников цифровых секторов (71 процент), работавших на момент проведения опроса (см. вставку 4.2), в период пандемии COVID-19 операторы платформ принимали меры для снижения санитарных рисков, причем доля таких ответов варьировалась в зависимости от стран и платформ. Среди водителей такси диапазон колебаний составлял от 24 процентов (Кения) до 81 процента (Индия), среди курьеров – от 48 процентов (Чили) до 92 процентов (Кения). Среди мер назывались обязательное ношение защитных масок, бесконтактная доставка с безналичной оплатой услуг, ограничение количества пассажиров, антисептическая обработка рук, оборудование и транспортных средств. Некоторые платформы такси также требовали установить в автомобиле перегородку между водителем и пассажирами или сами предлагали сделать необходимое обустройство. При этом в некоторых случаях это осуществлялось бесплатно, а в других работники оплачивали стоимость материалов.

**Я был обязан два-три раза в день снимать самого себя с маской на лице и загружать эти фото в систему. При этом специальное приложение, отслеживающее контакты, должно было быть всегда включенным – Работник платформы такси Uber (Индия)**

**Носить маску, всегда иметь с собой антисептик, носить перчатки и соблюдать дистанцию в момент доставки – Работник платформы доставки Jumia (Кения)**

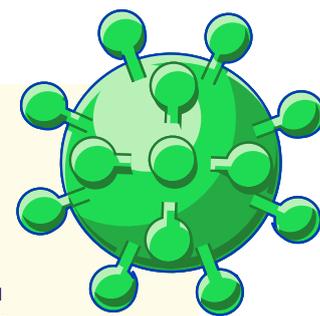
Почти половина водителей такси и 81 процент курьеров указали на факт получения информации или прохождение обучения мерам противодействия COVID-19 с помощью приложения, что большинство из них (89 процентов) признало целесообразным. По словам водителей такси и курьеров (соответственно, 31 и 67 процентов), компании-операторы платформ обеспечивали работников средствами индивидуальной защиты (СИЗ) – масками, перчатками или антисептиками для рук. Примерно половина из них также отметила нехватку СИЗ, а треть – их низкое качество. Кроме того, 14 процентов тех, кому предлагались средства защиты, не смогли воспользоваться ими, а другие 11 процентов указали, что им было трудно получать СИЗ, поскольку это нужно было делать в указанном месте и в указанное время, что создавало неудобства.

**Я покупал СИЗ сам, чтобы только не стоять в толпе в офисе, где их раздавали – Работник платформы такси DiDi (Мексика)**

**В месяц мне выдают одноразовую маску, пузырек антисептика емкостью 50 мл и пару перчаток. На месяц одной маски и одной пары перчаток не хватит, так как они быстро рвутся – Работник платформы доставки Dunzo (Индия)**

Почти все опрошенные водители такси и курьеры (94 процента) как в цифровых, так и традиционных секторах сами принимали меры во избежание заражения COVID-19 на работе. При этом 83 процента работников цифровых сервисов несли в этой связи дополнительные финансовые расходы, особенно когда им приходилось покупать защитные маски, перчатки или антисептики, которые компания не выдавала или выдавала в недостаточном количестве. Кроме того, хотя подавляющее большинство водителей сервисов такси (88 процентов) и курьеров (96 процентов), работавших на момент проведения опроса, в период пандемии относили себя к работникам жизненно важных отраслей экономики, многие из них указали, что недовольны (24 процента – в некоторой степени, 33 процента – крайне недовольны) теми мерами, которые принимали платформы для их защиты от COVID-19.

**Источник:** Экспресс-опросы MOT (2020).



## 4.2.5 Доступность социальной защиты

Социальная защита или социальное обеспечение является одним из прав человека и включает в себя пособия в случае безработицы, производственной травмы, профессионального заболевания, старости, инвалидности, потери кормильца, а также пособия по охране здоровья, пособия по беременности, детские и семейные пособия (ILO 2017a). Организация труда на платформах цифрового труда вызывает серьезные опасения в том, что работники лишены адекватной социальной защиты (Behrendt, Nguyen and Rani 2019; Wood et al. 2019a; OECD 2018). С началом пандемии COVID-19 эти опасения стали еще больше, поскольку многим работникам платформ пособия по болезни, временной нетрудоспособности или безработице либо вообще недоступны, либо доступны в ограниченной мере (ILO 2020a и 2020b; Ustek-Spilda et al. 2020; McGee 2020; см. также вставку 4.6).

Социальное обеспечение охватывает лишь малую часть работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий**. Примерно 40 процентов респондентов сообщили, что у них есть медицинская страховка<sup>4</sup> (см. таблицу 4.5), причем в разрезе пола их доля варьируется лишь незначительно. При этом имеющих медицинскую страховку больше среди опрошенных работников платформ микроразработок (61 процент), что может означать наличие такой страховки на основной работе<sup>5</sup> или у супруги (супруга); между тем среди опрошенных работников фрилансерских платформ и платформ конкурентного программирования таких крайне мало (соответственно, 16 и 9 процентов). Из опрошенных работников платформ на основе веб-технологий крайне мало тех, у кого есть страхование от производственного травматизма, безработицы и инвалидности, а также пенсионное страхование (пенсия по старости или трудовая пенсия в государственном или частном пенсионном фонде), причем столь низкий охват наблюдается на платформах различного типа. В разрезе

► Таблица 4.5 Охват работников онлайн-платформ на основе веб-технологий социальной защитой в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола работника

	Медицинское страхование	Страхование от травматизма	Страхование от безработицы	Страхование от инвалидности	Пенсионное страхование
Фрилансерские	16	1	2	2	6
Программирования	9	6	4	2	6
Микроразработок	61	21	16	13	35
Развитые страны	61	17	17	15	35
Развивающиеся страны	43	18	9	7	23
Китай	30			18	6
Украина	12	5	5	4	4
Мужчины	42	18	13	12	21
Женщины	39	11	10	11	18
Есть другая работа	45	17	14	13	26
Нет другой работы	37	12	10	10	14
<b>Всего (без Китая и Украины)</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>30</b>
<b>Итого</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>20</b>

Источники: см. рис. 4.9.

4 Респондентам задавались вопросы о медицинском страховании, которое может быть как государственным, так и частным. Следует отметить, что нормы МОТ в сфере социального обеспечения направлены на укрепление соответствующих механизмов и достижение действенного охвата за счет коллективного финансирования на принципах солидарности – в частности, охвата государственным медицинским страхованием, финансируемым за счет налогов.

5 Если социальное обеспечение связано с работой в «традиционной» экономике, это вызывает подозрения, что платформы в отличие от предприятий «традиционной» экономики не участвуют в финансировании социального обеспечения, что нарушает условия конкуренции, а также подрывает равноправное и устойчивое финансирование систем социальной защиты. (Behrendt, Nguyen and Rani 2019).

#### ► Вставка 4.6 COVID-19 и социальная защита

Доступность пособий по болезни, временной нетрудоспособности и безработице работникам онлайн-платформ и платформ на основе геолокации крайне ограничена, что создает для них особые риски в период пандемии COVID-19. Поскольку доход многих из них полностью зависит от выполнения заданий, без пособий по болезни и временной нетрудоспособности (ILO 2020b) они не смогут позволить себе уйти на самоизоляцию даже при проявлении симптомов COVID-19, что подвергает опасности как их самих, так и других людей. При этом ввиду высокой стоимости медицинских услуг в некоторых странах и отсутствия медицинского страхования сдача тестов на COVID-19 и лечение могут стать для работников платформ тяжелым испытанием.

Как показали ответы на вопросы о COVID-19, заданные работникам секторов такси и доставки (как цифровых, так и традиционных; см. вставку 4.2) в рамках экспресс-опроса, 8 процентов указали, что у них или членов их семьи был обнаружен вирус COVID-19 или связанные с ним симптомы. Хотя большинство из них прервали работу, а некоторые сообщили о своем состоянии компании-оператору, лишь один работник сообщил о получении единовременной денежной компенсации (в размере 70 долларов США, что равно заработку за два дня работы). В другом случае работник платформы, не имевший симптомов заболевания, но проживающий с человеком, у которого был обнаружен вирус, был отправлен в неоплачиваемый отпуск после того, как он сообщил компании об этой ситуации, причем его учетная запись была деактивирована на один месяц.



Некоторые платформы такси и доставки приняли особые меры противодействия финансовым, профессиональным и санитарным рискам, угрожающим работникам (см. вставку 4.6) – например, в случае обнаружения вируса оказывали работнику финансовую помощь в течение не более двух недель. Однако примерно 70 процентов работников цифровых сервисов указали, что в случае обнаружения у них COVID-19 они не смогли бы уйти в оплачиваемый отпуск по болезни или получить компенсацию.

Это может объясняться отсутствием таких гарантий, неосведомленностью или неэффективным механизмом их реализации, что также отмечалось в других исследованиях (Fairwork Project 2020).

Хотя работники онлайн-платформ на основе веб-технологий меньше подвержены риску заражения COVID-19, чем работники платформ на основе геолокации, ограниченная доступность медицинских пособий тоже ставит их в тяжелое положение. При проявлении симптомов заболевания им зачастую сложно получить адекватную медицинскую помощь, так как у них нет медицинской страховки или им нужно самим оплачивать медицинские расходы. Кроме того, ввиду отсутствия пособий по временной нетрудоспособности им трудно воздерживаться от работы. В свою очередь, такая ситуация делает уязвимыми как самих работников, так и тех, кто зависит от них, одновременно подрывая усилия медицинских органов, направленные на противодействие вирусу.

В некоторых странах были введены временные меры противодействия негативному влиянию пандемии на работников – например, гарантированная доступность качественных медицинских услуг – что повысило гарантии получения дохода за счет увеличения размера пособий и распространения существующих или новых программ на ранее исключенные категории работников. Если во многих странах существующие программы или системы стали охватывать самозанятых, то в отдельных странах такие меры целенаправленно применялись в отношении работников платформ. Так, в Ирландии пособия по временной нетрудоспособности получали все работники, а в Финляндии и США временные пособия по безработице стали выплачивать тем, кто не участвует в системе страхования от безработицы, в том числе самозанятым работникам цифровой экономики (ILO 2020a; ISSA 2020).

**Источник:** Экспресс-опросы MOT (2020).

возрастных групп никакой разницы в охвате социальной защитой не наблюдается, что означает, что работники как молодого, так и старшего возраста в равной мере беззащитны перед любыми потрясениями социально-экономического и санитарного характера.

Социальная защита работников платформ на основе веб-технологий в большей степени присутствует в развитых странах, чем в развивающихся. В последних на наличие медицинского страхования указали 43 процента работников, пенсионного страхования (пенсии по старости или трудовой пенсии) – 23 процента, а страхования от безработицы, инвалидности и производственного травматизма – соответственно, 9, 7 и 18 процентов. Пенсионное страхование (пенсия по старости или трудовая пенсия) есть у менее чем 10 процентов респондентов в Китае и Украине. Между тем в развитых странах доля таких работников сравнительно выше – например, медицинское страхование есть у 61 процента работников, а пенсионное (пенсия по старости или трудовая пенсия) – у 35 процентов (см. таблицу 4.5). Эти наблюдения подчеркивают, что отсутствие адекватной социальной защиты у работников онлайн-платформ на основе веб-технологий является проблемой как в развивающихся, так и в развитых странах, хотя в последних охват таких работников выше вследствие наличия устоявшихся институциональных структур (ILO 2017a).

Большинство работников **цифровых секторов такси и доставки** в тех странах, где проводился опрос, лишены социальной защиты. Лишь у небольшой части есть страховые пособия от безработицы и временной нетрудоспособности (менее 10 процентов) и пенсионное страхование в виде пенсий по старости или трудовой пенсии в государственных и частных пенсионных фондах (менее 20 процентов) (см. таблицу 4.6). Хотя большинство этих работников (соответственно, 94 и 80 процентов) указали на доступность медицинских

Несмотря на высокую подверженность профессиональным и санитарным рискам, лишь около 30 процентов опрошенных работников цифровых секторов такси и доставки имели страхование от производственного травматизма.

услуг в случае серьезного ухудшения здоровья, медицинская страховка есть лишь у примерно половины работников.

**У нас должна быть страховка на случай травмы и право на социальные выплаты – Работник платформы доставки iVoу (Мексика)**

Несмотря на высокую подверженность профессиональным и санитарным рискам, лишь около 30 процентов опрошенных работников цифровых секторов такси и доставки имели страхование от производственного травматизма (см. таблицу 4.6). Работники из ряда развивающихся стран указали, что ввиду отсутствия помощи со стороны компании или адекватной поддержки государства они покупали страховую полис в частном секторе. Например, в Мексике 70 процентов водителей сервисов такси указали на наличие страхования от производственного травматизма, причем свыше 91 процента из них имели полис частной страховой компании. Хотя некоторые операторы платформ – например, Swiggy в Индии или Grab в Индонезии – страхуют своих работников от несчастных случаев (SwiggyBytes 2017; Grab 2017), некоторые респонденты, пострадавшие в результате несчастного случая, указали, что не получали от этих компаний никакой помощи. Кроме того, такая практика может осложнять портативность социальных пособий при смене работы.

► Таблица 4.6 Охват работников секторов такси и доставки пособиями социальной защиты

	Медицинское страхование	Страхование от травматизма	Страхование от безработицы	Страхование от инвалидности	Пенсионное страхование
Цифровые услуги такси	51	27	5	4	18
Традиционные услуги такси	52	23	3	3	14
Цифровые услуги доставки	53	31	7	6	17
Традиционные услуги доставки	40	31	16	4	23

Источник: см. рис. 4.3.



## 4.3 Автономия работников платформ и контроль выполнения работы в условиях алгоритмического управления

Сторонники цифрового труда часто приводят в его защиту довод, что он повышает автономию работника и степень контроля при выполнении работы (Mulcahy 2016, MGI 2016). Между тем с появлением новых форм контроля за работниками, чему способствуют особенности устройства платформ и алгоритмы управления ими, возникают опасения в утрате такой автономии (Pichault and McKeown 2019; Wood et al. 2019b; Schorpf, Flecker and Schonauer 2017). Эти алгоритмы используют формируемые работниками данные о различных аспектах выполняемой ими работы, причем работники зачастую лишены доступа к этим данным и возможности управлять ими (см. раздел 1.4). Это приводит к информационной асимметрии: в распоряжении платформы оказывается масса данных о работнике и выполняемой им работе, а работнику практически ничего неизвестно о том, как платформа использует их.

Алгоритмическое управление ежедневно определяет условия, показатели и результаты работы, используя для этого данные, которые формируют люди, работающие на платформе (Duggan et al. 2020; Jarrahi et al. 2019; Rosenblat and Stark 2016). Это также влияет на то, каким образом работники получают оценки и рейтинги, преодолевают конфликты и решают вопросы оплаты или неоплаты за выполненную работу.

### 4.3.1 Автономия и контроль выполнения работы

Характерной чертой онлайн-платформ на основе веб-технологий является контроль за ходом выполнения работы и определение способов ее выполнения. При этом работники и клиенты – особенно фрилансерских платформ – получают различные средства коммуникации, управления и контроля за выполнением работы (см. раздел 2.5). Как показали опросы МОТ, платформы или клиенты обязывают значительную часть респондентов устанавливать те или другие программы или иметь аппаратные и программные средства,

удовлетворяющие определенным требованиям<sup>6</sup>; клиенты контролируют рабочее время работников; они должны по их просьбе в определенное время выходить на связь и, используя систему контроля, отправлять снимки экрана с выполненной работой (см. таблицу 4.7). О таких механизмах слежения и контроля чаще упоминают работники из развивающихся стран и женщины. В некоторых случаях, по словам работников, они также подписывают соглашения о конфиденциальности, что не дает работать с другими лицами за пределами платформы. Такие соглашения содержат подробные указания о том, какие средства должны использоваться для выполнения работы, а также требования отказаться от любых прав на интеллектуальную собственность в отношении выполненной работы (Darkwah and Tsikata, готовится к публикации).

*Мне пришлось установить на настольный компьютер весьма навязчивую программу, отслеживающую время работы. Она делает снимки экрана и фото с веб-камеры, отслеживает нажатия на кнопки мыши и клавиатуру – Работник фрилансерской платформы Upwork (Аргентина)*

Работники **цифровых секторов такси и доставки** имеют ограниченную степень автономии и контроля за выполняемой ими работой. Одним из главных аспектов их автономии и контроля является возможность выбирать время работы и отдыха, а также отклонять некоторые заказы в случае утомления или из соображений безопасности. При этом то, в какое время они работают и куда перемещаются, может зависеть от их рейтинга и «уровня», а также от других стимулов, устанавливаемых платформами – например, пикового ценообразования. По словам значительной части работников цифровых секторов такси и доставки (соответственно, 37 и 48 процентов), они не могут отклонить или отменить заказ, поскольку такой отказ или отмена будет негативно влиять на рейтинг, что может привести к сокращению количества заказов, потере бонусов, денежным штрафам и даже деактивации учетной записи работника (см. рис. 4.20).

<sup>6</sup> Требования к аппаратным средствам касаются скорости центрального процессора, скорости Интернет-соединения, наличия веб-камеры, микрофона и т.д. Требования к программам, в частности, касаются операционной системы, прикладных программ (например, преобразования данных или редактирования изображений) и программ, используемых для слежения.

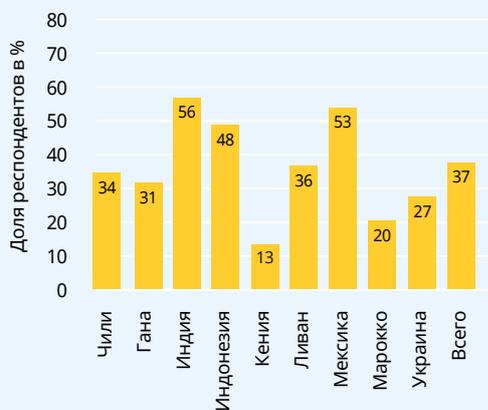
► Таблица 4.7 Контроль и организация труда на фрилансерских платформах в разрезе пола и степени развития страны (в процентах респондентов)

		По требованию платформы		По требованию клиента		Контроль клиентами отработанного времени		Снимки экрана с выполняемой работой		Выход на связь в определенное время	
		Требования к аппаратным или программным средствам	Установка определенных программ	Требования к аппаратным или программным средствам	Установка определенных программ	Регулярный	Эпизодический	Регулярные	Эпизодические	Регулярный	Эпизодический
Развитые	Фрилансерские	22	41	46	47	47	38	46	37	43	47
	Всего	17	27	41	48	34	42	34	40	31	51
	Мужчины	17	27	35	44	26	46	30	36	34	48
	Женщины	18	27	47	52	40	39	38	43	29	53
Развивающиеся	Всего	24	48	48	47	53	36	51	36	49	46
	Мужчины	23	47	43	46	52	37	53	34	50	44
	Женщины	28	48	55	49	55	34	47	39	46	50
	Китай	-	-	-	-	4	48	-	-	-	-
	Украина	-	-	-	-	7	17	12	28	13	32
	<b>Итого</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>38</b>

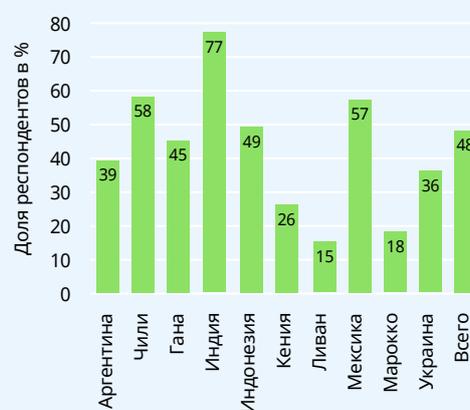
**Источники:** Глобальный обзор MOT работников фрилансерских платформ (2019–2020); опросы MOT работников платформ в Китае (2019) и Украине (2019).

► Рис. 4.20 Доля опрошенных работников цифровых секторов такси и доставки, ожидающих негативные последствия в случае отклонения или отмены заказа (в разрезе стран)

#### Цифровой сектор такси



#### Цифровой сектор доставки



**Источник:** см. рис. 4.3.

**Если отказываешься от заказов, то лишаешься возможности выбрать подходящее время работы – Работник платформы доставки Glovo (Украина)**

**Если отказываешься от работы, процент принятых заказов уменьшается и, соответственно, их количество – Работница платформы доставки Cornershop (Чили)**

**После того как я отклонил три заказа, мою учетную запись отключили на час – Небинарный работник платформы такси DiDi (Мексика)**

Работники PedidosYa в Чили имеют возможность заблаговременно выбрать время работы, причем это делается с учетом назначаемого каждому работнику «уровня», который, в свою очередь, зависит от количества отработанных часов и заказов, принятых в определенные дни или интервалы времени. Если работник отработал меньше часов или отклонял заказы, он может не получить желаемый интервал работы и, кроме того, получит меньше заказов. Платформы такси, чтобы обеспечить наличие требуемого количества водителей в часы пик, на это время устанавливают повышенные тарифы, таким образом решая проблемы соотношения спроса и предложения (Liu et al. 2019; Rosenblat and Stark 2016). Многие работники указали, что пользовались этим для увеличения своего дохода. Поскольку в некоторых районах в часы пик действуют повышенные тарифы, это заставляет водителей перемещаться туда и для получения надбавки совершать минимальное количество поездок.

**Чтобы увеличить свой доход, я перемещаюсь в районы, где тарифы меняются динамично, и работаю там в часы пик, избегая чрезмерно загруженных дорог – Работник платформы такси DiDi (Мексика)**

**В день нельзя отказаться от более чем 10 процентов заказов, иначе будешь последним в очереди – Работник платформы доставки PedidosYa (Чили)**

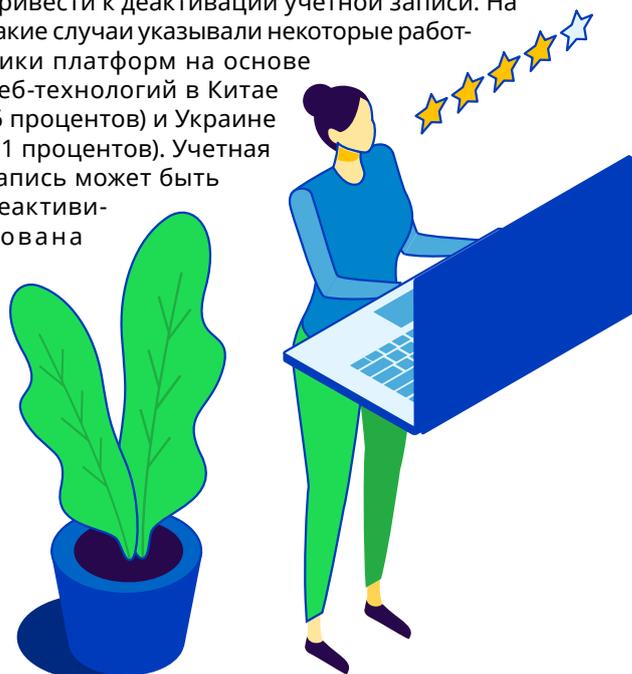
Платформы и клиенты зачастую тщательно отслеживают работников как в секторах такси, так и доставки с помощью систем GPS, причем с работником могут связаться в любое время после размещения заказа. Такое слежение позволяет платформам, определяя маршруты, по которым работники доставляют заказы, тщательно контролировать затраты времени. При этом респонденты указывают, что платформа, как правило, дает крайне мало времени на то, чтобы решить, принимать заказ или нет; так,

Uber, направляя водителю заказ, сопровождаемый минимальным объемом информации, дает ему на принятие решения от 15 до 40 секунд.

### 4.3.2 Рейтинги, оценки и урегулирование споров

Алгоритмы применяются платформами, главным образом, для подбора работников и клиентов, оценки качества выполненной работы и расчета рейтингов (Duggan et al. 2020; Wood et al. 2019b; см. также главу 2). Кроме того, платформы отклоняют работу или «деактивируют» работника, если его рейтинг стал ниже определенного минимального значения, причем этими действиями зачастую управляют алгоритмы.

Для работников **платформ на основе веб-технологий** рейтинги играют решающее значение при получении работы. Так, 83 процента респондентов фрилансерских платформ считают высокий рейтинг главным условием получения новых заданий. Значительная часть участников странового опроса, проведенного в Украине (87 процентов), также считают, что рейтинг имеет для них очень большое или скорее большее значение. Почти половина опрошенных работников платформ конкурентного программирования указали, что высокий рейтинг дает преимущество при поиске работы. При этом если высокий рейтинг облегчает получение работы, то низкий может привести к деактивации учетной записи. На такие случаи указывали некоторые работники платформ на основе веб-технологий в Китае (6 процентов) и Украине (11 процентов). Учетная запись может быть деактивирована



без объяснения причин, причем у работника практически нет возможности ни высказать свое мнение, ни обжаловать это решение.

**На Upwork практически все зависит от оценки, поставленной тебе клиентом. Если клиент не поставил оценку или ты не можешь связаться с ним, Upwork считает, что работа не выполнена, и, соответственно, снижает твой рейтинг. Причем если у тебя прежде не было высокого рейтинга, ты не можешь оспорить это – Работник фрилансерской платформы Upwork (Филиппины)**

По словам более чем 60 процентов опрошенных работников фрилансерских платформ, а также участников странового опроса в Украине, никакой другой оценки, кроме рейтинга, они никогда не получали. Это касается даже случаев получения ими низкого рейтинга, что ограничивает возможность учиться и повышать качество работы в будущем. В развитых странах работников, никогда не получавших никакой формы оценки своей

работы, еще больше (68 процентов), особенно среди женщин (71 процент).

Значение рейтинга зависит как от клиентов, так и алгоритмов, используемых платформой. Так, если клиент – необоснованно или в целях обмана – поставил низкую оценку или отклонил выполненную работу, алгоритмы все равно учитывают ее, что может повлиять на расчет совокупного рейтинга. Например, 62 процента опрошенных работников фрилансерских платформ в Китае, по их словам, становились жертвами обмана или мошенничества со стороны клиентов или платформ, как минимум, несколько раз.

На онлайн-платформах на основе веб-технологий отказ от выполненной работы – распространенное явление, хотя такие отказы, особенно на платформах микрозаданий, не всегда обоснованы. Об этом заявили 86 процентов опрошенных работников платформ микрозаданий и 34 процента работников фрилансерских платформ, причем лишь меньшинство указали, что отказ имел под собой

► **Рис. 4.21** Доля опрошенных работников, чья работа была отклонена, в разрезе типа платформ и стран

#### Фрилансерские платформы

Отклоняли ли когда-либо вашу работу?

Да Нет



#### Платформы микрозаданий

Отклоняли ли когда-либо вашу работу?

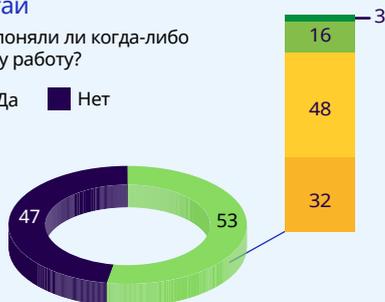
Да Нет



#### Китай

Отклоняли ли когда-либо вашу работу?

Да Нет



#### Украина

Отклоняли ли когда-либо вашу работу?

Да Нет



Было ли такое отклонение обоснованным?

Да во всех случаях Да в большинстве случаев Да в некоторых случаях Никогда не было

Источник: см. таблицу 4.2.

основания (см. рис. 4.21). Столь высокая доля необоснованных отказов, в частности, на платформах микрозаданий, является отражением того, что труд работников контролируют не люди, а алгоритмы, которые можно настроить таким образом, чтобы принимать работу, выполняемую несколькими работниками, с учетом большинства оценок вне зависимости от их обоснованности, что может приводить к безосновательному отклонению работы. Между тем результатом такого необоснованного отклонения и последующего лишения платы за работу может стать снижение рейтинга работника, ухудшение его перспектив получать новые задания и даже деактивация учетной записи (Berg et al. 2018).

**Клиенты обосновали свой отказ причинами, которых не было среди исходных требований. Считаю, что они просто не хотели платить – Работница фрилансерской платформы Upwork (Беларусь)**

**Некоторые клиенты отклоняют работу огульно, без убедительных причин, возможно, чтобы ничего не платить – Работник платформы микрозаданий AMT (Индия)**

По словам примерно половины опрошенных работников фрилансерских платформ, им ничего неизвестно об официальном порядке подачи жалобы или получения помощи (см. рис. 4.22). Из тех, кто ничего не знал о таком порядке, 31 процент указали, что обжаловали или оспорили поставленный им рейтинг или оценку. Из них 77 процентов получили благоприятный результат, 18 процентов сообщили

об отклонении жалобы и сохранении прежнего рейтинга или оценки, а 5 процентов – о снижении рейтинга или оценки или предъявлении им требования о выплате возмещения в той или иной форме. Среди указавших на благоприятный результат было больше мужчин, чем женщин (79 процентов против 73).

Рейтинги имеют важное значение для большинства работников цифровых секторов такси и доставки. Большинство указали, что от рейтинга зависит объем получаемой ими работы (соответственно, 72 и 65 процентов) и различные аспекты, например, стоимость или расстояние (соответственно, 58 и 47 процентов). По мнению почти каждого четвертого работника, его текущий рейтинг неточно отражает качество выполняемой ими работы. Таких особенно много в Ливане в секторе такси (47 процентов) и в Индии в секторе доставки (43 процента). Иногда на рейтинг влияют факторы, не зависящие от работника – например, задержки с получением заказа из ресторана или загруженность дорог.

**Мой рейтинг понизили без вины с моей стороны: пассажир не захотел оплатить поездку, и я ничего не получил. При этом мою учетную запись заблокировали на три дня – Работник платформы такси Bolt (Мексика)**

Значительной части работников цифровых секторов такси и доставки (соответственно, 42 и 32 процентам) ничего неизвестно об официальном порядке подачи жалобы или получения помощи. Об этом же заявило большинство опрошенных работников этих

► **Рис. 4.22 Доля опрошенных работников фрилансерских платформ, осведомленных о порядке рассмотрения жалоб и использующих его**



Источник: Глобальный опрос MOT работников фрилансерских платформ.

секторов в Индонезии и Марокко. Как говорилось в главе 2, механизмы урегулирования споров зачастую указаны в пользовательских соглашениях, однако, по словам многих работников цифровых секторов такси (58 процентов) и доставки (49 процентов), они никогда не видели такого соглашения. При этом почти треть тех, кто видел такое соглашение, не читали его, не помнят его условия или не поняли их.

Некоторые работники обоих секторов (28 процентов водителей такси и 36 процентов курьеров) обращались в компании-операторы с жалобами или просьбами. Эти жалобы преимущественно касались вопросов оплаты (соответственно, 48 и 41 процент), конфликтов с клиентами (35 и 24 процента), технических неполадок в приложении (23 и 31 процент) и отмены заказа такси или доставки (12 и 36 процентов). При этом значительная часть обращавшихся с жалобами или просьбами (49 процентов водителей такси и 37 процентов курьеров) указали, что недовольны результатом их рассмотрения, а некоторые, по их словам, даже пострадали – например, были оштрафованы.

**Тебе всегда отвечают, но в итоге все оборачивается против тебя. На тебя переводят любые издержки, даже связанные с отправкой товара – Работник платформы доставки SinDelantal (Мексика)**

**Меня не удовлетворил ответ платформы на мою жалобу. В итоге наказали меня, заставив платить штраф – Работница платформы такси Beat (Чили)**

Некоторым работникам цифровых секторов услуг такси и доставки (соответственно, примерно 19 и 15 процентам) отключали учетную запись (см. рис. 4.23). Таких работников особенно много в Гане и Марокко (37 процентов водителей такси) и Мексике (45 процентов курьеров). Среди причин деактивации назывались низкий рейтинг, отклонение заказов, уход в отпуск и жалобы клиентов. По словам большинства пострадавших (73 процента в секторе такси и 69 процентов в секторе доставки), деактивация учетной записи длилась

## 19 и 15 процентов работников цифровых секторов такси и доставки сталкивались с деактивацией учетной записи.

не более семи дней, однако в некоторых случаях (соответственно, 7 и 15 процентов) учетная запись была отключена навсегда<sup>7</sup>. Таким образом, работники – некоторое время или уже никогда – не могли получать заказы с помощью платформы.

**Мне отключили учетную запись на три дня за отказ выполнять заказ, который нужно было доставлять слишком далеко – Работник платформы доставки Uber Eats (Мексика)**

**После возвращения в родную деревню мою учетную запись отключили навсегда – Работник платформы такси Gojek (Индонезия)**

Примерно 65 процентов опрошенных водителей такси и курьеров, которым отключали учетную запись, считают это необоснованным, причем значительная часть (соответственно, 69 и 83 процента) обжаловали это решение, из них остались недовольны результатом, соответственно, 48 и 59 процентов. Таких работников было особенно много (более 60 процентов) среди водителей такси в Мексике и Марокко.

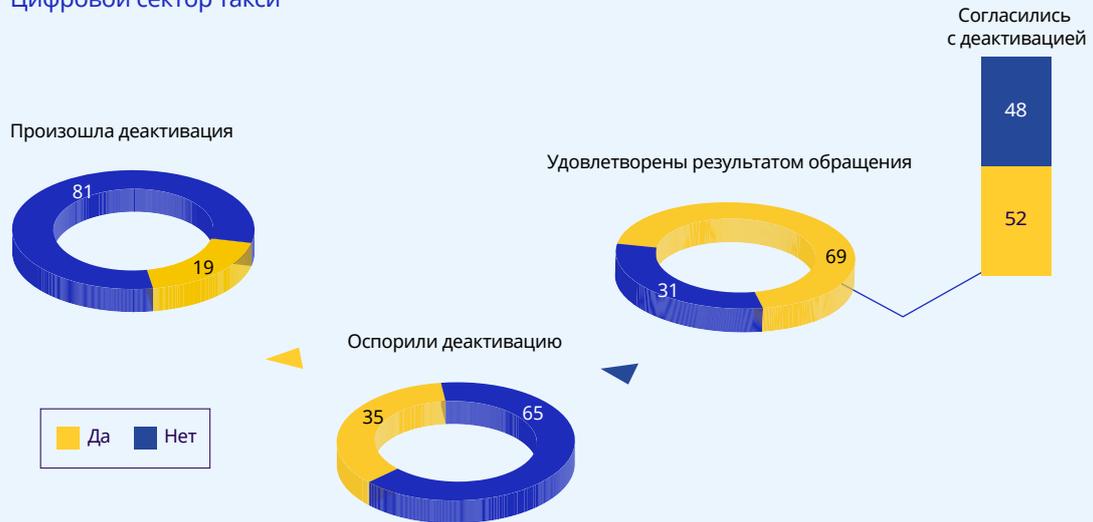
**Меня отключили на год. Когда я обратился в компанию, меня просто проигнорировали, так как для компании всегда прав клиент, но не водитель – Работник платформы такси Uber (Мексика)**

**Мне неизвестна причина отключения учетной записи. Жалобы ни к чему не привели. Вопрос разрешился только после вмешательства нашей ассоциации – Работник платформы такси Careem (Марокко)**

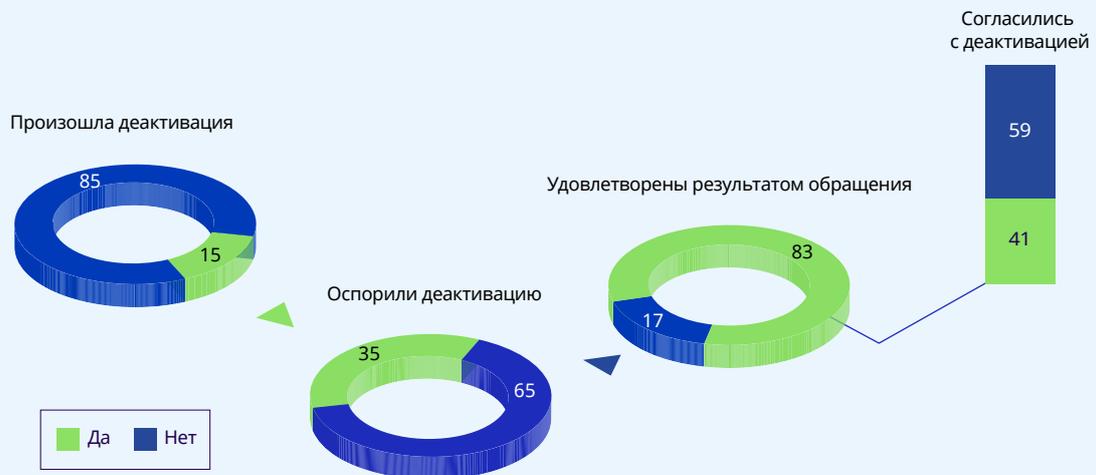
<sup>7</sup> Работники, чьи учетные записи были навсегда отключены, на момент опроса работали на других платформах.

► **Рис. 4.23 Доля опрошенных работников цифровых секторов такси и доставки, у которых произошла деактивация учетной записи**

#### Цифровой сектор такси



#### Цифровой сектор доставки



Источник: см. рис. 4.3.

## 4.4 Приобретение и несоответствие квалификации

Платформы цифрового труда дают возможность выполнять самые разные задания – от простой временной монотонной работы или доставки товаров до работы, требующей высокой квалификации, например создания сайтов или аналитики данных. Между тем на фоне такого многообразия предлагаемых заданий возникают проблемы, касающиеся соответствия квалификации, требований к уровню подготовки или накопления опыта.

Платформы кардинально меняют взаимоотношения между формальным образованием и трудоустройством (Teubner, Adam and Hawlitschek 2019; см. раздел 4.3.2). **Онлайн-платформы на основе веб-технологий** придают разное значение квалификации и навыкам, приобретенным в рамках формального образования, зачастую не требуя от работников документально подтверждать квалификацию, поскольку доступность высокооплачиваемой работы зависит от профиля, рейтинга или репутации работника.

Между тем результаты статистического анализа с учетом поправок на базовые характеристики указывают на корреляцию между

формальной квалификацией и размером заработка (см. Приложение 4В). В развитых странах работники фрилансерских платформ, имеющие полное высшее образование, как правило, зарабатывают на 70 процентов больше своих коллег с неполным высшим образованием. В развивающихся странах между работниками с разным уровнем образования значительной разницы нет. Статистический анализ также показывает, что у респондентов, имеющих неполное высшее образование, размер почасового заработка не сильно отличается от почасового заработка имеющих полное высшее образование, что справедливо как для развитых, так и развивающихся стран. В других исследованиях также отмечалось, что образование работников платформ не всегда коррелирует с уровнем их дохода; на размер заработка скорее влияют опыт работы и оценки, поставленные клиентами (Herrmann et al. 2019a and 2019b).

При этом в развивающихся странах у работников, имеющих полное высшее образование, размер почасового заработка, как правило, ниже, чем у работников в развитых странах с неполным средним образованием (см. табли-

► Таблица 4.8 Почасовой заработок (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) работников онлайн-платформ на основе веб-технологий с разным уровнем образования в разрезе типа платформы, уровня развития страны и пола (в долларах США)

	Средний заработок				Медианный доход			
	Неполное среднее	Полное среднее	Неполное высшее	Полное высшее	Неполное среднее	Полное среднее	Неполное высшее	Полное высшее
Фрилансерские	–	7,8	7,3	8,1	–	5,8	4,7	6,5
Микрозаданий	3,4	3,1	3,6	2,9	1,7	2,2	2,5	1,9
Развитые	3,8	3,8	5,1	4,5	2,3	2,9	3,9	2,7
Развивающиеся	2,7	2,1	2,8	3,5	1,0	1,1	1,6	1,9
Китай	–	2,6	2,7	3,4	–	1,6	1,8	3,0
Украина	–	2,2	3,0	3,7	–	1,2	1,5	1,5
Мужчины	–	3,0	3,7	4,0	–	2,0	2,3	2,3
Женщины	2,6	2,8	3,6	3,7	2,1	1,7	2,3	1,7
Всего (без учета Китая и Украины)	3,5	3,4	4,1	4,0	1,7	2,3	2,6	2,3
<b>Итого</b>	<b>3,5</b>	<b>2,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>1,7</b>	<b>1,9</b>	<b>2,3</b>	<b>2,0</b>

– означает, что количества наблюдений недостаточно для получения значимых результатов.

**Примечание:** В разрезе секторов данные цензируются до 1 и 99 процентов.

**Источники:** см. таблицу 4.2.

цу 4.8). Эта разница становится еще более очевидной на фоне медианного дохода.

Кроме того, на некоторых платформах, таких как PeoplePerHour или Freelancer, работники вне зависимости от навыков и квалификации, полученных в рамках формального образования, могут получить доступ к большему числу заданий, оплачивая дополнительные услуги, в том числе чтобы сделать свой профиль более заметным (см. разделы 2.3 и 4.2.1).

Некоторые платформы дают работникам все больше возможностей повысить квалификацию и улучшить профиль с помощью систем сертификации навыков (см. раздел 2.3.3). Так, примерно 20 процентов опрошенных работников фрилансерских платформ указали, что прошли обучение или подготовку для получения такого сертификата. Это позитивно влияет на уровень заработка, особенно сравнительно новых работников: для опытных работников удостоверенный стаж работы и рейтинг, как правило, имеют большее значение (Kässi and Lehdonvirta 2019).

Платформы конкурентного программирования, в частности, дают работникам возможность получить новые или укрепить имеющиеся навыки, обзавестись связями и повысить возможности трудоустройства. По словам примерно 76 процентов опрошенных работников таких платформ, они регулярно (более одного раза в месяц) участвуют в конкурсах программистов. Эти конкурсы также помогают им решать занимательные проблемы, с которыми сталкиваются платформы. Кроме того, они часто дополняют формальное образование и помогают преодолеть его недостатки, способствуя адаптации к меняющимся потребностям рынка (Brito and Gonçalves 2019). Некоторые платформы, такие как CodeChef, Kaggle, HackerEarth и HackerRank, по просьбе университетов проводят конкурсы или соревнования в реальном времени в рамках своих учебных программ. Другим стимулом для участия в работе таких платформ – особенно ввиду того, что многие из них (например, HackerRank или Topcoder) оказывают крупным компаниям услуги по подбору персонала – является возможность повысить свой рейтинг или статус, который является индикатором способности разрабатывать программы (Grooms 2017; см. раздел 3.1.1).

**Конкурентное программирование помогает находить ответы на сложные вопросы, которые часто задают на собеседованиях в крупных компаниях, и поэтому полезно для подготовки – Работник платформы конкурентного программирования HackerRank (Индия)**

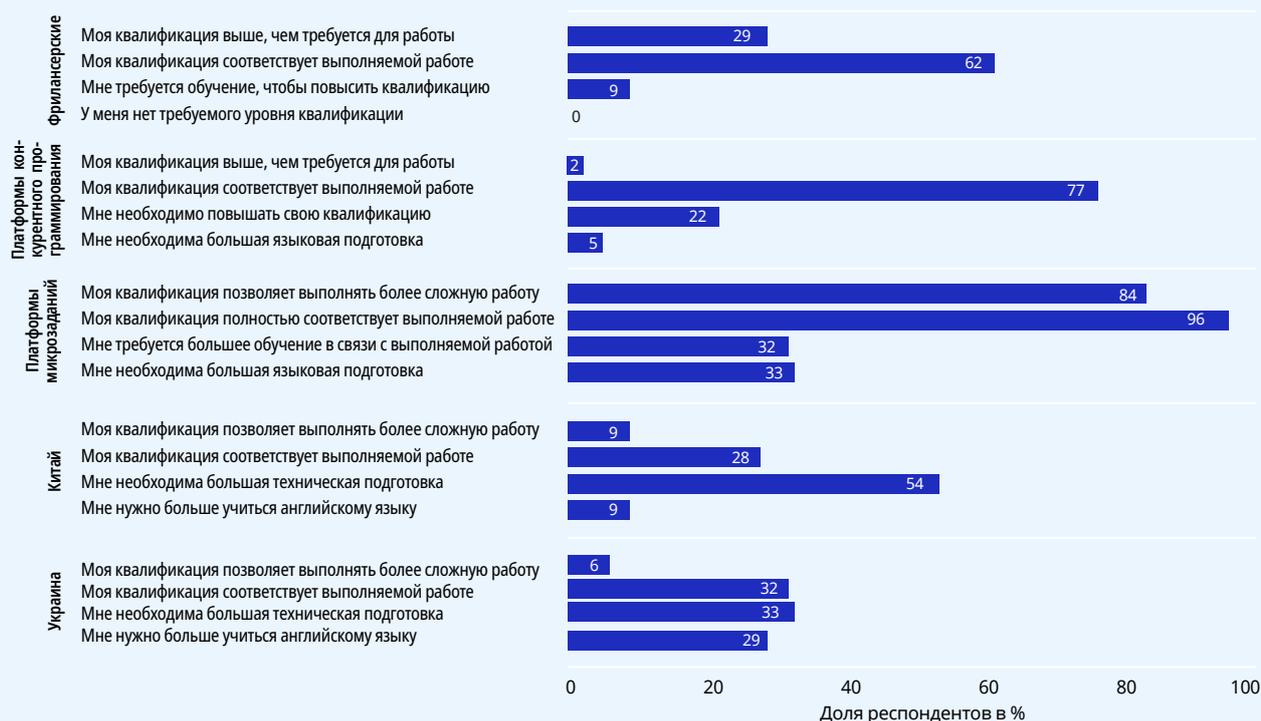
**Я занимаюсь конкурентным программированием, чтобы решать интересные задачи и одновременно получать новые навыки – Работник платформы конкурентного программирования HackerRank (США)**

У работников онлайн-платформ на основе веб-технологий наблюдается различная степень вертикального и горизонтального несоответствия квалификации. Работники с более высоким уровнем образования не всегда находят работу, соответствующую их квалификации. Многие в ходе опроса указали, что имеют более высокую квалификацию, чем требуется для выполнения заданий (см. рис. 4.24), причем их доля варьируется незначительно в разрезе пола. Несоответствие квалификации особенно заметно у работников платформ микрозаданий, многие из которых (57 процентов) имеют высшее образование, причем в большинстве своем в области науки, техники, инженерного дела и медицины, однако, выполняют задания, не требующие особых или специальных навыков: отвечают на вопросы в рамках обследований и экспериментов, проверяют доступность содержимого сайтов, собирают данные и т.д. Значительная часть опрошенных работников фрилансерских платформ (29 процентов) указали, что имеют более высокую квалификацию, чем нужно для работы. Среди указавших на то, что их квалификация полностью соответствует выполняемой работе, больше женщин, чем мужчин (68 процентов против 59). Подавляющее большинство работников платформ конкурентного программирования (77 процентов) указали, что их квалификация позволяет успешно работать на платформе. С другой стороны, на потребность в большем объеме технической подготовки указала значительная часть опрошенных работников онлайн-платформ на основе веб-технологий в Китае и Украине (соответственно 54 и 33 процента).

**Мне хватает квалификации, чтобы делать то, чем я занимаюсь сейчас, но наличие дополнительных навыков определенно поможет мне добиться большего – Работница фрилансерской платформы Uwork (Украина)**

Горизонтальное несоответствие квалификации не является преобладающей чертой работников некоторых типов платформ на основе веб-технологий. Среди работников фрилансерских платформ много тех, кто выполнял задания по специальности (см. таблицу 4.9). Так, 60 процентов респондентов с высшим образованием в области культуры и искусства занимались творческим трудом, а 61 процент респондентов с высшим образованием в сфере ИТ – выполняли технические задания.

► **Рис. 4.24 Соответствие квалификации работников онлайн-платформ на основе веб-технологий характеру работы (в разрезе типов платформ)**



**Примечания:** Вариативность ответов опрошенных работников в зависимости от типа платформ объясняется разницей в их формулировке. Кроме того, работники платформ микрозаданий и конкурентного программирования могли выбирать несколько вариантов ответа, а работники платформ в Китае и Украине – только один.

**Источники:** см. рис. 4.9.

► **Таблица 4.9 Типы работы, выполняемой опрошенными работниками фрилансерских платформ в разрезе предметной сферы**

Специальность	Количество респондентов	Тип выполняемой работы (%)						
		Услуги для бизнеса	Технические задания	Аналитика данных	Творческий труд	Сбыт и маркетинг	Профессиональные услуги	Прочее
Культура и искусство	25	40	16	20	60	20	68	4
Коммуникация и СМИ	15	20	7	13	47	13	80	27
Экономика, финансы и бухгалтерский учет	85	64	14	36	26	25	59	20
Инженерное дело	35	34	31	20	51	17	74	26
Точные и естественные науки	30	47	23	43	17	33	77	17
Информатика	61	31	61	28	41	21	36	10
Юриспруденция	11	55	9	9	0	18	100	9
Медицина	18	50	11	28	22	28	83	33
Обществознание	84	57	7	21	25	21	77	33
<b>Всего</b>	<b>364</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>66</b>	<b>21</b>

**Примечания:** Указанные значения касаются работников с высшим образованием. Типы работы включают в себя: услуги для бизнеса: бухгалтерский учет, канцелярские услуги, клиентское обслуживание, консультации по коммерческим вопросам; технические задания: ИТ и сетевое администрирование, разработка мобильных приложений, общие услуги программирования, разработка программ, разработка веб-приложений, создание сайтов; аналитика данных: аналитика, обработка данных, управление базами данных; творческий труд: дизайн, графика, музыка и аудио, видео и анимация, другие виды творческой деятельности; сбыт и маркетинг: общие услуги рекламы и маркетинга, цифровой маркетинг; профессиональные услуги: архитектура, перевод, юриспруденция, расшифровка аудиозаписей, написание текстов, редактирование, консультирование.

**Источник:** Глобальный опрос MOT работников фрилансерских платформ (2019–2020).

Между тем горизонтальное несоответствие квалификации проявлялось в тех случаях, когда работники занимались работой не по профилю. Например, творческим трудом занимались 22 процента респондентов с высшим образованием в области медицины. При этом опрос русскоязычных работников фрилансерских платформ показывает, что примерно треть из них (36 процентов) выполняли задания абсолютно не по специальности (Shevchuk and Strebkov, готовится к публикации). Горизонтальное несоответствие квалификации особенно часто наблюдалось в развивающихся странах (см. также вставку 4.7).

**Работы, соответствующей моей квалификации, очень мало, особенно в сфере гражданского строительства и трехмерного моделирования строительных объектов – Работник фрилансерской платформы Upwork (Пакистан)**

Характерная черта фрилансерских платформ – профессиональная сегрегация заданий. Среди

работников, занимающихся техническими заданиями и аналитикой данных (соответственно, 8 и 22 процента), женщин меньше, чем мужчин (соответственно 32 и 29 процентов). Наоборот, в таких сферах, как услуги для бизнеса, женщин больше, особенно в развивающихся странах (70 процентов). Женщины также чаще мужчин работают в сфере профессиональных услуг, таких как юриспруденция, перевод, написание и редактирование текстов, сбыт и маркетинг. В Китае и Украине в сфере профессиональных услуг работали, соответственно, 50 и 52 процента опрошенных женщин, которых было значительно больше мужчин (соответственно, 34 и 29 процентов). При этом и в Китае, и в Украине меньше женщин работает в технической сфере (соответственно, 5 и 2 процента), тогда как у мужчин работой такого рода занимались почти четверть респондентов.

Большинству работников **цифровых секторов такси и доставки** в той или иной степени

#### ► Вставка 4.7 Недоиспользование квалификации

В развивающихся странах многие работники платформ на основе веб-технологий, имеющие высокий уровень образования, лишены возможности получить работу по профилю, в результате чего они занимаются написанием учебных текстов, помогая учащимся писать дипломные работы и другие учебные задания. Эта ситуация фактически вызывает проблемы правового и этического характера. Так, один из респондентов с дипломом бухгалтера выполнял учебные задания за 50 долларов США, иногда занимаясь подготовкой дипломных работ для будущих магистров и кандидатов наук. Такие задания, зачастую размещаемые анонимными студентами из развитых стран, имеют разнообразную тематику – от общественнознания до биологии – и могут быть весьма специфичны. Чтобы быстро выполнять такие задания, как того требовала ситуация, работникам платформ приходилось тратить много усилий на поиски соответствующей информации, о чем свидетельствует следующий комментарий: «Поскольку нельзя быть специалистом во всех областях, приходится уподобляться журналистам».

Кроме того, на выполнение письменных заданий уходит много времени. По словам одного из респондентов, написать десять страниц магистерского диплома можно за десять часов, а семь страниц кандидатского – за девять. При этом респондентов беспокоила возможность отказа принимать работу, поскольку, по их словам, были случаи, когда работа отклонялась без объяснения причин и просьб внести изменения, в результате чего они, впуская истратив время и силы, лишались заработка.

**Случаи отклонения работы бывают довольно часто. Ты сделал работу, а ее отклонили, отправив тебе соответствующее уведомление, но заказ повторно не размещают – Участник опроса (Кения)**

Что касается цензуры контента, то, как показали беседы с работниками центров обслуживания клиентов, персонал на 95 процентов состоит из специалистов в области ИТ с дипломом инженера или программиста. Их основная задача – поиск и удаление с дистанционных платформ любых сообщений оскорбительного, неприличного, обманного или противозаконного содержания. Эта работа никак не связана с квалификацией работников, которые не видят в ней для себя никаких перспектив профессионального или карьерного роста и занимаются этим делом преимущественно в силу отсутствия альтернативных возможностей трудоустройства. Между тем исследования показывают, что дефицит специалистов такой квалификации наблюдается в целом ряде секторов, в том числе в сфере ИКТ (ILO, 2020g). Это указывает на необходимость решать проблему несоответствия квалификаций с тем, чтобы найти специалистам в области ИКТ эффективное применение.

**Источник:** Собеседования MOT с работниками из развивающихся стран.

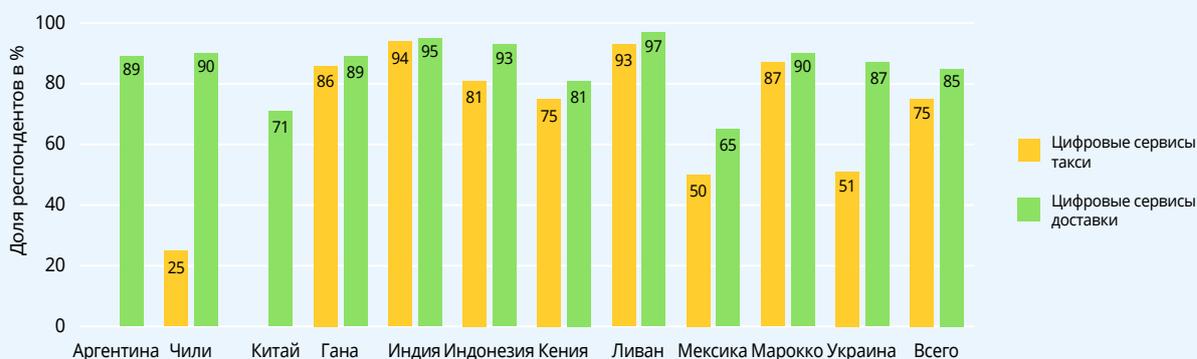
доступны возможности профильного обучения, хотя его качество у некоторых из них вызывает сомнения. Высокий уровень образования работников этих секторов (см. раздел 4.1.6) может указывать на несоответствие квалификации, поскольку такой труд считается неквалифицированным. Между тем профильное обучение может повысить показатели работы в этих секторах. В этой связи подавляющее большинство опрошенных водителей такси и курьеров (соответственно, 75 и 85 процентов при значительных колебаниях на уровне стран) отметили факт прохождения определенной подготовки (см. рис. 4.25). В рамках подготовки они обучались тому, как пользоваться приложением, знакомились с правилами обслуживания клиентов и охраны труда (см. рис. 4.26). Некоторые респонденты

критически относились к качеству предлагаемого платформами обучения, сомневаясь в его целесообразности для своей работы. По мере распространения пандемии COVID-19 многие платформы также стали проводить разъяснительную работу и организовывать обучение правилам охраны и гигиены труда, в том числе с помощью цифровых инструментов (Fairwork Project 2020; см. вставку 4.6).

**Обучение бесполезно. Большинство получивших его работников не знают, что они должны делать – Работник платформы доставки Rappi (Чили)**

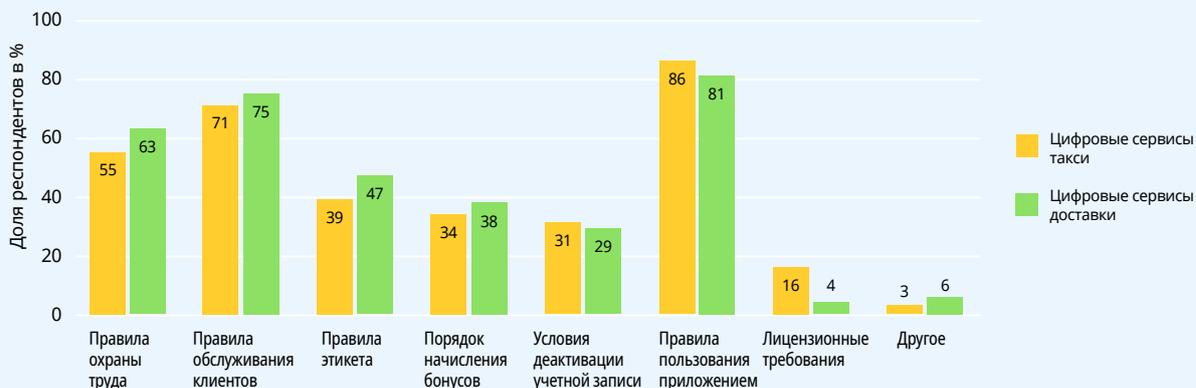
**На приложение присылают учебные видео. Никаких других форм обучения нет – Работник платформы такси Uber (Индия)**

► **Рис. 4.25 Доля опрошенных работников, прошедших обучение на платформах такси и доставки**



Источник: см. рис. 4.3.

► **Рис. 4.26 Типы обучения на платформах такси и доставки**



**Примечание:** Указанные значения относятся к тем работникам платформ на основе геолокации, которые, по их словам, прошли обучение.

Источник: см. рис. 4.3.

## 4.5 Особенности устройства платформ и дискриминация

Значительная часть работников **онлайн-платформ на основе веб-технологий** – в частности, женщины и работники из развивающихся стран – подвергаются дискриминации. На это указали почти 19 процентов опрошенных работников фрилансерских платформ, причем таких работников меньше в развитых странах, чем в развивающихся (12 процентов против 22), где на дискриминацию особенно часто жалуются женщины (25 процентов) (см. рис. 4.27).

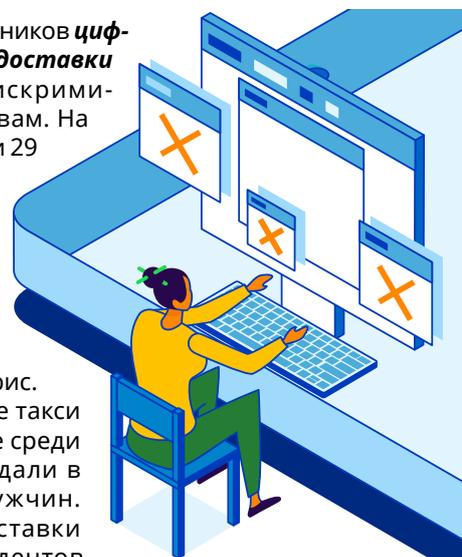
Качественные ответы респондентов из развивающихся стран также отражают то, что дискриминация часто принимает форму лишения доступа к работе или низкой оплаты труда. Это наблюдалось на нескольких платформах, где в силу особенностей устройства платформ более выгодная работа доставалась работникам из развитых стран. При этом опрошенные работники также сообщали о дискриминации по другим признакам – пола, этнического происхождения, возраста или употребляемого языка.

**В некоторых объявлениях прямо указано, что ты должен не только иметь квалификацию, но и быть носителем языка, чтобы претендовать на эту работу – Работница фрилансерской платформы Upwork (Никарагуа)**

**Один клиент намекнул, что некоторые задания не могут достаться мне, потому что я женщина – Работница фрилансерской платформы Upwork (ЮАР)**

**В ходе предварительного общения некоторые клиенты прямо говорят, что предпочитают работников из определенных мест, причем это преимущественно такая работа, за которую можно было бы открыто конкурировать – Работница фрилансерской платформы Upwork (Малави)**

Значительная часть работников **цифровых секторов такси и доставки** также подвергались дискриминации или домогательствам. На это указали примерно 20 и 29 процентов респондентов, которые либо сами попадали в такие ситуации, либо знают об этом от коллег, подвергшихся дискриминации или домогательствам при выполнении работы (см. рис. 4.28). В цифровом секторе такси таких работников больше среди женщин (если они попадали в выборку), чем среди мужчин. В цифровом секторе доставки особенно много респондентов подвергались дискриминации или домогательствам в Индии, Мексике и Марокко (причем это преимущественно мужчины, поскольку женщин в этих секторах там практически нет).



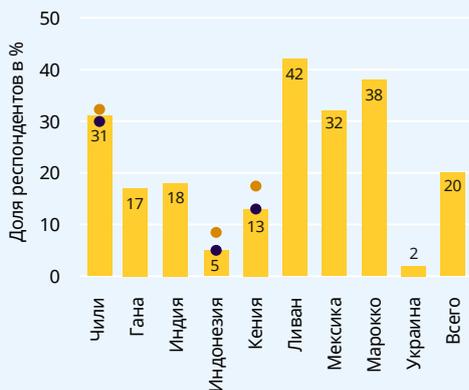
► **Рис. 4.27 Доля опрошенных работников фрилансерских платформ, подвергшихся дискриминации (в разрезе уровня развития страны и пола)**



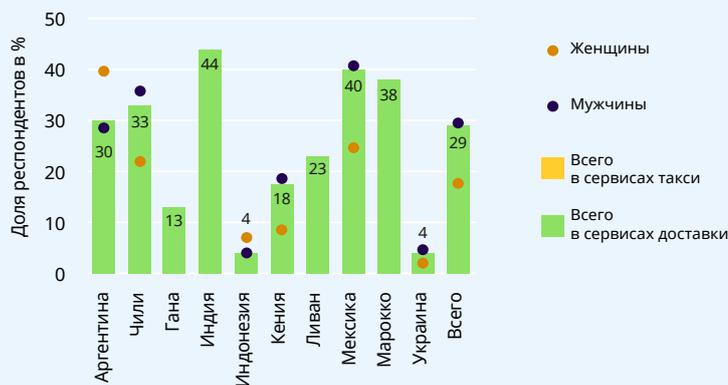
Источник: Глобальный опрос МОТ работников фрилансерских платформ (2019–2020).

► **Рис. 4.28** Доля опрошенных работников платформ такси и доставки, подвергшихся или ставших свидетелями дискриминации или домогательств (в разрезе пола и страны)

#### Сервисы такси



#### Сервисы доставки



**Примечание:** Данные по странам разукрупнялись в разрезе пола только в том случае, если в выборке было не менее десяти респондентов-женщин.

**Источник:** см. рис. 4.3.

► **Рис. 4.29** Доля опрошенных работников платформ такси и доставки, подвергшихся или ставших свидетелями дискриминации или домогательств со стороны юридических или физических лиц



**Примечание:** Указанные значения относятся к тем работникам, которые при выполнении работы, по их словам, подвергались дискриминации или домогательствам или были свидетелями такого поведения в отношении своих коллег.

**Источник:** см. рис. 4.3.

**Дискриминация, особенно со стороны ресторанов и отдельных клиентов, возникает часто из-за нашей одежды и работы, которой мы занимаемся – *Работник платформы доставки Rappi (Мексика)***

**Я попадала в ситуации сексуального домогательства: однажды пассажир предложил мне деньги, чтобы я отдалась ему – *Работница платформы такси Uber (Чили)***

Большинство работников обоих секторов, переживших или бывших свидетелями таких случаев, говорили о дискриминации или домогательствах со стороны клиентов (см. рис. 4.29). При этом многие платформы передают работникам фамилии и фотографии клиентов, чье поведение может носить дискриминационный характер. Такое поведение наблюдалось в период пандемии COVID-19, когда клиенты отказывались от услуг водителей такси, если они принадлежали к тем или иным сообществам (Charman and Frier 2020). Некоторые работники

– как секторов такси (17 процентов), так и доставки (11 процентов) – также отмечали случаи дискриминации со стороны самих платформ. Кроме того, 44 процента опрошенных работников сектора доставки указали, что пережили или были свидетелями дискриминации или домогательства со стороны ресторанов или предприятий, где они должны были забирать заказанную еду или товары (см. рис. 4.29). При этом 33 процента водителей такси указали, что пережили или были свидетелями дискриминации или домогательств со стороны других водителей такси.

**Меня пугают домогательства со стороны водителей обычных такси, которые, по их словам, нищают из-за нас – *Работник платформы такси Uber (Ливан)***

**Нас подвергают дискриминации в ресторанах, не давая ни посидеть внутри, ни воспользоваться туалетом, ни даже выпить воды – *Работник платформы доставки Uber Eats (Индия)***

## ► Заключение

В настоящей главе на примере данных опроса почти 12.000 работников показано, что платформы цифрового труда (на основе как веб-технологий, так и геолокации) для многих являются основным источником дохода. В большинстве своем на таких платформах работает молодежь (в возрасте до 35 лет) с высоким уровнем образования. Несмотря на то, что женщины, в том числе выполняющие обязанности по уходу, тоже находят себе там работу, их доля меньше, особенно в развивающихся странах. При этом в некоторых странах платформы на основе геолокации, особенно в сфере доставки, являются важным источником работы для мигрантов. Главной причиной работы на платформах на основе веб-технологий зачастую является необходимость дополнить доход, получаемый из других источников, возможность иметь свободный график работы или желание работать на дому, а на платформах на основе геолокации – отсутствие альтернативных возможностей трудоустройства, а также более высокая оплата труда по сравнению с другой имеющейся работой.

Хотя платформы цифрового труда создают возможности трудоустройства, подробное изучение условий и организации труда говорит о том, что в отношении благосостояния работников дело обстоит не так просто. По словам многих работников платформ – на

основе как веб-технологий, так и геолокации – они хотели бы получать больше работы, но этому препятствуют такие факторы, как избыточное предложение рабочей силы и отсутствие достаточного количества заказов или высокооплачиваемой работы. При этом работники из развивающихся стран зачастую также сталкиваются с другими препятствиями, лишаясь заказов из-за предпочтений платформ (клиентов) или будучи не в состоянии платить за услуги, обеспечивающие более широкий доступ к работе.

На заработок работников онлайн-платформ на основе веб-технологий влияют затраты времени на выполнение неоплачиваемой работы. Продолжительность обычной рабочей недели у них в среднем составляет 27 часов (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени), причем треть этого времени или восемь часов уходит на бесплатную работу. Средний почасовой заработок (с учетом оплачиваемого и неоплачиваемого времени) при этом составляет 3,4 доллара США, а у половины работников – менее 2,1 доллара США. При том, что данные о гендерной разнице в оплате труда показывают неоднозначную картину, отчетливая разница в размере заработка наблюдается между работниками из развитых и развивающихся стран. Кроме того, на размер заработка работников платформ влияет жесткая конкуренция, высокий

размер комиссионных и случаи неоплаты выполненных заданий.

В цифровых секторах такси и доставки почасовой заработок (с учетом времени ожидания) колеблется в зависимости от страны, но, как правило выше, чем в аналогичных секторах традиционной экономики. Большое число работников привлекают бонусы и другие стимулы, предлагаемые платформами, что приводит к избыточному предложению рабочей силы и как следствие – к снижению заработка как в цифровых, так и традиционных секторах. При этом на размер заработка – в частности, в секторе такси – также влияет аннулирование заказов, необходимость погашать кредиты, сокращение размера бонусов и рост комиссионных. Чтобы иметь достаточный для себя заработок и получать бонусы, большинство работников секторов такси и доставки работает с высокой интенсивностью труда по много часов в день.

Особую тревогу вызывает отсутствие у большинства работников платформ цифрового труда социальной защиты, что, в частности, серьезно осложняет положение работников платформ на основе геолокации, подверженных профессиональным и санитарным рискам. Эта ситуация еще больше усугубилась в условиях пандемии COVID-19.

Положение работников зависит от особенностей устройства платформ и алгоритмов управления ими. С помощью алгоритмов платформы подбирают работников клиентам или потребителям, причем решающее значение здесь играет рейтинг работника. Рейтинги тоже присваивают алгоритмы с учетом ряда количественных показателей, которые включают в себя процент принятых и отклоненных заказов. Такая практика в конечном счете ограничивает свободу работников и возможность принимать связанные с работой решения, в частности, отклонять предложенные задания. Кроме того, рейтинги и оценки, присваиваемые клиентами, не всегда обоснованы или понятны, а результатом негативной оценки может быть деактивация учетной записи работника. При этом, несмотря на столь серьезные последствия, работники почти ничего не знают о способах урегулирования или разрешения споров. Кроме того, новые формы слежения и контроля за работниками со стороны платформ и клиентов ограничивают их свободу и автономию. По словам работников платформ на основе веб-технологий, платформы или клиенты требуют от них выходить на связь в определенное время или устанавливать на компьютер программы, следящие за тем, как и сколько они работают. Алгоритмы управления платформами на

основе геолокации определяют график и время работы, а при отклонении заказов впоследствии ограничивают их количество.

Платформы меняют взаимоотношения между формальным образованием и работой, поскольку доступность последней теперь зависит от профиля, рейтинга и репутации работника. Между тем работникам платформ присуща разная степень вертикального и горизонтального несоответствия квалификации. На фрилансерских платформах и платформах конкурентного программирования уровень квалификации значительной части работников, по их словам, полностью соответствует требованиям выполняемой работы: многие из них выполняли задания, потенциально относящиеся к их специализации. Однако несоответствие квалификации нередко наблюдается на платформах микрозаданий, где образованные работники выполняют работу, не требующую специальных или вообще никаких навыков. Сходным образом, людей с высоким уровнем образования много среди работников платформ такси и доставки, что указывает на серьезную проблему, касающуюся несоответствия и недоиспользования квалификации, особенно в развивающихся странах.

Результаты опроса также показывают, что значительная часть работников платформ цифрового труда подвергается дискриминации или домогательствам. В ряде случаев особенности устройства онлайн-платформ на основе веб-технологий способствуют исключению отдельных категорий работников – в частности, из некоторых развивающихся стран – лишая их доступа к более выгодным заданиям; в других случаях дискриминационному поведению со стороны клиентов способствуют некоторые особенности платформ на основе геолокации. Там ситуацию усугубляют присущие им структурные проблемы, подвергая работников, особенно женщин, различным опасностям, в том числе риску насилия и домогательств.

Проблемы работников платформ цифрового труда, проявившиеся в свете детального анализа их положения, подчеркивают неотложную необходимость взглянуть на их функционирование новыми глазами, пока они все еще находятся на этапе становления. Они обладают существенным потенциалом создания возможностей для достойного труда работников, в частности женщин, инвалидов, мигрантов и представителей коренных и малых народов. Однако для того, чтобы они превратились в устойчивый и всеохватный источник возможностей для достойного труда, исключительно важно решить проблемы, освещенные в настоящем докладе.





12:35 PM

Pickup Pickup



Islamabad Islamabad

- G-9/3 - G-9/3

Estimated time of arrival in 39m

ON MY WAY



5

**Цифровые  
платформы  
и обеспечение  
достойного  
труда**

# Обеспечение достойного труда

## Многообразие практики регулирования труда работников цифровых платформ в странах мира



### Основополагающие принципы и права в сфере труда

- ▶ Свобода объединения и право на ведение коллективных переговоров
- ▶ Искоренение дискриминации
- ▶ Искоренение принудительного труда
- ▶ Действенное запрещение детского труда

### Трудовые нормы, содержащиеся в других документах МОТ общего применения

- ▶ Охрана труда
- ▶ Социальное обеспечение
- ▶ Меры в области создания рабочих мест
- ▶ Доступ к инспекции труда

### Трудовые нормы, содержащиеся в других документах МОТ и актуальные для работников цифровых платформ

- ▶ Системы оплаты
- ▶ Прекращение трудовых отношений на справедливых началах
- ▶ Доступ к данным и неприкосновенность частной жизни
- ▶ Четкие и понятные условия
- ▶ Мобильность занятости
- ▶ Доступ к механизмам разрешения споров

## ► Введение

Платформы цифрового труда порождают новые возможности для развития экономики и создания рабочих мест и способны помочь в реализации провозглашенных ООН Целей в области устойчивого развития, в частности ЦУР 8, которая заключается в «содействии всеохватному и устойчивому экономическому росту, занятости и достойной работе для всех». Эти платформы, кроме того, облегчают интеграцию многих предприятий, в том числе малых и средних, в цифровую экономику, тем самым повышая их производительность и укрепляя положение на рынке.

Как было показано в предыдущих главах, цифровые платформы в одностороннем порядке определяют условия труда, из-за чего возникает ряд проблем. Очевидно, что имеющиеся у многих платформ широкие возможности по своему усмотрению определять условия труда еще не ограничиваются должным образом государством и другими заинтересованными сторонами (Karczynski 2020; Berg et al. 2018; Agrawal et al. 2013). Регулирующий потенциал платформ, реализуемый через пользовательские соглашения, усиливается благодаря их способности быстро и без особых затрат собирать подробную информацию о работниках и результатах их деятельности. Такую информацию можно использовать для разработки и применения правил, наиболее выгодных для платформ.

Широкие возможности платформ в плане мониторинга и контроля трудовых отношений могут по крайней мере использоваться, чтобы создавать больше рабочих мест лучшего качества. Например, индивидуальные и агрегированные данные о работниках можно использовать для сокращения чрезмерной продолжительности рабочего времени, укрепления охраны труда, выявления дискриминационной практики в области найма и обеспечения эффективного и четкого функционирования систем оплаты труда (Rogers 2018). Однако, судя по тому, что говорилось в предыдущих главах, в большинстве случаев дело пока еще обстоит иначе.

В настоящей главе рассматриваются вопросы регулирования деятельности цифровых платформ, касающиеся в первую очередь таких сфер, как охрана труда и социальная защита. При этом речь идет не только о регулировании, осуществляемом самими платформами, но и об инициативах, исходящих от правительств

и социальных партнеров – организаций работодателей и работников. Эта глава составлена с учетом важнейших документов и деклараций МОТ, включая Декларацию столетия о будущем сферы труда, которая призывает государства – члены МОТ содействовать «поступательному, инклюзивному и устойчивому экономическому росту, полной и продуктивной занятости, а также достойному труду<sup>1</sup> для всех на основе ... политики и мер, обеспечивающих ... реагирование на вызовы и возможности в сфере труда, которые связаны с цифровым преобразованием сферы труда, включая труд на цифровых платформах» (ILO 2019a, III C (v)).

В начале главы рассказывается о том, как платформы цифрового труда с помощью пользовательских соглашений устанавливают правила работы, выполняемой через их посредничество (раздел 5.1). Затем в разделе 5.2 в свете положений конвенций и рекомендаций МОТ приводится анализ того, что означает для работников платформ «достойный труд». Ввиду частых расхождений между ныне действующими правилами работы на цифровых платформах и тем, какими они должны быть с точки зрения достойного труда, в разделе 5.3 рассматриваются инициативы государств и социальных партнеров, направленные на устранение таких расхождений.

Прежде чем перейти к предметному обсуждению, необходимо сделать одно важное замечание. Понятие «регулирование» в настоящей главе используется в широком смысле и не сводится лишь к законодательным актам и судебным решениям. Под «регулированием» здесь понимаются не только правила, устанавливаемые правительством (Black 2002, 28; см. также Black 2001). Предмет рассмотрения выходит за рамки устанавливаемых государством порядка и правил и включает в себя меры, «влияющие на ход событий» (Parker and Braithwaite 2003, 119) и принимаемые социальными партнерами и другими негосударственными организациями и структурами. Таким образом, понятие «регулирование» в используемом здесь смысле охватывает не только законодательство, судебные решения, решения административных органов и программные заявления правительства, но и коллективные договоры, многосторонние соглашения, своды правил поведения, контракты и даже неформальные договоренности. Все это влияет или по крайней мере может влиять на «регуляторное пространство»

<sup>1</sup> См. также Декларацию МОТ о социальной справедливости в целях справедливой глобализации, принятую 10 июня 2008 года в Женеве на 97-й сессии Международной конференции труда.

(Hancher and Moran 1998; Scott 2001), в котором действуют платформы цифрового труда.

Конечно, это не означает, что такие различные виды регулирования равнозначны: они осуществляются разными инстанциями и отличаются по способам правоприменения. Распоряжения, исходящие от государственных учреждений, в том числе от законодательных, административных и судебных органов, имеют преимущественную силу над частным регулированием договорного типа. Коллективные договоры также обычно имеют приоритет перед индивидуальными, хотя конкретный правовой статус коллективных договоров в разных странах и на разных территориях различается. И в зависимости от юрисдикции все они могут иметь обязательную юридическую силу, тогда как своды правил поведения и неформальные договоренности таковой не обладают.

Если рассматривать регулирование в широком смысле, не ограничиваясь изучением лишь

государственного законодательства, это дает два существенных преимущества. Во-первых, становится очевидной важная роль платформ цифрового труда в установлении правил с помощью пользовательских соглашений, поскольку такие соглашения являются видом (договорного) регулирования. Эта роль рассматривается в разделе 5.1 с учетом результатов анализа пользовательских соглашений, существующих у 31 крупной цифровой платформы (см. Приложение 2). Во-вторых, приведенный анализ показывает важную роль, которую играют, иногда совместно с государством, организации работников и работодателей, разрабатывающие в процессе социального диалога и трехстороннего сотрудничества соответствующие меры регулирования труда на цифровых платформах<sup>2</sup>. Эти меры могут принимать вид, например, коллективных договоров нового типа или инициатив, направленных на реформирование трудового законодательства. Инициативы такого рода рассматриваются в разделах 5.2 и 5.3.



## 5.1 Регулирование со стороны платформ цифрового труда: условия пользовательских соглашений

Как отмечалось в главе 2, условия труда работников, непосредственно нанимаемых платформами цифрового труда либо получающих работу с их помощью, определяются тем, каким образом эти платформы составляют свои пользовательские соглашения и реализуют их с помощью технических средств (Berg et al. 2018; De Stefano 2016; Pasquale 2015). В настоящем разделе рассматривается, как действуют подобные соглашения, на примере 31 крупной платформы цифрового труда (онлайн-платформы на основе веб-технологий и платформы на основе геолокации), отобранной и изученной МОТ (Приложение 2Б).

### 5.1.1 Условия пользовательских соглашений цифровых платформ

У большинства платформ цифрового труда главным инструментом регулирования взаимодействия между ними и работниками

являются пользовательские соглашения. Для придания юридической силы своим положениям эти соглашения ссылаются на договорное право (Berg et al. 2018).

У большинства платформ цифрового труда пользовательские соглашения обычно представляют собой «договор присоединения». Это значит, что текст соглашения составляется платформой в одностороннем порядке, а вторая сторона может лишь либо принять, либо отвергнуть его. Никакой дискуссии при этом практически не предполагается (Berg et al. 2018). Перед тем как получить доступ к платформе или сформировать на ней свой профиль, пользователи – как работники, так и клиенты – должны принять условия обслуживания (Pasquale 2015). Хотя договоры присоединения и позволяют добиться существенной экономии средств и повысить эффективность за счет сокращения операционных расходов, неравенство переговорного потенциала сторон зачастую приводит к установлению несправедливых условий (Kessler 1943; Hillman and Rachlinski 2002). Более того, как было показано в главе 2, для

<sup>2</sup> О важном значении, которое придается трехстороннему сотрудничеству (трипартизму) в теории регулирования, см. в материалах новаторского труда: Ayres and Braithwaite (1992, 54–100).

## Пользовательские соглашения обычно представляют собой «договор присоединения».

контроля за соблюдением обязательств, сформулированных в пользовательских соглашениях, нередко используются средства алгоритмического управления и контроля производственного процесса, предоставляемые самими цифровыми платформами (см. также Duggan et al. 2020; Rosenblat and Stark 2016).

При всех различиях формулировок пользовательских соглашений в зависимости от платформы и законодательства той или иной страны, все они исходят из определенной коммерческой логики (Sanders and Pattison, 2016). Аспекты соглашений, связанные с организацией бизнеса (в том числе с расчетом рейтингов), были проанализированы в главе 2. В настоящем разделе результаты этого анализа используются для рассмотрения того, каким образом подобные соглашения определяют характер взаимоотношений между платформами и работниками, устанавливают методы контроля и влияют на процессы разрешения споров в пользу платформ.

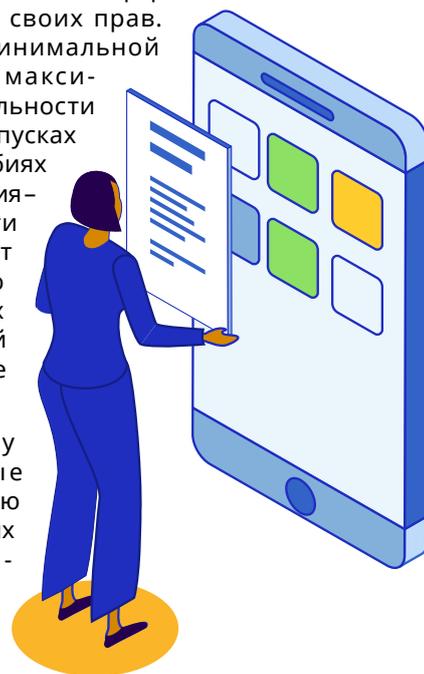
Во-первых, специфическая особенность многих пользовательских соглашений состоит в том, что в них договорные правоотношения между платформой и работником не считаются трудовыми. Результаты проведенного МОТ исследования, представленные в [Приложении 2](#) (таблица A2.3), показывают, какие формулировки могут применяться во избежание установления именно трудовых отношений. Привлекаемые с помощью платформ работники называются «независимыми подрядчиками», «независимыми сторонними поставщиками», «водителями», «капитанами», «партнерами по доставке», «партнерами-водителями», «фрилансерами», «виртуальными работниками», «хакерами» и т.д. (см. также Malin 2018; Xie 2018; Rodríguez Fernández 2017; Pinosof 2016; De Stefano 2016; Aloisi 2016).

**Вы признаете и соглашаетесь, что настоящее Соглашение не является трудовым договором (в соответствии с трудовым, налоговым законодательством и/или законодательством о социальном обеспечении). Таким образом, вы понимаете, что настоящее Соглашение ни в коем случае не может трактоваться как документ, устанавливающий трудовые правоотношения между вами и Grab – Пользовательское соглашение платформы Grab (Индонезия), вариант текста на англ. яз. от 20 ноября 2020 г.**

Однако, как показывают результаты опросов, проведенных МОТ среди таксистов и курьеров, работающих через цифровые платформы, многие из этих работников не понимают, на каких условиях им приходится трудиться. В результате такой трактовки (если суд признает ее правильной) работники платформ лишаются многих из своих прав. Речь здесь идет о минимальной заработной плате, максимальной продолжительности рабочего времени, отпусках и определенных пособиях социального обеспечения – все это (в зависимости от юрисдикции) может быть обусловлено наличием трудовых правоотношений (Berg et al. 2018; De Stefano 2016).

Во-вторых, в силу того, что цифровые платформы с помощью своих пользовательских соглашений исключили применение таких прав, они могут определять условия, касающиеся вознаграждения, продолжительности рабочего времени и других вопросов, практически не сталкиваясь с какими-либо законодательными ограничениями, защищающими интересы работников. И, несмотря на то, что наличие трудовых правоотношений отрицается, условия, которые принимают многие работники, подписывая пользовательские соглашения, зачастую предполагают ограничение их самостоятельности и свободы действий. При нарушении таких условий учетная запись работника может быть деактивирована (Lobel 2016). Более подробно об этом говорилось в главе 2 и в разделе 4.3.1.

Например, как показывают исследования МОТ, многие онлайн-платформы на основе веб-технологий включают в свои пользовательские соглашения условия об эксклюзивности или «недопустимости уклонения», «привязывающие» работников и их клиентов к соответствующей платформе на срок до двух лет (см. также раздел 2.5). Некоторые платформы микрораздачей также ограничивают использование автоматизированных процессов для выполнения работ (см. раздел 2.4). Платформы на основе геолокации оговаривают в своих соглашениях такие вопросы, как маршруты движения, рабочее время и GPS-слежение. И онлайн-платформы на основе веб-технологий, и платформы на основе

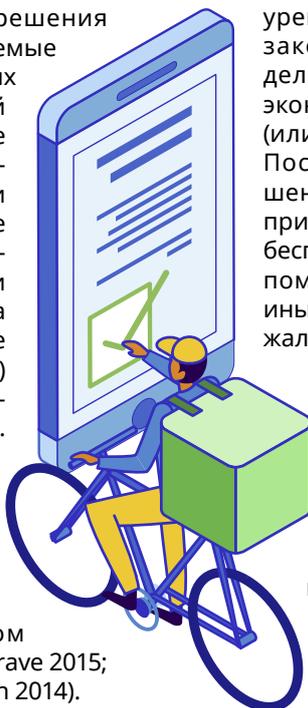


## Платформы практически не сталкиваются ни с какими законодательными ограничениями, защищающими интересы работников.

геолокации, как правило, предусматривают условия, регулирующие такие вопросы, как приемка или отклонение работы, способы связи между работником и клиентом или заказчиком, а также нормы профессиональной этики в работе с клиентами (см. Главу 2, Приложение 2Б). Соблюдение этих правил контролируется с помощью данных, получаемых платформами и обрабатываемых по соответствующим алгоритмам. Например, соглашения, заключаемые со службами курьерской доставки, могут требовать, чтобы работник, осуществляющий доставку, постоянно оставался доступным для своего клиента, а также могут предусматривать возможность отслеживания его положения в режиме реального времени.

Некоторые из этих условий вполне объяснимы (например, нормы профессиональной этики в работе с клиентами и ограничение времени переработки) и действительно необходимы (например, положения, предназначенные обеспечивать безопасность клиентов и предотвращать дискриминационные действия со стороны работника). Но некоторые могут носить чрезмерно ограничивающий характер.

В-третьих, многие соглашения не позволяют работникам оспаривать решения платформ, в том числе принимаемые автоматически. Во многих случаях положения этих соглашений оказываются для них не вполне понятными. Это значит, что работники могут не знать своих прав и обязанностей. Так, некоторые платформы не имеют систематических отсылок к документации об условиях обслуживания ни на домашней странице, ни в разделе FAQ («часто задаваемые вопросы») и отсылают к ней только в процессе регистрации (Berg et al. 2018). Как показывают результаты проведенного МОТ исследования, пользовательские соглашения, как правило, слишком длинные (иногда их объем превышает 10 000 слов) и составлены сложным юридическим языком (см. также Venturini et al. 2016; Bygrave 2015; Bakos, Marotta-Wurgler and Trossen 2014).



Все эти сложности в разной степени затрудняют их понимание работниками в зависимости от конкретной платформы, сектора и уровня образования. Какие-то пользовательские соглашения сравнительно трудны для понимания, а какие-то изложены относительно простым и понятным языком. Соответственно, эмпирические исследования могут приводить к противоречивым выводам. Как показали глобальные и страновые опросы, проведенные МОТ среди работников онлайн-платформ на основе веб-технологий, пользовательские соглашения прочитали 80 процентов работников, из которых 79 процентов отметили, что поняли их содержание. Между тем опрос работников платформ на основе геолокации показал, что пользовательское соглашение видели всего 48 процентов (42 процентов водителей такси и 51 процент курьеров). Из них 70 процентов указали, что условия работы им понятны, а остальные сообщили, что не поняли, не помнят или не читали их.

Пользовательские соглашения не статичны, их содержание со временем может меняться, поскольку платформы в одностороннем порядке вносят в текст изменения. Большинство соглашений, проанализированных МОТ, содержат положения о том, что платформы оставляют за собой право в любое время вносить поправки в условия и что данные поправки вступают в силу после их публикации в Интернете. Постоянно следить за появлением таких поправок работникам цифровых платформ зачастую бывает нелегко.

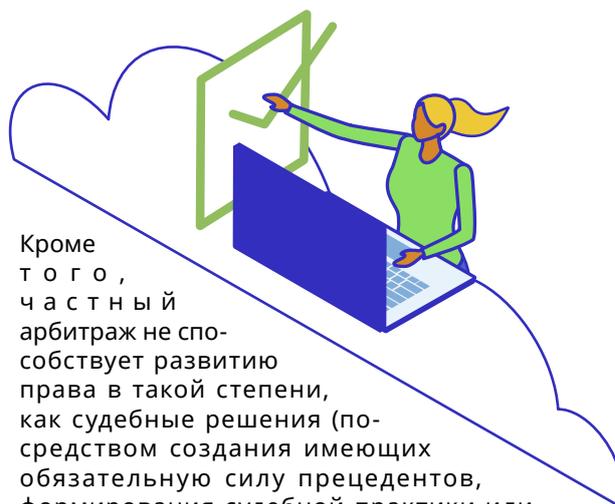
Кроме того, для соглашений, проанализированных МОТ, характерно то, что способы урегулирования споров в допустимых законодательством пределах определяются платформами. Эти способы экономически выгодны платформам и (или) увеличивают их шансы на успех. Поскольку пользовательские соглашения представляют собой договоры присоединения, работнику платформы бесполезно обращаться за юридической помощью в попытке договориться об иных условиях, которые бы лучше отражали предпочтения обеих сторон.

Каковы же эти способы разрешения споров? Один из них состоит в том, что в спорах, касающихся положений договоров, требований законных прав, жалоб на дискриминацию и инцидентов, связанных с охраной труда, предпочтение обычно отдается, если это позволяет юрисдикция, не судебному разбирательству, а арбитражу. Например, в соответствии

с изученным МОТ пользовательским соглашением Upwork все споры, затрагивающие пользователей, находящихся в США, направляются на рассмотрение частному поставщику арбитражных услуг – Службе судебного арбитража и посредничества (Judicial Arbitration and Mediation Services – JAMS). По условиям пользовательских соглашений Amazon Mechanical Turk и HackerEarth все споры обычно направляются на рассмотрение арбитрам, выбираемым Американской арбитражной ассоциацией, в то время как Uber, как правило, передает их в Международную торговую палату.

В передаче споров на рассмотрение в альтернативные организации по их урегулированию нет ничего предосудительного, поскольку взаимно согласованный арбитраж зачастую более эффективен и менее затратен по сравнению с непосредственным обращением в судебные инстанции. В самом деле, для работников некоторых платформ рассмотрение жалоб во внутреннем порядке нередко приводит к удовлетворительным результатам (см. раздел 4.3.2). Некоторые платформы в своих пользовательских соглашениях соглашаются полностью или частично уплачивать арбитражные пошлины. Это может объясняться тем, что для обеспечения соблюдения законных прав обязательный арбитраж по вопросам занятости должен удовлетворять определенным критериям (Halegua 2016).

Между тем некоторые пользовательские соглашения подразумевают, что работник должен обращаться в учреждение (арбитраж или суд), находящееся в другой стране, а в некоторых юрисдикциях, в частности в США, благодаря соответствующим положениям соглашений рассмотрение материально-правовых исков в суде – при условии соблюдения определенных процедур – зачастую может быть вообще полностью исключено. Такое положение дел не сулит работникам ничего хорошего: как показано в одном из исследований (Estlund (2018)), в США в условиях действия положений об обязательном арбитраже работники, скорее всего, не будут заявлять свои претензии, что они сделали бы, имея возможность обращаться в обычный суд (см. также Colvin 2019; Halegua 2016). Анализируя эмпирические данные, автор исследования (Estlund (2018, 707)) далее поясняет: «Из этого ясно, что, навязывая работникам обязательный арбитраж, работодатель практически сводит к нулю вероятность того, что ему когда-либо в будущем придется отвечать за противоправные действия в их отношении»<sup>3</sup>.



Кроме того, частный арбитраж не способствует развитию права в такой степени, как судебные решения (посредством создания имеющих обязательную силу прецедентов, формирования судебной практики или вынесения других авторитетных определений). Данный факт имеет особенно важное значение, если учесть, что государственное регулирование деятельности цифровых платформ находится в зачаточном состоянии. К тому же в частном арбитраже может отсутствовать прозрачность: как правило, он не отличается такой открытостью для общественности, как обычные судебные процессы.

Еще один метод, используемый в пользовательских соглашениях для влияния на процесс разрешения споров, – это недопущение «групповых» или «представительских» исков, если таковые предусмотрены национальным законодательством. Данные иски отличаются тем, что в них несколько истцов (например, работников платформ), имеющих схожий интерес к предмету судебного разбирательства, представлены коллективно против одного общего ответчика (например, платформы). Это создает эффект масштаба, позволяя нескольким истцам объединенными силами возбуждать судопроизводство, которое для одного человека было бы слишком сложным или дорогостоящим. Недопущение групповых исков, хотя и является экономически целесообразным с точки зрения платформ, может приводить к замалчиванию разногласий, поскольку люди, действующие в индивидуальном порядке, склонны отказываться от своих претензий, даже если у них есть все шансы на успех. С другой стороны, некоторые пользовательские соглашения допускают обращение в суд, если это выгодно платформе. Так обстоит дело с исками, связанными с правами на интеллектуальную собственность. Обращение в суды при рассмотрении дел, связанных с интеллектуальной собственностью, позволяет платформам получать доступ к мощным средствам судебной защиты (например, судебные запреты), которые находятся вне компетенции частных арбитров.

Таким образом, степень влияния платформ цифрового труда на формирование правил и процессов зависит от того, какое пространство

<sup>3</sup> Хотя это пояснение касается наемных работников, данная аргументация действует в отношении любых трудящихся, включая самозанятых, поскольку все они аналогичным образом лишаются судебной защиты из-за положений об обязательном арбитраже.

в сфере регулирования готовы уступить им государство и судьи. О том, как законодательные органы, суды и другие заинтересованные стороны реагируют на подобные условия разрешения споров, рассказывается ниже в разделе 5.3.9.

### 5.1.2 Будут ли цифровые платформы труда по собственной инициативе улучшать условия предоставления услуг?

Прежде чем обращаться к вопросу о внешнем регулировании деятельности платформ, необходимо сначала рассмотреть, каким образом они сами пытаются решать многочисленные проблемы, порождаемые в настоящее время их практикой ведения бизнеса, в том числе условиями их пользовательских соглашений. В январе 2020 года многие известные платформы цифрового труда, включая Uber, Deliveroo и Grab, подписали разработанную в рамках Всемирного экономического форума Хартию принципов эффективной работы цифровых платформ (Charter of Principles for Good Platform Work) (WEF 2020). В соответствии с этой Хартией платформы принимают на себя определенные обязательства, касающиеся таких вопросов, как разнообразие и инклюзивность, безопасность и благополучие, гибкость и справедливость

условий, разумная оплата труда, социальная защита, обучение и развитие, выражение мнения и участие, управление данными.

Хартия также предусматривает, что «условия должны быть прозрачными, четкими, понятными и представленными в доступной для работников форме» (п. 3.1) и что «платформы должны способствовать культуре прозрачности и человеческой ответственности при использовании алгоритмов и обеспечивать, чтобы при разработке алгоритмов первоочередное значение придавалось справедливости и недопустимости дискриминации» (п. 3.4). Эти заявления свидетельствуют о достаточном понимании существующих проблем и о готовности решать их.

Многие из этих обязательств, сформулированных в Хартии, можно будет в дальнейшем доработать или адаптировать. Например, чтобы регулирование осуществлялось в процессе социального диалога, а не в одностороннем порядке; в число лиц, составляющих и подписывающих документ, можно было бы включить представителей и других затрагиваемых сторон (например, организации трудящихся). Однако на момент подготовки настоящего доклада это еще не было сделано, хотя Хартия и призывает к «многостороннему сотрудничеству». Как показано в следующем разделе, не нужно оставлять цифровым платформам все регуляторное пространство. Необходимо, чтобы его формировали и другие заинтересованные стороны.



## 5.2 Каковы должны быть цели регулирования деятельности цифровых платформ с точки зрения социально-трудовой защиты?

Если установленные платформами правила нужно дополнять и уравновешивать другими регуляторными инициативами, то какого рода

#### ► Работник

В разных юрисдикциях термин «работник» имеет разный юридический смысл. Как отмечалось в главе 1, данный термин употребляется в широком смысле, что и предполагается упоминаемыми документами Международной организации труда с учетом замечаний ее контрольных органов. Если не указано иное, этот термин включает как наемных работников, так и самозанятых лиц (в том числе независимых подрядчиков).

меры будут уместны? Этот вопрос рассматривается с нормативной и информативной точек зрения в оставшейся части данной главы. Она начинается с рассмотрения принципов и стандартов, которые должны определять характер принимаемых мер, а затем приводятся примеры из реальной жизни, иллюстрирующие новаторские идеи государства, судебных органов и социальных партнеров в различных странах.

В основном речь будет идти о регулировании вопросов труда. Разумеется, имеется множество и других актуальных аспектов – например, конкуренция (антимонопольная политика), налогообложение, интеллектуальная собственность, корпоративное управление, конфиденциальность, хранение данных и приобретающее все большее значение

законодательство о регулировании Интернета и алгоритмов. В рамках настоящего доклада представить исчерпывающий анализ по всем этим вопросам невозможно, их краткий обзор применительно к цифровым платформам приведен в разделе 6.3.2.

В докладе рассматривается широкий спектр юрисдикций и исследуются инициативы в самых разных экономических, институциональных и социальных контекстах. Учитывая такое разнообразие, авторы доклада отнюдь не утверждают, что какую-либо из инициатив – даже наиболее успешную – можно «пересадить» в другой контекст и ожидать, что она будет действовать аналогичным образом. Подобные «трансплантации» зачастую принимают неожиданный оборот (Teubner 1998), особенно если их осуществляют, по меньшей мере, без тщательной адаптации к местным условиям (Berkowitz, Pistor and Richard 2003).

Невозможно также во всех подробностях рассмотреть конкретные обстоятельства, в которых действует каждая инициатива, поскольку так можно увязнуть в описании многочисленных национальных особенностей. Цель исследования – отметить какие-то события как потенциальные стимулы для активности в будущем, а не как образцы для подражания или внедрения. Характер этой будущей активности должен определяться ее внутренним и многосторонним контекстом при участии соответствующих социальных партнеров. Осуществлять эту активность также следует с учетом свойственных многим инициативам ограничений, поскольку, как будет показано далее, явное и долговременное воздействие некоторых из них еще не проявилось.

Во многих литературных источниках, посвященных работе платформ цифрового труда и защите интересов трудящихся, задается вопрос о том, является ли человек наемным работником платформы, самозанятым или, как это бывает в некоторых юрисдикциях, относится к промежуточной категории (Cherry and Aloisi 2017; Waas et al. 2017). Это происходит потому, что пользовательские соглашения, как правило, отрицают факт принадлежности работников платформ к категории наемных работников, тем самым лишая их доступа к предусмотренным законом правам, касающимся, например, минимальной заработной платы и некоторых видов социального обеспечения. В результате возникает то, что обычно называют «проблемой классификации».

Ошибочная классификация – важная проблема, о которой часто упоминается в самом

## Принципы достойного труда действуют не только в отношении работы по найму, но и в отношении любой работы, в том числе той, которая выполняется при посредничестве цифровых платформ.

начале публикаций, посвященных регулированию труда на цифровых платформах. Но в настоящей главе этот вопрос затрагивается позже, потому что главное внимание в ней сосредоточено на нормах, которые с точки зрения Устава и других документов МОТ применимы ко всем работникам независимо от их договорного статуса. Это те принципы, для которых главным критерием является просто работа (Countouris 2019). Другими словами, как следует из выражения «достойный труд», данные принципы действуют не только в отношении работы по найму, но и в отношении любой работы, в том числе той, которая выполняется при посредничестве цифровых платформ работниками, выступающими в качестве самозанятых лиц.

Определению того, какие меры социально-трудовой защиты должны распространяться на всех работников, посвящена немалая часть исследований (см., например, Risak and Lutz 2020; Rodríguez Fernández 2019; Xie 2018; Davidov 2014; Fudge, McCrystal and Sankaran 2012; Freedland and Countouris 2011; Supiot 2001; the Frankfurt Declaration on Platform-Based Work<sup>4</sup>). Их результаты послужили основой для написания данной главы. Но в первую очередь анализ основывается на концепции достойного труда, сформулированной в Декларации столетия МОТ о будущем сферы труда, в Декларации МОТ о социальной справедливости в целях справедливой глобализации, а также в ЦУР 8. Прямое отношение к данному вопросу имеют и другие международные документы, но их рассмотрение выходит за рамки настоящей главы.

### 5.2.1 Трудовые нормы для всех трудящихся: документы МОТ

Задачи обеспечения достойного труда, сформулированные в ключевых декларациях МОТ, вытекают из конвенций и рекомендаций МОТ, а также из ее Устава. В них четко указано, что определенные основополагающие принципы и права распространяются на всех трудящихся.

4 <http://faircrowd.work/unions-for-crowdworkers/frankfurt-declaration/>.

► **Таблица 5.1 Достойный труд работников цифровых платформ: основополагающие принципы и права в сфере труда, применимые ко всем работникам независимо от их договорного статуса**

Основополагающие принципы и права	Сфера применения конвенций и рекомендаций
Свобода объединений и реальное признание права на ведение коллективных переговоров	Конвенция 1948 года о свободе объединений и защите права на объединение в профсоюзы (№ 87) гласит, что «работники ... без какого бы то ни было различия имеют право создавать по своему выбору организации ..., а также право вступать в такие организации на единственном условии подчинения уставам этих последних» (ст. 2). Сюда относятся и самозанятые лица (см. ILO 2012, п. 53; ILO 2018b, п.п. 328–330, 387–389). Конвенция 1949 года о праве на объединение в профсоюзы и на ведение коллективных переговоров (№ 98) предусматривает, что все работники должны пользоваться защитой от дискриминации (в том числе от гонений и преследований) по причине их участия в профсоюзной деятельности, а также от вмешательства работодателя в деятельность их организаций. Все работники, включая работников цифровых платформ, должны также пользоваться правом на ведение коллективных переговоров <sup>1</sup> .
Защита от дискриминации и равное вознаграждение	Положения Конвенции 1951 года о равном вознаграждении (№ 100) и Конвенции 1958 года о дискриминации в области труда и занятий (№ 111) (касается «труда и занятий») применяются «ко всем работникам, являющимся или не являющимся гражданами страны, во всех сферах деятельности, в государственном и частном секторе, в формальной и неформальной экономике» (см. ILO 2012, п.п. 658, 733).
Искоренение принудительного труда	Положения Конвенции 1930 года о принудительном труде (№ 29) и Протокола 2014 года к ней, а также положения Конвенции 1957 года об упразднении принудительного труда (№ 105) применяются «ко всем работникам государственного и частного сектора, трудящимся-мигрантам, домашним работникам и работникам неформальной экономики» (см. ILO 2012, п. 262).
Искоренение детского труда	Положения Конвенции 1973 года о минимальном возрасте для приема на работу (№ 138) и Конвенции 1999 года о наихудших формах детского труда (№ 182) распространяются на все области экономической деятельности и на все формы трудоустройства и виды работ независимо от статуса занятости работника (сюда относится и самозанятость), а также на неформальную занятость в формальной и неформальной экономике (см. ILO 2012, п. 339).

<sup>1</sup> Статьи 5 и 6 содержат оговорки, касающиеся армии и полиции, а также государственных служащих. См. также ILO 2012, п. 168; ILO 2018b, п. 1285; Прямой запрос КЭПКР, принятый в 2019 г. и опубликованный на 109-й сессии МКТ (2021), Конвенция 1949 года о праве на объединение в профсоюзы и на ведение коллективных переговоров (№ 98) – Бельгия (год ратификации: 1953) (в данном документе речь идет о работниках цифровых платформ). В 2016 году в Комитете экспертов МОТ по применению конвенций и рекомендаций проводились применительно к Ирландии разноплановые дебаты и дискуссии по поводу прав на ведение коллективных переговоров, которыми могут обладать самозанятые лица. В своем заключении, принятом всеми членами, «комитет предложил правительству и социальным партнерам определить типы договорных отношений, которые будут иметь отношение к механизмам коллективных переговоров» [Individual Case \(CAS\) – Discussion: 2016, Publication: 105th ILC Session \(2016\)](#).

В частности, на всех трудящихся, как это бесспорно установлено, распространяются принципы и права, перечисленные в таблицах 5.1 и 5.2. В число этих трудящихся входят и работники, привлекаемые через платформы цифрового труда, как бы они ни назывались (De Stefano and Aloisi 2019).

В таблице 5.1 перечислены основополагающие принципы и права в сфере труда, сформулированные в восьми основополагающих конвенциях МОТ. Как отметил недавно Комитет экспертов по применению конвенций и рекомендаций МОТ, «все основополагающие принципы и права в сфере труда в полном

объеме применяются к работникам платформ точно так же, как и ко всем остальным работникам независимо от их статуса занятости» (ILO 2020h, п. 327).

В таблице 5.2 указаны трудовые нормы, которые, хотя и не относятся к основным правам и принципам в сфере труда, имеют такое же важное значение для обеспечения достойного труда. И, как отмечают контрольные органы МОТ, они тоже распространяются на всех работников.

Устав<sup>5</sup> и конвенции МОТ налагают на ратифицировавшие их государства-члены определенные обязательства, имеющие

<sup>5</sup> В Декларации об основополагающих принципах и правах в сфере труда, принятой в 1998 году, Международная конференция труда заявила, что «все государства-члены, даже если они не ратифицировали указанные Конвенции, имеют обязательство, вытекающее из самого факта их членства в Организации, соблюдать, содействовать применению и претворять в жизнь добросовестно в соответствии с Уставом принципы, касающиеся основополагающих прав, которые являются предметом этих Конвенций».

► Таблица 5.2 Достойный труд для работников цифровых платформ: другие важные трудовые нормы, применимые ко всем работникам независимо от их договорного статуса

Трудовые нормы	Сфера применения документов МОТ
Охрана труда	Конвенция 1981 года о безопасности и гигиене труда (№ 155) «распространяется на все отрасли экономической деятельности» и на «всех работников» в этих отраслях (ст. 1 и ст. 2). К другим важнейшим документам, касающимся охраны труда, относятся Протокол 2002 года к Конвенции 1981 года о безопасности и гигиене труда, а также Конвенция 2006 года об основах, содействующих безопасности и гигиене труда (№ 187) (см. также ILO 2009, п. 33; ILO 2017b). Конвенция 2019 года об искоренении насилия и домогательства в сфере труда (№ 190) также распространяется на всех работников (включая лиц, ищущих работу и бывших работников) (ст. 2) и обращает внимание на насилие и домогательства со стороны третьих лиц (ст. 4). В этих конвенциях говорится не только о физическом вреде, но и о психическом здоровье, которое может подвергаться особому риску в результате деятельности в Интернете или работы в условиях изоляции. Нормы МОТ устанавливают определенную совокупность обязанностей в отношении создания и сохранения безопасной и здоровой производственной среды. То, что безопасные и здоровые условия труда являются основополагающим фактором обеспечения достойного труда, признается и в Декларации столетия МОТ о будущем сферы труда.
Социальное обеспечение	Конвенция 1952 года о минимальных нормах социального обеспечения (№ 102) и другие документы МОТ, посвященные социальному обеспечению, устанавливают минимальные критерии для защиты экономически активных лиц, включая самозанятых (см. ILO 2019b). Эти критерии касаются таких аспектов, как болезнь, медицинское обслуживание, инвалидность, беременность и роды, производственная травма, безработица и старость и предусматривают поддержку членов семьи. Рекомендация 2012 года о минимальных уровнях социальной защиты (№ 202) предусматривает создание системы основных социальных гарантий, касающихся основных видов медицинского обслуживания и базовых гарантий получения дохода. Это должно обеспечить «всеобщий характер защиты, основанной на социальной солидарности», на протяжении всей жизни (п. 3).
Политика в области занятости и создания рабочих мест	Положения Конвенции 1964 года о политике в области занятости (№ 122), Рекомендации 1984 года о политике в области занятости (дополнительные положения) (№ 169) и Рекомендации 2015 года о переходе от неформальной к формальной экономике (№ 204) касаются всех работников, включая самозанятых лиц и работников неформальной экономики (см. ILO 2020h, п. 29).
Инспекция труда	Основными актуальными документами, имеющими отношение к защите работников и условиям труда, являются Конвенция 1947 года об инспекции труда (№ 81), Протокол 1995 года к Конвенции 1947 года об инспекции труда и Рекомендация 1947 года об инспекции труда (№ 81). Действуют некоторые ограниченные исключения: например, нормы могут не распространяться на военнослужащих (см. также ILO 2006, п.п. 44–49).

юридическую силу. Отдельные предприятия и отдельных работников они напрямую обязательствами не связывают, хотя многие из них по-прежнему служат основой для распространения передовой практики. Рекомендации МОТ представляют собой не имеющие обязательной силы руководящие принципы. Они предназначаются в первую очередь для государств-членов, хотя могут содержать и положения, актуальные для работодателей, работников и их организаций. Государства-члены, взаимодействуя с организациями работодателей и работников, учитывают принципы и обязательства в своем внутреннем законодательстве, адаптируя их к национальным условиям. Например, они могут принять закон о борьбе с дискриминацией, соответствующий положениям конституции страны. К другим формам нормативного регулирования с учетом вышеупомянутых принципов и обязательств относятся – в зависимости от того, какому вопросу посвящен документ – коллективные договоры, арбитражные и судебные решения.

В некоторых случаях (например, в том, что касается пособий по безработице, политики в области занятости и инспекции труда) за соблюдение норм, предусмотренных в документах МОТ, отвечает государство, а не платформы цифрового труда (хотя от последних может потребоваться участие в определенных программах выплаты пособий). И все же в большинстве случаев реализация конвенций и рекомендаций влечет за собой принятие нормативных положений, которые требуют от этих платформ действовать (или воздерживаться от действий) определенным образом. Так, платформам цифрового труда должно быть запрещено нарушать свободу объединений (например, путем негативного отношения к профсоюзным активистам). Они должны быть лишены возможности допускать дискриминацию между работниками по таким запрещенным признакам, как пол или раса (в том числе с помощью создаваемых ими алгоритмов). Им нельзя разрешать нанимать работников без их согласия и лиц, не достигших

минимального возраста для приема на работу. И они должны, насколько это возможно, обеспечивать, чтобы работники не подвергались опасным и вредным для здоровья условиям труда, а также насилию и домогательствам.

Вкратце сформулировать эти обязательства довольно просто: куда сложнее описать их практические следствия. Одна из основных проблем заключается в том, что, как это бывает во многих современных бизнес-моделях (Goldman and Weil 2020; ILO 2020; Weil 2014), платформы цифрового труда часто помещают между собой и работником другую сторону – например, клиента, пассажира или заказчика (тем самым устанавливая своеобразное «разделение»). На основании этого утверждается, что платформы не отвечают за действия такой третьей стороны. То есть, если пассажир отказался принять услуги водителя цифрового сервиса из-за его расовой принадлежности или если водитель получил травму из-за действий пассажира, платформа может заявить, что она никаких обязательств не нарушала, а нарушителем является третья сторона.

Решить эту проблему можно, например, путем привязки возникающей ответственности не к конкретному виду договорных отношений, а к способностям существенным образом влиять на результаты (Johnstone and Stewart 2015; см. аналогичную концепцию «контролирующего работодателя» в США, предложенную в исследовании Goldman and Weil (2020)). К другим юридическим формулировкам, выводящим ответственность за пределы прямых договорных отношений, относятся следующие: «разрешение на выполнение работ»<sup>6</sup>, «причастные к нарушению»<sup>7</sup> и «обеспечение безопасности и сохранения здоровья лиц..., которые могут пострадать от каких-либо действий»<sup>8</sup>. Во многих странах предусматривается также, особенно на отраслевом уровне, распределение ответственности между принципалом и субподрядчиком в отношении заработной платы и иногда социального обеспечения. Примерами этого служат Китай и некоторые страны Латинской Америки (Zou 2017a; ILO 2016; Cooney, Biddulph and Zhu 2013). Соответствующие формулировки могут быть разными в зависимости от страны.

Суть заключается в использовании формулировок, которые гарантируют, что цифровая платформа будет соблюдать трудовые права

там, где она «осуществляет руководство»<sup>9</sup>. Подобные формулировки необязательно должны возлагать чрезмерную ответственность – их можно уточнять хорошо известными выражениями, такими как «насколько это практически целесообразно». Это позволяет обращать внимание на практические аспекты организации труда, которые способна определять платформа.

## 5.2.2 Возможность адаптации принципов конвенций в целях их распространения на всех работников цифровых платформ независимо от их статуса

Основополагающие принципы и права, а также нормы, приведенные в таблицах 5.1 и 5.2, не охватывают все элементы достойного труда, на защиту которых может быть направлено регулирование деятельности цифровых платформ. Существуют еще и другие нормы, которые не столь очевидно вытекают из документов МОТ, но при этом распространяются на всех трудящихся и требуют создания справедливых условий труда для работников платформ (Berg et al. 2018; Johnstone et al. 2012). Нормы, приведенные в таблице 5.3, разработаны на основе документов МОТ, которые, хотя иногда и ограничиваются конкретными категориями работников (например, наемные, домашние, надомные работники или работники, нанятые через частные агентства занятости), выражают принципы, направленные на решение проблем, обозначенных в предыдущих главах (ср. применительно к Европейскому союзу (ЕС), Kilhoffer et al. 2020; Cherry and Poster 2016).

Актуальное значение здесь имеет мобильность занятости ввиду применения условий об эксклюзивности или «недопустимости уклонения», а также ввиду отсутствия системы признания рейтингов – из-за несовместимости показателей, используемых основными платформами, работники обычно оказываются привязанными к какой-то одной платформе (Prassl 2018; De Stefano 2016). Оба этих аспекта обсуждались в главе 2. Частично решить

6 См., например, The Child and Adolescent Labour (Prohibition and Regulation) Act, 1986 (India), section 3.

7 См., например, Fair Work Act, 2009 (Australia), section 550 (см. также Johnstone and Stewart 2015).

8 См., например, Workplace Safety and Health Act, 2009 (Singapore), section 14 (применительно к «принципалам», определение которых приведено в п. 4).

9 См. исследование Prassl (2018, 101–102), в котором предложен «функциональный» подход к определению ответственности. См. также Fudge (2006, особенно 622–625); Davies and Freedland (2006); Prassl (2015); Prassl and Risak (2016).

► **Таблица 5.3** Дополнительные элементы достойного труда работников цифровых платформ: возможность адаптации принципов конвенций в целях их распространения на всех работников цифровых платформ независимо от их статуса

Трудовые нормы	Замечания по применению документов МОТ
Системы оплаты	Принципы, сформулированные в Конвенции 1949 года об охране заработной платы (№ 95) (выплата в валюте, имеющей законное обращение в данной стране; осуществление выплат непосредственно работникам; свободное распоряжение заработной платой; запрет неправомерных вычетов и долговых расписок; регулярность и своевременность выплат; полный окончательный расчет по прекращении действия трудового договора; ведение платежных ведомостей; информирование о соответствующих ставках заработной платы), имеют актуальное значение и для работ, организуемых через платформы цифрового труда. То же самое можно сказать и о запрете для частных агентств занятости взимать плату, который содержится в статье 7 Конвенции 1997 года о частных агентствах занятости (№ 181), имеющей широкую сферу применения. Данные принципы необходимо адаптировать с учетом специфических особенностей труда на цифровых платформах, таких как автоматический мониторинг, оценка и отклонение работы алгоритмами платформ.
Прекращение трудовых отношений на справедливых началах	Хотя в положениях Конвенции 1982 года о прекращении трудовых отношений по инициативе работодателя (№ 152) рассматриваются лишь трудовые правоотношения, главный принцип, согласно которому эти правоотношения нельзя прекратить произвольно или необоснованно, актуален также и для договоренностей между платформой цифрового труда и работником, по крайней мере пока эти договоренности сохраняются и могут продолжать действовать <sup>1</sup> .
Доступ к данным и неприкосновенность частной жизни	Обработка персональных данных цифровыми платформами должна осуществляться таким образом, чтобы обеспечивать охрану тайны личной жизни работников, – данный принцип сформулирован в статье 6 Конвенции 1997 года о частных агентствах занятости (№ 181) <sup>2</sup> . Соответствующая Рекомендация 1997 года о частных агентствах занятости (№ 188) предусматривает, что «должны приниматься меры, обеспечивающие работникам доступ ко всем их личным данным, обработанным автоматическими или электронными системами или содержащимся в папках» (п. 12(2)). Эти меры должны включать право работников на получение и изучение копии любых таких данных, а также право требовать удаления или исправления неверных или неполных данных.
Четкие и понятные условия найма	Принцип, согласно которому работники должны информироваться о своих условиях труда и занятости «надлежащим, поддающимся проверке и понятным образом», желательно посредством письменных договоров, сформулирован в статье 7 Конвенции 2011 года о достойном труде домашних работников (№ 189), а также в п. 5 Рекомендации 1996 года о надомном труде (№ 184) <sup>3</sup> . Этот принцип также можно адаптировать и распространить на договорные отношения с платформами цифрового труда.
Мобильность занятости	Под мобильностью занятости здесь понимается имеющаяся у работников возможность прекратить взаимодействовать с одной платформой и начать сотрудничать с другой либо работать самостоятельно. Данный принцип отражен в статье 1 Конвенции 1964 года о политике в области занятости (№ 122), где говорится о «свободно избранной занятости» <sup>4</sup> .
Рассмотрение жалоб и разрешение споров	Хотя специальной конвенции МОТ, всесторонне определяющей процедуры рассмотрения жалоб и разрешения споров, не существует <sup>5</sup> , такие процедуры необходимы для реализации норм, сформулированных в документах МОТ. Соответствующие руководящие указания на этот счет можно найти в Рекомендации 1967 года о рассмотрении жалоб (№ 130). Адаптация этих процедур применительно к платформам цифрового труда предполагает в числе прочего предоставление работникам возможности оспаривать рейтинги и оценки. Процедуры рассмотрения жалоб и разрешения споров должны быть эффективными, беспристрастными и доступными для всех сторон (Budd and Colvin 2008; Ebisui, Cooney and Fenwick 2016).

<sup>1</sup> Обратите внимание в тексте Конвенции на такое понятие, как «законное основание». <sup>2</sup> См. также свод практических правил МОТ по защите персональных данных работников (ILO Code of practice on the protection of workers' personal data). <sup>3</sup> См. также Рекомендацию 1997 года о частных агентствах занятости (№ 188), п. 5. <sup>4</sup> См. также Рекомендацию 1984 года о политике в области занятости (дополнительные положения) (№ 169). Данный вопрос можно рассматривать также как «право на смену работы» – один из аспектов права на труд, о котором говорится в других международных документах, например, в Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах. <sup>5</sup> См. Рекомендацию 1951 года о добровольном примирении и арбитраже (№ 92).

► **Рис. 5.1** Элементы достойного труда, применимые ко всем работникам цифровых платформ независимо от их договорного статуса



вторую проблему можно путем создания механизмов, обеспечивающих портативность данных, чтобы работники могли использовать одни и те же рейтинги, истории трудовой деятельности и финансовых операций на разных платформах для получения работы, а также для доступа к услугам социального обеспечения (Schmidt 2017). Таким образом, между портативностью данных и мобильностью занятости существует тесная связь.

Тезис о том, что приведенные в таблице 5.3 нормы представляют собой элементы достойного труда всех работников, несмотря на разные сферы применения, предусмотренные для них конвенциями, подкрепляется тем фактом, что они присутствуют в международных договорах в области прав человека<sup>10</sup> и в других нормативных документах, где имеется информационная асимметрия и неравенство переговорных возможностей. Например, законодательство о защите прав потребителей, которое охватывает и такой аспект, как договоры присоединения, навязываемые компаниями физическим лицам, также содержит положения, касающиеся справедливого ценообразования, справедливого

порядка прекращения трудовых отношений, конфиденциальности, доступа к данным, прозрачности условий и процедуры разрешения споров<sup>11</sup>. Таким образом, во многих юрисдикциях законодательство о защите прав потребителей, в которое регулярно вносятся поправки с учетом деятельности, осуществляемой с помощью цифровых платформ, будет полезным источником дополнительной информации при разработке соответствующей нормативной базы, регулирующей труд на цифровых платформах<sup>12</sup>.

Все сказанное в этом разделе резюмирует рисунок 5.1, в котором представлены принципы и права, необходимые для обеспечения достойных условий труда всем работникам цифровых платформ. В силу специфического характера работы на платформах возникает несколько относительно новых вопросов по поводу того, как реализовать эти принципы и права. Например, как следует понимать право на ведение коллективных переговоров в контексте онлайн-платформ на основе веб-технологий? Каким образом принципы, касающиеся прекращения трудовых отношений на справедливых началах и доступа к данным,

10 См. замечание общего порядка к статье 7 Международного пакта об экономических, социальных и культурных правах ([https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolNo=E%2fC.12%2fGC%2f23&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolNo=E%2fC.12%2fGC%2f23&Lang=en)), в частности п. 4, где говорится о сфере применения, а также подготовленное Комитетом по экономическим, социальным и культурным правам замечание общего порядка к статье 6 (E/C.12/GC/18). См. также п. 6 замечания общего порядка к статье 6 Международного пакта об экономических, социальных и культурных правах, где понятие «достойный труд» несколько расширяется и соответствующие права распространяются на независимых работников ([https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolNo=E%2fC.12%2fGC%2f18&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolNo=E%2fC.12%2fGC%2f18&Lang=en)).

11 См., например, многочисленные директивы ЕС, касающиеся несправедливых условий договоров, несправедливого ценообразования, прав потребителей и цифровых транзакций, в том числе следующие: Council Directive 93/13/EEC; Directive 98/6/EC; Directive 2005/29/EC; Directive 2011/83/EU; Directive 2019/2161.

12 См., например, Superintendencia Industria y Comercio, Colombia, Order of 5 September 2019 concerning the digital labour platform Rappi S.A.S.

действуют в контексте расчета рейтингов и деактивации учетных записей? Каким образом принципы, касающиеся охраны труда, применяются в контексте конкурсных платформ и платформ конкурентного программирования? Эти вопросы необходимо будет обсуждать в будущем.

### 5.2.3 Элементы достойного труда, тесно связанные с занятостью: Рекомендация 2006 года о трудовом правоотношении (№ 198)

Существуют и другие аспекты, которые, являясь элементами достойного труда, тем не менее, с точки зрения документов МОТ, не распространяются на всех работников. Эти аспекты связаны с трудовым правоотношением. К примерам можно отнести рабочее время<sup>13</sup>, некоторые виды отпусков (например, отпуск по беременности и родам)<sup>14</sup> и ставки оплаты труда. Работники цифровых платформ, которые в действительности являются самозанятыми лицами и способны самостоятельно зарабатывать себе на жизнь посредством предпринимательской деятельности, как правило, под действие этих документов не подпадают.

Поэтому крайне важно, чтобы в правовых системах имелись тщательно разработанные методы для определения того, является ли лицо – как бы оно ни называлось в пользовательском соглашении – наемным работником или нет. Это особенно актуально в тех случаях, когда наемный труд маскируют под самозанятость с тем, чтобы избежать обязательств, установленных законодательством о защите занятости. Более того, во многих юрисдикциях те права, которыми, согласно документам МОТ, должны пользоваться все работники, на деле – в силу закона и судебных решений – зачастую распространяются только на наемных работников. Таким образом, практическое влияние правил определения статуса занятости нередко выходит далеко за пределы их значения для норм МОТ, касающихся вопросов занятости.

Рекомендация МОТ 2006 года о трудовом правоотношении (№ 198) (см. ILO 2016; ILO 2020h) гласит, что существование трудового правоотношения,

Во многих юрисдикциях те права, которыми, согласно документам МОТ, должны пользоваться все работники, на деле – по закону и в силу судебных решений – зачастую распространяются только на наемных работников.

должно в первую очередь определяться на основе фактов, подтверждающих выполнение работы и выплату вознаграждения работнику, невзирая на то, каким образом это трудовое правоотношение характеризуется в любом другом соглашении об обратном, носящем договорный или иной характер, которое могло быть заключено между сторонами (п. 9).

Этот принцип называется «приматом фактов» (ILO 2020h, п. 230). В Рекомендации № 198 устанавливается системный подход к определению условий (таких, как подчиненность и зависимость) и признаков (таких, как контроль и интеграция), который могут использовать органы юстиции для установления факта существования трудового правоотношения (п.п. 12 и 13). В ней также говорится о возможности презюмировать или считать определенных трудящихся наемными работниками (п. 11)<sup>15</sup>.

В своем недавнем обзоре, посвященном применению вышеупомянутой рекомендации в отношении платформ цифрового труда, Комитет экспертов по применению конвенций и рекомендаций МОТ отметил наличие в странах мира весьма различных подходов к определению статуса занятости работников цифровых платформ и подчеркнул, что при определении этого статуса следует руководствоваться принципом «примата фактов»: «эта новая форма занятости требует тщательного изучения реальных условий труда таких работников, которые не всегда вполне очевидны» (ILO 2020h, п. 326).

Таким образом, с точки зрения Рекомендации № 198, те положения пользовательских соглашений, где утверждается, что отношения между работником и платформой не являются трудовыми, не однозначны. Хотя судьи и могут, в зависимости от юрисдикции, придавать особое значение положениям, определяющим эти отношения как чисто коммерческие, там, где действует принцип примата фактов, определять истинный характер договорных отношений чаще всего будет именно реальное осуществление договоренностей (см. также Waas et al. 2017). Более подробно этот вопрос рассматривается в разделе 5.3.10.

13 Краткую информацию о рабочем времени и гиг-экономике см. в ILO 2018с, п.п. 750–757.

14 Статья 2 Конвенции 2000 года об охране материнства (№ 183) предусматривает, что данная Конвенция применяется ко всем работающим по найму женщинам, включая женщин, занятых нетипичными формами зависимого труда.

15 См., например, section 2750.3 Labor Code (California); *Code du travail* (France) Arts 7311-1, 7311-3; Dockès 2019.

## 5.2.4 Нормы, касающиеся занятости, и самозанятые работники платформ

Даже если работники платформ и в самом деле являются самозанятыми, означает ли это, что принципы, касающиеся рабочего времени, отпусков и вознаграждения, не должны распространяться на них? Понятно, что настоящие предприниматели, участвующие в коммерческих отношениях, сами контролируют свое рабочее время и несут финансовые риски в зависимости от своего успеха или провала. Тем не менее существуют убедительные доводы в пользу того, что определенное регулирование в вопросах вознаграждения и продолжительности рабочего времени может быть вполне уместным и для самозанятых лиц, работающих с помощью цифровых платформ, даже если оно по своему характеру будет не таким, как в случае трудовых отношений (Goldman and Weil 2020).

Во-первых, если говорить о рабочем времени и отпусках, чрезмерная продолжительность рабочего времени создает угрозу для здоровья и безопасности (см. ILO 2018с). Как было со всей очевидностью показано выше, нормы охраны труда должны распространяться на всех трудящихся, а не только на наемных работников.

Во-вторых, что касается вознаграждения (см. Cherry and Poster 2016), при его недостаточном размере, естественно, нарушается работа эффективных систем оплаты труда (принципы которых, как отмечалось в таблице 5.3, должны действовать в отношении всех трудящихся). Наличие четко определенной базовой ставки заработной платы – необходимое условие для выявления фактов несоблюдения обязательств по оплате труда, например, в случае навязывания долговых расписок или осуществления неправомερных вычетов (Prassl 2018). Кроме того, неадекватные механизмы оплаты труда могут приводить к перекладыванию затрат, связанных с социальным обеспечением, на более широкие слои населения, поскольку системы социального обеспечения должны быть всеобщими. Например, их неадекватность может означать, что работнику приходится дополнять свой доход за счет пособий по безработице. Вдобавок, она может означать, что взносы в фонд пенсионного обеспечения по старости, привязанные к трудовому доходу, будут недостаточными. Кроме того, неадекватная оплата труда может приводить к чрезмерному удлинению рабочего времени.

Существует множество аспектов достойного труда, которые должны распространяться на работников платформ независимо от их договорного статуса.

Определение порядка оплаты труда самозанятых работников платформ – непростая задача, сложность которой усугубляет разнообразие возможных форм работы на платформах. Одно из возможных решений заключается в том, чтобы создать условия для того, чтобы работники платформ, которые в действительности являются самозанятыми, могли объединяться в профсоюзы и договариваться с платформами о базовых ставках в процессе коллективных переговоров. Однако, как будет рассказано ниже, серьезным препятствием для такого подхода являются существующие во многих юрисдикциях правовые нормы, касающиеся конкуренции, в связи с чем все чаще поднимается вопрос о том, чтобы соответствующие ставки оплаты труда устанавливало государство.

Подводя итог сказанному в этой части главы, можно отметить, что существует множество аспектов достойного труда, которые должны распространяться на работников платформ независимо от их договорного статуса. Вопрос о том, следует ли распространять условия, которые во все времена закреплялись трудовыми договорами (например, о продолжительности рабочего времени и размере оплаты труда), на работников платформ, в действительности являющихся самозанятыми, является спорным. В настоящем докладе приводится обоснование того, почему этим проблемам следует уделять внимание с учетом отличительных особенностей действительно самозанятых лиц.

В следующем разделе мы перейдем от принципиальных вопросов к рассмотрению реальных событий, происходящих в разных странах мира.





## 5.3 Достижение достойного труда: меры нормативного регулирования труда работников платформ

В большинстве рассмотренных юрисдикций меры нормативного регулирования труда работников цифровых платформ находятся в процессе постоянных изменений. На фоне бурного обсуждения законопроектов суды принимают решения, которые противоречат друг другу или опротестовываются. Влияние вновь созданных объединений работников платформ остается неопределенным, и прежде чем социально-трудовая защита таких работников обретет более определенную форму, возможно, пройдет еще несколько лет. Тем не менее некоторые знаковые события уже произошли.

Изложение материала здесь построено в соответствии со структурой предыдущего раздела. Сначала будут рассмотрены инициативы, касающиеся принципов, указанных на рисунке 5.1, затем – различные подходы к определению трудового правоотношения и вопросы, касающиеся рабочего времени и оплаты труда. В заключительном разделе речь пойдет о возможности использования трудовых норм в торговых соглашениях применительно к работе на цифровых платформах. Ограничения объема не позволили нам достаточно подробно рассмотреть все вопросы, например, такие как создание рабочих мест и инспекция труда.

### 5.3.1 Свобода объединения, коллективные переговоры и другие формы социального диалога

Как отмечалось выше, согласно Конвенциям № 87 и № 98, все работники, включая работников цифровых платформ, пользуются правом на создание организаций и правом на ведение коллективных переговоров. Государства – члены МОТ, ратифицировавшие Конвенцию № 87, обязаны разрешать «работник[ам] и работодател[ям] без какого бы то ни было различия ... создавать по своему выбору организации без предварительного на то разрешения, а также ... вступать в такие организации на единственном условии подчинения уставам этих последних» (ст. 2). Данная конвенция предусматривает самые разнообразные организационные формы объединений работников (ILO 2018b, п. 502).

Государства – члены МОТ, ратифицировавшие Конвенцию № 98, обязаны создавать механизмы защиты работников от дискриминации по признаку членства в профсоюзе и принимать меры по поддержке и содействию добровольным переговорам между объединениями работодателей и работников. Конвенции № 87 и № 98 провозглашают конкретную форму социального диалога – коллективные переговоры – основополагающим правом всех работников. Это может служить основанием для того, чтобы предоставить работникам возможность вести переговоры по таким вопросам, как минимальные ставки заработной платы, справедливые системы рейтингов, порядок разрешения споров и разумная продолжительность рабочего времени, независимо от того, к какой категории они отнесены в договоре. Заключение соглашений между платформами и представительными организациями работников могло бы также облегчить нормативное бремя государства, которому в таком случае не пришлось бы столь активно заниматься законодательной и правоприменительной деятельностью.

Подход, отраженный в Конвенциях № 87 и № 98, заметно контрастирует с подходом, которого придерживаются цифровые платформы, поскольку последние предпочитают осуществлять регулирование в одностороннем порядке. С другой стороны, конвенции призваны расширять возможности для взаимодействия в области регулирования посредством социального диалога, в том числе в случае участия государства, на основе трехстороннего сотрудничества. Кроме того, понятие коллективных переговоров, сформулированное в Конвенции 1981 года о коллективных переговорах (№ 154), предусматривает «переговоры ... в целях (а) определения условий труда и занятости; и/или (b) регулирования отношений между работодателями и работниками ...» (ст. 2) (выделено авторами).

 Меры нормативного регулирования труда работников цифровых платформ находятся в процессе постоянных изменений.

Если платформы не стремятся участвовать в социальном диалоге, то какова реакция работников и государства? Во многих юрисдикциях работники платформ объединяются, чтобы добиваться улучшения условий труда либо путем переговоров с платформами, либо путем оказания давления на государственные органы в целях принятия новых нормативных инициатив. Иногда работники платформ вступают в уже действующие профсоюзы<sup>16</sup>, а иногда создают новые<sup>17</sup>.

**Со своей стороны, мы как профсоюз требуем защиты данного вида работы. Минимальных гарантий в плане дохода и в плане соблюдения трудового законодательства – в том, что касается охраны труда, производственного травматизма, социального обеспечения. Если водитель попадает в аварию, это должно считаться несчастным случаем на производстве. – Водитель сервиса такси, президент Uber V Región – первого официально зарегистрированного профсоюза таксистов, работающих через цифровые платформы (Чили)**

Если объединения работников хотят достичь своей цели по защите интересов собственных членов, то они – какова ни была их структура – должны участвовать в социальном диалоге с цифровыми платформами и регулирующими органами. В принципе коллективные переговоры – это способ изменить условия пользовательских соглашений более справедливым образом, поскольку они обычно предполагают подписание обязательного юридического документа, согласованного в процессе переговоров, а не разработанного в одностороннем порядке (см., например, Rogers 2018).

Однако при существующей нормативно-правовой базе применение норм, касающихся

коллективных переговоров, в отношении работников цифровых платформ сопряжено с многочисленными трудностями. Эти трудности ощущаются особенно остро, когда речь заходит об онлайн-платформах на основе веб-технологий, поскольку их работники физически рассредоточены. Первая группа препятствий носит юридический характер. Во многих юрисдикциях работникам, не состоящим в трудовых отношениях, заключать коллективные договоры не разрешается. Иногда это объясняется тем, что законы о коллективных переговорах не распространяются на самозанятых (Beaudonnet, 2020).

Но более глубокая проблема состоит в том, что многие законы о конкуренции (антимонопольные законы) запрещают самозанятым участвовать в совместных переговорах на основании того, что в этом случае возможно заключение картельного соглашения (см., например, Kilhoffer et al. 2020; OECD 2019c; Johnston and Land-Kazlauskas 2019; Lianos, Countouris and De Stefano 2019; Aloisi and Gramano 2018). Такое положение вызывает сомнения, поскольку некоторые работники платформ, хотя и в самом деле относятся к категории самозанятых, являются при этом экономически зависимыми практически в той же степени, как и наемные работники (McCrystal 2014)<sup>18</sup>.

Яркий пример того, как антимонопольное законодательство может препятствовать коллективным переговорам самозанятых работников платформ, демонстрирует ЕС. В своей судебной практике Европейский суд, как правило, запрещает ведение переговоров действительными самозанятыми работниками, которые считаются «предприятиями» (Schiek and Gideon 2018)<sup>19</sup>. Однако конкретные рамки этого запрета не определены, и в настоящее время данный вопрос обсуждается в институтах ЕС<sup>20</sup>. Некоторые государства – члены ЕС,

16 Например, IG Metall в Германии; Unionen в Швеции; Canadian Union of Postal Workers и Uber Drivers United (входят в состав United Food and Commercial Workers) в Канаде; Independent Drivers Guild в Нью-Йорке (входит в состав International Association of Machinists & Aerospace Workers, США).

17 Например, Asosiasi Driver Online (ADO) в Индонезии; Rider Union в Сеуле; National Union of Professional e-hailing Driver partners (NUPEDP) в Нигерии; Sindicato Independiente Repartidores por Aplicaciones (SIRA) в Мексике; Asociación de Conductores Unidos de Aplicaciones в Чили; Asociación de Conductores de Aplicaciones de Uruguay в Уругвае; Digital Taxi Forum в Кении; United Private Hire Drivers в Соединенном Королевстве; Rideshare Drivers United в Калифорнии; Philadelphia Drivers в Пенсильвании; NYC Taxi Workers Alliance в Нью-Йорке. Некоторые из этих объединений являются членами International Alliance of App-Based Transport Workers (Международный альянс работников транспорта, работающих через цифровые платформы).

18 Хотя антимонопольное законодательство обычно регулировало работу товарных рынков, а регулированием рынков труда занималось трудовое законодательство, сейчас появляется все больше фактов, подтверждающих, что эти два аспекта взаимосвязаны. Концентрация рынка труда и другие факторы влияния на рабочую силу порождают «монополию» или «олигополию»; одна или небольшое число фирм имеют возможность использовать свое доминирующее положение на рынке труда и влияние, чтобы диктовать условия договоров, снижать заработную плату, ухудшать другие условия труда и препятствовать мобильности занятости (Naidu, Posner and Weyl 2018).

19 См. например, решение Европейского суда в деле C-413/13, *FNV Kunsten Informatie en Media*, ECLI: EU: C:2014:2411 (где утверждается, что ведение коллективных переговоров самозанятыми лицами является нарушением законодательства ЕС о защите конкуренции). О понятии «работник», согласно европейскому законодательству, см. в Countouris (2018).

20 См. более подробную информацию на сайте: <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12483-Collective-bargaining-agreements-for-self-employed-scope-of-application-EU-competition-rules>.

как представляется, в какой-то степени допускают ведение коллективных переговоров зависимыми самозанятыми работниками: к таким государствам относятся Италия, Германия и Испания (Kilhoffer et al. 2020). Двумя другими примерами очевидного отхода от этого ограничения недавно стали Франция и Ирландия. Во Франции в Трудовой кодекс (*Code du travail*) были внесены дополнения, которые включают конкретные положения, касающиеся самозанятых работников платформ<sup>21</sup> и предоставляют этим работникам право на коллективные действия, защищая их при этом от ответных мер со стороны платформ (например, от расторжения договора). Эти дополнения также гарантируют работникам право на объединение и на «отстаивание коллективных интересов» через профсоюзы (*faire valoir par son intermédiaire leurs intérêts collectifs*), хотя коллективные переговоры как таковые конкретно не упоминаются (Kilhoffer et al. 2020). В Ирландии в 2017 году были внесены изменения в Закон о конкуренции, которые исключили из сферы его действия определенные категории самозанятых работников с тем, чтобы предоставить им возможность участвовать в коллективных переговорах.

За пределами ЕС некоторые страны разрешают ведение коллективных переговоров определенным категориям самозанятых работников. В Канаде это право было признано за зависимыми подрядчиками, такими как курьеры по доставке продуктов питания<sup>22</sup>. К другим примерам относятся Япония (Waas et al. 2017) и Австралия (McCrystal 2014; дополнительные положения австралийского законодательства начали действовать с 2021 года). Кроме того, в таких странах, как Аргентина, никаких нормативных актов по данному вопросу не существует, и это, по общему мнению, означает отсутствие запрета на создание самозанятыми работниками организаций в целях улучшения условий труда (Goldín 2020).

Несмотря на эти исключения, антимонопольное законодательство во многих странах представляет собой фактическое или потенциальное препятствие для реализации работниками платформ, относящимися к категории самозанятых, своего права на ведение коллективных переговоров. Это мешает выработать решения по таким вопросам, как оплата труда, рабочее время, оценка качества работы и безопасность, с

помощью этой столь эффективной формы социального диалога. Необходимы международные усилия, направленные на изменение порядка применения антимонопольного законодательства таким образом, чтобы оно не препятствовало ведению коллективных переговоров уязвимыми самозанятыми работниками (см. разносторонне проработанное предложение в условиях Америки в Kim 2020). Это не значит, что права на ведение коллективных переговоров самозанятых лиц должны регулироваться так же, как права наемных работников (Stewart and McCrystal 2019). Комитет экспертов по применению конвенций и рекомендаций МОТ отметил, что важным инструментом, позволяющим изменить порядок ведения коллективных переговоров таким образом, чтобы распространить его и на самозанятых работников, являются трехсторонние консультации<sup>23</sup>.

Но даже если и удастся решить проблему с положениями антимонопольного законодательства, касающимися самозанятых работников, дополнительные сложности могут возникнуть из-за национальной нормативно-правовой базы ведения коллективных переговоров. Например, во многих странах для того, чтобы задействовать механизм коллективных переговоров, требуется наличие «переговорной единицы» либо одного или нескольких «представительных профсоюзов»<sup>24</sup>. Эти понятия трудно применить в контексте онлайн-платформ на основе веб-технологий, поскольку рабочая сила там рассредоточена и никаких географических и отраслевых границ для нее не существует. Данная проблема особенно актуальна в тех правовых системах, где в соответствии с требованиями законодательства коллективные переговоры должны проводиться преимущественно на уровне предприятия.

Вторая группа проблем, касающихся возможности проведения коллективных переговоров, связана не с юридическими, а с практическими препятствиями. Работники платформ часто не имеют общего рабочего места, где они могли бы физически взаимодействовать и создавать свои организации. Там, где им удается объединяться, их организации могут оказаться недолговечными, не иметь ресурсов, структуры, четкой цели и результатов деятельности, поддерживающих заинтересованность членов.

21 Travailleurs utilisant une plateforme de mise en relation par voie électronique (Code du travail, Arts L.7341-1 – 7342-11, внесены Актом № 2016-1088 от 8 августа 2016 г.).

22 *Canadian Union of Postal Workers v Foodora Inc. d.b.a. Foodora*, 2020 CanLII 16750 (ON LRB) Para. 171.

23 См., например, наблюдение КЭПКР, принятое в 2017 году и опубликованное на 107-й сессии МКТ (2018) в отношении Конвенции 1949 года о праве на объединение в профсоюзы и на ведение коллективных переговоров (№ 98) – Нидерланды (год ратификации: 1993).

24 См., например, Canada Labour Code Part I, Division 3.

► **Вставка 5.1 Коллективные переговоры: Дания**  
***Договор между Hilfr и Объединенной федерацией работников Дании (3F)***

В апреле 2018 года Объединенная федерация работников Дании (3F) подписала коллективный договор с Hilfr, датской платформой цифрового труда, которая оказывает услуги по уборке в частных домах. У этой платформы более 200 активных самозанятых работников. В большинстве своем это молодые люди, многие из которых являются мигрантами.

Договор касается таких вопросов, как добровольный переход из категории самозанятых в категорию наемных работников, страховое обеспечение для всех работников, порядок использования профилей и рейтингов, а также урегулирование споров (которое предполагает арбитраж, а не обращение в трудовые суды, что вызывает споры). Первоначально договор действовал вполне успешно (Ilsøe 2020): более трети уборщиков (уборщиц) перешли в категорию наемных работников, тем самым обеспечив себе более высокую заработную плату и дополнительные права на отпуск, хотя большая часть работников в профсоюз не вступила. Однако, как будет показано в главе 6, этот договор вызвал критику со стороны Датского совета по конкуренции.

В странах с мощным профсоюзным движением, устоявшимися и гибкими системами ведения переговоров (Mundlak 2020) юридические и практические препятствия для заключения договоров в интересах работников платформ все чаще преодолеваются, нередко при содействии действующих профсоюзов. В Дании коллективный договор, составленный на принципиально новых и неординарных основах, предоставил самозанятым работникам, занимающимся домашним трудом и оказанием услуг по уборке, возможность по желанию приобрести статус наемных работников (см. вставку 5.1; Kilhoffer et al. 2020).

В ситуациях, когда проведение коллективных переговоров невозможно (а зачастую и тогда, когда это возможно), работники платформ нередко стремятся добиться принятия иных мер регулирования (Johnston and Land-Kazlauskas 2019; Wood, Lehdonvirta and Graham 2018; Rodríguez Fernández 2018). Один из подходов предполагает сотрудничество с государством и платформами в целях улучшения условий труда (хотя и без заключения обязывающего коллективного договора в качестве итога). Результатом такой деятельности может стать принятие мер добровольного характера.

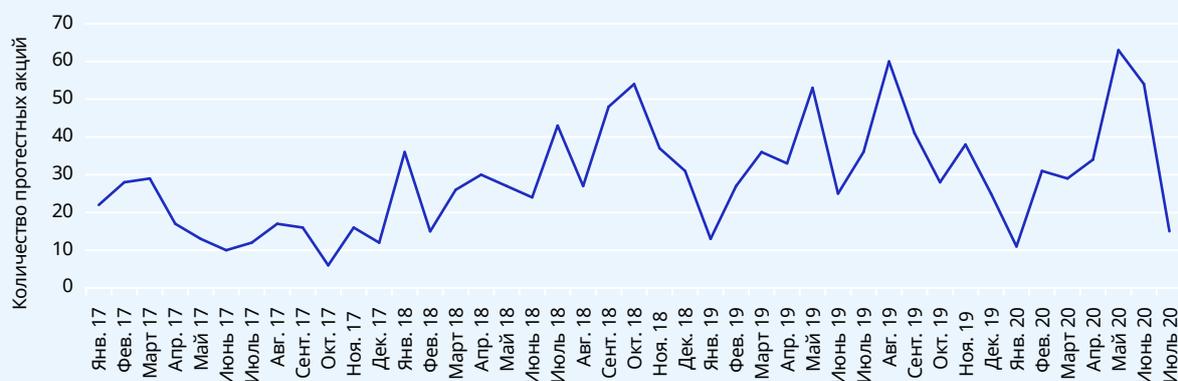
Например, в Южной Корее площадкой для диалога между соответствующими заинтересованными сторонами (представителями работников, работодателей и государства) служит Совет по экономическим, социальным и трудовым вопросам, который является консультативным органом при президенте. Совет создал несколько комитетов, которые занимаются проблемами, касающимися цифровых платформ, в том числе Комитет по вопросам цифровой трансформации и будущего сферы труда. 27 мая 2020 года этот комитет анонсировал кодекс поведения, в котором

сформулированы принципы выработки справедливых условий договоров между работниками и операторами платформ по таким аспектам, как способы и размер оплаты труда, налоги, недопущение дискриминации, программы аттестации персонала и урегулирование споров.

В тех случаях, когда платформы не желают вести диалог, по крайней мере на начальном этапе, работники все чаще прибегают к протестным действиям, таким как забастовки, демонстрации и судебные разбирательства. Согласно составленному в Университете Лидса индексу протестной деятельности работников цифровых платформ (Bessa et al., готовится к публикации; см. также Jouce et al. 2020), с 2015 года число подобных акций во всем мире постоянно растет, и в период с января 2017 года по июль 2020 года они отмечались, по меньшей мере, 1253 раза в 57 странах (см. рис. 5.2). В некоторых странах – например, в Аргентине, Индии, Китае, Великобритании и США – число акций протеста превысило 100, причем они продолжали происходить даже в период пандемии COVID-19.

Согласно вышеупомянутому индексу, до начала пандемии самой распространенной причиной споров, безусловно, была заработная плата (64%), за ней следовали статус занятости (20%), охрана труда (19%) и вопросы нормативно-правового характера (17%). С началом пандемии причиной более половины всех споров стала охрана труда, причем это особенно заметно в странах Латинской Америки. Как показывает индекс, забастовки связаны в первую очередь с заработной платой, а судебные разбирательства проводятся в основном по поводу статуса занятости и вопросов нормативно-правового характера.

► **Рис. 5.2** Количество ежемесячных протестных акций в мире в связи с условиями труда работников цифровых платформ, январь 2017 г. – июль 2020 г.



Источник: Bessa et. al. (готовится к публикации, рис. 1).

Примерно в 80 процентах случаев протестные акции проходили с участием неформальных групп работников. Участие профсоюзов (новых или уже утвердившихся) в зависимости от региона было весьма разным и наблюдалось гораздо чаще в Европе, а также в Австралии и Новой Зеландии. В этих регионах, а также в Северной Америке судебные иски против платформ (зачастую связанные со статусом занятости) подаются намного чаще, чем в остальных частях мира.

Страновые и глобальные обследования, проводимые МОТ, свидетельствуют также о довольно низкой степени участия работников платформ (как на основе веб-технологий, так и на основе геолокации) в профсоюзах: о том, что являются членами профсоюза, сообщили 5 процентов работников платформ микроразрядов, 1 процент работников фрилансерских платформ и менее 3 процентов водителей сервисов такси, а из работников сервисов доставки о своем членстве в профсоюзе не сообщил практически никто.

Акции протеста, такие как забастовки и демонстрации, часто срываются из-за практических трудностей, с которыми, в частности, сталкиваются работники онлайн-платформ на основе веб-технологий – главным образом, в силу своей физической рассредоточенности. Работники платформ на основе геолокации ищут новые способы для повышения своего организационного потенциала, преимущественно с помощью «сетей

массовой самокоммуникации» (Woodcock and Graham 2020; Wood 2015). В ходе проведенных МОТ собеседований представители профсоюзов и ассоциаций работников (см. таблицу A5.1 [Приложения 5](#)) рассказали, что для объединения работников и изменения законодательства они используют разные стратегии. Так, в Великобритании ассоциация водителей-частников (United Private Hire Drivers Association) организовала цифровую забастовку против платформы Uber через свой аккаунт в Twitter, определив «цифровую линию пикетирования», чтобы не пересекать которую, работники должны были не открывать приложение<sup>25</sup>. Страновые обследования МОТ показывают, что в организованных групповых акциях, таких как протесты, демонстрации или бойкот приложений, участвовали около 9 процентов водителей сервисов такси и 3 процента работников сервисов доставки, причем между странами имеются заметные различия.

Как показывают страновые обследования МОТ, около 28 процентов водителей сервисов такси и 33 процента работников сервисов доставки являются членами групп в социальных сетях, связанных с их работой. Виртуальные группы сыграли важную роль в мобилизации работников сервисов доставки в странах Латинской Америки (Hidalgo Cordero and Valencia Castro 2019; Ottaviano, O'Farrell and Maito 2019)<sup>26</sup>. В Аргентине несколько курьеров, используя свою группу в социальной сети, организовали первую в Латинской Америке забастовку работников платформ доставки.

25 Собеседование, проведенное МОТ с представителем Ассоциации водителей-частников (United Private Hire Drivers Association) в Великобритании; забастовка была организована в октябре 2018 года.

26 Собеседования, проведенные МОТ с представителями MAREA (Mancomunal de repartidores de aplicaciones, Чили), SIRAPPs (Sindicato de Repartidores de Aplicaciones, Мексика) и Niunrepartidormenos (Мексика).

## С началом пандемии причиной более половины всех споров стала охрана труда.

Они призвали работников расположиться в ключевых местах, принимать заявки от платформ, а затем отменять их, чтобы тем самым привлечь внимание к невыгодным для них изменениям в порядке расчета оплаты труда<sup>27</sup>.

Пример действий другого вида подают профсоюзы Австрии, Германии и Швеции<sup>28</sup>, создавшие веб-сайт Fair Crowd Work<sup>29</sup>. На этом веб-сайте подробно анализируется работа платформ (в том числе рассматриваются условия их пользовательских соглашений и сравниваются ставки оплаты труда), а также приводится информация для тех работников платформ, которые желают вступить в профсоюз. Необычная особенность данного Интернет-ресурса заключается в том, он осуществляет сбор информации, получаемой от работников и профсоюзов, в целях анализа и оценки условий труда на различных платформах (см. также информацию об Интернет-форуме Turkopticon в работе Silberman and Irani 2016)).

Наконец, чтобы изменить законодательство, организации работников могут лоббировать органы власти. В Коста-Рике объединение водителей, работающих с помощью цифровых платформ, стремилось решить проблему деактивации учетных записей, выступая за создание независимого административного органа по урегулированию споров между ними и агрегаторами<sup>30</sup>. Это объединение пытается включить свое предложение в законопроект, который на момент написания настоящего доклада находился на рассмотрении в законодательном органе Коста-Рики<sup>31</sup>.

Какой бы ни была форма социального диалога и мобилизации, выбранная работниками платформ, необходимо обеспечить им, как того требует статья 1 Конвенции № 98, эффективное средство правовой защиты на случай каких-либо ответных мер за участие в профсоюзной деятельности (De Stefano and Aloisi 2018). По словам представителей объединений

работников цифровых платформ в таких городах, как Йоханнесбург (ЮАР) и Консепсьон (Чили), везде наблюдается похожая картина: отсутствие эффективной защиты от действий платформ, направленных на деактивацию или блокировку учетных записей тех, кто пытается мобилизовать работников цифровых компаний, представляет собой серьезную угрозу для коллективных действий<sup>32</sup>. Предусмотреть такой механизм в трудовом законодательстве может быть довольно сложно, если сфера действия этого законодательства ограничивается лишь трудовыми правоотношениями.

### 5.3.2 Недопущение дискриминации

Как уже отмечалось в разделах 4.2.2 и 4.5, имеются факты, указывающие на то, что в экономике цифровых платформ существуют такие явления, как дискриминация и домогательства, в том числе гендерное неравенство в заработной плате на некоторых сервисах на основе геолокации, а в определенных странах – лишение возможностей трудоустройства на онлайн-платформах на основе веб-технологий по гендерному и этническому признакам. Многие пользовательские соглашения (или соответствующие принципы деятельности), рассмотренные МОТ, предусматривают запреты на дискриминационные действия и домогательства, особенно в секторе такси (см. Приложение 2Б). Положение о диверсификации и интеграции также содержится в Хартии принципов эффективной работы цифровых платформ (WEF 2020): «Платформы должны стремиться быть инклюзивными и доступными для самых разнообразных групп работников, а также должны привлекать квалифицированных участников любой национальной, религиозной, гендерной, сексуальной и этнической принадлежности, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья» (принцип 1.1).

Это важные шаги в борьбе против дискриминации, но они не отменяют необходимости других форм регулирования, в частности, законодательных и судебных мер,

27 Собеседование, проведенное МОТ с юрисконсультom App Personal (объединение работников цифровых платформ в Аргентине).

28 Профсоюз работников металлообрабатывающей промышленности Германии (IG Metall), Австрийская палата труда, Конфедерация профсоюзов Австрии и шведский профсоюз служащих (Unionen).

29 См. дополнительную информацию на сайте <http://faircrowd.work/>.

30 Собеседование, проведенное МОТ с представителем ACOPLATEC (Asociación de Conductores de Plataformas Tecnológicas y Afines), Коста-Рика, 24 апреля 2020 г.

31 Proyecto de Ley Reguladora de los Servicios de Transporte de Personas por medio de Plataformas Tecnológicas, expediente legislativo No. 21587, представлен 11 сентября 2019 г.

32 Собеседования, проведенные МОТ с представителями объединения «The Movement» (водители сервиса такси), Йоханнесбург, ЮАР, и объединения «Agrupación de Repartidores Penquistas» (работники сервиса доставки), Консепсьон, Чили.

устанавливающих равноправие. Например, некоторые положения договоров о недопущении дискриминации могут распространяться только на пользователей, но не на платформы, или же могут охватывать лишь некоторые основания для дискриминации, такие как расовая принадлежность или пол, не касаясь других, таких как политические убеждения и профсоюзная деятельность. Кроме того, они могут не учитывать положение работников с семейными обязанностями<sup>33</sup>, а между тем на фоне последствий пандемии COVID-19 этот вопрос становится все более актуальным (см. ILO 2020j).

Во многих правовых системах действуют продуманные законы о противодействии дискриминации, обязательные как для платформ, так и для их работников. Тем не менее в связи с работой на цифровых платформах возникают сложные вопросы, касающиеся нормативно-правового обеспечения равноправия, некоторые из которых являются новыми вариациями старых вопросов общего характера о противодействии дискриминации. К ним относятся, в частности, следующие: по каким признакам должна быть запрещена дискриминация; каким образом следует идентифицировать дискриминацию; какие различия не следует считать дискриминацией; как следует понимать причинно-следственную связь (кто и что должен доказывать); на какие виды отношений должно распространяться законодательство о противодействии дискриминации; кто несет ответственность в случае установления факта дискриминационного поведения; какие средства правовой защиты должны быть доступны.

К этому можно добавить новые вопросы, относящиеся непосредственно к платформам цифрового труда. В исследовании Barzilay and Ben-David предлагается серьезно пересмотреть текущий подход к дискриминации в контексте труда на цифровых платформах. Например, авторы предлагают переориентировать цель антидискриминационного законодательства «с определения того, кто осуществляет дискриминацию, на выяснение того, каким образом она осуществляется» (Barzilay and Ben-David 2017, 428). Особого внимания заслуживает роль алгоритмов: разработанные определенным образом, они могут быть менее дискриминационными, чем люди, которые все подвержены стереотипам, предрассудкам и другим когнитивным ошибкам. Но поскольку алгоритмы разрабатываются людьми, они все же могут «воспроизводить или даже усугублять

В некоторых правовых системах реализация прав на защиту от дискриминации в контексте трудовых отношений между работодателем и наемным работником проработана более тщательно, чем в контексте других форм трудовых отношений.

устоявшиеся предубеждения» (Bornstein 2018, 570; см. также Ajunwa 2020). Этот вопрос рассматривается далее в разделе 6.3.2.

Правовые системы сильно различаются тем, каким образом они рассматривают (или не рассматривают) все эти вопросы в своем антидискриминационном законодательстве, поэтому реализация положений конвенций о борьбе с дискриминацией в контексте цифровых платформ будет принимать различные нормативно-правовые формы. Тем не менее, несмотря на невозможность применить здесь единый шаблон, существуют полезные примеры реализации общих принципов. Как мы видели, конвенции требуют комплексного применения антидискриминационного законодательства, которое должно предусматривать не только дискриминацию в сфере занятости.

Пример такого расширенного применения подает ЕС в своих договорах и директивах (Kilhoffer et al. 2020; Countouris and Ratti 2018). Нормы о недопущении дискриминации в контексте как работы по найму, так и самозанятости обязаны соблюдать и цифровые платформы, и работники, хотя в отношении наемных и аналогичных им «работников» действуют одни директивы, а в отношении самозанятых – другие. Дискриминация запрещается по широкому спектру признаков, в том числе по всем, указанным в Конвенции МОТ 1958 года о дискриминации в области труда и занятий (№ 111), а также по признакам возраста, сексуальной ориентации и нетрудоспособности<sup>34</sup>. Кроме того, как и в Конвенции № 111, охватывается как прямая, так и косвенная дискриминация. Прямая дискриминация – это менее благоприятное обращение из-за какого-либо признака (например, пол), а косвенная дискриминация – внешне нейтральное положение, критерий или практика, которые приводят к необоснованно неравному обращению по причине какого-либо признака.

33 См. Конвенцию 1981 года о работниках с семейными обязанностями (№ 156).

34 См., например, статью 21 Хартии ЕС об основных правах.

Однако использование этих положений применительно к платформам цифрового труда проблематично по нескольким причинам. Во-первых, в некоторых правовых системах (например, в Великобритании) реализация прав на защиту от дискриминации в контексте трудовых правоотношений между работодателем и наемным работником проработана более тщательно, чем в контексте других форм трудовых отношений (см., например, Fredman 2015; Vamforth 2004). Это мешает независимым подрядчикам прибегать к помощи антидискриминационного законодательства.

Кроме того, применение антидискриминационных нормативных положений в странах ЕС усложняется в силу разобщенного характера труда на цифровых платформах (Countouris and Ratti 2018; см. также Barnard and Blackham 2017; Blackham 2018). По мнению авторов первого исследования (Countouris and Ratti 2018), решающее значение для понимания того, насколько адекватно судьи учитывают многогранность труда на цифровых платформах, может иметь их подход к средствам защиты правового равенства (например, использование широкого или узкого толкования правовых норм).

Международные договоры в области прав человека<sup>35</sup> также предусматривают общие запреты в отношении дискриминации, под которые могут подпадать и дискриминационные действия при выполнении работы с помощью цифровых платформ. Например, в Межамериканской системе прав человека в Латинской Америке все прочнее укореняется представление о праве на равенство и защиту от дискриминации. Согласно заявлению Межамериканского суда по правам человека, «принцип равенства перед законом, равной защиты перед законом и недопустимости дискриминации относится к *jus cogens* [международным нормам, не допускающим отступлений], поскольку на нем основывается вся правовая структура национального и международного правопорядка и он является фундаментальным принципом, на котором строятся все законы»<sup>36</sup>. В этом случае права на равенство и на защиту от дискриминации обладают приоритетом над внутренним законодательством, включая договорное право. На основании этих норм работник цифровой

платформы может подать на нее жалобу независимо от вида своего договора.

В ЮАР антидискриминационное законодательство опирается на соответствующие четко сформулированные положения конституции, которые являются обязательными для субъектов частного права<sup>37</sup>. В числе оснований для дискриминации указаны расовая принадлежность, пол, беременность, семейное положение, этническое и социальное происхождение, цвет кожи, сексуальная ориентация, возраст, инвалидность, вероисповедание, совесть, убеждения, культура, язык и место рождения<sup>38</sup>. Закон 1998 года о равенстве в сфере занятости и Закон 2000 года о содействии равенству и предупреждении несправедливой дискриминации реализуют эти конституционные положения в полном объеме, указывая такие дополнительные основания для дискриминации, как семейные обязанности и ВИЧ-статус. Опять же использование этих законов применительно к цифровым платформам может иметь большие перспективы, но это пока еще не подтверждено практикой.

Примером другого подхода, нацеленного не на применение действующего общего антидискриминационного законодательства в отношении труда на цифровых платформах, а на отраслевое регулирование, является законопроект, внесенный правительством в 2020 году в конгресс Аргентины. Этот законопроект гласит: «Компании при реализации своих алгоритмов должны соблюдать принцип равенства и недопущения дискриминации»<sup>39</sup>.

Последний аспект касается применения антидискриминационного законодательства в отношении работников, привлекаемых к работе за пределами той юрисдикции, в которой находится сама платформа. Как отмечалось в разделе 4.2.1, работники, находящиеся в развивающихся странах, могут быть лишены возможности трудиться на онлайн-платформах на основе веб-технологий. Если платформа решает действовать одновременно в нескольких юрисдикциях, она может проявлять дискриминацию по отношению к лицам из определенных этнических групп или стран, систематически находящимся в неблагоприятном положении, в частности, при допуске к работе.

35 См., например, Всеобщую декларацию прав человека, Международный пакт о гражданских и политических правах, Международную конвенцию о ликвидации всех форм расовой дискриминации и Конвенцию о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин.

36 Advisory Opinion OC-18/03 of 17 September 2003, Juridical Condition and Rights of Undocumented Migrants, Para. 101.

37 Конституция ЮАР, п. 9(4).

38 Конституция ЮАР, п. 9(3).

39 Перевод MOT с испанского: Proyecto de ley presentado por el Poder Ejecutivo Nacional, "Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda", 6 мая 2020 г.

### 5.3.3 Принудительный и детский труд

Хотя в контексте работы цифровых платформ принудительный и детский труд привлекает к себе меньше внимания, чем другие вопросы, здесь возникает среда и для таких проявлений. Так, в одном из исследований (De Stefano 2016) указывается, что к «коллективному виртуальному труду» на платформах могут привлекаться заключенные и дети.

Во многих странах запрет на принудительный и (за исключением особых ситуаций) детский труд сегодня формулируется всеобъемлющим образом, распространяясь и на цифровые платформы, если с их помощью практикуются подобные злоупотребления. Пример такого всеобъемлющего запрета – действующий в Аргентине закон о запрете детского труда и защите подростков:

Настоящий закон распространяется на труд лиц, не достигших восемнадцати (18) лет во всех его формах... Труд лиц, не достигших 16 лет, запрещен во всех формах, независимо от наличия закрепленного договором трудового правоотношения и от того, оплачивается такой труд или нет. Обеспечивать соблюдение настоящего запрета – обязанность органов инспекции труда<sup>40</sup>.

### 5.3.4 Охрана труда

В этой области законодательство многих стран выходит за рамки трудового правоотношения, уделяя основное внимание потенциальному воздействию на здоровье и безопасность работника (Garben 2019). Это позволяет пресекать попытки перекладывать вину и отрицать ответственность, ссылаясь на ту или иную форму договорных отношений. Такой подход способствует законодательной выработке обязательств цифровых платформ, занятых на них работников и любых физических и юридических лиц, участвующих в производственных процессах, осуществляемых при их посредничестве. Ответственность этих субъектов не носит абсолютного характера: в законодательстве многих стран она ограничивается известной формулировкой, используемой в Конвенции 1981 года о безопасности и гигиене труда (№ 155): «насколько это обоснованно и практически осуществимо».

Так, в Австралии (Закон о гигиене и безопасности труда от 2011 года) и Новой Зеландии (Закон о гигиене и безопасности на работе от 2015 года) основные понятия, принятые в

Положения об охране труда в трактовке соответствующих конвенций МОТ и большинства национальных правовых систем предписывают организацию труда на основе совместных, а не односторонних решений.

законодательстве об охране труда – не «работодатель» и «наемный работник», а «лицо, осуществляющее коммерческую или предпринимательскую деятельность», «работник» и «рабочее место». Все эти понятия трактуются достаточно широко (Johnstone and Stewart 2015). «Лицо, осуществляющее коммерческую или предпринимательскую деятельность, должно обеспечить, насколько это обоснованно и практически осуществимо, здоровье и безопасность: а) работников, нанятых этим лицом или по его указанию; б) работников, чьи действия, связанные с выполнением работы, зависят от данного лица либо осуществляются под его непосредственным руководством, когда работники заняты в данной коммерческой или предпринимательской деятельности» (раздел 19 (1) закона 2011 года, Австралия; см. также раздел 36 (1) закона 2015 года, Новая Зеландия). Лицо, осуществляющее коммерческую или предпринимательскую деятельность, должно также обеспечить, «насколько это обоснованно и практически осуществимо, чтобы здоровье и безопасность иных лиц не подвергались риску в результате работы, выполняемой в рамках осуществления данной коммерческой или предпринимательской деятельности» (раздел 19 (2) закона 2011 года, Австралия; раздел 36 (2) закона 2015 года, Новая Зеландия).

Работники тоже должны проявлять разумную заботу о своем здоровье и безопасности, а также «проявлять разумную заботу о том, чтобы [их] действия или бездействие не имели негативных последствий для других лиц» (раздел 28 закона 2011 года, Австралия; раздел 45 закона 2015 года, Новая Зеландия). Таким образом, водитель обязан проявлять разумную заботу о пассажирах, заказавших его такси через соответствующее приложение. Другое преимущество такого подхода состоит в том, что благодаря ему любые работники, а не только наемные, могут прекращать работу или отказываться от нее, если она сопряжена с непосредственной и серьезной угрозой жизни и здоровью (раздел 84 закона 2011 года, Австралия; раздел 83 закона 2015 года, Новая Зеландия; см. также статью 13 Конвенции № 155).

40 Перевод МОТ с испанского: Prohibición del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente, Ley 26.390, Art. 2. Запрет на работу лиц, не достигших 18-летнего возраста, также прямо отражен в упомянутом выше аргентинском законопроекте.

### ► Вставка 5.2 Охрана труда, Бразилия

«Не вызывает сомнений то, что [ответчик] посредством цифровой платформы централизованно направляет и организует взаимосвязь между работниками и третьими сторонами (например, компаниями, поставляющими продовольственные товары, и потребителями).

В широком смысле работники имеют право снижать риски, связанные с их трудом, за счет соблюдения норм охраны здоровья, гигиены и безопасности (Федеральная Конституция, статья 7, часть XXII). Часть ответственности за реализацию этого права лежит на компаниях (ст. 16/21 Конвенции МОТ № 155; указ № 1254/94 Президента Республики). Законом 8080/90... устанавливается, что право на здоровье составляет одно из основных прав человека, и обязанность государства – способствовать его всестороннему обеспечению, что не исключает ответственности всех сторон, в том числе компаний (статья 2, параграф 2). В широком смысле характер деятельности ответчика подразумевает строгую ответственность за любой ущерб, причиненный поставщикам услуг (Гражданский кодекс 927)».

**Источник:** перевод МОТ с португальского: Poder Judiciário ||| Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região 82ª Vara so Trabalho de São Paulo ||| TutAntAnt 1000396-28.2020.5.02.0082..

Такая нормативно-правовая база, насколько можно судить, применима к самым разным вариантам труда на цифровых платформах, причем как будучи дополненной специальными нормативными актами (что допускается законодательством), так и с незначительными поправками (см. Stewart and Stanford 2017). Она может служить для регулирования местных аспектов работы на цифровых платформах, поскольку позволяет без особого труда использовать существующие нормы – например, применимые к транспортным услугам. Так, чрезмерный вес показателя принятых заказов на услуги такси (подробнее см. раздел 4.2.1) можно считать фактором риска для безопасности людей, поскольку он побуждает водителей превышать скорость или проявлять неосмотрительность при езде. Аналогичным образом применение метода игрофикации (подробнее – в разделе 4.2.2), побуждающего работников трудиться сверхурочно и с большей интенсивностью, можно расценить как вред здоровью. И, разумеется, цифровые платформы должны, насколько это обоснованно и практически осуществимо, принимать меры к защите водителей, особенно женщин, от насилия и домогательств.

На первый взгляд, охрана труда работников онлайн-платформ на основе веб-технологий осложняется тем, что место работы там зачастую совпадает с местом проживания. Однако в рассматриваемой здесь законодательной модели «место работы» определяется как «место, где выполняется работа в рамках коммерческой или предпринимательской деятельности, в том числе любое место, которое работник посещает или в котором вероятнее

всего находится во время работы» (раздел 8 (1) закона 2011 года, Австралия; раздел 20 (1) закона 2015 года, Новая Зеландия) – очевидно, что это включает работу на дому. В результате ограничительных мер, связанных с пандемией COVID-19, многим работникам пришлось работать на дому (удаленно), и это подвигло органы охраны труда на разработку более четких норм для такой работы. Так, в австралийском штате Квинсленд был выпущен целый ряд материалов, посвященных работе на дому и касающихся места работы, продолжительности рабочего времени, оборудования, способов коммуникации, фактических и ожидаемых результатов работы<sup>41</sup>. Все они без труда могут быть адаптированы к теме труда на цифровых платформах.

Другой вид регулирования в сфере охраны труда – судебные толкования, в которых существующие правовые принципы адаптируются к рынку труда на цифровых платформах. Так, недавно в Сан-Паулу (Бразилия) суд принял решение, основанное на широком подходе к вопросу об ответственности за охрану труда и тем самым опять же выходящее за рамки трудового правоотношения (см. вставку 5.2).

Наиболее авторитетные платформы изъявили готовность взять на себя часть ответственности в этой области. Вот почему в Хартии принципов эффективной работы цифровых платформ (WEF 2020) говорится:

Цифровые платформы должны обладать стратегиями или руководящими принципами, соответствующими местам и видам работ, которые способствовали бы защите работников от рисков их здоровью

41 См. <https://www.worksafe.qld.gov.au/laws-and-compliance/workplace-health-and-safety-laws/specific-obligations/health-and-safety-for-working-from-home>.

и безопасности, а также прилагать усилия к сохранению и укреплению физического и психического здоровья работников. Эти стратегии и руководящие принципы должны доводиться до сведения пользователей (клиентов) и разделяться ими (принцип 2.2).

Помимо того, что положения об охране труда – важная составляющая часть Хартии принципов, в трактовке соответствующих конвенций МОТ и законодательства большинства стран они предписывают осуществлять организацию труда на основе принятия совместных, а не односторонних решений<sup>42</sup>.

### 5.3.5 Социальное обеспечение

Укрепление систем социальной защиты требует сочетания накопительных (в основном, за счет социального страхования) и распределительных (финансируемых из налоговых поступлений) механизмов социальной защиты. Универсальных решений здесь не существует, однако, распространить социальное обеспечение на работников цифровых платформ можно за счет адаптации политических, правовых и административных механизмов. Ряд стран уже приняли нововведения, призванные распространить действие социальной защиты на самые разные формы труда, включая те, где договорные отношения носят сложный и неочевидный характер.

Рассматриваемые вопросы можно проиллюстрировать на примере такой сферы, как производственный травматизм. Если человек, работающий через цифровую платформу, является ее наемным работником (или, по меньшей мере, штатным сотрудником), законодательство многих стран обязывает платформу вносить за него взносы на социальное страхование, а там, где такового не существует, взносы на частное страхование такого работника от несчастных случаев. Однако там, где работники не имеют возможности вступить в трудовое правоотношение с работодателем, их могут обязать страховать самими. Для низкооплачиваемых работников это создает существенную финансовую нагрузку, многие этого просто не делают, что в случае серьезной травмы чревато для них катастрофическими последствиями. Одной из самых насущных проблем, связанных с трудом работников

платформ на основе геолокации, являются дорожно-транспортные происшествия и другие несчастные случаи на производстве<sup>43</sup>.

Во многих странах ведется поиск решений этой проблемы и принимаются более широкие меры для распространения социальной защиты на работников цифровых платформ. Так, во Франции цифровые платформы, чей оборот превышает установленный законом минимум, обязаны страховать самозанятых работников от несчастных случаев (ст. L7342-2 и 7342-4 Трудового кодекса). Платформы также должны направлять налоговым органам данные о доходах и деятельности работников; налоговые органы, в свою очередь, передают необходимые данные органам социального обеспечения. В ряде случаев работники могут соглашаться на то, чтобы взносы вычитались из заработка и перечислялись напрямую соответствующим государственным органам (Ogembo and Lehdonvirta 2020). В Испании законодательство об обязательном страховании от несчастных случаев на производстве распространяется и на тех, кто работает на условиях зависимой самозанятости (Behrendt and Nguyen 2018).

В ряде стран Латинской Америки для распространения социального страхования на самозанятых работников, а также на микро- и малые предприятия введен единый налог. Это способствует их переходу в формальную экономику. Так, в Уругвае плательщики единого налога перечисляют его по фиксированной ставке, в которую включены как налоговые,



▶▶ Распространить социальное обеспечение на работников цифровых платформ можно путем адаптации политических, правовых и административных механизмов.

42 См. в частности Конвенцию 1981 года о безопасности и гигиене труда (№ 155), ст. 19 и 20; Конвенцию 2019 года о насилии и домогательствах (№ 190), ст. 9 (а). См. также Глобальную базу данных по законодательству в области безопасности и гигиены труда (LEGOSH), которую ведет МОТ.

43 Объединения работающих через цифровые платформы курьеров в Чили и Мексике рассматривают эти вопросы в числе приоритетных.

## Информационные технологии позволяют расширить круг потенциальных решений, направленных на повышение охвата социальной защиты.

так и страховые взносы. Это дает им (или их работникам) право на те же пособия и льготы, что и наемным работникам (за исключением пособия по безработице); они также могут по желанию выплачивать добровольные взносы на социальное медицинское страхование. Для распространения этого порядка на работников сервисов такси государством были приняты отдельные меры (Freudenberg 2019). Чтобы получить лицензию на работу, таксисты, работающие с помощью агрегаторов, должны получить регистрацию в органах социального обеспечения и налоговых органах на тех же условиях, что и наемные работники. Регистрируя водителей, агрегаторы автоматически включают отчисления на социальное обеспечение в стоимость каждой поездки и перечисляют эти средства органам социального обеспечения Уругвая (Behrendt, Nguyen and Rani 2019; Behrendt and Nguyen 2018). Аналогичный порядок сейчас внедряется и в Бразилии, где правительство планирует распространить механизм единого налога на водителей сервисов такси, гарантировав им доступ к пособиям по болезни, материнству и инвалидности, а также к пенсиям по старости (La Salle and Cartoceti 2019).

Сходным образом, в Индонезии государственный орган, отвечающий за социальное обеспечение (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan<sup>44</sup>) в сотрудничестве с финансовым сектором старается упростить процедуры регистрации и уплаты взносов с тем, чтобы распространить право на получение пособий в связи с производственными травмами и смертью на водителей Gojek (крупнейшей в Индонезии платформы такси). Это создает для водителей Gojek стимулы регистрироваться с помощью Интернета, а их взносы на социальное обеспечение автоматически списываются с их счета (Nguyen and Cunha 2019). Аналогичная договоренность существует в Малайзии между национальным управлением социального обеспечения Perseko и оператором платформы Grabkar (La Salle and Cartoceti 2019). В Китае ведущая прокатная компания DiDi Chuxing ввела собственную систему медицинского страхования, действующую в зависимости от конкретной программы за счет взносов самой платформы и (или) работников. Некоторые платформы

на основе геолокации – такие как Deliveroo, Glovo, Ola, Swiggy и Uber – также обеспечивают в том или ином размере страховку на время поездки как водителей, так и пассажиров (см. раздел 2.3). В Deliveroo, например, водителей страхуют от травм и ущерба третьим лицам на время подключения к системе и еще в течение часа после выхода из нее, а в Swiggy страхование предусматривает выплату компенсации членам семьи в случае болезни.

В то же время, если речь идет об исключительно частной программе, она может оказаться менее сбалансированной и эффективной, чем государственные<sup>45</sup>. Это связано с тем, что наиболее уязвимые работники с низкими доходами и работники с прерывистым стажем работы едва ли могут рассчитывать на надлежащую защиту, что, в свою очередь, может усугублять неравенство, в том числе гендерного характера (Behrendt, Nguyen and Rani 2019).

В условиях отсутствия нормативно-правовой базы, определяющей порядок социальной защиты работников цифровых платформ, распространению такой защиты на эту категорию может в известной степени поспособствовать судебная практика, как это можно видеть на примере Китая и Южной Кореи (см. вставку 5.3). У этого варианта тоже есть свои недостатки. Судебные издержки и затяжной характер слушаний могут оттолкнуть работников, а государственные органы более компетентны, чем судебные, в таких вопросах, как виды и уровень социальной защиты работников цифровых платформ, ее финансирование и право на ее получение. Тем не менее конфликты, связанные с применением законодательства о социальной защите, в судах рассматриваются регулярно, а намеренно широкое толкование его положений, как в приведенных выше случаях, может способствовать распространению его охвата.

В результате изменений, произошедших как в рассматриваемых странах, так и во многих других, работники цифровых платформ получили реальную возможность пользоваться социальной защитой. В Индии в сентябре 2020 года был принят Кодекс о социальном обеспечении, в соответствии с которым социальная защита распространяется на всех работников, в том числе занятых на цифровых платформах, независимо от наличия трудового правоотношения<sup>46</sup>. Обеспечение социальной защиты на протяжении всего жизненного цикла всем работникам, включая занятых любыми видами деятельности, на

44 См. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>.

45 См. <http://finance.sina.com/bg/tech/technews/sinacn/2019-07-09/doc-ifzkvxxn2512524.shtml>; см. также Behrendt and Nguyen (2018).

46 См. [https://labour.gov.in/sites/default/files/SS\\_Code\\_Gazette.pdf](https://labour.gov.in/sites/default/files/SS_Code_Gazette.pdf).

► **Вставка 5.3** **Страхование от производственного травматизма в Китае и Южной Корее**

В 2018 году суд Хайдяньского района Пекина вынес решение по иску курьера, который получил травму при выполнении заказа, поступившего через приложение FlashEx. Курьер обратился в компанию, которой принадлежит платформа FlashEx. Однако она отказалась от ответственности, мотивируя это тем, что курьер работал на основании «контракта о сотрудничестве», а не трудового договора, а значит, на него не распространяются правила страхования от производственного травматизма. Платформа при этом ссылалась на письменное соглашение и на то, что курьер сам определял свое рабочее время и объем заказов.

Суд между тем отверг эти доводы, отметив немало фактов, указывавших на существование трудовых отношений между платформой и курьером. К ним можно отнести, например, то, что доходы курьера зависели от платформы, и поэтому он ежедневно работал много часов исключительно на нее. Кроме того, платформа в значительной степени контролировала его работу.

В более общем плане суд рассмотрел социальные и экономические последствия установления ответственности. Он отметил важную связь между компенсацией за несчастный случай и охраной труда. Если юридическое лицо, владеющее платформой, не несет бремени финансовых последствий несчастных случаев с работниками в процессе использования данной платформы (в плане страхования), это вряд ли побуждает его принимать меры по укреплению безопасности. Суд также подчеркнул, что «новые технологии и новые методы ведения бизнеса не освобождают цифровые компании от правовой и социальной ответственности».

Наконец, суд постановил, что из-за неопределенности своего договорного статуса курьер не должен лишаться права на страхование от производственного травматизма, поскольку оно относится к основным трудовым правам.

(Трудовой спор «Ли Сянго против компании Beijing Tongcheng Biying Technology Company Ltd.». Решение суда первой инстанции по гражданскому делу, Народный суд Хайдяньского района г. Пекина, Гражданские судебные решения (2017), г. Пекин 0108, Миньчу 53634 Хао)<sup>1</sup>.

В том же году Верховный суд Республики Корея (Южная Корея) занял аналогичную целенаправленную позицию по вопросу о применении Закона о страховых выплатах в связи с несчастными случаями на производстве в двух делах, где фигурантами также выступали курьеры по доставке еды. Суд отменил решения судов низшей инстанции, основанные на формулировках в контрактах, а не на фактической практике. Суд постановил, что применительно к закону о страховых выплатах курьеры должны были быть причислены к разновидности наемных работников – лицам, занятым на особых условиях (постановление Верховного суда 2016Du49372 от 26 апреля 2018 года; постановление Верховного суда 2017Du74719 от 26 апреля 2018 года). После возвращения дела в первоначальную инстанцию городской суд Сеула вынес определение о том, что оба курьера действительно относились к лицам, занятым на особых условиях (постановление городского суда Сеула 2018Nu43523 от 16 января 2019 года; постановление городского суда Сеула 2018Nu44496 от 17 января 2019 года)<sup>2</sup>. В дальнейшем в соответствии с поправками, внесенными в Закон Республики Корея об охране труда, его действие также было распространено на лиц, занятых на особых условиях (см. статью 78).

<sup>1</sup> Перевод MOT с китайского: 李相國與北京同城必應科技有限公司勞動爭議一審民事判決書, 北京市海淀區人民法院, 民事判決書, (2017)京0108民初53634號.

<sup>2</sup> Перевод MOT с корейского: 대법원 2018. 4. 26. 선고 2016두49372; and 대법원 2018. 4. 26. 선고 2017두74719. On remittal, the Seoul High Court determined that the couriers were indeed PSTEs: 서울고등법원 2019. 1. 16. 선고 2018누43523; and 서울고등법원 2019. 1. 17. 선고 2018누44496.

основе стабильного финансирования и солидарной ответственности по рискам – это не только вопрос реализации права людей на социальное обеспечение, но и важный инструмент обеспечения равных условий всем, независимо от вида трудовых отношений, и честной конкуренции между цифровыми платформами и компаниями традиционного типа (Behrendt, Nguyen and Rani 2019).

Следует отметить, что когда человек лишь от случая к случаю получает работу с помощью цифровой платформы либо работает с помощью нескольких платформ, возникает ряд сложных вопросов. Как скорректировать механизмы социального обеспечения так, чтобы надлежащий вклад в него вносили даже платформы, которые используются нерегулярно? Как распределять издержки между несколькими платформами? Эти и другие вопросы ждут исчерпывающего ответа, но они не столь новы и сложны, как может показаться. Нерегулярная и временная работа, в том числе на нескольких работодателей, существует давно, и для таких случаев разработаны меры нормативного и стратегического регулирования. Так, во многих странах социальная защита успешно охватывает работников, занятых у нескольких работодателей, за счет сочетания накопительных и распределительных механизмов (ILO 2016; ILO 2019b). Развитие информационных технологий не только порождает новые проблемы, но и одновременно расширяет возможности для увеличения охвата социальной защиты.

### 5.3.6 Пандемия COVID-19 и ее влияние на охрану труда и социальное обеспечение

Пандемия COVID-19 со всей очевидностью показала, как связаны между собой труд на цифровых платформах, законодательство об охране труда, социальное обеспечение и меры, призванные защитить население от вируса. Вспышки инфекции бывают связаны с самыми разными ситуациями, имеющими отношение к условиям труда. Так, достаточно одному курьеру заразиться коронавирусом и отказать от самоизоляции в силу необходимости зарабатывать на жизнь, чтобы через него инфекция распространилась на множество людей, включая его коллег и клиентов.

Здесь возникает целый ряд вопросов нормативно-правового характера. Во-первых, распространяется ли на работников, работающих с помощью цифровых платформ, законодательство об охране труда вне зависимости от их договорного статуса? Если да, то каким образом регламентирующие

## Социальная защита выступает в роли автоматического стабилизатора экономики.

органы могут обеспечить, чтобы курьерская доставка и другие виды работы на цифровых платформах были организованы согласно соответствующим правовым обязательствам? Какие необходимые меры могут принять платформы и их работники для охраны здоровья как самих работников, так и населения в целом? Существуют ли правовые механизмы, с помощью которых работники могут участвовать в регулировании вопросов охраны труда и разработке надлежащих мер предосторожности?

Во-вторых, имеют ли работники реальный доступ к медицинской помощи, оказываемой через систему социального медицинского страхования или государственные органы здравоохранения, не сталкиваясь при этом с финансовыми затруднениями?

В-третьих, имеют ли работники право брать отпуск в связи с болезнью или самоизоляцией? Если да, обеспечен ли им в надлежащем размере гарантированный доход за счет оплаты отпуска по болезни или выплаты пособия по болезни на время отсутствия на работе? В разных правовых системах порядок оплаты отпуска по болезни за счет государства или работодателя заметно варьируется (см. данные ОЭСР – например, в OECD 2020с, рис. 1 и 2).

В период пандемии боязнь потери дохода побуждает людей продолжать работать даже в болезненном состоянии, и это чревато угрозой инфекции для окружающих (см. вставку 4,6; ILO 2020b; Adams-Prassl et al. 2020). Например, в Мельбурне (Австралия) 80 процентов случаев передачи вируса пришлись на рабочие места, что привело к серьезной вспышке заболеваемости. «Большинство таких случаев наблюдалось среди временных работников, не имевших возможности взять отпуск по болезни и продолжавших работать, несмотря на явные симптомы болезни» (Sakkal and Ilanbey 2020). Теперь в Австралии введен оплачиваемый отпуск в связи с пандемией. Как указала в этой связи ОЭСР,

оплачиваемый отпуск по болезни – важнейший инструмент решения экономических проблем, возникающих у работников и их семей вследствие кризиса, вызванного пандемией COVID-19. За счет него можно в какой-то мере обеспечить стабильность доходов работников, которые не имеют возможности трудиться, поскольку заболели COVID-19 или находятся на самоизоляции. А поскольку заболевшие работники, уйдя в оплачиваемый отпуск, могут себе позволить не покидать свой дом до тех пор, пока не перестанут быть носителями вируса, это способствует и

замедлению распространения инфекции (OECD 2020с, 2; см. также ILO 2020b).

Кризис, вызванный пандемией COVID-19, показал, насколько для людей, занятых любым видом труда, важно соблюдение как норм охраны труда, так и мер социальной защиты. И то, и другое в период кризиса служит им защитой, помогая предотвратить заражение, обеспечивая доступ к медицинской помощи и поддержку в условиях серьезного снижения доходов в результате глубокого экономического спада. Кроме того, социальная защита выступает в роли автоматического стабилизатора экономики, в том числе потому, что способствует повышению уровня потребления и отчасти компенсирует связанные с кризисом колебания совокупного спроса (ILO 2020b).

В условиях кризиса некоторые цифровые платформы приняли меры помощи инфицированным работникам, вынужденным соблюдать карантин. Достаточность этих мер вызвала сомнения (Marshall 2020; Fairwork Project 2020; см. вставку 4.5), и чтобы придать такой поддержке всеобъемлющий характер, потребовалось участие государства. Так, в Ирландии выплата пособий по болезни была распространена на всех работников, которые до сих пор их не получали, а правительства Финляндии и США распространили выплату пособий по безработице на работников, не застрахованных от потери работы, включая самозанятых работников цифровых платформ (ILO 2020a).

В Перу правила, принятые в отношении цифровых платформ в связи с пандемией COVID-19<sup>47</sup> и распространяющиеся на всех работников сервисов доставки, устанавливают целый ряд обязательств по охране здоровья и технике безопасности, включая обмен данными с целью не допускать скопления курьеров в местах выдачи заказов. Платформы обязаны создать контрольные пункты, где в обязательном порядке проверяется состояние здоровья работников и проводится дезинфекция. Помимо этого, создан общий фонд, из которого курьерам (*repartidores independientes*), инфицированным вирусом или близко контактирующим с инфицированными, оплачивается отпуск по болезни и связанные с этим медицинские услуги.

Таковы лишь некоторые из многих мер, принимаемых в разных странах в попытке преодолеть ситуацию кризиса, постоянно меняющуюся в условиях пандемии COVID-19. Ясно одно: включение комплексных мер охраны труда и социальной защиты в общую

программу борьбы с пандемией – важнейшее условие победы над вирусом.

### 5.3.7 Системы оплаты труда, прекращение трудовых отношений на справедливых началах, четкие условия найма

Как отмечалось выше, все большее распространение получают законы, регулирующие порядок оплаты труда, прекращения трудовых отношений, обеспечения четкого соблюдения прав и обязанностей, и это касается не только отношений в сфере занятости, но и других ситуаций, в которых одна сторона требует от другой заключения договора присоединения – например, потребительского договора. Эта тенденция – следствие признания того факта, что в случаях, когда условия договора в одностороннем порядке определяются одним из участников, интересы второго могут быть соблюдены не в полной мере. Например, сторона, находящаяся в более сильном положении, может включить в договор пункты, неправомерно навязывающие чрезмерную оплату, финансовые санкции или вычеты либо позволяющие ей в одностороннем порядке расторгнуть договор в любой момент и по любой причине.

Зачастую неясно, какими нормами должна регламентироваться работа на цифровых платформах – теми, что регулируют вопросы занятости, или теми, которые относятся к коммерческой и потребительской деятельности. Но в том, что касается справедливых договорных условий, во многих странах между этими двумя сферами наблюдается существенное сходство. Это в принципе снижает для работников цифровых платформ риск оказаться в «вакууме»; на практике широта применения положений соответствующего законодательства в значительной мере определяет то, на каких именно работников они фактически распространяются.

Наглядно показать сходство между подходами коммерческо-потребительского и трудового законодательства к вопросам оплаты труда, прекращения и открытости договорных отношений, а также существующую для работников цифровых платформ опасность оказаться в «вакууме» можно с помощью двух нормативно-правовых актов, принятых в ЕС за последнее время. Это действующая

47 Resolución Ministerial, N° 00163-2020-Produce, Lima, 21 de Mayo De 2020; Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA.

в отношении работников (всех лиц, кроме действительно самозанятых) Директива о прозрачных и предсказуемых условиях труда (Transparent and Predictable Working Conditions)<sup>48</sup> (ст. 1 (2)), а также Регламент по содействию справедливости и прозрачности в интересах предприятий-пользователей дистанционных посреднических услуг (Regulation on Promoting Fairness and Transparency for Business users of Online Intermediation Services)<sup>49</sup>, который распространяется на дистанционные посреднические услуги и соответствующие поисковые системы, предоставляемые или предлагаемые корпоративным пользователям сайтов (ст. 1(2)).

В исследовании, подготовленном по заказу Европейской комиссии группой авторов (Kilhoffer et al.), говорится, что оба названных нормативно-правовых акта, несмотря на разные сферы применения, «содержат [...] весьма схожие подходы и положения в отношении условий, которые должны соблюдаться цифровыми платформами в договорных отношениях с профессиональными лицами, оказывающими услуги с помощью электронных приложений» (2020, 173; анализ, приведенный в данном разделе, в значительной мере опирается на результаты этого исследования). В широком смысле каждый из этих двух документов регламентирует следующие вопросы:

- ▶ своевременное предоставление информации о «важных аспектах» трудового правоотношения (Директива), «простое и понятное» изложение его положений и условий (Регламент);
- ▶ обстоятельства, при которых в договор могут быть внесены изменения;
- ▶ правила, ограничивающие работу на другие предприятия;
- ▶ правила оплаты труда и, если брать Директиву, правила, определяющие составные части, периодичность и способы оплаты;
- ▶ правила прекращения действия договора, включая конкретизацию причин, которые, согласно Регламенту, должны быть связаны с основаниями, указанными в договоре;
- ▶ способы возмещения ущерба.

В целях предотвращения злоупотреблений, возможных при заключении нестандартных договоров, например, на работу по требованию или фрилансерских договоров, в Директиве

Возможно, более предпочтительный вариант – обязывать платформы взимать комиссионные не с работников, а с клиентов.

предлагается государствам-членам исходить из принципа опровержимой презумпции существования трудового правоотношения (ст. 11). Между тем Регламент (ст. 5) требует от поставщиков дистанционных посреднических услуг четкого изложения параметров, по которым определяется рейтинг пользователей и их сравнительная значимость.

К сожалению, в обоих документах имеется один пробел, для описания которого требуется весьма затейливая формулировка: действительно «самозанятые работники цифровых платформ, не зависящие от платформ, которые лишь предоставляют информацию о цифровых посреднических услугах потребителям» (Kilhoffer et al. 2020, 185). В переводе на общедоступный язык, этот пробел, вероятно, относится к работникам платформ на основе геолокации, действующим в сфере таксомоторных перевозок. Тем не менее совпадение многих положений двух документов говорит о том, что ключевые из них можно без проблем распространить на этих работников, изначально исключенных из их сферы действия.

Другой вопрос, который, судя по всему, пока не получил всестороннего решения, касается комиссионных и сопутствующих сборов, особенно устанавливаемых онлайн-платформами на основе веб-технологий и платформами такси. Как отмечалось в главах 2 и 4, многие платформы устанавливают комиссионные сборы, которые могут достигать 25 процентов. Здесь имеется два противоречащих друг другу соображения. Одно состоит в том, что цифровым платформам требуется обеспечить себе поступления, без которых их бизнес-модель работать не будет, и комиссионные – общепризнанный способ сделать это. С другой стороны, стремление добиться того, чтобы посредники не перекладывали издержки на работников, является давней стратегической задачей. Это нашло отражение в принятой МОТ Конвенции 1997 года о частных агентствах занятости (№ 181) (ст. 7; см. также De Stefano and Wouters 2019), а также в национальных законодательствах. Так, в Законе Южной Кореи о трудовых нормах можно найти следующее положение:

48 Директива (ЕС) 2019/1152 Европейского парламента и Совета от 20 июня 2019 года о прозрачных и предсказуемых условиях работы в ЕС.

49 Регламент (ЕС) 2019/1150 Европейского парламента и Совета от 20 июня 2019 года по содействию справедливости и прозрачности в интересах предприятий-пользователей дистанционных посреднических услуг.

Исключение эксплуатации посредниками: ни одно лицо не должно вмешиваться в трудоустройство другого лица в целях извлечения прибыли или получения выгоды в качестве посредника, если обратное не предписывается каким-либо законом (ст. 9).

Способы совместить обе цели существуют. Один из них – считать, что указанная стратегическая задача касается только наемных работников онлайн-платформ на основе веб-технологий, но не самозанятых. Не очевидно, однако, что наемные работники – это единственная категория работников, которых необходимо оградить от завышенных комиссионных, особенно когда нет четкой грани между наемными и самозанятыми работниками. Возможно, более предпочтительный вариант – обязать платформы взимать комиссионные не с работников, а с клиентов, ограничивая размер комиссионных с учетом определенных критериев, таких как пропорциональность.

### 5.3.8 Доступ к данным, невмешательство в частную жизнь, мобильность занятости

В последние годы все больше внимания уделяется регулированию вопросов конфиденциальности и защиты данных. Многие из того, что происходит в этой сфере, чрезвычайно актуально для работы на цифровых платформах – и не только потому, что сбор и передача данных занимают центральное место в бизнес-модели платформ, но и потому, что новые законы действуют для всех субъектов данных независимо от их статуса занятости.

Одно из таких изменений – возникновение режимов защиты данных, таких как вступивший в силу в мае 2018 года в ЕС Общий регламент по защите данных (General Data Protection Regulation – GDPR)<sup>50</sup>. Регламент закрепляет ряд прав личности, таких как право на получение информации, доступ к данным, портативность данных, уничтожение данных, право не подчиняться решению, основанному исключительно на автоматизированной обработке данных. Тем временем вступивший в силу в январе 2020 года в штате Калифорния (США) Закон о невмешательстве в частную жизнь потребителей (Consumer Privacy Act) предусматривает особое право на отказ от продажи информации личного характера

## Работникам цифровых платформ особенно важно право на портативность данных.

(раздел 1798.120). Воспользоваться этими правами могут и работники цифровых платформ. Так, несколько таксистов Uber подали на эту компанию в суд за то, что она в нарушение Регламента ЕС утаивала их данные. Другие таксисты создали кооператив, который суммирует данные об автомобильном движении и использует их не только в помощь работникам, желающим иметь больше возможностей заработать, но и для содействия городским службам в принятии более обоснованных и эффективных решений в области транспорта<sup>51</sup>.

Особенно важно право на портативность данных. Согласно статье 20 Регламента ЕС, каждый работник цифровых платформ может получить экземпляр своих данных в «систематизированном, наиболее распространенном и машиночитываемом формате». При этом работники имеют право на то, чтобы при наличии «технической возможности» их данные напрямую передавались от диспетчера к диспетчеру. На первый взгляд, это широкое по смыслу положение в целом решает проблему портативности данных, однако, этому может препятствовать оговорка насчет «технической возможности». Это заметно на примере не только Евросоюза, но и других юрисдикций, где принимаются аналогичные законы. Например, и принятый в 2019 году в Нигерии регламент по защите данных, и проект закона о защите персональных данных, в том же году подготовленный в Индии, содержат оговорку о технической возможности. В проекте индийского закона, который в настоящее время рассматривается парламентом страны, есть и другая оговорка: право на портативность данных ограничивается также соображениями коммерческой тайны (ст. 19).

Важную роль может играть и право не подчиняться решению, принятому исключительно в результате автоматизированной обработки данных. Автоматическое принятие решений занимает центральное место в основных операциях цифровых платформ – от установления цен и подбора пользователей до определения репутационного статуса пользователей и их деактивации. Соблюдение этого права может помочь решить вопрос непрозрачности используемых платформами алгоритмов, которая лежит в основе серьезных проблем, тревожащих многих их работников. В числе этих проблем – неправомерная деактивация или изменение механизмов ценообразования.

<sup>50</sup> Регламент (ЕС) 2016/679 Европейского парламента и Совета от 27 апреля 2016 по защите физических лиц в отношении обработки персональных данных и свободного перемещения таких данных, OJ L119.

<sup>51</sup> Driver's Seat Cooperative: <https://www.driversseat.co>.

При этом и Регламент ЕС, и аналогичные законы, действующие в других юрисдикциях, допускают, что право не подчиняться автоматическим решениям можно игнорировать в том случае, если обработка персональных данных необходима для выполнения контракта, разрешена законом или производится по взаимному согласию. Но и в этом случае за работниками сохраняется право на решение вопроса с участием человека, высказывание своей точки зрения и оспаривание решения. Чтобы получить представление о сфере действия этого права, его следует рассматривать в комплексе с другими положениями Регламента ЕС, в частности со статьями 13(2)(f) и 14 (2)(g), в которых установлено, что применительно к автоматически принимаемым решениям оператор данных должен предоставить «существенную информацию об используемой логике, а также о значимости и вероятных последствиях такой обработки данных, о которых идет речь».

Кроме того, в законах о защите данных формулируются определенные принципы и правовые основы обработки персональных данных, в числе которых, как правило, фигурируют открытость и согласие. В некоторых нормативных актах называются, однако, и более конкретные принципы. Так, бразильский Общий закон о защите данных (Lei Geral de Proteção de Dados 2018) требует, чтобы при обработке персональных данных не допускалась дискриминация и обеспечивалась защита идентификации (ст. 6(IX) и ст. 7 (X)). Понятно, что законы о защите данных отразятся на отношениях между работниками и цифровыми платформами, но насколько сильно, пока сказать трудно. На практике их применение может быть затруднено там, где оно затрагивает другие области права, такие как неразглашение условий контрактов и коммерческой тайны: и то, и другое как порознь, так и в совокупности способствует непрозрачности используемых платформами алгоритмов и их недоступности средствам контроля (De Stefano 2019; Karczynski 2020). Кроме того, для работников цифровых платформ «согласие» как способ разрешения на обработку данных может быть сопряжено с проблемами, особенно с учетом того, что возможностей отстаивать свои интересы у них нередко существенно меньше (Todolí-Signes 2019).

Наконец, в дополнение к общим законам о защите данных в разных странах появляются и законы, относящиеся непосредственно к данным работников цифровых платформ. Так, во Франции – одной из стран, где напрямую действует Регламент ЕС – в Трудовой кодекс (Code du travail) было включено следующее положение:

Можно привести веские доводы в пользу того, что цифровые платформы должны находиться под юрисдикцией судов и трибуналов тех стран, где проживает работник.

[Самозанятые работники цифровых платформ] имеют право доступа ко всем имеющимся у платформы данным, касающимся их деятельности, по которым они могут быть идентифицированы. Они имеют право получать такие данные в систематизированном формате и право их передавать. Точный объем таких данных, а также порядок доступа к ним, их изъятия и передачи будут определены соответствующим постановлением (ст. L7342-7).

### 5.3.9 Рассмотрение жалоб и разрешение споров

В разделе 4.3.2 приводилось несколько ситуаций, в которых работникам цифровых платформ приходилось обращаться к процедурам рассмотрения жалоб и разрешения споров: например, чтобы оспорить заниженные оценки работы, низкий рейтинг и отклонение результатов работы (особенно на платформах микрзадач), а также – во многих случаях – временную или постоянную деактивацию учетных записей работников.

В Хартии принципов эффективной работы цифровых платформ говорится, что «платформы должны по возможности в разумные сроки обеспечивать работникам доступ к открытым и подконтрольным механизмам урегулирования споров с пользователями (клиентами) и другими работниками» (WEF 2020, принцип 7.2).

Важнейшее значение здесь имеют справедливые внутренние процедуры проверки. Они помогают сэкономить средства и время, а также, как говорилось в разделе 4.3.2, нередко помогают работникам добиться результата в свою пользу. Тем не менее внутренние процедуры не избавляют от необходимости обеспечивать работникам доступ к внешним механизмам разрешения споров, например, судебным. Это особенно касается ситуаций, в которых оспаривается не персональное решение (например, ошибочный рейтинг), а деловая практика (например, определение квалификации работника).

В разделе 5.1.1 отмечалось, что в некоторых странах платформы цифрового труда могут в одностороннем порядке выбирать независимую систему разрешения споров для включения в пользовательское соглашение. Опасность таких односторонних систем состоит в том, что они могут препятствовать

доступу к общей судебной системе. Это означает, что, например, систематическая ошибочная классификация работников, проявление структурных недостатков системы внутреннего контроля или возникновение системных проблем с алгоритмическим принятием решений не подлежат судебному надзору даже в том случае, если вызывают деактивацию учетной записи.

Можно, таким образом, привести веские доводы в пользу того, что цифровые платформы должны находиться под юрисдикцией судов и трибуналов тех стран, где проживает работник. Это касается и общих процессуальных норм, применяемых, например, при коллективных исках. В некоторых странах – в частности, Аргентине, Чили и Мексике, где действует гражданское право – законом установлено, что споры должны разрешаться в системе обычных судов, и это требование нередко находит отражение в условиях пользовательских соглашений.

В тех странах, где возможность обращаться в суд может быть ограничена лишь на определенных основаниях (это многие страны общего права, за исключением США), работники цифровых платформ оспаривают в судах механизмы разрешения споров, обозначенные платформами в условиях пользовательских соглашений. Особенно успешно удается оспаривать положения, по которым разрешение споров должно производиться за пределами юрисдикции, в которой оказываются услуги.

Наглядный пример тому – прошедшее в Канаде в 2020 году разбирательство по иску Хеллера<sup>52</sup>, результатом которого стало принятие Верховным судом Канады важного постановления (см. Coiquaud and Martin 2019, с учетом того, что статья была написана до вынесения судом окончательного решения). Хеллер, работавший курьером в Uber Eats, вместе с коллегами подал на компанию коллективный иск, добиваясь признания себя наемными работниками, чьи права определяются действующим в провинции Онтарио Законом о трудовых нормах (Employment Standards Act) 2000 года. Uber ходатайствовала о приостановке слушания, аргументируя это тем, что Хеллер обязан соблюдать условия обязательной арбитражной оговорки, согласно которой он должен сначала попытаться урегулировать спор с помощью процедуры

посредничества, а затем обратиться в арбитраж в Нидерландах.

Верховный суд Канады определил арбитражную оговорку как недобросовестную, а следовательно, недействительную<sup>53</sup>. В постановлении суда говорилось:

Арбитражная оговорка по сути меняет любое из установленных в контракте материальных прав таким образом, что воспользоваться ими г-н Хеллер может лишь при очевидном предварительном условии: он должен отправиться в Амстердам, инициировать арбитражное разбирательство, уплатив соответствующие сборы, и получить арбитражное решение, устанавливающее нарушение данного права. И только при выполнении этих условий г-н Хеллер может получить судебное постановление, обеспечивающее соблюдение его материальных прав, установленных в контракте. Таким образом, данная арбитражная оговорка фактически лишает водителя возможности обеспечить соблюдение своих установленных в контракте материальных прав компанией Uber. Ни один здравомыслящий человек, поняв и оценив возможные последствия арбитражной оговорки, с ней не согласился бы (*Heller litigation*, п. 95).

Довод о том, что местный суд нельзя считать надлежащим местом судебного разбирательства (поскольку платформа базируется в Европе), выдвигался компанией и также был отвергнут в ходе разбирательства по «делу Аслама» в Великобритании (о нем рассказывается в разделе 5.3.10). Несмотря на эти отрицательные решения, из них вовсе не следует, что положения о разрешении споров в пользовательских соглашениях не имеют практического значения: даже не имея силы, они могут отпугивать потенциальных истцов, которые, не разбираясь в правовых вопросах, считают их действительными.

В ряде развивающихся стран эффективное разрешение споров затруднено отсутствием ясности в вопросе о том, к какому именно юридическому лицу подавать иск. Например, дело о неправомерном увольнении, возбужденное водителями против Uber в ЮАР, было проиграно, поскольку водители подали иск к местной компании, входящей в группу Uber, а не к Uber BV, частной компании с ограниченной ответственностью, зарегистрированной в Нидерландах, которая выступала в качестве договаривающейся стороны<sup>54</sup>.

52 *Uber Technologies Inc. v. Heller*, 2020 SCC 16.

53 В Канаде недобросовестность определяется по двум критериям: неравенству переговорного потенциала и непредусмотрительному характеру сделки. В других странах общего права применяются иные признаки.

54 *Uber South Africa Technology Services (Pty) Ltd v National Union of Public Service and Allied Workers (NUPSAW) and Others* (C449/17) [2018] ZALCCT 1; [2018] 4 BLLR 399 (LC); (2018) 39 ILJ 903 (LC). Аналогичное дело рассматривалось в Кении: *Kanuri Ltd and others v Uber Kenya Ltd*, High Court of Kenya at Nairobi, Civil Suit No. 356 of 2016, см. по ссылке: <http://kenyalaw.org/caselaw/cases/view/134444>.

Попытки платформ на основе геолокации добиться того, чтобы трудовые отношения регулировались законодательством внешней юрисдикции, скорее всего, также обречены на провал. Например, нормы международного частного права, действующие в Китае, ЕС, Индии и штате Калифорния (США) требуют, чтобы по крайней мере при рассмотрении простых дел, не связанных с трансграничными трудовыми отношениями, как правило, применялось законодательство страны проживания работника, особенно если речь идет о трудовом правоотношении или в случае применения норм трудового права<sup>55</sup>.

Это и к лучшему, поскольку, как указывает Мириам Черри (2020, 226), «если позволить компаниям, управляющим многонациональными платформами, выбирать, какой именно закон применять по договору присоединения, они могут выбрать юрисдикцию, где либо закона вообще не существует, либо имеется выгодный для них прецедент или возможность создать таковой, либо трудовые нормы достаточно мягки».

Регулирование трудовых отношений с работниками онлайн-платформ на основе веб-технологий, которые работают в «виртуальном мире», теоретически представляется более сложным и к тому же мало изучено (Cherry 2020)<sup>56</sup>. В отличие от платформ на основе геолокации, здесь работник и клиент могут находиться в трех разных странах (Cherry 2020; см. также Arthurs 2010; Mundlak 2009). Так, многие работники платформы Amazon Mechanical Turk проживают в Индии (Difallah, Filatova and Ipeirotis 2018; Berg et al. 2018), как и многие работники Upwork (Horton, Kerr and Stanton 2017). Сами платформы при этом базируются в США, а их пользователи (клиенты) могут находиться в самых разных странах, чаще всего в более развитых (см. раздел 1.3).

Сама по себе такая географическая разбросанность далеко не нова. Командирование работников за рубеж широко практикуется вот уже много лет, и для определения применимого права, регулирующего спорные вопросы, были выработаны соответствующие правовые принципы (Morgenstern 1985; Morgenstern and Knapp 1978). Но в условиях дистанционного труда работники фактически не покидают своей национальной правовой системы.

Виртуально перемещаются лишь пользовательские соглашения, а работники получают их там, где находятся. В силу такого соглашения права работника могут оказаться ограниченными иностранным законодательством. Нормативно-правовых и прочих инструментов государственного регулирования, относящихся упомянутые принципы непосредственно к дистанционной работе, не хватает, отсюда и неопределенность ее правового статуса, даже в основных мировых юрисдикциях. Черри (2020) рассматривает целый ряд опций, которые позволили бы устранить пробел в плане регулирования, в том числе такую, как использование норм, аналогичных зафиксированным в Конвенции 2006 года о труде в морском судоходстве и Общем регламенте ЕС по защите данных, а также инициатив в области корпоративной социальной ответственности.

### 5.3.10 Трудовое правоотношение

Как подчеркивалось в настоящей главе, многие принципы и права распространяются на работников вне зависимости от их договорного статуса. На деле, однако, во многих правовых системах законы, обеспечивающие реализацию этих принципов и прав, относятся только к наемным работникам. Такие примеры неоднократно приводились выше, указывая на сугубую ограниченность правил, защищающих работников в таких сферах, как ведение коллективных переговоров и социальное обеспечение.

Одна из причин, которыми обусловлена тесная связь между защитой интересов работников и трудовым правоотношением, заключается в том, что многие законы о труде изначально принимались в те времена, когда грань между наемным трудом и предпринимательством выглядела достаточно четкой – во всяком случае в промышленно развитых странах (Deakin 2007). Эпоха вертикально интегрированных промышленных компаний между тем закончилась, и это в корне разрушило разделение на наемных работников и предпринимателей (Weil 2014; Fudge, McCrystal and Sankaran 2012; Davidov and Langille 2011; Freedland and Countouris 2011; Fudge 2006; Stone 2004; Freedland 2003; Supiot 2001; Collins 1990).

<sup>55</sup> Как отмечает в исследовании, посвященном Калифорнии, ЕС и Индии, Мириам Черри, суды не склонны автоматически придавать силу положениям о выборе применимого права, содержащимся в пользовательских соглашениях, предпочитая делать упор прежде всего на фактическое местонахождение работника (Cherry 2020, 204–228). См. также Grušić (2012); Закон Китайской Народной Республики о выборе применимого права для связанных с международной деятельностью гражданских взаимоотношений (I), принятый на 1563-й сессии Судебного комитета Верховного народного суда 10 декабря 2012 года, статья 10; Постановление Совета (ЕС) 44/2001 от 22 декабря 2000 года о юрисдикции, признании и обеспечении исполнения судебных решений по гражданским и торговым делам, Раздел 5.

<sup>56</sup> Исследования Черри во многом помогли нам при рассмотрении данной темы.

Большое значение имеет также надлежащая классификация работников, поскольку некоторые законодательно закрепленные трудовые права с точки зрения актов МОТ применимы не ко всем работникам.

Тем не менее законодательным и судебным органам зачастую не удавалось в полной мере пересмотреть отношение к защите интересов работников, придав ей более всеобъемлющий характер (счастливые исключения – вопросы охраны труда, принудительного и детского труда, законодательного запрета дискриминации). Короче говоря, если в теории статус занятости работников не должен влиять на принципы и права, которые на них распространяются, то на практике это происходит сплошь и рядом.

Большое значение имеет, однако, и надлежащая классификация работников, поскольку некоторые законодательно закрепленные трудовые права с точки зрения актов МОТ применимы не ко всем работникам. Они по-прежнему зависят от характера трудового правоотношения. Разумеется, разграничение не всегда бывает четким. Вопрос о продолжительности рабочего времени может относиться как к общим нормам (когда это отражается на здоровье и безопасности работников), так и к конкретным условиям найма (например, если речь идет об оплачиваемом отпуске)<sup>57</sup>.

Вместе с тем конкретные условия найма не всегда вписываются в общие нормы; ключевое значение применительно к правам, непосредственно касающимся условий найма, имеет установление трудового правоотношения.

Все это означает, что статус наемного работника по-прежнему весьма важен. Неудивительно, что этот вопрос поднимается в ходе большинства судебных разбирательств и законодательных дискуссий, касающихся работы с помощью платформ цифрового труда. Для работников цифровых платформ найм на работу – это путь к получению целого комплекса прав, но для многих платформ – это серьезная угроза их бизнес-модели.

Дело не только в том, что на карту поставлено многое: подход к решению этой проблемы в мире отличается многообразием и значительной неопределенностью в силу зависимости ее характера от конкретных условий, а методик решения – от конкретной

страны. На всякий случай во многих национальных системах применяются критерии, которые в целом соответствуют изложенным в Рекомендации 2006 года о трудовом правоотношении (№ 198) (см. раздел 5.2.3). Как отмечает автор одного из исследований (Prassl 2018, 100), «обычные критерии законов о труде и занятости вполне применимы к работе в так называемой «экономике по требованию» в зависимости от конкретной правовой системы и характера иска, и ввиду жесткого контроля многих аспектов обслуживания со стороны платформ эти критерии зачастую указывают на статус занятости, оставляя за рамками правовой защиты лишь тех, кого действительно можно считать предпринимателем».

Однако неизбежная рыхлость критериев и их зависимость от сочетаний различных фактов означают, что по аналогичным делам в одной правовой системе могут прийти к одному решению (что речь идет о трудовом правоотношении), а в другой – к противоположному (что отношения носят коммерческий характер). Не редкость и нестыковки в рамках одной правовой системы; один судья может отдать предпочтение толкованию договора, отрицающему отношения найма, а другой – нет. То, что одному судье кажется достаточным основанием для признания трудового правоотношения, не является убедительным для другого (см., например, обзор дел, рассматривавшихся ЕС: Kilhoffer et al. 2020; применительно к Китаю см. также Van 2020; Zou 2017b).

Кроме того, ввиду многообразия форм труда на цифровых платформах (и его различных условий) непросто определить, в какой степени решение, принятое в отношении одной платформы (например, платформы такси), применимо к другой (например, фрилансерской платформе). С учетом всего этого можно выделить некоторые тенденции, которые вписываются в промежуток между очень широким и очень узким подходами к трудоустройству.

При первом подходе акцент делается на практическом контроле платформы за проводимыми через нее операциями. Так, в 2020 году высшая судебная инстанция Франции, *Cour de Cassation*, постановила, что водитель



57 См. Конвенцию (пересмотренную) 1970 года об оплачиваемых отпусках (№ 132); а также ILO 2018с, п. 280.

► **Вставка 5.4 Трудовое правоотношение. Трудовой кодекс штата Калифорния**

В странах мира для выявления ошибок в классификации работников применяются разные критерии. Все большее распространение получает совокупность критериев «ABC», разработанная, в частности, в Калифорнии: см. *Dynamex Operations West, Inc. v. Superior Court of Los Angeles* (2018) 4 Cal.5th 903 (Dynamex), дело, в котором одной из сторон выступали водители-экспедиторы компании, предлагающей услуги доставки в день обращения (Dynamex). Набор критериев Dynamex теперь включен в Кодекс о труде штата Калифорния (California Labor Code).

**2750.3. Кодекс о труде штата Калифорния:**

(а) (1) Для целей положений настоящего кодекса и Кодекса о страховании по безработице, а также постановлений Комиссии по социальному обеспечению в промышленности, касающихся заработной платы, лицо, предоставляющее за вознаграждение рабочую силу или услуги, должно считаться не независимым подрядчиком, а наемным работником, если наниматель не подтвердит выполнение всех перечисленных ниже условий:

- (А) Лицо, выполняющее работу, при ее выполнении свободно от руководства и контроля со стороны нанимателя – как по контракту о выполнении работы, так и фактически.
- (В) Это лицо выполняет работу, выходящую за рамки обычного бизнеса нанимателя.
- (С) Обычно это лицо занято самостоятельной торговлей, профессиональной или предпринимательской деятельностью того же рода, что и при выполнении данной работы.

Имеется целый ряд исключений, в том числе для лиц свободных профессий.

В ноябре 2020 года большинство калифорнийских избирателей проголосовало за «Предложение 22», сформулированное Uber, Lyft и другими агрегаторами такси, согласно которому в Кодекс о предпринимательской и профессиональной деятельности была включена глава 10.5 (Водители и поставщики услуг, работающие на компании-операторов). Эта глава имеет преимущественную силу над Трудовым кодексом штата Калифорния. В ней водители, работающие в интересах агрегаторов, определяются как независимые подрядчики, однако, при этом имеют право на целый ряд льгот, касающихся минимального заработка, медицинских услуг, страхования от несчастных случаев, защиты от дискриминации, безопасности труда и периодов отдыха. Право на объединение в профсоюзы и ведение коллективных переговоров не упоминается.

Uber является наемным работником этой платформы<sup>58</sup>. Суд постановил, что на существование трудового договора (*contrat de travail*) указывает целый ряд существенных факторов. Водитель был включен в систему, которая существовала только потому, что была создана и поддерживалась данной платформой, и в этой системе контроль за тарифами на перевозки и условиями использования транспортных средств осуществлялся платформой<sup>59</sup>. У водителя, участвовавшего в разбирательстве, не было собственных клиентов. Он не мог самостоятельно выбирать

маршруты. После трех отказов от поездок Uber была вправе деактивировать учетную запись водителя, а если бы количество отмененных заказов или признаков «проблемного поведения» стало чрезмерным, он мог бы вообще лишиться доступа к учетной записи. В итоге суд постановил: «Работа осуществлялась под руководством работодателя, имевшего полномочия отдавать приказы и выпускать директивы, контролировать их выполнение и наказывать за их нарушение. Соответственно, статус водителя как самозанятого работника был фиктивным»<sup>60</sup>.

58 Arrêt no 374 du 4 mars 2020 (19-13.316) – Cour de cassation – Chambre sociale. См. также дела из испанской практики правоприменения, Judgment STS 2924/2020 of 25 September 2020, Tribunal Supremo (sala de lo social), при рассмотрении которых суд принял решение, что между платформой (Glovo) и ее курьерами существует трудовое правоотношение.

59 Бришен Роджерс (Rogers 2018) отмечает, что степень контроля со стороны платформ (включая платформы на основе веб-технологий, которые фиксируют каждое нажатие клавиш и периодически делают снимки экрана, может служить основанием для предположении о наличии трудового правоотношения.

60 См. [https://www.courdecassation.fr/IMG/20200304\\_arret\\_uber\\_note\\_%20ENGLISH.pdf](https://www.courdecassation.fr/IMG/20200304_arret_uber_note_%20ENGLISH.pdf). При таком подходе к вопросам контроля вероятность признания работника цифровой платформы наемным работником выше, чем при подходе, принятом, например, Европейским судом месяц спустя при рассмотрении дела *B v Yodel Delivery Network Ltd* (2020) C-692/19, в котором фигурировал курьер, хотя между водителями Uber и курьерами Yodel существует ряд фактических и юридических различий.

Результаты недавнего правового анализа в Калифорнии, уже закрепленные в законодательстве штата, отражают аналогичный подход к вопросам классификации, хотя их применение к платформам цифрового труда было пересмотрено в свете поправок к действующему в штате Кодексу о предпринимательской и профессиональной деятельности, принятых в результате голосования 2020 года (см. вставку 5.4)<sup>61</sup>.

Второй подход характерен для тех стран, где между наемной занятостью и самозанятостью принято выделять промежуточную категорию. Наглядный пример тому – разбирательство по «делу Аслама» в Апелляционном суде Великобритании<sup>62</sup>, по которому большинством голосов было принято решение о том, что подававшие иск водители – не наемные служащие, а «работники», то есть относятся к категории, имеющей право на минимальный размер оплаты труда и оплачиваемый отпуск. Такое решение было обосновано тем, что они «выполняют или осуществляют... работу или услуги по договору с другой стороной, не имеющей по этому договору статуса клиента или заказчика, в чью пользу данное лицо осуществляет профессиональную или предпринимательскую деятельность»<sup>63</sup>.

Суд назвал «во многом надуманными формулировки... типового соглашения между [Uber] и каждым из водителей» (п. 90)<sup>64</sup>. Он утвердил первоначальное решение Трибунала по вопросам занятости, согласившись с тем, что «поскольку считать, что Uber работает «на» водителей, не представляется возможным, единственное разумное толкование состоит в обратном. Uber занимается пассажирскими перевозками. Водители обеспечивают квалифицированный труд, за счет которого эта организация предоставляет услуги и получает прибыль» (п. 95). На момент подготовки настоящего доклада дело обжаловалось в Верховном суде Великобритании, который должен был принять по нему окончательное решение для данной юрисдикции.

При третьем подходе суды учитывают прежде всего цель, ради которой подан тот или иной иск по вопросу о статусе занятости. Это означает, что работник цифровой платформы может – по крайней мере, в принципе – быть признан наемным работником в деле о компенсации в связи с несчастным случаем, но не в разбирательствах, связанных с другими трудовыми нормами (такой подход делают возможным различия в нормативных определениях). Отсюда и возникает категория, которую можно де-факто считать промежуточной. Примером служат некоторые судебные решения, принятые в Китае и Южной Корее (например, приведенные во вставке 5.3) (см. Zou 2017a, а также разные точки зрения китайских ученых в Van 2020; Xie 2018; Yan 2018; Peng and Cao 2016).

Четвертый подход, который в некоторых отношениях являет собой противоположность первому, состоит в том, чтобы делать упор на то, каким образом цифровые платформы не осуществляют контроль. В отличие от французского *Cour de Cassation*, о решении которого говорилось выше, суды и арбитражи таких стран, как Австралия, указывали на то, что работники цифровых платформ, в частности, водители, сами решают, «выполнять ли работу, и если да, то когда и как долго», и «выполнение работы не входит в их формальные или должностные обязанности»<sup>65</sup>. Тот факт, что работник не имеет собственного бизнеса и трудится исключительно на платформу, определяющего значения не имеет<sup>66</sup>. Аналогичным образом рассуждали бразильские суды в отношении водителей Uber<sup>67</sup>.

Подчеркнем еще раз: какой бы подход ни применялся (см. рис. 5.3), всегда найдутся работники, попадающие в категорию «подлинно» самозанятых, особенно в четвертом варианте. В соответствии с основополагающими конвенциями, упомянутыми в таблице 5.1, на них тоже должны распространяться те трудовые права, которые реализуются независимо от договорного статуса. Исправление

61 Стоит отметить расхождение в подходах на федеральном уровне и в других штатах США: сравните, например, National Labor Relations Board, Office of the General Counsel, Advice Memorandum (Cases 13-CA-163062, 14-CA-158833 and 29-CA-177483) от 16 апреля 2019 года (где водители Uber были отнесены к независимым подрядчикам) и решение Апелляционного суда штата Нью-Йорк по делу Luis Vega v. Postmates Inc от 26 марта 2020 года (курьер признан наемным работником).

62 [2018] EWCA Civ 2748.

63 Employment Rights Act 1996 (United Kingdom), раздел 230(3).

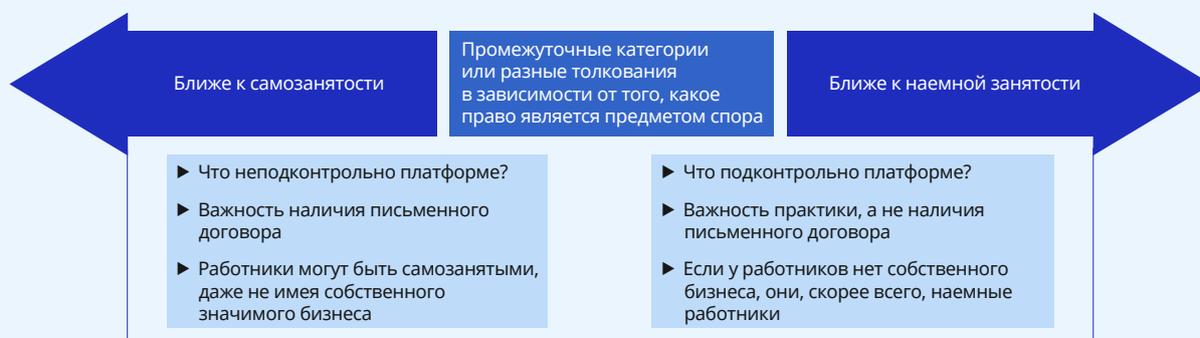
64 [2018] EWCA Civ 2748. См. также Autoclenz Ltd v Belcher [2011] UKSC 41.

65 См. <https://www.fairwork.gov.au/about-us/news-and-media-releases/2019-media-releases/june-2019/20190607-uber-media-release>. См. также Kaseris v Raiser Pacific [2017] FWC 6610; Amita Gupta v Portier Pacific Pty Ltd; Uber Australia Pty Ltd t/a Uber Eats [2020] FWCFB 1698.

66 Uber Australia Pty Ltd t/a Uber Eats [2020] FWCFB 1698 at Paras 71–72; см. также ACE Insurance Limited v Trifunovski [2013] FCAFC 3.

67 См. Superior Tribunal de Justiça, 28 de agosto de 2019, Case No. 164.544 – MG (2019/0079952-0) and Tribunal Superior do Trabalho, 5 de fevereiro de 2020, Processo No TST-ED-RR-1000123-89.2017.5.02.0038.

► **Рис. 5.3** Различные подходы к установлению трудового правоотношения между работниками и цифровыми платформами



Источник: по материалам МОТ.

ошибочной классификации чрезвычайно важно, однако, оно не решает проблем таких работников, и здесь могут потребоваться дальнейшие меры нормативно-правового характера (Хіе 2018).

### 5.3.11 Оплата труда и продолжительность рабочего времени

Положения конвенций МОТ, касающиеся оплаты труда и продолжительности рабочего времени, тесно увязаны с трудовым правоотношением. Поэтому для того, чтобы они распространялись на всех наемных работников, требуются продуманные принципы классификации. Это, однако, не означает, что ни одно из положений, относящихся к этим вопросам, не может относиться к самозанятым работникам.

Некоторые нормы, касающиеся оплаты труда и продолжительности рабочего времени, необходимы для претворения в жизнь всеобщих прав и принципов в таких областях, как охрана труда, социальное обеспечение и системы справедливой оплаты труда. Во-первых, если самозанятому работнику цифровой платформы приходится постоянно перерабатывать, чтобы обеспечить свой доход, это может отразиться на его здоровье и безопасности. А поскольку найти работу в достаточном объеме непросто, это побуждает работников трудиться сверхурочно (независимо от того, оплачивается ли это дополнительно или нет), что, помимо прочего, может пагубно сказываться на их психическом и физическом состоянии.

Во-вторых, многим работникам, для которых цифровые платформы – будь то фрилансерской работы или микрозаданий – являются

основным источником дохода, этого дохода может не хватать для удовлетворения основных жизненных потребностей. Как отмечалось в разделе 4.2.2, фрилансеры иногда готовы работать за более низкую плату, а работники платформ микрозаданий зарабатывают значительно меньше коллег на традиционном рынке труда. Если это вознаграждение – единственный источник дохода работника, ему могут потребоваться дополнительные поступления (это относится как к пенсиям, так и к другим социальным выплатам). Все это может влиять на систему социального обеспечения.

В-третьих, в главах 2 и 4 было показано, насколько работники цифровых платформ страдают от хищнической практики ценообразования и как их заработки съедаются комиссионными за получение работы и другие операции.

Какие возможности существуют для того, чтобы выработать нормы оплаты труда и продолжительности рабочего времени, которые могли бы снять эти проблемы и были бы приемлемыми для самозанятых? С точки зрения социального диалога и регулирования на основе партнерства было бы идеально, если бы такие нормы стали результатом коллективных переговоров непосредственно между заинтересованными сторонами. Однако во многих странах такой подход затруднен действующими там антитрестовскими законами: например, почасовой формат оплаты труда может быть оспорен на том основании, что это искусственное фиксирование цен (Kilhoffer et al. 2020).

Решить эту головоломку можно и за счет распространения существующих трудовых норм на работников платформ, занятых не на условиях найма. В законопроекте, подготовленном

## Нормы, касающиеся вознаграждения и продолжительности рабочего времени, необходимы для претворения в жизнь всеобщих прав и принципов.

в 2020 году чилийскими сенаторами, сделана попытка обеспечить самозанятым работникам цифровых платформ базовые гарантии, включая право на почасовую ставку заработной платы, соответствующую установленному национальным законодательством минимальному размеру оплаты труда<sup>68</sup>. Этот же подход можно отметить и в решении по «делу Аслама» в Великобритании (см. раздел 5.3.10), которое – во всяком случае до вынесения окончательного решения по апелляции – установило, что на водителей Uber, хотя они и не относятся к наемным работникам, распространяются нормы и правила, касающиеся минимального размера оплаты труда и продолжительности рабочего времени (поскольку применительно к целям этих норм и правил они считаются «работниками»). Вместе с тем нормотворческие инициативы, приведшие к появлению промежуточной категории между занятостью по найму и самозанятостью, подвергаются критике: по мнению некоторых экспертов, таким образом размывается категория занятых по найму (Stewart and McCrystal 2019; Cherry and Aloisi 2017; De Stefano 2016; противоположную точку зрения см. Davidov 2014).

Еще один подход – подумать о новых трудовых нормах, специально приспособленных к работе на цифровых платформах. Одна из таких норм – «право на отключение» (*droit à la déconnexion*), введенное в 2017 году для лиц наемного труда во Франции (*Code du travail* Art. L7342-9(1)). В 2019 году эта норма была распространена на работников цифровых платформ в транспортной отрасли и позволила самозанятым таксистам, работающим через цифровые сервисы, «отключаться» от платформ, не опасаясь штрафных санкций, при условии что это право оговорено в принятом на платформе добровольном социальном контракте.

Однако сама по себе эта мера во многих случаях может не дать результата. Как говорилось в разделе 4.2.2, алгоритмы, используемые многими компаниями, подвигают работников либо подолгу оставаться на связи, либо трудиться по многу часов ради того, чтобы получить бонусы (особенно в случае платформ

на основе геолокации). Даже когда прямых санкций за отключение не предусмотрено, работники, позволяющие себе это, рискуют оказаться в весьма невыгодном положении. Некоторые страны склоняются к установлению минимальных ставок оплаты труда для самозанятых работников платформ на основе геолокации. Согласно французскому трудовому кодексу (*Code du travail* Art. L7342-9(2)), принятый на платформе социальный контракт должен предусматривать способы, с помощью которых самозанятый работник может добиться «достойной цены» (*prix décent*).

В выпущенном в Индии в ноябре 2020 года руководстве для агрегаторов такси указывается, что агрегаторы – электронные посредники или торговые площадки, с помощью которых пассажиры связываются с водителями, чтобы договориться о транспортных услугах – для получения лицензии должны соблюдать определенные требования, в том числе обязательства, касающиеся продолжительности рабочего времени и размеров оплаты труда. Например, обязанность агрегаторов – следить, чтобы водители не оставались подключенными к системе более 12 часов в сутки, даже если они используют приложения нескольких агрегаторов; как только этот лимит выработан, водитель обязан сделать 10-часовой перерыв (ст. 7(2)(d)). Кроме этого, согласно тому же руководству, перевозки осуществляются по соответствующим тарифам городского такси, а базовый тариф должен быть не меньше стоимости поездки на 3 километра, чтобы учитывать затраты топлива на порожний пробег и подачу машины клиенту (ст. 13(1) и (2)). В документе также указано, что цены не могут подниматься более чем в полтора раза по сравнению с базовым тарифом и что водитель должен получать не менее 80 процентов от стоимости поездки.

В Сиэттле (США) юридические проблемы, связанные с правомочностью городского постановления, позволяющего водителям Uber и Lyft участвовать в коллективных



68 Senado de Chile, Proyecto de Ley que establece garantías básicas a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales, Boletín N° 13.496-13, статья 3.

переговорах, вынудили власти города ввести для них вместо этого систему минимальной компенсации (Seattle Municipal Code, Ch. 14.31).

Аналогичным представляется подход, принятый в штате Калифорния по итогам положительного голосования по «предложению 22» (см. вставку 5.4).

Взаимосвязь между нормами минимальной оплаты труда самозанятых и системой оплаты труда наемных работников носит многоплановый характер. В странах, где установлен всеобщий минимум заработной платы, именно он служит отправной точкой для переговоров между заинтересованными сторонами. С другой стороны, в странах, где минимальный размер оплаты труда установлен на отраслевом уровне, уместным вариантом может оказаться введение оплаты по категориям (которые устанавливаются на коллективных переговорах или судебными постановлениями) в зависимости от квалификации работников.

Существенное возражение против введения отдельных норм для самозанятых работников цифровых платформ состоит в том, что в некоторых ситуациях тарифы, по которым оплачивается их труд, могут определяться несколькими сторонами, и это может затруднить регулирование оплаты труда в том, например, случае, когда ставка оплаты труда определяется клиентом. Вместе с тем, как считает Джеремиас Прассл (Prassl 2018, 104), можно сформулировать правило, которое решит эту проблему: для этого надо обязать цифровую платформу при разработке системы оплаты труда построить ее таким образом, чтобы «за любой объем рабочего времени клиент платил не меньше соответствующей пропорциональной части минимального размера почасовой оплаты труда».

Стоит также остановиться на вопросе обеспечения соблюдения норм. Как отмечалось в разделах 2.4 и 4.3.1, многие платформы предоставляют работникам «средства координации», с помощью которых те могут управлять рабочими процессами, в том числе отслеживая маршруты (в случае платформ на основе геолокации), фиксируя динамику нажатия клавиш и делая снимки экрана (в случае онлайн-платформ на основе веб-технологий) (см. также Приложение 2Б). Это означает, что у платформ есть возможность достаточно точно определять объем рабочего времени, чтобы избежать недоплаты. Кроме того, как полагает Бришен Роджерс (Rogers 2018), полученные таким образом данные могут передаваться государственным органам и, возможно, организациям работников с тем, чтобы те могли контролировать соблюдение норм.

### 5.3.12 Работа на цифровых платформах и статьи торговых соглашений о труде

До сих пор в настоящей главе в основном рассматривались национальные и региональные правовые системы. Еще одна важная форма регулирования – транснациональная. Самый наглядный пример транснационального регулирования с точки зрения правовых последствий – соглашения о свободной торговле. Ограниченный объем не позволяет нам во всех подробностях рассмотреть связь между такими соглашениями и работой на цифровых платформах, но ряд соображений общего характера на эту тему привести можно.

Все больше соглашений о свободной торговле содержат трудовые статьи, в которых упоминается принятая в 1998 году Декларация МОТ об основополагающих принципах и правах в сфере труда (см. ILO 2019c; ILO 2017c; Agustí-Panareda, Ebert and LeClercq 2014) и другие связанные со сферой труда вопросы – такие как охрана труда. В соглашениях последних лет можно найти отсылку и к Программе достойного труда МОТ, и к принятой в 2008 году Декларации о социальной справедливости в целях справедливой глобализации (например, в соглашениях, заключенных с ЕС), а также расширенный перечень гарантированных прав (например, в Комплексном поэтапном соглашении о Транстихоокеанском партнерстве и в соглашении между США, Мексикой и Канадой) (Comra 2019; Namgoong 2019).

Проблема, характерная для некоторых из таких статей, состоит в том, что они могут недостаточно точно отражать основополагающие конвенции (Agustí-Panareda, Ebert and LeClercq 2014), а подчас содержат столь неопределенные формулировки, что их трудно осуществить (Santos 2018; Tham and Ewing 2016). Тем не менее, поскольку соглашения о свободной торговле обычно налагают на подписавшие их стороны определенные правовые обязательства, они играют заметную роль в регулировании транснациональной деятельности платформ цифрового труда. Влияние соглашений о свободной торговле (в частности, их статей о труде) на работников цифровых платформ – вопрос, заслуживающий большего внимания в ходе торговых переговоров, чем ему уделялось до сих пор.

С другой стороны, в некоторых соглашениях о свободной торговле могут содержаться положения, ограничивающие возможности государства регулировать положение работников цифровых платформ; такие положения можно найти в статьях, касающихся

инвестиций, электронной торговли и трансграничной торговли услугами. Некоторые соглашения, например, обеспечивают операторам платформ трансграничный поток данных, не позволяя государственным органам локализовать их или потребовать передать либо раскрыть их исходные коды и алгоритмы. В связи с этим важнейший вопрос состоит в том, носят ли услуги, предоставляемые этими компаниями, чисто технический характер. Если да, им может быть позволено предоставлять услуги из-за рубежа, и тогда им не придется соблюдать местные отраслевые нормы и правила, касающиеся, например, пассажирских перевозок, защиты данных,

## ► Заключение

В настоящей главе показано, что правовые системы, регулирующие вопросы труда на цифровых платформах, так или иначе располагаются между двумя полюсами: на одном работник цифровых платформ считается самостоятельным субъектом, перед которым платформа не несет никакой ответственности, на другом – наемным работником, перед которым платформа отвечает за выполнение обязательств по законодательству о труде и социальной защите.

С точки зрения достойного труда, особенно в трактовке конвенций и рекомендаций МОТ, работники цифровых платформ должны пользоваться широкими правами в сфере труда и социальной защиты независимо от своего договорного статуса. Во многих ситуациях это означает, что цифровые платформы должны нести определенную ответственность за обеспечение достойного труда своим работникам, поскольку они в состоянии оказывать существенное влияние на условия их труда. Работники не могут оставаться на «полюсе безответственности».

И действительно, по мере того как аргументы в пользу правильной классификации работников цифровых платформ получают признание в разных странах мира, там можно наблюдать заметную тенденцию отхода от «полюса безответственности». Цифровые платформы все чаще – либо по собственному выбору в результате социального диалога, либо подчиняясь регламентирующим мерам государства – берут на себя обязательства, связанные с социальным обеспечением, защитой данных, обеспечением минимального заработка, недопущением дискриминации и так далее.

Во многих случаях уровень этих обязательств, вероятно, ниже, чем тех, которые имеются у работодателя по отношению к наемному

## ► Соглашения о свободной торговле играют заметную роль в регулировании трансграничной деятельности цифровых платформ.

налогового и трудового законодательства. Положения такого рода имеют значение не только в силу того, что могут приводить к судебным тяжбам в международных арбитражных инстанциях, но и потому, что сама угроза их применения может оказывать крайне негативное воздействие на инициативы, направленные на улучшение условий труда работников цифровых платформ.

работнику, и это побуждает многие правовые системы и суды рассматривать отношения между цифровой платформой и работником как трудовые. Вместе с тем тенденция к толкованию такого правоотношения как трудового в нынешнем виде не носит ни всеобщего, ни безусловного характера. Во многих правовых системах с тем же успехом может закрепиться фактически уже созданная «промежуточная» категория трудовых отношений.

Как бы ни толковались договорные отношения между цифровой платформой и работником, обеспечение достойного труда работникам цифровых платформ предполагает социальный диалог; цифровые платформы, работники, их представители и органы власти должны добиваться улучшения условий труда общими усилиями. Прежде всего, работники цифровых платформ должны иметь возможность объединяться, чтобы вести с платформами переговоры. Они также должны иметь возможность участвовать в коллективных переговорах – будь то в традиционных формах, основанных на трудовом правоотношении, или в новых формах, более подходящих для самозанятых работников и получающих распространение во многих странах. Социальный диалог – тот путь, на котором могут сформироваться новаторские, согласованные подходы к регулированию труда на цифровых платформах в интересах всех сторон.

## ► Работники цифровых платформ должны пользоваться широкими правами в сфере труда и социальной защиты независимо от своего договорного статуса.





6

# Время брать инициативу в свои руки

Что дальше?

# ► Необходимость международного политического диалога и координации действий



## ► На фоне усиления внимания со стороны регулирующих органов предпринимаются...

- инициативы со стороны национальных правовых систем
- инициативы со стороны социальных партнеров
- инициативы со стороны других негосударственных структур и организаций

## ► Программные мероприятия для обеспечения защиты работников

## ► Другие области права и политики, имеющие отношение к положению работников цифровых платформ



## ► Введение

В последнее десятилетие наблюдается бурный рост цифровых платформ, чему способствует наличие облачной инфраструктуры, услуг облачных вычислений и венчурного финансирования. Революция в информационно-коммуникационных технологиях, в частности, привела к широкому распространению среди предприятий и частных лиц технических решений и устройств, стимулирующих спрос на цифровые продукты и услуги, а также создающих условия для быстрого роста платформ. В связи с последствиями пандемии COVID-19 роль цифровой экономики усилилась еще больше, поскольку она позволяет вести работу в удаленном режиме, не останавливая бизнес.

Платформы цифрового труда, в отличие от других цифровых платформ, имеют свои особенности, которые в сочетании с быстрыми темпами их роста преобразуют мир труда. Эти платформы можно разделить на две группы – онлайн-платформы на основе веб-технологий и платформы на основе геолокации. Они распространились во многих секторах экономики, где требуются самые разнообразные навыки – от доставки товаров до анализа данных.

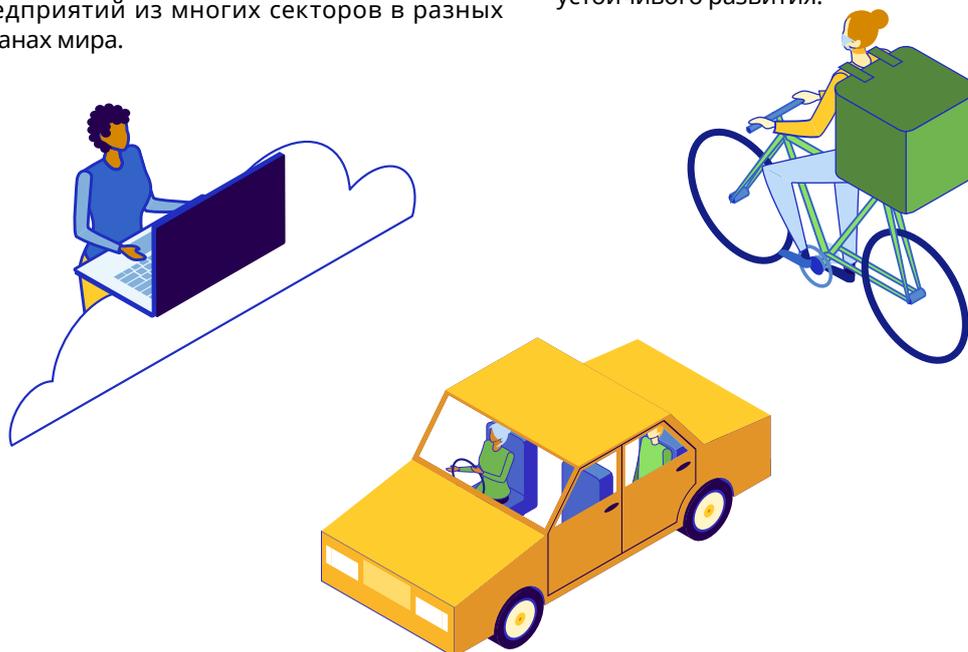
В настоящем докладе приведен уникальный, всесторонний международный обзор бизнес-стратегий платформ цифрового труда, а также информация об опыте работников и предприятий в использовании онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации, собранная благодаря обследованиям и интервью, проведенным с 12 000 работников и представителей 85 предприятий из многих секторов в разных странах мира.

Хотя цифровые платформы находятся еще на начальном этапе своего становления, они оказывают все большее влияние на формирование будущего сферы труда. Они создают возможности как для работников, так и для предприятий, но вместе с тем их распространение вмешивается в работу некоторых секторов экономики (например, сектора такси), порождая определенные вызовы для будущего сферы труда, о чем говорится в разделе 6.1.

В разделе 6.2 рассказывается о некоторых новых правовых мерах и инициативах обязательного и необязательного характера, предпринимаемых – в частности, исходя из национального практического опыта – государством, социальными партнерами, платформами и другими заинтересованными сторонами (например, кооперативами), для решения проблем, с которыми сталкиваются работники цифровых платформ.

В разделе 6.3 рассматриваются основные пути оптимального использования возможностей и преодоления вызовов с учетом международных трудовых норм, а также национального законодательства и практики, касающихся обеспечения достойного труда для работников цифровых платформ.

В заключение в настоящей главе рассказывается, как платформы цифрового труда могут реализовывать свой потенциал, чтобы создавать возможности достойного труда для работников и поддерживать успешную деятельность предприятий, тем самым способствуя прогрессу в достижении целей устойчивого развития.





## 6.1 Возможности и проблемы, порождаемые работой платформ цифрового труда

В результате повсеместного развития цифровой экономики и роста платформ цифрового труда между странами и внутри стран возник цифровой водораздел. Ощущается существенный дефицит цифровой инфраструктуры, и многие развивающиеся страны, в частности, сталкиваются с проблемами в обеспечении необходимого доступа к надежной цифровой инфраструктуре как для населения, так и для бизнеса. Это не позволяет воспользоваться всеми выгодами цифровой экономики и теми возможностями, которые она способна создавать в плане обеспечения занятости и развития предпринимательства.

Слабая цифровая инфраструктура представляет собой серьезный вызов для предприятий, которые используют цифровые платформы, поскольку отсутствие надежного соединения с Интернетом способно повлиять на бесперебойность их работы. Это также может мешать более эффективному выполнению своих задач работниками онлайн-платформ и тем самым затруднять их конкуренцию с работниками в странах с более развитой инфраструктурой. Такие вызовы в развивающихся странах создают серьезную угрозу процессу создания и развития жизнеспособных предприятий, особенно малых и средних, которые имеют крайне важное значение для обеспечения занятости и достижения целей устойчивого развития.

Кроме того, как показано в докладе, рост платформ цифрового труда в географическом плане происходит неравномерно и наблюдается в основном в Северной Америке, Европе и Азии. Глобальное распределение инвестиций в платформы цифрового труда также несимметрично: 96 процентов инвестиций сосредоточено в вышеуказанных регионах, тогда как на Латинскую Америку, Африку и арабские государства приходится лишь 4 процента. Около 70 процентов всех доходов в мире, получаемых с помощью этих платформ, сосредоточено всего в двух странах – США и Китае. Еще большая концентрация рыночного влияния наблюдается среди нескольких платформ на основе геолокации, чему способствовало крупномасштабное венчурное финансирование, которое позволило им диверсифицировать свою деятельность и быстро распространить ее на новые рынки, несмотря на то, что зачастую она не приносила прибыли.

Многие из этих платформ проникли на рынки развивающихся стран, где местным молодым высокотехнологичным предприятиям и

традиционным компаниям непросто поспевать за ними и конкурировать на равных. Кроме того, как показывают имеющиеся данные, большинство работников, которые трудятся на онлайн-платформах на основе веб-технологий, проживают в развивающихся странах, в то время как спрос на их труд формируется в основном в развитых странах. И эта тенденция усилилась после вспышки пандемии COVID-19 в марте 2020 года.

### 6.1.1 Возможности и проблемы предприятий

Деятельность многих предприятий, особенно малых и средних, все больше зависит от цифровых платформ, поскольку они все больше завоевывают предпочтения потребителей. В зависимости от вида деятельности предприятия используют платформы цифрового труда в самых разных целях – от возможности привлечь глобальный кадровый резерв квалифицированных специалистов с помощью онлайн-платформ на основе веб-технологий до возможности расширить клиентскую базу с помощью платформ доставки. Такое положение, в свою очередь, создает дополнительный спрос на труд на платформах в различных сферах деятельности, начиная с информационных технологий (ИТ), операционной деятельности, маркетинга, НИОКР и заканчивая доставкой готовой еды и продовольственных товаров. Подобный рост спроса играет важную роль, влияя на возможности трудоустройства как на традиционном, так и на дистанционном рынке труда.

С помощью онлайн-платформ на основе веб-технологий предприятия получают доступ к квалифицированным специалистам всего мира, что позволяет им не только реализовывать инновационные решения, но и использовать эти платформы для подбора персонала, снижения затрат и повышения эффективности (см. раздел 3.1). Платформы облегчают предприятиям использование разнообразной экосистемы рабочей силы, состоящей из работников со множеством различных договорных отношений. Поэтому многие предприятия – от малых, средних и начинающих до компаний из списка Fortune 500 – стали прибегать к услугам таких платформ не только для привлечения лучших специалистов, но и для повышения эффективности своей работы (см. раздел 3.1).

С помощью онлайн-платформ на основе веб-технологий предприятия могут подбирать работников, реализовывать инновационные решения, снижать затраты и повышать эффективность работы.

Что касается платформ на основе геолокации, то, в частности, платформы доставки позволяют таким предприятиям, как рестораны и розничные магазины, расширять свою клиентскую базу и рынки сбыта за счет более быстрой адаптации к меняющимся предпочтениям клиентов, а также повышать производительность и рентабельность. Платформы доставки также играют важную роль в период кризиса COVID-19, обеспечивая бесперебойную деятельность предприятий. Платформы такси подобным же образом предоставляют предприятиям и потребителям возможность воспользоваться выгодами дополнительного удобства и доступности, обеспечивая их при меньших затратах.

Преимущества, предоставляемые платформами цифрового труда, в то же время порождают ряд проблем для предприятий. Доступность платформам крупномасштабных венчурных инвестиций может нарушить условия игры, ухудшая конкурентное положение традиционных предприятий, которые не имеют соответствующих источников финансирования, позволяющих осуществлять модернизацию и быстрее реагировать на перемены в рыночных процессах. Крупные платформы к тому же также стали доминировать во многих секторах и ставят под угрозу жизнеспособность как традиционных предприятий, так и молодых платформ.

Платформы в одностороннем порядке определяют условия пользовательских соглашений, что также может иметь определенные последствия для предприятий. Например, в секторе доставки платформы могут взимать высокие комиссионные сборы, что отражается на показателях доходности ресторанов. Традиционные предприятия в сфере розничной торговли, расширяя свою клиентскую базу с помощью платформ электронной коммерции, тем не менее, нередко сталкиваются с такими явлениями, как невыгодные условия договоров, непрозрачность данных и ценообразования, слабость механизмов разрешения споров и т.п.

## 6.1.2 Возможности и проблемы работников

Распространение платформ цифрового труда создает новые возможности заработка для работников. Онлайн-платформы на основе

веб-технологий предоставляют работникам, в том числе инвалидам, возможность заниматься различной работой и упрощают взаимодействие между клиентами (предприятиями) и работниками. Платформы на основе геолокации – например, сервисы такси и доставки – обеспечивают возможности трудоустройства, в частности, мигрантов, малоквалифицированных, частично занятых работников и безработных, хотя для получения рабочих мест на них требуется определенный капитал. Работники онлайн-платформ на основе веб-технологий благодаря гибким условиям труда могут выполнять рабочие задания из любого места, что позволяет некоторым женщинам и мужчинам совмещать работу с обязанностями по уходу за детьми и престарелыми. Платформы конкурентного программирования позволяют работникам развивать и оттачивать свои навыки, в частности, в области разработки программных кодов, анализа данных и программирования, а также формировать сообщества своих коллег по профессии.

Распространение платформ цифрового труда создает новые возможности заработка для работников.

Как показывают результаты опросов, платформы на основе геолокации и онлайн-платформы на основе веб-технологий стали ценным источником работы и дохода для многих работников, особенно в развивающихся странах. Эти результаты показывают также, что работники стремятся трудиться на онлайн-платформах на основе веб-технологий, потому что хотят получать дополнительный доход, иметь гибкий график работы или работать на дому. Отсутствие альтернативных возможностей трудоустройства, гибкий график работы и более высокая оплата труда по сравнению с другими имеющимися рабочими местами – вот главные мотивирующие факторы занятости на платформах на основе геолокации (см. раздел 4.1.7).

Работа на цифровых платформах сопряжена также с многочисленными проблемами, которые касаются стабильности работы и дохода, достойных условий труда, социальной защиты, применения навыков, а также свободы объединения и права на ведение коллективных переговоров. Многие из этих проблем, все больше затрагивающих работников цифровых платформ, характерны и для работников с

неформальными и нестандартными формами занятости. Условия труда на цифровых платформах регулируются в основном пользовательскими соглашениями, которые платформы составляют в одностороннем порядке и которые представляют собой договоры присоединения, определяющие различные аспекты, включая размер вознаграждения и продолжительность рабочего времени. В этих соглашениях работники, как правило, считаются независимыми подрядчиками, что делает для них невозможным или слишком затратным применение многих средств защиты и трудовых прав, которыми вправе пользоваться те, кого официально признают наемными работниками. Во многих странах самозанятые либо не подпадают под действие систем социального обеспечения, либо, если подпадают (на условиях добровольного или обязательного участия), то самостоятельно несут все расходы на свою защиту без какого-либо участия платформ.

Сделанные в настоящем докладе выводы показывают также, что, хотя онлайн-платформы на основе веб-технологий и создают новые возможности трудоустройства для работников, последним нередко приходится прикладывать немалые усилия для поиска работы необходимого объема в связи с отсутствием достаточно хорошо оплачиваемых заказов. Такая ситуация объясняется, среди прочего, избыточным предложением труда, порождающим рост конкуренции между работниками, и особенностями устройства платформ, которые могут допускать дискриминацию в отношении некоторых работников и зачастую взимают с них плату за предоставление доступа к работе. Из-за последствий пандемии COVID-19 проблема отсутствия заказов усугубляется, доходы работников снижаются, при этом работники подвергаются дополнительному риску, поскольку не имеют социальной защиты.

На размер дохода работников платформ на основе геолокации влияют, помимо отсутствия необходимого объема работы, низкая оплата труда и высокие комиссионные сборы. У работников онлайн-платформ на основе веб-технологий факторами снижения дохода выступают высокая конкуренция и комиссионные сборы, а также периодические случаи отказа от выполненных заказов или от уплаты за них. Работники онлайн-платформ на основе веб-технологий нередко тратят много времени на выполнение неоплачиваемой работы, а работники платформ на основе геолокации – на ожидание заказа, и это время никак не оплачивается.

На онлайн-платформах на основе веб-технологий также существуют различия в зарплате между работниками из развитых и

## Государству необходимо в срочном порядке обратить внимание на проблемы условий труда работников цифровых платформ.

развивающихся стран, причем последние зарабатывают меньше, потому что их зачастую не допускают к выполнению хорошо оплачиваемых заказов. Кроме того, работникам онлайн-платформ на основе веб-технологий, особенно в развивающихся странах, нередко приходится работать по непредсказуемому графику и в неудобные ночные часы из-за временного распределения заказов, которые часто размещаются в течение рабочего дня в США. Работники платформ на основе геолокации работают сверхурочно, чтобы выполнять план и таким образом получать бонусы и сохранять доступ к работе (см. раздел 4.2.3).

Серьезной проблемой для работников платформ цифрового труда, где бы они ни находились, является отсутствие социального обеспечения. Условия, возникшие в связи с пандемией COVID-19, усиливают их незащищенность и порождают дополнительные риски для тех из них, кому приходится постоянно общаться с людьми в процессе своей работы. Риски в области безопасности и гигиены труда особенно велики для работников платформ такси и доставки, а отсутствие пособий по болезни и оплачиваемых отпусков по болезни заставляет их продолжать работать даже в случае инфицирования. В результате они подвергаются опасности не только собственное здоровье, но и здоровье своих клиентов и окружающих лиц (ILO 2020b). В крайне уязвимое положение их ставит, в частности, отсутствие защиты от безработицы и других мер поддержки доходов (ILO 2020a).

На платформах цифрового труда повсеместно распространено алгоритмическое управление работниками. Алгоритмы играют определяющую роль в таких процессах, как распределение заданий, оценка эффективности работы, выставление рейтингов, приемка или отклонение работы. Кроме того, они определяют графики и часы работы, а также возможность получения заказов в будущем – как на онлайн-платформах на основе веб-технологий, так и на платформах на основе геолокации. Эти аспекты имеют важное значение для вопросов гибкости, а также автономии и контроля в плане организации работы на платформах цифрового труда (см. раздел 4.3).

Особенности устройства платформ могут играть определенную роль и в усилении дискриминации. В особенности это касается онлайн-платформ на основе веб-технологий. Имеются данные о том, что значительное число

работников, в частности женщин и жителей развивающихся стран, сталкиваются с дискриминацией при получении доступа к работе или к хорошо оплачиваемым заданиям. У платформ на основе геолокации приложения иногда разрабатываются таким образом, что допускают субъективную предвзятость в алгоритмических кодах, что впоследствии может приводить к непреднамеренной дискриминации некоторых групп работников.

Кроме того, машинное обучение алгоритмов, используемых как онлайн-платформами на основе веб-технологий, так и платформами на основе геолокации, происходит с помощью данных, которые часто несут в себе существующие предубеждения. В результате человеческая дискриминация может быть

заложена в саму архитектуру алгоритмов. Работники платформ, особенно в секторах такси и доставки, также сообщали, что подвергались или сталкивались с дискриминацией и домогательствами в связи с выполняемой ими работой – в основном со стороны клиентов и заказчиков, а в некоторых случаях и со стороны полиции (см. раздел 4.5).

Государству необходимо в срочном порядке обратить внимание на проблемы условий труда работников цифровых платформ, в том числе на такие, как доступность услуг социального обеспечения, чтобы создаваемые платформами возможности трудоустройства и получения дохода можно было использовать для распространения достойного труда.



## 6.2 Новые меры нормативного регулирования

Проблемы, связанные с условиями работы на платформах цифрового труда, начинают привлекать внимание во все большем числе стран. В главе 5 отмечены различные процессы изменений в нормативно-правовом регулировании как обязательного, так и рекомендательного характера, которые могут послужить потенциальными стимулами для дальнейших действий. К таким изменениям относятся инициативы со стороны национальных правовых систем, а также со стороны социальных партнеров и других негосударственных структур и организаций. В настоящем разделе дается обобщенное представление об инициативах как обязательного, так и рекомендательного характера, имеющее целью подчеркнуть их значение, но в то же время обращает внимание на распространенную правовую неопределенность и необходимость в согласованной нормативной базе и государственной политике на национальном и международном уровнях.

### 6.2.1 Национальные правовые системы

Как отмечалось в главе 5, многие страны воспользовались различными подходами к нормативно-правовому регулированию, чтобы распространить действующую нормативную базу в сфере охраны труда и социального обеспечения на работников цифровых платформ – в частности, на работников платформ на основе геолокации (например, сервисов такси и доставки). Сюда относятся: изменение существующих правовых норм с учетом потребностей работников платформ,

разработка специальных положений, конкретно касающихся труда на цифровых платформах, и отнесение этих работников к категории наемных, чтобы не допускать их ошибочную классификацию.

Некоторые развитые и развивающиеся страны распространили на работников цифровых платформ действие существующих законов или внесли в них соответствующие изменения. В особенности это касается законов в области охраны труда и социального обеспечения. Так, в Бразилии на основании судебного решения на работников цифровых платформ были распространены нормы охраны труда, а в Индии новый кодекс социального обеспечения после расширения сферы его действия стал охватывать всех работников – в том числе работников цифровых платформ – независимо от характера трудовых отношений. Аналогичным образом, используя современные технологии и ИТ-инфраструктуру, обеспечивают социальной защитой работников цифровых платформ и многие страны Латинской Америки и Азии.

---

 Некоторые развитые и развивающиеся страны распространили на работников цифровых платформ действие существующих законов или внесли в них соответствующие изменения.

Некоторые страны специально для работников цифровых платформ разработали также новые подходы или правила, касающиеся таких аспектов, как продолжительность рабочего времени и оплата труда, доступ к данным и невмешательство в частную жизнь. В качестве примера можно привести трудовой кодекс Франции, в который в 2019 году были внесены поправки, распространившие действие некоторых положений о рабочем времени на самозанятых работников платформ в транспортной отрасли<sup>1</sup>. Закон гласит, что принятый на платформе добровольный социальный контракт должен предусматривать «право на отключение» и способы, позволяющие самозанятым работникам добиваться «достойной цены». Аналогичным образом принимаются новые – актуальные в том числе для платформ цифрового труда и работников независимо от их статуса занятости – правовые нормы и меры защиты данных и невмешательства в частную жизнь в Бразилии, Индии, Нигерии, Евросоюзе и штате Калифорния (США).

Наконец, страны мира по-разному подходят к классификации работников цифровых платформ. Это касается платформ на основе геолокации и нередко происходит в результате судебных разбирательств. Существует четыре отличных друг от друга подхода. Первый заключается в том, что работников платформ относят к категории наемных на основании степени контроля, осуществляемого над ними платформой, как это было в случае водителей сервиса такси Uber во Франции и курьерами сервиса доставки Glovo в Испании. Второй подход состоит в отношении работников платформ к промежуточной категории, на которую распространяется часть мер охраны труда и социального обеспечения. Так поступили некоторые суды Великобритании. Третий подход предполагает признание де-факто промежуточной категории, когда работникам предоставляются определенные льготы, такие как выплата компенсации за производственную травму. Подобная ситуация наблюдалась в Китае. Четвертый подход заключается в том, что работники платформ считаются самозанятыми, поскольку могут сами устанавливать свой график работы. Такая ситуация характерна для Австралии и Бразилии. Статус занятости работников цифровых платформ был и остается спорным вопросом, а национальные суды придерживаются разных мнений относительно признания таких лиц в качестве наемных работников.

1 Транспортная отрасль включает в себя перевозку пассажиров на автомобилях и доставку товаров с помощью двух- и трехколесных транспортных средств.

2 См. дополнительную информацию на сайте: <https://digitalplatformobservatory.org/initiative/charter-of-fundamental-rights-of-digital-labour-in-the-urban-context/>.

3 На платформе Hilfr трудятся работники двух категорий – «Freelancehilfrs» («помощники-фрилансеры») и «Superhilfrs» («суперпомощники»). На последних распространяется действие коллективного договора с профсоюзом 3F. «Помощник-фрилансер» вправе автоматически перейти в категорию «суперпомощников», проработав на платформе 100 часов, однако при желании он может остаться в своей прежней категории.

## 6.2.2 Инициативы социальных партнеров

В дополнение к мерам, упомянутым в главе 5, государством и социальными партнерами в рамках национальных правовых систем был предпринят ряд инициатив рекомендательного характера. Некоторые из них, такие как кодексы поведения, разрабатывались государственными органами совместно с профсоюзами и операторами платформ. Например, в 2018 году в Италии муниципалитет Болоньи принял Хартию основополагающих прав работников цифровых платформ в городской среде. Хартия содержит рекомендации, касающиеся справедливой заработной платы, охраны труда, защиты персональных данных и права на отключение. Подписавшим хартию платформам предлагается соблюдать ее<sup>2</sup>.

Аналогичным образом в Южной Корее Советом по экономическим, социальным и трудовым вопросам во взаимодействии с представителями работников, операторов платформ и органов власти был разработан и принят кодекс поведения, который содержит принципы выработки справедливых условий договоров между работниками и операторами платформ по таким аспектам, как способы и размер оплаты труда, налоги, недопущение дискриминации, программы аттестации персонала и урегулирование споров.

На фоне усиления внимания со стороны регулирующих органов и поиска новых решений государством сами операторы платформ тоже пытаются решать проблемы, с которыми сталкиваются работники. Так, в 2018 году в Дании был заключен коллективный трудовой договор между профсоюзом 3F и платформой услуг по уборке Hilfr<sup>3</sup> (Jesnes and Oppegaard 2020).

Государством и социальными партнерами в рамках национальных правовых систем был предпринят ряд инициатив рекомендательного характера.

В результате этого работники платформы из категории «Superhilfr» («суперпомощники»), получали возможность приобрести статус наемных работников и, таким образом, попадали под действие данного коллективного договора. Однако в августе 2020 года Датский совет по конкуренции отметил в своем заключении, что, «с точки зрения законодательства о конкуренции помощники-фрилансеры (суперпомощники) вряд ли являются наемными работниками платформы Hilfr» и «что минимальная почасовая оплата может создать «ценовое дно», способное ограничить конкуренцию между помощниками-фрилансерами». В ответ на это заключение компания Hilfr заверила, что «суперпомощники» являются ее наемными работниками и что она несет финансовый риск за их работу по уборке и это соответствует ее намерениям при заключении коллективного договора с профсоюзом 3F. Кроме того, она предложила убрать положение о «минимальной почасовой оплате для работающих на платформе помощников-фрилансеров»<sup>4</sup>.

Профсоюзами выдвигались и принимались также другие инициативы и этические кодексы, например, инициатива FairCrowdWork («справедливый коллективный труд») в Германии, в рамках которой было создано бюро уполномоченного по соблюдению этического кодекса поведения в области краудсорсинга. Кодекс поведения в области краудсорсинга устанавливает основные правила и принципы укрепления доверия и сотрудничества между цифровыми платформами, клиентами и дистанционными коллективными работниками. Задача бюро при этом заключается в том, чтобы добиваться соблюдения этого кодекса и разрешать споры между подписавшими его цифровыми платформами и работниками независимо от местонахождения последних. Бюро представляет собой коллегиальный орган в составе пяти человек – одного работника, одного представителя профсоюзов, одного представителя цифровых платформ, одного представителя Ассоциации краудсорсинга и нейтрального председателя – и разрешает споры на основе консенсуса, а выполнением административных функций при этом занимается германский профсоюз IG Metall. По состоянию на декабрь 2019 года работники с помощью виртуальной формы направили в бюро в общей сложности 44 обращения<sup>5</sup>.

Профсоюзы также помогают объединениям работников цифровых платформ в секторах такси и доставки с решением юридических проблем. Так, в ЮАР Национальным союзом работников государственной службы и смежных профессий был подан иск против компании Uber о необоснованном увольнении работника. Аналогичным образом, профсоюз почтовых работников Канады подал в Совет по трудовым отношениям провинции Онтарио обращение о признании права работников платформы Foodora на вступление в профсоюз и ведение коллективных переговоров.

### 6.2.3 Инициативы других негосударственных структур и организаций

Необходимость решения проблем, с которыми сталкиваются работники платформ, все чаще признается и другими негосударственными организациями и структурами. Они разрабатывают инструменты «мягкого права», не носящие обязательного характера, такие как этические кодексы, принципы эффективной работы платформ и порядок их сертификации. Ярким примером подобного инструмента является Хартия принципов эффективной работы цифровых платформ, разработанная в рамках Всемирного экономического форума (WEF 2020). В этой хартии затрагиваются такие вопросы, как безопасность и благополучие работников, гибкая организация работы, справедливые условия труда, социальная защита, представительство и участие, а также управление данными. На проходившей в 2020 году ежегодной встрече Всемирного экономического форума в Давосе (Швейцария) хартию подписали и обязались придерживаться сформулированных в ней принципов шесть крупнейших платформ цифрового труда (Cabify, Deliveroo, Grab, MBO Partners, Postmates и Uber Technologies).

Аналогичная инициатива исходит и от фонда Fairwork<sup>6</sup>, представляющего собой консорциум университетских исследователей, который разработал свод передовых практических правил и принципов регулирования труда на цифровых платформах, чтобы гарантировать применение на них норм достойного труда. Исследователи, работающие в фонде, перевели

4 См. дополнительную информацию на сайте: <https://www.en.kfst.dk/nyheder/kfst/english/decisions/20200826-commitment-decision-on-the-use-of-a-minimum-hourly-fee-hilfr/>.

5 См. дополнительную информацию на сайте: <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/en.html>.

6 См. дополнительную информацию на сайте: <https://fair.work/en/fw/homepage/>.

эти принципы в плоскость измеримых пороговых значений, по которым они оценивают платформы, выставляя им рейтинги и выдавая соответствующие сертификаты.

Кроме того, в целях обеспечения справедливых условий труда работников в последние годы при поддержке профсоюзов был создан ряд кооперативных платформ в различных секторах – от услуг такси (например, Green Taxi Cooperative, Eva) и доставки (например, Coorcycle) до медицинских услуг (например, NursesCan) и электронной торговли (например, Fairmondo) (см. вставку 2.3). Одним из таких кооперативов независимых работников является SMart, действующий в девяти странах (Австрия, Бельгия, Венгрия, Германия, Испания, Италия, Нидерланды, Франция и Швеция). Он берет на себя роль работодателя по отношению к своим членам, помогая им таким образом получить возможность воспользоваться социальными льготами и пособиями. Члены кооператива также пользуются юридической помощью, проходят обучение технике безопасности и обеспечиваются страховкой, и кроме того, как наемные работники, они обладают определенными правами в соответствии с трудовым законодательством и законодательством о социальном обеспечении.

В связи с усилением внимания со стороны регулирующих органов некоторые операторы платформ начали заниматься решением тех или иных вопросов, касающихся условий труда.

**Необходимость решения проблем, с которыми сталкиваются работники платформ, все чаще признается и другими негосударственными организациями и структурами.**

Так, некоторые платформы на основе геолокации предлагают работникам страхование и оплачиваемый отпуск по болезни (например, Deliveroo) или страхование поездок и пособия по социальной защите (например, Uber). Некоторые платформы доставки (например, Swiggy) также обеспечивают работников и членов их семей медицинским страхованием и страхованием от несчастных случаев (см. раздел 2.3.1).

Изменения в нормативно-правовой базе, хотя они и носят несколько хаотичный характер, являются важной отправной точкой для осознания масштаба проблем, возникающих у работников в связи с работой на цифровых платформах. Они являются первыми шагами на нашем пути вперед. В дальнейшем необходимо будет обеспечить, чтобы нормативно-правовая база и государственная политика стали более согласованными и скоординированными, в том числе на международном уровне, чтобы они привнесли определенность в систему правового регулирования и опирались на международные трудовые нормы.



## 6.3 Преодолеть трудности, чтобы реализовать преимущества

Чтобы в полной мере реализовать свои преимущества, цифровым платформам необходимо обеспечить достойный труд и тем самым внести вклад в достижение целей устойчивого развития. Смысл понятия «достойный труд» с точки зрения международных трудовых норм применительно к работе на цифровых платформах был затронут в главе 5. Заметным шагом вперед стало бы обеспечение соблюдения некоторых важнейших трудовых норм в отношении всех работников независимо от их договорного статуса. Рекомендуемые программные меры в этой области заключаются в устранении нормативных пробелов за счет законодательных мер и в изучении других сфер права на предмет их использования в целях обеспечения достойного труда, в частности применительно к цифровым платформам.

### 6.3.1 Устранение нормативных пробелов

Как отмечалось в главе 5, выработанные МОТ основополагающие принципы и права в сфере труда, а также ряд ее важнейших конвенций и рекомендаций относятся ко всем работникам независимо от их договорного статуса. Вот почему работники цифровых платформ, независимо от того, считаются ли они наемными или самозанятыми, должны иметь право на объединение, ведение коллективных переговоров, защиту от дискриминации и безопасные условия труда. Им должна быть обеспечена охрана здоровья и труда, социальная защита и целый ряд других прав в сфере труда (см. также OECD 2020a). Принципы и права, закрепленные международными трудовыми нормами, в полной мере относятся к деятельности

цифровых платформ, хотя то, как именно их следует применять в той или иной ситуации, может быть предметом обсуждения.

В Декларации столетия МОТ о будущем сферы труда прозвучал призыв к «укреплению институтов рынка труда в целях обеспечения адекватной защиты всех работников и подтверждения сохраняющейся актуальности трудового правоотношения как средства, обеспечивающего определенность и правовую защиту работников, с одновременным признанием уровня неформальности и необходимости обеспечить эффективные действия для осуществления перехода к формальным отношениям» (ILO 2019a, 5). Учитывая, что государства несут ответственность за исполнение ратифицированных ими международных трудовых норм, они могут за счет существующего национального законодательства и правоприменительных механизмов обеспечить соблюдение цифровыми платформами законов, отвечающих международным трудовым нормам. Вот почему ключевое значение имеет наличие национальной нормативно-правовой базы, поскольку она оказывает влияние на деятельность компаний. Даже если международные трудовые нормы в той или иной стране не ратифицированы, они могут служить весьма ценным подспорьем при разработке национальной политики и законодательства.

За последние годы в разных странах и регионах выдвигался целый ряд инициатив, направленных на обеспечение соблюдения международных трудовых норм применительно к работникам цифровых платформ (см. главу 5). Прогресс в этом направлении достигнут значительный, однако, очевидно, что многое еще окончательно не оформилось. Кроме того, между странами имеются принципиальные различия. И речь здесь идет не просто о проявлениях национальных особенностей, но о подходах к вопросу о том, должны ли нормы соблюдаться по отношению ко всем работникам или только к некоторым их категориям. Так, в одних странах (например, в Австралии, Канаде, Японии) самозанятые работники цифровых платформ имеют возможность вести коллективные переговоры, в то время как в других (например, в странах Евросоюза) реализация права на ведение коллективных переговоров такими работниками серьезно затруднена. Для того чтобы достойные условия труда были обеспечены всем работникам, ведущим трудовую деятельность при посредничестве цифровых платформ, всевозможные новшества и начинания в этой сфере необходимо свести воедино и расширить, соблюдая в то же время нормативные подходы, характерные для различных правовых систем. Обеспечение достойного труда

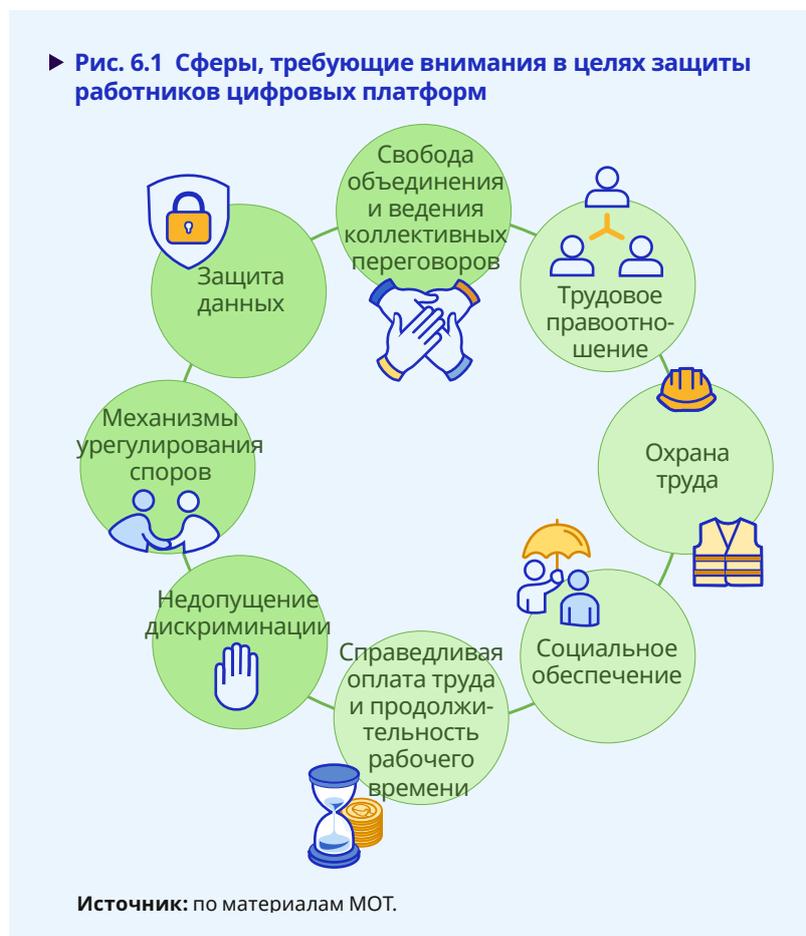
## Выработанные МОТ основополагающие принципы и права в сфере труда, а также ряд ее важнейших конвенций и рекомендаций относятся ко всем работникам.

работников цифровых платформ потребует устранения нормативных пробелов в восьми основных областях (см. рис. 6.1).

Первая из рекомендуемых программных мер относится к **свободе объединения и ведения коллективных переговоров**. Как отмечалось в главе 5, среди работников цифровых платформ мало кто состоит в профсоюзах. Однако в последние годы набирает силу тенденция к объединению работников цифровых платформ, особенно платформ на основе геолокации, и количество их организаций растет на глазах. Одна из существующих важных задач – разработать механизмы коллективных переговоров для тех случаев, когда речь идет о самозанятых работниках цифровых платформ в полном смысле этого слова. Поэтому первая из рекомендуемых программных мер – добиться, чтобы нормативно-правовая база обеспечивала всем работникам право объединяться и вести коллективные переговоры. При этом нет необходимости копировать традиционные системы, рассчитанные на наемных работников. Основополагающее значение здесь может сыграть социальный диалог: с его помощью путем переговоров можно решить многие вопросы, затронутые в настоящем докладе, – такие как условия приема на работу на цифровых платформах, правила, связанные с начислением комиссионных, расчетом рейтингов, деактивацией учетных записей, расценками, использованием данных, системами оценок.

Вторая рекомендуемая программная мера связана с решением вопроса о **трудовых отношениях**. Как отмечалось в главе 5, в разных странах приняты разные, подчас даже противоположные подходы к определению статуса занятости работников цифровых платформ и к вопросу о том, считать ли их наемными работниками или независимыми подрядчиками. Это означает, что таксист, работающий на одну и ту же платформу, в одной стране может считаться наемным работником, в другой – независимым подрядчиком, а в третьей – представителем промежуточной категории. Важным подспорьем здесь может служить принятая МОТ Рекомендация 2006 года о трудовом правоотношении (№ 198), поскольку в ней даются рекомендации относительно того, как «гарантировать эффективную защиту работников, выполняющих свою работу в условиях индиви-

► Рис. 6.1 Сферы, требующие внимания в целях защиты работников цифровых платформ



дуального трудового правоотношения» (п. 1)<sup>7</sup>, и это может позволить законодательным и судебным органам добиться большей последовательности в решении данного вопроса.

Другие две рекомендуемые и взаимосвязанные меры программного характера касаются охраны труда и социального обеспечения. Решение этих вопросов применительно ко всем формам труда на цифровых платформах приобрело особую актуальность в условиях пандемии COVID-19, последствия которой усугубляют и без того пагубное воздействие отсутствия социального обеспечения на положение работников цифровых платформ. Производственные процессы необходимо перестроить таким образом, чтобы работники и другие лица, пользующиеся цифровыми платформами, были, насколько это возможно, защищены от угроз безопасности и здоровью, в том числе от риска травм и инфекции. Примером в этом отношении может служить регламентирующая практика, принятая в Австралии или Бразилии, где на основе законодательных и судебных

решений меры по охране труда распространены на всех работников, включая тех, кто трудится на цифровых платформах.

Кроме того, доступность социального обеспечения – важное условие обеспечения работникам цифровых платформ медицинских услуг и гарантированного дохода. Доступность медицинских услуг и пособий по болезни, поддержка доходов в случае потери работы и заработка – необходимые меры в условиях пандемии и не только. В ряде стран удалось добиться, причем зачастую на добровольной основе, определенного прогресса в решении проблемы производственного травматизма, однако, внимания требуют и другие сферы, такие как медицинское страхование, пособия по болезни, охрана материнства и защита от безработицы, пособия по инвалидности и пенсии по старости. Чтобы гарантировать работникам цифровых платформ право на социальное обеспечение, требуется более активное участие государства на четко определенной правовой основе.

<sup>7</sup> См. дополнительную информацию на сайте: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312535](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312535).

Как показывают некоторые новаторские подходы и инициативы, о которых говорилось в главе 5, охватить работников цифровых платформ системой социального обеспечения независимо от характера их трудовых отношений – задача вполне реальная. Это крайне важно не только для того, чтобы гарантировать работникам цифровых платформ надлежащее социальное обеспечение, но и для того, чтобы обеспечить добросовестную конкуренцию между предприятиями. Представляется очевидной необходимость распространить социальное обеспечение на работников цифровых платформ за счет внесения необходимых корректив в существующие политические, правовые и административные механизмы, в том числе накопительного и распределительного характера, в соответствии с Конвенцией 1952 года о минимальных нормах социального обеспечения (№ 102), Рекомендацией 2012 года о минимальных уровнях социальной защиты (№ 202) и другими соответствующими документами.

Пятая рекомендуемая программная мера связана с соблюдением норм **справедливой оплаты труда и продолжительности рабочего времени**. Эти вопросы тесно взаимосвязаны, поскольку низкая оплата труда вынуждает работников трудиться сверхурочно, а это, как отмечалось в главе 4, приводит к негативным последствиям как для физического, так и для психического здоровья. Вот почему, несмотря на то, что положения конвенций МОТ о минимальном размере оплаты труда и продолжительности рабочего времени исходят из наличия трудового правоотношения, их, по всей видимости, следует распространить на всех работников цифровых платформ. В некоторых национальных правовых системах, например, французской, ряд положений, касающихся продолжительности рабочего времени, теперь распространяется и на самозанятых работников цифровых платформ в транспортной отрасли, а для расчета ставок почасовой оплаты их труда разработаны новаторские механизмы. Эти механизмы могут быть адаптированы для обеспечения справедливой оплаты труда и ограничения максимальной продолжительности рабочего времени.

Шестая рекомендуемая программная мера касается **недопущения дискриминации** и равенства обращения – в частности независимо от гендерной принадлежности, инвалидности, национальности, этнического происхождения и миграционного статуса. Принятые МОТ Конвенция 1951 года о равном вознаграждении (№ 100) и Конвенция 1958 года о дискриминации в области труда и занятий (№ 111) предусматривают равное вознаграждение для мужчин и женщин и направлены на ликвидацию

дискриминации по признаку расы, цвета кожи, пола, религии, социального происхождения и по другим основаниям, определяемым на национальном уровне. В пользовательских соглашениях, заключаемых цифровыми платформами, говорится о запрете дискриминационной практики, и во многих правовых системах имеются продуманные законы о противодействии дискриминации. Тем не менее на цифровых платформах существуют связанные с дискриминацией проблемы, обусловленные особенностями их устройства и алгоритмами их деятельности. Еще одна проблема, требующая внимания, состоит в соблюдении антидискриминационных законов применительно к работникам цифровых платформ в тех случаях, когда платформа и ее клиенты существуют в разных правовых системах.

Седьмая рекомендация связана с обеспечением всем работникам цифровых платформ доступа к эффективным, справедливым и предсказуемым **механизмам урегулирования споров** с тем, чтобы в случае возникновения спора по тому или иному вопросу, связанному с правом на работу, он мог быть урегулирован надлежащим образом. Серьезная проблема, касающаяся онлайн-платформ на основе веб-технологий, состоит в том, что сама платформа, ее клиенты и работники могут находиться в разных правовых системах, и в этой ситуации выбрать применимое право может быть непросто. Кроме того, есть риск, что в некоторых правовых системах платформы могут делать выбор в пользу регулирующего договорного права тех стран, в которых трудовые нормы занижены, и это может лишить работников льгот или возможности их получения (Cherry 2020). Такую цель могут преследовать даже платформы на основе геолокации – вплоть до лишения работников возможности обращаться в местные суды. В большинстве стран это запрещено, хотя есть и такие, где подобное допускается, но там обеспечить работникам возможность обращаться в местные судебные органы можно за счет механизмов социального диалога.

Наконец, последняя рекомендация касается **защиты данных**, поскольку данные – это движущая сила цифровой экономики, и от того, кто и как владеет и распоряжается данными, во многом зависит положение работников, развитие предприятий и стран. В настоящее время цифровые платформы обладают исключительным правом собственности на поступающие к ним данные пользователей, контролируя их использование и передачу. Такое право собственности на данные, по умолчанию принадлежащее платформам, неизбежно приводит к нарушению баланса сил между капиталом и трудом, лишая работников

возможности использовать собственные данные в интересах совместных действий и коллективных переговоров. Следовало бы разработать более сбалансированную систему управления данными, при которой право пользования ими имели бы и работники цифровых платформ, и частные лица и сообщества, которые служат источником этих данных. Определенного прогресса в этой области удалось достичь за счет режимов защиты данных вроде принятого в ЕС Общего регламента по защите данных, и на тех же принципах разрабатываются законы о защите данных в ряде развивающихся стран, таких как Бразилия, Индия и Нигерия, о чем говорилось в главе 5.

Подобные законы о защите данных применимы ко всем работникам независимо от их статуса занятости и играют важную роль в обеспечении субъектам данных возможности эффективнее контролировать собственные данные, предоставляя им индивидуальные права доступа, удаления, переноса и совершения других операций. Так, Общий регламент по защите данных дает работникам право доступа к персональным данным и возможность требовать их исправления в случае неточностей. Если принятая на платформе система рейтингов автоматизирована, работник имеет право получить ее подробное разъяснение и «добиться вмешательства человека» в процесс принятия решений. Кроме того, согласно статье 40 регламента, цифровые платформы могут принимать правила поведения, предусматривающие обязательство проводить обработку данных на принципах справедливости и открытости.

Помимо обеспечения индивидуальных прав на данные, серьезные усилия предпринимаются для установления коллективных прав на общественные данные. Совместно отстаивать свои позиции на переговорах можно куда эффективнее, чем поодиночке, поэтому коллективные права на общественные данные могут стать для работников подспорьем в переговорах с цифровыми платформами об условиях труда (P.J. Singh 2020; De Stefano 2019).

Вопрос о праве собственности на данные и контроле над ними выходит за рамки национальных границ, и по вопросу о том, что лучше – локализация данных или их свободное распространение, ведется активная дискуссия (UNCTAD 2018). Локализации данных все больше отдают предпочтение в развивающихся странах, которые добиваются более справедливого распределения стоимости, создаваемой в цифровой экономике, и устранения так называемой «цифровой пропасти». Вместе с тем высказывается мнение, что локализация данных может затруднять их перемещение и тем самым сводить на нет

такие преимущества цифровой экономики, как гибкость и мобильность. Отсюда очевидная потребность в эффективных механизмах управления данными, способных обеспечить баланс между конфиденциальностью и интересами национального развития, с одной стороны, и свободным обменом данными – с другой.

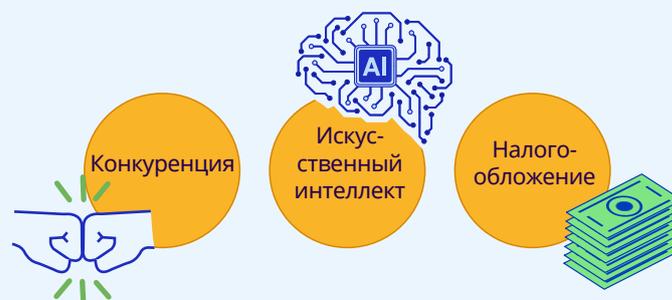
### 6.3.2 Другие области права и политики, имеющие отношение к проблеме достойного труда на цифровых платформах

Меры в области охраны труда и социального обеспечения затрагивают лишь некоторые из проблем, связанных с трудом работников цифровых платформ. Поэтому для обеспечения достойного труда и формирования правовых и политических условий, в которых действуют платформы и их работники, большое значение имеют и другие направления регулирования, такие как законодательство о защите конкуренции и находящееся в процессе становления законодательство, касающееся алгоритмов работы и вопросов налогообложения (см. рис. 6.2). Об этом речь пойдет ниже.

#### Конкуренция

Законодательство о конкуренции, действующее во многих странах мира, отказывает самозанятым работникам в праве вести коллективные переговоры на том основании, что в этом случае возможно заключение картельного соглашения. Это ослабляет позиции работников цифровых платформ, не позволяя им согласованно вести переговоры с операторами платформ. Вместе с тем для некоторых категорий самозанятых работников в ряде стран за последнее время было сделано исключение, и усилия в этом направлении предпринимаются и на уровне ЕС. В июне 2020 года заместитель председателя Европейской комиссии, ведающая вопросами политики в области конкуренции, разъяснила позицию Еврокомиссии: необходимо улучшать условия труда работников цифровых платформ, особенно в нынешней ситуации на рынке труда, где размыта грань между понятиями «работник» и «самозанятый». При этом, как подчеркнула заместитель председателя Еврокомиссии, «правила в области конкуренции не должны мешать работникам объединяться в профсоюзы», а значит, «требуется внести ясность на этот счет для тех, кому необходимо вести коллективные переговоры, чтобы улучшить

► Рис. 6.2 Другие области права и политики, имеющие отношение к положению работников цифровых платформ



Источник: разработка МОТ.

условия своего труда»<sup>8</sup>. Если всем работникам, в том числе самозанятым, будет обеспечено право на коллективное представительство и ведение переговоров, это повлечет за собой пересмотр существующего законодательства о конкуренции с тем, чтобы этим правом пользовались и работники цифровых платформ. Помимо этого, законодательство о конкуренции может способствовать решению проблем, связанных с неконкурентными соглашениями, соглашениями об эксклюзивности, завышенными комиссионными, преференциальным или дискриминационным режимом на цифровых платформах.

Если алгоритмы не носят четкого и понятного характера, это чревато для работников и предприятий определенными рисками.

Законодательство о конкуренции также важно для создания равных условий для предприятий. Это относится как к предприятиям традиционной экономики, так и к высокотехнологичным молодым компаниям, которые либо конкурируют с цифровыми платформами, либо используют их для расширения своей клиентской базы. Все более пристальное внимание к антимонопольной проблематике применительно к операторам платформ служит наглядным показателем растущей актуальности такой задачи, как обеспечение

добросовестной конкуренции в цифровой экономике (см. раздел 3.4).

### Искусственный интеллект

Как отмечалось в настоящем докладе, производственные процессы на цифровых платформах все чаще автоматизируются, а те или иные алгоритмы применяются в самых разных целях. Это может быть подбор подходящих друг другу работников и клиентов, распределение задач, оценка результатов работы, деактивация учетных записей пользователей, динамический расчет цен. Если алгоритмы, применяемые при таком автоматизированном принятии решений, не носят четкого и понятного характера, это чревато для работников и предприятий определенными рисками, такими как возникновение дискриминации по признаку пола, этнического происхождения, местонахождения работника, а также недобросовестная конкуренция. Созданная МОТ независимая Глобальная комиссия по вопросам будущего сферы труда призывает к «принятию подхода к искусственному интеллекту по принципу «управляет человек», который гарантирует, что окончательные решения, влияющие на организацию труда, принимаются людьми» (Global Commission 2019, 13).

Для решения проблем дискриминации и недобросовестной конкуренции, а также для устранения возможных нарушений необходимо получить доступ к исходному коду того или иного алгоритма и проанализировать его. Такой доступ крайне важен, поскольку позволяет обеспечить открытость и отчетность при использовании искусственного интеллекта (ИИ). Так, если алгоритм подбора работников

8 См. [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_1237](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1237).

и клиентов цифровой платформы закрывает каким-то работникам доступ к заказам по признаку национальности, единственный способ проверить, было ли это запрограммировано и насколько обоснована такая дискриминация – проанализировать исходный код алгоритма. Точно так же без изучения исходного кода трудно было бы доказать, что, к примеру, алгоритм расчета цен компании, работающей в цифровом секторе такси, приводит к снижению ее конкурентоспособности. В настоящее время, однако, ряд действующих торговых соглашений запрещает доступ к исходным кодам алгоритмов и их передачу, и аналогичные предложения рассматриваются на переговорах по электронной торговле в рамках ВТО. Полный запрет доступа может серьезно сказаться на достижении целей, представляющих законный общественный интерес, таких как недопущение дискриминации и защита интересов потребителей и работников.

Чтобы смягчить нежелательные последствия внедрения и применения искусственного интеллекта, принимается целый ряд мер индивидуального характера, свидетельствующих о необходимости открытости и отчетности. В некоторых правовых системах (Австралия, ЕС, Китай, Сингапур, США, Япония) уже работают над созданием соответствующей нормативно-правовой базы<sup>9</sup>, которая может обязать обеспечивать открытость и отчетность при использовании алгоритмов во избежание негативных последствий применения искусственного интеллекта. Кроме того, государство может принимать на своем уровне меры, способствующие применению технологий с открытыми исходными кодами и позволяющие проводить проверки исходных кодов алгоритмов государственным регулирующим органам и специализированным учреждениям.

## Налогообложение

Налогообложение – еще одна сфера, которая косвенно касается работников цифровых платформ и непосредственным образом сказывается на ситуации как в развитых, так и в развивающихся странах. Цифровые

платформы в значительной степени зависят от своих нематериальных активов, таких как программное обеспечение и алгоритмы (OECD 2014). Это открывает им доступ на мировые рынки, но может создавать проблемы с точки зрения налогообложения. Помимо этого, налогообложение затрудняется еще больше, когда платформы, клиенты, предприятия и работники находятся в разных юрисдикциях. Это сказывается на налоговых поступлениях развивающихся стран, в частности от электронной торговли и от налогообложения как работников, так и предприятий. Отсутствие же достаточных государственных средств на социальные расходы отражается на социальной защите населения, в том числе работников (Behrendt, Nguyen and Rani 2019). Кроме того, это может негативно сказываться как на ходе восстановления после кризиса, связанного с пандемией COVID-19, так и на экономических показателях тех стран, которые видят в цифровой экономике движущую силу устойчивого развития.

В ООН и ОЭСР рассматриваются два предложения, касающиеся эффективного налогообложения цифровой экономики. В комплексной программе ОЭСР и Группы двадцати выдвинут «двухединый подход»<sup>10</sup>. С одной стороны, предлагается скорректировать существующие правила с тем, чтобы многонациональная корпорация (МНК) подлежала налогообложению исходя из ее общей прибыли, а с другой – ввести мировую минимальную ставку корпоративного налога с тем, чтобы МНК выплачивала ее в каждой юрисдикции своего присутствия, что позволило бы положить конец «налоговым убежищам».

Представители развивающихся стран в Комитете экспертов ООН по международному сотрудничеству в налоговых вопросах выдвинули альтернативное предложение: во-первых, облагать налогом плату за программное обеспечение как роялти<sup>11</sup>, внести соответствующие поправки в статью 12 (Роялти) Типовой конвенции ООН об избежании двойного налогообложения между развитыми и развивающимися странами;

9 См. обсуждение этой темы в ЕС: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/artificial-intelligence>; принципы ответственного использования ИИ ОЭСР: <https://www.oecd.org/going-digital/ai/principles/>; Пекинские принципы ИИ: <https://www.baai.ac.cn/news/beijing-ai-principles-en.html>; Принципы этики в области ИИ правительства Австралии: <https://www.industry.gov.au/data-and-publications/building-australias-artificial-intelligence-capability/ai-ethics-framework/ai-ethics-principles>; Общественные принципы ИИ на службе человека, Япония: <https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/jinkouchinou/pdf/humancentricai.pdf>; Национальная стратегия Сингапура в области ИИ: <https://www.smartnation.gov.sg/why-Smart-Nation/NationalAIStrategy>; Меморандум по регулированию использования искусственного интеллекта в США: <https://www.whitehouse.gov/wp-content/uploads/2020/01/Draft-OMB-Memo-on-Regulation-of-AI-1-7-19.pdf> и в странах Группы двадцати: <https://www.mofa.go.jp/files/000486596.pdf>. См. также: образование Глобального партнерства по вопросам ИИ: <https://oecd.ai/wonk/oecd-and-g7-artificial-intelligence-initiatives-side-by-side-for-responsible-ai>.

10 См. дополнительную информацию на сайте: <https://www.southcentre.int/tax-cooperation-policy-brief-10-november-2019/>.

11 См. дополнительную информацию на сайте: <https://www.un.org/development/desa/financing/sites/www.un.org/development/desa/financing/files/2020-10/CRP38%20Inclusion%20of%20software%20payments%20in%20royalties%20%20OCT20.pdf>.

во-вторых, включить в этот документ новую статью 12B<sup>12</sup>, в соответствии с которой налогом облагался бы «доход от автоматизированных цифровых услуг», под которым понимается «любая выплата в связи с оказанием любой услуги, предоставляемой через Интернет или иную электронную сеть и требующей минимального человеческого участия со стороны поставщика услуг»<sup>13</sup>. Это касалось бы, помимо прочего, дистанционных посреднических услуг, услуг, предоставляемых через социальные сети, и торговли пользовательскими

данными. Право налогообложения такой деятельности авторы проекта оставляют за той юрисдикцией, в которой осуществлялись выплаты, а исчислять налог на такой доход предлагают либо на валовой, либо на чистой основе. Если предложение будет принято, в действующую Типовую конвенцию ООН об избежании двойного налогообложения будут внесены соответствующие поправки, и это будет способствовать укреплению бюджетно-финансовых возможностей стран, особенно развивающихся.



## 6.4 Что дальше?

По мере нашего движения вперед использование потенциала цифровой экономики и, в частности, цифровых платформ будет играть все более заметную роль в обеспечении устойчивого развития, благоприятной предпринимательской среды и достойного труда для всех. Крайне важно, однако, найти решение тех проблем, которые возникли с появлением цифровых платформ, и направить перемены, происходящие в сфере труда, в такое русло, чтобы они шли во благо и предприятиям, и работникам. Чтобы успешно преодолевать препятствия и пользоваться возникающими на этом пути возможностями, необходимы механизмы регулирования как рекомендательного, так и обязательного характера, а также государственная политика, способная эффективно решать беспрецедентно сложные вопросы, связанные с современной цифровой экономикой. Решающую роль в этих процессах призвано сыграть регулирование трудовых отношений. Такой подход требует также целого комплекса шагов в других областях права и политики, имеющих отношение к вопросам труда. Речь идет, в частности, о таких областях, как конкуренция, использование искусственного интеллекта и налогообложение. Учитывая, что нормативно-правовые меры, связанные с трудом на цифровых платформах, многообразны и зачастую не проработаны, способствовать внесению ясности в некоторые вопросы регулирования и подтвердить применимость в этой сфере международных трудовых норм мог бы диалог по вопросам нормативного регулирования и координация политики в данной области на международном уровне.

С этой целью созданная МОТ независимая Глобальная комиссия по вопросам будущего сферы труда призывает разработать международную систему регулирования, которая обяжет цифровые платформы и их клиентов соблюдать определенные минимальные права и меры защиты (Global Commission 2019). Комиссия отталкивается от Конвенции 2006 года о труде в морском судоходстве (№ 186), которая создает необходимый прецедент, поскольку касается моряков, чей труд выходит за рамки географических границ, и охватывает различные стороны, действующие в разных юрисдикциях. Такой же отраслевой подход может рассматриваться и применительно к цифровым платформам<sup>14</sup>. Комиссия также выступает за принятие подхода по принципу «управляет человек», регулирование использования данных и введение алгоритмической ответственности в сфере труда, а также за перестройку систем налогообложения (Global Commission 2019). Кроме того, в Декларации столетия МОТ о будущем сферы труда содержится призыв к принятию «политики и мер, обеспечивающих необходимую степень неприкосновенности частной жизни и защиты персональных данных, а также реагирование на вызовы и возможности в сфере труда, которые связаны с цифровым преобразованием сферы труда, включая труд на цифровых платформах» (ILO 2019a, б), в целях содействия инклюзивному и устойчивому экономическому росту, полной и продуктивной занятости и достойному труду для всех.

Важной отправной точкой может послужить и принятая МОТ в 2017 году Трехсторонняя декларация принципов, касающихся

12 См. дополнительную информацию на сайте: <https://us5.campaign-archive.com/?u=fa9cf38799136b5660f367ba6&id=f330625ffc>.

13 См. дополнительную информацию на стр. 9 Доклада координаторов Комитету экспертов ООН по международному сотрудничеству в налоговых вопросах: [https://www.un.org/development/desa/financing/sites/www.un.org.development.desa.financing/files/2020-10/CITCM%2021%20CRP.41\\_Digitalization%2010102020%20Final%20A.pdf](https://www.un.org/development/desa/financing/sites/www.un.org.development.desa.financing/files/2020-10/CITCM%2021%20CRP.41_Digitalization%2010102020%20Final%20A.pdf).

14 См. также Markov and Travieso (2019), где предлагается ввести международным правовым актом согласованный на международном уровне интерактивный протокол, который мог бы обеспечить международную унификацию цифровых платформ.

многонациональных корпораций и социальной политики (Декларация МНК). В этом документе многонациональным корпорациям даются рекомендации относительно социальной политики и инклюзивной, ответственной и рациональной производственной практики. МНК в нем определяются как компании, в составе которых действуют предприятия, предоставляющие услуги за пределами той страны, где они расположены. Рекомендации, содержащиеся в Декларации МНК, могут быть использованы цифровыми платформами для выработки четких правил поведения для их участников, включая гласные процедуры, позволяющие работникам поднимать острые вопросы.

Важнейшее значение для того, чтобы дальнейшее развитие цифровых платформ эффективно способствовало всеохватному и устойчивому развитию, будут иметь согласованные усилия самых разных международных форумов и организаций. В основе диалога по вопросам нормативного регулирования и координации действий в этой области должно лежать стремление к тому, чтобы национальные законы, в которых отражены основополагающие принципы и права в сфере труда, а также иные правовые нормы, в частности касающиеся охраны труда и социального обеспечения, распространялись на всех работников, включая работающих на цифровых платформах.

Учитывая широкий круг заинтересованных сторон и многообразие затронутых сфер политики, наиболее эффективный путь к достижению прогресса в этой области лежит через социальный диалог с участием заинтересованных сторон, а именно цифровых платформ, занятых на них работников, их представителей и государства. При должной активности и подготовке результатом их усилий со временем может стать более четкое понимание проблем и более эффективный и последовательный подход к их решению на производственном, национальном и международном уровне, что позволит:

- ▶ обеспечивать добросовестную конкуренцию и создавать благоприятные условия для жизнеспособных предприятий;
- ▶ требовать и добиваться четких и ясных условий найма и договорных отношений между работниками и предприятиями, в том числе соответствующих трудовому законодательству и законам о защите прав потребителей;
- ▶ обеспечивать, чтобы статус занятости работников был классифицирован надлежащим образом и в соответствии с национальными системами классификации;
- ▶ обеспечивать прозрачность оценок и рейтингов работников и предприятий, ис-

Важнейшее значение для того, чтобы цифровые платформы способствовали всеохватному и устойчивому развитию, будут иметь согласованные усилия самых разных международных форумов и организаций.

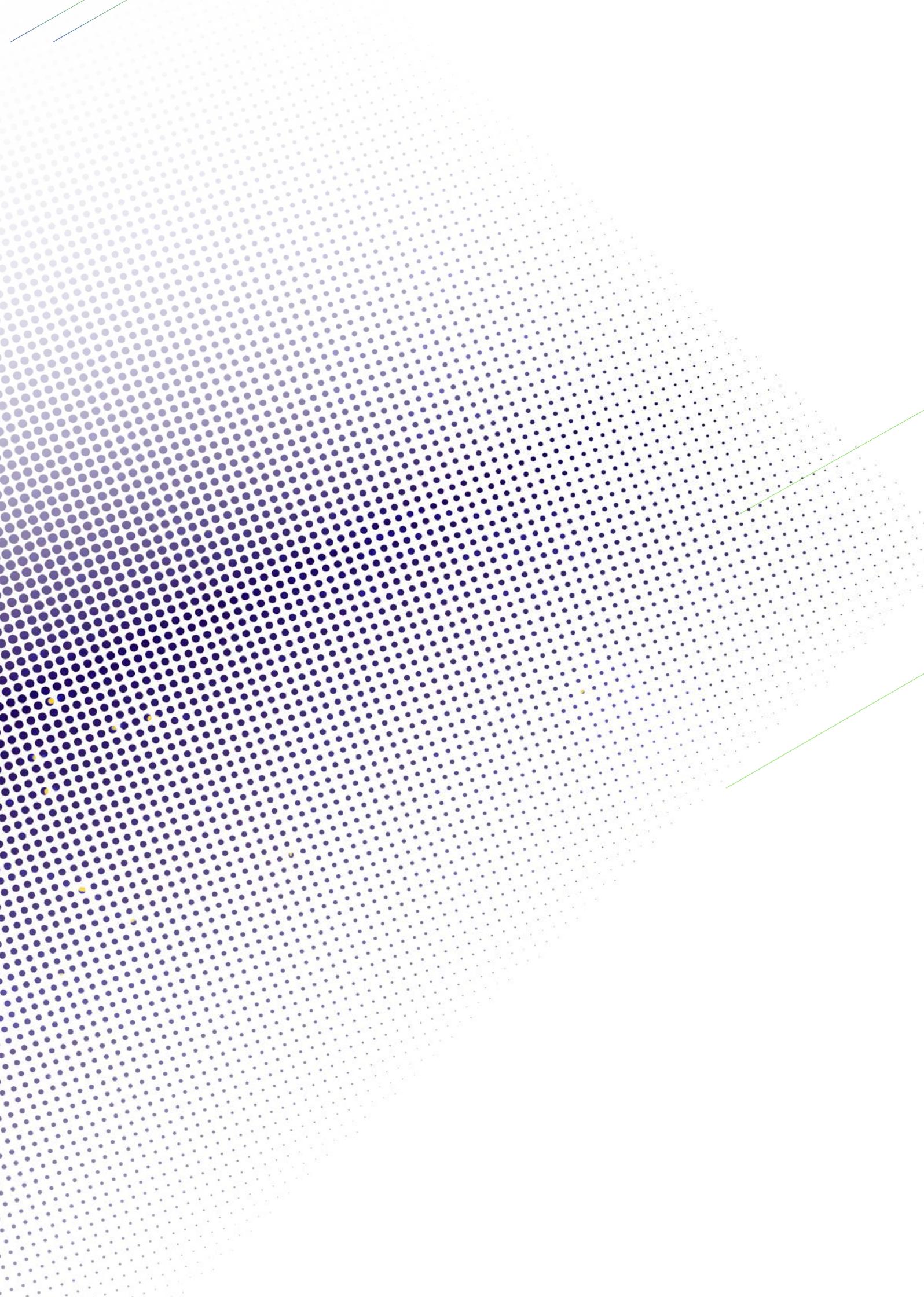
пользующих цифровые платформы, будь то онлайн-платформы на основе веб-технологий, платформы на основе геолокации или платформы электронной торговли;

- ▶ обеспечивать алгоритмическую ясность и ответственность перед работниками и предприятиями;
- ▶ обеспечивать защиту личных и служебных данных работников, а также данных, связанных с предприятиями и их деятельностью на цифровых платформах;
- ▶ предпринимать усилия для обеспечения самозанятым работникам цифровых платформ права на ведение коллективных переговоров, например, путем согласования законодательства о конкуренции с трудовым законодательством;
- ▶ обеспечивать соблюдение в отношении цифровых платформ и их работников законодательства о противодействии дискриминации и об охране труда;
- ▶ обеспечивать всем работникам, включая работников цифровых платформ, надлежащие льготы и пособия социального обеспечения, по мере необходимости расширяя действие и внося коррективы в соответствующие программы и нормативно-правовые базы;
- ▶ обеспечивать, чтобы прекращение трудовых отношений с работниками цифровых платформ происходило на справедливой основе;
- ▶ обеспечивать доступность независимых механизмов разрешения споров;
- ▶ обеспечивать работникам цифровых платформ возможность по их выбору обращаться в суд той юрисдикции, в которой они находятся;
- ▶ обеспечивать защиту заработной платы, справедливую оплату труда и соблюдение норм рабочего времени;
- ▶ обеспечивать работникам цифровых платформ возможность свободного перехода с одной платформы на другую, в том числе путем упрощения переноса данных работников, например, данных об их рейтингах;
- ▶ стремиться к обеспечению эффективного налогообложения цифровой экономики, в том числе цифровых платформ, их клиентов и работников, а также совершаемых ими операций.

# Приложения

<https://www.ilo.org/weso2021>

-  ► **1. Цифровые платформы: оценочные данные о рабочей силе, инвестициях и доходах**
-  ► **2. Проведенные МОТ собеседования с представителями компаний, владеющих цифровыми платформами, и анализ пользовательских соглашений**
-  ► **3. Проведенные МОТ собеседования с представителями предприятий и клиентами**
-  ► **4. Проведенные МОТ обследования, собеседования и статистический анализ**
-  ► **5. Проведенные МОТ собеседования с представителями профсоюзов и объединений**





## Справочные материалы

- Adams-Prassl, Abi, and Janine Berg. 2017. "When Home Affects Pay: An Analysis of the Gender Pay Gap Among Crowdworkers", Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 3048711.
- Adams-Prassl, Abi, Teodora Boneva, Marta Golin, and Christopher Rauh. 2020. "The Large and Unequal Impact of COVID-19 on Workers". VoxEU, 8 April.
- AfDB (African Development Bank), ADB (Asian Development Bank), EBRD (European Bank for Reconstruction and Development), and IDB (Inter-American Development Bank). 2018. *The Future of Work: Regional Perspectives*. Washington, DC.
- Agrawal, Ajay, John Horton, Nicola Lacetera, and Elizabeth Lyons. 2013. "Digitization and the Contract Labor Market: A Research Agenda", National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper 19525.
- Agustí-Panareda, Jordi, Franz Christian Ebert, and Desirée LeClercq. 2014. "Labour Provisions in Free Trade Agreements: Fostering Their Consistency with the ILO Standards System", Background Paper, Social Dimensions of Free Trade Agreements. Geneva: ILO.
- Ajunwa, Ifeoma. 2020. "The Paradox of Automation as Anti-Bias Intervention". *Cardozo Law Review* 41.
- Akhtar, Pav, Phoebe Moore, and Martin Upchurch. 2018. "Digitalisation of Work and Resistance". In *Humans and Machines at Work: Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*, edited by Phoebe Moore, Martin Upchurch and Xanthe Whittaker, 17–44. Palgrave Macmillan.
- Aleksynska, Mariya. 2021. "Digital Work in Eastern Europe: Overview of Trends, Outcomes, and Policy Response", ILO Working Paper.
- Aleksynska, Mariya, Anastasia Bastrakova, and Natalia Kharchenko. 2018. *Work on Digital Labour Platforms in Ukraine: Issues and Policy Perspectives*. Geneva: ILO.
- Aleksynska, Mariya, Andrey Shevchuk, and Denis Strebkov. 2021. "Online Platform Work in Russia and Ukraine: Gender Differences in Earnings and Work Satisfaction". In *Gendering Post-Soviet Space: Demography, Labor Market and Values in Empirical Research*, edited by Tatiana Karabchuk, Kazuhiro Kumo, Kseniia Gatskova and Ekaterina Skoglund, 277–299. Singapore: Springer.
- Alexander, Julia. 2020. "Creators Finally Know How Much Money YouTube Makes, and They Want More of it". *The Verge*, 4 February.
- Aloisi, Antonio. 2016. "Commoditized Workers: Case Study Research on Labor Law Issues Arising from a Set of On-Demand/Gig Economy Platforms". *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3): 653–690.
- Aloisi, Antonio, and Elena Gramano. 2018. "Non-Standard Workers and Collective Rights". In Industrial Relations in Europe Conference (IREC). Leuven.
- Alsos, Kristin, Kristin Jesnes, Beate Sletvold Ølstad, and Torstein Nesheim. 2017. "Når sjefen er en app", Fafo Report No. 41. Oslo: Fafo Research Foundation.

- Anwar, Mohammad Amir, and Mark Graham. 2019. "Does Economic Upgrading Lead to Social Upgrading in Contact Centers? Evidence from South Africa". *African Geographical Review* 38 (3): 209–226.
- . 2020. "Between a Rock and a Hard Place: Freedom, Flexibility, Precarity and Vulnerability in the Gig Economy in Africa". *Competition & Change* 1–22.
- Armour, John, and Mari Sako. 2020. "AI-Enabled Business Models in Legal Services: From Traditional Law Firms to Next-Generation Law Companies?" *Journal of Professions and Organization* 7 (1): 27–46.
- Arntz, Melanie, Terry Gregory, and Ulrich Zierahn. 2016. "The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries", OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 189.
- Arrieta-Ibarra, Imanol, Leonard Goff, Diego Jiménez-Hernández, Jaron Lanier, and E. Glen Weyl. 2018. "Should We Treat Data as Labor? Moving Beyond 'Free'". *AEA Papers and Proceedings* 108 (May): 38–42.
- Arthurs, Harry. 2010. "Extraterritoriality by Other Means: How Labor Law Sneaks Across Borders, Conquers Minds, and Controls Workplaces Abroad". *Stanford Law and Policy Review* 21 (3): 527–554.
- Ayres, Ian, and John Braithwaite. 1992. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. Oxford Socio-Legal Studies. New York: Oxford University Press.
- Ayyar, Ranjani. 2017. "Ever-Changing Incentives Keeping Drivers on Their Toes". *The Times of India*, 31 March.
- Azevedo, Mary Ann. 2020. "Report: VC Funding in Latin America More Than Doubled to a Record \$4.6B in 2019". *Crunchbase News*, 6 May.
- Babu, Venkatesha. 2015. "Coolest Start-Ups 2015: HackerEarth Helps Find Top-Quality Coders for Tech Companies". *Business Today*, 21 June.
- Bakos, Yannis, Florencia Marotta-Wurgler, and David R. Trossen. 2014. "Does Anyone Read the Fine Print? Consumer Attention to Standard-Form Contracts". *The Journal of Legal Studies* 43 (1): 1–35.
- Ball, Kirstie. 2010. "Workplace Surveillance: An Overview". *Labor History* 51 (1): 87–106.
- Bamforth, Nicholas. 2004. "Conceptions of Anti-Discrimination Law". *Oxford Journal of Legal Studies* 24 (4): 693–716.
- Ban, Xiaohui. 2020. "Identifying Labour Relationship in the Sharing Economy: Judicial Practice in China". In *Regulating the Platform Economy: International Perspectives on New Forms of Work*, edited by Lourdes Mella Méndez, 48–60. Abingdon, UK: Routledge.
- Barnard, Catherine, and Alysia Blackham. 2017. "Discrimination and the Self-Employed: The Scope of Protection in an Interconnected Age". In *European Contract Law and the Charter of Fundamental Rights*, edited by Hugh Collins, 197–218. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Barzilay, Arianne Renan, and Anat Ben-David. 2017. "Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy". *Seton Hall Law Review* 47 (2): 393–431.

- Beaudonnet, Xavier. 2020. "Le droit de négociation collective des travailleurs considérés comme indépendants au regard des norms de l'organisation internationale du travail". In *Le droit de négociation collective des travailleurs indépendants: Cadres théoriques et études de cas*, edited by Daniel Dumont, Auriane Lamine and Jean-Benoît Maisin, 55–79. Droit Social, Larcier.
- Beerepoot, Niels, and Bart Lambregts. 2015. "Competition in Online Job Marketplaces: Towards a Global Labour Market for Outsourcing Services?" *Global Networks* 15 (2): 236–255.
- Behrendt, Christina, and Quynh Anh Nguyen. 2018. "Innovative Approaches for Ensuring Universal Social Protection for the Future of Work", ILO Future of Work Series, Research Paper 1.
- Behrendt, Christina, Quynh Anh Nguyen, and Uma Rani. 2019. "Social Protection Systems and the Future of Work: Ensuring Social Security for Digital Platform Workers". *International Social Security Review* 72 (3): 17–41.
- Belvedere, Matthew J. 2018. "Upwork Shares Rocket More Than 50% Higher at the Open on Their First Day of Trading". *CNBC*, 3 October.
- Berg, Janine. 2016. "Income Security in the On-Demand Economy: Findings and Policy Lessons from a Survey of Crowdworkers", ILO Conditions of Work and Employment Series No. 74.
- . 2019. "Protecting Workers in the Digital Age: Technology, Outsourcing and the Growing Precariousness of Work". *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 66–94.
- Berg, Janine, Uma Rani, Marianne Furrer, Ellie Harmon, and M. Six Silberman. 2018. *Digital Labour Platforms and the Future of Work: Towards Decent Work in the Online World*. Geneva: ILO.
- Berkowitz, Daniel, Katharina Pistor, and Jean-Francois Richard. 2003. "Economic Development, Legality, and the Transplant Effect". *European Economic Review* 47 (1): 165–195.
- Bessa, Ioulia, Simon Joyce, Denis Neumann, Mark Stuart, Vera Trappmann, and Charles Umney. Forthcoming. "Worker Protest in the Platform Economy", ILO Working Paper.
- Bezos, Jeff. 2020. "Statement by Jeff Bezos to the U.S. House Committee on the Judiciary: Testimony before the Subcommittee on Antitrust, Commercial, and Administrative Law". *The Amazon Blog*, 28 July.
- Bhalla, Tarush. 2017. "With \$4.5M under Its Belt, HackerEarth Is Finding New Ways to Engage with Developers in India". *YourStory*, 12 April.
- Black, Julia. 2001. "Decentring Regulation: Understanding the Role of Regulation and Self-Regulation in a 'Post-Regulatory' World". *Current Legal Problems* 54 (1): 103–146.
- . 2002. "Critical Reflections on Regulation". *Australian Journal of Legal Philosophy* 27: 1–35.
- Blackham, Alysia. 2018. "'We Are All Entrepreneurs Now': Options and New Approaches for Adapting Equality Law for the 'Gig Economy'". *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 34 (4): 413–434.
- Blevins, Cameron, and Lincoln Mullen. 2015. "Jane, John ... Leslie? A Historical Method for Algorithmic Gender Prediction". *Digital Humanities Quarterly* 9 (3).
- Bloomberg Law. 2020. "Amazon Accused of Monopolization, Sweeping Price-Fixing Scheme". <https://news.bloomberglaw.com/mergers-and-antitrust/amazon-accused-of-monopolization-massive-price-fixing-scheme>.

- Bodie, Matthew T., Miriam A. Cherry, Marcia L. McCormick, and Jintong Tang. 2016. "The Law and Policy of People Analytics", Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 2769980.
- Bornstein, Stephanie. 2018. "Antidiscriminatory Algorithms". *Alabama Law Review* 70 (2): 519–572.
- Boudreau, John W., Ravin Jesuthasan, and David Creelman. 2015. *Lead the Work: Navigating a World Beyond Employment*. London: Wiley.
- Boudreau, Kevin J., and Andrei Hagi. 2009. "Platform Rules: Multi-Sided Platforms as Regulators". In *Platforms, Markets and Innovation*, edited by Annabelle Gawer. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Boudreau, Kevin J., and Lars B. Jeppesen. 2015. "Unpaid Crowd Complementors: The Platform Network Effect Mirage". *Strategic Management Journal* 36 (12): 1761–1777.
- Boudreau, Kevin J., and Karim R. Lakhani. 2013. "Using the Crowd as an Innovation Partner". *Harvard Business Review* 91(4): 61–69.
- Brito, Miguel, and Celestino Gonçalves. 2019. "Codeflex: A Web-Based Platform for Competitive Programming". In *2019 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 1–6.
- Brown, Andrew, Andy Charlwood, and David A. Spencer. 2012. "Not All That It Might Seem: Why Job Satisfaction Is Worth Studying Despite It Being a Poor Summary Measure of Job Quality". *Work, Employment and Society* 26 (6): 1007–1018.
- Budd, John W., and Alexander J.S. Colvin. 2008. "Improved Metrics for Workplace Dispute Resolution Procedures: Efficiency, Equity, and Voice". *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society* 47 (3): 460–479.
- Burson-Marsteller, The Aspen Institute, and *Time*. 2016. "The On-Demand Economy Survey", Future of Work Initiative, 21 June. Washington, DC: The Aspen Institute.
- Butollo, Florian. 2020. "Digitalization and the geographies of production: Towards reshoring or global fragmentation?" *Competition & Change*, ISSN 1477-2221.
- Butollo, Florian, and Lea Schneidmesser. Forthcoming. "Specialization Revisited: B2B Platforms as Distribution-Driven Path towards Digitized Manufacturing". *International Labour Review*.
- Bygrave, Lee A. 2015. *Internet Governance by Contract*. Oxford: Oxford University Press.
- Cagle, Susie. 2020. "'Fees Are Murder': Delivery Apps Profit as Restaurants Forced to Close Doors". *The Guardian*, 3 April.
- Canada, Statcan (Statistics Canada). 2017. *The Sharing Economy in Canada*.
- Castells, Manuel. 2010. *The Rise of the Network Society*. New York: Wiley.
- Chapman, Lizette, and Sarah Frier. 2020. "Uber and Lyft Cars Become Vector for Racism amid Coronavirus Fears". *Los Angeles Times*, 6 February.
- Chen, Julie Yujie, and Jack Linchuan Qiu. 2019. "Digital Utility: Datafication, Regulation, Labor, and DiDi's Platformization of Urban Transport in China". *Chinese Journal of Communication* 12 (3): 274–289.
- Chen, Yiu Por (Vincent). Forthcoming. "Online Digital Labour Platforms in China: Working Conditions, Policy Issues and Prospects", ILO Working Paper.

- Cherry, Miriam A. 2020. "A Global System of Work, A Global System of Regulation?: Crowdwork and Conflicts of Law". *Tulane Law Review* 94 (2): 184–245.
- Cherry, Miriam A., and Antonio Aloisi. 2017. "Dependent Contractors in the Gig Economy: A Comparative Approach". *American University Law Review* 66 (3): 635–689.
- Cherry, Miriam A., and Winifred R. Poster. 2016. "Crowdwork, Corporate Social Responsibility, and Fair Labor Practices". In *Research Handbook on Digital Transformations*, edited by F. Xavier Olleros and Majlinda Zhegu, 291–312. Cheltenham, UK; Northampton, MA: Edward Elgar.
- Choudary, Sangeet Paul. 2018. "The Architecture of Digital Labour Platforms: Policy Recommendations on Platform Design for Worker Well-Being", ILO Future of Work Series, Research Paper 3.
- Chui, Michael, James Manyika, Mehdi Miremadi, Nicolaus Henke, Rita Chung, Pieter Nel, and Sankalp Malhotra. 2018. "Notes from the AI Frontier: Insights from Hundreds of Use Cases". McKinsey Global Institute.
- CIPD (Chartered Institute of Personnel and Development). 2017. *To Gig or Not to Gig? Stories from the Modern Economy*. London.
- Clark, Kate. 2019. "Unicorns Aren't Profitable, and Wall Street Doesn't Care". TechCrunch (blog). 26 March. <https://social.techcrunch.com/2019/03/26/unicorns-arent-profitable-wall-street-doesnt-care/>.
- Clewlow, Regina R., and Gouri Shankar Mishra. 2017. "Disruptive Transportation: The Adoption, Utilization, and Impacts of Ride-Hailing in the United States", Research Report UCD-ITS-RR-17-07, Institute of Transportation Studies, University of California, Davis.
- Coiquaud, Urwana, and Isabelle Martin. 2019. "Accès à la justice des travailleurs de plateformes numériques: Réponses contrastées des tribunaux canadiens et américains". *Relations industrielles / Industrial Relations* 74 (3): 577–588.
- Collins, Hugh. 1990. "Independent Contractors and the Challenge of Vertical Disintegration to Employment Protection Laws". *Oxford Journal of Legal Studies* 10 (3): 353–380.
- Colvin, Alexander J.S. 2019. "The Metastasis of Mandatory Arbitration". *Chicago-Kent Law Review* 94 (1): 3–24.
- Compa, Lance. 2019. "Trump, Trade, and Trabajo: Renegotiating Nafta's Labor Accord in a Fraught Political Climate". *Industrial Journal of Global Legal Studies* 26 (1): 263–304.
- Competition Commission of India. 2020. "Market Study on E-Commerce in India".
- Cook, Cody, Rebecca Diamond, Jonathan Hall, John List, and Paul Oyer. 2018. "The Gender Earnings Gap in the Gig Economy: Evidence from over a Million Rideshare Drivers", National Bureau of Economic Research (NBER) Paper W24732.
- Cooney, Sean, Sarah Biddulph, and Ying Zhu. 2013. *Law and Fair Work in China*. Abingdon: Routledge.
- Corporaal, Greetje F., and Vili Lehdonvirta. 2017. "Platform Sourcing: How Fortune 500 Firms Are Adopting Online Freelancing Platforms". Oxford Internet Institute, University of Oxford.
- Countouris, Nicola. 2018. "The Concept of 'Worker' in European Labour Law: Fragmentation, Autonomy and Scope". *Industrial Law Journal* 47 (2): 192–225.

- . 2019. "Defining and Regulating Work Relations for the Future of Work", ILO Governance and Tripartism Department.
- Countouris, Nicola, and Luca Ratti. 2018. "The Sharing Economy and EU Anti-Discrimination Law". In *The Cambridge Handbook of the Law of the Sharing Economy*, edited by John J. Infranca, Michèle Finck and Nestor M. Davidson, 486–498. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Crémer, Jacques, Yves-Alexandre de Montjoye, and Heike Schweitzer. 2019. "Competition Policy for the Digital Era". European Commission, Directorate-General for Competition.
- Cusumano, Michael A., Annabelle Gawer, and David B. Yoffie. 2019. *The Business of Platforms: Strategy in the Age of Digital Competition, Innovation, and Power*. New York: Harper Collins.
- Darkwah, Akosua K., and Dzodzi Tsikata. Forthcoming. "Home Based Work and Homework in Ghana: An Exploration". Geneva: ILO.
- Davenport, Thomas, Abhijit Guha, Dhruv Grewal, and Timna Bressgott. 2020. "How artificial intelligence will change the future of marketing". *Journal of the Academy of Marketing Science* 48: 24–42.
- Davidov, Guy. 2014. "Setting Labour Law's Coverage: Between Universalism and Selectivity". *Oxford Journal of Legal Studies* 34 (3): 543–566.
- Davidov, Guy, and Brian Langille. 2011. *The Idea of Labour Law*. Oxford: Oxford University Press.
- Davies, Paul, and Mark Freedland. 2006. "The Complexities of the Employing Enterprise". In *Boundaries and Frontiers of Labour Law*, edited by Guy Davidov and Brian Langille. Portland: Hart.
- Deakin, Simon. 2007. "Does the 'Personal Employment Contract' Provide a Basis for the Reunification of Employment Law?". *Industrial Law Journal* 36 (1): 68–83.
- Dedeoglu, Saniye. Forthcoming. "Homeworkers in Turkey: Home Bounded-Global Outreach". Geneva: ILO.
- de la Merced, Michael J., and Kate Conger. 2019. "Uber I.P.O. Values Ride-Hailing Giant at \$82.4 Billion". *The New York Times*, 9 May.
- Deloitte. 2017. *2017 Deloitte Global Human Capital Trends: Rewriting the Rules for the Digital Age*. Deloitte University Press.
- . 2018. *2018 Deloitte Global Human Capital Trends: The Rise of the Social Enterprise*. Deloitte University Press.
- . 2019. *2019 Deloitte Global Human Capital Trends: Leading the Social Enterprise – Reinvent with a Human Focus*. Deloitte University Press.
- De Stefano, Valerio. 2016. "The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the 'Gig-Economy'", ILO Conditions of Work and Employment Series No. 71.
- . 2019. "'Negotiating the Algorithm?': Automation, Artificial Intelligence and Labour Protection". *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 15–46.
- De Stefano, Valerio, and Antonio Aloisi. 2018. "European Legal Framework for 'Digital Labour Platforms'". Luxembourg: European Commission Joint Research Centre.

- . 2019. "Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-Standard Workers". In *Labour, Business and Human Rights Law*, edited by Janice R. Bellace, Samuel Blank and Beryl Haar, 359–379. Cheltenham, UK; Northampton, MA: Edward Elgar.
- De Stefano, Valerio, and Mathias Wouters. 2019. "Should Digital Labour Platforms Be Treated as Private Employment Agencies?" European Trade Union Institute (ETUI) Foresight Brief.
- Dhillon, Amrit. 2018. "My Life is Spent in This Car': Uber Drives Its Indian Workers to Despair". *The Guardian*, 4 December.
- Difallah, Djellel, Elena Filatova, and Panos Ipeirotis. 2018. "Demographics and Dynamics of Mechanical Turk Workers". In *Eleventh ACM International Conference*, 135–143. Marina Del Rey, CA: ACM Press.
- Dockès, Emmanuel. 2019. "New Trade Union Strategies for New Forms of Employment". *European Labour Law Journal* 10 (3): 219–228.
- Drahokoupil, Jan, and Brian Fabo. 2016. "The Platform Economy and the Disruption of the Employment Relationship", European Trade Union Institute (ETUI) Policy Brief No. 5.
- Dube, Arindrajit, Jeff Jacobs, Suresh Naidu, and Siddharth Suri. 2020. "Monopsony in Online Labor Markets". *American Economic Review: Insights* 2 (1): 33–46.
- Duch-Brown, Néstor. 2017a. "The Competitive Landscape of Online Platforms". JRC Technical Reports. European Commission.
- . 2017b. "Platforms to Business Relations in Online Platform Ecosystems". JRC Technical Reports, JRC Digital Economy Working Paper 2017-07. European Commission.
- Duggan, James, Ultan Sherman, Ronan Carbery, and Anthony McDonnell. 2020. "Algorithmic Management and App-Work in the Gig Economy: A Research Agenda for Employment Relations and HRM". *Human Resource Management Journal* 30 (1): 114–132.
- Ebisui, Minawa, Sean Cooney, and Colin Fenwick. 2016. *Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview*. Geneva: ILO.
- Economic Times, The*. 2018. "Walmart Acquires Flipkart for \$16 Billion in the World's Largest Ecommerce Deal". 10 May.
- Estlund, Cynthia. 2018. "The Black Hole of Mandatory Arbitration". *North Carolina Law Review* 96 (3): 679–710.
- European Commission. 2016a. "Business-to-Business Relationships in the Online Platforms Environment: Legal Aspects and Clarity of Terms and Conditions of Online Platforms".
- . 2016b. "Online Platforms: Contrasting Perceptions of European Stakeholders".
- . 2017a. "Business-to-Business Relationships in the Online Platforms Environment: Algorithms, Ranking and Transparency".
- . 2017b. "Unfair Platform-to-Business Trading Practices: Focus Group with Business Users".
- . 2017c. "Unfair Platform-to-Business Trading Practices: Effective Dispute Resolution and the Fundamental Right to Conduct a Business".

- . 2018. "Study on Contractual Relationships between Online Platforms and Their Professional Users".
- . 2019. "How Do Online Platforms Shape Our Lives and Businesses?"
- . 2020. "Competition: The European Commission Launches a Process to Address the Issue of Collective Bargaining for the Self-employed". Press Release, 30 июня.
- EU (European Union). 2020. "The Platform Economy and Precarious Work", Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, Directorate-General for Internal Policies.
- Evans, David S., and Richard Schmalensee. 2008. "Markets with Two-Sided Platforms". In *Issues in Competition Law and Policy*, Vol. 1, edited by Wayne D. Collins, Joseph A. Langford and the American Bar Association. Chicago: ABA Section of Antitrust Law.
- . 2016. *Matchmakers: The New Economics of Multisided Platforms*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- Fairwork Project, The. 2020. *The Gig Economy and Covid-19: Fairwork Report on Platform Policies*. Fairwork Foundation.
- Farrell, Diana, and Fiona Greig. 2016. *Paychecks, Paydays, and the Online Platform Economy: Big Data on Income Volatility*. New York: JPMorgan Chase Institute.
- Farrell, Diana, Fiona Greig, and Amar Hamoudi. 2018. *The Online Platform Economy in 2018: Drivers, Workers, Sellers and Lessors*. New York: JPMorgan Chase Institute.
- Federal Reserve Board. 2019. "Report on the Economic Well-Being of U.S. Households in 2018". Washington, DC.
- Florida, Richard, and Ian Hathaway. 2018. *Rise of the Global Startup City: The New Map of Entrepreneurship and Venture Capital*. Washington, DC: Center for American Entrepreneurship.
- Foong, Eureka, Nicholas Vincent, Brent Hecht, and Elizabeth M. Gerber. 2018. "Women (Still) Ask For Less: Gender Differences in Hourly Rate in an Online Labor Marketplace". *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction 2* (CSCW) 53: 1–21.
- Foster, Christopher, Mark Graham, Laura Mann, Timothy Waema, and Nicolas Friederici. 2018. "Digital Control in Value Chains: Challenges of Connectivity for East African Firms". *Economic Geography* 94 (1): 68–86.
- Fountoukakos, Kyriakos, André Pretorius, and Lisa Geary. 2018. "Market Definition in a Rapidly Changing (Digital) World: The Case of Ride-Sharing". *Competition Policy International*, 25 июня.
- Fredman, Sandra. 2015. "Equality Law: Labour Law or an Autonomous Field?" In *The Autonomy of Labour Law*, edited by Alan Bogg, 257–273. Oxford and Portland, Oregon: Hart.
- Freedland, Mark. 2003. *The Personal Employment Contract*. Oxford: Oxford University Press.
- Freedland, Mark, and Nicola Countouris. 2011. *The Legal Construction of Personal Work Relations*. Oxford: Oxford University Press.
- Freudenberg, Christoph. 2019. "Rising Platform Work: Scope, Insurance Coverage and Good Practices among ISSA Countries". Geneva: International Social Security Association (ISSA).

- Frey, Carl Benedikt, and Michael A. Osborne. 2017. "The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation?" *Technological Forecasting and Social Change* 114 (C): 254–280.
- Fudge, Judy. 2006. "Fragmenting Work and Fragmenting Organizations: The Contract of Employment and the Scope of Labour Regulation". *Osgoode Hall Law Journal* 44 (4): 609–648.
- Fudge, Judy, Shae McCrystal, and Kamala Sankaran. 2012. *Challenging the Legal Boundaries of Work Regulation*. Oxford and Portland, Oregon: Hart.
- Fuller, Joseph, Manjari Raman, Allison Bailey, Nithya Vaduganathan, James Palano, et al. 2020. *Building the On-demand Workforce*. Boston: Harvard Business School and Boston Consulting Group.
- Fumagalli, Andrea, Stefano Lucarelli, Elena Musolino, and Giulia Rocchi. 2018. "Digital Labour in the Platform Economy: The Case of Facebook". *Sustainability* 10 (6): 1–16.
- Fundación ONCE and the ILO Global Business and Disability Network. 2019. "Making the Future of Work Inclusive of People with Disabilities".
- Galpaya, Helani, and Laleema Senanayake. 2018. "Online Freelancing: Potential for Digital Gig Work in India, Sri Lanka and Myanmar". In *The 22nd Biennial Conference of the International Telecommunications Society: "Beyond the Boundaries: Challenges for Business, Policy and Society", June 24th–27th, 2018, Seoul, Korea*. Seoul: International Telecommunications Society (ITS).
- Galperin, Hernan, and Catrihel Greppi. 2017. "Geographical Discrimination in the Gig Economy". Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 2922874.
- Garben, Sacha. 2019. "The Regulatory Challenge of Occupational Safety and Health in the Online Platform Economy". *International Social Security Review* 72 (3): 95–112.
- Gawer, Annabelle. 2014. "Bridging Differing Perspectives on Technological Platforms: Toward an Integrative Framework". *Research Policy* 43 (7): 1239–1249.
- Global Commission on the Future of Work (Global Commission). 2019. *Work for a brighter future*. Geneva: ILO.
- Goldín, Adrián. 2020. "Los trabajadores de plataforma y su regulación en la Argentina", documentos de Proyectos (LC/TS.2020/44), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Goldman, Tanya, and David Weil. 2020. "Who's Responsible Here? Establishing Legal Responsibility in the Fissured Workplace", Institute for New Economic Thinking Working Paper No. 114.
- Gomez-Uribe, Carlos A., and Neil Hunt. 2015. "The Netflix Recommender System: Algorithms, Business Value, and Innovation". *ACM Transactions on Management Information Systems* 6 (4): 1–19.
- Grab. 2017. "Overview of Grab's Personal Accident Insurance". *Grab ID* (blog). 9 May. <https://www.grab.com/id/en/blog/asuransi/>.
- Graf, Michael, and Susan M. Mudambi. 2005. "The Outsourcing of IT-Enabled Business Processes: A Conceptual Model of the Location Decision". *Journal of International Management* 11 (2): 253–268.
- Graham, Mark, Isis Hjorth, and Vili Lehdonvirta. 2017. "Digital Labour and Development: Impacts of Global Digital Labour Platforms and the Gig Economy on Worker Livelihoods". *Transfer: European Review of Labour and Research* 23 (2): 135–162.

- Graham, Mark, Vili Lehdonvirta, Alex Wood, Helena Barnard, Isis Hjorth, and David Peter Simon. 2017. "The Risks and Rewards of Online Gig Work at the Global Margins". Oxford Internet Institute, University of Oxford and Gordon Institute of Business Science (GIBS), University of Pretoria.
- Grand View Research. 2020. "Retail E-Commerce Market Size, Share and Trends Analysis Report, 2020–2027". Май.
- Green, Daryl, Craig Walker, Abdulrahman Alabulththim, Daniel Smith, and Michele Phillips. 2018. "Fueling the Gig Economy: A Case Study Evaluation of Upwork. Com". *Management and Economics Research Journal* 4: 104–112.
- Griesbach, Kathleen, Adam Reich, Luke Elliott-Negri, and Ruth Milkman. 2019. "Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work". *Socius: Sociological Research for a Dynamic World* 5: 1–15.
- Grimshaw, Damian, Colette Fagan, Gail Hebson, and Isabel Tavora. 2017. "A new labour market segmentation approach for analysing inequalities: Introduction and overview". In D. Grimshaw, C. Fagan, G. Hebson and I. Tavora (eds): Making work more equal: A new labour market segmentation approach, 1–32. Manchester, Manchester University Press.
- Grimshaw, Damian, and Jill Rubery. 2015. "The Motherhood Pay Gap: A Review of the Issues, Theory and International Evidence", ILO Conditions of Work and Employment Series No. 57.
- Grooms, Jignasha Amin. 2017. "The Art and Science of Attracting Today's Next-Gen Workforce Is Digital by Design". *Strategic HR Review* 16 (4): 177–181.
- Grušić, Uglješa. 2012. "Jurisdiction in Employment Matters under Brussels I: A Reassessment". *International & Comparative Law Quarterly* 61 (1): 91–126.
- Gupta, Ruchi. 2020. "Why Facebook Joined Google and Tencent in Gojek Investment". *Market Realist*, 4 June.
- Gwilliam, Kenneth M. 2005. "Regulation of Taxi Markets in Developing Countries: Issues and Options", Urban Transport Thematic Group Transport Note No. TRN-3. The World Bank.
- Halegua, Aaron. 2016. "United States". In *Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview*, edited by Minawa Ebisui, Sean Cooney and Colin Fenwick, 311–347. Geneva: ILO.
- Hancher, Leigh, and Michael Moran. 1998. "Organizing Regulatory Space". In *A Reader on Regulation*, edited by Robert Baldwin, Colin Scott and Christopher Hood, 148–172. Oxford Readings in Socio-Legal Studies. Oxford: Oxford University Press.
- Hanrahan, Benjamin V., David Martin, Jutta Willamowski, and John M. Carroll. 2019. "Investigating the Amazon Mechanical Turk Market Through Tool Design". *Computer Supported Cooperative Work* 28: 795–814.
- Heeks, Richard. 2017. "Decent Work and the Digital Economy: A Developing Country Perspective on Employment Impacts and Standards in Online Outsourcing, Crowdwork, etc.". Centre for Development Informatics Working Paper No. 71, University of Manchester.
- Henkel, Joachim, Simone Schöberl, and Oliver Alexy. 2014. "The Emergence of Openness: How and Why Firms Adopt Selective Revealing in Open Innovation". *Research Policy* 43 (5): 879–890.

- Herrmann, Andrea M., Petra Zaal, Maryse M.H. Chappin, and Brita Schemmann. 2019a. "We Don't Need No Education! How the Gig Economy Challenges the Current Education Paradigm of the Western World". In 31st Annual Conference of the Society for the Advancement of Socio-Economics (SASE): *"Fathomless Futures: Algorithmic and Imagined"*. New York: Society for the Advancement of Socio-Economics.
- . 2019b. "Does Education Still Matter in Online Labor Markets?". In *Perspectives on the Sharing Economy*, edited by Dominika Wruk, Achim Oberg and Indre Maurer. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Hidalgo Cordero, Kruskaya, and Belén Valencia Castro. 2019. "Entre la precarización y el alivio cotidiano: Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito". Friedrich Ebert Stiftung Ecuador.
- Hillman, Robert A., and Jeffrey J. Rachlinski. 2002. "Standard-Form Contracting in the Electronic Age". *New York University Law Review* 77 (2): 429–495.
- Horan, Hubert. 2019. "Uber's Path of Destruction". *American Affairs* 3 (2).
- Horton, John, William R. Kerr, and Christopher Stanton. 2017. "Digital Labor Markets and Global Talent Flows", National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper No. 23398.
- Huws, Ursula, Neil Spencer, Dag Syrdal, and Kaire Holts. 2017. *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. Brussels and Hatfield, UK: Foundation for European Progressive Studies (FEPS), UNI-Europa and University of Hertfordshire.
- Hyman, Louis. 2018. *Temp: How American Work, American Business, and the American Dream Became Temporary*. New York: Viking.
- ILO (International Labour Organization). 2006. *Labour Inspection*. Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC.95/III(1B).
- . 2009. *ILO Standards on Occupational Safety and Health: Promoting a Safe and Healthy Working Environment*. Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC 98/III(1B).
- . 2012. *Giving Globalization a Human Face: General Survey on the Fundamental Conventions concerning Rights at Work in Light of the ILO Declaration on Social Justice for a Fair Globalization, 2008*. Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC 101/III(1B).
- . 2016. *Non-Standard Employment around the World: Understanding Challenges, Shaping Prospects*.
- . 2017a. *Доклад о социальной защите в мире в 2017–2019 гг. Обеспечение всеобщей социальной защиты для достижения Целей в области устойчивого развития*.
- . 2017b. *Working Together to Promote a Safe and Healthy Working Environment: General Survey on the Occupational Safety and Health Instruments concerning the Promotional Framework, Construction, Mines and Agriculture*. Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC.106/III(1B) .
- . 2017c. *Handbook on Assessment of Labour Provisions in Trade and Investment Arrangements*.
- . 2018a. *Care Work and Care Jobs for the Future of Decent Work*.

- . 2018b. *Свобода объединения. Сборник решений, принятых Комитетом по свободе объединения*, 6-е изд.
- . 2018c. *Ensuring Decent Working Time for the Future: General Survey concerning Working-time Instruments*. Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC.107/III(B).
- . 2019a. Декларация столетия МОТ о будущем сферы труда. Международная конференция труда. 108-я сессия.
- . 2019b. *Universal Social Protection for Human Dignity, Social Justice and Sustainable Development: General Survey concerning the Social Protection Floors Recommendation, 2012 (No. 202)*. Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC.108/III/B.
- . 2019c. *Labour Provisions in G7 Trade Agreements: A Comparative Perspective*.
- . 2020a. "Unemployment Protection in the COVID-19 Crisis: Country Responses and Policy Considerations."
- . 2020b. "Sickness Benefits during Sick Leave and Quarantine: Country Responses and Policy Considerations in the Context of COVID-19."
- . 2020c. "Appeal: Venezuelan Refugees and Migrants in Latin America and the Caribbean", 11 августа.
- . 2020d. *Перспективы занятости и социальной защиты в мире: тенденции, 2021 год*.
- . 2020e. *Global Employment Trends for Youth 2020: Technology and the future of jobs*.
- . 2020f. "Social Protection Monitor: Social Protection Responses to the COVID-19 Crisis around the World".
- . 2020g. *Synthesis Report: Skills Shortages and Labour Migration in the Field of Information and Communication Technology in Canada, China, Germany, India, Indonesia, Singapore and Thailand*.
- . 2020h. *Promoting Employment and Decent Work in a Changing Landscape*. Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC109/III(B).
- . 2020i. "Achieving Decent Work in Global Supply Chains". TMDWSC/2020.
- . 2020j. "The COVID-19 Response: Getting Gender Equality Right for a Better Future for Women at Work". Policy Brief.
- . 2021. *Working from home: From invisibility to decent work*.
- ILO, EU, and OECD. Forthcoming. Technical Expert Group Draft Handbook on the Measurement of Platform Employment.
- Ilsøe, Anna. 2020. "The Hilfr Agreement: Negotiating the Platform Economy in Denmark", FAOS Research Paper No. 176. Employment Relations Research Centre, Department of Sociology University of Copenhagen.
- Ilsøe, Anna, and Louise Weber Madsen. 2017. *Digitalisering af arbejdsmarkedet: Danskernes erfaring med digital automatisering og digitale platforme*. Copenhagen: FAOS, University of Copenhagen.
- India, Ministry of Electronics & Information Technology. 2020. "Report by the Committee of Experts on Non-Personal Data Governance Framework".
- India, National Sample Survey Office (NSSO). n.d. *Periodic Labor Force Survey, 2017–2018*.

- Irani, Lilly. 2015. "Difference and Dependence among Digital Workers: The Case of Amazon Mechanical Turk". *South Atlantic Quarterly* 114 (1): 225–234.
- ISSA (International Social Security Association). 2020. "Social Security Measures for the Self-Employed during the COVID-19 Crisis", 9 April.
- Jarrahi, Mohammad Hossein, Will Sutherland, Sarah Beth Nelson, and Steve Sawyer. 2019. "Platformic Management, Boundary Resources for Gig Work, and Worker Autonomy". *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 29: 153–189.
- Jayne, Thomas, Felix Kwame Yeboah, and Carla Henry. 2017. "The Future of Work in African Agriculture: Trends and Drivers of Change", ILO Research Department Working Paper No. 25.
- Jesnes, Kristin, and Sigurd M. Nordli Oppegaard (eds). 2020. *Platform work in the Nordic models: Issues, Cases and Responses*. Copenhagen: Nordic Council of Ministers, Nordic Council of Ministers Secretariat.
- Johnson, Nicholas L. 2020. "Financial Platforms Are Disrupting More Than Just Lending (Infographic)". *Applico* (blog). <https://www.applicoinc.com/blog/infographic-platforms-disrupting-finance/>.
- Johnson, Khari. 2020. "CB Insights: AI Startup Funding Hit New High of \$26.6 Billion in 2019". *VentureBeat*, 22 января.
- Johnston, Hannah, and Chris Land-Kazlauskas. 2019. "Organizing On-Demand: Representation, Voice, and Collective Bargaining in the Gig Economy", ILO Conditions of Work and Employment Series No. 94.
- Johnstone, Richard, Shae McCrystal, Igor Nossar, Michael Quinlan, Michael Rawling, and Joellen Riley. 2012. *Beyond Employment: The Legal Regulation of Work Relationships*. Sydney: The Federation Press.
- Johnstone, Richard, and Andrew Stewart. 2015. "Swimming against the Tide: Australian Labor Regulation and the Fissured Workplace". *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (1): 55–90.
- Josephs, Jonathan. 2020. "Just Eat to Stop Using Gig Economy Workers". *BBC News*, 14 августа.
- Joyce, Simon, Denis Neumann, Vera Trappmann, and Charles Umney. 2020. "A Global Struggle: Worker Protest in the Platform Economy", European Trade Union Institute (ETUI) Policy Brief No. 2.
- Kalleberg, Arne L., and Michael Dunn. 2016. "Good Jobs, Bad Jobs in the Gig Economy". *Perspectives on Work* 20 (2): 10–14.
- Kalra, Aditya. 2020. "Amazon Faces New Antitrust Challenge from Indian Online Sellers: Legal Documents". *Reuters*, 26 августа.
- Kapczynski, Amy. 2020. "The Law of Informational Capitalism". *Yale Law Journal* 129 (5): 1460–1515.
- Kässi, Otto, and Vili Lehdonvirta. 2018. "Online Labour Index: Measuring the Online Gig Economy for Policy and Research". *Technological Forecasting and Social Change* 137 (December): 241–248.
- . 2019. "Do Digital Skill Certificates Help New Workers Enter the Market? Evidence from an Online Labour Platform", Cesifo Working Paper No. 7810.

- Katz, Lawrence F., and Alan B. Krueger. 2016. *The Rise and Nature of Alternative Work Arrangements in the United States, 1995–2015*. National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper No. 22667.
- Kenney, Martin, and John Zysman. 2016. "The Rise of the Platform Economy". *Issues in Science and Technology* 32(3) (Spring).
- . 2018a. "Work and Value Creation in the Platform Economy", Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 3253673.
- . 2018b. "Entrepreneurial Finance in the Era of Intelligent Tools and Digital Platforms: Implications and Consequences for Work", Berkeley Roundtable on the International Economy (BRIE) Working Paper 2018-8.
- . 2019. "Unicorns, Cheshire Cats, and the New Dilemmas of Entrepreneurial Finance". *Venture Capital* 21 (1): 35–50.
- Kessler, Friedrich. 1943. "Contracts of Adhesion: Some Thoughts about Freedom of Contract". *Columbia Law Review* 43 (5): 629.
- Kilhoffer, Zachary, Willem Pieter De Groen, Karolien Lenaerts, Ine Smits, Harald Hauben, Willem Waeyaert, Elisa Giacumacatos, Jean-Philippe Lhernould, and Sophie Robin-Olivier. 2020. "Study to Gather Evidence on the Working Conditions of Platform Workers", VT/2018/032. Brussels: European Commission.
- Kim, Eugene K. 2020. "Labor's Antitrust Problem: A Case for Worker Welfare". *Yale Law Journal* 130.
- King-Dejardin, Amelita. 2019. *The Social Construction of Migrant Care Work: At the Intersection of Care, Migration and Gender*. Geneva: ILO.
- . Готовится к печати. "Homeworking: Bad Job? Good Job", ILO Working Paper.
- Kingsley, Sara Constance, Mary L. Gray, and Siddharth Suri. 2015. "Accounting for Market Frictions and Power Asymmetries in Online Labor Markets: Market Friction and Power in Online Labor Markets". *Policy & Internet* 7 (4): 383–400.
- KPMG. 2018. "Unlocking the Value of the Platform Economy: Mastering the Good, the Bad and the Ugly". Amsterdam: Dutch Transformation Forum.
- Kuek, Siou Chek, Cecilia Paradi-Guilford, Toks Fayomi, Saori Imaizumi, Panos Ipeirotis, Patricia Pina, and Manpreet Singh. 2015. *The Global Opportunity in Online Outsourcing*. Washington, DC: World Bank.
- Kunthara, Sophia. 2019. "VC Dollars For China Take A Dip In 2019". *Crunchbase News*, 5 декабря.
- Lakhani, Karim R., Kevin J. Boudreau, Po-Ru Loh, Lars Backstrom, Carliss Baldwin, Eric Lonstein, Mike Lydon, Alan MacCormack, Ramy A. Arnaout, and Eva C. Guinan. 2013. "Prize-Based Contests Can Provide Solutions to Computational Biology Problems". *Nature Biotechnology* 31 (2): 108–111.
- Lakhani, Karim R., David A. Garvin, and Eric Lonstein. 2012. "TopCoder (A): Developing Software through Crowdsourcing", Harvard Business School Case Study 610-032.
- La Salle, Dominique, and Greta Cartoceti. 2019. "Social Security for the Digital Age: Addressing the New Challenges and Opportunities for Social Security Systems". Geneva: ISSA.
- Lee, K. Wilson. 2020. "Ghost kitchens: Reasons to Adopt this Type of Food Delivery Model". *Forbes*, 11 декабря.

- Lee, Min Kyung, Daniel Kusbit, Evan Metsky, and Laura Dabbish. 2015. "Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers". *CHI 2015*, 1603–1612.
- Lehdonvirta, V., H. Barnard, M. Graham, and I. Hjorth. 2014. "Online Labour Markets: Levelling the Playing Field for International Service Markets?" In *Crowdsourcing for Politics and Policy*. Oxford: Oxford Internet Institute.
- Lerner, Josh, and Jean Tirole. 2005. "The Economics of Technology Sharing: Open Source and Beyond". *The Journal of Economic Perspectives* 19 (2): 99–120.
- Levy, Ari. 2019. "Alphabet's Investment in Uber Has Multiplied by 20-Fold since 2013". *CNBC*, 11 апреля.
- Liang, Chen, Yili Hong, Bin Gu, and Jing Peng. 2018. "Gender Wage Gap in Online Gig Economy and Gender Differences in Job Preferences", NET Institute Working Paper No. 18-03.
- Lianos, Ioannis, Nicola Countouris, and Valerio De Stefano. 2019. "Re-Thinking the Competition Law/Labour Law Interaction: Promoting a Fairer Labour Market". *European Labour Law Journal* 10 (3): 291–333.
- Liu, Weihua, Xiaoyu Yan, Wanying Wei, and Dong Xie. 2019. "Pricing Decisions for Service Platform with Provider's Threshold Participating Quantity, Value-Added Service and Matching Ability". *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review* 122: 410–432.
- Lobel, Orly. 2016. "The Law of the Platform". *Minnesota Law Review* 101 (1): 87–166.
- López Mourelo, Elva. 2020. *Work on delivery platforms in Argentina: Analysis and policy recommendations*, Buenos Aires: ILO Country Office for Argentina.
- Malin, Martin H. 2018. "Protecting Platform Workers in the Gig Economy: Look to the FTC". *Indiana Law Review* 51 (2): 377–412.
- Mao, Ke, Licia Capra, Mark Harman, and Yue Jia. 2017. "A Survey of the Use of Crowdsourcing in Software Engineering". *Journal of Systems and Software* 126 (April): 57–84.
- Markov, Kroum, and María Marta Travieso. 2019. "Technologies, the Future of Work and the ILO's Normative Approach". In *ILO100 Law for Social Justice*, edited by George P. Politakis, Tomi Kohiyama and Thomas Lieby, 953–980. Geneva: ILO.
- Marshall, Aarian. 2020. "Covid-19 Opens the Door for Gig Workers to Win Sick Pay". *Wired*, 7 июня.
- Martens, Bertin. 2016. "An Economic Policy Perspective on Online Platforms". JRC Technical Reports, Institute for Prospective Technological Studies Digital Economy Working Paper 2016/05. European Commission.
- McCrystal, Shae. 2014. "Collective Bargaining Beyond the Boundaries of Employment: A Comparative Analysis". *Melbourne University Law Review* 37 (3): 662–698.
- McGee, Luke. 2020. "Self-Isolate or Get Paid? That's the Choice for Gig Workers in a Virus Outbreak, and It's a Big Problem for the Rest of Us". *CNN*, 8 марта.
- Mehta, Neel, Parth Detroja, and Aditya Agashe. 2018. "Amazon Changes Prices on Its Products about Every 10 Minutes: Here's How and Why They Do It". *Business Insider*, 10 августа.

- Mendonca, Jochelle, and Nilesh Christopher. 2018. "India's Graduates Line up to Rid Facebook of Inappropriate Content". *The Economic Times*, 5 сентября.
- MGI (McKinsey Global Institute). 2016. "Independent Work: Choice, Necessity, and the Gig Economy". McKinsey Global Institute.
- Miric, Milan, Kevin J. Boudreau, and Lars Bo Jeppesen. 2019. "Protecting Their Digital Assets: The Use of Formal and Informal Appropriability Strategies by App Developers". *Research Policy* 48 (8).
- MIT (Massachusetts Institute of Technology). 2020. *The Work of the Future: Building Better Jobs in an Age of Intelligent Machines*. Cambridge: MIT.
- Moazed, Alex. 2019. "Platform Businesses Account for 20% of S&P 500 Returns". *Applico* (blog), 26 августа. <https://www.applicoinc.com/blog/platform-businesses-account-for-20-of-sp-500-returns/>.
- Moazed, Alex, and Nicholas L. Johnson. 2016. *Modern Monopolies: What It Takes to Dominate the 21st Century Economy*. New York: St. Martin's Press.
- Moore, Phoebe V., and Simon Joyce. 2020. "Black box or hidden abode? The expansion and exposure of platform work managerialism". *Review of International Political Economy*, 27 (4): 926–948.
- Morgenstern, Felice. 1985. "The Importance, in Practice, of Conflicts of Labour Law". *International Labour Review* 124 (2): 119–132.
- Morgenstern, Felice, and Blaise Knapp. 1978. "Multinational Enterprises and the Extraterritorial Application of Labour Law". *International and Comparative Law Quarterly* 27 (4): 769–793.
- Mulcahy, Diane. 2016. "Who Wins in the Gig Economy, and Who Loses". *Harvard Business Review*, 27 октября.
- Mundlak, Guy. 2009. "De-Territorializing Labor Law". *Law & Ethics of Human Rights* 3 (2): 189–222.
- . 2020. *Organizing Matters: Two Logics of Trade Union Representation*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Murali, Anand. 2019. "How India's Data Labellers Are Powering the Global AI Race". *Factor Daily*, 21 марта.
- Naidu, Suresh, Eric A. Posner, and E. Glen Weyl. 2018. "Antitrust Remedies for Labor Market Power". *Harvard Law Review* 132 (2): 536–601.
- Namgoong, June. 2019. "Two Sides of One Coin: The US-Guatemala Arbitration and the Dual Structure of Labour Provisions in the CPTPP". *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 35 (4): 483–510.
- Narula, Prayag, Philipp Gutheim, David Rolnitzky, Anand Kulkarni, and Bjoern Hartmann. 2011. "MobileWorks: A Mobile Crowdsourcing Platform for Workers at the Bottom of the Pyramid", Human Computation Conference, Papers from the 2011 AAAI (Association for the Advancement of Artificial Intelligence) Workshop, San Francisco, California, 8 августа.
- Nedelkoska, Ljubica, and Glenda Quintini. 2018. "Automation, Skills Use and Training", OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 202.

- Neeraj, R.S. 2017. "Trade Rules on Source-Code Deepening the Digital Inequities by Locking up the Software Fortress", Centre for WTO Studies, Indian Institute of Foreign Trade Working Paper CWS/WP/200/37.
- Nguyen, Quynh Anh, and Nuno Cunha. 2019. *Extension of Social Security to Workers in Informal Employment in the ASEAN Region*. Bangkok: ILO.
- Nitzberg, Mark, Timo Seppälä, and John Zysman. 2019. "The Hype Has Eclipsed the Limitations of Third-Wave Artificial Intelligence". *ETLA Economic Research*, 12 мая.
- Nyawira, Lindsay. 2019. "Digital Taxi Drivers Go on Strike, Demand Higher Rates". *The Star*, 15 июля.
- Ochieng, Abiud. 2019. "Online App Taxi Drivers in Kenya to Go on Strike over Pricing Deal". *The East African*, 15 июля.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2014. *Addressing the Tax Challenges of the Digital Economy*.
- . 2018. "The Future of Social Protection: What Works for Non-Standard Workers?", Policy Brief.
- . 2019a. *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*.
- . 2019b. "Implications of E-Commerce for Competition Policy: Background Note".
- . 2019c. *OECD Employment Outlook 2019: The Future of Work*.
- . 2020a. *Digital Economy Outlook 2020*.
- . 2020b. *A Roadmap toward a Common Framework for Measuring the Digital Economy*. Report for the G20 Digital Economy Task Force, Saudi Arabia, 2020.
- . 2020c. "Supporting People and Companies to Deal with the COVID-19 Virus: Options for an Immediate Employment and Social-Policy Response", ELS Policy Brief on the Policy Response to the COVID-19 Crisis.
- Ogembo, Daisy, and Vili Lehdonvirta. 2020. "Taxing Earnings from the Platform Economy: An EU Digital Single Window for Income Data?". *British Tax Review*, 82–101.
- O'Neill, Jacki. 2018. "From Crowdwork to Ola Auto: Can Platform Economies Improve Livelihoods in Emerging Markets?". In *The Future of Work in the Global South*, edited by H. Galperin and A. Alarcon, 28–31. Ottawa: International Development Research Centre.
- Oshagbemi, Titus. 1999. "Overall Job Satisfaction: How Good Are Single versus Multiple-item Measures?". *Journal of Managerial Psychology* 14 (5): 388–403.
- Osman, Osman Mohamed. 2019. "There Are More Female Cab Drivers on Nairobi Roads than Ever before and More Are Coming". *Quartz Africa*, 26 января.
- Ottaviano, Juan Manuel, Juan O'Farrell, and Matías Maito. 2019. "Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas", Análisis No. 40. Friedrich Ebert Stiftung Argentina.
- Online Labour Observatory (iLabour Project). n.d. Oxford Internet Institute and International Labour Organization. Database.
- Parayil, Govindan (ed.) 2005. *Political Economy and Information Capitalism in India*. Technology, Globalisation and Development Series. London: Palgrave Macmillan UK.

- Parker, Christine, and John Braithwaite. 2003. "Regulation". In *The Oxford Handbook of Legal Studies*, edited by Mark Tushnet and Peter Cane, 119–145. Oxford: Oxford University Press.
- Parker, Geoffrey G., Marshall W. Van Alstyne, and Sangeet Paul Choudary. 2016. *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You*. New York, NY: W. W. Norton & Company.
- Parthasarathy, Balaji. 2010. "The Computer Software Industry as a Vehicle of Late Industrialization: Lessons from the Indian Case". *Journal of the Asia Pacific Economy* 15 (3): 247–270.
- Pasquale, Frank. 2015. *The Black Box Society*. Cambridge, MA; London: Harvard University Press.
- Peng, Qingwen, and Dayou Cao. 2016. "是劳动关系还是劳务关系？以滴滴出行为例解析中国情境下互联网约车平台 [Labour relationship or Labour service relationship? An analysis of platform-based car booking using the example of Didi]". *中国人力资源开发 [Human Resources Development of China]*: 93–97.
- Pesole, Annarosa, Maria Cesira Urzi Brancati, Enrique Fernández-Macías, Federico Biagi, and Ignacio González Vázquez. 2018. *Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Pesole, Annarosa, and Uma Rani. Forthcoming. "How many online workers?: Estimates based on selected online web-based and location-based platforms", European Commission Working Paper.
- Pichault, François, and Tui McKeown. 2019. "Autonomy at Work in the Gig Economy: Analysing Work Status, Work Content and Working Conditions of Independent Professionals". *New Technology, Work and Employment* 34 (1): 59–72.
- Pinsof, Jennifer. 2016. "A New Take on an Old Problem: Employee Misclassification in the Modern Gig-Economy Notes". *Michigan Telecommunications and Technology Law Review* 22 (2): 341–374.
- PitchBook. 2020. "US Venture Capital Investment Surpasses \$130 Billion in 2019 for Second Consecutive Year". *PRNewswire*, 14 января.
- Pofeldt, Elaine. 2016. "Upwork's New Pricing Model Sparks Outcry". *Forbes*, 7 мая.
- Prabhat, Shantanu, Sneha Nanavati, and Nimmi Rangaswamy. 2019. "India's 'Uberwallah': Profiling Uber Drivers in the Gig Economy". In *Proceedings of the Tenth International Conference on Information and Communication Technologies and Development*, 1–5. ICTD '19. Ahmedabad, India: Association for Computing Machinery.
- Prassl, Jeremias. 2015. *The Concept of the Employer*. New York: Oxford University Press.
- . 2018. *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. New York: Oxford University Press.
- Prassl, Jeremias, and Martin Risak. 2016. "Uber, Taskrabbit, and Co.: Platforms as Employers – Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork". *Comparative Labor Law and Policy Journal* 37 (3): 619–651.
- Rahman, K. Sabeel, and Kathleen Thelen. 2019. "The Rise of the Platform Business Model and the Transformation of Twenty-First Century Capitalism". *Politics & Society* 47 (2): 177–204.

- Ram, Aliya. 2019. "Europe's AI Start-ups Often Do Not Use AI, Study Finds". *Financial Times*, 5 марта.
- Rani, Uma, and Marianne Furrer. Forthcoming. "Digital Labour Platforms and New Forms of Flexible Work in Developing Countries: Algorithmic Management of Work and Workers". *Competition & Change*.
- Rani, Uma, and Parminder Jeet Singh. 2019. "Digital Platforms, Data, and Development: Implications for Workers in Developing Economies". *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 263–287.
- Risak, Martin, and Doris Lutz. 2020. *Arbeit in der Gig-Economy: Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud*. Vienna: ÖGB Verlag.
- Rochet, Jean-Charles, and Jean Tirole. 2003. "Platform Competition in Two-Sided Markets." *Journal of the European Economic Association* 1 (4): 990–1029.
- Rodríguez Fernández, Maria Luz. 2017. "Plataformas, Microworkers y Otros Retos del Trabajo en La Era Digital". In *El Futuro del Trabajo que Queremos*, edited by Laura Mora Cabello de Alba and Maria Luz Rodríguez Fernández, 95–113. Albacete: Bomarzo.
- . 2018. "Sindicalismo y Negociación Colectiva 4.0". *Temas Laborales* 144: 27–41.
- . 2019. "Calificación jurídica de la relación que une a los prestadores de servicios con las plataformas digitales". In *Plataformas digitales y mercado de trabajo*, edited by Maria Luz Rodríguez Fernández, 57–89. Madrid: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.
- Rogers, Brishen. 2018. "Fissuring, Data-Driven Governance, and Platform Economy Labor Standards". In *The Cambridge Handbook of Law of the Sharing Economy*, edited by Nestor M. Davidson, Michèle Finck and John J. Infranca, 303–315. Online: Cambridge University Press.
- Rolandsson, Bertil (ed.). 2020. *Digital Transformations of Traditional Work in the Nordic countries*. Report from The Future of Work: Opportunities and Challenges for the NORDIC models. Copenhagen: Nordic Council of Ministers, Nordic Council of Ministers Secretariat.
- Rose, Michael. 2003. "Good Deal, Bad Deal? Job Satisfaction in Occupations". *Work, Employment and Society* 17 (3): 503–530.
- Rosenblat, Alex, and Luke Stark. 2016. "Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers". *International Journal of Communication* 10: 3758–3784.
- Rowley, Jason D. 2020. "The Q4/EOY 2019 Global VC Report: A Strong End to a Good, but not Fantastic, Year". *Crunchbase News*, 8 января.
- Roy, Shourya, Chithralekha Balamurugan, and Sujit Gujar. 2013. "Sustainable Employment in India by Crowdsourcing Enterprise Tasks". In *ACM DEV '13: Proceedings of the 3rd ACM Symposium on Computing for Development*, 1–2. New York: Association for Computing Machinery (ACM).
- Sadowski, Jathan. 2016. "Companies Are Making Money from Our Personal Data – But at What Cost?" *The Guardian*, 31 августа.
- Sakkal, Paul, and Sumeyya Ilanbey. 2020. "Masks Made Mandatory, Aged Care Visits Limited as 363 Cases Announced". *The Age*, 19 июля.

- Sanders, Donald E., and Patricia Pattison. 2016. "Worker Characterization in a Gig Economy Viewed through an Uber Centric Lens". *Southern Law Journal* 26 (2): 297–300.
- Santos, Alvaro. 2018. "The Lessons of TPP and the Future of Labor Chapters in Trade Agreements", Institute for International Law and Justice (IILJ) Working Paper 2018/3, MegaReg Series.
- Santos, Filipe M., and Kathleen M. Eisenhardt. 2005. "Organizational Boundaries and Theories of Organization". *Organization Science* 16 (5): 491–508.
- Scheiber, Noam. 2018. "Gig Economy Business Model Dealt a Blow in California Ruling". *The New York Times*, 30 апреля.
- Schiek, Dagmar, and Andrea Gideon. 2018. "Outsmarting the Gig-Economy through Collective Bargaining: EU Competition Law as a Barrier to Smart Cities?". *International Review of Law, Computers & Technology* 32 (2–3): 275–294.
- Schleifer, Theodore. 2019. "SoftBank, the Most Powerful – and Controversial – Tech Investor in Silicon Valley, Explained". *Vox*, 10 мая.
- Schmidt, Florian A. 2017. *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- . 2019. "Crowdsourced Production of AI Training Data: How Human Workers Teach Self-Driving Cars how to See", Hans-Böckler-Stiftung Working Paper No. 155.
- Schorpf, Philip, Jorg Flecker, and Annika Schonauer. 2017. "On Call for One's Online Reputation: Control and Time in Creative Crowd Work". In *The New Digital Workplace: How New Technologies Revolutionise Work*, edited by Kendra Briken, Shiona Chillias, Martin Krzywdzinski and Abigail Marks, 89–111. Palgrave MacMillan.
- Schwellnus, Cyrille, Assaf Geva, Mathilde Pak, and Rafael Veiel. 2019. "Gig Economy Platforms: Boon or Bane?" OECD Economics Department Working Papers No. 1550.
- Scott, Colin. 2001. "Analysing Regulatory Space: Fragmented Resources and Institutional Design". *Public Law* (Summer): 283–305.
- Sheriff, Mohamed K. 2018. "Big Data Revolution: Is It a Business Disruption?". In *Emerging Challenges in Business, Optimization, Technology, and Industry*, edited by Lotfi Tadj and Ajay K. Garg, 79–91. Cham, Switzerland: Springer International Publishing.
- Shevchuk, Andrey, and Denis Strebkov. 2017. "Entrepreneurial Potential in the Digital Freelance Economy: Evidence from the Russian-Language Internet". In *Entrepreneurship in Transition Economies: Diversity, Trends, and Perspectives*, edited by Arnis Sauka and Alexander Chepurensko, 401–419. Societies and Political Orders in Transition Series. Cham, Switzerland: Springer International Publishing.
- . Готовится к печати. "Freelance Platform Work in Russia, 2009–19". Geneva: ILO.
- Silberman, M. Six. 2015. "Human-Centered Computing and the Future of Work: Lessons from Mechanical Turk and Turkopticon, 2008–2015". University of California, Irvine.
- Silberman, M. Six, and Lilly Irani. 2016. "Operating an Employer Reputation System: Lessons from Turkopticon, 2008–2015". *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3): 505–541.
- Singh, Manish. 2019. "Indian Tech Startups Raised a Record \$14.5B in 2019". *TechCrunch*, 30 декабря.

- Singh, Parminder Jeet. 2020. "Economic Rights in a Data-Based Society". Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Smith, Sanya Reid. 2017. "Some Preliminary Implications of WTO Source Code Proposal", Third World Network Briefings.
- Sonnemaker, Tyler. 2020. "Indian Business Owners Are Furious about Amazon's \$1 Billion Expansion into Their Country and Are Calling Jeff Bezos an 'Economic Terrorist'". *Business Insider*, 15 января.
- Soon, Stella, and Saheli Roy Choudhury. 2019. "Grab CEO Says the Company Can Go Public 'Once We're Profitable'". *CNBC*, 14 ноября.
- S&P Global Market Intelligence. 2019. "Flipkart Is No. 1 in India but Faces Formidable Foe in Amazon, Say Experts", 10 октября.
- Stanford, Jim. 2017. "The Resurgence of Gig Work: Historical and Theoretical Perspectives". *The Economic and Labour Relations Review* 28 (3): 382–401.
- Startup Genome. 2020. "The Global Startup Ecosystem Report 2020".
- Statistics Finland (SF). 2017. *Labour force survey: Platform jobs 2017*. Helsinki: Statistics Finland.
- Stephany, Fabian, Michael Dunn, Steven Sawyer, and Vili Lehdonvirta. 2020. "Distancing Bonus or Downscaling Loss: The Changing Livelihood of US Online Workers in Times of COVID-19". *Journal of Economic and Social Geography* 111 (3): 561–573.
- Stewart, Andrew, and Shae McCrystal. 2019. "Labour Regulation and the Great Divide: Does the Gig Economy Require a New Category of Worker?". *Australian Journal of Labour Law* 32 (1): 4–22.
- Stewart, Andrew, and Jim Stanford. 2017. "Regulating Work in the Gig Economy: What Are the Options?". *The Economic and Labour Relations Review* 28 (3): 420–437.
- Stone, Katharine. 2004. *From Fidgets to Digits: Employment Regulation for the Changing Workplace*. New York: Cambridge University Press.
- Straits Times, The*. 2015. "Indonesia's Muslim Women Hail Female-Only Motorbike Taxis", 30 декабря.
- Stucke, Maurice E. 2018. "Should We Be Concerned about Data-Opolies?" *Georgetown Law Technology Review* 2 (2): 275–324.
- Sun, Sophie, Julie Yujie Chen, and Uma Rani. Forthcoming. "From Flexible Labor to 'Sticky Labor': A Tracking Survey of Workers in the Food-Delivery Platform Economy of China". Geneva: ILO.
- Supiot, Alain. 2001. *Beyond Employment. Changes in Work and the Future of Labour Law in Europe*. Oxford: Oxford University Press.
- Surie, Aditi. 2018. "Are Ola and Uber Drivers Entrepreneurs or Exploited workers". *Economic and Political Weekly* 53 (24).
- Surie, Aditi, and Jyothi Koduganti. 2016. "The Emerging Nature of Work in Platform Economy Companies in Bengaluru, India: The Case of Uber and Ola Cab Drivers". *E-Journal of International and Comparative Labour Studies* 5 (3).
- Surie, Aditi, and Lakshme V. Sharma. 2019. "Climate Change, Agrarian Distress, and the Role of Digital Labour Markets: Evidence from Bengaluru, Karnataka". *Decision* 46: 127–138.

- Sweden, Government Offices (SOU). 2017. *Ett arbetsliv i förändring – hur påverkas ansvaret för arbetsmiljön*.
- SwiggyBytes. 2017. "Swiggy's Response: A Note from the CEO". 31 июля.
- Switzerland FSO (Federal Statistical Office). 2020. "Internet-mediated Platform Work Is Not Very Common in Switzerland", 19 мая.
- Tauchert, Christoph, Peter Buxmann and Jannis Lambinus. 2020. "Crowdsourcing Data Science: A Qualitative Analysis of Organizations' Usage of Kaggle Competitions". In *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*. Мауоа: University of Hawaii.
- Teare, Gene, and Sophia Kunthara. 2020. "European Venture Report: VC Dollars Rise In 2019". *Crunchbase News*, 14 января.
- Teece, David J. 2017. "Dynamic Capabilities and (Digital) Platform Lifecycles". In *Entrepreneurship, Innovation, and Platforms*, edited by Jeffrey L. Furman, Annabelle Gawer, Brian S. Silverman and Scott Stern. 211–225. Advances in Strategic Management Series, Vol. 37. Bingley, UK: Emerald Publishing.
- . 2018a. "Business Models and Dynamic Capabilities". *Long Range Planning* 51 (1): 40–49.
- . 2018b. "Profiting from innovation in the digital economy: Enabling technologies, standards, and licensing models in the wireless world". *Research Policy* 47: 1367–1387.
- Terwiesch, Christian, and Yi Xu. 2008. "Innovation Contests, Open Innovation, and Multiagent Problem Solving". *Management Science* 54 (9): 1529–1543.
- Teubner, Gunther. 1998. "Legal Irritants: Good Faith in British Law or How Unifying Law Ends up in New Divergences". *The Modern Law Review* 61 (1): 11–32.
- Teubner, Timm, Marc T.P. Adam, and Florian Hawlitschek. 2019. "Unlocking Online Reputation". *Business & Information Systems Engineering*.
- Thakker, Dharmesh, Max Schireson, and Dan Nguyen-Huu. 2017. "Tracking the Explosive Growth of Open-Source Software". TechCrunch (blog), 7 апреля. <https://social.techcrunch.com/2017/04/07/tracking-the-explosive-growth-of-open-source-software/>.
- Tham, Joo-Cheong, and Keith D. Ewing. 2016. "Labour Clauses in the TPP and TTIP: A Comparison without a Difference Special Issue – The Trans-Pacific Partnership". *Melbourne Journal of International Law* 17 (2): 369–403.
- Todolí-Signes, Adrián. 2019. "Algorithms, Artificial Intelligence and Automated Decisions Concerning Workers and the Risks of Discrimination: The Necessary Collective Governance of Data Protection". *Transfer: European Review of Labour and Research* 25 (4): 465–481.
- Toews, Rob. 2019. "AI Will Transform the Field of Law". *Forbes*, 19 декабря.
- Tubaro, Paola, and Antonio A. Casilli. 2019. "Micro-Work, Artificial Intelligence and the Automotive Industry". *Journal of Industrial and Business Economics* 46 (3): 333–345.
- Tubaro, Paola, Antonio A. Casilli, and Marion Coville. 2020. "The Trainer, the Verifier, the Imitator: Three Ways in which Human Platform Workers Support Artificial Intelligence". *Big Data and Society* 7 (1).
- Uber. 2020a. *2019 Annual Report*.
- . 2020b. 2020 Investor presentation, 6 февраля.

- . 2020c. “What does the background check look for?” <https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/what-does-the-background-check-look-for?no-deId=ee210269-89bf-4bd9-87f6-43471300ebf2>.
- UN (United Nations). 2019. *Report of the UN Secretary-General's High-Level Panel on Digital Cooperation: The Age of Digital Interdependence*.
- UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development). 2018. *Trade and Development Report 2018: Power, Platforms and the Free Trade Delusion*.
- . 2019. *Digital Economy Report 2019: Value Creation and Capture – Implications for Developing Countries*.
- United Kingdom, Department for Business, Energy and Industrial Strategy. 2018a. “The Experiences of Individuals in the Gig Economy”.
- . 2018b. “The Characteristics of Those in the Gig Economy”.
- United Kingdom, Office for National Statistics. 2021. “Coronavirus (COVID-19) Related Deaths by Occupation, England and Wales: Deaths registered between 9 March and 28 December 2020”.
- United States, Bureau of Labor Statistics (BLS). 2018. “Electronically Mediated Work: New Questions in the Contingent Worker Supplement”. *BLS Monthly Labor Review*, сентябрь.
- United States, Census Bureau. 2017. *Current Population Survey, 2017*.
- Upwork. 2019. *Annual Report 2019*.
- . 2020. “Upwork Investor Relations: Upwork Reports Third Quarter 2020 Financial Results”, 4 ноября.
- Urzi Brancati, Maria Cesira, Annarosa Pesole, and Enrique Fernández Macías. 2020. “New Evidence on Platform Workers in Europe”, EUR 29958 EEN. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Ustek-Spilda, Funda, Mark Graham, Alessio Bertolini, Srujana Katta, Fabian Ferrari, and Kelle Howson. 2020. “From Social Distancing to Social Solidarity: Gig Economy and the Covid-19”. *OECD Development Matters* (blog), 27 марта. <https://oecd-development-matters.org/2020/03/27/from-social-distancing-to-social-solidarity-gig-economy-and-the-covid-19/>.
- Vallas, Steven P. 2018. “Platform Capitalism: What’s at Stake for Workers?” *New Labor Forum* 28 (1): 48–59.
- van Doorn, N. 2017. “Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the ‘On-Demand’ Economy”. *Information, Communication & Society* 20(6): 898–914.
- Venturini, Jamila, Luiza Louzada, Marilia Maciel, Nicolo Zingales, Konstantinos Stylianou, and Luca Belli. 2016. *Terms of Service and Human Rights: An Analysis of Online Platform Contracts*. Council of Europe and FGV Direito Rio: Editora Revan.
- Waas, Bernd, Wilma B. Liebman, Andrew Lyubarsky, and Katsutoshi Kezuka. 2017. *Crowdwork: A Comparative Law Perspective*. Frankfurt am Main: Bund-Verlag.
- Webster, Edward. 2020. “The Uberisation of work: the challenge of regulating platform capitalism. A commentary”. *International Review of Applied Economics*, 34 (4): 512–521.

- WEC (World Employment Confederation). 2020. "A Decent Level Playing Field for Platform Work: Policy Recommendations for Sustainable Growth of Platform Work and the Provision of Quality Online Talent Platform Services".
- WeeTracker. 2020. "African Venture Capital and Tech Startups Funding Report 2019", 4 января.
- WEF (World Economic Forum). 2020. *Charter of Principles for Good Platform Work*. Geneva.
- Weil, David. 2014. *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- World Bank, The. 2020. *Beaten and broken? Informality and COVID-19*. Washington, DC: The World Bank.
- Wood, Alex J. 2015. "Networks of Injustice and Worker Mobilisation at Walmart". *Industrial Relations Journal* 46 (4): 259–274.
- Wood, Alex J., Mark Graham, Vili Lehdonvirta, and Isis Hjorth. 2019a. "Networked but Commodified: The (Dis)Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy". *Sociology* 53 (5): 931–950.
- . 2019b. "Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy". *Work, Employment and Society* 33 (1): 56–75.
- Wood, Alex J., Vili Lehdonvirta, and Mark Graham. 2018. "Workers of the Internet Unite? Online Freelancer Organisation among Remote Gig Economy Workers in Six Asian and African Countries". *New Technology, Work and Employment* 33 (2): 95–112.
- Woodcock, Jamie, and Mark Graham. 2020. *The Gig Economy: A Critical Introduction*. New York: Polity Press.
- Wu, Qingjun, Hao Zhang, Zhen Li, and Kai Liu. 2019. "Labor Control in the Gig Economy: Evidence from Uber in China". *Journal of Industrial Relations* 61 (4): 574–596.
- Xie, Zengyi. 2018. "互联网平台用工劳动关系认定 [Трудовые отношения и правовой статус у работников Интернет-платформ]". *Peking University Law Journal* 30 (6): 1546–1569.
- Yan, Tian. 2018. "平台经济用工与新业态劳动关系 [Занятость в экономике цифровых платформ и новый вид трудовых отношений]". *China Law Review* 24 (6): 119–120.
- Yuan, Li. 2018. "Customer Died. Will That Be a Wake-up Call for China's Tech Scene?". *The New York Times*, 29 августа.
- Zhao, Yang, Stephan von Delft, Anna Morgan-Thomas, and Trevor Buck. 2019. "The Evolution of Platform Business Models: Exploring Competitive Battles in the World of Platforms". *Long Range Planning* 53 (4): 101892.
- Zou, Mimi. 2017a. "The Regulatory Challenges of Uberization in China: Classifying Ride-Hailing Drivers". *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 33 (2): 269–294.
- . 2017b. "Regulating the Fissured Workplace: The Notion of the Employer in Chinese Labour Law". *Bulletin of Comparative Labour Relations*, 183–203.

## Обеспечение социальной справедливости, содействие достойному труду

Международная организация труда – это агентство системы Организации Объединенных Наций, занимающееся сферой труда. Она объединяет усилия правительств, работодателей и работников в целях распространения ориентированного на человека подхода к будущему сферы труда на основе создания рабочих мест, укрепления трудовых прав, социальной защиты и социального диалога.

Настоящий флагманский доклад посвящен анализу того, как современная экономика цифровых платформ изменяет способы организации труда и как платформы цифрового труда влияют на предприятия, работников и общество в целом.

В докладе на основе данных опросов и собеседований с участием почти 12 000 работников и представителей 85 компаний самых разных секторов и стран мира приводится широкая картина опыта использования работниками и предприятиями онлайн-платформ на основе веб-технологий и платформ на основе геолокации. Он также дает представление о бизнес-модели платформ цифрового труда, применяемых в мире способах правового регулирования их деятельности, а также о возможных путях обеспечения достойного труда работников всех платформ.

[ilo.org](https://ilo.org)

Международная организация труда  
Route des Morillons 4  
1211 Geneva 22  
Switzerland

