

در بانکداری مدرن، سهم کارمزدها از درآمد بانک‌ها همواره در حال افزایش است و در برخی کشورهای توسعه‌یافته به بیش از ۴۰ درصد درآمد بانکی می‌رسد؛ حال آنکه در بانک‌های ایران همچنان وابستگی اصلی به درآمدهای مشاع (سود تسهیلات بانکی) است و سهم کارمزدها، کمتر از ۲۰ درصد است. در هفته‌های نخست سال جدید، درآمد ۹۲ هزار میلیارد تومانی ۱۴ بانک خصوصی از محل کارمزدهای بانکی، در رسانه‌ها و مطبوعات منتشر شد؛ عددی که برای بسیاری از مخاطبان، مبهم و گمراه‌کننده و فاقد شفافیت تحلیلی است. این رقم صرفاً بر مبنای گفته‌های یک کارشناس اقتصادی اعلام شده، اما جزئیات محاسبه، دوره زمانی و ترکیب منابع آن مشخص نیست. در بررسی صورت گرفته بر پایه اطلاعات منتشرشده در سامانه کدال و محدود به ۱۴ بانک و موسسه اعتباری خصوصی، مجموع درآمدهای کارمزد با تجمع گزارش‌های دوره‌ای ۹، ۱۰، ۱۲ ماهه و براساس آخرین به‌روزرسانی متناسب با هر بانک، حدود ۴۴ هزار و ۵۰۰ میلیارد تومان بوده است. ادامه در همین صفحه

در مقابل این رقم، حدود ۹ هزار و ۶۰۰ میلیارد تومان نیز هزینه‌های کارمزد (شامل سامانه‌های ملی پرداخت، شرکت خدمات انفورماتیک، سوئیچ‌های مرکزی، شرکت‌های پرداخت الکترونیک، عملیات ارزی و خدمات بانکی) را تشکیل داده است. برآوردها نشان می‌دهد که در برخی خدمات پرداختی، سهم بانک‌ها از کارمزد دریافت‌شده به ۳۰ تا ۴۰ درصد می‌رسد و مابقی میان سایر اجزای این اکوسیستم تقسیم می‌شود. بنابراین این میزان هزینه، سهمی معادل ۲۱.۷۶ درصد از کل درآمدهای کارمزدی را به خود اختصاص داده است. بنابراین پس از کسر هزینه‌های مستقیم، خالص درآمد بانک‌ها از محل کارمزد در این مورد به حدود ۳۴ هزار و ۹۰۰ میلیارد تومان می‌رسد. اما این رقم نیز تمام واقعیت ماجرا نیست؛ چراکه هزینه‌های زیرساختی بانکداری دیجیتال (نگهداری دیتاسنترها و سخت‌افزارها، امنیت اطلاعات، توسعه نگهداری نرم‌افزارهای بانکداری و...) و حقوق منابع انسانی متخصص، بخش قابل توجهی از این درآمد را می‌بلعد. در کشورهایی مثل هند و ترکیه، هزینه نگهداری و توسعه زیرساخت‌های بانکی دیجیتال، بین یک تا ۱.۵ درصد تولید ناخالصی خدمات مالی است. در ایران اگر ۰.۸ تا ۱.۲ درصد GDP بخش مالی برای این کار هزینه شود، تخمین‌ها برای شبکه بانکی کشور به حدود ۵ تا ۷.۵ هزار میلیارد تومان می‌رسد. برآوردهای کارشناسی از تعداد تراکنش‌ها در شبکه بانکی کشور، نشان دهنده سهم ۲۵ درصدی بانک‌ها و موسسات اعتباری خصوصی است. این میزان سالانه رقمی بین هزار و پانصد تا ۲ هزار میلیارد تومان از هزینه‌های نگهداری را برای این گروه بانکی

سیدمرتضی افقه، استاد اقتصاد دانشگاه اهواز

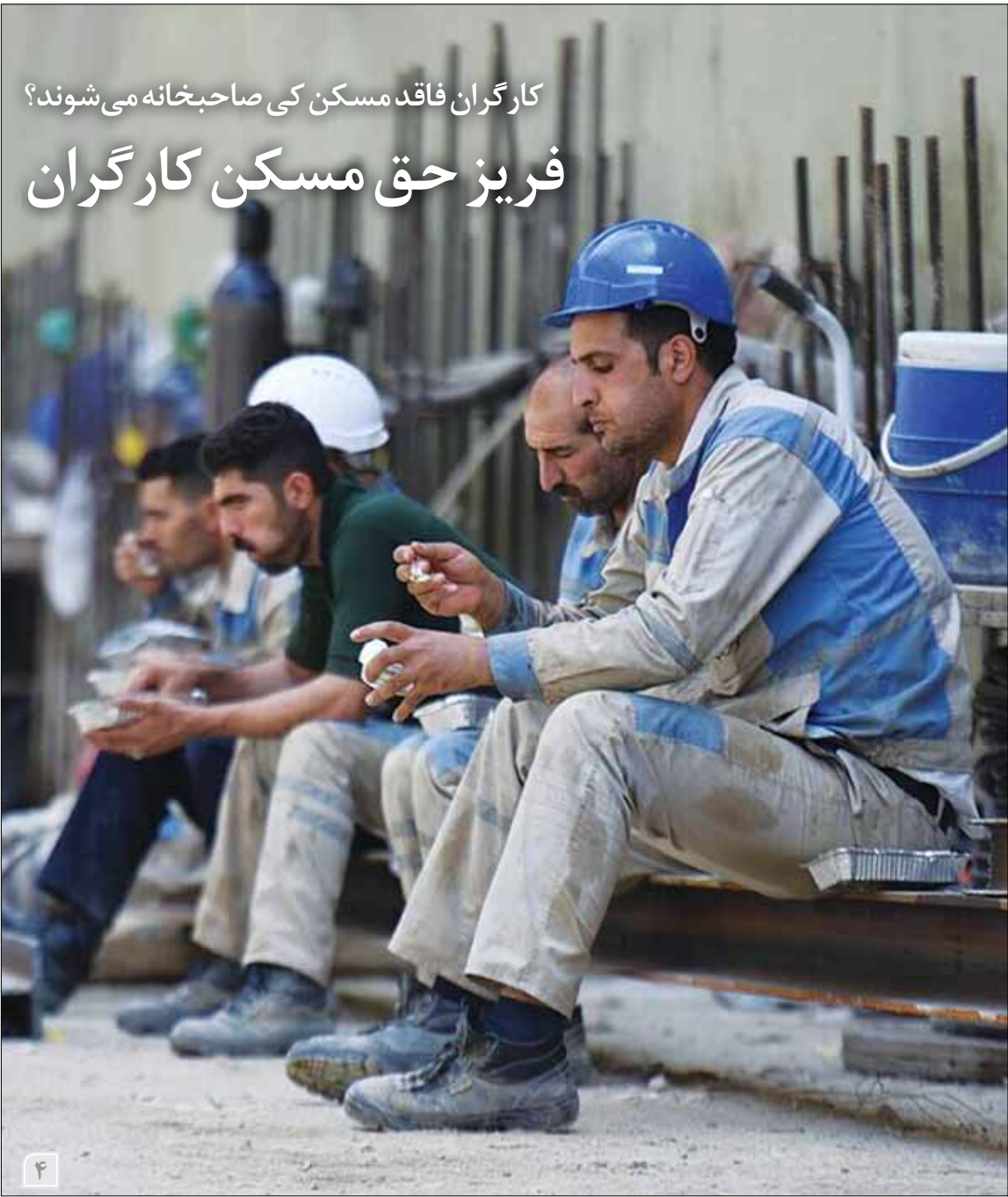
در تابستان گذشته، پس از سقوط هلیکوپتر رئیس‌جمهور فقید و در شرایطی ویژه آقای پزشکشان برای نامزدی ریاست جمهوری تأیید صلاحیت شدند، ایشان از همان ابتدا مهمترین دلیل ناکامی کشور را در اختلافات بین جناح‌ها دانستند و بنابراین با شعار وفاق، مبارزات خود را آغاز کردند و در طول مبارزات با استدعا، به مبنایی دین و روایی به خصوص با تأکید بر آموزه‌های امام علی(ع)، تلاش کردند محور وفای را باورهای دینی قرار دهند تا شاید بستر نظری برای کاهش اختلافات بین تصمیم‌گیران و تصمیم‌سازان و مجریان را فراهم کنند. با این وصف به نظر می‌رسد هدف اصلی آقای پزشکشان، ایجاد کمترین مزاحمت توسط جناح رقیب که بر قوای دیگر حاکم بودند و عمدتاً به لحاظ بینشی، زاویه زیادی با دیدگاه‌های ایشان و رأی‌دهندگان و حامیان‌شان داشتند، بود. با همین استدلال، هدف اولیه کسب رأی اعتماد برای کابینه پیشنهادی خود از مجلسی بود که بخشی از نمایندگانش اختلافات سیاسی و دیدگاهی عمیقی با تفکر پیروز در انتخابات داشتند. با این هدف، آقای پزشکشان خود پیشگام وفاق گردید و کابینه‌ای معرفی کرد که اغلب اعضای آن از اصولگرایان معتدل بودند به این امید که از مجلس رأی اعتماد بگیرند. آقای پزشکشان با این ابتکار و البته با حمایت مقامات نظام و به رغم مخالفت‌های شوشید اقلیت مجلس، توانستند برای کلیه اعضای کابینه، رأی اعتماد مجلس را کسب کنند. با این وصف، ایده وفاق به حمایت مجلس از رأی اعتماد به اعضای کابینه محدود نماند و دامنه آن به پایین‌ترین لایه‌های قوه مجریه هم سرایت کرد، امری که موجب ناراضیانی بسیاری از رأی‌دهندگان به آقای پزشکشان گردید. در راستای تبیین مفهوم وفاق، آقای طریف در ۲۰ دی ماه ۱۴۰۲، همایشی

فرصت امروز

برای کسب وکار آفرینی

کارگران فاقد مسکن کی صاحبخانه می‌شوند؟

فریز حق مسکن کارگران



از کارمزد تا کار بی‌مزد

احراز هویت و مدیریت ریسک، همان مسیر پردازش در Core Banking، ایجاد امنیت و ارتباط میان سوئیچ‌های بین بانکی و درون بانکی، تسویه و ثبت تراکنش‌ها را طی کنند. در اغلب مدل‌های کارمزدی بین‌المللی، اساس محاسبه هزینه‌ها، تعداد تراکنش‌هاست و نه الزاماً مبلغ انتقال‌یافته. این واقعیت، درک دقیق‌تری از هزینه‌زایی واقعی خدمات بانکی روزمره و فشار مضاعفی که بر زیرساخت‌ها وارد می‌شود را نشان می‌دهد. بنابراین در این چارچوب، آنچه به‌عنوان «عدالت کارمزدی» مطرح می‌شود، نباید به‌معنای رایگان‌بودن همیشگی خدمات باشد، بلکه باید توازنی باشد بین پایداری شبکه بانکی، توان پرداخت مشتریان و پوشش هزینه‌های واقعی خدمات. کارمزدهای بانکی، شامل گروه گسترده‌ای از هزینه‌ها و کارمزدها هستند که بانک‌ها برای مشتریان و بابت ارائه خدمات مختلف لحاظ می‌کند. خدمات بانکی نه تنها یک فعالیت تجاری، بلکه بخشی از زیرساخت اقتصادی کشور محسوب می‌شود. کارمزدهای رایج بانکی عموماً شامل کارمزد حساب بانکی (حفظ حساب، مدیریت حساب)، کارمزد تراکنش (انتقال پول، برداشت از خودپرداز)، کارمزد کارت عابر (صور کارت، تمدید و تجدید کارت)، کارمزد خدمات اینترنتی (بانکداری آنلاین، اپلیکیشن موبایل و سایر خدمات دیجیتال)، کارمزد تراکنش‌های بین‌المللی (تبدیل ارز)، کارمزدهای مرتبط با اعتبارات (خطوط اعتباری، تسهیلات و وام‌ها)، کارمزد خدمات ویژه و کارمزد سایر خدمات (چک، موجودی زکافی، اضافه‌برداشت و...) هستند. نرخ جهانی کارمزد بانک‌ها متنوع است و به عوامل مختلفی بستگی دارد. این نرخ‌ها توسط هر بانک بر مبنای محاسبات هزینه و رقابت‌پذیری به

نسبت وفاق با توسعه اقتصادی

ترویج آن تلاش کرده‌ام. توسعه فرآیندی است که انسان توسعه‌نیافته را به انسان توسعه‌یافته تبدیل می‌کند. انسان توسعه‌یافته آنگاه می‌تواند با استفاده از نیروهای انسانی و منابع طبیعی و مالی موجود، کشور و جامعه را در مسیر پیشرفت و رفاه اقتصادی و توسعه هدایت کند. در اینجا مقصود از انسان توسعه‌یافته در حد کلان، بینش و تفکر توسعه‌است که بر دیدگاه فلسفی کارگزاران حاکمیت، اعم از تصمیم‌گیران و تصمیم‌سازان و مجریان حاکم است. برای انسان توسعه‌یافته با در تفکر توسعه‌ای، دو مبنای اساسی وجود دارد: الف، انسان ذاتاً و به دلیل انسان بودنش (و بدون توجه به ویژگی‌های عرضی‌اش مثل جنس، رنگ پوست، ملیت و دین) ارزشمند است. جان و سلامتی، او، معیشت و رفاه، او، شأن و منزلت و احترام او، آزادی او، وقت او و... ارزشمند است و باید تأمین آنها توسط حکمرانان تضمین و مراقبت شود. ب، توسعه‌امری این جهانی‌است و بنابراین برنامه‌ای برای زندگی مادی افراد در جامعه‌است که طبعاً به زندگی غریزمدادی و معنوی انسان‌ها نیز اثر مستقیم و غیرقابل‌انکاری دارد. توسعه فرآیندی نرم‌افزاری است؛ برخلاف رشد اقتصادی که فرآیندی سخت‌افزاری است. بنابراین توسعه را می‌توان فرآیندی تربیتی و اخلاقی دانست که طی آن افراد توسعه‌نیافته (با تفکراتی بی‌اعتنا به ارزش انسان و زندگی مادی او) به انسان‌هایی توسعه‌یافته تبدیل می‌شوند. از آنجا که توسعه فرآیندی تربیتی است، فرآیندی زمانبر است؛ زمان را نمی‌توان حذف کرد اما می‌توان آن را به کمک حکمرانان توسعه‌یافته کوتاه کرد. این تعریف از توسعه می‌تواند مبنایی برای مفهوم وفاق باشد. بدین معنا که وفاقی می‌تواند حول همان دو ارزش توسعه‌ای بیان شده، تبیین و ترویج گردد؛ یعنی همه‌بپذیرند که نظام ارزشی حاکم بر جامعه و کارگزاران حاکمیت، بر مبنای ارزشمندبودن انسان (بماهو انسان) و

طور متفاوت تعیین می‌شوند و ممکن است براساس نوع حساب بانکی، خدمات ارائه‌شده توسط بانک، میزان سرمایه‌گذاری و اعتبار مشتریان، نوع تراکنش‌ها و قوانین ملی و بین‌المللی متغیر باشند. بررسی کارمزدها در کشورهای آلمان، انگلستان، آمریکا، کانادا، ترکیه، عربستان، امارات، چین و استرالیا نشان می‌دهد که ساختار کارمزدها معمولاً شامل موارد زیر است: کارمزد نگهداری حساب در کشورهای اروپایی، کانادا، آمریکا و استرالیا رایج است و معمولاً بین ۵ تا ۳۰ یورو یا دلار در ماه دریافت می‌شود؛ مگر آنکه مشتری با نگهداشتن حداقل موجودی تعیین‌شده (مثلاً هزار یورو در آلمان یا هزار یوان در چین) از این هزینه معاف شود. در مورد تراکنش‌های بین‌بانکی و انتقال وجه، در بسیاری از کشورها همچون ترکیه، چین، عربستان و امارات، این خدمات عمدتاً مشمول کارمزد شخص هستند. نرخ‌ها بسته به سازوکار بانک و نوع انتقال، می‌تواند به‌صورت درصدی (بین ۰.۵ تا ۳ درصد مبلغ) یا ثابت تعریف شود. همچنین برداشت وجه از خودپرداز با نگر هم‌مکار در تمامی کشورها هزینه‌بر است. در آمریکا کارمزد برداشت از ATM بانک دیگر معمولاً بین ۳ تا ۴ دلار است. در ترکیه ممکن است یک درصد به‌علاوه مبلغ ثابتی اعمال شود و در استرالیا اغلب بانک‌ها برای این خدمت بین ۲ تا ۳ دلار کارمزد دریافت می‌کنند. در نهایت، خدماتی مانند صدور مجدد کارت گمشده نیز در اغلب کشورها رایگان نیستند و هزینه‌ای بین ۱۰ تا ۵۰ واحد پولی محلی دریافت می‌شود؛ این در حالی‌است که بسیاری از این خدمات در شبکه بانکی ایران، رایگان و یا با هزینه بسیار ناچیز ارائه می‌شوند. در مجموع، ساختار کارمزدهای بانکی در کشورها، متأثر از میزان

ارزشمندبودن زندگی مادی و این جهانی شکل گرفته باشد. اگر بر این دو اصل تگرشی و بینشی (فلسفی) توافق صورت پذیرد، آنگاه ایجاد وفاق در میان حکمرانان و مردم، ابزاری مهم است برای نیل به توسعه یا لاقول قرار گرفتن در مسیر توسعه. بنابراین اگر قرار بر وفاق به منظور نیل به پیشرفت و رفاه اقتصادی و غیراقتصادی در جامعه باشد، اولاً حاکمیت باید بپذیرد که تمامی ایرانیان (داخل و خارج از کشور) ارزشمندند و حقوقی برابر با هم دارند؛ ثانیاً، پیشرفت و رفاه اقتصادی و غیراقتصادی این مردم، فارغ از همان ویژگی‌های عرضی، هدف برنامه‌ها و سیاست‌های اوست. این نگاه به وفاق می‌تواند کشور را در مسیر پیشرفت و رفاه اقتصادی و توسعه قرار دهد. با توجه به این مفهوم، اکنون می‌توان نکات بیشتری را بیان نمود؛ اولاً در کشورها پیشرفته، وفاق عمدتاً حول همین دو مبنای ارزشی، شکل گرفته و اگر اختلافی در بین قوای حاکم و احزاب سیاسی و غیرسیاسی وجود دارد، در سیاست‌ها و روش‌هایی است که جامعه را کلاماً به این دو هدف نزدیک می‌کند. اما در شرایط فعلی کشور، به نظر می‌رسد بین قوای تأثیرگذار و تصمیم‌گیران و تصمیم‌سازان چنین وفاقی در مبنای فلسفی وجود ندارد. یعنی در بین حکمرانان و تصمیم‌گیران و مجریان به مورد این دو مبنای ارزشی ارزشمندبودن انسان بماهو انسان و ارزشمندبودن زندگی این جهانی) در عمل (نه در خطابه‌ها و شعارها و حتی در اسناد بالادستی، وفاق و اتفاق نظری وجود ندارد. وقتی در مبنای نظری و فکری و بینشی، اتفاق نظر وجود نداشته باشد، هر یک از قوا، منابع کشور را به سمتی که خود جهان را و زندگی مردم را تفسیر کرده، هدایت می‌کند. در بخشی از نگرش افراد تصمیم‌گیر و تصمیم‌ساز (برخلاف اصول قانون اساسی) همه انسان‌ها الزماً ارزشمند نیستند و حقوق برابر ندارند که حاصل آن تبعیض‌های قومی، جنسیتی و... است که

شاخص کل بورس تهران، کانال ۳،۱ میلیونی را از دست داد

روند معکوس دلار و بورس

فرصت امروز: با تعویق دور چهارم مذاکرات ایران و آمریکا، روند صعودی قیمت دلار از سر گرفته شد و دماسنج اصلی تالار شیشه‌ای برای دومین روز متوالی، روند نزولی را در پیش گرفت و کانال ۳،۱ میلیون واحدی را از دست داد. در جریان معاملات روز یکشنبه، شاخص کل بورس تهران با افت ۰،۷ درصدی، کانال ۳،۱ میلیونی را (که روز یکم اردیبهشت تصاحب کرده بود) از دست...

چرا نرخ سود تامین مالی در اقتصاد ایران بالاست؟

گریز گاه مالی رشد تولید

فرصت امروز: قیمت‌گذاری دستوری از چالش‌های اصلی اقتصاد ایران است و این قیمت‌گذاری در بازار پول نیز همچون بازارهای دیگر به چشم می‌خورد. نرخ بهره بین‌بانکی در حال حاضر به ۲۳،۹۸ درصد رسیده و این در حالی‌است که سقف نرخ بهره بین بانکی ۲۴ درصد تعیین شده است. همچنین لندتک‌ها به عنوان نمایانگر نرخ بهره بازار، نرخ بهره موثر بین ۴۵ تا ۶۸ درصد دارند. بنابراین فاصله معناداری بین نرخ بهره بازار و نرخ بهره بین‌بانکی وجود دارد. نرخ سود بالا در اقتصاد ایران، تحت تأثیر دلایل مختلفی است و به همین دلیل، نرخ‌گذاری دستوری نمی‌تواند در کاهش این نرخ سود موثر باشد. نرخ سود پیش از هر چیز، تحت‌تأثیر نرخ تورم انتظاری است. در شرایطی که تورم انتظاری بالا باشد، هزینه فرصت سپرده‌ها بیشتر است؛ در نتیجه سپرده‌گذاران و وام‌دهندگان، نرخ سود بالاتری را پیشنهاد خواهند داد. این ریسک چه در تامین مالی‌های خرد و چه در قالب...

افت قیمت نفت با اقتصاد ایران چه می‌کند؟

درآمدهای نفتی در سرایشی



مدیریت و کسبوکار

مدیریت ارتباطات در شرایط بحرانی

زندگی کسب و کارها همانند یک سفر دریایی با کشتی است؛ گاهی آب‌ها آرامند و آفتاب بر پهنه اقیانوس می‌تابد، اما گاه توفان‌های سهمگین سر برمی‌آورند. در این لحظات بحرانی آنچه کشتنی برند را از غرق شدن نجات می‌دهد، چیزی بیش از کیفیت محصول یا قدرت مالی است. در واقع حفظ و مدیریت صحیح ارتباطات کلید بقا و حتی فرصتی برای رشد محسوب می‌شود. بحران‌ها همیشه تهدید نیستند؛ اگر درست مدیریت شوند، می‌توانند سکوی پرتاب باشند. ارتباط صادقانه، شفاف و هوشمندانه در این شرایط تصویری متفاوت از برند می‌سازد. تصویری انسانی، قابل اعتماد و مقاوم در برابر سختی‌ها. ما در این مقاله تلاش می‌کنیم نشان دهیم چگونه برندها می‌توانند در بحرهای بحران‌ها، با مدیریت حرفه‌ای ارتباطات، نه تنها آسیب نبینند، بلکه قوی‌تر از پیش ظاهر شوند. این می‌خواهد بدانید چطور در توفان‌های آینده کشتی...
۸

بلوغ نظام بانکی، سطح رقابت بانک‌ها، تنوع خدمات و راهبردهای تجاری بانک‌هاست. در اکثر کشورها، نرخ‌گذاری کارمزدها بر پایه تحلیل دقیق «بهای تمام‌شده خدمت»، ارزش‌افزوده آن برای مشتری و شرایط رقابتی بازار تعیین می‌شود. در مقابل، ساختار کارمزدی در ایران، با توجه به ساختار محدودشده رقابتی، مقررات سخت‌گیرانه و تعیین دستوری نرخ‌ها، فاصله قابل‌توجهی با واقعیات اقتصادی و هزینه‌های زیرساختی دارد. عوامل مؤثری چون سطح اعتماد عمومی به نظام بانکی، انجم ساختارهای مالی، شفافیت عملکرد بانک‌ها، سیاست‌های مالیاتی و توانایی توسعه خدمات دیجیتال، همگی در تعیین و پذیرش نرخ‌های کارمزدی، نقش کلیدی دارند. بدون در نظر گرفتن این مؤلفه‌ها، هرگونه قضاوت شتاب‌زده درباره میزان درآمد بانک‌ها از محل کارمزدها، نه‌تنها گمراه‌کننده است، بلکه به سیاستگذاری نادرست و تضعیف توان خدمات‌دهی بانک‌ها می‌انجامد. کارمزدها در نظام بانکی، صرفاً ابزار درآمدی نیستند و با پایداری زیرساخت، ارائه خدمات مقرون‌به‌صرفه، توسعه مالی و ایجاد نوآوری، نقش دارند. حذف یا سرکوب کارمزدها، بدون طراحی جایگزین منطقی، نهایتاً به تضعیف توانمندی بانک‌ها و آسیب به مشتریان منجر می‌شود.

۱-درآمد ۱۴ بانک خصوصی کشور از محل دریافت کارمزد از مشتریان در سال گذشته بالغ بر ۹۲ هزار میلیارد تومان بوده است؛ یعنی هر خانوار چهارنفره علاوه بر پرداخت کارمزد به بانک‌های دولتی، به طور متوسط بیش از ۴میلیون تومان کارمزد به این بانک‌ها پرداخته است. ناصر ذاکری، گفت‌وگو با جمران، ۲۷ فروردین ۱۴۰۴.

در جامعه و در شیوه حکمرانی اعمال می‌شود. حاصل این تفرق و تفاوت بینشی و تگرشی و بنابراین اعمال تبعیض، اتلاف وسیع منابع انسانی و طبیعی کشور و ناکامی در قرار گرفتن در مسیر توسعه است. امری که می‌توان در شکست برنامه‌های شش‌گانه اجرا شده و سایر اسناد بالادستی ملاحظه کرد. بنابراین اگر بر این اصول و فلسفه، وفاق و اتفاق نظر در سطح حکمرانان از یکسو و مردم و جامعه از دیگرسو به وجود نیاید، مسیر پیش رو همچنان خلاف جهت پیشرفت و رفاه اقتصادی و غیراقتصادی برای همه مردم باقی خواهد ماند و حاصل آن، خروج و مهاجرت نیروهای انسانی یا انزواى آنان در داخل به دلیل در نظر گرفته نشدن برای مشارکت در فرآیند توسعه کشور یا برخوردار شدن از حقوق برابر خواهد بود؛ که خود به تداوم چرخه عقبماندگی کشور منجر خواهد شد. به دلیل گرفتار شدن در چنین چرخه‌ای است که کشور همچنان وابسته به فروش منابع طبیعی خود و در نتیجه، تداوم آسیب‌پذیری در روابط با دیگر کشورهای جهان، به خصوص کشورهای پیشرفته خواهد بود. نکته آخر آنکه هرچند مقصود آقای پزشکشان از بحث وفاق، بسیار محدودتر از مبنای نظری و فلسفی گفته شده در این نوشتار بود، اما با همان دیدگاه، وفاقی عام شکل نگرفته است؛ زیرا اگرچه دولت خود را مقید به استفاده از نیروهای با تفکر مخالف دیده است، اما سایر قوا و نهادهای دستگاه‌های تصمیم‌گیر و تأثیرگذار، خود را موظف به استفاده از همه طیف‌های فکری موجود ندانسته‌اند. بنابراین اگر قرار است وفاق به منظور پیشرفت و توسعه کشور حاصل شود باید در سطح عام و بین همه قوا و نهادهای تأثیرگذار کشور و بر همان مبنای فلسفی شکل گیرد؛ در غیر این صورت، تحمیل این واژه صرفاً بر قوه مجریه، راه به جایی نخواهد برد و کشور را در مسیر توسعه و رفاه اقتصادی، قرار نخواهد داد.

آنچه در ۱۰۰ روز نخست ریاست جمهوری دونالد ترامپ گذشت

یکجانبه به سبک ترامپ

بیشتر از ۱۰۰ روز از دوره دوم ریاست‌جمهوری «دونالد ترامپ» گذشته است و عملکرد او در این مدت از زوایای گوناگون مورد بحث ناظران سیاسی و تحلیلگران اقتصادی قرار گرفته است. در همین زمینه، «ریچارد هاس»، تنوربسیان روابط بین‌الملل و رئیس اندیشکده شورای روابط خارجی آمریکا با اشاره به توفان ۱۰۰ روزه دور دوم ریاست جمهوری ترامپ در «پراچکت سیندیکیت» نوشت: «ما تنها حدود ۱۰۰ روز از دوره دوم ریاست‌جمهوری دونالد ترامپ در ایالات متحده را گذرانده‌ایم، اما بسیاری از مسائل از همین حالا روشن است. ترامپ در دوره دوم ریاست جمهوری به‌وضوح متفاوت است؛ با اعتماد به‌نفس بیشتر و در محاصره تیمی که مصمم به اجرای دستورکار بسیار گسترده‌تری هستند. کسانی که در این دولت مشغول به کار هستند، بیشتر تقویت‌کننده‌ها تا بازدارنده، بیشتر امکان‌دهنده‌ها تا محدودکننده و چهار سال گذشته را صرف آماده‌سازی برای این لحظه کرده‌اند. ترامپ دور دوم یک ریاست‌جمهوری فعال و امپریالیستی است، چه در داخل و چه در خارج. او همه جا حضور دارد، چه در فضای عمومی و چه در گفت‌وگوهای خصوصی در بخش بزرگی از جهان. تفاوت با رئیس‌جمهور پیشین، «جو بایدن» نمی‌تواند واضح‌تر از این باشد.

هدف اصلی سیاست این دولت تانکون، تحقق وعده کمپین انتخاباتی ترامپ برای تأمین امنیت مرز جنوبی ایالات متحده بوده است، اما تعرفه‌های وارداتی، شامل تعرفه پایه ۱۰ درصدی سراسری به‌علاوه تعرفه‌های خاصی که در مورد چین به ۱۴۵ درصد می‌رسد، به ابتکار شاخص ریاست‌جمهوری او بدل شده است. سیاست خارجی نیز به‌طور قابل‌توجهی تغییر یافته است. ایالات متحده از یک حامی ثابت‌قدم اوکراین، به‌طور آشکاری به سوی حمایت از روسیه گرایش یافته است. به نظر می‌رسد این تغییر از نارضایتی آشکار از ولودیمیر زلنسکی، رئیس‌جمهور اوکراین و نزدیکی ترامپ به ولادیمیر پوتین، رئیس‌جمهور روسیه به دلایلی نامشخص باشد. ترامپ که در جریان کمپین خود گفته بود، تنها یک روز زمان نیاز دارد تا به جنگ پایان دهد (جنگی که مرثا بایدن و زلنسکی را مقصر آن می‌داند) اکنون درباره کنار گذاشتن دیپلماسی و پایان کامل آن صحبت می‌کند. او در تحقق این وعده انتخاباتی با دشواری مواجه شده است، تا حد زیادی به این دلیل که سیاست طرفداری از روسیه، نه انگیزه‌ای به پوتین برای مصالحه می‌دهد و نه به زلنسکی اعتماد لازم برای انجام آن را. توافق برای تأسیس صندوق سرمایه‌گذاری بازسازی ایالات متحده-اوکراین می‌تواند کمک‌کننده باشد، اما برای رسیدن به توقف درگیری‌ها، اقدامات بسیار بیشتری برای حمایت از اوکراین لازم است.

اروپا و سایر متحدان سنتی آمریکا نیز با رفتار ویژه‌ای مواجه نشده‌اند. این امر به‌ویژه در زمینه تعرفه‌ها صادق است، به‌طوری‌که روسیه به‌طور معناداری از آن معاف شد، درحالی‌که ژاپن، کره جنوبی و تایوان به‌شدت آسیب دیدند. معاون رئیس‌جمهور، جی‌دی ونس در فوریه به مونیخ سفر کرد تا درگیری فرهنگی با اروپایی‌ها را شعله‌ور کند، درحالی‌که وزیر دفاع، پیت هگستس به‌طور علنی دربرابر پابندی آمریکا به اروپا در مقر ناتو ابراز تردید کرد. این امر اروپایی‌ها را به آماده‌سازی برای حمایت از اوکراین در صورت کاهش کمک‌های آمریکا و همچنین حرکت به سوی خودکفایی استراتژیک، واداشته است. در میان‌خواب نیز دولت او مذاکراتی را آغاز کرده است که ممکن است به توافقی امیدوارکننده با ایران منجر شود. این مسیر توسط اقدامات نظامی رژیم صهیونیستی علیه ایران و نیروهای مورد حمایتش، سقوط رژیم اسد در سوریه و وخامت اقتصاد ایران هموار شده است. اگر دولت ترامپ مایل باشد غنی‌سازی محدود اورانیوم را برای تضمین توافقی بپذیرد، امتیازی که شاید برای دستیابی به توافق لازم باشد، می‌توان انتظار انتقادهایی از داخل آمریکا و رژیم صهیونیستی را داشت، اما ترامپ به اندازه کافی قدرتمند است که بتواند در برابر این واکنش‌ها مقاومت کند. به جز این، دولت ترامپ عملاً دست رژیم صهیونیستی را برای هر اقدامی در غزه و کرانه باختری باز گذاشته است. به نظر می‌رسد دیگر عاقله‌ای به تمدید آتش‌بس میان حماس و رژیم صهیونیستی ندارد، زیرا این کار باعث تعارض با بنیامین نتانیاهو، نخست‌وزیر رژیم صهیونیستی می‌شود. این عذرهای ظاهری و ثبات تلاش‌اش از طریق ادامه عملیات نظامی در غزه را بر آردی گروه‌گانی باقی‌مانده ترجیح می‌دهد.

فشار بر رژیم صهیونیستی برای مهار عملیات نظامی‌اش حتی اجازه ورود کمک‌های بشردوستانه به غزه که نزدیک به دو ماه است تحت محاصره کامل قرار دارد، از بین رفته است. طرح پیشنهادی ترامپ برای غزه، که شامل خالی کردن این منطقه از ۲ میلیون ساکن فلسطینی‌اش و بازسازی آن به‌عنوان یک ریبورا جدید بود، به جایی نرسید، اما به نظر می‌رسد رژیم صهیونیستی را مجبور کرد تا بخش‌های وسیعی از این منطقه را تخلیه، اشغال و احتمالاً به شهرک‌نشینی تبدیل کند. در کرانه باختری، دولت ترامپ تحریم‌هایی را که بایدن علیه شهرک‌نشینیانی که علیه فلسطینی‌ها و یا اموال‌شان مرتکب خشونت می‌شوند وضع کرده بود، لغو کرد. هیچ درخواستی از رژیم صهیونیستی برای توقف فعالیت‌های شهرک‌سازی وجود ندارد و هیچ مجازاتی هم برای ادامه آن اعمال نمی‌شود. در واقع، این نخستین دولت ایالات متحده در تاریخ معاصر است که رژیم صهیونیستی و فلسطینی‌ها را برای کاهش اختلافات‌شان تحت فشار قرار نمی‌دهد. هر گونه عاقله به آشتی تقریباً به‌طور انحصاری بر تسهیل عادی‌سازی دیپلماتیک روابط میان رژیم صهیونیستی و عربستان سعودی متمرکز شده است؛ چشم‌اندازی که با ادامه استفاده رژیم صهیونیستی از نیروی نظامی در غزه و رد هرگونه دستور کار سیاسی برای پاسخ به آرمان‌های فلسطینی‌ها با مانع روبه‌رو شده است.

غالبگیرکننده‌ترین بُعد سیاست خارجی ایالات متحده، بعدی است که نه در دوره اول ترامپ و نه در کارزار انتخاباتی‌اش پیش‌بینی شده بود: تمرکز بر نیم کره غربی، کانادا و مکزیک در همان ابتدای کار به دلیل «شکست در کنترل مرزهای‌شان» هدف تعرفه‌های گمرکی قرار گرفتند. همچنین درخواست‌های قاطعانه‌ای برای اعمال حاکمیت آمریکا بر کانال پاناما، گرینلند و کانادا مطرح شد. بیش از هر چیز، این اهداف موجی از واکنش ضدآمریکایی را برانگیخته است و حتی نتیجه انتخابات اخیر فدرال کانادا را به سود مخالفان تغییر داده است. همچنین می‌توان گفت که سیاست خارجی دولت ترامپ دارای گرایش «غیراخلاقی» است. این دولت عملاً تضعیف دموکراسی در جاهایی مانند ترکیه و رژیم صهیونیستی را نادیده گرفته و حمایت از تلاش‌های ترویج دموکراسی در سراسر جهان را به شدت کاهش داده است. بزرگ‌ترین ایهام در سیاست خارجی، همچنان چین است. از یکسو، ترامپ مجوزهایی به تیک‌تاک داد که به آن اجازه داد همچنان روی گوشی‌های آمریکایی باقی بماند، اگرچه مشخص نیست آیا او صلاحیت قانونی چنین اقدامی را داشته است یا خیر. او همچنان از شی جین‌پینگ، رئیس‌جمهور چین با تحسین سخن می‌گوید و ابراز اطمینان می‌دهد که چین به توافقی خواهند رسید، اما تعرفه‌های عظیمی که بر چین اعمال کرده، به این معناست که اقتصادهای آمریکا و چین اگر نتوییم کملاً را هم گسسته می‌شوند، به‌طور فزاینده از هم جدا خواهند شد. اینکه این تعرفه‌ها تلاشی برای به‌دست آوردن اهرم فشار در مذاکرات است یا خود هدف نهایی محسوب می‌شوند، همچنان شاید بزرگ‌ترین پرسش در روابط چین و آمریکا باشد.

به‌طور کلی، سیاست خارجی ترامپ در ۱۰۰ روز نخست دور دوم ریاست جمهوری، بیش‌تر یک‌جانبه‌گرانه است تا انزواطلبانه. این روند ادامه خواهد یافت، آنچه کمتر مشخص است، این است که آیا ترامپ به کاهش تعرفه‌ها، بازنگری در موضع طرفدارانه روسیه در قبال اوکراین، و فشار بر رژیم صهیونیستی برای تسهیل بازگردش از غزه و کرانه باختری روی خواهد آورد یا خیر، سیاست‌هایی که می‌توانند رشد اقتصادی آمریکا و جهان را احیا کنند و برای دو منطقه‌ای که مدت‌هاست روی صلح ندیده‌اند، آرامش به ارمغان آورند. بسیاری از این مسائل به تصمیمات مردی بستگی دارد که چه بخواهیم چه نخواهیم، همین حالا هم یکی از تاثیرگذارترین روسای جمهور تاریخ آمریکا است.»

فرصت امروز: قیمت‌گذاری دستوری از چالش‌های اصلی اقتصاد ایران است و این قیمت‌گذاری در بازار پول نیز همچون بازارهای دیگر به چشم می‌خورد. نرخ بهره بین‌بانکی در حال حاضر به ۲۳٫۹۸ درصد رسیده و این در حالی است که سقف نرخ بهره بین بانکی ۲۴ درصد تعیین شده است. همچنین لندتک‌ها به عنوان نمایانگر نرخ بهره بازار، نرخ بهره موثر بین ۴۵ تا ۶۸ درصد دارند. بنابراین فاصله معناداری بین نرخ بهره بازار و نرخ بهره بین‌بانکی وجود دارد.

نرخ سود بالا در اقتصاد ایران، تحت تاثیر دلایل مختلفی است و به همین دلیل، نرخ‌گذاری دستوری نمی‌تواند در کاهش این نرخ سود موثر باشد. نرخ سود پیش از هر چیز، تحت‌تاثیر نرخ تورم انتظاری است. در شرایطی که تورم انتظاری بالا باشد، هزینه فرصت سپرده‌ها بیشتر است؛ در نتیجه سپرده‌گذاران و وام‌دهندگان، نرخ سود بالاتری را پیشنهاد خواهند داد. این ریسک چه در تأمین مالی‌های خرد و چه در قالب انباشت ریسک در ترازنامه بانک‌ها، نمود پیدا می‌کند. همچنین سیاست کنترل ترازنامه‌ای بانک مرکزی در بالا نگه داشتن نرخ بهره موثر بوده است. در بررسی نرخ سود در بازارهای تأمین مالی مختلف، فاصله محسوسی بین نرخ بهره موثر و نرخ بهره اسمی مشخص است. این فاصله علاوه بر مازاد تقاضایی که ایجاد خواهد کرد، می‌تواند اعتماد فعالان اقتصادی نسبت به سپرده‌گذاری و وام‌دهی را تحت‌تاثیر قرار دهد. به عقیده کارشناسان، در چنین شرایطی نرخ‌دهی دستوری توصیه نمی‌شود و بهتر است بانک‌ها و سایر تأمین‌کننده‌های مالی با توجه به ریسک‌های خود نرخ‌گذاری انجام دهند. به گفته پژوهشکده پولی و بانکی، دامنه اثرگذاری بانک مرکزی بر نرخ بهره بدون کنترل متغیرهای پولی محدود خواهد بود. بالا بودن سطح نرخ تورم انتظاری، افزایش ریسک عمومی اقتصاد، نیاز مالی بالای دولت همراه با سیاست‌های تکلیفی، سیاست کنترل ترازنامه و نوع افزایش ذخایر، از عوامل موثر در تعیین نرخ سود هستند.

نقش انتظارات تورمی در نرخ بهره اسمی

بازوی پژوهشی بانک مرکزی در مطالعه‌ای به قلم «تیمور رحمانی»، استاد دانشگاه تهران به بررسی «عوامل بنیادی بالابودن نرخ سود و مدیریت ذخایر برای کاهش فشار بر نرخ سود» پرداخته و بالابودن سطح نرخ تورم انتظاری، افزایش ریسک عمومی اقتصاد، نیاز مالی بالای دولت همراه با سیاست‌های تکلیفی، سیاست کنترل ترازنامه و نوع افزایش ذخایر را از جمله عوامل موثر در تعیین نرخ سود دانسته است. در این شرایط، دامنه اثرگذاری بانک مرکزی بر نرخ بهره، بدون کنترل متغیرهای پولی، محدود خواهد بود. طبق ارزیابی پژوهشکده پولی و بانکی، برای کاهش واقعی و پایدار نرخ بهره باید عواملی مانند تورم انتظاری بالا، ریسک‌های اقتصادی و فشار دولت برای تأمین مالی از منابع بانکی بهبود یابد و نرخ‌گذاری دستوری نمی‌تواند موثر باشد. در تحلیل‌های اقتصاد کلان، نرخ بهره، یکی از مهمترین متغیرهاست. این نرخ همانند هر قیمت دیگری، تحت‌تاثیر نیروهای عرضه و تقاضا شکل می‌گیرد و برخلاف تصور رایج که تعیین نرخ بهره را وظیفه بانک مرکزی می‌داند، نقش این نهاد بیشتر در هدایت نرخ بازار بین‌بانکی و نه سایر نرخ‌هاست. بنابراین ابتدا باید عوامل موثر بر نرخ بهره را بررسی کرد. براساس نظریه چگونگی تعیین نرخ بهره (نظریه نرخ بهره، فیشر، ۱۹۲۰)، نرخ بهره اسمی از مجموع نرخ بهره حقیقی و نرخ تورم انتظاری به دست می‌آید. نرخ بهره حقیقی انعکاسی از نرخ ترجیحات زمانی، فاکتور ریسک، فاکتور اصطکاک در بخش مالی، به علاوه فاکتور سررسید است. نرخ بهره حقیقی نمی‌تواند عدد بزرگی باشد و معمولاً در

کارگران فاقد مسکن کی صاحبخانه می‌شوند؟

فریز حق مسکن کارگران

فعالان کارگری به فریز حق مسکن کارگران، انتقاد دارند و می‌گویند حق مسکن ۹۰۰ هزار تومانی چقدر به اجاره‌بها و خرید مسکن کارگران کمک کرده است که دو سال هم ثابت مانده و افزایش نیافته است؟ مسکن از دغدغه‌های اساسی خوارهای کارگری به شمار می‌رود و بیش از ۵۰ درصد دریافتی کارگران را هزینه‌های مسکن و اجاره بها به خود اختصاص می‌دهد. براساس قانون اساسی کشورمان، داشتن مسکن، حق هر فرد و خانواده ایرانی است و دولت‌ها طبق این اصل موظف به تأمین مسکن شده‌اند. در اصل ۲۱ قانون اساسی، دولت موظف شده با رعایت اولویت برای کسانی که نیازمندترند به ویژه کارگران و روستائیشان، زمینه اجرای این اصل را فراهم کند. در همین راستا دولت و وزارت کار، برنامه ساخت مسکن کارگران را برای امسال در دستور کار دارند و از ظرفیت تعاونی‌های مسکن برای اجرای پروژه‌های مسکن کارگری استفاده خواهند کرد. «حمید میدری» وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی، مسکن کارگری را از مطالبات اساسی و جدی جامعه کارگری دانسته و گفته است: نزدیک به ۲۰ درصد هزینه‌های زندگی در کلانشهرها مربوط به مسکن است و تا زمانی که در این بخش تحولی رخ ندهد، نمی‌توان به بهبود وضعیت معیشتی کارگران امیدوار بود. او از مذاکره با برخی کارفرمایان شرکت‌های بزرگ برای آغاز ساخت مسکن کارگری، خبر داد و افزود: فرایند ساخت مسکن کارگران به استقبال کارفرمایان بستگی دارد و این مسئله با پیش‌شرط‌هایی همراه است؛ اول سرمایه‌گذاری کارفرمایان که انتظار داریم کارفرمایان ۲۰ درصد در مسکن کارگری سرمایه‌گذاری کنند و اگر نپذیرند یکی از مزیت‌های بزرگ را از دست می‌دهیم. دوم، زمین‌هایی که با وزارت راه و شهرسازی در اختیار ما قرار می‌دهد یا ما داریم ولی کاربری آنها مسکونی نیست، نزدیک کارخانه‌هاست که بتوانیم آنها را تغییر کاربری بدهیم و مسئله بعد سیستم بانکی و پرداخت تسهیلات بخش مسکن است. وزیر کار با بیان اینکه سال گذشته ۱۷ درصد از تسهیلات مسکن پرداخت شده است، ابراز امیدواری کرد: وزارت راه و شهرسازی و وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با همکاری کارفرمایان، برنامه‌هایی را که در این حوزه طراحی کرده‌اند امسال به اجرا در آورند. به گزارش «ایسنا»، فارغ از موضوع تأمین مسکن کارگران، بسیاری از کارگران در شرایط فعلی با هزینه‌های سنگین و سرسام‌آور کرانه‌خانه و اجاره‌بها روبه‌رو هستند؛ تا آنجا که مبلغ کمک هزینه مسکن نیز به دلیل اندک بودن، کمک قابل توجهی به تأمین مسکن کارگران نمی‌کند. «سمیه گلپور»، رئیس کانون عالی انجمن‌های صنفی کارگران معتقد است طبق اصل ۳۱ قانون اساسی، داشتن مسکن حق همه کارگران است و دولت‌ها موظف به تأمین آن هستند ولی دولت‌ها و مجالس در ادوار مختلف از این اصل عبور کرده‌اند و نتوانسته‌اند به این حق قانونی کارگران جامه عمل بپوشانند. او با انتقاد از عدم افزایش مبلغ حق مسکن می‌گوید: اگر نتوانستیم مسکن کارگران را محقق کنیم حداقل حق مسکنی که در فیض حقوقی کارگر است باید اصلاح شود چرا باید دو سال مبلغ حق مسکن ۹۰۰ هزار تومان بماند؟ به گفته «گلپور»، حق مسکن ۹۰۰ هزار تومانی چقدر به اجاره‌بها یا خرید مسکن کارگران کمک کرده است که دو سال هم ثابت مانده و افزایش نیافته است. طی این دو سال نه تنها قرارگاه مسکن کارگری فعال نبوده بلکه تورم نیز ثابت نمانده و کارگران نیز از گرفتن زمین رایگان و یا تحویل خانه‌های مسکن کارگری محروم مانده‌اند.

چرا نرخ سود تأمین مالی در اقتصاد ایران بالاست؟

گریز گاه مالی رشد تولید

بلندمدت با نرخ رشد اقتصادی برابر است. گفته می‌شود که این متغیر تقریباً روند بائبثاتی دارد. بنابراین افزایش نرخ بهره اسمی در اقتصاد بیشتر تحت‌تاثیر تورم انتظاری است. به عبارت دیگر، با افزایش نرخ تورم انتظاری، قدرت خرید اصل و بهره منابع قرض‌داده‌شده کاهش می‌یابد و صاحب منابع برای حفظ قدرت خریدش به نرخ بهره‌های بالاتر تمایل دارد. بنابراین با افزایش نرخ انتظارات تورمی، واگذار کنندگان منابع مالی هم نرخ بهره بالاتری طلب می‌کنند که برای جبران قدرت خرید آنهاست. به طور کلی، تداوم روند تورمی در طولانی‌مدت باعث بالا رفتن انتظارات تورمی می‌شود. زمانی که طی چند سال نرخ تورم بالا باقی می‌ماند، به عاملان اقتصادی این پیام را می‌دهد که قرار نیست تورم به سرعت تغییر کند؛ در نتیجه نرخ سود نیز در سطح بالایی باقی می‌ماند.

نرخ‌های بهره بالا در شرایط پرریسک

یکی از عوامل تعیین‌کننده نرخ بهره، ریسک ابزارها یا قراردادهای مالی است. اگر ریسک نکول ابزار یا قرارداد بالاتر باشد، نرخ بهره آن نیز بالاتر خواهد بود تا بتواند این ریسک را پوشش دهد. هنگامی که ریسک و عدم‌اطمینان عمومی به صورت گسترده در جامعه افزایش یابد، همه نرخ بهره‌ها دچار افزایش می‌شوند. افزایش نرخ بهره پس از بحران سال ۲۰۰۸ ایالات متحده نیز بر همین موضوع دلالت دارد. در این دوران، بانک مرکزی ایالات متحده برای بهبود شرایط رکودی، نرخ بهره کوتاه‌مدت را کاهش داد تا مخرج کل را تحریک کند، اما نرخ بهره بلندمدت در برابر این کاهش، مقاومت نشان داد و در سطح بالایی باقی ماند. این مسئله به خوبی تاثیر عدم‌اطمینان فعالان اقتصادی بر نرخ سود را نشان می‌دهد. در اقتصاد ایران، مشکلات نظام بانکی در قالب انباشت ریسک در ترازنامه بانک‌ها، خودش را نشان داده است. این انباشت ریسک باعث شده است حتی زمان‌هایی که نرخ تورم انتظاری کاهش یافته بود، مثل نیمه اول دهه ۱۳۹۰، تغییر محسوسی در نرخ بهره مشاهده نشود.

براساس گزارش پژوهشکده پولی و بانکی، افزایش نیاز مالی دولت در قالب کسری بودجه و استقراض دولت نمایان می‌شود. در صورتی که درآمدهای دولت، کفاف هزینه‌هایش را ندهد، ناچار به فروش اوراق یا استقراض از بانک‌ها می‌شود. در سال‌های اخیر با وجود درآمدهای نفتی، نیاز مالی دولت تشدید شده است؛ زیرا تحریم‌های گسترده به افزایش هزینه‌های دولت منجر شده‌اند. بنابراین تمایل دولت به استقرار از بانک‌ها بیشتر شده است. از طرف دیگر، با توجه به محدود بودن منابع بانکی، بین بخش خصوصی و بخش دولتی، رقابت برای به‌دست آوردن منابع ایجاد می‌شود. این موضوع می‌تواند به افزایش نرخ سود منجر شود. همچنین استفاده دولت از منابع بانکی عمدتاً صرف مخرج می‌شود و به فعالیت‌های تولیدی هیچ کمکی نمی‌کند. بنابراین افزایش نیاز مالی دولت در سال‌های اخیر، یکی از عوامل اساسی موثر بر بالا نگه‌داشتن نرخ سود در اقتصاد ایران است. بنابراین تا زمانی که شیوه تأمین مالی دولت بهبود پیدا نکند، می‌تواند مانعی بر سر راه کاهش نرخ بهره باشد.

مصائب نرخ‌گذاری دستوری در بازار پول

در سال‌های اخیر، یکی از عوامل مهم در افزایش نرخ سود در اقتصاد ایران، اتخاذ سیاست‌های پولی انقباضی از سوی بانک مرکزی بوده است. این سیاست‌ها شامل افزایش محدود نرخ سود در بازار بین‌بانکی، تنظیم محدوده نرخ سود و نیز اعمال محدودیت‌هایی بر رشد ترازنامه بانک‌ها و موسسات اعتباری می‌شود. هدف اصلی این اقدامات، کنترل رشد نقدینگی در اقتصاد و پیشگیری از تشدید ناترازی‌های بانکی است.

ردیف	عنوان پروژه	برآورد اولیه (ریال)	مبلغ تضمین (ریال)	مدت پیمان (ماه)	محل تأمین اعتبار	کد فراخوان در سامانه
۱	صدور بیمه نامه جامع مسئولیت‌کارفرما در قبال کارکنان و مسئولیت بیمه گذار در قبال اشخاص ثالث) کلیه فعالیت های متعلق به شرکت آب و فاضلاب استان لرستان (بجز محدوده شرکت آب و فاضلاب شهرستان بروجرود)	۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۲	جاری	۲۰۰۴۰۱۳۴۰۰۰۰۰۱۰	
۲	حفاظت فیزیکی و حراست از تاسیسات آب و فاضلاب شهرستانهای خرم آباد-کوهدشت-رومشکان-بلدختر و معمولان به روش مدیریت پیمان	۱۶۷,۹۷۹,۹۲۰,۳۹۸	۸,۳۹۸,۹۹۶,۰۲۰	۱۲	جاری	۲۰۰۴۰۱۳۴۰۰۰۰۰۱۱
۳	حفاظت فیزیکی و حراست از تاسیسات آب و فاضلاب شهرستانهای الیگودرز- ازنا-دورود و نور آباد به روش مدیریت پیمان	۱۲۵,۶۸۴,۸۸۷,۸۰۵	۶,۲۸۴,۳۴۴,۳۹۰	۱۲	جاری	۲۰۰۴۰۱۳۴۰۰۰۰۰۱۲
۴	تأمین ۴۵۰ عدد کانتینر بوئین و ۹۰ عدد کلید فیوز کاردی	—	۲,۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳	عمرانی	۲۰۰۴۰۱۳۴۰۰۰۰۰۱۳
۵	تأمین ۳۴۰۰۰ متر لوله پلی اتیلن قطر ۲۵۰-۶۳ میلیمتر	—	۵,۷۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۳	عمرانی	۲۰۰۴۰۱۳۴۰۰۰۰۰۱۴
۶	تأمین ۹۰ دستگاه تابلو راه اندز ستاره مثلث	—	۹,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳	عمرانی	۲۰۰۴۰۱۳۴۰۰۰۰۰۱۵
۷	تأمین ۲۰۰ دستگاه الکترمو تور شناور همراه با پمپ شناور	—	۱۹,۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲	عمرانی	۲۰۰۴۰۱۳۴۰۰۰۰۰۱۶

مهلت زمانی دریافت اسناد مناقصه از سایت: از ساعت ۱۲ ظهیر مورخ ۱۴۰۴/۲/۱۱ لغایت ساعت ۱۹ مورخ ۱۴۰۴/۲/۱۷.

مهلت زمانی ارائه پیشنهاد قیمت: تا ساعت ۱۹ مورخ ۱۴۰۴/۲/۲۹.

زمان بازگشایی پاکات: ساعت ۹ صبح مورخ ۱۴۰۴/۲/۲۰.

زمان اعتبار پیشنهاد قیمت: ساعت ۹ صبح مورخ ۱۴۰۴/۵/۲۹.

نوع تضمین: ضمانتنامه بلکی مطابق آخرین بخشنامه تضمین یا فیش واریز وجه

اطلاعات تماس دستگاه مناقصه گزار جهت دریافت اطلاعات بیشتر درخصوص اسناد مناقصه و ارائه پاکات (الف):

آدرس: خرم آباد – میدان ۲۲ پهن – بلوار ولیعصر (۶۰ متری شمالی)– کدپستی: ۶۸۱۷۸۵۵۲۷۱

تلفن ۰۶۶- ۳۳۲۲۲۷۴۵ – ۳۳۲۲۴۴۹۲ – ۳۳۲۲۵۸۰۴

اطلاعات سامانه ستاد جهت انجام مراحل عضویت در سامانه: مرکز تماس ۰۲۱-۲۷۳۱۱۳۱۳ دفتر ثبت نام: ۰۲۱-۸۸۹۶۹۷۲۷-۰۲۱-۸۵۱۹۳۷۶۸

شرکت آب و فاضلاب استان لرستان

مدیریت ارتباطات در شرایط بحرانی



نویسنده: **علی آل علی**

زندگی کسب و کارها همانند یک سفر دریایی با کشتی است؛ گاهی آب‌ها آرامند و آفتاب بر پهنه اقیانوس می‌تابد، اما گاه توفان‌های سهمگین سر برمی‌آورند. در این لحظات بحرانی آنچه کشتی برند را از غرق شدن نجات می‌دهد، چیزی بیش از کیفیت محصول یا قدرت مالی است. در واقع حفظ و مدیریت صحیح ارتباطات کلید بقا و حتی فرصتی برای رشد محسوب می‌شود.

بحران‌ها همیشه تهدید نیستند؛ اگر درست مدیریت شوند، می‌توانند سکوی پرتاب باشند. ارتباط صادقانه، شفاف و هوشمندانه در این شرایط تصویری متفاوت از برند می‌سازد. تصویری انسانی، قابل اعتماد و مقاوم در برابر سختی‌ها.

ما در این مقاله تلاش می‌کنیم نشان دهیم چگونه برندها می‌توانند در بحبوحه بحران‌ها، با مدیریت حرفه‌ای ارتباطات، نه تنها آسیب نبینند، بلکه قوی‌تر از پیش ظاهر شوند. اگر می‌خواهید بدانید چطور در توفان‌های آینده کشتی برزتان را نجات دهید، تا انتهای این مقاله با ما همراه باشید.

مدیریت ارتباطات در شرایط بحرانی برقراری ارتباط سریع و به موقع

یکی از نخستین قوانین طلایی در مدیریت ارتباطات بحرانی سرعت عمل است. در دنیای امروز که اطلاعات با سرعت نور منتشر می‌شود، هر دقیقه سکوت می‌تواند به معنای نابودی اعتبار باشد. وقتی بحران سر می‌رسد، برند باید بدون اتلاف وقت به میدان بیاید و موضع خود را روشن کند. اولین پیام، حتی اگر ناقص باشد، اهمیت حیاتی دارد؛ زیرا جلوی شکل‌گیری شایعات و گمانه‌زنی‌های مخرب را می‌گیرد. تیم ارتباطات باید از پیش سناریوهای احتمالی بحران را طراحی کرده باشد تا در زمان بروز بحران، فقط به اجرا نیاز باشد، نه تصمیم‌گیری از صفر.

سرعت البته نباید به قیمت دقت قربانی شود. پیام‌های اولیه باید همسو با ارزش‌های برند باشد و لحن مناسبی داشته باشد. عجله در انتشار پیام‌های نسنجیده ممکن است بحران را تشدید کند. بنابراین تیم‌های ارتباطات باید از قبل آموزش دیده باشند که چگونه سریع ولی حساب شده واکنش نشان دهند.

ابزارهای اطلاع‌رسانی مثل ایمیل، شبکه‌های اجتماعی و حتی پیامک‌های اضطراری می‌توانند به انتقال سریع پیام کمک کنند. مهم این است که در همان ساعت‌های اولیه، برند حضور خود را اعلام کند و اعتماد را در همان لحظه‌های طلایی حفظ نماید. به علاوه، باید به این نکته توجه داشت که ارتباط سریع به معنای پایان کار نیست، بلکه آغاز فرآیند ارتباطی بلندمدت در طول بحران است. برندها باید آماده باشند که پس از اطلاع‌رسانی اولیه، موج بعدی ارتباطات را به شکلی مستمر و منسجم هدایت کنند.

صدافت در روایت واقعیت

هیچ چیز به اندازه صداقت نمی‌تواند برند را در دوران بحران حفظ کند. در شرایطی که شایعات و اطلاعات نادرست به سرعت در فضای عمومی پخش می‌شوند، مشتریان و ذی‌نفعان به دنبال مرجعی می‌گردند که بتوانند به آن اعتماد کنند. این مرجع باید خود برند باشد.

پنهان کردن اطلاعات، دستکاری واقعیت یا ارائه روایت‌های فریبنده، در کوتاه مدت ممکن است آرامشی موقت ایجاد کند، اما در بلندمدت اعتبار برند را به شدت آسیب‌پذیر می‌کند. مردم بسیار هوشیارتر از گذشته هستند و رسانه‌های اجتماعی امکان افشای هرگونه پنهانکاری را چندین برابر کرده‌اند.

بیان شفاف واقعیت به معنای پذیرش مسئولیت نیز هست. اگر برند مرتکب اشتباهی شده است، باید با شجاعت آن را بپذیرد و مسیر جبران را ترسیم کند. همین صداقت می‌تواند به جای تخریب، پلی به سوی احترام و اعتماد بیشتر مشتریان بسازد.

البته باید توجه داشت که صداقت به معنای افشای تمامی جزئیات بی‌محای نیست. برندها باید هوشمندانه تعادل را حفظ کنند: اطلاعات کلیدی و حیاتی را شفاف بیان کنند اما از ارائه اطلاعاتی که بحران را تشدید می‌کند یا امنیت را به خطر می‌اندازد پرهیز نمایند. روایت صادقانه واقعیت باید از سوی بالاترین سطوح مدیریتی بیان شود. پیام‌هایی که توسط مدیرعامل یا

سخنگوی رسمی برند صادر می‌شوند، اثرگذاری بسیار بیشتری نسبت به بیانیه‌های بی‌نام و نشان دارند.

حفظ گفت‌وگوهای دوطرفه با شرکا

ارتباط موفق در شرایط بحرانی نباید یک‌طرفه باشد. برندها باید گوش هم بکنند، نه اینکه فقط حرف بزنند. وقتی بحران رخ می‌دهد، مشتریان، کارکنان و شرکای تجاری نیاز به شنیده شدن دارند. آنها سوالات، نگرانی‌ها و حتی خشم‌هایی دارند که باید به رسمیت شناخته شود.

برگزاری جلسات پرسش و پاسخ آنلاین، ایجاد کانال‌های ارتباطی ویژه برای دریافت بازخوردها یا

حتی استقرار تیم‌های پاسخگویی سریع در شبکه‌های اجتماعی می‌تواند به حفظ این گفت وگوی دوطرفه کمک کند. برندهایی که فقط بیانیه می‌دهند و به سوالات پاسخ نمی‌دهند، به سرعت غیرقابل اعتماد جلوه می‌کنند. گفت‌وگو همچنین فرصت ارزشمندی برای اصلاح اشتباهات و بهبود تصمیمات فراهم می‌آورد. از استخراج کرد که به برند در مدیریت بهتر بحران کمک می‌کند.

علاوه بر این، ایجاد فرصت‌های شنیدن فعال، نشان‌دهنده احترام برند به مخاطبانش است. همین احساس احترام و ارزشمندی می‌تواند روابط را حتی پس از عبور از بحران مستحکم‌تر کند. در پایان باید تأکید کرد که مدیریت گفت وگوهای دوطرفه نیازمند منابع، زمان و برنامه‌ریزی دقیق است. این کاری نیست که به صورت خودجوش و پراکنده انجام شود، بلکه باید بخشی از استراتژی جامع مدیریت بحران باشد.

همدلی و حمایت عملی

بحران‌ها فقط رویدادهای بیرونی نیستند؛ آنها احساسات انسان‌ها را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند. در چنین شرایطی برندها باید همدلی واقعی با مخاطبان خود نشان دهند. ابراز همدلی نه تنها در کلمات، بلکه در اقدامات عملی نیز باید نمایان شود.

پیام‌هایی که صرفا شعارگونه و کلیشه‌ای باشند (مثل اینکه بگوییم ما همیشه در کنار شما هستیم) بدون اقدامات ملموس، بسیار سریع بی‌اعتبار می‌شوند. حمایت عملی می‌تواند شامل ارائه خدمات رایگان، تخفیف‌های ویژه، اقدامات حمایتی از جوامع آسیب‌دیده یا حتی تغییر موقت فرآیندهای کسب وکار برای کمک به مشتریان باشد.

همدلی باید شخصی‌سازی شده باشد. برندها باید مخاطبان خود را بشناسند و پیام‌های حمایتی را متناسب با نیازهای واقعی آنان طراحی کنند. یک راهکار مناسب برای یک جامعه ممکن است برای جامعه‌ای دیگر بی‌معنا یا حتی توهین‌آمیز باشد.

همچنین باید دقت داشت که همدلی واقعی نیازمند پیوستگی است. اقدامات حمایتی نباید فقط یک بار انجام شود، بلکه باید در طول بحران تداوم داشته باشد.

برندهایی که با مشتریان خود در دوران سختی همراهی می‌کنند، پس از بحران وفاداری عمیق‌تری دریافت خواهند کرد. همدلی در شرایط بحرانی نه یک استراتژی بازاریابی، بلکه یک تعهد انسانی است. برندهایی که این حقیقت را درک کنند، ارزش‌هایی فراتر از سودآوری صرف خواهند ساخت.

ایجاد یک تیم ارتباطات بحران

یکی از مهمترین اقدامات برای مدیریت ارتباطات در شرایط بحرانی تشکیل یک تیم اختصاصی برای ارتباطات بحران است. این تیم باید متشکل از افراد با تجربه در روابط عمومی، ارتباطات سازمانی، مدیریت رسانه و حتی روان‌شناسی ارتباطی باشد. وظیفه این تیم نه تنها تنظیم پیام‌های اصلی برند در زمان بحران، بلکه نظارت مستمر بر واکنش‌ها، تحلیل احساسات عمومی و اصلاح استراتژی‌های ارتباطی به صورت لحظه‌ای است. تشکیل تیم ارتباطات بحران باید از پیش انجام شود، نه در لحظه وقوع بحران. این تیم باید با سناریوهای احتمالی آشنا باشد و روی پیام‌ها، کانال‌های ارتباطی و تقسیم وظایف تمرین کرده باشد. برخوردای شتاب زده و بدون برنامه معمولا در شرایط بحرانی به اشتباهات فاحش منجر می‌شود؛ چیزی که با تیمی آماده و هماهنگ قابل پیشگیری است.

نقش این تیم در تدوین پیام‌های دقیق و متناسب با موقعیت بسیار حیاتی است. آنها باید بدانند چگونه لحن برند را حفظ کنند، از اصطلاحات فنی دوری کنند و به جای دفاعی بودن، راهبردی و سازنده صحبت کنند. یک پیام درست می‌تواند بحران را آرام کند، اما یک پیام غلط آن را به فاجعه تبدیل خواهد کرد.

تیم ارتباطات بحران همچنین باید به صورت پیوسته گزارش‌های تحلیلی درباره تأثیر پیام‌ها و تغییرات افکار عمومی ارائه دهد. این اطلاعات کمک می‌کند تا استراتژی‌ها در لحظه بازنگری و بهبود یابند. همچنین، همکاری این تیم با بخش‌های حقوقی، منابع انسانی و مدیریت ارشد نیز بسیار ضروری است تا هماهنگی کامل میان تصمیم‌گیری و اطلاع‌رسانی برقرار باشد.

در نهایت، حضور چنین تیمی به خودی خود یک پیام اطمینان برای ذی‌نفعان برند است. وقتی مخاطبان بدانند یک ساختار مشخص برای مدیریت بحران وجود

دارد، با آرامش بیشتری به برند اعتماد می‌کنند و احساس می‌کنند در میانه بحران نیز رها نشده‌اند.

مدیریت ارتباطات داخلی با کارکنان

در اغلب بحران‌ها کارکنان اولین حلقه آسیب‌پذیر ارتباطی هستند. آنها نه تنها خود دچار اضطراب می‌شوند، بلکه در بسیاری از مواقع، سفیران برند در برابر جامعه و مشتریان هستند. اگر برند نتواند ارتباط موثری با کارکنان خود برقرار کند، قطعاً در برابر افکار عمومی نیز ناکام خواهد ماند.

در اولین گام مدیریت باید صداقت کامل با کارکنان داشته باشد. اطلاع‌رسانی درباره وضعیت موجود، اقدامات انجام شده و چشم‌انداز پیش رو باید به طور شفاف و بدون تعلل در اختیار آنان قرار گیرد. سکوت یا پنهانکاری موجب ایجاد شایعات داخلی و نارضایتی شدید خواهد شد.

در مرحله دوم، باید فضایی برای شنیدن دغدغه‌های کارکنان فراهم شود. جلسات پرسش و پاسخ، گفت وگوهای گروهی و حتی خطوط تلفنی محرمانه برای بیان نگرانی‌ها می‌توانند ابزارهایی مؤثر باشند. کارمندان وقتی احساس کنند صدای‌شان شنیده می‌شود، وفاداری و انگیزه بیشتری برای همکاری با سازمان در دوران بحران پیدا می‌کنند. علاوه بر این، برندها باید به فکر حفظ روحیه کارکنان نیز باشند. پیام‌های انگیزشی، حمایت‌های روانی، انعطاف در ساعات کاری و حتی کمک‌های مالی اضطراری، همگی نشانه‌هایی هستند از اینکه برند در کنار تیم خود ایستاده است. این رفتارها نه تنها بهره‌وری را حفظ می‌کنند، بلکه سرمایه‌ای عاطفی برای آینده نیز به شمار می‌روند.

بی‌شک کارکنان باید آموزش ببینند که چگونه در مواجهه با سوالات مشتریان یا رسانه‌ها پاسخگو باشند. اگر کارمندان بدون آمادگی وارد گفت وگو با بیرون شوند، احتمال بروز خطا و تشدید بحران وجود دارد. بنابراین، بخشی از استراتژی ارتباطات بحران باید آموزش و توانمندسازی داخلی باشد.

استفاده از رسانه‌ها به عنوان شریک ارتباطی

رسانه‌ها در شرایط بحران می‌توانند هم دشمن باشند و هم دوست. انتخاب با برند است. اگر یک برند بتواند روابط حرفه‌ای و مبتنی بر اعتماد با رسانه‌ها برقرار کند، در میانه بحران از پوشش‌های منفی تا حد زیادی در امان خواهد بود، اما اگر رسانه‌ها را نادیده بگیرد یا با اطلاعات ناقص تغذیه کند، منظر تیتروهای جنجالی و گزارش‌های تخریبی باید باشد.

نخستین اصل در ارتباط با رسانه‌ها، پاسخگویی سریع و مستمر است. خبرنگاران نیاز به اطلاعات دارند و اگر برند آن را در اختیارشان نگذارد، از منابع دیگر استفاده می‌کنند؛ منابعی که گاهی نادرست یا مغرضانه هستند. بنابراین روابط عمومی برند باید کانال ارتباطی مستقیم و مؤثری با خبرنگاران کلیدی داشته باشد. برگزاری کنفرانس‌های خبری، ارسال بیانیه‌های رسمی، ترتیب دادن گفت وگوهای اختصاصی با مدیران ارشد و حتی فراهم کردن بازدیدهای میدانی برای خبرنگاران، از جمله ابزارهایی هستند که می‌توانند به کنترل روایت رسانه‌ای کمک کنند. مهم این است که رسانه‌ها احساس کنند برند چیزی برای پنهان کردن ندارد.

در ضمن، لحن ارتباط با رسانه‌ها باید حرفه‌ای، محترمانه و واقع‌بینانه باشد. تقابل یا تهدید هرگز در مدیریت بحران پاسخ نمی‌دهد. حتی اگر گزارشی ناعادلانه منتشر شد، واکنش باید از مسیر قانونی و دیپلماتیک صورت گیرد، نه از طریق حمله رسانه‌ای متقابل. در حالی که هر بحران، منبعی بی‌نظیر از روابط سالمی با رسانه‌ها داشته‌اند، در دوران بحران راحت‌تر می‌توانند حمایت و درک آنان را جلب کنند. بنابراین روابط رسانه‌ای مؤثر، چیزی نیست که فقط در زمان بحران ساخته شود؛ بلکه نتیجه سرمایه‌گذاری بلندمدت است.

ارزیابی ارتباطات پس از عبور از بحران

آخرین مرحله در مدیریت ارتباطات بحران تحلیل و یادگیری پس از پایان بحران است. بسیاری از برندها پس از عبور از بحران، ارتباطات را به حالت عادی بازمی‌گردانند و فرصت ارزشمند یادگیری را از دست می‌دهند. در حالی که هر بحران، منبعی بی‌نظیر از درس‌های واقعی درباره رفتار مخاطبان، کارایی پیام‌ها و نقاط قوت یا ضعف سیستم ارتباطی است.

در این مرحله، باید تمامی پیام‌ها، تصمیمات و واکنش‌های ارتباطی ثبت و تحلیل شوند. چه چیزی خوب عمل کرد؟ چه چیزی باعث بروز سوءتفاهم شد؟ کدام کانال‌های ارتباطی موثرتر بودند؟ آیا همه مخاطبان هدف به درستی پوشش داده شدند؟ پاسخ به این پرسش‌ها به تدوین بهتر برنامه‌های آتی کمک می‌کند. برگزاری جلسه‌های بازنگری با حضور تیم‌های مختلف (روابط عمومی، مدیریت، منابع انسانی، حقوقی و فروش) به روشن شدن تصویر کامل کمک می‌کند. این جلسات باید فضای نقد سازنده و بدون ترس از سرزنش داشته باشند. هدف، سرزنش نیست؛ هدف ارتقا است. همچنین می‌توان با برخی از ذی‌نفعان (مشتریان مهم، کارکنان یا شرکای تجاری) نیز گفت وگوهایی ترتیب داد تا دیدگاه‌های آنان درباره عملکرد ارتباطی برند در دوران بحران شنیده شود. این بازخوردها بسیار ارزشمندند و گاهی حقایقی را روشن می‌کنند که از درون سازمان قابل مشاهده نیستند.

یادتان باشد، باید نتایج این ارزیابی به صورت مکتوب ثبت و در قالب دستورالعمل‌ها، سناریوهای تازه و به‌روزرسانی رویه‌های ارتباطی وارد نظام سازمان شود. در غیر این صورت، برند در بحران بعدی دوباره با همان ضعف‌ها روبرو خواهد شد.

منابع:
https://blog.hubspot.com/service/crisis-communication-plan
https://sproutsocial.com/insights/crisis-communication