



## سکوهای فعالیت مجازی و اقتصاد اشتراک گذاری: چالش‌ها و نویدها برای کارکنان گیگ

حسین حسینی\*

### چکیده

هدف این مقاله تحلیل دیدگاه‌ها و تجربیات کارکنان گیگ در بخش اقتصاد اشتراک‌گذاری در زیست‌بوم سکوهای فعالیت مجازی ایران است. به عبارت دیگر، این مقاله قصد دارد تا نویدها و مخاطراتی را که اشتغال برای یک سکوی مجازی درخواست سفر برخط در ایران -اسنپ- دارد مطالعه کند. توسعه فزاینده سکوهای فعالیت مجازی که در قالب اقتصاد اشتراک‌گذاری به مشتریان خدمات ارائه می‌کنند به طور فزاینده در حال افزایش است. این سکوهای فعالیت مجازی نقشی اساسی در توسعه کارآفرینی دیجیتال-واسط دارند اما چالش‌هایی را نیز به وجود آورده‌اند. برای مثال، در بخش حمل و نقل، چالش‌هایی بین رانندگان شرکت‌های سنتی تاکسیرانی و شرکت‌های مبتنی بر فعالیت سکویی ایجاد شده است که عدم به‌روزرسانی مقررات مرتبط سبب شده تا این منازعه همچنان ادامه داشته باشد. در این مقاله از طریق تحلیل انتقادی سکوی فعالیت مجازی اسنپ و نیز مصاحبه با رانندگان آن تلاش شده است تا برخی از نویدها و چالشهای اشتغال برای کارکنان آن تحلیل شود. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که گرچه اشتغال به عنوان گیگ، برخی نویدها همانند انعطاف‌پذیری شغلی و تسهیل‌گری اشتغال را در پی دارد اما از طرف دیگر ناامنی شغلی مهمترین چالش برای رانندگان اسنپ است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود تا با به‌روزرسانی قوانین کار، زمینه برای یک «اقتصاد اشتراک‌گذاری منصفانه‌تر» و مبتنی بر ملاحظات بومی در ایران فراهم شود.<sup>۱</sup>

واژگان کلیدی: سکوهای فعالیت مجازی، اقتصاد اشتراک‌گذاری، کارکنان گیگ، اسنپ.

\* استادیار گروه مطالعات فضای مجازی، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات.

## مقدمه و طرح مسئله

امروزه میلیون‌ها نفر در سرتاسر جهان هر روز اصطلاحاً به «اقتصاد اشتراک‌گذاری» ملحق می‌شوند تا مشاغل گوناگونی را انجام دهند. بیشتر این امور، مشاغل دیجیتال-واسطی هستند که توسط آن دسته از سکوهای فعالیت مجازی انجام می‌شوند که خریداران و فروشندگان کالاها و خدمات را به هم متصل می‌کنند. اما مطالعات اخیر نشان می‌دهد که مشاغل مرتبط با اقتصاد اشتراک‌گذاری با مخاطرات متعددی روبرو هستند (گراهام<sup>۲</sup> و انوار<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸).

به بیان دیگر، گرچه شرکت‌هایی همانند اوبر<sup>۴</sup> - بزرگترین سکوی مجازی اشتراک‌گذاری سفر در جهان - به دلیل طبقه‌بندی کارکنان خود به عنوان مقاطعه‌کاران مستقل و نه کارمند، مورد انتقاد قرار گرفته‌اند که سبب محرومیت آنها از حقوقی از قبیل حداقل دستمزد، امکان برخورداری از تعطیلات همراه با دریافت دستمزد و امکان درخواست مرخصی شده است اما از طرف دیگر مدیران این نوع سکوهای فعالیت مجازی اعتقاد دارند قانون‌گذاران باید نویدها، فرصت‌ها و ارزش کار مستقل را درک کنند و انعطاف‌پذیری شغلی و کنترل این افراد بر کار، کارفرما و زمان کار باید ارج نهاده شود (چی<sup>۵</sup>، ۲۰۲۱).

از سوی دیگر، علاوه بر نوظهور بودن این نوع سکوهای فعالیت مجازی و شکل نامتعارف فعالیت آنها، سرعت تحولات سکو-مینا و کندی مناسبات اجرایی و قانون‌گذاری برای مواجهه با این روند پرشتاب، سبب پیچیدگی تنظیم مقررات مرتبط برای تنظیم روابط میان کارفرمایان و کارکنان گیگ<sup>۶</sup> (به تعبیر دیگر، کار موقت غیررسمی) می‌شود که عمدتاً در سکوهای مجازی «بخشی»<sup>۷</sup> شاغل هستند. در کنار سکوهای فعالیت مجازی «زیرساختی»<sup>۸</sup> همانند گوگل، سکوهای مجازی فعالیت «بخشی» همانند اوبر (نمونه در ایران: اسنپ و تپسی) و ایربی‌ان‌بی<sup>۹</sup> (نمونه در ایران: اتاقک و هومسا) به ارائه خدمات در عرصه‌های مختلف مشغول فعالیت هستند. از طرف دیگر، در عرصه اقتصادی، ما شاهد شکل‌گیری مدل‌های جدیدی از کسب و کار و روابط میان کارفرما و کارکنان هستیم که برای توصیف آنها از مفاهیمی همچون اقتصاد اشتراک‌گذاری و اقتصاد کار موقت (گیگ)<sup>۱۰</sup> استفاده می‌شود. در بیشتر موارد این مدل‌های کسب و کار شامل به کارگیری نیروی کار با هزینه کم و لغو مسؤلیت‌های سنتی کارفرما در

برابر نیروی کار است که بر هم خوردن تنظیمات سنتی فعالیت‌های تجاری و کسب و کار را در پی دارد.

یکی از سکوهای مجازی بزرگ بخشی کارآفرین در ایران اسنپ است که در زمینه درخواست تاکسی برخط فعالیت می‌کند و نوع روابط کاری میان کارفرما-کارگر و حقوق رانندگان در آن مورد مناقشه بوده است. بر اساس آمار این شرکت، در حال حاضر و تا زمان نگارش این مقاله، قریب به هفتصد هزار نفر- فقط در بخش جابجایی مسافر- به عنوان راننده/کارگر/کاربر (در مورد این مناقشه در ادامه مقاله توضیح داده خواهد شد) فعال و برای این سکوی فعالیت مجازی مشغول ارائه خدمات جابجایی مسافر هستند. نظر به وسعت فزاینده کار مبتنی بر اقتصاد اشتراک‌گذاری در ایران و تعداد قابل ملاحظه کارکنان این بخش، تحلیل و درک دیدگاه‌ها و نظرات کارکنان این بخش از حیث نویدها و چالش‌هایی که کار اشتراکی می‌تواند برای آن‌ها ایجاد کند دارای اهمیت است. بنابراین هدف این مقاله فهم تجربیات کارکنان اسنپ به عنوان یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های بزرگ کارآفرینی مبتنی بر سکوی فعالیت مجازی در ایران است. یافته‌های این مقاله می‌تواند به ایجاد اقتصاد اشتراک‌گذاری «منصفانه‌تر» (گراهام<sup>۱۱</sup> و وودکاک<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۸) و مبتنی بر تجربه‌های بومی جهت تحقق عدالت در کسب‌وکارهای اینترنتی کمک کند.

## ادبیات نظری

سکوهای بزرگ مجازی، خدمات زیرساختی اساسی را در بستر فضای مجازی و اینترنت ارائه می‌کنند و مبادله کالاها، خدمات، اطلاعات و ارتباطات در سطح جهانی بیش از پیش به آنها وابسته می‌شود. این شرکت‌ها با سرمایه‌گذاری عظیم بر کلان‌داده‌ها، هوش مصنوعی و توسعه الگوریتم‌ها از نظر فنی و نیز کاربرد شیوه‌های نوین بازاریابی و کسب‌وکار، جایگاه خود را به طور روزافزون در عرصه اقتصاد دیجیتال جهانی مستحکم می‌کنند. سکویی شدن کسب‌وکارهای سنتی یکی از پیامدهای توسعه این واسطه‌های شرکتی بزرگ است.

بخش اول این مقاله به مرور ادبیات نظری مرتبط با موضوع پژوهش اختصاص دارد که در آن در مورد ابعاد اقتصادی سکوهای فعالیت مجازی، توسعه اقتصاد اشتراک‌گذاری و اقتصاد گیگ بحث می‌شود.

### سکوهای فعالیت مجازی و ابعاد اقتصادی آنها

اصطلاح «سکوهای فعالیت مجازی» برای توصیف انواع خدماتی که از طریق اینترنت در دسترس قرار دارند به کار می‌رود. نمونه‌هایی از آن عبارتند از: بازارگاه‌ها، موتورهای جستجو، رسانه‌های اجتماعی، فروشگاه‌های کارافزارها<sup>۱۳</sup>، نظام‌های پرداخت و نیز خدماتی که شامل اصطلاحاً اقتصاد «همکارانه» یا «گیگ» هستند (ای‌سی‌دی<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۹: ص ۲۰). باید توجه داشت امروزه برای توصیف رسانه‌های اجتماعی نیز که پیش‌تر به منزله یک شبکه اجتماعی امکان اتصال افراد را ایجاد کرده بودند، بیشتر از واژه سکوهای رسانه‌های اجتماعی استفاده می‌شود. سکوهای برخط اصطلاحی فراگیر است و مورد اخیر را نیز دربرمی‌گیرد.

از ظهور سکوهای دیجیتال به منزله عامل پیشران رشد اقتصادی و نوآوری فناورانه استقبال شده است. نوید سکوهای فعالیت مجازی این است که آنها خدمات شخصی‌شده را ارائه می‌کنند و در نوآوری و رشد اقتصادی نقش دارند و در عین حال به نحوی کارا سازمان‌های متولی، مقررات دست و پاگیر و هزینه‌های غیرضروری را دور می‌زنند (فن دایک<sup>۱۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۸). سکوهای فعالیت مجازی بسیاری از شیوه‌های سنتی ارائه خدمات و کالاها را دگرگون کرده‌اند. توسعه تلفن همراه هوشمند که قابلیت نصب و کاربرد کارافزارهای موبایلی را دارد و به سیستم عامل، مرورگر و اتصال به وب متصل است، نقش مهمی در توسعه زیست‌بوم کسب‌وکارهای سکوهای مجازی داشته است.

به گفته برنارد مار<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۸) مدل‌های جدید کسب‌وکار یا مبتنی بر سکوهای مجازی به قدرت نامحدود انبوه مردم وابسته است که به طور مثال افرادی را که اتومبیل دارند اما در پی کسب درآمد هستند و نیز افرادی را که می‌خواهند از این اتومبیل‌ها برای جابجایی استفاده کنند

به هم پیوند می‌زند. سکوهای واسطه‌ مجازی عامل ایجاد کسب و کارهایی همانند اوبر و ایربی‌ان‌بی و آمازون<sup>۱۷</sup> و همینطور اقتصاد کار موقت شده است.

### اقتصاد دیجیتال

منظور از اقتصاد دیجیتال، کسب و کارهایی هستند که بیش از پیش در مدل‌های تجاری خود به فناوری اطلاعات، داده‌ها و اینترنت وابسته هستند. این حوزه از میان بخش‌های سنتی همانند تولید، خدمات، حمل و نقل و ارتباطات راه دور میانبر می‌زند و بسیار فراتر از یک بخش ساده از اقتصاد محسوب می‌شود. اقتصاد دیجیتال پویاترین بخش اقتصاد در دوران معاصر است (گاور<sup>۱۸</sup> و سرنیچک<sup>۱۹</sup>، ۲۰۲۱).

مشخصه اقتصاد دیجیتال ظهور تعدادی از شرکتهای عظیم همانند گوگل<sup>۲۰</sup>، فیس‌بوک<sup>۲۱</sup>، علی بابا<sup>۲۲</sup>، آمازون، تنسنت<sup>۲۳</sup>، اپل<sup>۲۴</sup> و غیره است که تأثیر بسیار زیادی بر جامعه داشته‌اند و از نظر اقتصادی نیز بسیار موفق بوده‌اند. یک موضوع مهم مرتبط با شرکت‌های بزرگ دیجیتالی این است که با وجود آنکه همه آنها مبتنی بر اقتصاد دیجیتال هستند اما هر کدام روش‌های اقتصادی متفاوتی دارند و عمدتاً منبع درآمد آنها تعیین‌کننده تفاوت میان آنها است (جوردن<sup>۲۵</sup>، ۲۰۲۰).

طیفی از شیوه‌های مختلف درآمدزایی سبب توسعه فعالیت و ماندگاری سکوهای فعالیت مجازی شده است. از گردآوری و تحلیل داده‌های کاربران و فروشنده‌ها برانگیز آنها به طرف‌های سوم گرفته تا درج آگهی، نمایش نتایج جستجوی دارای حامی مالی و دریافت حق اشتراک و حق واسطه‌گری میان یک خدمت‌دهنده و یک خدمت‌گیرنده.

### اقتصاد گیگ و اقتصاد اشتراک‌گذاری

به طور کلی اقتصاد گیگ یا اقتصاد کار موقت سبب شیوه‌های جدیدی از کار شده است. کارکنان گیگ<sup>۲۶</sup> افرادی هستند که بر اساس شیوه کار غیردائمی، بدون قرارداد دائمی، به شکل مقاطعه‌کاری، پاره‌وقت و انعطاف‌پذیر عموماً به واسطه یک سکو خدماتی را ارائه می‌کنند. آنها در برابر ارائه خدمت دستمزد دریافت می‌کنند. پیک‌های تحویل کالا، آزادکاران<sup>۲۷</sup> که پروژه‌های

کاری موقت با دستمزد و شرایط از پیش تعیین شده و با کمیسیون مشخص را انجام می دهند و نیز رانندگان خدمات جابجایی درون شهری یا تاکسی های اینترنتی در این دسته قرار می گیرند. در اقتصاد اشتراک گذاری دارایی های فیزیکی همانند اتومبیل و اقامتگاه به اشتراک گذاشته می شوند و خدمات گوناگون در قالب آن ارائه می شوند که از جمله می توان به هتلداری و پذیرایی، اتومبیل رانی و حمل و نقل، نیروی کار، تحویل و توزیع کالا، وام های کوتاه مدت و اجناس مصرفی و خرده فروشی اشاره کرد (یراقتی<sup>۲۸</sup> و راوی<sup>۲۹</sup>، ۲۰۱۷).

اوا.سی.دی (۲۰۱۹: ص.۶) سکوهای اقتصاد گیگ را بخشی از مفهوم گسترده تر اقتصاد اشتراک گذاری می داند و آن را به این شکل تعریف کرده است: «سکوهای اقتصاد گیگ به منزله سکوهای مجازی دوسویه ای تعریف می شوند که کارکنان را در یک سویه بازار به مشتریان (مصرف کنندگان نهایی یا کسب و کارها) و در سویه دیگر به اداء ارائه خدمت به سکوها متصل می کنند... سکوهای اقتصاد گیگ زیرمجموعه «اقتصاد سکو مبنا» هستند».

راونیل (۲۰۱۹) اقتصاد گیگ را نسخه فناورانه اقتصاد اشتراک گذاری معرفی می کند که به آن مصرف متصل شده و مصرف همکارانه نیز گفته می شود. افزایش توجه به اقتصاد اشتراک گذاری ناشی از همگرایی سه پیشرفت فناورانه بوده است: فراگیر شدن تلفن همراه هوشمند، سیستم های پرداخت امن و غیر نقدی و سایت های نظردهی به وسیله مشتری.

وودکاک و گراهام (۲۰۲۰: ۱۴) می نویسند، کارهای ارائه شده در این نوع اقتصاد، مشروط یعنی بی ثبات و غیردائم است و ساعات های کاری متغیر، امنیت شغلی اندک، پرداخت بر مبنای مقاطعه کاری (دستمزد در برابر عملکرد) و عدم امکان ارتقاء شغلی از جمله مخاطرات آن محسوب می شود.

با وجود برخی مزیت های اقتصاد گیگ برای هر دو طرف، از جمله اینکه کارفرمایان می توانند تصمیم بگیرند چه موقع و چگونه کارکنانی را که می خواهند به خدمت بگیرند و نیز اینکه کارکنان شاغل در این بخش از اقتصاد می توانند تصمیم بگیرند چه کاری را، چگونه، چه وقت، در کجا و برای چه کسانی انجام دهند؛ اما از برخی سویه های تاریک این نوع کسب و کار که مبتنی بر توسعه اینترنت و سکوهای فعالیت مجازی فراگیر شده است، نباید غفلت کرد.

## روش‌شناسی

تحلیل این مقاله از دو بخش تشکیل شده است. بخش نخست به تحلیل سکوی بخشی اسنپ اختصاص دارد. در بخش دوم دیدگاه‌های افراد شاغل در اسنپ و پیامدهای توسعه سکوهای فعالیت مجازی بر کار و روابط کاری در ایران اختصاص داشته است.

برای تحلیل سکوی فعالیت مجازی اسنپ از مدلی که فن دایک (۱۳۹۶) در کتاب «فرهنگ اتصال» معرفی کرده، استفاده شده است. مدل تحلیلی وی شامل حکمرانی، مدل کسب‌وکار، مالکیت، فناوری، کاربران و کاربرد است. با ملاحظه محدودیت فضای مقاله و مسئله پژوهش برخی از ابعاد این مدل در اینجا اعمال شده است. بخش دیگر این مقاله شامل مصاحبه با رانندگان اسنپ و یا به تعبیر این شرکت «کاربران» نرم‌افزار اسنپ بوده است. این پژوهش در چارچوب روش‌شناسی کیفی انجام شده است و هدف آن درک و تحلیل دیدگاه‌ها و تجربیات رانندگان اسنپ به منزله کارکنان گیگ و شاغلان در اقتصاد اشتراک‌گذاری بوده است.

روش گردآوری نمونه به شکل هدفمند و همراه با اشباع نظری بوده است. مصاحبه‌ها نیز به روش نیمه‌ساخت‌یافته انجام شده است. زمان انجام مصاحبه‌ها تابستان سال ۱۳۹۹ بوده است. مصاحبه‌گر برای مصاحبه با رانندگان بر اساس روش درخواست خدمت اقدام به فراخوانی یک راننده کرده است. در ابتدای مسیر مصاحبه‌گر هدف خود را از درخواست راننده بیان کرده و در صورت موافقت و رضایت راننده مصاحبه انجام شده است. در این مصاحبه با ۱۰ راننده مرد و نیز ۵ راننده زن مصاحبه شده است. سن رانندگان از ۲۰ تا ۴۹ سال متغیر بوده است. همچنین میزان تحصیلات آن‌ها شامل دیپلم، فوق دیپلم و کارشناسی بوده است. افراد مصاحبه شده بین ۱ تا ۳ سال تجربه فعالیت در اسنپ را داشته‌اند.

روش به کار رفته برای تحلیل داده‌ها در این پژوهش تحلیل مضمون است. تحلیل مضمونی بر اساس رویکردی که کلارک<sup>۳۰</sup> و براون<sup>۳۱</sup> (۲۰۰۶) پیشنهاد کرده‌اند انجام شده است. به نوشته آن دو، انجام تحلیل مضمون شامل مراحل مختلفی است که عبارتند از: (۱) آشنا شدن پژوهشگر با داده‌ها؛ (۲) تولید کدهای اولیه؛ (۳) جستجو برای مضمون(تم)ها؛ (۴) مرور مضمون‌ها؛ (۵) تعریف و نامگذاری مضمون‌ها؛ و (۶) تولید گزارش.

## تحلیل یافته‌ها

در بخش بعد ابتدا به طور مختصر تعریف و نحوه تلقی سکوی فعالیت مجازی اسنپ از کارکنانش مرور می‌شود و سپس مضمون‌های حاصل از مصاحبه به شکل تحلیلی ارائه می‌شود. در بخش اول به شکلی انتقادی با مراجعه به اسناد و مقررات حاکم بر اسنپ تلقی این سکوی فعالیت مجازی از رابطه کاری با رانندگان مطالعه می‌شود.

## تحلیل انتقادی اسنپ

اسنپ را تقریباً همه شهروندان می‌شناسند و از خدمات آن استفاده کرده‌اند. حتی برخی کاربران دائمی این سکوی مجازی اشتراک‌گذاری دارایی (اتومبیل) هستند و الگوی رفت و آمد آنها بین منزل- محل کار یا هر الگوی دیگر کاملاً وابسته به این شرکت فناوری شده است و تجربه سفرهای سنتی (اتومبیل شخصی، خدمات حمل و نقل عمومی همانند تاکسی و اتوبوس و مترو) را فراموش کرده‌اند. اسنپ پایه‌گذار بسیاری از نوآوری‌ها در زمینه شیوه سفر درون‌شهری، راه-اندازی کسب‌وکار بزرگ بدون داشتن دارایی، شیوه‌های نوین کسب درآمد و حتی براندازنده کردارهای سنتی‌ای چون چانه‌زنی بر سر میزان کرایه و کاستن از تنش‌های میان راننده- مسافر بوده است.

در صنعت تاکسیرانی ایران، اسنپ و بعدها تپسی با الگو قرار دادن مدل کسب و کار اوبر توانستند با ایجاد نوآوری، تغییری اساسی در صنعت تاکسیرانی در ایران انجام دهند. این تحول با توسعه زیرساخت‌های اینترنت در ایران همراه بود و امنیت بالا، قیمت‌گذاری مطمئن و مقرون به صرفه، شفافیت در خدمت‌رسانی و سهولت و دسترسی‌پذیری سبب استقبال از آن شد (عبدلی، صفری و امیر امینی کهریزه، ۱۳۹۹).

اسنپ به عنوان اولین سامانه هوشمند حمل و نقل در ایران از بیش از پنج سال پیش در حال فعالیت است و هم اکنون در بیش از ۴۰ شهر و در تمامی ۳۱ استان ایران گسترده‌ترین خدمات حمل و نقل برخط را در اختیار دارد. اسنپ زیرمجموعه یکی از دو گروه بزرگ سرمایه‌گذاری



تجارت الکترونیک، یعنی «گروه اینترنت ایران» قرار دارد. این گروه در اسنپ، اسنپ فود، اسنپ باکس، اسنپ تریپ، بامیلو و... سرمایه‌گذاری کرده است.

### مقررات حاکم بر فعالیت در و برای اسنپ

در «شرایط و قوانین استفاده از اسنپ» (آخرین به روزرسانی ۱۶ شهریور ۱۴۰۰)، اسنپ صرفاً به منزله «خدمات نرم‌افزاری» تعریف شده که به منظور جابجایی مسافر به کاربران ارائه می‌شود. با این توصیف شرکت اسنپ خود را در سطح یک کارافزار یا اپلیکیشن خدماتی فرو می‌کاهد که هدف آن ارائه خدمت به «کاربران» است. بر اساس قرارداد خصوصی و طبق شرایط مندرج در قوانین استفاده از اسنپ، کاربران قادر به استفاده «موقت» از آن هستند. به این معنا که هیچ نوع قرارداد دائمی کاری بین کارکنان و سکوی واسطه مجازی اسنپ وجود ندارد.

موضوع مورد توجه دیگر، نحوه مواجهه اسنپ با افرادی است که برای اسنپ کار می‌کنند؛ یعنی رانندگان و نه کارکنان اداری. این افراد با اشتراک‌گذاری نیروی کار، مهارت و نیز سرمایه (اتومبیل) خود منبع اصلی درآمدزایی و تداوم مدل کسب‌وکار اسنپ به شمار می‌روند. این افراد که طی قرارداد خصوصی که شامل توافق کتبی یا الکترونیکی جهت بهره‌برداری موقت از نرم‌افزار اسنپ است، با آن همکاری می‌کنند صرفاً «کاربر» نامیده می‌شوند. این افراد «اعم از مسافر، راننده و مهمان» هستند که تحت عنوان «کاربرمسافر»، «کاربراننده» و «کاربرمهمان» با اتصال به کارافزار اسنپ از خدمات سفر اسنپ استفاده می‌کنند. به نحوی جالب توجه، در این تعریف بین راننده و مسافر هیچ نوع تمایزی ایجاد نمی‌شود. از نظر اسنپ، کاربرمسافر، شخصی است که در کارافزار اسنپ برای ارسال درخواست سفر ثبت نام کرده است اما «کاربراننده» شخصی است که در کارافزار راننده اسنپ برای دریافت سفر و ارائه خدمات سفر ثبت نام می‌کند. بنابراین تنها تفاوت رانندگان اسنپ با کاربران معمولی این است که آنها خدمات سفر ارائه می‌کنند و هیچ رابطه دیگری با اسنپ ندارند.

ماده پنج در شرایط ارائه خدمات اسنپ به مسئولیت اسنپ می‌پردازد. بر اساس تبصره‌های ده‌گانه، برخی از «مسئولیت‌های» اسنپ شامل رسیدگی به شکایات و رفع اختلافات، ارائه

خدمات با کیفیت به کاربران به وسیله نظام نظارت و انجام نظرسنجی، صیانت از اطلاعات محرمانه کاربران، رفع مشکلات پیش آمده در صورت استفاده از خدمات نرم افزار اسنپ، تأمین اطلاعات مورد نیاز کاربران درباره شرایط استفاده از خدمات و پرداخت یک و نیم درصد از هزینه هر سفر به عنوان مالیات به حساب شهرداری شهر محل فعالیت راننده است. در مقابل در ماده شش، مسئولیت‌های کاربران ذکر شده است. در دو تبصره اولیه این ماده آمده است:

۱-۶- مسئولیت همه اقدامات و افعال کاربران که ناشی از عدم رعایت قوانین موضوعه جمهوری اسلامی ایران از جمله قانون مجازات اسلامی (ارتکاب جرم در هنگام استفاده از خدمات کارافزار اسنپ از جمله سفر یا سوپر اپ اسنپ) و قوانین مدنی (ورود خسارت به اموال کاربران) باشد، برعهده شخص متخلف بوده و شرکت و طرف تجاری هیچ گونه مسئولیتی در قبال اعمال و افعال فوق نداشته و نخواهند داشت.

۲-۶- هرگونه اقدامی از سوی کاربران که منجر به ورود خسارت به شهرت، اعتبار و دارایی‌های شرکت یا طرف تجاری شود تخلف از شرایط قراردادی و قانونی تلقی خواهد شد. شرکت یا طرف تجاری این حق را برای خود محفوظ می‌داند که حساب کاربر متخلف را مسدود کند و در صورت نیاز اقدامات قانونی لازم را علیه متخلف به عمل آورد و خسارت و حقوق قانونی خود را مطالبه کند (سایت اسنپ، ۱۴۰۰).

مقایسه مسئولیت‌های ذکر شده برای اسنپ و کاربران، به نحوی جالب توجه، نشانگر حداکثر مسئولیت برای کاربران و مسئولیت اندک برای اسنپ است. به عبارت دیگر اسنپ مسئولیت خود را در حد رفع مشکلات فنی و رفع اختلاف، فروکاسته است اما در مقابل کاربر-رانندگان را مشمول قوانین کلان حاکم بر ایران می‌داند. از این لحاظ شرکت تلاش می‌کند تا مسئولیت بخش عمده‌ای از تعاملات و ارتباطات و کنشهای حاکم بر اسنپ را، متوجه کاربران آن کند و از خود تا حداکثر میزان ممکن سلب مسئولیت نماید.

قرارداد اسنپ با رانندگان (کاربران) خود یکسویه، موقت و فاقد هیچ نوع حقوقی برای کاربران است. حتی خدمت ارائه شده نوعی قرارداد بین راننده و مسافر است و اسنپ «هیچ مسئولیت حقوقی و کیفری در خصوص اتفاقات حین... انجام سفر ندارد» (شرایط استفاده از

خدمات اسنپ، ۱۴۰۰). در این بخش اشاره نشده است که در صورتی که کاربر به هر نحوی از اسنپ متضرر شود، چگونه می‌تواند احقاق حق کند. بنابراین، این یک قرارداد کاری یکسویه، موقت و متزلزل است که ضمن حداکثر بهره‌وری از کالایی شدن مهارت و دارایی راننده، حداکثر سود و منفعت برای کارفرما را تضمین می‌نماید.

### تحلیل مصاحبه‌ها

این بخش از مقاله به تحلیل مصاحبه با کارکنان اسنپ اختصاص دارد. در این قسمت، مضمون‌های اساسی و کدهای حاصل از مصاحبه با کاربران اسنپ و به طور خاص کاربر-رانندگان ارائه می‌شود.

### مضمون الف) انعطاف‌پذیری شغلی

یکی از نویدهای اشتغال و فعالیت در اقتصاد اشتراک‌گذاری یا اقتصاد گیگ، انعطاف‌پذیری است که پیدایش و توسعه سکوه‌های مجازی واسطه، نقشی اساسی در توسعه آن‌ها داشته‌اند. همانطور که لانگلی<sup>۳۲</sup> (۲۰۱۹) نوشته است، اقتصاد گیگ به معنای یک نظام بازار آزاد است که در آن کسب‌وکارها، مقاطعه‌کاران مستقل، فریلنسرها (آزادکاران) و کارکنان کوتاه‌مدت را به کار می‌گیرند تا وظیفه، شغل یا تکالیفی واحد را انجام دهند. انعطاف‌پذیری یکی از مزیت‌های اقتصاد گیگ محسوب می‌شود. برخلاف کارمندان سنتی، کارکنان گیگ می‌توانند آزادانه انتخاب کنند که چه نوع کاری را، چه زمان و چه وقت انجام دهند. کسلر<sup>۳۳</sup> (۲۰۱۸) می‌نویسد که به دنبال ظهور کارافزارهای جدید، بنیانگذاران آن‌ها به ما اطمینان دادند به زودی قادر خواهیم بود روی پروژه‌های انتخابی خود و در ساعت‌های دلخواه خود کار کنیم و دیگر مجبور نیستیم که برای یک فرد دیگر کار کنیم بلکه برای کسب و کار خرد خودمان کار می‌کنیم. این نوع کار به معنای پایان بیگاری برای دیگران است.

تحول در شغل سبب پیچیدگی بیشتر مفهوم کار و معنای کار کردن شده است. بسیاری از فعالیت‌هایی که از نظر برخی اصطلاحاً اتلاف وقت هستند یا به دوران فراغت مرتبط بوده‌اند، در

معنای کنونی به فرصتی برای درآمدزایی تبدیل شده‌اند. ابزارهای رسانه‌ای این فرصت را ایجاد کرده‌اند که مرز میان این تمایزها بیش از پیش کم‌رنگ شود.

### ۱) حق انتخاب برای تعیین زمان انجام کار

یکی از مزیت‌های کار در اقتصاد گیگ این است که کارکنان می‌توانند انتخاب کنند که در کجا، چه زمانی و در مورد چه چیزی کار کنند. کار کردن در اقتصاد گیگ به این معنا است که افراد می‌توانند تصمیم بگیرند که دست به چه شغلی بزنند، در کدام سکوی مجازی فعالیت کنند، در کجا کار کنند و بر اساس جدول زمانی دلخواه خود مشغول فعالیت شوند. این افراد در صورتی که بتوانند شهرت و مقبولیت قابل توجهی به دست آورند قادر خواهند بود تا از میان پیشنهادهای کاری مختلف دست به انتخاب بزنند.

حق انتخاب در زمان کاری دلخواه، یکی از مواردی است که به کرات در مصاحبه با رانندگان اسنپ به آن اشاره شده است (با توجه به محدودیت مقاله صرفاً بخش‌هایی از مصاحبه‌ها با رانندگان اسنپ ذکر می‌شود):

«خب می‌دونید دوست دارم هر وقت دلم خواست سرکار برم عادت کردن به به برنامه روتین برای من سخته اینکه هر روز صبح کله سحر هر روز بری سرکار هر روز خیلی سخته چون آدم درمیاد خوبی اسنپ همینه دیگه هر وقت دلم خواست می‌زنم بیرون سوار می‌شم اپ رو روشن می‌کنم مسافر می‌زنم. کار نباید طاقت فرسا باشه به قول معروف» (م (مرد)).

در دوران اخیر، زمان خودکارسازی شده کار که به دقت ابزارهایی را برای سنجش زمان و متمایز کردن کار از غیر کار -از جمله تعریف انواع مرخصی‌ها- طراحی کرده، بی‌معنا شده است. آزادکاران می‌توانند بدون ملاحظات مثبت زمان در سامانه خودکارسازی ورود و خروج کارکنان، کار و درآمدزایی کنند.

### ۲) استقلال در نوع و میزان انجام کار

یکی از دلایلی که حامیان این نوع اشتغال مطرح می‌کنند این است که می‌توان میان کار و زندگی توازن ایجاد کرد و کارکنان این بخش می‌توانند فعالیت‌های خود را در زمان‌های انعطاف‌پذیر و با کنترل بیشتر بر زمان صرف شده در کار و سایر فعالیت‌های شخصی انجام دهند.

امکان کنترل بر زمان و نوع کار یکی از مواردی است که مصاحبه‌شوندگان در این مطالعه به آن اشاره کرده‌اند:

«من دلم می‌خواد خودم تعیین کنم که کی کار کنم و چه کاری انجام بدم نمی‌خواستم زبردست کسی باشم و اون بگه چیکار کنم و چیکار نکنم. خوبی اسنپ همینه خودم رئیس خودمم به کسی هم کاری ندارم» (ز(زن)).

### ۳) تنوع در نوع و میزان انجام کار

یک بحث مهم دیگر در رابطه با انعطاف‌پذیری تنوع کاری است. تنوع کاری در برابر یکنواختی قرار می‌گیرد. بخش عمده‌ای از کارهایی که کارمندان اداره‌ها و کارگران واحدهای تولیدی انجام می‌دهند مبتنی بر انجام وظایف یکنواختی است که گاه سال‌ها و در تمام ساعات‌های کاری انجام می‌شود. برخی از افراد از روزمرگی و ملال‌آوری کارهای سستی‌گریزان هستند و تمایل دارند تا تغییر و تحول را گهگاه یا دائماً تجربه کنند. همانطور که در نقل قول زیر مشخص است، فعالیت در اسنپ به منزله شکلی از اقتصاد اشتراک‌گذاری یا گیگ از منظر برخی افراد گریز از وابستگی دائمی به وظیفه‌ای ثابت در محل ثابت است:

«من هم کارمند یک شرکت عصرها هم اسنپ کار می‌کنم خسته می‌شم از اینکه همش پشت میز بشینم و پشت سیستم. از یک جا نشستن و با آدم‌های ثابت کار کردن خسته شده بودم خوبی اسنپ اینه که چرخ می‌زنی این ور اور شهر آدم‌های جدید می‌بینی باهاشون حرف می‌زنی خوبه» (م).

### مضمون ب) تسهیل‌گری اشتغال

پیش از آنکه ورود اینترنت همه چیز را دگرگون کند، اشتغال معمولاً به معنای گره زدن خود به یک کارفرما بود که طی آن فرد باید مقدار معینی از زمان را هر روز صرف کار کند. اما به دنبال وقوع انقلاب دیجیتال بسیاری از افراد تصمیم گرفته‌اند که به شکل مقاطعه‌کاران مستقل پاره‌وقت یا تمام وقت فعالیت کنند.

به عبارت دیگر تطور و تکامل فناوری‌های دیجیتالی و مدل‌های جدید کسب و کار، سبب پیدایش سکوهای فعالیت برخطی شده که ظهور کار سکو- واسط را تسهیل کرده است که در

نتیجه این تحولات تعداد بسیار بیشتر و متنوع‌تری از گروه‌های اجتماعی می‌توانند وارد کسب و کار شوند (ای‌سی‌دی، ۲۰۲۰).

شروع کسب و کار و ورود به بازار کار در انواع گوناگون معمولاً مستلزم طی برخی روندهای دست و پا گیر و زمان بر است؛ از پیش‌شرط دارا بودن برخی مهارت‌ها و توانمندی‌های علمی و آموزشی گرفته تا مراحل گوناگون رسیدگی به قابلیت‌ها و شایستگی‌ها و همین‌طور جستجوی شغل مناسب. توسعه سکوهای مجازی واسطه مبتنی بر تلفن همراه سبب شده تا فاصله میان جستجو، پذیرش و نیز درآمدزایی به اندازه چشم‌گیری کاهش یابد که تحت عنوان کلی تسهیل‌گری اشتغال مطالعه می‌شود.

### ۱) سهولت استخدام

یکی از ویژگی‌های فعالیت به عنوان یک کارکن گیگ، سادگی شروع به کار یا اشتغال به کار است. بنابراین از آنجا که در این نوع فعالیت شغلی، رابطه رسمی و قانونی بین کارگر و کارفرما وجود ندارد کاربرد اشتغال نسبت به استخدام مناسب‌تر است. کارافزارها و نرم‌افزارهای میانجی، با پیش‌بینی تمام جزئیات و الزامات مورد نیاز برای شروع فعالیت سبب شده‌اند تا فرایند آغاز به کار بسیار ساده باشد. از آنجا که کارفرما نسبت به کارکن خود هیچ نوع تعهد و مسئولیتی ندارد و رابطه استخدامی صرفاً موقت است از بسیاری از پیش‌شرط‌ها شامل توانمندی‌ها و صلاحیت‌ها چشم‌پوشی می‌شود تا ورود به کار بسیار ساده و مبتنی بر معیارهای حداقلی باشد.

همان‌طور که پیشتر گفته شد، اسنپ به اصطلاح کارمند خود را صرفاً کاربر-راننده می‌نامد که اصطلاحی خنثی است و بر هیچ رابطه استخدامی دلالت نمی‌کند. این کاربر برای ایجاد حساب کاربری در اسنپ که مقدمه شروع به کار است، فقط باید بیش از ۱۸ سال داشته و اهلیت قانونی داشته باشد. همچنین فرد متقاضی استخدام در اسنپ باید گواهی‌نامه (باید حداقل سه ماه از تاریخ صدور آن گذشته باشد)، کارت خودرو یا برگ سبز خودرو، بیمه‌نامه معتبر و برگه معاینه فنی برای خودروهای بالای ۵ سال داشته باشد. این‌ها شرایط حداقلی برای شروع به کار هستند.

یکی از رانندگان اسنپ که با او مصاحبه شد می‌گوید:

«شروع کار در اسنپ خیلی راحت. کافیه یه سری مدارک مثل گواهینامه و... داشته باشی اسنپو که نصب کردی می‌تونی کارتو شروع کنی به این آسانی» (ز).

راننده دیگر شروع کار به اسنپ را با آغاز به کارهای دیگر مقایسه می‌کند:

«شما اگه بخوای راننده تاکسی بشی کلی دوندگی و دنگ و فنگ داره ولی راحت می‌تونی با یه ماشین و گوشه هوشمند کار کنی ایتقدم کاغذبازی نداره» (م).

## ۲) کاهش تنش‌های کاری در بخش جابجایی مسافر

طیفی از رانندگانی که اشتغال در اسنپ را باعث کاهش تنش می‌دانند در دسته‌های گوناگونی قرار دارند و از منظرهای گوناگون به این مورد توجه دارند. این موضوع از منظر نوع‌شناسی انواع رانندگان شاغل در اسنپ نیز قابل ملاحظه است. برای مثال، یکی از رانندگانی که سال‌ها به عنوان به اصطلاح مسافرکش در شهر فعالیت داشته است این کاهش تنش را از منظر چانه‌زنی بر سر مبلغ کرایه توضیح داده است:

«من پونزده ساله مسافرکشم تهرون. از اولم همین کارو کردم ولی خب همیشه سر کرایه و چیزای دیگه باید با مسافر چونه می‌زدم یه وقت‌هایی هم دست به یقه ولی الان همه چی از اول طی شده است می‌دونم چقدر می‌گیری مسافر می‌دونه باید چقدر بده همه چی تکلیفش از اول معلومه دیگه دعوا نداریم با کسی» (م).

استانداردشدگی سفر یکی از پیامدهای کار برای اسنپ است. به این معنا که طبق برخی روال‌های مشخص و از پیش تعیین شده، فرایند جابجایی مسافر از نقطه‌ای به نقطه دیگر صورت می‌گیرد. این فرایند به طور خلاصه شامل تعیین مبدا و مقصد، ارسال درخواست، پذیرش سفر به وسیله مسافر و سپس راننده، برداشتن مسافر و رساندن به مقصد و دریافت هزینه مقرر شده است. این موضوع از منظری سبب کاهش برخی درگیری‌ها و تنش‌های روانی در خود راننده شده است. همچنان‌که یکی از رانندگان تشریح کرده است:

«الان آدم می‌دونه کیو سوار می‌کنه و کجا می‌خواد بره چقدرم کرایه می‌گیره کار راحت شده موقع مسافر زدن بیرون اسنپ همه اینها دردسره مسافرو سوار می‌کنی با مسیریاب می‌بریش پولتم می‌گیری و تموم راحت‌تر از شخصیه» (م).

جدای از کاهش تنش‌های ناشی از استانداردشدن و از پیش مشخص بودن دستمزدها و کاربران که سبب کاهش تنش‌های کاری شده است، بخش دیگری از مسائل نیز مستقیماً به نقش خود فناوری تلفن همراه مرتبط است.

### ۳) راحت شدن اشتغال به کار با فناوری تلفن همراه متصل به شبکه

بخشی از عوامل مرتبط با تسهیل اشتغال به نقش فناوری اشاره دارد. جوردن (۲۰۲۰) اقتصاد دیجیتال را به معنای تغییراتی می‌داند که فناوری‌های دیجیتالی و فناوری‌های اینترنتی اجتماعی وارد اقتصاد موجود کرده است. توسعه کارافزارهای موبایلی و انتقال از اتصال موبایلی نسل دو به نسل سه سبب شده تا فناوری تلفن همراه بیش از پیش در خدمت اشتغال قرار گیرد.

اسنپ به عنوان پرکاربرترین خدمت سفر تلفنی در ایران مبتنی بر کارافزار تلفن همراه است. با توجه به ماهیت متحرک تقاضاکننده خدمت سفر که به طور دائم در مسیرهای رفت و آمد شهری در حال جابجایی است، ارائه این خدمت بدون موبایل-مبنایی غیرممکن است. توسعه خدمت سفر درون شهری موبایلی علاوه بر آنکه تسهیل‌کننده درخواست بر سفر فناورانه است اما از طرف دیگر، نقش مهمی در تسهیل اشتغال به کار موقت دارد. بعد فناورانه و توسعه فزاینده نقش تلفن همراه و پرداخت‌های موبایلی در زندگی روزمره یکی از جنبه‌های اساسی اشتغال در تاکسی‌های اینترنتی است.

بعد فناوری تلفن همراه به‌ویژه برای برخی از جوانانی که سواد تلفن همراه دارند جذابیت خاصی دارد. همانطور که یکی از کارکنان جوان اسنپ می‌گوید این نوع اشتغال با احساس به روز بودن همراه است:

«با موبایل مسافر زدن تو اسنپ یه جورى انگار آدم آبدیته کلاسش از اینکه تو خیابون چرخ

بزنی دنبال مسافر و مسافر بزنی خیلی بیشتره خوب اینا همش تکنولوژی به دیگه» (م).



دسته دوم مضمون‌ها به سویه‌های تاریک و یا چالش‌برانگیز اشتغال در اسنپ به منزله اقتصاد گیگ یا اشتراک اختصاص دارد.

### مضمون پ) ناامنی شغلی

اوبر، بزرگترین سکوی حمل‌ونقل اینترنتی در جهان، رانندگان خود را «مقاطع کاران مستقل» نامیده است. این موضوع سبب می‌شود تا این شرکت در کشورهای مختلف نسبت به مسئولیت‌های اجباری دولتی نسبت به کارکنان مصون باشد. زیرا کارکنانی که تحت عنوان «کارمند» طبقه‌بندی می‌شوند حتی زمانی را که صرف نوشیدن قهوه می‌کنند باید دستمزد دریافت کنند و بر اساس قوانین ضد تبعیض با آنها رفتار شود. این تعهد نسبت به آن‌ها وجود دارد که از مزیت‌های دولتی شامل دریافت مستمری بازنشستگی و دوران بیکاری برخوردار باشند. همچنین در صورت سخت شدن وضعیت کسب و کار، اخراج آنها بسیار دشوار خواهد بود. اما مقاطع کاران مستقل از هیچ‌کدام از این مسئولیت‌های شرکتی برخوردار نیستند و حتی آنها این حق را ندارند تا تحت قوانین چانه‌زنی جمعی آمریکا تشکیل اتحادیه بدهند. علاوه بر این هیچ تضمینی نسبت به آموزش آنها و تأمین تجهیزات برای فعالیت آنها وجود ندارد (کسلر، ۲۰۱۸).

این موضوع به صراحت در آنچه تحت عنوان قرارداد ثبت نام رانندگان در ناوگان اسنپ در وبسایت این شرکت درج شده به خوبی مشاهده است. در یکی از بندهای ماده پنج این قرارداد چنین آمده است:

«کاربر تأیید و اقرار می‌نماید که هیچگونه رابطه استخدامی و کاری، مشمول قانون کار با شرکت نداشته و ندارد و صرفاً نامبرده، استفاده‌کننده از خدماتی است که از طریق نرم‌افزار اسنپ و به منظور معرفی کاربرمسافر به قصد انجام سفر به وی عرضه می‌شود»<sup>۳۴</sup>.

### ۱) موقتی بودن اشتغال در شرکت اسنپ

گرچه برای افرادی که شغل اصلی خود را جابجایی مسافر درون شهری انتخاب کرده‌اند و در دسته مسافرکشان شخصی قرار می‌گیرند، کار در اسنپ شغل دائمی محسوب می‌شود اما برای بخش عمده‌ای از کارکنان این تاکسی اینترنتی این شغل پاره وقت، کوتاه‌مدت و موقتی است. به

عبارت دیگر این افراد با امضای قرارداد و در نتیجه تأیید ماده‌ها و بندهای مختلف آن، می‌پذیرند که نباید هیچ نوع چشم‌داشتی به ثبات و استمرار شغلی داشته باشند. استمرار و ثبات شغلی به معنایی که برای کارگران یک کارخانه یا کارمندان یک اداره وجود دارد. همان‌طور که در گفته یکی از مصاحبه‌شوندگان مشخص است:

«من فقط چند وقت برای اسنپ کار می‌کنم بعدش می‌خوام برای خودم یک شغل دائمی دست و پا کنم. اگر اسنپ تعطیل بشه و ایش تعطیل شه همه چی تموم می‌شه فکر نکنم کسی فکر کنه تا آخر عمرش برای اسنپ کار می‌کنه» (ز).

## ۲) عدم بهره‌مندی از مزیت‌های شغل دائمی

این موضوع به‌ویژه از منظر افرادی که فعالیت در اسنپ برای آنها یک شغل دائمی است و نه پاره‌وقت اهمیت دارد. همان‌طور که استیوارت<sup>۳۵</sup> و استفورد<sup>۳۶</sup> (۲۰۱۷) می‌گویند در اقتصاد دیجیتال، ما به جای «شغل» با «گیگ» مواجه هستیم که طی آن افراد سر کار نمی‌روند و کارفرما ندارند؛ در مقابل برخی وظایف را انجام می‌دهند و در برابر آن دستمزد دریافت می‌کنند.

شاید مهمترین دغدغه کارکنان اسنپ بحث بیمه است. شاید این افراد انتظار نداشته باشند تا از مزیت‌های کارمندان دولت همانند مرخصی و بازنشستگی و غیره برخوردار شوند اما حداقل انتظار دارند تا بیمه شوند تا در صورت مواجه با خطرات بازنشستگی از خدمات آن برخوردار شوند. واقعاً مهمترین مسئله افرادی مثل ما بیمه است. ما از صبح تا شب تو خیابون کار می‌کنیم بدون امنیت شغلی و جانی. اگر مشکلی هم پیش بیاد و گذرمون به بیمارستان و درمانگاه بیفته همه رو باید آزاد بدیم. این کجاش درسته آخه؟ شرکت باید فکری به حال ما بکنه (ز).

موضوع بیمه تأمین اجتماعی رانندگان مسافربرهای شخصی مدت زیادی است که محل بحث بین رانندگان و قانون‌گذاران است. این درحالی است که این موضوع در قرارداد منعقد شده بین رانندگان و اسنپ به صراحت ذکر شده است؛ طبق این قرارداد، شرکت اعلام می‌کند نسبت به بیمه رانندگان مسئولیتی ندارد. اما برخلاف این رویکرد، به نظر می‌رسد با توجه به شرایط متحول شده بازار کار و تحولات فناورانه آن، مداخله دولتی برای نظام‌مند کردن رابطه رانندگان با سکوهایی همانند اسنپ الزامی است.

### ۳) عدم مداخله نهادهای دولتی در تنظیم مقررات مرتبط

یکی دیگر از موارد مرتبط با ناامنی شغلی تعلل و عقب‌ماندگی دولت و نهادهای دیگر، همراستا با تحولات فناورانه و سکویی در امور مرتبط با اشتغال است. با وجود آنکه سال‌ها از شیوه‌های جدید کار و فعالیت شغلی مبتنی بر سکوهای فعالیت مجازی می‌گذارد اما همانند بسیاری از کشورها دولت ایران و همین‌طور مجلس نتوانسته‌اند قوانین و مقررات مرتبط با تنظیم روابط شغلی را تدوین و تصویب کنند.

یکی از رانندگان به این عدم‌مداخله دولت اینگونه اشاره کرده است:

«تاکسی‌ها خیلی وقته که هستن سازمان تاکسیرانی دارن که بهشون خدمات می‌ده قانون و مقررات خاص خودشون دارن اما با اینکه چند ساله اسنپ و تپسی و بقیه اومدن اما دولت کاری به کارشون نداره اگه راننده تاکسی شغله ما هم که تو اسنپ کار می‌کنیم این شغل ماست دولت باید مداخله کنه از ما حمایت کنه» (م).

مضمون نهایی دیگر چالش‌هایی است که به اشتغال مرتبط با فناوری مرتبط است.

#### مضمون (ت) مخاطرات و نویدهای فناورانه

فناوری در کنار نویدهایی که در بخش اشتغال ایجاد کرده است پیامدها و مخاطراتی را نیز در پی دارد. این مخاطرات در بخش تاکسی اینترنتی نیز مشاهده می‌شود.

#### ۱) وابستگی به مسیریابی توسط کارافزارهای موبایلی

برخی رانندگان معتقدند که کاربرد نقشه‌ها و ابزارهای گوناگون مسیریاب، سبب شده است تا آنها بیش از پیش برای رساندن مسافران به فناوری تکیه کنند. این امر برای رانندگان مسن‌تر چالش‌برانگیز است زیرا اتکاء به حافظه انسانی جهت مسیریابی و یافتن بهترین مسیر برای رساندن مسافران به مقصد علاوه بر آنکه یک ارزش تمایزبخش در میان یک اجتماع بوده است. ابزاری برای برتری بر سایر رانندگان و به ویژه رانندگان تازه‌کار نیز به حساب می‌آمده است. یکی از رانندگان در این زمینه می‌گوید:

«من بیست ساله که مسافرکشم دو سه ساله اسنپ کار می‌کنم. من تهرانو مثل کف دست می‌شناختم همه کوچه پس کوچه‌ها رو می‌دونستم از کجا برم اما حالا می‌زنم رو ویز می‌برم

درست سر مقصد. قبلاً پز می‌دادم به بقیه اما حالا دیگه مسیریاب می‌بره مسافرو سر مقصدش  
انگار دیگه حافظه ما به درد نمی‌خوره» (م).

## ۲) قرار داشتن تحت نظارت فناوری

زابوف<sup>۳۷</sup> (۲۰۱۹) معتقد است که ما در یک سرمایه‌داری نظارتی به سر می‌بریم. سرمایه‌داری نظارتی یک نظم اقتصادی جدید است که مدعی است تجربه انسانی یک ماده خام رایگان برای کردارهای تجاری پنهان استخراج، پیش‌بینی و فروش است.

به عبارت دیگر ما اکنون در یک جامعه نظارتی به سر می‌بریم و سیستم‌های نظارتی بیانگر یک زیرساخت پیچیده است که طبق آن گردآوری و پردازش داده‌های شخصی برای زندگی در عصر حاضر حیاتی است (بال<sup>۳۸</sup> و وود<sup>۳۹</sup>، ۲۰۰۶).

کارافزار اسنپ به عنوان یک نظام نظارتی عمل می‌کند. این نرم‌افزار کلیه داده‌ها و اطلاعات مرتبط با رانندگان و مسافران را گردآوری می‌کند و آنها را برای بهبود خدمت‌رسانی به کار می‌گیرد. اما از سوی دیگر دیگر این نرم‌افزار به عنوان یک ابزار دائمی برای زیرنظر گرفتن رفتارهای رانندگان نیز عمل می‌کند. یکی از رانندگان می‌گوید:

«دیگه پذیرفتم که شرکت همه اطلاعات ما را زیر نظر بگیره اینکه کی شروع به کار می‌کنیم  
چند تا مسافر می‌زنیم کجا می‌ایستیم چقدر درآمد داریم چند مسافر در طول ماه سوار کردیم  
و همه این اطلاعات را اسنپ داره دیگه چاره‌ای جز این مگه داریم وقتی برای اسنپ کار می  
کنی» (م).

در کل، اسنپ به عنوان یک سکوی فعالیت مجازی پیشرو توانسته است نقشی اساسی در تحول زیست‌بوم سکو-مبنای ایران ایفا کند اما عدم توجه این شرکت به حقوق رانندگان یا کاربران خود، زمینه‌ساز نوعی استثمار نیروی کار شده است.

## نتیجه‌گیری

اقتصاد دیجیتال معاصر بیش از پیش بر سکوی فعالیت مجازی و مدل‌های کسب و کار سکویی متکی می‌شود و ضمن تأکید بر اشتراک‌گذاری منابع، ابزارها و املاک، زمینه انتفاع گسترده‌تر از دارایی‌های جمعی را فراهم می‌کند. این نوع اقتصاد چالش‌های جدیدی را برای

نحوه اشتغال، کار، آینده شغلی، امنیت شغلی و فناوریانه شدن اشتغال ایجاد می‌کند. همچنین زمینه ایجاد نابرابری اجتماعی و اقتصادی میان دارندگان دانش فنی جدید (آگاهی از زبان‌های برنامه‌نویسی، طراحی الگوریتم، یادگیری ماشین<sup>۴۰</sup>) و شاغلان عادی را فراهم می‌آورد. اطلاق شدن رانندگان به عنوان کاربر به وسیله اسنپ به جای عناوینی غیر خنثی مانند شاغل/کارمند یا کارگر، یک چالش اساسی در زمینه تضمین امنیت شغلی و بهره‌گیری از مزیت‌های اشتغال دائمی همانند بیمه است. با توجه به توسعه فزاینده این بخش از اقتصاد در آینده و حرکت جامعه به سوی مدل‌های کار موقت، کوتاه‌مدت، پروژه‌محور و آزادکاری که در آنها رابطه کارفرما-کارمند به شدت تضعیف می‌شود، ضرورت دارد تا نظامات حمایت، رفاه و تأمین اجتماعی خود را با این شرایط جدید حاکم بر اقتصاد دیجیتال سازگار نمایند.

همان‌طور که پیش‌تر ذکر شد، پس از تحلیل مصاحبه‌ها با رانندگان اسنپ که این شرکت از آنها به عنوان کاربر یاد می‌کند، مضمون‌های مختلفی شناسایی شدند. این مضمون‌ها عبارتند از: انعطاف‌پذیری شغلی، تسهیل‌گری اشتغال، ناامنی شغلی، و مخاطرات و نویدهای فناوریانه.

این مضمون‌ها ابعاد گوناگونی از نویدها و چالش‌های اشتغال در بخش اقتصاد اشتراک‌گذاری و کار به عنوان یک گیگ یا کار موقت را به نمایش می‌گذارد. این نوع اشتغال در کنار تسهیلاتی که ایجاد نموده و شروع به کار را ساده و سهل کرده است، پیامدهای ناخوشایندی را نیز با خود به همراه آورده است. بخشی از این مخاطرات به عدم تأمین شغلی یا همان ناامنی شغلی برمی‌گردد که طی آن کارکنان این بخش از طرف اسنپ صرفاً یک کاربر کارافزار تلقی شده و شرکت خود را موظف نمی‌داند که برای ایجاد تسهیلات جانبی، رفاهی و درمانی، گامی برای آنها بردارد. مساعدت‌هایی که اخیراً در قالب باشگاه رانندگان اسنپ ارائه می‌شود شامل برخی تخفیف‌ها و کمک‌ها است و به هیچ وجه نمی‌توان آن را معادل رابطه کارفرما-کارمند قلمداد کرد. از این رو، ضروری است تا در کشور ایران نیز همانند برخی نقاط جهان اقداماتی برای حمایت از حقوق کارگران و در اینجا به طور خاص در جهت مقابله با استثمار رانندگان و مقابله با انحصارطلبی این شرکت و شرکت‌های مشابه صورت گیرد.

سکوهای فعالیت مجازی نویدبخش تحولات اساسی در اقتصاد و به طور خاص اقتصاد دیجیتال هستند. همچنین آنها بیش از پیش شکل‌های جدیدی از معنای کار، محل کار، زمان کار و رابطه کاری و مقررات کار را خلق می‌کنند. گرچه یک مخاطره بالقوه در اقتصاد، کالایی شدن فزاینده نیروی کار و استثمار هرچه بیشتر کارکنان و انبوه شدن فزاینده ماحصل نیروی کار کارکنان به شکل سرمایه در اختیار تعداد معدودی از صاحبان کسب‌وکارهای مجازی است؛ یعنی کسانی که بر ابزارهای جدید خدمت‌رسانی (به جای ابزار تولید) سلطه دارند. همچنین توجه به این نکته ضروری است که ابزارهای تحلیل کلان‌داده‌ها، الگوریتم‌ها، یادگیری ماشین و نظارت که همگی در اختیار صاحبان و مالکان سکوها قرار دارد، استثمار نیروی کار را بسیار فراتر از دنیای واقعی توسعه می‌دهد.

با عنایت به اهمیت فزاینده سکوهای مجازی و اقتصاد گیگ در آینده اقتصادی ایران، پیشنهاد می‌شود که نهادهای ذی‌ربط هرچه سریعتر سازوکارهایی را برای بازنگری در قوانین موجود کار بیندیشند تا با تحولات اقتصاد فناورانه جدید هماهنگ شود. برای دستیابی به اقتصاد اشتراک‌گذاری و شرایط کاری «منصفانه‌تر» پیش از هر چیز باید فعالیت سکوهای مجازی نظیر اسنپ قانونمند شود. باید مقرراتی فراگیر، پیشرو و قابل به‌روزرسانی برای آنها تدوین و تصویب شود. متناسب با تحول عرصه کار و توسعه اقتصاد دیجیتال باید در مفهوم کار و تصور سنتی از آن بازنگری شود. تدوین و تصویب این مقررات سبب ایجاد شفافیت در فعالیت سکوهای واسطه مجازی و نیز مسئولیت‌پذیری اجتماعی بیشتر این نوع کسب‌وکارهای نوظهور می‌شود. به‌ویژه در زمینه اجتماعی ایران ضرورت دارد تا از توسعه اقتصاد سکو-مبنا به بهای توسعه شکاف‌ها و افزایش بی‌عدالتی جلوگیری شود.

## منابع

- اسنپ. (۱۳۹۴). شرایط و قوانین استفاده از خدمات اسنپ و طرف تجاری در سوپر اپ. سایت اسنپ. (تاریخ آخرین به‌روزرسانی: ۱۶ شهریور ۱۴۰۰). <https://snapp.ir/terms>

- فن دایک، یوزه. (۱۳۹۶). فرهنگ اتصال: تاریخ انتقادی رسانه‌های اجتماعی. (ح.حسینی: مترجم). تهران: سوره مهر.
- Ball, K., Wood, D. M.i (2006). "A Report on the Surveillance Society: For the Information Commissioner". by the Surveillance Studies Network; <https://ico.org.uk/media/1042391/surveillance-society-summary-06.pdf>
  - Chee, F. Y. (2021). "Uber defends contractors ahead of EU law on gig workers' rights". Reuters. (date of access: 15 Feb. 2021); <https://www.reuters.com/article/us-eu-uber-idUSKBN2AF09N>
  - Clarke, V., Braun, V. (2017). "Thematic analysis". The Journal of Positive Psychology. 12:3, 297-298, DOI: 10.1080/17439760.2016.1262613
  - Gawer, A., Smicek, N. (2021). "Online platforms: Economic and societal effects". Brussels: European Union.
  - Graham, M., Anwar, M. A. (2018). "Two Models for a Fairer Sharing Economy". in Davidson et al., (eds) The Cambridge handbook of the law of the sharing economy. Cambridge University Press, Cambridge, pp.328-340
  - Graham, M., Woodcock, J. (2018). "Towards a Fairer Platform Economy: Introducing the Fairwork Foundation". Alternate Routes, 29 pp. 242-253
  - Jordan, T. (2020). "Digital Economy". Cambridge: Polity.
  - Kessler, S. (2018). "Gigged: The End of the Job and the Future of Work". London: St. Martin's Press
  - Longley, R. (2019). "Gig Economy: Definition and Pros and Cons". ThoughtCo, (date of access: 2 February 2021), <https://www.thoughtco.com/gig-economy-4588490>
  - Marr, B. (2018). "The 4th Industrial Revolution Is Here - Are You Ready?". Forbes Website; (date of access: 20 July 2020), <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2018/08/13/the-4th-industrial-revolution-is-here-are-you-ready/#77568999628b>
  - OECD. (2019). "An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation", OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/53e5f593-en>.
  - Parker, G., et al. (2017). "Platform Revolution; Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You". London & New York: W. W. Norton & Company.
  - Ravenelle, A. J. (2019). "Hustle and Gig, Struggling and Surviving in the Sharing Economy". Oakland: University of California Press.
  - Stewart, A., Stanford, J. (2017). "Regulating Work in the Gig Economy: What are the options?". The Economic and Labour Relations Review, 1-18
  - Van Dijck, J., et al. (2018). "The Platform Society: Public Values in a-Connective World". Oxford: Oxford University Press.
  - Woodcock, J., Graham, M. (2020). "The Gig Economy: A Critical Introduction". Cambridge: Polity.
  - Yaraghi, N., Ravi, Sh. (2017). "The Current and Future State of the Sharing Economy". Brookings India IMPACT Series No. 032017. March 2017; (date of access: 20 January 2020). [https://www.brookings.edu/wpcontent/uploads/2016/12/sharingeconomy\\_032017final.pdf](https://www.brookings.edu/wpcontent/uploads/2016/12/sharingeconomy_032017final.pdf)

- Zuboff, Sh. (2019). “*The Age of Surveillance Capitalism, The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*”. New York, Public Affairs.

پی‌نوشت

<sup>۱</sup> این مقاله برگرفته از یک طرح پژوهشی است که در سال ۱۳۹۹ در پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات انجام شده است.

- <sup>2</sup> Graham  
<sup>3</sup> Anwar  
<sup>4</sup> .Uber  
<sup>5</sup> Chee  
<sup>6</sup> Gig workers  
<sup>7</sup> Sectoral  
<sup>8</sup> Infrastructural  
<sup>9</sup> .Airbnb  
<sup>10</sup> Gig economy  
<sup>11</sup> Graham  
<sup>12</sup> Woodcock  
<sup>13</sup> Apps  
<sup>14</sup> OECD  
<sup>15</sup> Van Dijck  
<sup>16</sup> Marr  
<sup>17</sup> .Airbnb & Amazon  
<sup>18</sup> .Gawer  
<sup>19</sup> Srnicek  
<sup>20</sup> .Google  
<sup>21</sup> .Facebook  
<sup>22</sup> .Alibaba  
<sup>23</sup> .Tencent  
<sup>24</sup> .Apple  
<sup>25</sup> Jordan  
<sup>26</sup> Gig workers  
<sup>27</sup> Freelancer  
<sup>28</sup> Yaraghi  
<sup>29</sup> Ravi  
<sup>30</sup> Clarke  
<sup>31</sup> Braun  
<sup>32</sup> Longley  
<sup>33</sup> Kessler  
<sup>34</sup> <https://snapp.ir/drivers#docs>  
<sup>35</sup> Stewart  
<sup>36</sup> Stanford  
<sup>37</sup> Zuboff  
<sup>38</sup> Ball  
<sup>39</sup> Wood  
<sup>40</sup> .machine learning



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی