کسب و کار

وقتی جواب تمام سوالات را نمی‌دانیم

اگر شما می‌توانستید با رهبران سازمان‌های موفق مصاحبه کنید غالب آنها به شما یک چیز را می‌گفتند و آن اینکه آنها روی چیزهایی متمرکز بوده و خاص تمرکز کرده‌اند و اینکه آنها روی کارهایی که سایر سازمان‌ها انجام می‌دهند تمرکز نمی‌کنند. البته این خوب است که شما بدانید سایر سازمان‌ها چه می‌کنند و دست به چه اقدامات و نوآوری‌هایی زده و می‌زنند اما کپی‌برداری و تقلید از آنها به هیچ‌عنوان پسندیده و پذیرفتنی نیست حتی اگر آن سازمان‌ها شرکت‌هایی مانند گوگل، آمازون، سیسکو یا هر سازمان موفق دیگری باشند در جهان شناخته شده‌اند و تقلید از این شرکت‌ها به‌طور حتم اشتباه خواهد بود.

شرکت Fa Networks شرکت گمنامی است که شاید شما تاکنون اسمش را نشنیده باشید اما باید بدانید که گلسدور در سال ۲۰۱۵ این شرکت را به‌عنوان بهترین شرکت برای کار کردن در آمریکا معرفی کرده است. البته اگر شما بتوانید سری به دفتر مرکزی این شرکت بزنید ممکن است از چیزی که در آنجا می‌بینید غافلگیر شوید چراکه در آنجا با یک محیط کاری کلاسیک مواجه می‌شوید که در آنجا کارکنان در اتاق‌های مجزا کار می‌کنند. تمام روزهای کاری از ساعت ۹ صبح تا ۵ بعدازظهر در سرکارشان حاضر هستند. سالی یک‌بار ارشیابی‌های سالانه برای تمام کارکنان انجام می‌شود و خبری هم از غذای رایگان در شرکت نیست اما وقتی یامقام‌های ارشد شرکت هم صحبت شوید می‌فهمید که آنچه باعث شد این شرکت به چنین مقام ارزشمندی دست پیدا این بوده که رهبران شرکت به معنای واقعی کلمه و به شکلی عمیق به کار کنانشان توجه داشته‌اند و برای ارزش قائل شدن برای کارکنانشان از سایر شرکت‌ها تقلید و کپی‌برداری نکرده‌اند.

اندازه صنعت و موقعیت جغرافیایی مهم نیستند

واقعیت این است که تمرکز کردن روی تجربیات کارکنان زمانی آسان‌تر و مؤثرتر خواهد بود که شما اقدام به سرمایه‌گذاری‌های درست و کافی روی محیط‌های فیزیکی، فناورانه و فرهنگی در درون سازمانتان کرده باشید و این همان کاری است که سازمان‌های مدرن‌تر و نوآورتر خیلی بهتر از سازمان‌های سنت‌گرا و قدیمی انجام داده و می‌دهند. در واقع توجه به تجربیات کارکنان و سرمایه‌گذاری در این زمینه نه به‌اندازه و کوچک و بزرگ بودن سازمان‌ها ربط دارد نه به صنعت یا موقعیت جغرافیایی خاصی که آنها در آنجا قرار دارند و مهم این است که سازمان‌ها بتوانند در کوتاه‌ترین زمان ممکن و با استفاده از مناسب‌ترین شیوه و ابزار ممکن نسبت به تغییر انتظارات و خواسته‌های کارکنانشان واکنش نشان دهند و بستر مناسبی را جهت خلق تجربیات مثبتی برای کارکنانشان فراهم آورند.

همیشه بهتر شوید

هر شرکتی حتی مترقی‌ترین و موفق‌ترین شرکت‌ها نیز همیشه در خطر عقب ماندن از قافله شانبان توجه به تجربیات کارکنان قرار دارند و قرار نیست که آنها همیشه و در هر شرایطی تجربه‌گرا و متمرکز بر ایجاد تجربیات کارکنان باقی بمانند و اگر از بهتر شدن و بهبود ساختارها و روندهای تجربه‌ساز غفلت کنند بازی را خواهند باخت. سازمان‌های تجربی باید به‌طور پیوسته نقاط قوت و ضعف خود در زمینه ایجاد تجربیات مطلوب را رصد کنند و برای رفع نقاط ضعف خود اقدام کنند و بکوشند تا روزبه‌روز بهتر شوند هرچند که قرار نیست همیشه بهترین و بی‌نقص باشند.

مثل یک آزمایشگاه فکر کنید

سازمان‌های تجربه‌گرا تمام تلاششان را می‌کنند تا شبیه آزمایشگاه‌هایی باشند که به‌طور پیوسته در حال آزمایش روی ایده‌های مرتبط با ایجاد تجربیات مثبت برای کارکنانشان هستند و به همین جهت همیشه در حال تکامل و تحول بوده و هستند و از دیتا و تجربیاتی که در این مسیر کسب کرده‌اند برای بهتر شدن و کامل‌تر شدن بهره می‌برند شما هم باید سعی کنید تا دست به ساختارشکنی بزنید و سریع‌تر و قوی‌تر عمل کنید.

به فراسوی چک‌لیست‌ها بروید

تجربه نشان داده که هر سازمانی به بازخودگیری و نظرخواهی پیوسته و هدفمند از کارکنان نیز نیاز مبرمی دارد و هر سازمانی باید الگو و نسخه مخصوص خود را با توجه به درخواست‌ها و انتظارات خاص کارکنانش تدوین کرده و به مرحله اجرا درآورد و باید همیشه و در همه حال به یاد داشته باشید که ایجاد تجربیات مثبت برای کارکنان فقط به اینکه «چه باید کرد» خلاصه نمی‌شود بلکه به «چگونه باید کرد» نیز مربوط است.

افراد را در کانون توجه خود قرار دهید و آنها را به خوبی بشناسید

اگر شما واقعا بخواهید به یک سازمان تجربه‌گرا و موفق تبدیل شوید پس باید افرادتان را در کانون توجه و برنامه‌ریزی‌های خود قرار دهید و این کار را نه‌فقط در حرف بلکه در عمل به اثبات برسانید. این طور نباشد که فقط در مورد توجه به کارکنانتان شعار بدهید بلکه باید گام‌های عملی در این زمینه برداریم و تجربه‌سازی برای کارکنانتان را به اولویت اول واصلی خود تبدیل کنید و هرگونه سرمایه‌گذاری لازم برای تحقق این خواسته را به‌طور کامل و به‌سرعت انجام دهید. به یاد داشته باشید که سازمان‌های تجربه‌گرا به شکلی واقعی و عمیق کارکنانشان را می‌شناسند و برای این کار هم از تحلیل‌های فراگیر استفاده می‌کنند و هم از زاویه دید کارکنانشان به تجربه‌سازی برای آنها نگاه می‌کنند و برای آنها ارزش و جایگاه بسیار بالایی قائل هستند.

همراه با کارکنانتان دست به طراحی تجربیات مطلوب برای آنها بزنید

شاید شما هم وسوسه شده باشید که به‌عنوان رهبر یا مدیر یک سازمان بامجموعه کاری برای ایجاد تجربیات مطلوب برای کارکنانتان اقدام کنید و خود آنها را در این مسیر مشارکت ندهید در حالی که لازم است حتما آنها را در این مسیر دخالت دهید و با آنها شفاف و صادق باشید و به‌طور پیوسته از آنها بازخورد بگیرید. در فرایند طراحی تجربیات مثبت برای کارکنان یک نقش فعال و مشارکت جویانه برای آنها در نظر بگیرید و همیشه این نکته را به یاد داشته باشید که هر اقدامی در جهت ایجاد تجربیات مثبت برای کارکنان و علاقه‌مندتر کردن آنها نسبت به سازمان بدون مشارکت فعال آنها بی‌ثمر و بیهوده خواهد بود.

به افرادتان توجه ویژه‌ای داشته باشید

شما به‌عنوان رهبران و مدیرانی که مسئول ایجاد تجربیات مثبت و دل‌انگیز برای کارکنان سازمانتان هستید باید همه به افرادتان توجه داشته باشید و هم اینکه توجه داشتن به آنها را به‌صورت عملی برای آنها به اثبات برسانید و به آنها نشان دهید که چقدر برای شما ارزش و اهمیت دارند و تمام تصمیماتی که شما در مورد آنها می‌گیرید از همین توجه و ارزش قائل شدن سرچشمه می‌گیرد و بدانید که چنانچه از این کار غفلت کنید هرگونه سرمایه‌گذاری در حوزه روابط با کارکنان بی‌ثمر خواهد بود و راه به‌جایی نخواهد برد.

روی آنچه شما را منحصربه‌فرد می‌کند تمرکز کنید

شاید شما با سازمان‌های پرشماری آشنا هستید و از عملکرد بسیاری از آنها خوشتان می‌آید و با برخی از آنها توانسته‌اید همزادپنداری و نزدیکی داشته باشید اما حواستان باشد که دچار وسوسه تقلید کردن و کپی‌برداری از آنها نشوید بلکه به‌جای آن بهتر است روی اقداماتی متمرکز شوید که شما را منحصربه‌فرد و خاص کند و بدانید که قرار نیست سازمان شما کاملا شبیه به گوگل یا فیس‌بوک باشد بلکه شما باید خودتان باشید و نه شرکتی دیگر.

مترجم: سید حسین علوی لنگرودی
منبع: MIT Sloan Management

با مشارکت شهرداری کرج؛

اردوگاه ماده ۱۶ مردان البرز تجهیز می‌شود

سرپرست شهرداری کرج با اشاره به اینکه اعتیاد آسیبی چند وجهی است، گفت: شهرداری کرج به تنهایی از عهده ساماندهی معتادین متجاهر برنمی‌آید و همه دستگاه‌های مرتبط با این موضوع باید وظایف خود را به درستی انجام دهند تا نتیجه مد نظر حاصل شود.

به گزارش پیام آشنا، منوچهر غفاری در بازدید از اردوگاه ماده ۱۶ مردان و زنان البرز که به همراه غفور قاسم‌پور فرماندار کرج، سردار حسینی دبیر شورای هماهنگی مبارزه با مواد مخدر استان البرز و غلامرضا رضوانی معاون خدمات شهری شهرداری کرج صورت گرفت، با اشاره به اینکه اعتیاد آسیبی چند وجهی است، گفت: شهرداری کرج به تنهایی از عهده ساماندهی معتادین متجاهر برنمی‌آید و همه دستگاه‌های متولی این امر باید وظایف خود را به درستی انجام دهند تا نتیجه مد نظر حاصل شود.

وی با اشاره به اینکه ساماندهی معتادین متجاهر یکی از دغدغه‌های مهم مدیریت شهری کرج است، توضیح داد: شهرداری کرج هر ساله اعتبار مناسبی به این موضوع اختصاص می‌دهد و با برگزاری برنامه‌های فرهنگی و اجتماعی، برای پیشگیری و مقابله با این معضل گام برمی‌دارد.

این مسئول با بیان اینکه سال گذشته اردوگاه ماده ۱۶ بانوان البرز در جاده قزلحصار راه اندازی شد، گفت: این اردوگاه با ظرفیت حدود ۱۰۰ نفر در حال فعالیت است و شهرداری کرج برای تامین بخشی از هزینه‌های این مجموعه قراردادی منعقد کرده و به زودی پرداختی آن انجام می‌شود.

وی با بیان اینکه مکانی هم برای راه اندازی اردوگاه ماده ۱۶ مردان در کمالشهر مشخص شده، توضیح داد: پرداخت اجاره این محل با ظرفیت بیش از ۵۰۰ نفر به عهده شهرداری است و البته در زمینه تجهیز و فضاسازی این مجموعه هم از ظرفیت مدیریت شهری استفاده خواهد شد.

سرپرست شهرداری کرج اضافه کرد: سرانه‌ای که شورای هماهنگی مبارزه با مواد مخدر برای نگهداری هر فرد معتاد در این اردوگاه پرداخت می‌کند ۳۵ هزار تومان است و تامین هزینه باقی مانده هم به عهده سایر دستگاه‌های ذی ربط از جمله شهرداری است.

غفاری با تاکید بر اینکه عملیات تجهیز اردوگاه ماده ۱۶ مردان از فردا آغاز می‌شود، گفت: احداث سرویس بهداشتی، نصب دوربین‌های مدار بسته و ... از جمله مواردی است که برای آماده سازی این مرکز باید انجام شود.

این مسئول خاطر نشان کرد: تامین بخشی از اعتبار تجهیز این اردوگاه به عهده شهرداری کرج است و طبق قول مساعد فرماندار کرج قرار است شهرهای اقماری استان هم در این خصوص پای کار بیایند.

وی گفت: خوشبختانه با راه اندازی اردوگاه ماده ۱۶ زنان به ندرت شاهد حضور معتادین متجاهر زن در سطح شهر هستیم و با آغاز به کار اردوگاه مردان هم امیدواریم نماد این آسیب اجتماعی در چهره کرج کمرنگ شود.

غفاری ابراز کرد: پاکسازی جسمانی، توانمندسازی فردی، کمک به جامعه پذیری، ارائه خدمات درمانی، روانشناختی و مددکاری از جمله خدماتی است که در اردوگاه‌های ماده ۱۶ ارائه می‌شود.

معاون مالی و اقتصادی شهرداری کرج؛

مودیان خوش حساب شهرداری کرج مشمول تخفیف می‌شوند

معاون مالی و اقتصادی شهرداری کرج گفت: با مصوبه شورای اسلامی شهر، مودیان خوش‌حساب شهرداری کرج در صورت پرداخت نقدی بهای خدمات و عوارض‌های صدور پروانه ساختمانی بعد از کمیسیون ماده ۱۰۰ مشمول تخفیف می‌شوند.

به گزارش پیام آشنا، علی سلطانی مقدم گفت: در راستای ترغیب شهروندان طرح تخفیف تعرفه عوارض و بهای خدمات به‌صورت فصلی را به شورای شهر ارائه کردیم که مورد استقبال شورا قرار گرفت و تصویب شد.

وی گفت: در این راستا با توجه به مصوبه اخیر شورای اسلامی شهر کرج برای اولین بار شهروندانی که در تیرماه سال ۱۴۰۱ نسبت به پرداخت نقدی بهای خدمات پرونده‌های مصوب شده در کمیسیون ماده پنج که بر اساس تعرفه‌های مصوب سال ۱۴۰۱ محاسبه‌شده وبهای خدمات ماده واحده اقدام نمایند، می‌توانند از این تخفیفات استفاده کنند.

این مسئول به شیوه اعمال این تخفیفات و درصد تخفیف هر فصل اشاره کرد و گفت: به همین منظور شهروندان با پرداخت در تیرماه ۳۱ درصد تخفیف، مردادماه ۲۵ درصد و ۲۰ درصد تخفیف در شهریورماه بهره‌مند خواهند شد.

سلطانی مقدم در ادامه افزود: همچنین عوارض صدور پروانه مشمول ۳۱ درصد تخفیف و عوارض بعد از کمیسیون ماده ۱۰۰ مشروط به تعیین تکلیف جرائم ماده صد ۴۰ درصد و سایر موارد بهای خدمات هم مشمول ۳۳ درصد تخفیف خواهد بود.

معاون مالی و اقتصادی شهرداری کرج گفت: بر این اساس شهروندان می‌توانند به‌منظور بهره‌مندی از این تخفیفات در اسرع وقت و در موعد مقرر به مناطق ده‌گانه شهرداری کرج مراجعه کنند.

گزارش شهری

صرفه‌جویی کنیم یا نه؟! مسئله این است!

نسترن کیوان‌پور- آمده‌ایم اسلام‌آباد برای تهیه‌ی یک گزارش شهری نشسته‌ایم توی یکی از پاتوق‌های محله‌ای و با یکی از اهالی در حال گفت‌وگو هستیم. روی سکو چند تا پیرمرد نشسته‌اند و حواسشان به حرف‌های خودشان است. کمی آن‌طرف‌تر توی زمین بازی کوچکی که در و دیوارش در حال فرو ریختن است، تَرَکه‌ها و آجرهای در حال افتادن به رنگ آبی سرزنده‌ی دیوار دهن‌کجی می‌کند. بچه‌های قد و نیم‌قد در حال بازی کردن هستند و صدای قهقهه‌هایشان رو به آسمان.

امیرحسین و علیرضا می‌آیند سمتِ ما. امیرحسین ۱۳ سالش است و قد بلندتر است. علیرضا می‌گوید ۱۵ سال دارد.

رفع تشنگی توی گرمای تابستان با آب مخصوص آبیاری فضای سبز!

راستش توی آن یکی پاتوقِ محله‌ای که قبل از اینجا بودم، بچه‌ها شلنگی که برای آبیاری فضای سبز بود برمی‌داشتند، یا از آن آب می‌نوشیدند یا می‌گرفتند روی سر هم.

آب مثل فواره می‌پاشید روی پله‌ها. شاید از دور توی گرمای سوزانِ آفتاب و فضای بدونِ سایه و دار و درخت، خوردن قطرات آب روی صورت لذتبخش بود و آدم کمی خنک می‌شد. اما مشکل اینجا بود که این آب نه آشامیدنی بود و نه مختصِ کاری جز آبیاری فضای سبز.

با چند تا از بچه‌ها هم صحبت کردیم اما هرکدام می‌انداختند گردن دیگری. بهشان گفته بودیم حداقل از این آب نخورید! مریض می‌شوید! یکی‌شان که از همه خیلی کوچک‌تر بود اما انگار همه از او حساب می‌بُردند، بقیه را کنار زد. آمد جلو و گفت: "من که تاحالا مریض نشدم! الکی نگو!" همکارم گفت این آب برای آشامیدن نیست. چند نفرشان قبول کردند و حتی وقتی دوستشان رفت دوباره آب بنوشد یک پس گردنی زدند به او!

پندار: صرفه‌جویی یعنی فکر کردن به نسل بعدی

برگردیم به پاتوق دوم! بچه‌ها جمع شده بودند دور ما. بعد از سال‌های متنوعشان راجع به کار خبرنگاری و اشتیاقشان برای سر در آوردن از همه چیز، ازشان پرسیدم که می‌دانند صرفه‌جویی چیست.

پندار یکی از بچه‌های محله که بسیار مودب و متین است و دور از همه نشسته بود روی سکو گفت بله. "صرفه‌جویی یعنی نباید چیزی را هدر بدهیم و باید برای نسل‌های بعدی هم بگذاریم بمانند!"

شروع کردم به پرسیدن: "اولین چیزی که با شنیدن عبارت صرفه‌جویی به ذهنت می‌رسد چیست؟"

بی‌درنگ گفت: "آب!"

ادامه داد: "شیر آب را باز نمی‌گذارم. وقتی مسواک می‌زنم هم، از لیوان استفاده می‌کنم."

گفتم چه طوری به دوستانت می‌گویی آب را کمتر مصرف کنند؟ با خنده گفت که من خیلی دوستی ندارم.

آبِ شیرِ محله سفید است!

امیرحسین و علیرضا انگار با هم دوست بودند. خانه‌شان همین‌جاست. مدام توی حرف هم‌دیگر می‌پریدند و می‌خندیدند. امیرحسین گفت که هروقت می‌روم حمام زود می‌آیم و آب را هم زیاد باز بود و آدم کمی خنک می‌شد. اما مشکل اینجا بود که این آب نه آشامیدنی بود و نه مختصِ کاری جز آبیاری فضای سبز.

با چند تا از بچه‌ها هم صحبت کردیم اما هرکدام می‌انداختند گردن دیگری. بهشان گفته بودیم حداقل از این آب نخورید! مریض می‌شوید! یکی‌شان که از همه خیلی کوچک‌تر بود اما انگار همه از او حساب می‌بُردند، بقیه را کنار زد. آمد جلو و گفت: "من که تاحالا مریض نشدم! الکی نگو!" همکارم گفت این آب برای آشامیدن نیست. چند نفرشان قبول کردند و حتی وقتی دوستشان رفت دوباره آب بنوشد یک پس گردنی زدند به او!

یک مغازه‌دارِ پرمصرف و ناشناس!

یکی دیگر پرید توی حرفشان که یک آقایی هست توی محله که مرغ‌فروشی دارد و آب را باز می‌کند و کلا می‌گیرد توی کوچه! یکی دیگر گفت چون بوی مرغ خیلی بد است و باید هر روز تمیز کند. خب! بین خودشان بحث در گرفته بود. دوستش جواب داده بود دلیل نمی‌شود که!

آن یکی گفت: "اسم من را ننویس که آن آقای مرغ‌فروش نفهمد! همسایه‌مان است آخر!" سر تکان دادم که باشد!

ازش پرسیدم: "تا حالا نشده بروی به او بگویی اینقدر آب باز نکند؟" سرش را به نشانه‌ی نفی تکان داد و خیلی معصومانه گفت: "بگویم هم دعوایمان می‌کند آخر!"

غزل: اگر آب را زیاد مصرف کنید پول آب زیادمی‌آید!

غزل یک گوشه نشسته بود و به دختر کی که انگار دوست صمیمی‌اش بود می‌گفت کنارش بماند. تنهایی خجالت می‌کشید حرف بزند. یک خواهر و برادر دارد و ۱۲ سالش است. بهش گفتم: "واقعا شیر آب را باز نمی‌گذاری؟ برای شستن دست و صورت... مسواک زدن؟ آب خوردن؟" پاسخ داد: "واقعا نه! توی مدرسه هم به ما همیشه می‌گویند که آب را کم مصرف کنیم!"

بعدش گفت: "به دوستانم هم می‌گویم آب را کم مصرف کنند. زیاد باز نگذارند!"

پرسیدم: "اگر زیاد باز بگذارند چه می‌شود؟" مثل دوست صمیمی‌اش بود.