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 وفاداری «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 دیگری وجود ندارد. ممکن است یک بازار انحصاری وجود داشته باشد یا رقبای جدی دیگری در بازار به آسانی در دسترس 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 هادیبر استارها، سرویس‌دهنده‌های اینترنت، خدمات نظافت و تعمیرات، باشگاه‌های ورزشی، لوازم خانگی و... رخ می‌دهد.

۳- هزینه‌های تغییر بالاست. 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؛ به ویژه در خدمات IT.

۴-مشتریان به خاطر قیمت بهتر، تخفیف یا کمپین‌های پرداخت نقدی، تغییر رویه نمی‌دهند. در این مورد، مهم است که کلمه «تازه‌ای که» 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 است. اما سوالی که پیش می‌آید این است: چطور می‌توان آن را از وفاداری کاذب متمایز کرد؟ پاسخ این است 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 چیزهای جزئی‌تر و مشخص‌تری در مورد شرکت‌تان از زبان مشتری شنیدید - مثل «شما را بیشتر از همه دوست دارم، چون...»، «شما در این کار بهترین هستید»، «میدم است چطور در حل این مشکل به من کمک کردید» - یعنی مشتریان وفادار واقعی خود را شناسایی کرده‌اید.

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

چرا تشخیص وفاداران 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 مشتریان واقعی و کدام کاذب هستند، 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 است، متهم شانخته می‌شوند.

این اشتباه بزرگی است. چون مشتریان وفادار کاذب، معمولا ساکت هستند و هیچ وقت شکایت نمی‌کنند، چون فکر می‌کنند بی‌فایده است. اما یک روز، این مشتریان ساکت دیگر مشتری نخواهند بود. بنابراین، مهم است که شرکت‌ها تفاوت بین این دو نوع مشتری را تشخیص دهند و روابطی متناسب با آن شکل دهند. آنها باید بدانند و آگاه باشند که «ارزان» بودن و «خوب» بودن کافی نیست؛ بلکه باید روش‌هایی برای ایجاد ارزش اضافه پیدا کنند تا برجسته شوند. اهمیت مدیریت تجربه مشتری در اینجا نمود پیدا می‌کند. در واقع، این همان نقطه‌ای است که کارکرد تجربه مشتری شروع می‌شود.

متداول‌ترین پرسش‌ها برای ارزیابی کیفیت تجربه مشتری که شواهد بیشتری 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- احساسی و ادراکی هستند نه منطقی و عقلانی و کل دنیا به همین شکل وفاداری مشتری را ارزیابی می‌کنند بدون شک، رضایت مشتری و NPS کافی نیستند و فقط نوک کوه یخ محسوب می‌شوند.

در پس هر استراتژی تجربه مشتری، بایک رویکرد علمی جدی وجود داشته باشد که به سازمان امکان دهد تجربه مشتری را به شیوه درستی مدیریت کند. با این وجود، نمی‌توان انکار کرد که برانگیختن احساسات برای هر شرکتی 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 پیشرفت و اجرای پروژه‌های کمربند شمالی و جنوبی و قطار شهری کرج برگزار شد

به گزارش پیام آشنا دکتر مجتبی عبداللهی استاندار البرز، در جلسه عصر ۱۹ دی ماه، که با حضور مصطفی سعیدی سیرانی شهردار کرج، دکتر چیردار رئیس شورای اسلامی شهر کرج و مسئولان مربوطه برگزار شد، به صورت کارشناسی و تخصصی به بررسی موضوعات حوزه پروژه‌های مهم شهری کرج پرداخت.

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

همچنین با توجه به ضرورت اجرای طرح کمربند 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.

سه طرح شهرداری تهران برای نوسازی بافت های فرسوده

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

به گزارش پیام آشنا 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 مشوق های ضابطه ای از طرف سازمان نوسازی شهر تهران ارائه شده و بزودی در معاونت شهرسازی و کمیسیون ماده پنج بررسی خواهد شد.

صارمی با اشاره مشوق ها و تسهیلات مالی برای نوسازی بافت های فرسوده گفت: شهرداری تخفیف ۸۰ الی ۱۰۰ درصدی عوارض مربوط به خود را در محدوده های فرسوده اجرایی کرده است. اما موضوع افزایش تسهیلات قابل ارائه به سازندگان و مالکان در بافتهای فرسوده، 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.

معاون شهرسازی شهرداری تهران ادامه داد: فرایندهایی که در سرعت بخشیدن در صدور پروانه تخریب و نوسازی موثر خواهد بود، می تواند در بافت فرسوده هم بسیار اثر گذار خواهد بود.

وی با بیان اینکه محدوده هایی که کمترین میزان نوسازی در آنها اتفاق افتاده، محدوده هایی هستند که مشکل ثبتی وحقوقی دارند یا تاریخی هستند گفت: در مورد اول نیاز به هماهنگی های بین دستگاهی و ویژه نهادهای حکومتی دارد و مورد دوم با ارائه و تنظیم ضوابط و مشوقهای ویژه مرمت و احیای بافت و ابنیه تاریخی قابل انجام خواهد بود.

آب مجازی؛ آبی که بی‌سر و صدا هدر می‌رود

در شرایطی که کشور ما در وضعیت تنش آبی قرار دارد و محیط زیست با پرداخت نشدن حق‌آبه‌اش دست و پنجه نرم می‌کند، قطره قطره آب موجود در این سرزمین اهمیتی صدچندان دارد یکی از مواردی که مصرف آب در آن مقدار قابل توجهی دارد، آب مجازی است. یک عضو هیئت مدیره انجمن آب و خاک پایدار ایرانیان بر اهمیت توجه به این موضوع تأکید می‌کند

به گزارش پیام آشنا به نقل از ایسنا، کشور ما در دهه‌های اخیر درگیر مشکلات آبی و خشکسالی شده و دریاچه‌ها، تالاب‌ها و خاک‌ها از عطشی طولانی رنج می‌برند. بارش‌های موقت که گهگاهی چند جرعه آب در گلوی خشک شده تالاب‌ها می‌ریزند، نمی‌توانند دوای درد مزمنی که آبی و خشکسالی باشند در این سال‌ها راهکارهای زیادی برای کنترل این چالش پیشنهاد شده که همه در جایگاه خود قابل تامل و مهم هستند. 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 با اشاره به اهمیت آب مجازی می‌گوید: کشور ما باید برای واردات آب مجازی از طریق محصولات پرآب‌بر برنامه‌ریزی کند.

محسن موسوی خوانساری در گفت و گو با ایسنا با اشاره به وضعیت تنش آبی در کشور خاطرنشان کرد: کشور ما از نظر مصرف آب در حالت تنش شدیدی قرار دارد. بر اثر این تنش شدید، برخی از تالاب‌های ما خشک‌شده‌اند 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 با اشاره کسری مخزن و کمبود منابع آب زیرزمینی ادامه داد: در زمینه آب‌های زیرزمینی نیز کسری مخزن ما به ۱۴۰ میلیارد متر مکعب می‌رسد. این کسری 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 سرزمین و تاب‌آوری محیط زیست حفظ شود.

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

وی با اشاره به روش‌های موجود برای کنترل میزان تولید محصولات کشاورزی اضافه کرد: روش اول افزایش بهره‌وری است. این راه شامل 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 که آنان از مصرف محصولات پرآب‌بر تا حدی صرف نظر و به محصولات کم‌آب‌بر گرایش بیشتری پیدا کنند. در واقع بخشی 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 پر آب‌بر و در واقع واردات آب مجازی است. 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 ضمن با بیان بر اینکه کاهش مصرف آب به شکل ناگزیری کاهش تولیدات کشاورزی را در پی خواهد داشت، اظهار کرد: واردات آب مجازی با اینکه می‌تواند این مشکل را تا حدودی برطرف کند اما کشور را وابسته به تولیدات خارجی خواهد کرد و انگاری بیش از حد 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 دامداری نیز کاهش می‌یابد.

این عضو هیئت مدیره انجمن آب و خاک پایدار ایرانیان همچنین به لزوم توجه به کشت فراسرزمینی اشاره کرد و افزود: یکی دیگر از مسائلی که می‌تواند به کاهش مصرف آب و بهبود پایداری محیط زیست کمک کند کشت فراسرزمینی است. متاسفانه در دو دهه اخیر علی رغم شعارهای وزارت جهاد کشاورزی درباره کشت فراسرزمینی، اقدام خاصی در این زمینه صورت نگرفته است و در این چند دهه کشورهای حوزه خلیج فارس از چندین میلیون هکتار از اراضی کشورهای 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 افریقا استفاده و قسمت مهمی از تولیدات گیاهی خود را از طریق کشت فراسرزمینی تامین کند.

موسوی در پایان بر ضرورت ایجاد ارتباط مناسب با کشورهای صادرکننده آب مجازی تاکید کرد و گفت: لازم است تا واردات آب مجازی ما از کشورهای مختلف انجام شود و تامین نیازهای ما به چند کشور خاص محدود نشود. کشورهای پرآبی مانند برزیل، آرژانتین و اوکراین صادرکنندگان مهم آب مجازی هستند و واردات آب مجازی از این کشورها می‌تواند مصارف آب در داخل کشور را کاهش دهد.

ایرادات قانون نظام مهندسی

قانون نظام مهندسی ساختمان، قانونی است که اولین 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 قانومند و ساختار و تشکیلات اداری نظام مهندسی ساختمان را تعریف کرد. با وجود نقاط قوت این قانون، اکنون با گذشت حدود ۳ دهه از اجرایی شدن این قانون و قرار گرفتن در بوته آزمایش عملی، مسائل و مشکلات مختلفی در قوانین نظام مهندسی عیان 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 دید نگارنده پرداخته شده است.

ابهام در نظارت و کنترل مستمر: فرآیند تایید صلاحیت و تمدید صلاحیت و نظارت روی شرکت‌های حقوقی از چالش‌های اصلی قانون مصوب سال ۱۳۷۴ است. کمبود ابزارهای قانونی برای نظارت مستمر بر شرکت‌های حقوقی عضو نظام مهندسی، بعضا برخی 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 طراحی، نظارت و اجرای پروژه‌های ساختمانی را تحت الشعاع 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 شرکت‌های حقوقی، فاقد قرارداد مناسب کاری هستند. همچنین این شرکت‌های حقوقی الزامی به بیمه کردن این مهندسان 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 مسوولیت و حق امضای مهندسان: مسوولیت امضا در پروژه‌های کوچک ساختمانی با شخص امضا کننده اسناد است ولی مسوولیت امضای پروژه‌های بزرگ ساختمانی که در شرکت‌های حقوقی عضو نظام مهندسی انجام می‌پذیرد دارای ابهامات فراوانی است به نحوی که به عنوان مثال برای پروژه‌های بزرگ، تعداد زیادی مهندسان دارای پروانه باید برگه‌ها را تایید و امضا کنند این در حالی است که دقیقا معلوم نیست مسوولیت 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 مسوولیت به نسبت باید تقسیم 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 مسوولیت مساله به وجود آمده را بپذیرد؟! طبق قانون هم شرکت حقوقی و هم همه اشخاص حقیقی دارای پروانه نظام مهندسی، باید قبول مسوولیت 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 ادامه ندهد. مسوولیت پروژه در فرآیند زمانبر پروژه‌های بزرگ ساختمانی را در فضای بر ابهامی قرار می‌دهد.

دو نظام موازی: نظام فنی اجرایی کشور، زیرمجموعه سازمان برنامه و بودجه، تهادی است 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 احوال وزارت خارجه و...) سوابق اشخاص امتیازآور حقیقی و نیز سوابق شرکت حقوقی را دقیقا مورد بررسی و پایش قرار می‌دهد و بر این اساس صلاحیت صادر یا تمدید می‌شود. با توجه به وجود این ساماله 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 به روش 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 فساد اداری در این بورکراسی اداری را افزایش می‌دهد.

از دیگر چالش‌های قانون فعلی، عدم‌به کارگیری ظرفیت مهندسان مشاور دارای صلاحیت از نظام فنی اجرایی کشور است. شرکت‌های دارای صلاحیتی که بسیاری از آنها سابقه فعالیت چند دهه حضور در پروژه‌های عمرانی و بزرگ کشور را داشته‌اند، علاوه از قانون نظام مهندسی فعلی کاملا نادیده گرفته شده‌اند و در واقع این شرکت‌ها صلاحیت طراحی یا نظارت پروژه‌های غیرعمرانی (پروژه‌های با بودجه شخصی یا پروژه‌های داخل محدوده‌های شهر) را ندارند.

تناقض این موضوع وقتی بیشتر آشکار می‌شود که کارفرمای دولتی برای طرح‌های عمرانی (پروژه‌های تمامی مالی شده از بودجه دولتی) در داخل محدوده شهرها طبق قوانین کشور، مجبور هستند 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 هزینه‌ای به سازمان نظام مهندسی ساختمان پرداخت کنند که نقشه‌هایی که قبلا توسط شرکت مهندسان مشاور تهیه شده است، 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 شهر: با وجود اینکه در قسمت‌های مختلفی از قانون نظام مهندسی ساختمان از طرح‌های توسعه شهری یادشده است، ولی طرح‌های توسعه شهری چه در قانون نظام مهندسی و چه در سایر قوانین مصوب مجلس، جایگاه مناسبی و تعریف شده‌ای ندارند. این جایگاه متزلزل شهرسازی باعث دست دراز بسیاری از صاحبان قدرت و ثروت در محدوده شهرها و حقوق شهروندان شهر شده است. این موارد، تنها بخش کوچکی از ساختار 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 معماری‌مان} پرسیده‌اند، اما در نهایت بزرگی {دفتر معماری‌مان} هیچ‌گاه هدفی اصلی برای ما نبوده است. من فکر می‌کنم که ما می‌توانستیم بزرگ شویم، اما حالت‌های دیگری نیز وجود دارد. برخی از شرکت‌ها موفقیت‌شان را از طریق بزرگی یا رشدشان می‌سنجند، اما من اصلا به چنین سنجشی معتقد نیستم. با این حال، با این که ما نیز رشد قابل توجهی داشته‌ایم، من هیچ‌گاه احساس نکرده‌ام که کنترل چیزی را از دست داده‌ام یا محدودیت‌هایی در چشم‌انداز {دفتر معماری‌مان} وجود دارد.

{...} برای من موفقیت یعنی این که بتوانم ساختمانی عالی بسازم. «عالی» چند معنی می‌دهد، اما مهمتر از همه، آن حالتی است که مردم از نبالت ببرند. من اغلب از پروژه‌های پیش‌تر ساخته‌شده‌مان 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 دوستش دارند و آن فضا برای آنها به درستی کار می‌کند.

(در گفت‌وگو با Andrew Caruso منتشر شده در وبسایت National Building Museum، سال ۲۰۱۰)

منبع: گفتار

خبر

معاون دفتر مدیریت زیستگاه‌ها سازمان محیط زیست خبرداد

تفاهم با سازمان جنگل‌ها برای مدیریت چرای دام

معاون دفتر مدیریت زیستگاه‌ها و امور مناطق سازمان حفاظت محیط زیست گفت: اجرای طرح‌های توسعه‌ای باید با درنظر گرفتن آمایش سرزمین باشد.

به گزارش پیام آشنا، علی بالی با اشاره به وضعیت پروژه گردشگری جزیره آشوراده خاطرنشان کرد: پرونده این جزیره در مراجع قضایی است تا زمان تعیین تکلیف مرجع قضایی اقدامی انجام نمی‌شود. با معاونت حقوقی ریاست جمهوری نیز مکاتباتی انجام داده و مدارک خود را برای 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 سیاست محیط زیست درباره طبیعت‌گردی به عنوان بهره‌برداری پایدار 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 سازمان حفاظت محیط زیست درباره مدیریت مناطق حفاظت شده اظهار کرد: مجوز دام برای همه کسانی که تایید شده‌اند، صادر می‌شود البته سازمان محیط زیست برای صدور مجوزها نقش اساسی 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 سازمان جنگل‌ها و سازمان محیط زیست انجام شده و پیش‌نویس تفاهمنامه تهیه شده است. در سمنان اقداماتی انجام شده 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 تاثیرات آن گفت: مطالعات دامنه‌دار سازمان حفاظت محیط زیست در خصوص تغییرات اقلیم و حیات وحش انجام و به سازمان جنگل‌ها ارائه شده است. یکی از مشکلات مربوط به تغییرات اقلیم بی‌توجهی به آمایش سرزمین در کشور است. آمار دقیقی درباره طرح‌های توسعه‌ای دولتی و خصوصی وجود ندارد. بسیاری از طرح‌های توسعه‌ای تاثیر منفی روی اکوسیستم منطقه می‌گذارند. سازمان حفاظت محیط زیست هم لیست مناطق را به دستگاه‌ها ابلاغ کرده است.

بالی در پایان ضمن اشاره 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 است. اگر بخواهیم درصد این طرح‌ها را به دست آوریم هم نمی‌توانیم. بیشتر تخلفات در اجرای طرح‌ها خارج از مناطق حفاظت‌شده انجام می‌شود. در داخل مناطق حفاظت شده مجوزی صادر نمی‌شود. ۱۲ درصد مناطق ما درگیر طرح‌های معدن‌کاری هستند. بر اساس ماده ۲۴ قانون معادن بررسی و صدور مجوز باید با ارزیابی زیست‌محیطی انجام شود.