کسب و کار

تکنولوژی‌وشکوفایی بهره‌وری در مراکز تماس آینده

مراکز تماس که به عنوان نقطه تماس اصلی برندها با مشتریان شناخته می‌شوند، این روزها به طور چشمگیری از هوش مصنوعی بهره‌مند شده‌اند. هوش مصنوعی نه تنها در فرآیندهای اتوماسیون و کاهش هزینه‌ها تاثیر گذار است، بلکه باعث تحول در تجربه مشتری، تحلیل داده‌ها و بهبود کارآیی کلی مراکز تماس می‌شود.
این مطلب به بررسی جزئیات تاثیر هوش مصنوعی در مراکز تماس و نقش آن در بهبود تجربه مشتری، اتوماسیون، تحلیل داده‌ها و همچنین بهره‌برداری از آن توسط مدیران ارشد عملیات می‌پردازد.

بهبود تجربه‌مشتری
تجربه مشتری یکی از مهم‌ترین عوامل در موفقیت یک برند است. هوش مصنوعی می‌تواند با ارائه خدمات سریع‌تر، دقیق‌تر و شخصی‌تر، تجربه مشتری را به شدت بهبود بخشد:
پاسخ‌دهی فوری و شبانه‌روزی: مشتریان امروزی انتظار دارند که خدمات به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته در دسترس باشد. چت‌بات‌ها و دستیارهای هوشمند می‌توانند به مشتریان پاسخ دهند، حتی در زمان‌هایی که اپراتورها قادر به پاسخگویی نیستند. این امر باعث افزایش دسترسی و رضایت مشتریان می‌شود.
شخصی‌سازی خدمات: هوش مصنوعی می‌تواند به سیستم‌ها کمک کند تعاملات مشتریان را تحلیل کرده و بر اساس تاریخچه تعاملات، پیشنهادها و خدمات متناسب‌تری ارائه دهند. این ویژگی به‌خصوص در حوزه فروش و پشتیبانی فنی بسیار موثر است. برای مثال، اگر مشتری سابقه خرید محصولات خاصی را داشته باشد، سیستم می‌تواند پیشنهادهایی مشابه و مرتبط ارائه دهد.
کاهش زمان انتظار و پیش‌بینی نیازهای مشتری: سیستم‌های هوش مصنوعی می‌توانند تماس‌ها را بر اساس موضوع و پیچیدگی به اپراتورهای متناسب ارجاع دهند. این امر باعث کاهش زمان انتظار برای مشتریان و افزایش کارآیی اپراتورها می‌شود. علاوه بر این، هوش مصنوعی قادر است به پیش‌بینی نیازهای آتی مشتریان بپردازد. مثلا سیستم می‌تواند با استفاده از الگوهای رفتاری، احتمال درخواست‌های خاص از سوی مشتریان را پیش‌بینی کند و به این ترتیب مرکز تماس آمادگی بیشتری برای مواجهه با آنها داشته باشد.

اتوماسیون: تسریع فرآیندها و کاهش هزینه‌ها
اتوماسیون یکی از بزرگ‌ترین مزایای هوش مصنوعی در مراکز تماس است. بسیاری از فرآیندها که قبلا نیاز به نیروی انسانی داشتند، اکنون می‌توانند به طور خودکار و با دقت بالا انجام شوند:
اتوماسیون وظایف تکراری و ساده: بسیاری از درخواست‌ها مانند تغییر اطلاعات حساب، درخواست خدمات ساده یا ارسال کدهای تایید را می‌توان به صورت خودکار پردازش کرد. این امر باعث می‌شود که اپراتورها بتوانند بر روی مسائل پیچیده‌تر و با ارزش‌تر تمرکز کنند.
مدیریت خودکار تماس‌ها و ارجاع به اپراتورها: سیستم‌های هوش مصنوعی می‌توانند تماس‌ها را تشخیص داده و بر اساس اولویت‌ها و نیازهای مشتری، آنها را به اپراتورهای متناسب ارجاع دهند. این ویژگی علاوه بر افزایش بهره‌وری، تجربه مشتری را نیز بهبود می‌بخشد.
کاهش هزینه‌ها: با کاهش نیاز به نیروی انسانی برای انجام وظایف تکراری، هزینه‌ها به طور قابل توجهی کاهش می‌یابد. مراکز تماس می‌توانند با استفاده از هوش مصنوعی کارکنان خود را به وظایف پیچیده‌تر و ارزشمندتر تخصیص دهند.

تحلیل داده‌ها: استخراج بینش‌های ارزشمند
یکی از کاربردهای برجسته هوش مصنوعی در مراکز تماس، تحلیل داده‌های مشتری است. هر تماس، مکالمه و تعامل، یک منبع ارزشمند از داده‌هاست که می‌تواند برای بهبود عملکرد و پیش‌بینی نیازهای آینده مورد استفاده قرار گیرد:
تحلیل احساسات: با استفاده از پردازش زبان طبیعی، هوش مصنوعی می‌تواند احساسات مشتریان را در طول مکالمات شناسایی کند. این ویژگی به اپراتورها کمک می‌کند تا درک بهتری از وضعیت عاطفی مشتریان داشته باشند و واکنش متناسب‌تری را ارائه دهند.
تحلیل گفتار: تکنولوژی‌های تحلیل گفتار می‌توانند برای بررسی و تحلیل مکالمات استفاده شوند تا الگوهای خاصی از درخواست‌ها، شکایات یا نیازهای مشتریان استخراج کنند. این تحلیل‌ها می‌توانند به بهبود خدمات و پیشنهادهای برند کمک کنند.
شبیه‌سازی و پیش‌بینی رفتار مشتری: با استفاده از داده‌های تاریخی و الگوریتم‌های یادگیری ماشین، سیستم‌های هوش مصنوعی قادر به پیش‌بینی رفتارهای آینده مشتریان هستند. این امر می‌تواند به برندها کمک کند تا نیازهای مشتریان را پیش‌بینی کرده و به صورت پیشگیرانه اقدام کنند.

نقش مدیر ارشد عملیات در بهره‌برداری از هوش مصنوعی
مدیر ارشد عملیات (COO) مسوولیت کلیدی در بهره‌برداری از فناوری‌های هوش مصنوعی در مراکز تماس دارد. این فرد باید استراتژی‌های عملیاتی را به گونه‌ای تنظیم کند که این فناوری‌ها به نحو موثری در راستای بهبود عملکرد و رضایت مشتری به کار گرفته شوند.
یکپارچگی با سیستم‌های موجود: یکی از چالش‌های بزرگ در استفاده از هوش مصنوعی، یکپارچه‌سازی آن با سیستم‌های موجود است. مدیر ارشد عملیات باید برنامه‌ریزی دقیقی برای ادغام این فناوری‌ها با سیستم‌های سنتی انجام دهد تا از کارآیی بالاتر و کاهش مشکلات فنی اطمینان حاصل شود.
آموزش و توسعه تیم: به‌کارگیری هوش مصنوعی نیازمند تغییراتی در شیوه‌های کاری کارکنان است. مدیر ارشد عملیات باید برنامه‌های آموزشی و توسعه برای تیم‌ها فراهم آورد تا آنها بتوانند از این فناوری‌ها به بهترین شکل استفاده کنند.
ایجاد فرهنگ فناوری‌محور: مدیر ارشد عملیات باید تلاش کند تا فرهنگ استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی در تمامی سطوح سازمان ایجاد شود. این امر مستلزم آگاهی‌رسانی، تشویق به نوآوری و ایجاد فضا برای پذیرش تغییرات است.
هوش مصنوعی به وضوح پتانسیل زیادی برای بهبود عملکرد مراکز تماس دارد. این فناوری می‌تواند از طریق بهبود تجربه مشتری، اتوماسیون فرآیندها، تحلیل داده‌ها و پیش‌بینی نیازهای مشتری، بهره‌وری را افزایش دهد و هزینه‌ها را کاهش دهد.
نقش مدیر ارشد عملیات در بهره‌برداری از این فناوری‌ها حیاتی است، زیرا او باید فرآیندها را هدایت کند، تیم‌ها را آموزش دهد و استراتژی‌های کلان را برای یکپارچه‌سازی موثر هوش مصنوعی طراحی کند. با پیشرفت روزافزون این فناوری، می‌توان انتظار داشت که آینده مراکز تماس به‌طور کامل تحت‌تاثیر هوش مصنوعی قرار گیرد و آنها به فضای هوشمندتری تبدیل شوند که در آن، مشتریان خدمات سریع‌تر، دقیق‌تر و شخصی‌سازی‌شده‌تری دریافت می‌کنند.

مهرداد مهدویان
مدیر پروژه خدمات مشترکان

از صدای انفجار تا سکوت آزاردهنده‌ی ذهن

روایتی از اضطراب جمعی و راه‌های بازگشت به زندگی، با تکیه بر پژوهش‌های یونسکو و سازمان ملل متحد

نسترن کیوان‌پور – شبی که آسمان ایران با صدای موشک و انفجار شکافت، چیزی فراتر از سقف خانه‌ها فروریخت. مردم با چشم‌های سرگردان در کوچه‌ها، و گوشی‌هایی در دست که مدام پیام هشدار می‌دادند، به دنبال معنا می‌گشتند. این فقط تهران نبود که لرزید؛ کرج، مشهد، اهواز، تبریز... همگی زیر سایه یک ترس مشترک، آرامش‌شان را از دست دادند.
اکنون که صدای بمب‌ها خاموش شده، سکوت پس از انفجار، از خود انفجار سنگین‌تر است. اضطراب، کابوس، بی‌خوابی، احساس دل‌زدگی از آینده... این‌ها صدای جنگ در ذهن انسان است. و درست همین‌جا است که جنگ واقعی برای بازگشت به زندگی آغاز می‌شود.

جنگ در روان ادامه دارد
در تجربه‌های جنگی، همیشه چیزی فراتر از آمار تلفات وجود دارد: زخم‌های ناپیدای ذهن و روان. سازمان ملل متحد در گزارش‌های خود تأکید می‌کند که سلامت روان مردم در مناطق بحران‌زده باید درست به اندازه آب و غذا جدی گرفته شود. یونسکو هم نشان داده که اقدامات روانی‌اجتماعی (MHPSS) می‌تواند در کوتاه‌مدت، تفاوتی بزرگ در کیفیت زندگی مردم ایجاد کند.

تجربه جهانی، راهی برای امروز ایران
یونسکو در جریان درگیری‌های شدید در غزه بیش از ۱۵۰۰ کودک و صدها مراقب را در پناهگاه‌ها تحت آموزش، مشاوره و حمایت روانی قرار داد. فعالیت‌هایی مانند تئاتر، نقاشی، بازی گروهی و روایت‌درمانی، توانستند به کاهش علائم اضطراب و بازگشت حس اعتماد در کودکان کمک کنند. در اوکراین نیز، ۱۶۰ هزار کودک در برنامه‌های تابستانی روان‌اجتماعی شرکت کردند و نتایج مثبتی در بهبود خواب، خلق‌وخو و ارتباط‌گیری‌شان گزارش شد.
امروز تهران، کرج، مشهد، اهواز، تبریز و شهرهای دیگر ایران با شرایط مشابهی مواجه‌اند. مردم این شهرها نه فقط از لحاظ جسمی، بلکه روانی آسیب دیده‌اند. مادرانی که شب‌ها نمی‌خوابند. کودکانی که با صدای هواپیما از جا می‌پرند. مردانی که حس امنیت شغلی یا خانوادگی‌شان را از دست داده‌اند. و این زخم‌ها، بی‌درمان نمی‌مانند اگر جامعه بخواهد درمانگر خودش باشد.

چه باید کرد؟ نسخه‌ای انسانی برای بازسازی
با تکیه بر تجربه یونسکو و سازمان ملل، می‌توان این مسیر را برای ایران نیز بازسازی کرد:

۱. راه‌اندازی مراکز حمایت روانی در سراسر کشور
در مدارس، مراکز بازسازی و درمانگاه‌ها، مراکز MHPSS راه‌اندازی شوند. حضور روان‌شناس، مشاور یا حتی داوطلب آموزش‌دیده می‌تواند راهی برای گفت‌وگوی امن و بدون قضاوت باز کند.

۲. توجه هم‌زمان به کودکان و خانواده
کودکان، آینده روان جامعه‌اند. اگر اضطراب آن‌ها درمان نشود، این زخم‌ها تا بزرگسالی می‌مانند. اما حمایت از کودک بدون آموزش والدین بی‌اثر است. ورکشاپ‌های مشترک برای آموزش مهارت‌های عاطفی، کلید بازسازی است.

۳. استفاده از ابزارهای فرهنگی
هنر، قوی‌ترین ابزار درمان جمعی است. اجرای نمایش‌های خیابانی، نقاشی‌های دیواری، کارگاه‌های داستان‌نویسی و موسیقی درمانی می‌توانند تخلیه‌ای سالم برای احساسات پنهان‌شده باشند.

۴. راه‌اندازی حلقه‌های همیاری و گفت‌وگو
تشکیل گروه‌های حمایتی محلی برای نوجوانان، زنان،

سالمندان یا حتی مردان آسیب‌دیده، کمک می‌کند افراد بفهمند تنها نیستند. گاهی فقط دانستن اینکه "تو هم این‌طور حس می‌کنی؟" آرامش می‌آورد.

آرامش یعنی با هم بودن
بمباران که تمام می‌شود، جنگ دیگری شروع می‌شود. جنگ با خاطره‌ها، کابوس‌ها و حس بی‌اعتمادی. اما همان‌طور که خانه‌های ویران‌شده را آجر به آجر از نو می‌سازیم، می‌توان روان جمعی‌مان را هم بازسازی کرد. تجربه یونسکو به ما می‌گوید: اگر بخواهیم، حتی در دل ویرانی، می‌شود صدای موسیقی و خنده را دوباره شنید. این‌بار، ایران هم می‌تواند.

Nastaran.keyvanpour@gmail.com

بازآفرینی شهری بابل در کانون توجه

بازدید از پل و خانه‌های ارزشمند تاریخی توسط معاون وزیر راه و شهرسازی

در جریان بازدید میدانی از پروژه‌های بازآفرینی شهر بابل، معاون وزیر راه و شهرسازی بر اهمیت تقویت زیرساخت‌های گردشگری، حفظ میراث تاریخی و فرهنگ‌سازی در مسیر توسعه پایدار تأکید کرد.

به گزارش پیام آشنا به نقل از پایگاه خبری وزارت راه و شهرسازی، عبدالرضا گلپایگانی معاون وزیر و مدیرعامل شرکت بازآفرینی شهری کشور، با همراهی دیوسالار مدیرکل راه و شهرسازی استان، میرتبار فرماندار بابل، از پروژه‌های بازآفرینی شهر بابل بازدید کردند.
در این بازدید میدانی، هیئت همراه از پل تاریخی محمدحسن‌خان بابل، مجموعه گردشگری صدر اعظم و خانه تاریخی نجفی بازدید نموده و آخرین وضعیت مرمت، احیاء و کاربری‌های جدید این بناهای ارزشمند را مورد بررسی قرار دادند.
گلپایگانی در حاشیه این بازدید با اشاره به ظرفیت‌های غنی گردشگری شهر بابل، اظهار داشت: «بازآفرینی شهری صرفا به معنای نوسازی کالبد نیست، بلکه فرصتی برای پیوند بین هویت تاریخی، گردشگری و ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان است.»
وی بر لزوم فرهنگ‌سازی و جذب مشارکت مردم در فرایندهای توسعه‌ای تأکید کرد.
این بازدید در ادامه‌ی برنامه‌های راه و شهرسازی استان مازندران در راستای تحقق اهداف بازآفرینی پایدار و تقویت زیرساخت‌های فرهنگی و اجتماعی شهرهای تاریخی استان صورت گرفت.

اولین گزارش از برآورد خسارت به ساختمان‌های شهری؛

صفر تا صد «بازسازی»

به گزارش پیام آشنا به نقل از دنیای اقتصاد، مالکان و صاحبان ساختمان‌های مسکونی و غیرمسکونی آسیب‌دیده از تجاوز نظامی رژیم صهیونیستی برای مراجعه به «متولی بازسازی» در روزهای گذشته ناگزیر به انتخاب «راه‌های غیررسمی» بودند که بعضا در مسیر عزیمت به مرجع مدنظرشان، هزینه‌هایی را نیز متحمل شدند یا اقدامی نکردند و معطل ماندند؛ در حال حاضر اما «بازسازی یک متولی رسمی دارد» و «فرآیند بازسازی» هم مشخص شده است.
طی هفته دوم تجاوزگری اسرائیل به خاک ایران، آن هم به شکل حملات هوایی پهپادی و موشکی به ساختمان‌های مسکونی در تهران و دیگر شهرهای کشور، برخی شهروندانی که طبقه یا آپارتمان محل سکونت‌شان با پرتابه‌ها «تخریب» شده بود، برای چاره‌جویی سریع بابت بازسازی منزل، به یکسری مراجع نیمه‌دولتی یا عمومی و بعضا خصوصی رفتند. برخی از این آسیب‌دیدگان موفق به «کسب اطلاعات درست» نشدند و برخی هم با این درخواست روبه رو شدند که برای مراجعه ارزیاب لازم است ابتدا مبلغی پرداخت شود.
برخی از همین شهروندان در تماس با گروه مسکن روزنامه «دنیای‌اقتصاد»، درخواست کردند «دولت مسیر رسمی برای مراجعه شهروندانی که خانه‌هایشان از جنگ آسیب دیده است را معرفی کند و فرآیند را نیز توضیح دهد.» «دنیای‌اقتصاد» در پاسخ به این مطالبه شهروندان، از معاون مسکن و ساختمان وزارت راه و شهرسازی خواست «آخرین تصمیم اتخاذشده در هیات دولت برای نحوه بازسازی شهرها تحت‌تاثیر تجاوزگری اسرائیل» را تشریح کند.
حبیب‌اله طاهرخانی معاون مسکن و ساختمان وزارت راه و شهرسازی در گفت‌وگو با «دنیای‌اقتصاد»، اعلام کرد: روند ارزیابی خسارت و بازسازی ساختمان‌های متعلق به مالکان خصوصی در شهرها طی دو هفته گذشته را می‌توان به دو مقطع «حین حملات هوایی» و «پس از اعلام آتش‌بس» تقسیم کرد. در مقطع اول، اقدامات رسیدگی به آسیب‌دیدگان، به صورت «فوریت» انجام می‌شد به‌طوری که مثلا در تهران، نمایندگان سازمان آتش‌نشانی، نظام مهندسی و هلال‌احمر، میزهایی در سازمان مدیریت بحران تشکیل داده بودند و پس از «اعلام آسیب (گزارش)» از سوی شهروندان به وزارت راه و شهرسازی، عوامل امدادی و فنی در محل اصابت پرتابه‌ها حضور پیدا می‌کردند و برای نحوه اقدامات اورژانسی تصمیم می‌گرفتند.
عملیات در آن مقطع به صورت «جست‌وجو، نجات و آواربرداری اولیه» در کنار «ارزیابی میزان خسارت واردشده و تشکیل پرونده» پیش می‌رفت. اما در حال حاضر که جنگ متوقف شده است، با تاکید رئیس‌جمهور و تصمیم‌گیری در هیات دولت و راهبری موضوع بازسازی توسط وزارت راه و شهرسازی، فرآیند جامعی در قالب «تشکیل ستاد بازسازی مناطق آسیب‌دیده در بنیاد مسکن» در دستور کار قرار گرفته است.
معاون مسکن درباره جزئیات ماموریت «ستاد بازسازی مناطق آسیب‌دیده» به «دنیای‌اقتصاد» گفت: این ستاد با مدیریت بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، کار ارزیابی خسارت و همچنین رفع خسارت از ساختمان‌هایی که مالکیت آنها خصوصی است را برعهده دارد؛ این ساختمان‌ها هم شامل مسکونی و هم اداری و تجاری می‌شود به این معنا که شهرک‌های مسکونی و ساختمان‌های نظامی، دولتی، عمومی و همچنین مراکز امنیتی، تاسیسات شهری و غیرشهری مشمول این مسیر نیست و آنها به صورت دیگری مورد رسیدگی و پیگیری قرار می‌گیرند. طاهرخانی در ادامه، نتایج یافته‌های اولیه از میزان خسارت واردشده به ساختمان‌های شهری در پی حملات رژیم صهیونیستی را اینگونه تشریح کرد: تاکنون بر اساس گزارشی که نظام مهندسی ساختمان از «ارزیابی در محل» در شهرها انجام داده است، شهر تهران یکی از مناطقی بوده که حجم آسیب‌ها در مقایسه با دیگر شهرها، بیشتر بوده است. تیم ارزیابی، کار شناسایی نقاط آسیب‌دیده از جنگ تحمیلی ۱۲ روزه را به صورت «پلاک‌به‌پلاک» انجام داده است و همچنین انجام می‌دهد.

۳ دسته ساختمان آسیب‌دیده
ساختمان‌های مسکونی (و غیرمسکونی) آسیب‌دیده در جنگ بر اساس گزارش‌های کارشناسی تیم‌های ارزیابی خسارت، به سه دسته تقسیم‌بندی می‌شود: ساختمان‌ها یا واحدهای «نیازمند تعمیر»، بناهای «نیازمند مقاوم‌سازی» و همچنین ساختمان‌ها یا واحدهای «نیازمند تخریب کامل و احداث از نو.» ساختمان‌های نیازمند تعمیر، بناهایی هستند که در اثر حملات هوایی، بخش‌هایی از آنها همچون «پنجره‌ها، نما یا فرم‌ها» دچار آسیب شدند.
ساختمان‌های نیازمند مقاوم‌سازی نیز یک مرحله «آسیب‌دیدگی بیشتر» را تجربه کرده‌اند به این معنا که بخش‌هایی از سازه آنها آسیب دیده است. ساختمان‌های نیازمند تخریب کامل و بازسازی اما بناهایی هستند که سازه آنها چنان دچار آسیب و خسارت شده که باید کل سازه از نو احداث شود.

بودجه «بازسازی» از کجا می‌آید؟
معاون مسکن و ساختمان وزارت راه و شهرسازی در ادامه گفت‌وگو با «دنیای‌اقتصاد» ضمن اشاره به یک مساله در فرآیند بازسازی، منابع اولیه و پیشنهادی برای تامین اعتبار بودجه بازسازی را نیز معرفی کرد: در حال حاضر، مساله اصلی در فرآیند بازسازی، «حضور مالکان در محل ساختمان آسیب‌دیده» است. از آنجا که طی روزهای جنگ تحمیلی، شهروندان اغلب در شهرهای دیگری اقامت داشتند، ارزیابی خسارت تحت‌تاثیر این عدم‌حضور قرار گرفت. برای شروع فرآیند بازسازی که مرحله اول آن، تعیین خسارت است، نیاز به حضور مالک است. با این حال، بودجه بازسازی از سه محل قرار است تامین شود: یک بخش از محل اعتبارات مدیریت بحران و پدافند غیرعامل برای کمک به مالکان، یک بخش نیز از محل بودجه بنیاد مسکن برای ساختمان‌های نیازمند تعمیر و یک بخش نیز به صورت تسهیلات بانکی کم‌بهره و معافیت عوارض و مالیات برای بازسازی ساختمان‌ها.

محل اسکان آسیب‌دیدگان
معاون مسکن در ادامه از برنامه‌ریزی برای «اسکان کوتاه‌مدت» و سپس «اسکان موقت» آن دسته از خانوارهایی که ساختمان محل سکونت‌شان آسیب دیده است، خبر داد و گفت: در مرحله اسکان موقت، شهرداری‌ها و استانداری‌ها مسوولیت اسکان یک تا چهار هفته‌ای شهروندان را برعهده دارند. این اسکان قرار است در هتل‌های شهر یا سایر مکان‌هایی که شهرداری‌ها و استانداری‌ها مشخص می‌کنند انجام شود. در مرحله بعدی که شهروندان باید تا زمان «امکان استفاده مجدد از آپارتمان‌شان»، در جای دیگری سکونت داشته باشند، «وام اجاره قرض‌الحسنه» برای آنها پیش‌بینی شده است. این فرآیند «بازگشت به منزل» احتمالا حداقل یکسال طول خواهد کشید.
آسیب‌دیدگان از جنگ تحمیلی برای مراجعه به ستاد بازسازی مناطق آسیب‌دیده می‌توانند با شماره تلفن‌های ۶۶۵۳۷۱۴۴-۰۲۱ و ۶۶۵۳۷۱۵۰-۰۲۱ تماس بگیرند. همچنین شماره‌های تلفن همراه ستاد برای پیامک نیز ۰۹۹۹۹۰۲۴۷۵۸ و ۰۹۹۹۹۰۲۴۷۵۹ است.

ساری و قائم‌شهر در مسیر احیای هویت تاریخی

حمایت و تأمین منابع برای تکمیل طرح‌های بازآفرینی مازندران انجام می‌شود

مدیرعامل شرکت بازآفرینی شهری ایران در بازدید از پروژه‌های بازآفرینی ساری و قائمشهر از حمایت‌های متناسب برای تامین منابع مورد نیاز برای اجرای آنها خبر داد.

به گزارش پیام آشنا به نقل از پایگاه خبری وزارت راه و شهرسازی، در جریان سفر عبدالرضا گلپایگانی معاون وزیر راه و شهرسازی و مدیرعامل شرکت بازآفرینی شهری ایران به استان مازندران، پروژه‌های شاخص بازآفرینی در شهر ساری و قائمشهر مورد بازدید قرار گرفت و ظرفیت‌های این شهرها در احیای بناهای تاریخی بررسی شد.
عبدالرضا گلپایگانی معاون وزیر راه و شهرسازی و مدیرعامل شرکت بازآفرینی شهری ایران، به همراه یداله آقایی معاون برنامه‌ریزی و بازآفرینی شرکت بازآفرینی، علی دیوسالار مدیرکل راه و شهرسازی مازندران، معاون فرماندار ساری، شهردار ساری، برخی از اعضای شورای اسلامی شهر ساری و جمعی از مدیران اجرایی استانی، از چند پروژه شاخص بازآفرینی شهری در مرکز مازندران؛ ساری و شهر قائمشهر بازدید کردند.
در این بازدید، خانه‌های تاریخی و ارزشمند شهر ساری شامل خانه کلبادی ۲، خانه سردار جلیل، خانه صادقیان، خانه میرگتی، خانه فاضلی، حمام تاریخی وزیری و حمام کلبادی مورد بازدید و بررسی قرار گرفتند.
این بناها که بخشی از هویت تاریخی و فرهنگی شهر ساری را تشکیل می‌دهند، در قالب طرح‌های بازآفرینی شهری و با رویکرد حفاظت از میراث معماری، احیا و بهره‌برداری مجدد می‌شوند. پروژه‌های عنوان شده با هدف تبدیل این خانه‌های تاریخی به مراکز فرهنگی، گردشگری و اجتماعی در حال بازسازی هستند و می‌توانند نقش بسزایی در رونق اقتصادی محله‌های پیرامونی داشته باشند.
مدیرعامل شرکت بازآفرینی شهری ایران در این بازدید گفت: ساختمان‌های قدیمی ساری نه تنها میراث گذشتگان ما هستند، بلکه سرمایه‌هایی زنده برای آینده شهر به‌شمار می‌روند.
وی تصریح کرد: بازآفرینی این بناها، احیای روح محلات است. ما باید با نگاهی دقیق و دلسوزانه، گذشته را به آینده پیوند بزنیم تا شهرهایی با هویت، نشاط و پویایی بیشتر بسازیم.
گلپایگانی، معاون وزیر راه و شهرسازی و مدیرعامل شرکت بازآفرینی شهری کشور همچنین از پروژه‌های شاخص بازآفرینی شهری در شهر قائمشهر بازدید کرد.
در جریان این بازدید، پروژه‌هایی همچون مجتمع فرهنگی قائمشهر با زیربنای ۳ هزار متر مربع که در چارچوب برنامه اقدام مشترک بازآفرینی شهری و با مشارکت اداره کل راه و شهرسازی مازندران (به عنوان مجری) و شهرداری قائمشهر (به عنوان بهره‌بردار) از طریق تأمین زمین به مساحت یکهزار و ۲۰۳ متر مربع) اجرا شده، مورد بررسی قرار گرفت.
همچنین پروژه‌هایی نظیر ساماندهی حریم رودخانه سیاهرود، مجتمع ورزشی شهرداری در محله سمنتا دشت و زیرگذر قائم‌محله از دیگر طرح‌هایی بودند که در بازدید میدانی مورد ارزیابی قرار گرفتند.
گلپایگانی در حاشیه این بازدید، ضمن تأکید بر اهمیت

پروژه‌های بازآفرینی شهری در ارتقاء کیفیت زندگی، ایجاد اشتغال و تقویت زیرساخت‌های گردشگری، خواستار تداوم حمایت‌ها و تأمین منابع لازم جهت تکمیل این طرح‌ها شد. وی با اشاره به مجموعه رفاهی ورزشی شهدای انقلاب در شهر قائمشهر، احیای این فضاها را گامی مؤثر در مسیر توسعه پایدار شهری عنوان کرد.

دیدگاه

من همیشه از راه تجربه کار کرده‌ام؛ از تجربه به ایده نه از ایده به تجربه

مایکل روتوندی

من کارم را با یک موضع نظری یا تئوری عمل آغاز نمی‌کنم. من همیشه از راه تجربه کار کرده‌ام؛ از تجربه به یک ایده، به جای {شروع} از یک ایده به {سوی} تجربه. همیشه حدسم این بوده که پیتر آیزنمن از تئوری به فرم می‌رسد. او یک تئوری را توسعه می‌دهد و آن تئوری را می‌سازد. بسیاری از بناهای او تبدیل به شرحی برای متون او شد؛ ابزار آموزشی شگفت برای نسل ما.
در حالی که برای ما متن بعد از {عمل} می‌آید. من و تام {مین} اینگونه کار کردیم؛ ما هیچ‌وقت راجع به یک تئوری که ما را به سوی طراحی هدایت کند صحبت نکردیم. (در گفت‌وگو با **Vladimir Belogolovsky**، منتشر شده در وب‌سایت **archdaily**، سال ۲۰۲۳)

منبع: گفتار

محیط زیست

افزایش ۱۵ برابری بودجه آبخیزداری کشور

رییس سازمان منابع طبیعی و آبخیزداری گفت: اگر تنها ۱۰ درصد از میزان آبی که تبخیر می‌شود با روش‌های آبخیزداری و آبخوان‌داری در سرزمین مدیریت شود، می‌توان شاهد تأثیرات مثبت زیادی بود. اجرای پروژه‌های آبخیزداری و آبخوان‌داری می‌تواند به نفوذ بارندگی در زمین، تقویت پوشش گیاهی، کاهش فرسایش خاک و افزایش پویایی سرزمین منجر شود.

به گزارش پیام آشنا به نقل از ایسنا، علی تیموری با اشاره به کاهش بارندگی و افزایش دما که می‌تواند منجر به خشکسالی‌هایی شود و بستر مناسبی برای خیزش گرد و خاک در کشور ایجاد کند، گفت: اگرچه وزارت نیرو به موضوع حکمرانی در مدیریت منابع آبی توجه دارد، اما از دید سازمان منابع طبیعی و آبخیزداری، باید حاکمیت سرزمین در نظر گرفته شود. منابع طبیعی، پوشش گیاهی، تنوع زیستی، فون جانوری، خاک و حتی هوا باید به‌عنوان مجموعه‌ای در هم‌تنیده دیده شود. اگر میزان تبخیر آب نادیده گرفته شود، تصمیم‌گیری صرفاً بر اساس میزان باقی‌مانده آب نمی‌تواند کارآمد باشد.
به گفته وی، سالانه حدود ۴۰۰ میلیارد متر مکعب بارندگی در کشور ثبت می‌شود که از این میزان، نزدیک به ۲۸۰ میلیارد متر مکعب تبخیر می‌شود؛ در نتیجه تنها ۱۱۰ تا ۱۲۰ میلیارد متر مکعب آب قابل مدیریت باقی می‌ماند. بر اساس گزارش‌های وزارت نیرو و سازمان برنامه و بودجه در سال جاری این عدد به ۶۶ میلیارد متر مکعب کاهش یافته که افتی ۲۰ تا ۳۰ درصدی نسبت به سال قبل را نشان می‌دهد.
تیموری ادامه داد: اگر تنها ۱۰ درصد از میزان آبی که تبخیر می‌شود با روش‌های آبخیزداری و آبخوان‌داری در سرزمین مدیریت شود، می‌توان شاهد تأثیرات مثبت زیادی بود. اجرای پروژه‌های آبخیزداری و آبخوان‌داری می‌تواند به نفوذ بارندگی در زمین، تقویت پوشش گیاهی، کاهش فرسایش خاک و افزایش پویایی سرزمین منجر شود.
وی افزود: بر اساس برنامه هفتم توسعه قرار است در طول پنج سال، قرار است ۲۰ میلیون هکتار از اراضی کشور تحت پوشش طرح‌های آبخیزداری قرار گیرد که به‌طور میانگین، سالانه چهار میلیون هکتار است همچنین بر اساس گزارش پژوهشکده آبخیزداری، در حال حاضر در هر هکتار حدود ۱۵ تن فرسایش خاک ثبت می‌شود که در صورت اجرای کامل برنامه‌ها، این میزان می‌تواند به ۱۳ تن کاهش پیدا کند. البته تحقق این هدف با تأمین منابع مالی لازم و برنامه ریزی با هماهنگی سازمان برنامه و بودجه و مجلس شورای اسلامی امکان‌پذیر است.
رئیس سازمان منابع طبیعی و آبخیزداری کشور در ادامه گفت: منابع مالی تخصیص‌یافته در حوزه آبخیزداری در سال جاری نسبت به سال ۱۴۰۳ حدود ۱۵ برابر افزایش یافته است. در صورت تحقق هدف‌گذاری جذب ۱۰ درصد از آب‌های تبخیری، می‌توان به پویایی سرزمین، تقویت اقتصاد روستا، و کاهش آسیب‌های ناشی از سیلاب کمک کرد.
تیموری در پایان اظهار کرد: در حال حاضر حدود ۶۵۰۰ روستا و ۴۵۰ شهر در معرض خطر سیلاب قرار دارند. مدیریت روان‌آب‌ها در بالادست این مناطق، از جمله وظایف سازمان منابع طبیعی کشور است. در مجموع، حدود ۲۵ تا ۲۸ میلیون هکتار اراضی بحرانی در کشور شناسایی شده‌اند که دارای ظرفیت اجرای پروژه‌های آبخیزداری هستند و در اولویت برنامه‌های این سازمان قرار دارند.