الثورة ALTHAWRAH
Tuesday : 11 Rajab 1434 > 21 May > Issue No. 17715

مفاجأة القرن: السلحفاة

المشتركون يخسرون آلاف الريالات ويطالبون بالتعويض

سجل أصحاب مقاهي الإنترنت في العاصمة صنعاء والمدن الرئيسية بالمحافظات اكبر خسارة لهم هذا الشهر وما قبله مع تفاقم مشاكل بطء خدمة الإنترنت المقدمة من يمن نت بل وانقطاعها في الكثير من الأحيان وهو ما دفع الزبائن ليس في المقاهي واحدها بل وفي المنازل لعدم التصفح بالمرة وتفضيل التعرض لوسائل الإعلام التقليدية عن تصفح الإنترنت غير الموجود أصلا بالمعنى الاقتصادي ،معتبرين أن دفعهم لرسوم الاشتراك بآلاف الريالات شهريا ما هو إلا خسارة بكل المقاييس فتنزيل صفحة واحة وفتح موقع أخباري يستغرق عشرات الدقائق الأمر الذي يخلق توترا للمتصفحين ويثير الريبة من تجاهل يمن نت لمئات الآلاف من المشتركين التواقين لتحسين الخدمة .

تحقيق /أحمد الطيار

المختصين بالنت وشبكاته بقولون أن خدمات الإنترنت المقدمة بصفة احتكارية من يمن نت تتسم بالرداءة والضعف ولا تلبي طموحات العصر من جهة وليست أهلا لان يعول عليها في التواصل والاتصال رقميا مع العالم الخارجي بالمعنى الاقتصادي لان الاحتكار فيها لا يزال سيد الموقف.

المشكلة

تكمن مشكلة الإنترنت في اليمن في ضعف سرعته من جهة وغلاء سعره من جهة أخرى مقارنة بالدول الأخرى ففيما لدينا في اليمن أقصى سرعة لمشتركي الشبكة السلكية يمكن الوصول إليها 4ميجا وحوالي 6 ميجا في الشبكة اللاسلكية عبر شبكات يمن موبايل نجد أن مشتركي المنازل في بلادنا يشتركون اغلبهم في خدمة (ADSL) وتبدأ سرعتها من 256كيلوبت بسعر 1950 ريالا في الشهر يليها سرعة 512 كيلوبت بـ3150 ريال أما سرعة واحد ميجا فهي بـ4700 ريال وهذه الخدمة وان كانت سرعتها يبدو كبيرة فإن مستوى التحميل الحقيقي فيها لا تتجاوز في الحالات العادية 100 كيلوا بت وينخفض في اغلب الأحيان إلى 64 كيلو بت فهي كما يقول المهندس فؤاد الشرجبي متخصصة في الشبكات محدودة ومستوى تنزيلها للمواد والتصفح أيضا محدودة لأن أي سرعة يجب أن يتم تقسيمها على ثمانية لمعرفة السرعة الحقيقية ولهذا لا يتمكن مشتركوها من تنزيل البث التليفزيوني أو الفيديو مباشرة كما لا يستطيعون نشر أي فيديو أو تبادله مع الآخرين وهذا الأمر انعكس سلبا في عدم تمكن الجهات التعليمية من نشر التعليم في اليمن عبر الإنترنت وكذلك قيام التجارة الإلكترونية والنشر الإلكتروني بل أن خدمة الإنترنت في اليمن لا توجد إلا في بعض المدن الرئيسية فقط فالريف قلما نجد فيه شبكة صالحة لتبادل المعلومات.

شكاوى

يشكو عدد كبير من مستخدمي خدمة الأنترنت في اليمن بصورة عامة- من سوء الخدمة المقدمة من شركة «يمن نت» وذلك بسبب رداءة الخدمة والانقطاع والبطء المستمر في هذه الخدمة، رغم أن العقود تنص على أن يلتزم موفر الخدمة للمشترك بتوفير خدمة مميزة وأن عليهم المسارعة بمعالجة أي مشاكل فنية وتقنية.

السخط

لايمر يوم إلا والمشتركون في خدمة الأنترنت نوع «ADSL» يعبرون عن سخطهم من سوء الخدمة في اليمن رغم ارتفاع تكلفتها الذي تقابله قلة في جودتها وبطء في سرعة خدماتها وقدر رفع العديد من المشتركين شكاوى عبر الصحف والمنتديات ابرز ما فيها الدعوة لإيجاد حل لهذه المشكلة التي تحرم المواطن اليمني من تكنولوجيا ينعم بها البشر بجميع أنحاء العالم حتى يتم تطوير خدمة الأنترنت، بما يتوافق ورغبات المشتركين وبما يحقق كسر الاحتكار المفروض من "يمن نت" لهذه الخدمة ويفتح باب المنافسة فيها لكي يتسنى لشركات المنافسة تقديم خدمات أفضل وبجودة أفضل وسعر منخفض.

وهناك من وجه رسالة ليمن نت بطريقة شكر تقول نحن نقدر الجهود التي تبذلونها من أجل تقديم الخدمة ونشكر تفهمكم لمطالبنا بالحصول على خدمة افضل ،ونؤمن بأن تطوير خدمات يمن نت مرهون بقرارات من الإدارة العليا في وزارة الاتصالات أو من وزارة المالية ،ونحن بحاجة إلى تعاونكم معنا للحصول على تلك القرارات لتتاح لكم فرصة تقديم خدمة أفضل تلبي الاحتياج وتتناسب مع مستوى الدخل ،فاستمرار رداءة الخدمة سيزيد من مطالب كسر الاحتكار ، وستزداد مطالب تحرير الاتصالات وهذا لن يكون في مصلحة موظفي المؤسسة بشكل عام ،نرجوا تعاونكم معنا بإيضاح أسباب بطء الإنترنت والانقطاعات المتكررة ومحدودية الرصيد التي تنهب جيب المواطن كما نأمل منك التعاون معنا بكشف من يعرقل أي مقترح لتطوير الخدمة

ويتساءل الخبير الاقتصادي الدكتور عبدالعزيز المقطري عن سبب صمت قيادة وزارة الاتصالات وقيادة المؤسسة العامة للاتصالات عن هذه المشاكل في كل لحظة وليس كل يوم؟ حيث لم تقم بتقديم أي حلول لهذه المشاكل التي تحول نعمة التكنولوجيا في الاتصالات إلى نقمة على الشعب اليمني من مستخدمي خدمة الأنترنت.

الشبكة اللاسلكية

تعد خدمة الشبكات اللاسلكية لتزويد المشتركين بخدمة الإنترنت كذبة كبرى، فمشتركوها رغم انهم يدفعون اشتراكا مهولا يصل إلى 30 دولارا شهريا وسعر المودم يصل إلى 150 دولارا فإن مستوى السرعة الحقيقة لهذه الخدمة يتسم بالبطء الشديد الأمر الذي جعل متصفحي الإنترنت عبر هذه الخدمة يبدون استياءهم واستغرابهم من هذه الخدمة ويتهمون مزوديها بالنصب فهي إما متقطعة بين الحين والأخر و إما بطيئة لا تمكن المتصفحين من الاطلاع حتى على الايميل فما بالك باستعراض اليوتيوب ومواقع الأفلام السينمائية والمواقع الإخبارية ،ويقول عبد الباسط عمر انه مشترك في خدمة لاسلكية بسعة 3 جيجا وسرعة 3 ميجا بمبلغ 6000 ريال ولكنه لا يتمكن من الاستفادة منها سوى في أوقات محدودة نظرا لسرعتها البالية من جهة وانقطاعها من جهة أخرى مؤكدا أنها خدمة سيئة وليست خدمة تقدم للمنافسة بجد وهذا مايجعلها تقهر المشتركين ولا تلتفت لمطالبهم .

حملات

ردا على تجاهل يمن نت وشبكات الانترنت اللاسلكية لدعوات تخفيض الأسعار وزيادة السرعات والسعة ينظم الشباب اليمني حملات عبر الإنترنت شعارها تحسين الخدمة مطلب من الكل وهذه الحملة انطلقت مؤخرا وتزايدت خلال هذه الأيام مع بدأ يمن نت الترويج لخدمة جديدة فالحملة مستمرة عبر مواقع الكترونية متخصصة وعبر شبكة الفيس بوك وتويتر وتتضمن الطلبات التي بدا أنها تفوق 90 ألف مشترك بالمطالبة بتجويد خدمة الإنترنت أولا وتخفيض رسوم الاشتراك فيها وزيادة سرعته إلى 3 ميجا على الأقل وتنظيم عملية الحجب العشوائي التي تطال مواقع كثيرة والسماح بخدمات التواصل عبر المواقع الشخصية للتواصل صوتا وصورة ويقول المهندس صدام الرويحي احد أعضاء الحملة نود أن يتم تخفيض رسوم الإشتراك في اليمن على الأقل مساواتها بالسعودية التي تعتبر رخيصة جداً مقارنة باليمن.

وتهدف الحملة إلى لفت نظر يمن نت المزود الوحيد لخدمة الإنترنت في اليمن إلى ما يحدث من تطورات في عالم الإنترنت لدى الدول القريبة من اليمن ومحاولة دفعها إلى اتخاذ خطوات وتطورات تمكن المستخدم اليمني من اللحاق أو على الأقل مسايرة بعض تطورات لدى الآخرين حيث وجهت الدعوة إلى كافة أصدقائكم للانضمام إلى المجموعة والمشاركة في الحملة بشكل أكبر فعالية ونشر الحملة في المواقع والمدونات والمنتديات وفي كل مكان يمكنكم النشر عبره وتضع الحملة هدفا ادنى وأهمها مراجعة رسوم الاشتراك في الخدمة.

الاحتكار

توصف خدمة الإنترنت في اليمن بأنها تزود من قبل مزود واحد فقط وهو يمن نت التابعة للحكومة ويقول رئيس المؤسسة اليمنية للمعلوماتية المهندس أوس الإرياني أن الاحتكار يمارس في اليمن بشكل سلبي في خدمة تزويد الإنترنت وأوضح أن احتكار الإنترنت في اليمن أدى الى عدم وجود جودة في الخدمة وارتفاع أسعار الخدمة وهذا هو النوع السلبي من الاحتكار يجب أن ينتهي ويسمح بدخول مزودي خدمة الإنترنت من القطاع الخاص لكي يحصل الناس على خيارات متعددة ،ويرى أن مثل هذه الخطوة ستمكن من قيام شركات متخصصة توفر فرص عمل للمئات من الشباب القادرين والمؤهلين للعمل في تقنية المعلومات حيث لدينا المئات من الشباب والشابات الخريجين في هذا التخصص،كما طالب المهندس أوس بالتخلي عن احتكار الإنترنت وإن لم يكن، فبالتخلي عن البيروقراطية والروتين والعمل بمنهجية تجارية وليست حكومية الاحتكار.

التجارة الإلكترونية

لا توجد في اليمن حتى الآن أي تجارة الكترونية عبر الإنترنت حيث أنها مغيبة تماما عن المشهد اليمني ويرى مختصون أن السبب الأول والأخير يعود إلى عدم وجود شبكة إنترنت عالية الجودة تكون فيها السرعة عالية والخدمة مضمونة كما أن غياب قانون بهذا الخصوص ينظم العملية ويؤمنها يعد سببا آخر ،ويرى خبراء أن الجهل الإلكتروني بخدمات الإنترنت لايزال كبيرا ولا تهتم الشركات بهذا التوجه كما لا يزال الباب موصدا أمام المفكرين في إنشاء مثل هذه الخدمات ،ومن الخدمات الممكنة التي تعتبر سهلة إجراءات تسديد الفواتير وحجز التذاكر وطلب خدمات المطاعم والفنادق واستئجار السيارات وتسديد رسوم الجامعات والمدارس وغيرها إلا أنها غير موجودة وكان الإنترنت غير مفيدة فيها لليمن ،وتعتبر التجارة الإلكترونية E-trading واحدة من التعابير الحديثة والتي أخذت بالدخول إلى حياتنا اليومية حتى أنها أصبحت تستخدم في العديد من الأنشطة الحياتية والتي هي ذات ارتباط بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد بلغ حجم التجارة الدولية عبر الإنترنت أكثر من 6 ترليونات دولار في 2012م.

أجبر الشركات على اللجوء للخدمات غير المرخصة

يشكو عدد من مهندسي الشبكات ونظم المعلومات عن تدني وضعف خدمة الإنترنت في اليمن.. مؤكدين أن هذه الخدمة ضعيفة ولم ترتق إلى المستوى المطلوب منها كخدمة أصبحت رئيسية في حياة الناس.

ويقول ذوو الاختصاص أن ضعف خدمة »يمن نت« أدى إلى عزوف بعض الشركات إلى مزودين هذه الخدمة ليس لديهم رخصة مزاولة عن طريق »الستلايت« توفيرا للوقت والجهد حتى يتمكنوا من التعامل مع الشركات الخارجية عن طريق النت بكل سهولة ويسر.

»الثورة« استطلعت آراء بعض المهندسين والتخصصين في مجال الشبكة ونظم المعلومات للتعرف على أسباب ضعف هذه الخدمة والآثار السلبية من هذا الضعف فكانت الحصيلة التالية:

استطلاع/ حسن شرف الدين

البداية كانت مع المهندس محمد علي الريمي –مدير وحدة ضمان الجودة بكلية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات بجامعة صنعاء الذي قال: الإنترنت في اليمن ضعيف جدا، وهي خدمة رديئة لا تمكن الباحث والأكاديمي من الاستفادة من هذه الخدمة، نتيجة لضعفها وضعف الكيمونت الموجود في وزارة الاتصالات، بالإضافة إلى ضعف الفكر في بعض منتسبي الوزارة لتطوير هذه الخدمة.

خط مشارك

وأضاف الريمي: الخدمة الموجودة في الساحة هي خدمة EDSL التي تقدمها وزارة الاتصالات، وهي متاحة للناس جميعا، والخط والواحد مشارك فيه أكثر من خط، فمثلا خط الواحد ميقا يكون المستخدم معه عشرة مستخدمين آخرين أي أن الواحد ميقا يتقسم على أكثر من مستخدم..ولا أحد يعرف هذا إلا الناس التكنولوجيين لأن الخط الـEDSL خط مشارك لأكثر من شخص.

وقال مدير وحدة ضمان الجودة بكلية الحاسوب: اليمن من أوائل الدول السابقة في إدخال خدمة الإنترنت وجودتها، إلا أنها رجعت إلى الصفوف المتأخرة في جودة تقديم الخدمة، وهذا يعود إلى رداءة الإدارة والروتين الموجود في الوزارة وتقادم الأنظمة والتقنيات وعدم تحديثها أولا بأول ومواكبة التطور الحاصل في مجال تقنية الاتصالات.

وطالب: لازم الوزارة تعرف الناس بالخدمات التي تقدمها حتى يعرفوا مختلف مجالات خدمات الانترنت في اليمن.. وهنا أشير إلى أن وزارة الاتصالات تمتلك كثيرا من الخدمات في مجال الإنترنت إلا أنها لا تقوم بعملية الترويج والتعريف بهذه الخدمات كما يجب..الإنترنت ليس إنترنت فقط على ما يفهمهم العامة من الناس بأنه تصفح المواقع الإلكترونية والبحث في القوقل، وإنما هو تقنية للتخفيف من الأعمال الإدارية وسرعة في نقل البيانات من مكان لآخر.

أما المهندس بندر محمد هادي –مسئول شبكة الحماية في سبأفون فيقول: نحن نعتمد كثيرا على شبكة الإنترنت، من ضمنها عمليات المقاصصة مع الشركات الأجنبية بالكامل، جميع هذه العمليات عن طريق الإنترنت، بالإضافة إلى أنه هناك تواصل مع القنوات الفضائية عن طريق الإنترنت، وهذه جميعها تمثل عائد مادي للشركة، وضعف خدمة الإنترنت تؤثر على هذه الخدمات وغيرها وبالتالي تخف العوائد با لنسبة لشركة الاتصالات.. كما أننا نستفيد من خدمة الإنترنت في عملية الدخول عن بعد من الموظفين والمدراء وقد نحتاج إلى الدعم الفني من مهندسين وخبراء عبر الإنترنت.. وضعف الإنترنت يؤثر على العمل الإداري والأجهزة مما يولد آثارا سلبية على الشركة.

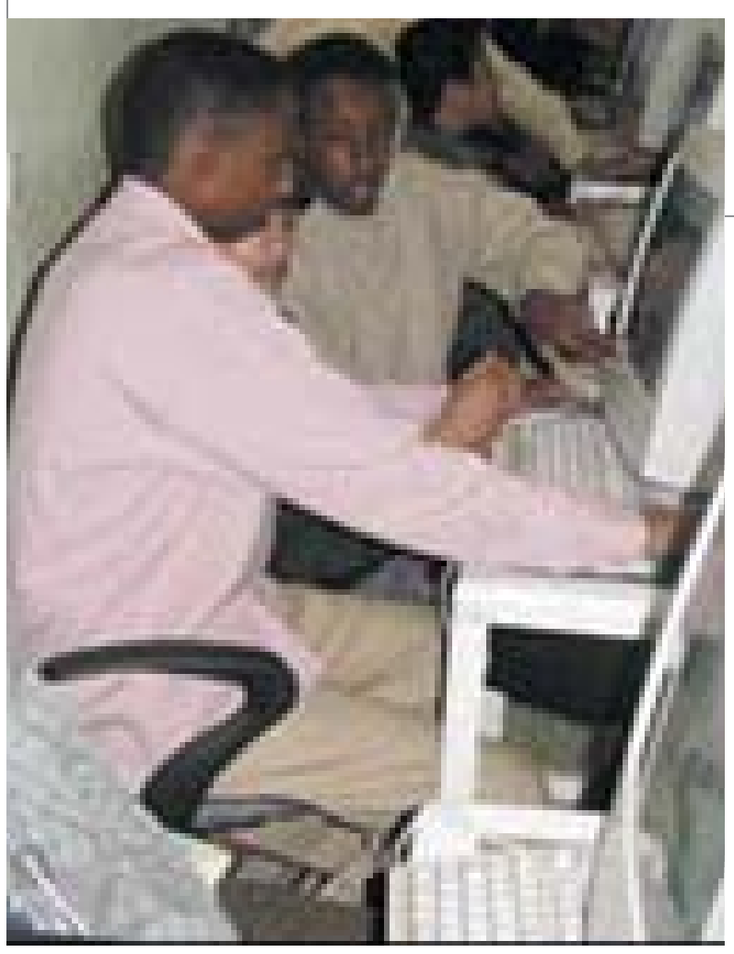
وأضاف المهندس هادي: جراء ضعف الإنترنت في اليمن يلجأ الناس إلى إيجاد خدمات الإنترنت بديلة ليست عن طريق يمن نت، وهناك مزودو خدمة الإنترنت يعملون بدون رخصة مزاولة عن طريق الستلايت، وهناك كثير من الشركات تعتمد في أعمالها على هؤلاء المزودين.. وبالتالي نريد كفاءة لا نريد أن ينقطع النت لأي سبب من الاسباب.

وأشار إلى تدني خدمة الإنترنت وتراجع مستواه مقارنة بالدول العربية الأخرى يرجع إلى مقدمي الخدمة بسبب بطئهم الشديد في عملية الانتقال ودخول التكنولوجيا الحديثة إلى اليمن، فمثلا البرق نت وغيرها من الخدمات هل تصل إلى جميع أنحاء الجمهورية؟ الإجابة لا، هم فقط يركزون على المراكز والمدن الرئيسية في المحافظات.

وطالب الدولة التوجه نحو تحسين هذه الخدمة ويجب عليها أن تجد لها حلولاً .. يجب إيجاد حلول مناسبة لاعتداءات مارب التي تؤثر سلبا على الإنترنت وعليها أن توفر الخدمة عبر الستلايت أحد الحلول.. كذلك إدخال التكنولوجيا الحديثة بشكل أسرع.

من جانبه يقول الأخ علي باسم الحرازي – صاحب محل إنترنت: غالبا ما تكون الإنترنت ضعيفة لدرجة هروب الزبائن من المحل وعدم العودة ظناً منهم أن ضعف الانترنت يعود إلى رداءة أجهزة الحاسوب التي في المحل رغم أنها أجهزة ذات مواصفات جيدة.. وبالكاد نستطيع كسب إيجار المحل وغيرها من المستلزمات الشهرية التي تجعل المحل يواصل عمله وتقديم خدمة تصفح الانترنت للزبائن.

وأضاف الحرازي: أعتقد أن ضعف هذه الخدمة يعود إلى ضعف الإدارة في المؤسسة العامة للاتصالات وتقادم التكنولوجيا التي تمتلكها المؤسسة وعدم تحديثها أولا بأول ومواكبة التطور الحاصل في العالم.. وأدعو المؤسسة سرعة مراجعة كادرها الفني والإداري وتأهيلهم وكذلك القيام بتطوير هذه الخدمة حتى تواكب التطور التكنولوجي الحاصل في العالم، وعليها أن تعرف أن تأخر وضعف خدمة الإنترنت في اليمن ليس من صالحها في المستقبل فكلما حسنت من خدمتها كلما كان عائدها المادي أفضل.



معاناة متى تنتهي؟

أكثر من عشرة أيام وأنا أعاني معاناة شديدة في الدخول إلى شبكة الانترنت ، فكلما حاولت الدخول، جاءني الرد : لا يمكن العثور على الملقم أو غير قادر على الدخول معاناة اشترك فيها مع أكثر من مليون مستخدم للانترنت في اليمن وأكثر من 200 ألف مشترك هؤلاء جميعهم يضعون تساؤلات عن السبب في ذلك: هل هي أعمال التخريب كما ذكرت مؤسسة الاتصالات أم هي إدارية تتعلق بذهنية المسئولين أم مزود الخدمة التي لم تحدث تقنيتها بما يتواكب مع الارتفاع في عدد المشتركين.

استطلاع/عبدالله الخولاني

من المعروف أن معاناة هذه الأيام ليست الأولى بل أصبحت حالة مرضية تعاودنا بين الفينة والأخرى، فكم من مرة تقطع فيها البث، وكم من مرة انقطع فيها العمل تماما لعدة ساعات، وفي كل مرة تطلع علينا الحجج والتبريرات من المؤسسة العامة للاتصالات والضحية في النهاية هو المستخدم المسكين الذي يقع على عاتقه كل الهم والغم ، فهو دفع من ماله الكثير في سبيل الحصول على هذه الخدمة ، فمتى يأتي الوقت الذي تنتهي فيه هذه المعاناة.

ذهنية معيقة

ومن العجيب والمؤسف أن البعض منا ، وخاصة أصحاب القرار في هذا المجال يحبون الكلام والحديث عن عصر الانترنت ومميزاته وفضائله وحسناته، جدا، ولكن نجد أصحاب القرار الانترنتي « بعيدون عن فكر هذا العصر .

يقول محمد سلمان – صاحب مقهى انترنت - يشكو العديد من مستخدمي الانترنت من الخدمة الرديئة للانترنت هذه الأيام رغم أن الرسوم المطلوبة تدفع على خدمة جيدة ، إلا أن مستوى سرعة «الانترنت» شبه متوقفة. كما يعاني طلاب الجامعات من ردائة خدمات الانترنت على شبكة (DSL) وموبايلي، يؤكد ذلك سعيد الشرعبي بقوله: نقضي ساعات طويلة في تصفح النت والبحث عن المعلومة التي تفيدنا في دراستنا البحثية لكن لا فائدة وهو ما وصل بنا إلى التذمر، والضيق من سوء خدمات الانترنت.

وبحرقة وأسى يضيف: من العيب ونحن نعيش في القرن الواحد والعشرين ولازلنا نعاني من ردائه خدمة الانترنت كيف نتحدث عن تطور علمي ونحن لازلنا نعيش في عقلية العصور الوسطى.

أضرار اقتصادية

سوء خدمة الانترنت تلحق أفدح الأضرار الاقتصادية سواء بالشركات التجارية أو البنوك من خلال التكلفة والوقت في التواصل الداخلي أو الخارجي وفقا لما يقول عماد المتوكل- ويضيف: كثير من أعمال البنوك والشركات تأثرت سلبا نتيجة البطء في خدمة الانترنت التي طالت ولم تحل لأسباب لا نعرفها.

ويقول: إن مشي السلحفاة أسرع من الانترنت في اليمن.

دعوة للتنافس

أخيرا هي دعوة لمؤسسة الاتصالات بفتح خدمة الانترنت للقطاع الخاص وتحريره من الاحتكار أن كانت غير قادرة على تقديم خدمة تتواكب مع القرن الواحد والعشرين وفي سبيل ذلك فليتنافس المتنافسون.