

برخی پیام‌رسان‌های پرمخاطب تر پشت خط ماندند، مبنای حمایت شفاف نیست

انتخاب مبهم دولت؛ گپ و سروش



قرار بود از بین پیام‌رسان‌های ایرانی تعداد محدودی باقی بماند، منظور از باقی‌ماندن همان مورد حمایت دولت قرار گرفتن است ولی قرار نمود از ۶ پیام‌رسان یکبار به دو پیام‌رسان برسند وبدون اینکه هیچ موردی از موارد ارزیابی را اعلام کنند، تنها دو مورد را به‌عنوان پیام‌رسان‌های مورد حمایت دولت اعلام کردند.



مهسا شمس کلانی
روزنامه‌نگار

این صحبت‌ها به معنی این نیست که ما مخالف چنین تصمیمی هستیم، اتفاقاً بعد از گذشت حدود هفت ماه از فیلترینگ و رقابت بین این ۶ پیام‌رسان در نهایت باید از طرف نهاد یا مرکزی، یک یا دو پیام‌رسان معرفی می‌شد تا مردم بتوانند راحت‌تر از بین پیام‌رسان‌های ایرانی یک اپلیکیشن را انتخاب کنند. معرفی یک یا دو پیام‌رسان در شرایطی برای کاربران فضای مجازی مفید واقع می‌شود که معیارهای امتیازدهی و انتخاب هم به مدیران پیام‌رسان‌ها (برای جلوگیری از اعتراض‌های آنها و تنش‌های احتمالی در فضای مجازی) و هم به کاربران برای انتخاب بهتر اعلام می‌شد.

روز گذشته حمید فتاحی، معاون وزیر ارتباطات اعلام کرد: «براساس تصمیم مرکز ملی فضای مجازی، همه پیام‌رسان‌های داخلی غیر از «سروش» و «گپ» از گردونه حمایت حذف می‌شوند. طبق ابلاغیه‌ای که از مرکز ملی فضای مجازی داشتیم، پیام‌رسان‌های سروش و گپ این قابلیت فنی و توانمندی را از خود نشان دادند و انتخاب شدند. تیم‌های فنی از دستگاه‌های مختلف جمع شدند و آیت‌هایی مانند نوع معماری، مقیاس پذیر، قابلیت توسعه، سخت‌افزار، نرم‌افزار، به‌روزرسانی، نوع پروتکل‌هایی که استفاده می‌کنند، نوع توسعه‌پذیری، ارتباط با خدمات بانکی، خدمات دولت الکترونیک و... را بررسی کردند و در نهایت این دو پیام‌رسان از رتبه بالاتری برخوردار شدند.» در گفت‌وگویی که با مدیران پیام‌رسان‌های ایرانی داشتیم، دو مدیر پیام‌رسان منتخب از این معیارها باخبر بودند ولی مدیران پیام‌رسان‌های حذفی می‌گفتند این معیارها به ما اعلام نشده و حتی امتیازهایی که هر پیام‌رسان گرفته را هم اعلام نکرده‌اند. برخی از این مدیران و کارشناسان فضای مجازی ادعا می‌کردند این انتخاب غیرواقعی است، به‌عنوان مثال پیام‌رسان «ایتا» تعداد کاربر جذب‌شده بیشتری نسبت به پیام‌رسان گپ دارد و برخی می‌گفتند تعداد کاربر جذب‌شده مهم نیست، مهم زیرساخت و ظرفیت است. در این گزارش با مدیران پیام‌رسان‌های سروش، گپ، ای‌تا و بله به گفت‌وگو پرداختیم که در ادامه می‌توانید نظرات آنها را دربار خبر اعلامی روز گذشته بخوانید. مدیر پیام‌رسان «بیسفون» به دلیل حضور در جلسه نتوانست با ما گفت‌وگو کند و پیام‌رسان «ای گپ» هم درگیر تغییرات داخلی است و هنوز بعد از محمدرسول کاظمی، مدیری را معرفی نکرده تا بتوان با او گفت‌وگو کرد.

مهدی انجیدنی، مدیر پیام‌رسان گپ



در گزارشی که از سوی وزارتخانه و مرکز ماهر آماده شده بود، اعلام شد که «گپ» جزء پارتی‌ترین پیام‌رسان‌ها بوده است. همچنین از نظر جذب کاربر و خدماتی که جنبه تجاری دارد، تنها پیام‌رسانی که خودش یک لایه تجاری سازی دارد، گپ است. پیام‌رسان «بله» فقط یک کسری خدمات بانکی را که اپلیکیشن‌های موبایل بانک هم دارند، داشته و هیچ خدمات کسب‌وکاری ندارد. برخی پیام‌رسان‌ها حتی برای خودشان هم درآمد خاصی ندارند یعنی خدماتی که در موبایل بانک ارائه می‌شود، رایگان است و این قبیل خدمات آورده مالی ندارد. به نظر من شاید از مهم‌ترین دلایلی که گپ یکی از آن دو پیام‌رسان انتخابی شد، این بود که خدمات مالی و کسب‌وکار را با هم دارد که این باعث می‌شود در آینده بتواند روی پای خودش بایستد؛ چون می‌تواند درآمدزا باشد. درحال حاضر اکثر دوستان دیگری یک پلن رایگان و با حمایت و بودجه یک‌نهاد پیش می‌روند و این قاعده‌تایید مسیری آینده‌داری نیست و به نظر من بیشترین سیاست‌شورای عالی فضای مجازی این است که پیام‌رسان‌ها به‌طور مستقل رشد کرده و لزوماً با بودجه یک سازمان رشد نکنند. البته موضوع (انتخاب دو پیام‌رسان و اعلام اسامی آنها) کار خیلی درستی نیست؛ چون اصلاً حمایتی در کار نیست، مگر در گذشته از پیام‌رسان‌ها حمایت کردند؟ مگر همان مدیران پیام‌رسان‌ها نمی‌گفتند که حمایتی در کار نیست؟ منظور من این است که فعلاً همه چیزهایی که تا الان اعلام شده، چیزیهای مهمی نبوده است. ضمن اینکه ما و مدیران دیگر پیام‌رسان‌ها همیشه گفته‌ایم بزرگ‌ترین نیازمندی‌هایمان تعیین قانون است، یعنی درحال حاضر مشکلات خلأ قانونی وجود دارد، این خلأ هم اگر قانون حریم خصوصی تصویب نشود، تنها برای گپ و سروش نیست بلکه برای همه پیام‌رسان‌هاست. ما حداقل چندین بار پرسیدیم که این حمایت یعنی چه؟ قرار است چه اتفاقی بیفتد؟ حتی برای خود دوستان هم مشخص نیست، تنها موضوعی که به معنی حمایت می‌داند نمی‌دانم اصلاً سسش حمایت است یا نه، این است که اگر قرار باشد خدمات دولت الکترونیک را کسی سرمایه‌گذاری و پیاده‌سازی کند، اینها اجازه بدهند این دو پیام‌رسان این کار را بکنند؛ این کار یعنی سرمایه‌گذاری و به معنی حمایت نیست. این به نظر امسش حمایت نیست ولی از دید آنها شاید امسش را بخواهند حمایت بگذارند، این است که بعداً بگویند دولت الکترونیک را فقط شما در بستر سروش و گپ می‌توانید داشته باشید که به نظر خیلی هم اجرایی نیست، یعنی باز هم سازمان‌ها با پیام‌رسان مورد نظر خودشان کار می‌کنند و در ضمن هیچ کدام از پیام‌رسان‌ها علاقه ندارند وارد عرصه کار شوند؛ چون این کار پرهزینه است و مسئولیت دارد. در نهایت باید بگویم که معیار اصلی انتخاب این دو پیام‌رسان تعداد کاربران فعلی آنها نبوده است. مرکز ملی فضای مجازی یک بررسی میدانی و حضوری در تمام شرکت‌ها و تیم فنی آنها انجام داد که این بررسی از سوی یک شرکت دانش بنیان بود که معلوم شد کدام پیام‌رسان ظرفیت رشد دارد و در آینده کشور می‌تواند مبنایی برای پوشش دهی ۴۰ میلیون کاربر باشد. در واقع چند ماه قبل در جلسه‌ای که اکثر پیام‌رسان‌ها هم در آن حضور داشتند، مرکز ملی فضای مجازی یک سری شاخص‌هایی را از جمله داشتن تیم فنی بزرگ و جامع با همه تخصص‌ها اعلام کرد که همین فاکتورها تعداد زیادی از پیام‌رسان‌ها را از دور خارج کرد؛ چون به غیر از دو یا سه پیام‌رسان، باقی آنها تیم فنی کوچکی (زیر ۱۰ نفر) دارند. شاخص دیگر موضوع توسعه‌پذیری و معماری بود که آن شرکت دانش بنیان براساس آیت‌های خود نتیجه را اعلام کرد و مورد دیگر بحث امنیت و سلامت تیم بود که این مورد هم مانند موارد دیگر، نمره مربوط به خود را داشتند. عدم وابستگی به سازمان‌ها و بودجه‌های دولتی هم در این انتخاب بی‌تأثیر نبوده است. این آیت‌ها از قبل برای همه شفاف و واضح بوده ولی اینکه در نهایت چه حمایت‌هایی از ما انجام می‌گیرد، مورد ابهام است.



ایمان عیسی‌زاده، مدیر پیام‌رسان «سروش»

اینکه چرا سروش و گپ به‌عنوان دو پیام‌رسان مورد حمایت دولت قرار گرفته‌اند باید بگویم این نتیجه حاصل ارزیابی از سوی مرکز ملی فضای مجازی است که این ارزیابی در همه پیام‌رسان‌ها انجام شده است. در این ارزیابی که یک ارزیابی فنی و تخصصی هم بود، کارشناسان شان ساعت‌ها با ما جلسه داشتند و این نبوده که فقط جلسه تئوری داشته باشند، حتی پشت سیستم‌هایمان نشستند و روال مهندسی نرم‌افزار کارمان را دیدند و ارزیابی کردند و در این ارزیابی روی یکی، دو ویژگی خیلی تأکید داشتند. یکی از این ویژگی‌ها مقیاس پذیر بود یعنی با افزایش تعداد کاربران، توانایی این را داشته باشیم که (با افزایش سخت‌افزار) سرویس را با کیفیت مناسب ارائه دهیم. معیارهای دیگری هم از جمله معیار مهندسی نرم‌افزار و کارایی و کیفیت کدهای نوشته شده بود که سروش توانست امتیاز خیلی خوبی را کسب کند.

سروش درحال انجام تغییرات خیلی خوبی است که کاربران حین استفاده می‌توانند تجربه بهتری در استفاده از آن داشته باشند، به‌طور مثال در پلنت‌هایمان گاهی اوقات ممکن بود کندی‌هایی بروز کند، ما سعی کردیم اینها را اصلاح و کم کنیم و کیفیت تماس صوتی را ارتقا دهیم تا کاربران بتوانند با کیفیت خیلی بهتری سرویس را دریافت کنند. نحوه امتیازدهی به ما هم اعلام نشده ولی آن تیم ارزیابی هر بخش از مجموعه ما را که مورد ارزیابی قرار داد، در نهایت نمره بالایی گرفتیم. وقتی دیدند در مرحله اول فیلترینگ که در اردیبهشت ماه اجرا شد، ما کلاً ۳۰۰۰ سرور داشتیم و با آن تعداد توانستیم به ۱۰ میلیون کاربر سرویس بدهیم، خودشان هم تعجب کردند که چطور می‌شود با ۳۰۰ سرور به ۱۰ میلیون کاربر سرویس داد. این همان نکته‌ای است که ما تلاش کردیم همیشه بهترین پرفورمنس را در سیستم ارائه دهیم و حتی می‌گفتند بسیاری از پیام‌رسان‌های داخلی دیگر که در آن موقع ظرفیت‌های خیلی محدودی هم داشتند و همچنان هم همین طورند، منابع شان بیشتر از ما است. ما توانستیم حتی وضعیت منابع سخت‌افزاری را هم بهبود بدهیم، چون همیشه با مشکلات سخت‌افزاری مواجه بودیم. در نهایت توانستیم کارمان را بهبود بخشیم و به ۶۰ سرور برسیم و تلاش می‌کنیم که شرایط از این هم بهتر شود.

تعداد نصب کاربران، یک نکته فنی نیست، یعنی بسیاری از دلایل رفتار کاربران به مسائل اجتماعی و بیرون اپلیکیشن مربوط می‌شود. این انتخاب و معرفی دو پیام‌رسان احتمالاً دلیلی برای کاربران می‌شود که اعتماد کنند به اینکه زیرساخت سروش تحمل حضور کاربران میلیونی را دارد و اگر بار زیاد در صورت حضور زیاد (۱۵،۱۰ یا ۲۰ میلیون) کاربر در سروش ایجاد شود، سروش می‌تواند به آنها سرویس بدهد و این طور نیست که سرویس قطع شده و از رده خارج شود. در گذشته، در پیام‌رسان‌های قدیمی این سابقه را داشته‌ایم که کاربران شان از ۲۰۰، ۳۰۰ هزار نفر که بالاتر رفته، کلاس‌هایشان از مدار خارج شده است. در حال حاضر این اطمینان را به کاربران می‌دهیم که این تیمی که پای کار هستند، یک تیم متخصص کاملاً مسلط به تکنولوژی و به اصول مهندسی نرم‌افزار هستند و با روش‌های نوین توسعه نرم‌افزار کار را جلو می‌برند و اگر احیاناً کاستی‌هایی هم در برخی سرویس‌ها باشد، در آینده و در برنامه‌های آتی مدون به مرور حل خواهد شد.

محسن غفاری، مدیر پیام‌رسان ای‌تا

اعتراضی که ما به این نتیجه داریم را به خود آقایان هم گفته‌ایم. در جلسه‌ای که با حضور آقای آسوشه برگزار شد عنوان شد که قرار است امتیازدهی شود و تعدادی از پیام‌رسان‌ها از حمایت‌های دولتی خارج شوند. چند موضوع از قول مادر آن جلسه مطرح شد: یکی اینکه اگر به‌عنوان مثال شما آمدید امتیازدهی کردید و به یکی از این پیام‌رسان‌های بزرگ رسیدید که البته ما می‌دانیم آن پیام‌رسان از جهت فنی مشکل دارد، هنگامی که آن پیام‌رسان این همه حمایت دولتی پیشش است، شما دیگر نمی‌توانید او را از دور خارج کنید ولی آقایان گفتند ما زورمان می‌رسد، که البته این اتفاق نیفتاد و زورشان هم نرسید. بعداً پیام‌رسانی که رفت امتیاز بگیرد، امکاناتش مثل بقیه پیام‌رسان‌ها نبود و ضعیف‌تر هم بود. همه اذعان داشتند که کارکردن با اپلیکیشن آن پیام‌رسان خیلی سخت است یا اصلاً نسخه ویندوز و نصب نمی‌شود و کار نمی‌کند ولی در نهایت یک امتیاز دوبرابر نسبت به پیام‌رسان‌های دیگر گرفت. ما اعتراض کردیم که چطور امتیازدهی کردید؟ گفتند ما نمی‌توانیم امتیاز بقیه را به شما نشان بدهیم که چطور امتیاز گرفتند. گفتیم مگر مورد مخفی‌ای داریم؟ گفتیم امتیاز خودمان را می‌توانیم بدانیم، گفتند بله ما حمایت یک جلسه می‌گذاریم، گفتیم شاید کسی که امتیازدهی کرده، اشتباه کرده و قرار شد پیگیری کنند و ما تماس بگیرند که دیگر تماس نگیرند و در نهایت تصمیم خودشان را گرفتند و اعلام کردند. جالب این است که تنها پیام‌رسانی که از آن دعوت شده بود تا برود از خودش دفاع کند، گپ بود. متأسفانه در رده مرکز ملی فضای مجازی یک نفر تصمیم می‌گیرد و کار کارشناسی‌ای وجود ندارد و آن یک نفر تصمیمی می‌گیرد که باید اجرا شود، حالا می‌خواهد کارشناسی به آن رسیده باشد یا نرسیده باشد. یعنی آن رئیس مرکز ملی فضای مجازی؛ بدنه مدیریت اصلی به یک نتیجه شخصی می‌رسد، حالا یا سیاسی رسیده یا شخصاً فکر کرده و به نتیجه رسیده است و اگر هزار کارشناس بگویند این خوب است، قبول نمی‌کند. همین ای‌تا و بله بارها به بدنه کارشناسی رفت و به ایشان گفتند که اینها خوب هستند و بیس‌شان خوب است ولی ایشان قبول نکرد. هنگامی که ما رسیدیم به یک میلیون کاربر، تازه به هول و ولا افتادند و اعلام کردند که مردم انتخاب کرده‌اند و ما به انتخاب مردم احترام می‌گذاریم. دوست داشتیم در این لیست بودیم، البته اگر می‌گفتند نحوه امتیازدهی‌ها واقعا چگونه است؟ ما از روز اول گفتیم که شما نمی‌توانید سروش و گپ را از این گردونه خارج کنید، حتی اگر امتیاز نیاورند ولی گوشه‌ای برای شنیدن وجود نداشت. ما اعلام کردیم که بیاییم خودمان را در آن چک‌لیست امتیازدهی با سروش مقایسه کنیم ولی گفتند ما نمی‌توانیم آن چک‌لیست را بدهیم که در نهایت گفتیم چک‌لیست و امتیاز خودمان را که می‌توانیم بدانیم ولی این را هم قبول نکردند. برای من خیلی مهم بود که در لیست باشم اما اینکه در عملکردمان این موضوع تأثیری هم نداشته، این طور نیست.



محمد یار احمدی، مدیر روابط عمومی پیام‌رسان «بله»

واکنشم به انتخاب دو پیام‌رسان سروش و گپ به‌منظور دریافت حمایت‌های دولتی، دو مساله جداگانه است؛ یکی مساله حمایت است که منظور وام و استفاده از دیتاسنتر زیرساخت است که ما اینها را نمی‌خواهیم؛ چون زیرساخت دیتاسنتر به شدت بی‌کیفیت است و به همه پیام‌رسان‌هایی که دادند تقریباً بی‌استفاده مانده و عملاً از آنها استفاده نشده است. اگر می‌خواستیم وام بگیریم، بار قبلی می‌گرفتیم. اگر حمایت‌های دولتی شامل حال این دو پیام‌رسان باشد، خیلی برای ما مهم نیست ولی اگر قرار باشد محدودیت‌هایی برای ما اعمال شود و به آنها فرصت‌های ناعادلانه‌ای داده باشند، خوب قطعاً آن موقع به خود نفس حمایت معترض خواهیم بود. به هر حال انتخابی کردند و البته معیارهای انتخاب را اعلام نکردند که اگر معیار انتخاب جذب کاربر باشد، باید بگویم پیام‌رسان گپ افت داشته که این افت جذب کاربر، شدید هم بوده است. همچنین پیام‌رسان سروش هم افت شدیدی داشته است. وقتی کاربران سروش از ۱۴ میلیون به سه میلیون می‌رسند، نشان می‌دهد که شما واقعا خراب کرده‌اید، درحالی که «بله» و «ایتا» ثبات داشته‌اند و حتی این موضوع را می‌توان در ایام اربعین هم دید؛ در ماجرای مقیاس‌پذیری و کیفیت سرویس هم وضعیت این دو خیلی بهتر بود و هنوز هم هست. یک نکته جالب این است که سری قبل هم پنج پیام‌رسان به‌عنوان پیام‌رسان‌های ملی انتخاب شدند که بله و ای‌تا بین آنها نبود و تجربه نشان داد که این دو پیام‌رسان تنها پیام‌رسان‌هایی بودند که از رانت دور بوده و عملاً شایستگی بیشتری داشتند. در نهایت تا ندانیم این انتخاب چه تبعاتی برای دیگر پیام‌رسان‌ها دارد، اعتراض رسمی و جدی‌ای نداریم. همچنین برخی افراد می‌گویند اینکه این دو به‌عنوان دو پیام‌رسان مورد حمایت اعلام شده‌اند، یعنی از این به بعد کاربران آن دو را به دیگر پیام‌رسان‌ها ترجیح می‌دهند، باید بگویم اگر مخاطب به این حرف‌ها گوش بدهد، دفعه قبل که لیست ارائه شد، گوش می‌داد. باز هم تکرار می‌کنم ما نگرانی‌ای از سمت کاربر و تبلیغات نداریم ولی اگر قرار باشد برای ما محدودیتی اعمال کنند، معترض خواهیم بود. عده‌ای می‌گویند پیام‌رسان بله برای بانک ملی است و ما به نحوی دولتی محسوب می‌شویم ولی در جواب باید بگویم ما قبلاً هم از تسهیلات موجود استفاده نکردیم و وام نگرفتیم. حمایت بانک ملی از ما بدون قاعده نیست که هر زمان ما هر تسهیلاتی را بخواهیم در اختیارمان قرار دهد و این طور نیست که بانک ملی برای ما یک شرکت سرمایه‌گذاری خصوصی باشد. در واقع ما سهمی را فروختیم و پولی را از بانک گرفتیم و در کار هزینه کردیم.



یادداشت

شما منبع پول سازید، نه مخاطب

چرا کانال‌های خبری تلگرام پرتقاض هستند؟

اطلاع‌رسانی نیست و فقط نیت آنها ممبر بیشتر، تبلیغ بیشتر و در نهایت درآمد بیشتر است. اگر از تأییدها و تکذیب‌های فراوان آنها بگذریم، هیچ‌گونه تولید خبری به صورت مستقل ندارند و دائماً از دیگر رسانه‌های مکتوب و مجازی کپی می‌کنند که تا اینجا مشکلی وجود ندارد اما از این لحظه به بعد آنها دائماً به سمت رسانه‌های رسمی جهت تخریب یورش می‌برند تا با پیدا کردن کوچک‌ترین نقطه‌ضعفی بتوانند ممبر بیشتری را جمع‌آوری کنند، حال اگر این رسانه‌های رسمی بد هستند پس چرا خوراکی محتوایی خود را از آنها تغذیه می‌دهند؟ اصل کپی می‌کنند، اینها همان دوستان هستند که با هر بادی

امیر خان محمدی
روزنامه‌نگار

آنهاست را به دیگران نسبت می‌دهند. کمی با خود تامل کنید، چرا این کانال‌ها فقط در پی تخریب صداوسیما، روزنامه‌ها و خبرگزاری‌ها هستند و اگر یک خبر اشتباه در این رسانه‌ها اعلام بشود، سریع یورش می‌برند تا اعتبار آنها را خراب کنند ولی خودشان روزی صدها این و آن را می‌کشند و برایشان هم مهم نیست. دقت کنید و ببینید چگونه در چرخش‌های آنها روح‌تان جریحه‌دار و دچار دوگانگی می‌شود و آنها حتی بدون تولید محتوایی، از شما برای خودشان تولید اسکانس می‌کنند. در آخر این نکته را متذکر می‌شوم که این دوستان از سال‌ها تلاش و یادگیری و مشقت خبرنگاران بدون پرداخت حتی دستمزدی کانال‌های خبری را مدیریت می‌کنند و فقط می‌خواهند اولین نفر باشند و آن عکاس، خبرنگار و خیلی‌های دیگر بی‌نصیب از درآمد‌های میلیونی در برف و باران و سرما و گرما تنها به انجام رسالت‌شان یعنی آگاهی و اطلاع‌رسانی مشغولند.

می‌چرخند و رسم وفاداری برایشان معنا ندارد و تنها دلیل این رفتار، درآمدزایی و پولدار شدن است که این از تبلیغات میلیونی‌ای که دریافت می‌کنند کاملاً ملموس است. در اصل می‌توان گفت مخاطب برای آنها فقط پول است و پول. اگر به سراغ کمپین‌هایی که راه‌اندازی می‌کنند برویم، در این کمپین‌ها حس مردم‌دوستی آنقدر زیاد است که خود فرد به خودش شک می‌کند که چرا آنقدر بی‌خیال بوده ولی برادر و خواهر گرامی این طور نیست، شما بی‌خیال نیستید، دارند خوراکی را برای شما طراحی می‌کنند که پول بیشتری به جیب بزنند. این کانال‌ها از باز دیده‌های شما پول درمی‌آورند، از همراهی شما پول درمی‌آورند، از احساس شما پول درمی‌آورند و فقط پول درمی‌آورند و اگر نسبت به عملکردشان متنی را به روابط عمومی کانال ارسال کنید، نهایتاً بعد از دو هفته می‌بینند و هیچ پاسخی هم نمی‌دهند و جالب‌تر از همه، اتهام سانسورچی که یکی از کمپین‌های