کسب و کار

چرا ایجاد استراتژی تجربه مشتری خوب بسیار سخت است؟

ارائه یک تجربه متـــری عالی، کار ســـختی است و اگر یک استراتژی تجربه مشتری که خوب تعریف شده باشد نداشته باشـــید، این کار سخت‌تر هم می‌شـــود. برخی عوامل توسعه اســـتراتژی تجربه مشـــتری، به توجه زیادی نیاز دارند- مثل ترسیم نقشه سفر مشتری، طراحی خدمات، تحقیق در مورد مشتری و ... اما یک استراتژی جامع و کامل، بسیار گسترده‌تر از این است و برخی عناصر دیگر در آن نادیده گرفته می‌شود. استراتژی تجربه مشتری باید استراتژی کسبوکار را در قالب ارائه خدمات از طریق یک فرآیند ساختارمند معنی کند. این فرآیند دیدگاههایی را که در تحقیقات در مورد مشتری و تجزیه و تحلیل داده به‌دســـت آمده دربرمی‌گیرد؛ اهداف استراتژیک برای سرمایه‌گذاری ایجاد می‌کند؛ یک‌راز پیشنهادی متمایز را عنوان می‌کند؛ توصیف می‌کند که این ارزش پیشـــنهادی چگونه در نقشه سفر مشتری ارائه می‌شود؛ قابلیت‌های لازم برای ارائه یک تجربه متـــری مطلوب و بازدهی کسبوکار را تعریـــف می‌کند؛ و می‌گوید این قابلیت‌ها چگونه در اجزای مختلف این فرآیند، تکنولوژی، داده، افراد، سازمان و فرهنگ اجرایی می‌شوند.

ایجاد استراتژی- هرگونه استراتژی- کار ســـختی است. اما ســـه آزمون وجود دارد که با استفاده از آنها می‌توان متشخص کرد آیا واقعا یک استراتژی ایجاد می‌کنیم یا امیدی تا پایدار.

۱- استراتژی عملی‌طور که می‌گوید چه کاری انجام می‌شود. به وضـــوح تعریف می‌کند که چه کاری انجام نخواهد شـــد. استراتژی دربرگیرنده متابعی است که اختصاص می‌دهید تا به اهداف مطلوب خود دست یابید. از آنجا که متابع محدودیت دارند توســـعه یک استراتژی موثر، تیازمند جـــارتی است که بتوان به برخی چیزهای خاص «نه» گفت (از جمله کارهایی که رقبا انجام می‌دهند) تا بتوان بقیه امور را به بهترین شکل انجام داد. این بدین‌معنی است برای همه کار سختی است. بیشتر ما می‌خواهیم بیشـــترین کاری را که می‌توانیم انجام دهیم؛ به‌ویژه متخصصان تجربه‌مشتری که از قبل آماده‌ارائه بهترین خدمات به مشتریان هســـتند و تا جایی که ممکن باشد دوست دارند به درخواســـت‌های آنها پاسخ مثبت بدهند. بنابراین، آگاه بودن از تله «جله» به‌طور خاص در توسعه استراتژی تجربه مشتری، اهمیت دارد.

۲- فرضـــیات کلیدی شناســـایی و پیگیری می‌شـــوند. کل استراتژی، یک چیز فرضی اســـت. هیچ واقعیتی در مورد آینده وجود ندارد و فقط فرضیات هســـتند که می‌گویند در شرایط مفروض چه‌اتفاقی رخ خواهد داد. تحلیل، عملکرد معکوس دارد. شما به تحلیل تیاز دارید اما باید محدودیت‌های آن را هم بدانید. فرآیند تحلیل کردن، کمک می‌کند فرضیاتی را که می‌سازید رمزگشایی کنید. فرضیات مرتبط با استراتژی، دوشکل به خود می‌گیرند. اول، فرضیاتی در مورد محیط خارجی- چیزهایی که هیچ کنترلی بر آن ندارد- مثل اولویت‌های مشتری، اقدامات رقیبا، ملزومات قانونی و ... خیلی از شرکت‌ها تلاش می‌کنند فرضیات خود را در مـــورد محیط خارجی مورد بازنگری قرار دهند؛ به‌ویژه در مورد اولویت‌های مشـــتری. آن هم در دوران پاندمی کووید-۱۹ شکل دوم، متعکس کنندهٔ یک رابطه علت و معلولی مفروض اســـت: اگر ما کار A را انجام دهیم، سپس B رخ می‌دهد به‌عنوان مثال، اگر ما خدمات برتر به مشتری ارائه دهیم، مشتریان تازه به‌دست می‌آوریم؛ اگر خدمات تازه‌ای را تو ســـعه دهیم، می‌توانیم وارد بخش تازه‌ای از بازار شـــویم؛ اگر قیمت‌ها را پایین بیاوریم، رقبا واکنش نشان می‌دهند (یا نمی‌دهند). هر دو این مجموعه فرضیات، همیشه وجود دارند و عینی کردن آنها امکان ارزیابی مجدد و برنامه‌ریزی تصادفی را ایجاد می‌کند. یکی از مثال‌های این موضوع در دنیای واقعی، چرخش استراتژی استارت‌آپ‌ها در زمانی است که می‌فهمند مجموعه فرضیات اولیه آنها اشتباه داشته است. شرکت‌های بزرگ نمی‌توانند به این شکل چرخش استراتژیک کامل داشته باشند، بلکه فقط می‌توانند در استراتژی خود تغییر ایجاد کنند و هر چقدر زودتر تشخیص دهند که این تغییر باید انجام شود، بیشتر می‌توانند جلوی وقوع حوادث بد را بگیرند.

۳- تیازهای ذی‌نفعان مختلف را متوازن کند. بیشـــتر کسبوکارها به این دلیل وجود دارند که برای ســـهامداران بازدهی سرمایه داشـــته باشند اما بدون مشتری، هیچ درآمدی وجود نخواهد داشـــت. و بدون کارمندان، هیچ کســـی نیست که مشتری را پیگیری کند و بدون تامین‌کنندگان، تقریبا هیچ کاری نمی‌توان کرد. برای موفقیت پایدار، همه این متافع باید متوازن شوند. یک نقطه ســـاده که هنگام توسعه اســـتراتژی افراد گرفتار آن می‌شوند این است که وسعت دید محدودی داشته باشند در دهه ۹۰ میلادی، متافع مشتریان و کارمندان کاملا در دست سهامداران بود. در نتیجه، کسبوکارهایی ایجاد شدند که فقط با کاهش هزینه‌ها می‌توانستند رشد کنند اما با ظهور اینترنت، مشتریان ناگهان با گزینه‌های بیشتری مواجه شدند. در نتیجه، رقابت‌ها بیشتر شد و کسبوکارهای پیشکســـوت را مجبور کرد مشتری‌محور باشند و در ارائه ارزش پیشـــنهادی بهتر، نوآوری کنند. حالا این توازن، بیش از حد به نفع مشتریان حرکت کرده است. شرکت‌های Airbnb، وی‌ورک (WeWork) و اوبر، میلیون‌ها مشتری جمع کرده‌اند، بدون اینکه مدل کسبوکاری را توسعه دهند که بازدهی سود برای سهامداران داشته باشد.

قدم‌هایی برای ایجاد یک استراتژی تجربه مشتری

۱- اســـتراتژی کســـبوکار را مرور کنید تا زمینه‌سازی داشته باشید و مطمئن شوید استراتژی تجربه مشتری در اهداف کلی کسبوکار نقش دارد.

۲- دیدگاههای لازم برای حمایت از ایجاد اســـتراتژی تجربه مشتری را تعریف کنید یا ایجاد کنید.

۳- یک ارزش پیشـــنهادی متمایز که تشان‌دهنده استراتژی کسبوکار و وعده برتر است (و رسما معرفی شده)، بیان کنید.

۴- سفر مشتری را که تشان‌دهنده تمایز مطلوب است، تعریف کنید.

۵- قابلیت‌های لازم را هم برای ارائه تجربه مشـــتری مطلوب و هم به‌دست آوردن اهداف کسبوکار مطلوب تعریف کنید.

۶- یـــک مدل عملیاتی تعریف کنید (کـــه دربرگیرنده افراد، سازمان، فرهنگ، فرآیند، تکنولوژی و داده باشد) تا قابلیت‌های مطلوب ارائه شوند.

۷- شکاف‌های موجود در قابلیت‌ها و اجزای مدل عملیاتی را تحلیل و اقدامات لازم برای رفع این شکاف‌ها را تعریف کنید.

۸- گزارش عملکرد داشته باشید که تجربه واقعی ارائه شده را پیگیری کند و اثر آن را بر عوامل مختلف، از جمله معیارهای کلیدی عملکرد در استراتژی تجربه مشتری تشان دهد.

نویسنده: جک اسپرینگ‌من
مترجم: مریم رضایی

تکمیل ایستگاه متروی ۴۵ متری گلشهر

به گفته اعضای شـــورای اسلامی شهر کرج ایســـتگاه J (چهـــل و پنج متری گلشهر) قطار شهری کرج با ۱۰۰ درصد پیشـــرفت آماده بهره برداری و خدمات رســـانی به شهروندان شـــده است که امیدواریم این موضوع محقق شود.

به گزارش پیام آشنا، زهرا عربشاهی؛ رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی اســـتان البرز به همراه علی کمالی زاده شهردار و محمدحســـین خلیلی اردکانی عضو شورای اسلامی شهر کرج از روند پیشـــرفت خط ۲ قطار شهری کرج در جهت رفع موانع و مشکلات تامین منابع مالی بازدید کردند.

در این بازدید خلیـــلی اردکانی به نگاه ویژه شورای اسلامی شهر کرج به پروژه قطار شهری اشاره کرد و گفت: ایستگاه K (بوستان جهان) ۹۰ درصد پیشرفت و ایستگاه I (ســـه راه گوهردشت) با ۸۰ درصد پیشـــرفت در حال اتمام و بهره برداری هســـتند.

عضو ناظر در ســـازمان حمـــل و نقل ریلی تصریح کرد: این پروژه با حمایت شورای شهر و شهرداری کرج روی ریل سازندگی قرار گرفته است.

خلیلی اردکانی با بیـــان اینکه فاز اول پروژه قطارشهری کرج با سرعت در حال ساخت است گفت: می توان با حضور و بازدید اعضا بصورت پی در پی از پروژه قطارشهری متوجه شد که شورای پنجم بهره برداری از قطار شهری را جزو اولویت های کاری خود می داند تا مردم از وعده های داده شده بهره مند شوند.

رئیس کمیسیون نظارت و تحول اداری شورای اسلامی شهر کرج با بیان اینکه در خط ۲ قطار شهری کرج کار ریل گذاری حداقل ایســـتگاه ۴۵ متری گلشهر تا جهانشهر کرج عملیاتی شده اســـت گفت: این ۲ ایستگاه در مراحل بهره برداری قرار گرفته بود که به خاطر تعطیلی کارگاه بخاطر ویروس منحوس کرونا عقب افتاد و پیش بینی می شود تا پایان سال جاری به بهره برداری می رسد.

او به تزریق اعتبار این پروژه مهم شهری اشاره کرد و گفت: تخصیص ۵۰۰ میلیارد تومان اوراق برای کمربند شمالی کرج و قطارشهری در دستور کار استانداری قرار گرفته که ۲۵۰ میلیارد تومان آن به پروژه قطار شهری تزریق می شود.

خلیلی اردکانی گفت: عملیات احداث خط ۲ قطار شهری کرج با ۲۷ کیلومتر مســـافت و ۲۷ ایستگاه از سال ۸۵ آغاز شـــده که تاکنون حـــدود ۱۵ کیلومتر از تونل این پروژه عظیم بین دانشـــگاه خوارزمی و پل شـــهید ســـلطانی کرج حفاری شده است.

نظر یک کارشناس راه و ساختمان؛

جانمایِی ساختمان‌های بلندمرتبه صحیح نیست

یک استاد دانشگاه و مهندس راه و ساختمان با بیان اینکه استانداردهای جهانی و استانداردهای داخلی مقررات ساختمان در کشور ما شباخته شده است، گفت: علت توقعـــی که در برخی از بخش‌ها شـــاهد آن هســـتیم؛ عدم نظارت بر اجراســـت و از بعد دانش و اطلاعات علمی کمبودی نداریم.

به گزارش پیام آشنا به نقل از ایسنا، دکتر محمود کلایجی در این باره افاده داد: جامعه معماری و شهرســـازی نسبت به استانداردهای داخلی و بین‌المللی آگاهـــی دارد که اگر در نظارت و اجرای کیفیت نقشه‌های بیشتری به عمل آید این استانداردها در کشور قابل اجرا است.

وی درباره اجرای ضوابط ســـاخت و ســـاز در کشور گفت: استانداردهای جهانی و در کنارش استانداردهای ایران ضوابط مختلفی را در حوزه کیفیت طراحی، کیفیت ساخت و نحوه ساخت تعیین می‌کند که در ایران به آن مقررات ملی ساختمان می‌گوییم و دانشجویان در دانشگاهها و مراکز علمی با آن آشـــنا می‌شـــوند و به آن دسترسی دارند.

این استاد دانشگاه که درجه قوق دکتری خود را در رشته سیستم‌های ساختمانی از دانشگاه لیدرانگلستان دریافت کرده است، افزود: در ایران به علت وجود الزامات صدور پروانه ساخت از طرف شـــهرداری و صدور گواهی‌نامه فنی برای مصالح و قراردادهای ساختمانی از طرف وزارت راه و شهرســـازی، اجرای این الزامات مانند استانداردهای مربوط به حریق و لرزش و غیر داخلی و جهانی در کشور قابل اجرا اســـت.

مهندسان خواسته می‌شود.

بنیان گنار موســـسه آموزش عالی معماری و هنر پارس ادامه داد: اما نقصی که باعث عدم تحقق این اســـتانداردها می‌شـــود نظارت بر کیفیت اجرای آنها است که اگر سیســـتم نظارت بر ساخت سیستم‌های کامل‌تر و دقیق‌تری باشند، دچار اشکال در این زمینه نخواهیم شد.

این استاد دانشگاه با بیان اینکه استانداردهای جهانـــی و اســـتانداردهای داخلـــی مقررات ساختمان در کشـــور ما شباخته شده است، اظهار کرد: علـــت توقعـــی کـــه در برخی از بخش‌ها شاهد آن هســـتیم؛ عدم نظارت بر اجراســـت و از بعد دانش و اطلاعات علمی، کمبودی نداریم؛ همچنین جامعه نسبت به استانداردهای بین‌المللی آگاهی دارد که اگر در نظارت و اجرای کیفیت نقشه‌های بیشتری به عمل آید این استانداردها اعم از استانداردهای داخلی و جهانی در کشور قابل اجرا است.

کلایجی با بیان تأسف در باره‌ی تناسب معماری ساختمان‌ها با اقلیم شهرهای کشور، گفت: نه تنها در تهران بلکه در بســـیاری از شهرهای ایران معماری با اقلیم آنجا هماهنگی ندارد که نمونه‌ی آن را می‌توان در مواردی مانند افتتاح پروژه‌های چند صد واحدی در جنوب کشور نام برد که با پروژه‌هایی در شمال یا غرب کشور که اقلیمی متفاوت نسبت به جنوب کشور دارند؛ دارای ظاهری یکسان است. بنابراین به اقلیم و منطقه‌ی ساخت توجهی نمی‌شود.

وی با بیان اینکه در مناطق مختلف کشور با وجود اقلیم های متفاوت طرح های معماری یکسانی اجرا می‌شود، به معماری شمال کشور اشاره کرد که در گذشته بخاطر وجود رطوبت در این اقلیم قســـت زیرین خانه‌ها خالی و سقف به صورت شیروانی ساخته می‌شد و در مناطق جنوبی کشور به علت آب و هوای گرم دیوارهای خانه‌ها ضخیم ، کوچه‌ها باریک و سایه بان ساخته می‌شد که اکنون شاهد این نوع طراحی هاییستیم.

بنیان گنار موســـسه آموزش عالی معماری و هنر پارس ادامه داد: تفاوتی که باعث عدم تحقق این اســـتانداردها می‌شـــود نظارت بر کیفیت اجرای آنها است که اگر سیســـتم نظارت بر ساخت سیستم‌های کامل‌تر و دقیق‌تری باشند، دچار اشکال در این زمینه نخواهیم شد.

این استاد دانشگاه با بیان اینکه استانداردهای جهانـــی و اســـتانداردهای داخلـــی مقررات ساختمان در کشـــور ما شباخته شده است، اظهار کرد: علـــت توقعـــی کـــه در برخی از بخش‌ها شاهد آن هســـتیم؛ عدم نظارت بر اجراســـت و از بعد دانش و اطلاعات علمی، کمبودی نداریم؛ همچنین جامعه نسبت به استانداردهای بین‌المللی آگاهی دارد که اگر در نظارت و اجرای کیفیت نقشه‌های بیشتری به عمل آید این استانداردها اعم از استانداردهای داخلی و جهانی در کشور قابل اجرا است.

در برخی موارد بلندمرتبه ســـازی به علاقمندی تبدیل شده است

به گفته‌ی این استاد دانشگاه در طرح تفصیلی شهر تهران، مناطقی از شـــهر که مناسب ساختمان‌های بلند هســـتند ماند مناطق یک‌بخش،۲۲ و بخش‌هایی از مناطق ۲ تعیین شده‌اند که ویژگی ساخت ساختمان‌های بلند را دارند ولی شـــاید در برخی موارد ســـاختن ساختمان‌های بلند تبدیل به علاقمندی شده است که ضروری ندارد.

وی با اشـــاره به بلندمرتبه‌ســـازی‌ها در دیگر کشورها اظهار کردند شهرهای دنیا طبق طرح تفصیلی شهرها بلندمرتبه‌سازی در بخش‌های توسعه یافته‌ی شـــهر و یا مراکز شهرها انجام می‌شود ولی در ایران گاهی در خیابانی به عرض ۹ متر ساختمانی که بیش از ۲۰ یا ۳۰ طبقه دارد ساخته می‌شود و دسترسی به ساختمان را در بحث اطفای حریق یا رفت و آمد به آنجا با علت باز ترافیکی بالا مختل می‌شود.

کلایجی ضرورت ساخت ساختمان‌های بلندرا دلشـــن حریم دانست و به گفته‌ی او به علت محدود بودن زمین در شهرهایی مثل تهران گاهی برای تمرکز فعالیت‌ها در یک ساختمان نیاز به ساخت ساختمان‌های بلند داریم.

وی ادامه داد: ایران دانش کافی برای طراحی و اجرا و مقاومت ساختمان‌های بلندمرتبه در برابر زلزله را دارد و به لحاظ علمی دچار کمبود نیستیم ولی نسبت به اینکه این ساختمان‌ها در کجا و با چه ضرورتی ســـاخته می‌شوند و در ساختن چه ملاحظاتی رعایت شود، باید مراقب‌باشیم.

سیمای شهرهایمان معرف معماری غنی ایران‌نیستند

این استاد دانشگاه درباری شرایط معماری در کشور گفت: معماری و شهرسازی در شرایط مطلوبی نیســـت و گاهی احســـاس می‌شود معماری ما معماری بدون مرز شـــده اســـت یعنـــی نه اقلیم و نـــه ویژگی‌های محلی و نه مصالح بومی رعایت نمی‌شود بنابراین اکنون از معماری کشور رضایتی نداریم و دیگر سیمای شـــهرهایمان معرف معماری غنی و بانگوه سرزمین‌مانیستند.

وی ادامه داد: در بســـیاری از موارد دیگر شاهد ارزش‌های باینام معماری ایران نیستیم معماری در گذشته بخشی از اقتخارات سرزمین ما بوده است. آثار معماری ما بخشی از تمدنمان را به جهانیان معرفی کرده است ولی امروزه اینگونه نیست ما باید ارزش‌های معماری را بشناسیم؛ معماری ما معماری منطبق بر شرایط منطقه و اصطلاحا بوم‌آور بـــود. معماری ما پرهیز از بیهودگی داشـــت و منطبق بر اصولی بود که از انســـان و ویژگی‌های انسان از آن استنتاج می‌شد.

سهم شهرداری از جرائم رانندگی چقدر است؟

مدیـــر کل برنامـــه ریزی و توســـعه شهری معاونت حمل و نقل و ترافیک گفـــت:۷۱۲ میلـــیارد تومان ســـهم شهرداری تهران از جریمه‌های رانندگی در ســـال ۹۸ است که متأســـفانه تنها ۳۵ میلیارد تومان به تهران تخصیص داده شده است.

به گزارش پیام آشنا به نقل از ایسنا، مسعود رنجبریان از افزایش چشمگیر مطالبات شهرداری تهران از دولت در حوزه حمل و نقل و ترافیک پایتخت در ســـال ۱۳۹۸ و لزوم چاره‌اندیشی و همـــکاری دولـــت در جهت وصول مطالبات مذکوره به عنوان حقوق قانونی شهروندان تهرانی خبر داد.

مدیرکل برنامه‌ریزی و توسعه شهری معاونت حمل ونقل و ترافیک شهرداری تهران با اشـــاره به قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی مصوب سال ۱۳۹۸ مجلس شورای اسلامی گفت: در اساس ماده (۲۳) قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی، ســـهم شـــهرداری تهران از وجوه حاصـــل از جریمه‌های تخلفات رانندگی در داخل محدوده شهر تهران به میزان ۶۰ درصد تعیین شده است. مطابق گزارش‌های دریافتی از پلیس راهور ناجا در سال ۱۳۹۸، جمعاً مبلغ ۱.۱۸۷ میلیارد تومان وصولی جرائم به خزانه کشور واریز شده که با استناد به قانون مذکور، ۷۱۲ میلیارد آن ســـهم شهر تهران می‌باشد؛ این در حالی است که صرفاً ۳۵ میلیارد تومان تخصیص بابت این موضوع در ســـال ۱۳۹۸ به شهرداری تهران پرداخت شده است.

وی افزود: مجمـــوع جرائم وصولی در شهر تهران در سال ۱۳۹۷ نیز معادل ۴۲۲ میلیارد تومان بـــوده که بر این اساس سهم قانونی شهر تهران از جرائم وصولـــی مبلغ ۲۵۶ میلـــیارد تومان می‌باشـــد؛ این در حالیست که تنها مبلغ ۳۴ میلیارد تومان از سوی دولت به شهرداری تهران تخصیص یافته و پرداخت شد.

مدیر کل برنامه‌ریزی و توسعه شهری معاونـــت حمـــل و نقـــل و ترافیک شـــهرداری تهران با تأکیـــد بر اینکه شهرداری تهران از زمان تصویب قانون مذکور نســـبت به توسعه زیرساخت سامانه‌های هوشـــمند ثبت تخلف با استفاده از ظرفیت‌های بخش خصوصی اقدام کرده است، تصریح کرد: بر اساس اقدامات صـــورت گرفته جمعاً بالغ بر ۵۰۰ میلـــیارد تومان بدهی، به بخش خصوصی در این خصوص شناسایی شده که مطابق تبصره ذیل ماده قانونی مذکور، بازپرداخت بدهی‌های ناشی از سرمایه‌گذاری صورت گرفته می‌بایست

از محل جرائم وصولی صورت پذیرد.

رنجبریـــان در ادامه اظهار کرد: از زمان اجرای قانون موصوف در سال ۱۳۹۰ تا پایان سال ۱۳۹۸ بر مبنای گزارشات دریافتی از راهـــور در خصوص جرائم وصولی، مطالباتی بالغ بر ۲۶۰۰ میلیارد تومان از دولت شناســـایی شـــده که می‌بایست صرف توسعه زیرساخت‌های حمل ونقل، ارتقای ایمنی معابر و بهبود تردد شهروندان می‌شد.

وی تصریح کرد: از سوی دیگر حداقل یک ســـوم هزینه‌هـــای ارائه خدمات به شهروندان در ســـامانه‌های مترو و اتوبـــوســـرانی می‌بایست از سوی دولت تأمین گردد بر این اســـاس و مطابق بودجه مصوب سال ۱۳۹۸ شهرداری تهران، دولت می‌بایســـت نســـبت تأمین ۵۰۰ میلیارد تومان یارانه جهت جبران هزینه‌های ارائـــه خدمات در سامانه مترو و ۴۵۰ میلیارد تومان یارانه جهت جبران هزینه‌های ارائه خدمات در سامانه اتوبوســـرانی اقدام می‌کرد؛ این در حالیســـت که در سال ۱۳۹۸ صرفاً ۲۵ میلیارد تومان یارانه بلیت از سوی دولت به شـــهر تهران اختصاص یافت که به هیچ عنوان پاسخگوی هزینه‌های صورت گرفته نیســـت.

بر اساس گزارش روابط عمومی معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران، رنجبریان در پایان تأکید کرد: با توجه به ظرفیت‌های پیش‌بینی شده در قانون بودجه سال ۱۳۶۹ کل کشور، انتظار می‌رود دولت با در نظر داشتن حقوق شهروندان تهرانی، در تهاتر مطالبات مذکور مساعدت کند.

تلنگر

تأثیر قیمت زمین در پایتخت بر کمبود پایگاه‌های اورژانس

معاون فنی و عملیاتی مرکز اورژانس تهران با بیان اینکه مشکل اصلی مرکز اورژانس تهران تعداد نامطلوب پایگاه‌های زمینی است، گفت: اورژانس تهران فاصله بسیاری با تعداد پایگاه استاندارد دارد که این امر با استفاده از سیســـتم موتور لانس و استقرار آمبولانس‌ها در نقاط کشور پوشش داده می‌شود. با این اقدام خللی در خدمت رســـانی به مردم ایجاد نمی‌شود اما به نیروها فشار بسیاری وارد می‌شود؛ تا این کمبود پایگاه‌ها جبران شود.

به گزارش پیام آشنا به نقل از ایسنا دکتر سیدرضا معتمدی درباره تعداد نیروهای مشـــغول به کار در مرکز اورژانس تهران، تجهیزات و کمبودهایی که این سازمان با آن مواجه است، اظهار کرد: در حال حاضر با احتســـاب نیروهای ستادی اورژانس تهران حدود ۲۵۰۰ نفر نیرو زیر نظر مرکز اورژانس پایتخت فعالیت دارد و حدود ۲۱۲ پایگاه زمینی و دو پایگاه هوایی زیر مجموعه اورژانس تهران هســـتند.

وی ادامه داد: فعالیـــت موتورلانس‌ها در پایتخت که اقدامی به نســـبت جدید است نیز با توجه به اینکه زمان رسیدن بر بالین بیمار را کاهش داده حدود ۲۰۰ دستگاه است و استفاده از آن‌ها ادامه دارد.

معاون فنی و عملیاتی مرکز اورژانس تهران در خصوص فعالیت آمبولانس‌های اورژانس در پایتخت و تعداد آن‌ها گفت: بر اساس استانداردها اورژانس باید به ازای هر ۵۰ هزار نفر یک آمبولانس داشته باشد. همچنین باید با توجه به جمعیت تهران حدود ۴۵۰ پایگاه زمینی داشته باشیم که بتوانیم این دستگاه‌های آمبولانس را به کار گیریم. در حالـــی که تعداد پایگاه ها با تعداد مطلوب فاصله دارد و همکاران ما با افزایش فعالیت خود این بار را به دوش گرفته‌اند.

معتمدی ادامه داد: در بســـیاری از استان‌ها با توجه به بافت شهری تعداد پایگاه ها به میزان مطلوب رسیده است اما در این خصوص در شهر تهران با توجه به ترافیک شهر و- محدودیت‌هایی وجود دارد در قسمت رفع این مشـــکل آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران، شهرداری، مدیریت بحران و ـ کمک بسیاری کرده‌اند به طوری ما در پایگاه‌های آتش نشانی و سوله‌های بحران مدیریت بحران مستقر شده‌ایم.

وی درباره شرایط افزایش پایگاه ها در شهر تهران گفت: افزایش پایگاه‌ها در تهران ســـخت است، قیمت زمین در برخی مناطق بسیار بالا است و سازمان اورژانس بودجه تملک ندارد. شهرداری ها و سایر سازمان‌ها به ما در این راستا کمک می‌کنند، به خصوص شهرداری‌ها در زمینه کمک به سازمان‌های خدماتی و رایگان، مصوبه دارند.

معاون فنی و عملیاتی مرکز اورژانس تهران ادامه داد: ســـازمان اورژانس کشور طی سال های اخیر از نظر نوگوان، مساعدت خوبی داشتند به طوری که از نظر تعداد آمبولانس کمبودی نداشته‌ایم و با توجه به اینکه دو پایگاه بلگرد داریم می‌توانیم تا کنون که مطلوب است، در شهر تهران نیز در مناطقی که از پیش در نظر گرفته شده است و پدهای بالگرد وجود دارد خدمات ارائه می‌دهیم.

استقرار آمبولانس در نقاط کور پایتخت

وی با بیان اینکه مشکل اصلی مرکز اورژانس تهران تعداد نامطلوب پایگاه های زمینی است گفت: به عنوان مثال پیش از این منطقه دزآباد نقطه کور ســـازمان اورژانس بود و متوسط زمان رسیدن اورژانس به این منطقه بیش از ۱۷ دقیقه بود؛ شهرداری زمینی را برای ما در نظر گرفت و قرار اســـت توسط خیری ساخته شود.

معاون فنی و عملیاتی اورژانس تهران تأکید کرد: اورژانس تهران فاصله بسیاری با تعداد پایگاه استاندارد دارد که این امر با استفاده از سیســـتم موتور لانس و استقرار آمبولانس ها در نقاط کور پوشش داده می‌شود. با این اقدام خللی در خدمت رسانی به مردم ایجاد نمی‌شود؛ اما به نیروها فشار بسیاری وارد می‌شود تا این کمبود پایگاه‌ها جبران شود.

وی گفت: اگر در یک منطقه پایگاه اورژانس نباشد آمبولانس در منطقه مستقر می‌شود. در سال گذشته از ۳۶۵ روز شاید بیش از ۷۰ درصد روزها، نیروها در آماده باش بوده اند چرا که حوادث مختلفی اتفاق افتاد و می‌توان گفت تمام مرخصی های تکنسین ها در آماده باش گذشت. البته در این خصوص با مساعدتی که انجام شد، قرار شد مرخصی نیروها ذخیره شود.

معتمدی درباره مقایسه تجهیزات مرکز اورژانس تهران با تجهیزات روز دنیا گفت: مرکز اورژانس تهران از نظر تجهیزات با کشورهای پیشرفته هیچ تفاوتی ندارد و در برخی موارد نیز از تجهیزات کامل تری نیز برخوردار است. در برخی از کشورها تله مدیسین وجود ندارد، اما در حال حاضر دســـتگاهی در آمبولانس ها وجود دارد که اگر بیماری مشکل قلب داشته باشد، نوارش گرفته می‌شود و متخصص هایی که به صورت ۲۴ ساعته در بیمارستان مستقر هستند نوار را رویت می‌کنند. اگر نیاز به آنژیوگرافی اورژانسی بود بیمار به جای اینکه در پروسه تشکیل پرونده و- در گیر شود به سرعت برای آنژیوگرافی منتقل می‌شود. این دستگاه اینجا توسط یکی از شرکت های دانش بنیان ساخته شده است.

ایستگاه مترو برج میلاد در شهریور افتتاح می‌شود

مدیرعامل مترو تهران از افتتاح مترو برج میلاد در خط ۷ تا شهریور ماه خبر داد.

به گزارش پیام آشنا به نقل از باشگاه خبرنگاران جوان، علـــی امام مدیرعامل شـــرکت راه آهن شهری تهران و حومه (مترو) در تشـــت خبری درباره افتتاح سال ۹۹ اظهار کرد: در سال ۹۸ از یک جهت سال ارزندهای برای مترو بود، چراکه ۹ کیلومتر خطوط جدیدی با ۲ ایستگاه خط ۶ افتتاح شد. مدیرعامل مترو تهران افزود: در ادامه سال در ۲ مرحله ۲ ایستگاه دیگر به خط ۶ اضافه شد و تا پایان سال ۵ ایستگاه از این خط افتتاح شد.

وی با بیان اینکه ۱۰ کیلومتر از خط ۶ با ۵ ایستگاه را در سال گذشته افتتاح کردیم، گفت: خط ۵ ۵۸.۷ کیلومتر با ۳ ایستگاه وارد مدار شد و توفیق افتتاح ۲ ایستگاه را در ۶ ماهه دوم سال ۹۸ داشتیم امام بیان کرد: بر اساس برنامه‌ریزی‌های انجام شـــده قرار بود کـــه در ۶ ماه دوم ماهی ۱ ایستگاه افتتاح کنیم که به جهت مشکلات پیش آمده به ۲ ایستگاه محدود شدیم.

امام در پاسخ به سوالی مبنی شایعات استعفای خـــود گفت: در واقع چون ســـال آخر مدیریت شهری است، شایعاتی در زمینه‌های مختلف رخ داده و استعفا و جابجایی من شایعه است.

مدیرعامل شرکت راه آهن شهری تهران و حومه افزود: مترو پرتد ۵۰ کیلومتر است و ۳۱ کیلومتر آن به بهره‌برداری رسیده و استفاده زیادی از این خط‌نمی‌شود.

او گفت: اگر ۱۹ کیلومتر باقی مانده تکمیل شود، اتفاق خوبی برای شهروندان پرتد رقم می‌خورد. حدود ۱۰۰۰ میلیارد تومان برای خط مترو پرتد تیاز است و برنامه‌ریزی داریم که این خط افتتاح شود. مدیرعامل شرکت راه آهن شهری تهران و حومه گفت: در ۲ ماه اول سال حدود ۸۰ میلیارد تومان بودجه دریافت کردیم. موضوع اوراق ۹۱۰ میلیارد که قرار است این ماه حل شود. موضوع بسیار خوبی است. امیدواریم ایستگاه برج میلاد را در شهریور افتتاح کنیم که ایستگاه بسیار مهمی است. مدیرعامل شرکت راه آهن شهری تهران و حومه افزود: ورودی مستقل ایستگاه شهید تواب است. گفت: باید دنبال منابع جدید باشیم و در خط ۱۰ سرمایه‌گذاران متعددی اعلام آمادگی کردهاند.

امام بیان کرد: در ماهـــای آینده آمادگی آغاز احداث خط ۱۰ را داریـــم و این خط از بزرگراه بابایی شروع می‌شود و تا ورودآورد ادامه دارد که ۴۲ کیلومتر اســـت. شاید متظور رئیس شورای شهر افتتاح تتمدن ۱ کیلومتر از خطوط جدیدی بوده است.

امام درباره توضیحات رئیس شورای شهر مبنی بر افتتاح تتمدن حتی ۱ کیلومتر توتل در ۳ سال اخیر، گفت: ابتدای دوره جدید مدیریت شهری، قرار شـــد خطوط قبلی را تکمیل کنیم و توقع شروع خط جدید بسیار به جا هست و ما آن را جدی گرفته‌ایم.

مدیرعامل شرکت راه آهن شهری تهران و حومه افزود: ۴ خط و ۲ خط اکسپرس دیگر باید ساخته شود که متابع خود را لازم دارد و افتتاح هر خط بین ۱۰ تا ۲۰ میلیارد تومان هزینه دارد.

امام با بیان اینکه ســـاخت خط ۱۰ در اولویت او افتـــاده داد: تزدیک به ۲۰ میلیارد تومان در ۲ هفته پیش وثیقه در اختیار بانک آینده قرار گرفت و ۸/۱۴ میلیارد تومان واریز شد. امیدواریم وثیقه باتکی و ضمانت‌نامه بانکی از سوی بانک شهر برای بانک آینده تسلیم شود.

مدیرعامل شرکت راه آهن شهری تهران و حومه با بیان اینکه امســـال بودجه ما ۲۸۰۰ میلیارد تومان است. گفت: امیدواریم از ۲۸۰۰ میلیارد تومان ۵۰ درصد مبلغ را دریافت کنیم.

امام درباره توضیحات رئیس شورای شهر مبنی بر افتتاح تتمدن حتی ۱ کیلومتر توتل در ۳ سال اخیر، گفت: ابتدای دوره جدید مدیریت شهری، قرار شـــد خطوط قبلی را تکمیل کنیم و توقع شروع خط جدید بسیار به جا هست و ما آن را جدی گرفته‌ایم.

مدیرعامل شرکت راه آهن شهری تهران و حومه گفت: تدریجا ۶۴ کیلومتر خطوط تیمه‌تمام داریم که این خطوط حدود ۵۰ میلیارد تومان سرمایه‌است.

او بیـــان کرد: اولویت ما در ســـال جدید افتتاح ایستگاه‌های خطوط ۶ و ۷ است و در خط ۶، ۶ ایستگاه را می‌خواهیم ۷ یا ۸ کیلومتر افتتاح کنیم.

امام ادامه داد: ۵ ایستگاه در خط ۷ و یک ایستگاه در خـــط ۳ وارد مدار می‌کنیم. افتتاح این ۱۲ ایستگاه حداقل برنامه ما است.

مدیرعامل شرکت راه آهن شهری تهران و حومه گفت: در تیر مـــاه ۲ رام قطار باقی مانده را وارد شبکه می‌کنیم و بهره‌برداری ۲ پست برق را تیز در برنامه امسال داریم.

امام بیان کرد: اوراق مشـــارکت سال ۹۷، ۱۲۰۰ میلیارد تومان بود که ۴ بانک عامل نداشتیم.

مدیرعامل شرکت راه آهن شهری تهران و حومه گفـــت: آخر تیر مـــاه ۹۸، اوراق بانک صنعت و معدن واریز شـــد و آن ۹۱۰ میلیارد بانک آینده واریز نشده است.

صفوی خط ۷ را تیز شهریور افتتاح می‌کنیم.

او ادامه داد: در خط ۷ ایستگاه برج میلاد، شهید محلاتی، قیام و آهنگ امـــال مورد بهره‌برداری قـــرار می‌گیرد. ۴۹ درصد از