

ضرورت "هوشمندی" مدیران در مواجهه با "تاکسی های هوشمند"

محمد احمدی ، سرپرست اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان گلستان

▲ تاکسی اینترنتی و هر پدیده دیگری که مبتنی بر فناوری های نوین، نظام های موجود کسب و کار را تغییر میدهد می تواند اثرات مثبت یا منفی اقتصادی و اجتماعی بر شهرها بگذارد. اما مدیران و نهادهای مرتبط تا چه میزان آمادگی مدیریت و مواجهه با چنین موضوعاتی را دارند؟

▲ این نوع تاکسی به سرعت جای خود را در نظام حمل و نقل کلانشهرهای ما پیدا می کند و حالا صاحبان این کسب و کار جدید با اطمینان از اقبال عمومی و سود اقتصادی مناسب، به شهرهای کوچکتر مانند گرگان هم آمده اند و در حال تلاش برای کسب سهمی از بازار هستند.

▲ با گسترش این فعالیت نوپا، اخبار نارضایتی رانندگان تاکسی ها و آژانسها در برخی شهرها در قالب تجمع و بیانیه و حتی خشونت نیز شنیده می شود. آنان معتقدند این شیوه کسب و کار جدید تاثیر منفی بر اقتصادشان دارد. تاثیر بر اقتصاد و اشتغال خانواده بزرگ رانندگان پیامد مستقیم اجتماعی نیز دارد. بنابراین شناخت و تحلیل دقیق و در نهایت تدبیر و تصمیم درست در مواجهه با مساله پیش رو، وظیفه مسولان و نهادهای ذیربط است تا مجبور به درمان با هزینه های مضاعف نباشیم. دیر یا زود این پدیده به سایر شهرهای استان هم تسری خواهد یافت، پس مدل سیاست و عملکرد مرکز استان می تواند تجربه ای برای سایر شهرها باشد.

▲ یک سیستم کسب و کار، بدون ایجاد لایه های بروکراتیک پیچیده راننده جذب می کند و سرویس مشخصی می دهد. با ارائه اطلاعات کافی به مسافر و اطرافیان و تسریع در رسیدگی به نارضایتی ها، سعی در ایجاد امنیت خاطر و حس بهتر در مصرف کننده دارد و بنابراین به سرعت مخاطب جذب می کند. اساساً یکی از اهداف بهره مندی از تکنولوژی هم همین است؛ هزینه کمتر و سرویس بهتر.

▲ در عوض، نظام سنتی تاکسیرانی ما فاقد چنین چالاکي هست و با سنگینی اداری موجود، طبیعتاً نه راننده و نه مسافر رضایت خاطر از شرایط نخواهند داشت. مسافر ترجیح میدهد انرژی خود را درگیر پروسه مشکل پیگیری صرف نکند. پس قابل پیش بینی است که مدل سنتی فعلی به علت نداشتن انعطاف لازم در این زمینه ها بزودی مقهور تکنولوژی و سیستم های جدید خواهد شد. چرا که سرویس دهنده ای با مزیتی رقابتی آمده است و مخاطبی هست که میل به بهره از آن دارد.

▲ موضوع مهم دیگر، هوشمندی مدیران در برابر استفاده از ظرفیت های بومی است. چنین کسب و کارهایی علاوه بر تولید ثروت، اشتغال و مهارت را به همراه دارند. مدیریت شهری می تواند با بومی سازی تکنیکال بخش هایی از این کسب و کار، سهم بیشتری از آن را در خود استان به گردش درآورد. تجربه ای که برخی از شهرهای پیشروی کشور در این خصوص داشتند.

▲ چگونگی اخذ مجوز و مرجع صدور صلاحیت فعالیت و نظارت در پدیده تاکسی اینترنتی کمابیش مورد مناقشه است. اما آنچه مسلم است اهمیت چگونگی نظارت حاکمیتی مراجع بومی بدون دخالت بازدارنده و حفظ استقلال در کارکرد بخش خصوصی است. بدین منظور، به مدد تجربه دیگر شهرها باید مناسبترین راهکارها را یافت.

▲ در این میان معیشت صدها راننده و خانواده های آنان هم بسیار مهم است. راه حل مشکل کیفیت پایین خدمات حمل و نقل، نابودی زنجیره موجود با ورود یک شرکت غیربومی و خروج سرمایه از این استان نیست. مقاومت غیرمنطقی در برابر تکنولوژی های نوین ارتباطی و کسب و کارهای جدید نیز محکوم به شکست است. باید با مشارکت خواهی از همه افراد ذینفع در این خصوص اتاق فکر و فعالیتهای کاملاً موثر داشت. اداره کل فناوری اطلاعات می تواند در زمینه تحلیل فنی و حاکمیتی نقش خود را ایفا نماید. اما در هر حال نهادهای اصلی مرتبط با موضوع، اتحادیه ها و مدیریتهای شهری هستند.

▲ نتیجه اینکه، باید رابطه ای منطقی بین رقابتهای مزیتی در کسب و کارهای جدید و ارتقای کیفی تاکسیهای سنتی موجود پیدا کرد. کلید این موضوع، به روز کردن سیستمها و تفکرات و دانش افراد است. بهتر است مسئولان شهری و استانی مرتبط، پیشگام شوند تا فرصت بهره از ابزار تکنولوژی به تهدید تبدیل نشود.