کسب و کار

وفاداری مشتری کاذب چیست و چرا خطرناک است؟

در مفهوم کلی، معمولا بین «مشتری وفادار» و «مشتری غیروفادار» طبق این معیار که «مشتری به خرید کردن از ما ادامه می‌دهد» یا «مشتری خرید کردن را متوقف می‌کند» تمایز قائل می‌شویم. در ظاهر این معیار منطقی به نظر می‌رسد، چون هر مشتری وفاداری همیشه یک مشتری ثابت است. اما هر مشتری ثابتی لزوما وفادار نیست؛ بین خریدار وفادار و خریداری که خرید خود را تکرار می‌کند فرق وجود دارد. فرق آنها چیست؟ فرق آنها در انگیزه‌های متفاوت برای ادامه خرید کردن از یک شرکت است. اگر بتوانیم این انگیزه‌ها را تشخیص دهیم، می‌توانیم بین وفـاداری «کاذب» و وفاداری «واقعی» تمایز قائل شویم.

وفاداری کاذب یک رفتار غیرارادی است و معنی آن این است که مشتریان به خرید کردن از یک شرکت خاص ادامه می‌دهند، اما این خواسته حقیقی آنها نیست و دلایلی برای آن دارند:

۱- گزینه‌های دیگـری وجود ندارد. ممکن اسـت یک بازار انحصاری وجود داشـته باشد یا رقبای جدی دیگری در بازار به آسانی در دسـترس نباشند؛ مثلا فقط یک تعمیرگاه خودرو در آن منطقه باشد.

۲- گزینه‌های دیگری هستند، اما فرقی بین آنها وجود ندارد. در این مورد، مشتریان انگیزه‌هایی مثل «چون نزدیکم است»، «برای من خوب است»، «به آن عادت کرده‌ام» و... دارند. این اتفاق معمولا در مورد خرید کالاهای اساسی مثل ماهیانه‌ها، سـرویس‌دهنده‌های اینترنت، خدمـات نظافت و تعمیرات، باشگاه‌های ورزشی، لوازم خانگی و... رخ می‌دهد.

۳- هزینه‌های تغییر بالاسـت. گاهی اوقات موقعیتی پیش می‌آید که تغییر ندادن، تامین کننده‌ها، منطقی‌تر به نظر می‌رسد، حتی اگر عملکرد شرکت افت کند. این اتفاق معمولا در تجارت بنگاه به بنگاه (B2B)، رخ می‌دهد؛ به‌ویژه در خدمات IT.

۴- مشـتریان به خاطر قیمت بهتر، تخفیف یا کمپین‌های پرداخت نقدی، تغییر رویه نمی‌دهند. در این مورد، مهم است که کلمه «ترازمنی کم» را در نظر داشته باشید. به محض اینکه مشتری این شانس را داشته باشد که یک محصول را به قیمتی کمتر بخرد، احتمال اینکه شما را ترک کند و بدون هیچ عذاب وجدانی به سوی رقیب برود، بالاست.

برخلاف وفاداری کاذب، وفاداری واقعی همیشه یک انتخاب آگاهانه و ارادی اسـت. اما سوالی که پیش می‌آید این است: چطور می‌توان آن را از وفاداری کاذب متمایز کرد؟ پاسخ این اسـت که رویکردهای مشتری بر اساس احساساتی است که نسبت به شرکت دارد و صرفا بر اساس دلایل منطقی که در بالا گفته شد، نیست. به طور حتم، همه مشتریان برای انتخاب یک شرکت، یکسری انگیزه‌های عقلانی دارند. اما وفاداری واقعی وقتی ایجاد می‌شود که یک ارزش احساسی اضافه وجود داشته باشد.

از مشتریان خود بپرسید توضیح دهند که چرا به طور خاص شما را انتخاب کرده‌اند. اگر کلماتی مثل «سریع»، «ارزان» و «خوب» را شنیدید، خریداران «وفادار کاذب» خود را شناسایی کرده‌اید از طرف دیگر، اگر جزءهای جزئی‌تر و مشخص‌تری در مورد شـرکت‌تان از زبان مشتری شنیدید - مثل «شما را بیشتر از همه دوست دارم، چون...»، «شما در این کار بهترین هستید»، «ایدم است چطور در حل این مشکل به من کمک کردید» - یعنی مشـتریان وفادار واقعی خود را شناسایی کرده‌اید.

بازخورد همیشـه کلماتی احساسی مثل «بهترین»، «به یاد ماندنی»، «تاثیرگذار»، «قلبل احترام» و... را شـامل می‌شود. مشتریان وفادار واقعی فقط خرید نمی‌کنند، بلکه بابت خرید کردن از شما همیشه خوشحالند - که این یک نماد بزرگ است.

چرا تشخیص فاداران واقعی و کاذب مهم است؟

چرا مهم است که مشتریان وفادار واقعی و کاذب را تشخیص دهیم و بین آنها تمایز قائل شویم؟ اگر بتوانید تشخیص دهید کدام مشـتریان واقعی و کدام کاذب هسـتند، در برابر خروج ناگهانی و غیرمنتظره آنها آماده هستید. شرکت‌هایی که به این تمایز توجه نمی‌کنند، با این ریسک مواجهند که اهمیت خود را برای مشتری بیش از حد ارزیابی کنند و در این صورت، از آنها انتظار دارند مدت زمانی طولانی‌تر از آنچه فکر می‌کنند، وفادار بمانند. مدیران اغلب بیش از حد بر نتایج فروش متمرکز می‌شوند تا فکر کردن به تجربه‌ای که مشتری با آنها دارد و این در حالی است که بقیه کارکنان به خاطر اینکه متوجه نشده‌اند مشتری از چیزی ناراضی اسـت، متهم شناخته می‌شوند.

این اشتباه بزرگی اسـت. چون مشتریان وفادار کاذب، معمولا سـاکت هسـتند و هیچ وقت شـکایت نمی‌کنند، چون فکر می‌کنند بی‌فایده است. اما یک روز، این مشتریان ساکت دیگر مشتری نخواهند بود. بنابراین، مهم است که شرکت‌ها تفاوت بین این نوع مشتری را تشخیص دهند و روابطی متناسب با «خوب» بودن کافی نیست بلکه باید روش‌هایی برای ایجاد ارزش اضافه پیدا کنند تا بر جسته شوند. اهمیت مدیریت تجربه مشتری در اینجا نمود پیدا می‌کند. در واقع، این همان نقطه‌ای است که کار کرد تجربه مشتری شروع می‌شود.

متداول‌ترین پرسـش‌ها برای ارزیابی کیفیت تجربه مشتری که شواهد بیشـتری برای شناخت وفاداری واقعی ارائه می‌کنند عبارتند از:

رضایت مشتری: «چقدر از ما راضی هستید؟»

امتیاز خالص ترویج‌کننده (NPS): «چقدر احتمال دارد که ما را به دیگران پیشنهاد کنید؟»

هر دوی اینها - یعنی رضایت مشتری و تمایل او برای تبلیغ کردن به دیگران- احسـاسی و ادراکی هسـتند، نه منطقی و عقلانی و کل دنیا به همین شکل وفاداری مشتری را ارزیابی می‌کند. بدون شک، رضایت مشتری و NPS کافی نیستند و فقط نوک کوه یخ محسوب می‌شوند.

در پس هر اسـتراتژی تجربه مشتری، بایک یک رویکرد علمی جدی وجود داشـته باشد که به سـازمان امکان دهد تجربه مشتری را به شیوه درسـتی مدیریت کند. بااین وجود، نمی‌توان انکار کرد که برانگیختن احسـاسـات برای هر شـرکتی که می‌خواهد وفاداری مشتری واقعی به‌دست آورد، ضروری است.

نویسنده: Anna Belikova
مترجم: مریم رضایی

با حضور استاندار البرز؛

آخرین وضعیت پروژه‌های کمربند شمالی، جنوبی و قطار شهری کرج بررسی شد

جلسه بررسی روند پیشـرفت و اجرای پروژه‌های کمربند شمالی و جنوبی و قطار شهری کرج برگزار شد

به گزارش پیام آشـنا دکتر مجتبی عبدالهی اسـتاندار البرز، در جلسـه عصر ۱۹ دی ماه، که با حضور مصطفی سعیدی سیرانی شهردار کرج، دکتر چیرداز رئیس شورای اسلامی شهر کرج و مسئولان مربوطه برگزار شد، به صورت کارشناسی و تخصصی به بررسی موضوعات حوزه پروژه‌های مهم شهری جنوبی کرج برای کاهش بار ترافیکی منطقه مقرر شد طراحی و اجرای آن در دستور کار قرار گیرد. در نهایت نیز آخرین وضعیت پروژه قطار شهری کرج مورد بررسی قرار گرفت و برای تسریع در تکمیل آن در موعد مقرر، تصمیم گیری شد.

کرج پرداخت.

بر این اسـاس روند پیشرفت پروژه کمربند شمالی کرج و وضعیت معارضان ادامه پروژه مورد بحث قرار گرفت و راهکارها و تصمیمات لازم اتخاذ شد.

همچنین با توجـه به ضرورت اجرای طرح کمربند

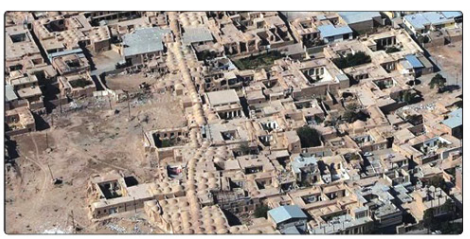
سه طرح شهرداری تهران برای نوسازی بافت های فرسوده

معاون شهرسازی و معماری شـهرداری تهران درباره برنامه های شهرداری برای نوسازی بافت های فرسوده توضیحاتی را ارائه کرد.

به گزارش پیام آشـنا به نقل از ایسنا، حمیدرضا صارمی در مورد وضعیت بافت های فرسوده و لزوم احیا آن گفت: بافت فرسوده نیاز به حمایت و ارائه مشوق و تسهیلات در سه حوزه مشخص دارد.

وی در تشریح حوزه های مذکور به "ضوابط ساخت و ساز" اشاره کرد و گفت: ضوابط ویژه بافت های فرسوده و مشـوق های ضابطه ای از طرف سـازمان نوسازی شهر تهران ارائه شده و بزودی در معاونت شهرسازی و کمیسیون ماده پنج بررسی خواهد شد.

صارمی بااشاره مشوق ها و تسهیلات مالی برای نوسازی بافت های فرسـوده گفت: شهرداری تخفیف ۸۰ الی ۱۰۰ درصدی عوارض مربـوط به خود را در محدوده های فرسـوده ودیعه اسکان و سایر مشوق ها و تخفیف های مالی دستگاه های خدمات رسان مثل آب و فاضلاب و برق به تسریع نوسازی کمک خواهد کرد که نیازمند حمایتهای دولت است.



تسهیلات قابل ارائه به سازندگان و مالکان در بافتهای فرسوده

معاون شهرسازی شهرداری تهران ادامه داد: فرایندهایی که در بـرخـی بخشـدین در صدور پروانه تخریب و نوسازی موثر خواهد بود، می تواند در بافت فرسوده هم بسیار اثرگذار خواهد بود.

وی با بیان اینکه محـدوده هایی که کمتـرین میزان نوسازی در آنها اتفاق افتاده، محدوده هایی هستند که مشکل ثبتی وحقوقی دارند یا تاریخی هستند گفت: گوشت قرمز بالاترین میزان مصرف آب مجازی را دارد و هر کیلوگرم گوشت قرمز ۱۵ متر مکعب آب مصرف می کند. هرچقدر تولید گوشت قرمز در کشور کمتر شود مصرف آب حوزه داهداری نیز کاهش می یابد.

این عضو هیئت مدیره انجمـن آب و خاک پایدار ایرانیان همچنین به لزوم توجه به کشت فراسـرزمینی اشاره کرد و افزود: یکی دیگر از مسائلی که می‌تواند به کاهش مصرف آب و بهبود پایداری محیط زیسـت کمک کند، کشـت فراسـرزمینی اسـت. متاسـفانه در دو دهه اخیر علی رغم شعارهای وزارت جهاد کشاورزی درباره کشت فراسـرزمینی، اقدام خاصی در این زمینه صورت نگرفته است و در این چند دهه کشورهای حوزه خلیج فارس از چندین میلیون هکتار از اراضی کشـورهای پرآب استفاده و امنیت غذایی خود را تقویت کرده‌اند. متاسفانه ایران هیچ اقدامی در این راستا انجام نداده است. کشور ما باید از پتانسیل کشورهای آسیای میانه و آفریقا استفاده و قسمت مهمی از تولیدات گیاهی خود را از طریق کشت فراسرزمینی تامین کند.

موسـوی در پایان بر ضـرورت ایجاد ارتباط منـاسـب با کشورهای صادرکننده آب مجازی تاکید کرد و گفت: لازم اسـت تا واردات آب مجازی ما از کشورهای مختلف انجام شـود و تامین نیازهای ما به چند کشـور خاص محدود نشود. کشـورهای پرآبی مانند برزیل، آرژانتین و اوکراین صادرکنندگان مهم آب مجازی هسـتند و واردات آب مجازی از این کشورها می‌تواند مصارف آب در داخل کشور را کاهش دهد.

آب مجازی؛ آبی که بی‌سر و صدا هدر می‌رود

در شـرایطی که کشور ما در وضعیت تنش آبی قرار دارد و محیط زیست با پرداخت نشدن حق‌آبه‌ای دست و پنجه نرم می‌کند، قطره قطره آب موجود در این سـرزمین اهمیتی صدچندان دارد یکی از مواردی که مصرف آب در آن مقدار قابل توجهی دارد، آب مجازی اسـت. یک عضو هیئت مدیره انجمن آب و خـاک پایدار ایرانیان بر اهمیت توجه به این موضوع تاکیدمی کند.

به گزارش پیام آشنا به نقل از ایسنا، کشور ما در نیم‌قرن اخیر درگیر مشکلات آبی و خشـکسالی شده و دریاچه‌ها، تالاب‌ها و خاک ما از عطشـی طولانی رنج می‌برند. بارش‌های موقت که گاهگاهی چند جرعه آب در گلوی خشـک شده تالاب‌ها می‌ریزند، نمی‌توانند دوای درد مزمنی که آبی و خشـکسالی باشند در این سال‌ها راهکارهای زیادی برای کنترل این چالش پیشـنهاد شده که همه در جایگاه خود قابل تامل و مهم هسـتند. یکی از راه‌حل‌های مطرح شده استفاده از «آب مجازی» است. آب مجازی مقدار آبی است که یک کالا یا یک محصول کشاورزی در فرایند تولید مصرف می‌کند تا به مرحله نهایی برسد. در شرایطی که کشور ما در وضعیت تنش آبی بهسر می‌برد و حق‌آبه تالاب‌ها به‌طور کامل تامین نمی‌شود، بهتر است تولید محصولات پرآب‌بر مورد بازنگری قرار بگیرد. محسن موسوی بااشاره به اهمیت آب مجازی می‌گوید: کشور ما باید برای واردات آب مجازی از طریق محصولات پرآب‌بر برنامه‌ریزی کند.

محسـن موسوی خوانساری در گفت و گو با ایسنا با اشاره به وضعیت تنش آبی در کشـور خاطرنشان کرد: کشور ما از نظر مصرف آب در حالت تنش شـدیدی قرار دارد. بر اثر این تنش شدید، برخی از تالاب‌های ما خشکیده‌اند و ما باید حق‌آبه آن‌ها را تامین کنیم. برای تحقق این هدف لازم است ۲۰ درصد از مصارف آب‌های سطحی در بخش کشاورزی کم شود.

وی بااشاره کـری مخزن و کمبود منابع آب زیرزمینی ادامه داد: در زمینه آب‌های زیرزمینی نیز کـری مخزن ما به ۱۴۰ میلیارد متر مکعب می‌رسد. این کـری طی دهه‌ها ایجاد شده است و هر سال به آن افزوده می‌شود. سالانه ۵ میلیارد متر مکعب اضافه برداشت داریم در حالی که در مجموع باید ۲۰ درصد از مصارف چاه‌های مجاز و غیرمجاز کشاورزی در سطح کشور (۴۰ میلیارد متر مکعب) کاسته شود. امسال و سال آینده باید ۲۰ تا ۳۰ درصد مصارف کشاورزی به ناچار کاهش پیدا کند تا پایداری سـرزمین و تاب‌آوری محیط زیست حفظ شود.

موسـوی ضمن تاکید بر تاثیر کنترل مصرف آب بر میزان تولیدات کشاورزی گفت: به علت کاهش منابع آب و کاهش تولید مواد غذایی ما با کـری ۳۰ درصدی مواد غذایی مواجه خواهیم شد. این کـری باید از طریق جبران شود. جبران این کـری ۳۰ درصدی به سه روش ممکن است.

وی بااشـاره به روش‌های موجود برای کنترل میزان تولید محصولات کشاورزی اضافه کرد: روش اول افزایش بهره‌وری است. این راه شـامل مواردی مانند افزایش راندمان آبی و مدیریت مسائل مربوط به شرایط کشت و برداشت و کنترل آب در کشاورزی می‌شود.

موسوی درباره لزوم تغییر الگوی مصرف برای کاهش مصرف آب گفت: راهکار دوم تغییر الگوی مصرف و الگوی غذایی مردم است. الگوی مصرف مردم باید به‌گونه‌ای تغییر کند کـه آنان از مصرف محصولات پرآب‌بر تا حدی مصرف نظر و به محصولات کم‌آب‌بر گرایش بیشـتری پیدا کنند. در واقع بخشـی از مصارف گوشتی باید جای خود را به حبوبات و تولیدات گیاهی بدهد.

این عضو هیئت مدیره انجمن آب و خاک پایدار ایرانیان با تاکید بر اهمیت وارد کردن آب مجازی در قالب محصولات کشاورزی اضافه کرد: سومین راه حل موجود، واردات مواد غذایی پرآب‌بر و در واقع واردات آب مجازی اسـت. ما در حال حاضر ۲۵ میلیارد متر مکعب واردات آب مجازی داریم. این آب عمدتا در محصولاتی نظیر جو، کنجاله، ذرت و گندم وجود دارد.

وی ضمـن با بیان بر اینکه کاهش مصرف آب به شـکل ناگزیری کاهش تولیدات کشاورزی را در پی خواهد داشت، اظهار کرد: واردات آب مجازی با اینکه می‌تواند جایگزین آب را تا حدودی برطرف کند اما کشـور را وابسته به تولیدات خارجـی خواهد کرد و اتکای بیش از حـد به واردات مواد غذایی، وابستگی ایران به کشورهای خارجی را در پی خواهد داشت البته این مشکل نیز راهکارهای مربوط به خود را دارد. موسوی بر وارد کردن محصولات پرآب‌بر به جای تولید آن‌ها در داخل کشور تاکید کرد و گفت: واردات محصولات گیاهی و گوشتی پرآب‌بر به‌ویژه گوشت قرمز باید افزایش پیدا کند. گوشت قرمز بالاترین میزان مصرف آب مجازی را دارد و هر کیلوگرم گوشت قرمز ۱۵ متر مکعب آب مصرف می‌کند. هرچقدر تولید گوشت قرمز در کشور کمتر شود مصرف آب حوزه داهداری نیز کاهش می‌یابد.

ایرادات قانون نظام مهندسی

قانون نظام مهندسی ساختمان، قانونی است که اوایل بار در سال ۱۳۷۴ و در فضایی که هیچ قانونی در این رابطه وجود نداشت در مجلس شورای اسلامی تصویب و مورد اجرا قرار گرفت. این قانون برای اولین بار فرآیند طراحی، نظارت و اجرای پروژه‌های ساختمانی کشور را قانونمند و ساختار و تشکیلات اداری نظام مهندسی ساختمان را تعریف کرد. با وجود نقاط قوت این قانون، اکنون با گذشت حدود ۲ دهه از اجرایی شدن این قانون و قرار گرفتن در بوته آزمایش عملی، مسائل و مشکلات مختلفی در قوانین نظام مهندسی مبان شده است. این موضوع باعث شد تا قانون نظام مهندسی ساختمان کشور، از طرف کمیسیون عمران مجلس شورای اسلامی مورد بررسی قرار گیرد تا ایرادات قانون قبلی رفع شود که البته هنوز این بررسی‌ها منتج به نتیجه نشده است. در این یادداشت کوتاه به بررسی اجمالی ایرادات عمده قانون جاری از دیدگاه نگارنده شده است.

ابهام در نظارت و کنترل مستمر: فرآیند تایید صلاحیت و تمدید صلاحیت و نظارت روی شرکت‌های حقوقی از چالش‌های اصلی قانون مصوب سـال ۱۳۷۴ است. کمبود ابزارهای قانونی برای نظارت مستمر بر شرکت‌های حقوقی عضو نظام مهندسی، بعضا شرکت‌های حقوقی را به سمت امضا فروشی سوق داده است که این رویه روی کیفیت پروژه‌های ساختمانی تاثیر منفی بسیاری گذاشته است. نبود نظارت روی شرکت‌های حقوقی نه تنها کیفیت نظارت و اجرای پروژه‌های ساختمانی را تحت‌الشعاع قرار داده است، بلکه روی شیوه همکاری مهندسان دارای پروانه نظام مهندسی این شرکت‌های حقوقی نیز تاثیر گذاشته به نحوی که اکثر این مهندسان دارای پروانه استخدام شده در این شـرکت‌های حقوقی، فاقد قرارداد مناسب کاری هستند. همچنین این شرکت‌های حقوقی الزامی به بیمه کردن این مهندسـان دارای پروانه که استخدام کرده‌اند ندارند. این چالش بستر احتمالی برای به وجود آمدن فساد در این حوزه را به وجود آورده است.

ابهام در مسـوولیت و حق امضای مهندسان: مسوولیت امضا در پروژه‌های کوچک ساختمانی با شخص امضا کننده است ولی مسـوولیت امضای پروژه‌های بزرگ ساختمانی که در شـرکت‌های حقوقی عضو نظام مهندسی انجام می‌پذیرد دارای ابهامات فراوانی اسـت به نحوی که به عنوان مثال برای پروژه‌های بـزرگ، تعداد زیادی مهندسـان دارای پروانه باید برگه‌ها را تایید و امضا کنند. این در حالی است که دقیقا معلوم نیسـت مسـوولیت پروژه بر عهده کیست. به عنوان مثال برای پروژه‌ای که ۵۰ مهندس دارای پروانه نظام مهندسی زیر پروژه را امضا کرده‌اند، در صورت به وجود آمدن مساله‌ای در پروژه، آیا مسـوولیت به نسبت باید تقسـیم شود و هر مهندس ۲درصد از مساله را بر عهده گیرد یا همه ۵۰ مهندس باید به یک میزان مورد بازخواست و مواخذه قرار گیرند یا شرکت باید مسـوولیت مساله به وجود آمده را بپذیرد؟ طبق قانون هم شرکت حقوقی و هم همه اشخاص حقیقی دارای پروانه نظام مهندسی، باید قبول مسـوولیت کنند ولی این چالش در شرایطی است که مساله را بر عهده گیرد یا همه ۵۰ مهندس باید به یک میزان مورد بازخواست و مواخذه قرار گیرند یا شرکت باید مسـوولیت مساله به وجود آمده را بپذیرد؟ طبق قانون هم شرکت حقوقی و هم همه اشخاص حقیقی دارای پروانه نظام مهندسی، باید قبول مسـوولیت کنند ولی این چالش در شرایطی است که عقد قرارداد افراد در شرکت‌های عضو نظام مهندسی به صورت سالانه انجام می‌پذیرد و امکان دارد شخص حقیقی سال آینده با شرکت فوق قرارداد کاری خود را اتمام ندهد. مسوولیت پروژه در فرآیند زمانبر پروژه‌های بزرگ ساختمانی را در فضای پرابهامی قرار می‌دهد.

دو نظام موازی: نظام فنی اجرایی کشور، زیرمجموعه سازمان برنامه و بودجه، تهدای اسـت که برای شرکت‌های مهندسان مشاور در رسته‌های مختلف و شرکت‌های پیمانکار در رسته‌های مختلف برای انجام پروژه‌های عمرانی و دولتی صلاحیت صادر می‌کند. نظام فنی اجرایی دارای یک ساماله جامع به نام ساجات است. این ساماله با اتصال برخط به دهها ساماله دیگر (مانند تامین اجتماعی، وزارت علوم، ثبت اسناد، ثبت احوال وزارت خارجه و...) سـوابق اشـخاص امتیازآور حقیقی و نیز سوابق شرکت حقوقی را دقیقا مورد بررسی و پایش قرار می‌دهد و بر این اسـاس صلاحیت صادر یا تمدید می‌شود. با توجه به وجود این سـاماله دقیق که هزینه‌های زیادی برای به وجود آمدن و تکامل و بلوغ آن در ۱۵-۱۰ سال اخیر انجام شده است، احداث یک ساماله موازی دیگر که همان موارد را برای اعطای صلاحیت شرکت‌های حقوقی نظام مهندسی بررسی کنند منطقی به نظر نمی‌رسد. فرآیند تایید یا تمدید صلاحیت فعلی شرکت‌های حقوقی نظام مهندسی به‌روش غیرالکترونیکی و بدون اتصال به سایر سامانه‌های برخط، دارای ایرادات اساسی است که بررسی صلاحیت‌های شرکت‌های حقوقی را سخت و زمانبر می‌کند و احتمال ایجاد فسـاد اداری در این بوروکراسی اداری را افزایش می‌دهد.

از دیگر چالش‌های قانون فعلی، عدمـه کارگیری ظرفیت مهندسان مشـاور دارای صلاحیت از نظام فنی اجرایی کشور اسـت. شرکت‌های دارای صلاحیتی که بسـیاری از آنها سابقه فعالیت چند دهه حضور در پروژه‌های عمرانی و بزرگ کشور را داشته‌اند، عملا در قانون نظام مهندسـی فعلی کاملا نادیده گرفته شـده‌اند و در واقع این شرکت‌ها صلاحیت طراحی یا نظارت پروژه‌های غیرعمرانی (پروژه‌های بدون توجه شخصی یا پروژه‌های داخل محدوده‌های شهر) را ندارند.

تناقض این موضوع وقتی بیشتر آشکار می‌شود که کارفرمای دولتی برای طرح‌های عمرانی (پروژه‌های تامین مالی شده از بودجه دولتی) در داخل محدوده شهرها طبق قوانین کشور، مجبور هسـتند هزینه طراحی و نظارت هر دو ساختار (نظام فنی اجرایی و نظام مهندسی) را پرداخت کنند به این معنی که اول باید با فرآیند مناقصه مهندسان مشاور دارای صلاحیت نظام فنی اجرایی را انتخاب کنند و بعد از انتخاب عقد قرارداد، نقشه‌های طرح را تهیه و تصویب کنند در مرحله بعد مجددا هزینه‌های به سازمان نظام مهندسی ساختمان پرداخت کنند که نقشه‌هایی که قبلا توسط شرکت مهندسان مشاور تهیه شده اسـت، فقط مهر و امضا شوند این فرآیند دارای تناقض همچنین در بحث نظارت روی طرح‌های عمرانی داخل شهر (طرح‌های تامین مالی شده از بودجه دولت) و پرداخت‌های چندگانه تکرار می‌شود.

بی‌توجهی به شـهر: باوجود اینکه در قـسمت‌های مختلفی از قانون نظام مهندسی ساختمان از طرح‌های توسعه شهری یادشده اسـت، ولی طرح‌های توسعه شهری چه در قانون نظام مهندسی و چه در سایر قوانین مصوب مجلس، جایگاه مناسبی و تعریف شـده‌ای ندارند. این جایگاه متزلزل شهرسازی باعث دست درازی بسـیاری از صاحبان قدرت و ثروت در محدوده شهرها و حقوق شهروندان شهر شـده است. این موارد، تنها بخش کوچکی از سـاختار نیازمند به بازنگری سازمان نظام مهندسی است. البته باید در نظر داشت هر تغییری در هر یک از بخش‌های ذکر شده قانون نظام مهندسی، مخالفت‌های زیادی از سمت ذی‌نفعان موضوع در پی خواهد داشت ولی قطعا تصمیم نهایی باید به نحوی باشد که بهترین نتیجه را برای شهروندان، مهندسان دارای پروانه نظام مهندسی، مهندسان مشاور دارای صلاحیت نظام فنی اجرایی، سرمایه‌گذاران پروژه‌های بزرگ، کارفرمایان دولتی و سایر عوامل زنجیره صنعت ساختمان در پی داشته باشد.

آرش هاشم‌زاده همایونی
کارشناس ارشد معماری و شهرسازی

دیدگاه

موفقیت برای معمار زمانی حاصل می‌شود که مردم فضایی را که او طراحی کرده حفظ کنند، چون آن فضا به درستی کار می‌کند و آنها دوستش دارند

لارنس اسکارپا

خیلی‌ها از من راجع به رشد {دفتر معماری من} پرسیده‌اند، اما در نهایت بزرگی {دفتر معماری من} هیچ‌گاه هدفی اصلی برای ما نبوده است. من فکر می‌کنم که ما می‌توانستیم بزرگ شـویم، اما حالت‌های دیگری نیز وجود دارد. برخی از شـرکت‌ها موفقیت‌شـان را از طریق بزرگی یا رشدشان می‌سنجند، اما من اصلا به چنین سنجشی معتقد نیستم. با این حال، با این که ما نیز رشـد قابل توجهی داشتیم، من هیچ‌گاه احساس نکرده‌ام که کنترل چیزی را از دست داده‌ام یا محدودیت‌هایی در چشم‌انداز {دفتر معماری من} وجود دارد.

{...} برای من موفقیت یعنی این که بتوانم ساختمانی عالی بسـازم. «عالی» چند معنی می‌دهد، اما مهمتر از همه، آن حالتی است که مردم از بنا لذت ببرند. من اغلب از پروژه‌های پیش‌ساخته‌شده‌مان بازدید می‌کنم و می‌فهمم که تقریباً همه‌چیز به شکل کامل همانطوری باقی مانده که ما آن را طراحی کردیم. موفقیت {برای معمار} زمانی حاصل شده که مردم فضای خویش را {همان‌طور که طراحی شده} حفظ کنند، چون دوسـتش دارند و آن فضا برای آنها به درستی کار می‌کند.

(در گفت‌وگو با Andrew Caruso منتشـر شـده در وبسـایت National Building Museum، سال ۲۰۱۰)

منبع: گفتار

خبر

معاون دفتر مدیریت زیستگاه‌ها سازمان محیط زیست خبر داد

تفاهم با سازمان جنگل‌ها برای مدیریت چرای دام

معاون دفتر مدیریت زیستگاه‌ها و امور مناطق سازمان حفاظـت محیط زیسـت گفت: اجـرای طرح‌های توسعه‌ای باید با در نظر گرفتن آمایش سرزمین باشد.

به گزارش پیام آشنا، علی بالی با اشاره به وضعیت پروژه گردشـگری جزیره آشـوراده خاطرنشان کرد: پرونده این جزیره در مراجع قضایی است تا زمان تعیین تکلیف مرجع قضایی دادعـایی انجام نمی‌شود. با معاونت حقوقی ریاسـت جمهوری نیز مکاتباتی انجام داده و مدارک خود را بـرای چرایی انجام کار ارائه کرده ایم. مستندات و دفاعیات ارائه شده و منتظر رای هستیم. موضوع از طریق سازمان محیط زیست در حال پیگیری است.

وی درباره سیاسـت محیط زیست درباره طبیعت‌گردی بـه عنوان بهره‌برداری پایـدار گفت: در مناطقی که ویژگی‌های اکولوژیک اجازه بدهد باید گردشگری پایدار را توسعه بدهیم. برنامه سازمان محیط زیست توسعه اقتصاد گردشگری در محیط زیست است.

معاون دفتر مدیریت زیستگاه‌ها و امور مناطق سـازمان حفاظت محیط زیست درباره مدیریت مناطق حفاظت شده اظهار کرد: مجوز دام برای همه کسانی که تایید شده‌اند، صادر می‌شود البته سـازمان محیط زیست برای صدور مجوزها نقش اسـاسـی ندارد. در برخی موارد با همکاری سازمان مناطقی درنظر گرفته شده تا ورود دام و احشام به آن ممنوع شود و محیط‌بانان ما موظف هستند با متخلفان برخورد کنند.

بالی اضافه کرد: در این زمینه تعاملی بین سـازمان جنگل‌ها و سـازمان محیط زیسـت انجام شـده و پیش‌نویس تفاهم‌نامه تهیه شـده است. در سـمنان اقداماتی انجام شـده و دام‌ها از مناطق مربوط خارج شده‌اند. تفاهم‌نامه ای که در شرف امضاست می‌تواند بسیاری از مشکلات را رفع کند.

وی همچنین راجع به تغییرات اقلیمی و تأثیرات آن گفت: مطالعات دامنه‌دار سـازمان حفاظت محیط زیسـت در خصوص تغییرات اقلیم و حیات وحش انجام و به سـازمان جنگل‌ها ارائه شده است. یکی از مشکلات مربوط به تغییرات اقلیم بی‌توجهی به آمایش سرزمین در کشور است. آمار دقیقی درباره طرح‌های توسـعه‌ای دولتی و خصوصی وجود ندارد. بسیاری از طرح‌های توسعه‌ای تاثیر منفی روی اکوسیسـتم منطقه می‌گذارند. سازمان حفاظت محیط زیست هم لیست مناطق را به دسـتگاه‌ها ابلاغ کرده است.

بالی در پایان ضمن اشـاره به لزوم برقراری ارتباطی منطقی میان توسعه و حفاظت از محیط زیست اظهار کرد: اجرای برخی از این طرح‌ها اجتناب ناپذیر است چون کشور در حال توسعه اسـت. اگر بخواهیم درصد این طرح‌ها را به دسـت آوریم هم نمی‌توانیم، بیشـتر تخلفات در اجرای طرح‌ها خارج از مناطق حفاظت‌شده انجام می‌شود. در داخل مناطق حفاظت شده مجوزی صادر نمی‌شود. ۱۲ درصد مناطق ما در گیر طرح‌های معدن‌کاری هسـتند. بر اساس ماده ۲۴ قانون معادن بررسـی و صدور مجوز باید با ارزیابی زیست‌محیطی انجام شود.