



مشتری‌مداری و اخلاق‌مداری را در وجود خود درونی کنیم

# بالاخره یک روز به پست هم می‌خوریم

■ **شها سپهری**

از آنجا که کرامت و احترام به موجودیت انسان اولین و مهم‌ترین عامل الزام‌آور مشتری‌مداری و اخلاق‌مداری است، رابطه بین تک‌ریم‌ارباب رجوع و مشتری‌مداری نیز رابطه‌ای دو جانبه و مشترک تلقی می‌شود. به این معنا که شریط رضایت و رضایت‌مندی باید میان آنان متقابلاً دو جانبه حفظ شود. به یقین هر یک از ما به دفعات و مکرر به منظور انجام کاری به دافتر یا اماکنی مانند اداره و… مراجعه کرده و با رفتارهای گوناگونی از سوی کارکنان آن مواجه شده‌ایم. حتی اگر به کاسب‌های شغل آزاد هم دقت کنیم متوجه تفاوت بین رفتار و نوع برخوردشان با مشتری می‌شویم. مشتری‌مداری می‌تواند طیف وسیعی از رفتارهای ما را دربرگیرد.

■ ■ ■

■ **حکایت غلامی که وزیر شد و وزیری که غلام!**
یکی از حکایت‌هایی که مادر بزرگم تعریف می‌کرد این بود: پادشاهی به وزیر خود گفت اگر پاسخ سو‌ال مرا بدهی مقام تورا بالاتر خواهم برد. وزیر با اشتیاق در انتظار سؤال پادشاه بود. پادشاه گفت خدا چی میخوره؟ خدا چی میپوشه؟ خدا چیکار میکنه؟ وزیر متعجب و ناراحت ماند از اینکه از پاسخگویی به این سؤالات

عاجز بود. غلام متوجه این موضوع شد و گفت خب کاری ندار. خدا چی میخوره؟ غم بنده‌هاش روا خدا چی میپوشه؟ عیب بنده‌هاش رو. وزیر با شسور و ذوق پرسید جواب سومی چیست؟ غلام گفت نمی‌دانم. وزیر با اعتماد به نفس نزد پادشاه رفت و همین گفته‌ها را تکرار کرد. پادشاه گفت کسی که جواب این سؤالات را به تو داده، نزد من بیآور. غلام نزد پادشاه رفت و پادشاه، وزیر را از مقام وزیری عزل کرد و غلام را به مقام وزیری رساند و بار دیگر سؤالاتش را پرسید. غلام گفت خدا چی میخوره؟ مشخصه! غم بنده‌هاش روا خدا چی میپوشه؟ واضحاً! عیب بنده‌هاش رو. خدا چیکار میکنه؟ این دیگه خیلی راحته! این هم کار خداست که غلام، وزیر شده و وزیر، غلام!

این تمثیل، نمونه بارز و بسیار خوبی است برای آنهایی که به پست و بسوند خود مغرور شده‌اند و نشستن پشت یک میز، اخلاقی را از آنان ربوده است.

■ **یک روز پست‌مان به یکدیگر می‌خورد**

اگر از حق نگذیریم، کار و اخلاق بسیاری از کارفرماها ستودنی است اما خیلی وقت‌ها پست‌مان به کسانی خورده که رنجورمان کرده و رفتاری همچون شاهزاده با گدا را با ما داشته‌اند. در فروشگاه‌های بزرگ متوجه این مسئله شدم که برخی مغازه‌داران بسته به ظاهر ت مقدار جیب‌ت را مقیاس می‌کنند و اگر قیمت جنسی

# سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۶۹۴۷۱

**سبک برنامه‌ریزی**



«تاوباو» مثالی از توسعه روستاها در سایه تجارت الکترونیک

## روستای فقیری که با نوآوری میلیاردر شد

■ **تلخیص: حسین گل محمدی**

روی دیوار یک تولیدی کوچک در یکی از دورافتاده‌ترین مناطق چین با حروف قرمز بزرگ شعاری نوشته شده است که معنی‌اش می‌شود: «با تاوباو، با روزهای تلخ خداحافظی کنید. تجارت الکترونیک، مسیری است به‌سوی خوشبختی». «تاوباو» یک فروشگاه آنلاین اینترنتی مثل آمازون است که سال‌ها پیش توسط شرکت علی‌بابا، بزرگ‌ترین پلتفرم تجارت الکترونیک در چین و یکی از بزرگ‌ترین غول‌های فناوری دنیا راه‌اندازی شد. یک تحلیلگر اقتصادی از نقش تاوباو در فقرزدایی، بازسازی مناطق روستایی و شکوفایی تجارت الکترونیک روستایی در چین گزارش می‌دهد. این مطلب را جاش فریدمن نویسنده و پژوهشگر اقتصادی و اجتماعی نوشته که در وب‌سایت کوارتز منتشر شده است. وب‌سایت ترجمان نیز آن را با ترجمه بابک حافظی منتشر کرده است. خلاصه مطلب را در ادامه می‌خوانید.

آن جنگ می‌شود. جنگی که برای چینی‌ها یادآور نبردی قهرمانانه علیه نظامی‌گری ژاپنی‌هاست. این زنان، پیش‌تر در مرز عم‌ای همان اطراف کار می‌کردند؛ اکنون کبیرون از مزرعه، هم دستمزد بیشتری گیرشان می‌آید و هم خیلی به خانه‌شان نزدیک‌تر شده‌اند. آقای دینگ، برخلاف اکثر بزرگسالان روستا، هیچ‌وقت اینجا کار نکرد. یک مرد لاغر ۶۰ساله با عینکی بزرگ و پوستی تیره و آفتاب‌سوخته که بعد از اتمام دبیرستان به شغل معلمی رو آورد. او ابتدار ریاضیات و زبان تدریس می‌کرد اما عایدی‌اش ناچیز بود. تنها در اواسط دهه ۱۹۸۰ بود که بعد از ۱۳ سال کار معلمی، فرصت شغلی دیگری پیدا کرد. هنرمندی در یکی از روستاهای اطراف، بردهایی را رنگ‌آمیزی می‌کرد برای استفاده به‌عنوان وسیله‌عکاسی اما آن‌قدر سرگرم نقاشی بود که برای فروششان وقت کم می‌آورد. پس به‌فروش عکاسی شدند. بعداً بازارشان خلبه‌خانه برده‌های عکاسی شدند. بعداً بازارشان را تغییر دادند به فروش لباس‌های عکاسی و بعد از آن به فروش لباس‌های عمومی‌تر بازرگی که گروه بزرگ‌تری از مشتریان‌اش شامل می‌شد. حوالی سال ۲۰۱۳ فقط آقای دینگ و چند خانوار محدود بودند که جز کار زراعت در کسب‌و کار دیگری هم فعالیت داشتند.

آقای سو، به‌عنوان دبیر جدید حزب در دهستان در آن زمان، فرصتی برای توسعه شناسایی کرده بود. جاده‌های آن زمان دربو‌داغان‌تر از آن بودند که مناسب کامیون‌های تحویل کالا باشند. پس خودش آستین همت را بالا زد. به‌قول ساکنین دهستان، «سو مسئول دولتی هم‌کارش در دهستان، دست‌به‌کار شدند و خودشان جاده‌ها را تعمیر کردند. آنها کابل‌های فیبر نوری را هم در زمین کار گذاشتند - و به‌عادی او «سرعت اینترنت‌نشان از شانگهای هم بهتر شد» - او همچنین نامه سرگشاده‌ای نوشت و تحصیلکرده‌های دانشگاهی و مهاجرت‌کرده‌های رفته‌بودند شرها را ترغیب کرد که در دهات برگ‌رند. در دایچی، تلاش‌های آقای سوار اور دهن روستاییان تا حد یک‌اسطوره بالا برده است، همان روستاییانی که با پیش از آن رابطه‌شان با مقامات محلی کارودنیتر بود. باین‌حال، سو تأکید دارد آنچه در دایچی اتفاق افتاد می‌تواند در مناطق دیگر هم تکرار و تکثیر شود. دینگ پی‌یو، هم‌وزاده کوچک‌تر دینگ پی‌لینگ، توضیح می‌دهد: «همه تحصیلکرده‌هایی که به روستا برگشتند در کارشان موفق شده‌اند. حالا باید بگردیم و تعداد بیشتری از آنها پیدا کنیم.»

دینگ پی‌یو، برای تحصیلکرده‌هایی که از شهرها و شهرستان‌های اطراف به آنجا می‌آیند، جای خواب و غذا فراهم و برایشان کامپیوتر دست‌به‌می‌کند اما به‌رحال راضی کردن شهری‌ها برای زندگی در روستا کار آسانی نیست. در شلوغ‌ترین ماه‌های سال، آن‌قدر سفارش سرشان می‌ریزد که بزرگ‌ترین کسب‌وکارهای روستا مجبور می‌شوند دست‌به‌دامان کارخانه‌های استان‌های دیگر شوند و کار را به آنها برون‌سپاری کنند. این مشکلاتان سخت و درعین‌حال حسادت‌برانگیز است و تا همین چندسال پیش کسی فکر به‌وجود آمدن چنین شرایطی را هم نکرده. با پیشتر شدن فروش، کالاها ساکنین روستا به آن‌سوی مرزها هم جشم دوخته‌اند. دولت محلی هم قصد دارد به‌زودی کار ساخت سومین پارک صنعتی را در دهستان آغاز کند تا بتواند میزبان سالن‌های تولید تاوباو و دفاتر فروش بیشتری باشد. حالا کارآفرینان تاوباویی در دایچی، شروع کرده‌اند به صادرات لباس به‌خارج از کشور، به‌خصوص به‌مالزی، ویتنام و بقیه کشورهای آسیای جنوب‌شرقی. گام بعدی، این‌قدر آن‌ها قاده‌اند که بتوانند به بازارهای گران‌تری در اروپا و ایالات متحده دست پیدا کنند.

دینگ پی‌لینگ، کسی که همه این تحولات را به چشم خود دیده است، هدف بلندبروازه‌ان‌تری در سر دارد. «دلم می‌خواهد همه چین و همه دنیا روستایم دینگلو را بشناسند.» دهستان دایچی، مجموعه‌ای از روستاهای غبارآلود در قلب دشت‌های مرکزی چین است که کمتر کسی فکرش را می‌کرد برای تبدیل شدن به قطب اینترنت تجارت الکترونیک در کشور گزینیه مناسبی باشد. اولین کلمه‌ای که برای توصیف آن منطقه به ذهن ساکنینش می‌رسد «دوفاخته» است تا همین چند سال پیش، تا مرکز شهرستان که فقط ۱۵ کیلومتر (۹/۳ مایل) از آنجا فاصله داشت، یک‌ساعت با ماشین راه بود، چون جاده درست‌حسابی وجود نداشت. البته کسی هم اهمیتی نمی‌داد، هیچ‌کس آنجا پول ماشین خریدن نداشت و این دهستان هم مثل خیلی از مناطق روستایی در چین، تا حد زیادی از جوان‌های در سن کار خالی شده بود، چرا که اکثرشان آن منطقه دورافتاده را ترک و برای دستمزد بالاتر در امتداد ساحل مهاجرت کرده بودند. هزه، بخشی از تقسیمات کشوری که این دهستان در آن واقع شده، اخیراً در مقاله یکی از مجلات، این‌طور توصیف شده بود: «طرزآدف با عقب‌ماندگی، بچه سرراهی و ناخواسته استان شانگدو.»

سو بوئنگ‌زونگ در سال ۲۰۱۳ از یکی از دهستان‌های همان اطراف به‌عنوان دبیر حزب انتخاب شد تا به دایچی سرکشی کند، حتی او هم از دیدن این حجم از فقر و فلاکت شگفت‌زده شده بود. دو تا از روستاهای این دهستان از طرف استان به‌عنوان روستاهایی که «دای فقر بر تن کرده‌اند» مشخص شدند. حتی در شهر کهای اطراف آنجا که سو قبلاً تجربه اقامت در آن را داشت، دست‌کم یکی دو کارخانه کوچک پیدا می‌شد اما دریغ از حتی یک زیرساخت صنعتی در دایچی. اما امروزه این دهستان و مناطق اطرافش، به پایتخت بومی چین در تولید گروه خاصی از محصولات تبدیل شده‌اند: نیسی از ۴۵ هزار ساکن دهستان، با لباس تولید می‌کنند با لباس فروشنده از لباس شخصیت‌های شرور فیلم‌ها گرفته تا نسخه‌های ملوس‌ای از مارها و تمساح‌ها و میمون‌ها- که همگی در وب‌سایت تاوباو به فروش می‌رسند. وب‌سایتی متعلق به شرکت علی‌بابا، بزرگ‌ترین پلتفرم تجارت الکترونیک در چین. فروش لباس‌های دهستان دایچی، در سال ۲۰۱۶ به ۱/۸ میلیارد یوان (معادل ۲۶۲ میلیون دلار) رسید و مقامات محلی حدس می‌زند مجموع فروش کل شهرستان سه‌برابر این رقم باشد یا به‌عبارتی حدود ۷۰درصد بازار فروش لباس در تاوباو. در روستای دینگلو، جایی که این صنعت برای اولین‌بار در آنجا شروع به رشد کرد، از کل ۳۰۶ خانوار ساکن آنجا، ۲۸۰ خانوار، کسب‌وکارشان مرتبط با تاوباو است. بقیه هم اکثرآ کارآفرنده هستند و گفته‌ساکنین اگر از دستشان برمی‌آمد آنها هم در تاوباو فروشنده می‌شدند.

در نوامبر ۲۰۱۶، دفتر مبارزه با فقر در شورای دولتی به‌همراه ۱۶ وزارتخانه دیگر، خطوط راهنمایی را منتشر کردند که از توسعه گسترده تجارت الکترونیک در مناطق روستایی به‌عنوان بخشی از مبارزه دولت با فقر خبر می‌داد. طبق برنامه، تا سال ۲۰۲۰ مناطق فقیرنشین روستایی باید فروش الکترونیکی خود را چهاربرابر می‌کردند. روی دیوار یکی از ساختمان‌های کنار جاده که مربوط می‌شود به یکی از اولین تولیدکنندگان شخصی که در دایچی برپا شد، با حروف قرمز بزرگ شعاری نوشته شده است. معنی‌اش می‌شود: «با تاوباو، می‌توانید با روزهای تلخ خداحافظی کنید. تجارت الکترونیک، مسیری است به‌سوی خوشبختی.»

سالان کارخانه کوچک آقای دینگ پی‌لینگ که شکل‌وشمایی شبیهه اشیانه هوابیما دارد، در حاشیه زمین او در روستای دینگلو واقع شده و کنار جاده‌ای است که به‌تازگی سنگفرش شده و به شهرک مسکونی منتهی می‌شود. در یکی از اتاق‌هایش دو بانوی میانسال از روستاهای اطراف، مشغول اتو کردن لباس‌های پرستاری دوران جنگ جهانی دوم هستند که مربوط به فیلمی دیگر از

دانش‌آموزان کلاس این جمله زمزمه می‌شد که باز دیشب آقای معلم با خونه دواوش شده، پس ساکت باشیم تا بتبیه‌مون نکنه! روز دیگر با خنده وارد می‌شد و ما می‌فهمیدیم که امروز اوضاع امن و امان است! این اخلاق دوگانه معلم باعث آذیت دانش‌آموزان شده بود. در صورتی که نباید زندگی شخصی و کار را با هم ترکیب کنیم. چون هر کس بنا به ظرفیتش مشکلی دارد. ما نباید کنشی را به منظور واکنش خاصی از طرف مقابل انجام دهیم. ماگر مهربانیم چون مهربانی ویژگی ماست. اگر مؤمن هستیم برای خودمان و آرامش خودمان مؤمن هستیم نه برای نشان دادن به مردم یا خریدن قسمتی از بهشت!

اگر به مردم در محل کار خدمت می‌کنیم چون شغل ما این را ایجاب می‌کند، حتی اگر ذاتاً مهربان نباشیم، پس یا شغل خود را متناسب با خلق و خوی خویش انتخاب کنیم یا اگر مشغول شغلی هستیم، در دست حق وظایف خود را بچا آوریم. ختم کلام اینکه ما انسان هستیم و انسانیت باید صفت بارز ما انسان‌ها باشد! مشتری‌مداری و اخلاق‌مداری را یاد بگیریم و آن را در بطن زندگی‌هایمان به کار بندیم. نوع دوستی را یاد گرفته و طبق عرف و سواد خود به قشر پایین‌تر از خود، به خصوص در این شرایط بحرانی جامعه که درگیر بیماری همه‌گیر کرونا هستیم ضرر و زبانی وارد نکنیم.

اهمیت نیروی انسانی از نگاه مقام معظم رهبری

## مهم‌ترین زیرساخت کشور، زیرساخت انسانی است

■ یک کشور اگر می‌خواهد به معنای واقعی بازسازی کند، باید بیشترین تکیه

و بیشترین نگاه و توجه‌اش به انسان و نیروی انسانی باشد.

■ من به جوانان عزیز عرض کنم برای سازندگی کشور، نیروی کار، خیلی مهم است. دشمن سعی می‌کند نیروی کار را از ملت ایران بگیرد.

■ مهم‌ترین زیرساخت کشور، زیرساخت انسانی است به وسیله علم، ما باید خود را از فقر علمی نجات دهیم؛ این مسئله اول و اساسی ماست.

■ اساس کار این است که نیروی انسانی ما خود را و توانایی‌های خود را قدر بداند و آنها را بشناسد، آنچه را که خداوند متعال از استعداد و نیرو و وجود او به ودیعت گذاشته، به عرصه عمل وارد کند و از عظمت و بزرگی کارها نهراسد.

■ بهترین نیروی انسانی و برجسته‌ترین نیروی انسانی همین عناصری

مهندسی انسانی، لازمه تحقق آرمان‌های توسعه‌ای

# تحول، در سایه تبلیغ یا تغییر!؟



خسته، نیازمند و تنهاتست. ما نیاز به تغییری بنیادی در مهندسی انسانی داریم. موضوع اصلی اعتماد ملی، سبک زندگی، تولید ملی، اشتغال، اقتصاد، همه و همه در سیطره مهندسی انسانی تحقق خواهند یافت. ما البته نیاز به بازسازی سازه‌های کارخانه‌ای داریم. اما اگر مهندسی انسانی رخ ندهد کارخانه‌ها ورشکست خواهند شد. ما اگر مهندسی انسانی سالمی نداشته باشیم، سرمایه‌های صنعتی‌مان نیز به زودی به سمت سقوط خواهند رفت.

تولید ملی یا هر سیاست دیگری که در بُعد کلان لازم‌الاجرای شود، صرفاً با یک دستور دولتی در مسیر اجرا قرار نمی‌گیرد. آنچه به عنوان یک سیاست حکومتی و دولتی در دستور کار قرار می‌گیرد، لازم‌الاجرای بودن آن مستلزم عملیاتی شدن استراتژی مدنی و انسانی نهادینه شده در بطن عمیق افکار و رفتار اجتماعی است. آنچه به عنوان مطالبات سالانه کلان در دستور سیاست قرار می‌گیرد و در مواردی محقق نمی‌شود، به دلیل نداشتن زیرساخت رفتاری و فکری اجتماعی در آن حوزه است. این مهم با ارائه سیاست‌های تشویقی و مالیاتی یا رویکردهایی صنعتی محور صرف نیز قابل تحقق بخشی نیست. با بنبر و تبلیغات نمی‌توان تحول ایجاد کرد بلکه نگرش‌ها باید تغییر کند. با

سبک تربیت