



Uber's Peaceful Revolution

Taken from The Freeman magazine published by Foundation for Economic Education

Jeffery A. Tucker, Director of Digital Development of Foundation for Economic Education

Translated by Bardia Garshasbi

انقلاب صلح آمیز اوبر

جفری تاکر، مدیر توسعه دیجیتال بنیاد آموزش اقتصادی
برگرفته از مجله «فریمن» متعلق به بنیاد آموزش اقتصادی

مترجم: بردیا گرشاسبی

اشاره: تصور کنید جوان نخبه اما بی پولی هستید که برای شرکت در یک کنفرانس مربوط به فناوری‌های دیجیتال به یک کشور خارجی سفر کرده‌اید. صبح از خواب بیدار می‌شوید، با عجله لباس می‌پوشید، از هتل محل اقامت خود خارج شده و در آن شهر غریب در به در دنبال تاکسی می‌گردید تا هر چه زودتر به کنفرانس برسید. مدت‌ها پیاده در خیابان‌ها سرگردان می‌شوید ولی تاکسی پیدا نمی‌کنید. بالاخره بعد از کلی حرص و جوش خوردن با بیش از یک ساعت تأخیر به محل برگزاری کنفرانس می‌رسید. در همان حال عصبانی با خودتان می‌گویید: آخر این چه وضعیتی است؟ چرا مردم باید مدت‌ها برای پیدا کردن تاکسی در خیابان‌ها سرگردان باشند؟ چرا تا به حال کسی برای حل این مشکل چاره‌ای پیدا نکرده؟ بعد فکری به ذهنتان می‌رسد؛ فکر ساختن یک برنامه کامپیوتری که روی تلفن موبایل نصب شود. موضوع را با دوستان در میان می‌گذارید و به اتفاق شروع به ساخت یک برنامه می‌کنید.



حال تصور کنید چنین برنامه‌ای را طراحی کنید و اسمش را بگذارید «اوبر» و به صورت امتحانی آن را در شهر خودتان آزمایش کنید. بعد در عرض پنج سال، میلیون‌ها نفر در بیش از ۳۰۰ شهر دنیا از اختراع شما

استفاده کنند و برنامه‌ای که همین طور اتفاقی اسمش را گذاشته بودید «اوپر» به یک کمپانی عظیم بین‌المللی با ارزشی بالغ بر ۵۱ میلیارد دلار تبدیل شود!

۵۱ میلیارد دلار یک رقم افسانه‌ای است که حتی شمردن آن چندین سال طول می‌کشد! واقعاً چه چیزی این رشد باور نکردنی را امکان‌پذیر کرده است؟ عده‌ای ممکن است بگویند که ایده دو جوان مبدع اوپر خیلی عالی و بکر بوده است، یا زمان ارائه طرح خیلی مناسب بوده، یا شاید شانس آورده‌اند که همان ابتدای کار توانسته‌اند چند نفر سرمایه‌گذار برای حمایت مالی از طرحشان پیدا کنند. گرچه نمی‌توان انکار کرد که این موضوعات همگی در موفقیت طرح نقش داشته‌اند، اما مهم‌ترین عاملی که این پیشرفت شگفت‌انگیز را امکان‌پذیر ساخته بیش و پیش از هر چیز «رضایت مصرف‌کننده» است. اوپر، درست مانند «گوگل»، از صفر آغاز شده و به سرعت به ارقامی افسانه‌ای رسیده چون نیاز مردم را برآورده کرده است. به عبارت دیگر، در شرایطی که زور و اجبار و تباری در میان نباشد، هیچ فرد یا شرکتی نمی‌تواند به چنین موفقیتی نائل شود، مگر این‌که به مردم خدمت کند. مردم به کسانی که نیازهای آنان را به بهترین نحو و با کم‌ترین هزینه برآورده می‌کنند پاداش می‌دهند. در واقع، ارزش ۵۱ میلیارد دلاری اوپر، پاداشی است که مردم دنیا به آن دو جوان باهوش داده‌اند. برنامه اوپر به ملت‌های مختلف در بیش از ۳۰۰ شهر دنیا (به ویژه به اقشار کم‌درآمد) خدمت کرده است و مردم بابت همین خدمت از پدیدآورندگان این برنامه تشکر کرده‌اند.

جفری تاکر، نویسنده پرکار آمریکایی و مدیر توسعه خدمات دیجیتال «بنیاد آموزش اقتصادی» برای اطلاع از چگونگی کارکرد شرکت اوپر به دفتر مرکزی این شرکت در شهر سانفرانسیسکو در ایالت کالیفرنیا آمریکا رفته و مطلب زیر حاصل مشاهده و تحلیل او از این دیدار است.

در ادامه این مقاله مطلب دیگری به قلم پروفسور «استیون هورویتز» استاد اقتصاد در دانشگاه «سنت لارنس» نیویورک ارائه می‌گردد که در آن به نکات جالبی در مورد اوپر اشاره شده است.

آدم با ایستادن در قسمت انتهایی اتاق اصلی برنامه‌ریزی در دفتر مرکزی اوپر شاهد کار صدها کارمندی است که پشت میزهای خود نشسته‌اند و با جدیت روی صفحه نمایشگر کامپیوترهای خود تمرکز کرده‌اند. این کارمندان مشغول پی‌گیری تقاضاهای مسافری در صدها شهر دنیا هستند. مسافرینی که با اوپر معامله می‌کنند، از طریق برنامه نصب شده روی تلفن‌های موبایل خود بی‌واسطه و مستقیم به کامپیوتر دفتر مرکزی اوپر متصل شده‌اند و همه چیز اتوماتیک انجام می‌شود. اما کارهای دیگری هست که افراد باید انجام دهند. کارمندان اوپر لحظه به لحظه جریان ترافیک اوپر در شهرها را دنبال می‌کنند، قیمت‌ها را تعدیل می‌کنند، مشکلات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری را مرتفع می‌کنند، ویژگی‌های جدید برنامه را آزمایش می‌کنند، بر پهنای باند نظارت می‌کنند، به بررسی و تأیید درخواست رانندگان جدید می‌پردازند، و برای ادامه رشد این کمپانی پنج ساله به انجام بسیاری کارهای دیگر مشغول هستند.

هر راننده‌ای به یک مسافر احتیاج دارد، و هر مسافری یک راننده می‌خواهد. وظیفه اوپر این است که ارتباط راننده‌ها با مسافرین را به کارآمدترین وجه ممکن برقرار سازد، به شیوه‌ای که از بُرد هر دو طرف این معامله اطمینان حاصل شود.

دفتر مرکزی اوپر یک محیط کار نسبتاً ساکت و آرام است که انواع مختلفی از فضاهای باز را در اختیار کارمندان قرار داده است. پهنای هر یک از میزها در حدود ۲ متر است که در گروه‌های

سه تایی به هم چسبانده شده‌اند. بیشتر کارمندان از مونیتورهای بزرگ «آی مک» استفاده می‌کنند، و هر کدام یک لپ‌تاپ هم دارند که در موقع لزوم می‌توانند آن را با خود به میزهای دیگر یا به اتاق‌های کنفرانس و حتی داخل محفظه‌هایی که مانند اتاق‌های کوچک در داخل دیوارها تعبیه شده‌اند ببرند.

وقتی در محیط دفتر قدم می‌زنید با نمایشگرهای بزرگی مواجه می‌شوید که از کف تا سقف روی دیوارها نصب شده‌اند و تصاویر زیبایی از مسیر تردد ماشین‌های اُپَر در شهرهای مختلف جهان را نشان می‌دهند.

کارمندان با صدای آهسته با هم صحبت می‌کنند و یک زمزمه آرام در فضای دفتر به گوش می‌رسد. کار این کارمندان خسته‌کننده و طاقت‌فرسا به نظر نمی‌رسد، اما در عین حال از جنب و جوش غیرعادی و هیجان‌انگیز شرکت‌های جدید یا استارت‌آپ‌ها نیز خبری نیست. فضای کار به طور کلی سنگین و با تمرکز زیاد به نظر می‌رسد، انگار که عده‌ای با جدیت مشغول انجام یک مأموریت هستند.

اگر پویایی سیاسی اتفاقی را که در این دفتر در حال رخ دادن است درک نکرده باشید به کلی از فهم نمایش انسانی خیره‌کننده‌ای که کد برنامه اُپَر امکان‌پذیر ساخته غافل مانده‌اید. آن چه در دفتر اُپَر در حال اتفاق است به طور خلاصه این است: این آدم‌ها که آرام و در سکوت روی کلیدهای کیبورد کامپیوترهای خود تایپ می‌کنند، به واقع دارند با وصل هر مسافر به یک راننده، به تدریج انحصارات صد ساله در سرتاسر جهان را در هم می‌شکنند.

در لحظه تماشای آن کارمندان از خود می‌پرسیدم که آیا خودشان از اهمیت کارشان خبر دارند؟ به هر حال، اکنون بیش از چندین دهه است که اقتصاددانان از انحصارات تاکسیرانی می‌نالند و انتقاد می‌کنند. اتحادیه‌های تاکسیرانی تبدیل به کارتل‌های عظیمی شده‌اند که وجودشان هیچ‌گونه توجیهی ندارد. این کارتل‌ها نمونه بارز رفیق‌سالاری هستند. در همه جای دنیا، گروه کوچکی از تاکسی‌داران با لابی‌گری از دولت‌ها تقاضای انواع امتیازات ویژه دارند و مزاد منافع این امتیازات به جیب سیاستمدارانی سرازیر می‌شود که آن امتیازات را به تاکسی‌داران اعطا کرده‌اند.

سیستم مزبور دقیقاً یک سیستم فئودالی است. زمانی همه فعالیت‌ها و حرفه‌ها به همین شیوه و با اعطای امتیازات ویژه انجام می‌شد، تا این که سرانجام انقلاب

رهایی‌بخش قرن هیجدهم بساط این انحصارات را در

هم کوبید و راه را برای رقابت آزاد گشود. اما پس از

مدتی، بیشتر شهرهای مدرن با اعطای امتیازات انحصاری

به تاکسی‌داران، بالا بردن نرخ‌های کرایه، و ارائه خدمات

سطح پایین، دوباره شیوه‌های قدیمی را باب کردند و راه

را بر ارائه‌دهندگان جدید و افراد مستعدی سد کردند که

مشتاقانه حاضر بودند به کسب و کار در این حرفه بپردازند و

با هزینه کم‌تر خدماتی به مراتب بهتر به مردم ارائه دهند.



اکنون چندین دهه است که اندیشکده‌های مختلف در مخالفت با انحصار تاکسیرانی، بی‌شمار گزارشات علمی و روشنگرانه در سطح جامعه منتشر کرده‌اند. هزاران سرمقاله در روزنامه‌های دنیا فساد حاصل از انحصارات تاکسیرانی و خدمات نازل آن‌ها را به باد انتقاد گرفته‌اند. اما گویا هیچ میزانی از استدلال عقلی و علمی در این زمینه کارساز نیست. گروه‌های ذینفعی که از این سیستم انحصاری بهره‌های کلان می‌برند ساختار سیاسی را قفل کرده‌اند و اجازه ایجاد هیچ گونه گشایشی نمی‌دهند. کل این موضوع علی‌رغم مضحک بودن و مغایرت با عقل و انصاف همچنان با سماجت به حیات خود ادامه می‌دهد.

در چنین شرایطی، ناگهان پدیده‌ای به نام اُپر ظهور کرد. آغاز این پدیده در ابتدا با ناباوری همراه بود: همه می‌گفتند که امکان ندارد و چنین سیستمی متمرکز نخواهد بود. بعد نوبت به شگفتی رسید؛ شگفتی از این که اُپر حقیقتاً مؤثر است. بعد نوبت به هول و هراس رسید و نهایتاً آشوب و تظاهرات. بالاخره این اواخر، رفته رفته شاهد نشانه‌هایی از تسلیم شدن به خواست عمومی بوده‌ایم. دولت‌ها در سرتاسر دنیا به تدریج با واقعیتی که ده‌ها سال از رویارویی و پذیرش آن وحشت داشتند کنار آمده‌اند و پذیرفته‌اند که مسافران و راننده‌ها حقیقتاً این شیوه ابتکاری را دوست دارند، شیوه‌ای که به مسافر و راننده اجازه می‌دهد در هر لحظه از زمان و مکان به سادگی و به سرعت یکدیگر را پیدا کنند.

مزایای رقابت در گستره شهرها پخش شده و به همه جا سرایت کرده‌اند، در حالی که هزینه سرکوب و متوقف‌سازی رقابت عمدتاً در یک جا متمرکز شده است. این موضوع برای اُپر در مقابل وضعیت موجود یک نوع مزیت و برتری ایجاد می‌کند.

مهم‌تر از همه این که اُپر یک ایده و برنامه بسیار ساده است. راننده‌ها در برنامه اُپر ثبت نام می‌کنند. مسافران نیز به سیستم اُپر اطلاع می‌دهند که نیاز به راننده دارند. اُپر معامله راننده و مسافر و پرداخت کرایه را تسهیل می‌کند. بدون وجود «اقتصاد برنامه‌های تلفنی» چنین اتفاقی هرگز امکان‌پذیر نمی‌بود. این اقتصاد و نیز فراگیری گسترده تلفن‌های همراه به مسافران امکان داده تا بدون نیاز به دست بلند کردن برای ماشین‌ها در خیابان و انتظار برای پیدا کردن ماشین، با راننده‌ها مستقیماً ارتباط برقرار کنند.

در ضمن، برنامه تلفنی اُپر امکان نظارت دقیق بر کیفیت خدمات را فراهم می‌آورد. مسافران به راننده‌ها رتبه و امتیاز می‌دهند، و راننده‌ها نیز به مسافران رتبه و امتیاز می‌دهند. بنابراین هم مسافران و هم رانندگان انگیزه نیرومندی دارند که تا حد امکان خوب باشند و شایسته رفتار کنند و امیدوار باشند که در آینده نیز بتوانند از این خدمات استفاده کنند (هیچ مسافری دلش نمی‌خواهد از خدمات راننده‌ای با رتبه پایین استفاده کند و هیچ راننده‌ای نیز حاضر نمی‌شود به مسافری که رتبه پایین دارد خدمات بدهد).

کاهش تلفات جانی بر اثر رانندگی در شرایط نامساعد جسمانی، کاهش ترافیک در سطح شهر، استفاده بهتر و به‌صرفه‌تر از کرایه دربست اتومبیل در طول روز، ایجاد مشاغل جدید - این سرریز

مزایا می‌بایست از قبل قابل پیش‌بینی می‌بود، اما هیچ کس قبلاً این مزایا را پیش‌بینی نکرده بود. برای من از همه جالب‌تر سازوکار این انقلاب صلح‌آمیز است. اوبر مصرف‌کنندگان عادی را تبدیل به کنش‌گران رقابت در عرصه حمل و نقل کرده است. صدای این کنش‌گران در حمایت از خدمات مسافری به صورت مستقیم بین راننده و مسافر، به قدری بلند و شدید بوده است که تشکیلات مستقر سیاسی را وادار به عقب‌نشینی کرده است. در جاهایی که هنوز بازار فعالی برای جواز و پلاک تاکسی وجود دارد، بازار ضربه‌نهایی خود را با کاهش شدید قیمت‌ها به کارتل انحصاری تاکسیرانی وارد آورده است.

در دوران مدرن به ندرت کسب و کار و شرکتی وجود داشته که در حضور مقررات دولتی با چنین شدت و جرأتی وارد عمل شده باشد. اوبر آهسته به شهرها ورود می‌کند. راننده‌ای به دنبال مسافر می‌گردد، مسافری برای جابه‌جایی راننده می‌خواهد، و راننده به تقاضای مسافر پاسخ می‌دهد. به تدریج رانندگان بیشتری در سیستم اوبر ثبت نام می‌کنند. تنها راه برای پی بردن به نحوه گسترش این سیستم آن است که برنامه اوبر را روی تلفن موبایل خود نصب کنید و ببینید چند راننده اوبر در حوالی منطقه شما وجود دارند.

سال گذشته در شهر «ویچیتا» در ایالت کانزاس، از مسئول پذیرش یک هتل بزرگ در مرکز شهر پرسیدم که آیا در شهرشان اوبر وجود دارد یا خیر. پاسخ او منفی بود، اما گفت که می‌تواند به آژانس کرایه اتومبیل زنگ بزند تا برای من ماشین بفرستند و این که بیشتر از نیم ساعت معطلی نخواهد داشت. من برای این که مطمئن شوم، تلفن موبایلم را در آوردم و متوجه شدم که در محدوده یک مایلی من ۴ راننده اوبر در دسترس بودند. دکمه‌ای را روی صفحه تلفن موبایلم فشار دادم، ماشین اوبر فوراً آمد، سوار شدم و رفتم. مسئول پذیرش هتل اصلاً نتوانست بفهمد که جریان چه بود.

افراد هر یک تجربه‌ای از اوبر برای نقل کردن دارند، اما تجارب مورد علاقه من به مواردی مربوط می‌شود که از اوبر در سفرهای فرودگاهی استفاده کرده‌ام تا به این وسیله بر مقررات و محدودیت‌های مضحک تردد تاکسی در محوطه فرودگاه‌ها غلبه کنم. در داخل و اطراف فرودگاه‌ها همه جا پر از تابلوهای هشدار دهنده است: «فقط از تاکسی‌های مجاز استفاده کنید»، «به ماشین‌های شخصی اعتماد نکنید»، «فقط از گیشه‌های رسمی کرایه تاکسی استفاده کنید».

اما در نهایت، حتی شدیدترین تدابیر امنیتی در فرودگاه‌ها نیز نمی‌توانند مانع از استفاده مسافران از ماشین‌های دوستان و اقوام خود برای رسیدن به مقصد شوند. مسافران و رانندگان اوبر نیز دقیقاً به گونه‌ای عمل می‌کنند که گویی با هم دوست یا قوم و خویش هستند. من روی برنامه اوبر در تلفن موبایلم کلیک می‌کنم و به راننده زنگ می‌زنم تا در محل مناسبی در محوطه فرودگاه قرار بگذاریم؛ درست همان گونه که با دوستان یا افراد خانواده خودم قرار می‌گذارم. این شیوه همیشه به خوبی عمل می‌کند و به انسان نوعی احساس شگفت‌انگیز و شادی‌آور دست می‌دهد از این که با استفاده از این روش دوستانه و صلح‌آمیز، سیستمی انحصاری و تحمیل شده با زور را دور زده است.

در مدت بازدیدم از دفتر مرکزی اوبر از یکی از کارمندان پرسیدم که آیا افراد شاغل در شرکت اوبر

به خودشان همچون انقلابیون سیاسی می‌نگرند؟ او در پاسخ گفت که مطلقاً این طور نیست. به نظر او، کارمندان اُوبر کنش‌گران حقوق مدنی با ذهنیت تکنولوژیک هستند. به عقیده او، بعضی از افراد می‌توانند به زندگی دیگران ارزشی اضافه کنند. اُوبر زمینه‌ای فراهم می‌کند تا این قبیل افراد بتوانند یکدیگر را پیدا کرده و با هم همکاری کنند.

در نهایت، فلسفه وجودی کنش‌گرایی بازار آزاد چیزی جز این نیست. اما علی‌رغم این، نحوه رخداد این پدیده همچنان شگفت‌انگیز است. ده سال پیش، من هرگز در خیالم نمی‌گنجید که یک عده برنامه‌نویس کامپیوتری در دفتر کوچکی در شهر سانفرانسیسکو بتوانند انحصارات قدرتمند و استقرار یافته دولتی در نیویورک، مسکو، پکن و صدها شهر دیگر در سرتاسر جهان را در هم بشکنند. اما این است قدرت کدهای برنامه‌نویسی کامپیوتری، و این است قدرت انتخاب‌های انسانی که به واسطه این کدها امکان‌پذیر و محقق می‌شوند.



Uber Solves the Fundamental Problem of the Marketplace: Turning Strangers into Honorary Kins

Taken from The Freeman magazine published by Foundation for Economic Education

Steven Horwitz, Professor of Economics at St. Lawrence University

Translated by Pouria Alimirzaei, M.Sc. in Software Engineering, Sharif University of Technology

**اُوبر مشکل اساسی بازار را حل می‌کند:
تبدیل غریبه‌ها به «خویشاوندان افتخاری»!**



استیون هورویتز، استاد اقتصاد در دانشگاه سنت لارنس

..... مترجم: مهندس پوریا علمیرزایی، کارشناس ارشد نرم‌افزار از دانشگاه صنعتی شریف

اُوبر یک نوآوری اقتصادی و نمونه واضحی است که نشان می‌دهد کارآفرینان خلاق برای ارائه کالاها و خدمات بهتر و ارزان‌تر به چه نحوی به کشف روش‌های جدید می‌پردازند. در ضمن، تجربه اُوبر به ما نشان می‌دهد که خلاقیت کارآفرینان به چه ترتیبی به مردم کمک می‌کند تا از لابه‌لای موانع و مقررات دولتی ایجاد شده در مسیر ورود به کسب و کارهای مختلف عبور کنند