کسب و کار

چرا رضایت مشتری این روزها به حداقل رسیده است؟

در گزارش ۲۰۲۲ «رویدادهای تجربه‌مشتری» شرکت آمریکایی زندسک (Zendesk)، متوجه یک دوگانگی بین آنچه افراد در رابطه با تجربیات مشتری می‌گویند و آنچه انجام می‌دهند شدم. ظاهرا سازمان‌ها، به آنچه درباره تجربه مشتری اذعان می‌کنند،عمل نمی‌کنند.

این را آمار و ارقامی که در گزارش آمده، نشان می‌دهد. برخی داده‌هایی که از همه برجسته‌تر بود، عبارتند از:

۷۳ درصد رهبران کسب‌وکار می‌گویند بین خدمات مشتری و عملکرد کسب‌وکار، ارتباط مستقیم وجود دارد.

۶۴ درصد رهبران کسب‌وکار می‌گویند خدمات مشتری بر رشد شرکت اثر مثبت دارد.

۶۰ درصد می‌گویند خدمات مشتری، میزان حفظ مشتری را ارتقا می‌دهد.

۷۰ درصد مشتریان می‌گویند بر اساس کیفیت خدمات، تصمیم خرید گرفته‌اند.

در نتیجه، همه اینها، ۵۶ درصد سازمان‌ها می‌گویند تجربه مشتری بهتری در ۱۲ ماه آینده ایجاد خواهند کرد و این خبر خوبی است که رهبران کسب‌وکار به این نتیجه رسیده‌اند که تجربه مشتری باید یک اولویت باشد.

حالا آمار و ارقامی را که مشتریان گفته‌اند مرور می‌کنیم:

۸۱ درصد مشتریان می‌گویند یک تجربه خدمات مشتری مثبت، احتمال این را که آنها پول بیشتری خرج کنند یا خریدهای بیشتری انجام دهند، افزایش می‌دهد.

۷۴ درصد مشتریان می‌گویند اگر شرکتی مرتکب خطایی شود، همچنان بنا را بر صداقت آن شرکت می‌گذارند.

۶۱ درصد مشتریان می‌گویند به محض اینکه یک تجربه خدمات بد داشته باشند، سراغ رقیب آن شرکت خواهند رفت.

«شاخص رضایت مشتری» آمریکا اخیرا گزارشی را منتشر کرده که می‌گوید میزان رضایت مشتری به کمترین حد خود در ۱۷ سال گذشته رسیده است. این گزارش من را به آمارهای برجسته دیگری از تحقیق زندسک ارجاع داد:

۲۳ درصد سازمان‌ها می‌گویند به دنبال این هستند که رضایت مشتریان خود را افزایش دهند.

۲۳ درصد سازمان‌ها می‌گویند می‌خواهند روابط قوی‌تری با مشتری برقرار کنند.

بنابراین، من همیشه ترجیح می‌دهم، آمارها را برعکس در نظر بگیرم. مثلا در این مورد آخر، می‌گویم ۶۷ درصد سازمان‌ها به دنبال این نیستند که رضایت مشتری را افزایش دهند، یا ارتباطات قوی‌تری با مشتری برقرار کنند. در اینجا آن دوگانگی که در ابتدای مطلب اشاره کردم، مصداق پیدا می‌کند. ما سازمان‌هایی داریم که می‌گویند تجربه مشتری مهم و حیاتی است و اولویت شماره یک آنها است. اما میزان رضایت مشتری به کمترین حد در ۱۷ سال رسیده و بیشتر شرکت‌ها اصلا به دنبال این نیستند که این رضایت را افزایش دهند.

پس چه اتفاقی در حال رخ دادن است؟ در این بازه، از آدریان مک‌کرموت، مدیر ارشد تکنولوژی شرکت زندسک نظر خواستم. پاسخی که او داد، شگفت‌انگیز بود.

مک‌کرموت می‌گوید این مشکل، به طرف عرضه در پشتیبانی از مشتری و به طرف تقاضا در انتظارات مشتری برمی‌گردد. به عنوان مثال، از چشم‌انداز طرف عرضه، سازمانی که فکر می‌کند تجربه مشتری مهم است اما هیچ کاری برای آن نمی‌کند، خدمات به مشتری را هنوز یک مرکز هزینه‌ا می‌داند. نه یک موتور درآمدزا برای رشد. مک‌کرموت می‌گوید در این موارد، باید برای مدیران ارشد ترسیم کنید که خدمات به مشتری چطور به رشد کسب‌وکار پیوند می‌خورد. در گزارش زندسک که بیش از هزار سازمان را پوشش داده، قهرمانان خدمات‌دهی به مشتری، هشت برابر بیشتر از بقیه، خدمات مشتری را یک محرک درآمد از چشم‌انداز عرضه می‌دیدند.

خیلی از شرکت‌ها، بر زاویه تجاری متمرکز می‌شوند و منابع خود را در این بخش سرمایه‌گذاری می‌کنند. مک‌کرموت توضیح می‌دهد که رهبران کسب‌وکاری که با آنها گفتگو می‌کند، جذب مشتری متمرکز هستند. اما این یک تفکر کوتاه‌مدت است، به‌ویژه وقتی فکر می‌کنید ریزش مشتری حتمی است. نوآورترین شرکت‌هایی که او با آنها همکاری داشته، این ذهنیت را تغییر داده‌اند.

همچنین مشتریان انتظارات زیادی از تجربیات دیجیتال در طرف تقاضا دارند. همه ما در جستجوی کردن خبره شده‌ایم و به‌علاوه خواهان واکنش‌های سریع با پاسخ‌های قطعی هستیم. این چیزها ارزشمند و ضروری هستند در دوران پاندمی، روی این تجربیات حساب کردیم و حالا تجربیات فعلی در دنیای دیجیتال راهم با این مقیاس‌ها قضاوت می‌کنیم. به عنوان مثال، به چیزهایی مثل این فکر می‌کنیم که «اگر آن سطح از خدماتی را که من از شرکت تاکسی اینترنتی فلان دریافت می‌کنم ارائه نمی‌کنی، پس چرا باید از تو استفاده کنم؟» یا این روزها وقتی خریدی را کنسل می‌کنیم، دوست نداریم سه روز منتظر بمانیم تا پولمان برگردد یا این اتفاق به سختی و با پیگیری‌های مداوم رخ دهد. در این شرایط فکر می‌کنیم «اگر این کار را کنی، دفعه بعد خریدی از تو انجام نخواهم داد.»

از طرف مشتریان هم این تغییر ذهنیت صورت گرفته است. مثلا ۶۸ درصد افراد وقتی با مرکز خدمات تلفنی ارتباط می‌گیرند، انتظار «شخصی‌سازی» دارند. مشتری نمی‌خواهد بشنود «سلام! من آدریان هستم. شماره تماس خود را بگذارید تا امروز با شما تماس بگیرم.»

بنابراین، استراتژی طرف تقاضا باید به جای تمرکز بر جذب مشتری جدید، ارزش مادام‌العمر مشتریان قبلی را در نظر بگیرد. از نظر مک‌کرموت این اتفاق در جریان است. اما به کندی.

اینها چیزهایی هستند که شرکت‌ها ادعا می‌کنند اولویت قرار می‌دهند و بعد بین آنچه انجام می‌دهند، شکاف عمیقی وجود دارد. مک‌کرموت برای کاهش این شکاف توصیه می‌کند که رهبران مسوول تجربه مشتری یک تغییر ذهنیت اساسی داشته باشند و از جذب مشتری به سوی دادن ارزش مادام‌العمر مشتری روی آورند. برای ارتقای ارزش مادام‌العمر مشتری، باید به تجربیات بهتری که باعث حفظ مشتری می‌شود، فکر کنند. در نهایت، باید با ایجاد تجربیات هوشمندانه و بدون اصطکاک که انتظارات مشتری را برآورده می‌کند، نرخ ریزش مشتری را به حداقل برسانند.

مک‌کرموت رهبران مسوول تجربه مشتری را تشویق می‌کند که به مدیران ارشد نشان دهند چگونه رشد و ارزش بلندمدت برای شرکت ایجاد می‌کنند. «با این کار، نشان می‌دهید اختصاص منابع به تجربه مشتری، یک سرمایه‌گذاری درآمدمحور است، نه یک هزینه.»

علاوه بر این تغییر رویکرد، رهبران کسب‌وکار باید از فرصت استفاده کرده و از لنز علوم رفتاری، اطلاعات مشتری را آنالیز کنند. شناخت الگوهایی که می‌گویند مشتری شما چه کار می‌کند، برای استراتژی ارزش مادام‌العمر شما ضروری است.

نویسنده: Colin Shaw
مترجم: مریم رضایی

رئیس قوه قضاییه:

شهرداری می‌تواند رأساً از ساخت و ساز بدون پروانه جلوگیری کند

رئیس قوه قضاییه گفت: اگر شروع ساخت و ساز ساختمانی، بدون اخذ پروانه باشد؛ یا اینکه برخلاف مفاد پروانه، ساخت ساختمانی شروع شود؛ شهرداری یا مأمورین خود می‌تواند رأساً از احداث ساختمان مزبور جلوگیری کند.

به گزارش پیام آشنا به نقل از مرکز رسانه قوه قضاییه، حجت‌الاسلام والمسلمین محسنی اژه‌ای طی سخنانی در جلسه شورای عالی قوه قضاییه، ضمن تبریک ولادت باسعادت حضرت فاطمه معصومه(س) و روز دختر، به حادثه غمبار فروریختن ساختمان در آبادان اشاره کرد و جانباختن تعدادی از هم‌وطنان در این حادثه را به مردم خوزستان و بویژه مردم صبور آبادان و خانواده‌های معزا تسلیت گفت و اظهار کرد: امروز تنها خانواده‌های داغدار، عزادار نیستند بلکه همه مردم ایران از وقوع این حادثه غمناک هستند.

رئیس دستگاه قضا در ادامه با اشاره به هیئت اعزامی از طرف دادستانی کل کشور و همچنین هیئت اعزامی از جانب دولت و تکلیف کمیسیون عمران مجلس برای بررسی ابعاد حادثه آبادان، بیان داشت: هیئت‌های اعزامی از سوی قوای مختلف و برخی از نهادهای مردمی باید ضمن تشریک مساعی و تبادل اطلاعات، حادثه آبادان را هر چه سریعتر بصورت همه‌جانبه، جامع ، هماهنگ و آسیب‌شناسانه بررسی کنند تا از جهات مختلف، یک گزارش کامل و جامع ارائه شود و تصمیمات مقتضی اتخاذ گردد.

رئیس قوه قضاییه در ادامه با تبیین و تشریح سه مرحله‌ای که در بررسی حوادثی نظیر حادثه آبادان، باید منظور قرار گیرند و هیات های اعزامی در همین موارد مشغول بررسی دقیق هستند، گفت: در این قبیل ساختمان‌ها، بصورت مشخص، قراردادی بین شهرداری و شخص حقیقی منعقد می‌شود؛ باید بررسی شود که این قرارداد از جهات مختلف درست بوده یا نه؟ آیا این ساختمان برای شروع به ساخت، جواز داشته یا خیر؟ آیا جواز صادر شده بر اساس استانداردها و ضوابط بوده؟ دستگاه‌های مربوطه و افراد خاصی که در این قبیل مسائل باید تصمیم‌گیری و اظهارنظر می‌کردند، آیا کار خود را درست انجام داده‌اند؟ دستگاه‌هایی نظیر شهرداری، کمیسیون ماده ۱۰۰، نظام مهندسی، وزارت راه و شهرسازی، قوه قضاییه و سایر دستگاه‌های مسئول آیا وظایف و مسئولیت‌های خود را به درستی انجام داده‌اند؟

رئیس قوه قضاییه تصریح کرد: طی روزهای اخیر پاسخ بسیاری از سوالات بالا و همچنین مسائل دیگر تا حدودی روشن شده است اما جهت بررسی دقیقتر نیاز هست که مسائل به صورت تخصصی و همه جانبه بررسی جامع شود.

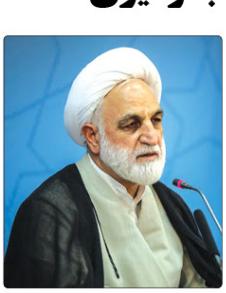
رئیس قوه قضاییه در ادامه با اشاره به وظایف ومسئولیت‌هایی که شهرداری‌ها در قبال ساختمان‌ها و بناها و مستحدثات دارند، تصریح کرد: اگر شروع ساخت و ساز ساختمانی، بدون اخذ پروانه باشد؛ یا اینکه برخلاف مفاد پروانه، ساخت ساختمانی شروع شود؛ شهرداری یا مأمورین خود می‌تواند رأساً از احداث ساختمان مزبور جلوگیری کند. همچنین اگر ساختمانی بصورت خلاف ساخته شده باشد، شهرداری می‌تواند موضوع را به کمیسیون ماده ۱۰۰ اعلام کند و کمیسیون مزبور چنانچه حکم به قلع و قمع داد و این رأی قطعی شد، باز در اینجا خود شهرداری و کمیسیون ماده ۱۰۰ می‌تواند صاحب ملک را ملزم به انجام اصلاحات لازم یا تخریب بنا کنند؛ درصورت استنکاف مالک از اجرای حکم نیز، شهرداری می‌تواند برای تخریب، اقدام کند.

رئیس قوه قضاییه در ادامه با اشاره به وظایف سازمان نظام‌مهندسی در قبال ساخت ساختمان‌ها اظهار داشت: فردی که می‌خواهد ساختمانی را بسازد، باید طراحی، نقشه اجرایی و سایر اسناد و مدارک لازم را ارائه دهد و نظام مهندسی حسب مورد، مهندس متناسب با این قضیه را معرفی می‌کند؛ مهندس ناظر وظیفه نظارت بر مراحل مختلف ساخت و ساز را دارد؛ چنانچه مهندس ناظر تخلف کرد و شهرداری به این امر واقف شد، موظف است که موضوع را به سازمان نظام مهندسی اطلاع دهد؛ گاهی اوقات باید حسب مورد، فرد را به دستگاه قضایی معرفی کند؛ گاهی نیز باید در راستای مسائل انتظامی، برخوردهای مقتضی صورت گیرد؛ علی‌ایحال در قبال ساختمان فروریخته آبادان نیز باید این مورد نیز با دقت بررسی شود.

رئیس دستگاه قضا در ادامه با بیان اینکه مصوبات شورای عالی شهرسازی لازم‌الاجراست، گفت: شهرداری و سایر دستگاه‌ها موظف به اجرا و لحاظ مصوبات شورای عالی شهرسازی هستند؛ لذا باید بررسی شود که در مورد ساختمان فروریخته آبادان این مصوبات لحاظ شده بود یا خیر؟ همچنین مجری پروژه نیز از جهات مختلف مسئولیت‌های سنگینی برعهده دارد؛ بنابراین باید بررسی شود که این مجری به تکالیف خود عمل کرده بود یا خیر؟

رئیس قوه قضاییه با اشاره به فلسفه صدور پایان کار برای ساختمان‌ها ، تصریح کرد: پایان کار برای این مهم صادر می‌شود که لحاظ ضوابط و اصول مهندسی و ایمنی در ساختمان تایید شود؛ این امر در شرایطی است که برخی از طبقات ساختمان فروریخته آبادان به بهره‌برداری رسیده بودند و برخی دیگر از طبقات آن در حال ساخت بودند؛ بنابراین طبیعی است که ساختمان مزبور پایان کار نداشته است؛ آیا این ساختمان اشکال و ایرادی داشته که پایان کار نداشته است؟ علی‌ایحال این مسائل و مشابهات آن باید از سوی هیئت‌های اعزامی به دقت و بصورت آسیب‌شناسانه مورد بررسی قرار گیرند تا از تکرار این قبیل حوادث جلوگیری شود.

وی ادامه داد: دو اصلاحیه در مورد ساختمان فروریخته آبادان وجود داشته؛ بدین معنا که اول پروانه برای طبقات مشخص صادر شده و سپس دوبار، طبقاتی اضافه شده است؛ سؤال این است که آیا این طبقات اضافه شده با فونداسیون اصلی، سازه پیش‌بینی شده و نقشه ارائه شده به نظام مهندسی و شهرداری سازگار بوده است؟ آیا فونداسیون و زیرساخت ساختمان مزبور توان آن طبقات را داشته یا خیر؟ اینها مسائلی است که باید مورد توجه و بررسی قرار گیرد.



محسنی اژه‌ای در ادامه اظهار کرد: آیا پس از ساخت و بهره‌برداری از ساختمان، آثار و نشانه‌هایی از ناایمن بودن آن بروز کرده است؟ دستگاه‌های مسئول در این راستا چه اقداماتی انجام داده‌اند؟ سازمان نظام مهندسی می‌گوید در این خصوص نامه زده است؛ آیا صرف نامه کافی بوده است؟ آیا این سازمان به مهندس ناظر هم نامه زده است؟ آیا این سازمان به مهندس ناظر هم کوتاهی از آن مهندس ناظر سر زده یا خیر؟ اینها مسائل دیگری است که باید در قضیه آبادان مورد بررسی و دقت نظر قرار گیرد.

رئیس قوه قضاییه در ادامه به مرحله پساحادثه اشاره کرد و گفت: یکی از وظایف اولیه پس از وقوع حوادثی نظیر حادثه آبادان، تشکیل ستاد بحران در صورت لزوم به نسبت حجم و پیچیدگی حادثه است؛ همچنین عاجل‌ترین کار در این مرحله، به کارگیری همه امکانات و تجهیزات جهت کمک به کسانی است که زیر آوار مانده‌اند؛ ممکن است اقدامات جانبی دیگری نیز لازم باشد؛ اگر کسی در این قسمت‌ها کوتاهی کرد، چه باید کرد؟

مهاجری تاکید کرد:

اتمام مرحله آخر تدوین طرح تفصیلی جدید کرج تا نیمه دوم ۱۴۰۱

رئیس کمیسیون شهرسازی و معماری شورای اسلامی شهر کرج گفت: در طرح تفصیلی جدید، بحث تراکم‌ها، کاربری‌ها و نوعیت ساخت و ساز در مناطق مختلف بر اساس نیاز اصلی شهر در نظر گرفته شده است.

به گزارش پیام آشنا، حسین مهاجری با اشاره به آخرین وضعیت تهیه طرح جدید تفصیلی کرج اظهار کرد: برای تدوین این طرح مرحله بندی خاصی صورت گرفته و در حال حاضر در مرحله بازدهم از تدوین آن هستیم.

رئیس کمیسیون شهرسازی شورای اسلامی شهر کرج ادامه داد: در این مرحله بحث پهنه بندی شهری، وضعیت شبکه معابر و قوانین مرتبط با شهرسازی در حال بررسی و تدوین است.

وی با اشاره به اینکه تدوین طرح تفصیلی جدید کرج ۱۲ مرحله دارد، افزود: بعد از تکمیل همه مراحل، طرح جهت تایید نهایی به شورا و ادارات مربوطه ارسال می‌شود و بعد از طی کردن پروسه قانونی، ابلاغ خواهد شد.

این مسئول اضافه کرد: طبق نظر کارشناسان و مشاورینی که در حال تهیه این طرح هستند، تا نیمه دوم سال ۱۴۰۱، مرحله دوازدهم تدوین این طرح که بخش اصلی و اجرایی این طرح آن است تکمیل خواهد شد.

مهاجری اذعار کرد: بعد از اتمام این مرحله اقدامات لازم برای تایید نهایی طرح تفصیلی صورت می‌گیرد.

رئیس کمیسیون شهرسازی و معماری شورای اسلامی شهر کرج با اشاره به نقش تدوین طرح تفصیلی جدید در کالبد شهر توضیح داد: مغایرت‌های طرح تفصیلی قبلی کرج احصاء شده و رفع آنها در طرح جدید در دستور کار قرار گرفته است.

وی ابراز کرد: در طرح تفصیلی جدید، بحث تراکم‌ها، کاربری‌ها و نوعیت ساخت و ساز در مناطق مختلف بر اساس نیاز اصلی شهر در نظر گرفته شده است.

وی تاکید کرد: وضعیت معابر و راه های ارتباطی شهر یکی دیگر از مواردی است که در طرح تفصیلی جدید با جزییات به آن پرداخته شده است.

مهاجری افزود: با توجه به مهاجرپذیری کرج و افزایش روز به روز جمعیت این کلانشهر نیاز بود در طرح تفصیلی جدید، به بحث معابر و راههای ارتباطی به صورت به روز ویژه پرداخته شود.

به گفته این مسئول، یکی دیگر از موضوعاتی که در طرح تفصیلی جدید مورد بررسی و اصلاح قرار می‌گیرد موضوع دو نقشه ای بودن مجوزهای ساخت و ساز است.

وی در توضیح این بحث گفت: متاسفانه در حال حاضر شاهد مغایرت اغلب ساختمان‌های کرج با نقشه اولیه‌ای که مجوز ساخت بر مبنای آن صادر شده هستیم، به این ترتیب که مالک بر اساس نقشه اولیه مجوزی می‌گیرد ولی ساختمان احداث شده تفاوت زیادی از لحاظ تراکم، تعداد طبقات و... با نقشه اولیه دارد که این امر مشکل ساز شده است.

وی ابراز کرد: به جرأت می‌توان گفت: اگر این مساله در همه ساختمان‌های کرج اتفاق نیفتد، در قریب به اتفاق آنها صورت می‌گیرد و به موضوعی عادی در میان سازندگان تبدیل شده است.

این مسئول توضیح داد: یکی از مواردی که در طرح تفصیلی جدید به آن پرداخته شده، ارائه راه حلی برای رفع این مشکل که به دغدغه‌ای برای مدیریت شهری تبدیل شده است.

وی افزود: با این کار بحث کمیسیون ماده ۱۰۰ که رنگ خواهد شد و نظارت دقیق و قانونمند تری بر روند ساخت و سازهای شهر صورت می‌گیرد.

مهاجری ادامه داد: البته یک نقشه‌ای شدن به معنای کاهش حاشیه سود سازندگان و کاهش طبقات در ساخت وسازها نیست بلکه به دنبال آن هستیم که با این کار هم شاهد نوسازی در سطح شهر باشیم و هم شاکله و تراکم شهری به طور غیر معمول رشد نکند.

افتتاحِ بوستانِ خلج آباد؛ پروژه ای نشاط آفرین در محله ای کم برخوردار

فاز نخست بوستان خلج آباد عصر دوشنبه ۹ خرداد ۱۴۰۱ در یکی از محلات کم برخوردار شهر افتتاح شد. این طرح که بدون بکارگیری پیمانکار احداث شد، حاصل مهندسین و کارگران شریف منطقه ۱۰ است.

به گزارش پیام آشنا، پس از بهره برداری از بوستان آموزش ترافیک در روز شنبه، مصطفی سعیدی، شهردار کرج به اتفاق مدیران شهری و عمار ایزدیار؛ رئیس کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر و هم چنین اصحاب رسانه در بلوار خلج آباد حضور یافتند و روبان بوستانی با عنوان «صاحب الزمان عج الله» به متراژ ۳ هزار مترمربع را بُرش زدند.

چهارشنبه جاری نیز بوستان باغ خرمالو به مساحت ۵۷۰۰ مترمربع در محله زینبیه منطقه ۲ به بهره برداری خواهد رسید.

بر اساس مصوبه شورای اسلامی شهر کرج و ذیل تبصره بودجه ۱۴۰۱، امسال سیاست احداث فضاهای محله ای همچون بوستان، بازار روز، زمین بازی، سرای محلات و سوله های چند منظوره در دستور کار شهرداری این کلانشهر قرار گرفته و از ابتدای سال نیز اقدامات بسیاری در همین راستا انجام شده است.

سید احمد حسینی؛ مدیر منطقه ده شهرداری کرج گفت: پروژه امروز از بهمن ۱۴۰۰ لغایت امروز در دست احداث بوده است.

او افزود: طی چند ماه اخیر چندین طرح پاکداشت محله به محله با هدف رفع مشکلات و نازیبایی ها در نقاطی همچون خلج آباد، کلاک، حصار و... با هدف رضایتمندی شهروندان اجرایی شده است.

حسینی در بخشی دیگر از سخنان خود از توزیع آسفالت در سطح معابر اصلی و فرعی منطقه طی چند ماه اخیر در راستای ساماندهی و رفع خرابی معابر خبر داد و گفت: تبدیل اراضی خُرد آزادسازی شده در خط ۴ حصار به عرصه فضای سبز و ساخت «یاتوق محله» در اراضی بزرگ تر یکی از اقداماتِ ماندگاری است که طی همین مدت زمان اندک عملیاتی شده است.

تصاویر دیدنی از معماری ایرانی - اسلامی جدید ترین ایستگاه مترو تهران

به گزارش پیام آشنا به نقل از همشهری آنلاین، مسعود درستی مدیرعامل شرکت مترو تهران با یادآوری این موضوع که سال گذشته در مراسم افتتاح ایستگاه بوستان، وعده افتتاح ایستگاه خیابان شهدای ۱۷ شهریور در سه ماه نخست سال ۱۴۰۱ داده شده بود، گفت: پیرو این وعده، عملیات اجرایی ایستگاه خیابان شهدای ۱۷ شهریور تا قبل از پایان ۳ ماهه نخست سال جاری تکمیل شد و در روزهای باقی‌مانده از ماه جاری، امکان بهره برداری از این ایستگاه وجود خواهد داشت. ایستگاه مذکور در انتهایی ترین ضلع شرقی بازار بزرگ تهران و در منطقه‌ای پرترافیک و متراکم از نظر جمعیتی در منطقه ۱۲ واقع شده است.

مدیرعامل شرکت مترو تهران گفت: همزمان با افتتاح ایستگاه خیابان شهدای ۱۷ شهریور و جمع‌آوری و انتقال کارگاه آن، بهسازی بخش باقی‌مانده از بلوار ایستگاه خیابان شهدای هفدهم شهریور در خط ۷ شبکه مترو تهران در آستانه بهره‌برداری قرار گرفت. این ایستگاه در تقاطع خطوط ۶ و ۷ واقع شده و یکصد و چهل و سومین ایستگاهی است که در مدار خدمت‌رسانی به شهروندان قرار می‌گیرد.

قیام در محدوده حدفاصل چهارراه مشهدی رحیم تا خیابان شهدای ۱۷ شهریور نیز انجام شد تا این بلوار به طور کامل و با امکاناتی همچون مسیر ویژه دوچرخه سواری، پیاده‌راه، ایستگاه‌های تاکسی، اتوبوس تندرو و فضای سبز ایجاد شود و با شکلی متفاوت نسبت به گذشته در اختیار شهروندان قرار گیرد.

درستی با اشاره به سبک خاص معماری ایرانی- اسلامی ایستگاه خیابان شهدای ۱۷ شهریور گفت: طراحی چشم نواز محیط داخلی و همچنین نمای بیرونی ایستگاه‌های شبکه مترو تهران در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است.

دیدگاه

سنت‌گرایان و مدرنیست‌ها یک وجه مشترک دارند؛ هر دو کثرت‌گرایی را سرکوب می‌کنند

چارلز جنکس

سنت‌گرایان و مدرنیست‌ها یک وجه مشترک دارند؛ هیچیک از این دو گروه کثرت‌گرایی را خوش ندارند و هر دو آن را سرکوب می‌کنند. حکم‌هایی را که لوکوربوزیه صادر کرده در نظر آورید: «ببکها دروغ‌اند... عصر ما سبک خود را روز به روز تعیین می‌کند»؛ یعنی سبک واحدی بر مبنای صنعتی کردن و زیبایی‌شناسی ماشین. یا این وحدت‌گرایی را با هنجارهای شاهزاده چارلز برای هماهنگ‌سازی مقایسه کنید. او وقت حمله به طرح اولیه گسترش گالری ملی لندن همان تقاضای مدرنیست‌ها برای یکدستی را به زبانی دیگر تکرار کرد: «اگر کل میدان ترافالگار را می‌گویید و کل کل مجموعه را با یک معمار واحد از نو شروع می‌کردید، بهتر می‌توانستم این نوع برخورد مبتنی بر تکنولوژی برتر را درک کنم. اما طرحی که پیشنهاد شده مثل دملی است غول‌آسا بر صورت دوستی بسیار عزیز و خوش‌سیما» معنای ضمنی این حرف‌ها، آن کنایه گزنده‌اش این است که چندین و چند تا از این دم‌ها هم پذیرفتنی‌اند، به شرطی که وحدت زیبایی‌شناختی داشته‌باشند.

معیار هماهنگی در سبک در کار معماری که مورد علاقه شاهزاده‌اند -کوئینزلن تری و لئون کریر- همان قدر رعایت می‌شود که در کار مدرنیست‌های متأخر و نومدرنیست‌ها. در ساختمان بیمه لویدز در لندن، بلنگ هنگ کنگ‌سوسه‌عرب، یا کلاهرغزنگی‌های شبیه ماشین‌های کوچک و سرخ آتش‌نشانی در پارک لاویلت -با هر سبکی که دارند- مصالح واحدی به کار رفته و همگی عمر و حالت یکسانی دارند و این وحدت در بناهایی رعایت شده که همگی به اندازه یک دهکده سنتی هستند! وقتی اصول کلاسیک وحدت تا این حد سلطه می‌یابند، وقتی حجم‌های عظیم که خانه هزاران نفر می‌شود همگی به یک شکل و یک‌جا دور و برمان ساخته می‌شوند، می‌توان از تمایلی به «کل یکپارچه‌ساختن» سخن گفت که هنوز بر سنت‌گرایان و آوانگاردهای سنتی حاکم است. هرچه تغییر بیشتر باشد، یکپارچگی هم بیشتر می‌شود.

(در مقاله Death for rebirth در سال ۱۹۹۰، ترجمه فرزانه طاهری، منتشر شده در مجله آبادی، ش ۱۶، سال ۱۳۷۴)

منبع: گفتار

خبر

ابداع سریع‌ترین سیستم کربن‌زدایی از هوا در بیشترین سطح

محققان دانشگاه مترروپولیتن توکیو سیستم جدیدی بر اساس جذب دی‌اکسیدکربن موجود در هوا ابداع کردند.

به گزارش پیام آشنا به نقل از نیواطلس، در یک پیشرفت جدید، محققان دانشگاه مترروپولیتن توکیو ترکیب جدیدی با توانایی جذب دی‌اکسیدکربن از هوای محیط با کارایی ۹۹ درصد و حداقل دو برابر سریع‌تر از سیستم‌های موجود را ابداع کرده‌اند.

ترکیب جدید در دسته آخر سیستم‌های جداسازی حالت مایع -جامد قرار می‌گیرد. تیم دانشگاه مترروپولیتن توکیو در حین مطالعه مجموعه‌ای از ترکیبات آمین مایع، متوجه شده که ایزوفورن دی آمین‌ها (IPDA) به شکل ویژه‌ای در جذب دی اکسیدکربن مؤثر هستند.

در آزمایشات تیم دریافت شده که (IPDA) قادر است بیش از ۹۹ درصد از دی‌اکسیدکربن موجود در هوا را با غلظت ۴۰۰ قسمت در میلیون (ppm) جذب خود کند. این میزان تقریباً برابر با سطح فعلی در جو است.

همینطور فرآیند جذب CO_2 با (IPDA) بسیار سریع‌تر از سایر تکنیک‌های جذب کربن است، به‌طوری که ۲۰۱ میلی‌مول CO_2 در ساعت، به ازای هر مول از ترکیب دی‌تاکسیدکربن را حذف می‌کند. این حداقل دو برابر سریع‌تر از سایر سیستم‌های آزمایشگاهی جذب مستقیم هوا (DAC) و بسیار سریع‌تر از دستگاه برگ مصنوعی پیشگام موجود است.

فناوری‌های جذب مستقیم هوا (DAC) معمولاً دی اکسید کربن را با لوله کشی هوا با اگزوز به‌وسیله نوعی فیلتر تعبیه‌شده یا کاتالیزورهایی در جریان لوله از جمله اسفنج‌های مغناطیسی، فوم زئولیت یا مواد ساخته‌شده از خاک رس یا تفاله قهوه حذف می‌کنند. برخی دیگر هوا را از طریق مایعی جباب می‌کنند که می‌تواند دی‌اکسید کربن را جذب کند یا با جدا شدن، به کریستال‌های جامد یا پوسته‌هایی تبدیل شود.

سیستم جدید امیدوار کننده بوده، اما واقعیت مقیاس غیر قابل چشم‌پوشی است. انسان هر سال حدود ۳۰ میلیارد تن دی اکسید کربن را وارد جو می‌کند و بزرگ‌ترین کارخانه جذب دی اکسید کربن هر در جهان در حال حاضر تنها حدود ۴۰۰۰ تن در سال کربن را حذف می‌کند. تلاش‌های امروز فعلا بیشتر شبیه نجات یک کشتی در حال غرق شدن با خارج کردن آب به‌وسیله یک لیوان است!

با این حال، هر قدم کوچک مهم است و کمک می‌کند در این زمینه هم باید به پیشرفت فناوری برای کار در مقیاس‌های بزرگ امید داشت. دلایلی هم برای خوش‌بینی وجود دارد، به‌عنوان یک نمونه امیدبخش، چند وقت پیش وزارت انرژی ایالات متحده تخصیص بودجه ۳۵ میلیارد دلاری را به مراکز جذب مستقیم هوا (DAC) اعلام کرده بود.

محققان هم‌چنین علاوه بر بررسی طراحی سیستم‌های مناسب جذب کربن درصدد هستند تا سیستم‌های مذکور، بهینه‌ترین حالت ممکن برای استفاده کربن جذب شده را داشته باشند.