

## Research Paper

# Digital Labour in Iran a case study of online ridesharing drivers

Reza Soheilnejad<sup>1</sup>, Seyed Saiedreza Ameli<sup>2</sup>

Received: Jun. 15, 2023 Accepct: Jun. 26, 2023

### Abstract

This paper a report from a wider research project about the situation of online ridesharing drivers in Snapp Company in the city of Tehran. This research had started in the form an organizational ethnography, seeking ways to ameliorate the working conditions of drivers, yet the field had its toll on the research and not only changed the main questions, but also forced a methodological revision, which is in part informed by Bourdieu's proposition of a 'scholarship with commitment', and in part by Nancy Scheper-Hughes' ethical considerations regarding the research subjects. What is reported here is a story of how drivers are dispossessed of their job identity. Such dispossession is so radical that you may ask a driver 'what is you job?' without stumbling into absurdity. This points us to a new shift in the process of dispossession and commodification in late capitalism: dispossession of the abstract and commodification of 'labour' as such.

**Key words:** Digital labour, Snapp, Urban Transportation, Ethnography, Scholarship with Commitment, Commodification, Dispossession, Job Identity

### Introduction

In recent decades, digital labor and the expansion of internet-based gig work platforms, such as Snapp in Iran, have reshaped labor relations. The boundaries between work and leisure, job identity, and ownership over work have all undergone significant transformations. In this new order, workers no longer enjoy stable employment positions, but operate within frameworks that lack institutional protections while being subjected to pervasive digital control.

---

1 Department of Communication Sciences, University of Tehran, rezanejad.s@ut.ac.ir

2 Department of Communication Sciences, University of Tehran, ssameli@ut.ac.ir

Focusing on the experiences of Snapp drivers in Tehran, this article, based on a two-year ethnographic study, examines one of the lesser-explored dimensions of this emerging order: the dispossession of job identity.

Snapp, as an example of digital platforms that challenge the structure of traditional labor relations, imposes a system of surveillance, subjugation, and precarity on workers in which "labor" is offered as a commodity separate from the "worker." This article moves beyond typical descriptions of platform workers' hardships to focus on a conceptual shift: the Snapp driver, even in the midst of work, is deprived of a stable professional identity as a "driver." This condition signals a new phase in late capitalism—one in which dispossession extends not only to the means of production or time, but to elements of the "subject's identity" itself.

## **Methodology**

This study emerged from a long-term ethnographic engagement. Initially conceived as an organizational ethnography aimed at improving drivers' conditions through interviews and participant observation, the fieldwork and interactions with subjects raised new questions. These developments led to a methodological reorientation toward the tradition of committed ethnography.

The study's approach, particularly in its ethical and critical dimensions, is indebted to the ideas of Pierre Bourdieu on the social responsibility of the researcher and Nancy Scheper-Hughes' emphasis on the "primacy of the ethical" and "research from below." In this process, we gathered data through engagement with the drivers' everyday lives, in-depth interviews, participant observation in the field, interactions within virtual communities (such as WhatsApp and Telegram groups), and even through direct experience of driving for Snapp. These data are presented and analyzed as detailed narratives in the text. They reveal not only the economic and legal conditions of drivers but also their relationship to the meaning of work, the potential for forming a professional identity, and their modes of resistance or submission to platform control.

## **Research Objective**

The central concern of this article is to explore the emerging forms of dispossession in digital labor platforms, with particular attention to how platforms like Snapp not only redefine labor in terms such as "flexibility" and legally as "self-employment," but also exert control over job identity.

Through mechanisms such as the absence of formal contracts, lack of insurance, algorithmic control, rating systems, and unilateral account deactivations, Snapp has established a power structure that separates work from the worker.

In this structure, the worker is not only deprived of legal rights but also of the ability to define themselves as a "worker." The identity of the Snapp driver remains secondary, unstable, and contingent: "an engineer who drives for Snapp," "a housewife who works on Snapp for extra income," or even "a researcher who drives for Snapp for fieldwork."

This study argues that this dispossession of identity, as both a symbolic and material process, represents one of the final frontiers of commodification in contemporary capitalism: the commodification of "labor" itself—not merely labor power.

## Conclusion

This article argues that labor conditions in platforms like Snapp go beyond the usual models of "precarity" or "job insecurity" and require a new conceptual language to understand the relationship between labor, identity, and digital capitalism.

Snapp, as a company that assumes no responsibility for its drivers yet controls every aspect of their work, symbolizes a shift in economic logic: the sale of "labor" instead of the purchase of "labor power."

The article analyzes the concept of the "dispossession of job identity" as a mechanism of power—one through which the driver becomes an anonymous, de-identified worker entirely subject to algorithms. In this process, the driver's body, as a tool of value production, is dominated by digital calculations, and their relationship to their work becomes fragmented, momentary, and devoid of union or identity-based foundations.

Alongside this analysis, the article also addresses the challenges of collective organizing, the lack of effective means for protest, and the specific conditions of female drivers, who face additional layers of harassment, violence, and neglect. It also opens up avenues for future research—such as studying other arms of the Snapp corporation (e.g., Snapp Food, Snapp Doctor, etc.) and its formal employment relations.

Ultimately, this study seeks to emphasize that the concept of work in the platform capitalism era demands serious theoretical rethinking. To analyze phenomena like Snapp, one cannot rely solely on traditional concepts such as wage labor, occupation, or class. What is unfolding reflects a fundamental shift in the very logic of capitalism—one that requires critical, interdisciplinary, and committed attention.



Snapp. (n.d.). Situations where a driver is allowed to cancel a trip. Retrieved July 9, 2022, from Snapp Drivers Club: <https://club.snapp.ir/rules/situations-that-rejecting-trips-are-acceptable/> (In Persian)

Snapp. (n.d.). Snapp's response to the passenger's laptop incident. Retrieved July 9, 2022, from Snapp blog: <https://snapp.ir/blog/lost-laptop/> (In Persian)

Snapp. (n.d.). We take passenger reports seriously. Retrieved July 9, 2022, from Snapp blog: <https://snapp.ir/blog/مسافران-تا%e2%80%8cنتیجه-گزارش/> (In Persian)

Taxi Services Centralization Bylaw. (n.d.). Retrieved July 9, 2022, from Iran Urban Taxi Union: <http://irtu.ir/fa-IR/DouranPortal/4938/page/اجرای-تاکسیرانی> (In Persian)



## مقاله پژوهشی

# فناوری مالکیت‌زدایی از هویت شغلی:

## اتنوگرافی کارگران راننده‌ی شرکت حمل‌ونقل آنلاین اسنپ

سهیل رضانژاد<sup>۱</sup>، سید سعیدرضا عاملی رنایی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۰۲/۳/۲۶، تاریخ تایید: ۰۲/۴/۰۶

### چکیده

این مقاله گزارشی است از پژوهشی گسترده‌تر درباره‌ی وضعیت کارراندگان اسنپ در شهر تهران. این پژوهش در ابتدا به شکل اتنوگرافی سازمانی آغاز شد، اما میدان پژوهش مسئله‌ی خود را به مسئله‌ی از پیش تعریف‌شده تحمیل کرد و بدین ترتیب پژوهشگر ملزم شد تغییراتی در روش‌شناسی خود اعمال کند. این تغییرات پژوهش را در سنت اتنوگرافی متعهدانه، متأثر از پیشنهادهای روش‌شناختی پیر بوردیو و همچنین ملاحظات اخلاقی نانسی شپرهیوز مستقر می‌کند. آنچه در این مقاله گزارش شده است، روایتی است از سلب مالکیت هویت شغلی از کارگران اسنپ. این سلب مالکیت آنچنان ریشه‌دار است که می‌توان از راننده‌ی اسنپ، هنگام رانندگی برای شرکت اسنپ، پرسید شغلش چیست؟ و هرگز وارد عرصه‌ی مهمات نشد. این ویژگی نشان از چرخشی در عرصه‌ی مالکیت‌زدایی و کالایی‌سازی در نظم سرمایه‌داری دارد: مالکیت‌زدایی از امر انتزاعی و کالایی‌سازی «کار». واژگان کلیدی: کار دیجیتال، اسنپ، حمل‌ونقل شهری، اتنوگرافی، پژوهشگری متعهدانه، کالایی‌سازی، مالکیت‌زدایی، هویت شغلی

۱ دانشجوی دکتری گروه ارتباطات اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران؛ [Rezanejad.s@ut.ac.ir](mailto:Rezanejad.s@ut.ac.ir)

۲ استاد گروه ارتباطات اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران؛ [ssameli@ut.ac.ir](mailto:ssameli@ut.ac.ir)

## مقدمه: کار در عصر دیجیتال

نزدیک به سه دهه از ورود اینترنت عمومی به ایران می‌گذرد، ورودی که با شعار «جریان آزاد اطلاعات»، وعده‌ی آزادی و دموکراسی می‌داد. اما پیش از محقق‌شدن این وعده، روند منحوس تجاری‌سازی اینترنت آغاز شد و حال وعده‌ی جدید «رشد اقتصادی و افزایش بهره‌وری» چشم‌انداز رفاه بیشتر و روزهای بهتر را در پیش روی ما قرار می‌داد. گویی قرار بود اینترنت با متصل کردن ما به یکدیگر، همه‌چیز را تغییر دهد. حال شعار کارآفرینی وعده می‌داد که از بند مشاغل کسالت‌بار گذشته آزاد می‌شویم و می‌توانیم با فروش هر آنچه می‌خواهیم درآمدهای فوق‌العاده داشته باشیم. در این بین مطالعات حوزه‌ی فضای مجازی، در همدستی - شاید نه چندان - غریب سرمایه‌داران، روشنفکران و دانشگاهیان، بیش از هر چیز به بخش سرمایه و گفتمان‌های آزادی/عدالت‌خواهانه متمرکز شد؛ و کمتر کسی این پرسش را مطرح کرد که وضعیت کارگران/کاربران چگونه است؟ به عبارت دیگر، آیا اینترنت توانسته است به رفاه کارگران کمی کند؟ و وضعیت کار دیجیتال چگونه است؟

مسئله‌ی این پژوهش از دل روایت‌های برخی کارگران دیجیتال و مشاهدات نگارنده بیرون آمده است: یک راننده‌ی اسنپ که برای امرار معاش مجبور بود ۱۶ ساعت در روز کار کند، بدون بیمه، مرخصی یا چشم‌انداز بازنشستگی؛ پیک موتوری کسب‌وکار نوپای دیجی‌کالا، که با مرجوع‌شدن کالا (که دیجی‌کالا دست‌ودلبازانه حق آن را به مشتریان خود می‌دهد) دست‌مزد خود را از دست می‌دهد؛ روزنامه‌نگار سایت‌خبری تابناک استان‌ها، که به دلال فضای سایت تبدیل شده و همچون یک دلال معاملات املاک، درصدی از درآمد حاصل از تبلیغات را به عنوان درآمد خود دریافت می‌کند؛ مهندس شبکه‌ای که ساعت‌های طولانی در کنار سرورهای بزرگ کار می‌کند و خطر گستره‌ای از بیماری‌ها، از کری موقت تا سرطان، را به جان می‌خرد، و رضایت شغلی خود را در گروهی دسترسی‌اش به اینترنت پرسرعت تعریف می‌کند؛ توسعه‌دهنده‌ی اپی که حق‌الزحمه‌ی کارش مستقیماً به فروش یا تبلیغات وابسته می‌شود؛ صداوسیمایی که بخش قابل توجهی از برنامه‌های خود را به محتوای شبکه‌های اجتماعی اختصاص می‌دهد، بدون اینکه حتی پرسشی در زمینه‌ی حق مولف مطرح کنند؛ و شبکه‌های تلویزیونی‌ای که با پروپگاندای شهروند‌خبرنگار، از مردم عادی می‌خواهند برای آنها خبر تهیه کنند، و جالب اینکه غرولند شبکه‌های تلویزیونی بر سر این شهروند‌خبرنگاران استثمارشده بلند می‌شود که «گوشی خود را افقی بگیرد که برای پخش مناسب باشد».

## ۱. میدان پژوهش: رهیافتی به روش و مسئله‌ی اتنوگرافی متعهدانه

تبدیل شدنم از یک مشاهده‌گر در پژوهشی مبتنی بر اتنوگرافی سازمانی (یعنی از کسی که می‌کوشد با مشاهده‌ی سوژه‌ها از فاصله‌ی نزدیک، خواندن فروم‌ها و بخش نظرات در صفحه‌های شبکه‌های اجتماعی و صحبت با آن‌هایی که تمایلی به سخن گفتن دارند) به کسی که درگیر نوعی اتنوگرافی انتقادی و متعهدانه شده است، بیش از هر چیز به خاطر پافشاری برخی از سوژه‌های پژوهش «من» بود بر تفاوتشان با دیگران. از سال ۱۳۹۹ که کار میدانی را آغاز کردم، همواره از راننده‌های اسنپ می‌خواستم که از مشکلاتشان بگویند. پرسشم این بود که آیا از وضعیت کارشان راضی هستند؟ آیا بیمه می‌شوند؟ آیا شرکت از آنها در برابر حادثه‌های معمول محافظت می‌کند؟ چه خواسته‌های دیگری می‌توانند از شرکت داشته باشند؟ از میان همه‌ی این راننده‌ها، تنها مریم واقعاً خواستار بیمه شدن بود. مریم زنی است میان سال که همراه با همسر و دختر دانشجویش در محله‌ی گیشا زندگی می‌کند. دخترش به تازگی در رشته‌ی دندانپزشکی پذیرفته شده بود. شوهرش دو سال پیش تر سکتی مغزی کرد و خانه‌نشین شد. پیش از آن مدرس حق‌التدریسی در دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات بود. مریم می‌گفت که پیش از سکتی همسرش زندگی خوبی داشتند و در خانه‌ی بزرگی در همان گیشا زندگی می‌کردند. او زن خانه‌دار یک استاد دانشگاه بود که به واسطه‌ی تحصیل همسرش تجربه‌ی زندگی در آلمان را نیز داشت. پس از سکتی همسر، این خانواده مجبور به فروش خانه‌شان شدند، خانه‌ای ۶۰ متری و با یک اتاق اجاره کردند و اکنون مریم خرج‌آور خانواده و پرستار همسرش شده بود. روایت مریم روایت خانواده‌ای است که به دلیل بیماری یکی از اعضایش ورشکسته شده و اکنون اسنپ تنها منبع درآمدش است.

مریم اعتراض دیگری نیز به شرکت اسنپ داشت: درآمد او چندین روز دیرتر به حسابش واریز می‌شد. در حالی که بر خلاف مریم، اکثر رانندگان تمایلی نداشتند در اسنپ بیمه شوند، اما همگی از این امر شاکی بودند که چرا اسنپ دسترسی به دستمزدشان را مسدود می‌کند. به‌ویژه، درآمد راننده‌ها در روزهای آخر هفته، سه روز دیرتر، یعنی شنبه‌ی هفته‌ی بعد به حسابشان واریز می‌شد. این مسئله آنچنان برای راننده‌ها مهم بود که بسیاریشان از همان ابتدای سفر از مسافر می‌خواستند تا یا کرایه را به شکل نقدی پرداخت یا به کارت راننده واریز کند. برخی از راننده‌ها این دیرکرد در پرداخت را به‌مثابه‌ی نوعی سلطه‌ی شرکت بر دستمزد راننده می‌دیدند، نوعی گرایش به «برده‌داری جدید». در این دوره رویکرد من به پژوهشم مبتنی بود بر اتنوگرافی

سازمانی: تلاشی برای فهم مشکلات در روابط اجتماعی در ساختار سازمانی و نهایتاً ارائه‌ی پیشنهادهاتی برای بهبود این شرایط، برای انسانی‌تر کردن وضعیت رانندگان چون مریم.



شکل ۱ - کاربران می‌پذیرند که اسنپ خدمات حمل و نقل شهری نیست بلکه تنها خدمات نرم‌افزاری است که ارتباط بین کاربر سفارش دهنده و کاربر راننده را به منظور توافق بر انجام حمل مرسوله یا انجام سفر فراهم می‌نماید.

دو سال بعد، برای نخستین بار و در جریان بحث‌های رانندگان برای امکان‌پذیری اعتصاب و دست‌کشیدن از کار بود که اعتراض پیشین رانندگان، به پرداخت نشدن دستمزدشان در همان روز، برای من معنا یافت. وضعیت راننده‌های اسنپ، آنچنان که خودشان درکش می‌کنند، وضعیت کارگر روزمزد است، کسی که تنها از سر اجبار و نداشتن هیچ راه دیگری برای کسب درآمد، به کار در اسنپ تن می‌دهد. مدتی پیش، اسنپ راهکاری فراهم کرد تا وضعیت دسترسی راننده‌ها را به دستمزدشان بهبود دهد. گویی همه چیز مربوط بود به مشکلی فنی: اتصال حساب بانکی فرد به اپلیکیشن. احتمالاً با یکی دو قرارداد میان بانک‌ها و شرکت اسنپ از یک سو، و رفع نگرانی‌های امنیت شبکه از سوی دیگر، این مشکل رفع شده بود. اسنپ به مطالبه‌ی پرداخت به‌موقع دستمزد کارگران روزمزد شاغل در اسنپ پاسخ داد. اما فهم رانندگان اسنپ از کاری که انجام می‌دهند تاثیر بازگشت‌ناپذیر بر پژوهش من گذاشت. تا به اینجا به اشتباه مسئله‌ام را نوعی اتنوگرافی سازمانی قلمداد می‌کردم. اما آن روز دریافتم که چیزی در پس روابط کاری شرکت اسنپ و رانندگان از ریشه متفاوت است. مسئله هرگز این نبوده که چگونه می‌توان وضعیت

رانندگان را بهبود بخشید. مسئله‌ی اساسی این است که چنین شکلی از تنظیم روابط کار چه تاثیری بر کارگر دارد؟

## ۲. امکان‌ناپذیری سازماندهی صنفی برای رانندگان اسنپ

در روز اول خرداد سال ۱۴۰۱، «در پی حذف ارزش ترجیحی گندم و نان» (دنیای اقتصاد، ۱۴۰۱) و بالا رفتن کم‌سابقه‌ی قیمت‌ها، آن هم در کشوری که تورم ۲۰ درصدی نشانه‌ی رکود است، برخی از راننده‌های اسنپ مطالبه‌ی افزایش دستمزد خود را وارد مرحله‌ی تازه‌ای کردند. قرار بود از دوم خرداد راننده‌های اسنپ در سرتاسر کشور دست از کار بکشند و اعتصابی سراسری به راه بیندازند. بعضی‌ها می‌گفتند که اعتصاب به تنهایی کارساز نیست و شرکت آنقدر قدرت مالی دارد که این بحران را از سر بگذراند، در حالی که «راننده‌ها محتاج دستمزد روزانه‌شان هستند». می‌گفتند که باید همراه با اعتصاب دست به تجمع هم زد. باید همه‌چیز آنقدر سریع رخ دهد که راننده‌ها بتوانند نداشتن درآمد را تحمل کنند. قرار شده بود روز دوشنبه، دوم خرداد، «راس ساعت ۱۰ دوستان همه جمع بشن به آدرس شهرک غرب میدان صنعت ابتدای بلوار پاکنژاد».

«دوستان» اعضای یک گروه واتساپی بودند که بیشترشان را راننده‌های اسنپ در تهران تشکیل می‌داد (نام گروه واتساپی، یعنی SNAPP TEHRAN، تنها بر همین نکته تاکید داشت، چنانچه گروه‌های مشهدی نیز/ اسنپ مشهد نام‌گذاری شده بود و به همین ترتیب). چند نفری هم از شهرهای دیگر در این جمع بودند، مثلاً از مشهد و شیراز؛ از تجربیات مشترک یا متفاوتشان در این شهرها می‌گفتند. در آن زمان، با همه‌ی تبلیغات و فعالیت‌هایی که در اینستاگرام کرده بودند، شمارشان به کمی بیش از دویست نفر رسیده بود، اما اعضای فعال گروه به دو جین هم نمی‌رسید. تصور/دمین‌ها این بود که با جمع شدن ۲۰-۳۰ نفر هم می‌شد جلوی در شرکت تجمع کرد، در رسانه‌های خبری سروصدای کرد، سنگی به طرف شرکت پرتاب کرد و شیشه‌ای شکست و دست‌کم کارمنداها را ترساند و نگذاشت که سر کار بروند. رویا، یکی از کارمندان اسنپ، شب قبل به من گفته بود که شرکت «برای محافظت از کارمندان»، در آن روز همه را دورکار کرده بود.

فایده‌ی گروه واتساپی شکلی از پشتیبانی صنفی ساده است: اعلام مسیرهای پرترافیک و قیمت هر «مسیر» در اپلیکیشن اسنپ، پیگیری و راهنمایی برای دریافت سهمیه سوخت، زمان تعویض لنت و دیگر فوت‌وفن‌های مربوط به خودرو و گاه کمک به کسی که خودرویش خراب

شده و در مسیر مانده. بر خلاف ظاهر ساده و سراسر عضویت و رانندگی در اسنپ، این کار نیازمند مهارت‌هایی است: مثلاً، ثبت نام در اپلیکیشن اسنپ آنچنان پیچیده است که اسنپ، و نیز تپسی، هنوز و با وجود اعتراض‌های پرشمار از ثبت‌نام کنار خیابانی دست نکشیده‌اند.<sup>۱</sup> با این حال، شرکت بخش عمده‌ای از این مهارت‌ها را آموزش نمی‌دهد. بنابراین، این دسته از مهارت‌ها به دو شکل آموخته می‌شوند: نخست، به شیوه‌ی «سینه به سینه»، یعنی شخصی که مدتی است در اسنپ کار می‌کند به شخص تازه‌وارد آموزش می‌دهد؛ و دوم، به شیوه‌ی تشکیل نوعی اجتماع یا community، جمعی که احتمالاً در زیرساخت‌های مجازی یکدیگر را پیدا و از هم حمایت می‌کنند. آموزش بخش‌هایی از این دانش آنچنان ضروری است که حتی خود شرکت اسنپ محتوای متنی و ویدئویی برای «آموزش رانندگان جدید اسنپ» (باشگاه رانندگان اسنپ، بدون تاریخ)<sup>۲</sup> آماده می‌کند، هر چند تا کنون نشنیده‌ام که راننده‌ای از این شیوه برای یادگیری استفاده کرده باشد.

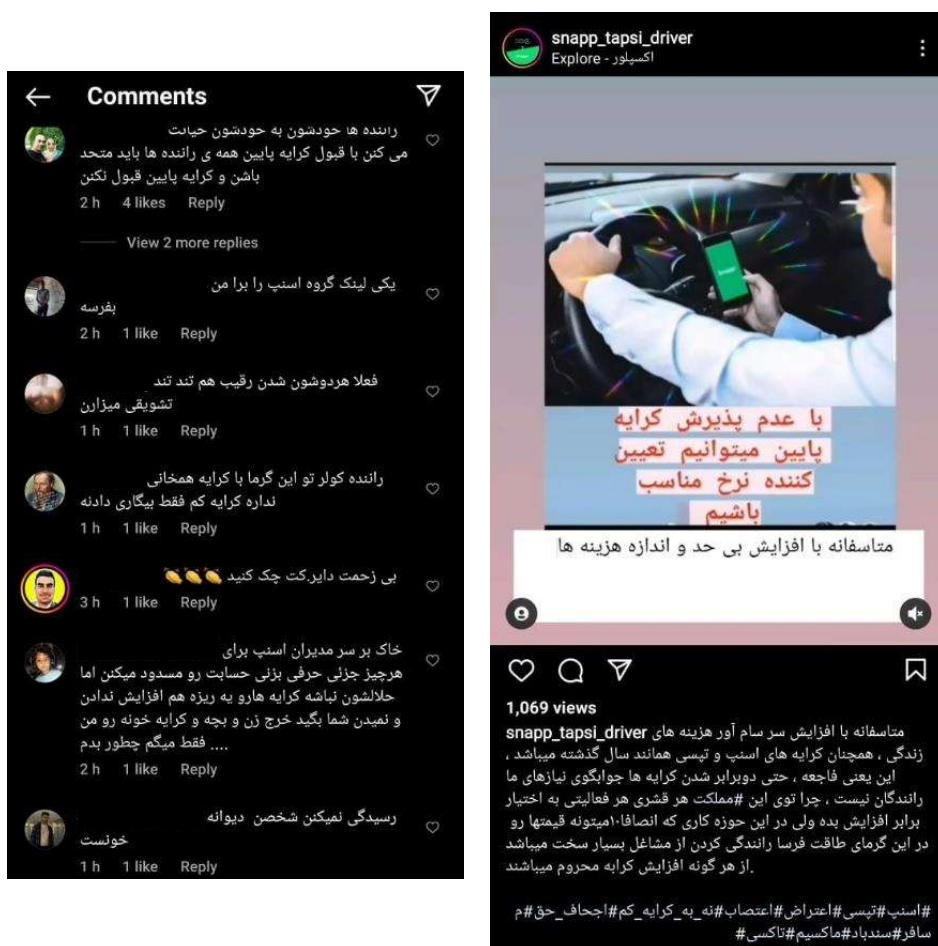
به هر روی، این دست اطلاعات درباره‌ی شیوه‌ی استفاده از «اپلیکیشن راننده اسنپ»، «انجام سفر» و غیره، تنها بخش کوچکی از دانش هر راننده است، دانشی در این بستر پیش‌یافتاده و مبتنی بر یادگیری نرم‌افزار. از این چشم‌انداز، رانندگی در اسنپ شبیه است به طراحی گرافیکی در نرم‌افزار فوتوشاپ، تدوین فیلم در آدوبی پریمر، طراحی وب در ویکس، یا تحلیل داده‌های کمی در اسپاس. اما دانشی متفاوت و مهمتر برای کار در اسنپ نیاز است. این دانش تعیین‌کننده‌ی پاسخ راننده به پرسشی تلویحی و همزمان اساسی است که اپلیکیشن اسنپ می‌پرسد: «کدام سفر را قبول می‌کنید؟» آیا راننده باید هر سفر را بر مبنای قیمت آن بپذیرد؟ آیا باید تمام سفرهای خود را به یک منطقه‌ی جغرافیایی محدود کند؟ باید سفرهای پرتراфик اما کوتاه را بپذیرد یا سفرهای بلند و کم‌ترافیک؟ در کدام منطقه‌های شهر نرخ درآمد به ساعت بیشتر است؟ از کدام نرم‌افزارهای مسیریاب باید استفاده کرد؟

<sup>۱</sup> در گزارش عملکرد سالانه‌ی اسنپ برای سال ۱۴۰۰ (اسنپ، ۱۴۰۱، ص. ۵۹)، این شرکت اعلام کرده است که ۷۰ درصد از ثبت‌نام‌های رانندگان جدید توسط بازارهای و در محل انجام می‌شود و تنها ۳۰ درصد از ثبت‌نام‌ها آنلاین هستند.

<sup>۲</sup> این صفحه در سایت باشگاه رانندگان اسنپ وجود دارد، اما نمی‌توان از منوهای سایت بدان دسترسی پیدا کرد.



شکل ۲ - مکالمه‌ی رانندگان در بخش نظرات یکی از صفحه‌های اینستاگرامی رانندگان درباره‌ی راهکارهای ممکن برای بالا بردن قیمت هر سفر.



شکل 3 - نیمه‌ی تیر ۱۴۰۱، صفحه‌ی رانندگان اسنپ و تپسی در اینستاگرام پیشنهادی را ترویج می‌کند که در اوایل خرداد در بخش نظرات صفحه‌ی دیگری مطرح شده بود.

غیر از یاسر که ادمین گروه بود و یکی از هماهنگ‌کننده‌های اصلی اعتصاب‌های این دوره، تنها چهار نفر دیگر خودشان را به این قرار رساندند: محمد، جوان بیست و چند ساله‌ی کورد، با پراید آبی‌رنگش که حتی در آفتاب هم سیاه دیده می‌شد و همه به او اصرار می‌کردند که رنگ ماشین را در اپلیکیشن اسنپ مشکی ثبت کند تا مشکلی برایش درست نشود؛ یاسین، مرد تپل و میانسال خوزستانی که بی‌فایده می‌کوشید لوجه‌اش را پنهان کند و با سربلندی به همه‌مان عکس‌های پسر خردسالش را نشان می‌داد؛ حامد، جوان دیلاق و کم حرفی که نفهمیدم اهل کجاست و قد بلندش وقت چیدن توت از درختان ملک کنار بلوار به کارمان آمد؛ و من. یاسر می‌گفت که زهرا خانم هم برای تجمع از شه‌ریار آمده بود، ولی باید دخترش را از مدرسه برمی‌داشت و مجبور شده بود زود برود.

همگی بیش از هشت ساعت در روز در اسنپ کار می‌کردند. یاسر هیچ کس دیگری را راننده نمی‌دانست، چون روزی دوازده ساعت در اسنپ کار می‌کرد<sup>۱</sup>. می‌گفت هفت صبح از خانه بیرون می‌زند و نه شب برمی‌گردد و صرفاً یکی دو ساعت برای ناهار و خواب نیم‌روز در سایه‌ای کنار می‌زند و استراحت می‌کند. هیچ کدام شغل دیگری نداشتند. راننده بودند. اما در این کار مهارت داشتند. نخستین چیزی که از من پرسیدند این بود که «با این ماشین»، لیفان چینی و قدیمی‌ای که غبار گذشت زمان بدنه‌اش را خورده بود، «در اسنپ کار می‌کنی؟». سپس یک به یک بادی به غبغب انداختند و برایم توضیح دادند که فقط باید با پراید کار کرد و قیمت وسایل استهلاکی هر ماشین دیگری آنقدر زیاد است که کارکردن به صرفه نمی‌شود. یاسین از «خری» می‌گفت که با «برلیانس صفر» در اسنپ کار می‌کند. همه شگفت‌زده به او گوش می‌کردند. توضیح دادم که خیلی‌ها ماشین‌شان را لیزینگی می‌خرند و با ماشین کار می‌کنند تا قسطش را بدهند. همدلی کردن با «خرها» کاری نبود که به چشم‌شان خوش بیاید.

یاسین قسم می‌خورد که دو هفته است کار نمی‌کند. در عوض از جنوب «جنس» می‌آورد. می‌گفت خطرش زیاد است، اما حداقل می‌ارزد، «یه سفر می‌ری، پونصد تومن گیرت میاد». محمد هم از خطر «جنس» آوردن تعریف می‌کرد و می‌گفت که یک بار حوالی اراک پلیس

<sup>۱</sup> طبق ماده‌ی پنجم از قانون (دستورالعمل نظارت بر چگونگی فعالیت ارائه‌دهندگان خدمات هوشمند مسافر مشمول قانون نظام صنفی کشور، ۱۳۹۸) «در جهت حفظ ایمنی سفر درون شهری، هر راننده حداکثر ۱۲ ساعت امکان سرویس‌دهی در هر شبانه‌روز را خواهد داشت.» البته در این قانون مشخص نشده است که این زمان چگونه محاسبه خواهد شد، به بیان دیگر، ذات خرده‌کاری رانندگان اسنپ نادیده گرفته شده است. نگاه کنید به بخش جمع‌بندی در همین فصل.

دنبالش کرده، ولی چون حدس می‌زده جنس «مشروب» باشد «گازش» را گرفته و پلیس را حوالی پارک جنگلی گم کرده. همه داشتند داستان‌های «جنس» بردن‌هایشان را تعریف می‌کردند که برای یاسین پیامی آمد از طرف اسنپ:

از شنبه تا سه‌شنبه فرصت دارید با انجام سفر پاداش دریافت کنید.

۱۳ سفر: ۱۵۰ هزار تومان پاداش ۴۰ سفر: ۴۴۰ هزار تومان پاداش

یک به یک گوشی‌هایشان را بیرون کشیدند. یاسین تنها کسی بود که «طرح» گرفته بود. یاسر تحلیل می‌کرد که «چه طرح خوبی»، چون رفتن ۱۳ سفر در روز بسیار کار ساده‌ای است. «اسنپ هیچ وقت به من از این طرح‌ها نمی‌ده، چون زیاد کار می‌کنم می‌دونه که می‌تونم سیزده تا رو بزنم. شماها چون زیاد کار نمی‌کنین بهتون از این طرحا می‌ده». یاسین می‌گفت «من هم زیاد کار می‌کنم، چون یه هفته‌اس کار نکردم طرح داده». محمد بدبین‌تر بود و می‌گفت اسنپ می‌خواهد اعتصاب را بشکند و برای همه طرح می‌فرستد. یاسین صفحه‌ی سفرها را در اپلیکیشن اسنپ باز کرد و جلوی صورت من گرفت که نشانم دهد یک هفته است کار نکرده، ولی هفته قبل هر روز کار می‌کرده و ده-بیست سفر در روز را می‌رفته.

گوشی‌ام را بیرون کشیدم که آیا اسنپ برای من هم طرح گذاشته است یا نه. هیچ خبری نبود. اپلیکیشن را چند ماه قبل نصب کرده بودم و چندین بار خواسته بودم برای تجربه هم که شده در اسنپ کار کنم، ولی هر بار به بهانه‌ای چنین نکردم. یک بار چون قیمت‌ها پایین است، یک بار دیگر چون اعتصاب است، یک بار چون تجربه چندان خاصی نیست و خیلی از دوستانم در اسنپ کار می‌کنند و بهانه‌های دیگر. تفاوت من با دوستان دیگرم که در اسنپ کار می‌کردند، مثلاً بچه‌های دانشکده‌ی علوم اجتماعی، یا یکی از دوستانم که مهندس آی‌تی است و به خاطر درآمد پایینش آخر هفته در اسنپ کار می‌کند، تنها این بود که من انگیزه‌ای سوای از امرار معاش نیز داشتم.

«تجمع» ناموفق و پنج نفره تا ساعت یک بعد از ظهر ادامه پیدا کرد. حامد تا ساعت دوازده سرش در گوشی بود و هر از گاهی سر بالا می‌آورد، پرایدی را نشان می‌داد که با رسیدن به ما سرعتش را کم می‌کرد. می‌گفت «خب اینم اومده برای تجمع». راننده‌ی پراید جمع پنج نفره را که می‌دید با بدگمانی نگاه‌مان می‌کرد و کمی جلوتر می‌ایستاد. حامد گوشی موبایلش را جلویمان می‌گرفت: میدان صنعت تا میدان کاج، ۹،۵۰۰ تومان؛ پراید سفید؛ اسنپ شما رسید. «خاک بر

سر مفت‌بری هم می‌کنه». گزینه‌ی لغو سفر را می‌زد و چند قدم به سمت راننده می‌رفت و فریاد می‌زد «مگه اعتصاب نیست؟».

آنی - آنی

جناب آقای دکتر محمد مخبر

معاون اول محترم رییس جمهور

موضوع: افزایش نرخ حمل و نقل درون شهری (شهر تهران)

باسلام و احترام

به استحضار می‌رساند، نرخ حمل و نقل درون شهری شهر تهران از ابتدای اردیبهشت‌ماه سال جاری با پیشنهاد شهرداری تهران و تصویب شورای اسلامی شهر و تأیید وزارت کشور به طور متوسط ۲۵٪ افزایش داشته است. این در حالی است که مطابق مصوبات ستاد تنظیم بازار از جمله مصوبه شماره ۶۰/۱۷۹۴۲۰ مورخ ۱۴۰۰/۷/۲۷، حمل و نقل درون‌شهری مسافر مشمول نرخ‌گذاری پیشینی بوده و هرگونه تغییر نرخ آن می‌بایست با هماهنگی ستاد تنظیم بازار صورت پذیرد که این موضوع قبلاً از طریق این وزارتخانه و سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به صورت مکتوب به اطلاع وزیر محترم کشور، رییس محترم شورای اسلامی شهر تهران و شرکت‌ها و سازمان‌های تابعه شهرداری نیز رسیده است. در صورت صلاحدید دستور اقدام لازم را صادر فرمایید.

سیدرضا فاطمی امین

دکتر

شکل ۴ - شایعه‌ای بود که اسنپ مشکلی با بالابردن قیمت‌ها ندارد،

ساعت از دوازده که گذشت، یاسر گفت که جواب کسی را در گروه ندهیم. توت‌های بالا سرش را نگاه می‌کرد، دنبال راهی بود برای چیدن توت‌ها. حامد با قد بلندش چند شاخه‌ی پایین‌تر را گرفت و تکاند. چیز زیادی نصیبان نشد. یاسین که از همه کوتاه‌تر بود سنگی آورد که به درخت بزند. نشانه‌گیری‌اش بد بود و سنگ از نزدیکی یکی از ماشین‌های زیر درخت رد شد و به دیوار خورد. دست آخر یاسر سنگ می‌انداخت، دو نفر پیراهنی را زیر درخت نگه می‌داشتند و با پیراهن توت‌هایی را می‌گرفتند که روی سرمان می‌بارید. نفری سه چهار توت گیرمان آمد. یاسین پرسید «چکار کنیم؟» و نگاه همه به یاسر دوخته شد. یاسر گوشیش را بیرون کشید و در گروه پیام گذاشت که چون کسی نمی‌خواهد از تجمع و اعتصاب حمایت کند، بهتر است خودمان را «مسخره» نکنیم و برویم کار کنیم. همگی اسنپ‌مان را روشن کردیم و هر کس به سمت مسافر خودش راه افتاد. در همان لحظه برای نخستین بار تبدیل شدم به یکی از آن‌هایی که

کارشان چیز دیگری است، اما برای امرار معاش (یا هر دلیل دیگری، مثلاً پژوهش میدانی) فعلاً در اسنپ کار می‌کنند.

## ۲-۱. این پیپ نیست: راننده‌های بی‌هویت.

شغل هیچ یک از راننده‌های اسنپ رانندگی نیست. زهرا زن خانه‌داری است که آخر هفته‌ها برای کمک به مخارج زندگی با ماشین کار می‌کند. تابستان دو سال پیش که برای نخستین بار سوار ماشینش شدم، کولرش از کار افتاده بود و نفسش از زیر ماسک درست بالا نمی‌آمد. دختر خردسالش روی صندلی شاگرد نشسته بود و عروسکی در دست، هر از گاهی سرش را به پنجره نزدیک می‌کرد تا بادی به سرش بخورد. شوهرش مستخدم مدرسه است. دو سال پیش با قرارداد شرکتی ماهی ۲ میلیون و ۵۰۰ هزار تومان مشغول شده بود، ولی تنها یک میلیون و ۸۰۰ هزار تومانش را دریافت می‌کرد و به رسم همه‌ی قراردادهای شرکتی، سهم بزرگی از دستمزدش را به شرکت واسط می‌داد (برای تحلیل تاریخی قراردادهای شرکتی در ایران، نگاه کنید به پایان‌نامه‌ی نوح منوری (۱۳۹۷) در دانشگاه تهران). زهرا می‌گفت شوهرش چند بار تصادف کرده و برای همین رانندگی را دوست ندارد. در نتیجه، وقتی شوهرش خانه است، بچه‌ها را نگه می‌دارد تا زهرا در اسنپ کار کند. بار دومی که زهرا را دیدم، پس از دو سال، کولر ماشینش تعمیر شده و دخترکش هم کمی قد کشیده بود. هنوز روسری سورمه‌ایش را محکم زیر گلویش گره می‌زد، اما لحجه‌ی مشهدی‌اش کمرنگ، حتی تشخیص‌ناپذیر شده بود و اکنون خیابان‌های مرکز شهر را خیلی خوب می‌شناخت. چیزی که تغییر نکرده بود این واقعیت بود که *زنی خانه‌دار است و برای کمک به خرج و برج در اسنپ کار می‌کند.*

در میان راننده‌های اسنپ کسانی مثل یاسر بسیار کمیابند، کسانی که نه تنها خود را «راننده‌ی اسنپ» می‌دانند، بلکه حتی با خودآگاهی به وضعیت‌شان، تاکید می‌کنند که صرفاً راننده‌ی اسنپ هستند و بر همین اساس خواستار مزایای کاری می‌شوند. پس از دو سال کار میدانی، هنوز با کسی برخورد نکرده بودم که خودش را صرفاً راننده‌ی اسنپ معرفی کند. حتی چند نفری هم که شغلشان را رانندگی تعریف می‌کردند، هیچ کدام خودشان را راننده‌ی اسنپ نمی‌دانستند. یکی، پیش از برچیده‌شدن آژانس‌ها، راننده‌ی آژانس بود و اکنون از سر اجبار در اسنپ کار می‌کرد. دیگری راننده‌ی کامیونی بود که بازنشسته شده و برای تفریح و فرار از

بی‌خوابی، شب‌ها در اسنپ کار می‌کند. برخی هم راننده‌ی تاکسی بودند و به خاطر همه‌گیری و کاهش استفاده از تاکسی با اسنپ مسافرکشی می‌کردند.

تبدیل شدن به هر یک از این هویت‌ها، «[...] (جای خالی) که در اسنپ کار می‌کند»، بسیار ساده است. به بیان دیگر، کارکردن در اسنپ اساساً هویتی است ضمیمه‌ای، ویژگی‌ای که خود را به چیزی دیگر می‌چسباند: *بازنشسته‌ای* که در اسنپ کار می‌کند؛ *بنایی* که در اسنپ کار می‌کند؛ *مهندسی* که در اسنپ کار می‌کند؛ *برنامه‌نویسی* که در اسنپ کار می‌کند؛ *کنشگری* که در اسنپ کار می‌کند؛ «*راننده‌ای*» که در اسنپ کار می‌کند؛ و در مورد خود من، پس از اینکه برای نخستین بار درخواست سفر یکی از مسافران را پذیرفتم، *پژوهشگری* که در اسنپ کار می‌کند. این یکی از ویژگی‌هایی است که کارگر راننده‌ی اسنپ به محض پذیرفتن نقش راننده، از آن بهره‌مند می‌شود. هویتی به شکل «راننده‌ی اسنپ» وجود خارجی ندارد. همه‌ی «سفیران» اسنپ، «...»هایی هستند که در اسنپ کار می‌کنند.

این هرگز بدین معنا نیست که «سفیران» اسنپ، ساعت‌های کمی در اسنپ کار می‌کنند و اسنپ شغلی پاره‌وقت است. برعکس ساعت کاری در اسنپ می‌تواند بسیار بیشتر از یک شغل تمام وقت باشد. بسته به ماهیت کار در اسنپ، یعنی «*آزادی*» راننده در انتخاب زمان و مکان برای کار کردن (همان توجیه کارآفرینانه‌ای که از او بر گرفته تا اسنپ به خورد کارگانشان می‌دهند) هر فرد می‌تواند به قدر نیازش در اسنپ کار کند. مثلاً بابک، مهندس معمار داخلی، هر روز صبح ساعت هفت از خانه بیرون می‌آید، تا ساعت ۱۲ در شرکتی مشغول کار است، سپس از ۱۲ تا ۳ ناهاری می‌خورد و کمی در اسنپ کار می‌کند، دوباره از ۳ تا ۶ به شرکت بازمی‌گردد، و پس از آن، تا زمانی که بتواند، گاه تا ساعت دو بعد از نیمه شب، در اسنپ کار می‌کند: «باید اجاره خونه رو درآورد.» یکی از این *ناراننده‌های* اسنپ مسعود بود، بنایی ترک‌زبان ساکن رودهن که شماره‌اش را به من داد تا اگر کار بنایی داشتیم به او زنگ بزنم، اما می‌گفت *بیش از یک سال* است که بنایی را رها کرده و تنها در اسنپ کار می‌کند.

برای کسانی مثل یاسر که خودشان را راننده‌ی اسنپ می‌دانند، راننده‌بودن همراه است با

نظمی ارزشی:

۱. آشنایی با خیابان‌ها و مسیرهای فرعی.
۲. رانندگی سریع اما قانونی.
۳. خرید پراید.

## ۲-۲. سلطه‌ی انحصاری بر همه چیز: کنترل و امنیت

اسنپ ماشینی است که این ارزش‌ها را می‌بلعد. با ورود به اسنپ، راننده باید از اپلیکیشن‌های مسیریاب استفاده کند، وگرنه مسئول گم کردن مسیر یا رفتن به مکانی اشتباه خواهد بود و خطر هزینه‌های این اشتباه بر گردن او خواهد افتاد. راننده حتی ممکن است به خاطر انحراف از مسیر جریمه یا حساب کاربری‌اش مسدود شود. راننده ملزم است تا از مسیری برود که اپلیکیشن مسیریاب می‌گوید؛ به بیان دیگر، راننده ملزم است به پیروی از دستورات «الگوریتم» یا هوش مصنوعی. تصور می‌کنم هدف از سلطه‌ی الگوریتم بر مسیریابی بیش از هر چیز هدفی تبلیغاتی باشد، تبلیغاتی که ادعا می‌کنند اسنپ کاملاً امن است و نظارت همیشگی، یعنی نظارتی به کمک زیرساخت‌های ارتباطی و هوش مصنوعی، این امنیت را تضمین می‌کند. البته و از سوی دیگر، این نظارت می‌تواند پاسخی باشد به نگرانی شرکت از ایمنی افراد:

تأمین امنیت در سفرها به کمک تکنولوژی از مهم‌ترین اهداف اسنپ است. در راستای رسیدن به این هدف قابلیت تازه‌ای را برای شناسایی «انحراف از مسیر» طراحی کرده‌ایم که اکنون به صورت آزمایشی در شهرهای تهران، قم، کرج و اصفهان فعال شده است. این قابلیت به صورت هوشمند می‌تواند انحراف از مسیر را در سفر اسنپی رصد کند و در صورت مشاهده‌ی هر مورد غیرعادی تیم امنیت سفر را به سرعت مطلع کند. [...]

با اضافه شدن قابلیت رصد انحراف از مسیر می‌توان گفت امکانات و ابزارهای اپلیکیشن اسنپ برای امنیت سفرها به سطح استانداردهای بین‌المللی تاکسی‌های اینترنتی رسیده است و تمامی راهکارهای تکنولوژیکی که دیگر سرویس‌های مشابه در دنیا برای امنیت سفر کاربران‌شان فراهم کرده‌اند در این اپلیکیشن نیز وجود دارد. [...]

(اسنپ، ۱۴۰۰)

خبر بالا، خبر نظارت اسنپ بر «انحراف از مسیر» به شیوه‌ای هوشمند، بر اهداف تبلیغاتی اسنپ تأکید دارد. اسنپ، تپسی و نمونه‌های خارجی آنها همچون اوبر همواره اصرار دارند که به دلیل نظارت همیشگی امن‌تر از تاکسی‌های معمولی و آژانس‌ها هستند. با این همه، در سال ۲۰۱۹ اوبر گزارشی را منتشر کرد که نشان می‌داد امنیت، یکی از نگرانی‌های اصلی این

کسب و کارهاست. اوبر در گزارش فرگوسن، گاسک و شاپیرو<sup>۱</sup> (2019) اعتراف می‌کند که بین سال‌های ۲۰۱۷ تا ۲۰۱۸ نزدیک به شش هزار مورد سوء رفتار جنسی گزارش شده است. نمونه‌ی چنین گزارشی در ایران وجود ندارد. اسنپ و تپسی همواره مدعی امنیت مقایسه‌ناپذیر خدمات خود هستند. با این همه، وضعیت رانندگان غالباً نادیده گرفته می‌شود. گزارش اوبر ادعا می‌کند «از میان ۴۶۴ پرونده‌ی تجاوز، ۹۲ درصد از قربانیان را رانندگان تشکیل می‌دادند». تصور نمی‌کنم در ایران نیز وضعیت متفاوت باشد. آنچه می‌دانم این است که همه‌ی کسانی که در اسنپ کار می‌کنند با مشکلات اینچنین روبرو می‌شوند و یکی از اعتراض‌های رانندگان، رسیدگی نکردن اسنپ به مشکلات آنها با مسافران است، خواه این مشکل مربوط به آزارهای کلامی، فیزیکی یا جنسی باشد، خواه مربوط به عدم پرداخت پول یا دزدی.



شکل ۵ – اپلیکیشن اسنپ به گونه‌ای طراحی شده تا از مسیر یاب استفاده کند.

<sup>1</sup> Ferguson, Gosk, & Schapiro

تونی وست<sup>۱</sup>، مدیر ارشد بخش حقوقی اوبر در مصاحبه‌ی خود با ان‌بی‌سی درباره‌ی گزارش تعرض‌های جنسی اعتراف می‌کند که «هر کدام از این اتفاق‌ها معرف شخصی هستند که دچار آسیب روانی وحشتناکی شده است [...] اما این اعداد و ارقام مرا شگفت‌زده نمی‌کند. چون خشونت جنسی در جامعه خیلی فراگیرتر از آن است که فکرش را بکنیم.» هرچند این ادعا یا اعتراف تونی وست، آن هم به نمایندگی از شرکت اوبر، وقیحانه است و نشانگر تمایل این شرکت‌ها به «برون‌سپاری» بی‌شرمانه‌ی همه چیز، اما چیزی از واقعیت آن کم نمی‌کند. شش نفر از مصاحبه‌شوندگان من در این پژوهش زنان بودند. همه‌ی آنها تجربه‌ی آزار جنسی هنگام کار در اسنپ را داشته‌اند، تا جایی که این تجربه را بخشی از زندگی روزمره تلقی می‌کنند و اهمیتی به آن نمی‌دهند. «یه سری‌ها پیشنهاد می‌دن». «از یه ساعتی دیرتر دیگه کار نمی‌کنم». «کار همین‌ه دیگه».

این جمله‌های آخر را از زبان لیلا شنیدم، دختر ۳۲ ساله‌ای که با مادرش زندگی می‌کند و خرج خانه بر عهده‌ی اوست. پیش از همه‌گیری کرونا، در رستورانی حوالی میدان ولی‌عصر کار می‌کرد که می‌گفت مخصوص ارمنی‌هاست و قواعد خودش را دارد؛ مثلاً ورود و کار مسلمان‌ها در این رستوران مجاز نیست، نوشیدنی الکلی سرو می‌شود و پیش‌خدمت‌ها حجاب ندارند. خودش مسلمان است و می‌گفت به خاطر رابطه‌ی فAMILI توانسته در این رستوران به عنوان «مهماندار» کار پیدا کند، یعنی سرپرست پیش‌خدمت‌ها و کسی که به مشتری‌ها خوش‌آمد می‌گوید و آنها را به میزشان راهنمایی می‌کند. پس از همه‌گیری، رستوران تعطیل شد و لیلا بدون بیمه‌ی بیکاری مجبور شده بود در اسنپ کار کند تا خرج خودش و مادرش را درآورد. امیدوار بود همه‌گیری به زودی تمام شود و بتواند سر کارش برگردد. برای او کار کردن به معنای این بود که در معرض شوخی‌ها و آزارهای جنسی قرار بگیرد. برایش این چیز «شگفت‌آوری» نبود، همانطور که تونی وست از آمار آزار جنسی متعجب نمی‌شد. با این حال، از زمانی که کار در اسنپ را شروع کرده بود قبل از ساعت ۹ به خانه برمی‌گشت. پیش‌تر و در رستوران باید تا نیمه‌شب کار می‌کرد، اما دست‌کم رستوران برایش اسنپ می‌گرفت تا به خانه برگردد. تبدیل‌شدن لیلا از مسافر اسنپ به راننده‌ی اسنپ همراه بود با کاهش زمانی که می‌توانست بیرون از خانه کار کند. گویی امنیت مسافر اسنپ بسیار بیشتر از امنیت راننده‌ی اسنپ است.

---

<sup>1</sup> Tony West

★★★★★  
عالی

نقاط ضعف      نقاط قوت

از کدام مورد رضایت داشتید؟

ماشین تمیز و خوش بو	<b>استفاده از ماسک</b>
مجهز به دستکش	مجهز به ضدعفونی کننده
رفتار محترمانه	مجهز به جدا کننده فضا
	رانندگی ایمن

نیت نظر      **نیت بازخورد**

شکل ۶ - با طراحی اقتصادی مبتنی بر اعتبار، یا امتیاز، بدن راننده به انقیاد شرکت در می‌آید. تصویری از صفحه‌ی بازخورد اپلیکیشن اسنپ.

بی‌تردید مسئله‌ی امنیت تنها به امنیت جنسی راننده یا مسافر خلاصه نمی‌شود، بلکه امنیت جنسی صرفاً حوزه‌ای است که بیش از دیگر حوزه‌ها جلب توجه می‌کند. همانطور که پیش‌تر اشاره کردم، همه‌ی رانندگان اسنپ با مسافرانی مواجه شده‌اند که از پرداخت پول فرار کنند. همچنین، هم راننده‌ها و هم مسافران از دزدی اموالشان شکایت دارند. مثلاً به‌تازگی یکی از مسافران اسنپ در صفحه‌ی اینستاگرامی خود خبر از دزدیده‌شدن لپ‌تاپش داد (نگاه کنید به تصویر زیر). روایت او همراه شد با روایت‌های پرشمار دیگری که در بخش نظرات از دزدیده‌شدن تلفن همراه، دوربین و غیره می‌گفتند. وجه مشترک همه‌ی این روایت‌ها ناتوانی مسافران بود در بازپس‌گیری اموال خود و شکایتشان از اینکه اسنپ مسئولیتی در این باره نمی‌پذیرد.



شکل 7 – تصویر راست: یکی از مسافران اسنپ در صفحه‌ی اینستاگرام خود روایت دزدیده‌شدن لپ‌تاپ و پیگیری‌های پس از آن را منتشر کرد.. تصویر چپ: صفحه‌ی اینستاگرامی snapp\_team در واکنش به این پست و ادعای مسافر مبنی بر همکاری نکردن اسنپ در بخش نظرات می‌نویسد.

واکنش اسنپ به این ماجرا واکنشی مبتنی بر «علم روابط عمومی» بود، یعنی دانشی که اخلاقیات را به تعلیق در می‌آورد تا از یک سو شرایط را به نفع کارفرما کند و از سوی دیگر «روایت» را به انقیاد خود درآورد. اسنپ برای بهینه‌کردن روایت خود نیازمند این بود که موضعش را طبیعی جلوه دهد و نشان دهد که حداکثر کوشش را انجام داده و کار بیشتری از این شرکت ساخته نیست. برای این منظور، اسنپ بیانیه‌ای صادر کرد و کوشید با این کار روایت خود را بر روایت مسافر مسلط کند:

سفر در روز پنج‌شنبه، ۱۲ خرداد، انجام می‌شود و کاربر راننده ساعت ۱۶:۴۸ پایان سفر را در اپلیکیشن اعلام می‌کند. مسافر ۱۷ دقیقه بعد از پایان سفر با پشتیبانی اسنپ تماس گرفته و اعلام کرده که کیف خود را روی صندلی جلوی خودرو جا گذاشته و صحبتی از دزدیده شدن کیف نمی‌کنند. پشتیبانی بلافاصله با کاربر راننده تماس می‌گیرد، ولی کاربر راننده اعلام می‌کند چیزی در خودرو جا نمانده است.

[...]

در این حین پشتیبانی علاوه بر غیرفعال کردن حساب کاربری راننده، چندین بار با او تماس گرفته و جویای کیف می‌شود. کاربر راننده به پشتیبانی اعلام می‌کند که آدرس منزل خود را به مسافر اعلام کرده و پس از آن با شماره‌های متفرقه تهدید جانی شده است و مستندات مربوط به این تماس‌ها را در اختیار پشتیبانی قرار می‌دهد.

اسنپ بحث بررسی صلاحیت کاربران راننده خود را به پلیس ناجا سپرده است و کاربر راننده مذکور برای فعالیت در اسنپ دارای تاییدیه ناجا بوده است. از آنجایی که اسنپ ضابط قضایی نیست، در این موارد فقط و فقط مقامات قضایی و انتظامی می‌توانند بر اساس ادعای طرفین و مستندات موجود صحت‌سنجی داشته باشند.<sup>۱</sup>

در این مورد نیز تماس پشتیبانی و پس از آن تیم امنیت سفر اسنپ با کاربران مسافر و راننده برای پیگیری ادامه می‌یابد و هر دو برای برگزاری جلسه به دفتر اسنپ دعوت می‌شوند.

[...]

(اسنپ، بدون تاریخ)

روایت بهینه‌شده‌ی اسنپ حاصل کار یک تیم متخصص در طراحی پیام‌های رسانه‌ای است، بسیاری از آنها فارغ‌التحصیل رشته‌ی ارتباطات دانشگاه تهران یا علامه. این روایت از یک سو فرد را، خواه مسافر و خواه راننده، اعتمادناپذیر قلمداد می‌کند؛ و از سوی دیگر، نظم ماشینی را همچون منطقی بی‌بدیل و گریزناپذیر نمایش می‌دهد. به بیان دیگر، راه‌کار دانش روابط عمومی عادی جلوه‌دادن واکنش اسنپ است، و اینکه هیچ راه دیگری جز آنچه شرکت انجام داده ممکن نیست. بدین ترتیب، تاکید دستگاه روابط عمومی اسنپ بر این است که «فردی که خود را از پرسنل کلانتری معرفی می‌کند»، یا «فردی که خود را بدون هیچ ادله‌ای قاضی کشیک دادسرا معرفی می‌کند» با پشتیبانی اسنپ تماس گرفته است و از این رو، اسنپ نمی‌تواند به چنین تماس‌هایی اعتماد کند. از سوی دیگر، این روایت تاکید می‌کند که «تاکسی‌های اینترنتی ضابط قضایی نیستند» و نمی‌توانند مستقلاً دست به اقدامی بزنند.

اما سوییچ دیگری از این روایت نیز هست: روایت رانندگان. فاطمه یکی از رانندگان سابق اسنپ بود که اکنون در تپسی کار می‌کند. باری او مسافری را سوار خودروی می‌کند: مردی میانسال که کتی سیاه به تن داشت و در مسیر با چهره‌ای درهم‌کشیده و عبوس سرگرم اس‌ام‌اس دادن بود. مرد به فاطمه می‌گوید که کارتش مشکلی دارد و نمی‌تواند هزینه‌ی سفر را پرداخت

<sup>۱</sup> تاکید از من.

کند، قول می‌دهد پس از پیاده‌شدن به سرعت هزینه را برایش کارت‌به‌کارت کند و پس از اینکه فاطمه به مقصد می‌رسد از خودرو پیاده می‌شود و به راه خود می‌رود. چند ساعت بعد فاطمه با مرد تماس می‌گیرد تا به او یادآوری کند که هنوز هزینه را پرداخت نکرده است. گویا مرد با خشم پاسخ می‌دهد. فاطمه هم در گرمای ظهر تابستان تهران اختیار از کف می‌دهد و چند فحش نثارش مرد می‌کند. نیم ساعت حساب کاربری فاطمه در اسنپ مسدود می‌شود.

فاطمه را یکی از دوستانم به من معرفی کرده بود. هرگز او را ندیدم و تنها دو بار تلفنی با او مصاحبه کردم. بار نخست که از او پرسیدم چرا در اسنپ کار نمی‌کند، گفت دستمزد در تپسی بهتر است و جوایز بیشتری هم برای راننده در نظر می‌گیرد. نخستین باری بود که چنین چیزی را می‌شنیدم. معمولاً راننده‌های تاکسی‌های اینترنتی در همه‌ی شرکت‌های ممکن ثبت‌نام می‌کنند و خود را به یک شرکت محدود نمی‌کنند. به علاوه، هیچ کس تا آن زمان نگفته بود که یکی از این دو شرکت برای راننده شرایط بهتری فراهم می‌کند. بار دومی که با فاطمه صحبت می‌کردم گفتگوی صمیمانه‌تری داشتیم و جرات کردم دوباره و با اصرار بیشتر از او بپرسم که چرا در اسنپ کار نمی‌کند. صدایش تغییر کرد، گویی کمی شرمنده شده باشد، و اتفاقات بالا را برایم روایت کرد. از ناسزاهایی که به مرد داده بود پشیمان بود و تقصیر را گردن گرمای هوا می‌انداخت و می‌گفت «به هر حال اشتباه از من بود».

این تناقضی آشکار است که اسنپ خود را «ضابط قضایی» نمی‌داند<sup>۱</sup>، اما تصمیم برای مسدود کردن حساب کاربری افراد را نه تنها حق خود، بلکه کارکرد خود تلقی می‌کند:

در اسنپ غیرفعال شدن راننده به دو شکل تعریف شده است: موقت و دائمی. تصمیم‌گیری درباره عملکرد راننده که پس از بررسی کامل و دقیق انجام می‌شود بر اساس اطلاعات به دست آمده از دو شیوه ارتباطی با مسافران است: سیستم امتیازدهی و تماس با پشتیبانی. در سیستم امتیاز دهی در صورتی که متوسط امتیاز راننده از ۴,۳ پایین‌تر بیاید، سیستم اسنپ به صورت خودکار راننده را غیرفعال می‌کند. همزمان با ارسال پیامک اطلاع‌رسانی در مواردی مانند استفاده اجباری از ماسک و رعایت موارد بهداشتی به کاربر راننده تذکر داد می‌شود و برای سایر موارد به او پیشنهاد می‌شود برای آموزش مجدد به واحد پشتیبانی مراجعه کند. اگر در مدت تعیین شده در کلاس‌های آموزشی حاضر شود، دوباره می‌تواند فعالیتش را در اسنپ از سر بگیرد. در فرصتی یک ماهه راننده باید تلاش کند با جلب رضایت مسافران امتیاز خود را از ۴,۳ افزایش دهد و در

<sup>۱</sup> بگذریم از اینکه اسنپ حتی خود را تاکسی اینترنتی نیز نمی‌داند، بلکه از نظر حقوقی اسنپ صرفاً فراهم‌کننده‌ی زیرساخت ارتباطی میان راننده و مسافر است. نگاه کنید به فصل دوم و نقد دیدگاه سرمایه‌داری پلت‌فرمی.

غیراین صورت برای همیشه غیرفعال می‌شود.

اما در صورتی که گزارش مسافران در دسته موارد حساس و حاد قرار بگیرد، نتیجه‌اش غیرفعالی دائمی است و راننده دیگر اجازه فعالیت در ناوگان اسنپ را نخواهد داشت.

(گزارش مسافران را جدی می‌گیریم)

اما آنچه برای ما مهم است تجربه‌ی فاطمه و همه‌ی کسانی است که شرکت‌هایی چون اسنپ (همه‌ی شرکت‌هایی که خود را پلات‌فرم می‌نامند، زیرا ویژگی پلات‌فرم کنترل و سلطه‌ی انحصاری بر کاربران/افراد است) حساب کاربری‌شان را مسدود می‌کند. فاطمه احساس می‌کرد کار اشتباهی از او سر زده و به خاطر این کار اشتباه تنبیه شده است. او از کار اشتباهش پشیمان بود و هر چند دوست داشت حساب کاربری خود را پس بگیرد، اما از درخواست کردن شرم می‌کرد. شمار این «کاربران» که حساب کاربری‌شان غیرفعال شده است به هیچ روی کم نیست: «طبق گزارش‌های بخش پشتیبانی [اسنپ]، هر ماه به طور متوسط هزار راننده در سامانه اسنپ به صورت موقت و ۴۰۰ راننده برای همیشه غیرفعال می‌شوند و فرصت همکاری دوباره با اسنپ را از دست می‌دهند.»

مسدود شدن حساب کاربری برای فاطمه به معنای نوعی تنبیه بود، نوعی جریمه برای به انقیاد درآوردن رفتار او؛ به بیان دیگر، مسدود شدن حساب کاربری برای فاطمه برای تربیت کردن بدنی تعبیه شده بود که بی‌نظمی ایجاد می‌کند، شبیه آنچه از بچه‌ای شرور در مدرسه سر می‌زند و مدیر مدرسه او را اخراج می‌کند. فاطمه به شکلی گویبی‌گریزی تصور می‌کرد که حق با اوست، و چون کسی حقش را خورده، او نیز می‌تواند صدایش را بلند و به این حق‌خوری اعتراض کند. بنابراین باید به گونه‌ای تربیت می‌شد تا بفهمد که جهان واقعی اینگونه کار نمی‌کند.

اما تصور نمی‌کنم که مسدود کردن حساب کاربری برای همه‌ی افراد معنای تربیت کردن داشته باشد. هرچند قرارداد استخدامی میان رانندگان و شرکت اسنپ منعقد نمی‌شود، هرچند اسنپ رانندگان را بیمه‌ی اجباری نمی‌کند، هرچند رابطه‌ی کاری، در معنای کلاسیک آن، میان شرکت اسنپ و رانندگان شکل نمی‌گیرد، اما مسدود شدن حساب کاربری برای اغلب رانندگان به معنای حکم/خراج است. در زیر صفحه‌ی گزارش مسافران را جدی می‌گیریم (بدون تاریخ) در ویلاگ/اسنپ، بخش نظرات، بسیاری از رانندگان با ربودن<sup>۱</sup> موضوع گفتگوی صفحه، مسدود شدن حساب کاربری خود را گزارش کرده‌اند. رانندگان معترضند که با مسدود شدن حسابشان از کار و نان خوردن افتاده‌اند و بی‌کار شده‌اند. همانطور که از این روایت‌ها بر می‌آید، مسدودسازی

<sup>۱</sup> hijack

حساب‌کاربری برای راننده‌ها به معنا بی‌کارشدن یا همچون «حکم اخراج» است. باید دقت کرد که این حکم اخراج غالباً به شکلی ماشینی اعمال می‌شود، یعنی بر مبنای الگوریتم‌های رایانه‌ای یا دستورالعمل‌هایی که برای بخش پشتیبانی نوشته شده است، نه با قضاوت یک انسان.



فصلنامه انجمن ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات

۱۱۲

سال ۲۱، شماره ۱  
بهار ۱۴۰۴  
پیاپی ۷۸

**آرش تیشه کنی**  
سلام وقت بخیر خسته نباشید. بنده نمیدونم به چه دلیل حسابم برای همیشه بسته شده و چرا با گزارش ی مسافر واقعا همه چی عوض میشه این قانون من درآوردمه ما خرجمونو در اسنپ در میاریم بعد حسابمو مسدود کردن خدارو خوش نیامد. بنده دانشجویم ججویی خرجمو در بیارم مگه چ تخلی انجام دادیم ک اینجوری شده مسافرو میرونی یا سفرو قبول میکنم میوم مینیم کسی نمیداد یا به بچه اسنپ درخواست کرده و فقط برای اذیت کردن راننده های اسنپ این کارو میکنن و من در روز کلا جن نظر اینجوری باهام روب رو میشه و لافو میزنم با دلیل حتی چندبار قبل لافو با اسنپ تماس گرفتم و دلیشو گفتم ولی الان مینیم ک برای همیشه حسابم مسدود خیلی ناراحتم و. خواهش میکنم بررسی و تجدید نظر کنید 🙏

۵ آذر ۱۴۰۰ در ۱۰:۲۵ ق.ظ

**جعفر**  
من راننده اسنیم و این قانون شما اشتباه محض است من درآمدم از اسنپ هستش و بخاطر اینکه مسافر گزارش داده الان دو روز از کار افتادم و شما بدون اینکه تحقیق کنید مقصر چه کسی هست منو غیر فعال کردین وقتی مسافر هم توهین میکنه هم کرابه رو نمیده شما از اون طرفداری میکنید و در جواب میکنن ما داریم بررسی میکنیم وقتی میگی کی بررسی تموم میشه میکنن دو سه روز بعد هم نمیگین این دو سه روز به خانواده از نون خوردن میفته بعدشم مسافر به من توهین کرده و با لحن تمسخرنا من صحبت کرده بعد شما با چه استدلالی منو مقصر دونستین من نمیدونم

واقعا این جرز روز باعثش کنه این قانون شماست یا قانون به شرکت

۱ آذر ۱۴۰۰ در ۰:۲۶ ق.ظ

**داود**  
حرف شما درسته بستگی به اون خطا که رخ داده هست و تصمیم گرفته میشه من این رو میخوام عرض کنم این قانون که حق با مشتری است داخلش ثبت نکردن که ما راننده هستیم نه اینکه خدنگ. امروز پیش مسافری سوار کردم که از اول سوارشدن میگفت دیر آمدی گفتم شرمندم چراغ قرمز و ترافیک داشت تو مسیری و از زمان سوار شدن میگفت از این طرف برو و آن طرف برو آخر راه به طرح ترافیک خطم میشد و بنده نرفتم و با اعصابانیت و کمال بیشعوری در ماشین رو باز کرد و پیاده شد رفت گفتم کرابه رو واریز نکردم خوش اومدی. خب من به راننده هشتم یا به ایحق که شما با قانون تا مناسب که گذاشتین می‌تونه به مسافر سوار کردن بنده بشه؟ من کارم کلا اسنپ هست و شغل دیگه ای ندارم نون زن چه روز رو از این راه درمیارم اما با تمام بی انصافی یک فرد الان امروز از نون خوردن افتادم و کسی نیست بگه چرا باید من ۳ روز ۳۰۰ هزار تومن که درآمد دارم بخاطر به مسافری که از خود راضی هست از دست بدم؟

۱۳ آذر ۱۴۰۰ در ۵:۱۵ ق.ظ

**میثم میر**  
سلام من امتیازم شده ۴/۱۹ هر چندرم با مسافرها خوب رفتار میکنم لازم امتیازم میاد پایین رفتار بدی انجام ندادم باهاشون نمیدونم چرا همش میاد پایین بخاطر انجام تعداد سفرهای بالامه داداشم امتیازش نکلا زوی ۳۳ مسافر جا ب جا میکنه یعنی این بده که مسافر بیشتر جا ب جا میکنم بمقداری سطح بلاک کردن رانندتون تو رتبه بندی بنظرتون بالا نیست؟ نمیدونم دیگه چیکار باید کرد تا مردم کامل راضی بشن مردم ما مردمای کامل ناراضی هستن. طرف با قیافون حال نمیکنه منشی میده شما هم بدون هیچ تناسی غیر فعال میکنین حداقل تماس بگیرین موارد رو ب راننده اطلاع بدین که سر این مشکلات و توضیحات از شما ناراضی هستن ک ما هم بدونیم علت چیه و بتونیم برطرفش کنیم نه ک راننده رو بیکار کنین و غیر فعالش کنین

۶ اردیبهشت، ۱۳۹۹ در ۷:۱۳ ق.ظ

**حسین مظلوم**  
احسنست این حرف دل بیشتر رانندگان اسنپ هستش البته این هم اضافه کن که کرابه ای هم که میدن مفت مفت بازیم چون گردانندگان اسنپ فقط به فکر خودشان و مسافرانشون هستند میگن این نشد بعدی بیکار زیاده

۱ اردیبهشت، ۱۴۰۰ در ۳:۳۴ ب.ظ

**رضا پیروی**  
ریس محترم اسنپ شما که از بول ما راننده های میلیاردر شدی لطف کن از جیب میارکت دوربین صوتی و تصویری بذار تو ماشیون تا بفهمی که من راننده همیشه ماسک داشته همیشه احترام گذاشتم زرتی نزن حسابمو مسدود بکنی انصاف داشته باش فوق لیسانس مملکت بخاطر بی شعوری دولت افتادیم گیر شماها از بیکاری شمام تا میتونی مارو سوار شو و زرتی بخاطر گزارش دروغ مسافر مارو مسدود کن

۱۳ اردیبهشت، ۱۴۰۰ در ۴:۴۴ ب.ظ

**Morteza**  
بنده راننده اسنپ بودم که به دلیل گزارش بی مورد و دروغ بکنی از مسافران اگانتن جن روزه مسدود شده و از کار بیکار شدم و هیچ درآمدی ندارم چندبار با پشتیبانی تماس گرفتم و هرچند بار بدون توجه به صحبت های بنده بدون هیچ دلیل و مدرک من رو ازکار برکنار کردند قسم میخورم و مسافر شکایت به دروغ انجام داده نمیدونم چرا پشتیبانی هوای راننده ای ک دوساله دارم کار میکنم تو اسنپ و کوچکتربین موردی ندانستم رو اصلا نداره و منو بیکار کردن خواهش میکنم ازتون بگیری کنبد من واقعا کاری نکردم ک حقم کنار گذاشتن باشه توضیحات بنده رو آگ بشنویذ مطمئن میشدید ک حق یامن هس ولی متاسفانه یک هفته هس بیکارم و دهارت تماس گرفتم ولی هیچکس پاسخگو نرس و فقط میگن بررسی میشه ولی جواب منو نمیدن به خدا واگذار کردم واقعا یک جوانی ک هیچ درآمدی ندارد و ب این کار نیاز دارد آیا درسته ک اینجوری باهاش برخورد بشه؟ فقط به خدا واگذار کردم و اون نفری ک بیگیری نکرده و منو بی مورد از کار بیکار کرده هیچوقت نمیخشم. یا حق

۲۵ شهریور، ۱۴۰۰ در ۱۲:۳۱ ب.ظ

شکل ۸ – ربودن موضوع بحث در بخش نظرات در صفحه‌ی «گزارش مسافران را جدی می‌گیریم».

### ۳. تملک امر انتزاعی: کالایی‌سازی هویت شغلی

در جای دیگر نشان داده‌ام که پلات‌فرم‌ها با برون‌سپاری اثرهای جانبی منفی و تملک اثرهای جانبی مثبت به سودآوری می‌رسند. همچنین می‌دانیم که این پلات‌فرم‌ها اساساً راهی نوین هستند برای انباشت اولیه؛ به بیان دیگر، پلات‌فرم سازوکاری است برای تملک بازار. این نتایج را نمی‌توانستم با یافته‌هایی میدانی، مثلاً از مصاحبه با رانندگان یا حتی مدیران اسنپ، نشان دهم. تنها نگاهی از بالا، یا به قول احمد سیف، «نگاهی با دوربین» (۱۳۹۸) می‌توانست چنین چارچوبی را در برابر دیدگان ما بگذارد (برای تحلیل دقیق همه‌ی این‌ها نگاه کنید به پایان‌نامه‌ی دکتری من با عنوان کار دیجیتال در ایران). به بیان دیگر، این دیدگاهی نظری است که بر برخی مشاهدات کلان تاریخی و اجتماعی استوار شده. اما تصور می‌کنم که در اینجا نیز، با تمرکز و اتکا به یافته‌های میدانی و مصاحبه با رانندگان، به نتایجی مشابه رهنمون شده باشد: تملک هویت شغلی. به بیان دیگر، تصور می‌کنم که پلات‌فرم اسنپ از یک سو بازار حمل‌ونقل شهری را به تملک خود درآورده و از سوی دیگر هویت شغلی رانندگی را. این به معنای کالایی‌سازی چیزهایی است که تا کنون تصور نمی‌کردیم امکان کالایی‌شدن داشته باشند.

اسنپ انحصاری تمام عیار بر حمل‌ونقل شهری ایجاد کرده است، تا جایی که اختلال در اپلیکیشن اسنپ یا اینترنت بلافاصله به اختلال در حمل‌ونقل شهری ترجمه می‌شود. برای نخستین بار است که این شیوه‌ی انحصاری در نظام حمل‌ونقل شهری ایران به وجود آمده، چنانچه تاکسی‌رانی، پیش از رشد و تبدیل شدن به نوعی انحصار مدیریتی، ساختار اتحادیه‌ای به خود گرفت و اساساً از شکل یک شرکت سودزا در نظم سرمایه‌داری فاصله گرفت و به خدمات شهری تبدیل شد. در این نظم اتحادیه‌ای، با وجود همه‌ی نقدهایی که به آن وارد است، اتحادیه‌ی تاکسی‌رانی ذاتاً چتری بود که کسب‌وکارهای خرد، یعنی تاکسی‌ها را در بر می‌گرفت (نگاه کنید به (آیین‌نامه تمرکز امور مربوط به تاکسی‌رانی)). به علاوه، عضویت در اتحادیه در کنار مزیت‌هایش، مصائبی نیز داشت که منجر به پدید آمدن نوعی رقیب، به شکل «مسافرکش» شده بود.

آژانس‌ها نیز از ابتدا کسب‌وکارهای خردی بودند که شبیه به دیگر کاسب‌های محلی عمل می‌کردند. هر آژانس تعدادی راننده داشت و پذیرفته‌شدن به عنوان راننده در این آژانس‌ها بسیار دشوار بود. این امر، در کنار قیمت بسیار بالاتر آژانس‌ها نسبت به تاکسی‌ها، آن‌ها را به گزینه‌ای خاص و مبتنی بر موقعیت (زمانی و مکانی، مثلاً برای رفتن به میهمانی، یا محدود به محله‌های ثروتمندتر شهر) تبدیل کرده بود. بی‌تردید قواعد مربوط به کسب‌وکارهای خرد محلی بر این

آژانس‌ها حاکم بودند و مثلاً آژانس‌ها باید رانندگان را بیمه و مالیات پرداخت می‌کردند. اسنپ با کاهش هزینه‌های این کسب‌وکارها، بخشی به خاطر حذف خدماتی چون بیمه و مکانی برای انتظار رانندگان (جایی شبیه به یک مغازه)، و بخشی به خاطر «اقتصاد حجم»<sup>۱</sup> (همانطور که خواهیم دید، اقتصاد حجم نیز صرفاً اسم رمزی است برای توجیه‌های شبه‌منطقی با هدف کاهش هزینه‌های ضروری)، توانست این کسب‌وکارها را از میدان بیرون و سرمایه‌داری شرکتی را جایگزین این کسب‌وکارهای خرد و محلی کند. اینچنین شد که اسنپ برای نخستین بار در ایران، حمل و نقل شهری را به نظمی واقعاً سرمایه‌دارانه تبدیل کرد: یعنی مدیریت حمل‌ونقل شهری مبتنی شد بر انحصار شرکتی خصوصی که هدفش تنها و تنها کسب سود است. بدین ترتیب، حمل‌ونقل شهری از خدماتی ضروری به کالایی برای فروش تبدیل شد.

#### ۴. جمع‌بندی: گذار از مفهوم نیروی کار در سرمایه‌داری متاخر و کالایی‌سازی «کار»

این کارگران روزمزد هرگز خود را اینچنین تصور نمی‌کنند. همانطور که گفتم، آنها دانشجو، کارمند، خانه‌دار یا هر چیز دیگری هستند، جز راننده. این برای اسنپ مانوری راهبردی است: هیچ راننده‌ای برای اسنپ، این مالک ناوگان ۱،۹ میلیونی رانندگان فعال، کار نمی‌کند. آنچه در این میان ناپدید شده است هویت «راننده» است. این پرسشی بسیار کلیدی است که چرا هویت راننده اینچنین کمیاب است، اما طبق گزارش اسنپ نباید چنین باشد؟ این ۱،۹ میلیون راننده‌ی فعال نام‌هایی هستند که با شماره‌ی ملی و عکس‌شان در پایگاه داده‌ی اسنپ حضور دارند. ارتشی ۱،۹ میلیونی از این نام‌های غیرفعال نیز در این پایگاه هست، اما حساب این ۱،۹ میلیون نام غیرفعال مدت‌هاست که تازه‌سازی<sup>۲</sup> نشده. احتمالاً این ارواح به دیار دیگری رفته‌اند و ۱،۹ میلیون روح سرگردان دیگر را به حال خود باقی گذاشته‌اند.

این راهکار اسنپ برای قتل بدن راننده، و تبدیل او به روحی که تنها نامش مادی است، آن هم فقط به خاطر حجمی که ذخیره‌شدن دیجیتال این نام اشغال می‌کند، راهکاری است برای مالکیت‌زدایی از هویت شغلی او. بی‌تردید این یکی از آخرین مرزهایی است که سرمایه‌داری متاخر پشت سر گذاشته: مالکیت‌زدایی از بخشی از هویت سوژه‌های اجتماعی، و آن هم نه هر بخشی از آن، بلکه تنها آن بخشی که توان تولید ارزش دارد. بدن راننده، بدن مرده‌ای است متحرک. سوژه بر صندلی این بدن مرده‌ی متحرک، این «...»، تکیه می‌زند و از آنجا سخن

<sup>۱</sup> Economy of scale

<sup>۲</sup> Refresh

می‌گوید. با این همه، صدای سوژه از مکانی دیگر در می‌آید. صدای سوژه حتی تمایلی ندارد به اینکه درباره‌ی این بدن مرده صحبت کند. هرچند این جسد بی‌جان از رکود اقتصادی به این صندلی پناه آورده، اما هرگز گفتمانش را افسرده نکرده؛ برعکس گفتمان او گفتمان اضطراب است.<sup>۱</sup> مالکیت‌زدایی از هویت شغلی گامی است ورای بیگانه‌سازی.

اما اسنپ همزمان گامی ورای کالایی‌سازی نیروی کار نیز برداشته است. در اینجا با کالایی‌سازی خود کار سروکار داریم. اسنپ نماینده‌ی نوعی چرخش کپرنیکی در اقتصاد است، چرخشی بیش از همیشه ضدمارکسی: «آیا واقعاً باید کارگر را مرکز جهان اقتصادی قرار دهیم؟ هیچ دلیلی ندارد که دستمزدی تعریف کنیم که سپس مجبور شویم کمینش را معاش کارگر بگذاریم. کارگر نیز کسی نیست جز مصرف‌کننده‌ای دیگر. او خواهان کار است، مگر نه اینکه هنگام بیکاری فریاد می‌زند «نان، کار، آزادی». بگذارید از همیشه آزادترش کنیم، کار را به او بفروشیم تا هر قدر خواست نان بخرد.» بدین ترتیب، در اسنپ راننده است که کار را با قیمتی منفی می‌خرد. اسنپ فروشنده‌ی کار است. و در این مزایده‌ی سریع خرده‌کارها، هر راننده تنها چند ثانیه زمان دارد کالای مورد نظرش را خریداری کند (نگاه کنید به تصویر زیر). محصول اسنپ کار است و این گامی است در راستای کالایی‌سازی همه چیز.

## قبول سفر

شکل 9 - وقتی سفری به راننده نمایش داده می‌شود، نوار سرمه‌ای از سمت چپ شروع به حرکت می‌کند. راننده تنها تا زمانی می‌تواند اطلاعات سفر را مرور کند که این نوار به سمت راست نرسیده باشد. حرکت نوار به راننده یادآوری می‌کند که برای پذیرفتن سفر زمان محدودی دارد. این زمان محدود جانمایی استعاری است برای رقابت راننده با دیگر رانندگان.

## ۵. پژوهش‌های آتی

این پژوهش بر اتنوگرافی رانندگان اپلیکیشن اسنپ متمرکز بوده است. اما اسنپ در سال‌های اخیر کسب‌وکار خود را بسیار گسترش داده تا جایی که علاوه بر حوزه‌ی تغذیه و فروشگاه‌های آنلاین، به حوزه‌های پزشکی (خدمات آنلاین پزشکی) و همچنین ارسال دارو نیز وارد شده است. گستردگی فعالیت در هر کدام از این حوزه‌ها و همچنین تنوع روابط کار در هر بخش، هر کدام را

<sup>۱</sup> نگاه کنید به کتاب به‌کار کشیدن جان (Berardi, 2009).

نیازمند پژوهشی درخور می‌کند. به علاوه، روابط کار نوینی که شرکت رابطه با کاربر معرفی می‌کند، مثلاً روابط کار شرکت با راننده‌ها، تنها نوع از روابط کار برای شرکت نیستند. شرکت اسنپ همچنان نیازمند تکیه بر روابط کاری به شکل معمول آن نیز هست: کارمندان شرکت اسنپ که قراردادهای شغلی مشخصی با این شرکت دارند. شایعه‌هایی از خدمات روانشناختی و جامعه‌شناختی شرکت به کارمندان خود در فضای عمومی رد و بدل می‌شود، اما با وجود موقعیت شغلی نسبتاً خوب (نسبت به وضعیت کلی اشتغال در ایران) در این شرکت برای کارمندان، و همین‌طور پیمان‌نامه‌های عدم‌افشا، که گویا به یکی از شروط استخدام در شرکت اسنپ و کسب‌وکارهای نوین تبدیل شده است، دسترسی به این اطلاعات و انجام پژوهش مستقل با مشکلاتی خاص روبرو خواهد بود. به هر روی، کسب‌وکارهای نوین و مبتنی بر اینترنت با بازتعریف روابط کاری شرایطی را بر کارگران خود تحمیل می‌کنند که بیش از همیشه امکان سازماندهی و بیان مشکلات و راه‌های بهبود وضعیت را دشوار می‌سازد. همه‌ی این‌ها ضرورت پژوهش‌های مستقل و بیشتر را دو چندان می‌کند.

## منابع

- اسنپ. (۱۴۰۰، آبان ۲۴). شناسایی و پیگیری «انحراف از مسیر»، قابلیت امنیتی جدید اپلیکیشن اسنپ. بازیابی از وبلاگ اسنپ: [/https://snapp.ir/blog/route-deviation](https://snapp.ir/blog/route-deviation)
- اسنپ. (۱۴۰۱). گزارش عملکرد گروه اسنپ در ۱۴۰۰. تهران: اسنپ. Retrieved from <https://snapp.ir/blog/wp-content/assets/landing/snapp-annual-report-1400.pdf>
- اسنپ. (n.d). استفاده از ماسک برای کاربران راننده اسنپ اجباری شد. Retrieved تیر ۱۸، ۱۴۰۱، from باشگاه رانندگان اسنپ: [/https://club.snapp.ir/news/mask-using](https://club.snapp.ir/news/mask-using)
- اسنپ. (n.d). پاسخ اسنپ به ماجرای لپ‌تاپ کاربر مسافر. Retrieved تیر ۱۸، ۱۴۰۱، from وبلاگ اسنپ: [/https://snapp.ir/blog/lost-laptop](https://snapp.ir/blog/lost-laptop)
- اسنپ. (n.d). گزارش مسافران را جدی می‌گیریم. Retrieved تیر ۱۸، ۱۴۰۱، from وبلاگ اسنپ: <https://snapp.ir/blog/نتیجه-گزارش-e2%80%8c-مسافران/>
- اسنپ. (n.d). مواردی که کاربر راننده مجاز به لغو سفر است. Retrieved تیر ۱۸، ۱۴۰۱، from باشگاه رانندگان اسنپ: [/https://club.snapp.ir/rules/situations-that-rejecting-trips-are-acceptable](https://club.snapp.ir/rules/situations-that-rejecting-trips-are-acceptable)
- ایرنا. (۱۴۰۰، دی ۲۸). وضعیت نوسازی تاکسی‌های تهران زیر ذره‌بین. Retrieved from <https://khabarban.com/a/34159612>

آیین نامه تمرکز امور مربوط به تاکسیرانی. Retrieved (n.d.). تیر ۱۸, ۱۴۰۱, from اتحادیه تاکسیرانی‌های شهری کشور: <http://irtu.ir/fa-IR/DouranPortal/4938/page> /آیین-نامه--اجرای-تاکسیرانی

باشگاه رانندگان اسنپ. (n.d.). آموزش رانندگان جدید اسنپ. Retrieved تیر ۱۳, ۱۴۰۱, from باشگاه رانندگان اسنپ: [/https://club.snapp.ir/page/training-for-new-drivers](https://club.snapp.ir/page/training-for-new-drivers)  
باما. (۱۴۰۱, تیر ۱۳). آخرین اخبار تاکسی و تسهیلات تاکسیرانی. Retrieved from <https://bama.ir/news/14326> /اخبار-روز-تاکسی-و-تاکسیرانی

حیدری, س. (۱۳۹۸, فروردین ۱۲). نگاهی به آمار و ارقام مربوط به تعداد تاکسی‌های موجود در کشور. Retrieved from خودروبانک: <https://www.khodrobank.com/reviews/14674> /نگاهی-به-آمار-و-ارقام-مربوط-به-تعداد-تاکسی-های-موجود-در-کشور

دنیای اقتصاد. (۱۴۰۱, اردیبهشت ۱۷). واکنش‌ها به آزادسازی نرخ آرد. دنیای اقتصاد. بازیابی از <https://www.donya-e-eqtasad.com/fa/tiny/news-3862851>  
سیف, ا. (۱۳۹۸). کتاب نگاهی با دوربین به اقتصاد ایران (از مشروطه تاکنون). تهران: کرگدن.

مردم‌سالاری. (۱۳۹۸, مرداد ۱). توضیحات اسنپ درباره پدیده ماشین‌خوابی. مردم‌سالاری. Retrieved from <https://www.mardomsalari.ir/news/111693> /from توضیحات-اسنپ-درباره-پدیده-ماشین-خوابی  
منوری, ن., & اباذری, ی. (۱۳۹۷). مسئولیت اخلاقی دولت و چالش بازاری‌شدن: مطالعه‌ی استخدام شرکتی در ایران پس از جنگ. دانشگاه تهران, رساله برای دریافت درجه‌ی دکترای تخصصی در رشته‌ی جامعه‌شناسی.

همشهری. (۱۳۹۸, مرداد ۶). راننده‌های اسنپ و تپسی که شب‌ها در یک گود حاشیه تهران می‌خوابند. Retrieved from <https://icheezha.ir> /آی‌چیزها. Retrieved from <https://icheezha.ir> /راننده‌های-اسنپ-و-تپسی-آی-چیزها.

Bama. (2022, July 4). Latest news on taxis and taxi services. Retrieved from Bama: <https://bama.ir/news/14326> /اخبار-روز-تاکسی-و-تاکسیرانی (In Persian)

Donya-e-Eqtasad. (2022, May 7). Reactions to the liberalization of flour prices. Donya-e-Eqtasad. Retrieved from <https://www.donya-e-eqtasad.com/fa/tiny/news-3862851> (In Persian)

Ferguson, C., Gosk, S., & Schapiro, R. (2019, December 6). Uber reveals extent of sexual assault problem: thousands of abuse reports a year. Retrieved from NBC News: <https://www.nbcnews.com/news/us-news/uber-reveals-widespread-sexual-assault-problem-including-hundreds-reports-rape-n1096411>

Hamshahri. (2019, July 28). Snapp and Tapsi drivers who sleep in a makeshift shelter on the outskirts of Tehran at night. ICheezha. Retrieved from <https://icheezha.ir> /های-اسنپ-و-تپسی-راننده (In Persian)

- Heidari, S. (2019, April 1). A look at statistics on the number of taxis in the country. Retrieved from Khodrobank: <https://www.khodrobank.com/reviews/14674/>-نگاهی-به-آمار-و-ارقام- (In Persian)
- مربوط-به-تعداد-تاکسی-های-موجود-در-کشور (In Persian)
- IRNA. (2022, January 18). The status of taxi modernization in Tehran under scrutiny. Retrieved from Khabarban: <https://khabarban.com/a/34159612> (In Persian)
- Mardomsalari. (2019, July 23). Snapp's explanation regarding the "car-sleeping" phenomenon. Mardomsalari. Retrieved from <https://www.mardomsalari.ir/news/111693/>-توضیحات-اسنپ- (In Persian)
- درباره-پدیده-ماشین-خوابی (In Persian)
- Monouri, N., & Abazari, Y. (2018). The government's ethical responsibility and the challenge of marketization: A study of corporate employment in post-war Iran. University of Tehran, Doctoral dissertation in Sociology. (In Persian)
- Seif, A. (2019). A retrospective look at Iran's economy (from the Constitutional Revolution to the present). Tehran: Kargadan. (In Persian)
- Snapp Drivers Club. (n.d.). Training for new Snapp drivers. Retrieved July 4, 2022, from Snapp Drivers Club: <https://club.snapp.ir/page/training-for-new-drivers/> (In Persian)
- Snapp. (2021, November 15). Identifying and tracking "route deviation," a new security feature in the Snapp application. Retrieved from Snapp blog: <https://snapp.ir/blog/route-deviation/> (In Persian)
- Snapp. (2022). Performance report of the Snapp Group in 2021. Tehran: Snapp. Retrieved from <https://snapp.ir/blog/wp-content/assets/landing/snapp-annual-report-1400.pdf> (In Persian)
- Snapp. (n.d.). Mask usage becomes mandatory for Snapp driver users. Retrieved July 9, 2022, from Snapp Drivers Club: <https://club.snapp.ir/news/mask-using/> (In Persian)
- Snapp. (n.d.). Situations where a driver is allowed to cancel a trip. Retrieved July 9, 2022, from Snapp Drivers Club: <https://club.snapp.ir/rules/situations-that-rejecting-trips-are-acceptable/> (In Persian)
- Snapp. (n.d.). Snapp's response to the passenger's laptop incident. Retrieved July 9, 2022, from Snapp blog: <https://snapp.ir/blog/lost-laptop/> (In Persian)
- Snapp. (n.d.). We take passenger reports seriously. Retrieved July 9, 2022, from Snapp blog: <https://snapp.ir/blog/مسافران-8c%80%e2%نتیجه-گزارش/> (In Persian)
- Taxi Services Centralization Bylaw. (n.d.). Retrieved July 9, 2022, from Iran Urban Taxi Union: <http://irtu.ir/fa-IR/DouranPortal/4938/page/>آیین-نامه--اجرای-تاکسیرانی (In Persian)