



## یک کارشناس ارتباطات در گفت و گو با «ایران»:

# زندگی نسل زد با اینترنت پیوند خورده است

### گزارش

سمیه افشین‌فر

گروه اجتماعی

گسترش جوامع انسانی باعث وابستگی افراد جامعه به اینترنت شده است، بنابراین قطع آن باعث تغییرات گسترده‌ای در سبک زندگی، الگوی کار، روابط اجتماعی و حتی وضعیت روانی مردم می‌شود. این اثرات در چهار بعد روانی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی قابل طبقه‌بندی هستند. به گفته کارشناسان، قطع اینترنت باعث سردرگمی، کاهش بهره‌وری و اختلال در ارتباطات می‌شود. افراد زمان‌های زیادی از روز را در فضای مجازی می‌گذرانند و با نبود این فضا سبک زندگی گروه زیادی از افراد با مشکلاتی روبه‌رو می‌شود.

قطع شدن اینترنت، استرس و ناامنی روانی را برای افراد به وجود آورده است که در بلندمدت باعث بی‌اعتمادی می‌شود. مهدی جلیلی روزنامه‌نگار، دکنترای ارتباطات از دانشگاه علامه طباطبائی، مستند ساز و مدرس ارتباطات سیاسی با بیان این مطالب به «ایران» می‌گوید: «مردم اعتماد خود را به مدیران از دست می‌دهند، چون معتقدند دسترسی آنها را به چیزی که حق خودشان می‌دانند، محدود کرده و این حق را از آنها سلب کرده‌اند.» او با بیان این مثال که دسترسی به اینترنت مانند جاده‌ای است که انگار دسترسی مردم را به آن محدود کرده‌اند، توضیح می‌دهد: «اگر شما در طولانی مدت دسترسی به یک جاده را برای عده‌ای محدود

کنید، این ایجاد محدودیت باعث می‌شود که در افراد حس نارضایتی و ناامنی عمیق‌تر و ریشه‌دارتر شود و در نهایت اعتمادشان را از دست می‌دهند.»

#### باید نگاه بلندمدتی به امنیت داشته باشیم

این مدرس ارتباطات سیاسی در مورد تغییر در سبک زندگی می‌گوید: «در کوتاه‌مدت قطعی اینترنت بر

مراودات آدم‌ها تأثیر می‌گذارد. این اختلال باعث می‌شود اگر شما تا دیروز می‌توانستید در پیام‌رسان‌ها و هم‌رسان‌ها در پلتفرم‌های داخلی و خارجی با افرادی در ارتباط باشید، امکان پیگیری و مراوده با آنها را از دست بدهید و سخت‌تر می‌توانید با افراد در ارتباط باشید. در نتیجه قطعی اینترنت به نوعی در مراودات و ارتباطات انسانی محدودیت ایجاد می‌کند.»

جلیلی با بیان اینکه این مسأله برای افراد تنش روانی به وجود می‌آورد، می‌گوید: «چون افراد می‌دانند چیزی در جهان وجود دارد که بقیه مردم دنیا به شکل طبیعی از آن استفاده می‌کنند و آنها اجازه دسترسی و استفاده از آن را ندارند، احساس تبعیض و عقب‌افتادگی در افراد ایجاد می‌شود.»

این مدرس ارتباطات سیاسی با بیان اینکه محدودیت امنیت نمی‌آورد،



می‌گوید: «باید نگاه بلندمدتی به مسأله امنیت داشته باشیم، آن‌هم امنیتی که از طریق بالا بردن سطح اعتماد عمومی شکل می‌گیرد.» به اعتقاد جلیلی، «نگاه کوتاه‌مدت به امنیت ساده‌ترین نگاه است و از این حوزه به ما را در مواجهه با مسائل خلاق می‌کند این است که بلندنگر و آینده‌نگر باشیم، در غیر این صورت تصمیم به قطع اینترنت و فیلترینگ طبیعتاً اولین چیزی است که به

## حدود ۱۰ میلیون نفر به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در حوزه اقتصاد دیجیتال فعالیت می‌کنند

# کسب و کارها با شوک اینترنتی چه می‌کنند؟



کرده بودند، اما در حال حاضر آنها ناامیدند و دنبال راهی برای ورود به عرصه حضوری هستند. متأسفانه عدم ثبات شرایط و مشکلات متعدد، برنامه‌ریزی بلندمدت را برای کسب‌وکارهای آنلاین بسیار سخت کرده است و ما نیازمند حمایت جدی دولت و ارائه راهکارهای عملی برای رفع موانع موجود هستیم.»

او به راهکارهایی از سوی کسب و کارهای اینترنتی به اتصال پایدار و دسترسی اشاره می‌کند و می‌گوید: «ساخت «با آغاز جنگ ۱۲ روزه قطعی کامل اینترنت، حجم فروش به‌شدت کم شد و حتی بعد از بازگشت شرایط به حالت عادی هم نتوانستیم به سطح فروش قبلی برگردیم.»

احمدنیا در مورد اهمیت تولید محتوا و تبلیغات در کسب‌وکارهای آنلاین توضیح می‌دهد: «از آنجایی که فروش اینترنتی را به‌عنوان شغل دوم دنبال می‌کنم، نمی‌توانم زمان زیادی را به تولید محتوا اختصاص بدهم. اما اگر کسی فقط از این طریق درآمد دارد، باید سرمایه‌گذاری کند؛ هم به فکر تبلیغات باشد و هم برای آن تولید محتوا کند. چون فعال نگه داشتن صفحه یا کانال بسیار مهم است و این موضوع هم فقط با ارتباط داشتن و تولید محتوا در هرکدام از شبکه‌های مجازی میسر می‌شود.»

او با اشاره به وضعیت نامشخص کسب‌وکارهای آنلاین در پی قطعی‌های اخیر اینترنت، می‌گوید: «وضعیت اینترنت بسیار ناایدار شده و این مجازی مثل اینستاگرام، اینا، واتس‌اپ و تلگرام، تلاش می‌کند تا ارتباط خود را با مشتری حفظ کند. اما من این چند سال این مسیر همواره پریش پر از چالش بوده است. او با اشاره به

ذهن می‌رسد و اولین راه‌حل لزوماً بهترین راه‌حل نیست.» او می‌گوید: «من قبول ندارم که اختلال و کاهش دسترسی مردم برای امنیت ما مفید است، چون زمانی که در بلندمدت حتماً ایجاد می‌کند به‌مراتب بسیار بیشتر از نفع آن چیزی است که ممکن است امروز آن را دستاورد تلقی کنیم.»

این مدرس ارتباطات با تأکید بر این که امنیت جزو شاخص‌های مهم در هر کشوری است، می‌گوید: «امنیت روانی و اعتماد عمومی جامعه جزو شاخص‌های مهم امنیت در کشور است. اینکه افراد واکنشی داشته باشند یا مباحثی را در شبکه‌های اجتماعی مطرح کنند، لزوماً به معنی ناامن بودن فضا نیست؛ آن چیزی که ایجاد ناامنی می‌کند، ناامنی است که در ذهن آدم‌ها اتفاق می‌افتد.»

او در مورد پیام‌رسان‌های داخلی

که شما با بودن در آن احساس یک

شما انسان‌ها را از چیزی محروم



در کوتاه‌مدت

قطعی

اینترنت بر

مراودات

آدم‌ها تأثیر

می‌گذارد. این

اختلال باعث

می‌شود اگر

شما تا دیروز

می‌توانستید

در

پیام‌رسان‌ها

و هم‌رسان‌ها

در پلتفرم‌های

داخلی و

خارجی با

افرادی در

ارتباط باشید،

امکان پیگیری

و مراوده با

آنها را از دست

می‌دهید



برش

#### تبعات اقتصادی بر کسب و کارها

این استاد دانشگاه می‌گوید: «غیر از مسائل اقتصادی ادامه این روند تبعات اجتماعی دارد و مراودات مردم را دچار اختلال می‌کند. حدود ده میلیون نفر در کشور ما از اینترنت به اشکال مختلف ارتزاق می‌کنند، یعنی کارآفرینی‌هایی که کارآفرینی اجتماعی می‌کنند و کسب‌وکارشان متکی بر اینترنت بوده و تعطیل شده است، بسیاری از صاحبان کسب‌وکارهای خرد و خانگی، کارشان تعطیل شده است. زنان سرپرست خانواری که در خانه با فروش شربتی، خیاطی و... درآمدی کسب می‌کردند و حتی صنعت تبلیغات در ایران با چالش جدی مواجه شده‌اند. اگر همین را به مشاغل بزرگ‌تر گسترش دهید می‌بینید که بزودی در فین‌تک (فناورانه‌های نوآور) شاهد تعدیل گسترده نیروهای انسانی یا مهاجرت متخصصان این حوزه خواهیم بود. تصور کنید هزار نفر از مهندسان و نخبه‌ها در حوزه فین‌تک تعدیل شوند، این افراد دیگر در ایران نمی‌مانند و در نهایت نه بخاطر مسائل اجتماعی و دست‌یابی به امکانات بیشتر بلکه فقط برای ادامه حیات خود مجبورند از کشور مهاجرت کنند. این اصلاً اتفاق خوبی برای کشورمان نیست. من امیدوارم که تصمیم‌گیران در این حوزه با نگاه بلندمدت به امنیت ملی، مسأله را تحلیل کنند و تحت تأثیر افرادی که روش‌های ساده و دم‌دستی را پیشنهاد می‌کنند، قرار نگیرند، محدودیت تنها اساس تبعیض ایجاد می‌کند و در نهایت هیچ فایده‌ای ندارد.»

بیشتری داشتیم، اما امسال اصلاً قابل مقایسه با سال‌های قبل نیست.» در میان داستان‌های صاحبان کسب و کارهای آنلاین، داستان‌های خیلی تلخ هم وجود دارد. مثل داستان علی، جوانی که کسب‌وکار فروش لوازم دست‌سازش را به سختی از صفر ساخته بود و منتظر دیدن ثمره آن بود، اما یکباره همه اموال و آرزوهایش بر باد رفت. او که تمام سرمایه و وقت خود را روی تولید و بازاریابی محصولانش گذاشته بود، به گفته خودش در روزهای قطعی اینترنت، سودهای هنگفتی را از دست داد. علی با بغض چالش‌ها، نباید ناامید شد. باید به صورت آنلاین می‌فروختم. هر بار با قطعی اینترنت، حدود ۳۰ تا ۴۰ درصد از فروش روزانه‌ام را از دست می‌دادم. اما این بار بزرگ‌ترین ضربه را خوردم. برای حضور در یک نمایشگاه آنلاین ثبت‌نام کرده و تمام هزینه‌های آماده‌سازی و ارسال را پرداخت کرده بودم، اما به دلیل قطعی اینترنت، نتوانستم در نمایشگاه شرکت کنم و محصولاتم را به فروش برسانم.»

او می‌گوید: «باید بخش زیادی از سرمایه‌ام را برای جبران خسارت به مشتریان و تأمین دوباره مواد اولیه خرج کنم. حالا بدهی زیادی دارم و نمی‌دانم چگونه این مشکلات را حل کنم. هیچ راهی برای جبران خسارت‌های این قطعی‌ها وجود ندارد.»

علی تأکید می‌کند که دولت و نهادهای پشتیبان باید به فکر کمک به کسب‌وکارهای کوچک و آسیب‌دیده باشند تا بتوانند دوباره سرپا شوند و به فعالیت خود ادامه دهند. اگر به این کسب‌وکارها کمک نشود، بسیاری از آنها مجبور به تعطیلی خواهند شد و این موضوع، ضربه به اقتصاد کشور می‌زند.



پلتفرم‌های داخلی منتقل کردند تا در مواقع حساس یا قطعی اینترنت به کسب‌وکارشان با اینترنت ملی سریعتر دسترسی داشته باشند یا این‌ها فضا را به فضاهای قبلی اضافه کردند. این پلتفرم‌ها می‌توانند به‌عنوان یک راهکار موقت و پشتیبان در شرایط حساس عمل کنند، اما مشکلاتی هم دارند مثل اینکه به دلیل کمیسیون بالا و رقابت شدید، نمی‌توانند جایگزین مناسبی مثل اینستاگرام باشند.»

رفیعی با تأکید بر لزوم حمایت دولت و ارائه راهکارهای عملی برای رفع موانع، به فعالان این حوزه توصیه می‌کند: «با وجود چالش‌ها، نباید ناامید شد. باید به دنبال راهکارهای جایگزین بود، با مشتریان خود ارتباط مستمر داشت و به امید روزهای بهتر، تلاش کرد.»

#### خسارت‌ها به کسب و کارهای آنلاین محدود نمی‌شود

اسماعیلی، فعال حوزه املاک آنلاین در شهرشت هم از تأثیرات منفی قطعی اینترنت بر کسب‌وکار خود می‌گوید. او می‌گوید: «با ۱۷ سال سابقه فعالیت در این حوزه، هنوز هم مخاطبانی دارم که از طریق تماس‌های تلفنی و پیام‌ها با مشتریان و تأمین دوباره مواد اولیه خرج می‌شناسند. خیلی از آنها از روی تعداد فالوئر صفحه اعتماد می‌کنند و برای اولین بار با من ارتباط می‌گیرند اما زمانی که دسترسی به اینترنت قطع می‌شود، امکان ارسال عکس و لوکیشن وجود ندارد.»

او به خسارت مالی که به دلیل عدم دسترسی به زیرساخت‌ها و قطعی اینترنت به کسب و کارش وارد شده اشاره می‌کند و می‌گوید: «برآورد خسارت برای مدتی که دسترسی به اینترنت نداشتیم، مبلغی بالای ۵۰۰ میلیون می‌شود. فکر می‌کنم همه کسب و کارها در این مدت آسیب دیدند و خسارت‌ها فقط محدود به کسب و

کارهای آنلاین نمی‌شود، چون همه مردم تحت فشار اقتصادی هستند.

ما در ماه‌های پایانی سال همیشه مشتریان



کسب و

کارهای آنلاین

پتانسیل

بالایی

در رونق

اقتصادی

کشور دارند.

به گفته یکی

از صاحبان

این مشاغل،

در شرایطی

که همه چیز

روبه‌راه باشد،

پتانسیل

درآمدی

فروش

آنلاین در

حوزه پوشاک

می‌تواند

حدافل

بین ۵۰ تا ۶۰

میلیون تومان

در ماه باشد