



پیام مهر

تیر ۱۳۸۵ - شماره ۳۲

ماهنامه آموزشی - اطلاع رسانی بانک کشاورزی

آن روز روز دیگری بود...



پیام مهر

صاحب امتیاز : بانک کشاورزی

مدیر مسؤول : قاسم محمدی

سر دبیر : مهندس منوچهر کریمزاده

مجری : سرواسان هنر - ۸۸۶۸۱۲۰۲

همکاران این شماره :

الهام خرمی، ناهید السادات حسینی،

سید مهدی موسوی، زهرا حیدری،

عبدالحسین حیدری، مرجان فدائی

عباس قائمیان محمدرضا جابری،

فواد شمس و افشین ضیائیان علی پور



پیام مهر

پیام مهر

تیر ۱۳۸۵

شماره ۳۲

می خواهیم پشتیبان همه مردم ایران باشیم
(۴-۵)

مراسم بزرگداشت روز زن (۶-۷)

اخبار (۸-۱۴)

گزارش (۱۴-۱۹)

گزارشی از گردهمائی سالیانه کانون بازنشستگان بانک

گزارشی از همایش روسای شعب تهران بزرگ و منطقه کرج

گفت و گو (۲۰-۲۳)

گفت و گو با فرزنان فولادی، مدیریت شعبه مرکز خرید گلستان

گفت و گو با وحید رضا شبیانی، مخترع دستگاه پلیس پول

مقالات (۲۴-۴۶)

بانکداری الکترونیک و ویژگیهای آن (قسمت دوم)

آشنایی با مستند سازی تجارب مدیریتی بانک

۳۰ پرسش و پاسخ درباره آنفلوآنزای پرندگان و همه گیری

آن به منظور آگاهی عمومی

مدیریت از راه ارزشها

گفت و گو با محمد حسن ابریشمی همکار

بازنشسته (۴۷-۴۹)

خبرنامه آپراکا (۵۰-۵۳)

بانک کشاورزی در آیین مطبوعات (۵۴-۵۵)

پیروزمندان (۵۶-۵۷)

تشویق شدگان (۶۰-۵۸)

پیوند (۶۱)

نورسیدگان (۶۲)

نشانی دفتر نشریه : تهران، بزرگراه جلال آل احمد، نبش خیابان شهرآرا، ساختمان بانک کشاورزی،
طبقه اول، اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی، تلفن : ۸۸۲۵۲۱۴۷

پست الکترونیک : payamemehr@agri-bank.com

نشانی وب سایت : www.agri-bank.ir

صندوق پستی : ۱۴۱۵۵-۶۳۹۵

مراسم معارفه مهندس پاکزاد، به عنوان عضو جدید هیئت مدیره بانک کشاورزی، با حضور رؤسای ادارات کل و مدیران امور، چهارم تیرماه در سالن شهید اکبری برگزار شد.

به گزارش خبرنگار "پیام مهر"، دکتر سید حسن نوربخش، مدیرعامل بانک، در این مراسم با اشاره به اینکه رشد، تکامل و افزایش بهره‌وری به عنوان مهم‌ترین اهداف بانک مطرح است، از تثبیت جایگاه بانک در نظام بانکی کشور خبر داد و در همین زمینه گفت: «خوشبختانه فضایی که این روزها بر بانک کشاورزی حاکم است افق بسیار روشنی را به ما نشان می‌دهد به نحوی که هر روز به سمت تطابق بیشتر عملکرد بانک با نیازهای جامعه پیش می‌رویم.» دکتر نوربخش با اشاره به اینکه بانک کشاورزی در آینده‌ای نزدیک نه تنها بانک پشتیبان کشاورزان که بانک پشتیبان همه مردم ایران خواهد شد، از همکاران و مدیران بانک خواست تا هرچه بیشتر در این جهت نقش آفرین باشند؛ زیرا به زعم وی بانک کشاورزی علاقه‌مند است که حیثیت جمهوری اسلامی روز به روز در دنیا درخشانتر شود.

مدیرعامل بانک کشاورزی در ادامه از انتظار خود و اعضای هیئت مدیره برای بروز خلاقیت‌های همکاران بانک در سراسر کشور خبر داد و افزود: «حداقل توقع ما از بدنه بانک این است که هر چه بیشتر در بخش‌های مطالعاتی و تحقیقاتی، خود را قوی کنند.» دکتر نوربخش در بخش دیگری از سخنانش با اشاره به اینکه در همان روزهای اول که وارد مجموعه بانک کشاورزی شده بود گفت که یکی از همراهان بانک که زحمات زیادی برای سر بلندی بانک کشیده بود، از خانواده بزرگ بانک خداحافظی کرده بود، و از جدیت و صبر شهید زاده و نظری دو عضو دیگر هیئت مدیره بانک

دکتر نوربخش در مراسم معارفه
عضو جدید هیئت مدیره بانک
عنوان نمود:

می خواهیم
پشتیبان همه
مردم ایران
باشیم



مراسم ضمن اظهار خرسندی از حسن نظر دکتر نوربخش و وزارت جهاد کشاورزی، از آنان برای در اختیار گذاردن فرصت خدماتی تازه تشکر و قدردانی نمود. وی در ادامه با اشاره به اینکه همواره با بانک کشاورزی و فعالیت‌هایش درگیر و در ارتباط بوده است، از بانک کشاورزی به

عنوان بانک پیشرو در نظام بانکی کشور یاد کرد و بر حمایت جدی‌تر از دست‌اندرکاران حوزه کشاورزی تأکید نمود.

مهندس پاکزاد افزود: «وقتی به دریایی از نیازها نگاه می‌کنیم تازه متوجه می‌شویم که هنوز راه درازی پیش رویمان وجود دارد که آن را نیمه‌آمده ایم و برای عبور از آن به نظم و هماهنگی و البته برنامه ریزی دقیق نیاز داریم. وی در پایان با اشاره به اینکه برای خدمت رسانی باید زمان و انرژی اثربخشان را غنیمت بشماریم، بر استفاده بهینه از فرصت‌های پیش روی بانک کشاورزی تأکید کرد.»

گفتنی است مهندس پاکزاد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد است و پیش از این در سمت‌های گوناگون، از جمله رئیس سازمان جهاد کشاورزی آذربایجان شرقی به خدمت رسانی مشغول بوده است.

در طول این مدت تشکر نمود؛ زیرا به زعم وی، جدیت آقایان شهیدزاده و نظری اجازه نداد که خلاء موجود به بدنه بانک و مدیریت ارشد آن خللی وارد کند. دکتر نوربخش با اشاره به مشورت وزیر جهاد کشاورزی با خود، مبنی بر انتخاب فردی شایسته برای تصدی این پست مهم، از



درخواست خود از وزیر جهاد کشاورزی مبنی بر انتخاب فردی که شالوده فکری و جهت‌گیری‌هایش راجع به توسعه با بدنه بانک کشاورزی هماهنگ تر باشد خبر داد و افزود: «بالاخره در یک فضای دیدیم به پتانسیل بسیار خوبی به نام مهندس پاکزاد برخوردیم که هم ایشان را از سال ۱۳۵۸ می‌شناسیم و هم اینکه جهت‌گیری‌های توسعه‌ای وی را دارای پختگی لازم برای هماهنگی با جهت‌گیری‌های بانک می‌بینیم.»

دکتر نوربخش در پایان، ضمن آرزوی توفیق برای مهندس پاکزاد، از مدیران امور و همکاران بانک درخواست کرد تجربیات و اندوخته‌های خود را تا آنجا که در توان دارند در اختیار عضو جدید هیئت مدیره بانک کشاورزی قرار دهند.

مهندس پاکزاد، عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی، نیز در این

مراسم بزرگداشت روز زن در سالن شهید اکبری برگزار شد

آن روز سالن شهید اکبری با سالن شهید اکبری روز های دیگر قابل مقایسه نبود. آن روز سالن شهید اکبری یکپارچه شور بود و سرور، آن روز سالن شهید اکبری قدمگاه کسانی بود که می گویند بهشت زیر پایشان است و آن روز....

سالن شهید اکبری بیست و پنجم تیرماه پذیرای کسانی بود که رشادت هایشان، که استقامتشان زبانزد خاص و عام است؛ کسانی که در دو جبهه همواره در حال نبردند؛ جبهه تعلیم فرزندان و جبهه کار و فعالیت. آری! زنان شاغل در بانک کشاورزی بیست و پنجم تیرماه در سالن شهید اکبری دور هم جمع شده بودند تا به قول خود یک روز را هم که به نام آنها نامگذاری شده است از دست ندهند: تا غنیمت شمرندش. بانوان دفنواز چنان می نواختند که انسان تصور می کرد به ارکستر ملی ایران آمده است و به نوای آسمانی آنها گوش می دهد. آری! این بانوان با اجرای خارق العاده خود همه حضار را به حال و هوای دیگری بردند. حال و هوای ایثار و استقامت و چه خوش گفت دکتر نوربخش که خوش به سعادت زنان

آن روز، روز دیگری بود.....





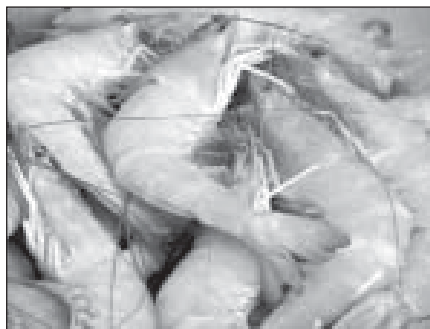
دلگرم کننده مدیر عامل بانک کشاورزی که اتفاقاً با تشویق گرم بانوان حاضر در سالن هم روبه‌رو شد، برنامه‌های متنوع و مختلف دیگری نیز برگزار گردید که فارغ از کم و کیف آن یک نکته در آن مشترک بود:
تجلیل از مقام شامخ زن.....

عرصه را برای زنان باز بگذارید آنها آن قدر توانا هستند که خود به شکوفایی توانایی‌های خود همت گمارند. دکتر نوربخش شاهد مدعای خود را برتری هر دم افزون دختران در آزمون سراسری دانشگاه‌ها عنوان نمود. پس از سخنان



که این روز بزرگ را به نام آنان نامگذاری کرده‌اند. دکتر نوربخش در سخنان کوتاهی که در این مراسم بیان داشت اظهار امیدواری نمود برای سالی سراسر جشن؛ سالی که تمام روزهایش چون امروز شور باشد و سرور. مدیر عامل بانک کشاورزی در ادامه سخنان خود در جمع بانوان شاغل در بانک کشاورزی افزود: سال‌ها پیش یکی از اساتید جمله‌ای بر زبان راند که می‌خواهم آن را برای شما بازگو کنم و فکر می‌کنم که عقیده من و سایر همکارانم نیز همین باشد: «بیا بید به جای اینکه زن را تجلیل کنیم، او را تحلیل کنیم.» دکتر نوربخش در توضیح این جمله خود گفت: امروز ما باید به جای اینکه تنها به تجلیل از زنان همت گماریم، می‌بایست از جهات مختلف شخصیتش را مورد تحلیل قرار دهیم و به این موضع دست یابیم که زنان چگونه می‌توانند استعداد های خود را به کار بگیرند و از قوه به فعل در آورند؛ دکتر نوربخش با اشاره به دیدگاهی که معتقد است باید با فلان کار، کاری کنیم که ارج زنان در جامعه بالا برود، گفت: آقایان! لازم نیست شما کاری بکنید، همین که شما

افزایش ۴۴ درصدی غرامت قابل پرداخت طرح میگوی پرورشی



به گزارش صندوق بیمه محصولات کشاورزی در جلسه اخیر کمیته صندوق بیمه محصولات کشاورزی که آرای اعضای مجمع عمومی صندوق بیمه محصولات کشاورزی، شامل وزارت جهاد کشاورزی، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در آن دخیل است، مقرر شد خسارات احتمالی پرورش دهندگان میگو مطابق جدول غرامت پرداختی حداکثر ۴۴ درصد افزایش یابد.

صندوق بیمه محصولات کشاورزی از ۸۱ مورد فعالیت بخش کشاورزی در زیر بخش های زراعت، باغبانی، دام، ماکیان، منابع طبیعی و آبی پروری بیمه ماهیان گرم آبی (کپور ماهیان) ، ماهیان سرد آبی (قزل آلا، رنگین کمان) و میگوی پرورشی نیز حمایت می کند.

برگزاری اولین دوره آموزشی- تخصصی بررسی خسارات باغات



اولین دوره آموزشی- تخصصی بررسی خسارات باغات دهم تیر ماه در محل مرکز آموزش و تحقیقات سازمان جهاد کشاورزی استان برگزار گردید.

در این دوره آموزشی مهندس رحیمی رئیس سازمان جهاد کشاورزی استان با اشاره به اهمیت بخش کشاورزی و ریسک پذیر بودن محصولات کشاورزی، به بیان عوامل و مخاطراتی که محصولات کشاورزی را مورد تهدید قرار می دهد پرداخت. لازم به ذکر است اولین دوره آموزشی- تخصصی بررسی خسارات باغات با حضور مهندس صفرپور عضو هیئت مدیره صندوق بیمه محصولات کشاورزی، مهندس رحیمی رئیس سازمان جهاد کشاورزی استان و جمعی از کارگزاران بخش خصوصی بیمه محصولات کشاورزی از ۱۱ استان کشور به مدت سه روز به صورت صبح و بعد از ظهر برگزار گردید.

پرداخت وجوه خرید محصولات زراعی و باغی از سوی شعب بانک کشاورزی

بر اساس هماهنگی های انجام شده بین سازمان مرکزی تعاون روستایی کشور و بانک، وجوه خریداری کلیه محصولات زراعی و باغی کشاورزان از طریق بانک کشاورزی و به صورت الکترونیکی پرداخت می شود. لازم به ذکر است به منظور بهره گیری از امکانات تمام شعب بانک کشاورزی، اعم از شعب بپردازند.

اختصاص ۱۷۰۰ میلیارد ریال تسهیلات به طرح های زود بازده اشتغالزا

۳ هزار و ۸۰۳ فقره از این طرح ها با اعتباری معادل ۶۰۰ میلیارد ریال منعقد شده است و کارشناسان پیش بینی می کنند، با پرداخت این تسهیلات ۱۳ هزار و ۸۳۱ فرصت شغلی جدید به وجود خواهد آمد.

لازم به ذکر است طرح گسترش بنگاه های کوچک اقتصادی زود بازده و کار آفرین (اشتغال زا) مشمول بنگاه هایی می شود که میزان اشتغال در آنها کمتر از ۵۰ نفر و مدت زمان اجرای آن کمتر یا برابر با ۲۴ ماه باشد و بانک کشاورزی تسهیلات مورد نیاز را بر اساس اولویت های موضوع فعالیت مبنی بر تعاونی بودن، کارآفرینی، سرانه ایجاد اشتغال و سهم آورده متقاضی تا سقف ۱۰ میلیارد ریال و نرخ سود ۱۴ درصد پرداخت خواهد کرد.

به گزارش روابط عمومی و اطلاع رسانی پس از امضای تفاهم نامه همکاری بانک کشاورزی با سازمان جهاد کشاورزی استان ها، این ابلاغیه روز بیستم خرداد ماه سال جاری به استان ها ابلاغ شد و بانک کشاورزی در چارچوب همان تفاهم نامه و به منظور تثبیت اشتغال موجود و گسترش بنگاه های اقتصادی زود بازده و کار آفرین، با هدف توزیع عادلانه منابع در کشور به ویژه مناطق محروم، افزایش تولید و صادرات غیر نفتی، تقویت تحرک اقتصادی، افزایش کارایی تسهیلات بانکی، تقویت کارآفرینی، اشتغالزایی و افزایش فرصت های جدید شغلی، تاکنون یک هزار و ۷۸۲ میلیارد ریال تسهیلات به ۹ هزار و سی طرح مصوب اختصاص داده است که قرارداد اعطای تسهیلات به

راه اندازی واحد ارتباطات مردمی در بانک کشاورزی

مدیر عامل و مسوولان بانک کشاورزی واحد ارتباطات مردمی در اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی این بانک آغاز به کار کرد. بر اساس این گزارش هموطنان می توانند برای ارائه نظریات، پیشنهادها، پیام ها و در صورت نیاز تعیین وقت ملاقات حضوری با مدیر عامل بانک کشاورزی، با شماره تلفن های شبانه روزی مرکز ارتباط سبز (۰۲۱-۸۸۲۸۷۰۷۰) و سامانه تلفن گویا (۰۲۱-۸۸۲۸۸۰۷) تماس بگیرند و پیام و درخواست خود را از طریق پست الکترونیک به نشانی اینترنتی info@agri-bank.com ارسال کنند.

با توجه به تأکید دولت مبنی بر مهرورزی، پاسخگویی و رسیدگی به نیاز ها و مشکلات مردم و همچنین نظر به ضرورت گسترش تعامل و ارتباط بیشتر با مخاطبان، واحد ارتباطات مردمی در بانک کشاورزی راه اندازی شد.

به گزارش روابط عمومی اطلاع رسانی از آنجا که ایجاد تعامل بین مردم و مسوولان یکی از روش های مناسب دستیابی به دیدگاه و پیشنهاد های مخاطبان برای استفاده در تصمیم گیری ها و تصمیم سازی هاست، به منظور پاسخگویی به مشکلات مشتریان، تولید کنندگان و کشاورزان عزیز، همچنین گسترش تعامل و ارتباط مستقیم مخاطبان با

انتخاب قاسم محمدی به دبیری کمیسیون هماهنگی روابط عمومی بانک‌ها

قاسم محمدی، مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیر عامل و رئیس اداره کل روابط عمومی بانک کشاورزی، به عنوان دبیر کمیسیون هماهنگی روابط عمومی بانک‌ها انتخاب شد. به گزارش روابط عمومی و اطلاع رسانی بانک کشاورزی، در جلسه شورای روابط عمومی نظام بانکی که تیر ماه سال جاری با حضور آقای اسکندری، رئیس شورای هماهنگی بانک‌ها، همچنین مدیران روابط عمومی نظام بانکی در تهران برگزار شد، قاسم محمدی با اکثریت آرا به عنوان دبیر کمیسیون روابط عمومی بانک‌ها انتخاب شد.

گیلان

در سطح استان گیلان

شرکت صنعتی آرپانوش واحد نمونه صنعتی شد

شرکت تولیدی آرپانوش به عنوان واحد نمونه صنعتی استان گیلان در سال ۱۳۸۴ انتخاب شد. به دنبال برگزیده شدن شرکت آرپانوش به عنوان واحد نمونه صنعتی استان گیلان، مدیران و پرسنل این شرکت در نامه ای خطاب به دکتر نوربخش مدیرعامل بانک کشاورزی، مراتب سپاس و قدردانی خود از مدیریت امور اعتبارات و هدایت سرمایه گذاری و اداره نظارت ابراز داشتند و همکاری های بی دریغ مجموعه بانک کشاورزی را ستودنی دانست. لازم به ذکر است شرکت تولیدی صنعتی آرپانوش به عنوان بزرگترین واحد تولیدی ماءالشعیر کشور تنها در طول ۲۰ ماه کاری به این موقعیت مهم نائل آمده است.

تهران

افتتاح باجه سیار «بخش ارجمند» از توابع فیروز کوه

مراسم افتتاح باجه سیار بخش ارجمند از توابع شهرستان فیروزکوه با حضور مدیر شعب بانک در استان تهران و جمعی از مسؤولان محلی برگزار شد.

در ابتدای این مراسم مهندس فرقانی، مدیر شعب بانک استان تهران، با اشاره به اینکه بانک کشاورزی تنها بانکی است که در بخش ارجمند اقدام به تأسیس واحد مالی کرده است، گفت: «شرایط و نحوه تأسیس یک واحد مالی در منطقه‌ای که تاکنون هیچ واحد مالی در آن به بهره‌برداری نرسیده است، بسیار پیچیده‌تر از مناطق دیگر است.» وی در ادامه سخنانش در خصوص زمان مورد نیاز برای اخذ مجوز از بانک مرکزی و تهیه طرح توجیهی اقتصادی و فنی برای حاضرین توضیحاتی را ارائه نمود.

در ادامه این مراسم آقای رسولی نژاد نماینده مردم فیروزکوه در مجلس شورای اسلامی، ضمن تقدیر از تلاش‌های مدیریت شعب بانک کشاورزی در استان تهران، از مردم بخش ارجمند خواست برای حمایت و گسترش فعالیت‌های بانک، تمامی فعالیت‌های مالی خود را از طریق بانک کشاورزی دنبال کنند. لازم به یادآوری است در این مراسم که با استقبال بی نظیر مردم روبه رو شد، فرماندار و معاون وی، سرپرست بخش‌داری و شهردار شهر ارجمند نیز مهندس رسول نژاد را همراهی می‌کردند.

مشارکت بانک کشاورزی در اولین جشنواره ملی فرآورده های زنبور عسل

تراکت های مختلف و نمایش فیلم های گوناگون به طور فعال در این همایش شرکت نمود.

لازم به ذکر است در حین برپایی نمایشگاه تولیدات زنبور عسل، به دعوت بانک کشاورزی جلساتی در داخل غرفه با حضور مدیران عامل شرکت های مذکور به منظور ترویج فرهنگ بیمه و تشویق زنبور داران به استفاده از خدمات بیمه محصولات کشاورزی و بانک کشاورزی برگزار شد که مورد استقبال حاضران قرار گرفت.



حمایت های بانک از متولیان این بخش با برپایی غرفه مخصوص و توزیع بروشور و

اولین جشنواره ملی فرآورده های زنبور عسل و نقش آن در سلامت جامعه ۱۸ و ۱۹ خرداد در محل دانشگاه علوم پزشکی اصفهان برگزار شد.

به گزارش مدیریت شعب در استان اصفهان، در این همایش که به منظور معرفی استعدادها، توانمندی ها، تنگناهای تولید و مدیریت مطلوب و همچنین خدمات بانک و بیمه به بخش زنبور داری برگزار شد، مدیریت بانک کشاورزی استان به منظور نشر فرهنگ بیمه و آشنایی شرکت کنندگان با خدمات و

درباره دستگاه های پایانه فروش

روی دستگاه های POS بانک کشاورزی تا پایان سال ۱۳۸۳ معادل ۱۳ هزار، تا پایان سال ۱۳۸۴ برابر ۸۵ هزار و تا این تاریخ حدود ۱۵۰ هزار تراکنش است. ضمناً تراکنش های مانده موجودی از طریق POS در این محاسبه لحاظ نشده است.

۷. روند رشد تعداد دستگاه های نصب شده در فروشگاه ها و مراکز خرید در سطح کشور تا پایان سال ۱۳۸۳ تعداد ۳۰۰ دستگاه، تا پایان ۱۳۸۴ تعداد ۹۰۰۰ دستگاه و تا این تاریخ حدود ۱۱۱۰۰ دستگاه بوده است.

۸. درصد کارمزد دریافتی از هر خرید ۱٪ و با اعمال سقف ۱۰۰۰۰ در هر خرید است. به این معنی که از تراکنش های بالای ۱۰۰۰۰۰۰ ریال فقط ۱۰۰۰۰ ریال به عنوان کارمزد پذیرنده کسر می شود.

سطح کشور عملیاتی شده است و در آینده برای پرداخت وجه به دارندگان مهر کارت عملیاتی خواهد شد.

۳. دستگاه های POS بانک کشاورزی در دو مدل Magic ۶۰۰۰ به تعداد ۳۰۰ دستگاه و Ingenico ۵۱۰۰ به تعداد ۱۰۸۰۰ دستگاه است.

۴. تعداد کل تراکنش های انجام شده بر روی پایانه های فروش بانک ۱۵۰ هزار و گردش عملیات مالی از ابتدا تا ۲۷ تیر ماه سال جاری ۱۷۰ میلیارد ریال است.

۵. روند رشد گردش عملیات مالی تا پایان سال ۱۳۸۳ معادل ۷/۲ میلیارد ریال، تا پایان ۱۳۸۴ مبلغ ۱۲۰ میلیارد و تا تاریخ ۸۵/۴/۲۷ حدود ۱۷۰ میلیارد ریال است.

۶. روند رشد تعداد تراکنش های مالی بر

اداره کل خدمات کارت به منظور آشنایی بیشتر همکاران با دستگاه های پایانه فروش بانک و عملکرد آنها، اطلاعات زیر را در اختیار "پیام مهر" گذاشته است که از نظر همکاران می گذرد:

۱. تعداد دستگاه های پایانه فروش نصب شده در فروشگاه های سراسر کشور ۱۱۱۰۰ دستگاه است. این دستگاهها علاوه بر پذیرش مهر کارت های بانک کشاورزی قابلیت پذیرش کارت کلی بانک های عضو شتاب را نیز دارد.

۲. تعداد دستگاه های پایانه فروش نصب شده در شعب غیر مهر در سراسر کشور ۱۳۰۰ دستگاه است؛ که این دستگاهها در حال حاضر در جهت پروژه خرید محصولات زراعی و باغی کشاورزان در

تشریح رویکرد جدید بانک در سفر مدیر عامل بانک کشاورزی به گلستان

این کار گروه، مدیرعامل بانک کشاورزی به سوالات حاضرین در ارتباط با میزان گرامت پرداختی به کشاورزان خسارت دیده، کوتاه کردن فرایند دریافت تسهیلات، تسهیل تضمین تسهیلات، فراگیر نمودن بیمه محصولات کشاورزی و ضرورت همکاری بانک در فعالیت های تحقیقاتی مرتبط پاسخ گفت. لازم به ذکر است در ادامه این سفر یک روزه مدیر عامل بانک کشاورزی با حضور در شعبه های بندر ترکمن، آق قالا و گرگان، ضمن آشنایی با همکاران این شعبه ها، در سخنان کوتاهی خدمت در بانک کشاورزی را از خدمت در سایر بانک ها متمایز دانست و علت آن را فعالیت در بخش کشاورزی عنوان نمود.

برنامه سفر یک روزه مدیر عامل بانک کشاورزی به استان گلستان، بیست و یکم تیرماه با حضور قاسم محمدی، مشاور عالی مدیر عامل اجرا شد.

در ابتدای این سفر دکتر نوربخش با حضور در کار گروه آب، منابع طبیعی و کشاورزی، به تشریح رویکرد جدید بانک و لزوم هماهنگی و همکاری بین دستگاه های متولی بخش کشاورزی پرداخت. وی در این زمینه گفت: نیاز مالی بخش کشاورزی در سال ۱۳۸۵ بالغ بر ۱۲۰۰۰۰ میلیارد ریال است و پیش بینی ما از میزان تسهیلات اهدایی در بخش کشاورزی نیز پرداخت ۵۵۰۰۰ میلیارد ریال است که در خصوص رفع کسری موجود باید تمهیداتی اندیشیده شود. در ادامه

آذربایجان غربی

از بین ۶۸ دستگاه اجرایی استان صورت گرفت

کسب رتبه اول طرح تکریم از سوی مدیریت

شعب بانک در آذربایجان غربی

کسب امتیاز ۸۹/۳۰، در بین ۶۸ دستگاه اجرایی استان حائز رتبه اول تشخیص داد و از آن تقدیر نمود.

لازم به ذکر است علی اکبر دائم امید، مدیر ستادی بانک در استان نیز در نامه ای به دکتر شهید زاده عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی، این موفقیت را به خانواده بزرگ بانک کشاورزی تبریک گفت.

مدیریت شعب بانک کشاورزی در استان آذربایجان غربی رتبه اول طرح تکریم را در بین دستگاه های اجرایی استان کسب کرد.

رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان آذربایجان غربی در نامه ای به مدیریت شعب بانک کشاورزی استان آذربایجان غربی، با اشاره به ارزیابی های به عمل آمده پیرامون عملکرد طرح تکریم، مدیریت شعب بانک در استان را با

در شعبه مرکزی گنبد
کاووس برگزار شد؛

گردهمایی بررسی عملکرد مالی شعب شرق استان گلستان

گلستان

گردهمایی بررسی عملکرد مالی شعب شرق استان گلستان با حضور روسای امور مالی و مسوولان باجه های ۱۸ شعبه در شعبه مرکزی گنبد کاووس برگزار شد.

در این گردهمایی صورت حساب سود و زیان، سرانه سود و زیان عملیاتی، سرانه در آمد ناخالص، در آمد حاصل از دستمزد، در آمد کل وصولی، درصد رشد کل مطالبات معوق و سر رسیده و نسبت مانده تسهیلات اعطایی غیر تبصره ای به سپرده های مردمی، بررسی و چگونگی اتخاذ روش های مناسب برای بهبود شاخص های عملکردی شعب تبیین شد. گفتنی است رعایت این اصول نقش مهمی در جهت نیل به اهداف سازمانی و بهبود بیشتر شاخص های عملکردی برای سال ۸۵ را با سود بیشتر به همراه خواهد داشت تا بدین صورت بستر مناسب تری برای خدمت به کشاورزان منطقه فراهم آید.

گزارش سفر به قزوین...

بانک کشاورزی در ادامه به ماهیت بانک کشاورزی و وضعیت سرمایه بانک، اعم از سهم دولت و سهم مردم و بدهی دولت به بانک پرداخت و در همین خصوص گفت: همه ما موظفیم تلاش‌های زیادی برای اعتماد سازی و رضایت مشتریان انجام بدهیم که امیدوارم این تلاش‌ها ثمر بخش باشد.

در ادامه جلسه مهندس علی نژاد، مدیر ستادی بانک در استان قزوین گزارشی از فعالیت‌های شعب بانک در استان در زمینه پرداختی‌ها و وصول مطالبات ارائه نمود.

لازم به ذکر است دیدار با استاندار، حضور در شعبه مرکزی قزوین، دیدار با همکاران مدیریت استان و همچنین بازدید از شعبه مرکزی بوئین زهرا از دیگر برنامه‌های سفر یک روزه مدیر عامل بانک کشاورزی به استان قزوین بود.

وزارت جهاد کشاورزی در حال حاضر خبر داد و افزود: این رابطه روز به روز جنبه‌های بیشتری به خود خواهد گرفت. دکتر نوربخش در ادامه با اشاره به وضعیت بانک و محدودیت‌ها و چارچوب‌های تعیین شده برای بانک از سوی شورای عالی بانک‌ها، بر تعامل این ارگان‌ها با بانک و برنامه‌های سوم و چهارم توسعه تاکید کرد. وی در بخش دیگری از سخنانش به جهتگیری‌های وزارت جهاد کشاورزی در برنامه چهارم پرداخت و افزود: اکنون برای سرعت بخشیدن به کار مردم تفاهم نامه شماره یک بین بانک کشاورزی و وزارت جهاد کشاورزی به امضای وزیر جهاد کشاورزی رسیده است و مطابق برنامه‌ها قرار بر این است که این کار در سه سال تعریف شود و به این ترتیب ما به دنبال به حداکثر رساندن رابطه سازمان متبوع خود و وزارت جهاد کشاورزی هستیم. مدیر عامل

برنامه، سفر یک روزه، مدیر عامل بانک کشاورزی به استان قزوین، با محوریت بازدید از شعب استانی و شرکت در جلسه شورای هماهنگی مدیران جهاد کشاورزی استان، بیست و هفتم تیرماه برگزار شد.

به گزارش مدیریت شعب در استان قزوین در این سفر یک روزه که قاسم محمدی مدیر امور حوزه مدیر عامل و سرپرست اداره کل روابط عمومی بانک نیز در آن حضور داشت، دکتر نوربخش در ابتدا با حضور در شعب آبیک، شهر صنعتی البرز و شهرک الوند به بررسی امور جاری شعب این استان پرداخت و سپس در جلسه شواری هماهنگی مدیران جهاد کشاورزی استان حضور یافت. مدیر عامل بانک کشاورزی در ابتدای این جلسه با اشاره به اینکه در گذشته هیچ گونه رابطه تعریف شده‌ای بین بانک و وزارت جهاد کشاورزی وجود نداشته است، از رابطه متقابل بانک و

گلستان

چهارمین جلسه مشترک مدیریت و پرسنل مرکز آموزشی و رفاهی بابلسر همزمان با ولادت حضرت فاطمه زهرا (س) در محل نمازخانه کوثر این مرکز برگزار شد.

به گزارش معاونت مستقل مرکز آموزشی و رفاهی بابلسر، محسن ارجمند، مدیر مرکز آموزشی و رفاهی بابلسر در این جلسه ضمن تبریک میلاد حضرت فاطمه زهرا (س) و حضرت امام خمینی (ره)، در خصوص مسائل اداری و برنامه‌های برگزار شده و امور جاری مرکز مطالبی بیان کرد. لازم به ذکر است در پایان این مراسم لوح تبریک مدیریت عامل بانک به همراه یک جلد کتاب و هدیه‌ای به رسم یادبود به خواهران همکار مرکز اهدا شد.

همزمان با ولادت حضرت فاطمه (س) صورت گرفت؛

برگزاری چهارمین جلسه

مشترک مدیریت و

پرسنل مرکز آموزشی

بابلسر

کسب رتبه سوم طرح تکریم مشتریان از سوی مدیریت شعب بانک در زنجان

مدیریت شعب بانک کشاورزی استان زنجان رتبه سوم طرح تکریم مشتریان را در گروه بانک‌ها و بیمه‌ها کسب کرد. به گزارش خبرنگار «پیام مهر»، رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان زنجان در نامه‌ای به مدیریت شعب بانک استان زنجان، با اشاره به ارزیابی‌های به عمل آمده پیرامون عملکرد طرح تکریم مشتریان، مدیریت شعب بانک در استان را با کسب امتیاز ۸۳، حائز رتبه سوم تشخیص داد و از آن تقدیر نمود. لازم به ذکر است داود برنج فروش آذر نیز در نامه‌ای به دکتر نوربخش مدیر عامل بانک کشاورزی، این موفقیت را به خانواده بزرگ بانک کشاورزی شادباش گفت.

چهارم‌حال و بختیازی

با حمایت بانک کشاورزی در شهر کرد صورت گرفت؛

افتتاح بزرگ‌ترین مجتمع بسته‌بندی آب فرامعدنی

و زمینه اشتغال حدود ۲۰۰ نفر فراهم خواهد شد. این گزارش می‌افزاید محصولات آب معدنی چشمه ساران با نام تجاری Sin sinat به بازارهای داخلی و خارجی عرضه می‌شود و در حال حاضر ۳۰ درصد از این تولیدات به مصرف بازارهای داخلی خواهد رسید و مابقی آن به کشورهای همسایه به ویژه کشورهای عربی حاشیه خلیج فارس صادر خواهد شد. لازم به ذکر است در مراسم افتتاحیه این مجتمع علاوه بر مدیر ستادی بانک کشاورزی در استان، نماینده ولی فقیه در استان، معاونین استاندار، نماینده مردم شهر کرد در مجلس و جمعی از مدیران و مسؤولان محلی نیز حضور داشتند.

بزرگ‌ترین مجتمع بسته‌بندی آب فرامعدنی خاورمیانه با نام تجاری Sin sinat در شهر کرد به بهره‌برداری رسید. مدیریت ستادی بانک کشاورزی در استان چهارمحال و بختیاری با اشاره به اینکه این طرح با اعتباری افزون بر ۱۳۰ میلیارد ریال به بهره‌برداری رسیده است، گفت: از این میزان اعتبار ۱۱ میلیون یورو به صوت تسهیلات ارزی از محل حساب ذخیره ارزی و ۴۰ میلیارد ریال سرمایه‌گذاری ریالی از محل اعتبارات منابع داخلی بانک کشاورزی هزینه شده است. وی در ادامه افزود: با راه‌اندازی این طرح سالانه ۱۵۰ میلیون لیتر آب معدنی و فرامعدنی تولید

در انتخابات نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی صورت گرفت؛

رای قاطع به نام مدیر ستادی بانک در استان کرمان

کرمان

سراسری گردید. لازم به ذکر است مدیریت شعب بانک در استان کرمان در نامه‌ای به مدیر امور نظارت و بازرسی بانک، این موفقیت را به خانواده بزرگ بانک کشاورزی شادباش گفت.

مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی کشور بیست و نهم تیرماه در استان کرمان برگزار شد که در نهایت منوچهر رافعی مدیر ستادی شعب بانک در استان کرمان با کسب اکثریت قاطع آراء، حائز رتبه اول در این انتخابات

مدیر ستادی بانک در استان کرمان رأی اول انتخابات شورای مرکزی نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی کشور را کسب کرد. به گزارش مدیریت شعب بانک در استان کرمان، انتخابات شورای مرکزی نظام

دکتر نوربخش در گردهمایی سالانه کانون بازنشستگان بانک کشاورزی عنوان کرد:

دست مریزاد! با این بانکی که بزرگ کردید و به اینجایش رساندید.....

رساندید. مدیر عامل بانک کشاورزی با اشاره به عمر ۷۳ ساله بانک کشاورزی و پویایی روز افزون آن افزود: خوشبختانه از محدود سازمان‌هایی هستیم که با این عمر طولانی همچنان در میدان عمل و حضور موفق و سربلند هستیم و تقریباً هیچ گلايه ای نسبت به عملکرد قبلی مان وجود ندارد. دکتر نوربخش با یادآوری این نکته که تاکنون حداقل توقعات مردم کشورمان را پاسخگو بوده‌ایم، گفت: امروز هر جا که نام بانک کشاورزی برده می‌شود، شور و شرف هم در کنارش می‌آید و این موفقیت بزرگی است. مدیر عامل بانک با اشاره به اینکه باید سرعت رضایت مشتری را بیشتر کنیم، گفت: امروز ما باید کاری کنیم که وقتی فردی به بانک ما می‌آید احساس کند که به اروپا رفته است که این امر موجب جذب منابع از طرف مردم هم می‌شود. وی در ادامه با اشاره به انتقاد اولیه دکتر احمدی‌نژاد از عملکرد بانک کشاورزی، از کم شدن انتقادات از سوی رئیس‌جمهور در طول ماه‌های گذشته خبر داد و افزود: امروز کار به جایی رسیده است که رئیس‌جمهور کشورمان به تحسین بانک کشاورزی نیز می‌پردازد. دکتر نوربخش با یادآوری این نکته که



کشاورزی، در باشگاه مهر ۸۲ برگزار شد که گزارش آن را در زیر می‌خوانید...
"امیدوارم امانتی که شما به ما سپرده‌اید بتوانیم به خوبی نگهداری کنیم."
این نخستین جمله دکتر سید حسن نوربخش خطاب به بازنشستگان بانک کشاورزی بود. وی که در گردهمایی کانون بازنشستگان بانک کشاورزی سخن می‌گفت، با تبریک به مناسبت نگه‌داری و توسعه بانک کشاورزی از سوی مدعوین مراسم اظهار داشت: دست مریزاد! با این بانکی که بزرگ کردید و به اینجایش

از گوشه و کنار این شهر و دیار به الهیه آمده بودند... آمده بودند تا دیداری تازه کنند... آمده بودند تا از خاطرات خوش گذشته بگویند... آری! باشگاه مهر ۸۲ تهران در یکی از آخرین روزهای تیر ماه ۱۳۸۵ میزبان انسان‌هایی بود که زیربنای بانک ما هستند، زیربنای هویت ما هستند و...
آری! گردهمایی سالانه کانون بازنشستگان بانک کشاورزی در یک شب صمیمی و با حضور دکتر سید حسن نوربخش، مدیر عامل بانک

موفقیت های امروز بانک یک ساله درست نشده است، از بازنشستگان بانک به لحاظ استقرار این بنیة قوی در بانک تشکر کرد و افزود: اینکه بانک ما امروز آن قدر انعطاف دارد که سریعاً می تواند خودش را با نیازهای دولت نهم هماهنگ کند، برای ما افتخار بزرگی است که آسان به دست نیامده است. وی در پایان با اشاره به سرآمد بودن عملکرد بانک کشاورزی نسبت به سایر بانک های فعال در کشور، به بازنشستگان بانک قول داد مطالبات و درخواست های آنها را عملیاتی نماید.

ذوقی: خواسته فرا قانونی نداریم

در این مراسم همچنین محمد رضا ذوقی، رئیس کانون بازنشستگان بانک کشاورزی، با اعلام سپاسگزاری از مدیران ارشد بانک به لحاظ توجه خاص به کانون بازنشستگان، گفت: ما چیزی خارج از مقدرات بانک نمی خواهیم و تنها خواسته ما از شما این است که آنچه را که به شاغلین می دهید، به بازنشستگان بانک نیز بدهید که اتفاقاً این خواسته مطابق با آیین نامه هاست و ما چیزی فراتر از قانون از شما نمی خواهیم. وی با اشاره به آماری مبنی بر اینکه ۴۶ درصد بازنشستگان معتقدند

رفتار خانواده با آنها بعد از بازنشستگی بدتر شده است، خواستار توجه مدیران ارشد بانک به خواست های اولیه بازنشستگان مبنی بر استخدام فرزندان آنها و پرداخت وام مسکن تا سقف ۱۰ میلیون تومان شد.

نظری: درصدد تأسیس یک شرکت بزرگ اشتغالزا هستیم

در ادامه این مراسم حشمت الله نظری، عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی با اعلام این که «افتخار می کنم در بانکی خدمت می کنم که پایه های صمیمیت و همراهی و دوستی در آن وجود دارد»، این امر را مدیون بازنشستگان بانک دانست.

وی با اشاره به اینکه اگر امروز افتخاری نصیب بانک می شود علت آن جز این نیست که پایه های مستحکمی را گذشتگان پایه ریزی کرده اند، از تأثیر گذار بودن بانک کشاورزی در اقتصاد کشور خبر داد و افزود: امروز مشاهده می کنیم که نقش بانک برای جامعه ملموس تر می گردد. نظری با تأکید بر اینکه امروز که بحث نظام هماهنگ پرداخت مطرح است تلاش وی و مجموعه همکاران بر این امر متمرکز شده است که نظام بانکی بتواند برای خودش یک قانون خاص و مجزا را تعریف کند، وی افزود: تلاش ما بر این امر متمرکز شده است که نظام بانکی بتواند برای خودش یک قانون خاص





سربلندی آن هستیم.

در حاشیه:

* مهندس میلانی، مدیر عامل سابق بانک های کشاورزی و تجارت، که در این مراسم حضور داشت. در اواسط مراسم به دیدار دکتر نوربخش شتافت و وی را به گرمی در آغوش گرفت.

* اجرای موسیقی زنده از سوی باننشستگان بانک با استقبال کم نظیر میهمانان مواجه شد.

* ذکر خاطره ای از سوی "قریشی" باننشستگان بانک، موجی از خنده و شادی را در اواخر مراسم به همراه آورد.

نیز فراهم کنیم.

نظری در بخش دیگری از سخنانش با اشاره به اینکه مسئله باننشستگان فقط مادی نیست بلکه مسئله اصلی برای آنها حفظ حرمت هاست، گفت: چنانچه در این زمینه کمبودی وجود دارد شما به بزرگواری خود ببخشایید، چرا که نگاه مدیران ارشد بانک حفظ حرمت بزرگان است. وی در پایان سخنانش از ارائه بیش از صدها خدمت از سوی بانک کشاورزی به مردم خبرداد و خطاب به باننشستگان بانک گفت: بانکی که شما به ما تحویل دادید را با همان حساسیت به پیش می بریم و به دنبال

و مجزا را تعریف کند. تلاش ما این است که بانک ها را از شمولیت قانون پرداخت هماهنگ خارج کنیم. عضو هیئت مدیره بانک در ادامه با اشاره به خواسته قلبی خود و سایر مدیران ارشد بانک مبنی بر پرداخت وام های درخواستی به باننشستگان و پاسخگویی به سایر مطالبات آنها، از وجود برخی محدودیت های بیرونی در این زمینه خبر داد و افزود: بانک تا جایی که توانسته سعی کرده است در استخدام فرزندان همکاران بانک کوتاهی نکند، ولی گاهی محدودیت هایی وجود دارد که ما نمی توانیم ناسازگار با قانون و آیین نامه ها فعالیتی را انجام دهیم. نظری در ادامه با اعلام پیش بینی خود و همکاریش مبنی بر حذف برخی محدودیت های دیگر نظام بانکی، از خواست مدیران بانک مبنی بر برقراری یک ارتباط جدی و جدید با باننشستگان بانک خبر داد و افزود: به این وسیله می خواهیم ضمن کارهای بزرگ و مشترک، زمینه ایجاد درآمد و اشتغال بالا را نیز ایجاد کنیم و برای همین درصدد ایجاد یک شرکت بزرگ هستیم. وی در توضیح سخن خود گفت: امروز می توانیم با سرمایه گذاری کم، شرکت هایی را با محوریت بانکداری الکترونیک ایجاد کنیم و هزاران نفر را به کار بگیریم و ضمن ایجاد درآمد، زمینه اشتغال فرزندان همکارانمان را

اولین همایش رؤسای شعب تهران بزرگ و رؤسای شعب شهری استان تهران در منطقه کرج، ۶ تیر ماه در مرکز رفاهی مهر ۸۲ برگزار شد.

به گزارش خبرنگار «پیام مهر» دکتر سید حسن نوربخش، مدیر عامل بانک کشاورزی، در این همایش با اشاره به اهمیت همفکری در مجموعه بانک، بر تشکیل هسته های مشورتی منطقه ای تأکید کرد و در همین زمینه افزود: هر منطقه می بایست یک کار گروه و ستاد داشته باشند که مسائل خود را با همفکری یکدیگر حل و فصل نمایند و در نهایت نیز این کار گروه ها با ستاد مرکزی بانک هماهنگ عمل کنند تا بدین وسیله ستاد مرکزی بتواند به نتیجه قابل قبولی دست پیدا کند. دکتر نوربخش در ادامه با اشاره به ضرورت حفظ شعب، بر قبول مسؤلیت و تعریف کار برای شعب خلوت تأکید کرد. مدیر عامل بانک کشاورزی در ادامه ضمن اعلام این مطلب که مشکل بانک، مشکل تعامل است، گفت: باید با تعامل نقطه های تعالی را یکی یکی فتح نماییم. وی در پایان سخنانش با اشاره به اینکه نقش رئیس شعبه مانند کاپیتان است و نه رئیس فدراسیون، اشراف کامل رئیس شعبه بر حوزه تحت نفوذش را خواستار شد. در ادامه این همایش مدیران مناطق و امور استان تهران در خصوص اقدامات انجام شده و برنامه های سال جاری به ارائه گزارش پرداختند.

مدیران مناطق در گزارش خود با اشاره به اینکه بانک کشاورزی در بین ۹ بانک منطقه کمترین رشد نیروی انسانی را داشته است، افزودند: بانک کشاورزی در توسعه بخش کشاورزی همیشه باید پیشقدم باشد؛ زیرا ما در بخش کارگاه های زود بازده خیلی کار کرده ایم.

مدیران مناطق در ادامه گزارش خود با اشاره به چشم اندازها و محدودیت های بانک، تعیین راهبرد رقابتی و تفویض اختیارات بیشتر را خواستار شدند. آنان در پایان گزارش خود با اشاره به تأثیرات عمیق هرگونه سیاستگزاری در حوزه شهری، به تقویت واحد آمار و اطلاعات بانک تأکید کردند.

حشمت الله نظری، عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی، نیز در



در همایش رؤسای شعب تهران بزرگ و منطقه کرج صورت گرفت

تأکید مدیر عامل بانک کشاورزی بر تشکیل هسته های مشورتی منطقه ای



حال افزود: ما یک استان تهران یکپارچه می‌خواهیم و نباید مسائل به گونه ای پیش برود که کارکنان و پرسنل شرق از امور غرب و کارکنان غرب از امور شرق اطلاعی نداشته باشند. عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی در پایان سخنانش با اشاره به اینکه هیچ کس جز خودمان نمی‌تواند به ما کمک کند، بر خلاقیت و ابتکار شاغل در شعب بانک کشاورزی و ابراز آن تأکید کرد.

لازم به ذکر است در این همایش یک روزه، همچنین پانل‌هایی با موضوعات راه‌های فرا روی رسیدن به اهداف برنامه در شعب تهران، خطی‌مشی‌های اعتباری، تجهیز منابع و وصول مطالبات و رفع ابهامات شعب شهری تهران و خدمات مالی شامل بورس اوراق بهادار، بورس کالای کشاورزی و خدمات ارزی صرافی مهر برگزار شد.

این همایش با اشاره به اینکه نمی‌توان سیاست‌های کشور را به طور کامل در تهران پیاده کرد و سهم خود را از بازار گرفت، بر شناخت کلیه خدمات بانکی از سوی همکاران شاغل در شعب تأکید کرد. وی در همین زمینه افزود: امروز ۳۵ درصد در آمد های بانک های بزرگ دنیا از محل سایر خدمات تأمین می‌شود، در حالی که این رقم در بانک ما معادل ۷ درصد است. نظری با طرح این سؤال که آیا ما خدمات نداریم و یا شناختی از آنها نداریم، به این سؤال این گونه پاسخ داد: کارکنان شعب شرق و غرب استان تهران باید با شناخت خدمات گوناگونی که بانک به صورت بالقوه امکان ارائه آنها را در خود دارد، این امکانات را به صورت بالفعل در آورند و این به دست نمی‌آید مگر با دغدغه تغییر داشتن. وی در ادامه سخنانش مرز بندی بین شرق و غرب استان تهران را تنها برای سهولت انجام امور دانست و در عین

دیدار از شعبه مرکز خرید گلستان «شهرک قدس»:

احترام به شخصیت مشتری؛ یعنی همه چیز یک شعبه

داریم که سعی در بالفعل کردن آنها داریم. ببینید! ما مشتری هدف برای خود تعریف کرده ایم. ...

به نظر شما کدام عامل برای جذب مشتری مؤثرتر است؟ به واقع شما برای تبدیل مشتریان بالقوه به بالفعل چه عاملی را مؤثر می دانید؟

* ارتباط نزدیک تر با مشتریان، ارائه خدمات خوب و مطلوب به نظر من مؤثرترین عامل برای جذب مشتری است. وقتی ما مشتری را در کنار خود ببینیم و در زمان مشکلات چه از نظر مالی و چه معنوی به داد وی برسیم و کمک حال او باشیم خود به خود این عامل می تواند در جذب مشتری مؤثر باشد.

به نظر شما ارائه خدمات مطلوب تر برای جذب مشتری مهم تر است یا حسن برخورد؟ وزن هر کدام از این موارد برای شما چقدر است؟

* مشتری بیشتر دنبال حسن برخورد و احترام به شخصیتش است و گرنه خدمات بانکی در تمام شعب بانک ها ارائه می شود. به نظر من اگر مشتری حسن برخورد را ببیند شاید از خدمات مطلوب تر هم به نوعی چشم پوشی کند. ببینید! اگر سودی را که بانک های خصوصی به نسبت بانک های دولتی پرداخت می کنند در نظر بگیرید و از آن طرف استقبال مردم از بعضی



پایان

فرزان فولادی را از مدیریت شرق تهران بزرگ می شناسیم. این دانشجوی ترم آخر مدیریت دولتی در مقطع کارشناسی دو سال و اندی است که در شعبه مرکز خرید گلستان شهرک قدس به مدیریت مشغول است و...

فولادی که از سال ۱۳۶۹ وارد بانک کشاورزی «مدیریت لرستان» شده است همچنان امیدوار و پرتلاش به خدمت رسانی مشغول است....

جناب آقای فولادی! بسیاری از خدماتی که در شعب بانک ارائه می شود مشترک هستند، سوالم این است که در شعبه مرکز خرید گلستان آیا خدمات خاصی ارائه می شود که برایمان شرح دهید؟

* در واقع ما خدمات خاصی ارائه نمی دهیم و خدمات بانک در کل شعب با توجه به رتبه بندی که در شعبه های ما لحاظ می شود صورت

می گیرد، ولی بعضی از شعب در تهران وجود دارند که وظیفه ساماندهی امور بعضی شعب دیگر را نیز به عهده دارند، مثل شعبه ما که هم اکنون پنج شعبه ولنجک، تجریش، ملاصدرا، بوعلی، و برزیل را زیر نظر دارد و کارهای اعتباری و ارزی، نظارت و تأیید آنها را به انجام می رساند.

آیا مشتری ثابت را برای خود تعریف کرده اید؟

* بله! ما مشتریان بالقوه ای

راه‌اندازی شده است خیلی خوش درخشیده است، به نحوی که ما هم اکنون ۱۰۰ میلیارد ریال سرمایه داریم که این رقم به نظر من و با توجه به سرمایه‌شعبی که سابقه بسیار بیشتری از ما دارند، رقم قابل توجهی است. علت این امر را در چه عاملی می‌دانید؟ به نظر شما چون شعبه شما در منطقه مرفه نشینی واقع شده است، این مسئله

شعب بانک خودمان در نظر بگیرید متوجه عرض بنده می‌شوید. به نحوی که به لحاظ حسن برخورد خیلی از مشتریان حساب‌های خود را از بانک‌های خصوصی به شعب ما منتقل می‌کنند...

در زمینه تکریم ارباب رجوع چه اقدامی کرده اید؟
* ما همواره شرایط مشتری را در نظر می‌گیریم و سرویس دهی

به نظر من تقسیم تهران بزرگ به دو مدیریت جداگانه شرق و غرب بین بچه‌ها فاصله نینداخته است. این گونه می‌اندیشم که این تقسیم بندی برای تسهیل در عملکرد مدیران صورت پذیرفته است و بیشتر برای خدمت رسانی بهتر به مشتری است که این تقسیم بندی صورت گرفته است.



نمی‌تواند علت این امر باشد؟

* اتفاقاً برعکس! جذب پول در مناطق مرفه نشین بسیار مشکل تر از سایر مناطق است، زیرا مردم این مناطق همیشه بهترین راهکار را برای پول‌های سرگردان خود پیدا می‌کنند و به همین دلیل بالا رفتن میزان سپرده‌های شعبی مثل شعبه ما فقط به روابط عمومی بالا و احترام به مشتریان بستگی دارد...

آیا نمونه‌ای از این دست به خاطر دارید که برای خوانندگان بازگو کنید؟

* روزی فردی مسن به شعبه ما آمد و تقاضای افتتاح حساب کرد. من با اینکه وی را نمی‌شناختم شخصا کارهای مقدماتی برای افتتاح حساب وی را انجام دادم، در حالی که می‌دانستم وی تنها قصد سپرده گذاری ۱۰ هزار تومانی را در شعبه ما دارد. در عین حال از وی با برخوردی بسیار خوب پذیرایی کردم، به نحوی که وی از من سؤال کرد که آیا شما با همه مشتریان خود این گونه برخورد می‌کنید؟ که وقتی با پاسخ مثبت من روبه‌رو شد به من اعلام کرد که هفته بعد مجدداً برای افتتاح حسابی دیگر به شعبه شما می‌آید. ۱۵ روز بعد این فرد مجدداً به شعبه ما مراجعه کرد و ۱۰ میلیارد ریال و بعد ها ۱۳ میلیارد ریال به حساب شعبه ما واریز کرد؛ به نحوی که هم اکنون ۲۵ درصد سرمایه بانک ما متعلق به این فرد است...

با تشکر از اینکه وقتتان را در اختیار ما قرار دادید.

متناسب با شرایط مشتری را ارائه می‌دهیم.

به نظر شما تقسیم تهران به شرق و غرب تهران بزرگ می‌بایست موجب جدایی عملکردهای این دو مدیریت گردد؟

* به نظر من تقسیم تهران بزرگ به دو مدیریت جداگانه شرق و غرب بین بچه‌ها فاصله نینداخته است. این گونه می‌اندیشم که این تقسیم بندی برای تسهیل در عملکرد مدیران صورت پذیرفته است و بیشتر برای خدمت رسانی بهتر به مشتری است که این تقسیم بندی صورت گرفته است. از همین رو ما بعضی از کارهای ارزی مشتریان خاص بعضی از شعب شرق را انجام می‌دهیم و از طرف دیگر روابط دوستی هم با بچه‌های مدیریت شرق داریم.

خدمات ارزی هم ارائه می‌دهید؟

* بله، ما در زمینه گشایش اعتبار اسنادی، افتتاح حساب‌های ارزی، حواله جات ارزی و دیگر کارهای ارزی متناسب با خواسته‌های مشتریان فعالیت می‌کنیم و اگر مشتریان ما به ارز با حجم بالا و یا خدمات متنوع تر ارزی نیاز داشته باشند، آنها را به مرکز خدمات ارزی و صرافی مهر معرفی می‌کنیم تا این شرکت به نحو احسن به خواسته‌های آنها رسیدگی نمایند...

حدود سرمایه ثابت شعبه خود را بفرمایید و اینکه خود شما به عنوان مدیر چقدر از عملکرد شعبه تان رضایت دارید؟

* شعبه ما با توجه به این که در کل حدود دو سال و اندی است که



گفت و گوی اختصاصی "پیام مهر" با
مخترع دستگاه پلیس پول؛

مرگ و سوسه سرقت از شعب بانک با «پلیس پول»

بانک کشاورزی به مدیران ارشد بانک
معرفی کرده اید؟

* ابتدا از این دستگاه در اداره کل ثبت
اختراعات دفاع کردیم و آن را به ثبت رساندیم
و آنها هم اکنون این دستگاه را به عنوان یک
اختراع پذیرفته‌اند؛ ولی متأسفانه علی رغم
تحويل این اختراع به دفتر هیئت مدیره،
تاکنون از ما در این باره دعوتی به عمل نیامده
است.

تاکنون آیا این دستگاه را به بانکی
ارائه کرده اید؟

بله، هم اکنون با مذاکراتی که با شعبه
مرکزی بانک تجارت داشته ایم قرار بر این
است که از اول تا پانزدهم شهریور ماه این
دستگاه به صورت پایلوت مورد بهره برداری
قرار گیرد... ببینید! در حالی که افتخار من
این است که این دستگاه نخستین بار در بانک
کشاورزی، یعنی بانک خودم مورد استفاده قرار
گیرد، ولی بانک تجارت سریع تر به درخواست
ما پاسخ دادند و از ما نمونه کار طلب کردند.
چه عامل و انگیزه ای موجب شد تا

تحقیقاتی مان اختراع کرده ایم، پلیس پول نام
دارد. این دستگاه وسیله ای است که با کمک
آن می توان نسبت به ردیابی "با خطای ۱۵
متر" و دستگیری سارقان پول بانک ها و
موسسات مالی اقدام نمود.

یعنی اینکه این دستگاه مانند
ردیاب عمل می کند؟

* ببینید! یک تراشه الکترونیکی زیر
باندرویل دسته های اسکانس قرار می گیرد
که وقتی یک دسته اسکانس یا دسته چک از
درون گاوصندوق بیرون بیاید، به صورت
ماهواره ای می توان این دسته چک و اسکانس
را ردیابی کرد. در واقع به محض اینکه شعبه
ای مورد سرقت قرار بگیرد از طریق ماهواره
های مخابراتی می توان نسبت به پیگرد
سارقان اقدام کرد. بدین صورت که هر پلیس
پول یک کد دارد که از طریق آن ما می دانیم
که اسکانس ها تحويل کدام تحويل دار شده
است که پس از سرقت با فشار دکمه تلفن، این
دستگاه خود به خود به خود فعال می شود و
ردیابی اش با طول و عرض جغرافیایی است.
آیا این دستگاه را به عنوان کارمند

۳۵ سال سن دارد و اهل کاشمر
خراسان رضوی است... سن و سالش
چنان است که به او نمی نماید این همه
اختراع و دستاورد و پشتکار مدرک
لیسانس کشاورزی خود را از دانشگاه
تهران اخذ کرده است و هم اکنون
دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی است... از سوی
دیگر دوره های سیستم مهر گستر را
زیر نظر مدرسان استرالیایی گذرانده
است و جزو ۴ نفر برتر بوده است... از
سال ۱۳۷۶ نیز در مدیریت فیض آباد
خراسان رضوی در خانواده بزرگ بانک
کشاورزی به خدمت رسانی مشغول
است... با سید وحید رضا شیبانی
ترشیزی مخترع دستگاه پلیس پول
گفت و گویی ترتیب داده ایم که
می خوانید...

جناب آقای شیبانی! لطفا شمایی
کلی از اختراعتان، ارائه دهید تا در ادامه
به سوالات تخصصی تر بپردازیم.
*دستگاهی که من به همراه تیم

آیا برای تولید انبوه این دستگاه فکر کرده اید؟ در واقع آیا برنامه ای برای تولید انبوه این اختراع دارید؟

* در وهله اول برنامه ما این است که این دستگاه را به تمامی مؤسسات مالی و اعتباری و فروشگاه ها و صرافی ها و هر جایی که با پول نقد سروکار دارد، معرفی نماییم و حتی برنامه معرفی این دستگاه را به مجامع بین المللی دادیم. مشکل عمده ما این است که بازاریاب نداریم و تنها یک تیم فنی هستیم. ما مطمئنیم که با اولین تست موفق، کل شعب بانک ها و حتی بانک مرکزی این دستگاه را جایگزین سیستم ردیابی خواهد کرد؛ بر این اعتقادیم که استفاده از این دستگاه را به گروگانگیری ها نیز می توان تعمیم داد، زیرا این دستگاه باعث ترس دزدان خواهد شد. در واقع هدف اصلی و بزرگ ما برقراری امنیت ملی در کشور است...

در راه درازی که پیش رو دارید چه انتظاری از بانک کشاورزی دارید؟

* همان طور که پیش از این نیز گفتیم افتخار می کنیم که این دستگاه اول بار در بانک خودم مورد استفاده قرار گیرد. انتظارم این است که با پشتوانه بانک خودم بتوانم نسبت به معرفی این دستگاه و تولید انبوه آن اقدام نمایم. در واقع فکر می کنم این کمترین درخواست و انتظار من است...

فکر می کنید هر شعبه به چه تعداد پلیس پول نیاز خواهد داشت؟

* هر شعبه به اعتقاد من حداقل یک پلیس پول می خواهد، زیرا از یک طرف پلیس پول به تمامی دسته های اسکناس متصل نمی شود و از طرف دیگر این کار غیر اقتصادی است. برای هر گاو صندوق یک پلیس پول کافی است...

از محل آنها با خبرند. فکر می کنم که مشابه خارجی این دستگاه نیز تاکنون وجود نداشته است و این نکته نیز یک امتیاز مثبت برای ماست.

آیا گروه تحقیقاتی شما پیش از این نیز اختراعی را در کارنامه خود داشته است؟

* بله! قبل از اختراع "پلیس پول" گروه تحقیقاتی ما، ده اختراع دیگر نیز به ثبت رسانده است.

هزینه تمام شده این اختراع چقدر بوده است؟

* من نمی توانم رقم دقیق هزینه هایمان را بازگو نمایم، ولی همین را بدانید که این دستگاه از خیلی از سیستم هایی که هم اکنون مورد استفاده قرار می گیرد ارزان تر و سهل الوصول تر است و نیازی به نصب کننده ندارد و به راحتی قابل استفاده است؛ از طرف دیگر استفاده از این دستگاه به هیچ دوره آموزشی هم نیاز ندارد و تنها کافی است که رئیس شعبه کد رمز را بداند و دستگاه را فعال کند.

شما به اختراع "پلیس پول" همت گمارید؟

* در ابتدا ذکر این نکته را لازم می دانم که تفکر ما فرامتنطقه ای و فراملی است؛ بحث ما حفظ امنیت جانی همکاران ماست. در واقع مشکل سرقت شعب بانک نخستین انگیزه من و گروه تحقیقاتی ما برای این اختراع بود؛ من همیشه با خود می اندیشیدم که چگونه می توان از همکاران شاغل در شعب بانک ها در برابر مرگ حمایت نمود. حال که این دستگاه اختراع شده است خیالم از این بابت راحت شده است؛ چرا که آگاهی از وجود چنین دستگاهی تفکر دزدی از شعب را هم از بین می برد.

از طرف دیگر، چنانچه باز هم سرقتی از شعب بانک ها صورت گرفت همکاران با آگاهی از وجود این دستگاه، هیچ مقاومتی که منجر به مرگ آنها شود در برابر دزدان صورت نخواهند داد؛ زیرا آنها به خوبی می دانند که دزدان در تیررس آنها قرار دارند و آنها به خوبی



بانكداری الكترونیکی و ویژگیهای آن

بانگاهی به بانك كشاورزی:
بانك پیشرو در بانكداری الكترونیك

قسمت دوم

زهرا حیدری / عبدالحسین حیدری

كارشناسان مركز توسعه مدیریت و تحول سازمانی

بودن حرکت به سمت بانکداری الکترونیکی .

* ضعف فنی و تخصصی شرکتهای فعال در زمینه بانکداری الکترونیکی و عدم ارائه به موقع خدمات فنی و پشتیبانی .
* فراهم نبودن امکان استفاده از رایانه و اینترنت برای عموم افراد جامعه و آشنا نبودن مردم با مزایای بانکداری الکترونیکی .

مشکلات بانکداری الکترونیکی در ایران به نقل از

بی.بی.سی

پایگاه اینترنتی بی.بی.سی در مقاله ای با عنوان "دشواریهای بانکداری الکترونیکی در ایران" (۱۵ شهریور ۸۴) نوشت: حدود ۶۰ درصد مراجعه کنونی مردم به شبکه بانکی برای دریافت یا پرداخت پول نقد است .

بی.بی.سی گزارش داد: بانکهای ایرانی در حالی از گسترش بانکداری الکترونیک سخن می گویند که ایرانیان برای پرداخت هزینه های آب، برق، گاز و تلفن و یا انتقال پول از حسابی به حساب دیگر وقت زیادی می گذارند و برای پرداخت و دریافت وجه نقد گاهی ساعتها در صف می مانند.

نظام بانکی ایران هنوز به قلم و کاغذ متکی است و رایانه و دستگاه خودپرداز یا عابر بانکها (ATM) که مشتریان می توانند با کارتهای بانکی روزانه مقادیر معینی پول از حساب خود بردارند، تنها مظاهر بانکداری الکترونیک هستند. خودپرداز یا عابر بانک دستگاهی الکترونیکی است که مشتری از طریق با کارت پولی که بانک صادر کرده، مبالغ محدودی وجه نقد از موجودی حساب شخصی برداشت می کند و در موارد اندکی از فروشگاه ها خرید می کند .

بی.بی.سی ادامه داد: بانک های ایرانی برنامه پیوستن به یک شبکه واحد را آغاز کرده اند که امکان ارتباط بانکهای مختلف را با هم فراهم می کند. این شبکه که "شبکه شتاب" نام دارد، از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ایجاد شده است؛ اما فعلاً هر بانک سیستم مخصوص به خود را دارد و بسیاری از بانکها ارتباطی با بانک کنار دستشان ندارند .

طرح شتاب در واقع شبیه بزرگراهی است که از طریق آن می توان به تمام بانکها دسترسی داشت و دارندگان کارتها می توانند از هر بانکی بدون در نظر گرفتن صادر کننده حساب، وجه برداشت کنند؛ اما این طرح دارای مشکلاتی است؛ زیرا هر بانکی که سخت افزار دریافت اسکناس، یعنی همان عابر بانک را نصب کرده، کارمزد دریافت

بانکداری الکترونیکی در ایران

در سالهای بین ۱۳۶۰ و ۱۳۷۰ فعالیتهای گسترده ای در جهت استفاده از سیستم های رایانه ای در بانکها صورت گرفت؛ ولی به دلیل عدم تمرکز حسابهای عدم ارتباط لحظه ای (آن لاین^۱)، بین شعب، کارایی سیستم ها بسیار محدود و در حد نگهداری فایل حسابهای هر شعبه و در نهایت ارسال اطلاعات مربوط به فعالیتهای شعبه مرکز به استفاده های آماری و تهیه پشتیبان از اطلاعات (بک آپ^۲) بود . به عبارت دیگر، رایانه ها نتوانستند باعث حذف دفاتر حسابداری و یا کاهش هزینه های واقعی پردازش اطلاعات شوند. به همین دلیل، هنگامی که بانکهای کشور به ارائه خدمات بانکی اقدام کردند، مجبور شدند تا به طور کلی یک سیستم مجزا از سیستم بانکی موجود در کشور، برای این کارتها در نظر بگیرند. به طوری که حساب جدیدی برای کارتهای بانکی تعریف کردند که از حسابهای جاری و پس انداز بانک جدا بود. البته چون این سیستم نیز لازم بود با سیستم سنتی بانکداری کشور مرتبط می شد، این ارتباط از طریق صدور یک مجموعه سند انجام گرفت .

در حال حاضر از بارزترین خدمات بانکداری الکترونیکی در ایران می توان به کارتهای بانکی در داخل کشور و بانکداری بین المللی (سویفت^۳) و حساب جاری الکترونیکی اشاره کرد. هر چند بانکهای مختلف در صدد ارائه خدمات دیگری نیز هستند، ولی به دلیل عدم وجود زیر ساختهای مورد نیاز برای خدمات الکترونیکی، ارائه هر گونه خدمات جدید مشروط به ایجاد زیر ساختهاست .

مشکلات گسترش بانکداری الکترونیکی در ایران

علی رغم همه اقدامات انجام شده، بانکداری الکترونیکی در ایران، هنوز به مفهوم واقعی اجرا نشده است. مهمترین دلایل آن را می توان به شرح زیر برشمرد:

- * نیاز به سرمایه گذاری فراوان در مراحل اولیه .
- * تغییرات سریع فناوری رایانه ای و مخابراتی .
- * ضعیف بودن زیر ساختهای مخابراتی کشور .
- * وارداتی بودن سخت افزارها، نرم افزارها و کمبود دانش فنی و بانکی برای بومی سازی آن .
- * عدم تهیه قوانین و مقررات مورد نیاز و مشخص نبودن مسؤول و مرجع آن .
- * عدم درک و اعتقاد راسخ برخی کارکنان بانکها به اجتناب ناپذیر

سابقه تاریخی بانکداری الکترونیکی در بانک کشاورزی

ایجاد تحول مداوم و سعی در نو کردن مداوم ساختارها از ویژگی سازمانها و نهادهای پویا و پیشرو است. بانک کشاورزی سازمانی است که با شعار یادگیری و تغییر مداوم و حرکت سریع تر به سمت آینده و برای پیشگام بودن در نظام بانکی، چهار چرخش راهبردی را در سالهای اخیر در نظر گرفته است و نظر به اینکه چرخش راهبردی زمانی به وقوع می پیوندد که نیاز به دگرگون شدن همه چیز در سازمان احساس شود و بانک نیز این نیاز را در وجود خود احساس کرده است، که چهار چرخش مذکور عبارت اند از:

- چرخش راهبردی از بانکداری متعارف به بانکداری الکترونیک
- چرخش راهبردی تمایز در کیفیت و کاهش هزینه ها به منظور ارزش آفرینی بیشتر برای مشتریان.

- چرخش راهبردی تواناسازی کارکنان و فعالیت مبتنی بر کار تیمی.

- چرخش راهبردی تبدیل بانک به یک مؤسسه تخصصی مادر^۴

با توجه به اهمیت بانکداری الکترونیک در بانکداری جدید، بانک کشاورزی از سال ۱۳۸۰ اجرای طرح عظیم بانکداری الکترونیک خود را با نام مهر (مدیریت هوشمند رایانه‌ای) آغاز کرد.

این طرح حاصل مطالعه، بررسی و برنامه ریزی وسیع توأم با سرمایه گذاری کلان بوده و به گونه ای طراحی و اجرا شده است تا با تحولی اساسی امکان ارائه مطلوب ترین خدمات متمرکز بانکی را فراهم آورد و پیش نیازهای اساسی اجرای تجارت الکترونیک را برآورده سازد.

اقدامات انجام شده در راستای اجرای پروژه مهر

- * انتخاب مجری
- * آماده سازی بستر ارتباطی مناسب
- * آماده سازی سخت افزار و نرم افزار مرکزی
- * انتخاب محل های مناسب
- * استفاده از دستگاه های خودپرداز (ATM)
- * فرهنگ سازی
- * در حال حاضر ۵۰۰ شعبه بانک کشاورزی در کل کشور خدمات

می کند و بانک صادر کننده کارت هیچ نفعی نمی برد. در بانکداری سنتی، میزان انباشت پول در یک دوره زمانی اهمیت دارد؛ در حالی که در بانکداری الکترونیکی گردش پول تعیین کننده است. هدف بانکداری الکترونیکی مراجعه نکردن به شعبه بانک است؛ اما در ایران تقریباً بدون مراجعه به بانک هیچ کاری امکان پذیر نیست.

بانک صادرات با طرح "سپهر"، بانک کشاورزی با طرح مهر بانک ملی با طرح "سیبا" بانک رفاه با طرح "جاری همراه" و بانک ملت با طرح "جام" به فعالیتهای محدود و شبه الکترونیکی دست زده اند.

این بانکها با صدور کارتهایی، مشتریان را به استفاده از آنها

بانکداری الکترونیکی به خاطر تجارت سنتی حاکم بر کشور راه درازی در پیش رو دارد و تا زمانی که بقالیها و فروشگاههای کوچک و بزرگ کشور که بیشترین حجم خرید و فروش را در دست دارند، به داشتن دستگاه های کارت خوان متقاعد نشوند و منافع بانکها، مشتریان و سرویس دهندگان تأمین نشود، امکان فراگیر شدن بانکداری الکترونیک در حد شعار باقی خواهد ماند.

تشویق می کنند؛ در حالی که عملاً این کارتها مزیت چندانی ندارند و نمی توان انتظار داشت بانک بدون هیچ منفعتی کارت صادر کند؛ زیرا در نظر گرفتن سود حداقل برای صادر کننده کارت لازم است.

همچنین کارتهای موجود فعلاً در حد ابزار دریافت اسکناس از بانکهاست و فقط در داخل کشور اعتبار دارد و امکان استفاده از آنها در خارج از ایران وجود ندارد.

بی. بی. سی در پایان اضافه کرد: بانکداری الکترونیکی به خاطر تجارت سنتی حاکم بر کشور راه درازی در پیش رو دارد و تا زمانی که بقالیها و فروشگاههای کوچک و بزرگ کشور که بیشترین حجم خرید و فروش را در دست دارند، به داشتن دستگاه های کارت خوان متقاعد نشوند و منافع بانکها، مشتریان و سرویس دهندگان تأمین نشود، امکان فراگیر شدن بانکداری الکترونیک در حد شعار باقی خواهد ماند.

ورزشی با هزینه پایین تری استفاده کند، در اولویت وام های اشتغال زایی قرار گیرد و . . .

خدمات جدید سیستم مهر بانک کشاورزی

* مهر کارت نوجوان

بانک کشاورزی برای اولین بار در نظام بانکی کشور به تأسیس بانک اختصاصی برای کودکان و نوجوانان (رده سنی ۶ الی ۱۵ سال) اقدام کرده است که کلیه خدمات بانکی را به آنها ارائه می دهد .

* ایران کارت

در ادامه طرح ایران (ویژه بانوان) بانک کشاورزی نسبت به طراحی و صدور یک کارت بانکی ویژه زنان ایرانی اقدام کرده است .

* زیر سیستم حسابهای دولتی

به منظور تمرکز حساب سازمانها و وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی در سیستم متمرکز مهر ، زیر سیستم این حسابها از دوم مهر ماه ۱۳۸۳ مورد بهره برداری قرار گرفته است .

* سپرده های کوتاه مدت و بلند مدت

از سه ماهه دوم سال ۸۳ ، سپرده های کوتاه مدت و بلند مدت و مهر، نیز به خدمات قابل ارائه به مهر افزوده شده است .

* حساب جاری مهر با قابلیت اتصال به سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت

ارتباط میان حساب جاری مهر با سپرده کوتاه مدت مهر به صورت " آن لاین " از سه ماهه دوم سال ۸۳ برقرار گردیده است .

خدمات بانک تلفنی

در این نوع بانکداری الکترونیکی خدماتی از نوع تله بانکینگ^۵، موبایل بانکینگ^۶، اینترنت بانکینگ^۷ و . . . از خدمات رایج به حساب می آید که هر یک قانون و مقررات خاص خود را به همراه خواهد داشت.

در این مدل به ارائه قواعد و قوانین جدید نیاز نیست ، بلکه کارهایی که قبلاً به صورت دستی انجام می پذیرفت اینک به صورت ماشینی و با دقت و سرعت بالاتر صورت می پذیرد و گزارشهای متنوعی را می توان از سیستم به نحو مطلوب دریافت کرد .

در بانک کشاورزی هر دو سیستم در کنار یکدیگر موجودند . بانکداری الکترونیکی به عنوان سیستمی نوپا که به صورت بالقوه توانایی ارائه انواع خدمات بانکداری الکترونیکی را دارد ، از چند سال

متمرکز مهر را در قالب های زیر ارائه می دهند . در آینده خدمات بانکی، اعم از تسهیلات بانکی ، پرداخت قبوض خدمات شهری و غیره را نیز به مشتریان ارائه خواهد کرد .

خدمات قابل ارائه از طریق سیستم متمرکز مهر

* مهر کارت

* قرض الحسنه جاری مهر

* کارت اعتباری مهر

* شبکه تبادل اطلاعات بانکی (شتاب)

کارت های اعتباری در سه سطح به شرح زیر قابل عرضه به مشتریان بانک است :

۱. کارت اعتباری مهر طلایی با اعتبار ۱۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال

۲. کارت اعتباری مهر نقره ای با اعتبار ۵.۰۰۰.۰۰۰ ریال

۳. کارت اعتباری مهر سبز با اعتبار ۳.۰۰۰.۰۰۰ ریال

برنامه کارت ملی جوان

برنامه کارت ملی جوان سعی دارد به شیوه ای نو ، هدف اولویت بخشی به جوانان در عرصه های مختلف را تأمین کند و در راستای نهضت خدمت رسانی به مردم به عنوان یک اقدام ملی از طرف دولت برای ارائه مطلوبتر به جوانان محسوب گردد تا از این طریق احساس رضایت عمومی در سطح جامعه و احساس تشخیص در جوانان ارتقا یابد.

اهداف کیفی در بعد اقتصادی برنامه کارت ملی جوان :

۱. کاهش هزینه های روزمره جوانان

۲. توسعه اشتغال جوانان

۳. هدایت نامحسوس جوانان به سمت الگوهای مصرف مطلوب

اهداف غیر اقتصادی طرح فوق نیز به شرح ذیل است :

۱. تلاش در جهت هویت بخشی و ارتقای شخصیت اجتماعی جوانان

۲. احساس رضایت اجتماعی و امید به آینده

۳. کمک به تأمین بهداشت روانی جوانان

در این برنامه ، هر جوان ایرانی که موفق به اخذ کارت ملی جوان شود ، می تواند طبق شرایطی از خدمات گوناگون اقتصادی برخوردار شود. به عنوان مثال ، می تواند کالاهایی با تخفیف ویژه خریداری کند. با هزینه پایین تری به مسافرت برود ، از مراکز مختلف فرهنگی،



پیش در این بانک پایه گذاری شده است و با تلاش و کوشش فراوان طوری برنامه ریزی شده تا هر چه سریعتر از کلیه توانایی های موجود بهره برداری شود و خدمات مطلوبتری در جهت رسیدن به استانداردهای بانکداری الکترونیکی در اختیار مشتریان گرامی قرار گیرد .

همسو با اهداف مذکور بانک کشاورزی از سال ۱۳۷۸ به نصب و راه اندازی سیستم پاسخگویی تلفنی به مشتریان بانکی در جهت اطلاع رسانی حسابهای آنان اقدام کرد . سیستم های اولیه با استفاده از سخت افزار نمابر و مودم^۱ راه اندازی شدند ، لیکن با گسترش شبکه و افزایش تقاضا و برنامه ریزی برای افزایش خدمات و رفع محدودیتها، از سال ۱۳۸۲ سیستم های جدید بر بستر کارتهای تلفنی حرفه ای پیاده سازی گردیدند. این کارت ها همزمان از امکان توان پردازش بالا و امکان پاسخگویی به چند خط برخوردارند.

امکانات خدمات بانکی تلفنی

• آخرین اطلاعات از وضعیت مانده و گردش انواع حسابها شامل:

- * حساب قرض الحسنه جاری
- * حساب قرض الحسنه پس انداز
- * حساب سپرده کوتاه مدت و بلند مدت
- امکانات حساب جاری
- * اعلام آخرین موجودی

* ارسال آخرین گردشهای حساب (حداکثر ۳۰ گردش) از طریق

نمبر

- * اعلام سه گردش آخر
- * اعلام وضعیت چکهای عهده بانکهها
- * درخواست صدور دسته چک ۲۵ و ۲۵۰ برگی
- * اعلام مشخصات چک های مفقودی یا سرقتی و . . .
- امکانات حساب قرض الحسنه
- * اعلام آخرین موجودی
- * وضعیت چک های عهده بانک ها
- * اعلام سه گردش آخر

- * وضعیت چک عهده حساب
- * وضعیت وصول چک عهده سایر بانکها
- * سود واریزی به حساب

مرکز ارتباط سبز

بانک کشاورزی برای اولین بار در کشور به راه اندازی مرکز کارشناسی ۲۴ ساعته تحت عنوان مرکز ارتباط سبز^{۱۱} اقدام کرده است. در مرکز ارتباط سبز کارشناسان با شماره تلفن ۸۸۲۸۷۰۷۰ به طور ۲۴ ساعته و در تمام ایام هفته پاسخگوی سوالات مشتریان و هموطنان هستند. این مرکز با بهره گیری از آخرین فناوریهای روز و با تکیه بر کارشناسان جوان و مجرب توانسته است به ۹۹٪ از تماسها، در اولین

* ارسال آخرین گردشهای حساب (حداکثر ۳۰ گردش) از طریق

نمابر

- امکانات حساب سپرده بلند مدت
- * اعلام سود محاسبه و واریز شده ، همراه با اعلام نوع و شماره حساب واریزی
- خدمات ویژه
- * اعلام آخرین موجودی ، اعلام مانده حساب از طریق ارسال پیام کوتاه (SMS) به تلفن همراه
- * ارسال صورت حساب دوره ای خودکار از طریق ای میل و نمابر.
- * تهیه گزارشهای آماری و . . .

ایستنا بانک

بانک کشاورزی برای اولین بار در کشور به راه اندازی مرکز کارشناسی ۲۴ ساعته تحت عنوان مرکز ارتباط سبز اقدام کرده است. در مرکز ارتباط سبز کارشناسان با شماره تلفن ۸۸۲۸۷۰۷۰ به طور ۲۴ ساعته و در تمام ایام هفته پاسخگوی سوالات مشتریان و هموطنان هستند.

بانک کشاورزی با هدف کاهش مراجعه مشتریان به باجه ها و سهولت دریافت اطلاعات بانکی در زمان مراجعه مشتری به شعبه ، سیستم ایستنا بانک متشکل از صفحه نمایش حس^{۱۰} و نرم افزار اطلاع رسانی حساب مشتریان در ورودی شعبه مرکزی بانک کشاورزی قرار داده شده است که این امکان در آینده به سایر شعب پر ازدحام بانک نیز گسترش خواهد یافت .

اینترنت بانک

همسو با راهبرد ارائه خدمات مبتنی بر فناوریهای جدید به مشتریان ، امکان دسترسی مشتریان به ریز عملکرد حسابها با استفاده از بستر اینترنت از سال ۱۳۸۲ تحت عنوان سیستم^{۱۱} اطلاعات حساب مشتری^{۱۲} در وب سایت بانک فعال شده و دسترسی به اطلاعات حسابها برای مشتریان شعبه مرکزی، که بیشترین تعداد مشتری را در بین شعب بانک دارند ، از داخل شبکه محلی ساختمان و یا از طریق شبکه اینترنت میسر شده است که این مورد در آینده به تعدادی دیگر از شعب نیز گسترش خواهد یافت . مشتریان شعبه مرکزی قادرند از طریق اجرای برنامه ذی ربط در صفحه اصلی و وارد کردن رمز ورود به سیستم اطلاعات حسابهای جاری ، قرض الحسنه پس انداز ، سپردههای کوتاه مدت و بلند مدت را بر روی صفحه نمایشگر خود مشاهده کنند و همچنین از تراکنشهای زیر مطلع شوند :

مکالمه پاسخ قانع کننده دهد و در ۱٪ باقی مانده با ارائه کد پیگیری به مشتری و انجام پیگیری لازم تا حصول پاسخ قانع کننده و در نهایت ارائه پاسخ به تماس گیرنده رضایت مشتری را جلب کند .

اهداف مرکز ارتباط سبز

۱. مشتری مداری و تکریم مشتریان و حرکت در جهت رضایتمندی آنها با استفاده از :
 - ارائه خدمات مشاوره ای و اطلاع رسانی مناسب و بهنگام .
 - بررسی شکایتها و انتقادهای مشتریان و ارجاع آن به مسئولان ذی ربط و پیگیری تا حصول پاسخ قانع کننده به درخواستها .
 - ۲. بازاریابی و هدایت مشتریان برای سرمایه گذاری .
 - ۳. نظارت بر عملکرد شعب و ارائه گزارشهای لازم در جهت بهبود عملکرد بانک .
 - ۴. شناسایی نیازهای مشتریان و اعلام به واحدهای ذی ربط به

منظور تعیین خط مشی های جاری و آتی بانک .

آموزش الکترونیکی

اولین گام در بهره گیری از بانکداری جدید ، آشنا سازی جامعه هدف ، اعم از مشتریان و همکاران با بانکداری الکترونیک است . فرهنگ سازی و آموزش در جهت استفاده از سیستم های جدید بانکی نیز از مهمترین عوامل مؤثر در پیشبرد این سیستم خواهد بود . لذا ، با هدف پیاده سازی بانکداری الکترونیکی در سطح کشور، فرهنگ سازی در ارتباط با سیستم های جامع بانکی از سال ۱۳۸۰ در بانک آغاز شد ، که سمینارهای آموزشی متعدد ، دعوت از مؤسسات صاحب نام و با تجربه در این زمینه و تهیه مقالات متعدد پیرامون بانکداری الکترونیک (معرفی ، فواید و معضلات موجود در تحقق آن) برای انعکاس در مجلات کثیرالانتشار از جمله اقدامات انجام شده بود .

در حال حاضر امکان یادگیری دروس مرتبط از طریق سایت اصلی بانک به نشانی <http://www.agri-bank.com> وجود دارد. آموزش دروس از طریق سایت بانک ، مشتریان را هدف قرار می دهد و وجود امکان بهره مندی رایگان از آموزش دروسی چون نرم افزارها و موارد مشابه در حقیقت انگیزه بیشتری در مشتریان ایجاد خواهد کرد تا از این سایت استفاده کنند و با خدمات بانکداری الکترونیک و بانک کشاورزی آشنا شوند .

پروژه جامع بانکداری مهر گستر (۹۰۰ - CRB)

بانک کشاورزی در راستای حرکت به سمت بانکداری الکترونیکی پس از انتخاب نرم افزار جامع متمرکز بانکی و انتخاب مجری در جهت پیاده سازی آن در ۹۰۰ شعبه در سال ۱۳۸۳ ، نسبت به انجام مراحل اجرایی این طرح اقدام کرد . این پروژه که نرم افزار جامع بانکداری مهر گستر نامیده شده است ، با هدف نصب سیستم در ۹۰۰ شعبه از تاریخ ۱۳۸۳/۸/۹ آغاز شد .

توزیع و ارائه سرویس های متمرکز و عملیاتی کردن شعب بانک با استفاده از این نرم افزار از طریق یک بستر ارتباطی گسترده مبتنی بر راه حل ماهواره ای VSAT و استفاده از شبکه های ارتباطی PTMP در قالب پروژه دیگری در دست بررسی و اقدام است . از آنجا که مهمترین عنصر تکمیل کننده چرخه تجارت الکترونیک شیوه های پرداخت مجازی است ، بانک کشاورزی همچنین

با طراحی و ایجاد یک بستر مناسب برای مبادله مالی بین خریدار، فروشنده ، تأمین کننده مالی و سایر اجزا ، کلیه روشهای پرداخت الکترونیک و عملیات بین بانکی ، نظیر اتاق پایاپای الکترونیکی (ACH) و نظام تسویه ناخالص لحظه ای (RTGS) را با پیاده سازی پروژه (۹۰۰ - CRB) پشتیبانی خواهد کرد .

به منظور انطباق نرم افزار با روش های موجود بانک کشاورزی، بومی سازی و فارسی سازی نرم افزار ، گروهی متشکل از ۲۰ نفر از کارشناسان خبره بانکی به منظور همکاری با کارشناسان شرکت مجری طرح مهر گستر انتخاب شدند و کار خود را آغاز کردند . این گروه ضمن انتقال دانش و تجربه بانکی ، در کلیه مراحل اجرایی پروژه با کارشناسان شرکت همکاری خواهند کرد .

همزمان در طرح بستر ارتباطی از امکانات Point-To-Multipoint شرکت دیتا برای اتصال شعب به مراکز استان ها و مراکز استان ها به تهران و سایت سوم در اصفهان استفاده خواهد شد و با ایجاد برخی مسیرهای جایگزین بین مراکز استانها ، شبکه گسترده ای از نوع ستاره ای برای ارتباط شعب بانک با سایت مرکزی در تهران و اصفهان (در صورت از کار افتادگی) ایجاد خواهد شد .

همچنین در مرحله اول به عنوان شبکه پشتیبان ، ارتباط ماهواره ای VSAT بین مراکز استانها و تهران و اصفهان و همچنین ارتباطات شمارگیری (dial up) بین شعب و مراکز استان ها برقرار خواهد شد که می تواند در آینده به ارتباط VSAT به تهران و اصفهان از شعب نیز گسترش یابد . این طرح نیز در مرحله اجراست و قبل از راه اندازی هر یک از شعب بانک امکانات ارتباطی مطلوب در شعبه مهیا خواهد شد .

اقدامات انجام شده در جهت اجرای پروژه مهر گستر

* انتخاب مجری

شرکت FNS ، (شرکت چند ملیتی استرالیایی) به عنوان مجری این طرح انتخاب شده است .

* آماده سازی بستر ارتباطی مناسب بانک

یک سایت مرکزی در تهران و یک سایت پشتیبان در اصفهان برای این منظور در نظر گرفته شده است .

* بومی سازی سیستم مهر گستر

با توجه به نیازها و ضرورت های مورد نیاز بانک و در نظر گرفتن قوانین و مقررات موجود در سیستم بانکی .

مؤسسه ای ضروری است. در این ارتباط، بانک کشاورزی با ۷۰ سال تجربه، در طی دهه گذشته با به کارگیری رویکردی جدید کوشیده است با حضور مؤثر در بازارهای مالی و با تکیه بر تجهیز منابع کافی در تحقق اهداف و رسالت خویش موفق باشد.

به نظر می‌آید بانک کشاورزی برای دستیابی به استانداردهای بانکی پیشرفته و جدید امروزی و حفظ برتری خود در میان سایر بانکها، وارد مرحله جدیدی از رقابت شده باشد که با گرایش به سوی بانکداری الکترونیک به عنوان یکی از چهار چرخش راهبردی بانک، می‌تواند گامهای اساسی و مهمی بردارد و به عنوان یک بانک پیشرو، فاصله خود را با سایر رقبا بیشتر کند.

پی نوشت:

1. Online
2. Back up
3. Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)
4. Holding
5. Tele Banking
6. Mobile Banking
7. Internet Banking
8. Modem
9. Short Messaging Service = SMS
10. Touchscreen
11. Call Center

منابع:

۱. شرکت مشاوره بهبود روشها و سامانه های مینا، شهریور ۱۳۸۴
۲. پروژه مهندسی مجدد فرایندها و روشهای بانک کشاورزی، دی ۱۳۸۱
۳. اینترنت بانک.
۴. شرکت مهندسی صنعتی آرشم کوشا، شهریور ۱۳۸۴
۵. اداره کل آموزش و بهبود مدیریت، واحد آموزش از راه دور (آراد).
۶. مؤمنی، سید مجید: تجارت الکترونیکی با پول الکترونیکی، بانک و اقتصاد، مرداد ۱۳۸۰

* آموزش مدرسین
آموزش مدرسین بانکداری الکترونیک.
* فرهنگ سازی
از طریق جراید و اینترنت بانک.

نتیجه گیری

آنچه مسلم است، بانک به عنوان یک اهرم اقتصادی سهم به‌سزایی در رشد و تکامل و شکوفایی اقتصاد کشور دارد. لذا، این مؤسسات باید اصل مشتری محور را مد نظر قرار دهند. کارکنان این سیستم باید علاوه بر احاطه بر علوم بانکی، از علوم روانشناسی و جامعه شناسی نیز آگاه باشند و بتوانند با رفتار صحیح و منطقی، رضایت مشتری را جلب کنند. از سوی دیگر، بانکها از طریق بازاریابی باید انتظارات و توقعات مشتریان را شناسایی کنند و همگام با فناوری جدید بانکداری حرکت کنند و با افزایش آگاهی و اطلاعات بانکی مردم، در راه گسترش و ارتقای کیفی سطح خدمات خود بکوشند. توسعه بانکداری اسلامی و افزایش رقابت بین آنها باعث شد تا بانکهای اسلامی در ارائه خدمات و محصولات خود از طریق اینترنت با یکدیگر به رقابت پردازند.

از آنجا که بانکهای اسلامی برای حفظ موقعیت خود و رضایت مشتریان نمی‌توانند به مدت طولانی نقش اینترنت را در ارائه خدمات بانکی نادیده بگیرند و با توجه به گسترش روز افزون سطح دانش و رایانه در سطح جهان روی آوردن بانکهای اسلامی به بانکداری الکترونیکی همراه با کاهش هزینه های عملیاتی، دستیابی به بازارهای جهانی، افزایش مشتریان و جلب رضایت آنها، مؤثر خواهد بود. امروزه همه بانکها سعی دارند سهم بیشتری در بازار به دست آورند و رهبری بازار را در کنترل خود بگیرند. یکی از عواملی که به بانکها در این امر کمک می‌کند، مفهوم "مشتری گرایی" در بانک است. کلید و رمز موفقیت اجرای عملی مفهوم مشتری گرایی در راهبرد بانک نهفته است. این راهبرد باید مبتنی بر حل مسئله مشتری از طریق رفع نیازهای آشکار و پنهان او در حال و آینده باشد. بانک باید نیازهای آینده مشتریان را پیش بینی کند و بکوشد آنها را برآورده کند. تأمین نیازهای موجود مشتریان به تنهایی کافی نیست، چرا که بانکهایی در ارائه خدمات موفق هستند که بتوانند به نیازهای آینده مشتریان پی ببرند و به بازاریابی توجه بیشتری داشته باشند. به عقیده پیتز دراکر، بازاریابی و نوآوری برای موفقیت هر



آشنایی با مستند سازی تجارب مدیریتی بانک

مرجان فدایی / عبدالحسین حیدری
کارشناسان مرکز توسعه مدیریت و تحول سازمانی

مقدمه

- سازمانی در مرکز توسعه مدیریت و
- تحول سازمانی ایجاد شده است .
- آيا با نحوه عملکرد و دليل به وجود
- آمدن چنین گروهی آشنایی دارید؟ چنانچه در
- ارائه پاسخ مثبت به سوالات مطرح شده تردید
- دارید، ما بر آن شدیم که با ارائه مطالبی تحت
- عنوان "آشنایی با مستند سازی تجارب
- آيا تاکنون با مفهوم واژه مستند سازی
- ارزش مستند سازی دارند؟ و يا به عبارتی چه
- چیزی باید مستند شود؟ و آیا می دانید که اخیراً
- در بانک واحدی تحت عنوان " گروه
- مستندسازی مدیریتی و نوآوری های
- مدیریتی " حتی المقدور زمینه آشنایی بیشتری
- را فراهم سازیم .
- سیر تکاملی دانش مدیریت
- نشان می دهد که دیدگاهها و مکاتب
- مختلف مدیریت براینند تجربه مدیرانی
- بوده که آنها را در چارچوب علمی
- مناسب سازماندهی و مستند کرده اند

است یا محدود و خاص است. منظور از عمومیت این است که آیا تجربه‌ی ذی ربط به کل سازمان برمی‌گردد یا به یک بخش از سازمان و به یک قسمت خاص محدود می‌شود. به هر میزان که تجارب سازمانی از عمومیت بیشتری برخوردار باشند از قدرت و قابلیت لازم برای بهره‌گیری تعداد بیشتری از افراد برخوردارند. به هر میزان که یک تجربه خاص تر باشد حیطه افرادی که می‌توانند از آن تجارب بهره ببرند کمتر می‌شود.

۲. تکرار پذیری تجارب سازمانی

اینکه یک تجربه سازمانی از قابلیت تکرار در شرایط مشابه برخوردار است یا اینکه فقط برای شرایط بسیار نادری که اتفاق می‌افتد تکرار پذیر است از ابعادی است که می‌تواند مبنایی بر محک تجربه سازمانی باشد. بدیهی است به هر میزان شرایطی که در آن یک تجربه شکل گرفته و رخ داده است تکرار پذیرتر باشد، ظرفیت بهره‌گیری از آن تجربه برای تعداد زیادتری از افراد بیشتر و قوی‌تر خواهد بود.

۳. موفقیت یک تجربه

از یک منظر، تجارب سازمانی به طور کلی به دو دسته تقسیم می‌شوند. تجاربی که موفق بوده‌اند و توانسته‌اند گره‌ای از مشکلات و مسائل یک سازمان بکشایند و تجاربی که ناموفق بوده‌اند و منجر به توفیق سازمانی برای حل مسئله خورد نظر نشده‌اند. لازم به ذکر است که هر دو نوع تجربه ارزشمندند و هر یک از قابلیت‌های خاص خود برخوردارند، به شرط آنکه چرایی و چگونگی توفیق آن به خوبی روشن و تحلیل شود.

۴. علمی بودن تجارب سازمانی

اینکه یک تجربه تا چه میزان برگرفته و متناسب با ادبیات علمی و دانش سازمانی و اطلاعات فنی و تخصصی است و تا چه میزان

پی داشته باشد. رئیس شعبه‌ای را در نظر بگیرید که با مشارکت و همفکری کارکنان خود و با تکیه بر خرد جمعی، به تصمیم‌گیری در مورد بهبود و ارتقای وصول مطالبات خود اقدام می‌کند. در صورت مطلوب بودن نتایج این تصمیمات، چنانچه این فرایند به عنوان یک تجربه ارزشمند و موفق مستند نشود، به مرور زمان ممکن است به فراموشی سپرده شود و مهمتر از آن به دلیل عدم انتقال و دسترسی سایر رؤسای شعب، واحدهای دیگر نمی‌توانند از فرصت مزبور استفاده کنند.

سلسله مراتب تجارب فردی

۱. تجارب خانوادگی

ادراک فرد از شرایط، رویدادها و تعاملات گروهی خویش در خانواده که از عواملی چون اندازه خانواده، شغل پدر، طبقه اجتماعی خانواده، الگوهای تربیتی، وضعیت فرهنگی خانواده و... متأثر است.

۲. تجارب عمومی

معلومات و ادراک حاصل از مجموعه رویدادهای زندگی شخصی افراد (قبل از ورود به سازمان) که حاصل ارتباطات و تعاملات فرد در جامعه و خارج از محیط خانواده است.

۳. تجارب سازمانی

* ادراک فرد از پدیده‌های سازمانی (تصمیمات، ارتباطات، رویدادها و...) از طریق دیدن و شنیدن (بدون تعامل با پدیده‌های یاد شده).
* ادراک فرد از پدیده‌های سازمانی از طریق درگیر شدن در مسائل سازمان و کنش متقابل با محیط درونی و بیرونی آن.

ابعاد گوناگون محک تجارب

سازمانی

۱. عمومیت تجارب سازمانی

تجربه سازمانی یا از عمومیت برخوردار

و به جامعه بشری عرضه داشته‌اند. از این رو، تجارب مدیریتی بانک در قالب طرحها، برنامه‌ها، روشها و نوآوری‌ها و مستندسازی آنان می‌تواند به عنوان یک رویکرد ویژه در جهت تعالی و پیشرفت بانک مورد توجه و اقبال قرار گیرد.

بدیهی است در این حیطه، مدیران واحدها بنا به ماهیت و نقشی که در عملیات بانک دارند، از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند و انتظار می‌رود با مشارکت همه جانبه آنها و با اتکا به خرد جمعی کلیه مدیران و همکاران، بتوانیم از طریق مستندسازی مطلوب تجارب و نوآوریها در جهت رشد و ارتقای دانش سازمانی گام برداریم.

تجربه مدیران

واژه "تجربه" در فرهنگها و علوم مختلف معانی خاص و متنوعی دارد، ولی به اجمال آنچه را که به عنوان یک تعریف عمومی برای تجربه می‌توان طرح کرد چنین است:

۱. هر رویدادی که در زندگی شخصی به وقوع بپیوندد
۲. معلومات کسب شده از یک رویداد زندگی
۳. مجموعه معلومات کسب شده

و همچنین تجربه یک راه اولیه برای کسب دانش است. علاوه بر یادگیری از طریق عمل کردن، مدیران می‌توانند به طور نظام مند و از طریق برنامه‌های منظم از موفقیتها و شکستهای خود درس بگیرند. از این رو، تجارب مدیریتی به عنوان یک مقوله مهم در فرایند مستند سازی از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است. مدیران به عنوان سکاندار و هدایتگر مجموعه تابعه خود همواره در معرض تصمیم‌گیریهای مختلف‌اند. عدم مستندسازی این تصمیمات و نتایج آنها، می‌تواند عواقب ناخوشایندی برای یک مدیر و مجموعه وی در

بر شهود و تجربه شخصی طراح و مجری یک تجربه مبتنی است، امر مهمی است که می تواند به عنوان یکی از محکهای تجربه محسوب شود و در تحلیل تجربه سازمانی به ما یاری برساند.

۵. مدت زمان کسب تجربه

مدت زمان فرایند کسب تجربه چه میزان است؟ اینکه مدت زمان کسب تجربه مزبور کوتاه مدت (تا دو سال)، میان مدت (۲ تا ۵ سال) و یا بلند مدت (بیش از ۵ سال) است، نقش بسیار مهمی در شناخت تجربه و انتقال و به کارگیری آن از سوی دیگران دارد.

۶. دشواری کسب تجربه

اینکه یک تجربه سازمانی به سهولت به دست آمده یا بر اثر ممارست، شکست مقطعی و همراه با راه حل های پیچیده کسب شده است، در محک تجربه تفاوت دارد. به هر میزان که کسب یک تجربه دشوارتر باشد و فرایند کسب آن توأم با ممارست بیشتر، تفکر خلاق و تمرکز فراوان تر همراه باشد از غنای بیشتری برخوردار است.

۷. گروهی بودن کسب تجارب

سازمانی

چه تعدادی از افراد درگیر کسب تجربه سازمانی بوده اند و یا اینکه کسب تجربه، فردی بوده و یا تعداد افراد اندکی درگیر فرایند کسب یک تجربه سازمانی بوده اند، دارای اهمیت است. آیا برای کسب یک تجربه سازمانی شوراها، گروهها و کمیته های گوناگون از یک سازمان با حضور نیروهای انسانی، کارکنان، سرپرستان و مدیران مختلف درگیر بوده اند یا فرایند کسب یک تجربه معطوف به تلاش یک مدیر عامل، تنها هیئت مدیره یا یک مدیر میانی و عملیاتی بوده است؛ بعد دیگری از ابعاد محک تجارب سازمانی است.

۸. قابلیت پیش بینی کسب تجارب

سازمانی

آیا تجارب سازمانی از قبل پیش بینی شده است؟ یعنی از یک فرایند منطقی طراحی شده تبعیت می کند یا غیر قابل پیش بینی است و به طور تصادفی در فرایند فعالیتها و عملیات کسب شده است.

مفهوم مستندسازی

مستندسازی عبارت است از به تصویر

ثبت سوابق ارزشمند به

شکل نظام مند می تواند

فواید بسیاری نظیر

صرفه جویی در زمان،

جلوگیری از انجام آزمون

های تکراری و بعضاً

مخرب، ممانعت از هزینه

های سخت افزاری و نرم

افزاری برای دستیابی به

یک تجربه و یا واقعه را به

همراه داشته باشد.

ثبت سوابق ارزشمند به شکل نظام مند می تواند فواید بسیاری نظیر صرفه جویی در زمان، جلوگیری از انجام آزمون های تکراری و بعضاً مخرب، ممانعت از هزینه های سخت افزاری و نرم افزاری برای دستیابی به یک تجربه و یا واقعه را به همراه داشته باشد. مستندسازی روش کاربردی و مؤثری در افزایش بهره وری سازمان تلقی می شود. حجم عظیم و گسترده اطلاعات ایجاب می کند تا مستندسازی در شاخه های اصلی و مشخصی انجام گیرد و همزمان اطلاعات در آن رابطه صورت پذیرد.

در صورت عدم وجود سیستم مستندسازی، با خروج فرد از سازمان، دانش به دست آمده وی نیز که طی سالیان دراز حاصل شده است، از سازمان خارج می شود.

مستندسازی می تواند در برگیرنده اهداف زیر باشد:

* تدوین نظام مستندسازی تجارب مدیریتی در سازمان

* ایجاد حافظه سازمانی، ثبت دانش و تجارب کسب شده

* دستیابی سریع و آسان به اطلاعات و دانش و اسناد مورد نیاز

همچنین مزایای مستندسازی شامل موارد زیر است:

- افزایش بهره وری و ایجاد هم افزایی (سینرژی)

- افزایش یادگیری و دانش سازمانی از طریق انتشار تجارب

- ایجاد چشم انداز مشترک

- تسهیل گردش اطلاعات و تجارب

مستندسازی تجارب سازمان

در مفهوم متداول مستندسازی، مفاهیم ثبت (مکتوب کردن)، گردآوری، تنظیم و

می‌توان تجارب گوناگون را ارزشگذاری و تجارب برتر را انتخاب کرد.

مراحل درجه بندی و انتخاب تجارب مدیریتی برای مستندسازی در بانک

مراحل درجه بندی و انتخاب تجارب مدیریتی برای مستندسازی در بانک که واجد شرایط مستندسازی باشند به دو صورت قابل بررسی است.

الف) تجارب مدیریتی خاص

این نوع تجارب که صرفاً مختص یک مدیریت یا منطقه جغرافیایی است، پس از بررسی و مستندسازی در اختیار واحدهای همان منطقه قرار خواهد گرفت.

ب) تجارب مدیریتی عام

تجارب مدیریتی که عام باشد و مختص یک منطقه جغرافیایی نباشد، پس از مستندسازی در اختیار کلیه واحدهای تابعه بانک در سراسر کشور قرار خواهد گرفت. در آینده درباره فعالیتهای انجام گرفته در گروه مستندسازی تجارب مدیریتی و نوآوری‌های سازمان در مرکز توسعه مدیریت و تحول سازمانی مطالب دیگری در اختیار همکاران قرار خواهد گرفت.

منابع:

۱. دکتر مشرف جوادی، محمد (۱۳۸۱)، استادیار دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، چگونه تجارب را مکتوب نمایم؟، مجله توسعه مدیریت، شماره ۳۶ و ۳۷
۲. دکتر جعفری مقدم، سعید (۱۳۸۲)، مستندسازی تجارب مدیریتی از دیدگاه مدیریت دانش، نشر مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو، چاپ اول.

3. Asian Productivity Organization (2002),

Back Ground, Knowledge Management

Journal

کارکنان ایجاد شده، توسعه و تقویت می‌کند. شایان ذکر است، سازمانها به طور روزمره

آنچه را که در گذشته انجام داده اند، فراموش می‌کنند و ایجاد حافظه سازمانی می‌تواند تنها وسیله و ابزار جمع آوری و نگهداری دانش و

همچنین وسیله‌ای برای به اشتراک گذاشتن دانش محسوب شود.

مستندسازی و ایجاد حافظه سازمانی در واقع این امکان را به سازمان می‌دهد که با

دیدنی وسیع تر و عمیق تر در یک چارچوب علمی حرکت کند و با پرهیز از رویکرد آزمون و

خطا، طرحها و برنامه‌های خود را در مسیر رشد و تعالی تدوین و تنظیم نماید.

از آنجا که یک مستندساز، نظیر یک عکاس یا فیلمبردار رویه‌های اصلی سازمان را

به تصویر می‌کشد، عنصر تصمیم به عنوان جوهره مستندسازی مطرح است. بنابراین، گردآوری تصمیمات به معنای گردآوری دانش

جاری در بانک خواهد بود. ارائه تجارب به جذابترین و کوتاهترین

شکل ممکن از نقاط قوت مستندسازی است و مورد پژوهی به عنوان بهترین شیوه عمل در

مستندسازی تجارب مدیریتی مطرح است. نظریه اینکه انسانها داستانگونه می‌اندیشند بهتر

است تجارب در قالب دانش موجود به شیوه‌ای داستانگونه ارائه شود تا به راحتی خوانده شده و مورد استقبال قرار گیرد.

مراحل ارزشگذاری تجارب

برای انتخاب تجارب برتر که ارزش مستندسازی برای طرح و انتقال به مدیران را

دارد باید با استفاده از شاخصها و معیارهایی تجارب را به محک گذاشت. برخی از این

معیارها در بخش قبلی تحت عنوان ابعاد محک تجارب سازمانی طرح شد. در اینجا تلاش

می‌کنیم تا به طور عملی بیان کنیم که چگونه

تدوین، دسته بندی و نگهداری اطلاعات نهفته است. مفاهیمی که خود از فعالیتی هدفمند،

دقیق و منظم حکایت دارد و موجب می‌شود تا اطلاعات ارزشمندی که در معرض نقصان پذیری و نابودی قرار دارد ثبت، ضبط،

حفظ و نگهداری شود. بدین ترتیب، هدف مستندسازی، مکتوب

کردن هدفمند بخشی از دانسته‌ها و آگاهیهای انسان است. مستندسازی در مفهوم مدیریتی

خود با بررسی اقدامات انجام شده و مقایسه وضعیت موجود با آنچه انجام آن پیش‌بینی شده، همراه است.

ضرورت ایجاد و تقویت حافظه

سازمانی

وقتی سازمانی مطلبی را می‌آموزد، از آن پس باید نتیجه آن مطلب در دسترس باشد.

ضبط و ثبت مطالب به صورت مکتوب، تنها یک فرم از حافظه سازمان است. آشکارترین

محل در این زمینه، گنجینه‌های اطلاعاتی همچون کتابچه سازمان، پایگاههای داده،

سیستم‌های نگهداری فایل‌های عملکرد واحدها و بانک، گزارشها و دستورالعملهای

صادر و حتی داستانها و حکایتها نیز می‌شود. اما آنچه حایز اهمیت است، یکپارچگی

و در دسترس بودن این حافظه برای توسعه و گسترش دانش سازمانی است.

علاوه بر این، افراد نیز یکی دیگر از محلهای اصلی نگهداری و حفظ ارزش سازمان هستند.

فناوری اطلاعات به دو شیوه از حافظه سازمانی پشتیبانی می‌کند؛ یکی از طریق

بازیابی دانش ثبت و ضبط شده و دیگری از طریق در دسترس قرار دادن افراد با دانش در سازمان.

حافظه سازمانی این دارایی کلیدی را از طریق گردآوری، ضبط، سازماندهی، توزیع، ترویج و استفاده مجدد از دانشی که توسط



۳۰ پرسش و پاسخ درباره آنفلوآنزای پرندگان

و

همه گیری آن

به منظور آگاهی عمومی
ترجمه مهندس عباس قائمیان
کارشناس کشاورزی شعبه جویبار (مازندران)

می فرمایید. ترجمه مصاحبه با خانم دکتر Bir Kaur Pandey

harsaran؛ نماینده سازمان بهداشت جهانی (WHO) در منطقه آسیای جنوب شرقی، واقع در دهلی نو (در کشور هندوستان) است که در تاریخ ۳۰ ژانویه سال ۲۰۰۴ انجام شده است و متن انگلیسی آن در نشانی های اینترنتی زیر قابل دسترس است:

<http://w3.whothai.org/linkfiles/home-faq.doc>

<http://www.who.int>

نظر به اینکه کارشناسان بانک کشاورزی در زمین مسائل اعتباری و خصوصاً در بازدیدهایی که در جهت بررسی خسارت وارده به مزارع مختلف پرورش طیور بیمه شده (اعم از گوشتی، مادر و ...) انجام می شود، در تماس نسبتاً مستقیم با طیور قرار دارند، امید می رود مطالعه این ترجمه دیدگاه دقیق تری به این عزیزان ارائه دهد.

مقدمه مترجم

آنفلوآنزای پرندگان بیماری خطرناکی است که امروز گسترش آن دامن دولت های بسیاری را گرفته است. بهتر است به دور از غوغاسالاری به بررسی مسئله پرداخت. ترس جامعه جهانی از آنفلوآنزای پرندگان نه از خود بیماری که از ترکیب آن با سویه انسانی و ایجاد سویه خطرناک سریع الانتشار جدید است که خوشبختانه تاکنون گزارشی مبنی بر ایجاد این سویه نرسیده است. بسی خرسندیم که همه گیری آنفلوآنزای پرندگان در واحد های صنعتی طیور در ایران گزارش نشده است و ما فرصت کافی برای رویارویی با آن را داریم. بهتر است به جای نابود کردن صنعت پرندگان در کشور بکوشیم - نه به صورت موقتی، بلکه برای همیشه و با رعایت اصول بهداشتی و همه گیری شناسی - از بروز همه گیری در کشور جلوگیری کنیم. همکاری ارگان ها و وزارتخانه های ذی ربط کمک شایانی در پیشرفت این مهم دارد. مطالبی که ذیلا مطالعه

است؟

در داخل کشور ها بیماری به سادگی از فارمی به فارم دیگر منتقل می شود. حتی ذرات کوچک مدفوع پرندگان حجم عظیمی از ویروس را با خود حمل می کند. این ذرات آلوده ممکن است به همراه غذای پرندگان یا تجهیزات آلوده نظیر: قفس ها، لباس و کفش کارگران فارم منتقل شوند. استنشاق ذرات آلوده به ویروس ممکن است باعث بروز بیماری شود. در صورتی که پرندگان اهلی در فضای باز در معرض تماس با پرندگان وحشی باشند و یا منبع آب آنها مشترک باشد، امکان انتقال بیماری به حداکثر خود می رسد. بازارهای فروش متراکم و غیر بهداشتی می توانند عامل دیگر انتقال بیماری باشند. مرغ های آلوده می توانند انسان را نیز آلوده کنند، در صورتی که انسان با مدفوع مرغ بیمار یا مو، یا دیگر اجزای آلوده به ویروس تماس داشته باشد و ذرات آنها را استنشاق کند، ممکن است مبتلا به بیماری شود.

۴. نحوه انتقال بیماری از یک کشور به کشور دیگر چگونه است؟

هنگام فروش پرندگان به کشورهای دیگر و یا مهاجرت پرندگان وحشی، در صورت آلوده بودن پرنده، امکان انتقال بیماری به کشور مقصد فراهم می شود. در صورت مهاجرت پرندگان، پرنده لزوماً بیمار نیست و ممکن است سالم و یا مبتلا به نوع خفیف بیماری باشد. در این حالت پرنده مهاجر تنها حکم ناقل را برای بیماری خواهد داشت. پرنده بیمار، بیماری را تا نقاط بسیار دور دست انتقال خواهد داد. مرغابی ها و اردک های وحشی نیز می توانند ناقل بیماری باشند. اما مبتلا به بیماری نمی شوند. همه گیری بیماری تنها زمانی آشکار می شود که پرندگان اهلی، نظیر مرغ ها و یا بوقلمون ها در تماس با اردک های وحشی ناقل بیماری باشند.

۵. آیا همه گیری آنفلوآنزای پرندگان، نظیر همه گیری

بیماری هایی همچون "سارس" برای نخستین بار است که اتفاق می افتد؟

این بیماری، بیماری جدیدی نیست. اولین همه گیری گزارش شده به ۱۰۰ سال پیش و در ایتالیا مربوط بوده است. از آن پس شیوع بیماری در کشور های مختلفی گزارش شده است. در سالهای اخیر مورد نگران کننده شیوع بیماری در هنگ کنگ (۱۹۹۷) اتفاق افتاده است که در نهایت با معوم کردن تعداد زیادی از پرندگان در فارم های آلوده در مدت کمی بیماری تحت کنترل قرار گرفت.

۶. آیا بیماری آنفلوآنزای پرندگان از انسان به انسان دیگر نیز

قابل انتقال است؟

۱. منظور از آنفلوآنزای پرندگان چیست؟

علت اطلاق این اصطلاح این است که اغلب پرندگان دچار این بیماری می شوند. این بیماری همه گیر است و در بین پرندگان، انسانها و خوک ها شایع است. همچنین احتمال بروز این بیماری در هر نوع پرنده ای ممکن است؛ لذا پرندگان یا گله های پرندگان خانگی نسبت به این بیماری بسیار حساس هستند. در حال حاضر شیوع این بیماری در برخی از کشورهای آسیایی رو به پیشرفت است. این بیماری ممکن است به دو شکل حاد و یا مزمن دیده شود. در نوع مزمن، پرهای پرنده ژولیده می شود و تولید تخم کاهش می یابد. آغاز ابتلا به بیماری ممکن است به صورت مزمن و ضعیف باشد، ولی پس از چند ماه با توجه به تغییراتی که در ویروس به وجود می آید، بیماری شکل جدی تری به خود می گیرد و به سرعت تمام پرندگان آلوده به ویروس را از پا در می آورد. این پدیده در بسیاری از کشورها دیده شده است، بدین نحو که ویروس پس از چند ماه زندگی در بدن پرنده از شکل ضعیف خارج و به تهدیدی جدی بدل می شود و در نهایت تعداد بسیاری از پرندگان بیمار را می کشد. درباره نوع حاد یا شدید آن نیز که بیشترین نگرانی ها را در پی دارد، بیماری به سرعت شکل کشنده ای به خود می گیرد. در فرم کشنده، پرنده ها با ظهور اولین علائم بالینی بروز بیماری در همان روز شروع به تلف شدن می کنند. این شکل از بیماری در چنین حالتی، آنفلوآنزای حاد پرندگان (HPAI)^۲ خوانده می شود. بیماری کنونی از نوع حاد است و به سرعت در میان پرندگان اهلی (مرغ، بوقلمون و تخم پرندگان بیمار) و همچنین در میان انسان ها شایع می شود و آنها را آلوده می کند.

۲. عامل بروز بیماری آنفلوآنزای پرندگان چیست؟

عامل بیماری آنفلوآنزای پرندگان، ویروس آنفلوآنزای نوع "A" است. ۱۵ زیر گروه مختلف از این ویروس وجود دارد؛ اگر چه بیماری آنفلوآنزای پرندگان توسط زیر گروه های H۷, H۵ این سوبه ایجاد می شود. آلودگی به این زیر گروهها منجر به بروز بیماری از نوع حاد، به خصوص در مرغ ها و بوقلمون ها می شود. گاه بیماری از طریق تماس با پرندگان بیمار و یا کود پرندگان بیمار به انسان منتقل می شود. هر چند بیماری در میان پرندگان بسیار مسری است، اما موارد آلودگی انسان تنها در برخی از کشور ها گزارش شده است. بسیاری از کشور ها وجود آنفلوآنزای H۵N۱ را تأیید کرده اند و در برخی از کشور ها نظیر پاکستان سوبه های متفاوتی را، عامل همه گیری کنونی دانسته اند.

۳. نحوه انتشار بیماری در میان پرندگان و انسان ها چگونه

باید تعداد بسیاری از پرندگان بیمار یا آلوده و یا در معرض آلودگی نابود شده و لاشه آنها به سرعت طی چند روز معلوم شوند. این اقدام اثر نا مطلوبی بر اقتصاد خواهد داشت و سبب خانواده را از جیره مغذی تهی خواهد کرد.

۸. چگونه می توان همه گیری را در میان پرندگان کنترل کرد؟

مهمترین اقدام، نابود کردن پرندگان آلوده یا در معرض آلودگی است. در پی این اقدام معلوم ساختن صحیح لاشه ها نیز باید انجام شود. فارم ها یا مزارع پرورشی آلوده نیز باید با دقت ضد عفونی شوند. از بین بردن سریع پرندگان آلوده یا در معرض آلودگی در همه گیری سال ۱۹۹۷ هنگ کنگ و همه گیری سال ۲۰۰۳ هلند، در پایش بیماری بسیار مؤثر ارزیابی شد. در همه گیری کنونی، به نظر می رسد زاین و کره با انجام اقدامات توقف کنترل سریع و مناسبی را بر انتشار بیماری داشته اند. ضد عفونی را می توان با فرمالین یا محلول الکلی ید انجام داد. ویروس بر اثر گرما از بین می رود؛ ولی در سرما قابلیت زیست خود را حفظ می کند. این ویروس در دمای صفر درجه سانتیگراد به مدت یک ماه یا بیشتر زنده می ماند. به یاد داشته باشید که تنها یک گرم مواد آلوده به ویروس می تواند میلیون ها پرند را بکشد.

۹. آیا می توان گسترش بیماری را در میان پرندگان با استفاده از واکسیناسیون متوقف کرد؟

در ارتباط با پرندگان واکسن در اختیار داریم؛ اما از آنجا که این واکسن ممکن است از شدت بیماری بکاهد، پرندگان آلوده می توانند همواره آلودگی را پراکنده کنند و همچنان آلودگی به نقاط دیگر منتقل شود و در نهایت فرم خفیف بیماری باقی بماند و این مسئله می تواند به صورت یک بیماری بومی در آید.

۱۰. چگونه می توان به وجود بیماری آنفلوآنزای پرندگان در

انسان پی برد؟

آنفلوآنزای پرندگان در انسان به صورت یک عفونت ریوی بسیار حاد، نظیر بیماری سارس ظهور می کند که علت آن می تواند هر نوع آنفلوآنزا و یا ویروس بیماری شبیه به آنفلوآنزا باشد. آنفلوآنزای پرندگان را در انسان می توان با علائم بالینی، نظیر تب ۳۸ درجه سانتیگراد یا بالاتر، سرفه، گلو درد، چشم درد، دردهای عضلانی، ذات الریه، تنگی نفس و مشکلات کلیوی شناسایی کرد. ممکن است تمام علائم فوق در یک بیمار مشاهده نشود. علاوه بر موارد فوق، برای تشخیص بیماری، فرد باید سابقه بازدید از مزارع پرورش پرندگان یا بازارهای فروش پرندگان آلوده را داشته باشد که در این مورد باید توجه داشت آلودگی مزرعه یا بازار باید گزارش شده باشد. و یا آنکه فرد، مثلاً یکی از کارکنان یک آزمایشگاه تشخیص طبی باشد و با نمونه های همین بیماری در تماس بوده باشد.

در حال حاضر هیچ گونه شواهدی مبنی بر انتقال بیماری از انسان به انسان دیگر وجود ندارد. البته این مسئله کاملاً منتفی نیست و ممکن است در آینده به وقوع بپیوندد. ویروس آنفلوآنزای نوع A و زیر گروه های آن در حضور نوع دیگری از ویروس آنفلوآنزا قابلیت ترکیب با این نوع را دارند و لذا امکان ایجاد سویه جدیدی که متفاوت از دوسویه والد خود باشد غیر ممکن نیست و از آنجا که مردم در برابر این ویروس مقاوم نیستند، این ویروس می تواند تهدیدی جدی تلقی شود. انسان و خوک به منزله شبکه عروقی مرکبی هستند که ویروس آنفلوآنزای نوع A، که منشا آن پرندگان است طی عبور از این چرخه عروقی می تواند با آنفلوآنزای نوع انسانی ترکیب شود و نوع جدید را پدید بیاورد. در صورت به وجود آمدن سویه جدید امکان انتقال نوع حاد بیماری آنفلوآنزا از انسان به انسان دیگر غیر ممکن نیست. جهان گیر شدن این بیماری در گذشته (۱۹۱۸، ۱۹۵۷ و ۱۹۶۸) نیز نشان می دهند که ترکیب سویه های مختلف و به وجود آمدن سویه جدید، عامل همه گیری ناگهانی بوده است. تنها راه پیشگیری از چنین حادثه ای از بین بردن سریع پرندگان آلوده است.

۷. چرا در کشور های آسیایی نگرانی دربار آنفلوآنزای پرندگان این قدر زیاد است؟

در این مناطق کشورهایی وجود دارند که همه گیری های بزرگ آنفلوآنزای پرندگان را گزارش داده اند. بر اساس گزارش های این کشور ها سرایت بیماری بسیار سریع بوده است (از دسامبر سال ۲۰۰۳ - حدوداً دی ماه سال ۱۳۸۲ - مترجم) برخی از این کشور ها شامل اندونزی، تایلند، ویتنام، کامبوج، هنگ کنگ، پاکستان، ژاپن، کره و تایوان هستند. نگرانی هایی در مورد افزایش تعداد پرندگان مبتلا و البته انسان های مبتلا نیز وجود دارد. عامل همه گیری کنونی، ویروس آنفلوآنزای حاد پرندگان معروف به HPAI است. مدارکی وجود دارد که این ویروس می تواند در بین گونه ها مهاجرت کند و انسان را نیز آلوده سازد و باعث بروز بیماری نوع حاد در انسان شود. در حال حاضر، انسان نسبت به بیماری آنفلوآنزای پرندگان ایمنی ندارد. آمار مرگ و میر در میان انسان های آلوده به مراتب بیش از موارد آلودگی به سارس است. با وجود این، موارد آلود مشاهده شده نیز در حال حاضر بسیار اندک است. با توجه به موارد مشاهده شده در تایلند و ویتنام، این نگرانی وجود دارد که ویروس در آینده به صورت وسیع تری از پرند به انسان منتقل شود. با توجه به اطلاعات کنونی بیماری از انسانی به انسان دیگر سرایت نمی کند، اما امکان این نوع انتقال همچنان باقی است. در صورت بروز چنین واقعه ای، همه گیری بزرگ آنفلوآنزای پرندگان در بین انسان ها قابل پیش بینی است که احتمالاً پیامد های مخرب بسیاری خواهد داشت. همه گیری کنونی برای صنعت پرندگان و برای پرورش دهندگان پرندگان می تواند ضایعه بزرگی محسوب شود. برای جلوگیری از همه گیری

با پرندگان آلوده چقدر است؟

بیماری آنفلوآنزای پرندگان حدود ۵ تا ۱۰ روز پس از تماس با ماده آلوده در فرد ظاهر می شود. این زمان دوره نهفته یا دوره کمون بیماری خوانده می شود.

۱۵. چه افرادی بیشتر در خطر ابتلا به بیماری آنفلوآنزای**پرندگان هستند؟**

در کشور های آلوده افرادی که در مزارع پرورش یا در بازارهای فروش پرندگان و تخم پرندگان مشغول به کارند و همچنین افرادی که در سازمان های تحقیقاتی برای ارزیابی میزان همه گیری در کشور های آلوده اقدام به بازدید از مزارع آلوده پرورش مرغ می کنند، در صورت تماس با مدفوع پرندگان امکان آلوده شدن به ویروس برای آنها فراهم می شود؛ البته در صورت مراجعه به بازار های پرورش پرندگان و یا در صورت تماس در آزمایشگاه با مواد آلوده نیز امکان بروز بیماری وجود دارد. افراد مذکور نسبت به بقیه افراد بیشتر در معرض ابتلا به بیماری قرار می گیرند. همچنین دام پزشکان و افرادی که در آزمایشگاه های تشخیص طبی در ارتباط با ویروس آنفلوآنزای نوع A کار می کنند نیز در خطر آلوده شدن به بیماری قرار دارند. تا زمان پیدا شدن مدارکی مبنی بر انتقال بیماری به طور مستقیم از فردی به فرد دیگر خطر ابتلا به بیماری همچنان محدود به انتقال از طریق تماس با پرندگان بیمار و یا مدفوع آنها خواهد بود.

۱۶. آیا می توان از ابتلا به بیماری آنفلوآنزای پرندگان به کمک**دارو پیشگیری کرد؟**

تاکنون هیچ دارویی به عنوان پیشگیری کننده از آنفلوآنزای پرندگان شناخته نشده است. در حال حاضر برخی دارو هل انتی ویروس وجود دارند، اما تأثیر آنها بر سوبه کنونی آنفلوآنزای پرندگان هنوز تأیید نشده است. یک رده از داروهای ضد ویروس در حال ارزیابی است، در حالی که درباره رده دیگر هنوز مدرکی دلیل بر تأثیر آن بر بیماری، در اپیدمی ویتنام پیدا نشده است. بهترین راه پیشگیری از بیماری رعایت بهداشت فردی و اطمینان از سلامت غذاست.

۱۷. آیا هیچ واکسنی برای پیشگیری از ابتلا به بیماری**آنفلوآنزای پرندگان وجود دارد؟**

مانند بیماری سارس، در حال حاضر هیچ واکسن ویژه ای، برای جلوگیری از ابتلای انسان به بیماری آنفلوآنزای پرندگان وجود ندارد و واکسن های موجود توانایی ایجاد ایمنی در مقابل ویروس آنفلوآنزای H5N1 را ندارند. در سال ۱۹۹۷ در همه گیری هنگ کنگ واکسنی برای جلوگیری از ابتلا به بیماری آنفلوآنزای پرندگان ساخته شد. اما از آنجا که ویژگی های ویروس کنونی به لحاظ جهش ژنتیکی تغییر کرده است، استفاده از این واکسن در همه گیری کنونی اکیداً منع می شود. لذا، در شرایط حاضر هیچ واکسنی

۱۱. چگونه می توان وجود بیماری آنفلوآنزای پرندگان را در**انسان تأیید کرد؟**

مانند بیماری سارس، این بیماری را نیز تنها در آزمایشگاه های کم شماری می توان تشخیص داد و تأیید کرد که به لحاظ تجهیزات از امکانات سطح بالایی برخوردارند. انجام این عمل به کمک تشخیص ویروس در نمونه های گرفته شده و یا آزمایش خون بیمار تنها در آزمایشگاه های مشخصی قابل اجراء است. اطلاعات مربوط به این آزمایشگاه ها در اختیار دولت مرکزی هر کشوری قرار دارد و توسط سازمان بهداشت جهانی از آنها پشتیبانی می شود تا این آزمایشگاه های منتخب بتوانند وجود آنفلوآنزای پرندگان را در انسان تأیید و نتیجه نهایی را اعلام کنند.

۱۲. در صورتی که فردی در خانه ما به آنفلوآنزای پرندگان مبتلا**شود، اقدامات ما باید به چه ترتیبی باشد؟**

پرستاری از فرد مشکوک به آنفلوآنزای پرندگان بسیار شبیه به پرستاری از بیمار مبتلا به دیگر انواع آنفلوآنزاست. در صورتی که بیمار تنگی نفس داشته باشد و یا سریع نفس بکشد یا میزان ادرار او کاهش یافته باشد، باید به سرعت بیمار را برای پذیرش و تشخیص طبی و در نهایت برای معالجه به بیمارستان منتقل کرد. با توجه به اطلاعات کنونی احتمال سرایت بیماری به طور مستقیم از فردی که مبتلا به بیماری آنفلوآنزای پرندگان است به فرد دیگر بسیار اندک است. البته احتمال بیمار شدن بیش از یک فرد در خانواده منتفی نیست، چرا که ممکن است افراد به اتفاق هم در مزارع آلوده پرورش مرغ یا به بازار های فروش پرندگان آلوده رفته باشند و یا در نهایت هر دو یا همه در تماس با یک پرند آلوده بوده باشند. برای جلوگیری از آلوده شدن به ویروس بیماری آنفلوآنزای پرندگان، به ویژه هنگام تماس با پرندگان، بهتر است دست ها را با دقت شست. در مقام مقایسه با بیماری سارس امکان انتقال مستقیم بیماری از فرد آلوده به فرد دیگر بسیار اندک است. خطر اصلی، در واقع استنشاق مواد آلوده به ویروس است که باعث آلوده شدن فرد به ویروس و در نهایت بیمار شدن او را فراهم می آورد.

۱۳. آیا جنسیت افراد و یا سن آنها در ابتلا به بیماری آنفلوآنزای**پرندگان نقشی دارد؟**

به این سؤال نمی توان جواب قطعی داد. چرا که موارد ابتلا به آنفلوآنزای پرندگان در انسان بسیار اندک بوده است و برای دادن جواب نیاز به اطلاعات بیشتری داریم. بر مبنای اطلاعات کنونی این بیماری بیشتر در افراد خردسال دیده شده است و هیچ مدرکی مبنی بر ظهور بیماری در جنس خاصی تاکنون به دست نیامده است.

۱۴. زمان لازم برای آشکار شدن بیماری در فرد پس از تماس

زنده بماند؛ لذا هنگام انجماد ویروس می‌تواند به حیات خود ادامه دهد و احتمال وجود ویروس در غذای منجمد بسیار زیاد است. برای پاک شدن کامل دست‌ها از ویروس هنگام تماس با غذاهای منجمد آلوده به ویروس شستن دائمی و کامل دست‌ها الزامی است و باید به صورت برنامه‌ای منسجم در خانه و رستوران‌ها اجرا شود.

۲۰. من در یک مزرعه پرورش پرندگان مشغول به کارم و وظیفه از بین بردن پرندگان بیمار را دارم. گویا در این منطقه بیماری آنفلوآنزای پرندگان شایع شده است، توصیه شما برای حفاظت و دوری از خطر چیست؟

از آنجا که شما احتمالاً با پرندگان بیمار سروکار دارید، لذا باید اقدامات پیشگیرانه‌ای را برای برطرف کردن آلودگی موجود بر روی کفش خود انجام دهید. مثلاً با استفاده از محافظ یا روکش یک بار مصرف از انتقال مدفوع آلوده به ویروس به نقاط دیگر جلوگیری کنید. همچنین برای جلوگیری از تماس مواد آلوده، باید مرتباً دست‌های خود را به طور کامل بشویید. اقدامات احتیاطی فوق‌الذکر برای کل کارکنان مزارع پرورش پرندگان و افرادی که در بازارهای فروش طیور کار می‌کنند و یا در منزل و یا در آزمایشگاه‌ها با پرندگان به مواد آلوده به ویروس یا با انسان‌های آلوده به ویروس سر و کار دارند، ضروری است.

۲۱. من در خانه تعدادی مرغ دارم که آنها را به همراه چند تایی پرندۀ خانگی دیگر نگه می‌دارم، پیشنهاد شما برای ایمن ماندن آنها در برابر آنفلوآنزای پرندگان چیست؟

خطر ابتلا به بیماری از طریق پرندگان خانگی بسیار کم است، مگر آنکه بیماری از مزارع پرورش پرندگان به پرندگان خانگی منتقل شود. به هر صورت، شما تمام اقدامات احتیاطی را برای محافظت خود و خانواده خود باید رعایت کنید. شما حتماً باید پس از تماس با پرندگان یا مدفوع آنها دست‌های خود را بشویید و پرندگان خود را تحت نظر داشته باشید، تا در صورت بیمار بودن متوجه بیماری بشوید. در صورت بیمار بودن، تنها راه مطمئن، معدوم کردن آنهاست. به محض رویت کوچک‌ترین علائم بیماری باید آنها را از بین ببرید. در صورت مشاهده علائمی چون ژولیده بودن پرهای پرندگان، یا کاهش تولید تخم باید به بروز بیماری مشکوک باشید و اقدامات فوق‌الذکر را انجام دهید. از آنجا که انتقال مستقیم بیماری از فردی به فرد دیگر در موارد نادر دیده شده؛ اما هنوز اثبات به نرسیده، بنابر این نگران سرایت بیماری از فردی به فرد دیگر نباشید.

۲۲. پیشنهاد شما در مورد خوردن گوشت و تخم پرندگان وارداتی از کشورهای آلوده چیست؟ آیا دولت موظف به جلوگیری

برای پیشگیری از آنفلوآنزای پرندگان وجود ندارد. البته فناوری لازم برای ساخت چنین واکسنی در اختیار قرار دارد. اما زمان لازم برای ساخت واکسنی که در برابر بیماری آنفلوآنزای پرندگان ایمنی ایجاد کند و همچنین عرضه آن به بازار مصرف، حدود یک سال است. از آنجا که ویروس آنفلوآنزای اغلب تمایل به تغییر دارد و محققان همواره این تغییرات را در ویروس تحت نظر دارند، لذا باید گفت ترکیب واکسن برای ایجاد ایمنی در برابر ویروس‌های متغیر، هر سال در مقایسه با سال دیگر متفاوت است. واکسن آنفلوآنزای برای پیشگیری از آنفلوآنزای معمولی، مؤثر است و در دسترس است؛ ولی در مقابل آنفلوآنزای پرندگان هیچ ایمنی ایجاد نمی‌کند.

۱۸. آیا واکسن آنفلوآنزای انسانی هیچ نقشی در کنترل بیماری آنفلوآنزای پرندگان در انسان دارد؟

چنان‌که گفته شد، هیچ واکسنی برای پیشگیری از آنفلوآنزای پرندگان در انسان وجود ندارد؛ اما واکسن بیماری آنفلوآنزای (انسانی) در دسترس است. واکسن آنفلوآنزای برای افرادی که در مخاطره بیماری قرار دارند توصیه می‌شود. هر چند که این واکسن ممکن است در برابر H5N1 ایمنی ایجاد نکند، اما این واکسن می‌تواند از ترکیب ویروس‌های آنفلوآنزای در بدن انسان و ایجاد سویه جدید و انتقال مستقیم فرد به فرد و همچنین از بروز فرم‌های جدید جلوگیری کند. ارجحیت برای واکسیناسیون با افرادی است که بیشتر با مواد آلوده به ویروس تماس دارند. این افراد شامل کارکنان سازمان بهداشت جهانی است که برای بازدید مزارع به کشورهای آلوده مسافرت می‌کنند؛ آزمایشگاه‌های تشخیص طبی که در معرض تماس با مواد آلوده به ویروس قرار دارند و افرادی که در مزارع پرورش پرندگان و یا در بازارهای عرضه پرندگان مشغول به کارند.

۱۹. اقدامات پیشگیرانه فردی برای جلوگیری از ابتلا به بیماری کدام‌اند؟

در زمان شایع شدن بیماری بهتر است از رفتن به بازار عرضه پرندگان خودداری و در طول این مدت از بازدید مزارع پرورش پرندگان تا حد امکان پرهیز شود. عفونت حاصل از این بیماری در انسان اساساً بر لوله‌های دستگاه تنفسی تأثیر می‌گذارد که لازمه بروز آن استنشاق ویروس است. خطر اصلی بیشتر هنگام تماس با پرندگان و یا تخم آلوده آنها پدید می‌آید و خوردن گوشت یا تخم پرندگان آلوده (به صورت پخته) خطرناک نیست. در صورت پخته بودن غذا اصولاً هیچ خطری فرد را تهدید نمی‌کند. شستن دائمی و کامل دست‌ها هنگام پختن یا تماس با گوشت پرندگان احتمالاً آلوده، برای اجتناب از آلوده شدن به ویروس اجتناب‌ناپذیر است. همواره به یاد داشته باشید ویروس این بیماری در دمای پایین می‌تواند مدت طولانی

باید تمام اقدامات احتیاطی را به کار گیرند تا از هرگونه تماس با لاشه آلوده و مدفوع پرندگان بیمار اجتناب شود. آنها باید تمام اقدامات لازم برای کنترل آلودگی را رعایت کنند.

۲۴. آیا هیچ گونه محدودیتی برای مسافرت ها، جهت جلوگیری از انتشار بیماری وجود دارد؟

سازمان بهداشت جهانی (WHO) هیچ توصیه ای را درباره محدود کردن مسافرت ها به کشورهای آلوده به انفلوآنزای پرندگان نمی کند؛ زیرا لازمه سرایت بیماری تماس مستقیم با پرندگان آلوده در مزارع پرورش پرندگان و یا در بازارهای عرضه پرندگان زنده است. همچنین هیچ مدرک مستدلی مبنی بر انتقال بیماری به طور مستقیم از فرد به فرد دیگر نیز وجود ندارد. آلودگی اخیر از طریق فروش پرندگان اهلی یا مهاجرت پرندگان مهاجر منتشر می شود. قرنطینه کردن مناطق در این مورد هرگز ضروری نیست و تنها منجر به ایجاد وحشت توجیه ناپذیر در میان مردم شده و صدمات کشنده ای بر پیکر اقتصاد و بازرگانی وارد می کند.

۲۵. توصیه شما در مورد نظارت بر ورود مسافرانی که از کشورهای دیگر می آیند چیست؟

سازمان بهداشت جهانی (WHO) هیچ توصیه ای در مورد نظارت دائمی بر ورود مسافران کشورهای دیگر و کنترل آنها در مورد داشتن علائم بیماری انفلوآنزای پرندگان ندارد. بار دیگر تأکید می گردد این بیماری نظیر بیماری سارس نیست و بیماری به طور مستقیم از فردی به فرد دیگر منتقل نمی شود. علت دیگر در مورد نظر منفی کنترل مسافران این است که

از واردات چنین محصولاتی نیست؟

در صورتی که گوشت و تخم پرندگان آلوده خوب پخته شود، خطری متوجه فرد نمی شود. خطر بالقوه زمانی به فعل در می آید که مواد آلوده به ویروس توسط فرد استنشاق شود و یا فرد با مدفوع پرندگان آلوده تماس داشته باشد. البته هنوز انتقال بیماری انفلوآنزای پرندگان از غذا به فرد به اثبات نرسیده است و به نظر نمی رسد بیماری از طریق غذای آلوده به انسان سرایت کند. اما، گوشت یا محصولات گوشتی مصرفی، باید به خوبی و در شرایط بهداشتی پخته شود. پختن مناسب غذا، شما را در برابر سایر آلودگی های منتقل شونده با غذا ایمن می کند. استفاده از گوشت و تخم پرندگان و گوشت خوک به صورت خام اکیداً منع می شود. زیرا استفاده خام از آنها خطر ابتلا به آلودگی های سالمونلا و کامپیلوباکتر را به همراه دارد. توصیه های بهداشتی در مورد اغذیه مصرفی باید همیشه و در همه حال دنبال شوند. این توصیه ها شامل شست و شوی کامل دست ها، پخت کامل محصولات غذایی پرندگان و جلوگیری از هرگونه آلودگی غذا حین کار پخت آنهاست. تصمیم درباره جلوگیری از واردات محصولات خوراکی پرندگان نیز توسط دولت کشورها پس از بازبینی عوامل مختلف صورت می گیرد. اتخاذ چنین تصمیماتی اغلب به منظور جلوگیری از انتشار عوامل بیماری زا در کشور مقصد صورت می گیرد.

۲۳. توصیه شما در مورد نابود کردن پرندگان آلوده چیست؟

معدوم کردن آنها باید با دقت کافی انجام شود. اجساد پرندگان آلوده باید بلافاصله سوزانده و یا دفن شود. معدوم کنندگان لاشه پرندگان آلوده



باید در شرایط بسیار بهداشتی انجام شود. افرادی که بر کار محصولات خام پرندگان نظارت می کنند، باید ناظر بر رعایت اصول کنترل آلودگی، اقدامات بهداشتی و نظافت باشند تا از ابتلای افراد تحت نظارت خود به بیماری جلوگیری کنند. دولت باید به مسئله تفکیک فروش پرندگان زنده از محصولات آماده خوردن یا حاضری توجه داشته باشد.

۲۹. اقدامات انجام شده توسط دولت های مختلف و سازمان های بین المللی برای کنترل همه گیری انفلوآنزای پرندگان چه بوده است؟

نگرانی های روبه رشدی درباره شیوع انفلوآنزای پرندگان و همه گیری احتمالی انفلوآنزا وجود دارد. در سطح بین المللی، سازمان بهداشت جهانی (WHO) سازمان غذا و کشاورزی بین المللی (FAO) و سازمان جهانی سلامت دام (OIE) در حال تبادل آخرین اطلاعات خود هستند و مشاوره ها و توصیه های منظمی را به کشورها ارائه داده اند. این سازمان ها همواره کمک و مشوق برنامه های خودجوش بوده اند. دولت ها نیز همکاری بخش های مختلف وزارت خانه هایی نظیر وزارت بهداشت، کشاورزی، جنگلپایی، دامپروری، اقتصاد، حمل و نقل را تحکیم می بخشند تا بتوانند به صورت هماهنگ کنترل شیوع انفلوآنزای پرندگان را به دست بگیرند.

۳۰. نقش سازمان بهداشت جهانی در کنترل همه گیری انفلوآنزای پرندگان چیست؟

هدف اصلی سازمان بهداشت جهانی کاهش خطر ابتلای انسان به انفلوآنزای پرندگان برای جلوگیری از ترکیب این ویروس با ویروس انفلوآنزای انسانی است که در صورت ترکیب ممکن است علاوه بر سرعت سرایت آن، بیماری نیز شدت بیشتری یابد. برای جلوگیری از همه گیری وسیع این بیماری، سازمان بهداشت جهانی به کشورهایی که درگیر بیماری شده اند کمک و پشتیبانی لازم را ارائه می دهد تا این کشورها تا حد امکان در ایمنی خود بکوشند. همچنین این سازمان مسوولیت رهبری مسیر دست یافتن به واکسن انفلوآنزای پرندگان را نیز بر عهده گرفته است. این سازمان به دولت ها توصیه می کند تا نظارت خود بر گله های پرندگان آلوده را افزایش دهند و مراقبت و نظارت بر سلامت جامعه و مردم را تحکیم بخشند. کنترل بیماری انفلوآنزای پرندگان نیازمند همکاری وزارتخانه هایی چون کشاورزی، اقتصاد و دامپروری است و سازمان بهداشت جهانی می کوشد امکان چنین هماهنگی هایی را در کشورها فراهم آورد.

پی نوشت :

1. Avian Influenza (Bird Flu) H5N1
2. Highly Pathogenic Avian Infuenza

بیماری اغلب حتی پیش از ظهور علائم اولیه منتشر می شود و سرایت می کند. لذا کنترل مسافران هیچ کمکی به جلوگیری از انتشار بیماری نمی کند. توصیه به مسافران این است که در کشور های آلوده به انفلوآنزای پرندگان از رفتن به بازار های پرندگان و مزارع پرورش پرندگان خودداری کنند.

۲۶. دوستداران محیط زیست نسبت به از بین بردن پرندگان و حیوانات همواره معترضی اند. توصیه شما به آنها در ارتباط با کنترل بیماری انفلوآنزای پرندگان چیست؟

نگرانی دوست داران محیط زیست از کشتار افراطی و بی مورد پرندگان و حیوانات بجاست. در شرایط کنونی کشور های بسیاری هستند که در مخاطره همه گیری انفلوآنزای پرندگان قرار دارند که انسان ها را نیز آلوده می کند. در حال حاضر، بیماری به طور مستقیم از فرد آلوده به فرد سالم منتقل نمی شود؛ ولی در صورت بروز با نوعی از همه گیری مواجه خواهیم بود که مصایب بسیاری را به همراه خواهد داشت. تجربه نشان داده است جداسازی سریع پرندگان آلوده، تنها راه موثر برای کنترل همه گیری است. لذا، معدوم کردن پرندگان آلوده در زمان مناسب خود، تایید می شود و می تواند از فاجعه جلوگیری کند. انجام این روش باید به همراه دوست داران محیط زیست و اقناع خاطر آنها در زمان خود صورت گیرد.

۲۷. پرورش دهندگان پرندگان و دیگر دست اندرکاران صنعت پرندگان، نگران صدمات اقتصادی این بیماری هستند و ممکن است حاضر به انجام همکاری کامل برای جداسازی (معدوم کردن) پرندگان نباشند. چه اقداماتی برای رفع این مشکل صورت گرفته است؟

رفتار پرورش دهندگان و تجار پرندگان دربار این مسئله کاملاً طبیعی است؛ زیرا صنعت پرندگان به منزله وسیله معاش این افراد است. بسیاری از دولت ها با مشارکت دادن پرورش دهندگان و تجار در آن فرایند، شروع به حل مسئله کرده اند. مقوله جبران خسران این افراد توسط دولت ها در حال پیگیری است. با پیگیری این خط مشی بار اقتصادی ناشی از جداسازی پرندگان آلوده یا در معرض آلودگی، اقدامات بهداشتی و نظافت باشند تا از ابتلای افراد تحت نظارت خود به بیماری جلوگیری کنند. دولت باید به مسئله تفکیک فروش پرندگان زنده از محصولات آماده خوردن یا حاضری توجه داشته باشد.

۲۸. توصیه شما به کشور های مختلف برای جلوگیری از گسترش بیماری چیست؟

از فروش سبزیجاتی که در مناطق حساس به تماس با مدفوع یا سیستم فاضلاب مزارع پرورش پرندگان هستند باید اجتناب کرد. کشتار پرندگان

به روزگاران مهری نشسته بر دل
بیرون نمی توان کرد الا به روزگاران
بلانچارد و اوکانر که از صاحب نظران
برنامه مدیریت اند، با ارائه مفهومی جدید در
مدیریت با عنوان مدیریت از راه ارزشها افقی
جدید برای حل مشکلات سازمانی بر روی
مدیران گشوده اند.

این کتاب مروج یک رویکرد اخلاقی
و انسانی به مدیریت است؛ در عین حال بر
لزوم سود آوری و کارآمدی سازمان تأکید
می کند و سودآوری پایدار را در گرو برقراری
یک رابطه برنده - برنده^۱ بین همه ارکان و
حقداران سازمان^۲ می داند. مدیریت از راه
ارزشها^۳ در واقع عامل وحدت بخش در
سازمانی است که از زیر ساختهای فرایندی
لازم برخوردار باشد. مدیریت از راه ارزشها،
بیشتر ماهیت توان افزایی دارد و رمز توان
افزایی نتیجه گرا در تشخیص و تمرکز بر
فرایندهای اصلی نهفته است. بدین ترتیب
MBV زمانی مؤثر خواهد بود که سازمان
شایستگی های کلیدی^۴ خود را بیابد و درصد
شناسایی و بهبود مداوم خود که بیشترین
ارزش را برای مشتریان می آفریند، باشد.
فرایند مدیریت از راه ارزشها دارای سه گام
است:

گام اول، شفاف سازی رسالت، هدف و
ارزشها
گام دوم، همگانی سازی رسالت و ارزشها
گام سوم، همسوسازی اقدامات روزمره با
رسالت و ارزشها

گام اول. شفاف سازی رسالت،
هدف و ارزشها
در بحث شفاف سازی رسالت، ابتدا
باید هدف و ارزشهای مورد نظر، مشخص

مدیران با تجربه به خوبی آگاه اند که مشکلات
سخت افزاری آسانتر قابل تشخیص و سریعتر
قابل حل هستند. در مقابل، دیدن مشکلات
نرم افزاری که ریشه در روح و جان انسانها دارد
، دیدگان حساس می طلبد و قلبی دلسوز و
درایتی صبورانه؛ چرا که بندهایی که بر جان و
دل تنیده شده است، یک شبه گشودنی نیست
و حل مشکلات فرهنگی زمان می طلبد. به
قول سعدی:

امروزه شیوه های مختلف مدیریتی
هر یک پس از دیگری عرضه می شوند؛ ولی
کمتر سازمانی به این نکته توجه دارد که پیاده
کردن این روشها بستری مناسب می طلبد.
عدم وجود تکنیک ها یا امکانات فیزیکی
نیست که باعث سد راه پیشرفت و موفقیت
سازمانها می شود، بلکه ریشه در باورها، ارزشها
و فرهنگ سازمانی دارد. به قول مولانا:
بند بر پای نیست، بر جان و دل است
مشکل اندر مشکل اندر مشکل است



مدیریت از راه ارزشها

نویسندگان: کن بانچارد، مایکل اوکانر
ترجمه: دکتر حمید رضا فرتوک زاده
تلخیص: محمد جعفر کیایی
کارشناس مرکز تحقیقات اقتصادی

شود. باید رسالت و ارزشهای سازمان را شفاف کنید. قبل از هر چیز باید تصمیم بگیرید که با چه ارزشهای کلیدی می‌خواهید راهبرد و تاکتیک های کسب و کار را پیش ببرید و ترتیب اولویت آنها چیست؟ باید رسالت سازمان تعریف شود و اگر سازمان از قبل یک بیانیه رسالت دارد، باید مشخص شود که این بیانیه تا چه حد در برگرفته ارزشهای مورد نظر شماست. اگر چنین نبود باید در آن بازنگری کنید تا با ارزشهایتان سازگار شود. باید بگذارید آن ارزشها در سازمان رسوخ پیدا کنند. وقتی گروه مدیریت ارشد درباره رسالت سازمان و مجموعه اولویت بندی شده ارزشها به توافق رسیدند، زمان آن است که ببینید کارکنان در سراسر سازمان چگونه فکر می‌کنند. این کار در چندین جلسه ایده پردازی که از نمونه برداری از میان کارکنان از همه سطوح سازمانی انتخاب می‌شوند، برگزار می‌شود و در این جلسات از آنها درباره پیش نویس بیانیه رسالت و ارزشهایی که تهیه شده است، بازخورد گرفته می‌شود تا مشخص شود که به باور آنها آیا این بیانیه مهمترین منافع را برای سازمان و کارکنانش در بردارد یا نه؟

پس از جمع آوری نظریات آنان در بیانیه رسالت و ارزشها بر اساس آن، بازخوردها را بازنگری کنید. اگر کارکنان پیشنهاد تغییرات اساسی دارند. فعلاً تغییر اولویت ارزشها - برای آنها بسیار مهم خواهد بود که نظریاتشان در بیانیه نهایی بیاید. پس از این اقدام، نوبت اخذ نظرات مشتریان و سایر افراد با اهمیت مانند جامعه، رهبران صنعت و تأمین کنندگان اصلی فرا می‌رسد. می‌توانید این کار را از طریق مصاحبه تلفنی با گروههای تمرکز یافته انجام دهید.

متعاقب آن باید آنها را با هم تلفیق کنید، سپس درصدد تصویب آن در هیئت مدیره باشید. موفقیت در فرایند مدیریت از راه ارزشها به مدیر عامل و سایر مدیران ارشد سازمان بستگی کامل دارد که به ارزشهایی که می‌گویند، پایبند باشند. در گام های اولیه آن اول باید خود را تغییر دهید تا بتوانید سازمان را تغییر دهید.

گام دوم. همگانی سازی رسالت و ارزشها

چگونه می‌توان رسالت و ارزشهای سازمان را همگانی کرد، به طوری که با دستور کار واقعی کسب و کار و کارکنان هم سازگار باشد؟

بهترین شیوه برای همگانی سازی، برگزاری جلسات اولیه در هر یک از واحدهای سازمان است. در پایان هر جلسه نسخه ای از بیانیه رسالت و ارزشهای کلیدی، یک جزوه راهنما برای به کار بستن آنها در اقدامات روزانه و نسخه ای از برنامه اجرایی سازمان برای یکپارچه سازی آنها در کسب و کار در طول سه سال آینده، به حاضرین در جلسه داده شود. همچنین می‌توان از پوسترها برای همگانی سازی رسالت و ارزشها استفاده کرد. البته هر سازمانی باید ارزشهایش را به گونه ای تعریف کند که با خواست ذی نفعان اصلی و شرایط همان سازمان سازگار باشد. این پوسترها و تابلوها برای این است که مطمئن شویم همه افراد از رسالت و ارزشهای سازمان آگاهی کافی دارند. وقتی رسالت و ارزشها دائماً در مقابل چشم افراد قرار بگیرند این ابزارها امکان اثر بخشی بیشتری در ایجاد تمرکز و تأثیر گذاری بر اقدامات روزمره ما پیدا می‌کنند.

یکی دیگر از ابزارهای همسو سازی که پایبندی ما را به ارزشها، همگانی می‌سازد "راهنمای تصمیم گیری مبتنی بر ارزش است که ضمن همگانی سازی، همه را وادار می‌کند این ارزشها را در کار روزمره شان به کار ببندند". راهنمای تصمیم گیری مبتنی بر ارزش می‌تواند به صورت زیر باشد.

راهنمای تصمیم گیری مبتنی بر ارزش

۱. ارزشها و تعاریف مناسبی را که به اتخاذ این تصمیم مربوط می‌شوند معین کنید.
 ۲. چه کسی مستقیماً از این اقدام تأثیر می‌پذیرد (مثلاً کارکنان، مشتریان، سهامداران یا جامعه)؟ آیا این تصمیم به مشارکت دیگران نیز نیازمند است؟
 ۳. در این موقعیت، برداشت درست از ارزشها چه اقدامی را طلب می‌کند (مثلاً رفتار منصفانه و عادلانه یا کارکنان، پایبندی به تعهدات نسبت به سهامداران)؟
- داستان های موفقیت آمیزی را درباره پیاده سازی ارزشها در عمل، با دیگران در میان بگذارید. این شیوه دیگری است برای قدردانی از افراد و زنده نگهداشتن ارزشها در کارها که در همگانی سازی ارزشها از اهمیت خاصی برخوردار است.

گام سوم. همسو سازی اقدامات روزمره با رسالت و ارزشها

همسو سازی قلب و روح مدیریت از راه ارزشهاست. وقتی رسالت ارزشهایتان را شفاف کردید و آن را به همه ذی نفعان کلیدی رساندید، زمان آن فرا رسیده اقدامات و رفتار سازمانی خود را متمرکز کنید تا اطمینان یابید با نیت ها و اولویتهای بیان شده و اهداف

از سوی دیگر، مسائل در سازمانها بیش از آنکه ناشی از ارتباطات بین افراد باشد، ناشی از عدم سلامت آنهاست. در واقع قانونی وجود دارد (در ۵۰۰ کمپانی برتر) مبنی بر اینکه:

«هنگامی که امنیت وجود داشته باشد ارتباطات به طور طبیعی برقرار خواهد شد». تلاش در ایجاد سلامت برای افراد باعث توسعه اعتماد می شود و در فضای اعتماد است که انسانها از تعاملات خود برای دستیابی به ارتباطات انسانی استفاده می کنند و منظور از این تعاملات تفاهم متقابل است.

وقتی می دانیم که هر دوی ما به یکدیگر گوش می دهیم و چشم در چشم، همدیگر را نگاه می کنیم در آن صورت است که ارتباط برقرار کرده ایم و لازمه ارتباطات توافق کامل نیست، بلکه تفاهم و درک متقابل است.

یکی از کارهایی که مدیران می توانند برای ایجاد اعتماد در کارکنان انجام دهند، این است که بعضی از پیشنهادهای خوب کارکنان را سریعاً به اجرا بگذارند. این اقدام باعث تحقق ارزش موفقیت در عمل خواهد شد. از این رو برنامه های توسعه و آموزش در زمینه اثر بخش^۶ و کار تیمی^۷ برای مدیران و سرپرستان ضروری است و برقراری فرایند بازخورد در این زمینه مدیران را قادر می سازد تا در این زمینه ها به بهبود مداوم دست یابند. از طرفی دیگر ممکن است گروهها در تعارض قرار بگیرند. چگونه می توان این تعارض ها را کاهش داد؟ یکی از بزرگترین تغییراتی که در فرایند MBV^۸ بیش از همه سودمند بوده است، تغییر نگرش هاست. تغییر نگرش این یا آن^۹ به سوی نگرش هر دو با هم^{۱۰} است. معمولاً افراد عادت دارند فکر کنند یا این راه درست است یا آن راه و جمع هر دو را غیر

وقتی می دانیم که هر دوی ما به یکدیگر گوش می دهیم و چشم در چشم، همدیگر را نگاه می کنیم در آن صورت است که ارتباط برقرار کرده ایم و لازمه ارتباطات توافق کامل نیست، بلکه تفاهم و درک متقابل است.

پس از مشخص شدن شکاف بین انتظارات مشتریان و خدمات ارائه شده به آنها، بازخورد لازم از طریق مشتریان کسب می شود و پس از تجزیه و شناسایی دقیق مشکل، اتخاذ راهبرد مؤثر و تصمیم مناسب انجام خواهد شد.

ارزیابی مدیریت و ابزارهای بازخورد چگونه انجام می شود؟

سبکهای کاری و الگوهای تطابق پذیری برای مدیران مورد ارزیابی واقع می شوند با ارزشیابی این فرایندها، مسوول رسیدگی به شکایات چیزهای زیادی درباره مدیران و همکاران آنها خواهند آموخت. مسوول رسیدگی به شکایات بازخوردهای بی شماری از گزارشهای مستقیم آنها و نیز از طریق همتایانشان به دست می آورند. یکی از بازخوردهای مهم این است که همه افراد معتقدند اغلب مشکلات از ضعف در برقراری ارتباطات و عدم تطابق و همسویی رفتار مدیران با ارزشهای اخلاقی ناشی می شود.

عملکردی مربوط به آن سازگار هستند. سؤال این است که ارزشهای کلیدی چه هستند؟

اولین چیز اخلاق گرا بودن از طریق انجام کارهای درست است. ارزش دوم موفقیت از طریق ایجاد زیر بنا برای بقا و رشد و بالاخره تعالی از طریق ایجاد میرایی از کیفیت است. سؤال مهم تر اینجاست که فرایند ورود به آن ارزشها، چگونه است؟ انتخاب آنانی که نقش اصلی دارند، و اینکه آن کلمات برای افرادی که آن را می بینند یا بار باره اش فکر می کنند چه معنی دارد؟ اقدامات مدیریتی برای همسو کردن ارزشها چگونه انجام می شود؟

تهیه برنامه شکاف^۵ زمانی انجام می شود که یک شخص یا یک فرایند از همسویی با ارزشها خارج می شود و این برنامه از رسیدگی به شکایات شروع می شود. نقش مسوول رسیدگی به شکایات، اطمینان از این است که نتیجه حل هر اختلاف با ارزشهای ما سازگار است؛ با این امید که نتایج حاصل به نفع هر دو طرف اختلاف باشد.

کاهش شکاف روشی است برای همسو سازی بین آنچه مورد نظر رسالت و ارزشها با آنچه در عمل اتفاق می افتد. اما چگونه تأیید می شود که چه چیزی از همسویی خارج شده است؟

سه رویکرد متداول برای ارزیابی آنکه چیزی خارج از همسویی است یا نه، وجود دارد. مصاحبه های سنجش رضایت مشتری و گروه های تمرکز یافته، ارزیابی مدیریت و نیز ابزارهای بازخورد و ممیزی کارکنان از اقدامات سازمان.

ارزیابی برای خروج از همسویی از طریق رضایت مشتریان چگونه انجام می شود؟

در گروه پایبندی مدیریت ارشد است. تحلیل شکاف و کاهش شکاف آن را شفاف تر می کند، اما آسانتر نمی کند. مقصود از جمله^{۱۱} پایبندی به آنچه می گوییم یک سفر دائمی است^{۱۲} این است که باید مدیران شیوه رفتار خود را با آدمها (کارکنان) تغییر دهند و همواره اصل آغاز از خویش را به کار ببندند.

پی نوشت:

1. All - Win
2. Stakeholders
3. Maneyment By Values (MBV)
4. Core Competency
5. Gap reduction
6. Effective leadership
7. Team work
8. Either - or
9. Both - and
10. People oriented Problem Solving : POPS
11. Action plan
12. Gap srtvation
13. Above the surface
14. Gap Aligment Action Plan : GAAP
15. Task - Oriented Problem Selving : TOPS
16. Total Quality management (TQM)
17. Work redesign
18. Process reengineering
19. Performance Management Process : PMP

مأخذ

مدیریت از راه ارزش ها، نویسندگان : کن بلانچارد / مایکل اوکانر، مترجم : دکتر حمیدرضا فرتوک زاده، نشر فرا: تهران ۱۳۸۱.

مربوط به افراد باشد یا مأموریت ها از نوعی باشد که آن را مسائل سطحی^{۱۳} بدانیم، یعنی مسائلی که نیاز به اقدامات زیادی در مورد اشخاص یا روابط بین اشخاص نداشته باشد، چه باید کرد؟ در این حالت از یک برنامه عملی ترمیم شکاف^{۱۴} یا GAAP استفاده می شود. اگر شکاف مربوط به آدم ها نباشد در آن صورت از جعبه ابزار TOPS^{۱۵} استفاده می شود.

TOPS حروف اختصاری فرایندی است که آن را «حل مسئله مأموریت گرا» نامیده می شود. در این فرایند ابزارهایی وجود دارند که وقتی مسئله پیچیده تری داشته باشید که مربوط به راهبردها، سیستمها، فرایندها، یا اقدامات عملی باشد، به جای GAAP از آنها استفاده می شود. بسیاری از این ابزارها شبیه چیزهایی هستند که در بسیاری از سازمانهایی که به ابتکار عمل عادت کرده اند، استفاده می شود؛ مانند، مدیریت کیفیت فراگیر^{۱۶}، طراحی دوباره کار^{۱۷}، یا مهندسی مجدد فرایند^{۱۸}.

رهبران سازمان هایی که مهندسی مجدد را انجام داده اند، معتقدند که سر و سامان دادن سیستمهای سازمان بسیار ساده تر از حل و فصل مقاومت افراد در مقابل تغییر است. MBV پاسخی به مسئله مقاومت است؛ چرا که افراد را از طریق کار کردن روی موضوعات معین هم داستان می کند.

مدیر عامل هر سازمان و شرکتی، اهداف معینی برای توسعه خواهد داشت. این اهداف بر حوزه های عملکردی مشخص و مرتبط با ارزشهای کلیدی تمرکز دارند و در پی ارتقای بهبود رفتار فردی، کار گروهی یا مشارکت تیمی و نتایج سازمانی هستند. این را فرایند مدیریت عملکرد^{۱۹} (PMP) می نامند. همسو سازی کارکنان با ارزشهای سازمان

ممکن می دانند. بنابراین، هر یک از طرفین دعوا خود را کاملاً بر حق می داند. اما همین که آنها شنیدن را آغاز کردند و پذیرفتند که طرف مقابل هم ممکن است تا حدودی درست بگوید، نگرش هر دو با هم را آغاز کرده اند. در این صورت است که آنها می توانند جدال را متوقف و همکاری را آغاز کنند. غالباً تحقق این تغییر به یک جلسه POPS^{۱۰} نیاز دارد.

POPS حروف اول کلمات عبارت «حل مسئله مردم گراست». وقتی شرایط برای POPS آماده می شود فرصت خوبی است که از تعارض برای همسو کردن افراد با ارزشهای سازمانی استفاده شود. بنابراین ارزشها، شیوه ای برای حل مسائل افراد هستند. با استفاده از مدیریت از راه ارزشها نمی خواهیم سازمان را تنزل دهیم، بلکه می خواهیم آن را کارآمدتر کنیم. اگر برای هر اختلاف کوچکی که پیش می آید از POPS استفاده شود، کارکنان دیگر کاری انجام نخواهند داد. POPS زمانی به کار می رود که تعارض بین آدمها مشخصاً مانع پیشرفت یک تیم، یک واحد یا کلیت یک کمپانی بشود.

فرایند POPS مجموعه ای از سوالات یا گامهایی است که آدمهای همراه با هم طی می کنند. این فرایندها به گونه ای طراحی شده اند که به یک برنامه عملی^{۱۱} منجر شود تا این اطمینان را ایجاد کند که دوباره اختلافی بین آدمها یا کارکنان رخ نخواهد داد.

سوالات POPS در سه مرحله: تعریف، جست و جو برای راه حل، اجرا و پیگیری مطرح می شود که برای هر یک از آنها سوالاتی مطرح می شود.

آیا در هر وضعیت شکاف^{۱۲} به فرایند POPS نیاز است؟ اگر مسئله، اعم از اینکه

دانشگاه ملی ثبت نام کردم و ترم اول را گذراندم ولی به دلیل هزینه شهریه که هر ترم ۵۰۰۰ تومان بود ناچار ترک تحصیل کردم و پس از آن در یک کتاب فروشی کار کردم.

ورود به بانک کشاورزی

وی بعد از خواندن آگهی استخدام بانک کشاورزی در سال ۱۳۴۱ در کنکور بانک شرکت می کند و پذیرفته می شود: " بعد از قبولی در کنکور بانک، دوره دانشگاه ملی را در رشته بانک داری و علوم بانکی گذراندم. درس های این رشته شامل اعتبارات، حسابرسی، حسابداری، ارزیابی، ماشین نویسی و... بود که همه را طی کردم، سپس از سوی بانک به تربیت جام منتقل شدم. در آنجا به عنوان ارزیاب کار می کردم و پس از آن مسئولیت قبوض املاک و اصلاحات ارضی را بر عهده داشتم." اما فعالیت های آقای ابریشمی در زمینه انتشار مقاله های مختلف نیز از اینجا آغاز می شود که نویسندگی در روزنامه محلی آفتاب شرق مشهد را در پیش می گیرد و نوشته های متعددی را به رشته تحریر در آورد. " سپس در سال ۱۳۴۴ به عنوان رئیس دایره بروات به بجنورد منتقل شدم. در آن زمان به دلیل فعالیت های مؤثر در جهت وصول مطالبات از سوی مدیران وقت مورد تشویق قرار گرفتم. در سال ۱۳۴۶ ازدواج کرده و در سال ۱۳۴۷ حکم انتقالی من به زادگاهم یعنی تربت حیدریه صادر شد و در حدود ۶ ماه در آنجا رئیس دایره وصول مطالبات بودم و بعد به تهران آمدم. در بانک ابتدا در اداره بررسی های اقتصادی که تحت عنوان بررسی آمار نامیده می شد مشغول به کار بودم.

آقای ابریشمی علاوه بر تحقیق و مطالعه به خطاطی و خوشنویسی هم علاقه مند است و البته در زمینه طراحی و گرافیک نیز به اندازه

حاصل تجربه و دانش این محقق پرتلاش را می توان در لابه لای کتاب هایی جستجو کرد که در زمینه پیسته و زعفران ایرانی منتشر شده اند و بی تردید در آینده ای نزدیک، یکی از با ارزش ترین کتاب های ایران در زمینه کشاورزی به نام وی ثبت خواهد شد.

زندگی نامه

مرور خاطرات و زندگی نامه آقای ابریشمی را از سال ۱۳۱۸ آغاز می کنیم. یعنی زمانی که در تربت حیدریه متولد شد. جالب است که نام خانوادگی این باننشسته بانک هم به نوعی به کشاورزی ارتباط دارد که در این باره چنین می گوید: " نام خانوادگی من از این جهت ابریشمی است که اجدادم در اواخر عهد ناصر الدین شاه از یزد مهاجرت کرده، به تربت حیدریه رفته اند و به پیشه نوغانداری مشغول بوده اند. " سپس در ادامه صحبت های خود به دوران تحصیل و علاقه اش نسبت به خرید و خواندن کتاب اشاره می کند: " تحصیلات دوران ابتدایی و دبیرستان را در تربت حیدریه گذراندم و به کتاب خیلی علاقه داشتم. در سال ۱۳۳۴ در دبیرستان محل تحصیلم کتابخانه ای باز کردم و کتاب هایم را شبی ۱۰ شاهی به دانش آموزان کرایه می دادم. البته هدف من کسب در آمد مادی نبود، بلکه می خواستم هم کلاسی ها و دوستانم را به خواندن کتاب تشویق کنم. در سال ۱۳۳۹ که دیپلم گرفتم در حدود ۲۰۰۰-۱۸۰۰ کتاب داشتم." در ابتدا هدف آقای ابریشمی تحصیل در رشته پزشکی بود. ولی بعد از مدت کوتاهی سرنوشت او به گونه دیگری رقم خورد: " در سال ۱۳۴۰ در رشته پزشکی دانشگاه تهران شرکت کردم و قبول نشدم. بعد رشته پزشکی

گفت وگو با محمدحسن ابریشمی
پژوهشگر متون کشاورزی

مطالعه و تحقیق، دو رکن اصلی زندگی

کافی تبحر دارد. در همان زمان خطاطی و خوشنویسی را یاد گرفتیم. علاوه بر این گرافیکست زیر دستی بودم و نمودارهای مجله بانک مرکزی، بانک کشاورزی و بعضی جاهای دیگر را تهیه می کردم. بعد در بانک کشاورزی با سمت رئیس دایره گراف مشغول به کار شدم. سپس به اداره آموزش منتقل شدم و به عنوان محقق آموزشی به فعالیت های خود ادامه دادم.

زعفران طلای سرخ کرانه های کویر

آقای ابریشمی در سال ۱۳۴۹ در رشته شبانه وارد دانشگاه شد. ابتدا رشته جامعه شناسی را انتخاب کرد. بعد روانشناسی و بالاخره جغرافیا. عنوان رساله لیسانس "زعفران، طلای سرخ کرانه های کویر" بود که بسیار مورد توجه قرار گرفت. بعد از مدتی یادداشت های پراکنده راجع به تاریخ کشاورزی ایران نوشتیم و قصدم این بود که درباره تاریخ کشاورزی ایران مطالبی بنگارم چون در این زمینه چنین کتابی وجود ندارد که جوابگوی به حق کشاورزی ایران باشد. به علاوه در زمینه محصولات مختلفی چون پسته، زعفران، عناب، زیره و... نیز تحقیقات زیادی داشته ام.

سپس آقای ابریشمی به نقل یکی از خاطرات تلخ زندگی می پردازد و اینکه به خاطر خرید مسکن مجبور شده است تا تمام کتاب هایش را بفروشد. وقتی دیپلم گرفتم حدود ۱۸۰۰ جلد کتاب داشتم و آن را تا ۵۰۰۰ جلد افزایش دادم. در سال ۱۳۵۳ بانک کشاورزی به من وام مسکن داد که ۱۳۰ هزار تومان پول لازم داشتم. برادرم و سایر اقوام کمک کردند ولی کافی نبود و مجبور شدم همه کتاب هایم را بفروشم. از این بابت بسیار ناراحت شدم و تا مدت ها به خاطر از دست

دادن کتاب هایم گریه می کردم. پس از آن به سرعت کتاب های جدید را در زمینه رشته خاص تحقیقی اش خریداری می کند تا نگارش تاریخ کشاورزی ایران را آغاز کند. متون کهن فارسی، منابع تاریخی، سفرنامه ها، دیوان اشعار، منابع لغات عربی و فارسی و... کتاب هایی بودند که آنها را تهیه و یادداشت برداری از آنها را آغاز کردم و بدین ترتیب پیش نویس کتابی آماده شد. بعد مرحوم جمال زاده و مرحوم دکتر زرین کوب مرا تشویق کردند که به تک نگاری ادامه دهم و تاریخ کشاورزی ایران را پس از اینکه تجربیاتم بیشتر شد، بنگارم. سپس به منظور احاطه بهتر بر کشاورزی و تاریخ آن مجبور شدم یکسری کامل کتاب های مربوط به امور زراعت؛ باغبانی و آبیاری را مطالعه کنم.

بررسی خصوصیات و ویژگی های زعفران باعث شده بود که آقای ابریشمی در محدوده کرت کوچکی در بانک کشاورزی به زعفران کاری پردازد و همچنین در باغچه کوچک منزلش هم زعفران می کاشت تا اینکه تجارب علمی و عملی لازم را در این زمینه کسب کند و البته در کنار آن کتاب های گیاه شناسی سیستماتیک و آنچه را که به دانستنی ها مربوط می شد. مطالعه می کرد.

پسته ایران، کتاب برگزیده

استاد ابریشمی در ادامه صحبت های خود به نگارش کتاب «پسته ایران» اشاره می کند و اینکه این کتاب در سال ۱۳۷۳ به عنوان کتاب برگزیده سال شناخته شد. در سال ۱۳۶۳ پیش نویس کتابی را به عنوان پسته ایران آغاز کردم که در حدود دوسال طول کشید. سپس پیش نویس کتاب برای مرحوم سید محمد علی جمالزاده در ژنو فرستادم. جمالزاده در جواب، نامه ای ۱۰ صفحه ای برای من نوشت

و بسیار تشویقم کرد. در نامه از من خواسته بود که درباره مشخصات کلی خودم اطلاعاتی به او بدهم. من هم ضمن مطرح کردن سطح تحصیلاتی و مدارکم واقعیت را بیان کردم و با وجود ۴۶ سال سن ۴۶ کیلو وزن دارم. مرحوم جمالزاده بعد از خواندن این نامه بسیار تعجب کرد چون تصور می کرد من مرد درشت اندامی هستم و در جواب نامه نوشته بود که با وجود ۹۳ سال سن فقط ۴۵ کیلو وزن دارد!

بر می گردم به کتاب پسته ایران و اینکه وسواس و دقت زیاد آقای ابریشمی در کم و زیاد کردن مطالب این کتاب بحث شد تا سرانجام کتاب پسته ایران در سال ۱۳۷۳ توسط نشر دانشگاهی به چاپ برسد و خیلی زود هر ۴۰۰۰ نسخه آن فروش رفت. همچنین این کتاب در سال ۱۳۷۳ به عنوان کتاب سال شناخته شد و لوح تقدیر و سکه و... به آقای ابریشمی اعطا شد.

بازنشستگی

محمد حسن ابریشمی در سال ۱۳۶۵ بعد از ۲۴ سال خدمت در بانک کشاورزی بازنشسته شد و با وجود اصرار مسئولین، کار در بانک را ادامه نداد چون می خواست به طور مستقیم به کار تحقیق ادامه دهد. احساس می کردم ممکن است کار تحقیقاتی من در بانک برای بعضی خوشایند نباشد. از این رو با پافشاری زیاد بازنشسته شدم. طی مدت ۲۰ سالی که از بازنشستگی من می گذرد بیش از ۱۰۰ مقاله نوشته ام که اکثر آنها در مجله بانک چاپ شده است. از جمله چندین مقاله درباره خرما، زرد چوبه، زعفران و... در ضمن در مجلات و فصلنامه های علمی و تخصصی هم مطالب زیادی را به چاپ رسانده ام. همچنین برای اولین بار ثابت کردم که ابریشم منشایی ایرانی دارد و در این زمینه شواهد و دلایل تاریخی

می خواستند که ما از آنها چیزی بخریم. حتی حاضر بودند قسطی به ما جنس بفروشند چون کارمندان بانک به خوش حسابی معروف بودند. در طول خدمت نشنیدم که فساد در بانک ایجاد شده است، و کارمندان خیلی منظم و دقیق و صرفه جو بودند. مثلاً زمانی از خودکار جدید استفاده می کردیم که خودکار قبلی کاملاً تمام شده باشد. در ضمن حقوق و پاداش سالیانه کارمندان بسیار خوب بود و این افراد می توانستند سالی دوبار به مکه بروند یا سفر خارجه داشتند و خوشبختانه در حال حاضر وضعیت کشاورزی کشور بسیار خوب و پررونق است ولی می توان گفت که وضعیت درآمد کارمندان به هیچ وجه به زمان های گذشته نمی رسد.

پیام برای همکاران

در پایان از استاد می خواهیم پیامی را برای کارکنان بانک عنوان کند و این گونه می شنویم: " جوان هایی که در بانک هستند از مطالعه به هیچ وجه غافل نشوند و به سیستم های رایانه ای و اینترنتی اکتفا نکنند چون کتاب چیز دیگری است. می تواند هر شب حداقل یک ساعت وقت خود را به مطالعه اختصاص دهند. به هر حال توصیه من این است که کتاب خوانی را به فرزندانشان هم بیاموزند و آن را به عنوان یکی از عادات زندگی فرزندان در نظر بگیرند و همواره کتاب را گرمی بدارند."

امیدواریم آقای ابریشمی به عنوان یکی از اعضای پرتلاش خانواده بانک کشاورزی ۱۲۰ سال عمر کند ولی وصیت او چنین است: " وصیت کرده ام که سنگ قبرم را به شکل یک کتاب طراحی کنند و روی آن بنویسند کسی که با کتاب زندگی کرد، با کتاب عشق ورزید و با کتاب درگذشت."

آن زمان کتاب جالبی است و بدین ترتیب آقای ابریشمی سال ها بر روی شیوه های زراعت، روش های باغبانی و... کار کرده است. وی پیش بینی می کند که حداکثر تا ۵ سال آینده این کتاب با ارزش را در ۴-۵ جلد چاپ برساند. جالب است که بخشی از کتاب به تاریخچه بانک کشاورزی برمی گردد. ضمن اینکه این محقق برای هفتادمین سال تأسیس بانک کشاورزی تاریخچه ای را در کتاب "هفتاد



سال بانک کشاورزی" نوشته که کتاب مذکور در سال ۱۳۸۴ به چاپ رسیده است. متأسفانه ذکر نام ایشان در عنوان کتاب از قلم افتاده ولی در متن نگارنده به نام خود اشاره کرده است.

خاطرات دوران کاری

این بازنشسته قدیم از دوران کاری خاطرات تلخ و شیرین فراوانی دارد و می گوید همان طور که به ایران علاقه مند است نسبت به بانک کشاورزی نیز تعصب خاصی دارد. وی از جمله خاطرات خوب خود را چنین باز گو می کند: " حقیقتاً کارمندان بانک کشاورزی مورد احترام خاصی بودند و تمام کسبه از خدا

فراوانی وجود داد که همه آنها را در نوشته های خود ذکر کرده ام. علاوه بر این برای نخستین بار اعلام کردم که پسته یک لفظ و صوت ایرانی است و شاهد این موضوع هم اشعار بعضی از شعرای ایرانی از جمله رودکی و سنایی غزنوی است."

افتخارات اخیر

-در سال ۱۳۸۰ اولین بازنشسته شایسته شبکه بانکی
-برگزیده شدن به عنوان محقق نمونه سال در سال ۱۳۸۲ از سوی وزارت صنایع و معادن استان خراسان.
-عضویت در هیئت علمی دانشکده کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد در سال ۱۳۸۳

- برنده جایزه جشنواره فردوسی به خاطر تالیف کتاب "زعفران از دیرباز تا امروز" و دریافت لوح تقدیر در سال ۱۳۸۴

کتاب تاریخ کشاورزی

اما ببینیم چه شد که آقای ابریشمی تصمیم به جمع آوری مطالب و نگارش کتابی در زمینه تاریخ کشاورزی گرفت؟ از زمانی که وارد بانک شدم فهمیدم که چنین کتابی در ایران وجود ندارد. بعضی از غربی ها مطابق اهداف سیاسی و مقاصد استراتژیکی داشتند مطالبی در زمینه تاریخ و تاریخ کشاورزی ایران نوشته بودند که از جمله آنها می توان پطرشفسکی، نویسنده و محقق روس و خانم آن لمپتون و... اشاره کرد. از اینها گذشته مرحوم دکتر تقی بهرامی که از اولین تحصیل کرده های ایرانی در آلمان به شمار می رود در سال ۱۳۳۳ کتابی را در زمینه تاریخ کشاورزی منتشر کرد. ولی نتوانست آن طور که باید منابع مورد نیاز را گردآوری کند. اما این کتاب، با توجه بر محدودیت و عدم امکانات کافی در

خبرنامه آپراکا (ژوئن ۲۰۰۶)

بالی

پنججاه و یکمین کمیته اجرایی آپراکا و همایش سیاستگذاری مدیران اجرایی ارشد

شهرهای جاکارتا و بالی در کشور اندونزی، در مورخ ۱۳ - ۱۷ نوامبر (۲۲ - ۲۶ آبان ماه ۱۳۸۵) میزبان پنججاه و یکمین اجلاس کمیته اجرایی آپراکا و همایش مدیران اجرایی ارشد با موضوع «تأمین مالی منابع انرژی جانشین» خواهند بود. حضور در همایش مذکور برای کلیه اعضا و شرکای آپراکا آزاد است و از شرکای توسعه‌ای بین‌المللی و فعالان بخش صنعت انرژی جانشین نیز برای حضور در همایش و تبادل نظریات و تجربیات دعوت شده است.

پنججاه و یکمین کمیته اجرایی آپراکا با حضور ۱۵ عضو و ۲ عضو مقامی (نماینده فائو و دبیر کل اتحادیه آپراکا) و به منظور بحث و بررسی در مورد فعالیتهای آپراکا، بودجه اتحادیه و طرح فعالیتها در ۲۰۰۸ - ۲۰۰۹ برگزار خواهد شد. میزبانی این دو رویداد، بر عهده بانک رکیت (کشاورزی) اندونزی به ریاست آقای صوفیان بصیر و با همکاری دیگر اعضای اتحادیه در اندونزی خواهد بود.

بانکوک

حضور بانک کشاورزی و تعاونی های کشاورزی تایلند (BAAC) در نمایشگاه پولی ۲۰۰۶

بنا به گزارشهای دریافتی بانک BAAC در ششمین نمایشگاه پولی ۲۰۰۶ که همه ساله در ماه می در شهر بانکوک کشور تایلند و در مرکز همایش های بین المللی کوین سربیکیت برگزار می شود، حضوری پر رنگ داشته است. ششمین نمایشگاه پولی تایلند، تحت عنوان رنگهای زندگی و با هدف ارائه نوآوریهای مالی در بانکهای محلی و خارجی برگزار شد. بر اساس آمار دریافتی روزانه نزدیک به ۵۰۰،۰۰۰ بازدیدکننده از این نمایشگاه دیدن کرده اند.

BAAC نیز در این نمایشگاه، خدمات اعتباری و دوره

جدید قرعه کشی حسابهای پس انداز خود را معرفی کرد. غرفه این بانک، به عنوان تنها بانک کشاورزی و توسعه روستایی در تایلند، در مقایسه با دیگر مؤسسات مالی بسیار متمایز بوده است و در آن تعداد زیادی از محصولات با کیفیت BAAC به نمایش گذاشته شد و مورد توجه بسیار بازدید کنندگان قرار گرفت. معرفی اصل اقتصاد خود کفا، یکی از اصول عملکرد BAAC، از مهمترین اهداف BAAC برای شرکت در این نمایشگاه بوده است.

بدون شک حضور BAAC در این نمایشگاه سبب افزایش وجهه این بانک به عنوان یک بانک توسعه روستایی مدرن است و تأثیر بسیاری در افزایش تعداد مشتریان و نیز افزایش میزان سپرده های مردمی در طول اجرای برنامه ۵ ساله داشته است. انتظار می رود بازدید کنندگان از این بانک اطلاعات مورد نیاز خود را در مورد بانک و نیز درباره اصل اقتصاد خود کفا به دست آورده باشند.

قرعه کشی جدید حسابهای پس انداز BAAC

به منظور تجهیز منابع مردمی، بانک کشاورزی و تعاونی های کشاورزی تایلند (BAAC) سری جدید قرعه کشی حسابهای پس انداز خود با عنوان تاویسین را در مورخ ۸ می ۲۰۰۶ برگزار خواهد کرد. مقرر شده است که منابع تجهیز شده به عنوان وجوه مورد نیاز در جهت وام دهی به بخش روستایی تایلند مورد استفاده قرار گیرند. در این دوره به یک واحد سپرده به مبلغ ۵۰۰ بات تایلند (حدود ۱۳ دلار آمریکا) مانند سپرده های مردمی سودی به نرخ ۲/۳۳ درصد در سال تعلق می گیرد. از طرف دیگر، هر ماه شانس برنده شدن جوایزی نیز وجود خواهد داشت. مجموع ارزش جوایز ماهانه، ۶۱/۵ میلیون بات (حدود ۱/۶ میلیون دلار) خواهد بود. ارزش جایزه اول این طرح ۲۰ میلیون بات (حدود ۵۲۳،۰۰۰ دلار) است. دوره جدید قرعه کشی حسابهای پس انداز با دوره های قبلی تفاوت دارد. سری جدید مراسم قرعه کشی حسابهای پس انداز به مناسبت چهلمین سالگرد تأسیس

در مورخ ۲۰- ۲۳ ژوئن ۲۰۰۶، بخش آسیا و اقیانوسیه صندوق بین المللی توسعه کشاورزی (IFAD) با همکاری دولت تایلند و UNOPS به برگزاری کارگاهی تحت عنوان "بررسی عملکرد سالانه" در شهر بانکوک کشور تایلند اقدام کردند.

هدف اصلی این کارگاه افزایش نقش و تأثیرات همکاریهای توسعه ای ایفاد در فقر زدایی مناطق روستایی بوده است. منطقه جغرافیایی مورد توجه در این کارگاه جنوب آسیا تعیین شد. با وجود این، به منظور افزایش تبادل اطلاعات و تجربیات، شرکت کنندگانی نیز از شرق و جنوب شرقی آسیا به این کارگاه دعوت شدند. شرکای ملی، نمایندگان دولت، جوامع مدنی، شرکای منطقه ای، مؤسسات همکار و کارکنان ایفاد از جمله شرکت کنندگان این کارگاه بودند که فرصت گرانبهایی برای تبادل نظریات و تجربیات به دست آوردند.

مانیل

برگزاری سمینار توجیهی کارشناسان اعتبارات کشاورزی

به همت شورای سیاستگذاری در اعتبارات کشاورزی (ACPC) همایش توجیهی کارشناسان اعتبارات کشاورزی بخش لوزون (فیلیپین) مورخ ۳۱ می الی ۲ ژوئن ۲۰۰۶ در هتل لجنند ویلاس شهر ماندا لویونگ برگزار شد. هدف از برگزاری این همایش ارائه اطلاعات لازم در مورد نقش اساسی اعتبارات کشاورزی در توسعه روستایی به کارشناسان اعتبارات کشاورزی بود. در طول همایش، اطلاعاتی در زمینه سیاستهای تأمین مالی کشاورزی و برنامه های مختلف مؤسسات دولتی در زمینه تأمین مالی بخش کشاورزی و شیلات در اختیار کارشناسان قرار گرفت.

از دیگر اهداف این همایش می توان به توانمندسازی کارشناسان اعتبارات کشاورزی در زمینه شناسایی عدم تعادل اطلاعاتی و یا عدم تعادل بین کشاورزان خرد و یا ماهیگیران از یک سو و مؤسسات

BAAC در نوامبر سال جاری برگزار خواهد شد. انتظار می رود در پایان قرعه کشی حسابهای این دوره، ۳۰ میلیارد بات (حدود ۷۸۵ میلیون دلار آمریکا) تجهیز شود که در نتیجه منابع جمع آوری شده کمک قابل توجهی به بهبود کیفیت زندگی در میان جوامع روستای خواهد بود.

آپراکا و اجلاس تأمین مالی روستایی

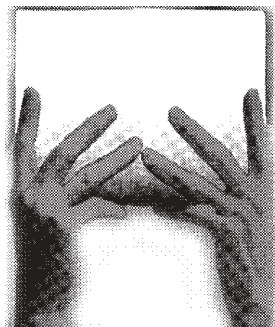
دبیرخانه اتحادیه آپراکا همچنان در حال دریافت تقاضای اعضای اتحادیه برای شرکت در اجلاس بانکوک در مورخ ۱۰- ۱۴ جولای ۲۰۰۶ است. در این اجلاس، قرار است آپراکا به منظور افزایش توانایی مالی جوامع روستایی تهیدست مورد بحث و بررسی قرار گیرد. از دیگر مسائل مورد بحث می توان به ایجاد یک محیط سیاستگذاری حمایت از مشتریان و تهیدستان و تدوین چارچوب نظارتی سیستم مالی روستایی و پایدار اشاره کرد. گزارشی از به کارگیری و توسعه مکانیسم های توانمندسازی جوامع روستایی و تهیدست و رویکردهای موفق نیز در اجلاس مذکور ارائه خواهد شد.

برگزاری بازدید مطالعاتی در تایلند

دومین دوره بازدیدهای مطالعاتی در مورخ ۵- ۱۰ ژوئن ۲۰۰۶ در استان های ایوتایا و چونبوری توسط اتحادیه آپراکا برگزار شد. هدف از برگزاری این بازدید بررسی ارتباطات بازاریابی- تولید- اعتبار و نیز بررسی فعالیتهای اقتصادی روستایی خرد و متوسط اعلام شده است. از جمله برنامه های این بازدید می توان به جلسات گفتگو با فعالان و ذی نفعان بخش مالی روستایی اشاره کرد. در این بازدید ۱۵ نفر، از شورای سیاستگذاری اعتبارات کشاورزی فیلیپین (ACPC) (۶ نفر)، مؤسسه تأمین مالی توسعه بوتان (۴ نفر)، بانک استرانیپال (۲ نفر)، بانک بانجیانپال (۲ نفر) و بانک ذخایر هند (۱ نفر) شرکت کردند.

برگزاری کارگاه آموزشی توسط ایفاد

در آسیا



حمایت شورای سیاستگذاری در اعتبارات کشاورزی (ACPC) از توسعه اعتبارات روستایی

به منظور کمک به افزایش درآمد و بهبود شرایط اقتصادی و اجتماعی کشاورزان و ماهیگیران خرد، مبلغ ۲۰۰ میلیون پزو به اجرای طرح تأمین مالی و اعتباری مدرن سازی صنایع کشاورزی (AMCFP)، یکی از طرح های دولت در زمینه تأمین مالی بخش کشاورزی و شیلات، اختصاص خواهد یافت. به موجب این طرح، (ACPC) اجرای عملیات طرح AMCFP را برای تسهیل دسترسی ۱۰،۰۰۰ کشاورز و ماهیگیر به خدمات اعتباری تسریع خواهد کرد. در این ارتباط ACPC تسهیل امور اعتبارات کشاورزی، اجرا، نظارت و توسعه فعالیت های وامی را همچنان ادامه خواهد داد. از سوی دیگر، ارائه طرح های ابتکاری در زمینه تأمین مالی (IFS) که باعث پاسخگویی به نیازهای کشاورزان خرد و ماهیگیران بدون وثیقه خواهد شد، در دستور کار ACPC است. طرح های IFS طرح های آزمایشی مدت داری هستند که به موجب طرح AMCFP به اجرا در خواهند آمد. در سال ۲۰۰۶ همزمان با اجرای طرح های از پیش تصویب شده یکی از طرح های IFS به طور آزمایشی به اجرا در می آید.

به منظور تکمیل تسهیلات اعتباری ACPC، در سال ۲۰۰۶، ۲۴ طرح ظرفیت سازی سازمانی (ICB) با استفاده از ۱۶۰۰ عضو در ۲۰۰ سازمان و مؤسسه مالی تایلند (CFI) به اجرا در خواهد آمد. هدف از اجرای طرح های ICB، تقویت ظرفیت CFI ها، کشاورزان و ماهیگیران در دسترسی و مدیریت وجوه اعتباری عنوان شده است.

مطالعه ای نیز در مورد برآورد میزان تقاضا برای تسهیلات اعتباری در بخش شیلات و کشاورزی و به منظور طبقه بندی کشاورزان و ماهیگیران بر اساس توانایی آنها در دریافت وام از بانکها و دیگر استقراض دهندگان رسمی در حال انجام است. در این طرح توانایی استقراض کشاورزان، میزان بانک پذیری و

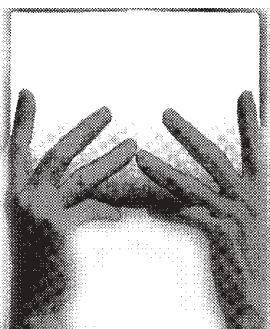
مالی از سوی دیگر اشاره کرد. انتظار می رود در این رویداد، کارشناسان شرکت کننده به مهارت های پوشش این شکاف اطلاعاتی از طریق آشنایی با برنامه های اعتبارات کشاورزی دولت مجهز شوند.

در این همایش که همزمان با دهمین سال نهدی کردن ادارات اعتبار کشاورزی در استانها، شهرها، مناطق شهرداری و واحدهای منطقه ای وزارت کشاورزی، برگزار می شد، کارشناسانی از ۴۰ اداره اعتبارات کشاورزی در لوزون حضور داشتند. در پایان این رویداد، یادداشت تفاهمی بین وزارت کشاورزی و وزارت کشور به امضا رسید که به موجب آن هدف از تأسیس ادارات اعتبار کشاورزی ایجاد مرکز اطلاعاتی یکسویه به منظور افزایش آگاهی، درک و دسترسی کشاورزان و ماهیگیران به اعتبارات کشاورزی و شیلات عنوان شده است.

تأسیس این ادارات، دولت را قادر می سازد تا با استفاده از کارشناسان این بخش، اطلاعات مناسب را از طریق یک شبکه اطلاعاتی ملی در اختیار استفاده کنندگان قرار دهند. پیش بینی می شود طرح های اعتباری دولت به طور فعالانه ای در سطح مؤسسات پایه به کار گرفته شوند.

از طرف دیگر، با ظهور منابع و خدمات اطلاعاتی الکترونیکی، از قبیل نرم افزارهای بارانه ای، تلفن همراه و اینترنت، نقش کارشناسان بخش اعتبار کشاورزی به عنوان عاملان معرفی طرح های اعتباری کشاورزی دولت افزایش خواهد یافت. بنابراین، در این همایش نقش نوظهور کارشناسان مذکور به عنوان ابزار اطلاعاتی اعتبارات کشاورزی مورد تأکید قرار گرفت.

این همایش توجیهی شامل چند بازدید مطالعاتی از دفاتر مرکزی مؤسسات دولتی از قبیل بانک زمین و شرکت بیمه محصولات کشاورزی فیلیپین نیز بوده است. همایش توجیهی دیگری ویژه کارشناسان اعتبار کشاورزی از مناطق میندانائو و ویسایاس در ۱۳-۱۵ سپتامبر ۲۰۰۶ برگزار خواهد شد.



است که در طرح RHBف شرکت می کند . افزایش پوشش طرح در منطقه لوزون از اولویتهای این بانک به شمار می رود .

فرانکفورت

برگزاری آموزش تابستانی ۲۰۰۶ توسط بانک آکادمی (Bankakademie)

بانک آکادمی ، بزرگترین مؤسسه آموزشی اروپا در بانکداری تجاری ، بار دیگر دوره آموزشی دو هفته ای تابستانی خود را با گرایش تغییرات عمده در بازارهای تأمین مالی خرد در مورخ ۱۳- ۲۵ آگوست ۲۰۰۶ در شهر هامبورگ کشور آلمان برگزار خواهد کرد .

حضور در این آکادمی برای مدیران تأمین مالی خرد ، به ویژه مدیران ارشد مؤسسات تأمین مالی نوپا و مدیران میانی مؤسسات تأمین مالی با سابقه ، آزاد است . از موضوعات مورد بررسی در این دوره می توان به بازاریابی ، مدیریت ریسک ، مدیریت بهره وری ، مقررات و نظارت و مدیریت تغییرات اشاره کرد . در این دوره از هیئت علمی بین المللی و معتبر این مؤسسه استفاده خواهد شد .

ویتنام

برگزاری همایش تحلیل اعتباری

در تاریخ ۱۲ می ۲۰۰۶ ، همایش ملی تحت عنوان تحلیل اعتباری با حضور ۴۰ کارشناس اعتبارات و کارکنان بانک توسعه کشاورزی (APB) ، جدیدترین عضو اتحادیه آپراکا در ستاد مرکزی این بانک واقع در شهر ویتنام کشور لائوس برگزار شد . در این همایش ، آقای آنوچا سایاوز ، تحلیلگر اعتباری BAAC ، تجربیات خود را در زمینه وام دهی ، تحقیقات ، نظارت و ارزیابی طرح های اعتباری در اختیار شرکت کنندگان قرار داد .

برگرداندن به فارسی : معاونت مستقل در امور همکاریهای بین المللی

کشاورزانی که می توانند کمکهای بلاعوض و یا کمکهای مالی با نرخ بهره کمتر از بازار دریافت دارند ، مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت و طرح های مناسب مالی در هر بخش فرعی مشخص خواهد شد .

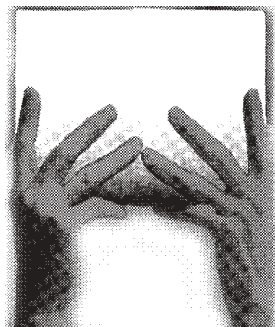
آغاز طرح تأمین مالی کشاورزی خرد در منطقه تاگاوک جنوبی از سوی ACPC

شورای سیاستگذاری در اعتبارات کشاورزی (ACPC) اخیراً به موجب طرح تأمین مالی مشاغل خانواده های روستایی (RHBف) ، با همکاری بانک زمین فیلیپین پوشش مبلغ ۵ میلیون پزو فیلیپین (حدود ۹۴ هزار دلار آمریکا) را برای ایجاد خط تنزیل مجدد به بانک روستایی مابیتاک (RBM) به تصویب رسانده است . مشارکت RBM در طرح RHBف سبب می شود کشاورزان ، ماهیگیران و دامداران خرد بدون وثیقه در منطقه لوزون جنوبی به راحتی به تسهیلات اعتباری دسترسی یابند . انتظار می رود ۲۰۰ خانواده روستایی از این طرح بهره مند شوند و مناطق لوزون و ویساماپس تحت پوشش قرار گیرند . این طرح اولین بار در منطقه میندانا او آزمایش شد . در سال ۲۰۰۴ ، پنج استان فیلیپین به عنوان مناطق آزمایشی انتخاب شدند .

از جمله متقاضیان دریافت کمک از این طرح ، می توان به خانواده های روستایی با فعالیتهای کشاورزی ، دامداری و شیلات کوتاه مدت و مشاغل خرد اشاره کرد . حداکثر مبلغ وام دریافتی ۲۵۰،۰۰۰ پزوی فیلیپین (حدوداً ۴۷۰ دلار آمریکا) خواهد بود .

از مزایای طرح RHBف ایجاد فرصت توسعه برنامه های اعتباری جانشین برای مؤسسات مالی کشور (CFI ها) است که باعث می شود این مؤسسات توانایی پاسخگویی به نیازهای اعتباری خانواده های روستایی را به دست آورند .

بانک روستایی مابیتاک ، اولین بانک روستایی در منطقه IV و چهارمین بانک روستایی در لوزون





بانک کشاورزی در آینه مطبوعات

(بهار ۱۳۸۵)

حمید عامری

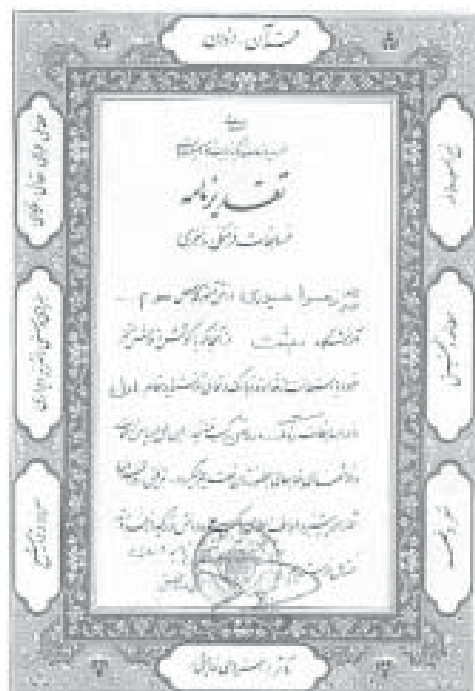
۱. وزیر جهاد کشاورزی : بانک کشاورزی مؤثرترین نهاد در توسعه کشاورزی است (اقتصاد پویا، ابرار اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۱ / ۱۵)
۲. مدیر عامل بانک کشاورزی: تأسیس ۱۰ صندوق توسعه سرمایه گذاری در کشور (توسعه، خبر، اقتصاد پویا، ۱۳۸۵ / ۱ / ۲۱)
۳. بانک کشاورزی در خراسان شمالی ۳۶ میلیارد ریال غرامت پرداخت کرد (جهان اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۱ / ۲۳)
۴. مدیر عامل بانک کشاورزی : بانک کشاورزی با کاهش نرخ سود تسهیلات ضرر نمی کند (ابرار اقتصادی، هدف و اقتصاد، حیات نو اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۱ / ۲۸)
۵. مدیر عامل بانک کشاورزی : بانک کشاورزی امسال ۵۵ هزار میلیارد ریال تسهیلات می پردازد (همشهری، شرق، ۱۳۸۵ / ۱ / ۲۸)
۶. از سوی مدیر عامل بانک کشاورزی ، قاسم محمدی به سمت سرپرست روابط عمومی و اطلاع رسانی این بانک منصوب شد (ابرار اقتصادی، دنیای اقتصاد، شرق، کیهان، هدف و اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۱ / ۲۹)
۷. بانک کشاورزی کرمان رتبه نخست پرداخت تسهیلات را در استان کسب کرد (هدف و اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۱ / ۲۹)
۸. بانک کشاورزی مازندران ۳۲۵ میلیارد تومان تسهیلات پرداخت کرد (جهان اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۱ / ۳۰)
۹. دانش آموختگان کشاورزی در دوره های طرح نویسی بانک کشاورزی (اطلاعات، شرق، جام جم، ۱۳۸۵ / ۱ / ۳۰)
۱۰. بانک کشاورزی جرایم دیر کرد کشاورزان را بخشید (هدف و اقتصاد، اقتصاد پویا، توسعه، سیاست روز، کیهان، ایران، ۱۳۸۵ / ۲ / ۲)
۱۱. عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی : اختیارات بانک کشاورزی در استان ها برای پرداخت وام افزایش می یابد (جهان اقتصاد، ۲ / ۶ / ۱۳۸۵ /)
۱۲. در مقایسه با سال ۸۳، تسهیلات پرداختی بانک کشاورزی بیش از ۳۵ درصد افزایش یافت (ابتکار، صدای عدالت، ابرار اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۲ / ۶)
۱۳. سال گذشته : ۹۷ / ۵ درصد تسهیلات بانک کشاورزی به

- وام‌های کمتر از ۵ / ۱۰ میلیون تومان اختصاص یافت (ابرار اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۱ / ۷)
۱۴. مدیر عامل بانک کشاورزی : واژه " محصولات " از نام صندوق بیمه محصولات کشاورزی حذف می‌شود (جهان اقتصاد، عصر اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۲ / ۱۱)
۱۵. مدیر عامل بانک کشاورزی : صندوق بیمه محصولات باید سالانه ۴۰ هزار میلیارد ریال بیمه پرداخت کند (هدف و اقتصاد، عصر اقتصاد، سیاست روز، ۱۳۸۵ / ۲ / ۱۲)
۱۶. مدیر عامل بانک کشاورزی پیش بینی کرد : پرداختی های بانک به ۵۵ هزار میلیارد ریال می‌رسد (۱۳۸۵ / ۲ / ۱۲)
۱۷. آخرین شرایط اعطای تسهیلات بانک کشاورزی اعلام شد (۱۳۸۵ / ۲ / ۱۳)
۱۸. مدیر عامل بانک کشاورزی : بانک کشاورزی به منابع مالی دولتی نیازمند است (همشهری، حیات نو اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۲ / ۲۳)
۱۹. توسط بانک کشاورزی ۳۷۴۰ میلیارد ریال به خود کفایی پودر و روغن ماهی اختصاص یافت (ابرار اقتصادی، حیات نو اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۲ / ۱۴)
۲۰. بانک کشاورزی اعلام کرد مراسم قرعه کشی حسابهای قرض الحسنه ۱۶ اردیبهشت برگزار می‌شود (ابرار اقتصادی، سیاست روز، ۱۳۸۵ / ۲ / ۱۴)
۲۱. بانک کشاورزی ۵۰ میلیارد تومان بدهی کشاورزان را می‌بخشد (همشهری، جهان اقتصاد ۸۵ / ۲ / ۱۷)
۲۲. بخشودگی جریمه دیر کرد تسهیلات بانک کشاورزی ابلاغ شد (ایران، جام جم، شرق، ۱۳۸۵ / ۲ / ۱۷)
۲۳. اسکندری : بانک کشاورزی محصولات کشاورزی را نقداً می‌خرد (عصر اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۲ / ۱۹)
۲۴. بانک کشاورزی هزار میلیارد تومان از دولت طلب دارد (ابرار اقتصاد، اقتصاد پویا، ۱۳۸۵ / ۲ / ۱۹)
۲۵. مدیر عامل بانک کشاورزی : عدم جامعیت طرح کاهش نرخ سود بانکی موجب بازگرداندن آن به صحن محلی شد (هدف و اقتصاد، عصر اقتصاد، اعتماد ملی، ۱۳۸۵ / ۲ / ۲۰)
۲۶. مدیر عامل بانک کشاورزی : نرخ سود در بازار غیر رسمی پول بین ۴۰ تا ۶۰ درصد است (جهان اقتصاد، اقتصاد پویا، ۱۳۸۵ / ۲ / ۲۰)
۲۷. مدیر شعب بانک کشاورزی یزد : مرغداران به دلیل وجود مشکلات به چند بانک بدهکار می‌باشند (حیات نو اقتصادی، ۲ / ۲۶)
۲۸. ۱۰ درصد مطالبات بانک کشاورزی متعلق به کشاورزان خوزستان است (عصر اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۲ / ۲۸)
۲۹. بانک کشاورزی از همه نمایشگاههای بخش کشاورزی حمایت می‌کند (اقتصاد پویا، ۱۳۸۵ / ۲ / ۳۰)
۳۰. بانک کشاورزی به طرح های گلخانه ای ۵ درصد یارانه می‌دهد (ابرار اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۲ / ۳۱)
۳۱. بانک کشاورزی مجتمع های دامپروری می‌سازد (توسعه، رسالت، جمهوری اسلامی، ۱۳۸۵ / ۳ / ۲)
۳۲. بانک کشاورزی آذربایجان شرقی ۱۷۰۰ میلیارد ریال تسهیلات داد (جهان اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۳ / ۷)
۳۳. بانک کشاورزی تسهیلات بدون محدودیت می‌دهد (کیهان، رسالت، ۱۳۸۵ / ۳ / ۱۶)
۳۴. تعداد ۴۵۷ طرح زود بازده به بانک کشاورزی خراسان شمالی معرفی شد (جهان اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۳ / ۱۶)
۳۵. مدیر کل روابط عمومی بانک کشاورزی : شعار روابط عمومی مبتنی بر سیره نبوی باید تکیه بر دانایی متعهدانه باشد (عصر اقتصاد، هدف و اقتصاد، حیات نو اقتصادی، توسعه، رسالت، جمهوری اسلامی، سیاست روز، ۱۳۸۵ / ۳ / ۱۸)
۳۶. بانک کشاورزی در اجرای طرح های زود بازده پیشرو بوده است (عصر اقتصاد، ابرار اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۳ / ۲۱)
۳۷. با هدف توسعه بهره وری و اطلاع رسانی همایش سراسری مسوولان و همایش کارشناسان ارتباطات بانک کشاورزی برگزار شد (هدف و اقتصاد، سیاست روز، شرق، حیات نو اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۳ / ۲۱)
۳۸. مدیر کل بانک کشاورزی فارس : تسهیلات بانکی برای متقاضیان اجرای آبیاری تحت فشار محدودیت ندارد (جهان اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۳ / ۲۴)
۳۹. همایش سراسری طرح های زود بازده اشتغالزایی در بانک کشاورزی برگزار می‌شود (ابرار اقتصادی، اقتصاد پویا، شرق، هدف و اقتصاد، حیات نو اقتصادی، عصر اقتصاد، جهان اقتصاد، ۱۳۸۵ / ۳ / ۲۵)
۴۰. مدیر عامل بانک کشاورزی : ۱/۳ تسهیلات بانک کشاورزی به طرح های زود بازده اشتغالزای اختصاص دارد (هدف و اقتصاد، شرق، کیهان، رسالت، همشهری، جمهوری اسلامی، حیات نو اقتصاد، ابرار اقتصادی، ۱۳۸۵ / ۳ / ۳۰)



کسب مقام سوم در کشور

سمیرا بابا جانپور، فرزند همکارمان حاج قدمعلی بابا جانپور، از مدیریت شعب بانک در استان چهارمحال و بختیاری، در مسابقات نقاشی در زمینه گواش مقام سوم کشوری را کسب کردند و از مدیر کل دفتر آموزش و پرورش فنی و حرفه‌ای لوح تقدیر دریافت داشتند.



هنرمند موفق

زهرا حیدری، فرزند همکارمان لطفعلی حیدری، کارشناس حقوقی مدیریت شعب بانک در استان مازندران، در مسابقات رنگ و روغن مدارس آموزش و پرورش ناحیه ۲ شهرستان ساری مقام اول را به دست آوردند و در این ارتباط تقدیر نامه دریافت کردند.



کسب مقام دوم کشوری

ناصر رجایی خیایوی ، فرزند همکارمان ، مهندس رجایی خیایوی ، کارشناس شعبه مشگین شهر ، به مقام دوم بخش سائشو دست یافتند و در این ارتباط حکم قهرمانی دریافت کردند .

دارنده دو لوح قدردانی

علی شعبانی ، فرزند همکارمان حسین شعبانی ، از شعبه آستانه اشرفیه در دو سال متوالی در رشته حفظ قرآن کریم موفق به دریافت لوح تقدیر شدند .



نام خانوادگی - نام	صفت	تشویق کننده	توضیحات
آنورزاده امیر احمد	کارشناسی ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان خراسان رضوی	مرتضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکريم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
آهوان - مرگس	معاون اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	تشعب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
آهانگری- امیر	کارشناسی ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان آذربایجان غربی	مرتضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکريم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
ابوطالبي- سعید	کارشناسی اداره کل نظارت و امور شعب	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	تشعب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
احسن زاده- نظیرضا	مسوول، دایره دفتری دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
احمدی- محمد	رئیس دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
احمدی- محمد	کارشناسی اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	تشعب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
اسدی نجیله- محمد	معاون دایره حفاظت فیزیکی دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
اسماعیلی- محمد رضا	کارشناسی اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای	مرتضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکريم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
اکبری- زهرا	کارشناسی اداره کل نظارت و امور شعب	سید حسن رضوی- مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
امیدوار- محمد	متصدی امور اداری دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
امین پور- فرزاد	کارشناسی اداره حقوقی	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	انجام امور مختلف حقوقی منجمله دعاوی بانک
بختی نژاد- حسین	معاونت انتظامات دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
پارساگر- اعظم	کارشناسی ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان مرکزی	مرتضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکريم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
جعفرنیا- مرتضی	مسوول دایره حفاظت اسناد دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
جمالی- شمس الدین	نظرسنج رده اندازی و نگهداری سخت افزار اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	تشعب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
حامی رحیمی- فرزاد	کارشناسی اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	تشعب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
حسین باقری - امیر منصور	مسوول دایره تعیین صلاحیت دفتر خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
حسینی- سید سعید	معاون دایره تعیین صلاحیت دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
حسینی- سید محسن	متصدی امور اداری دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
حلی- رقیه	-	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
حلیقت- عیوضی	دایره ریمان دفتر مرکزی خراسان	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی خراسان	انجام امور محوله
خداپناه- مسعود	کارشناسی ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان اردبیل	مرتضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکريم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
خرابی- سعید	کارشناسی معاونت مسائل حساب مرکز	محمود صالحی- مدیر امور مالی	رفع معارفت های اسناد مرکز سال ۸۴ اسناد های کرمات- کهنوج- جیرفت- مناطق آزاد
خرابی- سعید	عضو گردان فناوری پایگاه بسیج بانک کارشناسی معاونت مسائل حساب مرکز	سید حسن رضوی- مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
خوشی نام- پردیس	معاون اداره کل خدمات مدیریت	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	تشعب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)

نام خانوادگی - نام	سمت	تشویق کننده	توضیحات
درخشنده-رشید	کارشناس اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه گذاری	محمد قائمیان- مدیر امور سرمایه گذاری و اعتبارات	انجام امور محوله
رنجبر- داود	معاون حفاظت اسناد دفتر مرکزی حراست	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
رنجبر- مهدی	متصدی امور اداری دفتر مرکزی حراست	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
رنیس- ایرج	کارشناس اداره کل نظارت و امور شعب	سید حسن رضوی- مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
زمانی- محمد جعفر	رئیس اداره کل رابطه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک
زمانی- معصومه	کارشناس ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان گیلان	مرضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
سرخیل-محمد رضا	متصدی آژیر خطر دفتر مرکزی حراست	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
سلیمانی-عباسی	معاون اداره کل نظارت و امور شعب	سید حسن رضوی- مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
شهبانی-عباس	کارشناس ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان اصفهان	مرضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
شیخ زاده- ابوالفضل	کارشناس ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان قم	مرضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
شکوهی- ناصر	کارشناس اداره کل نظارت و امور شعب	سید حسن رضوی- مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
صادقی گیوی-حمیده	کارشناس اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی	حسین شکیبایی-مدیر امور نظارت و بازرسی	مشارکت و همکاری در ارائه پیشنهاد برای نام گذاری طرح پوشش (۳)
صالحوند-رحمت	مسوول دایره انتظامات دفتر مرکزی حراست	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
ظفروردی- مجید	نخبین اداره کل رابطه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک(E-mail)
ظفروردی- محمد رضا	کارشناس اداره کل رابطه و ارتباطات داده ای	مرضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
طهرزادی-معصومه	ماشین نویس دفتر مرکزی حراست	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
ظفری-عباس	کارشناس و رئیس دایره ارزشیابی اداره کل امور کارکنان	سید حسن رضوی- مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
عباسی- رامین	مسوول شبکه اداره کل رابطه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک(E-mail)
عیدخدا-علی	مسوول دفتر مدیریت شعب بانک در استان قم	سید حسن رضوی- مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
عمولی-داود	کارشناس ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان بوشهر	مرضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
غلامی-فی	معاون اداره کل نظارت و امور شعب	مرضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
غلامی- شلامعلی	مسوول دایره حفاظت فیزیکی دفتر مرکزی حراست	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
غلامیان- مسعود	-	فاضل- مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
قیاض- مهدی	کارشناس ارتباطات مدیریت شعب بانک در منطقه کرج	مرضی شهید زاده- عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

نام خانوادگی - نام	سمت	تشویق کننده	توضیحات
فراهی - فرگس	کارشناس اداره کل نظارت و امور شعب	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
کاظمی - علی	مدیر ستادی بانک در منطقه جبرفت و گهوج	حشمت الله نظری - عضو هیئت مدیره بانک	قدردانی به منظور زحمات کارکنان شعبه خدماتی سازمان کشاورزی
کوهستانی - مسعود	رئیس اداره کل نظارت و امور شعب	مرتضی شهید زاده - عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح نگریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
کوهستانی - مسعود	رئیس اداره کل نظارت و امور شعب	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
کوهی نژاد - رقیه	نکسین اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
گلشن - پرویز	کارشناس دفتر مرکزی حراست	فاضل - مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
محبوبی فولادی - انسیه	کارشناس ارتباطات مدیریت شعب بانک در استان سمنان	مرتضی شهید زاده - عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح نگریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
محمدی مغانی - اعظم	ایر فور دفتر مرکزی حراست	فاضل - مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
محمدی - رضا	مفسدی امور اداری دفتر مرکزی حراست	فاضل - مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
محمدیان - احمد	مسوؤل دایره دفتر و خدمات خراسان شمالی	مرتضی شهید زاده - عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح نگریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
خرادی - نظیر	معاون اداره کل امور کارکنان	سید حسن رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
خرادی پاشا - علی	آتش نشان دفتر مرکزی حراست	فاضل - مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
مسجدی - رحمان	نکسین شبکه اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
مولایی - حسین	رئیس دفتر اداره کل نظارت و امور شعب	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک
مومنین پور - سید محمود	رئیس اداره کل خدمات پشتیبانی و رفاهی	سید حسن نوربخش - مدیر عامل بانک کشاورزی	برگزاری مراسم فرعه کشی بانک و برگزاری سه دوره هدایش سراسری رؤسای شعب سراسر کشور
میرسادات نظری - فریده السادات	ایر فور دفتر مرکزی حراست	فاضل - مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
نادری - جواد	کارشناس اداره کل نظارت و امور شعب	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
نجانی - پویا	نکسین راه اندازی و نگهداری سخت افزار اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
نصرتی نیگجه - محمد	کارشناس دفتر مرکزی حراست	فاضل - مدیر کل سابق دفتر مرکزی حراست	انجام امور محوله
نظیفی - ایراهیم	کارشناس اداره کل نظارت و امور شعب	مرتضی شهید زاده - عضو هیئت مدیره بانک	هدایت و اجرای نظر سنجی طرح نگریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
نوروزی - بهنام	رئیس دایره دفتر مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
نوری - صادق	معاون اداره کل نظارت و امور شعب	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
نوری - صادق	معاون اداره کل نظارت و امور شعب	سید حسن رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی	تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب
نورمحمد حسینی - علیرضا	کارشناس اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
نهلوندیان - سینا	کارشناس اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه گذاری	محمد قائمیان - مدیر امور سرمایه گذاری و اعتبارات	انجام امور محوله
وزیرنقایی - مینو	کارشناس اداره کل نظارت و امور شعب	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)
یارگاری - بیتا	کارشناس اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای	حسین شکیبایی - مدیر امور نظارت و بازرسی	نصب و راه اندازی سیستم پست الکترونیک (E-mail)

پیوندتان مبارک

نام خانوادگی - نام	محل خدمت
افشاری راد - پرویز	شعبه انقلاب - غرب تهران بزرگ
امیری - سرچل	شعبه مکریان مهاباد - آذربایجان غربی
توکلی - سید احسان الدین	شعبه رحمت آباد - اصفهان
رحیمی - علیرضا	شعبه خمینی شهر - اصفهان
زکی هرندی - محمد رضا	شعبه جندان ورزنه - اصفهان
طالب مرندی - رحیم	شعبه انزل ارومیه - آذربایجان غربی
نظزلو - سلمان	شعبه خوی - آذربایجان غربی



محل خدمت	نام و نام خانوادگی همکار	تو رسیده
مدیریت شرق تهران	علی هاشم پور	آرتین
شعبه باغبانآوران - اصفهان	حمید رضا موری جدشید پور	آیدا
شعبه جرمین - اصفهان	امید رضا شیان یزدانی	ابوالفضل
شعبه نطنز - اصفهان	محمد رضا حداد پور	ابوالفضل
شعبه ایران - ایلام	فریدون اسماعیلی	امیر حسین
شعبه میر داماد - شرق تهران	محمد شعبانی	امیر رضا
مدیریت شرق تهران	فریدون پروجردی	امیر علی
شعبه کاشان - اصفهان	حسین ریاضی مقدم	امیر علی
شعبه میدان قیام - اصفهان	علیرضا محققیان	بهار
شعبه خورسگان - اصفهان	مصطفی کیا	نا
شعبه رزو - اصفهان	ابراهیم کاظمی	جواد
شعبه علی آباد کتول - گلستان	حسن یوسفی	زهرا
شعبه اردستان - اصفهان	علیرضا معصوم زاده	زهرا
شعبه تهران - اصفهان	علی پور عزیزی	زینب
شعبه نهمبولک - خراسان جنوبی	حسین عباسیان	علی
شعبه میدان آزادی بیرجند -	حسین آذین مهر	علی
شعبه ابر - اصفهان	فتح اله مردانی	علیرضا
شعبه زرین شهر - اصفهان	اکبر محمدی	فاطمه و محمد امین
شعبه دولت آباد - اصفهان	محمد رضا ربیع	فاطمه
شعبه بلوار سید حسن مهران - ایلام	بیژان کریمی	فاطمیا
شعبه گلدشت - اصفهان	مجید محمدی	ماهان
شعبه راه آهن - شرق تهران	عبدالرضا خادمی	محمد حسین
مدیریت شرق تهران	محمد تقی شریفی	محمد سام
شعبه چهار راه سلان - شرق تهران بزرگ	امیر حسین رسولی	محمد صالح
شعبه خمینی شهر - اصفهان	محمد حاج باقری	مرتضی
مدیریت شرق تهران	ابوالفضل انشار	مهناب

نورسیدگان

