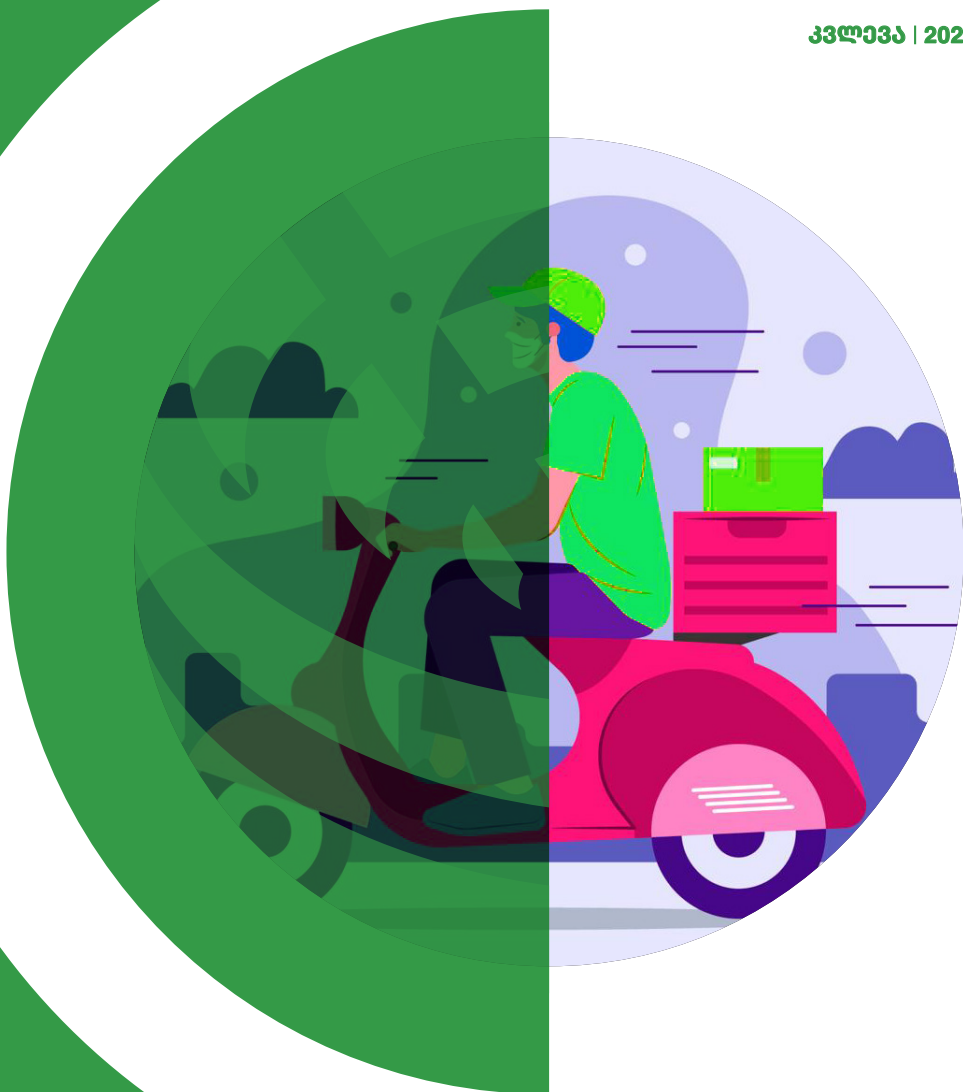




შრემა გიგონომიკაში: კურიერების ამბავი



პროგრესული
ფორუმი



პროგრესული
ფორუმი

შრ^ემა გიგონომიკაში: კურიერების ამბავი

ავტორი:
ანა მიხელიძე

2025

© პროგრესული ფორუმის კვლევითი ცენტრი

ავტორი: ანა მიხელიძე

სამეცნიერო რედაქტორი: კონსტანტინე ერისთავი

სტილისტური რედაქტორი: პაატა შამუგია

გამოცემის რედაქტორი: რუსუდან ფანოზიშვილი

დიზაინერი: თორნიკე ლორთქიფანიძე

პროგრესული ფორუმი 2025

www.progressive.ge

info@progressive.ge

სარჩევი

06

შესავალი

08

პლატფორმული შრომის
ორგანიზება

13

კურიერების გამოცდილება
პლატფორმებზე

21

პრეკარული შრომა

24

კურიერების წინააღმდეგობა

27

დასკვნა

29

ბიბლიოგრაფია

შესავალი

„პროფესიით მსახიობი ვარ, მაგრამ მას შემდეგ, რაც ბაზარმა კურიერად დამარეგულირა, დღეში, საშუალოდ, 100-120 კილომეტრს გავდივარ. და თუ თქვენც კურიერად მუშაობა გადანყვიტეთ, ერთ რჩევას მოგცემთ: ადამიანების უმეტესობა შენობით დაგინწყებს ლაპარაკს“. ასე იხსენებს თავის ისტორიას ახალგაზრდა მსახიობი და წიგნის - „კურიერის ამბები“ - ავტორი, თემო რეხვიაშვილი. ერთხელაც, იმ დღეს უკვე მეხუთე სპექტაკლში თამაშის დროს, მას სცენაზე შიმშილისგან გული მისდის. მსახიობის ანაზღაურება თითო სპექტაკლში 20 ლარია, ამიტომ დღეში 4-5 როლი მაინც უნდა ითამაშოს, თვიდან თვემდე თავი რომ გაიტანოს. ამასობაში კი, სახლი, სადაც გაიზარდა, ბანკმა გაყიდა, რადგან ოჯახმა სესხი ვერ გადაიხადა. ამ ყოფაში, მთავარი გმირი კურიერი ხდება.

თემო რეხვიაშვილის მოკლე ტრაგიკომედია იმ მწარე სოციალურ-ეკონომიკურ რეალობას აღწერს, რომელშიც ქართველი ახალგაზრდები (და არა მხოლოდ) ცხოვრობენ.

სხვადასხვა ჯგუფს შორის, საქართველოში უმუშევრობის ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ახალგაზრდებშია.

20-დან 34 წლამდე ახალგაზრდებში ყოველ მესამეს ან მეხუთეს სამსახური არ აქვს.¹ 2023 წელს იმ ადამიანთა რიცხვმა, რომლებიც ემიგრაციაზე ფიქრობდნენ, 16%-ს მიაღწია. მოსახლეობის 65%-ის აზრით, ემიგრაციის მთავარი მიზეზი დაბალი ხელფასები და სამუშაო ადგილების ნაკლებობაა (NDI, 2023).

¹ საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური, უმუშევრობის დონე 2023 წელს ასაკობრივ ჭრილში: 20-დან 24 წლამდე ასაკობრივი ჯგუფი - 31.9%; 25-დან 29 წლამდე ასაკობრივი ჯგუფი - 20.1%; 30-დან 34 წლამდე ასაკობრივი ჯგუფი - 20.4%.

ამ ფონზე, საქართველოში ჯერ კიდევ პანდემიამდე დაიწყო გიგ-ეკონომიკის პოპულარობის ზრდა. ამას, უმუშევრობის მაღალ მაჩვენებელთან და კარგი სამსახურების ნაკლებობასთან ერთად, ხელი შეუწყო იმანაც, რომ პლატფორმული შრომა საქართველოში შემოვიდა როგორც მოქნილი სამუშაო გრაფიკის შესაძლებლობა, სადაც მშრომელი ისარგებლებდა მაღალი ხარისხის ავტონომიით. სხვადასხვა ინდუსტრიაში დასაქმებული ათასობით მშრომელი გადაერთო პლატფორმულ შრომაზე. პანდემიის პირობებში, როდესაც ტურიზმის სექტორში დასაქმებული ადამიანები სამსახურის გარეშე დარჩნენ და ფაქტობრივად, მიტანის სერვისის გარდა, სხვა არცერთი ინდუსტრია მუშაობდა, პლატფორმული შრომის მასშტაბები სწრაფად გაიზარდა. ამის მიუხედავად, საქართველოში ეს სფერო დიდწილად ჯერ კიდევ რეგულირების მიღმა რჩება.

ცუდი ანაზღაურება და სამუშაო პირობები, თუ აურაცხელი საბანკო ვალდებულება კიდევ არაერთ მშრომელს „გადაარეგულირებს“ ერთი სფეროდან მეორეში. თუმცა, გარანტია, რომ ეს უკანასკნელი უკეთესი იქნება - არ არსებობს.

კვლევა შეისწავლის საკვების მიწოდების სექტორში ორ დიდ პლატფორმაზე, „გლოვოსა“ და „ვოლტზე“, შრომის ორგანიზებას და მის შედეგებს მშრომელებისთვის. კვლევა ეყრდნობა პლატფორმული შრომის თეორიულ კონცეფციებს (იხ. კვლევის პირველი ნაწილი), ხოლო, ადგილობრივი ტენდენციების გამოსარკვევად, კვლევის ძირითადი წყაროა ინტერვიუები დარგის მკვლევრებთან² და პლატფორმულ შრომაში ჩართულ კურიერებთან³.

2 ინტერვიუები წარიმართა დისტანციურ რეჟიმში, 2023 წლის მარტი-მაისის პერიოდში. ექსპერტული ინტერვიუები ჩატარდა პროფ. ანა დიაკონიძესთან (სოციოლოგი, თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტისა და საქართველოს საზოგადოებრივ საქმეთა ინსტიტუტის ასოცირებული პროფესორი, საქართველოში პლატფორმული ეკონომიკის კვლევების ავტორი); ლელა გვიშიანთან (ადამიანის უფლებათა იურისტი); ნანა კობიძესთან (ცენტრალური ევროპის უნივერსიტეტის დოქტორანტი, სოციოლოგი, მოკლემეტრეაუნიანი ფილმის „თქვენი შეცვეთა გზაშია“ ავტორი).

3 ინტერვიუსთვის შეირჩნენ კურიერები მიტანის ორი პლატფორმიდან - „გლოვო“ და „ვოლტი“.



პლატფორმული შრომის ორგანიზება

პლატფორმული შრომა გიგ-ეკონომიკის ნაწილია, ამიტომ მას გიგ-შრომადაც მოიხსენიებენ.

დისტანციური, იგივე არალოკალიზებული შრომის პლატფორმები მომხმარებელს და მშრომელს ერთმანეთთან მსოფლიოს ნებისმიერი ერთი წერტილიდან მეორეში აკავშირებს (ე.წ. ქრაუდვორქი), მაგალითად „აფვორქი“, „ფივერრი“ და ა.შ. ლოკალიზებული, აპლიკაციებზე მიბმული პლატფორმები კი მშრომელის და მომხმარებლის ერთ გეოგრაფიულ არეალში ყოფნას მოითხოვს, როგორც ეს „გლოვოსა“ და „ვოლტის“ შემთხვევაშია.

პლატფორმის შრომაში ცენტრალური როლი აქვს ალგორითმს, რომელსაც კომპანიებმა „გადააბარეს“ მენეჯერული ფუნქცია. მას წარმოაჩენენ როგორც შუამავალს მშრომელებსა და მომხმარებლებს შორის, რომელთაც ხშირად საბოლოო დამქირავებელსაც უწოდებენ (Gandini 2019). ასე კომპანიებს ბიზნეს-რისკები მთლიანად მშრომელებზე გადააქვთ, ხოლო რეგულირების არარსებობის პირობებში, მშრომელები სამართლებრივი თუ სოციალური გარანტიების გარეშე რჩებიან (Veen, Barratt, and Goods 2020; Goods, Veen, and Barratt 2019; Stewart and Stanford 2017; De Stefano 2016; Rubery et al. 2018).

თეორიულად ითვლება, რომ პლატფორმულ შრომაში ჩართულები ფართო ავტონომიით სარგებლობენ. ეს გულისხმობს იმას, რომ მშრომელს უნდა შეეძლოს თავად გადაწყვიტოს, როდის იმუშაოს, რომელი დავალება შეასრულოს და რომელზე თქვას უარი. ეს ფაქტორი სამუშაოს მაძიებელთათვის მეტად მიმზიდველია (Wood Rani and Furrer 2021). ავტონომიის მთავარ წინაპირობად პირდაპირი ზედამხედველობის არარსებობა მიიჩნევა, თუმცა ჭკვიანი, თვითშემსწავლელი ალგორითმების ჩართულობა ზედამხედველობის ხარისხს განუზომლად ზრდის. იმაზე მეტად, ვიდრე ამას რომელიმე ადამიანი შეძლებდა (Griesbach et al. 2019).

შრომის ორგანიზების პროცესში ალგორითმის ამგვარ გამოყენებას ალგორითმით მართვა ან ალგორითმული მართვა ჰქვია. ალგორითმი

მშრომელებს აძლევს მიმართულებას; ზედამხედველობისას შეგროვებული მონაცემების საფუძველზე აფასებს მათ; ხოლო, არადადამაკმაყოფილებლად შესრულებული სამუშაოს შემთხვევაში, დისციპლინურ ზომებს იყენებს (Kellogg, Valentine, and Christin 2020).⁴

1.1. აქტორები ქართულ პლატფორმულ შრომაში

1.1.1. კომპანიები

„გლოვო“ და „ვოლტი“ მულტინაციონალური კომპანიების ადგილობრივი ფილიალებია საქართველოში.

„გლოვო“ არის ესპანური კომპანია. ვებგვერდზე კომპანია მიუთითებს, რომ ის ევროპის, დასავლეთ აზიისა და აფრიკის 23 ქვეყანაში, დაახლოებით 1,500 ქალაქში ოპერირებს, ჰყავს 4 ათასზე მეტი დასაქმებული და 61 ათასამდე კურიერი.

„ვოლტი“ ფინეთში დაარსდა, თუმცა 2022 წელს კომპანია ამერიკულმა „დორ დეშმა“ (Door Dash⁵) იყიდა და 2023 წლიდან აშშ-ის ფარგლებს გარეთ 26 ქვეყანაში ოპერირებს.

კომპანიები ერთმანეთისგან განასხვავებენ დასაქმებულებსა და პარტნიორებს. პირველში მოიაზრებენ მენეჯმენტს, მხარდაჭერის გუნდს და ორგანიზაციულ საკითხებში ჩართულ სხვა პირებს, ხოლო მეორეში - კურიერებს.

ბოლო მონაცემების მიხედვით, კურიერების რიცხვი „ვოლტის“ პლატფორმაზე 7000-ს, ხოლო „გლოვოზე“ - 3000-ს უტოლდება (Fairwork Annual Report 2023: State of the Global Platform Economy, 2023), თუმცა, საზგასამდელოა, რომ კურიერების ნაწილი ხშირად პარალელურად ორ ან რამდენიმე პლატფორმას იყენებს.⁶ ასევე, სოციალურ ქსელებში არსებულ კურიერების

⁴ დაწვრილებით ალგორითმით მართვის სპეციფიკაზე იხილეთ კვლევის პირველი ნაწილი

⁵ მიტანის სერვისის პლატფორმა ამერიკის შეერთებულ შტატებში.

⁶ ინტერვიუები კურიერთან; Facebook-ზე არსებულ ჯგუფებიდან დამუშავებული ინფორმაცია;

ჯგუფებში⁷ დღეში რამდენიმე პოსტი ვრცელდება ხოლმე პლატფორმის ან-გარიშის გაქირავების თაობაზე, რაც გვაფიქრებინებს, რომ პლატფორმულ შრომაში იმაზე მეტი ადამიანი შეიძლება იყოს ჩართული, თუნდაც არასტაბილურად, ვიდრე ეს ოფიციალურ სტატისტიკაში ჩანს.

კომპანიებს კურიერებთან კომუნიკაციის ორი გზა აქვთ - ელფოსტა და აპლიკაცია. სამუშაოს შესრულების დროს ძირითადად აპლიკაციის ჩატბოტთან ურთიერთობენ, არსებობს „მხარდაჭერის ჯგუფებთან“ დაკავშირების ფუნქციაც. გარდა ამისა, კომპანია კურიერებთან საკომუნიკაციოდ იყენებს ელ.ფოსტასაც. ამ გზით კურიერები განხორციელებული ცვლილებების შესახებ იღებენ ინფორმაციას. ელ.ფოსტის მეშვეობით კომპანიასთან კომუნიკაცია კურიერებსაც შეუძლიათ, როდესაც საკითხი მხარდაჭერის ჯგუფის მიერ მყისიერად ვერ გვარდება, ან როდესაც მშრომელს მიღებული ინფორმაციის დაზუსტება და სხვა სახის დახმარება ესაჭიროება.

ალგორითმის და მონაცემების კონტროლზე წვდომა კომპანიების ცენტრალური მენეჯმენტის კომპეტენციაა. სწორედ ის განსაზღვრავს გლობალურ სტრატეგიას, ხედვას, მუშაობის სტანდარტებს. ადგილობრივი წარმომადგენლობა კი პასუხისმგებელია საკუთარ ბაზარზე გლობალური სტრატეგიის განხორციელებაზე, ადგილობრივ პირობებთან მორგებასა და რეგულაციებთან ან გარემოსთან შესაბამისობაზე. ამასთანავე, ის მართავს და ზედამხედველობს სამუშაო პროცესს, რომლის დეტალებსაც პერიოდულად ათანხმებს რეგიონულ და საერთაშორისო მენეჯმენტთან.

1.1.2. კურიერები

შეზღუდული სტატისტიკური მონაცემების გამო, ზუსტად არ შეგვიძლია ვისაუბროთ კურიერების დემოგრაფიაზე, თუმცა ივარაუდება, რომ მათი უმრავლესობა არის ახალგაზრდა მამაკაცი. ბოლო წლებში ქალების ჩართულობის მზარდი ტენდენციაც იკვეთება.⁸

⁷ ფეისბუკზე არსებულ ჯგუფებში: “გლოვოს კურიერთა ჯგუფი” – 9,900 წევრი; “GLOVO WOLT BOLT FOOD კურიერები Tbilisi” – 10,000-მეტი წევრი;

⁸ ინტერვიუ პროფ. ანა დიაკონიძესთან - ფოკუს-ჯგუფთან ონლაინ გამოკითხვის საფუძველზე, სადაც საკვლევი ჯგუფი 100 ადამიანისგან შედგებოდა, აბსოლუტური უმრავლესობა იყო ახალგაზრდა მამაკაცი.

მშრომელების დიდი ნაწილისთვის მიტანის პლატფორმული შრომა მეორე საქმიანობაა, სხვა ძირითად (პროფესიულ) აქტივობასთან ერთად. მიუხედავად ამისა, მათივე მტკიცებით, მიტანის პლატფორმული შრომით გამომეშავებული თანხა მათთვის მაინც შემოსავლის ძირითადი წყაროა.⁹

ამ კვლევის რესპონდენტი კურიერები სხვადასხვა პროფესიიდან მოდიან. მაგალითად, არჩილი 12 წლიდან პროფესიონალი ათლეტი იყო. როცა „ვოლტის“ პლატფორმაზე დარეგისტრირდა, მას სპორტისთვის თავი უკვე დანებებული ჰქონდა. მიუხედავად იმისა, რომ მანამდე არაერთი სპორტული ტიტული ჰქონდა მოპოვებული და ახალგაზრდა ათლეტების მწვრთნელიც იყო, მისი თქმით, ანაზღაურება „სასაცილო იყო“ და ამიტომ 2018 წელს, როდესაც ქართულ ბაზარზე „ვოლტი“ გამოჩნდა, მაშინვე დარეგისტრირდა. ამის მთავარი მოტივაცია ღირსეული ანაზღაურების მიღება იყო. ამ მომენტიდან პლატფორმული შრომა მისი შემოსავლის ძირითადი წყარო გახდა.

გიგა სხვადასხვა დროს სხვადასხვა პროფესიით მუშაობდა. გარკვეული დროით, საქართველოს შეიარაღებულ ძალებშიც მსახურობდა. თუმცა პლატფორმაზე მუშაობა მისი შემოსავლის მთავარი წყარო და ოჯახის შენახვის ძირითადი საშუალება გახდა. მისივე თქმით, გეგმა „გლოვოზე“ მუშაობა არ ყოფილა, თუმცა, სხვადასხვა მიზეზთა გამო, მოუწია ასე მოქცეულიყო. მისი მთავარი მოტივაცია ის იყო, რომ პირდაპირი ზედამხედველი („უფროსი“) არ ეყოლებოდა.

ნინო მუსიკოსი და ხმის ინჟინერია, რომელიც ასევე რამდენიმე ენაზე საუბრობს და სხვადასხვა ინდუსტრიაში მუშაობის გამოცდილება აქვს. მან „ვოლტის“ კურიერად დარეგისტრირება ფინანსური სირთულეების გამო გადაწყვიტა. ამბობს, რომ სუპერმარკეტში სამსახურის დაწყება თავიდანვე გამორიცხა იქ არსებული „აუტანელი პირობების“ გამო და ის ფაქტი, რომ პლატფორმულ შრომაში მას „პირდაპირი უფროსი“ არ ეყოლებოდა, კომფორტს უქმნიდა.

⁹ კურიერებთან ჩატარებული ინტერვიუები; ინტერვიუ ნანა კობიძესთან, მოკლემეტრაჟიანი დოკუმენტური ფილმი „თქვენი შეკვეთა გზაშია“, ჩაიხანა.

გიორგი მუშაობდა სუპერმარკეტებსა და სამშენებლო სექტორში, სადაც აპროტესტებდა გაუსაძლის პირობებს და აორგანიზებდა გაფიცვებს. ბოლოს კი „გლოვოს“ კურიერად დარეგისტრირდა. მიუხედავად იმისა, რომ აქაც ბევრს მუშაობს, ამბობს, რომ კურიერობით სასესხო ვალდებულებებთან გამკლავება და ოჯახის შენახვა მაინც შეუძლია.

„ქართულ შრომის ბაზარზე ამ ადამიანებმა საკუთარი უნარებით, პროფესიით თუ განათლებით ვერ შეძლეს სათანადო პირობებით ენახათ სამსახური, დატოვეს „უღირსი“ გარემო უკეთესი ანაზღაურების მიღების იმედით, თუმცა თვითდასაქმებულის სტატუსიც არ აღმოჩნდა ამ მიზნის მიღწევის გზა. კურიერები ჩართულები არიან მეტად პრეკარულ და რთულ სამუშაოში“.¹⁰ გიორგიმ ინტერვიუს დროს გვითხრა:

„ამ სამსახურში ანაზღაურება იმიტომ კი არ არის მიმზიდველი, რომ ღირსეულია, უბრალოდ, უკეთესი ალტერნატივა არ გვაქვს. ყველგან და ყოველთვის მძიმე შრომაში ვიყავი და ზეგანაკვეთურად ვმუშაობდი. ეს კომპანიები შედარებით უკეთესად მაინც იხდიან“.

კურიერები არიან ის ახალგაზრდები, რომლებიც სხვადასხვა პროფესიიდან გიგ-ეკონომიკაში გადადიან ღირსეული სამუშაო პირობებისა და ანაზღაურების მიღების იმედით. მათთვის მიმზიდველია სამუშაოს მოქნილობა და პირდაპირი ზედამხედველობის არარსებობა, მთავარი ბიძგი კი მძიმე სოციალურ-ეკონომიკური პირობებია. მიუხედავად იმისა, რომ გიგ-შრომას არცერთი მათგანი მიიჩნევს იდეალურად, მოტივაციის წყაროდ, ბაზარზე არსებულ დასაქმების სხვა შესაძლებლობებთან შედარებით, უკეთეს ანაზღაურებას ასახელებენ.

10 ინტერვიუ ლელა გვიშინთან.



02 კურიერების გამოცდილება პლატფორმაზე

კლასიკურ შრომით ურთიერთობაში დამსაქმებელსა და დასაქმებულს შორის დაქვემდებარებული მდგომარეობის გამო ძალების არათანაბარი გადანაწილება საყოველთაოდ აღიარებულია, თუმცა არსებობს არაერთი მექანიზმი ამ დისბალანსის გასაწონასწორებლად. სტანდარტულ შრომაში ადამიანებს კანონით აქვთ გარანტირებული შვებულებით (მათ შორის, დეკრეტული შვებულებით) სარგებლობის უფლება, დადგენილია ხელშეკრულების არსებითი პირობების ცვლილების წესები, ნორმირებული სამუშაო დრო, ზეგანაკვეთური სამუშაოს პირობები, სამსახურიდან გათავისუფლების წესები, სასამართლო დავის დროს მტკიცების შებრუნებული ტვირთი და ა.შ. რეგულირების არარსებობის პირობებში, პლატფორმულ შრომაში ასეთი გარანტიები მშრომელს არ აქვს.

პლატფორმული შრომის ერთ-ერთ მთავარ უპირატესობად მშრომელის ავტონომიას ასახელებენ, თითქოს მშრომელი თავად განსაზღვრავს შრომის ყოველ ასპექტს. თუმცა ავტონომიის ამგვარად წარმოჩენა გადაჭარბებულად შეგვიძლია მივიჩნიოთ, განსაკუთრებით მას შემდეგ, რაც პლატფორმულ შრომაში ალგორითმის გამოყენება უფრო ინტენსიური გახდა.

ალგორითმი არის კომპიუტერული კოდი, რომელიც მიღებულ მონაცემებზე დაყრდნობით თავად ცვლის კოდს, წესებს და მართავს სამუშაოს (Kellogg, Valentine, and Christin 2020; Won, Lee, and Lee 2023). ამას ეწოდება ალგორითმით მართვა — შრომის ზედამხედველობა, შეფასება და მშრომელების დისციპლინა ხელოვნური ინტელექტის მეშვეობით (Won, Lee, and Lee 2023; Wood et al. 2018).

ერთი შეხედვით, შრომის ციკლი ადამიანი-მენეჯერის გარეშე მშრომელებს ავტონომიას უნდა უქმნიდეს - შესაძლებლობას, თავად აირჩიონ, როდის იმუშაონ და რა შეკვეთა შეასრულონ (Wood et al. 2018; Rani and Furrer 2021). თუმცა კვლევები აჩვენებს, რომ ალგორითმი ხშირად

ადამიანზე უფრო მკაცრად და ეფექტურად აკონტროლებს შრომას. ამას „ალგორითმულ დესპოტიზმს“ უწოდებენ (Griesbach et al. 2019).

ალგორითმი მშრომელებს შემდეგი სამი მიმართულებით მართავს: ა) აძლევს მიმართულებას; ბ) აფასებს; გ) იყენებს დისციპლინურ ზომებს (Kellogg, Valentine, and Christin 2020). ამასთან, ალგორითმის გაუმჯობესება და ინფორმაციული ასიმეტრია ხელს უშლის მშრომელს გაარკვიოს, სისტემა გადაწყვეტილებებს როგორ იღებს (Veen et al. 2020).

2.1. ალგორითმთან ურთიერთობა

2.1.1. ალგორითმით მიმართულების მიცემა

მშრომელისთვის ალგორითმით მიმართულების მიცემა გულისხმობს რეკომენდაციებისა და შეზღუდვების მეშვეობით სამუშაო პროცესის მართვას. რეკომენდაციებით მშრომელებს სთავაზობენ შეკვეთებს, შეკვეთის მიტანის მარშრუტებს და ა.შ. შეზღუდვა კი მშრომელების მხოლოდ გარკვეულ დონეზე და არასრულყოფილად ინფორმირებას ისახავს მიზნად (Kellogg, Valentine, and Christin 2020).

საქართველოში ამის კარგი მაგალითია ქალაქის ზონებად დაყოფა. თავდაპირველად მთელი ქალაქი ერთ ზონად ერთიანდებოდა და დაახლოებით 502 კვადრატულ კილომეტრს ფარავდა. ამ პირობებში, შესაძლებელი იყო ქალაქის ერთ ბოლოში მყოფ კურიერს ქალაქის მეორე ბოლოდან მიეღო შეკვეთა. ეს მშრომელებისთვის ფინანსურად წაგებიანთან ერთად, ფიზიკურად გამომფიტავი იყო, ამიტომ კურიერები ზონებად დაყოფას დადებითად შეხვდნენ. თუმცა ჯგუფებში განთავსებული პოსტებიდან ჩანს, რომ მუშაობის პროცესში კურიერები ისეთ სისტემურ საკითხებს აწყდებიან, რომლებზეც კომპანიებს ისინი არ გაუფრთხილებია.

ზონებად დაყოფის შემდეგ „გლოვომ“ კურიერებს ელ.ფოსტით შეატყობინა, რომ უკვე შეეძლოთ აერჩიათ სამუშაოდ სასურველი ზონა, ხოლო თუ ალგორითმი შეკვეთას ამ ზონის გარედან მიაწვდიდა, შემდეგი შეკვეთა ისევ არჩეული ზონიდან შევიდოდა. შესაბამისად,

კურიერი, რომელიც ზონას დატოვებდა, ახალი შეკვეთის წყალობით უკან დაბრუნდებოდა. ეს საკითხი გიგასა და გიორგის ინტერვიუების დროსაც წამოიჭრა. კურიერები აღნიშნავენ, რომ პრაქტიკაში საქმე ასე არაა. თუ ალგორითმი ზონის გარეთ გაგიშვებს, გარანტირებული არ არის, რომ შემდეგ უკან დაგაბრუნებს. ორივე მათგანი ამტკიცებს, რომ დილას თავიანთივე არჩეულ ზონაში იწყებენ და დღეს ქალაქის საპირისპირო ნაწილში ამთავრებენ, ისე, რომ შინ დასაბრუნებლად საათ-ნახევარიც დასჭირვებიათ.

შესაბამისად, მშრომელის არჩევანი რეალურად შეზღუდულია — პლატფორმის ალგორითმი განსაზღვრავს, რა დავალებებს მიიღებს და როდის იმუშავებს. ეს ზღუდავს ავტონომიას დროისა თუ სივრცის მართვის თვალსაზრისით (Min Kyung Lee et al. 2015; Tan et al. 2021). ალგორითმის ინსტრუქციები მენეჯერის დავალებებს წააგავს, რაც მუდმივი ზედამხედველობის განცდას ქმნის (Rubery et al. 2018).

2.1.2 ალგორითმული შეფასება

ალგორითმული შეფასება მოიცავს კურიერების სამუშაო პროცესში მონაცემების შეგროვებასა და რეიტინგის შედგენას, როგორც ამ მონაცემებზე, ისე მომხმარებლის შეფასებაზე დაყრდნობით (Kellogg, Valentine, and Christin 2020). შეფასებას პლატფორმები სერვისის ერთგვაროვნების უზრუნველსაყოფად იყენებენ.

ალგორითმი აგროვებს მონაცემებს მშრომელის თითოეულ ქცევაზე — რამდენად სწრაფად იღებს ან უარყოფს შეკვეთებს, როგორ გადაადგილდება და რამდენ ხანში ასრულებს დავალებას (Griesbach et al. 2019; Rosenblat and Stark 2016). მომხმარებლის უკუკავშირის კი პლატფორმის შრომაში ემოციური შრომის კომპონენტი შემოაქვს (De Stefano 2015; Gandini 2019). ეს გულისხმობს იმას, რომ კურიერმა სამუშაო პროცესში უნდა აკონტროლოს ემოციები, მიმიკები, საუბარი, რათა მომხმარებელზე კარგი შთაბეჭდილება დატოვოს.

„გლოვო“ სარეიტინგო სისტემას აქტიურად იყენებს. ვებგვერდზე კომპანია მიუთითებს, რომ კურიერის ანაზღაურება დამოკიდებულია

„გამოცდილებასა და რეიტინგზე“. „ვოლტი“ დიდი ხნის განმავლობაში არ იყენებდა სარეიტინგო სისტემას, მაგრამ 2023 წელს დაამატა.¹¹

არჩილი, რომელიც კურიერთა არაერთი პროტესტის ორგანიზატორი იყო, ამბობდა, რომ ერთ-ერთი პროტესტის დროს კურიერების მოთხოვნა სარეიტინგო სისტემის დანერგვაც იყო. ნინო იმ კურიერთა რიცხვს მიეკუთვნება, ვინც ამჟღინებს რეიტინგის არსებობას, რადგან ეს მისთვისაც თვალსაჩინოს ხდის, რომ საქმეს კარგად აკეთებს და თავს უფრო დაფასებულადაც გრძნობს. გიორგი ამბობს, რომ სისტემა ზუსტად როგორ ფუნქციონირებს, მაინც ბუნდოვანია:

„ისეთი შეგრძნება მაქვს, თითქოს ქულები ძალიან მარტივად აკლდება და რთულად ემატება. ვიცი, რა კომპონენტებისგან შედგება შეფასება, მაგრამ არ ვიცი, რომელ კომპონენტს უფრო მეტი წონა აქვს“.¹²

სარეიტინგო სისტემაზე საუბრისას გამოიკვეთა ინფორმაციული ასიმეტრია, რომელიც კომპანიასა და მშრომელს შორის არსებობს. ამ საკითხს ქვემოთ უფრო დანვრილებით განვიხილავთ.

2.1.3. ალგორითმული დისციპლინა

ზოგჯერ მშრომელების წასახალისებლად, ზოგჯერ კი პლატფორმის მოთხოვნებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად ალგორითმი აღჭურვილია დისციპლინის მეთოდებით (Kellogg, Valentine, and Christin 2020).

„ალგორითმული ჩანაცვლება“ (Kellogg, Valentine, and Christin 2020) გულისხმობს მშრომელების მყისიერად დათხოვნას და ახალი მშრომელით ჩანაცვლებას. ალგორითმული ჯილდოებით - უფრო მაღალი ტარიფებით და მეტი შესაძლებლობებით - კომპანიები კარგი შედეგების მქონე მშრომელებს ახალისებენ.

¹¹ ინტერვიუ ნინოსთან.

¹² ინტერვიუ გიორგისთან.

ალგორითმთან კურიერების გამოცდილების განხილვისას დავინახეთ, რომ კურიერის მიერ გადადგმული ნაბიჯები, ყველა არჩევანი, რომელსაც აპლიკაციაში მიუთითებს, კომპანიისთვის სასურველი უნდა იყოს.

თუ მაღალი მოთხოვნის საათებში არ იმუშავებენ, რეიტინგი იკლებს; რადიო „თავისუფლების“ მოკლემეტრაჟიან დოკუმენტურ ფილმში „ლამის კურიერი“, ერთ-ერთი გმირი აღწერს ღამით მაღალი მოთხოვნის გავლენას. როდესაც ღამის პირველ საათზე შეტყობინება შესდის, მან ეს შეკვეთა უნდა მიიღოს. უარი რეიტინგზე ცუდად აისახება:

„თუ მაღალი მოთხოვნაა და ბევრჯერ იტყვი უარს, შემდეგ ნაკლები შეტყობინება მომივა მაღალი მოთხოვნის საათებში, საბოლოოდ კი, საერთოდ აღარ მექნება მაღალი მოთხოვნის დროებზე წვდომა“.

ინტერვიუს დროს გიორგიმ და გიგამ ეს დაადასტურეს, თუმცა ასევე დაამატეს, რომ „გლოვო“ უკვე შესაძლებლობას აძლევდა კურიერებს დავალებებზე უარი შეუზღუდავი რაოდენობით ეთქვათ. თუ ადრე კურიერი ზედიზედ რამდენჯერმე იტყოდა უარს შეკვეთაზე, ახალი შეკვეთის მიღებას ერთი საათის განმავლობაში ვეღარ შეძლებდა. კურიერები ამას „წითელ საათს“ უწოდებენ.

გიორგის დაკვირვებით, ახალი სისტემის მიუხედავად, დავალებებზე ხშირად თუ იტყოდა უარს, ახალი შეკვეთების მიღების შესაძლებლობას აპლიკაცია აღარ აძლევდა:

„როცა შეკვეთაზე უარს ვამბობ, მომდის შეტყობინება, რომ აპლიკაცია ეძებს სხვა გლოვერს, ვინც შეკვეთას აიღებს. ამას ზოგჯერ 40 წუთიც კი დასჭირვებია. ხანდახან - მეტიც.“

შევამჩნიე, რომ რაც უფრო მეტად ვამბობ უარს შეკვეთაზე, ახალი კურიერის პოვნას უფრო დიდ დროს ანდომებს აპლიკაცია. არ მჯერა, რომ ამდენი ხანი სჭირდება“.

საბონუსე სისტემა კურიერების წახალისების ერთ-ერთი მეთოდია, რომელიც კომპანიის მხრიდან ცალმხრივად ხშირად იცვლება. ამ სისტემის მოთხოვნა კურიერების საპროტესტო აქციების დროს არაერთხელ გაისმა. კომპანია ადგენს სამიზნე ნიშნულებს, რომლებიც თავდაპირველად უფრო მცირე რაოდენობის შეკვეთებს მოიცავდა, პირობითად ოცდაათს (კვირის განმავლობაში). კურიერები ამბობენ, რომ ბოლოს სამიზნე ნიშნულმა 100-120 შეკვეთასაც კი მიაღწია, რასაც წარმოუდგენელი შრომა სჭირდებოდა. ხოლო, თუ 100-ის ნაცვლად კვირაში 99 შეკვეთას შეასრულებ, ბონუსი თავისთავად არ დაგერიცხება, რადგან მიზანს ვერ მიაღწიე.

ამგვარად, სხვადასხვა ალგორითმული მეთოდით, პლატფორმა მართავს მშრომელის მოქმედებებს, სამუშაო პროცესს, აგროვებს მონაცემებს, აფასებს მშრომელის მიერ განეულ სამუშაოს და იღებს შესაბამის წამახალისებელ ან დისციპლინურ ზომებს. ამ ყველაფრის თაობაზე კი მშრომელებს ბუნდოვანი წარმოდგენა აქვთ, რადგან მათთვის ალგორითმი და მისი მუშაობის სტრუქტურა ბუნდოვანია. ასეთი გაურკვევლობა კი ძალის ასიმეტრიას წარმოშობს.

2.2. ალგორითმის გაუმჭვირვალება და ძალთა ასიმეტრია

ალგორითმის მიერ სამუშაო პროცესის მართვაზე კომპანიები მშრომელებს მხოლოდ ზოგად ინფორმაციას აწვდიან. ალგორითმის მუშაობის დეტალებს და ლოგიკას კურიერები შრომის პროცესში არკვევენ, შემდეგ ერთმანეთს უზიარებენ. კურიერების ჯგუფებში ხშირია ისეთი შინაარსის პოსტები, სადაც მშრომელები ალგორითმის მუშაობასთან - დავალების მიცემის პრინციპთან, დაანგარიშების წესთან თუ ტერიტორიაზე განაწილების ლოგიკასთან დაკავშირებით ვარაუდებს გამოთქვამენ, ერთმანეთს კითხვებს უსვამენ და განიხილავენ. საბოლოოდ კი ბუნდოვანება მაინც რჩება.

თუ კურიერი მხოლოდ კომპანიის მიერ მიწოდებულ ინფორმაციას ეყრდნობა, უჩნდება შეგრძნება, რომ შეუძლია იმუშაოს ისე, როგორც უნდა, თუმცა, როგორც დავინახეთ, ალგორითმი ასეთ ავტონომიას არ უზრუნველყოფს.

მიუხედავად იმისა, რომ მშრომელებს ესმით ალგორითმის ზოგადი წესები — როგორ ენიჭებათ დავალებები, როგორ განისაზღვრება ტარიფი ან რატომ შეიძლება მათი დეაქტივაცია — ხშირად არიან გაურკვეველ მდგომარეობაში. ეგზავნებათ შეუსაბამო შეკვეთები, მუშაობენ ტარიფით, რომელიც წინასწარ არ იყო განსაზღვრული, ან აპლიკაციაზე წვდომა ეზღუდებათ ისე, რომ მათთვის შეცნობადი წინაპირობა არ დამდგარა. მშრომელები მუდმივად ცდილობენ ალგორითმის ლოგიკის ამოცნობას, რადგან ცვლილებების შესახებ მათ არავინ აწვდის ინფორმაციას. გიორგი გვიყვება:

„ერთხელ წვიმაში მთელი დღე ვიმუშავე და დღის ბოლოს დამბლოკეს. ისეთი ქანცგანწყვეტილი ვიყავი, ადამიანს არ ვგავდი. და მაინც დამბლოკეს ისე, რომ მიზეზიც არ ვიცოდი“.

კურიერები ამბობენ, რომ თუ ამ პრობლემის თაობაზე კურიერის მხარდაჭერის გუნდს უკავშირდებიან (ე.წ. საფორთს), იღებენ პასუხს, რომ გადაწყვეტილება ალგორითმმა მიიღო. აპლიკაციასთან წვდომის შეზღუდვა მხოლოდ მაშინ არის კურიერისთვის ნათელი, თუ ამის მიზეზი მომხმარებლის ცუდი შეფასებაა. გლოვერების გამოცდილებით ეს ძალიან იშვიათად ხდება. კურიერები ამბობენ, რომ ბლოკის მოსახსნელად ოფისში მისვლა და განცხადება იყო საჭირო, თუმცა პროცედურები ამ დროს ზუსტად არ არის განწერილი და სხვადასხვა შემთხვევაში ბლოკის მოხსნას სხვადასხვა დრო სჭირდება.

კურიერები სრულ ინფორმაციას ვერ იღებენ რესტორანთან მოსაცდელი დროის თაობაზე. შეკვეთის მოლოდინში გაწეული დრო კურიერისთვის იმ დღეს ნაკლებ შესრულებულ შეკვეთას ნიშნავს, შესაბამისად - ნაკლებ შემოსავალს.

კურიერებმა ისიც ახსენეს, რომ რაღაც დროს აპლიკაციები მშრომელის მიერ დაფარულ საჭაერო მანძილს ითვლიდნენ, რაც ბევრად ნაკლები იყო, ვიდრე კურიერის მიერ რეალურად გავლილი მანძილი. მაგალითად, ინტერვიუში არჩილი გვიყვება:

„მთანმინდიდან არავის უნდოდა შეკვეთების აღება, იმიტომ, რომ ალგორითმი 2-3 საჰარეო კილომეტრს დათვლიდა ცენტრიდან მთანმინდამდე. ამასობაში, კურიერს 12-13 კილომეტრი უნდა ევლო“.

კურიერები ამბობენ, რომ, ზოგადად, მანძილის დათვლასთან დაკავშირებული პრობლემები ორივე პლატფორმაზე ხშირია. ასევე ახსენეს, რომ პროგრამა არასწორ მიმართულებებს აჩვენებს და ხშირად, კურიერებს საგზაო წესების დარღვევაც უწევთ. თუმცა, ასეთ დროს თუ კურიერი მიიჩნევს, რომ ალგორითმმა გავლილი მანძილი არასწორად დათვალა და ამის თაობაზე მენეჯმენტს უკავშირდება, როგორც წესი, კომპანია ადეკვატურად რეაგირებს და რეალურად დაფარულ მანძილს ანაზღაურებს.

გარდა ალგორითმისა, კურიერები ჩივიან მენეჯმენტის დამოკიდებულებაზეც. ამ საკითხზე საუბრის დროს, განურჩევლად კომპანიისა, თითოეული რესპონდენტისგან მოვისმინეთ ერთი და იგივე ფრაზა -

„ისინი ჩვენ ადამიანებად არ გვთვლიან“.

კურიერებისთვის საკმარისი არაა, თუ რა სახითა და ოდენობით იღებენ ინფორმაციას. კიდევ უფრო მეტად ის უცრუებთ იმედს, რომ როდესაც წუხილის საგანს მენეჯმენტს უზიარებენ, ხშირად პრობლემა მაინც მოუგვარებელი რჩება. ყველა გამოკითხული კურიერი კომპანიასთან საკომუნიკაციოდ ელექტრონულ ფოსტას იყენებდა, თუმცა აღნიშნავდნენ, რომ ძალიან დიდი ძალისხმევა სჭირდებოდათ მოსაგვარებელი საკითხის თაობაზე სრულფასოვანი ინფორმაციის მისაღებად:

„გვიგზავნიან იმეილს, მაგრამ იქ მოცემული ინფორმაცია მხოლოდ შაბლონია“.

ჩანს, რომ შრომის პროცესში ალგორითმთან ურთიერთობისას წარმოქმნილ პრობლემებს მენეჯმენტი ეფექტიანად ვერ აგვარებს და კურიერები მართო, ან ერთმანეთის იმედად რჩებიან.



03 პრეკარული შრომა

პრეკარულობის განხილვისას, მნიშვნელოვანია განვიხილოთ მოქნილობის კომპონენტი, როგორც პლატფორმული შრომის ერთ-ერთი მახასიათებელი, რომელიც, თავის მხრივ, პრეკარული შრომის პირობების შექმნაში დიდ როლს ასრულებს. პლატფორმული შრომა თეორიულად მოიცავს დავალებების, სივრცისა და დროის მიმართ მოქნილობას — ანუ სამუშაო პროცესში მშრომელისთვის მანევრირების საშუალებას - აირჩიოს რაზე, სად და როდის იმუშავეს (Dunn, Munoz, and Jarrahi 2023; Kahancová, Meszmann, and Sedláková 2020).

დროთა განმავლობაში გამოჩნდა, რომ მოქნილობა, რომელსაც კომპანიები მშრომელების მოსაზიდად ხაზს უსვამენ ხოლმე, არათუ უპირატესობა, არამედ ინდუსტრიის ის მახასიათებელია, რომელიც ხშირად მშრომელების უფლებებისა და მათი კეთილდღეობის შესაზღუდად ქმნის სივრცეს (Tan et al. 2021).

პრეკარულობის ცალსახა განმარტება არ არსებობს. მიიჩნევა, რომ შრომა პრეკარულია, თუ მშრომელი იმ ძირითადი გარანტიებით ვერ სარგებლობს, რითაც კლასიკური დასაქმების შემთხვევაში ისარგებლებდა. პრეკარულია შრომა, როცა დასაქმება არასტაბილურია, ე.ი. მშრომელმა იცის, რომ ახლო მომავალში, შესაძლოა სამსახური აღარ ჰქონდეს. გარდა ამისა, მისთვის არ არსებობს მხარდაჭერის მექანიზმები, რაც სამუშაო ადგილზე უფლებების შეზღუდვისას უნდა ამოქმედდეს. საბოლოოდ კი ვიღებთ მოწყვლად მშრომელს, რომელიც არასტაბილური სამსახურისა და ცუდი პირობების მსხვერპლია (Olsthoorn 2014).

საქართველოში რთულია რომელიმე სექტორის პრეკარულობაზე ხაზგასმა, რადგან მთლიანად შრომის ბაზარია პრეკარული და მშრომელი - სუსტი. დასაქმება მყარ სოციალურ გარანტიებთან არ ასოცირდება. მაღალია არაფორმალური შრომის წილი, ცოტაა კარგი სამუშაო ადგილი - ღირსეული ანაზღაურებით, შრომითი პირობებითა და სოციალური სარგებლით. მშრომელს არც სამუშაო ადგილის გარეთ აქვს სოციალური დაცვის მყარი ბადე, ამიტომ უმუშევრობა ყველასთვის

დიდი რისკია (საქართველოს პროგრესული ფორუმი 2025). მხედველობიდან არ უნდა გამოგვრჩეს ისიც, რომ ამ ყველაფერთან ერთად, მოსახლეობის უმეტესობა კაბალური საბანკო სესხებით სარგებლობს (პლატფორმა “კომენტარი” 2024). თუმცა პლატფორმული შრომა კიდევ უფრო დაუცველი და ნაკლები გარანტიის მქონეა. ყველა კურიერმა ახსენა, რომ ორივე პლატფორმაზე აქვთ ანგარიში, რადგან თუ ერთგან დაიბლოკება, დღე რომ არ გაუცდეს, მეორე აპლიკაციაზე იმუშავებს.

მშრომელს სხვადასხვა მიზეზის გამო შეიძლება შეეზღუდოს აპლიკაციაზე წვდომა, ხშირად კურიერებისთვის ეს მიზეზები ბუნდოვანია.

პლატფორმის მხრიდან ცალმხრივად ანაზღაურების დადგენა და კონტრაქტის ცვლილება მშრომელებისთვის პრობლემაა. პირველი გაფიცვაც სწორედ ამ საფუძვლით დაიწყო. კურიერები „ძველი ტარიფის“ დაბრუნებას ითხოვდნენ, რადგან ყველა აღნიშნავდა, რომ ანაზღაურება დროთა განმავლობაში უფრო და უფრო გაუარესდა.

კურიერები ამბობენ, რომ ნორმალური ანაზღაურებისთვის დღეში 12-13 საათი უწევთ მუშაობა. ხანგრძლივ სამუშაო საათებს ხელს უწყობს რესტორნებთან ლოდინის დიდი დროც.

როდესაც 2023 წელს ინტერვიუები მიმდინარეობდა, კურიერებმა ახსენეს, რომ კომპანიებმა უცხოელების დასაქმება დაიწყეს - ძირითადად დაბალშემოსავლიანი ქვეყნების მოქალაქეების, რომლებიც, ქართველებისგან განსხვავებით, დაბალ ანაზღაურებაზე თანახმა იყვნენ და არც სამუშაო პირობებზე ჰქონდათ პროტესტი. დღეს საქართველოში პლატფორმულ ეკონომიკაში, უფრო მეტად -

საქმლის მიტანის პლატფორმებზე - შესამჩნევად არის გაზრდილი უცხოელი კურიერების რიცხვი, რაც კომპანიის მიზანმიმართული პოლიტიკაა, რომ ანაზღაურება და სამუშაო პირობები მინიმუმზე დატოვოს.

არჩილი ინტერვიუსთვის ამერიკის შეერთებული შტატებიდან ჩაგვერთო. ის ამბობდა, რომ საქართველოში კურიერის ანაზღაურებით ცხოვ-

რებას და ოჯახის რჩენას ვეღარ ახერხებდა. აშშ-შიც პლატფორმულ შრომაში იყო ჩართული, თუმცა მისთვის პირობები ბევრად უკეთესი იყო, ვიდრე საქართველოში - „აქ გისმენენ და ადამიანად გთვლიან“.

კურიერების შრომა სახიფათოცაა. ყველა რესპონდენტმა ისაუბრა, მთელი დღის განმავლობაში გამონაბოლქვის სუნთქვით გამოწვეულ პრობლემებზე, ცუდ ამინდში მუშაობის გამო ჯანმრთელობასთან დაკავშირებულ შესაძლო გრძელვადიან საფრთხეებზე.

კურიერები ამბობდნენ, რომ არამხოლოდ ავტოსაგზაო შემთხვევის, ზოგადად ჯანმრთელობის დაზღვევა იყო მნიშვნელოვანი. „გლოვო“ მართლაც სთავაზობდა ჯანმრთელობის და ავტოსაგზაო შემთხვევის დაზღვევას, ჯანმრთელობის მდგომარეობის გამო დეკრეტულ შვებულებას, თუმცა როდესაც კურიერებს დაზღვევის დეტალები ვკითხეთ, მათ არ იცოდნენ ზუსტი პირობები. გიორგიმ გვითხრა, რომ ერთხელ სცადა პირობების გარკვევა, როცა მსუბუქი ავტოსაგზაო შემთხვევა მოუვიდა, თუმცა პროცედურები იმდენად ჩახლართული იყო, რომ დაზღვევის გამოყენება ვერ შეძლო. ეს სხვებმაც დაადასტურეს. კურიერებმა მძევაშვილთან ერთად გაიხსენეს კიდევ ერთი კურიერის შემთხვევა, რომელსაც ავტოსაგზაო შემთხვევის გამო 10,000 ლარის ანაზღაურება სჭირდებოდა მკურნალობისთვის, ყველა დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენის შემდეგ კი სადაზღვევო კომპანიამ 9 ლარი აუნაზღაურა.

კურიერების სამართლებრივი სტატუსი დღემდე არ რეგულირდება. კურიერთა აღქმის მიუხედავად, რომ კომპანიისთვის მუშაობენ, პლატფორმები მათ დამოუკიდებელ კონტრაქტორებს ან პარტნიორებს უწოდებენ. მას შემდეგ, რაც კურიერებმა გაფიცვისა და პროტესტის ფორმებს მიმართეს, სასამართლოში სარჩელი შეიტანეს და სახალხო დამცველს მიმართეს სტატუსის თაობაზე, კომპანიებმა დანერგეს პრაქტიკა - კურიერებს ეხმარებოდნენ მიკრო ან მცირე მეწარმედ რეგისტრაციაში, ასეთ შემთხვევაში საშემოსავლო გადასახადი 20%-დან 1 ან 0%-მდე მცირდებოდა. თუ დასავლეთის ქვეყნებში კურიერების მოძრაობის მთავარი მოთხოვნა სწორედ სტატუსი იყო, ქართველი კურიერები ამბობენ, რომ დასაქმებულის სტატუსი მათთვის მხოლოდ გაზრდილ საგადასახადო ტვირთთან ასოცირდება და არავითარი უპირატესობა მათთვის მას არ ექნება.

კოვიდ-19-ის პირველი ტალღის შემდეგ, როდესაც „ლოკდაუნი“ მოიხსნა, დაიწყო კურიერების ფართომასშტაბიანი საპროტესტო მოძრაობა. რესპონდენტები ამბობენ, რომ მაშინ პროტესტის მთავარი მიზეზი გაუარესებული სამუშაო პირობები გახდა. „გლოვოსა“ და „ვოლტზე“ კომპანიების ცალმხრივი გადაწყვეტილების შედეგად, ანაზღაურება მცირდებოდა, საბონუსე სისტემა გაუარესდა, ჯანმრთელობის დაზღვევა ხელმისაწვდომი არ იყო. პანდემიის შემდეგ კურიერების მოთხოვნა არათუ გაუმჯობესებული სამუშაო პირობები, არამედ „ძველ პირობებზე“ დაბრუნება იყო.

2021 წელს, საჭმლის მიტანის პლატფორმების ასზე მეტმა კურიერმა უარი განაცხადა სამუშაოს შესრულებაზე. კურიერები, მათ შორის, ითხოვდნენ არასათანადო ტარიფების, საბონუსე და დაზღვევის სისტემის ცვლილებას, უფრო ბუსტად, ძველ სისტემაზე დაბრუნებას, რომელიც უკეთესი შემოსავლის გამომუშავების შესაძლებლობას იძლეოდა. მათი თქმით, კომპანიებმა მიტანის ტარიფები შეამცირეს. პროტესტის მონაწილეები ამბობდნენ, რომ კომპანიასთან გამართული მოლაპარაკებები უშედეგო იყო, ამ პროცესის მიმდინარეობისას კი 50-მდე კურიერს შეეზღუდა აპლიკაციებზე წვდომა (პუბლიკა, 2021). რამდენიმე თვის შემდეგ, როდესაც კომპანიამ და კურიერებმა შეთანხმებას მიაღწიეს, „დაბლოკილ“ კურიერებს აპლიკაციაზე წვდომა აღუდგათ. მოგვიანებით, 2021 წლის ბოლოს, „გლოვომ“ განაცხადა, რომ შრომის ახალ სტანდარტს ამკვიდრებდა - რაც მოიცავდა ახალ, საათობრივ ტარიფებს, დაზღვევის უკეთეს პაკეტს, უსაფრთხოების რეგულაციებს, სწავლებას (პუბლიკა, 2021).

პოლიტიკის არარსებობის პირობებში, კურიერების პროტესტი გაგრძელდა. 2023 წლის დასაწყისში „ვოლტის“ 200-ზე მეტმა კურიერმა ხანგრძლივი პროტესტი დაიწყო. მათი მოთხოვნები ძველისგან არ განსხვავდებოდა - ითხოვდნენ ანაზღაურების გაზრდას, ჯანმრთელობის დაზღვევას, გავლილი მანძილის სწორად დათვლას, და ამ ყველაფრისთვის, კოლექტიური მოლაპარაკების გამართვას (Publika, 2023). ამ

შემთხვევაშიც, პროტესტის მონაწილე კურიერებს აპლიკაციის გამოყენების უფლება შეეზღუდათ. მალევე კომპანიამ გამოაქვეყნა ბლოგი, რომელშიც ამტკიცებდა, რომ კომპანიას კურიერების მიმართ ვალდებულებები არ გააჩნდა, რადგან ისინი არა დასაქმებულები, არამედ დამოუკიდებელი კონტრაქტორები იყვნენ და აღნიშნავდა, რომ მშრომელები ამ სტატუსით კმაყოფილები იყვნენ (Wolt Georgia, 2023).

ამ პროტესტის მიმდინარეობის დროს, დაზღვევის საკითხზე კურიერების განსაკუთრებული ფოკუსირება „ვოლტის“ ერთ-ერთი კურიერის, ლევან მძევაშვილის მდგომარეობით იყო განპირობებული. ინტერვიუს დროს, არჩილმაც, ნინომაც და გიორგიმაც ახსენეს მისი ისტორია. 27 წლის ლევან მძევაშვილი სამი შვილის მამა იყო, რომელსაც 2022 წელს, სამუშაოს შესრულების დროს ავტოსაგზაო ავარია შეემთხვა, მიიღო თავის ქალის, ხერხემლის, გულის მძიმე დაზიანებები და კვლავ კომაში იყო. რესპონდენტებმა ინტერვიუში ახსენეს, რომ მძევაშვილის ოჯახმა ყველაფერი გაყიდა სამედიცინო ხარჯების დასაფარად. კომპანია „ალდაგი“ ანაზღაურებაზე უარს აცხადებდა იმ მიზეზით, რომ ოჯახმა საჭირო დოკუმენტაცია ვერ წარადგინა (ნეტგაზეთი, 2023). კურიერებმა საყოველთაო კამპანია დაიწყეს, რათა ოჯახს მკურნალობის ხარჯების ანაზღაურებაში დახმარებოდნენ. საბოლოოდ, „ალდაგმა“ 70,000 ლარი აანაზღაურა, თუმცა მკურნალობის ხარჯები ბევრად მაღალი იყო. ოჯახი აცხადებდა, რომ „ალდაგისგან“ მეტს არაფერს ითხოვდნენ და უკვე ელოდნენ „ვოლტის“ პოზიციას. 2023 წელს გამოქვეყნებულ განცხადებაში, „ვოლტი“ ყურადღებას ამახვილებდა მძევაშვილის საქმეზე და ამბობდა, რომ კომპანიას არავითარი ვალდებულება არ გააჩნდა კურიერის მიმართ (Wolt Georgia, 2023).

ამ კვლევის ფარგლებში ჩატარებული ინტერვიუების მიმდინარეობის დროს, რესპონდენტები კომპანიების მხრიდან უყურადღებობას უსვამდნენ ხაზს. ხშირად მეორდებოდა ფრაზები

„არ გვისმენენ“, „არ აინტერესებთ“, „ადამიანებად არ გვთვლიან“.

კურიერები ამბობდნენ, რომ პროტესტს სამუდამოდ ვერ გააგრძელებდნენ, რადგან ყველა მათგანს ჰყავდა ოჯახი და ჰქონდა ფინანსური ვალდებულებები ბანკში, რაც მუშაობის გაგრძელებას აუცილებელს ხდიდა.

ამგვარი წინააღმდეგობის მოძრაობა კიდევ უფრო საინტერესო იმითაც არის, რომ გიგ-მშრომელების დაორგანიზება და მოლაპარაკებებში ძლიერი პოზიციის შექმნა მეტ სირთულეს უკავშირდება (Wood et al. 2018. Anwar and Graham 2020). საქართველოში ჩანს, რომ პროტესტის ორგანიზებაში დიდი როლი ონლაინ ჯგუფებმა და რესტორნებთან შეკრების წერტილებმა შეასრულა (Abuladze 2024). გიორგიმ ინტერვიუში აღნიშნა, რომ სწორედ ესაა ადგილი, სადაც კურიერები ერთმანეთს ემოციებს უზიარებენ, ნინომ და არჩილმაც ხაზი გაუსვეს, რომ კურიერების ყველა საპროტესტო მოძრაობა ჯერ რესტორნებთან შეკრების წერტილებში მომნიშვნა და ორგანიზება მხოლოდ შემდეგ გადავიდა ონლაინ ჯგუფებში.

კურიერების თქმით, პროტესტი მათი სამოქალაქო ვალდებულებაცაა, თუმცა მნიშვნელოვნად აფერხებთ ფინანსური სირთულეები და საბანკო ვალდებულებები.

საქართველოში პლატფორმულ შრომაში, მეტწილად, სხვადასხვა პროფესიისა და განათლების მქონე ახალგაზრდები არიან ჩართულები. ინდუსტრიაში მათი გადმოსვლა სხვაგან არსებული მიუღებელი სამუშაო პირობებითა და ცუდი ანაზღაურებით არის განპირობებული. მამოტივირებული ფაქტორებია, მათ შორის, შედარებით უკეთესი ანაზღაურება და პირდაპირი ზედამხედველობის არარსებობა.

კომპანიები პლატფორმული შრომის მთავარ განმკარგავად ალგორითმს ასახელებენ, თუმცა კურიერების გამოცდილება აჩვენებს, რომ ალგორითმით მართვა და ინფორმაციის ასიმეტრია მაინც მენეჯმენტის პასუხისმგებლობაა, ამიტომ განცდა, რომ არსებობს მენეჯერი, რომელიც საქმიანობას აკონტროლებს, არსად ქრება.

კურიერები განიცდიან მნიშვნელოვან ინფორმაციულ ასიმეტრიას, როგორც ალგორითმის ფუნქციონირებასთან, ისე სხვა მნიშვნელოვან პირობებთან დაკავშირებით. კომპანიები შრომის არსებითი პირობების თაობაზე ცალმხრივ გადანყვეტილებას იღებენ, რაზეც მშრომელს პოსტ ფაქტუმ ეცნობება. კურიერებს არ აქვთ განცდა, რომ კომპანია მათ უსმენს და მათ ნუხილს, რჩევას თუ ჩივილს ითვალისწინებს ოპერაციების მართვის დროს.

საქართველოში პლატფორმული შრომა პრეკარულია. კურიერები დაუცველები არიან ანაზღაურების თვალსაზრისით, არ გააჩნიათ სოციალური გარანტიები, მაშინ როცა, თბილისის სატრანსპორტო მდგომარეობის გათვალისწინებით, მათი საქმიანობა მაღალი საფრთხის შემცველია. ხშირია ავტოსაგზაო შემთხვევები. ამ შრომის ხასიათიდან გამომდინარე, ხანგრძლივ პერსპექტივაში ჯანმრთელობის სერიოზული რისკები ჩნდება, რაც გამომწვეულია მუდმივად გამონაბოლქვის სუნთქვითა და რთულ კლიმატურ პირობებში მუშაობით.

საქართველოში კურიერები ითხოვენ ღირსეულ სამუშაო პირობებს და არა დასაქმებულის სტატუსს, რადგან ეს სტატუსი მათთვის მხოლოდ მძიმე საგადასახადო ტვირთია, რომელსაც თან არ ახლავს ადეკვატური სოციალური გარანტიები და რაც მთავარია, მისაღები შრომითი პირობები.

ზოგადი ტენდენცია კი ასეთია: მშრომელების დასუსტება სხვადასხვა სექტორში სხვადასხვა გზით ხდება. ინდუსტრიული შრომითი ურთიერთობების გაინდივიდუალურების პროცესი მშრომელების კოლექტიური მოძრაობის ჩამოყალიბებას ართულებს. შესაბამისად, რთულდება სასურველი შრომითი პირობების მოთხოვნაც და მშრომელი მონყვლად, სუსტ მდგომარეობაში რჩება მულტინაციონალურ, მრავალმილიარდიან კომპანიებთან პირისპირ.

ბიბლიოგრაფია:

ლიტერატურა:

Abuladze, Anri. 2024. “Delivering Resistance: Exploring Mobilisation and Collective Actions of Food Delivery Couriers in Georgia.” Master’s Thesis.

De Stefano, Valerio. 2015. ‘The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdsourcing, and Labor Protection in the Gig-Economy’. *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3): 471–504.

— — —. 2016. ‘Introduction: Crowdsourcing, the Gig-Economy and the Law’. SSRN Scholarly Paper. Rochester, NY. <https://papers.ssrn.com/abstract=2767383>.

Dunn, Michael, Isabel Munoz, and Mohammad Hossein Jarrahi. 2023. ‘Dynamics of Flexible Work and Digital Platforms: Task and Spatial Flexibility in the Platform Economy’. *Digital Business* 3 (1): 100052. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100052>.

‘Fairwork Annual Report 2023: State of the Global Platform Economy’. 2023. The Fairwork Project. <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-annual-report-2023-state-of-the-global-platform-economy/>.

Gandini, Alessandro. 2019. ‘Labour Process Theory and the Gig Economy’. *Human Relations* 72 (6): 1039–56. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>.

Goods, Caleb, Alex Veen, and Tom Barratt. 2019. “Is Your Gig Any Good?” Analysing Job Quality in the Australian Platform-Based Food-Delivery Sector’. *Journal of Industrial Relations* 61 (4): 502–27. <https://doi.org/10.1177/0022185618817069>.

Griesbach, Kathleen, Adam Reich, Luke Elliott-Negri, and Ruth Milkman. 2019. ‘Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work’. *Socius* 5 (January): 2378023119870041. <https://doi.org/10.1177/2378023119870041>.

Kahancová, Marta, Tibor T. Meszmann, and Mária Sedláková. 2020. 'Precarization via Digitalization? Work Arrangements in the On-Demand Platform Economy in Hungary and Slovakia'. *Frontiers in Sociology* 5 (February). <https://doi.org/10.3389/fsoc.2020.00003>.

Kellogg, Katherine C., Melissa A. Valentine, and Angéle Christin. 2020. 'Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control'. *Academy of Management Annals* 14 (1): 366–410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>.

Min Kyung Lee, Daniel Kusbit, Evan Metsky, and Laura Dabbish. 2015. 'Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers'. In *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1603–12. Seoul Republic of Korea: ACM. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>.

Olsthoorn, Martin. 2014. 'Measuring Precarious Employment: A Proposal for Two Indicators of Precarious Employment Based on Set-Theory and Tested with Dutch Labor Market-Data'. *Social Indicators Research* 119 (1): 421–41. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0480-y>.

Rani, Uma, and Marianne Furrer. 2021. 'Digital Labour Platforms and New Forms of Flexible Work in Developing Countries: Algorithmic Management of Work and Workers'. *Competition & Change* 25 (2): 212–36. <https://doi.org/10.1177/1024529420905187>.

Rosenblat, Alex, and Luke Stark. 2016. 'Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers'. *International Journal of Communication* 10 (0): 27.

Rubery, Jill, Damian Grimshaw, Arjan Keizer, and Mathew Johnson. 2018. 'Challenges and Contradictions in the "Normalising" of Precarious Work'. *Work, Employment and Society* 32 (3): 509–27. <https://doi.org/10.1177/0950017017751790>.

Stewart, Andrew, and Jim Stanford. 2017. 'Regulating Work in the Gig Economy: What Are the Options?' *The Economic and Labour Relations Review* 28 (3): 420–37. <https://doi.org/10.1177/1035304617722461>.

Tan, Zhi Ming, Nikita Aggarwal, Josh Cowls, Jessica Morley, Mariarosaria Taddeo, and Luciano Floridi. 2021. 'The Ethical Debate about the Gig Economy: A Review and Critical Analysis'. *Technology in Society* 65 (May):101594. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101594>.

Veen, Alex, Tom Barratt, and Caleb Goods. 2020. 'Platform-Capital's "App-Etite" for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia'. *Work, Employment and Society* 34 (3): 388–406. <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>.

Won, Jongho, Daeho Lee, and Junmin Lee. 2023. 'Understanding Experiences of Food-Delivery-Platform Workers under Algorithmic Management Using Topic Modeling'. *Technological Forecasting and Social Change* 190 (May):122369. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122369>.

Wood, Alex J. n.d. 'JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology 2021/07'.

Wood, Alex J., Mark Graham, Vili Lehdonvirta, and Isis Hjorth. 2018. 'Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy' 33 (1). <https://doi.org/10.1177/0950017018785>.

პლატფორმა „კომენტარი“. 2024. „ვალი საქართველოს მოსახლეობაში.“ თბილისი.

საქართველოს პროგრესული ფორუმი. 2025. მშრომელთა ძალის ანგარიში 2024. თბილისი: საქართველოს პროგრესული ფორუმი.

ინტერნეტ წყარო:

ნეტგაზეთი 2023. „ავარიის გამო კომაში მყოფი „ვოლტის“ კურიერის ცოლი მკურნალობის სრულ ანაზღაურებას ითხოვს“. NETGAZETI.ge. 2023. <https://netgazeti.ge/life/660425/>.

პუბლიკა. 2021a. „გლოვო სოციალური უფლებების ახალ სტანდარტს აწესებს“. პუბლიკა (blog). 28 October 2021. <https://publika.ge/glovo-socialuri-uflebebis-akhal-standarts-adgens-proehti-kurierebistvis-pirvelad-saqartveloshi-daiwyeba/>.

პუბლიკა. 2021b. “მონებივით გვამუშავენ” - გლოვოს კურიერების პროტესტი. პუბლიკა (blog). 29 იანვარი 2021. <https://publika.ge/gvamushavebenise-rogorc-monebs-glovos-kurierebis-aqcia/>.

პუბლიკა. 2023a. “Wolt couriers’ protest - demanding pay raise“. 5 თებერვალი, 2023. <https://publika.ge/wolt-is-kurierebi/>.

პუბლიკა. 2023b. “Wolt responds to the couriers’ protest“. 30 March 2023. <https://publika.ge/wolt-kurierebis-protestze-ganckhadebas-avrcelebs/>.

Wolt Georgia. 2023. “კითხვა-პასუხი“. Wolt Blog (blog). 29 March 2023. <https://blog.wolt.com/geo/2023/03/29/%e1%83%99%e1%83%98%e1%83%97%e1%83%ae%e1%83%95%e1%83%90-%e1%83%9e%e1%83%90%e1%83%a1%e1%83%a3%e1%83%ae%e1%83%98/>.

აუდიოვიზუალური წყარო:

რადიო „თავისუფლება“, +/- 21: ღამის კურიერი“, 2021
<https://www.youtube.com/watch?v=MNRI6M89op0&t=93s>

