



התבטאות עובדים כנגד עוולות בפלטפורמות עבודה מקוונות



גל אסטרייכר-זינגר

ליאור זלמנסון

יותם ליאל

ברית הדר

ד"ר ברית הדר היא חברת סגל בבית הספר ברוך איבציר לפסיכולוגיה באוניברסיטת רייכמן. בעלת תואר ראשון בפסיכולוגיה ופילוסופיה, ותואר שני ושלישי בפסיכולוגיה מאוניברסיטת תל אביב. השלימה את לימודי הפוסט-דוקטורט באוניברסיטת פרינסטון כעמיתה מטעם קרן פולברייט. מחקרה בוחנים כיצד היררכיה חברתית משפיעה על ההתנהגות והביצועים הקוגניטיביים של אנשים.

יותם ליאל הוא דוקטורנט בפקולטה לניהול ע"ש קולר באוניברסיטת תל אביב. בעל תואר ראשון בכלכלה ופילוסופיה ותואר שני בניהול מערכות מידע, שניהם מאוניברסיטת תל אביב. תחומי המחקר שלו כוללים אינטראקציית אדם-בינה מלאכותית, והתנהגות משתמשים בסביבות דיגיטליות.

ד"ר ליאור זלמנסון הוא חבר סגל בכיר בפקולטה לניהול ע"ש קולר באוניברסיטת תל אביב בתחום ניהול טכנולוגיה ומערכות מידע. מחקריו עוסקים במעורבות ובמחויבות של משתמשים בסביבות דיגיטליות, במודלים עסקיים של אתרי תוכן, באינטראקציית אדם-בינה מלאכותית ובעתיד העבודה. מחקריו זכו למענקים כגון ERC, GIF, מלגת פולברייט, מלגת פרס דן דוד ועוד. קיבל פרסים כגון ה-Young Scholar Award מטעם ISS-INFORMS, ה-Early Career Award של אגודת חוקרי מערכות המידע וה-Young Scholar Award מטעם ISS-INFORMS, ונבחר לאחד מבין 40 המרצים הטובים בעולם מתחת לגיל 40 במנהל עסקים מטעם Quants and Poets. מחקריו צוטטו בהרחבה בתקשורת הבין-לאומית במקומות כגון Wall Street Journal, MIT Technology Review, PBS ועוד.

פרופ' גל אסטרייכר-זינגר היא חברת סגל וסגנית הדקאן למחקר בפקולטה לניהול ע"ש קולר באוניברסיטת תל אביב, ומופקדת על קתדרת מקסיקו למערכות מידע. סיימה את לימודי הדוקטורט באוניברסיטת ניו-יורק ובעלת תארים במשפטים ובהנדסה מאוניברסיטת תל אביב ומהאוניברסיטה העברית בירושלים. מחקרה מתמקד במודלים עסקיים במסחר אלקטרוני ובאתרי מדיה, בפלטפורמות דיגיטליות ובהתנהגות צרכנים, ברשתות חברתיות וברשתות מוצרים, בביג דאטה ובמימון המונים. מחקרה פורסמו בכתבי עת מובילים במערכות מידע ובשיווק וזכו בפרסים רבים, לרבות מענק ERC מהאיחוד האירופי. כיהנה במשך שש שנים כעורכת ראשית בכתב העת MIS Quarterly.

תקציר

התבטאות נגד עוולות היא חיונית לשיפור הארגון ולמניעת מגוון תוצאות שליליות, החל מהטיות חברתיות ואפליה ועד להפרות אתיות חמורות ואירועים שעלולים להיות קטסטרופליים. המחקר שלנו מתמקד בהתנהגות זו בקרב עובדים בפלטפורמות עבודה מקוונות. פלטפורמות אלו מציעות גישה קלה ותנאי עבודה נמישים תוך טיפוח כוח עבודה מגוון, אך חוסר ברגולציה מותיר את העובדים חשופים לניצול. המחקר שלנו, שכלל 831 עובדים, מצביע על מגמה מדאגה: כ-75% מהם חווים יחס לא הוגן באופן קבוע, אך רובם אינם מתבטאים נגד עוולות אלו. תובנות המחקר שופכות אור על המניעים המובילים את העובדים להתבטא או לשתוק, ויש להן השלכות על תכנון ועיצוב פלטפורמות אלו. בנוסף, הממצאים בעלי חשיבות עבור אקדמאים המשתמשים בפלטפורמות אלו לצורך מיקור חוץ של עבודה וערכת מחקרים, ומדגישים את הצורך בשיקולים אתיים בעיצוב הפלטפורמות ובמתודולוגיות מחקר אקדמיות.

1. מבוא

חשוב בהגנה על העובדים מפני ניצול על ידי מבקשי השירות, ולהיפך – הגנה על מבקשי השירות מניצול בידי העובדים.

2. יחסי כוח במקומות עבודה והחשיבות של קולו של העובד

במאמר זה אנו בוחנים את המידה שבה חוויי פלטפורמה יחס לא הוגן וניצול, ועד כמה הם משמיעים את קולם ומתבטאים כנגד מקרים אלו. מבחינה תיאורטית, אנחנו מנתחים את התנהגות העובדים מנקודת המבט של יחסי כוח, מושג הלקוח מהפסיכולוגיה החברתית (Galinsky, Rucker, & Magee, 2015). כוח מוגדר כשליטה א-סימטרית על משאבים בעלי ערך, המעניקה לאנשים את היכולת להשפיע על ההתנהגות או התוצרים שלהם ושל אחרים. יחסי כוח א-סימטריים הם מצב שבו לאדם אחד יש שליטה גדולה יותר על המשאבים או על התוצרים של ישות אחרת מאשר לישות זו כלפיו. ההגדרה נובעת ממידת השליטה שיש לאדם על משאבים אובייקטיביים. למשל, אם לעובדת בחברה יש את הסמכות להחליט מי יקודם ומי יפוטר, יש לה כוח על העובדים האלו. חשוב לציין כי שליטה זו במשאבים מלווה בתחושת כוח פסיכולוגית (Anderson, John, & Keltner, 2012; Keltner, Gruenfeld, & Anderson, 2003).

2.1 השמעת קולו של העובד

התבטאות והבעת דעה מול הגורם האחראי כאשר מתרחש אי-צדק היא התנהגות חשובה בכל ארגון או סביבת עבודה,

בשנים האחרונות הפכה כלכלת הפלטפורמה (gig-economy) לחלק בלתי נפרד מהכלכלה ושוק העבודה המודרניים. על פי הערכות עדכניות, היקף השוק של כלכלת הפלטפורמה בארה"ב לבדה מגיע לכטריליון דולרים (Sheidlower & Jacob, 2023). סקר שערך מכון Pew בשנת 2021 מצא כי 16% מהאמריקאים הרוויחו כסף לפחות פעם אחת במסגרת של פלטפורמת עבודה מקוונת (Gelles-Watnick, 2021). הצפי הוא שעד לשנת 2027 קרוב ל-40% מהאוכלוסייה בארה"ב תיקח חלק בכלכלת הפלטפורמה (Sheidlower & Jacob, 2023).

עליית מודל הפלטפורמות יצרה מעמד חדש של עובדים – עובדי פלטפורמה (gig-workers) – שעובדים עבור הפלטפורמה אולם אינם מועסקים על ידה באופן רשמי. מצד אחד, עובדים אלו נהנים מעצמאות יחסית בבחירת היקף העבודה, זמני העבודה ומיקומה. מצד שני, הם אינם זכאים להטבות המוענקות לעובדים מן המניין, ואחריות הפלטפורמות כלפיהם וכלפי רווחתם היא פעמים רבות מינימלית או שאינה קיימת כלל.

במקרים רבים, כמו במקרה שבו נתמקד במחקר זה, הפלטפורמה משמשת כמתווכת בין עובדים המציעים שירותים מסוימים לבין מבקשי שירות. על אף שבמקרים אלו הפלטפורמה היא לכאורה גורם ניטרלי שתפקידו לקשר בין הצדדים, להחלטות הנוגעות לעיצוב הפלטפורמה ולרגולציה הפנימית שלה יש השפעה קריטית על יחסי הכוחות בין הצדדים ועל רווחת העובדים. כמו כן, לפלטפורמה יש תפקיד

והן ממצבות את עצמן כספקיות טכנולוגיה ולא כמעסיקים (Chen & Horton, 2016).

פלטפורמות אלו מציעות יתרונות הן למעסיקים והן לעובדים. עבור מעסיקים, הפלטפורמות מפחיתות עלויות גיוס, תחזוקה והסדרי הפסקת עבודה על ידי הוזלה דרסטית של עלויות כניסה ויציאה של עובדים. העובדים בפלטפורמות זוכים לאוטונומיה רבה בנוגע למתי, היכן וממי הם מקבלים משימות (Kuhn and Maleki, 2017). האפשרות להישאר אנונימיים ולעבוד מרחוק בשעות גמישות תורמת להגברת הגיוון של העובדים ומעניקה הזדמנות שווה לעובדים שאינם יכולים להצטרף לכוח העבודה בדרך אחרת (Wood, et al., 2019). מנגד, פלטפורמות העבודה המקוונות מעלות חששות אתיים חמורים (Bederson & Quinn, 2011; Benson, Sojourner, & Umyarov, 2020). היעדר רגולציה ונוהלי הגנה שגרתיים על העובדים הופכים את העובדים בפלטפורמות אלו לפגיעים במיוחד לניצול ולאופורטוניזם (Fieseler, Bucher, & Hoffmann, 2019).

ישנם היבטים רבים שבהם פגיעות העובדים נובעת ישירות מחוסר איזון בשליטה המבנית במשאבים בין מבקשי השירות לעובדים. תכונה חשובה שמשותפת לכל פלטפורמות מיקור החוץ המקוונות היא מערכת דירוג שבאמצעותה העובדים מוערכים על פני מדים שונים ומקבלים ציון, שלאחר מכן משולב במערכת ניהול אלגוריתמית שמקצה את המשימות לעומת זאת, ברוב הפלטפורמות (למשל, MTurk, Prolific או MicroWorker) אין אפשרות לדרג את מבקשי השירות א-סימטריה זו היא דוגמה לחוסר איזון כוחות מבני בעל השלכות קשות על העובדים. במחקר חשוב שערכו Benson ועמיתיו (2020), הם מצאו שכאשר שיטת הדירוג הופכת לסימטרית (כלומר העובדים יכולים לדרג את מבקשי השירות ולהיפך), היא מטיבה הן עם המעסיקים שיכולים לפעול מהר יותר תוך שמירה על איכות התוצר, והן עם העובדים שמרוויחים שכר גבוה יותר.

חוסר איזון מבני קריטי נוסף הוא א-סימטריה במידע שמספקת הפלטפורמה לכל אחד מהצדדים (McInnis, et al., 2016). בעוד שלמבקשי השירות יש גישה מועדפת למידע על העובדים, כגון מידע על ביצועי עבר, מידע דמוגרפי ואפשרות (בהתאם לאישור העובד) לגשת למידע האישי שלהם במדיה החברתית. העובדים, מנגד, מקבלים מידע מוגבל בלבד על המוניטין וההיסטוריה של מבקשי השירות בפלטפורמה. בנוסף, מבקשי השירות ב-MTurk יכולים להגדיר את השכר עבור ביצוע

זוהי הדרך הבסיסית והיעילה ביותר להתנגד למצבים שאינם הוגנים או לעוולות (Dyne & LePine, 1998). התבטאות מו יכולה הייתה למנוע כמה מהתאונות הנוראיות ביותר בעולם (למשל, אסון מעברת החלל צ'לנג'ר) והתנהגויות בלתי הולמות כמו הטרדה מינית בעבודה והתעמרות. השלכות אפשריות של אי-התבטאות נגד עוולות כוללות גם חיוזק של פרקטיקות מזיקות, הטיות חברתיות, אפליה והנצחה של התנהגות ארגונית לא אתית.

מחקרים קודמים זיהו בעיה חמורה: עובדים נמנעים מלהתבטא לנוכח עוולות במקום העבודה. דיבור והתבטאות הם התנהגות חיונית בכל ארגון. זהו אופן הביטוי והתקשורת של רעיונות, חששות ודעות הקשורים לעבודה מול אלו שיכולים לפעול בהתאם. טענה כמעט מובנת מאליה היא שהדרך הבסיסית והיעילה ביותר להתנגד למצב לא הוגן או לעוולה היא להביע התנגדות לכך בפני האחראים. עם זאת, עשרות שנות מחקר במדעי החברה חשפו חסמים פסיכולוגיים המעכבים עובדים מלהתבטא מול עוולות: הצדקה של מערכות חברתיות, רציונליזציה לסטטוס-קוו, ונטייה חזקה להימנעות מלקיחת סיכונים (Jost & Banaji, 1994; Tversky & Kahneman, 1992).

2.2 חוסר האיזון ביחסי הכוח בפלטפורמות עבודה מקוונות

המחקר שלנו מתמקד בהתבטאות של עובדים מול אי צדק בפלטפורמות מיקור חוץ מקוונות, ובפרט באמזון מאניקל טורק (MTurk), פלטפורמת מיקור ההמונים המקוונת של אמזון, הנחשבת לאחת הפלטפורמות הגדולות והפופולריות ביותר.

פלטפורמות מיקור חוץ מקוונות הן אתרי אינטרנט המספקים את האמצעים הטכנולוגיים לחיבור בין מעסיקים (מבקשי שירות) למועסקים (עובדים) לשם משימות קצרות מועד. המעסיקים יכולים להיות צרכנים או חברות שזקוקות לשירות מסוים (כגון בדיקות שמישות, סקרים או תמלול טקסט). העובדים הם אנשים מכל רחבי העולם המבצעים מטלות קבלנים עצמאיים. למרות שהפלטפורמות אחראיות על גיוס העובדים, בחירתם ושימורם, אין להן אחריות משפטית והן אינן נחשבות למעסיקים. רוב פלטפורמות מיקור החוץ המקוונות אינן עוסקות בפיתרון סכסוכים הקשורים לעבודה בין מבקשי השירות לעובדים,

מוצאים את עצמם בשוק תחרותי ופוגעני. לכן יש חשיבות רבה בזיהוי גורמים בעיצוב הפלטפורמה וגורמים סביבתיים נוספים שעשויים לעודד עובדי פלטפורמה להשמיע את קולם ואת תלונותיהם בהתמודדות עם יחס לא הוגן או לא צודק.

במאמר זה אנו בוחנים את אופי ההתבטאויות של עובדים ב-MTurk כנגד אי-הוגנות בפלטפורמה באמצעות סדרה של מחקרים וניסויים. אנחנו מתחילים בסקירה של סוגי אי הצדק שבהם נתקלים עובדי MTurk, ובוחנים באמצעות שני ניסויים עד כמה העובדים מתבטאים מול סוגי אי-צדק אלו. לאחר מכן אנחנו ממפים את החששות המונעים מעובדים להתבטא כאשר הם בוחרים שלא לעשות זאת, ומסיימים בדיון על השלכות, על הצעות לתכנון ועיצוב של פלטפורמות, ועל כיווני מחקר עתידיים.

3. מחקרים

3.1 שכיחות התופעות של חוסר הוגנות ועוולות שמהן סובלים עובדי פלטפורמה

בשלב הראשון של המחקר אנו מבססים את קיומה של הבעיה ומעריכים את גודלה. לשם כך ערכנו שני סקרים למיפוי סוגים שונים של חוסר הוגנות שבהם נתקלים עובדי פלטפורמה ב-MTurk ואת נטייתם לדבר על כך.

בסקר הראשון 96 עובדי MTurk בארה"ב (ניל ממוצע = 36.2, 40% נשים) נשאלו תחילה אם מבקש השירות התייחס אליהם אי פעם באופן בלתי הוגן לדעתם (תשובת כן/לא). אלו שהשיבו בחיוב התבקשו להיזכר במצב כזה ולתאר אותו (שאלה פתוחה). אלו שענו שלא נתקלו בעוולות התבקשו לכתוב על נושא אחר, ולא כללנו את הטקסטים שלהם בנייתוח.

ניתוח הטקסטים העלה שישה סוגים של אירועי עוולות הקשורים לעבודה: (1) דחייה בלתי הוגנת – מבקש השירות דחה את העבודה שביצע העובד מסיבות לא הוגנות או ללא כל הסבר. (2) מבקשי השירות אינם מגיבים להודעות העובדים. (3) מבקשי השירות מפרסמים הערכות זמן לא מדויקות עבור משימות. (4) מבקשי השירות מפרסמים תיאורים לא מדויקים של המשימות. (5) בעיות טכניות שמונעות מהעובדים להשלים את משימתם (ולקבל תשלום עבור הזמן שהקדישו). (6) מבקשי

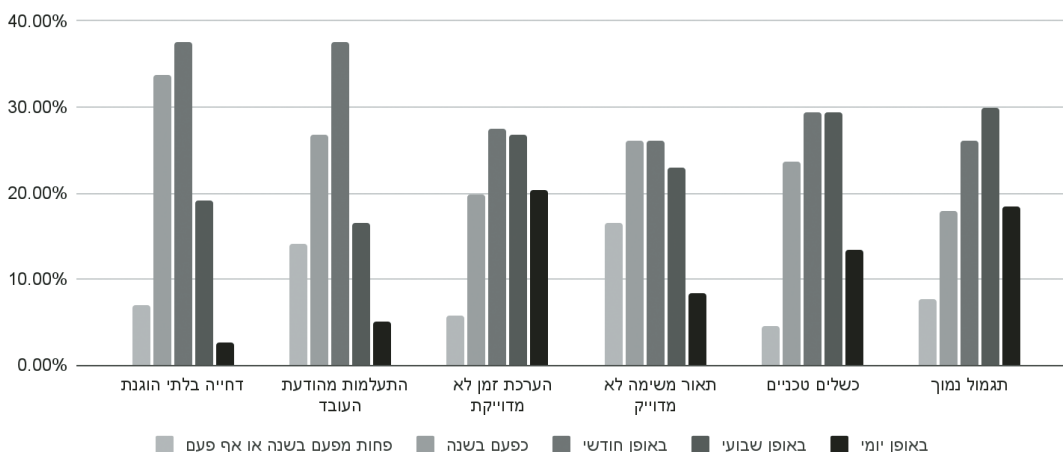
המשימה, ללא כל התחשבות או המלצות בנוגע לשכר הוגן או למגבלות של שכר מינימום. יתרה מזאת, מחקרים קודמים זיהו כי דחייה של העבודה לאחר סיומה היא סיכון משמעותי ליחס לא הוגן שעומו מתמודדים עובדי פלטפורמה (McInnis et al., 2016). על פי הסכם ההשתתפות של MTurk, מבקשי השירות זכאים לדחות את תוצר העבודה אם הוא לא עולה בקנה אחד עם ציפיותיהם מבלי לספק נימוק ספציפי ותוך שמירה על זכויות הקניין של העבודה שנדחתה. MTurk נוקטת מדיניות של אי-התערבות בסכסוכי עבודה ואינה מספקת כלים לטיפול ביחס לא הוגן מצד מבקשי שירות זדוניים. עיצוב הפלטפורמה בדרך זו יוצר חוסר איזון מובנה ביחסי הכוח שבו מבקשי השירות אינם נושאים באחריות על מעשיהם, בעוד שהעובדים נושאים בסיכון של דחיית עבודתם שמובילה לאובדן של זמן וכסף ואף לפגיעה במוניטין שלהם בפלטפורמה וברווחיהם העתידיים.

והחשוב ביותר, המדיניות והעיצוב של חלק מפלטפורמות העבודה המקוונות אינם מספקים ערוץ או משאב בסיסי שבאמצעותם העובדים יכולים להתלונן על מבקש השירות או לבקש יישוב של סכסוכי עבודה. למרות שהעובדים יכולים ליצור קשר עם מבקשי השירות לשם בירור מחלוקות באמצעות הפלטפורמה, למבקשי השירות אין כל מחויבות חוקית להגיב (Iranian & Silberman, 2013). מנגנון כזה שבו חסר קולם של העובדים, מקטין את יכולתם לשלוט בתוצאה במקרה של יחס לא הוגן מצד מבקש שירות אופורטוניסט.

החוסר במנגנון שידרג את המעסיקים בתוך הפלטפורמות, הוביל לפתרונות חיצוניים דוגמת אתרים המאפשרים לעובדי MTurk לשתף מידע ולדרג את המעסיקים בפלטפורמה על בסיס מספר פרמטרים כגון הוגנות התשלום, מהירות התגובה, ורמת התקשורת שלהם (Iranian & Silberman, 2013). פתרונות חיצוניים אלו יכולים לסייע לעובדים לבחור מעסיקים בצורה טובה יותר ואף להביע את דעתם באשר לחוסר ההוגנות של מעסיקים נצלניים, אולם הם אינם מחייבים את המעסיקים בתגובה כלשהי ואינם משפיעים באופן ישיר על יכולתם של המעסיקים להמשיך לפעול בפלטפורמה. בנוסף, עובדים רבים, ובמיוחד אלו הפחות מנוסים, אינם מודעים לקיומם של פתרונות אלו ולא עושים בהם שימוש (Kaplan et al., 2018).

שילוב זה מוביל למצב שבו חלק מהחברים המוחלשים ביותר בחברה מחפשים מלט בפלטפורמות עבודה מקוונות, אך

תרשים 1: התדירות שבה עובדים נתקלים בסוגי עוולות שונים



קורה, ו-27% נוספים דיווחו שהם מתבטאים רוב הזמן. הנטייה הכי פחותה של העובדים היא להתבטא נגד תיאור לא מדויק של משימות – 34% לא יתבטאו על כך אף פעם, ורק 15% דיווחו כי הם מתבטאים בכל פעם שזה מתרחש (ראו תרשים 2).

3.2 נטיית עובדים להתבטא – עדות מניסוי שדה

על מנת לאמת את דיווחי העובדים בסקר על תדירות ההתבטאות, ערכנו ניסוי שדה בהשתתפות 217 עובדי MTurk תושבי ארה"ב (גיל ממוצע = 38.5, 44% נשים). מטרת הניסוי הייתה לדמות אירוע של יחס לא הוגן כלפי העובדים, ולבחון כמה עובדים מתבטאים בפועל כנגד האירוע. בעקבות תוצאות הסקר שלנו, וכן של מחקרים קודמים שמצאו כי עובדים רואים בדחיית העבודה שלהם כסיכון האולטימטיבי בפלטפורמה (McInnis et al., 2016), מחקר השדה דימה תרחיש שבו עובדים עומדים בפני סיכון של דחיית עבודתם שלא כדון, ללא אשמה מצידם, בפרט עקב תקלה טכנית שמנעה מהם להשלים את המשימה בהצלחה. העובדים שהשתתפו במחקר מילאו סקר שכותרתו "חוויות יומיומיות בעבודה", וענו על פריטים המתארים את הניסיון והחוויות שלהם ב-MTurk. תמורת תשלום של 0.3 דולר. העובדים קיבלו אזהרה מפורשת: "כדי להשלים את המשימה, אנא הקפידו להכניס את קוד ההשלמה לתיבה שבעמוד הבא" (זהו נוהל נהוג בפלטפורמה שנועד לוודא שהעובד אכן השלים את המשימה) אולם בעמוד

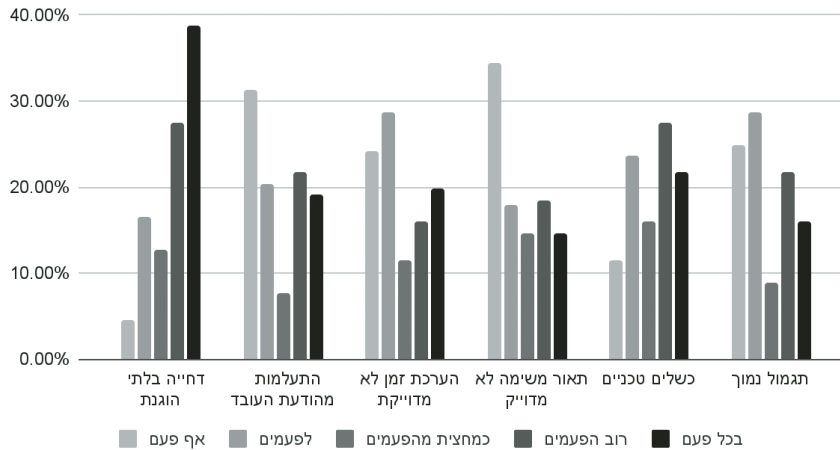
השירות מפרסמים משימות עם תגמול נמוך באופן לא הוגן (שאינו תואם את העבודה).

לאחר מכן ערכנו סקר נוסף על מדגם של 157 עובדי MTurk (גיל ממוצע = 36.3, 36% נשים), שבו השתמשנו בקטגוריות העוולות שנמצאו לעיל כדי לבדוק מהי התדירות שבה עובדים נתקלו ביחס לא הוגן בפלטפורמה, ומה הסיכוי שהם יתבטאו בתגובה לכל סוג של אי הוגנות. העובדים בסקר זה ענו תחילה על שאלות בנוגע לתדירות שבה נתקלו בכל אחד מששת סוגי העוולות בסולם של 5 נקודות הנע בין 1 (על בסיס יומי) ל-5 (פחות מפעם בשנה או אף פעם) (שאלה לדוגמה, "עבודתך נדחתה מסיבות שלדעתך אינן הוגנות"). לאחר מכן הם דיווחו על התדירות שבה הם התבטאו בכל סוג של תקרית לא הוגנת שבה נתקלו – בסולם של 5 נקודות הנע בין 1 (בכל פעם) ל-5 (אף פעם) (לדוגמה: "כשמרחש האירוע, האם אתה בדרך כלל כותב על כך למבקש השירות?").

תוצאות הסקר מראות כי כ-36% מהעובדים נתקלים באופן יומי לפחות בסוג אחד של עוולה. 39% נוספים סובלים מעוולות מדי שבוע, 20% אחת לחודש, ורק 5% פעם בשנה או אף פעם לא. התפלגות השכיחות שבה עובדים נתקלים בכל סוג של עוולה מוצגת בתרשים 1.

בנוגע להתבטאות נגד העוולות, התוצאות מראות שהסבירות הגבוהה ביותר של עובדים להתבטא היא נגד דחייה לא הוגנת של עבודתם – 39% דיווחו שהם מתבטאים בכל פעם שזה

תרשים 2: נטיית עובדים להתבטא נגד סוגי עוולות שונים



3.3 מדוע עובדים אינם מתבטאים כנגד חוסר הוגנות?

התוצאות שלנו עד כה מראות שעובדי MTurk אכן נתקלים בהתנהגות לא הוגנת מצד מבקשי העבודה בפלטפורמה, אך אינם ממהרים להתבטא כנגדה. בשלב הבא בדקנו מה מונע מהעובדים להתבטא.

על מנת לבחון שאלה זו ערכנו סקר נוסף בהשתתפות 150 עובדי MTurk תושבי ארה"ב (גיל ממוצע = 38.1, 59% נשים). הסקר נועד למפות את החששות המונעים מהעובדים להתבטא. העובדים התבקשו להיזכר באירוע לא הוגן שבו נתקלו ב-MTurk ולא להתבטאו נגדו, ולציין את הסיבות שמנעו מהם להתבטא נגד האירוע הלא הוגן. משימה ראשונית זו נועדה לעודד את העובדים לחשוב על אירוע ספציפי. מייד לאחר משימת הכתיבה התבקשו העובדים לבחור את כל התשובות הנכונות מבחינתם לשאלה: "מדוע החלטת לא להתבטא כאשר נתקלת בחוסר הוגנות ב-MTurk?". רשימת התשובות האפשריות שניתנה לעובדים התבססה הן על מחקרים קודמים (Lee, et al., 2016; Kuhn & Maleki, 2017; McInnis et al., 2015) והן על התכתביות שנאספו מפורומים של עובדי MTurk ב-Reddit. אפשרויות התשובה היו: "זה רק סכום כסף קטן", "חששתי שהעבודה תידחה", "חששתי להיחסם", "חששתי שמבקש השירות לא יענה", "לא הייתי בטוח אם הבעיה אצלי או אצל מבקש השירות", "חששתי שזה ישפיע על הדירוג שלי", "חששתי שזה ישפיע

הבא לא הופיעה כל תיבה מתאימה, וב-36 השעות שלאחר מכן מדדנו את מספר התלונות שהתקבלו. במהלך הזמן הזה העובדים לא קיבלו תשלום. לאחר 36 שעות יצרנו קשר עם העובדים ושילמנו להם את מלוא הסכום, ללא קשר להאם התבטאו או לא.

מבין כל המשתתפים שהשלימו את הסקר, התלוננו רק 22% (באמצעות שליחת מייל דרך ממשק MTurk). ממצא בולט הוא כי 7% מהעובדים שהשלימו את הסקר החזירו את העבודה מבלי להגיש אותה בפלטפורמה כעבודה שהושלמה. ייתכן שהחזרת העבודה היא אסטרטגיה של עובדים למנוע דחייה לא הוגנת על סמך היעדר קודד ההשלמה בעבודה שהושלמה. עובדים שהחזירו את עבודתם ויתרו למעשה מראש על שכרם במקום להסתכן בדחייה של עבודתם, דחייה שעלולה להשפיע על הדירוג שלהם בפלטפורמה.

כדי לבדוק את חוסן הממצאים (Robustness) והאם יש קשר בין שיעור המתלוננים לבין סכום התשלום על העבודה, שחזרנו את המחקר עם שכר גבוה יותר של 0.6 דולר בניסוי נוסף בהשתתפות 211 עובדים תושבי ארה"ב (גיל ממוצע = 38.1, 45% נשים). גם במחקר הזה מצאנו כי רק 23% מהעובדים התלוננו, ו-6% החזירו את העבודה מבלי להגיש תוך ויתור על התשלום.

טבלה 1. הסיבות שבגינן עובדים נמנעים מלהתבטא מול חוסר הוגנות

פריט	שיעור העונים
חשבתי שמבקש השירות לא יענה לי	58%
מדובר רק בסכום כסף קטן	47%
חששתי שזה ישפיע על הדירוג שלי	21%
חששתי מדחייה של העבודה שלי	20%
חששתי שיחסמו אותי	19%
לא הייתי בטוח אם הבעיה אצלי או אצל מבקש השירות	15%
חששתי שזה ישפיע על איכות היצע העבודה בפיד שלי	14%

נמוך מאוד לפחות פעם בשבוע, ואחוז דומה (47%) ציינו כי הם נמנעו מלהתבטא מפני שהתשלום אינו מצדיק את המאמץ.

כפי שהצענו, עובדים עשויים להימנע מלהתבטא בשל חוסר האיזון במאזן הכוחות בין מבקשי השירות לעובדים, המעניק למבקשי השירות (בהשוואה לעובדים) שליטה רבה יותר על משאבים והחלטות. למשל, מבקשי שירות יכולים לשלול שכר מהעובדים, אך עובדים אינם יכולים למשוך חזרה את תוצר העבודה שלהם. ואכן, מחקרים מראים שהיעדר כוח בסביבת העבודה מעכב את ההתבטאות (Morrison, See, & Pan, 2015).

לממצאים אלו יש השלכות הן לגבי העיצוב והתכנון של פלטפורמות מיקור החוץ המקוונות והן עבור אלו המשתמשים בפלטפורמה להעסקת עובדים. אם אנו מעוניינים לעודד את העובדים להתבטא יותר, החששות שהם הביעו מדגישים שעלינו לוודא כי: א) הם מרגישים שקולם נשמע. ב) הם מרגישים בטוחים לעשות זאת. ג) יש להם דרך פשוטה ומהירה להגיב ולהתלונן במידת הצורך.

על בסיס ממצאים אלו אנו מציעים כמה שיטות פוטנציאליות לעידוד ההתבטאות של עובדי פלטפורמה בכלל, ובפלטפורמות מיקור חוץ מקוונות בפרט. תכנון הפלטפורמה צריך להבטיח שקיימים מספיק ערוצי תקשורת, ושמבקשי שירות יקבלו תזכורות על הזדעקות שהם לא ענו עליהן, וייענשו אם הם אינם מטפלים בתלונות של עובדים. נוסף על כך, הכנסה של מערכת דירוג של מבקשי השירות יכולה להניע אותם לשפר את תנאי העבודה שהם מציעים לעובדים ולהפחית את חוסר

על איכות היצע העבודה בפיד שלי, ו-"סיבה אחרת". לבסוף סיפקו העובדים פריטים על עבודתם ב-MTurk ומידע דמוגרפי.

התוצאות חשפו כמה נקודות חשובות הנוגעות לחששות העובדים להתבטא, כפי שמוצג בטבלה 1. ראשית, מצאנו שההתבטאות קשורה באופן הדוק לחוסר איזון הכוחות בין העובדים למבקשי השירות. רוב העובדים דיווחו שהם חוששים מתגובת מבקשי השירות (או מהיעדרה), ורבים חוששים מההשלכות השליליות שעלולות להיות להתבטאות. כצפוי, 47% ציינו גם את סכומי הכסף הקטנים כסיבה לחוסר ההתבטאות שלהם. עם זאת, במחקר השדה ראינו ששינוי בתשלום לא שינה את התנהגות ההתבטאות (אם כי 0.6 דולר עדיין יכול להיחשב כ"סכום קטן").

4. דיון ומסקנות

המחקר שלנו מראה כי עובדי פלטפורמות עבודה מקוונות סובלים באופן קבוע מאי-צדק ויחס לא הוגן מצד מבקשי השירות, ולעיתים קרובות חוששים לדבר על כך. על פי התוצאות שלנו, יותר מ-75% מהעובדים בפלטפורמת MTurk מדווחים על קבלת יחס לא הוגן ממבקשי השירות לפחות אחת לשבוע. רוב העובדים (58%) מציינים שהם אינם מתבטאים נגד אי-צדק מפני שהם משערים שמבקשי השירות יתעלמו מהם, וחלק ניכר מהעובדים חושש להיענש בידי מבקשי השירות (כ-20%) או בידי הפלטפורמה עצמה והאלגוריתם האחראי על היצע העבודה שלהם (14%). יתרה מזאת, כמעט מחצית מהעובדים (48%) דיווחו שהם מבצעים משימות תמורת שכר

עושים שימוש נרחב בפלטפורמות אלו לביצוע ניסויים וסקרים (Aguinis, Villamor, & Ramani, 2021). לדוגמה, מחקר מצא שיותר מ-98% מעובדי הפלטפורמה ב-MTurk מבצעים באופן קבוע סקרים אקדמיים, יותר מכל קטגוריה אחרת של עבודה המבוצעת בפלטפורמה (Deng, Joshi, & Galliers, 2016). לפיכך, חוקרים רבים מעודדים באופן עקיף סביבת עבודה שעלולה להגביר עוולות ואי-צדק חברתי.

לסיכום, ממצאי מחקר זה שופכים אור על דרך ייחודית שבאמצעותה מונצח אי השוויון החברתי. מודל כלכלת הפלטפורמה והמעבר למערכת עבודה מקוונת, על אף יתרונותיו הרבים ובראשם הנמישות לעובדים, חושף גם אתגרים משמעותיים בכל הנוגע לשמירה על זכויות העובדים והבטחת יחס הוגן. הבנת המניעים והחששות של העובדים היא צעד ראשון וחשוב בדרך לשיפור המצב. פלטפורמות עבודה מקוונות, כמו MTurk, יכולות להיות כלים לשינוי חיובי אם יאמצו נהלים ושיטות שיאפשרו לעובדים להשמיע את קולם בבטחה וביעילות. מחקרים עתידיים יכולים לבחון כיצד שינויים בעיצוב הפלטפורמות עשויים להפחית את אי הסימטריה במאזן הכוחות ולעודד התבטאות של עובדים.

galos@tau.ac.il

פרופ' גל אסטריכר-זינגר

האיזון בכוח בין העובדים למבקשי השירות. אמזון עשתה צעד ראשון בכיוון בשנת 2019, כאשר סיפקה לעובדים מידע על כמות הפעילות הקודמת של מבקשי השירות ושיעור העבודות שאישרו, אך נראה שמאמץ מינימלי זה לא הספיק. חשוב לציין שלפי מצב הדברים הנוכחי, הדירוג של העובדים תלוי בהחלטות של מבקשי השירות, אך לעובדים אין כל השפעה על דירוג מבקשי השירות.

השינויים המוצעים אינם משרתים את טובת העובדים בלבד, אלא גם בעלי פוטנציאל לתרומה משמעותית להצלחת הפלטפורמות עצמן. דאגה לעובדים וליכולתם להתבטא תתרום לשיפור המוניטין והאמינות של הפלטפורמה בקרב העובדים, ותסייע במשיכת עובדים חדשים ובשימור עובדים איכותיים בפלטפורמה לאורך זמן. בנוסף, תהליך המאפשר דירוג וסינון מעסיקים נצלנים ומעניש מעסיקים לא אתיים, יתרום לביטחון העובדים והעובדות, יגביר את מחויבותם לאיכות העבודה, ואף יתרום לשביעות הרצון הכללית של מבקשי השירות. יחד, שינויים אלו יאפשרו לפלטפורמה להתחרות בצורה טובה יותר משני צידי השוק, הן בגיוס ושימור עובדים איכותיים, והן בגיוס ושימור מעסיקים הוגנים. הגברת יכולת ההתבטאות של עובדי הפלטפורמה צריכה להעסיק את האקדמיה לא רק מנקודת המבט המחקרית, אלא גם מכיוון שחוקרים במדעי החברה

- Aguinis, H., Villamor, I., & Ramani, R. S. (2021). MTurk Research: Review and Recommendations. *Journal of Management*, 47, 823–837.
- Anderson, C., John, O. P., & Keltner, D. (2012). The Personal Sense of Power. *Journal of Personality*, 80, 313–344.
- Bederson, B. B., & Quinn, A. J. (2011). Web workers unite! Addressing challenges of online laborers. *Proceedings of the 2011 Annual Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems – CHI EA '11*, 97. Vancouver, BC, Canada: ACM Press.
- Benson, A., Sojourner, A., & Umyarov, A. (2020). Can Reputation Discipline the Gig Economy? Experimental Evidence from an Online Labor Market. *Management Science*, 66, 1802–1825.
- Chen, D. L., & Horton, J. J. (2016). Research Note—Are Online Labor Markets Spot Markets for Tasks? A Field Experiment on the Behavioral Response to Wage Cuts. *Information Systems Research*, 27, 403–423.
- Deng, X. (Nancy), Joshi, K. D., & Galliers, R. D. (2016). The Duality of Empowerment and Marginalization in Microtask Crowdsourcing. *MIS Quarterly*, 40, 279–302.
- Fieseler, C., Bucher, E., & Hoffmann, C. P. (2019). Unfairness by Design? The Perceived Fairness of Digital Labor on Crowdfunding Platforms. *Journal of Business Ethics*, 156, 987–1005.
- Galinsky, A. D., Rucker, D. D., & Magee, J. C. (2015). Power: Past findings, present considerations, and future directions. In M. Mikulincer, P. R. Shaver, J. A. Simpson, & J. F. Dovidio (Eds.), *APA handbook of personality and social psychology, Volume 3: Interpersonal relations*. (pp. 421–460). Washington: American Psychological Association.
- Gelles-Watnick, M. A., Colleen McClain, Michelle Faverio and Risa. (2021, December 8). The State of Gig Work in 2021. Retrieved May 19, 2024, from Pew Research Center website: <https://www.pewresearch.org/internet/2021/12/08/the-state-of-gig-work-in-2021/>
- Irani, L. C., & Silberman, M. S. (2013). Turkopticon: Interrupting worker invisibility in amazon mechanical turk. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 611–620. Paris France: ACM.
- Jost, J. T., & Banaji, M. R. (1994). The role of stereotyping in system-justification and the production of false consciousness. *British Journal of Social Psychology*, 33, 1–27.
- Keltner, D., Gruenfeld, D. H., & Anderson, C. (2003). Power, approach, and inhibition. *Psychological Review*, 110, 265–284.
- Kuhn, K. M., & Maleki, A. (2017). Micro-entrepreneurs, Dependent Contractors, and Instaserfs: Understanding Online Labor Platform Workforces. *Academy of Management Perspectives*, 31, 183–200.

- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015). Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1603–1612. Seoul Republic of Korea: ACM.
- McInnis, B., Cosley, D., Nam, C., & Leshed, G. (2016). Taking a HIT: Designing around Rejection, Mistrust, Risk, and Workers' Experiences in Amazon Mechanical Turk. *Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2271–2282. San Jose California USA: ACM.
- Morrison, E. W., See, K. E., & Pan, C. (2015). An Approach-Inhibition Model of Employee Silence: The Joint Effects of Personal Sense of Power and Target Openness. *Personnel Psychology*, 68, 547–580.
- Sheidlower, N., & Jacob, Z. (2023). Gig work is getting less profitable. Retrieved May 19, 2024, from Business Insider website: <https://www.businessinsider.com/how-make-money-gig-worker-uber-lyft-doordash-delivery-driver-2023-12>
- Tangirala, S., & Ramanujam, R. (2008). Employee Silence on Critical Work Issues: The Cross Level Effects of Procedural Justice Climate. *Personnel Psychology*, 61, 37–68.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1992). Advances in prospect theory: Cumulative representation of uncertainty. *Journal of Risk and Uncertainty*, 5, 297–323.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity. *Academy of Management Journal*, 41, 108–119.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33, 56–75.