کسب و کار

عصر جدید مدیریت تجربه مشتری

ارائه خدمات به بخش‌های خاص جامعه، یکپارچه‌سازی بهتر داده‌ها و ایجاد تعادل مناسب بین خدمات دیجیتال و انسانی از جمله مسیرهای استراتژیک هستند که تجربه مشتری (Customer experience) را از مترادف خدمات خوب به یک متمایزکننده واقعی رقابتی تبدیل می‌کند. تجربه مشتری معمولا در صدر فهرست اولویت‌های هر موسسه مالی قرار دارد، با این حال همچنان نوعی مفهوم غیرشفاف و تعریف نشده باقی می‌ماند این یک مانع جدی است، زیرا در دنیایی که بسیاری از محصولات بانکی کالای اولیه محسوب می‌شوند- وقتی یک کالا یا خدمت در تمام بازار خود، دارای ویژگی‌های کیفی تقریبا یکسانی باشد و جز قیمت نتوان تفاوت دیگری بین نمونه‌های آن یافت، اصطلاحا به آن کالا، کالای اولیه یا کالمودیتی می‌گویند-، تجربه مشتری می‌تواند یک تمایز واقعی باشد.

بانک‌ها و اتحادیه‌های اعتباری که در ایجاد یک فرهنگ مشتری محور موفق می‌شوند، ۶۰درصد سود بیشتری نسبت به سایر بانک‌ها دارند. البته داستان اینکه آنها چه می‌خواهند یک تمرین یکباره نیست و متغیرهایی در بازارها و بخش‌های خاص بازار وجود دارد. بنابراین هر فهرستی از روندهای تجربه مشتری هرگز قطعی نخواهد بود. با این وجود، بازنگری اولویت‌ها ضروری است. در آینده، برخی از بزرگ‌ترین مشکلات تجربه مشتری در مورد شخصی‌سازی فوق‌العاده، ایجاد سلامت مالی و ایجاد تعادل مناسب بین خدمات دیجیتال و حضوری خواهد بود. در اینجا مجموعه‌ای از پنج روند تجربه مشتری ارائه شده است که بانک‌ها و اتحادیه‌های اعتباری باید برای آن آماده شوند.

۱- تمرکز بر ارتباط انسانی

بسیاری از موسسات مالی (البته نه همه) در مورد رضایت مشتری با مشکل مواجه می‌شوند. خدمات مالی معمولا یکی از صنایعی است که رتبه پایین‌تری در نظرسنجی‌های رضایت مشتری دارد. کاری که باید انجام شود، مراکز تماس همسنگی بالایی با تجربه مشتری دارند، با این حال اغلب از نظر رضایت مشتری در بین تمام کانال‌های بانکی پایین‌ترین رتبه را دارند.

بنابراین به نظر می‌رسد که بهبود مراکز تماس به بهبود کلی تجربه مشتری کمک می‌کند. مراکز تماس در موسسات سنتی مزیت بالقوه‌ای نسبت به اکثر فین تک‌ها و نئوبانک‌ها - و حتی آمازون - می‌دهد، جایی که دسترسی به یک انسان زنده تقریبا غیرممکن یا بسیار دشوار است. «مزیت بالقوه» زیرا تجربه مرکز تماس باید انتظارات مصرف‌کنندگان را هم از نظر پاسخ سریع و هم از نظر دسترسی به آخرین اطلاعاتی که مشتری به آن نیاز دارد، برآورده کند. همین امر در مورد تجربه شعبه نیز صدق می‌کند. با تغییر بیشتر تراکنش‌های معمولی به سمت دیجیتال، بسیار مهم است که وقتی مشتریان از طریق پیامک، چت، تماس یا حضوری با مسائل پیچیده‌تر ارتباط برقرار می‌کنند، کارکنان و فناوری، پشتیبان آنها با انتظارات مشتریان مطابقت داشته باشند.

۲- خداحافظ تجربه مشتری، سلام علم مشتری

بانک‌ها و اتحادیه‌های اعتباری اغلب در مورد بهبود تجربه مشتری صحبت می‌کنند، اما شاید مسأله واقعی این باشد که مفهوم تجربه مشتری باید تکامل یابد. همان‌طور که کالاها یکپارچه‌تر می‌شوند و معنای تعامل با بانک‌ها تغییر می‌کند، تجربه مشتری نیز باید همراه با آن تغییر کند. علم مشتری، فناوری، داده‌های مشتری و هوش مصنوعی، از ترکیب می‌کند. تفاوت قائل توجه بین علم مشتری و تجربه مشتری، جنبه‌های علم و فنّاری آن است. با همکاری همه این عوامل، علم مشتری می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا نیازهای مشتریان را پیش‌بینی کنند و تجربیاتی را ایجاد کنند که آنها را برآورده کند. علم مشتری اساسا آنچه را که مشتری در آینده انجام خواهد داد، پیش‌بینی می‌کند، نه آنچه را که آنها می‌گویند در آینده انجام خواهند داد. در نهایت، تجربه مشتری در مورد بهبود زندگی مشتری و ایجاد ارزش است. موسسات مالی باید بذرپاش اصول علم مشتری و پیش‌بینی نیازهای مشتری و برآورده کردن آنها می‌توانند تاثیر مادی بر زندگی مردم داشته باشند.

۳- توانمندسازی سلامت مالی و بهبود اعتماد

به هر دلیلی، بسیاری از مشتریان به بانک یا اتحادیه اعتباری خود برای کمک به دستیابی به سلامت مالی اعتماد ندارند. در یک نظرسنجی در سال ۲۰۱۹ از بنیاد مالی مشاوره اعتباری، تنها یک‌چهارم مشتریان می‌گویند که برای آموزش مالی به بانک یا اتحادیه اعتباری مراجعه می‌کنند که نسبت به سال قبل ۳۲درصد کاهش یافته است. در همین حال، تنها ۲۹درصد از مصرف‌کنندگان به ارائه‌دهنده خدمات بانکی خود برای مراقبت از وضعیت مالی بلندمدت آنها در سال ۲۰۲۰ اعتماد داشتند. در حالی که طبق گفته Accenture، دو سال قبل از آن ۴۳درصد بود. فروزه، ارتباط بین سلامت مالی و تجربه مشتری بیشتر شده است، زیرا مشتریان به دنبال اخذ کمک برای مدیریت زندگی مالی خود هستند. بنابراین، یک راه اصلی که موسسات مالی می‌توانند تجربه مشتری را بهبود بخشند، بهبود سلامت مالی مشتریان است که قلب آن ارائه مشاوره‌های مالی و بینش‌های عملی است که به آنها کمک می‌کند پول خود را بهتر مدیریت کنند. در مقاله Fintechtris آمده است: «وران جدید تجربه مشتری در بانکداری، نیاز به مقابله با چالش‌های فردی مشتری را دارد. ارائه‌دهندگان خدمات مالی باید به مشتریان کمک کنند تا سطح رفاه مالی پایداری را به دست آورند که در آن مشتریان بتوانند پس‌انداز، اعتبار قوی، ایجاد ثروت نسلی و دسترسی به سایر اهداف مالی بلندمدت داشته باشند.»

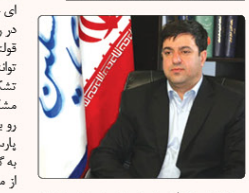
۴- مشارکت و شخصی‌سازی جامعه

فین‌تک‌ها و نئوبانک‌های تازه‌کار بیشتر و بیشتر بر خدمات رسانی به جوامع خاص تمرکز می‌کنند. این ایده از «niche banking» که یک، یک بخش کوچک یا گوشه دنج از بازار و مشتریان را که مورد توجه رقبا نیست (ندیده‌اند، یا نخواسته‌اند یا نتوانسته‌اند محصول مناسبی برای آنها ارائه کنند) را برای ارائه خدمات مدنظر قرار می‌دهد، این مدل قرار است نقش بزرگ‌تری را در آینده ایفا کند و موسسات مالی سنتی باید از آن استقبال کنند. ران شولین، تحلیلگر صنعت، خاطرنشان کرده است که بسیاری از بانک‌های رقیب با موفقیت زیادی بر بخش‌های خاص بازار تمرکز کرده‌اند. شولین می‌گوید: «جامعه دیگر مترادف با مرزهای جغرافیایی نیست و بسیاری از موسسات مالی «به دلیل اینکه نمی‌دانند کدام بخش از مشتریانشان چه محصولات و خدماتی را می‌خواهند، با مشکل مواجه شده‌اند.» در حالی که ایده «بانکداری گوشه» (niche banking) معمولا با فین تک‌ها مرتبط است، اما بانک‌های بزرگ‌تر نیز می‌توانند با آن درگیر شوند. به عنوان مثال KeyBank، یک بانکداری گوشه را اداره می‌کند که هدف آن یک «جامعه» ملی از دندان‌پزشکان و پزشکان است. جفری کندال، مدیر عامل ارائه‌دهنده فناوری بانکی Nymbus می‌گوید: «هر مدل بانکداری گوشه، ذاتا مشتری اصل اول است و موسسات مالی تنها زمانی می‌توانند مشتریان خود را در اولویت قرار دهند که واقعا آنها را بشناسند و با آنها تعامل داشته باشند.»

مترجم:
محمود نوری شمس آباد - عضو انجمن مدیریت ایران

صفرخانلو به «پیام آشنا» خبر داد؛
تامین اعتبار احداث کتابخانه عمومی مشکین دشت به میزان ۱۵ میلیارد تومان

پیام آشنا: شهردار مشکین دشت از تامین اعتبار ۱۵ میلیارد تومانی احداث کتابخانه عمومی این شهر با هدف ارتقای سرانه مطالعه خبر داد.



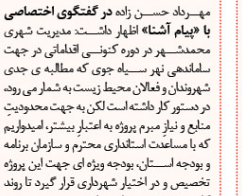
به گزارش پیام آشنا، علیرضا صفرخانلو با اعلام این خبر گفت: خوشبختانه در هفته دولت شاهد افتتاح دو مدرسه خیراساز با حضور استاندار محترم و مسئولان شهری بودیم که زمین آنها در دوره های قبل توسط شهرداری واگذار شده بود و اتفاق خوبی در جهت ارتقای سرانه آموزشی شهر و محرومیت زدایی است. این مسئول افزود: همچنین شهرداری مشکین دشت با مصوبه شورای اسلامی شهر قطعه زمینی به مساحت ۱۲۰۰ مترمربع را جهت احداث کتابخانه عمومی در شهرک بعثت تخصیص داده بود که خوشبختانه اعتبار ۱۵ میلیارد تومانی ساختِ آن از محل اعتبارات مناطق فاقد دهیاری تامین گردید و در ماه های آینده کلنگ این پروژه به زمین زده می شود. شهردار مشکین دشت در بخش دیگری از سخنانش از اجرای طرح های جهادی یاکماشت در برخی شهرک های این شهر همچون: احسانیه، کریم آباد، ابراهیم آباد و حسن آباد خبر و ادامه داد: با حضور عوامل و ماشین آلات شهرداری، ارائه خدماتی در حوزه های تنظیف معابر، رسیدگی به فضای سبز، جمع آوری خاک و نخاله، رنگ آمیزی دیوارها، شستشوی جداول و رفع فوریت های حوزه خدمات شهری و عمرانی در دستور کار قرار می گیرد که رضایتمندی شهروندان را به همراه داشته است.

راه اندازی دفتر جهت تسریع در صدور اسناد مالکیتی املاک قولنامه ای

صفرخانلو در ادامه از راه اندازی مجموعه ای جهت جمع آوری اسناد و تسهیلگری در راستای صدور اسناد مالکتی پلاک های قولنامه ای خبر داد و گفت: متقاضیان می توانند تا پایان شهریور ماه ۱۴۰۱ جهت تشکیل پرونده به دفتر صدور سند به نشانی مشکین دشت، خیابان شهید هدایتگار، رو به روی شورای اسلامی شهر، پاساژ پارسه، طبقه سوم واحد ۱۱ مراجعه نمایند. به گفته شهردار مشکین دشت، اکنون یکی از مشکلات و معضلات جدی شهرداری ممنوعیت عدم صدور پروانه ساخت برای پلاک های قولنامه ای است که آسیبِ جدی به درآمدهای شهری وارده ساخته و همین طور موجب سردرگمی و بلاتکلیفی و نارضایتی شهروندان گردیده است، چرا که برخی خانه های قدیمی و فرسوده قابلیت سکونت نداشته و نیازمند تخریب و بازسازی می باشند. وی از تعامل با مجموعه اورژانس استان البرز جهت جانمایی و احداث پد فرود بالگرد در مشکین دشت خبر داد و خاطر نشان کرد: با احداث این پد، در شرایط بحرانی و نیاز به انتقال افراد به مراکز درمانی توسط بالگرد، عملیات های امداد و نجات سرعت بیشتری خواهد یافت و می تواند در نجات جان انسانها موثر واقع شود که در همین زمینه تعاملاتی با مجموعه اورژانس برقرار شده است. صفرخانلو با تاکید بر اینکه توجه به مشکلات شهری در دستور کار قرار دارد، گفت: پیاده روسازی و جدولگذاری محله های ابراهیم آباد و حسن آباد، توسعه آرامستان بهشت فاطمه (س) و... در حال اجرایی شدن می باشد و امیدواریم بتوانیم در شرایطی که درآمدهای شهرداریها رو به کاهش گذاشته است، طرح های عمرانی جدیدی را با هدف توسعه خدمت رسانی و محرومیت زدایی و محله محوری تقدیم شهروندان گرامی نماییم.

شهردار محمدشهر خواستار شد؛
تخصیص اعتبار ویژه استانی جهت ادامه عملیات ساماندهی نهر سیاه جوی

پیام آشنا: شهردار محمدشهر خواستار تخصیص اعتبار ویژه استانی جهت ادامه عملیات عمرانی ساماندهی و سرپوشیده سازی نهر سیاه جوی با هدف صیانت از محیط زیست، زیباسازی شهری و سلامتی شهروندان شد.



در گفتگوی اختصاصی با «پیام آشنا» اظهار داشت: مدیریت شهری محمدشهر در دوره کنونی اقدامات در جهت ساماندهی نهر سیاه جوی که مطابه ی جدی شهروندان و فعالان محیط زیست به شمار می رود، در دستور کار داشته است لکن به جهت محدودیتِ منابع و نیازِ مبرم پروژه به اعتبار بیشتر، امیدواریم که با مساعدت استانداری محترم و سازمان برنامه و بودجه استان، بودجه ویژه ای جهت این پروژه تخصیص و در اختیار شهرداری قرار گیرد تا روند کار سرعت بیشتری داشته باشد.

این مسئول با اشاره به عملیات تراش و روکش آسفالت در خیابان محراب ۵ محله ولداباد، آسفالت ریزی خیابان خبرنگاران، جدولگذاری خیابان بهار محله کوی بهار، جدولگذاری خیابان طهماسبی واقع در روبه روی پارک جهان کودک، زیرسازی و آسفالت خیابان شهید مدنی محله قارقاقی ها، آماده سازی زمین ورزشی خیابان رودکی محله فردوسی و... تصریح کرد: پروژه های عمرانی با هدف خدمت رسانی به شهروندان و رفع مشکلات شهری و توسعه عمران و آبادانی محمدشهر و با نظارت عالیه اعضای محترم شورای اسلامی شهر در حال تکمیل می باشند. وی قرار گرفتن در فصل بازگشایی مدارس را یادآوری کرد و افزود: با توجه به قرار گرفتن در آستانه بهار تعلیم و تربیت، توجه به مشکلات مدارس، نصب علائم ترافیکی در معابر اطراف مدارس و اتخاذ تمهیداتی جهت ارائه خدمات در حوزه فضای سبز، فرهنگی و... در دستور کار قرار گرفته است. دانش آموزان ارزنده سازان فردای میهن اسلامی مان هستند و باید بستری جهت حضور بدون دغدغه این عزیزان در سنگرهای تعلیم و تربیت مهیا نماییم.

شهردار محمدشهر در بخش دیگری از گفتگوی اختصاصی با «پیام آشنا» به رویکرد مدیریت شهری این شهر جهت گرایش به درآمدهای پایدار خبر داده داد: متاسفانه اتکای شهرداریها به درآمدهای صدور پروانه و جرایم تخلفات ساختمانی موجب شده تا در ازای درآمدی به خزانه شهر واریز می شود، مشکلات متعددی از جهت افزایش جمعیت شهری و تشدید مهاجرپذیری زاییده شود لذا به این جمع بندی رسیده ایم که با فاصله گرفتن از درآمدهای مقطعی و ناپایدار، به دنبال تقویت اصولی اقتصاد شهری باشیم. به گفته محمدزاده، البته قانونگذار اخیرا منابع خوبی درآمدی را برای تقویت درآمدهای پایدار شهرداریها لحاظ نموده است که می تواند حرکت خوبی برای رشد درآمدی محسوب شود لکن شهرداری محمدشهر نیز با مشورت شورای اسلامی شهر چندین بازارچه محلی و احداث پارکینگ طبقاتی را در دستور کار قرار داده است که با ساخت و بهره برداری از آنها، شهرداری درآمد مستمری از جهت اجاره آنها به بخش خصوصی خواهد داشت.

شهردار محمدشهر در بخش پایانی سخنانش از تصویب لایحه کمک ۳ میلیارد ریالی برای توسعه کمپ ماده ۱۶ استانی کمالشهر در شهرای اسلامی شهر خبر داد و اظهار کرد: متاسفانه اعتیاد به یکی از معضلات جدی جامعه تبدیل شده و امیدواریم که با توسعه کمپ های ماده ۱۶ که مختص نگهداری از معتادان هستند، بتوانیم در جهت درمان آنها و بازگشت شان به جامعه شاهد اتفاقات خوبی باشیم. البته به نظر می رسد که بهبود یافتگان اعتیاد پس از بازگشت به جامعه نیز باید با برنامه های جامع آموزشی و فرهنگی در مسیر بازیابی شخصیتی و تقویت اعتماد به نفس قرار بگیرند.

عضو شورای شهر کرج؛
روند پیشرفت پروژه پارکرود مطلوب نیست

عضو شورای شهر کرج گفت: پاکرود یک پروژه چند میلیاردی نیست بلکه چند هزار میلیاردی است که با رویه ای که مدیریت شهری پیش گرفته نمی‌شود به آن امیدوار بود.

به گزارش پیام آشنا، علیرضا رحیمی در جلسه هم اندیشی و پیگیری پروژه پاکرود که با حضور حسین مهاجری و مجتبی حاج قاسمی از اعضای شورای شهر کرج و مسئولان مربوطه برگزار شد عنوان کرد: پروژه پاکرود حرکت خوبی نداردو این غفلت در بازدیدی که او خر مردادماه امسال انجام گرفت به خوبی مشخص بود.

وی با بیان اینکه روند پیشرفت پروژه پاکرود به درستی طی نمی شود، گفت: پروژه پاکرود بسیار بی نظم و بدون نقشه در حال اجراست و به رغم جلسات متعددی که برگزار شده پیشرفت قابل توجه ای به چشم نمی خورد.

این عضو شورا با انتقاد از بی توجهی سازمان سیما منظر به این پروژه گفت: پروژه پاکرود یک پروژه زیست محیطی با پیوستِ عمرانی است که می تواند به عنوان یک اثرِ فاخر به نماد شهر کرج تبدیل شود.

رحیمی عدول کرد پروژه پاکرود ضمن اثرات مهم اجتماعی، به لحاظ اقتصادی هم می تواند برای مجموعه مدیریت شهری مهم باشد. وی با اشاره به بی برنامه بودن مدیران در اجرای پروژه پاکرود گفت: زیان این بی توجهی و بی برنامگی قابل اندازه گیری نیست. پاکرود یک پروژه چند میلیاردی نیست بلکه چند هزار میلیاردی است که با رویه ای که مدیریت شهری پیش گرفته نمی‌شود به آن امیدوار بود.

عضو شورای اسلامی شهر کرج ادامه داد: با غفلت سازمان سیما منظر و فضای سبز شهری، پروژه پاکرود در حد اجرای یک سنگ فرش و نصب چند نیمکت باقی خواهد ماند.

رحیمی در ادامه با اشاره به دلایل کُند شدن روند عمرانی پروژه خاطرنشان کرد: از روز اول بارها تذکر دادیم که یک طرح منسجم و مصوب به همراه یک مشاور پروژه ی امین، قوی و آشنا به موضوعات مورد نیاز برای این پروژه انتخاب کنید اما مورد توجه دوستان قرار نگرفت.

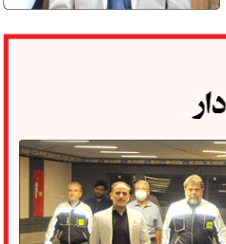
رحیمی اضافه کرد: عدم پرداخت به موقع حق مشاور آب طرح عدم تمرکز روی اجرای طرح عدم مدیریت واحد در پروژه و افزایش چشمگیر قراردادِ طرح به دلیل تعلل مدیریت شهری در انعقاد قرارداد با پیمانکار از دیگر موضوعاتی است که به این پروژه آسیب می زند.

عضو شورا در ادامه بر ضرورت انتخاب مدیر و مشاور قوی تاکید کرد و گفت: پرداخت حق مشاور، لایحه افزایش اعتبار و اصلاح بودجه و تملکات طرح پاکرود باید به فوریت پیگیری شود.

به گفته رحیمی پروژه پاکرود به طول ۳ هزارو پانصد متر از ایگیر بیلقان تا پل حافی است که با احتساب دو طرف حاشیه ی رودخانه کرج در حدود ۷ کیلومتر است که فعلا ۲ کیلومتر آن آزادسازی شده است.

عضو شورای اسلامی شهر کرج در بخش پایانی صحبت‌های خود گفت: باید از زحمات و پیگیری‌های حجت‌الاسلام محسنی ازمای، رئیس محترم قوه قضاییه، فاضلی هریکندی رئیس کل محترم دادگستری استان البرز و مهدی عسگری نماینده محترم مردم کرج در مجلس شورای اسلامی برای آزادسازی حاشیه رودخانه کرج قدردانی کرد.

برای دومین سال؛
حسین مهاجری، رئیس شورای اسلامی شهرستان کرج شد

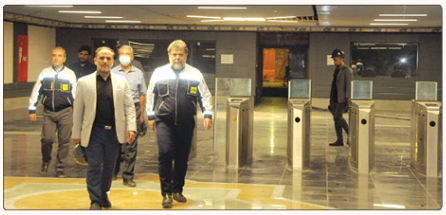


حسین مهاجری با کسب اکثریت آرا رئیس شورای اسلامی شهرستان کرج شد

به گزارش پیام آشنا، با برگزاری انتخابات داخلی، ترکیب جدید هیئت رئیسه شورای اسلامی شهرستان کرج برای فعالیت در سال دوم دوره چهار ساله مشخص و "حسین مهاجری" با کسب اکثریت آرای نمایندگان مردم برای دومین مرتبه به عنوان رئیس پارلمان شهری این شهرستان انتخاب شد.

بر این اساس، ترکیب جدید هیئت رئیسه شورای اسلامی شهرستان کرج برای فعالیت در سال دوم دوره چهار ساله، افشار (نایب رئیس)، قدیانلو(دبیر)، مهرزاد(سخنگو) واسکندری(خزانه دار) هستند.

غفاری تأکید کرد؛
تمرکز شهرداری کرج بر تکمیل پروژه‌های اولویت‌دار



سرپرست شهرداری کرج بااشاره به اهمیت راه‌اندازی مترو در شهر کرج گفت: پروژه قطار شهری کرج را تا حصول نتیجه کامل پیگیری می کنیم.

به گزارش پیام آشنا، منوچهر غفاری در جلسه رسیدگی به پروژه خط ۲ قطار شهری کرج که با حضور علیرضا رحیمی، علی ذبیحی، مسعود محمدی، سید مرتضی اعتصامی و فاطمه منعمی، اعضای شورای شهر و خلیل کوزه کنانی، سرپرست سازمان حمل‌ونقل ریلی شهرداری کرج برگزار شد، ضمن قدردانی از همکاری و حضور شورای اسلامی شهر برای تسریع در اجرای پروژه خط ۲ گفت: همه ما به‌خوبی به اهمیت تکمیل قطار شهری و این مطالبه جدی شهروندان وقف هستیم و به‌طور جدی و عملیاتی روند احداث قطار شهری کرج را دنبال می‌کنیم.

او گفت: شورای شهر و شهرداری کرج در تلاش است تا این پروژه بزرگ شهری را با همه توان خود تا حصول نتیجه کامل و بهره‌برداری آن پیگیری کند.

در ادامه جلسه، خلیل کوزه کنانی، سرپرست سازمان حمل‌ونقل ریلی شهرداری کرج ضمن قدردانی از پیگیری و همکاری‌های شهرداری و اعضای شورای اسلامی شهر کرج، گزارش جامع و کاملی از روند اجرای پروژه، تنسه‌های حال انجام در طول خط و نحوه تعمیرات رام قطارهای شهر کرج و چگونگی انتقال آن‌ها به تونل ارائه داد.

او همچنین خواستار ایجاد بسترهای لازم در رفع موانع و مشکلات پروژه جهت بهبود شرایط پیشرفت و نزدیک شدن به بهره‌برداری شد.

لازم به توضیح است در این جلسه در خصوص مسائل پیرامون پروژه خط ۲ قطار شهری و برنامه‌های طراحی‌شده به‌منظور پیشرفت و نزدیک شدن به مراحل بهره‌برداری، بحث و تبادل نظر شد.

در پایان این جلسه ضمن بازدید حاضرین از ایستگاه چهارراه طالقانی، شفت ورود ناوگان و تأسیسات نصب‌شده تونل و ایستگاه مقرر شد هر هفته روند اجرایی اولویت اول راه‌اندازی خط ۲ با حضور کلیه مسئولان به‌صورت عملیاتی مورد بررسی قرار گیرد.

دیدگاه

معماری برای من ایستادگی در برابر جهانی‌سازی است

ژان نوول

معماری برای من پاسخ به پرسشی است که هیچ‌گاه مطرح نشده است. فراتر از هر چیز، معماری ایستادگی در برابر سیستم، ایستادگی در برابر جهانی‌سازی کالبدی است که روح مکان، زمینه و تفاوت میان آدم‌ها را رج نمی‌نهد و از مردم هر نقطه از دنیا می‌خواهد که همه‌شان مثل هم زندگی کنند. در فضاهایی که بیش از اندازه کوچکند. (در گفت‌وگوی منتشر شده در ضمیمه مجله domus، ش ۱۰۶۳، سال ۲۰۲۱)

منبع: گفتار

محیط زیست

۱۰ نکته درباره لزوم درآمدزایی مستقل متولی حفاظت از محیط زیست

در سال‌های اخیر با معدن‌کاوی، جاده‌کشی، تصادف با گونه‌های حیات وحش و... موجب تخریب زیستگاه‌ها و تاثیر بر جمعیت گونه‌های در معرض انقراض شده‌ایم. برای حفاظت بیشتر از حیات وحش و زیستگاه‌ها، معاون سازمان حفاظت محیط زیست می‌گوید: نیازمند اختیارات بیشتری به منظور تامین منابع مالی برای افزایش توان حفاظتی خود است.

به گزارش پیام آشنا، به جهت اهمیت موضوع درآمدزایی مستقل دستگاه‌های متولی حفاظت به ۱۵ نکته از صحبت‌های حسن اکبری - معاون محیط زیست طبیعی و تنوع زیستی سازمان حفاظت محیط زیست - و عبداله سالاری - متخصص اکولوژی و مدیریت حیات وحش - می‌پردازیم:

*حفاظت هزینه دارد و باید این هزینه تامین شود. تا زمانی که این هزینه منوط به دولت باشد، به علت کمبود و کاستی‌های موجود احتمال اینکه حفاظت در آخرین اولویت باشد، وجود دارد. اگر سازمان حفاظت محیط زیست درآمدزایی مستقل داشته باشد می‌تواند بدون نیاز به بودجه دولتی بهترین حفاظت را انجام دهد.

*هر همه دنیا اعتبارات دولت به‌تنهایی به کمک محیط زیست نمی‌آید اما با صراحت اجازه ورود بخش خصوصی و حفاظت مشارکتی را می‌دهند تا از منابع درآمدی خود استفاده کنند این در حالیست که سازمان زیرساخت‌های قانونی برای این کار را ندارد و حضور بخش خصوصی نیازمند طی کردن فرآیند طولانی تصویب قانون است. زیرساخت موجود در کشور اجازه کسب درآمد از منابع زیستی کشور و هزینه مستقیم برای حفاظت را نمی‌دهد.

*کسب درآمد از راهدایی مانند اکوتوریسم عمدتا زیرساخت‌های قانونی ضعیفی دارد که با سازمان اجازه ورود ندارد. یا در صورت اجازه ورود به موضوع نمی‌تواند درآمد حاصله را به‌طور مستقیم صرف حفاظت کند.

*قانون اجازه دریافت کمک برای گونه‌های در خطر انقراض را به‌طور مستقیم از اشخاص خصوصی نمی‌دهد همچنین کمک‌های مردمی برای حفاظت گونه را نیز سازمان محیط زیست نمی‌تواند به‌طور مستقیم دریافت کند. اگر چه صندوق ملی محیط زیست راهکاری را در این زمینه پیش‌بینی کرده است اما کافی نیست.

*برای تامین اعتبار کافی و نیروی انسانی مورد نیاز سازمان باید بتوان حقوق، بیمه، خوراک و... افراد را به صورت فصلی یا دائمی پرداخت کرد؛ به عبارتی عمدتا سازمان با چالش‌های اعتباری یا قانونی در این زمینه مواجه است.

*اگر سازمان بتواند از ظرفیت‌های اعتباری بخش خصوصی و منابع درآمدی حاصل از حفاظت مشارکتی استفاده کند، بخشی از مسائل حفاظت محیط زیست حل می‌شود.

*در دنیا به «بهره‌برداری پایدار» بسیار تاکید می‌شود و توجه به این مفهوم بسیار دارای اهمیت است. در کشور منابع طبیعی تجدیدپذیر و غیرقابل تجدیدی داریم که می‌توانیم از بخش منابع تجدیدپذیر بدون آسیب به اصل منبع بهره‌برداری کنیم. این منابع همیشه می‌توانند منبع درآمد خوبی برای بهره‌برداری پایدار باشند.

*ابتدا مسئله اساسی، شناخت نسبت به این منابع است سپس سنجش و پایش را انجام دهیم که این منابع در چه سطحی هستند؟ آیا امکان بهره‌برداری از آن‌ها وجود دارد؟ اگر امکان بهره‌برداری وجود داشت، مرحله بعد بررسی میزان بهره‌برداری از منبع مورد نظر است. حیات وحش از جمله منابع طبیعی تجدید پذیر است.

*این مراحل نیازمند پژوهش است و سازمان باید وارد مدیریت علمی شود. اقدام براساس دستورالعمل‌های همیشگی پاسخگو نخواهد بود چرا که شرایط اکولوژیک، اجتماعی و درآمدزایی هر منطقه با منطقه دیگر متفاوت است و این تفاوت با مطالعات علمی انجام شده مشخص می‌شود. براساس این مطالعات باید یک برنامه‌ریزی مدیریتی و درآمدزایی برای منطقه مورد نظر انجام دهند.

*نگهداری از بوز در پروژه تکثیر در اسارت هزینه‌بر است اما تنها نباید به جنبه درآمدزایی از آن توجه و باید از چند جنبه به این موضوع نگاه کنیم. اولا جایگاه نگهداری بوز باید براساس استانداردها درست و اصولی طراحی شود و به نکات دامپزشکی برای او نیز توجه شود. اگر این شرایط فراهم شود بازدید عمومی از بوز برای کسب درآمد اتفاق قابل قبولی است. ثانیا به بحث آموزشی و پژوهشی این مرکز بازدید نیز باید توجه کنیم. بازدید و گرفتن عکس و فیلم یادگاری به‌تنهایی کافی نیست بلکه باید این مکان به مرکز آموزه‌های محیط زیستی برای بازدیدکنندگان علاقه‌مند تبدیل شود. ثالثا می‌تواند به یک مرکز پژوهشی برای دانشجویان و محققان تبدیل شود تا مطالعات روی رفتارشناسی، بیولوژی و دیگر موضوعات مربوط به بوز انجام شود.