

رئیس جمهوری در «آیین اختتامیه جشنواره فارابی»:

# اگر قصوری از طرف ماست، خودمان را اصلاح کنیم

روش علمی پاسخ ندهیم؟ پزشکیان با یادآوری آیاتی از قرآن در توصیف صفات ظالم، تاکید کرد: چه کسی ظالم‌تر از فردی است که اگر حرف درستی شنید، تکذیب کند؟ متقی کسی است که حرف راست را بر زبان بیاورد و اگر حرف درستی شنید، در برابرش سر خم کند. وی با تاکید بر اینکه حرف درست، ریشه دارد و باید همان را بر زبان آورد و در مقابلش سر خم کرد، افزود: نباید حرف درست را انکار کرد. باید درست دید، شنید و تصمیم گرفت. بار مسئولیت در این زمینه در تمام جنبه‌ها و زمینه‌های علمی برعهده مرکز علوم انسانی است. طبیب‌گونه باید نگاه کرد و براساس آن، راه‌حلی که ممکن است دردها را درمان کند، ارائه داد و به آن عمل کرد.

رئیس جمهوری بااشاره به جلساتش با وزیر علوم و دانشگاهیان در زمینه معضلات ایران، یادآور شد: از ابتدا به دانشگاهیان گفته‌ایم در مشکلات انرژی، صنعت، تجارت، آب، برق و مشکلات اجتماعی به ما کمک کنند. اداره‌ها اگر می‌توانستند در این زمینه‌ها کاری کنند تا الان کاری کرده بودند، اما دانشگاه‌ها و دانشگاهیان نخبه که اندیشه‌های باز دارند، می‌توانند کارهایی کنند که افرادی با ذهن بسته و قالبی نمی‌توانند آن کارها را انجام دهند.

پزشکیان با بیان اینکه باور ما باید بر پذیرش راستی و سرخم کردن در مقابل آن باشد، تصریح کرد: باید اشکالات عیوب خود را ببینیم و اصلاح کنیم تا بتوانیم در کنار هم قرار بگیریم. باید کمک کنیم جامعه به وحدت و انسجام برسد و فرهنگ ایرانی ـ اسلامی در این کشور عملی شود. این مهم با حرف و سخنرانی انجام نمی‌شود، نیاز به عمل و اقدام دارد.



دهند که در ذهن انسان نمی‌گنجد؟ چرا باید مسجد، بازار و خانه مردم را آتش بزنند؟ باید علت‌یابی کرد و برایش نسخه علمی نوشته شود. با انکار، ندیدن، حذف یا پاک کردن صورت‌مسئله، موضوع حل نمی‌شود.

■ **باید بتوانیم در دانشگاه گفت و گو کنیم**  
رئیس‌جمهوری با تاکید بر اینکه باید گیر کارمان را پیدا کنیم و برایش راه‌حلی تدارک ببینیم، اظهار کرد: دانشگاه جایی است که می‌تواند برای این مسائل، نسخه درست بنویسد، اما به‌شرطی که در خود دانشگاه بتوانیم با هم گفت‌وگو کنیم. رهبر معظم انقلاب از مدت‌ها پیش گفته‌اند جلسات آزاداندیشی، تبیین و گفت‌وگو برگزار کنیم. چرا نمی‌توانیم با هم گفت‌وگو کنیم و به جایش دعوا می‌کنیم؟ چرا حرف دانشجو را گوش نکنیم و براساس

کنند، تا بیماری پیدا شود و درمانش را ببایند. وی با بیان اینکه اگر قرار است خودمان را اصلاح کنیم، این کار را انجام می‌دهیم، یادآور شد: ما آمده‌ایم مشکل مردم را حل کنیم، نه اینکه برای مردم مشکل ایجاد کنیم. پزشکیان ادامه داد: کفر این است؛ انسانی که می‌شود و می‌بیند، نبیند و نشنود و تعقل نکند. چرا نباید بتوانم ببینم و بشنوم؟ اگر قصوری از طرف ماست، خودمان را اصلاح کنیم و اگر طرف دیگری ذهنیتی پیدا کرده، آن ذهنیت را اصلاح کنیم. ما تلاش می‌کنیم این روند را تمیم کنیم.

وی بااشاره به حوادث دی‌ماه، تصریح کرد: این حادثه بسیار بد و غیرقابل تصور بود که به چنین جایی برسیم. چرا باید جوانان ما فریب بخورند و برخی از آنان کارهایی انجام

رئیس جمهوری با یادآوری واکنش اخیرش به اظهارنظر یکی از اصلاح‌طلبان، تصریح کرد: فرصت نمی‌کنم فضای مجازی را دنبال کنم، اما به‌تازگی در جلسه‌ای گفتم یکی از برادران اصلاح‌طلب پیام‌هایی مطرح کرده که اگر درست باشد، فاجعه است؛ گفتم حکم می‌دهم به او که برود و موضوع را دنبال کند.

به‌گزارش ایسنا، مسعود پزشکیان در «آیین اختتامیه جشنواره فارابی» با بیان اینکه ذهنیت موجود در جامعه زخم برداشته است، اظهار کرد: راه‌حل م‌رهم گذاشتن بر این زخم را دانشگاهیان و بزرگان دین‌باور بهتر می‌توانند پیدا کنند. اینکه ما این زخم را به مرگ منجر کنیم، یعنی ما طبابت اجتماعی بلد نیستیم. وی یادآور شد: اینکه در جامعه ما چنین حوادثی رخ دهد، برای من مدیر قابل‌قبول نیست و یعنی جایی از کار ما می‌لنگد. بسیار گفته‌ام با آنانی که مشکل دارند بر خورد شود، باید ما که مدیریت، طراحی و نظارت می‌کردیم، نقد شویم. باید خودمان را نقد کنیم، به‌جای اینکه طرف مقابل را نقد کنیم. پزشکیان با طرح این پرسش که چرا باوجود سابقه دین و اعتقاد و حکمت در ایران به برون‌داد این‌چنینی رسیده‌ایم، تاکید کرد: چرا نمی‌توانیم با یکدیگر حرف بزنیم؟ چرا نمی‌توانیم مسائل را شفاف کنیم تا همه ببینند چگونه مشکلی به‌وجود آمده، چگونه اتفاق افتاده، چه کسی مقصر بوده و چگونه باید مشکل را درمان کرد؟ رئیس‌جمهوری با یادآوری واکنش اخیرش به اظهارنظرهای یکی از اصلاح‌طلبان، تصریح کرد: من فرصت نمی‌کنم فضای مجازی را دنبال کنم، اما اخیرا در جلسه‌ای گفتم یکی از برادران اصلاح‌طلب پیام‌هایی مطرح کرده که اگر درست باشد، فاجعه است. گفتم حکم می‌دهم به او که برود و موضوع را دنبال کند. به وزیر مربوطه هم اعلام کردم به استانداران بگوید بررسی

رئیس مجلس شورای اسلامی:

## وضعیت دهک‌بندی خانوارها باید اصلاح شود

مردم شده است و به آقای میدری اعلام می‌کنیم آخرین باری است که ما در این‌باره تذکر می‌دهیم، چراکه رقم‌های قابل‌توجهی یارانه می‌دهیم تا در کنار تورم‌های پرشدت، قدرت خرید خانوارها را حفظ کنیم.

رئیس مجلس شورای اسلامی با بیان اینکه دهک‌بندی باید براساس اطلاعات دقیق انجام شود، گفت: البته قرار نیست به همه افراد به‌صورت یکنواخت یارانه پرداخت شود، بلکه میزان یارانه فردی که متوسط درآمد را دارد، باید متفاوت باشد. البته همه کارمندان و کارگران ما حتما در این مجموعه هستند که باید شرایط مالی آنها را با سیاست جبرانی و کالابرگ بهبود ببخشیم.

قالیباف در ادامه گفت: براساس طرح دوام ۲۳ یا ۲۵ دستگاه کشور مکلف هستند که داده را برخط در اختیار وزارت کار قرار دهند و دستگاه‌هایی که داده و اطلاعات به وزارت کار نمی‌دهند، خلاف قانون عمل می‌کنند و از کمیسیون اصل ۹۰ می‌خواهیم این موضوع را پیگیری کند تا دستگاه‌هایی که به سامانه رفاه ایرانیان داده در بحث‌های خرید و فروش و ... درباره وضعیت خانوارها نمی‌دهند، وضعیت آنها را پیگیری کنند. وی خاطرنشان کرد: اگر سیاست‌های جبرانی در نظر گرفته شود و دهک‌بندی خانواده‌ها موردتوجه قرار گیرد، مشکلی پیش نخواهد آمد و می‌توانیم منابع را به‌وقت و به‌صورت عادلانه جبران کنیم.



است برای مثال به‌دلیل دریافت وام ازدواج، دهک وی افزایش یافته باشد.

دلیگانی با بیان اینکه دولت باید شرایط دهک‌بندی را اصلاح کند، گفت: باوجود سامانه‌های زیادی که در کشور وجود دارد، آیا نمی‌توان به‌صورت دقیق بررسی کرد که دهک‌بندی افراد به چه صورت است؟ این نماینده مجلس توضیح داد: برخی از افراد ضعیف، دهک‌های بالایی دارند که در حقیقت گناهی نابخشودنی است و تا زمانی که زیرساخت‌های دهک‌بندی را انجام نداده‌ایم، نباید تصمیم جدیدی در این‌باره بگیریم.

■ **ضرورت اجرای سیاست‌های حمایتی**

محمداقراقالیباف در پاسخ به اخطار دلیگانی گفت: پیش از این با وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی در این‌باره صحبت کرده ام و معتقدم در این زمینه اشتکالاتی وجود دارد و ایشان نیز به مجلس قول دادند. چراکه دهک‌بندی فعلی، دهک‌بندی جمعیتی است و هیچ نسبتی با قدرت خرید مردم ندارد. اما طبق داده‌هایی که سامانه رفاه ایرانیان، جمع‌آوری کردند، ۸ خوشه از داده‌ها جمع شده است که آن داده‌ها توان اقتصادی را به نسبت خانواده‌ها نشان می‌دهد.

رئیس مجلس شورای اسلامی افزود: خوشه اول که بیشترین هستند و جزء افراد فقیر می‌باشند، ۳۴ درصد جمعیت را تشکیل می‌دهند. یعنی ۳.۵ درصد جمعیتی ما در خوشه اول هستند و در خوشه هشتم فقط ۴۰۰ هزار نفر قرار دارند.

قالیباف در ادامه با بیان اینکه در برنامه هفتم توسعه، ۳ دهک اول، دهک جمعیتی است، تصریح کرد: این اشکال سبب ناراضیتی

معاون وزیر امور خارجه ایران:

## اگر امریکایی‌ها صادق باشند، به توافق می‌رسیم



گفت: برای گفتن اینکه در روند مذاکرات چه رخ خواهد داد، زود است. وی درباره موضوعات موردمذاکره نیز خاطرنشان کرد: برداشت ما این است که آنها به این نتیجه رسیده‌اند که اگر توافق می‌خواهند باید روی موضوع هسته‌ای تمرکز کنند. تخته‌روانچی گفت: موضوع صفر کردن غنی‌سازی دیگر مطرح نیست و از نظر ایران روی میز نیست.

وی با رد مذاکره درباره برنامه موشکی ایران، گفت: وقتی اسرائیلی‌ها و امریکایی‌ها به ما حمله کردند، موشک‌ها به کمک ما آمدند، پس چگونه می‌توانیم بپذیریم خود را از توان دفاعی محروم کنیم.

اجماع منطقه‌ای علیه جنگ است  
این دیپلمات ارشد نسبت به پیام‌های متناقض رئیس‌جمهور امریکا ابراز نگرانی کرد و گفت: به‌صورت علنی گفته‌اند و در پیام‌های خصوصی از طریق عمان هم اعلام کرده‌اند که می‌خواهند مسائل مسالمت‌آمیز حل شود.

تخته‌روانچی در واکنش به پیام‌های تهدیدآمیز مقامات امریکایی، بااشاره به پیام‌هایی که از طریق بدر بوسعیدی، وزیر امور خارجه عمان منتقل می‌شود، گفت: در پیام‌های خصوصی چنین چیزی نمی‌شنویم.

## در روز دوم بررسی لایحه بودجه چه گذشت؟

۲- منابع عمومی استانی به مبلغ ۲۷ میلیارد و ۲۷۳ میلیون و ۳۳۴ هزار و ۵۳۳ میلیون ریال  
ب - منابع اختصاصی به مبلغ ۷ میلیارد و ۴۵۷ میلیون و ۵۸۵ هزار و ۲۹۲ میلیون ریال شامل:  
۱- منابع اختصاصی ملی به مبلغ ۷ میلیارد و ۲۸۳ میلیون و ۷۹ هزار و ۳۵۰ میلیون ریال  
۲- منابع اختصاصی استانی به مبلغ ۱۷۴ میلیون و ۵۰۵ هزار و ۹۴۲ میلیون ریال  
بر همین اساس در مجموع به مبلغ ۶۹ میلیارد و ۶۱۶ میلیون و ۳۴۲ هزار و ۲۱۹ میلیون ریال به همراه الحاقات و اصلاحات مصوب‌شده در الزامات منابع، این رقم به تصویب نمایندگان مجلس رسید.  
نمایندگان مجلس شورای اسلامی در ادامه بررسی لایحه بودجه، منابع

معاون وزیر امور خارجه ایران با بیان اینکه توپ در زمین امریکا است و باید ثابت کنند خواهان توافق هستند، گفت: اگر صادق باشند، مطمئنم در مسیر توافق قرار خواهیم گرفت.

به‌گزارش مهر، مجید تخته‌روانچی، معاون وزیر امور خارجه ایران در مصاحبه با شبکه جهانی «بی‌بی‌سی» گفت: ایران آماده است برای دستیابی به توافق هسته‌ای با امریکا مصالحه کند، به‌شرط آنکه امریکایی‌ها درباره رفع تحریم‌ها گفت‌وگو کنند.

وی تصریح کرد: توپ در زمین امریکا است و باید ثابت کنند خواهان توافق هستند. اگر صادق باشند، مطمئنم در مسیر توافق قرار خواهیم گرفت. تخته‌روانچی با تایید بر برگزاری دور دوم مذاکرات در ژنو، گفت: این گفت‌وگوها تاکنون کم‌وبیش مثبت بوده، اما هنوز برای قضاوت زود است. معاون وزیر امور خارجه ایران دربارہ رقیق‌سازی اورانیوم با غنای ۶۰ درصد، گفت: اگر آنها آماده گفت‌وگو درباره تحریم‌ها باشند، ما آمادہ‌ایم درباره این موضوع و سایر مسائل مرتبط با برنامه هسته‌ای گفت‌وگو کنیم. تخته‌روانچی در پاسخ به اینکه آیا ایران مانند توافق برجام حاضر است تا ذخیره بیش از ۴۰۰ کیلوگرم اورانیوم با غنای بالا را از کشور خارج کند،

نمایندگان مجلس شورای اسلامی با منابع درآمدی بودجه ۱۴۰۵ براساس جدول شماره ۵ این لایحه برای سال آینده موافقت کردند. به‌گزارش ایرنا، نمایندگان مجلس شورای اسلامی در جلسه علنی روز یکشنبه (۲۶ بهمن‌ماه)، پس از اتمام بررسی جدول الزامات منابع لایحه بودجه سال آینده، جداول ارقام منابع را بررسی و همراه با (۱۶۹) رأی موافق، این جدول تصویب شد. جدول شماره ۵ لایحه بودجه ۱۴۰۵ مشتمل بر منابع حاصل از درآمدها، واگذاری دارایی‌های سرمایه‌ای و واگذاری دارایی‌های مالی حسب قسمت، بخش، بند و اجزا در سال ۱۴۰۵ است که به این شرح به تصویب نمایندگان مجلس رسید: الف - منابع عمومی به مبلغ ۶۲ میلیارد و ۱۵۸ میلیون و ۷۵۶ هزار و ۹۲۷ میلیون ریال شامل:  
۱- منابع عمومی ملی به مبلغ ۳۴ میلیارد و ۸۸۵ میلیون و ۴۲۲ هزار و ۵۷۴ میلیون ریال

## راهبرد وفاداری مشتری در خلق مزیت رقابت صنعتی



شهرام شیرکوند  
پژوهشگر و مشاور صنعت

امروزه مشتری‌مداری راهبردی و ارج نهادن به جایگاه مشتریان، معیاری اساسی برای تداوم حضور و انتخاب مجدد یک محصول یا خدمت در بازار محسوب می‌شود. سازمان‌های پیشرو که در پی افزایش سهم بازار و سودآوری هستند، بقای خود را در گرو حفظ مشتریان موجود و جذب هوشمندانه مشتریان جدید می‌دانند.

یکی از اساسی‌ترین راهکارها برای متمایز شدن از رقیب، ارتباط مداوم با مشتریان فعلی، توسعه مستمر محصولات نوآورانه و ارائه خدمات پس از فروش سطح بالا به مشتریان وفادار است.

بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها به اهمیت مفهوم «وفاداری مشتری» توجه ویژه‌ای دارند.

وفاداری مشتری را می‌توان چنین‌تعریف کرد: «تمایل پایدار و عمیق مشتری به تکرار خرید یا استفاده از خدمات یک برند مشخص، همراه با نگرش مثبت و اعتماد کامل نسبت به آن برند، حتی در مواجهه با پیشنهادهات رقابتی مشابه». این مفهوم شامل ابعاد روان‌شناختی و رفتاری مشتری است و اعتماد وی را نیز در بر می‌گیرد؛ همین‌طور نشان‌دهنده یک ارتباط بلندمدت و ارزشمند بین مشتری و برند است.

در دنیای کسب‌وکار امروز، مشتری‌مداری و حفظ مشتریان فعلی دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یک راهبرد مهم برای تضمین سودآوری و رشد بلندمدت سازمان است. مدیران موفق به‌خوبی می‌دانند که سرمایه‌گذاری روی مشتریان موجود، کارآمدترین راه برای دستیابی به ثبات مالی است.

برای اینکه یک کسب‌وکار بتواند در برابر رقبا مقاوم باشد، می‌بایست همواره متعهد به ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان باشد؛ خدماتی که بدون وقفه ارائه شوند. این پیوستگی در کیفیت، همان عاملی است که اعتماد عمیق مشتری را جلب کرده و رابطهای مستحکم و بلندمدت با برند شکل می‌دهد.

البته برای حفظ این برتری رقابتی و رشد پایدار، مسیر کاملاً شفاف است؛ مدیریت خلاقانه برای پاسخگویی سریع به نیازهای در حال تغییر بازار، سرمایه‌گذاری برای توسعه مهارت‌های کارکنان مدیریت فروش، خدمات پس از فروش و امور مشتریان و در نهایت، طراحی محصولات جدید که به مشتری ارزشی بسیار فراتر از آنچه انتظار دارد، ارائه دهد و دلیلی برای وفادار ماندن مشتریان ایجاد کند. این ارزش‌افزوده، برگ برنده سازمان‌ها در وفادارسازی مشتریان است. از این‌رو این تفکر مبتنی بر مشتری باید در فرهنگ تولید نهادینه شود تا رقابت‌پذیری واقعی و شکل‌گیری یک اقتصاد پویا در بازار محقق گردد.

در یک فضای رقابتی، تولیدکننده و مصرف‌کننده متقابلاً در جلب رضایت یکدیگر نقش دارند. از این‌رو، فرهنگ‌سازی مناسب و ارتقای آگاهی عمومی درباره حقوق مصرف‌کننده، جزو ارکان اصلی ایجاد امنیت‌خاطر و اعتماد مشتریان است. بدون تردید بنگاه‌های اقتصادی و صاحبان صنایع موظفند برای استیفای حقوق مصرف‌کننده تلاشی مضاعف کنند. اگرچه سرمایه مالی، دانش تخصصی و تجهیزات مدرن از مزیت‌های مهم تولید هستند، اما داشتن مشتری وفادار در کنار این مزیت‌ها، بزرگ‌ترین سرمایه و ابزار اصلی در ثبات و توسعه هر بنگاه اقتصادی خواهد بود.

بر این اساس، موفقیت پایدار هر بنگاه، مستلزم ارتقای همزمان کیفیت محصولات، رعایت کامل حقوق مصرف‌کننده و ایجاد روابط مستحکم با مشتریان است، زیرا این ۳ عامل مکمل یکدیگر بوده و زیربنای توسعه اقتصادی رقابتی در سطح ملی و بین‌المللی را تشکیل می‌دهند.

کیفیت تولیدات صنعتی و توانایی رقابت در بازار و تحقق مزیت رقابتی پایدار، از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده موفقیت سازمان‌ها و پایداری در عرصه‌های اقتصادی است. از دیدگاه مدیریتی، ارتقای کیفیت کل، فراتر از بهبود مشخصات فنی محصول، مستلزم برنامه‌ریزی استراتژیک، بکارگیری سیستم‌های کنترل کیفی پیشرفته و ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر تعالی و نوآوری است. تمرکز مدیران بر کیفیت، علاوه بر جلب رضایت مشتری، موجب کاهش هزینه‌های تولید ناشی از ضایعات و تقویت تصویر برند شده و موقعیت رقابتی شرکت را در عرصه‌های جهانی ارتقا می‌دهد. در این راستا، ترکیب رویکردهای مدیریت کیفیت جامع (TQM)، بهبود مداوم فرآیندها و سرمایه‌گذاری بر توانمندسازی نیروی انسانی، کلید تحقق بهره‌وری بالاتر و موفقیت سازمان در این مسیر است. از این حیث، توسعه صنعت داخلی و افزایش سهم در بازار رقابتی، به‌صورت مستقیم به انتخاب مصرف‌کننده بستگی دارد، زیرا مشتری با مطالعه و ارزش‌گذاری عواملی چون قیمت، مرغوبیت و کیفیت، در نهایت کالا یا خدمت موردنظر را انتخاب می‌کند. افزایش رقابت‌پذیری و استفاده از فرصت‌ها برای ورود به عرصه‌های رقابتی بین‌المللی، بهترین شیوه برای ترغیب آحاد جامعه و اقشار مختلف به مصرف کالای ایرانی است.

حمایت از برندهای ایرانی به‌عنوان یکی از مبانی اصلی اقتصادی در کشور است؛ به‌ویژه بانوجه باواقعیت تلخ توزیع کالاهای جعلی با نشان‌های معتبر در کشور. به این لحاظ تا زمانی که تولیدات داخلی موردحمایت قرار نگیرند، توسعه صنعتی با تأخیر مواجه شده، اشتغال آسیب می‌بیند، مصرف داخلی وابسته به خارج می‌شود و توسعه اقتصادی با تأخیر مواجه می‌شود. بنابراین، ارتقای کیفیت محصولات صنعتی و افزایش توانمندی‌های تولید داخلی، نقشی راهبردی در وفاداری مشتری و تقویت صنعت ایفا می‌کند. همچنین به‌طورمستقیم موجب تقویت رقابت‌پذیری سازمان‌ها در بازارهای داخلی و بین‌المللی خواهد شد.