

# کارگران آنلاین در دام نداشتن حمایت اجتماعی

زیرتیر: انعطاف در ساعت کاری و دسترسی به مشتریان، مزیت ظاهری پلتفرم‌هاست، اما فقدان بیمه، قرارداد و حمایت صنفی، نیروی کار را در معرض استهلاک جسمی و فشار روانی شدید قرار می‌دهد



چند کلیک و بارگذاری مدارک هویتی، حالا برای بسیاری از شهروندان حکم «قرارداد نانوشته» ورود به بازار کار را دارد؛ بازاری که در آن، استخدام نه با گفت‌وگو و مصاحبه، بلکه با تأیید یک کد و فعال شدن یک حساب کاربری آغاز می‌شود. اقتصاد پلتفرمی، در ظاهر، صورت مدرن و بی‌دردسر اشتغال را عرضه کرده است: حذف بوروکراسی‌های فرساینده، کوتاه شدن مسیر دسترسی به مشتری و کاهش نیاز به سرمایه اولیه. همین ویژگی‌ها سبب شده مشاغل پلتفرمی در سال‌های اخیر با نبود بیمه، قرارداد ایران گسترش یابند؛ از تاکسی‌های اینترنتی و پیک تاخت‌های خانگی، بازارهای آنلاین و فریلنسینگ. اما پشت این تصویر ساده و جذاب، واقعیتی پیچیده‌تر پنهان مانده است؛ واقعیتی که هم اعتماد عمومی را به چالش می‌کشد و هم امنیت شغلی نیروی کار را. از یک‌سو کاربران، سرعت و شفافیت سکوها را می‌ستایند و از سوی دیگر، شاغلان این حوزه از نبود بیمه، قرارداد روشن، حمایت صنفی و سازوکارهای امنیتی مؤثر می‌گویند. همین دوگانه، نشان می‌دهد کار آنلاین، برخلاف ظاهر آسایش، به قواعد تازه‌ای برای تنظیم روابط کار، نظارت، هویت‌سنجی و حمایت اجتماعی نیاز دارد.

## خانه در قبضه پلتفرم‌ها

خدمات خانگی از نخستین حوزه‌هایی بود که با شتابی چشمگیر در سکوهای آنلاین رشد کرد؛ گویی شیوه‌های سنتی دیگر توان پاسخگویی به جمعیت امروز و پیچیدگی شهرنشینی معاصر را ندارند. تا همین

یک دهه پیش، یافتن نیروی نظافتچی، تعمیرکار یا خدمت‌رسان خانگی اغلب به زنجیره‌ای از تماس‌های پی‌درپی با آشنایان یا اتکا به تراکت‌های کاغذی وابسته بود؛ مسیری زمان‌بر، فرساینده و گاه بی‌نتیجه. اکنون اما کافی است شهروندی اپلیکیشن را باز کند، درخواست خود را ثبت کند و در کمتر از چند ساعت، نیرویی با پروفایل مشخص، امتیازدهی کاربران و سابقه کاری قابل مشاهده، پشت در خانه حاضر شود. این دگرگونی آرام، تنها یک تغییر در شیوه سفارش خدمات نیست؛ نشانه‌ای است از نفوذ اقتصاد پلتفرمی در زیست‌روزمره ایرانیان و جابه‌جایی تدریجی مناسباتی که سال‌ها بر اعتماد شخصی، معرفی شفاهی و روابط سنتی استوار بود. همین «سهولت تازه»، در کنار مزایای روشن، پرسش‌های جدیدی درباره امنیت، نظارت و مسئولیت‌پذیری نیز به میان آورده است.

## اعتماد شکننده در سکوها

نشستن در خانه و دریافت خدمات موردنیاز، برای بسیاری از مشتریان به یکی از نشانه‌های «زندگی مدرن» تبدیل شده است؛ تجربه‌ای که در آن دیگر خبری از تماس‌های پی‌پی، پرس‌وجو از آشنایان و سرگردانی در کوچه و خیابان نیست. اکنون رابطه میان شهروند و خدمت‌رسان، بیش از آنکه بر گفت‌وگو و شناخت مستقیم بنا شود، از مسیر یک اپلیکیشن مدیریت می‌شود؛ ثبت درخواست، تعیین زمان، انجام کار، پرداخت، امتیازدهی و پایان. همین نظم ساده و سریع، بخشی از جذابیت اقتصاد پلتفرمی را ساخته است؛ اقتصادی که در ظاهر، خدمات را شفاف‌تر و

دسترس‌پذیرتر کرده و انتخاب را از حالت محدود و سنتی خارج ساخته است. مهربی، کارمند یک شرکت خصوصی است و وقت چندانی برای کارهای خانه ندارد. او می‌گوید سفارش خدمات خانگی از طریق سکوها، آنلاین، زندگی‌اش را منظم‌تر کرده است. به گفته او، هفته‌ای چند ساعت نیروی خدماتی می‌آید و کارهای اصلی را انجام می‌دهد و خانواده‌اش در کنار آن از خدماتی مثل خشکشویی و باغبانی هم استفاده می‌کنند. این روایت، تنها نمونه‌ای از تجربه‌ای گسترده‌تر است؛ تجربه‌ای که در سال‌های اخیر، میان طبقه متوسط شهری و خانواده‌های پرمشغله، به شکل محسوسی گسترش یافته است.

بسیاری از کاربران، سرعت و سهولت را مهم‌ترین مزیت این سکوها می‌دانند. امکان انتخاب میان چند نیروی مختلف، مشاهده امتیازها، دیدن عکس، مدارک هویتی و سابقه کاری، به مردم احساس امنیت می‌دهد و نوعی شفافیت ایجاد می‌کند؛ شفافیتی که در شیوه‌های سنتی کمتر وجود داشت. در مدل سنتی، انتخاب اغلب بر پایه معرفی شفاهی بود و اگر مشکلی پیش می‌آمد، مسیر پیگیری نیز روشن نبود. در مقابل، پلتفرم‌ها وعده می‌دهند همه چیز ثبت می‌شود، همه چیز قابل رصد است و در صورت نارضایتی، سازوکاری برای پاسخ‌گویی وجود دارد.

با این حال، واقعیت همیشه به اندازه تبلیغات منظم و بی‌نقص نیست. روی دیگر این سکه، تهدیدهایی است که درست در همان نقطه‌ای رخ می‌دهد که باید امن‌ترین قلمرو باشد: خانه. گزارش‌های پلیس

نشان می‌دهد در کنار خدمات‌دهی استاندارد، مخاطرات جدی نیز وجود دارد. پرونده‌هایی از سرقت طلا و جواهر توسط برخی نظافتچیان که به خانه‌ها راه یافته‌اند، یا نمونه‌هایی از کلاهبرداری در پوشش پرستاری و مراقبت خانگی، یادآور این نکته است که نظارت و هویت‌سنجی در همه موارد به یک اندازه دقیق نیست.

در یکی از پرونده‌ها، زنی جوان که به اتهام سرقت دستگیر شده بود، در بازجویی توضیح داده است چگونه از شکاف‌های نظارتی استفاده می‌کرد. او گفته است برخی شرکت‌های خدماتی مجوز و دفتر دارند، مدارک هویتی و سفته می‌گیرند و متقاضی کار را حضوری می‌بینند. اما در مقابل، بعضی مجموعه‌ها تنها به ارسال تصویر کارت ملی در شبکه‌های اجتماعی اکتفا می‌کنند و سپس آدرس و شماره تماس مشتری را در اختیار فرد قرار می‌دهند. به گفته او، همین ضعف باعث می‌شد کسی مطمئن نشود دارنده کارت ملی واقعاً همان فرد است یا نه، او حتی با کارت ملی ما لیاختگان قبلی، سفارش‌های جدید می‌گرفت و وارد خانه مشتریان بعدی می‌شد. این روایت تلخ، نه فقط یک پرونده جنایی، بلکه نشانه‌ای از آسیب‌پذیری ساختارهای نوپدید است.

از منظر حقوقی، وضعیت به این سادگی نیست که پلتفرم‌ها بتوانند خود را صرفاً یک واسطه معرفی کنند. طبق آیین‌نامه اجرایی تبصره ماده ۸۷ قانون نظام صنفی، اتحادیه کسب و کارهای مجازی مجاز است برای پلتفرم‌ها در شش رشته شغلی، از جمله «ارائه خدمات در محل»، مجوز صادر کند. این مجوز، شناسه فعالیت رسمی است و به معنای الزام به رعایت قوانین صنفی، انتظامی، بهداشتی و ایمنی تلقی می‌شود. بر اساس همین چارچوب، پلتفرم‌ها باید نسبت به صحت هویت و صلاحیت ارائه‌دهندگان خدمات اطمینان داشته باشند. اگر فرد خدمت‌رسان مجوز رسمی نداشته باشد و حادثه‌ای به تعلق رخ دهد، پلتفرم به دلیل قصور در نظارت می‌تواند مسئول شناخته شود. اما فاصله میان قانون و واقعیت، همان نقطه‌ای است که اعتماد عمومی را فرسوده می‌کند. گزارش‌هایی از آزار و اذیت برخی رانندگان تاکسی‌های اینترنتی، سرقت از منازل یا کلاهبرداری‌های سایبری، نشان می‌دهد نظارت‌ها در عمل یک‌دست و کافی نیست. همین تجربه‌های متناقض، کاربران را در دو راهی قرار می‌دهد: از سرعت و راحتی خدمات بهره‌برند یا به خاطر احتمال خطر، دوباره به شبکه‌های سنتی و معرفی‌های شخصی بازگردند. اقتصاد پلتفرمی، برای آنکه به یک اکوسیستم پایدار و قابل اعتماد تبدیل شود، ناگزیر به عبور از این مرحله است. شناخت دقیق بازار کار جدید، تدوین قوانین متناسب با واقعیت‌های نو، و مهم‌تر از همه، نظارت جدی بر اجرای آنها، نخستین گام برای کاستن از این شکاف است. بدون این اصلاحات، مزیت‌های چشمگیر پلتفرم‌ها زیر سایه تردید و بی‌اعتمادی قرار می‌گیرد و آنچه قرار بود زندگی را آسان‌تر کند، می‌تواند به منبعی تازه از نگرانی بدل شود.

## کارگرانی بدون پشتوانه اجتماعی

را تهدید به ثبت امتیاز منفی می‌کنند.

در منطق پلتفرمی، یک امتیاز منفی می‌تواند چند روز تعلیق و حذف از چرخه درآمد ایجاد کند. تجربه‌ای که فاطمه از درخواست غیرمعمول در ساعت چهار صبح تعریف می‌کند، نمونه‌ای از محدودیت‌های نیروی کار است که نه ابزار دفاع دارد و نه نهادی که پشت او بایستد.

سازوکارهای حمایتی و امنیتی در بسیاری از پلتفرم‌ها ناقص‌اند. فاطمه می‌گوید اگر مشتری پرداخت نکند، پاسخ معمول این است که «همان‌جا بمان تا پولت را دریافت کنی». اما مسئله فقط مالی نیست؛ امنیت شخصی، ورود به خانه‌های ناشناس و مواجهه با افراد غریبه، هر بار با استرس همراه است. در صورت بروز حادثه، مسیر رسیدگی روشن نیست و مسئولیت‌ها در مه روابط مبهم گم می‌شود.

این وضعیت در تضاد آشکار با اصول قانون کار است. در استخدام رسمی، کارفرما موظف به قرارداد کتبی، پرداخت حقوق، بیمه تأمین اجتماعی، مرخصی، سنوات و پوشش‌های قانونی است، اما در مشاغل دیجیتال، این الزامات به ندرت رعایت می‌شوند. کارکنان از بیمه بیکاری، خدمات درمانی منظم و جبران خسارت ناشی از آسیب‌های شغلی محروم‌اند. در حالی که ماهیت کارشان، شامل رفت‌وآمد مداوم، فشار جسمی و مواجهه با شرایط غیرقابل پیش‌بینی، ریسک بالایی دارد.

عبدالله، کارگر خدماتی و سرپرست خانواده، نمونه دیگری است.

## فرهنگ

## اقتصاد پلتفرمی چیست؟

کتاب «مقدمه‌ای پیشرفته بر اقتصاد پلتفرمی» نوشته «رابین منسل» و «ادوارد اشتاینمولر»، مرجعی بی‌نظیر برای درک اقتصاد دیجیتال و تحلیل عمیق پلتفرم‌های آنلاین است. این اثر نشان می‌دهد تصمیم‌گیری درباره پلتفرم‌ها نباید واکنشی یا هیجانی باشد؛ مواجهه با چالش‌ها و تهدیدات اقتصاد پلتفرمی نیازمند تحلیل اقتصادی دقیق، چندجانبه و مبتنی بر شواهد است. منسل و اشتاینمولر با بهره‌گیری از سه رویکرد نئوکلاسیک، اقتصاد نهادی و اقتصاد سیاسی انتقادی، چارچوبی ارائه می‌دهند که ضمن حفظ نوآوری و کارآمدی مدل‌های کسب‌وکار دیجیتال، حفاظت از ارزش‌های عمومی مانند برابری، عدالت، آزادی بیان و حریم خصوصی را نیز تضمین می‌کند. رابین منسل، استاد مطالعات رسانه و ارتباطات مدرسه اقتصاد لندن، و ادوارد اشتاینمولر، استاد اقتصاد اطلاعات دانشگاه ساسکس، با سال‌ها پژوهش و مشاوره در حوزه سیاست‌گذاری فناوری، تجربه‌ای گسترده در تحلیل پیچیدگی‌ها و چالش‌های اقتصاد پلتفرمی دارند. کتاب آنان نقشه‌ای راهنما برای دانشجویان، پژوهشگران و سیاست‌گذاران فراهم می‌کند تا با مفاهیم کلیدی، اختلال‌های اقتصادی و اجتماعی، داده‌ای‌سازی گسترده و تأثیر الگوریتم‌ها و هوش مصنوعی بر رسانه، اشتغال و امنیت سایبری آشنا شوند. اثر حاضر با بررسی مدل‌های کسب‌وکار مبتنی بر داده، تبعیض الگوریتمی، تأثیرات بر رقابت و ارزش‌های عمومی و راهکارهای نظارتی، تصویری جامع از اقتصاد پلتفرمی ارائه می‌دهد. نویسندگان بر ضرورت ترکیبی از خودتنظیم‌گری و نظارت محدود دولت تأکید دارند و سرمایه‌گذاری دولتی در مدل‌های جایگزین و ممنوعیت داده‌پردازی در حوزه‌های حساس را به عنوان راهکاری کلیدی برای حفاظت از ارزش‌های عمومی معرفی می‌کنند. آن‌ها نشان می‌دهند که بدون ایجاد زیرساخت‌های جایگزین و تضمین امکان خروج از تجاری‌سازی داده‌ها، حفظ ارزش‌های عمومی عملاً دشوار خواهد بود. کتاب با نثری فاخر، ژورنالیستی و خواندنی، مفاهیم اقتصادی، اجتماعی و سیاسی پلتفرم‌ها را برای مخاطب عمومی قابل فهم می‌کند و همزمان چارچوبی انتقادی برای تحلیل اقدامات بخش خصوصی و دولت ارائه می‌دهد. فصول مختلف به روندهای ظهور پلتفرم‌ها، چالش‌های هوش مصنوعی و داده‌ای‌سازی و تأثیر آن‌ها بر رسانه، اشتغال و سیاست می‌پردازند و راهکارهای عملی برای مقابله با اختلال‌های ناشی از مدل‌های تجاری مبتنی بر داده ارائه می‌کنند.



## مقدمه‌ای پیشرفته بر اقتصاد پلتفرمی

• نویسندگان: رابین منسل و ادوارد اشتاینمولر • مترجمان: محمدابراهیم صادقی، حامد نوری • سال نشر: ۱۴۰۴ • تعداد صفحات: ۱۶۹ صفحه