یادداشت

دموکراسی و مسئولیت اخلاقی

ادامه از صفحه اول

می‌توان نتیجه گرفت دموکراسی نیازمند نظریه‌ای انسانی است و از این حیث الزاما باید با یک ایدئولوژی انسانی توأم باشد تا:

اولا فرایندی که از طریق آن به یک فرد ستمگر قدرت می‌دهد، در قبال اقدامات آن حکومت مسئولیت داشته باشد. و از آنجا که اقدامات ستمگرانه در جمعیت رأی‌دهنده گم می‌شود، باید پیشگیری کرد و نهادهای اجتماعی-اخلاقی جدیدی برساخت.

ثانیا، دموکراسی علاوه بر تمرکز بر فرایندهای بی‌روح، در برابر جان انسان‌ها نیز پاسخ‌گو باشد؛ چون اساسا دموکراسی یک سازوکار است و از خلأ یک ایدئولوژی اخلاقی رنج می‌برد، به همین دلیل است که دستاویز هر نخاله سیاسی می‌شود.

دموکراسی انتخاباتی به عنوان «بهترین شکل حکومت» همچنان می‌تواند محل مناقشه باشد. آیا از طریق انتخابات‌های تودرتو در درون نظام سیاسی مسئله حل می‌شود یا اینکه خارج از دایره سیاست‌مداران می‌توان به چنین مکانیسم‌هایی دست یافت؟ مثلا نهادهای اخلاقی بین‌المللی یا حتی قدرت‌های مذهبی انتخابی؟ اما این مناقشه هم جدی است که این راه‌حل همان مشکل را جابه‌جا می‌کند؛ یعنی اگر خودِ آن نهادهای بین‌المللی و مذهبی منتخب، زمینه‌ساز توجیه جنایت باشند، آنگاه چه باید کرد؟ در هر صورت اگر یک نظام انتخاباتی و سیاسی به‌طور مکرر زمینه قدرت‌گیری سیاست‌مدارانی را فراهم کند که تصمیم‌هایشان به بی‌عدالتی و آسیب‌های گسترده انسانی منجر می‌شود، نمی‌توان فقط به برکناری بعدی آنها افتخار کرد؛ باید سازوکارهای اجتماعی و نهادی تولیدکننده این وضعیت را نیز بررسی کرد. ارزش دموکراسی فقط در «برابری رویه‌ای» نیست. دموکراسی را نباید فقط با توانایی‌اش در برکناری حاکمان، بلکه باید با توانایی‌اش در جلوگیری از آسیب‌های جبران‌ناپذیر انسانی نیز ارزیابی کرد. ارزش و توجیه سازوکار دموکراتیک در تناقض‌های این روزهای سیاست جهانی محل تردید و تأمل و بلکه بهت و حیرت است و بشریت را دچار افسردگی سیاسی می‌کند.

ترامپ در دام شکست راهبردی

ادامه از صفحه اول

نخست، افزایش سطح تلاش و منابع؛ یعنی حفظ هدف و راهبرد گذشته با شدت‌بخشیدن به فشار. در وضعیت کنونی، این انتخاب می‌تواند به معنای گسترش حملات نظامی یا تشدید فشار اقتصادی علیه ایران باشد. دوم، تغییر راهبرد؛ یعنی حفظ هدف اصلی، اما جایگزین‌کردن جنگ مستقیم با مذاکره، بازدارندگی یا ابزارهای دیگر. سوم، بازتعریف مسئله؛ یعنی پذیرش اینکه مقاومت ایران صرفا حاصل ناکافی‌بودن فشار نیست و محاسبات امنیتی و سیاسی طرف مقابل باید دوباره فهمیده شود. چهارم، تغییر هدف؛ یعنی صرف‌نظرکردن از برخی مطالبات حداکثری و پذیرش توافقی محدودتر برای پایان جنگ. این چهار سطح، مراحل الزامی و پیاپی نیستند، بلکه چهار نوع واکنش به ناکامی‌اند. اهمیت مدل در این است که نشان می‌دهد دولت‌ها ممکن است پیش از تغییر راهبرد یا هدف، بارها به افزایش فشار متوسل شوند. در این میان، خطر اصلی آن چیزی است که در ادبیات تصمیم‌گیری «تشدید تعهد» نامیده می‌شود؛ به این معنا که به‌جای آنکه از نتایج نامطلوب برای بازبینی فرضیات خود استفاده کند، هزینه‌های گذشته را دلیلی برای ادامه همان مسیر می‌داند. در چنین وضعیتی، پذیرش ناکامی دشوارتر از ادامه جنگ می‌شود. تصمیم‌گیر می‌کوشد با هزینه‌ای تازه، هزینه‌های گذشته را توجیه کند، بی‌آنکه روشن باشد نتیجه متفاوتی به دست خواهد آمد. ترامپ اکنون در معرض همین خطر قرار دارد. او همچنان از تصمیم آغاز جنگ دفاع می‌کند و در شیوه سیاست خارجی‌اش، تهدید نظامی و فشار اقتصادی اغلب ابزارهایی برای دستیابی به توافقی هستند که بتوان آن را پیروزی معرفی کرد. نظریه چشم‌انداز کانمن و تورسکی نشان می‌دهد تصمیم‌گیرانی که موقعیت خود را در قلمرو زیان تعریف می‌کنند، در برخی شرایط آمادگی بیشتری برای پذیرش خطر دارند. این نظریه رفتار ترامپ را پیش‌بینی نمی‌کند، اما سازوکار احتمالی تصمیم او را توضیح می‌دهد. رئیس‌جمهوری که پس از ماه‌ها جنگ و شکست انتخاباتی ناچار به دفاع از کارنامه خود است، ممکن است پذیرش توافقی محدود را پرهزینه‌تر از عملیات تازه بداند. بااین‌همه، شکست می‌تواند به تغییر مسیر نیز بینجامد. جنگی که به نارضایتی رأی‌دهندگان دامن زده، الزاما با گسترش خود اعتبار ازدست‌رفته را بازنمی‌گرداند. در واشنگتن نیز درباره ادامه جنگ اتفاق‌نظر وجود ندارد. تجربه ویتنام نشان داد تغییر راهبرد زمانی امکان بیشتری پیدا کرد که تردید درباره پیروزی از جامعه و رسانه‌ها فراتر رفت و به حلقه اصلی تصمیم‌گیران رسید. جانسون هنگامی تغییر مسیر داد که شماری از نزدیک‌ترین مشاورانش نیز دیگر افزایش نیرو را راه دستیابی به نتیجه مطلوب نمی‌دانستند. اکنون پرسش تعیین‌کننده درباره ترامپ این است که آیا ناکامی جنگ و شکست انتخاباتی، باور او به کارآمدی فشار بیشتر را متزلزل خواهد کرد یا همچنان شکست را نشانه کافی‌نبودن فشار تفسیر می‌کند؟ برای ایران، فهم این وضعیت اهمیتی فراتر از پیش‌بینی حمله بعدی دارد. شکست راهبردی یک قدرت نظامی، الزاما به معنای پایان خطر آن نیست؛ گاهی درست برعکس، هزینه سیاسی پذیرش ناکامی می‌تواند خطر تشدید بحران را افزایش دهد. درعین‌حال، تحلیل تصمیم‌های آمریکا نباید جای ارزیابی دقیق هزینه‌ها، اهداف و گزینه‌های خود ایران را بگیرد. تجربه ویتنام نه اثبات می‌کند آمریکا ناگزیر عقب خواهد نشست و نه اینکه فشار نظامی بیشتر می‌تواند ناکامی را جبران کند. درس مهم‌تر آن است که قدرت‌های بزرگ گاه پیش از پذیرش محدودیت قدرت خود، هزینه‌های سنگین‌تری بر دیگران و حتی بر خود تحمیل می‌کنند.

برگ سبز خودروی کامیونت-ون سیستم زامیاد تیپ Z24NIEEBM+ مدل ۱۴۰۵ به رنگ خاکستری روغنی به شماره پلاک ۶۷ ن ۶۴۴ ایران ۸۴ شماره موتور M241051216M شماره شاسی NAZEX104BS0835636 به نام **آقای مهدی دهقانی فارغانی** مفقود گردیده و از درجه اعتبار ساقط می باشد.

برگ سبز خودروی **سواری سیستم پژوتیپ ۴۰۵ جی‌ال‌ایکس‌ای 1/8** مدل ۱۳۸۳ به رنگ بژ- متالیک به شماره پلاک ۲۲ ب ۷۲۴ ایران ۸۴ شماره موتور ۱۲۴۸۳۱۵۵۱۷۶ شماره شاسی ۸۳۰۶۶۴۲۴ به نام **آقای کرامت کامران** مفقود گردیده و از درجه اعتبار ساقط می باشد.

مدرک فارغ التحصیلی **اینجانب مینا موسی پور بفراجرد** فرزند رحیم به شماره شناسنامه ۲۹۰۰۵ صادره از تهران در مقطع کاردانی رشته جغرافیای انسانی گرایش شهری مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۳۰ صادره از واحد دانشگاهی یادگار امام خمینی(ره) مفقود گردیده است و فاقد اعتبار می باشد از یابنده تقاضا می شود اصل مدرک را به دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرری به صندوق پستی ۱۸۱۵۵/۱۴۴ دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر ری یادگار امام خمینی(ره) ارسال نماید



طلاین گزارش سالانه ۱۴۰۴ خود را منتشر کرد:

رشد در بحران

۱۴۰۴ روایت یک سال پرمعامله برای پلتفرم آنلاین طلاین بود؛ چراکه حجم معاملات ۲.۵ برابر شد و ارزش خرید و فروش به ۱۲۸.۶ همت رسید. این رشد در سایه چهار دوره بحران، شامل محدودیت‌های بانکی، سه بار قطع اینترنت، جنگ و اعتراضات اجتماعی رخ داده است

سال ۱۴۰۴ برای بازار آنلاین طلا فقط سالی همراه با افزایش خیره‌کننده قیمت طلا نبود؛ در این سال بازار طلا در معرض آزمونی فراتر از نوسان‌های اقتصادی قرار گرفت. جنگ، قطعی و اختلال گسترده و طولانی در اینترنت، محدودیت دسترسی به شبکه بانکی، تعطیلی بازار سنتی طلا و تغییر رفتار کاربران، کسب‌وکارهایی را که امکان خرید و فروش آنلاین طلا را فراهم می‌کنند، با پرسشی اساسی روبه‌رو کرد: در شرایطی که زیرساخت‌های ارتباطی و مالی کشور با اختلال مواجه هستند، یک پلتفرم معاملاتی تا چه اندازه می‌تواند به فعالیت خود ادامه دهد و تعهداتش را در برابر کاربران انجام دهد؟

گزارش جامع سالانه طلاین در سال ۱۴۰۴، از همین زاویه درخور توجه است. گزارشی که در کنار ارائه آمارهای معاملاتی و عملیاتی، تصویری از مواجهه یک کسب‌وکار آنلاین با سه دوره قطعی اینترنت را به نمایش می‌گذارد؛ آن‌هم به دلایل جنگ ۱۲روزه در خرداد و تیر، حوادث دی‌ماه و جنگ ۴۰روزه از ۹ اسفند تا فروردین ۱۴۰۵.

اما مهم‌ترین بخش این گزارش، کنار هم قرارگرفتن دو روند است؛ از یک طرف، رشد درخور توجه مقیاس معاملات و توسعه خدمات طلاین و از طرف دیگر، افزایش وابستگی این مدل کسب‌وکار به زیرساخت‌هایی که کنترل تمامی آن در اختیار خود شرکت نیست. در پایان سالی که قیمت طلای ۱۸ عیار، بنا بر محاسبات گزارش، ۱۲۰.۵ درصد افزایش پیدا کرده، مجموع ارزش معاملات طلاین به ۱۲۸.۶ همت رسیده و مجموع وزن طلای خریدوفروش‌شده در این پلتفرم ۹.۹۸ تن ثبت شده است. این ارقام در نگاه نخست از یک سال موفق معاملاتی حکایت دارند، اما بررسی جزئیات گزارش نشان می‌دهد که داستان طلاین در سال ۱۴۰۴ را نمی‌توان تنها با رشد معاملات توضیح داد؛ مسئله اصلی، تبدیل‌شدن یک پلتفرم خرید و فروش طلا به مجموعه‌ای از فرایندهای مالی، عملیاتی، فنی و خدماتی است که باید حتی در شرایط ناپایدار نیز کار کنند.

از یک ایده در سال ۱۳۹۷ تا گردش ۱۲۸.۶ همتی

داستان طلاین در سال ۱۳۹۷ آغاز شد؛ زمانی که بنیان‌گذاران آن به دنبال راهی امن و ساده برای سرمایه‌گذاری در طلای آب‌شده بودند. پس از شکل‌گیری هسته اولیه تیم و اضافه‌شدن نیروهای فنی، نخستین نسخه آنلاین طلاین در تاریخ ۱۳۹۹/۹/۹ راه‌اندازی شد. این مسیر از ابتدا بدون مانع نبود. شرکت در سال‌های نخست با محدودیت‌های قانونی، نبود چارچوب مشخص برای صدور مجوز و پیچیدگی‌های فنی و عملیاتی مواجه بود. در سال ۱۴۰۲، با بازسازی ساختار و تمرکز دوباره بر هسته کسب‌وکار، مسیر رشد از سر گرفته شد. یک سال بعد نیز با افتتاح نخستین شعبه حضوری در بازار تهران، توسعه وب‌سایت و گسترش تیم، فعالیت شرکت وارد مرحله تازه‌ای شد.

مدل فعالیت طلاین بر ایجاد زیرساخت آنلاین خرید و فروش طلای آب‌شده استوار است. کاربران می‌توانند متناسب با سرمایه خود طلا خریداری کنند، دارایی‌شان را در پلتفرم نگهداری کنند، در زمان مدنظر بفروشند یا درخواست تحویل فیزیکی بدهند. مطابق توضیح شرکت، دارایی کاربران پشتوانه فیزیکی دارد و به‌صورت طلای فیزیکی در خزانه بانک‌های مورد وثوق بانک مرکزی، ازجمله بانک کارگشایی، نگهداری می‌شود. در سال ۱۴۰۴ امکان تحویل فیزیکی طلا در ۱۳ شهر فعال بوده است؛ ازجمله تهران، مشهد، اهواز، کرمان، اصفهان، بندرعباس، گنبدکاووس، بوشهر، کرج، یزد، شیراز، تبریز و زاهدان.

آن‌طور که طلاین در گزارش خود ادعا می‌کند، این ترکیب از خدمات دیجیتال و امکان دریافت فیزیکی، یکی از ویژگی‌های مهم این مدل کسب‌وکار است. کاربر در محیط آنلاین معامله می‌کند، اما دارایی مورد معامله در نهایت به یک پشتوانه فیزیکی متصل بوده و امکان دریافت آن نیز در شهرهای مشخصی فراهم شده است. شرکت برای هر کاربر امکان معامله تا سه کیلوگرم در روز را در نظر گرفته است. مأموریت اعلام‌شده طلاین نیز ساده و امن‌کردن دسترسی به بازار طلا و فراهم‌کردن امکان حفظ ارزش دارایی برای افراد با هر میزان سرمایه عنوان شده است.

رشد معاملات فراتر از افزایش قیمت

یکی از مهم‌ترین بخش‌های گزارش، آمار مربوط به عملکرد معاملاتی طلاین در سال ۱۴۰۴ است. بر اساس داده‌های منتشرشده، مجموع وزن طلای خریدوفروش‌شده در این پلتفرم در سال گذشته به ۹.۹۸ تن رسیده و ارزش ریالی مجموع معاملات نیز برابر با ۱۲۸.۶ همت بوده است.

در خواندن این ارقام باید به تعریف شاخص‌ها توجه کرد. طلاین مجموع وزن طلای خریداری‌شده و فروخته‌شده را به‌عنوان حجم معاملات در نظر گرفته است. به همین ترتیب، ارزش معاملات نیز مجموع ارزش ریالی خرید و فروش را شامل می‌شود. بنابراین ۹.۹۸ تن به معنای وزن طلای معامله‌شده در دو سمت خرید و فروش است و نباید آن را معادل میزان طلای منحصربه‌فرد جابه‌جاشده یا موجودی دارایی کاربران دانست.

اما اهمیت این آمار زمانی بیشتر می‌شود که آن را با عملکرد سال ۱۴۰۳ طلاین مقایسه کنیم. گزارش نشان می‌دهد حجم مجموع معاملات طلاین در سال ۱۴۰۴ نسبت به سال قبل از آن ۲.۵ برابر شده است. از سوی دیگر هم حجم خرید ۲.۴ برابر و حجم فروش نسبت به ۱۴۰۳ به اندازه ۲.۶ برابر شده است. در بخش ارزش ریالی نیز مجموع ارزش معاملات ۶.۶ برابر شده؛ ارزش خرید ۶.۴ برابر و ارزش فروش هفت برابر سال ۱۴۰۳ ثبت شده است. از این اعداد می‌توان دو پیام دریافت کرد؛ نخست اینکه رشد طلاین تنها به افزایش قیمت طلا محدود نبوده و وزن معاملات نیز افزایش پیدا کرده و دوم اینکه ارزش معاملات با سرعت بیشتری نسبت به حجم معاملات رشد کرده است؛ موضوعی که باید در کنار افزایش قیمت طلا در همین سال تحلیل شود.

بر اساس این گزارش، قیمت هر گرم طلای ۱۸ عیار از ۸۰میلیون و ۵۰۹ هزار ریال در ابتدای فروردین ۱۴۰۴ به ۱۷۷میلیون و ۴۹۵ هزار ریال در ساعت ۱۸:۱۵:۳۰ روز ۲۹ اسفند رسیده است. این شرکت میزان رشد قیمت طلا در این بازه را ۱۲۰.۵ درصد اعلام کرده است. در نتیجه، رشد ارزش معاملات را نمی‌توان صرفا نشانه افزایش تعداد معاملات یا ورود کاربران جدید دانست؛ بخشی از افزایش ارزش ریالی، در بستری رخ داده که قیمت خود دارایی نیز بیش از دو برابر شده است. در مقابل، رشد ۲.۵ برابری حجم معاملات نشان می‌دهد که افزایش مقیاس فعالیت معاملاتی تنها به تغییر قیمت محدود نبوده است. البته گزارش اطلاعات کافی برای محاسبه سهم دقیق افزایش قیمت و افزایش حجم در رشد ارزش معاملات ارائه نمی‌کند. همچنین از روی این ارقام نمی‌توان درآمد، سود یا حاشیه سود طلاین را محاسبه کرد؛ زیرا ارزش کل معاملات یک پلتفرم با درآمد خود آن تفاوت دارد.

بازار در چه روزهایی شلوغ شد؟

یکی از رکوردهای مهم طلاین در سال ۱۴۰۴ در ۱۳ بهمن ثبت شده است؛ روزی که تعداد افراد فعال در بستر پلتفرم برای خرید و فروش به ۲۳۰هزار و ۹۴ نفر رسید. یک رکورد دیگر نیز در ۹ بهمن به ثبت رسیده؛ در این روز بیشترین خرید روزانه طلاین معادل ۸۳.۱۳۹ کیلوگرم و بیشترین فروش روزانه معادل ۱۴۰.۶۵۲ کیلوگرم بوده است. به این ترتیب، رکورد خرید و فروش روزانه هر دو در یک تاریخ نزدیک به هم ثبت شده‌اند؛ هرچند وزن فروش در این رکورد از وزن خرید بیشتر بوده است. در بخش معاملات بزرگ نیز گزارش چند عدد درخور توجه ارائه می‌کند. بزرگ‌ترین خرید سال از نظر وزن، یک کیلوگرم طلا در ۲۶ فروردین بوده است. بزرگ‌ترین خرید از نظر ارزش ریالی نیز در ۲۳ بهمن و به مبلغ ۱۵۹.۸ میلیارد ریال انجام شده است.

در سمت فروش، بزرگ‌ترین معامله از نظر وزن ۹۴۹ گرم در ۱۳ مهر و بزرگ‌ترین فروش از نظر ارزش ریالی ۱۵۷.۳ میلیارد ریال در ۲۱ بهمن ثبت شده است. این ارقام نشان می‌دهند فعالیت طلاین تنها به معاملات خرد محدود نبوده و در کنار خریدهای کوچک، تراکنش‌هایی با وزن نزدیک به یک کیلوگرم نیز در آن انجام شده است. در بخش کاربران نیز گزارش به چند ویژگی جمعیتی اشاره می‌کند. میانگین سن کاربران ۳۷ سال بوده و جوان‌ترین کاربر ۱۸ سال و مسن‌ترین کاربر ۱۰۵ سال داشته است. کاربران از سراسر ایران در این پلتفرم حضور داشته‌اند و سه استان تهران، خراسان رضوی و خوزستان بیشترین تعداد کاربران را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین هشتم فروردین ۱۴۰۴ با ثبت ۳۶هزار و ۲۱۶ ثبت‌نام، شلوغ‌ترین روز سال از نظر ثبت‌نام کاربران بوده است.

آزمون واقعی در پشت صفحه خرید و فروش

در کسب‌وکار خرید و فروش آنلاین طلا، ثبت معامله تنها یکی از مراحل ارائه خدمت است. پس از خرید یا فروش، موضوع تسویه وجوه، ثبت درست تراکنش، انتقال دارایی و در صورت درخواست کاربر و تحویل فیزیکی طلا نیز مطرح می‌شود. به همین دلیل، یکی از شاخص‌های مهم گزارش طلاین، عملکرد بخش تسویه مالی است.

بر اساس گزارش، تعداد تراکنش‌های تسویه در سال ۱۴۰۴ به یک‌میلیون و ۲۴۹ هزار و ۵۰۱ تراکنش رسیده؛ در حالی که این عدد در سال ۱۴۰۳ معادل ۴۰۶هزار و ۱۶۴ تراکنش بوده است. شرکت میزان افزایش تعداد تراکنش‌های تسویه را ۲۰۷.۶ درصد اعلام کرده است. مبلغ تسویه ریالی نیز از ۴.۴۵ همت در سال ۱۴۰۳ به ۲۰.۹۹ همت در سال ۱۴۰۴ رسیده و رشد ۳۷۱.۸درصدی داشته است. اما شاید مهم‌ترین عدد این بخش، کاهش میانگین زمان تسویه باشد. طبق داده‌های گزارش، میانگین زمان تسویه از ۳۰.۳ ساعت در سال ۱۴۰۳ به ۵.۶ ساعت در سال ۱۴۰۴ رسیده است؛ یعنی ۸۱.۵ درصد کاهش.

این شاخص از نظر تجربه کاربر اهمیت زیادی دارد. در بازاری که کاربران برای خرید و فروش طلا به سرعت انجام عملیات مالی وابسته‌اند، کاهش زمان تسویه می‌تواند یکی از عوامل اثرگذار بر کیفیت خدمت باشد. با این حال، رشد تعداد تراکنش‌ها و مبلغ تسویه در کنار کاهش زمان میانگین، تمام تصویر را نشان نمی‌دهد. گزارش در بخش مدیریت بحران توضیح می‌دهد که در بعضی دوره‌ها، تسویه‌ها با وقفه یا تأخیر مواجه شده‌اند. بنابراین میانگین سالانه پنج‌ونیم ساعت به معنای نبود تأخیر در همه روزها و همه شرایط نیست.

حرکت از خریدوفروش ساده به سفارش‌گذاری

یکی از تغییرات محصولی طلاین در سال ۱۴۰۴، راه‌اندازی «بازار پیشرفته» در اواخر زمستان بوده است. این قابلیت به کاربران امکان می‌دهد سفارش خرید یا فروش را با قیمت پیشنهادی خود ثبت کنند و سفارش‌ها به‌صورت مستقیم با درخواست‌های موجود تطبیق داده شوند. این تغییر از نظر مدل فعالیت پلتفرم اهمیت دارد. در مدل ساده خریدوفروش، کاربر با قیمت اعلام‌شده در سامانه معامله می‌کند؛ اما در بازار پیشرفته، امکان اعلام قیمت پیشنهادی و تطبیق سفارش‌ها نیز فراهم شده است.

گزارش همچنین از توسعه قابلیت انتقال طلا، سفارش‌گذاری با قیمت دلخواه، قیمت‌دهی از منابع متعدد و ارائه ابزارهای تحلیل بازار به‌عنوان بخشی از توسعه قابلیت‌های سامانه نام می‌برد. در بخش خدمات مالی نیز خودکارسازی پردازش واریزها، بهبود فرایند تسویه وجوه، توسعه قابلیت‌هایی مانند فیش و فاکتور و امکانات مرتبط با واریز مستقیم وجه دنبال شده است. توسعه خدمات دریافت فیزیکی و ایجاد شعب جدید نیز در برنامه بهبود تجربه کاربران قرار داشته است. در مجموع، تمرکز توسعه محصول در سال ۱۴۰۴ بیشتر بر تکمیل زیرساخت معاملات، کاهش اصطکاک در فرایندهای مالی و افزایش قابلیت‌های موجود بوده است؛ نه صرفا اضافه‌کردن امکانات ظاهری به پلتفرم.

بیش از یک میلیون چت پشتیبانی

یکی از بخش‌هایی که در گزارش طلاین کمتر از آمار معاملات مورد توجه قرار می‌گیرد، حجم ارتباطات با کاربران است. براساس داده‌های منتشرشده، در سال ۱۴۰۴ تعداد چت‌های پشتیبانی طلاین به یک میلیون و ۱۳۶ هزار و ۸۴۴ مورد رسیده است. تعداد تماس‌های تلفنی ثبت‌شده نیز ۱۰۳ هزار و ۳۴۸ تماس بوده و مجموع مدت گفت‌وگوهای پشتیبانی ۲۱۵ هزار و ۳۰۹ دقیقه اعلام شده است.

میانگین زمان گفت‌وگوی پشتیبانی دو دقیقه و پنج ثانیه بوده است. همچنین شش هزار و ۶۳۰ کامنت در کافه‌بازار و دو هزار و ۵۱۸ کامنت در مایکت برای این پلتفرم ثبت شده است. این حجم از ارتباطات نشان می‌دهد پشتیبانی در یک پلتفرم معاملاتی طلا، بخشی حاشیه‌ای از فعالیت شرکت نیست. هرگونه اختلال در ورود به حساب، پرداخت، تسویه، ثبت سفارش یا تحویل فیزیکی می‌تواند به یک درخواست پشتیبانی تبدیل شود. گزارش برای سنجش رضایت کاربران نیز به ارزیابی پس از پایان تماس یا گفت‌وگو اشاره می‌کند. میزان رضایت از چت پشتیبانی ۸۰ درصد و رضایت از تماس تلفنی ۹۴ درصد بوده است.

در دوره جنگ ۴۰روزه، ۱۴ اسفند پرتراکم‌ترین روز تماس با پشتیبانی بوده و در این روز هزار و ۴۷۱ تماس ثبت شده است. گزارش میزان رضایت در این روز را ۹۶ درصد اعلام می‌کند. این ارقام از عملکرد پشتیبانی در شرایطی حکایت دارند که کاربران نه‌تنها برای خریدوفروش، بلکه برای پیگیری وضعیت دارایی و درخواست‌های مالی خود نیز به ارتباط مستمر با شرکت نیاز داشته‌اند.

نقطه اتصال دنیای آنلاین و فیزیکی

یکی از مهم‌ترین بخش‌های مدل کسب‌وکار طلاین، امکان دریافت فیزیکی دارایی است. در سال ۱۴۰۴، مطابق گزارش، هزار و ۳۱۴ تراکنش تحویل فیزیکی انجام شده و مجموع وزن طلای تحویل‌شده به ۶۵.۳۱۵ کیلوگرم رسیده است. این بخش از فعالیت طلاین اهمیت ویژه‌ای دارد؛ زیرا برخلاف معامله‌ای که تمام مراحل آن در فضای دیجیتال انجام می‌شود، تحویل فیزیکی به شبکه‌ای از مراکز، نیروی انسانی، موجودی طلا و فرایندهای عملیاتی وابسته است. گزارش تأکید می‌کند که فرایند تحویل فیزیکی در شرایط بحرانی سال نیز برقرار مانده است. با این حال، در بخش مرور بحران‌ها توضیح داده شده که تعطیلی بازار و محدودیت ظرفیت مراکز در برخی مقاطع باعث افزایش درخواست‌ها و تأخیر در تحویل شده است.

این دو گزاره در کنار هم تصویر دقیق‌تری ارائه می‌کنند: شبکه تحویل فیزیکی در طول سال فعال بوده، اما فعال‌بودن آن به معنای نبود محدودیت یا تأخیر در تمام دوره‌ها نیست. برای کسب‌وکاری که دارایی کاربرانش پشتوانه فیزیکی دارد، همین بخش یکی از مهم‌ترین آزمون‌های اعتماد است؛ زیرا ارزش واقعی خدمت فقط در امکان ثبت سفارش خلاصه نمی‌شود، بلکه به توانایی انجام تعهد در زمان درخواست کاربر نیز وابسته است.

سه بحران در یک سال

شاید مهم‌ترین بخش گزارش سالانه طلاین، فصل مربوط به تداوم خدمات در سال ناپایداری باشد. این فصل به‌جای ارائه صرف آمارهای عملکرد، سه دوره اختلال عمده را به‌صورت جداگانه بررسی می‌کند. نخستین دوره از ۲۳ خرداد تا ۳ تیر ۱۴۰۴ و هم‌زمان با جنگ ۱۲روزه رخ داد. در این دوره، محدودیت دسترسی کاربران به اینترنت، محدودیت خریدوفروش، بسته‌شدن درگاه‌های پرداخت از سوی نهادهای بالادستی، از دسترس خارج‌شدن برخی بانک‌ها و حمله‌های سایبری به کسب‌وکارهای اینترنتی از جمله چالش‌های مطرح‌شده در گزارش هستند.

در مواجهه با این شرایط، طلاین کمیته بحران تشکیل داد، سیاست‌های امنیتی از پیش تعریف‌شده را برای دسترسی کاربران اجرا کرد، پشتیبانی شبانه‌روزی را فعال نگه داشت و واریز شناسه‌دار را به‌عنوان جایگزین درگاه پرداخت به کار گرفت. یکی از اقدام‌های قابل توجه شرکت در این دوره، ادامه تحویل فیزیکی طلا در یزد با وجود تعطیلی بازار طلا بوده است. پاسخ‌گویی تلفنی و برخط، ارتباط مستمر با پلیس فتا، اعمال سیاست‌های امنیتی و انتشار اطلاعیه برای حفظ ارتباط با کاربران نیز در فهرست اقدام‌های آن دوره قرار دارد.

دومین دوره اختلال از ۱۸ دی تا ۸ بهمن ۱۴۰۴ و هم‌زمان با حوادث دی‌ماه رخ داد. گزارش می‌گوید قطع اینترنت و اختلال در عملکرد DNS باعث شد دسترسی کاربران به سامانه و حتی ارتباط تلفنی با پشتیبانی با مشکل مواجه شود. در واکنش به این وضعیت، تعدادی از اعضای تیم پشتیبانی به‌جای ادامه دورکاری در ساختمان شرکت مستقر شدند و از طریق خطوط تلفن شرکت به کاربران پاسخ دادند. این شیوه تا ۲۰ دی، زمان پایدارشدن دسترسی به سامانه، ادامه یافت.

این بخش از گزارش نشان می‌دهد که اختلال اینترنت برای یک کسب‌وکار آنلاین تنها به معنای کاهش ترافیک وب‌سایت نیست؛ بلکه می‌تواند هم‌زمان کانال‌های ارتباط با مشتری و امکان پیگیری درخواست‌های کاربران را نیز مختل کند. اما سومین دوره، از ۹ اسفند ۱۴۰۴ و هم‌زمان با آغاز جنگ ۴۰روزه شروع شد. نکته مهم این است که داده‌های این گزارش برای این دوره تنها تا پایان اسفند را پوشش می‌دهند؛ بنابراین اطلاعات مربوط به جنگ ۴۰روزه در این سند، در واقع عملکرد بازه ۹ تا ۲۹ اسفند است، نه کل دوره ۴۰روزه.

در این مقطع، طلاین با اختلالات بانکی، قطع اینترنت بین‌الملل، محدودیت‌ها و تعطیلی بازار و اختلال در سیستم تحویل فیزیکی طلا مواجه شده است. گزارش از افزایش درخواست‌های تسویه و تحویل فیزیکی و تغییر الگوی خریدوفروش کاربران در این دوره خبر می‌دهد. یکی از نکات مهم این بخش، تغییر رفتار کاربران است. شرکت می‌گوید مراجعه برای بررسی قیمت طلا افزایش یافته و الگوی خرید و فروش نیز تغییر کرده است. به بیان دیگر، در شرایط جنگی، رفتار کاربران تنها به خرید یا فروش محدود نمانده و بررسی قیمت و پیگیری وضعیت دارایی نیز اهمیت بیشتری پیدا کرده است.

گزارش در ارزیابی عملکرد مدیریت بحران، تصویری بدون نقص ارائه نمی‌کند. در جنگ ۱۲روزه، فعالیت معاملاتی با وجود محدودیت‌های بیرونی ادامه داشته و بخش عمده تسویه‌ها در موعد مقرر انجام شده است، هرچند در برخی موارد تأخیر یک تا دو روزه وجود داشته است. تحویل در یزد ادامه داشته، اما فعالیت سایر مراکز با محدودیت مواجه شده است. در حوادث دی‌ماه، بخشی از تسویه‌ها به دلیل اختلالات بانکی و ارتباطی متوقف یا با وقفه مواجه شده و پاسخ‌گویی از مسیرهای جایگزین ادامه پیدا کرده است. در جنگ ۴۰روزه نیز شرکت از استمرار بخشی از خدمات در شرایط محدودیت عملیاتی خبر می‌دهد، اما تأخیر در تسویه‌ها و پیگیری مرحله‌ای درخواست‌های معوق را نیز ثبت کرده است. تحویل فیزیکی در مراکز فعال ادامه داشته، اما با تأخیر و محدودیت ظرفیت همراه بوده است. این بخش از گزارش از نظر ژورنالیستی اهمیت زیادی دارد؛ زیرا نشان می‌دهد تداوم فعالیت یک پلتفرم به معنای تداوم بدون وقفه همه خدمات آن نیست. ممکن است امکان ورود به سامانه و مشاهده قیمت برقرار باشد، اما تسویه وجه یا دریافت فیزیکی طلا با تأخیر انجام شود.

بحران‌هایی که ارائه خدمات را متحول کرد

آنچه از کارنامه ۱۴۰۴ طلاین می‌توان دریافت، فقط رشد یک پلتفرم در بازار آنلاین طلا نیست؛ بلکه شکل‌گیری مجموعه‌ای از خدمات مالی و عملیاتی است که با افزایش مقیاس معاملات، مسئولیت بیشتری در برابر کاربران پیدا می‌کنند. در سالی که طلا ۱۲۰.۵ درصد گران‌تر شده و ارزش معاملات طلاین به ۶.۶ برابر سال قبل رسیده، مسئله اصلی دیگر صرفا فراهم‌کردن امکان خریدوفروش آنلاین نیست. مسئله این است که یک پلتفرم در روزهای عادی و به‌ویژه در روزهای بحران، تا چه اندازه می‌تواند از دارایی کاربران محافظت کند، درخواست‌های آنها را پاسخ دهد و تعهداتش را انجام دهد. شاید به همین دلیل است که مهم‌ترین بخش گزارش سالانه طلاین نه رکورد خرید یک کیلوگرم طلاست، نه ثبت معاملات ۱۲۸.۶ همتی و نه حتی توسعه بازار پیشرفته؛ بلکه تجربه‌ای است که از سه دوره بحران به دست آمده است: اینکه اعتماد در بازار آنلاین طلا با تعداد کاربران یا ارزش معاملات ساخته نمی‌شود، بلکه در لحظه‌ای سنجیده می‌شود که کاربر می‌خواهد دارایی‌اش را دریافت کند، پولش را تسویه کند یا در شرایطی که زیرساخت‌ها از دسترس خارج شده‌اند، پاسخی روشن دریافت کند.