

گروه راهبردی - مرضی فاخری - حمل و نقل دریایی در دهه‌های اخیر به یکی از پایه‌های اصلی اقتصاد ملی تبدیل شده است؛ پایه‌ای که نه تنها بر تجارت و جابه‌جایی کالا استوار است، بلکه بخش مهمی از پویایی خود را از جریان سفرهای دریایی و حضور مسافران می‌گیرد. در کشوری مانند ایران که هزاران کیلومتر مرز آبی دارد، اقتصاد روی آب تنها یک مفهوم نمادین نیست، بلکه واقعیتی است که می‌تواند مسیر توسعه را تغییر دهد. بنادر مسافری، خطوط کشتیرانی و پایانه‌های دریایی شبکه‌ای از فعالیت‌های اقتصادی را تشکیل می‌دهند که از فروش بلیت و خدمات بندری تا اشتغالزایی در بخش‌های گردشگری، خدمات شهری و صنایع کوچک ساحلی را در بر می‌گیرد. تجربه جهانی نشان می‌دهد هر جا حمل و نقل دریایی تقویت شده، نه تنها هزینه‌های جابه‌جایی کاهش یافته، بلکه پیوندهای اقتصادی میان مناطق مختلف نیز مستحکم‌تر شده است. ایران نیز با موقعیت ژئوپلیتیک ممتاز و دسترسی به آب‌های آزاد، ظرفیت آن را دارد که حمل و نقل دریایی را به یکی از محورهای اصلی رشد اقتصادی خود تبدیل کند.

به گزارش «سرآمد»، مرضی فاخری، پژوهشگر ارشد علوم راهبردی در نوشتاری پانگاهی به تصویری کلان از بازار حمل و نقل مسافری دریایی به بررسی الزامات جهانی و استانداردهای بین‌المللی حقوق مسافر دریایی پرداخته است. نگارنده در این مطلب راهکارهایی برای اصلاح مسیر حقوق مسافران در سفرهای دریایی پیشنهاد کرده است. این مطلب را در ادامه می‌خوانید:

مسافر دریایی نقشی فراتر از یک «مسافر» ساده دارد و به‌عنوان حامل رونق گردشگری، اشتغال و توسعه اجتماعی در مناطق ساحلی شناخته می‌شود. هر سفر دریایی می‌تواند زنجیره‌ای از فعالیت‌های اقتصادی را فعال کند؛ از هتل‌ها و رستوران‌ها گرفته تا بازارهای محلی، تاکسی‌های دریایی، صنایع دستی و خدمات گردشگری. در جزایری مانند قشم و کیش، بخش بزرگی از اشتغال مستقیم و غیرمستقیم به حضور مسافران وابسته است و هر بهبود در کیفیت خدمات دریایی می‌تواند به رشد پایدار این مناطق کمک کند.

حمل و نقل دریایی مسافری همچنین نقش مهمی در عدالت جغرافیایی دارد، زیرا امکان دسترسی ایمن‌تر و مقرون‌به‌صرفه‌تر به مناطق دورافتاده را فراهم می‌کند و به توسعه متوازن سواحل جنوبی و شمالی کشور یاری می‌رساند. از این رو، توجه به حقوق مسافر، ارتقای ایمنی، نوسازی ناوگان و توسعه پایانه‌های استاندارد نه تنها رعایت مسافران را افزایش می‌دهد، بلکه به‌طور مستقیم بر درآمد شرکت‌های کشتیرانی و اقتصاد محلی اثر می‌گذارد و آینده اقتصاد دریایی ایران را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

تصویر کلان بازار حمل و نقل مسافری دریایی

بازار حمل و نقل مسافری دریایی در سال‌های اخیر به تدریج به یکی از بخش‌های قابل توجه صنعت حمل و نقل کشور تبدیل شده و روندهای آماری نشان می‌دهد که تقاضا برای سفرهای دریایی، به‌ویژه در مسیرهای جنوبی، در حال افزایش است. رشد گردشگری دریایی، توسعه جزایر و بهبود زیرساخت‌های بندری باعث شده است که سفرهای دریایی نه تنها به‌عنوان یک گزینه حمل و نقلی، بلکه به‌عنوان یک تجربه گردشگری مورد توجه قرار گیرد. در بسیاری از بنادر کشور، حجم جابه‌جایی مسافر در فصول اوج سفر چندبرابر می‌شود و این نوسانات نشان‌دهنده ظرفیت بالای این بازار برای توسعه است. از سوی دیگر، افزایش تعداد شناورهای مسافری، بهبود کیفیت خدمات و ورود فناوری‌های جدید در رزرو و مدیریت سفر، چهره‌ای تازه از بازار حمل و نقل دریایی ترسیم کرده است؛ بازاری که اگرچه هنوز با چالش‌هایی روبه‌روست، اما روندهای موجود از رشد پایدار آن حکایت دارد.

در کنار این روندها، بنادر مسافری نقش مهمی در اقتصاد منطقه‌ای ایفا می‌کنند و به‌عنوان گره‌های ارتباطی میان جزایر و سرزمین اصلی، جریان گردشگری و تجارت خرد را تقویت می‌نمایند. بسیاری از کسب‌وکارهای محلی در جزایری مانند قشم، هرمز و کیش به حضور مسافران وابسته‌اند و هر افزایش در حجم سفرهای دریایی به‌طور مستقیم به رونق اقتصادی این مناطق منجر می‌شود. بااین حال، بازار حمل و نقل دریایی در رقابت مستقیم با حمل و نقل هوایی و زمینی قرار دارد؛

رقابتی که گاه به نفع سرعت و سهولت سفر هوایی و گاه به نفع مقرون‌به‌صرفه بودن و جذابیت تجربه مسافر دریایی رقم می‌خورد. در مسیرهای کوتاه، حمل و نقل دریایی همچنان مزیت قیمتی و دسترسی بهتر دارد، اما برای حفظ سهم خود در بازار، نیازمند ارتقای کیفیت خدمات، کاهش زمان سفر، بهبود ایمنی و توسعه پایانه‌های استاندارد است. آینده این بازار به توانایی آن در رقابت‌پذیری و پاسخگویی به نیازهای مسافران وابسته است؛ مسافرانی که امروز بیش از هر زمان دیگری به کیفیت، سرعت و تجربه سفر اهمیت می‌دهند.

حقوق مسافر دریایی؛ ستون اعتماد در بازار

رعایت حقوق مسافر دریایی به‌عنوان یکی از پایه‌های اصلی اعتماد در بازار حمل و نقل شناخته می‌شود و هر گونه ضعف در این حوزه می‌تواند مستقیماً بر اقتصاد این صنعت اثر بگذارد. هنگامی که مسافر احساس کند در طول سفر دریایی از امنیت، احترام، اطلاع‌رسانی و خدمات مناسب برخوردار است، نه تنها احتمال بازگشت او افزایش می‌یابد، بلکه تجربه مثبتش به‌صورت طبیعی به دیگران منتقل می‌شود و تقاضا برای سفرهای دریایی رشد می‌کند. در مقابل، بی‌توجهی به حقوق مسافر می‌تواند به کاهش اعتماد عمومی، افت تقاضا و در نهایت کاهش درآمد شرکت‌های کشتیرانی منجر شود. اقتصاد حمل و نقل دریایی، به‌ویژه در مسیرهای پر تردد جنوب کشور، به‌شدت وابسته به رضایت مسافران است و هر واحد بهبود در کیفیت خدمات می‌تواند به‌طور مستقیم در افزایش فروش بلیت، رونق گردشگری و تقویت اقتصاد محلی اثر گذار باشد.

شفافیت، ایمنی و اطلاع‌رسانی دقیق نیز نقش تعیین‌کننده‌ای در جذب و حفظ مسافر دارند. مسافران امروز بیش از هر زمان دیگری به اطلاعات درست و به‌موقع درباره زمان حرکت، شرایط سفر، وضعیت آب‌وهوا و حقوق خود نیاز دارند و هر گونه ابهام یا تأخیر در اطلاع‌رسانی می‌تواند اعتماد آنان را خدشه‌دار کند. ایمنی نیز به‌عنوان مهم‌ترین حق مسافر، محور اصلی تصمیم‌گیری او برای انتخاب سفر دریایی است و شرکت‌هایی که استانداردهای ایمنی را رعایت می‌کنند، معمولاً سهم بیشتری از بازار را در اختیار می‌گیرند. شفافیت در قیمت‌گذاری، رفتار حرفه‌ای کارکنان، رسیدگی به شکایات و ارائه خدمات پایدار، مجموعه‌ای از عواملی است که می‌تواند تصویر یک شرکت را پبندار در ذهن مسافر تقویت کند. به‌طور کلی، رعایت حقوق مسافر نه تنها یک الزام اخلاقی و قانونی است، بلکه یک استراتژی اقتصادی هوشمندانه محسوب می‌شود که می‌تواند آینده بازار حمل و نقل دریایی را تضمین کند.

الزامات جهانی و استانداردهای بین‌المللی

در سطح جهانی، حقوق مسافر دریایی بر پایه مجموعه‌ای از استانداردها و الزامات بین‌المللی شکل گرفته که هدف اصلی آن‌ها ایجاد سفری ایمن، قابل اعتماد و شفاف برای مسافران است. کنوانسیون آتن به‌عنوان یکی از مهم‌ترین اسناد بین‌المللی، چارچوبی برای مسئولیت شرکت‌های کشتیرانی در قبال خسارات جانی و مالی مسافران تعیین می‌کند و تلاش دارد یک نظام واحد و قابل‌پیش‌بینی برای حمایت از مسافران ایجاد کند. مقررات سازمان بین‌المللی در یانوردی نیز با تمرکز بر ایمنی کشتی‌های مسافری، مدیریت بحران، استانداردهای فنی و الزامات اطلاع‌رسانی، مجموعه‌ای از قواعد را ارائه می‌دهد که رعایت آن‌ها برای هر کشوری که قصد توسعه حمل و نقل مسافری دریایی را دارد، ضروری است. این استانداردها نه تنها کیفیت سفر را ارتقا می‌دهند، بلکه اعتماد عمومی را افزایش داده و زمینه رشد پایدار بازار سفرهای دریایی را فراهم می‌کنند. در واقع، هر کشوری که به‌دنبال جذب گردشگر دریایی و افزایش



سهم خود در بازار حمل و نقل مسافری است، ناگزیر باید این الزامات را در سیاست‌گذاری و اجرا مورد توجه قرار دهد. تجربه کشورهای موفق در حوزه حمل و نقل مسافری دریایی نشان می‌دهد که توسعه این بخش تنها با افزایش تعداد شناورها یا ساخت پایانه‌های جدید محقق نمی‌شود، بلکه نیازمند رویکردی جامع است که ایمنی، کیفیت خدمات و شفافیت را در مرکز توجه قرار دهد. کشورهایی مانند یونان، ایتالیا، ژاپن و کره جنوبی با نوسازی ناوگان، ارتقای پایانه‌ها، آموزش مستمر خدمه و اجرای دقیق استانداردهای بین‌المللی توانسته‌اند گردشگری دریایی را به یکی از موتورهای اقتصادی خود تبدیل کنند. درس مهم برای ایران این است که ظرفیت‌های طبیعی و جغرافیایی به‌تنهایی کافی نیست و برای رقابت در بازار منطقه‌ای باید به سمت هم‌راستایی کامل با استانداردهای جهانی حرکت کرد. اجرای دقیق الزامات بین‌المللی، ایجاد نظام پاسخگویی در برابر حقوق مسافر و سرمایه‌گذاری در کیفیت خدمات می‌تواند جایگاه ایران را در حمل و نقل مسافری دریایی به‌طور چشمگیری ارتقا دهد و مسیر توسعه پایدار این بخش را هموار سازد.

وضعیت ایران؛ فرصت‌ها و چالش‌ها

وضعیت حمل و نقل مسافری دریایی در ایران ترکیبی از فرصت‌های قابل توجه و چالش‌های جدی است؛ به‌ویژه در بنادر جنوبی که بیشترین حجم جابه‌جایی مسافر را بر عهده دارند. بنادری مانند قشم، هرمز، کیش، لنگه و بندرعباس در سال‌های اخیر رشد چشمگیری در تعداد سفرها تجربه کرده‌اند و همین موضوع نشان می‌دهد که ظرفیت بالقوه برای توسعه گردشگری دریایی بسیار بالاست. بااین حال، عملکرد این بنادر همچنان با نوسان همراه است و کیفیت خدمات ارائه‌شده در پایانه‌ها و فرایندهای سوار و پیاده‌سازی مسافران در همه نقاط یکسان نیست. برخی بنادر توانسته‌اند با بهبود زیرساخت‌ها، افزایش خطوط منظم و ارتقای خدمات، تجربه سفر بهتری ایجاد کنند، اما در برخی دیگر ازدحام، کمبود امکانات رفاهی و ضعف تقاضا، افزایش جریان مسافر همچنان چالش برانگیز است. این تفاوت‌ها نشان می‌دهد که ظرفیت توسعه وجود دارد، اما نیازمند برنامه‌ریزی یکپارچه و سرمایه‌گذاری هدفمند است.

در کنار عملکرد بنادر، کیفیت خدمات کشتی‌های مسافری نیز نقش مهمی در شکل‌دهی تجربه مسافر دارد. اگرچه بخشی از ناوگان مسافری نوسازی شده و خدمات قابل‌قبولی ارائه می‌دهد، اما هنوز تعداد قابل توجهی از شناورها از نظر امکانات رفاهی، استانداردهای ایمنی و مدیریت بحران نیازمند ارتقا هستند. چالش‌های زیرساختی مانند کمبود پایانه‌های استاندارد، ضعف در اتصال حمل و نقل دریایی با حمل و نقل شهری و نبود سیستم‌های هوشمند مدیریت سفر، در کنار مشکلات مدیریتی و نظارتی مانع از بهره‌برداری کامل از ظرفیت‌های موجود شده است. نبود نظارت یکپارچه، تفاوت در کیفیت خدمات شرکت‌ها و نبود نظام پاسخگویی مؤثر در برابر شکایات مسافران، از جمله مسائلی است که اعتماد عمومی را کاهش می‌دهد. بااین حال، همین چالش‌ها فرصت‌هایی برای اصلاح ساختار، جذب سرمایه‌گذاری، ارتقای استانداردها و حرکت به سمت هم‌راستایی با الگوهای موفق جهانی ایجاد می‌کند؛ فرصتی که اگر به‌درستی مدیریت شود، می‌تواند آینده حمل و نقل مسافری دریایی ایران را متحول سازد.

پایانه‌های مسافری؛ دروازه تجربه سفر

پایانه‌های مسافری دریایی نخستین نقطه تماس مسافر با تجربه سفر است و کیفیت این نقطه آغاز می‌تواند نگاه او نسبت به کل سفر شکل دهد. در استانداردهای جهانی، پایانه‌ها باید

«سرآمد» بررسی می‌کند؛

الزامات جهانی حقوق مسافر در سفرهای دریایی

رعایت حقوق مسافران چه تاثیری در اقتصاد دریا دارد؟

مسیر اصلاح: راهکارهای اجرایی و سیاستی

مسیر اصلاح در حمل و نقل مسافری دریایی از اقدام‌های کوتاه‌مدت آغاز می‌شود؛ اقدام‌هایی که می‌توانند بدون هزینه‌های سنگین، کیفیت خدمات را به‌طور محسوس بهبود دهند. شرکت‌های کشتیرانی و بنادر می‌توانند با آموزش کارکنان، بهبود فرایندهای اطلاع‌رسانی، سامان‌دهی صف‌ها، ارتقای نظافت و رفاه پایانه‌ها و ایجاد نظام پاسخگویی مؤثر، تجربه سفر مسافران را در مدت کوتاهی متحول کنند. نوسازی تدریجی ناوگان، بهبود تهویه و ایمنی شناورها، و استفاده از سامانه‌های هوشمند فروش بلیت و مدیریت سفر نیز از جمله اقداماتی است که می‌تواند اعتماد مسافران را افزایش دهد. این تغییرات کوچک اما مؤثر، پایه‌ای برای اصلاحات بزرگ‌تر ایجاد می‌کند و نشان می‌دهد که حتی بدون سرمایه‌گذاری‌های کلان، امکان ارتقای کیفیت خدمات وجود دارد. در کنار این اقدامات، هماهنگی بیشتر میان بنادر، شرکت‌ها و نهادهای محلی می‌تواند جریان سفر را روان‌تر کرده و از ازدحام و ناراحتایی مسافران بکاهد.

بااین حال، اصلاحات پایدار نیازمند تغییرات ساختاری در حوزه قانون‌گذاری و نظارت است. تدوین مقررات جامع برای حقوق مسافر، ایجاد نظام نظارتی یکپارچه، الزام شرکت‌ها به رعایت استانداردهای ایمنی و خدماتی، و تعیین سازوکارهای شفاف برای رسیدگی به شکایات، از جمله اقداماتی است که می‌تواند کیفیت خدمات را در سطح ملی ارتقا دهد. نقش بخش خصوصی در این میان بسیار مهم است؛ زیرا توسعه پایانه‌های مدرن، نوسازی ناوگان و ایجاد خدمات رقابتی بدون حضور سرمایه‌گذاران امکان‌پذیر نیست. اگر دولت با ایجاد شوق‌های اقتصادی، تسهیل مقررات و تضمین بازگشت سرمایه، زمینه ورود بخش خصوصی را فراهم کند، می‌توان انتظار داشت که حمل و نقل مسافری دریایی به صنعتی پویا و رقابتی تبدیل شود. ترکیب اصلاحات قانونی، نظارت مؤثر و سرمایه‌گذاری بخش خصوصی می‌تواند مسیر توسعه این بخش را هموار کرده و آینده‌ای روشن برای گردشگری و حمل و نقل دریایی ایران رقم بزند.

جمع‌بندی یافته‌ها

وضعیت حقوق مسافر دریایی در ایران نشان می‌دهد که این حوزه در نقطه‌ای حساس میان ظرفیت‌های بزرگ و چالش‌های ساختاری قرار دارد. از یک سو، رشد سفرهای دریایی، توسعه بنادر جنوب کشور و افزایش تقاضای گردشگری، فرصت‌های قابل توجهی برای ارتقای کیفیت خدمات و ایجاد شک بازار رقابتی فراهم کرده و از سوی دیگر، ضعف در زیرساخت‌ها، ناهماهنگی مدیریتی، تفاوت در کیفیت خدمات شرکت‌ها و نبود نظام نظارتی یکپارچه، مانع از بهره‌برداری کامل از این ظرفیت‌ها شده است. تجربه جهانی ثابت کرده که رعایت حقوق مسافر نه تنها یک الزام قانونی، بلکه یک ابزار اقتصادی برای افزایش تقاضا، تقویت اعتماد عمومی و رشد پایدار صنعت حمل و نقل دریایی است. بنابراین، جمع‌بندی کلی نشان می‌دهد که آینده این بخش به میزان قابل توجهی به کیفیت خدمات، شفافیت، ایمنی و پاسخگویی بستگی دارد؛ عناصری که می‌توانند تصویر سفر دریایی در ذهن مسافران را به‌طور اساسی تغییر دهند.

همسویی با استانداردهای جهانی در این مسیر اهمیت حیاتی دارد، زیرا بدون تطبیق با قواعد بین‌المللی، امکان رقابت در بازار منطقه‌ای و جذب گردشگر دریایی محدود خواهد بود. اجرای اصول کنوانسیون‌های بین‌المللی، نوسازی ناوگان، ارتقای پایانه‌ها، دیجیتالی کردن خدمات و ایجاد نظام پاسخگویی مؤثر، مسیر آینده حقوق مسافر دریایی در ایران را روشن‌تر می‌کند. اگر ایران بتواند میان الزامات جهانی و نیازهای بومی تعادل ایجاد کند، می‌تواند حمل و نقل مسافری دریایی را به صنعتی پویا، ایمن و قابل اعتماد تبدیل کند. آینده این حوزه در گرو تصمیماتی است که امروز گرفته می‌شود؛ تصمیماتی که می‌توانند حقوق مسافر را از یک شعار اداری به یک واقعیت ملموس در تجربه سفر تبدیل کنند و جایگاه ایران را در نقشه گردشگری دریایی منطقه ارتقا دهند.

بدون شرح



عکس: اصغر بشارتی

قاب دوربین



فریبا عزیزی - اقتصاد سرآمد