پشت‌پرده خسارت‌های خاموش کندی اینترنت

مشتریانی که هرگز برنمی‌گردند!



کیمیا ملکی: مشتری کالایی را در صفحه فروشگاه انتخاب می‌کند اما در آستانه ثبت نهایی، خطای دسترسی ظاهر می‌شود. فروشنده سفارشی را ثبت کرده اما ابزار اطلاع‌رسانی از کار افتاده و امکان ارسال کد رهگیری به خریدار وجود ندارد. بازرگان نیز برای نهایی کردن توافق، ساعت‌ها میان صفحات ناپایدار سرگردان می‌ماند. این نماهنگ، تصویر روزمره بازاری است که رگ‌های حیاتی آن به شبکه اینترنت گره خورده است. آمارهای رسمی نشان می‌دهند حجم کل معاملات تجارت الکترونیکی در سال گذشته به بیش از ۸ هزار و ۲۰۰ همت رسیده است؛ عددی که فقط وسعت این بازار را بازگو می‌کند، نه عمق خسارت‌هایی که ناپایداری ارتباطی به بدنه آن تزریق می‌کند. برای درک واقعیت ملموس بازار، باید از ارقام کلان عبور کرد و دید تاخیر در اتصال، چگونه مشتری را از فروشنده فراری می‌دهد، زنجیره توزیع را منجمد می‌کند و سرمایه در گردش بنگاه‌ها را به گروگان می‌گیرد.

مشتریانی که به خانه برمی‌گردند

برای درک اینکه اختلال چگونه به بدنه فروش بنگاه ضربه می‌زند، باید مسیر حرکت مشتری در قیف فروش را دنبال کرد. مشتری پس از ماه‌ها بررسی، کالایی را انتخاب کرده و سبد خرید را پر کرده است اما ناپایداری شبکه در لحظه نهایی پرداخت، مانع از ثبت تراکنش می‌شود.

در این نقطه، ۳ سناریو پیش می‌آید: خرید به تعویق می‌افتد، مشتری از خرید منصرف می‌شود یا تقاضا به رقیبی که دسترسی پایدارتری دارد منتقل می‌شود. برای فروشنده، تنها سناریوی نخست مطلوب است، اما تجربه نشان می‌دهد که سهم بزرگی از این تقاضاها برای همیشه از دست می‌رود. افت فروش گزارش‌شده از سوی فعالان اصناف در دوره‌های بحرانی، گواهی بر همین حقیقت است که قطع دسترسی، معادل از دست رفتن قطعی سهم بازار برای واحدهای خرد و متوسطی است که سرمایه‌ی انباشته‌ای برای تاب‌آوری در برابر ماه‌های کم‌فروش ندارند. عواقب این اختلالات تنها به از دست رفتن فروش همان روز محدود نمی‌شود. ساختار هزینه‌ای یک بنگاه اقتصادی منعطف نیست؛ اجاره‌بها، حقوق نیروی انسانی، هزینه‌های انبارداری و تعهدات مالی سر موعد مشخص از راه می‌رسند. هنگامی که جریان ورودی نقدینگی به‌دلیل مشکلات اتصال قطع یا کند می‌شود، تراز مالی بنگاه دچار عدم‌توازن شدید می‌گردد. واحدهایی که حاشیه سود پایینی دارند و اتکای اصلی‌شان به گردش نقدی روزانه است، به‌سرعت با بحران سرمایه در گردش مواجه می‌شوند. این بنگاه‌ها ناچارند برای جبران کسری، هزینه‌های بازاریابی را کاهش دهند، سفارش‌های خرید مواد اولیه را تعویق بیندازند یا حتی تعدیل نیرو کنند؛ تصمیم‌های دفاعی که چشم‌انداز رشد کسب‌وکار را در ماه‌های آتی نیز تیره‌وتار می‌سازد.

گسست ارتباط با مشتری

در تجارت الکترونیکی، ارتباط مستمر با خریدار، جزء تفکیک‌ناپذیری از چرخه معامله است. فروشنده باید تأییدیه سفارش را بفرستد، کد رهگیری مرسوله را اعلام کند و پاسخ‌گوی پرسش‌های پس از فروش باشد. زمانی که بستر ارتباطی متن‌باز یا سرویس‌های پیامکی دچار اختلال می‌شوند، این پل ارتباطی فرو می‌ریزد. داده‌های میدانی فعالان صنفی حاکی از آن است که در دوره‌های قطع دسترسی و اختلال پیامکی، ترافیک ابزارهای اطلاع‌رسانی بیش از ۸۰ درصد افت کرده و ارتباط بنگاه با مشتریانش تا مرز فلج شدن پیش رفته است. پیامک در تجارت نوین تنها یک ابزار تبلیغاتی نیست بلکه زیرساخت تسویه، تأیید هویت و رهگیری سفارش است. قطع این ابزار به معنای تاریک شدن اتاق فرمان فروشنده است که دیگر نمی‌داند چه سفارشی ثبت شده، چه پولی واریز شده و چه کالایی باید ارسال شود.

این گسست، بلافاصله به زنجیره‌ی لجستیک و توزیع کالا سرایت می‌کند. سامانه‌های انبارداری، سیستم‌های مدیریت ناوگان ارسال و شرکت‌های پست، وابستگی تام به پایداری اینترنت دارند. آمارهای رسمی بخش توزیع مرسولات نشان می‌دهد که در دوره‌های اوج قطع شبکه، ترافیک بسته‌های پستی افت شدید و محسوسی را تجربه کرده است. افت مرسولات پستی به این معناست که کالا در قفسه انبار مانده، گردش موجودی متوقف شده و خواب سرمایه افزایش یافته است. وقتی مرسوله با تاخیر به دست مصرف‌کننده می‌رسد، هزینه‌ی مرجوعی، نارضایتی مشتری و هزینه‌های اداری پشتیبانی برای فروشنده چند برابر می‌شود. این هزینه‌های پنهان، حاشیه سود بنگاه‌های کوچک را به‌شدت می‌بلعد و آن‌ها را در لبه‌ی پرتگاه ورشکستگی قرار می‌دهد.

بستر آسیب‌پذیر تجارت نوین

ارزیابی‌های آماری سالانه حاکی از آن است که حجم کل معاملات تجارت الکترونیکی کشور به رقم کم‌سابقه‌ی ۸ هزار و ۲۰۰ همت بالغ شده که در مقایسه با دوره پیشین، نشان‌دهنده‌ی رشد نامی حدود ۴۹ درصدی است. بااین‌حال، هنگامی که این رقم در کنار نرخ تورم رسمی حدود ۴۸ درصدی قرار می‌گیرد، آشکار می‌شود که رشد واقعی معاملات نزدیک به صفر بوده و انبوه این جهش ریالی، بازتاب تورم است نه گسترش فیزیکی بازار. با این وجود، آنچه برای تحلیلگران اقتصادی اهمیت دارد، خود این حجم عظیم نیست بلکه بستر دیجیتالی است که اکنون بخش قابل‌توجهی از مبادلات خرده‌فروشی، سفارش‌گذاری، پرداخت و زنجیره تأمین را در خود جای داده است. وقتی عمق نفوذ بازار اینترنت به بالای ۱۵۰ درصد می‌رسد و سهم معاملات آنلاین از شبکه پرداخت کشور از یک‌سوم عبور می‌کند، اتصال به اینترنت دیگر یک امکان جانبی تلقی نمی‌شود، بلکه ستون فقرات عملیاتی بنگاه‌هاست. در چنین ساختاری، هرگونه اختلال یا قطع ارتباط، شبیه به لخته‌شدن خون در رگ‌های یک اقتصاد مبتنی بر سرعت است که کل سیستم را با افت کارایی روبه‌رو می‌سازد.

این وابستگی ساختاری، مرز میان کسب‌وکارهای تمام‌آنلاین و واحدهای سنتی را کم‌رنگ کرده است. امروز یک کارگاه تولیدی کوچک، یک واحد صنفی محلی یا یک فروشگاه بزرگ خرده‌فروشی، همگی در نقطه‌ای از فرایند خود به زیرساخت دیجیتال وابسته‌اند. یکی مشتری را از طریق شبکه‌های اجتماعی جذب می‌کند، دیگری موجودی انبار را با نرم‌افزارهای ابری هماهنگ می‌سازد و سومی تسویه مالی را از طریق درگاه‌های پرداخت انجام می‌دهد. وقتی زنجیره‌ی اتصال دچار وقفه می‌شود، تأثیر آن به‌صورت خطی پیش نمی‌رود؛ بلکه به‌شکل دومینووار تمام بخش‌های بنگاه را در بر می‌گیرد. بررسی‌های کارشناسی نشان می‌دهد که در دوره‌های اوج ناپایداری شبکه در طول سال، نرخ رشد تراکنش‌های آنلاین به‌شدت کند شده و حتی در ماه‌های منتهی به پایان سال که فصل سنتی رونق بازار است، حجم و تعداد تراکنش‌ها روند نزولی به خود گرفته‌اند. این افت فصلی در شرایطی رخ می‌دهد که بازار انتظار دارد بیشترین میزان گردش نقدینگی را تجربه کند.

بار سنگین روی دوش اقتصاد دیجیتال

فراتر از بنگاه‌های خرد، لایه‌های کلان اقتصاد دیجیتال نیز از این ناپایداری آسیب‌های ساختاری می‌بینند. برآوردهای رسمی نهادهای مسئول حاکی از آن است که در پی محدودیت‌ها و قطع مکرر شبکه، حجم عظیمی از سرمایه به عنوان خسارت مستقیم به زیرساخت‌ها و عدم‌النفع بخش فناوری اطلاعات تحمیل شده است. این رقم کلان، ترکیبی از تخریب پتانسیل‌های درآمدی شرکت‌های نرم‌افزاری، استارتاپ‌ها، ارائه‌دهندگان خدمات ابری و پلتفرم‌های بزرگ تجاری است. وقتی زیرساخت دیجیتال کشور دچار آسیب می‌شود، هزینه تمام‌شده‌ی ارائه خدمات برای تمامی صنایع بالا می‌رود. شرکتی که ناچار است برای دور زدن اختلالات، هزینه‌های گزافی صرف امنیت شبکه، سرورهای پشتیبان و ابزارهای دور زدن محدودیت کند، ناگزیر این هزینه‌ها را به قیمت نهایی کالا و خدمت اضافه می‌کند؛ روندی که در نهایت به زیان مصرف‌کننده نهایی و کاهش قدرت خرید عمومی در بازار ختم می‌شود. از سوی دیگر، بدنه اصناف و واحدهای صنفی مجازی دارای پروانه رسمی، که شمار آن‌ها به ده‌ها هزار واحد فعال می‌رسد، گردش مالی قابل‌توجهی را در شرایط عادی مدیریت می‌کنند. وقتی پایداری شبکه مختل می‌شود، این حجم عظیم از نقدینگی در چرخش دچار اصطکاک سنگین می‌شود. سیستم‌های بانکی، درگاه‌های پرداخت و شبکه‌های تسویه الکترونیکی نیز تحت تأثیر این قطعی‌ها با افزایش تراکنش‌های ناموفق و خطاهای سیستمی مواجه می‌شوند. این وضعیت اعتماد عمومی به ابزارهای پرداخت آنلاین را مخدوش می‌کند؛ اعتمادی که سال‌ها زمان برده تا شکل بگیرد و بازگرداندن آن به چرخه تجارت، نیازمند ثبات بلندمدت است.

تهدید پنهان در تجارت خارجی و خدمات دیجیتال

اختلالات اینترنت محدود به بازارهای داخلی نمانده و شریان‌های ارتباطی تجارت خارجی و صادرات خدمات دیجیتال را نیز هدف قرار می‌دهد. شرکت‌های نرم‌افزاری ایرانی، تیم‌های توسعه‌دهنده برون‌سپاری‌شده، فریلنسرها و صادرکنندگان خدمات فنی‌ومهندسی برای بقا در بازار جهانی، نیازمند اتصال پایدار به پلتفرم‌های بین‌المللی، سرورهای ابری خارجی و ابزارهای ارتباطی امن هستند. وقتی ارتباطات قطع یا دچار اختلال شدید می‌شود، امکان ارسال به‌موقع پروژه‌ها، برگزاری جلسات آنلاین با کارفرمایان خارجی و تبادل اسناد تجاری از بین می‌رود. شرکای خارجی در مواجهه با قطعی‌های مکرر و بی‌ثباتی ارتباطی، ترجیح می‌دهند قراردادهای خود را به تیم‌های مستقر در کشورهای رقیب منتقل کنند. از دست رفتن بازارهای صادراتی خدمات دیجیتال، به معنای هدر رفتن سرمایه انسانی نخبه و محروم شدن کشور از درآمدهای ارزی پایدار است؛ حوزه‌ای که می‌توانست موتور محرک اقتصاد غیرنفتی باشد. این چالش در بخش تجارت کالا و بازرگانی مرزی نیز به چشم می‌خورد. فرآیندهای ثبت سفارش، ترخیص گمرکی، استعلام اسناد حمل، هماهنگی با شرکت‌های کشتیرانی و بیمه، همگی روی بسترهای آنلاین متمرکز هستند. کندی یا قطعی اینترنت، جریان تشریفات گمرکی را متوقف کرده و سبب رسوب کالا در مبادی ورودی و خروجی کشور می‌شود. خواب کالا در گمرک به معنای افزایش هزینه‌های انبارداری، دموراژ کشتی‌ها و در نهایت گران‌تر شدن کالای وارداتی برای مصرف‌کننده نهایی است. زنجیره تامین مواد اولیه‌ی واحدهای تولیدی نیز از این تاخیرها آسیب می‌بیند؛ خط تولیدی که منتظر رسیدن قطعه یا ماده اولیه ترخیص‌نشده است، ناچار به کاهش ظرفیت یا توقف کامل می‌شود. بنابراین، تبعات اختلال اینترنت زنجیره‌ای است که از صفحه کوچک گوشی مشتری آغاز شده و تا خط تولید کارخانه و مبادلات تجاری بین‌المللی امتداد می‌یابد.



فرمول حفظ کسب‌وکارها در شرایط اضطرار

فرهاد زواره‌ای، رئیس هیات‌مدیره اتحادیه سراسری شرکت‌های فنی و مهندسی حفاظت الکترونیک و شبکه‌های ایمنی با اشاره به نقش اینترنت در زنجیره تولید و فعالیت‌های اقتصادی به صمت گفت: امروز اینترنت بخشی از زنجیره تولید است و تولیدکننده برای ثبت سفارش مواد اولیه باید با تامین‌کننده ارتباط بگیرد، اطلاعات فنی مورد نیاز را دریافت کند، بخش فروش و نمایندگان خود را مدیریت کند، میزان تقاضا را بسنجد و با بخش‌های حمل‌ونقل، ترخیص و سایر حلقه‌های زنجیره تامین هماهنگ باشد.

■ پیامدهای قطع دسترسی به اینترنت فرابخشی است

وی توضیح داد: هرگونه تاخیر در ثبت سفارش یا اختلال در ارتباط با مشتری می‌تواند تحویل کالا و ارائه خدمات را به تعویق بیندازد و کسب‌وکارها در چنین شرایطی فرصت‌های خود را از دست می‌دهند و هزینه‌هایی به آنها تحمیل می‌شود که ممکن است در نهایت بر درآمد، بهره‌وری و توان ادامه فعالیتشان اثر بگذارد.

زواره‌ای تاکید کرد: همان‌طور که قطع برق می‌تواند عملکرد بخش‌های مختلف زندگی و اقتصاد را مختل کند، اختلال در اینترنت نیز پیامدهایی فراتر از حوزه فناوری اطلاعات دارد.

این فعال حوزه فناوری افزود: تجربه اختلال‌های اخیر نیز نشان داده است که آثار این مسئله می‌تواند بخش‌های مختلف اقتصاد مانند روند انتقال دانش، پشتیبانی از فعالیت‌های علمی، اشتغال و تداوم فعالیت کسب‌وکارها را درگیر کند.

وی عنوان کرد: قطع اینترنت علاوه بر تولید، کسب‌وکارهای فعال در حوزه توزیع، تجارت و خدمات را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد و می‌تواند فروش، اشتغال و تداوم فعالیت اقتصادی را مختل کند؛ از این منظر، اینترنت مانند برق، زیرساختی ضروری برای استمرار فعالیت بخش‌های مختلف اقتصاد و جامعه است.

لزوم یافتن راه‌حل برای حفظ فعالیت‌های اقتصادی در عین توجه به ملاحظات امنیتی

زواره‌ای با اشاره به اهمیت دسترسی به اینترنت در حوزه حفاظت اطلاعات نیز بیان کرد: در صنعت حفاظت الکترونیک، این وابستگی شکل مشخص‌تری دارد؛ مجموعه‌ها برای حفظ کارایی تجهیزات حفاظتی خود به خدمات فنی و پشتیبانی نیاز دارند و بخشی از این خدمات از طریق اینترنت ارائه می‌شود.

تداوم دسترسی به اینترنت می‌تواند به حفظ عملکرد سامانه‌های حفاظتی و استمرار خدمات این صنعت کمک کند.

وی صحبت‌های خود را اینگونه ادامه داد: البته نمی‌توان نگرانی‌های امنیتی را نادیده گرفت و با توجه به اتفاقات اخیر، ممکن است در سطوح تصمیم‌گیری این نگرانی وجود داشته باشد که دسترسی بدون محدودیت به اینترنت در شرایط خاص، مخاطراتی ایجاد کند.

مسئله این است که چگونه می‌توان این نگرانی‌ها را مدیریت کرد، بدون آنکه فعالیت‌های عادی اقتصادی و خدماتی متوقف شوند.



■ تضمین دسترسی در سطوح مختلف

رئیس هیات‌مدیره اتحادیه سراسری شرکت‌های فنی و مهندسی حفاظت الکترونیک و شبکه‌های ایمنی گفت: بخشی از راهکار را باید در ظرفیت اپراتورهای ارتباطی جست‌وجو کرد و اپراتورها می‌توانند در چارچوب راهکارهای فنی و سیاست‌های مصوب، امکان تفکیک سطوح دسترسی را بررسی کنند؛ به این معنا که دسترسی‌ها در بخش‌های حساس و بالادستی محدودتر مدیریت شود، اما ارتباطات مورد نیاز برای تولید، ارائه خدمات، فعالیت اقتصادی و زندگی روزمره تا حد امکان برقرار بماند.

ضروری است این ظرفیت‌ها به‌صورت دقیق بررسی شوند تا بتوان در شرایط خاص، ضمن رعایت الزامات امنیتی، ارتباطات ضروری کسب‌وکارها و مردم را حفظ کرد.

سخن پایانی

اختلال اینترنت برای بدنه تجارت و بازار، فقط چند ساعت محرومیت از وب‌گردی نیست بلکه فلج‌شدن نبض حیاتی مبادلات، انباشت کالا در انبارها، از دست رفتن سرمایه در گردش بنگاه‌ها و مخدوش شدن اعتماد عمومی به ابزارهای نوین مالی است. داده‌های پراکنده و روایت‌های میدانی، ابعاد سهمگین این فشار را به تصویر می‌کشند؛ فشاری که خود را در افت تراکنش‌ها، سقوط حجم مرسولات و فروریختن پل‌های ارتباطی میان خریدار و فروشنده نشان می‌دهد. بازاری که نیمی از شریان‌های آن دیجیتالی است، نمی‌تواند با ارتباطات ناپایدار و پرمخاطره به حیات پویا ادامه دهد. تا زمانی که ثبات و پیش‌بینی‌پذیری به شبکه ارتباطی کشور بازنگردد، هزینه‌های پنهان بنگاه‌داری صعود خواهد کرد و توان رقابتی اقتصاد در عرصه‌های داخلی و بین‌المللی تحلیل خواهد رفت. پایداری شبکه، امروز نه یک مطالبه رفاهی بلکه مهم‌ترین پیش‌نیاز امنیت اقتصادی و بقای تجارت کشور است.

هیات موضوع قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی اراضی و ساختمانهای فاقد سند رسمی
نوبت دوم
مورخ ۱۰۲۹۲
آگهی موضوع ماده ۳ قانون و ماده ۱۳ آئین نامه قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی و اراضی و ساختمانهای فاقد سند رسمی
برابر رای شماره ۱۴۰۵۶۰۳۰۶۲۷۱۰۰۸۶۶۶ - ۱۴۰۵/۰۶/۳۱ هیات اول موضوع قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی اراضی و ساختمانهای فاقد سند رسمی مستقر در واحد ثبتی حوزه ثبت ملک مشهد منطقه پنج تصرفات مالکانه بلامعارض متقاضی آقای محمدرضا رخشانی فرزند جان محمد نسبت به ششدانگ یک قطعه زمین مزروعی به مساحت ۱۰۰۰ متر مربع قسمتی از پلاک شماره ۱۵۳ فرعی از ۱۱۶ - اصلی واقع در اراضی خوش هوا خراسان رضوی بخش ۹ حوزه ثبت ملک مشهد منطقه پنج از محل مالکیت مشاعی خود متقاضی محرز گردیده است.
لذا به منظور اطلاع عموم مراتب در دو نوبت به فاصله ۱۵ روز آگهی می‌شود در صورتی که اشخاص نسبت به صدور سند مالکیت متقاضی اعتراضی داشته باشند می‌توانند از تاریخ انتشار اولین آگهی به مدت دو ماه اعتراض خود را به این اداره تسلیم و پس از اخذ رسید، ظرف مدت یک ماه از تاریخ تسلیم اعتراض، دادخواست خود را به مراجع قضایی تقدیم نمایند. بدیهی است در صورت انقضای مدت مذکور و عدم وصول اعتراض طبق مقررات سند مالکیت صادر خواهد شد.
تاریخ انتشار نوبت اول: ۱۴۰۵/۰۷/۲۵ تاریخ انتشار نوبت دوم: ۱۴۰۵/۰۸/۱۰
امید خیر خواه، رئیس ثبت اسناد و املاک منطقه ۵ مشهد

هیات موضوع قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی اراضی و ساختمانهای فاقد سند رسمی
نوبت اول
شماره ۲۳۱۴۹۸۶
آگهی موضوع ماده ۳ قانون و ماده ۱۳ آئین نامه قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی و اراضی و ساختمانهای فاقد سند رسمی
برابر رای شماره ۱۴۰۵۶۰۳۲۴۰۰۲۰۰۶۷۱۴ هیات اول موضوع قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی اراضی و ساختمانهای فاقد سند رسمی مستقر در واحد ثبتی حوزه ثبت ملک برازجان تصرفات مالکانه بلامعارض متقاضی آقای محسن فخری فرزند غضنفر بشماره شناسنامه ۶۹۶ صادره از دشتستان درششدانگ یک قطعه زمین مزروعی به مساحت ۴۸۴۲۷.۲۳ مترمربع قسمتی از پلاک فرعی از ۷۳۹۱ اصلی واقع در اراضی کلمه خریداری از مالک رسمی محرز گردیده است.لذا به منظور اطلاع عموم مراتب در دو نوبت به فاصله ۱۵ روز آگهی می شود در صورتی که اشخاص نسبت به صدور سند مالکیت متقاضی اعتراضی داشته باشند می توانند از تاریخ انتشار اولین آگهی به مدت دو ماه از تاریخ تسلیم اعتراض، دادخواست خود را به مراجع قضایی تقدیم نمایند. بدیهی است در صورت انقضای مدت مذکور و عدم وصول اعتراض طبق مقررات سند مالکیت صادر خواهد شد.
تاریخ انتشار نوبت اول: ۱۴۰۵/۰۸/۱۰ تاریخ انتشار نوبت دوم: ۱۴۰۵/۰۸/۲۵
رئیس واحد ثبتی حوزه ثبت ملک برازجان – حمیدرضا باقرپور