

1. 들어가며

- 인류의 경제적 능력은 늘었으나 (케인스 전망과는 달리) 사람들은 경제적 걱정 없이 높은 삶의 질을 즐기지 못함. 이러한 이유에 대한 답을 찾기 이전에, 플랫폼이 인간의 일을 어떻게 바꾸었느냐는 질문에 대한 답을 먼저 찾고자 함

2. 기술과 일 : 지난 과정에 대한 짧은 소개

- 농업혁명(사회의 시작) - 산업혁명(표준화, 기계화, 집단화, 자본통제) - 컴퓨터의 등장(정신노동 지배층과 육체노동 피지배층의 구분) - 4차 산업혁명(물질과 정보, 온라인과 오프라인의 경계를 넘나들 가능성을 제시 : 플랫폼은 디지털 전환의 선두에서 일의 변화를 가속화)

3. 플랫폼의 등장과 일에 대한 영향 (플랫폼 예: 구글, 애플, 페이스북, 우버, 바이두 등)

- 플랫폼이 일에 미치는 영향과 첨단기술이 일에 미치는 영향을 구분해야 함. 플랫폼이 매개하는 일의 대부분은 첨단 기술이 아직 대체하지 않았거나 대체된 후 새롭게 생긴 일들이기 때문
- 플랫폼이 일의 조건과 수요, 공급에 미치는 영향
 - 일의 수요자 및 공급자간 시·공간적 정보 접근과 조건에 맞는 거래상대의 탐색에 용이
 - 분업과 협업의 용이성 증가, 분산된 다수/대중의 힘을 활용의 용이성 증가, 일의 내용이나 숙련 수준에 따른 선택 범위 확장
 - 일의 방식과 요구사항에 대한 수요자의 통제가능성 증가. 평가를 통한 평판 형성에 용이하여 통제 반영이 가능케 함

4. 플랫폼은 일의 시·공간적 경계를 없애는가?

- 플랫폼은 글로벌하게 확장가능하지만 노동은 그렇지 못함. 플랫폼이 일의 시·공간적 경계를 넘어서 중개와 조율을 할 수도 있지만 그렇지 못할 경우도 있음.
 - 세계경제포럼의 2020년 보고서 <플랫폼 일의 약속 The Promise of Platform Work>에서 플랫폼 노동을 장소 제약성에 따라 구분함. ([참고이미지](#))
- 일이나 서비스를 오프라인에서 직접 수요자에게 전달해야하는 경우, 플랫폼 노동은 장소의 제약 속에서 이루어짐. 이 경우 인구가 밀집된 도심 지역에서는 플랫폼을 통한 일의 매개가 활발하지만, 인구가 밀집되지 않은 지역에서는 그렇지 못함(예:배민)

5. 플랫폼은 일하는 사람에게 선택의 폭을 넓히는가?

- 플랫폼이 제공하는 일자리(일거리)는 양은 많으나 질적으로는 선호되는 일자리가 적음. 단순한 일이 많고, 전업보다 보조적이거나 부수적인 일로 여겨짐
- 글로벌하게 보면 지역에 따라 일자리나 일거리로부터 차별이나 배제를 당하는 경우가 많이 보고됨(특히 비서구권). 온라인 글로벌 플랫폼에서 일을 얻더라도 교섭력 부족으로 인해 낮은 임금이나 불리한 조건을 감수해야 하는 경우가 많음. 그 결과 지역별로 온라인 노동의 시급차이가 상당함. ⇒ 지역별로 일하는 사람들의 선택권에 큰 차이가 있음을 보여줌
- 지역별로 이루어지는 장소기반 플랫폼 일에서도 일하는 사람의 선택권은 상당한 제약이 존재. (일정시간 안에 응답, 요청의 수락을 의무화하는 등. 배달라이더 예)
- ⇒ 즉, 플랫폼에서도 여전히 자신의 배경에 따라 선택권이 차등적으로 주어짐

6. 플랫폼은 일하는 사람을 더 편하고 자유롭게 해주는가?

- ‘일상적으로 통제가 이루어지는 조직’인 직장에서 벗어날 수 있다는 점은 장점

- 그러나 플랫폼을 통해 계약을 맺고 일하는 사람들이 실제로는 고용된 노동자인데 이들의 지위를 독립적 계약자로 간주하여 법과 제도에 따라 보장된 보호를 받지 못함
- 법적 지위 외에도 다음 세 가지 요인으로 플랫폼은 일의 강도를 높이고 자율성을 제약하고 있음
 - 1) 일하는 사람과 그 일을 수요하거나 소비하는 사람의 '시간 경험'이 서로 다름 → 이동의 속도, 일처리 속도, 의사결정 속도 등 - 서비스의 실시간화, 과거 조직의 업무처리 과정에서의 시간적 완충이 허용되지 않게 됨
 - 2) 일하는 과정에서 플랫폼의 알고리즘이 일하는 사람들의 정보에 대한 접근을 제한하거나 반대로 일방적으로 지시 → 일하는 사람들의 자율성에 제약
 - 3) 플랫폼이 일의 과정과 내용을 기록하며 일을 의뢰한 사람이 만족도를 평가 → 소비자, 수요자의 편익과 만족은 증가했으나 통제와 성과평과로 인해 경력에 치명적 영향을 받는 이들은 더 큰 불확실성과 불안을 안게 됨

7. 플랫폼이 일을 더 좋게 만들려면 무엇을 해야 하는가?

- 1) 다양성과 참여 기회 : 일부 플랫폼, 특히 글로벌 마이크로태스크 플랫폼에서의 참여기회에 대한 차별과 배제가 사라져야 함
- 2) 유연성과 선택 기회 : 플랫폼에 등록해서 일을 찾는 이들이 자신의 상황과 필요에 따라 자유롭게 일을 선택할 수 있도록 변화해야 함
- 3) 보수와 근로조건의 정당한 기준 : 일과 서비스의 수요자와 공급자가 서로를 평가하고 그 결과를 향후 다른 이용자들이 참고할 수 있도록 변화해야 함 (예.우버)
- 4) 안전과 보호의 노력 : 개인화시키는 위험은 사회적 문제. 플랫폼이 보다 사회적 책임을 지는 방향으로 변화가 필요
- 5) 자료와 개인정보 보호 : 정보와 데이터에 대한 플랫폼과 개인들간의 비대칭적 관계의 비대칭성을 축소
- 6) 학습과 발전 가능성 : 현재 플랫폼에서는 단순, 비숙련 일자리가 많음. 플랫폼에서 사회와 기술의 빠른 변화에 맞춰 개인이 학습과 훈련을 쌓고 활동적이고 역량 있는 삶을 살 수 있도록 지원할 수 있어야 함