



پیام مهر

اسفند ۱۳۸۵ - شماره ۴۰

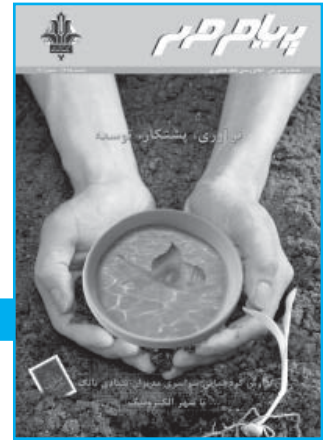
ماهنامه آموزشی - اطلاع رسانی بانک کشاورزی

سفر نامه نوروزی پیام مهر



گزارش گردهمایی سراسری مدیران ستادی بانک

... تا شهر الکترونیک



پیام مهر / اسفند ۱۳۸۵ / شماره ۴۰

پیام نوروزی دکتر سید حسن نوربخش

گزارش

- همایش سراسری مدیران ستادی بانک در استان ها (۷)
- بررسی روند اجرایی پروژه مهر گستر در استان ها (۱۱)
- گزارش برگزاری کارگاه مشورتی تبیین مفاهیم کاربردی خدمات مالی خرد در ایران (۱۳)

اخبار (۲۰-۱۵)

گفت و گو

- سخنرانی دکتر علی اکبر جلالی درباره شهرهای الکترونیک (۲۱)
- گفت و گو با مدیران ستادی بانک در چهار استان (۲۳)

مراسم

- برگزاری مراسم معارفه رئیس جدید اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع (۲۵)

مقاله

- معرفی بخشهای مختلف وب سایت بانک کشاورزی (۲۶)
- روشهای اقتصادی موثر بر کاهش ضایعات محصولات کشاورزی (۳۰)
- محمد موسی / سرمایه گذاری در آسیا (۳۵)
- شراکت با سهامداران کلیدی (۳۶)
- محمد حسین مهمانی رضا قلمقاش / آشنایی با توانبخشی قلبی (۳۹)
- رضا قلمقاش / ده نکته مهم روابط عمومی (۴۳)
- حسن حاجی حیدری / نقش و اهمیت روابط عمومی ها (۴۴)
- هوشنگ حیدرنژادیان / خبرنگارنامه آپراکا (۴۵)
- خبرنامه اتحادیه موسسات مالی در کشورهای عضو بانک توسعه اسلامی (۴۷)
- همه جای ایران سرای من است (۴۹)
- کیفیت خدمات در صنعت بانکداری (۵۱)
- طاهره مرزدشتی /

باشما

- از روزگار رفته حکایت (۵۴)
- غلامحسین آذریمهر / یک شعر (۵۵)
- علیرضا پورامید

پیروزمندان

- نورسیدگان
- پیوندگان مبارک
- تشویق شدگان

صاحب امتیاز:

بانک کشاورزی

مدیر مسئول:

قاسم محمدی

مدیر اجرایی:

عبدالله سلیمانی

سر دبیر:

مهندس منوچهر کریم زاده

مجری:

سرواسان هنر

همکاران:

الهام خرمی / مهراوه فردوسی / سید مهدی موسوی / فرزانه قاسمی /

آرش سمیع فنی / فرشید مقدم سلیمی /

نشانی دفتر نشریه:

تهران / بزرگراه جلال آل احمد / نبش خیابان شهر آرا
ساختمان بانک کشاورزی / طبقه اول / اداره کل روابط عمومی

تلفن: ۸۸۲۸۹۳۵۹ / ۸۸۲۸۹۳۵۸

پست الکترونیک:

payamemehr@agri-bank.com

نشانی وب سایت:

www.agri-bank.ir

صندوق پستی:

۱۴۴۵۸۸۳۴۴۳

بنام خدای یگانه



پیام نوروزی

همکاران تلاشگر و آینده نگر؛

سال ۱۳۸۵، سال تلاش متعهدانه، بی وقفه و صادقانه همکاران دلسوز و همراهان گرامی بود، و این شماسرمایه های اصلی بانک سبزمان بودید که با تاسی از سیره گرانقدر پیامبر اعظم (ص) و با اهتمام ویژه، با شعار "دانایی، تعهد و تلاش" خدمات ارزشمند و شایسته ای به تولیدکنندگان و فعالان بخش کشاورزی و مشتریان ارجمند بانک ارائه دادید. بی تردید شما گنجینه گرانسنگ و اندوخته پربار بانک کشاورزی هستید که همواره برای توفیق و سربلندی آن تلاش کرده اید و در مسیر خدمت رسانی، لیاقت و شایستگی های خود را با عمل "جهاد گرانه" به اثبات رسانده اید. اشاره به برخی از افتخارات ذیل می تواند بیانگر این واقعیت شیرین و ارزشمند باشد:

- کسب عنوان بانک برتر و مقام اول در میان بانک های جمهوری اسلامی ایران، از سوی نشریه بنکر (The Banker)
- کسب عنوان برتر خدمت رسانی و پاسخگویی در میان سازمانها و دستگاههای تابع دولت
- رشد قابل توجه سپرده های مردمی
- جلب نظر و رضایت رئیس محترم جمهوری، وزیر محترم مرتبط، استانداران محترم سراسر کشور، به خاطر ارائه عملکرد پیشرو و ممتاز در حمایت از بنگاه های زودبازده اشتغال آفرین (S.M.E ها) و تجلیل آنان از بانک کشاورزی
- کسب توفیق بزرگ و تعیین کننده تطبیق و سازگاری بانک کشاورزی با سیاستهای دولت محترم و همسویی با راهبرد و برنامه های دولت، مبنی بر «تخصیصی کردن بانک کشاورزی» و جدیت در کمک به توسعه بخش کشاورزی

همراهان صمیمی و موفق؛

این توفیقات قابل توجه، نوید بخش آینده روشن تر و مسئولیت پذیری سنگین تر با کسب افتخارات بیش از پیش از طریق هم اندیشی گسترده تر و مشارکت جدی تر در ارائه خدمات کیفی تر و کامل تر به مردم شایسته ایران اسلامی است و طبیعتاً به خاطر همین توفیقات است که امروز از سوئی، مسئولان عزیز نظام مقدس جمهوری اسلامی، به ویژه مقام معظم رهبری (مدظله العالی) دولت خدمتگزار و از سوی دیگر تولیدکنندگان، کشاورزان و روستاییان زحمت کش و مشتریان عزیز، بسیار افزون تر و فراتر از دستاوردهای گذشته از ما توقع و انتظار خدمت رسانی دارند.

شعار سال ۸۶ بانک کشاورزی نوآوری، پشتکار، توسعه

همکاران نواندیش و تحول گرا؛

اینک که طبیعت در حال تحول است و جامه نوبه تن می کند و بهار زندگی در تکاپوی سرسبزی بیشتر است، مانیز بانشات از قدرت اعجازی خداوند منان، باید با نوشتن، نواندیشیدن، و ورود به نظام های جدید مدیریتی، خود را تقویت کنیم و با عملی کردن "مدیریت جدید" و "بانکداری الکترونیک" با هدف توسعه و سرعت بخشیدن به خدمات پیشرو و جدید بانکی برای مردم و مشتریان، به طرح و ارائه خدمات جدیدتر صحنه بگذاریم و بالندگی و پویایی را در ارائه خدمات کیفی تر و اثر بخش تر جستجو کنیم. بنابراین ضمن سپاسگزاری از کوشش های بی دریغ و کسب موفقیت ها و افتخارات گذشته، همه شما همراهان گرامی را به ارائه ایده های نو و پیشنهاد های سازنده و همچنین تلاش جدی تر و مؤثر تر از قبل فرامی خوانیم و دستان مبارکتان را برای پیاده کردن شعار سال ۸۶ بانک کشاورزی یعنی نوآوری، پشتکار و توسعه به گرمی می فشارم.

همکاران خدمتگزار و دلسوزم؛

دگرگونی طبیعت ندای تحول شگرف سرمی دهد؛ تحولی که از جنس بیداری و هوشیاری است. چه چیزی زیبا تر و مطلوب تر از این است که دست آرزو بلند کنیم و از قدرت لایزال و تحول گرا بخواهیم که حال بندگان و خدمتگزاران را به بهترین احوال تبدیل کند. در چنین ایامی فرصت را مغتنم می شمارم، تقارن ولادت نور و رویش طبیعت، و فرارسیدن عید سعید باستانی نوروز را به همه شما تلاشگران میهن اسلامی و خانواده محترمان تبریک عرض می کنم و برایتان پیروزی روز افزون آرزو دارم.

سید حسن نوربخش
رئیس هیئت مدیره و مدیر عامل

کاوه نوروز

استاد شریار

تنور لاله افروز دنیب باد نوروزی
برآمد چیره بر ضحاک بهمین کاوه نوروز
درخت کلنگ کشن جُستری گلدوز را تا
بهاری بی وفاداری که خود چندین نیازا گل
ندانم راز شور و مستی این آساران چیست
ندانم آتش حافظ بر این اوراق دیوان چیست
کلاس ساز و آوازی است یا غزلی از نغمه مرغان
زرک سازی پروانه جمال جان بنار است
چشیدی طعم زندان دل فانوس خود ای شمع
مخواه از بنگ چشی تیره روز روشن مردم
دلی کو شهبازا، مهربا آفاق می وزد

بیا که سغله آهی تنور سینه افروزی
به دوش از سرو و شمشادش درفش فتح و فیروز
چسبند از گل و پونه نگارین گلگدوزی
که تا کیفته تاراج است تاج میر نوروزی
که چون حافظ نوایی جفا و دان دارد به مرزوبی
که تا در من گرفته ناله امی دارم شبانور می
صبارا سخن استاد می بلبل را نوامور می
که چون مطرب سر اندازد به پایان بر اندور می
شب زندانیان طی کن به دمسازی و بسور می
ببین کن چاه کن تنگ چشم روز و روز می
همه نوروز فرخ خواهد از ایام و سپور می



در همایش سراسری
مدیران ستادی بانک در استان ها عنوان شد؛

تأکید بر جذب سرمایه های خصوصی و مشروع در بانک کشاورزی

یکی مستلزم وجود دیگری است. دکتر نوریبخش در ادامه سخنانش با اشاره به سرمایه گذاری های خصوصی و مشروع در بخشهای مهم اقتصادی کشور تأکید کرد: باید ببینیم چه فضایی را در داخل کشور ایجاد کنیم و چه قوانینی را تدوین کنیم تا از یک طرف مردم داخل کشور تشویق شوند و در طرحهای مهم اقتصادی سرمایه گذاری نمایند و از طرف دیگر ایرانی های مقیم خارج سرمایه هایشان را به داخل منتقل کنند و برای آبادانی کشور خویش آستین همت بالا بزنند. وی ادامه داد: پس از پایان جنگ هرچه گفتیم سرمایه گذاران بیایند و سرمایه گذاری کنند، آنها آمدند و گفتند که بانک کشاورزی به ما سرمایه بدهد تا ما یک فعالیت عظیم زیرساختی یا روساختی را به انجام برسانیم و اینگونه شد که به جای سرمایه گذاری، ما به ورطه سرمایه بری افتادیم.

وی با اشاره به دغدغه دیگر مقام رهبری پیرامون تغییر نقش اجرایی دولت به بُعد نظارتی آن گفت: من مجدداً تأکید می کنم که مسائلی را که در اینگونه جلسات مورد بحث قرار می گیرد جدی بگیرید که ان شاء الله با پشتکاری که شما دارید، بتوانیم گامهای

ضمانت تحقق محور دوم منوط به اجرای صحیح اصل اول است.

دکتر نوریبخش با اشاره به محور اول مورد تأکید مقام رهبری ادامه داد: ما از ابتدای پیروزی انقلاب به دنبال رفع محرومیت و فقر بودیم و اکنون باید اذعان کنیم که تولید ثروت امری مهم و ضروری است در حالی که امروز بر همگان مشخص شد که تولید ثروت در کنار مبارزه با مفاسد اقتصادی دو امر لازم و ملزوم یکدیگرند که وجود

برنامه روز دوم همایش مدیران، دهم اسفند در مرکز رفاهی مهر ۸۲ واقع در الهیه تهران برگزار شد.

به گزارش "پیام مهر" دکتر سید حسن نوریبخش مدیرعامل بانک کشاورزی در ابتدای همایش، با اشاره به سخنان اخیر رهبر انقلاب پیرامون روند کند اجرایی شدن اصل ۴۴ قانون اساسی، گفت: امروز در حالی که مدت زمان زیادی از ابلاغ سیاستهای کلی نظام در اصل ۴۴ می گذرد، متأسفانه حرکت زیادی در این رابطه صورت نگرفته است تا الگوی مورد نظر مقام رهبری خودش رانشان دهد و اتفاقاً گله مندی ایشان هم از همین ناحیه بود.

مدیرعامل بانک با اشاره به تعامل نظام بانکی کشور و مجلس شورای اسلامی، خواستار ارائه اندیشه ای تلفیقی و حرکتی همه جانبه برای اجرای هرچه سریعتر اصول کلی اصل ۴۴ قانون اساسی شد. وی با اشاره به حرکت شجاعانه رهبری انقلاب، گفت: برداشت من از سخنان ایشان این است که از این پس هر سیاستی که در نظام بخواهد تدوین شود باید حول دو محور "تولید ثروت در جمهوری اسلامی مطابق با برنامه ها" و "توزیع عادلانه و رفع محرومیت قطعی" صورت بگیرد زیرا به زعم ایشان

ما از ابتدای
پیروزی انقلاب
به دنبال رفع
محرومیت و فقر
بودیم و اکنون باید
اذعان کنیم که تولید
ثروت امری مهم و
ضروری است

سال نو و بهار طبیعت، از زحمات یکساله تمامی همکاران در همه سطوح بانک تقدیر کرد و برای آنان سالی سرشار از موفقیت‌های شغلی و شخصی و کمک به توسعه و آبادانی کشور آرزو کرد.

پس از سخنان مدیرعامل بانک، حشمت الله نظری عضو هیئت مدیره به ارائه مسائل، مشکلات و سیاست‌های بانک در ارتباط با مباحث مالی-اداری و اتوماسیون پرداخت و با ارائه جدول مقایسه ای مانده مطالبات سررسید و معوق و جدول پیش بینی و عملکرد تا پایان دی ماه ۸۵، به تشریح صورت مقایسه پیش بینی و عملکرد منابع سال ۱۳۸۵ بانک کشاورزی پرداخت.

در بخش دوم نیم روز اول همایش مدیران بانک، دکتر شهیدزاده دیگر عضو هیئت مدیره بانک به تشریح مسائل مرتبط با امور استانها و مباحث مرتبط با امور نظارت و بازرسی بانک پرداخت و اهداف مورد نظر از اجرای این طرح را افزایش اثربخشی نظارت و کنترل، جلوگیری از ایجاد خطاهای احتمالی، کاهش ریسک فعالیت‌های بانکی و ترویج فرهنگ خود کنترلی دانست و بر اجرای این اصل از سوی مدیران ستادی بانک در استانها و سایر مدیران و همکاران بانک تأکید کرد. شهیدزاده از مدیران ستادی بانک خواست تا با همکاری با واحدهای حسابرسی و بازرسی، کنترل و مراقبت لازم را از اجرای این طرح به عمل بیاورند تا بتوانیم در آینده ای نزدیک آثار مثبت اجرای این طرح را در کاهش میزان انحراف ها و سوءاستفاده ها مشاهده کنیم. در ادامه مهندس بصیری مدیر ستادی بانک در استان اصفهان، مهندس بهشتی مدیر ستادی بانک در استان گلستان و مهندس جلالیان مدیر ستادی بانک در غرب تهران بزرگ به بیان مسائل، مشکلات و طرح‌های پیشنهادی خود پیرامون تجهیز منابع و وصول مطالبات پرداختند و بر نظارت

سرمایه هایمان پشت سر بگذاریم. دکتر نوربخش با اشاره به دیدگاهی که می گوید بانک کشاورزی اگر ضرر هم بدهد مشکلی نیست زیرا دولتی است و جبران می شود، گفت: اصلاً قضایا به این صورت نیست و بانک مرکزی اجازه هرگونه خطا و ضرری را از ما سلب کرده است و بارها اخطار داده است که در صورت ادامه ضرردهی، حسابهایتان را می بندیم و به همین منظور ما از استانهایی که حسابهای خود را کنترل می کنند کمال تشکر را داریم و در جای خود آنها را مورد تقدیر نیز قرار خواهیم داد. مدیرعامل بانک در ادامه با اشاره به برگزاری جلسات استانی زیر نظر مهندس پاکزاد و با محوریت تجهیز منابع، وصول مطالبات و پرداختهای صحیح، گفت: از یک طرف ما باید تجهیز منابع را جدی بگیریم و از طریق شگردهای مختلف سعی در افزایش منابع مان داشته باشیم و از طرف دیگر می بایست پرداخت هایمان را تصحیح کنیم زیرا در بسیاری از موارد مشاهده می شود مشکل وصول مطالبات ما به پرداختهای ناصحیح بازمی گردد و نه مشکل خود وصول مطالبات و از همین رو بر تمامی مدیران و همکاران بانک واجب است تا بر پرداختهای صحیح و بجا تأکید ورزند و از هرگونه پرداخت نابجا اجتناب کنند. دکتر سید حسن نوربخش در پایان سخنانش با تبریک

محکم تر و مؤثرتری را در توسعه بخش کشاورزی و رفع محرومیت ها برداریم.

مدیرعامل بانک کشاورزی در بخش دیگری از سخنانش، با اشاره به طرح مسائل بانکداری الکترونیک و آمادگی هایی که باید در مورد طرحهای زودبازده داشته باشیم، خواستار اجرایی شدن این مباحث در آینده ای نزدیک شد و افزود: ما در تهران کارمان را شروع کردیم و بدین ترتیب شما در استانها می توانید روی همین زیر ساختها، راحت تر گام بردارید و پایه های بانکداری الکترونیک و مباحث مشابه را محکم تر بچینید. وی با اشاره به سهم بانک کشاورزی در سیستم بانکی کشور که آذرماه سال گذشته ۸/۳۳ درصد بوده است، این رقم را در پایان آذرماه امسال ۸/۳۶ درصد عنوان کرد که این عامل نشان از حرکت رو به رشد بانک کشاورزی در جذب سپرده های مردمی و سهم اش از کل سیستم بانکی کشور دارد.

دکتر نوربخش با اشاره به کنترل پرداختی های بانک گفت: از امروز شعب ما باید بیش از حد فعلی به خودشان فشار بیاورند و در مقابل حجم بی شمار مراجعه کنندگان برای دریافت تسهیلات انعطاف بیشتری از خود نشان دهند تا ما بتوانیم این دوره بحران فعلی را با موفقیت و با نگره داری





و همچنین مبالغی که در این طبقه بندی هاست مثل وام ۳۰ میلیون ریالی تا بدین وسیله اقداماتی در جهت عملی شدن آن بتوانیم انجام دهیم.

مهندس پاکزاد در رابطه با تجهیز منابع گفت: هرچند که نسبت به پایان سال گذشته رشد خوبی را شاهد هستیم اما با توجه به توانمندی که در بانک است می توانیم بیش از این رشد داشته باشیم، ما می توانیم با برنامه ریزی و جدیت بیشتر تجهیز منابع را دنبال کنیم ...

وی بیان کرد: باید در سطح ستاد، استان و شعب هدف هایی را در نظر بگیریم مثلاً برای توسعه خدمات باید ببینیم چطور می توانیم این خدمات را بیشتر و بهتر کنیم. عضو هیئت مدیره بانک در ادامه سخنانش افزود: امروز ضرورت برنامه ریزی در توسعه خدمات، تحلیل شعبه ها و تحلیل نوع خدمات خودش را بیش از پیش نشان می دهد زیرا بعضی از شعب چه روستایی و چه شهری توانسته اند بیش از برنامه هایشان تحقق برنامه داشته باشند و این تنها با مدیریت شعب و انگیزه های کارکنان تحقق یافته است و تجربه نشان داده وقتی هدف ها هم راستا شده است نتایج موفقیت آمیزی داشته ایم.

ستاد مرکزی و مدیران استان و شعب در سطح تحقق برنامه وصولی به ۸۸ درصد صورت پذیرفته است و مطالبات وصول شده نسبت به سال قبل رشد قابل توجهی را نشان می دهد و از نظر درصد وصول کاهش دارد و این جزو معضلاتی است که باید حل شود و حاصل این بحث ها می بایست وصول مطالبات را به زیر ۵۵ درصد برساند. پاکزاد افزود: علاوه بر اقداماتی که تا حال بوده طبقه بندی مطالبات را نیز باید مدنظر داشت

بر پرداختهای شعب زیر نظر خود تأکید کردند.

از سوی دیگر مهندس پاکزاد دیگر عضو هیئت مدیره بانک در مجمع عمومی مدیران ستادی بانک کشاورزی با اشاره به اهمیت اعتبارات، وصول مطالبات و تجهیز منابع گفت: ما در بانک کشاورزی شاهد زیبایی ها، نقاط قوت و فرصت های خدمت زیادی هستیم که این خود توفیق عبادت است؛ هم چنین در سال جاری آمار پرداخت تسهیلات بالا بوده است که این از جهت خوب است و نشان دهنده این است که بانک کشاورزی انحصاراً در خدمت بخش کشاورزی است و با دلسوزی و نیت پاک و مدیران خدمتگزار در جهت تأمین نیازهای این قشر پرده های منابع موجود را دریده و حریص به پرداخت و خدمت به این بخش است.

وی اظهار کرد: بیش از ۷۰ درصد از منابع بخش کشاورزی از بانک کشاورزی و تنها ۲۰ تا ۲۵ درصد از خود بخش کشاورزی تأمین می شود و این نشان دهنده کار و تلاش ویژه و مسئولیت خطیر کارکنان بانک است.

وی ادامه داد: طبق گزارشی که ارائه شده تسهیلات پرداختی در حدود ۵/۱ درصد رشد داشته است که به این ترتیب ما مانده کل تسهیلات ۲۲/۸ درصد را تجربه کرده ایم. پاکزاد افزود: ما هم اکنون در خصوص پرداخت وصول با مشکلاتی مواجه هستیم که این معضلات در جلساتی که دکتر نوربخش و اعضای هیئت مدیره تشکیل خواهند داد رسیدگی خواهد شد.

وی گفت: در رابطه با بحث مصارف، عمده تسهیلات پرداختی امسال در مورد بخش کشاورزی و عمده خدماتی که انجام شده است، تهدیداتی است که این تهدیدات با درایتی که از سوی شعب و مراکز صورت پذیرفته در حال تبدیل شدن به فرصت ها هستند. هم چنین در مبحث وصول اقدامات همه جانبه ای از سوی هیئت مدیره و

ما در بانک
کشاورزی شاهد
زیبایی ها، نقاط
قوت و فرصت
های خدمت زیادی
هستیم که این خود
توفیق عبادت است

باید محدودیت ایجاد کنیم و ما همه باید وضعیت بد بانک را درک کنیم و اگر رقم وصولی کاهش پیدا کرد رقم پرداخت هم باید کاهش پیدا کند.

قائمیان افزود: شعبی که در مناطق شهری هستند به شرطی می‌توانند پرداخت کنند که دریافتی کمتر از پرداختی نباشد. وی ادامه داد: فعالیت بخش کشاورزی ایجاب می‌کند تسهیلات کوچک باشد و از آنجا که دولت اعلام کرده سیستم بانکی تسهیلاتی که پرداخت می‌کند تسهیلات ۵۵ درصدی باشد، ما هم که بانک کشاورزی هستیم، باید در حوزه کشاورزی به ارائه خدمت بپردازیم. در پایان این همایش نیز مهندس امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی؛ مهندس شکیبایی، مدیر امور نظارت و بازرسی و سعیدی، رئیس اداره کل خدمات کارت در خصوص دستگاههای پایانه فروش به ارائه سخنرانی پرداختند و پانل پرسش و پاسخی نیز با حضور اعضای هیئت مدیره و تعدادی از مدیران امور برگزار شد که مورد استقبال حاضرین در همایش قرار گرفت.

که این بحث‌ها در مجامع منطقه‌ای به شکل موضوعی بررسی خواهد شد.

مهندس قائمیان، مدیر امور سرمایه‌گذاری و اعتبارات به عنوان سخنران بعدی مراسم با اشاره به خط مشی‌های بانک گفت: در ابتدای سال جاری در خط مشی اعتباری بانک رقم وصولی و تسهیلات پرداختی ارائه شده مساوی بود که این رقم تا اواخر آبان نیز رعایت شده و از آذرماه مقداری فاصله گرفت که همین عامل موجب شد مدیریت بانک شخصاً مراجعه کنند و این وضعیت را کنترل کنند و اواخر آذر و اوایل دی وضعیت را مورد بررسی قرار دادند که اتفاقاً این تأکید اثر عکس گذاشت و فاصله بیشتر شد و امیدوارم در اسفندماه اینگونه نباشد.

وی گفت: برطبق مصوبه قرار بر آن شد که اگر وصولی داشتیم بر طبق همان پرداختی داشته باشیم و پرداخت تسهیلات باید به میزان وصول مطالبات باشد زیرا ما محدودیت داریم و نمی‌توانیم بیش از ۱۴ درصد تسهیلات بدهیم؛ ما می‌دانیم هر بانکی اگر تسهیلات پرداخت نکند زیان ده خواهد بود اما برای پرداخت تسهیلات

پاکزاد اظهار کرد: مشتری سرمایه بانک است به همین دلیل بهترین شرایط باید برای شعب برقرار شود، ارائه خدمات به مشتریان می‌تواند از شعبه به شعبه به صورت کلی متفاوت باشد چرا که با شیوه‌های ۱۰ یا ۲۰ سال گذشته نمی‌توان مشتری را نگه داشت؛ باید برای همه سپرده‌ها منحنی و تحلیل داشته باشیم و به تولید فکر بپردازیم تا بدین وسیله بتوانیم بهترین روشها را با تولید فکر با همکاران خود عملی کنیم.

وی افزود: در طول سال جاری ۵۱۳ شعبه داشتیم که توانسته‌اند بیش از برنامه هایشان تحقق داشته باشند و ۱۰۱۰ شعبه هم نتوانسته‌اند برنامه هایشان را تحقق بخشند و ۳۰۰ شعبه هم نتوانستند با بانک همراهی داشته باشند و ما تنها با تحسین نمی‌توانیم یک مجموعه را اصلاح کنیم و باید ایرادات را شناخت و به آنها رسیدگی کرد و اگر این گامها را به موقع برنداریم در مقابل خدا پاسخگو هستیم. وی تأکید کرد باید به اندازه وصولی و سپرده، تسهیلات پرداخت کنیم. مهندس پاکزاد در خصوص طرحهای زودبازده و اشتغالزا نیز گفت: در رابطه با بنگاههای زود بازده طرحهایی که خوب نیست و توجیه ندارد را تصویب نکنید

از امروز شصت ما
پایه پیش از حد
قطی به خودشان
شمار پیاورند و در
مقابل حجم بی شمار
مراجمه کنندگان
برای دریافت
تسهیلات انصاف
بیشتری از خود
نشان دهند





بررسی روند اجرایی پروژه مهرگستر در استان‌ها



گزارش گردهمایی مدیران ستادی بانک کشاورزی در استانها

وقتی پروژه به نتیجه مطلوب برسد تمام خستگی‌ها و استرس‌ها لذت بخش است. لریان فرد تأکید کرد: مدیران، مسئولان اجرای پروژه مهرگستر را در استانها نگه ندارند و بین شهرها تقسیم کنند تا مسیر زیادی بین شهرها طی نشود. ساعت ۱۰ صبح، مدیران پس از استراحتی کوتاه در کلاس آموزشی برنامه نرم افزار مهرگستر شرکت کردند که این کلاس تا ظهر ادامه داشت. نیمه دوم گردهمایی، بعد از ظهر از ساعت ۱۳ شروع شد.

اولین سخنران بعد از ظهر، آتشی رئیس اداره کل مدیریت بانکداری الکترونیک بود. وی درباره مشکلات و راهکارهای اجرای پروژه مهرگستر، جدول آموزشی ناظران استانها و وظایف مدیران ستادی سخن گفت.

آتشی درباره وظایف مدیران ستادی برای اجرای پروژه مهرگستر گفت: مهمترین وظیفه مدیران، تشکیل ستاد مهرگستر استانی، تربیت ناظران استانی، تکمیل اطلاعات و ارتقای کیفیت کاری نیروهای مسئول پشتیبانی (H.D) استان، تربیت و تقویت رابطان رایانه، تشکیل تیم اعتباری استان، تسهیل و کمک در فرهنگ سازی است.

نظری ادامه داد: اگر بتوانیم فرهنگ سازی کنیم مقاومت‌ها نیز کمتر می‌شود. وقتی مدیران، کارمندان و مشتریان مزایای پروژه مهرگستر را ببینند خودشان احساس نیاز می‌کنند. مهندس لریان فرد، مدیر امور رایانه و بانکداری الکترونیک سخنران دیگر گردهمایی بود. وی اظهار داشت: حساسیت و اهمیت پروژه را باید به استانها انتقال داد.

روز چهارشنبه نهم اسفند ماه مدیران ستادی بانک کشاورزی در استانها در سالن شهید اکبری ساختمان مرکزی گردهم آمدند تا به تبادل نظر درباره روند اجرایی پروژه مهرگستر بپردازند.

برنامه از ساعت ۷/۴۵ با قرائت قرآن آغاز شد. مجری این برنامه قاسم محمدی، مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیرعامل و سرپرست اداره کل روابط عمومی و سپس سلیمانی، معاون اداره کل روابط عمومی بود. ابتدای برنامه دکتر نوربخش، مدیرعامل بانک کشاورزی ضمن تشکر از عوامل اجرایی این پروژه به بیان اهمیت فناوری اطلاعات پرداخت. بعد از سخنان دکتر نوربخش، حشمت الله نظری عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی درباره سیاستهای کلان اجرایی پروژه مهرگستر استانها در سال ۱۳۸۶ و کلیات عملیات اجرایی آن سخنرانی کرد. وی گفت: برای این پروژه ما به یک ایمان و باور قوی احتیاج داریم. مشکلات ما برای تهیه تجهیزات زیاد بود اما به غیر از مشکلات تهیه سخت افزار و نرم افزار، مشکل فرهنگ سازی نیز داریم و این تنها با کلام و به صورت زبانی درونی نمی‌شود.

**مهندس لریان
فرد، مدیر امور
رایانه و بانکداری
الکترونیک سخنران
دیگر گردهمایی بود.
وی اظهار داشت:
حساسیت و اهمیت
پروژه را باید به
استانها انتقال داد.
وقتی پروژه به
نتیجه مطلوب برسد
تمام خستگی‌ها و
استرس‌ها لذت بخش
است.**

مهندس داور ماهیکار، مدیر امور استان تهران، پس از سخنان آتشی به انتقال تجربیات نصب سیستم مهرگستر در استان تهران به عنوان اولین استانی که پروژه در آن اجرا شده است پرداخت. وی اظهار داشت: بانکداری الکترونیک یعنی استفاده از فناوری بدون توجه به زمان و مکان، افزایش بهره وری و حضور بیشتر مشتریان است.

وی ادامه داد: عده ای از همکاران فکر می کنند با اجرا و توسعه بانکداری الکترونیک بیکار می شوند در حالی که بانکداری الکترونیکی نه تنها اشتغال را کم نمی کند بلکه آن را افزایش می دهد.

ماهیکار به شرایط مساعد برای اجرای پروژه اشاره کرد و گفت: هر جا که رؤسای شعب در پیاده کردن مهرگستر اهل تغییر و تحول بودند ما مشکلات کمتری داشتیم و هر جا که رئیس شعبه مقاومت می کرد با مشکل روبرو می شدیم.

وی افزود: اولین موضوع مهم برای پیاده کردن مهرگستر توجه به نیروی انسانی و

ایجاد انگیزه برای آنهاست. آموزش رؤسای شعب نیز به عنوان حامیان اجرایی ما نباید فراموش شوند. ماهیکار تأکید کرد: برای رسیدن به نتیجه مطلوب برای اجرای پروژه مهرگستر باید به جمع آوری مشکلات و انتقال آنها به مدیران پرداخت.

وی اظهار داشت: اگر می خواهیم این مجموعه برای نسل بعدی بماند باید مشکلات آن را نیز بگوییم.

مدیر امور استان تهران برای اجرای بهتر پروژه چند پیشنهاد ارائه داد: آموزش مردم برای جلب اعتماد و استفاده بیشتر از پروژه مهرگستر، ساماندهی اطلاع رسانی برای این پروژه، ترویج و تقویت روحیه تغییر گرایی و تغییر خواهی.

بعد از سخنان مهندس ماهیکار جلسه هم اندیشی با حضور آقایان لریان فرد، یزدی، آتشی، زمانی و سعیدی برگزار شد. مراسم در ساعت ۱۶ به پایان رسید.

هر جا که رؤسای

شعب در پیاده

کردن مهرگستر

اهل تغییر و تحول

بودند ما مشکلات

کمتری داشتیم و

هر جا که رئیس

شعبه مقاومت

می کرد با مشکل

روبرو می شدیم



گزارش برگزاری

کارگاه مشورتی «تبیین مفاهیم کاربردی خدمات مالی خرد در ایران»

کارگاه مشورتی تبیین مفاهیم کاربردی خدمات مالی خرد در ایران، اول اسفند در سالن شهریار بانک کشاورزی برگزار شد. در ابتدای این کارگاه هادیان رئیس هیئت اجرایی این همایش با قدردانی از مشارکت بانک کشاورزی و مؤسسه تاک، اظهار امیدواری نمود در پایان این همایش، شاهد یک اجماع نظر در خصوص موضع کارگاه یعنی مفاهیم کاربردی در حوزه خدمات مالی خرد باشیم. در ادامه این کارگاه مشورتی، فرزین نماینده برنامه توسعه سازمان ملل در ایران با اشاره به اینکه هدف اصلی ما توسعه و فقرزدایی است، بر توسعه انسانی با تأکید بر برابری و ارتقای سطح بهره مندی محرومان از طریق یک روش و فرایند پایدار مبتنی بر مشارکت و اجماع نظر تأکید کرد. وی افزود: خدمات مالی خرد یک ابزار است و با در نظر گرفتن نگرش ابزاری، این عامل یک ابزار قدرتمند برای رسیدن به هدف فوق است و در این راستا برقراری یک تعادل اقتصادی الزامی است.

وی در پایان سخنان خود دغدغه اصلی خود را هدایت نظام مالی و پولی کشور به سمت دهکهای پایین جامعه دانست و بر سیاستگذاری در این راستا تأکید کرد. جلالیان نماینده بانک کشاورزی در این کارگاه نیز با ارائه بحثی در خصوص وضعیت فقر و گرسنگی و شاخصهای توسعه در جهان، به ارائه آمار اجلاس هزاره ملل در این خصوص پرداخت و در ادامه نیز سیاستهای بانک کشاورزی در خصوص فقر و پرداختن

به اقشار فقیر و کم درآمد جامعه را تشریح نمود. وی در ادامه به برخی از طرحهای بانک کشاورزی از جمله طرح زینب کبری، ایران، زندانیان، طرح مشترک با ایفاد و وامهای کشاورزی اشاره کرد و آمار دقیقی را از حجم اعتبارات و تعداد وامهای پرداخت شده به کشاورزان، خطاب به حاضرین در کارگاه ارائه داد.

یوسفی نماینده مؤسسه بین المللی تاک نیز در این کارگاه، با ارائه تعاریف و مفاهیم موجود در سطح جهان در رابطه با خدمات مالی خرد، به بحث و بررسی این موضوع در سطح ایران و جهان پرداخت و وضعیت ایران را در مقایسه با سایر کشورهای جهان

رضایت بخش دانست. مصطفوی دیگر نماینده مؤسسه تاک نیز با ارائه بحثی در خصوص "بارش افکار" به تبیین مفاهیم این حوزه نظری پرداخت که اهم مطالب ارائه شده از سوی وی عبارت بود از:

- تقاضا محوری: آگاهی دادن پی زمینه برای ایجاد تقاضا از سوی افراد مخاطب است
- گروههای خودیار در سیستم مالی خرد، می توانند فقط منحصر به مالی نبوده و می توانند مباحث توسعه محلی را مدنظر قرار دهند.
- وامهای کوچک هزینه بالاتری برای سیستم بانکی دارد و لذا باید در کنار توجه به قدرت بازپرداخت افراد
- کاهش فقر هدف عمده خدمات مالی خرد است و لذا هدف آن تنها اشتغال نیست ولی اتفاقاً باید اشتغال محور باشد. به هر حال با ارائه خدمات مالی خرد اشتغال مستقیم و غیرمستقیم صورت می گیرد. (ایجاد و توسعه اشتغال پایدار)
- دستاورد مهم در بحث تأمین منابع مالی خرد، کاهش فقر در کشورهای کم درآمد است و در کنار آن مقوله توانمندسازی و... مطرح می شود. لذا جهت گیری به سمت فقرزدایی است.
- نرخ بهره اعتبارات خرد را تنها می بایست با ارائه یارانه پایین نگه داشت.
- رویکرد اشتغالزایی، در برخی دیگر از کشورها اغلب به سمت تأمین نیازهای معیشتی افراد بوده است.

**خدمات مالی خرد
یک ابزار است و با
در نظر گرفتن نگرش
ابزاری، این عامل یک
ابزار قدرتمند برای
رسیدن به هدف فوق
است و در این راستا
برقراری یک تعادل
اقتصادی الزامی
است**

تقدیر از بانک کشاورزی

حسین صفایی، معاون توسعه منابع انسانی و امور مجلس وزارت جهاد کشاورزی انتخاب بانک کشاورزی را به عنوان بانک برتر کشور از سوی نشریه بنکر وابسته به مؤسسه فایننشال تایمز تبریک گفت. متن نامه تبریک ایشان به این شرح است:

بسمه تعالی

برادر گرامی جناب آقای دکتر نوربخش
مدیر عامل محترم بانک کشاورزی

با اهداء سلام و تسلیت به مناسبت
ایام عاشورای حسینی:

بدینوسیله انتخاب بانک کشاورزی به عنوان بانک برتر جمهوری اسلامی ایران و اعطای لوح یادبود به آن بانک را صمیمانه تبریک عرض نموده و امیدوارم شاهد همکاری های روزافزون متقابل در بخش کشاورزی و اعتلای نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران باشیم.

حسین صفایی
معاون وزیر

نمودند. این گروه نقش هر یک از نهادها از زاویه تأمین کننده، حامی، ذی نفع، مخاطب و دریافت کننده، هدایت کننده، تصمیم ساز، ناظر، سیاستگذار و... تعریف نمودند.

جمع بندی: با توجه به زمان اندک در این کارگاه و گستردگی و پیچیدگی مفاهیم در حوزه خدمات مالی خرد، مقرر شد تا هیئت اجرایی براساس نظرات مطرح شده و نیز با همکاری مؤسسه بین المللی تاک جمع بندی نهایی را در خصوص خروجی های هر دو کارگروه انجام دهد. سپس این جمع بندی به اعضای کمیته ساماندهی ارسال گردیده و نقطه نظرات آنها اخذ و تدوین نهایی پس از اعمال دیدگاههای از سوی هیئت اجرایی انجام شود.

در پایان این کارگاه نیز روی مفاهیم هدف و جهت گیری خدمات مالی خرد، اجزا و مؤلفه های خدمات مالی خرد، مشتریان خدمات مالی خرد، مناطق هدف خدمات مالی خرد، ویژگیها و الزامات خدمات مالی خرد، موانع دستیابی مشتریان به خدمات مالی خرد، ارائه کنندگان خدمات مالی خرد، دستاوردهای خدمات مالی خرد و چالشهای فرا رو در ارائه خدمات مالی خرد توافق و اجماع نظر پدید آمد. لازم به ذکر است در این همایش نمایندگانی از بانک کشاورزی، مؤسسه بین المللی تاک، پست بانک، برنامه توسعه سازمان ملل، وزارت رفاه، همیاران غذا، مؤسسه حامی سیستم، وزارت مسکن، بهزیستی، سازمان هنرهای سنتی و صنایع دستی، بانک ملی، بانک صادرات، سازمان سرمایه گذاری، شرکت تدبیرگران صادق، سازمان فنی و حرفه ای، وزارت تعاون، کانون عالی کافرمايان، انجمن ملی زنان کارآفرین، اتاق بازرگانی، وزارت جهاد کشاورزی، کنفدراسیون صنعت، کانون مشارکت در پاکسازی مین، اتاق تعاون و خبرگزاری اقتصادی ایران شرکت داشتند.

- حفظ سطح مصرف خانوارهای هدف، در سطح قبلی با استفاده از پس انداز و...

- آموزش و آگاه سازی در خصوص تقاضا محوری برای خدمات مالی خرد.

- گرفتن بهره مناسب، بعد اقتصادی مهمی دارد که توان اقتصادی ایجاد می کند و در این صورت فکر و توان افراد به سمت داشتن اقتصاد مؤثر هدایت می شود.

- اعتبارات خرد می تواند منجر به ارتقای سرمایه اجتماعی و بهبود شرایط زندگی شود.

- مشخصات اعتبارات خرد در ایران باید بررسی شود.

در ادامه این کارگاه افتخاریان نماینده مؤسسه حامی سیستم ضمن اشاره به اهمیت طرح های زودبازده اشتغالزا و تأثیرات آن در توسعه یک کشور، به تشریح محیط کسب و کار و عناصر آن پرداخت و با اشاره به موضع کاربردهای اعتبارات خرد در ایران، تحلیلی را از مسئله بیکاری در ایران ارائه نمود.

• کارگروه اول: مفاهیم پایه در حوزه خدمات مالی خرد - تسهیلگر: آقای یوسفی با پیشنهاد آقای یوسفی از هر سازمان سعی شد تا در هر کارگروه یک نماینده شرکت کنند. در این کارگروه بر روی مفاهیم پایه و عناصر اصلی در خدمات مالی خرد کار گردید. به دلیل کمبود وقت فقط حاضران توانستند در خصوص چهار عنصر اول مندرج در ذیل به اجماع برسند و در بسیاری از موارد هم از جمله میزان اعتبارات خرد، نرخ بهره، حق بیمه و... و نیز اولویت مخاطبان، مناطق هدف، موارد کاربرد خدمات مالی خرد تأکید شد که این موارد بسته به هر سازمان و براساس رسالت سازمانی آن می تواند متغیر باشد.

• کارگروه دوم: نهادهای ذی ربط در حوزه خدمات مالی خرد - تسهیلگر: آقای مصطفوی

در این کارگروه نیز شرکت کنندگان به شناسایی نهادهای مرتبط با حوزه خدمات مالی خرد پرداخته و سطح حضور و درگیری آنها در سه سطح محلی، میانه و کلان تعریف

سیستان و بلوچستان



گزارشی سفر مدیر عامل بانک کشاورزی به استان سیستان و بلوچستان

اقدامات جدید بانک برشمرد و اعلام کرد شرایط صدور مهر کارت باید ساده تر شود و کارتها باید سریعاً به مشتریان اهدا شود. مدیر عامل در پایان سخنان خود تلاش همکاران دربارهٔ تجهیز منابع، ارائهٔ پیشنهاد در مورد بخشنامه ها و موضوعات مختلف، تشکیل جلسات هفتگی گروهی توسط رؤسای شعب و طرح و حل مشکلات و در صورت عدم رفع مسائل اعلام آن به مدیریت ستاد، حل و رفع مشکلات و مسائلی که نیاز به کارشناسی دارد از طریق کارشناسان بخش خصوصی، فرمانداری ها و سایر دستگاه های اجرایی را از رؤسای شعب خواستار شد. در ابتدای این جلسه مهندس یوسفعلی سلاجقه، مدیر ستادی بانک در استان نیز مطالبی را در ارتباط با مدیریت، وضعیت شعب و مسائل همکاران به استحضار مدیرعامل رساند.

لازم به ذکر است مدیریت ستادی بانک در استان سیستان و بلوچستان توانسته است در سال گذشته به کسب رتبهٔ برتر در بین بانکهای استان در زمینهٔ بهره وری، نیروی انسانی و تکریم ارباب رجوع دست پیدا کند.

کشاورزی نداشته باشند و انتقادات در سطح عمومی بانکها مطرح شده است. وی در ادامه بیان داشت: دولت پرداخت ۴ هزار میلیارد ریال از بدهی بانک کشاورزی را تقبل کرده بود که پس از سه ماه و ارائه آن به مجلس به صورت لایحه دو فوریتی، مورد تأیید قرار نگرفت، ولی دولت کماکان از بانکها، به خصوص بانک کشاورزی حمایت می کند، همچنین اخیراً پیشنهادهایی از سوی وزارت جهاد کشاورزی که بعضاً در ارتباط با بانک کشاورزی نیز بوده است به صورت تبصره به مجلس ارائه شده است که در صورت تصویب مورد اقدام قرار خواهد گرفت.

مدیر عامل بانک در ادامه به بحث سیستم مهر گستر پرداخت و اظهار داشت: با تجهیز تعداد ۱۵ شعبه به نرم افزار مهرگستر و افزایش آن تا ۵۰ شعبه در اسفند ماه امیدواریم تا فروردین ماه سال ۸۶ تعداد ۱۰۰ شعبه به این سیستم مجهز شوند که این امر قطعاً با مشکلات و فشار کاری بالایی مواجه خواهد بود. وی در ادامه توزیع یک میلیون کشاورز کارت بین کشاورزان و در نظر گرفتن شرایط ویژه و متفاوت برای دارندگان این کارت را از

دکتر سیدحسن نوربخش، مدیر عامل و رئیس هیئت مدیرهٔ بانک، به همراه قاسم محمدی، مشاور عالی و مدیر امور حوزهٔ مدیرعامل روز دوشنبه ۱۶ بهمن ماه به استان سیستان و بلوچستان سفر کرد و از نزدیک به بررسی مسائل و مشکلات بانک در این استان پرداخت. به گزارش مدیریت ستادی بانک در استان سیستان و بلوچستان، در این سفر، مدیرعامل و همراهان در همایش رؤسای شعب استان حضور یافتند و ضمن استماع مسائل حاضرین، اهداف، برنامه ها و راهبردهای بانک را به اطلاع رؤسای شعب رساندند. دکتر نوربخش در ابتدای سخنان خود گفت: بانک کشاورزی هر چند از نظر اجرای کار با پیچیدگی و سختی مواجه است، لیکن نقش مؤثری در سازندگی، توسعه، محرومیت زدایی و ایجاد اشتغال و مردم دوستی داشته و این امر در نتیجه تلاش و عملکرد خوب همکاران به دست آمده است. وی در ادامه افزود: رییس جمهور در ابتدا انتقادات فراوانی از عملکرد سابق بانک داشتند، ولی خدمت رسانی خوب به کشاورزان سبب شده است که در حال حاضر انتقادی از بانک

خراسان جنوبی



با حضور دکتر نوربخش برگزار شد؛

مراسم تودیع و معارفه مدیر ستادی بانک در استان خراسان جنوبی

مراسم معارفه فرهاد فنودی مدیر ستادی جدید بانک در استان خراسان جنوبی و تودیع عباس عرب نیا مدیر ستادی قبلی بانک در این استان با حضور دکتر سید حسن نوربخش مدیر عامل بانک و قاسم محمدی مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیرعامل برگزار شد. در این جلسه مدیر عامل بانک با اشاره به فضا سازی شعب جهت جذب سرمایه گذاران داخلی و خارجی، انتظارات دولت از دستگاهها، اعتبارات مورد نیاز بیمه محصولات کشاورزی، اعتبارات مورد نیاز تمدید و تقسیم تسهیلات کشاورزی و بدهی دولت به بانک کشاورزی را مطرح کرد و در رابطه با فعالیتهای بانک از جمله راه اندازی سیستم مهر گستر در ۵۰ شعبه تهران و سرعت بخشیدن به این مهم سخنانی را بیان داشت.

لازم به ذکر است دکتر سید حسن نوربخش

به همراه قاسم محمدی با حضور در استانداری و سازمان جهاد کشاورزی استان رسماً فرهاد فنودی را به عنوان مدیر جدید ستادی بانک در استان خراسان جنوبی به استاندار و رئیس سازمان جهاد کشاورزی استان معرفی کرد. عباس عرب نیا مدیر ستادی پیشین بانک در استان نیز طی گزارش جامعی، فعالیتهای و خدمات ارائه شده در مدت مدیریت ستادی خود را ارائه کرد و به دنبال آن حمید شریعتی رئیس شعبه مرکزی بیرجند به نیابت از رؤسای شعب استان از فعالیتهای و اقدامات مدیر ستادی قبلی در استان تشکر و قدردانی نمود. سخنران پایان جلسه فرهاد فنودی مدیر ستادی جدید استان بود که ضمن قدردانی از فعالیتهای مدیر قبلی، راهکارها و برنامه آتی مدیریت را مطرح کرد.

ارزویی
شعبه وزارت جهاد
کشاورزی
صورت گرفته؛
جذب
۱۲۰ میلیارد
سپرده های
مردمی

شعبه وزارت جهاد کشاورزی با جذب ۱۲۰ میلیارد سپرده مردمی، ۶۹۶ درصد از برنامه های B.P خود را محقق کرد. به گزارش "پیام مهر" به دنبال تلاش و کوشش همکاران شعبه وزارت جهاد کشاورزی، این شعبه با جذب ۱۲۰ میلیارد سپرده مردمی تا تاریخ ۸۵/۱۰/۲۸، ۶۹۶ درصد از برنامه های B.P خود را محقق نمود و مورد تقدیر اداره کل نظارت و امور شعب بانک کشاورزی قرار گرفت. لازم به ذکر است شعبه یاد شده در حال حاضر رتبه دوم استانی را از نظر عملکرد سپرده های مردمی داراست.

با حضور فعالان بانک کشاورزی؛ نخستین کنفرانس ملی غذای عملگر برگزار شد



با حضور شرکت های بزرگ صنایع غذایی و اساتید فن برگزار شد. لازم به ذکر است بانک کشاورزی نیز با ایجاد فضای تبلیغاتی در سالن همایش، درج آگهی در کتاب همایش و توزیع بروشور در بین شرکت کنندگان در این همایش حضوری فعالانه داشت.

شرکت فعال در این حوزه اهداء شد. این گزارش می افزاید: غذاهای عملگر گونه جدیدی از غذاها بوده که مورد استفاده عموم قرار می گیرد و باعث جلوگیری از بیماریها و افزایش سلامت می گردد. این همایش به منظور ارتقای سطح معلومات جامعه و دست اندرکاران،

با حضور مشاور عالی مدیرعامل و رئیس اداره کل روابط عمومی بانک کشاورزی در نخستین کنفرانس جایزه غذای عملگر، تندیس سیب طلایی به ۱۴ شرکت برتر صنایع غذایی اهدا شد. به گزارش "پیام مهر"، نخستین کنفرانس و جایزه ملی غذای عملگر به منظور شناخت غذاهای عملگر در روزهای ۲۴ و ۲۵ بهمن ماه سال جاری در دانشگاه تربیت مدرس تهران برگزار شد که در مراسم اختتامیه این کنفرانس که با حضور دکتر دانش منفرد رئیس فراکسیون صنایع غذایی مجلس، قاسم محمدی مشاور عالی مدیرعامل و رئیس اداره کل روابط عمومی بانک کشاورزی، دکتر دانشجو رئیس دانشگاه تربیت مدرس و جمعی دیگر از مسئولان و تولیدکنندگان صنایع غذایی برگزار شد، تندیس سیب طلایی این کنفرانس به عنوان جایزه ملی غذای عملگر به ۱۴

افتتاح شعبه جدید سازمان گوشت با نام بلوار پروین

کمبود شعب بانکهای دیگر و خدمت رسانی بهینه به مردم عنوان کرد. وی در ادامه در خصوص راه اندازی پروژه مهر گستر و ارائه خدمات الکترونیکی بانک کشاورزی نیز سخنانی را ایراد کرد و در ادامه شعبه مذکور از سوی یکی از معتمدین محل رسماً افتتاح شد.

ساختمان جدید شعبه سازمان گوشت دوم بهمن ماه رسماً افتتاح شد. به گزارش "پیام مهر" در این مراسم که جمع کثیری از کسبه و معتمدین محل در آن حضور داشتند، مدیریت شعب بانک در شرق تهران بزرگ مهم ترین هدف افتتاح ساختمان جدید این شعبه را

طیور تولکی تحت پوشش صندوق بیمه محصولات کشاورزی قرار گرفت

پروای
نخستین بار

صندوق بیمه محصولات کشاورزی در راستای حمایت هر چه بیشتر از صنعت طیور کشور، انواع طیور تولکی شامل مادر گوشتی، تخمگذار تجارتي و مادر تخمگذار را در سال زراعی ۸۶-۱۳۸۵ تحت پوشش بیمه قرار می دهد. مدت قرارداد بیمه برای انواع طیور تولکی متفاوت است و برای مادر گوشتی از ۶۶ هفتگی تا پایان ۱۰۰ هفتگی، برای تخمگذار تجارتي از ۸۱ هفتگی تا پایان ۱۰۴ هفتگی و برای مادر تخمگذار از ۶۹

هفتگی تا پایان ۹۶ هفتگی است. شایان ذکر است، میزان کمک دولت در قالب سهم حق بیمه پرداختی از کل حق بیمه ۶۰ درصد و سهم بیمه گذار ۴۰ درصد است. مبلغ غرامت و تعهدات صندوق بیمه در مقابل عوامل خطر تحت پوشش بیمه، شامل تلفات و حذف کانون های آلوده برای انواع طیور تولکی بر اساس سن طیور تفاوت دارد و طبق جداول مصوب ذی ربط توسط بیمه گر محاسبه می شود.





از طریق شعب مجهز به سیستم مهر؛

فراهم شدن امکان انتقال وجه بین بانکهای کشاورزی، ملی و صادرات

بانکهای ملی و صادرات ایران و بالعکس می باشند. لازم به ذکر است انتقال وجه بین بانکی از طریق دستگاههای بین پد نیز به زودی عملیاتی می شود.

وجه بین بانک کشاورزی و بانکهای ملی و صادرات ایران فراهم گردید و به دنبال آن این امکان برای سایر شعب مجهز به سیستم مهر «استان تهران» نیز فراهم شد به نحوی که هم اکنون مشتریان قادر به انتقال وجه از حساب خود به حساب

امکان انتقال وجه بین حسابهای سیستم مهر با بانکهای ملی و صادرات ایران فراهم شد. به گزارش "پیام مهر" از روز پنج شنبه پنجم بهمن ماه در سه شعبه مرکزی، شهرآرا و میرداماد امکان انتقال

در دومین قرعه کشی حساب های قرض الحسنه سال ۱۳۸۵؛

بانک کشاورزی ۲۱۵ میلیارد ریال جایزه به سپرده گذاران اهدا می کند

موجودی اقدام نموده و ضمن برخورداری از اجر معنوی به سبب مشارکت در توسعه بخش کشاورزی، از جوایز این دوره از قرعه کشی حساب های قرض الحسنه پس انداز بهره مند شوند. گفتنی است بانک کشاورزی با جمع آوری انواع سپرده ها از مناطق شهری و تزریق آن به بخش کشاورزی و کمک به راه اندازی طرح های عمده کشاورزی از جمله طرحهای آبیاری تحت فشار، اشتغال فارغ التحصیلان، طرح طوبی، گسترش دامپروری و گامهای مثبتی را در ایجاد اشتغال و توسعه بخش کشاورزی برداشته است.

عالیات، ۹۰۰ کارت خرید صنایع دستی، ۱۴ هزار سکه نیم بهار آزادی و میلیارد ها ریال جوایز نقدی دیگر، جمعاً به ارزش بیش از ۲۱۵ میلیارد ریال به سپرده گذاران خود اهدا می کند. براساس این گزارش؛ هموطنان می توانند تا پایان فروردین با مراجعه به شعب بانک کشاورزی در سراسر کشور نسبت به افتتاح حساب یا تکمیل

بانک کشاورزی در دومین دوره قرعه کشی سپرده های قرض الحسنه پس انداز سال ۱۳۸۵، بیش از ۲۱۵ میلیارد ریال جایزه به سپرده گذاران خود اهدا می کند. به گزارش روابط عمومی، بانک کشاورزی به پاس مشارکت سپرده گذاران حسابهای قرض الحسنه در تأمین مالی طرحهای کشاورزی و برای دومین بار در سال ۸۵، تعداد ۷۵۰ هزار فقره جایزه شامل ۵۰۰ دستگاه خودروی زانتیا، ۶۰۰ کمک هزینه ازدواج یا تهیه جهیزیه، ۷۰۰ کمک هزینه حج عمره، ۸۰۰ کمک هزینه زیارت عتبات



به همراه وزارت نفت و تأمین اجتماعی؛

شورای امر به معروف بانک کشاورزی شورای برتر سال شد

دست آیت الله جنتی دبیر شورای نگهبان دریافت کرد. لازم به ذکر است شورای امر به معروف بانک با الهام گرفتن از پیام عاشورایی امام حسین، در طول سال جاری فعالیتهای متعدد و همکاری های بسیار خوبی را با ستاد احیای در جهت زنده نگه داشتن این دو فریضه الهی به انجام رسانده است.

داشته اند به عنوان شورای برتر انتخاب می کند که در سال جاری ستاد احیای وزارت نفت، بانک کشاورزی و سازمان تأمین اجتماعی به عنوان سازمانها و ادارات برتر برگزیده شدند. بر اساس این گزارش محمد حسین رضایی پور دبیر شورای امر به معروف و نهی از منکر بانک کشاورزی دوم بهمن ماه با حضور در همایش سراسری شوراهای امر به معروف و نهی از منکر، لوح تقدیر خود را از

شورای امر به معروف و نهی از منکر بانک کشاورزی به عنوان شورای برتر سال ۱۳۸۵ انتخاب شد. به گزارش "پیام مهر"، ستاد احیای امر به معروف و نهی از منکر هر ساله عملکرد شورای تمامی وزارتخانه ها، سازمانها، نهادها و ادارات سراسر کشور را مورد ارزیابی قرار داده و از بین آنها سه شورا را که بیشترین فعالیت در سازمان خود و همکاری با ستاد را

خراسان و خمینی

همگانی تر از آنچه هست بنماییم. سخنرانی مهندس لریان فرد پیرامون برنامه کاری جدید بانک در حوزه بانکداری الکترونیک و ضرورت استفاده از قابلیت نرم افزار مهر گستر و رشیدی رئیس اداره کل آموزش و بهبود مدیریت پیرامون ضرورت استفاده از فناوری اطلاعات (IT) از دیگر برنامه های سمینار سه روزه مدیران مالی و اداری استانها بود که مورد استقبال شرکت کنندگان قرار گرفت. گفتنی است بررسی وضعیت راهکارهای جدید ارائه خدمات جدید بانکی و مباحث سیستم مهر گستر از دیگر اهداف برگزاری این سمینار سه روزه بود.

گردهمایی مدیران مالی، اداری و پشتیبانی استانها به منظور بررسی دستورالعمل تهیه صورت های مالی پایان سال ۸۵، سوم تا پنجم بهمن ماه در مشهد برگزار شد. حشمت الله نظری عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی در ابتدای این همایش با اشاره به سیاستها و ضرورتهای کاری بانک در حوزه منابع و مصارف، به تلاش همگانی برای تأمین مالی بخش کشاورزی و ارائه راهکارهای لازم برای کاهش هزینه تأمین مالی بانک اشاره کرد و افزود: تلاش ما بر این است که سیستم جامع بانکداری الکترونیک و بسط و گسترش خدمات جدید در قالب بانکداری الکترونیک را به زودی

در مشهد برگزار شد؛

گردهمایی
مدیران مالی،
اداری و پشتیبانی
استانها

گزارش سخنرانی

دکتر علی اکبر جلالی در ساختمان مرکزی بانک کشاورزی

... تا شهر الکترونیک

برگزار شود. در این جلسه دکتر جلالی درباره تغییرات جدید در عرصه فناوری اطلاعات و ضرورت توجه بانکها به آن پرداخت. وی بحث اختصاصی مربوط به بانکداری الکترونیک را به جلسه آینده موکول کرد.

دکتر جلالی در ابتدای سخنرانی به تغییرات در عرصه های مختلف فناوری و مشخصات بارز جهان امروز پرداخت. وی گفت: آمادگی تغییر سریع در محیط های سازمان و پذیرش ریسک از مشخصه های بارز جهان امروز است. اقتصاد جهان به سوی اقتصاد دانایی محور حرکت می کند. مشاغل امروز نیز با مشاغل قرن نوزدهم تغییر کرده است.

به عنوان سخنران میهمان بانک کشاورزی بود.

قبل از شروع سخنرانی وی، مجری برنامه درباره ضرورت این مباحث اشاره ای کوتاه داشت و سپس دکتر علی اکبر جلالی را به حضار معرفی کرد.

دکتر علی اکبر جلالی، فارغ التحصیل فوق دکتری فناوری اطلاعات از دانشگاه جورجیای غربی آمریکا است و در حال حاضر عضو هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت، عضو هیئت مدیره انجمن ایرانی مطالعات جامعه اطلاعاتی و صاحب نظریه موج چهارم است.

این سخنرانی قرار شد در دو جلسه

توسعه بانکداری الکترونیک چند سالی است که در بانک کشاورزی به طور جدی پیگیری می شود و تمام مسئولان بانک به ضرورت توجه بیشتر به این مسئله واقفند.

برای پیاده کردن این سیاست، بخشهای مختلف بانک با برگزاری کلاس های آموزشی، سخنرانی و... سعی می کنند این سیاست را در تمام مجموعه چه به صورت نرم افزاری و چه به صورت سخت افزاری اشاعه دهند.

دکتر علی اکبر جلالی از جمله اساتیدی است که در زمینه های مختلف فناوری اطلاعات و فناوری الکترونیک فعالیت می کنند. وی در پانزدهم بهمن





تغییرات اساسی در حوزه فناوری باعث توسعه صنعت، ابداعات و اختراعات جدید شد و همچنین ارتباطات مردم را در حوزه نرم افزار، سخت افزار و مغز افزار توسعه داده است.

فناوری اطلاعات و ارتباطات زمینه رقابت را افزایش داده و مفاهیم جدیدی به وجود آورده است. همانند جامعه اطلاعاتی، دولت الکترونیکی، شهر الکترونیکی، سازمان الکترونیکی، شهروند الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی، بنگاه الکترونیکی، بازار الکترونیکی، کالای الکترونیکی، کالای مجازی.

دکتر جلالی ادامه داد: تغییرات حتی باعث شده که تعریف کودکان ما با ۲۰ سال گذشته متفاوت باشد.

وی تصریح کرد: ما چون از فناوری های جدید اطلاعی نداریم فکر می کنیم کار کردن با آنها سخت و دشوار است.

دکتر جلالی افزود: افزایش دسترسی به اطلاعات، تغییرات اساسی در آگاهی و توقع مردم به وجود آورده است.

وی در پاسخ به این سؤال که «چرا ایران باید به دنبال مدیریت الکترونیکی برود؟» اظهار داشت: اگر ایران به دنبال مدیریت الکترونیکی نباشد سهم آن در تجارت کالای جهان کاهش می یابد. ناچیز بودن سهم ایران در سرمایه گذاری مستقیم خارجی جهان و غیر رقابتی بودن فضای اقتصادی ایران این ضرورت را دوچندان می کند.

وی درباره تفاوت جهان امروز و فردا گفت: جهان امروز منفصل و سلسله مراتبی است در حالی که در آینده، جهان به سمت متصل و یکپارچه بودن پیش می رود.

این استاد فناوری اطلاعات وضعیت شاغلان بخشهای مختلف اقتصادی در آینده را این طور برشمرد: بخش کشاورزی ۳ درصد، فعالیت های تولیدی ۴

در کارمان خلاقیت نشان دهیم تا بتوانیم به رشد و تولید کشورمان کمک کنیم. حدود ۶۰ درصد جمعیت کشورهای اسلامی خواندن و نوشتن نمی دانند.

وی با تأکید بر خلاقیت در کار گفت: اگر در زمینه محصولات کشاورزی مانند سیب زمینی، گوجه فرنگی، پیاز و... سایتی راه اندازی می کردیم و در این سایتها تمام اطلاعات و نوسانات قیمت در مناطق مختلف ایران و جهان لحظه به لحظه ثبت می شد در بعضی از این محصولات نوسان قیمت به طور چشمگیری رخ نمی داد. بسیاری از مشکلات ما در این زمینه به دلیل نبود آگاهی و منابع معتبر اطلاع دهنده است.

وی ادامه داد: مثلاً چرا در بانک کشاورزی عده ای کارمند برای گپ زدن با مشتری قرار ندهیم تا مشتریان مداوم با بانک در ارتباط باشند، سؤالات شان را بپرسند و در نهایت به عنوان یک بانک مشتری محور به بانک اعتماد کنند؟ جلسه سخنرانی ساعت ۱۲ ظهر به پایان رسید.

برای اطلاعات بیشتر در زمینه دکتر جلالی به سایت شخصی وی مراجعه کنید:

<http://www.drjalali.org>

Email: drjalali@Gmail.com

درصد و بخش خدماتی ۹۳ درصد از مشاغل را به خود اختصاص می دهند.

دکتر جلالی با اشاره به یک تحقیق انجام گرفته در یکی از بانکهای ایران گفت: ۹۲ درصد از صندوقداران نمی دانستند پول دیجیتال چیست.

وی افزود: ما باید به تمام کارکنان بانک سه کلمه را آموزش دهیم: بانکداری الکترونیکی، پول دیجیتال و کارت الکترونیکی.

دکتر جلالی گفت: بانک باید در زمینه فناوری اطلاعات هزینه کند تا موفق شود. اینترنت فضایی شفاف است و باید مواظب بود که امروز مشتری داناست و می فهمد.

وی ادامه داد: به طور فرضی در ۱۰۰ درصد جمعیت یک کشور، ۷۵ درصد مردم نظاره گرند، ۱۲ درصد عملگرا ولی بدون ایده و خلاقیت. ۱۲ درصد خلاق و مستعد ایده دهی ولی بدون عملگرایی و یک درصد جمعیت نیز خلاق، ایده پرداز و عملگرا هستند. سازمانها و بانکها باید جای رشد این گروه را در عرصه های مدیریتی و راهبری باز کنند.

افزایش درآمد و تحصیل از جمله مواردی بود که این استاد دانشگاه بر آن تأکید کرد و اظهار داشت: باید هر چه می توانیم تحصیل و آموزشمان را بالا ببریم و

در گفت و گوی پیام مهر با مدیران ستادی بانک در چهار استان کشور مطرح شد:

در شهر و ندمداری پیشتازیم



محسن صادقی



مهدی بصیرت



سید محمود طباطبایی



مصطفی احمدی

ارزش آفرینی برای مشتریان از گذشته های دور مورد توجه مدیران ارشد بانک کشاورزی قرار داشته است اما اکنون چند سالی است که این ارزش آفرینی در قالب طرح منسجمی به نام «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» انجام می شود. برای اطلاع از کم و کیف انجام این طرح در استانهای کشور، به سراغ مدیران ستادی بانک در استانها رفتیم و دیدگاه آنها را در این حوزه جويا شدیم که در زیر خلاصه ای از پاسخ های مدیران ستادی بانک در استان های فارس، هرمزگان، همدان، یزد را می خوانید.

در محل استقرار آنها، نصب تابلوی راهنمایی طبقات مدیریت و محل استقرار همکاران، آماده به کار بودن صندوق صوتی، افزایش تعداد تلفن بانک در سطح شعب، آگاهی از نظر مردم در مورد نحوه ارائه خدمت همواره با نظر سنجیهای مداوم، مذاکره با ارباب رجوع در زمینه ارائه خدمات همکاران، نصب دستگاههای نوبت دهی در تعدادی از شعب پر ترافیک به منظور رعایت نوبت و جلوگیری از ایجاد صف و ازدحام جلوی باجه ها و جلوگیری از سرپا نگهداشتن در مدت های طولانی، نصب و راه اندازی دستگاههای خودپرداز در سطح شعب و فروشگاهها و آماده به کار نگهداشتن آنان برای ارائه خدمات به مشتریان، به خصوص ایام تعطیل، واگذاری بخشی از فعالیتها به بخش خصوصی، از جمله بخشی از وصول مطالبات و فعالیت های بیمه ای، نصب آپسرد کن و وسایل چای برابر دستورالعملهای ابلاغی، ملاقات عمومی با ارباب رجوع با برنامه قبلی یکروز از هفته و به طور معمول در ایام حضور در مدیریت، ارائه عملکرد بانک در مطبوعات محلی، نظارت بر حسن رفتار کارکنان واحدها با ارباب رجوع و ...

استان یزد: ما برای این منظور یک نفر را برای پاسخگویی مستقیم در شعبه مان در نظر گرفته ایم و در کنار آن بازدید از شعب و گزارش گیری از مردم را نیز در دستور کار داشته ایم.

• شاخصهای ارزیابی عملکرد واحدها در ارتباط با طرح تکریم مردم کدام اند و این مدیریت در کدام یک از آنها امتیاز بالاتری کسب کرده است؟

استان فارس: نتیجه ارزیابی ما در بحث شفاف سازی نحوه ارائه

• از سوابق و فعالیتهای خود در بانک کشاورزی برایمان بگویید؟

استان فارس: سید محمود طباطبایی هستم؛ مدیر ستادی بانک در استان فارس با ۲۹ سال سابقه کار.

استان هرمزگان: مصطفی احمدی هستم مدیر ستادی بانک در استان هرمزگان و دارای ۲۲ سال سابقه خدمت.

استان همدان: محسن صادقی هستم؛ مدیر ستادی بانک در استان همدان، با ۱۹ سال سابقه فعالیت.

استان یزد: مهدی بصیرت هستم؛ مدیر ستادی استان یزد با ۱۹ سال سابقه خدمت.

• این مدیریت چه اقداماتی در ارتباط با طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع انجام داده است؟

استان فارس: نصب دستگاه پول شمار برای مشتریان در شعب پر ازدحام، آپسردکن و همچنین تهیه اتیکت رومیزی مشخصات پرسنل از جمله اقدامات ما در این مورد بوده است.

استان همدان: مجموعه اقداماتی که در این استان همگام با سیاستهای بانک انجام پذیرفته عبارت اند از: نصب صندوق ارتباط مستقیم مشتریان با مدیر استان، شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع در زمینه های بانک، در دسترس قرار دادن بروشورهای فعالیت بانک، اعم از شیوه های پرداخت انواع تسهیلات و انواع خدمات قابل ارائه، تهیه و نصب مشخصات متصدیان امور

جذب نقدینگی بخشی از بانوان جامعه به مبلغ ۴۷۲۴۸ میلیون ریال در قالب طرح ایران شده که در پایان شهریور ماه ۱۳۸۵ به دلیل همزمان شدن با قرعه کشی حسابهای قرض الحسنه ویژه کشاورزی به ۳۱۵۸۲ میلیون ریال کاهش پیدا کرده است؛ اما بدون شک بانوان به عنوان یکی از مهمترین مخاطبان بانک محسوب می شوند که باید با ارائه عوامل انگیزشی هر چه بیشتر برای جذب ایشان به بانک تلاش کرد.

استان هرمزگان: بانک کشاورزی در جهت ایجاد زمینه های مناسب برای نیمی از افراد جامعه، یعنی زنان، در جهت اشتغال و فراهم آوردن امکانات لازم در جهت بهره مندی از خدمات جدید بانک گامهای مثبتی برداشته است که از جمله آنها می توان به اعطای تسهیلات لازم به منظور افزایش توان تولیدی و ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات به آنان اشاره کرد.

استان یزد: سیاست ما در این زمینه افزایش تعداد تحویلداران زن برای افزایش سپرده گذاری زنان در بانکمان است.

• از زمان اجرای برنامه هفتگانه تحول اداری تا چه اندازه طرح تکریم تحقق یافته؟

استان هرمزگان: بدون تردید تحول قابل ملاحظه ای در بانک در زمینه های عملیاتی و رفتاری پس از اجرایی شدن طرح تکریم به وجود آمده. هر چند در بانک کشاورزی از قبل هم رضایت مندی مشتری از محورهای اصلی همیشه سر لوحه برنامه ها بوده است، تقویت ارزشهای دینی از اهداف بانک بوده و آموزش در جهت اصلاحات رفتاری و ایجاد فرهنگ مردم داری در رأس امور قرار دارد و نظر سنجیها نشان از موفقیت اجرایی آن طرح در بانک سبزمان دارد.

استان همدان: بانکها از قبل مشتری مدار بوده اند و به سرعت در زمینه تسهیل کار مردم با یکدیگر رقابت می کنند، چرا که زمینه جذب مشتری به شیوه های بر خورد کارکنان با مردم، سرعت کار آنان، امکانات بانک و در دسترس بودن وابسته است. لذا بانکها با درک صحیح از این مطلب در این جهت تلاش می نمایند. ناگفته نماند بعضی از موارد، مثل اتوماسیون کامل در بانک وابسته به آماده بودن زیر ساختهاست که وظیفه سایر وزارتخانه ها می باشد.

استان یزد: ما همواره سعی کرده ایم که دستورالعملهای ابلاغی را در حد مقدور اجرایی نماییم، زیرا بر این اعتقادیم که ابلاغ این برنامه ها، در صورت کاربردی شدن می توان تا حدود زیادی اهداف بانک در ارتباط با طرح تکریم را عملی کند.

• اجرای این طرح در جذب سپرده پذیری تأثیر گذار بوده یا خیر؟

استان هرمزگان: اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در جذب سپرده پذیری تأثیر بسزایی داشته که نتایج آن را سپرده گذاری نزد بانک به خوبی می توان دید.

استان یزد: این طرح تأثیر فوق العاده زیادی در افزایش سپرده گذاری مشتریان نزد شعبه مان داشته است.

اطلاعات، در نظر سنجی ۳ ماهه دوم سال جاری شعب بانک در استان ۵۰/۷۱٪ عالی و ۴۶/۴۶٪ خوب ارزیابی شده است. یعنی بیش از ۹۵٪ پاسخ دهنده ها و تنها ۴/۶۴٪ از نظر سنجی ها ضعیف و بسیار ضعیف بوده اند.

در بحث اطلاع رسانی از نحوه ارائه اطلاعات در ۳ ماهه دوم سال جاری شعب بانک در استان ۴۵/۷۱٪ عالی و ۴۴/۲۹٪ خوب ارزیابی شده، یعنی بیش از ۸۹٪ و در حدود ۹٪ ضعیف و بسیار ضعیف بوده اند.

در بحث وضعیت شعب از لحاظ فضا و امکانات در ۳ ماهه دوم شعب بانک در استان بیش از ۸۳٪ عالی و خوب ارزیابی شده و ۱۶/۴۲٪ ضعیف و بسیار ضعیف بوده اند.

در ارتباط با اجرای منشور اخلاقی، در ۳ ماهه سوم شعب بانک بیش از ۹۵٪ عالی و خوب و کمتر از ۵٪ ضعیف و بسیار ضعیف بوده اند و میزان توجه به نظرها و پیشنهادهای ارباب رجوع نیز بیش از ۹۲٪ عالی و خوب ارزیابی شده و حدود ۷٪ ضعیف و بسیار ضعیف ارزیابی شده است.

با توجه به آمارهای ذکر شده می توان پی برد که تمرکز بیشتر در فضا سازی و گسترش و بهبود فضای شعب در سطح رضایتمندی مشتریان بسیار تأثیر گذار است.

استان هرمزگان: شاخصهای ارزیابی عملکرد واحدها در چارچوب اصول و مبانی طرح تکریم، یعنی شفاف و مستندسازی، اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات، نظارت بر حسن رفتار کارکنان، بهبود و اصلاح روشهای کاری و تدوین منشور اخلاقی می تواند طرز رفتار و نحوه برخورد کارکنان، دقت و سرعت مناسب در ارائه خدمات و افزایش کیفیت خدمات، پاسخگویی به موقع و توجه به منشور اخلاقی و به کارگیری ابزارها و سیستمهای مکانیزه ارتباطی و پاسخگویی بانک در جهت ارتقای حفظ کرامت مردم در بانک باشد و این بانک توانسته در زمینه نحوه رفتار و برخورد کارکنان و اجرای منشور اخلاقی از بیشترین امتیاز برخوردار شود.

استان همدان: هفت شاخص ارزشیابی عملکرد واحدها در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع عبارت اند از: مدیریت راهبردی، مدیریت منابع انسانی، ساختار سازمانی، بهبود سیستمها و روشها، شهروند مداری، قانونگرایی و سلامت اداری. این مدیریت در شاخص شهروند مداری از ۱۰۵ نمره ۱۰۳ نمره را کسب نموده است.

استان یزد: عملکرد ما بر اساس نظر سنجی های انجام شده، با اقبال ۴۵ درصدی مردم رو به رو شده است که از آن جمله می توان به طول مدت باز پرداخت تسهیلات، کنترل حوالجات مردم و باز دیدهای خصوصی اشاره کرد.

• از آنجا که حدود ۵۰٪ از جامعه رازنان تشکیل می دهند آیا عملکرد این مدیریت در جذب و نگهداری مشتریان زن رضایت بخش بوده است؟ استان فارس: تمرکز بر روی خدمات مربوط به بانوان بسیار حیاتی به نظر می رسد. این مدیریت در پایان اسفند ماه ۱۳۸۴ موفق به جمع آوری و

با توجه به آمارهای ذکر شده می توان پی برد که تمرکز بیشتر در فضا سازی و گسترش و بهبود فضای شعب در سطح رضایتمندی مشتریان بسیار تأثیر گذار است.

مراسم معارفه رئیس جدید اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع

تیمور غفاری: دست همکاری به سوی همه دراز می کنم

مدیریت آقای غفاری، بانک را به اهداف والای خود برسانند. سخنران بعدی دکتر عرب مازار، مدیر امور مرکز تحقیقات اقتصادی بانک بود که از سوابق درخشان مدیریتی آقای غفاری طی ۲۰ سال گذشته سخن گفت و ابراز امیدواری کرد که با تغییرات جدید مدیریتی در این بخش شاهد موفقیت‌های بیشتری باشیم. آقای بیات، مشاور مدیر عامل بانک هم طی سخنان کوتاهی از خدمات آقای برزنده تشکر کرد و سرانجام نوبت به آقای غفاری رسید که از تجربیات خود در پست‌های مختلف اجرایی و مدیریتی و از آشنایی خود با مباحث مالی و اعتباری حرف زد و افزود: خوشحالم که امروز در خدمت بانک و همکاران بانکی هستم و تلاش خواهم کرد از همه توانایی‌های خود برای ارتقای سطح تجهیز منابع بانک استفاده کنم و یکی از راهکارهایی که به نظر می‌رسد، ارتباط دوسویه و دو طرفه با صاحبان منابع در روستاها و تولیدکنندگان است که آن را عملیاتی و اجرایی خواهیم کرد؛ اما برای حصول به هدف و موفقیت کامل، به مساعدت و همکاری همه همکاران بانکی نیاز دارم و دست همکاری به سوی همه دراز می‌کنم.

در پایان بخش مراسم، آقای محمدی، مشاور عالی مدیر عامل و سرپرست اداره کل روابط عمومی، به آقای غفاری خیر مقدم گفت و از آقای برزنده تجلیل و قدردانی به عمل آورد. آقای محمدی اعلام داشتند مراسم رسمی معارفه آقای غفاری در آینده‌ای نزدیک در اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع برگزار خواهد شد و ابراز امیدواری کرد که با حضور مدیر قوی و مؤثری چون آقای غفاری، اداره بازاریابی و تجهیز منابع بتواند به موفقیت‌های بیشتری برسد.

بانک، به مدیر جدید خیرمقدم گفت و برای مدیر قبلی آرزوی توفیق کرد و با اعطا و اهدای حکم مدیریت اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع به تیمور غفاری از همه همکاران درخواست کرد از همکاری و مساعدت و همراهی با مدیر جدید دریغ نوزند. بعد از صحبت‌های مهندس پاکزاد و صلوات اعضای شورای تجهیز منابع به نشانه رضایت از این انتصاب، محمد برزنده، مدیر عامل جدید شرکت صرافی مهر، ضمن خیر مقدم به آقای غفاری مدیر جدید اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع و اعلام آمادگی برای همکاری و انتقال تجربیات خود، اظهار داشتند: اداره کل بازاریابی یکی از بهترین اداراتی است که در بانک کشاورزی وجود دارد و نیروهای با انگیزه، با استعداد، تلاشگر و متعهدی را در خدمت دارد که من اطمینان دارم می‌توانند با

مدیران خداترس، وظیفه‌شناس، متعهد و مسئولیت‌پذیر این گونه‌اند: با خضوع و خشوع و فروتنی و در عین حال محکم و استوار و با اعتماد به نفس، قبول مسئولیت می‌کنند و با همان خضوع و خشوع و رضایت و آرزوی توفیق و سربلندی برای جانشین خود، مسئولیت را به دیگری می‌سپارند.

مراسم معارفه تیمور غفاری به عنوان رئیس اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع و تودیع محمد برزنده در حاشیه برگزاری پنجمین جلسه شورای تجهیز منابع چنین حال و هوایی را به ذهن متبادر می‌کرد. این مراسم در فضایی صمیمانه، توأم با مهر و دوستی و احترام متقابل برگزار شد و ابتدا مهندس پاکزاد، عضو محترم هیئت مدیره، به نیکی از آقای تیمور غفاری یاد کرد و افزود: آقای غفاری از مدیران خدوم و تأثیرگذار در وزارت جهاد کشاورزی است که مدتهاست به عنوان مدیر کل امور تولید تعاونی‌ها در وزارت تعاون انجام وظیفه می‌کنند و ما با تلاش فراوان موفق به جلب رضایت مدیران این وزارتخانه و همچنین آقای غفاری شدیم تا با انتقال ایشان به بانک کشاورزی موافقت کنند. خوشبختانه روز چهارشنبه هفته گذشته تلاش‌های ما به نتیجه رسید و مراحل اداری این انتقال فرخنده انجام شد و ما خیلی خوشحال هستیم که می‌توانیم از امروز به بعد از دانش و تجربیات این برادر ارزشمند در بانک کشاورزی و در اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع استفاده کنیم. مهندس پاکزاد ضمن قدردانی و تشکر از آقای برزنده به دلیل پشتکار، خلاقیت، دقت و سرعت عمل در اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع، اعلام کرد: هیئت مدیره به این نتیجه رسید که از توانایی‌های غیر قابل انکار آقای برزنده در شرکت صرافی مهر استفاده شود تا تحولی در این بخش به وجود آید. عضو هیئت مدیره

**مدیران خداترس،
وظیفه‌شناس، متعهد و
مسئولیت‌پذیر این گونه
اند: با خضوع و خشوع
و فروتنی و در عین
حال محکم و استوار و
با اعتماد به نفس، قبول
مسئولیت می‌کنند و با
همان خضوع و خشوع
و رضایت و آرزوی
توفیق و سربلندی برای
جانشین خود، مسئولیت
را به دیگری می‌سپارند.**



معرفی بخشهای مختلف وبسایت بانک کشاورزی

نیز فراهم شده و کاربران می توانند از این طریق نیز اطلاعات درخواستی خود را پیدا کنند.

ثبت نام اینترنتی از متقاضیان مهر کارت نوجوان و کارت ملی جوان: واجدین شرایط می توانند بنابر شرایط سنی و از طریق تکمیل فرم ثبت نام در سایت بانک یکی از کارتهای مربوط به خود را دریافت کنند.

به منظور توضیح مختصری از بخشها و فضاهای موجود در وبسایت می توان به موارد زیر اشاره کرد:

گزینه های سایت با عنوان «درباره بانک، خدمات بانک، اخبار و تازه ها، خدمات اطلاعاتی، دیگر فعالیتها، اطلاعات حساب مشتریان، اطلاعات جانبی و ویژه همکاران» است که هر یک زیر بخش های مربوط به خود را دارد.

شرح مختصری از این گزینه ها در ذیل آمده است:

و در زمان برگزاری مراسم، تعداد ۱۴۷۰۰ اتصال به سایت از سوی مشتریان ثبت شد. - سیستم اطلاعات جغرافیایی

شعب (GIS): به منظور سهولت در دسترسی مشتریان به اطلاعات شعب بانک، در وبسایت بخشی تحت عنوان نزدیکترین شعبه به شما راه اندازی شده و این امکان را به مشتریان می دهد تا با استفاده از نقشه مراکز استان شعب موجود را ببینند و به اطلاعات آن مراجعه کنند.

- درج اطلاعات سازمانی مدیران: اطلاعات بیش از ۲۷۰ مدیر شامل مدیران ارشد، میانی، استانی و معاونان به همراه اطلاعات سازمانی آنها در سایت موجود است و در دسترس مخاطبان و مشتریان قرار داد.

- اطلاعاتی ها و بخشنامه ها: در این قسمت کلیه اطلاعاتی ها و بخشنامه ها از سال ۱۳۵۷ بر اساس مستندات موجود در بانک به تفکیک ادارات و حوزه های مختلف آورده شده است. همچنین امکان جست و جو بر اساس تک تک فیلدهای اطلاعاتی

بانک کشاورزی اولین وبسایت نظام بانکی کشور را در سال ۱۳۷۷ راه اندازی کرد و از آن زمان تاکنون ضمن گسترش، توسعه و به روز رسانی مستمر، نسبت به افزایش امکانات آن اقدام کرده است و همواره کوشیده است که با نوآوری و ایجاد فضاهای جدید، بخشهای منحصر بفردی را راه اندازی کند و در اختیار مشتریان قرار دهد.

از جمله ویژگیهای منحصر به فرد وبسایت بانک کشاورزی که برای اولین بار نیز در نظام بانکی کشور پیاده سازی و راه اندازی شده است، می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- تهیه سیستم پخش همزمان مراسم قرعه کشی حسابهای قرض الحسنه که تا کنون شش دوره از مراسم توسط این سیستم پخش شده و با بهره گیری از بسترهای مخابراتی، شبکه ای، نرم افزاری و سخت افزاری و استفاده از اطلاعات کارشناسان بخش، توسعه بسیار مطلوبی یافته و در قرعه کشی آبان ماه سال ۱۳۸۵

اخبار و تازه‌ها

اخبار: آخرین اخبار و رخدادهای بانک در داخل و خارج از سازمان بر اساس دسته‌بندی‌های مختلف و به همراه مستندات پیوست و تصاویر درج می‌شود. بریده‌ی جراید: از سایر پایگاه‌های خبرگزاری در جراید مطالبی مرتبط با فعالیت‌های بانکی و اقتصادی تهیه می‌شود و در دسترس مخاطبان قرار می‌گیرد.

خدمات اطلاعاتی

اطلاعات شعب: دستیابی به کلیه اطلاعات شعب بانک کشاورزی در سطح کشور از این طریق امکان پذیر است. کاربران می‌توانند در صورت نیاز به چاپ اطلاعات و یا تهیه فایل اطلاعات از طریق دو گزینه "چاپ" و "گزارش" نیز اقدام کنند.

سؤالات متداول: سؤالات متداول مطرح شده از سوی مشتریان در این قسمت لحاظ شده و پاسخ‌ها و راهنمایی‌های لازم در جهت اتصال به صفحات مربوط به سؤال نیز آورده شده است.

دیگر فعالیت‌ها

شامل معرفی و ارائه خدمات حوزه‌هایی از بانک است که اطلاعات آنها به نحوی با مشتریان ارتباط دارد و یا آنها را راهنمایی می‌کند. فهرست این قسمت به شرح زیر است:

کتابخانه و مرکز اسناد بانک: از آنجایی که محققان، اساتید و دانشجویان غیر همکار نیز می‌توانند از کتابخانه بانک استفاده کنند، این گزینه در صفحه اول سایت آورده شده است و شرایط عضویت این عزیزان نیز درج شده است. از دیگر قسمت‌های مهم این صفحه امکان جست و جوی کتابها و مستندات موجود در کتابخانه بانک از طریق اینترنت بوده است.

مرکز تحقیق و توسعه: این قسمت ضمن معرفی خدمات و فعالیت‌های این

پس انداز

- انواع حسابهای قرض الحسنه جاری
- انواع حوالجات، چکهای بانکی و مسافرتی
- خدمات مهر کارت
- خدمات اطلاع رسانی
- حسابهای سپرده‌ای سرمایه‌گذاری
- طرح‌های حمایتی
- مشاوره ارزیابی، نظارت و تضمین
- خدمات ارزی
- سایر خدمات
- طرح ناظرین ویژه
- طرح تک‌ریم ارباب رجوع
- طرح آتیه
- طرح صندوق امانات بانک

در قسمت راست هر یک از این صفحات امکان انتخاب گزینه‌های زیر مجموعه و جست و جو بر اساس کلیه واژه وجود دارد.

درباره بانک

بانک در یک نگاه: معرفی اجمالی بانک کشاورزی است و شامل معرفی بانک، افتخارات و سیستم کنترل کیفیت ISO می‌باشد.

کتاب زرد بانک: شامل ساختار سازمانی بانک، شرح وظایف و ساختار سازمانی هر حوزه، اطلاعات سازمانی مدیر عامل و اعضاء هیئت مدیره، مدیران امور، رؤسا و معاونان شامل حدود ۲۷۰ مدیر است. در این قسمت جست و جو و گزارش گیری بر اساس فیلدهای مختلف امکان پذیر است.

مؤسسات مرتبط: شامل اطلاعات شرکت‌ها و مؤسسات مرتبط از قبیل کارگزاری بورس بانک کشاورزی، صندوق بیمه محصولات کشاورزی، صندوق کمک به خسارت دیدگان محصولات کشاورزی و شرکت توسعه و عمران اراضی (بانک زمین) است.

منشور اخلاقی: از آنجا که هر سازمان به عنوان الگوی عملکرد خود منشور اخلاقی تدوین می‌کند و آن را در انجام امور لحاظ می‌نماید، بانک کشاورزی نیز منشور اخلاقی خدمت رسانی به مشتریان را برای سازمان تهیه کرده است که کلیه کارکنان موظف به رعایت آن هستند.

اساسنامه بانک: در این قسمت اساسنامه بانک برای مطالعه و اطلاع رسانی وظایف بانک آمده است.

خدمات و روالها

این قسمت به معرفی ۱۱۰ خدمت بانک پرداخته و ضمن معرفی هر خدمت، روال دریافت و استفاده از آنها به همراه مراحل مختلف انجام کار و زمان تخمینی مراحل ارائه شده است. در تعدادی از صفحات ضمن درج مطالب، بروشورها و تیزرهای مربوطه نیز آورده شده است. عناوین گزینه‌ها به شرح زیر است:

- انواع حسابهای قرض الحسنه

برای کلیه رابطن
استانها امکان ارسال
اخبار از طریق پست
الکترونیک لحاظ
شده است. این قسمت
حاوی اخباری است
که از طرف استانها
و از طریق پست
الکترونیک به این
اداره کل ارسال
می‌شود.

عامل بانک برای آنان فراهم می آید.

ویژه همکاران

این گزینه ارتباط بین صفحه اصلی سایت و پایگاه اطلاع رسانی ویژه همکاران را فراهم می کند. در این صفحات همکاران می توانند از اطلاعات زیر استفاده نمایند:

- اخبار داخلی بانک
 - مراکز خدمات پزشکی طرف قرارداد
 - نشریه داخلی بانک (پیام مهر)
 - دفترچه تلفن
 - صندوق پست الکترونیک
 - اطلاعات کاربران
 - صندوق صوتی
- سایر گزینه های موجود در وب سایت که در صفحه اصلی ارائه شده است به شرح زیر است:

نسخه انگلیسی وب سایت :

با توجه به عملکرد بانک در زمینه بین المللی، در این بخش سعی شده است به معرفی ساختار سازمانی، اخبار، خدمات و فعالیت های بانک برای اطلاع رسانی به مخاطبان ذی ربط پرداخته شود.

آرآر : متصل به سیستم آموزش از راه دور بانک کشاورزی.

اتصال به دیگر پایگاه ها: در این قسمت نشانی سایر وب سایت های مرتبط با فعالیتهای بانک، ارگانها و سازمانها، بانکها و مؤسسات مالی، مطبوعات، سایت های جست و جو، خبرگزاری ها و جراید ارائه شده است.

اسامی برندگان آخرین دوره قرعه کشی حسابهای

مرکز ارتباط سبز : از آنجا که بانک کشاورزی به عنوان اولین بانک، واحد شبانه روزی تلفنی پاسخگویی به مشتریان را راه اندازی کرده است، در همین راستا واحد ذی ربط وب سایت جامع و کاملی را راه اندازی کرده و در اختیار مخاطبان قرار داده است.

شبکه بازاریابی : بانک به منظور آشنایی با بازار هدف، تقسیم بازار، مذاکره با مشتریان هدف و استفاده از گروه های بازاریاب درون سازمانی و برون سازمانی، شبکه بازاریابی بانکی را تشکیل می دهد و در همین راستا وب سایت ذی ربط نیز با هدف معرفی این بخش و ارتباط مشتریان هدف با بانک راه اندازی شده است.

اطلاعات جانبی

آرشیو : شامل آرشیو بروشور، آرشیو عکس، آرشیو موسیقی و آرشیو تیزر. دانستنیها : شامل مقالات بهداشت و تندرستی، مبدل ارز، فرهنگ لغات و اتصال به پایگاه اطلاعات اختلاف ساعت کشورهاست.

واحد ارتباط مردمی : به منظور رفع مشکلات مشتریان و ایجاد بستر مناسب برای ارتباط آنان با مدیر عامل بانک موازی با راه اندازی واحد ارتباط مردمی، بستر اینترنتی برای دریافت درخواست متقاضیان نیز راه اندازی شده است که در آن بخش کاربران می توانند با تکمیل فرم ذی ربط درخواست خود را اعلام کنند که پس از رسیدگی توسط واحد مورد نظر، مشکلات بررسی می شود و در صورت لزوم امکان ملاقات حضوری با مدیر

حوزه به اطلاعات قابل استفاده محققین و علاقه مندان پرداخته است.

صندوق پس انداز زنان : این قسمت صندوق پس انداز زنان را که یکی از تشکلهای ویژه برای زنان است، معرفی می کند.

آمار و اطلاعات بانکی : از طریق اداره کل آمار بانکی و اطلاعات مشتریان هر ماهه اطلاعاتی از قبیل نرخ ها و شاخصهای ماهانه اعلام می شود. این قسمت در جهت دسترسی سریع و آسان همکاران و مشتریان علاقه مند به این گونه اطلاعات لحاظ شده است.

استانها : برای کلیه رابطان استانها امکان ارسال اخبار از طریق پست الکترونیک لحاظ شده است. این قسمت حاوی اخباری است که از طرف استانها و از طریق پست الکترونیک به این اداره کل ارسال می شود.

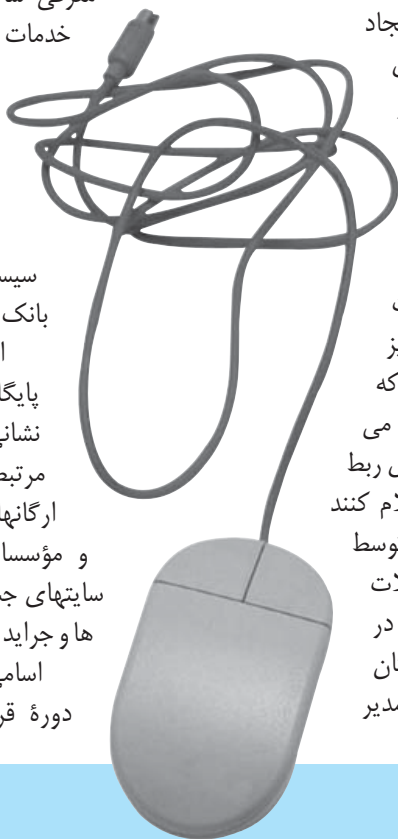
صندوق رفاه و تأمین آتیه کارکنان : در این بخش به خدمات و اطلاعات این حوزه پرداخته شده است.

بانک کودک و نوجوان : از آنجایی که ارائه خدمات به کودکان و نوجوانان یکی از اهداف بانک است، وب سایت ویژه کودکان و نوجوان نیز در همین راستا طراحی و پیاده سازی شده و گزینه های زیر را شامل می شود:

معرفی، خدمات، مسابقات و سرگرمی، تازه ها، سایر پایگاه های مرتبط، پرسش و پاسخ و تماس با ما.

اطلاعات حساب مشتریان

امکان مشاهده موجودی حساب مشتریان شعب مرکزی و شهر آرا در این قسمت آورده شده است. با استفاده از این امکان مشتریان می توانند گردش حساب موجودی خود را به ریز مشاهده و آن را چاپ کنند. این امکان برای حسابهای جاری، قرض الحسنه، سپرده کوتاه مدت و سپرده بلند مدت لحاظ شده است.



این اداره کل، اطلاعات آماری بانک از سال ۱۳۶۳ تا ۱۳۸۲ به صورت CD، تهیه بروشورهای الکترونیکی با موضوع هفته دفاع مقدس و ماه مبارک رمضان است.

ارتباط با سایر وب سایتها: به منظور برقراری ارتباط بیشتر مشتریان با وب سایت بانک بفرمهای تبلیغاتی بانک در سایر وب سایتها پر بیننده و معتبر درج شده است.

سیستم پرسش و پاسخ (ارتباط مستقیم با مدیران)

این سیستم ارتباط مستقیم با مسئولان بانک را از طریق شماره تلفن ۸۸۲۷۸۸۰۷ برای همکاران و مشتریان گرامی طی ۲۴ ساعت شبانه روز جهت دریافت پیشنهادات و انتقادات و پیام های ضروری فراهم می کند.

صندوق صوتی:

این صندوق با شماره تلفن ۸۸۲۷۴۷۸۲ (۱۶ خط) به منظور افزایش سرعت و کاهش زمان انتقال مکاتبات ایجاد شده است و امکاناتی از قبیل ارسال پیام و نامبر برای یک صندوق و یا فهرستی از صندوق ها را فراهم می کند و در کلیه اوقات شبانه روز و از سراسر دنیا قابل دسترسی همگان است. به همین منظور در حال حاضر مدیر عامل، اعضای هیئت مدیره، مدیران امور، رؤسای ادارات، مدیران استان ها، کلیه دفاتر حوزه های ذی ربط و رابطان استانها، دارای صندوق پست صوتی هستند.

معاونت اطلاع رسانی و ارتباطات مردمی
اداره کل روابط عمومی

سیستم ارسال پست الکترونیک به زبان فارسی و جمع آوری تعداد ۷۰۰۰ نشانی پست الکترونیک، آخرین اخبار، پیامهای بانکی و تیریک مناسبتهای ویژه را برای مشتریان ارسال می کند. در کنار خدمات این سیستم از امکانات و اطلاعات نشانی های پست الکترونیک شرکت های مجری در این زمینه نیز استفاده شده و به صورت دوره ای برای ۶۰۰۰۰ نشانی دیگر نیز به طور مجزا موارد ارسال می شود.

تهیه بروشورهای الکترونیکی (CD کارتها): اطلاعات مجموعه خدمات بانک کشاورزی که به مشتریان ارائه می شود، به صورت دوره ای و در قالب CD تحت عنوان بروشور الکترونیکی تهیه و طراحی می شود. بروشور الکترونیکی برای کلیه استانها، مدیران، رؤسای ادارات ارسال می شود تا نسبت به توزیع آن بین مشتریان اقدام شود. همچنین این محصول به همراه سایر خدمات در نمایشگاه ها عرضه می شود.

از جمله دیگر بروشورهای الکترونیکی

قرض الحسنه: اسامی برندگان جوایز حسابهای قرض الحسنه (جوایز ویژه) معمولاً چند ساعت پس از اتمام قرعه کشی و سایر جوایز ظرف مدت چند روز (پس از انجام امور اداری) از طریق وب سایت اعلام می شود. لذا، همواره سعی بر آن است که شرایط مناسبی برای ارائه این خبر لحاظ شود و مشتریان محترم سریعتر به این اطلاعات دست یابند.

نظرسنجی اینترنتی: بر اساس نیاز و به صورت دوره ای از طریق وب سایت بانک نظرسنجی اینترنتی برگزار می شود. در این قسمت کاربران ضمن تکمیل فرم رأی گیری می توانند نظرهای ارائه شده قبلی را از طریق گزینه آرشو مشاهده کنند.

جست و جو: علاوه بر گزینه جست و جو در صفحاتی از قبیل اخبار، کتاب زرد، سازمان آیین نامه ها و بخشنامه ها و غیره، جست و جوی کلی دیگری روی سایت و کلیه صفحات ایستا و پویا ایجاد شده است.

نظرها و پیشنهادات: سامانه دریافت نظرها و پیشنهادات برای اطلاع از نظرات، انتقادات و پیشنهادهای مخاطبان در نظر گرفته شده است.

نرخ ارز و دلار: شامل نرخ خرید و نرخ فروش است.

مسابقه اینترنتی: بانک کشاورزی به منظور آشنایی مشتریان با خدمات متنوع بانک اقدام به برگزاری مسابقه اینترنتی به صورت دوره ای کرده است. در همین ارتباط جوایزی به برندگان این مسابقه اهدا خواهد شد.

در حوزه اطلاع رسانی و ارتباطات مردمی خدمات متنوع دیگری خارج از بحث وب سایت ارائه می شود که می توان به موارد زیر اشاره کرد:

تهیه سیستم مکانیزه ارسال پست الکترونیک: این اداره کل ضمن راه اندازی

تهیه بروشورهای
الکترونیکی
(CD cards):
از مجموعه خدمات
بانک کشاورزی
است که به
مشتریان ارائه می
شود و به صورت
دوره ای به روز
رسانی می شود و
تغییر می یابد

بررسی روشهای اقتصادی مختلف موثر بر

کاهش ضایعات محصولات کشاورزی

محمد آموسی

کارشناس مدیریت ستادی بانک در استان قزوین

مقدمه

یکی از سیاستهای جدی دولتها در امنیت غذایی، کاهش ضایعات غذایی است. در همین ارتباط سازمان کشاورزی و خواروبار جهانی (فائو) راههایی را برای جلوگیری از ضایعات مواد غذایی به مسئولان کشاورزی و تأمین کنندگان مواد غذایی دولتهای عضو ارائه داده است. موضوع با اهمیتی که دولتمردان هر کشوری باید در نظر بگیرند تعیین خط مشی کلان در ارتباط با کاهش ضایعات است که بعد از تعیین خط مشی و سیاست کلان باید مسئولیتها و وظایف، سازمانهای خصوصی و دولتی مشخص و تعیین شود. در این راستا باید دو راه حل در نظر گرفته شود. راه حل اول مربوط به بالا بردن سطح آگاهی عمومی در کاهش ضایعات از طریق روشهای جلوگیری از ضایعات است. البته این راه حل در دراز مدت به ثمر خواهد رسید. راه حل دوم مربوط به تدوین سیاستها از طرف دولتهاست. اجرای این سیاستها بعد از تدوین اثرگذاری سریعتری در کاهش ضایعات خواهد داشت. به طور مثال، کاهش یارانه نان از طرف دولت می تواند سریعاً بر مصرف نان تأثیر بگذارد.

تأکید دو راه حل فوق به علت افزایش جمعیت و کاهش منابع طبیعی، امکانات و منابع محدود است و پاسخگویی به نیاز غذایی افراد به تدریج از جانب مسئولان دولتی مشکل می شود. غذا و امنیت غذایی نه تنها وجه اقتصادی - اجتماعی دارد، بلکه به تازگی چهره سیاسی به خود گرفته و به عنوان ابزار سیاسی مورد استفاده کشورهای صنعتی قرار می گیرد. با توجه به شرایط فعلی اقتصاد و کاهش درآمد ارزی در کشور باید از امکانات استفاده بیشتری به عمل آورد تا تولیدات افزایش یابد و از بند واردات رها شود و نهایتاً از هدر رفتن ارز

جلوگیری شود.

در این مقاله هدف این است که اهمیت جلوگیری از ضایعات بیشتر شکافته شود و نیز روشهای اقتصادی جلوگیری از ضایعات مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار گیرد و در پایان پیشنهادها و نتایج ارائه خواهد شد.

مروری بر بررسی ضایعات محصولات کشاورزی مهمترین مطالعات انجام شده در مورد ضایعات نان را می توان به صورت ذیل بیان کرد:

۱. «قیمت تعادلی نان»، پژوهش محسن محسنین، ۱۳۷۳، سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی.

در این تحقیق که هدف از آن تعیین قیمت تعادلی نان بود، ۵۵ نانوايي (تافتونی، بربری، لوشی، سنگکی و نواری) و ۵۲۸ خانوار معمولی ساکن تهران از لحاظ مصرف و ضایعات نان مورد بررسی قرار گرفته اند. بررسی های انجام شده نشان می دهد که ارتباط ضعیفی بین مجموع مخارج و مقدار مصرف سرانه نان وجود دارد و میزان ضایعات برابر ۱۲/۵ درصد مقدار خرید نان است. بیشترین ضایعات، در خانوارهای کم درآمد دیده شده و با افزایش تعداد افراد خانوار درصد ضایعات نیز افزایش می یابد. میزان ضایعات با تحصیلات و سن همسر نسبت معکوس دارد.

۲. «گزارش نتایج کیفی و ارزش نانوايي ارقام گندم کلیه نقاط ایران» پژوهش پرویز ایرانی، ۱۳۶۷، مؤسسه تحقیقات اصلاح و تهیه نهال و بذر، واحد تکنولوژی شیمی و غلات، کرج.

در این تحقیق ۵۲۳۱ نمونه بذر از کلیه نقاط ایران مورد آزمایش قرار گرفت و از نتایج آن می توان گفت که در انتخاب ارقام گندم باید از ارقامی که دارای مقطع آردی هستند خودداری کرد و بیشتر گندم با دانه های شیشه

ای را برگزید. چون دانه های آردی اکثراً از کیفیت ضعیف تری برخوردارند و به دلیل ایجاد حالت چسبندگی، مشکلات زیادی را در آسیاب کردن به وجود می آورند، خسارت آفت سن و بیماری فوزاریوم، بر روی گندم های دانه نرم، بیشتر است و کیفیت نانوايي آنها را کاهش می دهد. در ضمن، سایر نتایج تحقیقات نشان داد که برای تهیه نان مرغوب، آرد باید حداقل یک تا دو ماه برای ادامه فعل و انفعالات و استراحت در سیلو باقی بماند و در ضمن باید سه مرحله اصلی (به هم زدن خمیر، زمان تخمیر و مرحله پخت) کاملاً رعایت شود.

۳. موضوعی تحت عنوان جلوگیری از ایجاد ضایعات در محصولات فاسد شدنی که ناشر آن سازمان (فائو) است توسط علیرضا قدیمی با همکاری منصور عباس آبادی در سال ۱۳۷۹ در گروه پژوهشی استراتژیهای ملی و کشاورزی پایدار مؤسسه پژوهشهای برنامه ریزی و اقتصاد کشاورزی ترجمه شده است.

در این مقاله به موضوعاتی چون اهمیت محصولات فاسد شدنی، عوامل مرتبط با سیستمهای پس از برداشت و محصولات ریشه ای و غده ای اشاره شده است. در این گزارش بیشتر بر روی روشهای فنی جلوگیری از ضایعات، روشهای انبارداری و سردخانه ای، جلوگیری از ضایعات و روشها و طریقه حمل و نقل تأکید شده است.

۴. در زمینه ضایعات مقاله دیگری تحت عنوان «تعیین و ارزیابی اقتصادی گندم در زمان برداشت و خرمکوبی در مناطق هرات، مروست و ایرکوه استان یزد» در سال ۱۳۷۶ توسط محمود حمیدنژاد و همکاران بررسی شده که در فصلنامه شماره ۳۴ مؤسسه پژوهش های برنامه ریزی و اقتصاد کشاورزی در تابستان ۱۳۸۰ انتشار یافته است.

بهبود بسته بندی محصولات کشاورزی از جمله راههای کاهش ضایعات مواد غذایی و محصولات کشاورزی به شمار می رود. در زیر بخش زراعت، آنچه بیش از هر چیز مورد توجه است، وابستگی کشور در محصولات راهبردی، مانند گندم، برنج، ذرت و دانه های روغنی است. بر این اساس و با توجه به اینکه طرحهای متعددی در راستای قطع وابستگی به محصولات یاد شده تهیه شده است پیش بینی می شود که در طرح خودکفایی گندم یک افق زمانی ده ساله (پایان سال ۱۳۹۰) میزان تولید گندم به ۱۶/۵ میلیون تن افزایش یابد و نیز طرح خودکفایی برنج در افق ده ساله، میزان تولید این محصول را از ۱/۶ میلیون تن فعلی به ۲/۴ میلیون تن در افق طرح خواهد رساند و طرح افزایش تولید ذرت نیز در همان افق زمانی در صد درصد افزایش تولید ذرت مورد نیاز کشور از ۱/۲ میلیون تن به ۲/۸ میلیون تن در سال انتهایی طرح است. لزوم خودکفایی در تولید محصولات راهبردی در عرصه جهان کنونی که غذا به عنوان یک اسلحه و اهرم در دست برخی از قدرتها به شمار می رود و تأمین امنیت غذایی در کشور از مهمترین ضروریات محسوب می شود. از سوی دیگر، با

امنیت غذایی، که سنگ بنای جامعه ای توسعه یافته و عنصر اصلی سلامت روانی و جسمانی است، هر روزه در کشورهای در حال توسعه مورد تهدید قرار می گیرد. این تهدید، هنگامی عمیقتر می شود که بدانیم اکثر جمعیت این جوامع را کودکان و جوانان تشکیل می دهد و با این ترتیب با تهدید سلامت آنان، بخش عمده ای از تولید ناخالص داخلی در معرض خطر خواهد بود.

در عین حال، کمبود تجهیزات و فرسودگی ماشین آلات کشاورزی نیز در برداشت و فرآوری محصولات که نتیجه آن ضایعات بالای محصولات کشاورزی است خلل وارد می آورد و به بخش دیگر تولید ناخالص داخلی آسیب می رساند.

تحقیقات نشان می دهد از مجموع ۱۶۵ میلیون هکتار اراضی کشور، حدود ۳۷ میلیون هکتار (۲۲/۴ درصد) مستعد هستند که تنها از ۱۸/۶ میلیون هکتار، آن هم از ۵۰ تا ۶۰ درصد ظرفیت برداشتشان استفاده می شود. حمایت از کشاورزان در جهت افزایش بهره وری محصول و نیز اصلاح نظام خرید تضمینی محصولات اساسی کشاورزی و

این مقاله به نحوه سیاستگذاری و برنامه ریزی مناسب در زمینه کاهش ضایعات محصول گندم، که منوط به فراهم بودن آمار و اطلاعات مربوط بر میزان و ارزش ضایعات این محصول در مراحل مختلف تولید تا مصرف است، پرداخته و همچنین عوامل مؤثر بر آن را در هر یک از مراحل بررسی کرده است. بخش اول این تحقیق به تعیین میزان ضایعات گندم در زمان برداشت و خرمکوبی در استان یزد پرداخته و بخش دوم به ارزیابی اقتصادی این ضایعات اختصاص یافته است.

آثار ضایعات محصولات کشاورزی بر جنبه های مختلف اقتصادی

با توجه به اینکه نیمی از برخی محصولات کشاورزی کشورمان، در فاصله بین مراحل کاشت تا برداشت، از چرخه مصرف خارج می شود و این در حالی است که نیم باقی مانده نیز که در سفره خانوار مصرف می شود، غالباً به دلیل اختلاط با محصولات نامرغوب، اطمینان خاطر برای مصرف کنندگان فراهم نمی سازد.



روشهای اقتصادی جلوگیری از ضایعات

جلوگیری از کاهش ضایعات با کشاورزان وارد گفت و گو شود و به آنها پیشنهاد کند که مقداری از سطح زیر کشت محصول یا کل آن را در قبال پرداخت جبرانی کنار بگذارند. با اجرای این سیاست مقدار زیادی از مازاد محصول کاهش یافت و لذا باعث شد که متعاقب آن ضایعات محصول نیز کاهش یابد.

با استفاده از این تجربه باید سیاستگذاران کشاورزی برای جلوگیری ضایعات به کشاورزان برنامه کنارگذاری را پیشنهاد کنند. در حال حاضر، در بعضی از محصولات، مانند پیاز و سیب زمینی و گوجه فرنگی مازاد وجود دارد که این امر موجب می گردد که مقداری از این مازاد در انبار و یا بر روی زمین از بین برود.

۲. سیاستهای کاهش هزینه مبادله یکی از مسائل مبتلا به کشورهای در حال توسعه و توسعه نیافته که باعث افزایش ضایعات می شود، وجود هزینه مبادله بسیار بالا در بخش کشاورزی آنهاست؛ یعنی مبادله در زمانی که محصول برداشت می شود تا زمانی که به دست مصرف کننده نهایی می رسد باید فرایند طولانی را طی کند. این مسئله باعث ایجاد دو مشکل می شود: اولاً، وجود واسطه های گوناگون، حمل و نقل جاده ای، انبارداری نامناسب، فقدان سردخانه و غیره موجب می شود که مقداری از محصول از بین برود. ثانیاً، مراحل گوناگون ارسال محصول از مرحله برداشت تا مصرف موجب می شود هزینه مبادله بسیار بالا برود و هزینه مبادله بالا برای کشاورز یک معضل اساسی است و کشاورز برای رهایی از این هزینه مدتی محصول خود را در انبار نگه می دارد. به دلیل شیوه نگهداری نامناسب و وجود آفات مختلف، محصول به تدریج فاسد می گردد. کشاورز برای جلوگیری از فساد بیشتر محصول، محصول خود را روانه بازار می کند که متأسفانه با عدم رغبت واسطه گران مواجه می شود. کشاورز دو انتخاب دارد، یا باید محصول را با قیمت بسیار پایین عرضه کند یا اینکه شاهد فساد محصول خود باشد. در بعضی از مناطق کشور برای جلوگیری از ورود محصول به فرایند طولانی برداشت تا مصرف کننده و نیز کاهش هزینه مبادله، اتحادیه های تعاونی کشاورزان

۱. برنامه کنارگذاری کشت محصول بعضی از کشورهای پیشرفته از جمله اتحادیه اروپا با پیگیری سیاست خودکفایی محصولات راهبردی و صدور آن در سایه حمایتهای بی حد و حصر از کشاورزان، با وضعی مواجه شدند که قیمت پرداختی به کشاورزان نه تنها بالاتر از قیمت جهانی بود، بلکه با مازاد محصول نیز مواجه شد. حتی با دادن یارانه صادرات، این مازاد را نتوانستند از بین ببرند و از طرف دیگر نیز با اعتراض گسترده کشورهای دیگر، مانند آمریکا، استرالیا و کشورهای در حال توسعه، عضو سازمان تجارت جهانی (WTO) روبرو شدند. با وضع به وجود آمده و ایجاد مازاد محصول، مقداری از آن، از بین می رفت و این مسئله باعث می شد از یک طرف هزینه حمایت بسیار بالا برود و فشار بیشتری بر بودجه تحمیل شود و از طرف دیگر با مخالفت سازمانهای حمایت از مصرف کننده و حفاظت از محیط زیست مواجه شدند.

با وضع پیش آمده اتحادیه اروپا تصمیم گرفت برای جلوگیری از ایجاد مازاد محصول و

توجه به اینکه سهم سرمایه گذاری انجام شده در بخش کشاورزی نسبت به سایر کشورهای جهان بسیار پایین است و با توجه به کمبود سرمایه گذاری در این بخش، میزان ضایعات محصولات کشاورزی معادل ۲۵ درصد درآمد نفتی کشور تخمین زده می شود که این میزان بیانگر میزان بالای ضایعات و نیز ارزش آن در تولید ناخالص داخلی است.

در حال حاضر بیش از ۲۶ درصد از ارزش تولید ناخالص کشور، ارزش آوری چشمگیری معادل ۲۵ تا ۳۰ درصد ارزش صادرات غیر نفتی سالانه و ۲۴ درصد اشتغال کشور مربوط به بخش کشاورزی است که کاهش ضایعات محصولات کشاورزی علاوه بر قابلیت افزایش عملکرد محصولات زراعی و باغی، در ایجاد اشتغال، توسعه صادرات غیر نفتی و نیز ایجاد امنیت غذایی، از اهمیت بالایی برخوردار است.

به طور خلاصه، می توان گفت برای رسیدن به خودکفایی نسبی، جدای از افزایش تولید، برخورد با مسئله ضایعات و چگونگی کاهش آن مورد تأکید است. کاهش ضایعات، طبیعتاً افزایش عرضه را دارد و دستیابی به آن، ما را از عوامل تولید اضافی، بی نیاز می کند، یعنی بدون داده اضافی، ستانده حاصل می شود، با اعمال این سیاست، در بهره برداری از منابع طبیعی نیز صرفه جویی انجام می پذیرد و منابع غیر قابل تجدید که در معرض تخریب قرار می گیرد، طی نظمی به سود پاسخ گویی به نیازهای آیندگان استمرار می یابد و متضمن توسعه پایدار در کشور خواهد بود.

کشور ما طی سالهای گذشته در زمینه بسیاری از مواد و محصولات به مرز خودکفایی رسیده است، ولی عواملی چون افزایش جمعیت در کنار عدم کاهش ضایعات، راه را برای رسیدن به نقطه استقلال، طولانی تر می کند.

ضایعات از چند جنبه بر اقتصاد ضربه وارد می کند:

۱. میزان تولید را کاهش می دهد.
۲. نیاز به واردات را افزایش می دهد.
۳. نهاده های لازم برای تولید (که به سختی تهیه می شود) را هدر می دهد.

یکی از مسائل مبتلا
به کشورهای در حال
توسعه و توسعه
نیافته که باعث
افزایش ضایعات می
شود، وجود هزینه
مبادله بسیار بالا در
بخش کشاورزی
آنهاست

در بسته بندی محصولات غذایی اگر به مسایلی از قبیل نور، دما، مواد افزودنی ضد فسادپذیری و آفات و باکتریها و کیفیت بسته به اندازه کافی توجه شود، بازاریاب می تواند محصول را با قیمت مناسب به فروش برساند. افزایش قیمت محصول به دلیل کیفیت بالا، چه در سطح داخلی و چه در سطح خارجی موجب کاهش موجودی محصول در انبار، سردخانه و مزرعه می شود و در نهایت به کاهش ضایعات می انجامد.

۶. کاهش ضایعات از طریق بازاریابی مناسب

برای افزایش سهم محصولات غذایی در ترکیب صادرات غیر نفتی لازم است اقداماتی در جهت بهبود کیفیت محصولات غذایی صورت گیرد و همزمان با آن، اعمال روشهای پیشرفته بازاریابی باید مدنظر باشد. در این ارتباط لازم است به بازاریابی اهمیت کافی داده شود. در این مورد ضرورت دارد به مفهوم بازاریابی توجه کنیم. مفهوم بازاریابی عبارت است از مجموعه ای از فعالیتهای بازرگانی که جریان کالا یا خدمات را از تولید کننده تا مصرف کننده نهایی هدایت می کند. این فعالیت طیف وسیعی از اقدامات، نظیر خرید مواد اولیه، تولید، کنترل کیفیت، حمل و نقل و انبارداری، آماده سازی برای مصرف، انجماد، بسته بندی، تعیین قیمت، شناسایی مشتری، تبلیغات، فروش و خدمات بعد از فروش را شامل می شود.

اگر به فرایند بازاریابی که در بالا ذکر شد توجه کافی داشته باشیم ضایعات به اندازه خیلی زیادی کاهش خواهد یافت. با توجه به اینکه مصرف خام برای کلیه محصولات اندک است و باید سیکل طرحهای صنایع تبدیلی را طی کند، همواره این گونه محصولات از ناحیه تولیدات نامناسب و بازاریابی غیر اصولی آسیب پذیر است. بسیاری از این طرحها به دلیل نبودن بازارهای مناسب با شکست رو به رو می شوند؛ زیرا اگر این صنایع فروش خوبی نداشته باشند، نمی توانند رشد مناسب نیز داشته باشند و در نهایت به رکود می رسند. بنا به خصوصیات منحصر به فرد مواد خام این صنایع، فسادپذیری، فصلی بودن، تنوع کمی و کیفی، مسئله بازاریابی برای محصولات آنها از

می شود. اولاً، با این عمل از رفاه و قدرت خرید کشاورزان حمایت می شود و ثانیاً از فاسد شدن محصول جلوگیری به عمل می آید؛ چون زمانی که کشاورزان قادر به فروش محصول خود به قیمت تضمینی نشوند، از فروش محصول خود در بازار، به دلیل اینکه قیمت بازار هزینه برداشت و دیگر هزینه های آنها را پوشش نمی دهد صرف نظر می کنند. لذا، با محصول در زمین کشاورزی بدون اینکه برداشت شود، از بین می رود؛ یا در صورت فروش کمتر از قیمت تمام شده، قبل از اینکه به دست مصرف کننده برسد کاملاً یا قسمتی از آن فاسد می شود.

۵. افزایش کیفیت بسته بندی

یکی از روشهایی که همیشه در سطح جهان برای جلوگیری ضایعات و جلب رضایت مشتری در حال تحول بوده است، بسته بندی محصولات غذایی است. در حقیقت بسته بندی، نقش اصلی را در ایجاد ارزش افزوده ایفا می کند. به طور مثال، چند محصول غذایی کشورمان به دلیل ضعف بسته بندی، بعد از صدور از کشور توسط کشورهای واسط مجدداً صادر می شود. از این محصولات به طور نمونه می توان به خرما، زعفران، خشکبار، خاویار اشاره کرد.

نسبت به ارائه محصول در میادین میوه و تره بار اقدام می کنند. متأسفانه به نظر می رسد همه کشاورزان به دلیل عدم وجود تشکل فراگیر قادر به ارائه محصول این روش نیستند.

۳. کاهش یارانه بعضی از محصولات غذایی

یکی از راههایی که می تواند مقداری از ضایعات مواد غذایی بکاهد، کاهش یارانه پرداختی به برخی از اقلام غذایی است. به طور مثال، نان از جمله کالاهایی است که به دلیل ارزان بودن، مقدار اسراف آن خیلی زیاد است. البته باید توجه داشت که پخت نامناسب نان توسط بعضی از نانویان یکی از علل اصلی افزایش ضایعات است. حال اگر دولت تصمیم بگیرد که به طور کلی یارانه نان را حذف کند، نانویان مجبورند آرد را با قیمت بازار تهیه نمایند و چون مجبورند به دلیل قیمت بالای آرد نان را با کیفیت بالا تحویل مشتری بدهند، این امر سبب می شود بین نانویان برای فروش نان رقابت ایجاد شود و مصرف کننده کیفی ترین نان را برای مصرف انتخاب کند. این شیوه عمل باعث می شود که ضایعات نان به شدت کاهش یابد. البته عده ای از کارشناسان با حذف یارانه نان به دلیل فشار بر قدرت خرید اقشار کم درآمد مخالف اند، ولی کارشناسان موافق با حذف یارانه، معتقدند با پرداختهای جبرانی به مصرف کنندگان کم درآمد می توان از کاهش قدرت خرید جلوگیری کرد؛ یعنی با تعیین دهکهای درآمدی و شرایط پرداخت انتقالی می توان رضایت شهروندان را به دست آورد.

۴. بکارگیری قیمت تضمینی در بعضی از کشورها

دولتها برای اینکه قیمت محصول کشاورزی در بازار از قیمت تمام شده پایین تر نیاید، نسبت به تعیین قیمت تضمینی اقدام می کنند. یعنی تا زمانی که محصولات کشاورزی به راحتی از طریق بازار به فروش می رسد، کشاورزان راغب به فروش محصول در بازار هستند؛ ولی زمانی که قیمت بازار از قیمت تضمینی محصول آنها پایین تر برود کشاورزان محصول خود را به قیمت تضمینی به فروش می رسانند. با این کار دو هدف دنبال

یکی از روشهایی
که همیشه در سطح
جهان برای جلوگیری
ضایعات و جلب
رضایت مشتری
در حال تحول بوده
است، بسته بندی
محصولات غذایی
است

و اساسی در جهت کاهش آن باشیم که در این مورد توجه به فناوری و بکارگیری الگوی مصرف صحیح، ضروری است.

۲. ضرورت دارد راهکاری در نظر گرفته شود که با تبدیل مواد غذایی به موادی با قابلیت نگهداری و عمر مفید بیشتر، ضایعات محصولات را کاهش داد؛ مضافاً اینکه بخشی از ضایعات محصولات کشاورزی، به ویژه محصولات اساسی، به نحوه مصرف مربوط می شود و لازم است اصلاح در شیوه مصرف این محصولات اساسی، گامی مؤثر در زمینه کاهش ضایعات برداشته شود و تحقق آن به عزم ملی و راهنمایی کارشناسان متخصص در این بخش نیاز دارد.

۳. برای کاستن از ضایعات، لازم است دولت عملاً راهکارهای اجرایی ارائه دهد و ضمن حمایت از کشاورزان هزینه اتلاف منابع را کاهش دهد.

نتیجه گیری

سیاست دولت باید در راستایی قرار بگیرد که هزینه مبادله به نحو چشمگیری کاهش یابد. لذا، باید تسهیلات لازم را از جمله اطلاعات شفاف قیمت محصولات کشاورزی، حمل و نقل جاده ای، ریلی و هوایی، اعتبارات بانکی، میادین میوه و تره بار و غیره را در اختیار بازاربایان قرار دهد. از طرف دیگر، ضرورت دارد دولت از طریق ابزارهایی مانند کاهش یارانه بعضی از محصولات غذایی و تعیین قیمت تضمینی، از ضایعات جلوگیری کند. آنچه در این مقوله مهم است راهکارهای عملی است: یعنی ضمن اینکه به تولید کننده و مصرف کننده کمترین صدمه برسد از ضایعات نیز جلوگیری شود. مسئله کیفیت بسته بندی و برقراری بازاریابی مناسب از جمله موارد مهم در کاهش ضایعات است. در این مورد لازم است دولت بر سازمانهایی که وظیفه آنها کنترل کیفی محصولات و نظارت بر تولید ماشین آلات است، نظارت کامل و دقیق اعمال کند و سازمان های تولیدی و بازاریابی، استانداردهای در نظر گرفته شده را در جهت کاهش ضایعات رعایت کنند؛ در غیر این صورت از فعالیتهای آنها جلوگیری به عمل آورد.

سیستم بازاریابی بهبود یافته باشد.

ب) رابطه میزان ضایعات و نقص در سیستم بازاریابی

میزان بالای ضایعات به دلیل تجارب ناقص مدیریتی در تصدی و سیاست انبارهای سردخانه دار، نداشتن تکنیکی در توزیع امکانات و تکنیکهای حمل و نقل، فقدان یک برنامه فروش برای مجموعه برنامه های خرید و عموماً سیاستهای غیر واقعی قیمتگذاری، رخ می دهد. فعالیتهای چاره ساز زیادی برای رفع این مشکل وجود دارد و ممکن است نیاز به توجه و اولویت بندی بهتر در هر برنامه ریزی عملی برای کاهش ضایعات داشته باشد.

پیشنهادها:

۱. از آنجا که ضایعات حدود ۳۰ درصد از تولید را شامل می شود و نیز تأثیری که بر روی تولید ناخالص داخلی و میزان خودکفایی محصولات کشاورزی، به ویژه محصولات اساسی دارد، علی رغم فقدان اطلاعات دقیق در مورد میزان ضایعات محصولات کشاورزی، لازم است به دنبال راهکارهای مؤثر

اهمیت ویژه ای برخوردار است و توجه به آن قطعاً می تواند ضایعات محصولات غذایی را کاهش دهد.

با توجه به نکات فوق الذکر، وظیفه متخصصان بازاریابی در مورد مسئله ضایعات محصولات کشاورزی، تعیین و تشخیص مکانهایی در زنجیر بازاریابی است که ضایعات به میزان زیادی رخ می دهد و ارتباط موقعیت و وضعیت ضایع شدن محصول با کل زنجیره بازاریابی نیز اهمیت دارد.

ضایعات در محصولات فاسد شدنی در هر نقطه ای از مزرعه تا مصرف کننده نهایی رخ می دهد و شدت آن به درجه فاسد شوندگی محصول دارد؛ چون سیستم بازاریابی با عملیات ویژه حمل و نقل، ترابری و فعالیتهای تجاری مرتبط است و همبستگی نزدیکی بین نوع و حجم ضایعات ایجاد شده برای یک محصول خاص و سیستمی که این محصول در آن به پیش می رود وجود دارد.

در بحث بازاریابی باید به دو موضوع دیگر نیز به دلیل اهمیت آنها به طور مجزا اشاره شود:

الف) کارایی سیستم بازاریابی

استقرار یک سیستم یا زیر سیستم بازاریابی برای معرفی و کاربرد معیارهایی که کاهش دهنده ضایعات تا یک حد مطلوب هستند، بسیار مفید است. وقتی یک زیر سیستم بازاریابی نوظهور که در آن یک اقتصاد پیشرفته که دارای اضافه تولید است، جایگزین اقتصاد معیشتی یا نیمه معیشتی می شود و سیستم بازاریابی برای جمع آوری، انتقال و توزیع حجم محصول اضافه، سازگار نشده است؛ این سیستم بازاریابی، از کارایی لازم برخوردار نخواهد بود. اما، هنگامی که شاخص خوبی برای معرفی و کاربرد یک معیار ویژه برای کاهش ضایعات وجود دارد، کاهش اندازه و میزان ضایعات در یک سیستم رخ می دهد که البته به آمادگی و توانایی سیستم در انتقال این پیشرفت و بهبود به قسمتهای مختلف زنجیره بازاریابی بستگی دارد. به نظر می رسد اکثر معیارهایی که روی حمل و نقل مطمئن، شرایط بهتر و انتقال سریعتر و انبارداری مناسب، متمرکز شده اند، تنها هنگامی کاربرد مؤثر دارند که ساختار

سیاست دولت باید در راستایی قرار بگیرد که هزینه مبادله به نحو چشمگیری کاهش یابد. لذا، باید تسهیلات لازم را از جمله اطلاعات شفاف قیمت محصولات کشاورزی، اعتبارات بانکی، میادین میوه و تره بار را در اختیار بازاربایان قرار دهد.

small farmer economies. FAO Monthly Bulletin of Agric. Economics and Statistics. Volume 9: 17pp.

9. Shivdasani, I.H. (1975). Problems of marketing and distribution of fruit and vegetables in Southern Nigeria. 1st Nat. Seminar in fruits and vegetables. NIHORTS, Ibadan. P132.

10. Smith, W.L., Jr. and J.B. Wilson (1978). Market Dis-eases of potatoes.

۴. عبدالهی، ح (۱۳۷۴). ارزش غذایی نان و راههای جلوگیری از ضایعات آن، انتشارات سازمان کشاورزی ایلام.

۵. محسنین، م (۱۳۷۳). قیمت تعادلی نان، سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی.

۶. مجموعه مقالات پژوهشی اقتصاد گندم از تولید تا مصرف، (۱۳۷۸). معاونت پژوهشهای فنی و سیاستهای حمایتی، مؤسسه پژوهش های برنامه ریزی و اقتصاد کشاورزی.

۷. مهاجر، ی (۱۳۷۷). تکنولوژی و ضایعات نان، مؤسسه پژوهش های برنامه ریزی و اقتصاد کشاورزی.

8. Reusse, E. (1976). Economic and marketing aspects of pest-harvest system in

ادامه از صفحه قبل:

منابع:

۱. ایرانی، پ (۱۳۶۷). گزارش نتایج کیفی و ارزش نانوائی ارقام گندم کلیه نقاط ایران، مؤسسه تحقیقات اصلاح تهیه و نهال و بذر، واحد تکنولوژی شیمی و غلات، کرج.

۲. بی نام، ترجمه قدیمی، ع. ر (۱۳۷۹). جلوگیری از ایجاد ضایعات در محصولات فاسد شدنی، مؤسسه پژوهش های برنامه ریزی و اقتصاد کشاورزی.

۳. حمیدنژاد، م و همکاران (۱۳۸۰). تعیین و ارزیابی اقتصادی گندم در زمان برداشت و خرمن کوبی در مناطق هرات، مروست و ابرکوه. فصلنامه پژوهشی شماره ۳۴ مؤسسه پژوهشهای برنامه ریزی و اقتصاد کشاورزی.

سرمایه گذاری در آسیا

کرده است تا رویکردهای متفاوتی را اتخاذ کنند. از جمله این رویکردها می توان به افزایش موارد خرید به مقدار اندک و نیز خرید سهام به حدی که صرفاً برای تأثیرگذاری در تصمیم های مدیریت کفایت کند، اشاره کرد.

به همین دلیل است که بر خلاف نظر برخی از کارشناسان امر که معتقدند بازار بکر کشورهای چین و هند بسیار مستعد و دارای ظرفیت سرمایه گذاری است؛ اما بسیاری از صندوق ها به این واقعیت پی برده اند که هنوز هم کشور ژاپن بهترین بازار برای سرمایه گذاری خصوصی محسوب می شود و کشورهای نظیر هند و چین به واسطه وجود برخی بی ثباتی های سیاسی، حقوقی، مقرراتی و مالی محل مناسبی برای فعالیت به شمار نمی روند.

معاونت مستقل در
امور همکاریهای بین المللی
مأخذ:

ماهنامه یورومانی، ژوئن ۲۰۰۶

برخی مشکلات، درصد موفقیت در این بازارها به تدریج در حال کاهش است و برای دستیابی به آن باید بهای سنگینی پرداخت. نمونه چین شرایطی در کشورهایی مانند کره و ژاپن تجربه شده است. با وجود این، هنوز هم می توان در مقابل دفاتر آسیایی صف طولانی مؤسسات سرمایه گذاری خصوصی را مشاهده کرد که دلیل این امر هم بیشتر پیش بینی افزایش ارزش سهام و سرمایه در آمریکا و اروپا بوده است.

از دیگر دلایل افزایش تمایل صندوق های خصوصی به سرمایه گذاری در آسیا می توان به افزایش ارزش دارایی ها در آسیا اشاره کرد. چنین پدیده ای در کشور کره بیشتر مشاهده شده است. اما در حال حاضر هیچ توازنی بین سرمایه ورودی و میزان دارایی ها وجود ندارد. با ورود سرمایه گذاران جدید به بازار آسیا، مقدار سرمایه بیش از مجموع دارایی ها شده است و همین امر برخی صندوق های سرمایه گذاری را وادار

مدتی است که جذابیت و کشش بازارهای آسیا برای سرمایه گذاران بخش خصوصی در حال افزایش است و این جاذبه به حدی بوده است که صندوق های خصوصی تاکنون برای سرمایه گذاری در آسیا مبلغی معادل ۲۰ میلیارد دلار جمع آوری کرده اند و حتی پیش بینی می شود که این رقم در چند سال آینده به ۱۰۰ میلیارد دلار برسد.

با وجود این نمی توان از سوددهی چنین سرمایه کلانی با قاطعیت سخن گفت. یکی از مهمترین دلایل این امر تفاوت بسیار بازارهای آسیا با بازارهای اروپا و آمریکاست. در بازارهای اروپا و آمریکا، وجود ارزش یکسان و ثبات اقتصادی و مقرراتی سبب شده است که سرمایه بکار گرفته شده در آن بازارها، بازده مناسبی برای همه فعالان به همراه داشته باشد؛ ولی در بازارهای آسیایی با اینکه سرمایه گذاران اولیه، سود قابل ملاحظه ای به دست آوردند؛ اما با افزایش رقابت و بروز

شراکت با سهامداران کلیدی

درسهایی از تجارب تا بلند
نوشته دکتر کاماساواراوارن
مدیرکل دپارتمان آموزش عمومی وزارت آموزش تا بلند
ترجمه محمدحسین مهمانی
کارشناس اداره کل نظارت بر طرحها و عملیات اعتباری

هستند. برخی از فارغ التحصیلان دانشگاهها تدریس خصوصی دوره های درسی پیش دانشگاهی (کالج) را نیز برای فارغ التحصیلان دبیرستانها در شهرهای خودشان سازمان می دهند.

۴. انجمنهای والدین و آموزگار: تعداد زیادی از دبیرستانها ملزم به ایجاد انجمن والدین و آموزگار شدند تا کانالهای ارتباطی بین سهامداران مختلف و رهبریت آموزشگاهها را برقرار کنند.

در طی سالها انجمنها به عنوان عوامل پشتیبانی کننده نیز در تهیه مکانیسم های انعطاف پذیر برای درخواست بودجه و کمکهای مالی و تقبل فعالیتهایی که ممکن است توسط مقررات سخت دولت محدود شود خدمت می کنند.

۵. کمیته های مدارس: از سال ۱۹۸۰ کلیه دبستانها ملزم به تشکیل کمیته های مدرسه در جهت انجام کارهای مشاوره ای شده اند. در سال ۲۰۰۰ کلیه مدارس توسط تصویب نامه آموزش (۱۹۹۹) ملزم به گماردن کمیته های مدرسه متشکل از والدین، آموزگاران، مقامات دولتی محلی، رهبران جمعیتها، فارغ التحصیلان از مدرسه ها و کارشناسان شده اند. طبق مقررات یک سوم کمیته باید از زنان تشکیل شود. در اصل کمیته ها برای مشاوره است؛ اما آنها کارهای مهمی مانند برنامه های توسعه ای و مالی همچنین دوره های درسی را نیز به تصویب می رسانند. فعالیتهای فعلی کمیته های مدارس باید به عنوان مرحله راهبردی مورد توجه قرار گیرد. با تشکیل وزارت جدید، مقررات فعلی که روند گزینه ای را اداره می کند، عمل و مسئولیتهای کمیته ها مورد تجدید نظر قرار خواهد گرفت و شاید اختیارات قانونی بیشتری به کمیته ها داده شود.

۶. شبکه والدین: در طول سالهای گذشته پیشرفت مهمی در مدارس متوسط به سبب تشکیل شبکه

انجمن و در پیش گرفتن سیاست عدم تمرکز، رهبران جمعیتها به صورت فعال در مدیریت آموزشگاهها بیشتر درگیر شدند. اکنون تمام هیئت امنای مدارس ملزم به تعیین نمایندگان از میان رهبران انجمنها و جمعیتها به عنوان اعضا شده اند.

رهبران جمعیتها هر چند به هیئت امنای مدارس رسمی دیگر محدود نیست؛ آنها به غنی سازی یادگیری و روند تدریس با خردمندی محلی، در جستجوی و جوی کمکهای بیرونی برای آموزشگاه، پذیرش دانش آموزان و ناظر بر مدیریت کلی آموزشگاه یاری می رسانند.

۳. انجمن فارغ التحصیلان: برای آموزشگاههایی که سالیان سال قبل تأسیس شده اند، انجمنهای دانش آموزان فارغ التحصیل به عنوان پشتیبانهای قدرتمند خدمت می کنند. آنها هم برای دانش آموزان و هم برای معلمان منابع مالی و کمکهای فنی تهیه می کنند. در بیشتر موارد این فارغ التحصیلان یا به پایگزینی مدیران مدرسه، برای گزینش متقاضیان به مدرسه یاری می دهند و به عنوان ناظر برای هر گونه تغییرات اثر بخش در مدارس خدمت می کنند. یکی از انجمنهای فارغ التحصیلان قدرتمند انجمن فارغ التحصیل سوان کولارپ^۱ است. که شامل ۷ رئیس است. آنها از طریق شبکه سراسری در داخل کشور بورسیه های تحصیلی و تأمین بارانه برای تعداد زیادی از کلاس های درسی فوق العاده و برنامه های تحصیلی فوق برنامه به دانش آموزان آموزشگاه اصلی و آموزشگاه های عضو انجمن یاری می رسانند.

همچنین به صورت فردی یا در گروه های کوچک، فارغ التحصیلان برای یاری رساندن به آموزشگاهها بر می گردند. بیشتر گروه های موزیک رژه ای، اجرای رقص ها، فعالیتهای شادی بخش و اردوها متکی به فارغ التحصیلان به عنوان تعلیم دهندگان

منشاء مدارس تا بلندی از داخل قصرها و آرامگاهها شروع شد. اغلب مدارس دولتی برای آموزش مقامات رسمی و ملازمین دربار پایه گذاری شده است. از طرف دیگر، آرامگاهها آموزش متفاوتی برای طبقه مردم فراهم آورد.

در طول سالها، سهامداران کلیدی موارد زیر را برای توسعه شامل شده اند:

۱. رهبران مذهبی: آرامگاههای بودایی نقش مهمی در سیستم آموزش تا بلندی تداوم بخشیدند. بیش از ۳۰ درصد از مدارس در داخل محوطه آرامگاهها قرار گرفته است. بیش از ۵۰ درصد از مدارس تا بلندی پشتیبانی مالی از طریق آرامگاهها دریافت می دارند. اعطای کمک مالی به آموزشگاهها از طریق آرامگاهها در تا بلندی عمل رایج است. بیشتر آموزشگاهها از تدریس راهبه های آرامگاههای اطراف آن بهره مند می شوند. یکی از برنامه های ضد مواد مخدر برای جوانان ترتیب دادن اردوهای آموزشی مذهبی توسط راهبه های آموزش دیده است. سایر رهبران مذهبی نیز پشتیبانی کنندگان کلیدی برای تحصیل بوده اند. بیش از ۱۲۰ آموزشگاه مذهبی در جنوب با قریب به ۱۰۰۰۰ دانش آموز توسط رهبران مذهبی مسلمان اداره می شوند. در حدود ۸۰ آموزشگاه به کلیساهای کاتولیک و پروتستان تعلق دارند.

۲. رهبران جمعیتها: تعداد کثیری از آموزشگاههای روستایی توسط رهبران محلی بنیانگذاری و پشتیبانی می شوند. عموماً آنها زمین و چند ساختمان اولیه تهیه می کنند و همچنین کمکهای دولتی را به آموزشگاهها هدایت می نمایند. در گذشته هنگامی که آموزشگاهها به طور رسمی افتتاح شدند، نقش رهبران جمعیتها به تدریج برای تهیه منابع و کمکهای مالی از بین رفت. هر چند با انتشار گرایشها به سمت مشارکت به صورت

مشارکتی و انضباط تأکید می‌شود، آموزگاران تشویق به کار گروهی می‌شوند. کمیته‌های مختلفی برای فراهم آوردن فرصت‌ها برای تبادل تجارب آموزگاران و شرکت آنان در مدیریت مدارس شکل گرفته است.

۹. دانش آموزان: اغلب دبیرستانها مدام به تشکیل شوراهای دانش آموزی تشویق و ترغیب شده‌اند. در گذشته نقشها و مسئولیتهای آنها به طور عمده به خدمت به عنوان رابطان بین مدیریت مدرسه و بدنه دانش آموزان در کمک رسانی به اجرای سیاستها و فعالیتهای مدرسه متمرکز شده بود. با توجه مجدد به رویکردهای آموزشی دانش آموز محوری، گوش فرادادن به سخنان و عقاید شاگردان به صورت انفرادی و گروهی به طور فزاینده‌ای مشخص می‌شود. مکانیسم‌های مختلفی برای ایجاد فرصت‌ها در

جهت اظهار عقاید و دیگر مسائل

مختلف دانش آموزان برقرار شده است. این مکانیسم‌ها شامل کارگاه، و میز گرد‌ها در سطوح مدرسه‌ای، ناحیه‌ای، استانی و ملی، اردوهای جوانان، آموزش گزارشگران جوان و ایجاد مراکز خبری جوانان، برنامه‌های منظم تلویزیونی تحت عنوان «صدای آینده» و استفاده از پست الکترونیکی و تلفن همراه در سطح گسترده‌ای در آینده در دسترس بودن نظر دانش آموزان را برای سیاستگذاران خارج از مدارس قرار خواهد داد. در سال ۲۰۰۱، دیپارتمان تحصیلات عمومی یک کارگاه آموزشی در سرتاسر کشور برای آموزش رهبران دانش

آموزان برای آگاهی یافتن از قوانین جدید و مسئولیتهای در ارائه علائق و دل‌نگرانی‌های خود و هم‌شاگردی‌هایشان تشکیل شده که سازمانهای دانش آموزان را در کارایی و تشریح مساعی در کارها رهبری کند. شبکه رهبران دانش آموزان در به وجود آوردن آگاهی‌های میان دانش آموزان و مدیریت مدرسه در بدل توجه به اهمیت بیشتر نقش شاگردان و انتقال سازمان دانش آموزان از سازمان مرکزی مدیریت به سازمانهای مرکزی دانش آموز، خیلی مؤثر بوده است.

مثال از یک مدرسه

در سطح میدانی، نقش و مسئولیت کلیدی از

۱۹۹۹، اغلب عملیات خدماتی دولت شامل آموزش و پرورش به تدریج غیر متمرکز می‌شود و تا سال ۲۰۰۹ به دولتهای محلی واگذار خواهد شد. هر چند برای واجد شرایط بودن برای انتقال مالکیت آموزشگاه، دولت محلی باید معیار رابراساس شایستگی و علاقه مندی نسبت به مدیریت مدرسه قرار دهد. به دلیل اعتراضات گروههای معینی از آموزگاران، بعضی مدارس ویژه از این مورد معاف خواهند شد. بودجه قبلاً تعیین می‌شود و از طریق وزارت‌های مختلف به سوی دولتهای محلی سوق داده خواهد شد که از ۲۰٪ در سال ۲۰۰۱ شروع شده و به ۳۵٪ در سال ۲۰۰۶ می‌رسد. دولتهای محلی نیز در کمیته‌های مدارس حضور دارند.

در نتیجه روابط بین مدارس و دولت محلی به تدریج تغییر یافته است. در حال حاضر دولتهای محلی به انواع



فعالیهایی که مدارس بر عهده دارند کمک مالی می‌کنند؛ مانند مسابقات ورزشی، بورس‌های تحصیلی، احداث ساختمانها و امکانات ورزش و آموزش خصوصی یا فوق‌العادل دوره‌های درسی.

۸. رهبری آموزشگاه و معلمان: در گذشته مدیریت مدارس ابتدایی به عهده انجمن یا مقامات ناحیه‌ای یا استانی بوده است در حالی که مدیریت دبیرستانها اغلب به مدیران مدارس واگذار می‌شود. معلمان عموماً در مدیریت مدرسه دخالت نمی‌کنند و تمایل دارند به صورت مستقل کار کنند و به طور روند تدریس و یادگیری را مورد توجه قرار دهند.

با سیاستهای رفرم آموزشی، جایی که بر مدیریت

والدین در تکمیل انجمن والدین معلمان به وجود آمده است. با ابتکارات مدارس، والدین خودشان را در تمرکز گروه‌های غیر رسمی برای دیدار با یکدیگر به صورت منظم، سازمان داده‌اند. در ابتدا نقش آنها در کمک و یاری رسان به مدارس در جهت بهبود روند یادگیری و تدریس از طریق فراهم آوردن منابع مالی و غیر مالی، تماسها با خدمات حرفه‌ای آنها خلاصه می‌شد.

اخیراً فعالیتهای آنها به مسائل رفاهی و حفاظتی دانش آموزان متمم یافته است. نشانه‌های روشنی وجود دارد که شبکه‌های والدین به زودی به دنبال بر عهده گرفتن نقش‌های فعالتری در مدیریت آموزشگاه یا حتی تعیین مدیران آن خواهند بود.

در سال ۲۰۰۱ با همکاری دیپارتمان بهداشت روانی و دیپارتمان آموزش عمومی در تمام مدارس یک شورای مشورتی و برنامه‌های

کمک رسانی دانش آموزی تشکیل شده است. در چنین طرحی مدارس ملزم هستند که همه آموزگاران را به عنوان مشاور دانش آموزان به خدمت گیرند. به طوری که نسبت معلمان به دانش آموزان نباید از ۱ به ۲۵ تجاوز کند. مشاور یا معلم به طور مرتب دانش آموزان تحت مشاوره خود را در اتاق راهنمایی ملاقات خواهد کرد. به علاوه در هر ترم مشاور به خانه دانش آموزان می‌رود و ضمن دیدار آنها والدینشان را به جلسات کلاسها دعوت می‌کند. این برنامه در ایجاد و انتقال روابط بین فراگیران، معلمان و والدین بسیار موفق بوده است.

در شهرها ملاقاتهای والدین در کلاسها منجر به توسعه شبکه‌های والدین شده است. هر چند در مناطق روستایی ملاقاتهای خانگی بیشتر متداول بوده و به تشکیل شبکه‌های والدین در سطح روستا در جهت مراقبت از دانش آموزان در بیرون مدارس منجر شده است. برخی مدارس حتی ابتکاراتی به منظور تشکیل و سازمان دادن جلسات آموزشی متحرک در روستاها برای تدریس دانش آموزان و تشخیص ناتوانیهای آنها برای کمک به والدینشان در یاری رساندن به انجام تکالیفشان، به خرج می‌دهند.

۷. دولت محلی: طبق قانون تمرکز زدایی سال

مشارکتی، مشمول کردن شاخص های مدیریت مشارکتی در ارزیابی کیفیت و استانداردها و اعمال رهبری کلیدی نمونه در تمام سطوح.

۲. تمرکززدایی بیشتر قدرت در مدیریت، مالی، موارد تکنیکی از ادارات ملی، استانی و مدیران مدرسه به کمیته ها به عنوان شبکه والدین و سازمانهای دانش آموزی به کار در کنار سازمانهای رسمی تر.

۳. پشتیبانی شبکه های معلمان، کلوبهای و کمیته های کاری در مدارس، ناحیه های مدارس و استانها.

۴. قطع تخصیص بودجه به مدارس به منظور استفاده آن زیر نظر کمیته های مدارس.

۵. برنامه های آموزشی برای کمک به رهبری مدرسه در جهت ایجاد گذار به مدیریت مشارکتی بیشتر و تجهیز نمایندگان کلیدی از میان سهامداران برای به عهده گرفتن مسئولیت های جدید، فراهم ساختن زمینه مشارکت تجارب و به صدا در آوردن عقاید، فرصت واقعی برای سهامداران مختلف به با همدیگر کار کردن و ایجاد اتحاد و اتفاق هاست.

تجارب در چند سال گذشته همکاری بیشتری در پیشرفت مدرسه به بار آورده و روابط نزدیکتری بین سهامداران که به نوبه خود به شرکت مؤثرتری انجامیده، ایجاد کرده است.

1.Suan Kularp

2.Pilot phase

مسائل و موانع:

در حالی که اصولاً امکان عینیت بخشیدن به مشارکتهای جدید وجود دارد، اما موانع و مشکلات زیادی در درگیر شدن با آنها نیز بر سر راه قرار دارد که به برخی از آنها در ذیل اشاره می شود.

۱. نسبت دیرینه کنترل دولت و مدیریت سر به ته مدیریت مدارس مانع شرکت فعال سایر سهامداران است. مدارس برای بیرونی ها جعبه سیاه غیر قابل دسترس نمایانده می شود.

۲. مسئولیت سنگین و احساس بی کفایت بودن والدین در برخورد با مسائل آموزشی و فنی.

۳. حسن شهرت دولت که مسئولیت کامل به مدیران و گردانندگان مدرسه یا دفتر استانی می دهد.

۴. درگیر شدن منافع (مالی، سیاسی، شخصی) و اثر گذاشتن آن در شرکت کردن.

۵. آمادگی ناکافی آنها برای که به صورت معنی دار شرکت می کنند.

۶. همکاری کوتاه مدت بر پایه روابط شخصی به جای همکاری مشارکتی بلند مدت، منتج به بهم ریختگی و اخلال در تشریک مساعی یا به وجود آمدن درگیری ها با تغییرات رهبری های مدارس.

به منظور برخورد با این مسائل اقدامات زیر مؤثر واقع شده اند.

۱. روش دولت به سمت گیری به سوی مدیریت

محلی به محل دیگر فرق می کند. نمودار ارائه شده در زیر نشان می دهد که چگونه مدرسه سوراتانی در جنوب در ارتقای مشارکت های جدید در مورد فرم یادگیری تلاش می کند. این مدرسه سهامداران کلیدی را به شکل زیر شناسایی می کند.

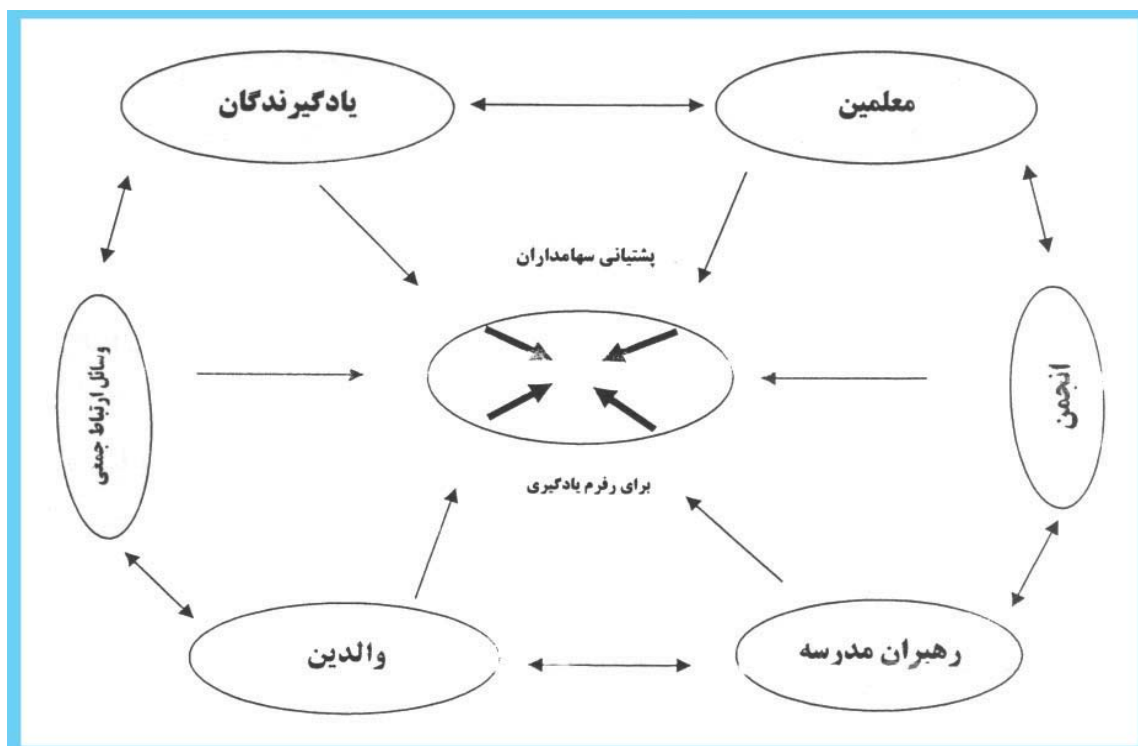
مدیریت مدرسه: مسئول همکاری با معلمان در سازمان داده به روند یادگیری، پشتیبانی فعالیت های یادگیری متمرکز، الحاق نتایج حاصل از ارزیابی یادگیری در سیاستگذار به برای پیشرفت است.

والدین: مسئول همکاری با معلمان و مدارس در آموزش فرزندان خود و فراهم آوردن پشتیبانی لازم برای آنها هستند.

یادگیرندگان: مسئول شناسایی نیازهای یادگیری خود، تلاش به یادگیری تا حد بهترین توانی، کاربری آموخته ها در مدارس برای زندگی در خارج از مدارس.

معلمان مسئول آشنایی با تک تک دانش آموزان خود، سازمان دادن فعالیت های یادگیری در ارتباط با علایق یادگیری و استعداد های یادگیرندگان، تسهیل روند یادگیری دانش آموزان و ترغیب مشارکت یادگیری فراگیران در یادگیری.

انجمن مسئول تهیه منابع یادگیری است. وسایل ارتباط جمعی مسئول ارتقای درک بهتر در مورد روند یادگیری جدید برای یادگیرندگان، معلمان، والدین و انجمن هستند.





دکتر رضا قلمقاش

مدیر گروه فیزیوتراپی و توانبخشی بیمارستان مدائن

آینده پزشکی با تجهیزات پزشکی

، تبریز، مشهد و...) این عمل به میزان قابل توجهی انجام می شود. از عوارض حین عمل جراحی و پس از آن، می توان به ناتوانی، درد و در برخی موارد عدم توانایی و بازگشت به کار و فعالیت روزانه و یا لزوم تغییر شغل، اشاره کرد که هر یک از موارد فوق، قابل بحث و بررسی هستند. با تثبیت وضعیت بیمار در دوره پس از عمل جراحی، مراقبتها بر باز توانی و ترخیص بیمار متمرکز خواهند بود.

انجام برنامه های توانبخشی قلبی، برای کلیه بیمارانی که تحت عمل جراحی پیوند عروق کرونر قرار می گیرند، سهم مؤثری در کاهش مرگ و میر و تشدید علائم خواهند داشت. آموزشها و توصیه های بهداشتی و ورزشی، نگرش بیمار را نسبت به ماهیت بیماری خود و ضرورت تغییر شیوه زندگی تغییر خواهد داد.

تعریفی که سازمان بهداشت جهانی از توانبخشی قلبی می دهد، بدین شرح است: مجموعه ای از فعالیت هایی که به بیمار امکان می دهد به بهترین شرایط جسمی، ذهنی و اجتماعی برسد و با استفاده از توانایی های خود، به جایگاه طبیعی اش در جامعه و

بیماری عروق کرونر (رگهای تغذیه کننده ساختمان قلب) یکی از بیماریهای شایع در کشورهای پیشرفته و حتی کشورهای در حال رشد است؛ به نحوی که بسیاری از افراد جامعه را در سنین جوانی و میانسالی، گرفتار می کند و موجب معلولیت و از کار افتادگی و مرگ آنان می شود. آمار مرگ و میر ناشی از عروق کرونر در ایران نیز قابل توجه است. این بیماری، رتبه نخست علت مرگ افراد بالای ۳۵ سال در کشور ماست و متأسفانه هر سال به سبب پیشرفتهای فناوری که موجب کاهش فعالیت های جسمانی و افزایش تنش های روحی - روانی می گردد، سن ابتلا به این بیماریها کاهش می یابد؛ به طوری که امروزه این عارضه بیشتر نزد افراد میانسال و جوان دیده می شود.

یکی از تدابیر جراحی در این قبیل بیماران، عمل جراحی پیوند عروق کرونر است که در بیست سال اخیر به صورت شایع ترین عمل جراحی بزرگ در کشورهای صنعتی در آمده است. در حال حاضر، در بیشتر بیمارستانهای خصوصی و دانشگاهی تهران و نیز در برخی از بیمارستانهای مراکز استانها (اصفهان

اخیراً از سکنه قلبی و یا عمل جراحی باز عروق کرونر است. در حالی که اغلب بیماران قلبی را گروه افراد مسن، خانم ها و بیماران قلبی پر خطر تشکیل می دهند که متأسفانه تحقیقات کمی در مورد تأثیرات توانبخشی قلبی روی این بیماران انجام شده است.

برخی از بیماریهای قلبی که به طور رایج در معرض توانبخشی قلبی قرار می گیرند عبارت اند از: سکنه قلبی، جراحی قلب باز و آنژیوپلاستی، آنژین صدری پایدار، نارسایی مزمن قلبی، افراد مسن، خانم ها، پیوند قلب، تعویض دریچه و بیماران مبتلا به گرفتگی قلبی هستند.

مراحل انجام توانبخشی قلبی

ورزش درمانی به عنوان بخش اصلی یک برنامه جامع توانبخشی قلبی است.

در گذشته برای توانبخشی قلبی، سه دوره را تعریف می کردند: مرحله اول در داخل بیمارستان و زمان بستری، مرحله دوم شش تا هشت هفته پس از ترخیص بیمار از بیمارستان و در داخل یک مرکز مجهز به تجهیزات خاص و مرحله سوم بعد از اتمام این دوره و به منظور رساندن بیمار به حداکثر ظرفیت عملکردی خویش بوده است. البته در این نوع تقسیم بندی به اندازه کافی به مرحله بین ترخیص تا شروع ورزش در مرکز توجه نمی شد. به همین منظور اخیراً انجمن توانبخشی قلبی انگلستان و آمریکا، برای یک دوره کامل توانبخشی قلبی، چهار مرحله درمانی را معرفی کرده است.

مرحله اول: دسته ای از مداخلات توانبخشی، درمانی و آموزشی است که بسته به نوع مشکل قلبی

شدن لنگش متناوب در راه رفتن و افزایش کارایی توانبخشی قلبی برای کلیه بیماران که تحت عمل جراحی پیوند عروق کرونر قرار می گیرند سهم بسزایی در کاهش تشدید مرگ و میر خواهد داشت. بیمار در عملکردهای عادی روزمره است و نیز فعالیتهای شغلی اهداف روحی روانی در بر گیرنده برنامه های ذیل است. حفظ و بهبود اعتماد به نفس بیمار، کاهش اضطراب و پیشگیری از افسردگی، افزایش قدرت سازش پذیری بیمار با زندگی پر استرس روزمره و توانایی کنترل استرس، کاهش اضطراب و پیشگیری از افسردگی در همسر و افراد خانواده بیمار و امکان حفظ روابط زناشویی است. در اهداف اجتماعی بازگشت به کار و حفظ استقلال در زندگی روزمره (خصوصاً برای افراد مسن و یا بیماران که اختلال شدید عملکرد بطن چپ دارند) مورد نظر هستند.

اهداف مربوط به حفظ بهداشت عمومی نیز می تواند، کاهش هزینه های مستقیم درمانی و پزشکی، ترخیص سریعتر از بیمارستان و شروع توانبخشی و همچنین مصرف کمتر دارو و کاهش هزینه های دی ربط را به همراه داشته باشد. نتیجه کلی از دنبال کردن اهداف فوق، رسیدن به یک زندگی با کیفیت مطلوب برای بیماران است و این کیفیت به معنی امکان انجام زندگی روزمره با حداقل محدودیت در توانایی روحی و فیزیکی است.

کاربردهای توانبخشی قلبی

تقریباً انجام توانبخشی قلبی برای تمام بیماران قلبی قابل اجراست؛ اما اغلب تحقیقات انجام شده بر روی بیماران با سنین متوسط، سفید پوست و با سابقه

زندگی فعال خود بازگردد. به عبارت دیگر، مجموعه ای از برنامه های دراز مدتی که شامل بررسی های پزشکی و بالینی، بهره مندی از ورزش، تغییر عوامل خطر آفرین، آموزش و نظارت بر اجرای درمان است.

کاهش فعالیت های جسمانی و افزایش تنش های روحی - روانی سن ابتلا به این بیماری را کاهش داده است.

این برنامه ها به منظور محدود ساختن تأثیرات فیزیولوژیک و روانی بیماریهای قلبی و عروقی، کاهش خطر مرگ ناگهانی و سکنه های مجدد، کنترل علائم قلبی و تثبیت یا معکوس کردن روند تصلب شرایین (آترواسکلروز) و بهبود موقعیت روحی - اجتماعی و شغلی بیماران طراحی شده است. یک برنامه جامع توانبخشی شامل دو قسمت است:

۱. روانشناسی و آموزش

۲. ورزش درمانی

نکات مورد نظر در مرحله روانشناسی عبارت است از جلوگیری از بروز افسردگی، کاهش اضطراب بیماران، بررسی و کنترل مشکلات شخصیتی و رفتاری و در نهایت حذف مفاهیم غلط از ذهن بیماران که بر اثر بیماری عارض شده و آموزش اطلاعات درست است، که مرحله آموزش، آموزش نحوه تغییر روش زندگی و آموزش تغذیه مناسب برای فرد را شامل می شود.

ورزش درمانی نیز به عنوان بخش اصلی یک برنامه جامع توانبخشی قلبی دارای تأثیرات و فواید متعدد و بسیار مهمی در بیماران قلبی است. از جمله: افزایش توانایی در فعالیتهای روزمره، کاهش احتمال بروز سکنه های قلبی مکرر، افزایش خون رسانی به عضله قلب، کنترل عوامل خطر آفرین، کاهش بیماریهای مزمن قلب و تصلب شرایین.

انجام ورزش مداوم و صرف انرژی تا ۱۶۰۰ کیلو کالری در هفته باعث توقف بیماریهای عروق کرونر و تا ۲۲۰۰ کیلو کالری در هفته باعث معکوس شدن روند آترواسکلروزیس (تصلب شرایین) می شود. اهداف توانبخشی قلبی را در چهار زمینه درمانی، روحی و روانی، اجتماعی و حفظ بهداشت عمومی می توان در نظر گرفت. نکات مورد نظر در اهداف درمانی عبارت اند از: پیشگیری از مرگ ناگهانی، کاهش سکنه های مکرر و بیماریهای مرتبط و کاهش لزوم بستری شدنهای مکرر بیماران، بهبود علائم بالینی بیمار، مانند آنژین و یاتنگی نفس، کاهش و یا حتی معکوس شدن روند تصلب شرایین، برطرف



انجام ورزش‌های با تحرک، منظم و توأم با تنفس (ایروبیک) در گروه عضلات بزرگ، با شدت پایین یا متوسط و با مدت زمانی طولانی است. پایه اصلی ورزش‌ها را ورزش‌های هوازی تشکیل می‌دهند و لیکن ورزش‌های مقاومتی و انعطاف‌پذیری جدیداً رواج پیدا کرده‌اند. تمرینات ورزشی را باید با توجه به نیازهای هر فرد و محدودیت‌های وی برنامه‌ریزی کرد. در اصل تجویز این ورزش‌ها و تغییر آنها با توجه به هر فرد، یک نوع مهارت تخصصی محسوب می‌شود.

آموزش و مشاوره و ورزش بخش‌های اساسی روند توانبخشی قلبی را تشکیل می‌دهد.

مشخصات تمرینات هر بیمار در یک جلسه را باید بسته به وضع او در آن روز و حین انجام ورزش مشخص کرد. ممکن است یک بیمار در روز خوب خود (از نظر روحی) بتواند به راحتی و بدون بروز علائم تمرینات را به پایان برساند و همین بیمار در روز بعد - که روز خوبی را نداشته است - در شروع تمرینات به مشکل برخورد کند و در مانگر مجبور به قطع تمرین شود. در انجام ورزش‌های ایروبیکی می‌توان از تجهیزاتی مانند تردمیل، دوچرخه ثابت، قایق، ارگومتری اندام فوقانی و تختانی و... استفاده کرد. تحقیقات اخیر تقریباً روی انجام ورزش‌ها توسط این وسایل بوده است.

یکی از اهداف ورزش در توانبخشی قلبی، رسیدن به یک ضربان قلب مناسب و ایده آل است که در این شکل از تمرین، قلب باید به استانه تطابق تمرین برسد. یعنی در آن ضربان، بیمار نباید

روانشناسی و کنترل عوامل خطر آفرین تحت نظارت پزشک متخصص ادامه دارد، آموزش تخصصی در جهت اصلاح تصورات ذهنی غلط بیمار خصوصاً در مورد ناتوانی‌های حاصل از بیماری قلبی، و دادن اطلاعات صحیح راجع به این مرحله از توانبخشی قلبی به بیمار کمک قابل توجهی خواهد کرد. در این مرحله از درمان در صورت رعایت اصول درمان و وجود امکانات لازم، امنیت سلامت بسیار بالاست و تقریباً هیچ خطری بیمار را تهدید نمی‌کند و بیمار می‌تواند با گذراندن این مرحله به زندگی عادی قبل از بیماری بر گردد.

تشویق در جهت ترک دخانیات، کنترل وزن بیمار و توانبخشی اجتماعی - که به بازگشت به کار بیمار کمک می‌کند - بسیار مهم‌اند. در حقیقت تمام موارد این مرحله توسط متخصص قلب، روانشناس بالینی، فیزیولوژیست ورزش و یا فیزیوتراپیست برنامه‌ریزی و اجرا خواهند شد. نحوه تنظیم این برنامه و خصوصاً اولویت آنها نسبت به ورزش، بسته به تمهیدات و امکانات هر محل و کشور فرق می‌کند. قسمت اصلی درمان، برنامه ورزش است و لزوم تعیین دقیق شدت ورزش‌ها، حساس‌ترین قسمت درمان است.

معمولاً برای تجویز یک برنامه ورزشی مناسب برای بیماران قلبی باید ظرفیت اجرای تمرینات در حد مناسب باشد و هیچ‌گونه علائم غیر طبیعی قلبی را در این مرحله نداشته باشند. ضمناً باید ضربان قلب بیمار در حالت استراحت کمتر از ۹۰ ضربه در دقیقه و فشار خودوی کمتر از ۱۴۰/۹۰ میلی‌متر جیوه باشد. یک برنامه تمرینی قلبی ریوی مؤثر، شامل

بیمار از شروع زمان بستری آغاز می‌شوند و به مرور با تغییر موقعیت بیمار در بخش‌های مختلف و تا پایان بستری شدن تغییر و ادامه می‌یابند.

به لحاظ حساسیت زیاد بیماران قلبی، لازم است فیزیوتراپیست از ابتدا بر فعالیت‌های مختلف بیمار، مانند اجرای تمرینات، قدم‌زدن و بالا رفتن از پله‌ها، نظارت دائم داشته باشد و بروز هر گونه علائم، نشانه‌ها، عکس‌العمل و محدودیت‌های بیمار را بررسی و ثبت کند. در مورد سطح فعالیتها و فشار وارده به قلب، باید به بیمار توضیح داده شود و وی را با جداول مخصوص که بیانگر سطح توانایی عملکردی بیماری‌اند، آشنا کرد. همچنین راهنمای فعالیت‌های روزمره و فشارهای مرتبط و نیز رژیم ورزش درمانی مناسب در منزل را در طی شش هفته آینده تهیه کرد و در اختیارش قرار دهد. همین‌طور با کمک مثال یا نرم افزارهای تخصصی، سعی در تفهیم اهمیت فعالیتها و پیاده‌روی مناسب در روز شود. هدف کلی از این آموزش‌ها، حفظ سطح عملکردی به دست آمده و حتی المقدور افزایش آن در مرحله پس از جراحی و استراحت بیمار در منزل است.

مرحله دوم، بلافاصله پس از ترخیص بیمار از بیمارستان آغاز می‌شود و این زمانی است که بیمار در منزل استراحت می‌کند و احساس تنهایی و اضطراب دارد و لازم است که با کمک جزوات راهنما، نوار، مشاوره‌های تلفنی و یا حضوری، روند توانبخشی جامع را ادامه داد.

لذا، ضمن اینکه بیمار را برای مرحله ورزش (مرحله سه) آماده می‌کنیم، از بروز اضطراب و افسردگی نیز جلوگیری می‌شود. بیماران سکنه ناقص و جراحی قلب با انجام دستورات، ورزش‌ها و ادامه فعالیتها در منزل خواهند توانست خود را به سطح مطلوب برای شرکت در مرحله سه برسانند و از فواید ورزش درمانی در مرحله بعد، حداکثر استفاده را ببرند.

از اهداف مهم، بازگشت به کار و حفظ استقلال از زندگی روزمره برای افراد مسن است.

در مرحله سوم که اختصاصاً مرحله ورزش نامیده شده است، بیمار با حضور در بیمارستان و یا مراکز مجهز توانبخشی قلبی، با وجود امکانات خاصی، مرحله ورزش درمانی را آغاز می‌کند. لذا، ضمن اینکه همچنان آموزش، مشاوره‌های



و مناسب، کار مشکلی است؛ ولی اجرای یک برنامه توانبخشی قلبی مناسب، میزان رخداد قلبی را کاهش می دهد. یکی از اهداف مهم مرحله چهار، تلاش در حفظ روش زندگی صحیح ایجاد شده در مرحله های قبلی است. همزمان با این تغییر روش زندگی، پزشک درمان دارویی بیمار را هم به طور مناسب تغییر (تقلیل) خواهد داد.

تشویق بیماران در جهت ترک سیگار، کنترل وزن و توانبخشی اجتماعی در مرحله سوم از توانبخشی قلبی بسیار مهم است.

نتیجه نهایی اهداف درمانی، تغییر یا تبدیل وضعیت بیمار به حالت قبل از بیماری است. مسئولیت اصلی گروه مهم توانبخشی قلبی خصوصاً مرحله چهار، رساندن بیمار به استقلال زندگی و درمانی و عدم لزوم نظارت گروه درمان است، به شکلی که تنها با انجام دستورات دارویی و آموزشهای داده شده توسط خود بیمار، امکان ادامه زندگی بدون خطر وجود داشته باشد.

برای بیمارانی که مدت زیادی را در بیمارستان گذرانده اند امکان تغییر شیوه درمان از مراقبتهای مستقیم و پیشرفته توسط کادر درمان، به شکلی از زندگی و درمان مستقل، بی خطر و دغدغه، به دور از هراس و بدون نیاز به تحت نظر بودن وجود دارد که بسیار مهم و نوید دهنده است و این هنر توانبخشی است.

۱. تصلب شرایین = سخت شدن و غیر ارتجاعی شدن دیواره رگها

بعضی مراکز پس از خاتمه ورزشها، دوره آرامش و شل کردن بدن (ریلاکسیون) و کلاسهای آموزشی برنامه ریزی می شود. تمرینات شل کردن موجب کاهش ضربان قلب، فشار خون، استرس و همچنین کاهش بی نظمی های موجود در ضربان قلب می گردد.

در مرحله چهار یا مرحله نهایی توانبخشی قلبی، بیمار در یک دوره طولانی مدت تحت کنترل قرار می گیرد تا او لا دچار کاهش سطح فعالیت نشود و ثانیاً همچنان روند ورزش درمانی ادامه یابد.

البته دیگر به نظارت مستقیم درمانگر احتیاجی نیست و او می تواند با عضو شدن در باشگاههای ورزشی و یا گروههای شخصی توانبخشی قلبی، به ورزش ادامه دهد. در این مرحله بیماران به حداکثر ظرفیت عملکردی خود در منزل و جامعه خواهند رسید. هدف از ادامه مراقبت و بررسی بیماران، حفظ و توسعه فعالیتهای ورزشی و نتایج حاصل از آنها و تغییرات ایجاد شده در زندگی به نفع پیشگیری از سکنه های مکرر و بستری شدن در بیمارستان است. هر چند که بعد از اتمام ورزش اغلب بیماران بخوبی بازتوانی شده اند و به زندگی عادی باز می گردند، ولی همچنان در بعضی از بیماران درجاتی از ناتوانی دیده می شود که البته ممکن است در مرحله چهار بتوان همچنان درجات توانایی بیمار را بالاتر برد.

اگر چه رسیدن و حفظ یک روش زندگی صحیح

هیچ گونه مشکلی، اعم از درد، نارسایی قلبی، تنگی نفس و ضربان نامنظم قلب را در حین ورزش داشته باشد.

اجزای یک جلسه درمانی عبارت اند از مرحله گرم کردن که شامل حرکات فعال و منظم با فشار کم در گروه عضلات بزرگ و دامنه طبیعی حرکت مفصل صورت می گیرد. مدت زمان لازم برای انجام این مرحله ۱۰ تا ۲۰ دقیقه است.

و مرحله دوم که پس از گرم کردن صورت می پذیرد. قسمت اصلی ورزشها در این مرحله، به صورت استفاده از تردمیل، دوچرخه ثابت، ارگومتر اندام فوقانی و تحتانی، قایق، پله نوردی و شناست. این تمرینات به دو صورت پیوسته و ناپیوسته و استراحت به طور متناوب و همچنین وجود تنوع در نوع تمرینات طرفداران بیشتری دارند.

ایجاد تنوع در نوع تمرینات موجب شکل گیری برنامه ای جامع، جذاب و هدفمند می شود که علاوه بر حضور مستمر این بیماران در برنامه درمان، دستیابی هر چه سریعتر به نتیجه درمان را نیز میسر می کند. مدت زمان تمرینات در این مرحله حدود ۲۰ الی ۳۰ دقیقه است. مرحله آخر نیز مرحله سرد کردن نام دارد. در این مرحله سطح فعالیت را باید به آهستگی کم کرد تا جریان خون بدن در حدی باقی بماند که سبب افزایش نیاز عضله قلب به اکسیژن نشود. برای این منظور باید با ماساژ آهسته عضلات و انقباض متناوب آنها به بازگشت خون وریدی کمک کرد.

بیماران برای دستیابی به نهایت استقلال و کیفیت سطح زندگی می بایست مراحل متنوع توانبخشی قلبی را طی کنند.

اگر ورزش شدید را به طور ناگهانی قطع کنیم، تجمع خون در اندام تحتانی، کاهش بازگشت وریدی به قلب و افزایش جبرانی ضربان قلب را خواهیم داشت که به زبان اکسیژن رسانی عضله قلب تمام خواهد شد که کاهش فشار خون، کاهش جریان خون به مغز، سبک شدن سر، سرگیجه و غش کردن از علائم بالینی آن خواهد بود.

یک دوره ده دقیقه ای با شدت کم، به همراه چند حرکت کششی در انتهای ورزش توصیه می شود. ضمناً لازم است بیمار تا ۳۰ دقیقه بعد از اتمام ورزش، همچنان تحت نظر باشد. به همین منظور در



ده نکته مهم روابط عمومی

حسن حاجی حیدری

کارشناس اداره کل وصول مطالبات و اجرا



۱. روابط عمومی، مجموعه ای از فعالیت های مدیریتی است که موجبات استمرار حسن رابطه با کل ذی نفعان، اعم از کارکنان، دولت، رقبا، سهامداران، نخبگان جامعه و افرادی را که به نوعی با سازمان ارتباط دارند فراهم می آورد. روابط عمومی در واقع تلاشی است برای بقای سازمان و تفسیر معنا و مفهوم و تغییرات به شهروندان.

۲. مجموعه فعالیت های روابط عمومی به صورت ارتباطات نوشتاری، گفتاری و رفتاری به منصفه ظهور می رسد و این ارتباطات از طریق رسانه های مختلف صورت می گیرد. انواع رسانه ها را می توان بر حسب میزان اثر بخشی فراگیری و پایداری آثار ارتباطی تقسیم کرد.

۳. همایشها، جلسات و نشستها، که از آن به عنوان ارتباطات چهره به چهره نامبرده می شود، پایداری و اثر بخش ترین کارایی را دارند.

۴. ارتباط از طریق تلویزیون و رادیو دارای فراگیری و اثر بخشی بیشتر، ولی پایداری کمتر است.

۵. ارتباط از طرق مطبوعات و روزنامه ها، مجلات، دارای فراگیری کمتر، ولی نفوذ و پایداری بیشتر است. ارتباط از طریق گزارش مکتوب، بروشور، کاتالوگ و پیام تسلیت و تبریک، ... به صورت مکتوب نیز از لحاظ اقتصادی به صرفه و دارای اثرگذاری پایدار است؛ هر چند که از نظر فراگیری محدود است.

۶. در مورد ارتباط از طریق اینترنت و اینترنت چندان تحقیقی صورت نگرفته؛ ولی به نظر می رسد اثر بخش ترین و پایداری ترین اثر را داشته باشد. لیکن باید توجه داشت که از لحاظ فراگیری در حال حاضر، تعداد کسانی که

۹. هر گونه فعالیت روابط عمومی دارای فرآیندی است که از تحقیق و پژوهش شروع می شود به برنامه ریزی، اجرا و مجدداً به تحقیق و پژوهش منجر می شود؛ لذا داشتن کارشناس مطالعات اجتماعی و افکار سنجی رکن اصلی موقعیت روابط عمومی است.

۱۰. مدیر روابط عمومی از اعضای اصلی تیم رهبری سازمان است که در انعکاس، تبیین و تشریح مجموعه نظام های اعتقادی، راهبردی و انتشار و تبیین هویت و فلسفه وجودی سازمان فعالیت جدی دارد؛ لذا ارتباط تشکیلاتی مدیر روابط عمومی یا عالی ترین مسئول شرکت و یا سازمان بسیار مهم است. مدیریت روابط عمومی چشم، گوش، زبان گویای یک مجموعه است؛ چیزی که دیگران بر مبنای آن درباره شخصیت شرکت یا سازمان داوری می کنند.

تلویزیون و رادیو دارند، بیشتر از کسانی هستند که رایانه دارند.

۷. هر گونه انتشار و انعکاس خبر، تفسیر و تحلیل واقعه از هر طریق و وسیله اطلاع رسانی، اعم از اجلاس ها، رسانه های گروهی، مطبوعات، کاتالوگ، بروشور، تابلو، فعالیت در اینترنت و اینترنت یک واقعه اطلاع رسانی و یا یک فعالیت شاخص روابط عمومی به منظور نفوذ در افکار عمومی است.

۸. داشتن روابط عمومی با ساختار تشکیلاتی، هدف، مأموریت راهبردی و شرح وظایف مشخص و بودجه معین سالانه و حیطه اختیارات و مسئولیت مدیر، از اهمیت بالایی برخوردار است و گویای جایگاه تشکیلاتی روابط عمومی در فرهنگ مدیران آن سازمان و میزان مشارکت او در تدوین راهبردهای شرکت است.

نقش و اهمیت روابط عمومی ها

هوشنگ حیدر نژادیان

کارشناس بازاریابی و تجهیز منابع، مدیریت ستادی بانک در استان ایلام

روابط عمومی، چنان که از عنوان آن پیداست ارتباطات مستمر همگانی در همه سطوح را شامل می شود و بستری انحصاری و کم بدیل برای ایجاد هماهنگی و همگرایی در عرصه های مختلف و متنوع اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی به شمار می رود. ارتباط در کانون تمام مراودات اجتماعی حضور دارد. اساساً مبحث ارتباطات در جوامع انسانی از کهن ترین مقولاتی است که ریشه در اعماق حیات و ژرفای بنیادهای زندگی جمعی بشری دارد و به مرور زمان و همپای تکامل و گسترش فناوری قوام یافته است و به شکل امروزی آن تطور و تحول یافته است. به اجمال می توان گفت روابط عمومی تبض پر پیش و چشم بصیر و نگهبان بیدار مؤسسات، جمعیتها، بنگاهها، سازمانها و دوایر دولتی و خصوصی است که آنها را در زمینه انجام رسالتها و اهدافشان به بهترین صورت ممکن توانمند می سازد. خلاقیت، نوآوری، جهش و آینده نگری هدفمند و سیاستگذاری پویا و روزآمد در پرتوی ارتباط سالم و سازمان یافته امکان پذیر است؛ مشروط بر اینکه تشکیلات روابط عمومی در هرم سازمانی ضمن تعامل با سایر ارکان و اجزای هویت و موجودیت مستقل ساختاری و اختیارات و مسئولیتهای توأمان و در خور باشد. اصولاً روابط عمومی در روند عملکردها و وظایف محوله دارای ظرایف و دقایقی است که ارزیابی و سنجش تام و تمام آنها به سادگی قابل دستیابی نیست؛ به نحوی که طیف وسیعی از فعالیتها و تلاشهای کارکنان روابط عمومی ناملموس و نهفته است و از دید افراد سطحی نگر پنهان است. به عنوان مثال، در برگزاری یک همایش خاص، برنامه ریزی همه جانبه و جامع، اعم از فضا و مکان مناسب، تهیه بروشور تبلیغاتی و نصب پوستر و پلاکارد و تدوین و توزیع دعوت نامه ها و تماس تلفنی و حضوری و انجام پذیرایی و کنترل و نظارت و بررسی وضعیت سالن همایش، از قبیل برق، بلندگو، آمپلی فایر، فیلمبرداری و تضمین امنیت و سلامت بهینه گردهمایی و خلاصه رتق و فتق امور ضرورتی اجتناب ناپذیر است که از این همه پوشش و کنش و کوشش، در نگاهی گذرا صرفاً یک عمل بسیار ساده و ابتدایی و مکانیکی دعوت مدعوین مستفاد می شود؛ در حالی که فاصله از بام تا شام و از خاک تا افلاک است. در یک کلام برخی از مدیران اجرایی متأسفانه وظایف سنگین و جایگاه وزین روابط عمومی را تا حد و اندازه کارپردازی تقلیل می دهند و به این مهم که ارتباطات فی نفسه نقش سکان هدایتگر سازمانی را در چرخه پرفراز و فرود تعامل اجتماعی به عهده دارد بهای لازم و کافی نمی دهند. واقعیت این است که در عصر انفجار اطلاعات و پیشرفت فناوری، کره زمین با همه عظمت و پهناوری، دهکده جهانی لقب گرفته است. اطلاع رسانی و ایجاد ارتباط بهنگام می تواند در فرایند تحول گره گشا باشد. از منظر بسیاری از اندیشمندان اقتصادی جهان روابط عمومی سالم نقشی محوری بر عهده دارد و باید جایگاه حقیقی آن شناخته شود؛ اما متأسفانه در مؤسسات مالی و اعتباری که معتبرترین مراکز و کانونهای اقتصادی مورد پذیرش اند، موقعیت و نقش ارتباطات با تمام ویژگیهای بسیار کم رنگ و اندک است و باید متذکر شویم که در این باره باید تجدید نظر اساسی به عمل آید و ساز و کارها و تمهیدات جدیدی اندیشه شود؛ زیرا در واقع علم ارتباطات تلفیقی از هنر و ادبیات و اخلاق و مدیریت و سیاست ورزی و تصمیم گیری و تصمیم سازی و علوم اجتماعی و یکی از مهمترین شاخصه ها و مؤلفه های نیرومند پیشرفت و

تعالی و ترقی سازمانی است.



خبرنامه آپراکا

ژانویه ۲۰۰۷

نظر، اجرای یک مطالعه و یک طرح جمع آوری اطلاعات در خصوص سیاست گذاری و تعیین چارچوب مقرراتی کشورهای آسیایی و متعاقب آن برگزاری همایش مذاکرات مدیران عامل و سیاست گذاران در ماه آوریل در چین اعلام شده است.

انجام مقدمات برگزاری کنگره جهانی اتحادیه آپراکا و بانک کشاورزی و تعاونی های کشاورزی (BAAC) در حال انجام مقدمات برگزاری دومین کنگره جهانی با موضوع تأمین مالی روستایی در مورخ ۳۱ اکتبر لغایت ۳ نوامبر ۲۰۰۷ (۹ لغایت ۱۲ آبان ۱۳۸۶) در محل همایش های بین المللی نیروی دریایی، محل برگزاری اجلاس اپک (EPEC) سال گذشته در شهر بانکوک کشور تایلند می باشند. از مهمترین مسایل مورد بحث در کنگره جهانی می توان کمک به کشاورزی و اقتصاد روستایی و توسعه پایدار اشاره کرد.

اولین کنگره جهانی در سال ۲۰۰۵ در شهر آدیس آبابا کشور اتیوپی برگزار گردید. انتظار می رود صدها مؤسسه مالی از ۵ اتحادیه میزبان شامل کنفدراسیون بین المللی اعتبارات کشاورزی (سیکا)، اتحادیه اعتبارات کشاورزی آفریقا (AFRA)، اتحادیه اعتبارات کشاورزی آمریکا (CA)، اتحادیه مؤسسات مالی آمریکای لاتین (ALIDE)، اتحادیه اعتبارات کشاورزی شمال آفریقا و شرق نزدیک (ناراکا) و اتحادیه آپراکا، به علاوه کارشناسان بین المللی در بخش تأمین مالی روستایی و کشاورزی، مقامات دولتی و مدیران آژانس های توسعه ای بین المللی حضور به هم رسانند. بازدید از چند پروژه دولتی و نمایشگاه بین المللی محصولات و خدمات کشاورزی نیز از دیگر

این طرح همچنین ارتقاء شرایط سیاست گذاری و تدوین چارچوب مقرراتی برای توسعه مؤسسات تأمین مالی روستایی، بهبود روش های تدوین مقررات، بهبود ارائه خدمات مالی توسط بانکهای کشاورزی و روستایی و آشنایی با بهترین روش های خلاقانه را به همراه خواهد داشت.

اولین اجلاس کمیته هدایت طرح، متشکل از رئیس و نایب رئیس آپراکا، رئیس هیئت مدیره سنتراب، دبیر کل آپراکا و نماینده ایفاد، در مورخ ۲ و ۳ مارس ۲۰۰۷ (۱۱ و ۱۲ اسفند ماه ۸۵) در شهر مانیل کشور فیلیپین برگزار شد.

بر اساس طرح فین پاور اولین عملیات مورد

امضاء توافقنامه کمک بلاعوض ۵ ساله

مابین ایفاد و آپراکا

توافقنامه رسمی اعطای کمک بلاعوض به منظور اجرای برنامه منطقه ای افزایش ظرفیت های مالی جوامع روستایی تهیدست در آسیا و اقیانوسیه و ارائه نوآوری های مالی و روستایی توسط مقامات صندوق بین المللی توسعه کشاورزی (IFAD) و آپراکا به امضاء رسید و برنامه های مورد حمایت ایفاد در این طرح (Fin-Power)، از اول ژانویه ۲۰۰۷ تا ۱۲ دسامبر ۲۰۱۱ مورد پوشش قرار خواهد گرفت.

هدف برنامه فین پاور افزایش ظرفیت های جوامع تهیدست روستایی در کشورهای آسیا و اقیانوسیه از طریق تعیین سیاست های مناسب، اجرای طرح های آزمایشی، نوآوری و تبادل تجربیات در میان فعالان بخش تأمین مالی روستایی ذکر شده است. به موجب این طرح فعالیت های به انجام رسیده موجب افزایش سطح تأمین مالی روستایی و استفاده از روش ها و رویکردهای موفق توسط افرادی نفع در منطقه خواهد شد.

از اهداف دیگر طرح می توان به ایجاد فضای مطلوب و به سود جوامع تهیدست و معرفی سیستم های مالی روستایی پایدار، تشویق استفاده از رویکردهای خلاقانه، اجرای اصلاحات، بهبود مکانیسم های تأمین مالی روستایی و توانمند سازی جوامع تهیدست روستایی اشاره کرد.

انتظار می رود این طرح کمک شایان توجهی به ایجاد مؤسسات مالی روستایی پایدار داشته و افزایش دسترسی تهیدستان به منابع مذکور به عنوان یکی از اهداف اصلی ایفاد محسوب می شود.

اولین اجلاس کمیته هدایت طرح، متشکل از رئیس و نایب رئیس آپراکا، رئیس هیئت مدیره سنتراب، دبیر کل آپراکا و نماینده ایفاد، در مورخ ۲ و ۳ مارس ۲۰۰۷ (۱۱ و ۱۲ اسفند ماه ۸۵) در شهر مانیل کشور فیلیپین برگزار شد.

برنامه‌های این رویداد ۴ روزه می‌باشد.

لازم به ذکر است برگزاری کنگره جهانی با شانزدهمین مجمع عمومی آپراکا و سی امین سالگرد تأسیس این اتحادیه همزمان شده است و آقای تیرا پانک، مدیر عامل BAAC و رئیس اتحادیه آپراکا تمامی اعضاء و همکاران خود را در راه حمایت و برگزاری مناسب این رویداد بین المللی بسیج کرده اند. برگزاری همایش مدیران عامل مؤسسات عضو اتحادیه آپراکا به میزبانی بانک توسعه اسلامی چین (ADB) مدیران عامل مؤسسات عضو اتحادیه آپراکا، رؤسای کل ۸ بانک مرکزی، رؤسای مؤسسات مالی روستایی و کشاورزی به همراه کارشناسان منطقه ای ایفاد همزمان با برگزاری همایش بررسی طرح فین پاور (ایفاد-آپراکا) در مورخ ۹-۷ آوریل ۲۰۰۷) ۲۰-۱۸ فروردین ۱۳۸۶) به میزبانی بانک توسعه کشاورزی چین در شهر کانمینگ کشور چین گرد هم خواهند آمد و ضمن تبادل نظر، روش های بهبود توسعه سیستم های مالی روستایی پایدار و ایجاد اصلاحات لازم مؤسساتی را مورد بحث و گفت و گو قرار خواهند داد.

از دیگر اهداف این همایش می توان به بررسی اولین فعالیت های برنامه فین پاور، بررسی شرایط سیاست گذاری و چارچوب مقرراتی به عنوان پیش نیاز توسعه مؤسسات مالی و بهبود عرضه خدمات به تهیدستان روستایی، عوامل موفقیت آمیز و مشکل ساز در تأمین مالی روستایی اشاره نمود. مقرر شده است در پایان این همایش یک استراتژی منطقه ای مشترک و طرح عملکرد کشورهای عضو تهیه و تدوین گردد. برگزاری کارگاه بیمه پرورش آبزیان اتحادیه آپراکا با همکاری سازمان خواروبار و کشاورزی ملل متحد (فائو) و شبکه مراکز پرورش آبزیان در آسیا و اقیانوسیه (NACA) در نظر دارند کارگاه آموزشی تحت عنوان "ارتقاء بیمه پرورش آبزیان در آسیا" را از مورخ ۳۰ آوریل الی ۲ می ۲۰۰۷ در شهر بالی کشور اندونزی برگزار نمایند.

در این کارگاه که به میزبانی مدیریت بخش پرورش آبزیان اندونزی برگزار خواهد شد، سیاست گذاران، بیمه گذاران، بانکداران و فعالان بخش پرورش آبزیان روش های توسعه و بهره وری از خدمات بیمه پرورش آبزیان را مورد بحث و بررسی قرار خواهند داد.

از عمده اهداف این کارگاه می توان به افزایش

آگاهی میان سیاست گذاران در خصوص مزایای بیمه مذکور و محدودیت های موجود، معرفی بیمه به عنوان یکی از ابزارهای مدیریت ریسک، توسعه پایدار بخش پرورش آبزیان و آشنایی با صنعت آبزیان پروری به عنوان یک تجارت سودآور اشاره کرد. فائو از رئیس اتحادیه آپراکا جهت شرکت در کارگاه بین المللی تجارت پرورش ماهی اداره شیلات فائو درم از رئیس اتحادیه آپراکا به منظور شرکت در کارگاه آموزشی "فرصت ها و چالش های جهانی سازی شیلات" دعوت به عمل آورده است. این کارگاه در مورخ ۱۶ و ۱۷ آوریل ۲۰۰۷ (۲۷ و ۲۸ فروردین ۱۳۸۶) در شهر پاریس کشور فرانسه برگزار خواهد شد.

در این کارگاه، اهمیت و چشم انداز صنعت شیلات، فرایند جهانی سازی شیلات، اجرای عملیات انتقالی، فرایند پرورش ماهی از تخم گذاری تا مصرف مورد بررسی قرار خواهد گرفت. از دیگر موضوعات مورد توجه در کارگاه می توان به مسایل عمده زنجیره ارزش ها به ویژه شناخت نقش خرده فروشی و توزیع ماهی در فرایند جهانی سازی، تأثیرات جهانی سازی خرده فروشی و توزیع، مدیریت پایدار شیلات، کاهش ریسک، انسجام و ارزیابی نقش سیاست ها از جمله سیاست های مالی و تضمین شناخت توانایی های بالقوه فرایند جهانی سازی اشاره کرد.

انتظار می رود آقای تیراپانک ضمن حضور در این کارگاه، تجربیات چند کشور آسیایی در خصوص نقش مؤسسات مالی در تأمین مالی جوامع کوچک ماهیگیری را در اختیار شرکت کنندگان قرار دهد. اخیراً اتحادیه آپراکا در خصوص چگونگی اعتبارات خرد بخش شیلات از جمله پرورش آبزیان، فرایند پرورش ماهی و بازاریابی ماهی چند مورد را مستندسازی نموده است.

کنفرانس فائو، UNCTAD و MCX سازمان فائو با همکاری UNCTAD و MCX هند در نظر دارند کنفرانس بین المللی را با موضوع تأمین مالی زنجیره ارزش را در مورخ ۱۶ و ۱۷ مارس ۲۰۰۷ (۲۵ و ۲۶ اسفند ماه ۱۳۸۵) در شهر بمبئی کشور هند برگزار نمایند. این کنفرانس با حضور مدیران نهادهای مالی فعال در بخش کشاورزی، شرکت های غیر مالی فعال در این بخش، مقامات دولتی، مسئولان اتاق های بازرگانی و مقامات سازمان های بین المللی برگزار خواهد شد.

سخنرانان این کنفرانس از شخصیت های برجسته بخش کشاورزی، بورس کالاهای کشاورزی، محققان و دیگر مؤسسات سازمان بین المللی خواهند بود که به تبادل نظر پرداخته و بهترین روش های استفاده از زنجیره های ارزش کشاورزی را به عنوان مکانیسم ارائه خدمات مالی مورد بررسی قرار خواهند داد. همچنین در این کنفرانس فواید تأمین مالی زنجیره عرضه از نقطه نظرات مختلف، رویکردهای مؤسسات مالی، نقش بانکها و بورس کالاهای کشاورزی، نقش وثایق در ایجاد و انسجام زنجیره عرضه کشاورزی، الگوهای تأمین مالی، نقش دولتها و مشارکت بخش دولتی و خصوصی در حمایت از تولیدکنندگان خرد و صنعت فرآوری محصولات کشاورزی مورد بحث قرار خواهد گرفت. تأسیس مؤسسه تحقیقات و آموزش اعتبارات خرد در نپال آقای کرشنا پرادان، پس از بازنشستگی از سمت خود در بانک راسترنپال در سال ۲۰۰۶، اقدام به تأسیس مؤسسه تحقیقات و آموزش اعتبارات خرد (MIFTARI) در شهر کاتماندو کشور نپال نموده است. اتحادیه آپراکا برای نامبرده موفقیت و پیروزی را آرزو می کند.

از دیگر اهداف این همایش می توان به بررسی اولین فعالیت های برنامه فین پاور، بررسی شرایط سیاست گذاری و چارچوب مقرراتی به عنوان پیش نیاز توسعه مؤسسات مالی و بهبود عرضه خدمات به تهیدستان روستایی، عوامل موفقیت آمیز و مشکل ساز در تأمین مالی روستایی اشاره نمود

خبرنامه اتحادیه مؤسسات مالی توسعه ملی در کشورهای عضو بانک توسعه اسلامی (ادفیمی-ADFIMI)

دبیر کل اتحادیه ADFIMI ضمن اشاره به اولین خبرنامه این اتحادیه و نوبت چاپ آن به صورت هر فصل، از اعضای اتحادیه درخواست کرده است تا به طور خلاصه پیشرفت‌های سازمانی خود را به همراه تصاویر با کیفیت بالا جهت هر چه بهتر شدن آن ارسال کنند.

رئیس هیئت مدیره این اتحادیه هدف از انتشار خبرنامه را بهبود روابط بین اعضا و ایجاد بستری مناسب برای تبادل نظر اعضا طبق پیشنهاد دبیر کل اتحادیه آقای نوری بیرتک

مدیریت سازمانی به معنی سیستم مدیریتی و مجموعه روند مدیریت، یک حاکمیت مدیریتی و روش کامل از زندگی سازمانی است. به نظر رئیس سابق بانک جهانی جیمز ولفسون، مدیریت سازمانی به ارتقای عدالت، شفافیت و سطح مسئولیت می‌پردازد. در عین حال و به خاطر نبود چنین عناصر کلیدی از مدیریت سازمانی نظیر صداقت، اعتماد پذیری، گستردگی دید، سطح مسئولیت، تعهد به سازمان، برخی سازمان‌های بین‌المللی و چند ملیتی به شکست و ورشکستگی رسیده‌اند.

برای کسب مدیریت سازمانی ساختارهای سازمانی ویژه‌ای را باید تأسیس کرد. بر طبق نظر سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD)

و فقرزدایی نیز رتبه ۱۸ را داراست. برای اولین بار در سال ۲۰۰۶ بالاترین نرخ اعتبار از مؤسسه MOODY'S، AAA برای اعتبارات بلند مدت و (۱-P) را برای اعتبار کوتاه مدت کسب کرده است.

افزایش سرمایه بانک توسعه اسلامی (IDB) به ۴۰ میلیارد دلار رسیده و سرمایه پرداختی آن در حدود ۲۱ میلیارد دلار می‌باشد. صندوق فقرزدایی با منابعی در حدود ۵ میلیارد دلار نیز تأسیس شده است.

IDB دارای سرمایه مجاز ۳ میلیارد دلار بوده و مسئول همه فعالیت‌های تأمین مالی - تجارت بین‌المللی است. کل اعتبارات تأمین مالی انباشته شده گروه IDB با مجموع بیش از ۴۹۸۰ عملیات به ۴۹ میلیارد دلار آمریکا افزایش یافته است.

رویدادهای آتی اتحادیه مؤسسات مالی توسعه ملی در کشورهای عضو بانک توسعه اسلامی (ADFIMI):

- ۱- سمینار: مدیریت منابع انسانی شایسته محور و فراگیری سازمانی، کوالا لامپور مالزی مورخ ۲۵ الی ۲۷ دسامبر ۲۰۰۶
- ۲- مجمع عمومی و سمینار رؤسای سازمانها مورخ ۲۶ ماه مه ۲۰۰۷ در شهر داکار سنگال

بانک کشاورزی ایران

بانک کشاورزی با در اختیار داشتن کل دارایی در حدود ۱۳۰ میلیون دلار آمریکا در بخش‌های گوناگون اقتصادی، به ویژه بخش کشاورزی و صنعت، فعالیت دارد. تا پایان سال ۲۰۰۵، کل هزینه پروژه‌های مصوب آن به ۵/۵ میلیون دلار آمریکا افزایش یافت که ۴ میلیون دلار از آن اهداف کشاورزی را دنبال کرده است. بانک کشاورزی نقش مهمی را در تأمین مالی واحدهای کوچک و متوسط تجاری (SMEها) ایفا می‌کند که بیش از ۱۵۰۰۰ کارمند رسمی شایسته را در استخدام خود دارد. بانک کشاورزی به تغییر ساختاری سریع خود به صورت یک مؤسسه مالی مؤثر و مدرن ادامه داده است به طوری که سود خالص سالیانه خود را تا ماه مارس ۲۰۰۵ بیش از دو برابر کرده است و جایزه بانک برتر سال رانیز سه سال پیاپی به دست آورده است. بانک کشاورزی رتبه بهترین بانک ایران را نیز از سوی مؤسسه یورومانی کسب کرده است.

بانک توسعه اسلامی (IDB):

برای پنجمین سال پیاپی در زمینه تعیین میزان ریسک اعتبارات در سطح بین‌المللی بالاترین مقام AAA و در زمینه معیار عمل

اتحادیه ادیفیمی که در سال ۱۹۸۶ به عنوان یک سازمان بین المللی مستقل و دارای سازمان مرکزی در شهر استانبول ترکیه تأسیس شد امسال بیستمین سالروز تأسیس خود را جشن می گیرد.

، ساختار مدیریت سازمانی تعیین کننده حقوق و سطح مسئولیت افراد مختلف سازمان است نظیر هیئت مدیره، مدیران، سهامداران و سایر سرمایه گذاران. درک این موضوع ما را به عنوان مؤسسات مالی توسعه به این حقیقت رهنمون می سازد که برای توسعه سازمانی سالمتر و طولانی تر در نظر داشتن همه بخشهای سازمان شامل سهامداران، سایر سرمایه گذاران، هیئت مدیره، مدیران و مشتریان به طور کلی ضروری است. مدیریت سازمانی شامل روابط گسترده تر با سازمانهای دیگر جامعه نیز می شود. بنابر این یک مؤسسه مالی توسعه (DFI) نباید بخش اجتماعی موضوع را نادیده بگیرد. ما به جامعه خود نیز متعهدیم. بنابر این توسعه مؤسسات مالی به معنی بهبود جامعه و دنیا در مقیاس وسیع کلمه است.

معرفی اتحادیه ادیفیمی:

اتحادیه مؤسسات مالی توسعه ملی در کشورهای عضو بانک توسعه اسلامی (ADFIMI) یکی از پنج مؤسسه جهانی است که تحت نظر بانکهای عمده توسعه منطقه ای تأسیس شد.

اتحادیه ادیفیمی که در سال ۱۹۸۶ به عنوان یک سازمان بین المللی مستقل و دارای سازمان مرکزی در شهر استانبول ترکیه تأسیس شد امسال بیستمین سالروز تأسیس خود را جشن می گیرد.

دارای ۵۵ عضو در ۲۰ کشور بوده و از لحاظ جغرافیایی در سه قاره جهان گستردگی اعضا دارد و توانسته است حدود ۱۵۰۰ کارمندو مدیر اجرایی ارشد را در مؤسسات مالی توسعه ملی (NDFI) اعضای خود آموزش دهد.

اصولاً اتحادیه ادیفیمی آموزش سازمانهای عضو خود را در مورد مسائل مرتبط با تأمین مالی توسعه فراهم آورده و به عنوان بستری جهانی برای توسعه خدمات رسانی دارد.

ادیفیمی به صورت یک کمیته مدیریتی اداره شده و یک دبیر کل سرپرستی آن را بر عهده دارد. این اتحادیه با حق عضویت اعضای خود و

اهدای داوطلبانه و حمایت مشترک اعضای خود از حمایت مالی برخوردار است.

فعالیت های ADFIMI

در سال ۲۰۰۶:

- در مورخ ۲۷ ماه مه ۲۰۰۶ مجمع عمومی در کشور کویت تشکیل شد.
- آقای نوری بیرتک به عنوان دبیر کل جدید اتحادیه برگزیده شد.
- بالغ بر ۳۰ عضو در این مجمع شرکت کردند.

- بیست و سومین مجمع عمومی اتحادیه در سال ۲۰۰۷ در کشور سنگال برگزار خواهد شد.
- اعضای جدید اتحادیه شامل آتا بانک و راییتابانک از کشور آذربایجان و بانک توسعه عمان از کشور عمان انتخاب شدند.

دوره های آموزشی ADFIMI

در سال ۲۰۰۷ الی ۲۰۰۹

- تأمین مالی پروژه و تأمین مالی سازمانی پیشرفته
- تأمین مالی پروژه و اعتبارات صنعتی
- تجزیه و تحلیل صورت های مالی پیشرفته
- مسائل و چالش های حسابرسی داخلی
- مدیریت دارایی و بدهی در بانکها
- وضعیت تأمین مالی اسلامی
- بازل ۲

- معیارهای انجام کار در تأمین مالی پیشرفته
- دوره بدو تأسیس مؤسسات مالی توسعه ملی جدید
- سیستمهای اطلاعات مدیریتی
- اعتبارات خرد
- مدیریت شعب
- مدیریت ریسک پولشویی
- کنترل تأمین مالی و بودجه بندی
- مهارت های ویژه مذاکرات
- مدیریت تغییر و تحول
- مشکل زدایی و تصمیم گیری
- تجزیه و تحلیل کاربرگ های کامپیوتری
- به منظور فعالیت بانکی
- مدیریت پروژه
- باز پروری پروژه های مشکل ساز
- نقش مؤسسات مالی توسعه در فقر زدایی
- بانکداری سازمانی
- مدیریت سازمانی
- آخرین یافته های توسعه پایدار و مؤسسات مالی توسعه
- مدیریت ریسک اعتبارات
- توسعه کارآفرینی
- تجزیه و تحلیل مالی ویژه تأمین مالی سازمانی
- مدیریت استراتژیک ویژه مؤسسات مالی توسعه ملی (NDFI) ها
- مدیریت ریسک مالی
- گروه سازی
- تأمین مالی پروژه های واحدهای تجاری کوچک و متوسط (SME) ها
- سمینار پروژه (ارزیابی و ارزشیابی طرح)
- صندوقهای حمایتی
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت زمان
- مدیریت و توسعه منابع انسانی
- آموزش مدرسین

معاونت مستقل
در امور همکاری های بین المللی

اهل سفر این گزارش را بخوانند

همه جای ایران سرای من است

نیست

از اصفهان به سمت اردکان و ناین که حرکت کنیم شهرهای حاشیه کویر با آثار دیدنی فراوان وجود دارند که متأسفانه چندان هم شناخته شده نیستند. وقتی قدم به صحن و سرای خانه‌های حاشیه نشینان کویر می‌گذاریم، در می‌یابیم که ایران سرزمینی با تنوع فرهنگها است. آب انبارها و بادگیرها و خانه‌هایی با هشتی و دالان و بیرونی و حوضخانه و اندرونی و تالار و بهار خواب‌ها که منظره‌ای زیباره پیشگاه اهل نظر قرار می‌دهند. از مناطق باستانی اردکان زرذگ است که آثار بسیار کهن مربوط به قرون پنجم و ششم هجری را در خود جای داده است.

نارین قلعه یا نارنج قلعه، قلعه‌ای با قدمت ۲۰۰۰ ساله و با چهار برج گرد بلند که در حاشیه ناین آرام خفته است، همچنین می‌توان به دو مسجد قدیمی به نامهای مسجد زبرده و مسجد جامع اشاره کرد. اثر تاریخی دیگر مسجد حاج محمد حسین مربوط به دوره قاجار به است. پیر هشت و پیر سبز چک چک نیز دو محل دیدنی اردکان هستند و هر دو بر روی کوه بنا گردیده اند که زیارتگاه زرتشتیان سراسر جهان است. از مکانهای دیگر می‌توان به امام زاده سید هاشم شریف آباد، خانه تقدیری ها، جنگلهای کویری حسن آبادانار کی، منار جنبان خراق، منطقه حفاظت شده سیاه کوه در حاشیه روستای حسن آباد انار کی اشاره کرد. اگر به اردکان سفر کردید حلوا ارده و پسته و نیز قالی اردکان را به عنوان سوغاتی فراموش نکنید.

یزد شهر بادگیرها، شهر قنات ها و ترمه و باقلوا و قطاب و شیرینی های خوشمزه؛ البته در بروشورهایی که بعضاً در ورودی شهر پخش می‌شود، یزد را شهر قنات و قنوت و قناعت نامیده‌اند. آتشکده زرتشتیان، زندان اسکندر، بقعه ۱۲ امام، دخمه و گورستان زرتشتیان و حتی کوچه پس کوچه های خلوت و خانه های خشتی و بادگیرها همه زبیاو دیدنی هستند.

کرمان شهری بزرگ با جاهای دیدنی بسیاری همچون مجموعه گنجعلی خان که

از اصفهان شروع می‌کنیم. شهری که برای همه شناخته شده است و به حق نصف جهان شهرت یافته و صنایع دستی آن دیار، نگین اقتدار هنرهای سنتی ایران است با آثار تاریخی و دیدنی فراوان که به جرأت می‌توان گفت، گوی سبقت و پیشرفت از لحاظ صنعت و شهرسازی را از تمام شهرهای ایران ربوده است.

اصفهان با چایخانه های سنتی، یادآور فرهنگ دوره صفوی و محل باز آفرینی مجالس سخنوری نقالان است؛ سی و سه پل با منظره ای زیبا از حاشیه زاینده رود، سیاحان اهل گلگشت و تماشا را به وجد می‌آورد و نمازی ریای دلبرستان به خداد در صحن و سرای مساجد اصفهان در قاب آیینة دوربین عکاس به عطر محبت آمیخته است؛ هنوز مدرسه چهارباغ، به ندای طالبان علم صفای یابدو فریاد گفتم، گفت آنان از بهر مباحثه و سیر جدالی کلام، در گوش جان اهل نظر می‌پیچد؛ کاخ هشت بهشت واقع در پارک شهید رجایی و در مرکز شهر که شاردن سیاح فرانسوی آن را جزو دلکش ترین و فرح انگیز ترین نقاط دیدنی دانسته است؛ کاخ عالی قاپو که در گذشته آن را دولتخانه مبارکه نقش جهان می‌خواندند نمونه منحصربه فردی از معماری کاخ های عهد صفوی است. دیدن بازارهای اصفهان به خصوص بازار حاج آقا شجاع هم خالی از لطف

کارشناسان مسائل اجتماعی بر این باورند که دور شدن مقطعی از محیط کار و ایجاد تحول در زندگی یکنواخت شهری، می‌تواند تا حدود زیادی از فشارهای روحی و روانی افراد کاسته و موجبات شادابی و نشاط آنان را فراهم آورد. بنابراین، ایجاد موقعیتی چون "تعطیلات عید" می‌تواند بهترین فرصت برای گشت و گذار باشد.

تب و تاب تعطیلات نوروزی و رفتن به مسافرت رامی‌توان در روزهای آخر اسفند به خوبی در وجود مردم احساس کرد. تشکیل صف های طولیل و انتظارهای طولانی مدت برای گرفتن بلیت اتوبوس و قطار، نشان از بستن بار سفر و دور شدن از خانه و کاشانه دارد.

ایران زمین با فرهنگ و تمدنی که در جای جای این سرزمین نهفته است، سرشار از دیدنی هاست. سرزمینی که زمانی شاهراه بریشم از سینه او می‌گذشت و سنگفرش راه های ارتباطی از چین و ماچین و ختن تا بیزانس، به میادین عرضه متاع در قلب ایران ختم می‌شد و شکوفایی فرهنگی مشرق زمین، چشم اهل فرنگستان را خیره می‌ساخت اکنون کمی مهجور مانده است و ما سعی داریم تا تعدادی از این دیدنیهای بی نظیر را معرفی کنیم تا شاید اگر شما هم برای تعطیلات نوروزی بار سفر بسته‌اید از دیدن این اماکن بی بهره نمانید.



و اما در مورد تبریز و استان آذربایجان شرقی می توان به زیارتگاههای آن مثل امامزاده جمال، بقعه امامزاده سید حمزه در محله سرخاب تبریز و در جنوب شرقی خیابان ثقة الاسلام، بقعه صاحب الامر در شرق میدان صاحب آباد، بقعه عون بن علی یا عینالی بر فراز کوه سرخاب که از هر قسمت شهر این کوه سرخ مشهود است، مقبره شاه حسین ولی در محله باغ همیشه و زیارتگاههای دیگر. اما از اماکن تاریخی و دیدنی دیگر تبریز می توان به شاه گلی (استخر شاه سابق) و ایل گلی (استخر مردم) فعلی، ربع رشیدی که باعث افتخار ایرانیان است و متأسفانه کمتر کسی از آن اطلاع دارد، ساختمان ربع رشیدی که بزرگترین شهرک علمی یا دانشگاه در سرتاسر دنیا بوده و بزرگترین دانشمندان از تمام کشورها در آن جمع می شدند، مقبره الشعرا تبریز که درست در کنار امامزاده حمزه قرار گرفته و در آن مشاهیر بزرگی چون استاد شهریار، خاقانی شروانی، ظهیر فارابی، اسدی طوسی، همام تبریزی و... آرام خفته اند؛ عمارت شهرداری و بازار تبریز که بلندترین بازار سرپوشیده در آسیاست؛ مسجد علیشاه، مسجد استاد شاگرد، مسجد جامع، مسجد جهانشاه یا مسجد کبود، موزه قرآن و کتابت و خانه مشروطیت تبریز.

از طبیعت بکر و زیبای استان آذربایجان شرقی و بناهای تاریخی آن همچنین می توان به منطقه ارسیاران از شهرستان اهر و کلیبر اشاره کرد، چیچک لی، آینالی دهکده سربیل، آسیاب خرابه، کلیسا خرابه یا کلیسای سنت استپانوس، باغهای زیبا و سرسبز تسوج، قرمزی گل، کوه میشو، دهکده توریستی کندوان یا خانه‌هایی مخروطی شکل که در دل کوه کنده شده است.

آنچه در این مقال ذکر آن رفت تنها گوشه‌ای از جاذبه‌های گردشگری کشور پهناورمان ایران بود در حالی که شما به هر سویی و از هر مسیری که قصد سفر داشته باشید در طول راه با اماکن و فضاهایی رو برو می شوید که ضمن خیره‌نگه داشتن چشمان شما، شمارا به ناگزیر به بازدید از خود فرامی خوانند.

در پایان ضمن آرزوی سفری خوش پیشنهادی که برای شما داریم این است که از هر شهر و دیاری که می گذرید از شعب منتخب بانک در این شهرها نیز بازدید کنید تا ضمن گشت و گذار با تجربه‌های کاری گاه‌متفاوت همکاران خود نیز آشنا شوید.

میدان سردار جنگل، بقعه میر شمس‌الدین، مسجد اکبریه، حمام گلشن، بام سبز (شیطان کوه)، استخر لاهیجان، گنجینه چای ایران که شامل موزه چای ایران و آرامگاه محمد میرزا کاشف السلطنه پدر چای ایران می باشد و تله کابین احراز دیدنی‌های لاهیجان است.

مرداب انزلی در کنار بندر انزلی نیز از دیگر دیدنی‌های استان پهناور گیلان است. در این تالاب، گونه‌های مختلفی از آبزیان و پرندگان زندگی می کنند. همچنین این تالاب دارای نیلوفرهای آبی معروفی می باشد.

و اما اگر به جنوب ایران و اهواز سفر کردید بازدید از مقبره علی بن مهزیار اهوازی، فقیهی صاحب نام و دانشمندی بزرگ را فراموش نکنید. از دیگر دیدنی‌های این استان می توان به پل سفیده عنوان اولین پل معلق ایران، ساحل زیبای رودخانه کارون که تنها رودخانه قابل کشتیرانی در ایران است و در عین حال تنها رودخانه ایرانی است که به آبهای بین‌المللی ارتباط دارد، باغ پرندگان، پارک جنگلی گمبوه، خانه مایار، دانشگاه ادبیات معروف به سه گوش، دانشسرای مقدماتی پسران و بسیاری اماکن دیدنی دیگر که در این شهر قرار دارند اشاره کرد.

از شیراز سخن گفتن هم که شاید بیهوده باشد چرا که جای جای آن پر است از آثار و اماکن تاریخی و جاهای دیدنی و جذابی چون باغ ارم شیراز، مزار سعدی، مسجد وکیل با ستون‌های برش دار و مسجد جامع عتیق با مأذنه‌ای در خورتفتات، نمای آجر کاری ارک کریم‌خانی شیراز، آرامکده حافظ آن دارنده درانه‌های غزل، بازار زیبای شیراز، آرامگاه شاه شجاع و تخت جمشید گوشه‌ای از زیبایی‌های بی نظیر شیراز است.

**میمند در ۲۰
کیلومتری شهر
بابک واقعاً تماشایی
است. در میمند خانه
ها مانند روستای
کندوان آذربایجان
در دل کوه است و
همه چیز از سنگ
ساخته شده است**

حمامش بسیار دیدنی است، گنبد جلیبه، آتشکده زرتشتیان، بنای مشتاقیه، آرامگاه کوثر علی شاه و بسیاری اماکن دیگر.

ماهان شهری کوچک که آرامگاه دیدنی شاه نعمت‌الله ولی عارف و صوفی بزرگ در آن قرار دارد. باغ شازده، باغی بسیار زیبا و دلنشین با حوض‌ها و سروهای زیبا که چیزی از باغ ارم شیراز کم ندارد. از دیگر دیدنی‌های این شهر است.

راین شهری بسیار کوچک، در نقطه سردسیر استان کرمان است با آرگی زیبا و تاریخی همچون ارگ بم ولی در اندازه کوچکتر. این ارگ کهن قابلیت جذب گردشگر خارجی را هم دارد که در آن قرار گرفته است.

بم که با وجود ویرانگری زلزله همچنان پابرجاست؛ هر چند که ارگ قدیم تقریباً به طور کامل از بین رفته است ولی ارگ جدید، با هتل‌های زیبا و ساختمان‌های شیک و خیابان‌های رویایی مکانی دیدنی را فراهم آورده است.

بندر عباس شهری که با ۶-۷ سال پیش خود اصلاً قابل قیاس نیست و مقدر سریع پیشرفت کرده است. اگر به بندر عباس رفتید از ساحل زیبای آن لذت ببرید و سری هم به قشم و جنگل‌های زیبای حرا بزنید.

در گذر از سیرجان هم حتماً به بادگیر چقی اش سری بزنید که واقعا دیدنی است.

میمند در ۲۰ کیلومتری شهر بابک واقعاً تماشایی است. در میمند خانه‌ها مانند روستای کندوان آذربایجان در دل کوه است و همه چیز از سنگ ساخته شده است. مدرسه و آتشکده و مسجد و حمامش همه و همه داخل کوه و سنگ ساخته شده است. این روستا با قدمت ۱۰۰۰۰ ساله مکانی زیباست.

در سفر به تفرش در کنار طبیعت زیبا و چشم نوازش حتماً به آرامگاه کوچک و شش ضلعی پروفیسور حسایی هم سری بزنید.

و اما شمال ایران و استان گیلان که انصافاً همه شهرهایش زیبا و دیدنی است ولی شاید

بتوان لاهیجان را از زیباترین شهرهای استان گیلان دانست. شهری در ناحیه کوهپایه‌ای که تپه ماهورهای آن رابوته‌های همیشه سبز چای پوشانده است. بقعه شیخ زاهد گیلانی مربوط به قرن هشتم هجری در جاده لاهیجان - لنگرود، بقعه چهار اولیا یا چهار پادشاهان مربوط به دوره تیموریان واقع در

کیفیت خدمات در صنعت بانکداری

طاهره مرز دشتی

مسئول گروه خدمات ارزی شعبه تبریز

فناوری اطلاعات نیز امروزه اقتصاد صنایع را بر پایه خدمات قابل ارائه به مشتریان بنا کرده است. رقابت شدید موجود، سازمانها و مراکز خدماتی را بر آن داشته است تا مدام در جهت جلب رضایت مشتریان گام بردارند. از این رو مدیریت راهبردی کیفیت در خدمات، روندی اصلاحی را در صنعت طی می کند که بخش بانکداری نیز از آن مستثنی نیست؛ هر چند که توجه به عملکرد مالی موجود در بخشهای مورد نظر کیفیت خدمات در بانکها چندان مورد توجه نبوده است. به علاوه، مؤسسات مالی در چالشی دائمی به سر می برند تا ابزار مورد نیاز را برای بررسی و اندازه گیری کیفیت خدماتی موجود به دست آورد و آن را توسعه دهد. ارائه خدمات با کیفیت در تجارت امری بسیار مهم محسوب می شود. تعریف کیفیت در خدمات و جلب رضایتمندی مشتری امری دشوار است که به همراه مشکلات و مسائلی که در توسعه و گسترش ابزار مورد نیاز موجود برای بررسی و تخمین چنین ساختارهایی به کار می روند مطرح می شوند. بخش بانکداری را در گذشته در جهت نمایش و آشنایی مقدماتی با بازار تجاری مطرح می کردند و خدمات تکمیلی نیز با توجه به نیازهای مشتریان ارائه می شد و شامل بخشهای مختلفی می شد که در جهت کارایی درست مورد استفاده قرار می گرفت. کار زیاد و زمان محدود برای ارائه خدمات به مشتریان، اشتباه در انتقال وجوه توسط کارکنان بانک و کاغذ بازی و بوروکراسی بیش از حد، قسمت اعظم مشکلات مرتبط با خدمات بانکی را تشکیل می دادند. با وجود این عواملی، مانند افزایش تعداد مشتریان مطلع، ایجاد فناوری جدید در نظام بانکداری و افزایش رقابت، ارتباط بین بانکها و مشتریان را تغییر داد و راهبردهایی در جهت تداوم و توسعه تجارت اجرا شد تا به فرایند مورد نظر دست یابند و اهداف مورد نظر با کیفیتی مناسب دنبال

تحقیق یک شرکت مشاهده ای در برزیل است. با استفاده از این تحقیق و پیشرفتهای نظری پنج ساختار در تقسیم بندی کیفیت خدمات بانکداری و ایجاد شرایطی همراه با رضایت مشتری مطرح می شود:

۱. ارتباط بین مشتریان ۲. تجارت و معاملات بزرگ مالی ۳. فناوری اطلاعات (IT) ۴. شعبه ۵. نمای ظاهری صنعت بانکداری

در سطح تحقیقاتی موجود که در پی دستیابی به سطح بالاتری از کیفیت در ارائه خدمات هستند بحثهای فراوانی شده است. بر اساس آنچه پاراسومان^۱ و همکارانش در سال ۱۹۸۵ ارائه کردند، مطالعه کیفیت در خدمات زمانی مورد توجه قرار گرفت که بهبود کیفیت تولیدات موجود نمایان شد و خدمات به طور چشمگیری در اقتصاد جهانی مورد توجه قرار گرفت. همان گونه که علم مکانیک، اقتصاد کشاورزی را به صنعتی مهم تبدیل کرد،

امروزه بانکداری در جهان با ارائه خدمات جدید بانکی به درجه ای از پیشرفت نائل آمده است که بتواند حضور فیزیکی مشتریان خود را به منظور آسایش و رفاه آنان و نیز جلب اعتماد عمومی، به حداقل ممکن تقلیل دهد. حضور کمتر و گریز از بروکراسی این امکان را برای مشتری فراهم می کند که ضمن برنامه ریزی و پرداختن به امور اقتصادی خویش، بانک کارگزار خود را از میان بدیل‌های مختلف برگزیند. کیفیت خدمات قابل ارائه به مشتریان در صنعت بانکداری اهمیت خاصی است. با وجود این، مسائلی که در تعریف چنین ساختارهایی مانند کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتری پیش می آید، با وجود دشواریهای اجرایی موجود در شرایط ایجاد شده دارای محدودیتهای عملکردی و تحقیقاتی نیز هست. این مقاله چارچوبی را به منظور معرفی کیفیت خدمات بانکی ارائه می کند که بر اساس نظر سنجی از مشتریان تنظیم شده است و حاصل تلاش و



در سیستم های اطلاعاتی است. به عنوان نمونه، سرمایه گذاری بانک های برزیل در بخش IT، در سال ۲۰۰۴ حدود ۲۰ میلیارد دلار بود. با افزایش کیوسکهای خودیاری^۴، خدمات اینترنتی، تلفنهای گویا و ماشین های پول نقد در کلیه فروشگاهها، بیشتر مشکلات موجود کاهش یافته و تقریباً می توان گفت که حل شده اند. با افزایش حجم خدمات قابل ارائه، ارائه خدمات تکمیلی نیز آسان تر شده است و مشتری از راحتی بیشتری بهره مند می شود. باید توجه داشت که فناوری جدید در ارتباطهای دور برد^۵، بانکها را قادر می سازد که نه تنها به مشتریان خود در شعب مختلف و سایتهای خدماتی ارائه خدمات کند، بلکه در اقامتگاهها، محلهای کار و فروشگاهها به همراه هزاران کانال ارتباطی دیگر نیز چنین خدماتی را ارائه دهند. فناوری اطلاعات بانکها را قادر می سازد خدمات خود را معرفی کنند و به صورت سازنده تر و با کارایی بیشتری کار کنند و سوددهی خود را افزایش دهند و با پراکندگی جغرافیایی بیشتری عملکرد داشته باشند. با وجود این، فناوری اطلاعات وسیله مناسب تری است که از بازاریابی های معمولی پیشی بگیرد، در حقیقت، در این راستا وجود رایانه های جدید و فناوری ارتباطهای دور برد، مدیریت پیشرفته و کنترل سیستم ها، سرمایه گذاری در آموزشهای فردی و توسعه موارد مورد نیاز، امری ضروری به نظر می رسد. کلیه این موارد بدین معنی است که چنین تحقیقاتی ما را در تسریع و ایجاد انگیزه در جهت ایجاد فناوری اطلاعات یاری می کنند. موضوع مربوط به شعب از موارد دیگری است که به کیفیت خدمات بانکی مرتبط می شود. به عنوان نمونه، دسترسی به تسهیلات و ایمنی و آسودگی و راحتی مکان شعبه از کیفیتهایی است که مشتریان به طور چشمگیری در پی آن هستند. معماری داخلی و نمای بیرونی شعبه ممکن است با درصد کیفیت مورد بحث مرتبط باشد، با وجودی که خودپردازهای داخل شعب به انجام امورات مشتریان سهولت می بخشد و هزینه های پرسنلی را کاهش می دهد؛ اما تعداد کارکنان و نیروی انسانی نیز امری مهم است و با توجه به نیازهای موجود متفاوت خواهد بود؛ به خصوص در کاهش زمان انتظار در خدمات و ایجاد ارتباط انسانی و ارائه خدمات به مشتریان

جهانی ارائه می کنند. مانند: گسترش شبکه شعبی که فشار بازار داخلی و نیازهای صنعتی داخل را بر طرف می کنند و راه حل هایی برای ایجاد تغییر در تورم و حداکثر میزان دسترسی به مشتریان در بانکها.

سیبریانو^۳، رئیس بخش حسابهای جاری «FEBRABANS» در برزیل می گوید: کشورهای محدودی دارای نظام بانکی هستند که قادرند فرایند نقل و انتقالات مالی را سریع و محرمانه انجام دهند. او می افزاید چالشی مهم در جهت حفظ سطوح خدماتی با کیفیتهای استاندارد در سراسر بخشهای مرتبط با مشتری صورت می پذیرد، که در این رویداد اصول فناوری ثابت شده و معتبری در سرمایه گذاریها ضروری است. تلفیق کننده ها، شرکا و همکاران نیز توجه فراوانی به بخش خصوصی سازی و نظم بخشیدن به روند موجود در کشور دارند و این فرصت را فراهم می آورند تا استحکام بانکها افزایش یابد. علاوه بر این، دانش مدیریت فناوری جدید دائماً در حال پیشرفت است که افراد را قادر می سازد بر روی مشتریان داخلی و خارجی خود بررسی مؤثرتری انجام دهند. در چنین حیطه ای، رایانه ها و فناوری اطلاعات (IT) نقش مهمی ایفا می کنند و این امر دلیل اجرای صنعت بانکداری

شوند. در واقع، این مشتریان بودند که نحوه تماس با شرکتها و مؤسسات را تعیین می کردند و این امر نیز بر مبنای تجارتي بود که آنها در ارتباط با خدمات بانکی از آن برخوردار بودند که این موضوع خود تأثیر بسزایی در سوددهی سازمانهای این سلسله بانکها داشت. مشتریانی که از کیفیت خدمات ارائه شده رضایت داشتند کمتر به سوی سایر بانکها تمایل پیدا می کردند. از این رو، چنین مواردی باعث افزایش ماندگاری و حفظ بانکها می شد.

اما مشتریان دوست ندارند که با آنها به گونه ای رفتار شود که گویا اعداد و ارقام هستند. بر اساس آنچه در فدراسیون بانکهای برزیلی صورت گرفته، بانکها باید نیازهای حال و آینده خود را درک کنند و اهداف تجارت محور خود را با روشی از پیش تعیین شده دنبال کنند و بدین ترتیب بتوانند کیفیت تکمیلی مورد نیاز را مطابق با میل مشتری فراهم آورند و صرفاً به پدیده ای که روشهای تفکیکی ایجاد کرده اند تکیه نکنند. علاوه بر این، عاقلانه است که فرض کنیم مشتریان طالب تضمین و اعتمادی هستند که نشان دهد آنها بهترین مدیر را برای اداره منابع مالی خود برگزیده اند و شاهد خدمات همراه با ادب و احترام باشند.

بارنس^۲ می گوید که هیچ صنعت خدماتی جالب تر و مهمتر از بانکها وجود ندارد که بتواند چنین ارتباطی را بین مشتریان ایجاد کند. با وجود این، فناوری نقل و انتقالات مالی، ارتباط بین بانک و مشتریان را کاهش می دهد. در حقیقت، با ایجاد فناوری که دارای هزینه های اطلاعاتی پایین تری است، بسیاری از شرکتهای افرادی که در این عرصه فعالیت می کنند قادر خواهند بود سهام سرمایه گذاری خود در بانکها و حتی سرمایه گذاری های شخصی خود را ارزیابی کنند. این محیط تجاری جدید با تأثیری که تغییرات به صورت متهورانه ای بر ارتباط بین مشتریان و مؤسسات به جا می گذارد، صحنه هایی مانند ارتباط همزمان صنعت بانکداری برزیل را در حالی که در کارکرد ۱۶۴ سازمان مرتبط، مشهود است، ایجاد می نماید. از نظر تاریخی بخش مالی در برزیل رشدی یکنواخت داشته که این امر هم در نقل و انتقالات مالی و هم در تعداد مشتریان مشهود است. بانکها راهکارهایی را برای نیازهای هر دوره در اقتصاد

هیچ صنعت
خدماتی جالب
تر و مهمتر از
بانکها وجود ندارد
که بتواند چنین
ارتباطی را بین
مشتریان ایجاد کند

چگونگی ارائه و نمایش بانک در سطح جامعه مهم است.

چارچوب پنج عامل فوق تفسیر و تعبیری دقیق است؛ به خصوص زمانی که شاخص های فناوری اطلاعات و تأثیر عوامل مفهومی و مورد نظر مطرح می شود. با وجود این، ما اعتقاد راسخ داریم که توجه مدیران به ساختارها، هنگام طراحی موقعیت مکانی و خدمت رسانی به مشتریان و شرایط وابسته به آن در بانکها کافی نیست؛ ولی وجود این شناخت امری ضروری است و بانکها باید روشهای جدیدی را اتخاذ کنند تا مشتریان موجود خود را حفظ و مشتریان جدیدی را جذب و نگهداری نمایند و توان آن را داشته باشند که گوی سبقت را از سایر رقبا بریابند.

مأخذ: اینترنت.

1. Parasuman
2. Barnes
3. Sypriano
4. Self-Service kiosks
5. Telecommunication
6. Horvitz
7. Compton

مشتریان مهمترین بانکهای برزیلی که دارای بیشترین تعداد مشتری هستند صورت پذیرفته است. به مشتریان مذکور پرسش نامه هایی برای تکمیل تحویل داده شد. پس از جمع آوری و بررسی و تفسیر پاسخ نامه ها پنج عاملی که برای دستیابی به خدمات بانکی به دست آمده بود معرفی شدند:

۱. ارتباط با مشتری که به معنای ایجاد ارتباط بین بانک و مشتری در ارائه خدمات تکمیلی است.

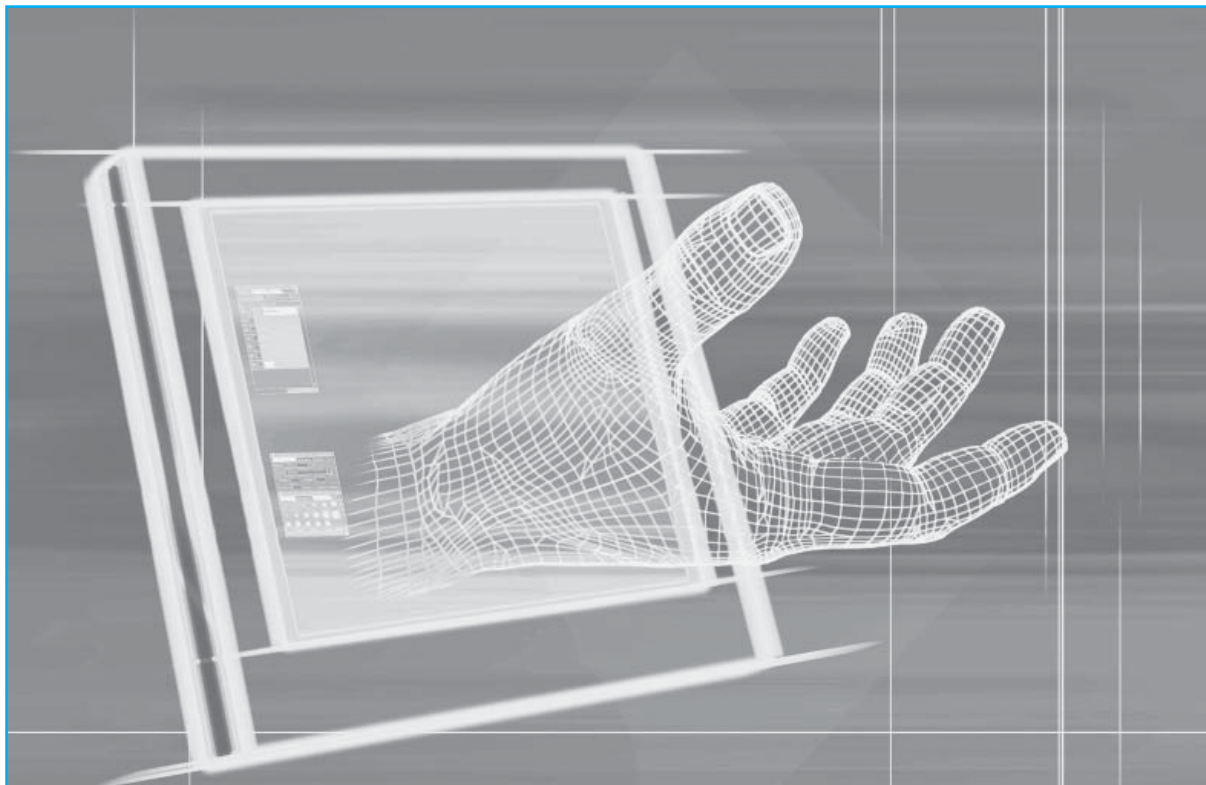
۲. معاملات مالی و تجاری که به معنای دسترسی به اهداف نهایی بانک است و از طریق جمع آوری منابع مالی مشتریان، سرمایه گذاری و تقسیم منافع مالی بین مشتریان و سهامداران حاصل می شود.

۳. فناوری اطلاعات که چگونگی ایجاد IT و حفظ آن رادر جهت رفع نیازهای مشتریان در ارائه خدمات مطرح می سازد.

۴. شعبه، که به مفهوم تخصیص محیطهای فیزیکی در اجرای خدمات است و باعث ایجاد دسترسی آسان تر و راحت تر مشتری به خدمات می شود.

۵. نمای ظاهری بانک، بدین معنی که

مطلع و قدیمی و به مشتریان ناوارد جدید که هنوز ترجیح می دهند به جای کار با دستگاه مکانیکی همچنان با نیروی انسانی در ارتباط باشند. فعالیتهای تبلیغاتی و سوابق تأسیساتی بانکها در هر اجتماع با کیفیت خدمات ارائه شده ارتباط مستقیم دارد؛ هر چند که به نظر می رسد مشتریان توجه چندانی به آن ندارد. با این هارویتر^۶ خاطر نشان می سازد که مطالعه و بررسی ظاهر یک مؤسسه ممکن است تنها وسیله تمایز سطوح انتظاری تجارت باشد و میزان رضایتمندی مشتری چندان مطرح نباشد و این راهبرد اجتماعی نتواند از نظر ارائه خدمات انتظارات مشتری را در سطح اجرایی برآورده کند. راهبرد دیگری که در توسعه تصویری مناسب در چارچوب تجاری بازار ارائه می گردد توسط کامپتون^۷ مطرح می شود که در آن تنوع خدمات را جدی عنوان می کند؛ به طوری که کاربر نیازی به مراجعه به سایر بانکها نداشته باشد که در این میان حمایت از فعالیتهای فرهنگی و ورزشی را نیز باید در نظر داشت. چارچوب ارائه شده فوق بر پایه منطق و استدلالی است که بر اساس مطالعه کمی و کیفی که توسط شرکت مشاوره ای بر روی



از روزگار رفته

حکایت ۴

نیروی چشم‌ها

غلامحسین آذریمهر

بانک کشاورزی این بود که شوهرش مرا با معلم ساکن اتاق آن طرف حیاط اشتباه نکند.

در آن موقع من از پشه بند بیرون آمدم و میل داشتم که شیر را به آنها بدهم؛ اما درنگ کردم. در حقیقت کمرویی مانع شد و دیگر اینکه فکر می کردم که مبادا تصور کنند که من گفتم و گوی آنها را از داخل پشه بندم استراق سمع کرده ام و این کار به نظرم پسندیده نیامد. شیر همچنان با سبد در ایوان آویزان بود. این بار مرد از اتاق بیرون آمد، به بهانه ای در صحن حیاط چرخید و نگاهی به سبد آویزان در ایوان اتاق من انداخت که ظرف شیر در آن بود. من هم بلافاصله سبد را نگاه کردم. در آن موقع فکر می کردم که جلو بروم و با سلام و علیکی دامنه سخن را به جایی بکشانم که شیر را به او بدهم؛ ولی قبل از اینکه پا جلو بگذارم میخ زنبیل خود به خود از جا کنده شد و در نتیجه محتوی شیر به زمین ریخت.

از آن روز به بعد فکر می کردم که نیروی چشم‌های آن مرد یا چشم‌های من یا چشم‌های هر سه نفر (با همسرش) سبب ریختن شیر شده است.

تا مدتی ادامه داشت.

فصل تابستان و صبح بود. من در پشه بندی که در ایوان جلوی اتاقم قرار داشت، دراز کشیده بودم. در آن موقع مرد گاودار شیر روزانه ام را آورده بود. صاحبخانه با زن و بچه اش در اتاق خودشان خوابیده بودند. فرزند آنها از قرار بیمار بود و تب داشت. زن و شوهر آرام با هم صحبت می کردند و من از داخل پشه بند که به پنجره اتاق آنها نزدیک بود صدای آنها را به وضوح می شنیدم. زن به شوهر گفت که تو مگر به گاودار نسپرده بودی که امروز صبح برای ما شیر بیاورد؟ او جوابش داد که سپرده بوده و حتی همان روز هم در موقع نماز به سراغ گاوداری رفته ولی آنها شیر نداشتند که به او بدهند. زن گفت که حتماً تو نگفتی که بچه ما بیمار است. شوهر جواب داد که چرا گفته ولی شیر آنها تمام شده بود. زن از اتاق سرک کشید و دید که برای من شیر آورده اند و ظرف آن همچنان در زنبیل به دیوار آویزان است. من از داخل پشه بند سر او را دیدم که از پنجره بیرون کشیده شد. این بار به شوهرش اعتراض کرد که پس چرا برای آن کارمند بانک کشاورزی (اشاره به من) شیر داشت؛ اما برای بچه ما که بیمار است شیر نداشت؟ منظور او از تأکید بر کارمن

سال های ۱۳۳۵ و ۳۶ بود که من کارمند بانک کشاورزی شهر ساوه بودم. اتاقی در شهر ساوه در اجاره داشتم و برای مدتی تنها زندگی می کردم تا اینکه خانواده ام از تهران بیایند و به من ملحق شوند. صاحبخانه مرد کاسبی بود که با زن و فرزندش در اتاق مجاور من زندگی می کرد. من مستأجر منحصر بفرد او نبودم، آنها همسایه دیگری هم داشتند که معلم بود و اتاقش آن طرف حیاط بود. در آن سالها شیر پاستوریزه هنوز در ایران معمول نبود و چون من صبحانه شیر صرف می کردم به مرد گاوداری که محلش زیاد دور نبود سپرده بودم که صبح ها ظرفی شیر تازه برایم بیاورد. او هر روز صبح بسیار زود در می زد. ظرف شیر را می داد و من ظرف را همان طور در سیدی سیمی که به میخ سر کجی به دیوار ایوان آویخته بود می گذاشتم و مجدداً به رختخواب می رفتم. این کار هر روزم بود. ساعتی بعد که بر می خاستم محتوی ظرف را به قابلمه ای خالی و آن را گرم می کردم و ترتیب صبحانه ام را می دادم. بعد لباس می پوشیدم و به بانک می رفتم. عصر که برمی گشتم ظرف شسته را به صاحبش برمی گرداندم، تا روز بعد شیر تازه در آن بریزد و بیاورد. این روال



گوش را

بی مدد تیغ برید

یا به لب ها که مخند

لیک بادل نتوان گفت مورز، عشق را از این پس

یا جگر را که مسوز یا بشر را که مفهم

می توان خونین کرد پر پروازش را

به پرستو امانتوان گفت مرو

می توان باستم سنگ، جبینش بشکافت

یا از آن گوهر پاک در دندان بشکست

یا که خاکستر آلوده سر و رویش ریخت

می توان امی بود به محمد سوگند

به محمد امانتوان گفت

مخوان

علیرضا پور امید

مبعث ۱۴۱۵ قمری (۲۷ رجب)

می توان

به گلو حکم توان کرد:

بخوان

یا زبان را

که دگر هیچ مگو

می توان ساق قلم کرد و نرفت

دست را پنجه شکن کرد به ساطور ستم

که دگر سطر نزن دست بگیر

چشم را حکم توان کرد مبین

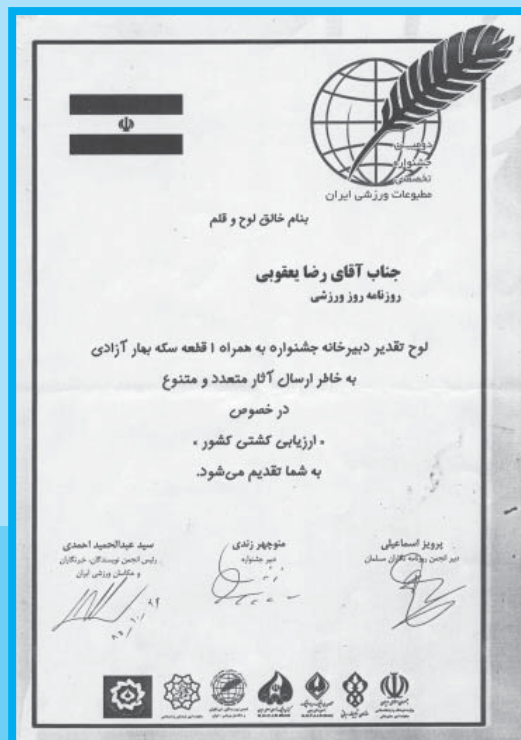
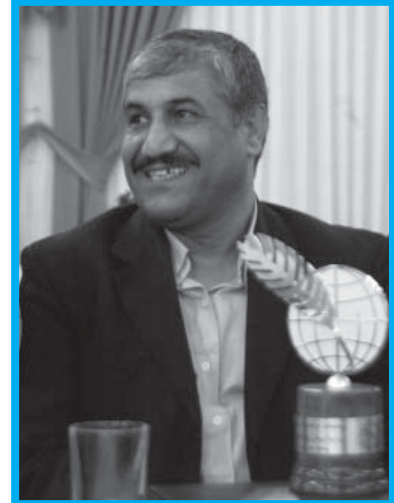
گروه کوهنوردی شعبه کاشمر به مناسبت دهه فجر در تاریخ ۸۵/۱۱/۲۰ به قله ۲۱۰۰ متری هفت شاخ صعود کرد.

بالا از چپ به راست: غلامرضا خدادادی، حمیدرضا صبری، مجتبی شبانی، سید اسدالله رحیمی
پایین از چپ به راست: محمدرضا جمالیان و علی یزدی نژاد



محمد رضا یعقوبی لوح تقدیر گرفت

دومین جشنواره تخصصی مطبوعات ورزشی ایران که اختصاص به مراسم معرفی برترین و بهترین خبرنگاران رسانه های ورزشی داشت با حضور دست اندر کاران ورزش کشور و رئیس کمیته ملی المپیک برگزار شد. در این مراسم آقای محمد رضا یعقوبی، همکار بانکی مادر اداره کل خدمات پشتیبانی و رفاهی از سوی دبیرخانه جشنواره به دلیل ارسال آثار متعدد و متنوع در زمینه ارزیابی ورزش کشتی کشور برای دومین سال متوالی مورد تقدیر و تجلیل قرار گرفت که از سوی رئیس انجمن نویسندگان و خبرنگاران ورزشی کشور و رئیس کمیته ملی المپیک ایران لوح تقدیر دریافت کردند و هدایایی نیز به وی اهدا شد. لازم به یادآوری است که این همکار هنرمند در رشته کارشناسی حسابداری نیز پذیرفته شده اند.






استاندار و رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان کهگیلویه و بویر احمد در نامه‌هایی جداگانه به "غدیر خادم الحسینی" مدیر ستادی بانک در این استان، از عملکرد قابل قبول و کسب رتبه اول طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در گروه بانکها و بیمه‌ها از سوی این مدیریت، قدردانی نمودند.



نام خانوادگی - نام	محل خدمت
آشورزاده - سعید	شعبه فدک - خراسان رضوی
بهنام - مهدی	شعبه هشت شهر یور
تاج آبادی - مهدی	شعبه قلعه نوروداب - خراسان رضوی
حسن آبادی - مجتبی	شعبه قلعه نوروداب سبزوار - خراسان رضوی
خاکشور - مصطفی	شعبه نیشابور - خراسان رضوی
خاکزاد سبویکی - علیرضا	شعبه تربت حیدریه
خزایی - امیر حسین	شعبه مشهد - خراسان رضوی
دلبری - سید حسن	شعبه سبزوار - خراسان رضوی
دوست شهرنوی - امراله	باجه قلعه نو باخرز - خراسان رضوی
رمضانی مقدم - ابوالفضل	شعبه سلطان آباد - خراسان رضوی
زمندی - علیرضا	شعبه عبدال آباد جغتای - خراسان رضوی
شاهی - مهدی	شعبه کلات نادری - خراسان رضوی
عبادی فر - حسین	شعبه دوغ آباد فیض آباد - خراسان رضوی
علیپور - جواد	مدیریت امور خراسان رضوی - خراسان رضوی
قهرمانپور اقدام - رقیه	مدیریت آذربایجان غربی
محمودی مینایی - عباس	شعبه چاپشلو - خراسان رضوی
ملاکی قندشی - مصطفی	مدیریت امور خراسان رضوی
نصر آبادی - ابوالقاسم	شعبه قدمگاه نیشابور - خراسان رضوی
نویدی رودی - منصور	شعبه باخرز - خراسان رضوی



پیوندتان مبارک

تسویق شدگان

نام خانوادگی - نام	سمت	تسویق کننده	توضیحات
احیاء - ندا	مسئول قسمت باجه شعبه کودک و نوجوان	حشمت اله نظری - عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در جهت اجرایی شدن پروژه مهر گستر در اولین شعبه (کودک و نوجوان)
اکبری - زهرا	کارشناس مسئول اداره کل نظارت و امور شعب	مرتضی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند و مستمر در زمینه اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان
اکبری - شبنم	کارشناس اداره کل نظارت و امور شعب	مرتضی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند و مستمر در زمینه ساماندهی شعب بدون مجوز
امجد محمدی - علیرضا	کارپرداز اداره کل خدمات و پشتیبانی و رفاهی	قاسم محمدی - مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیر عامل	سرعت عمل و زحمات بی شائبه در انجام وظایف و امور محوله
بزرگ نیا - هاله	متصدی امور اداری در اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	حشمت اله نظری - عضو هیئت مدیره	شرکت فعالانه در برنامه آموزشی کاربران شعب متمرکز در ارتباط با پروژه مهر گستر
پژهان - مریم	کارشناس اداره کل امور کارکنان	مرتضی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند و مستمر در زمینه اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان
تبریزی دانا - سید محمود	مدیرعامل صندوق بازنشستگی	مرتضی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	شرکت در همایش دو همگانی ستاد امر به معروف و نهی از منکر
توکلی - فروغ	کتابدار اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	حشمت اله نظری - عضو هیئت مدیره	تلاش در بهبود مدیریت در انجام امور مربوط به قفسه خوانی کتابخانه بانک
جمالوندی - محمدرضا	بازرس مدیریت ایلام	مرتضی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	شرکت در همایش دو همگانی ستاد امر به معروف و نهی از منکر
جمالی آشتیانی - محمد حسین	مدیر ستادی بانک در منطقه کرج	سیدحسین نوربخش - مدیرعامل بانک	تلاش در کسب رتبه اول در بین گروه بانکها و بیمه ها در خصوص اجرای طرح تکریم
حکیمیان - حوریه	مسئول گروه برنامه ریزی مالی و خدمات پشتیبانی شعبه کودک و نوجوان	حشمت اله نظری - عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در جهت اجرایی شدن پروژه مهر گستر در اولین شعبه (کودک و نوجوان)
دولتی - محبوبه	مسئول شعبه بانک کودک و نوجوان	حشمت اله نظری - عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در جهت اجرایی شدن پروژه مهر گستر در اولین شعبه (کودک و نوجوان)
رشیدی - داریوش	رئیس اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	حشمت اله نظری - عضو هیئت مدیره	شرکت فعالانه در برنامه آموزشی کاربران شعب متمرکز در ارتباط با پروژه مهر گستر
رضائی پور - محمد حسین	معاون اداره کل وصول مطالبات و اجرا	مرتضی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	شرکت در همایش دو همگانی ستاد امر به معروف و نهی از منکر
رضوی - سید حسین	مدیر امور سرمایه انسانی	مرتضی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند و مستمر در زمینه اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان
روزبه مقدم - محمود	متصدی واحد تعمیرات برق	قاسم محمدی - مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیر عامل	سرعت عمل و زحمات بی شائبه در انجام وظایف و امور محوله

تشویق شدگان

سلاجقه- یوسفعلی	مدیر شعب در استان سیستان و بلوچستان	حسین شکیبایی- مدیر امور نظارت و بازرسی	اهتمام و تلاش بی وقفه در اجرای طرح ارتقاء و ساماندهی بیمه درمان روستاییان و عشایر استان
سلطانی- حسین	متصدی واحد تعمیرات برق	قاسم محمدی-مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیر عامل	سرعت عمل و زحمات بی شائبه در انجام وظایف و امور محوله
سنوئی- علیرضا	متصدی امور بانکی شعبه پاکدشت	داور ماهیکار-مدیر امور استان تهران	جذب اعتبارات طرحهای اقتصادی زودبارده و کارآفرین
سلیمانی- عیسی	معاون اداره کل نظارت و امور شعب	مرتضی شهیدزاده-عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند و مستمر در زمینه اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان
شکیبایی- حسین	مدیر امور نظارت و بازرسی	مرتضی شهیدزاده-عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند و مستمر در زمینه اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان
شهید زاده- مرتضی	عضو هیئت مدیره بانک	سید حسن نوربخش- مدیرعامل بانک	تلاشهای ارزشمند در زمینه اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان
شیردل مغاللو- ناهید	متصدی امور بانکی شعبه کودک و نوجوان	حشمت اله نظری- عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در جهت اجرایی شدن پروژه مهر گستر در اولین شعبه(کودک و نوجوان)
صالحی- اکبر	معاون اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	حشمت اله نظری-عضو هیئت مدیره	شرکت فعالانه در برنامه آموزشی کاربران شعب متمرکز در ارتباط با پروژه مهرگستر
صالحی شهرابی- اکبر	متصدی واحد تعمیرات برق	قاسم محمدی-مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیر عامل	سرعت عمل و زحمات بی شائبه در انجام وظایف و امور محوله
صمدیان- اعظم	کاردان اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	سید حسین رضوی-مدیر امور سرمایه انسانی	تلاش در انجام امور مربوط به قفسه خوانی کتابخانه بانک
طیبی متین- حسینعلی	متصدی امور اداری اداره کل امور کارکنان	مرتضی شهیدزاده-عضو هیئت مدیره	شرکت در همایش دو همگانی ستاد امر به معروف و نهی از منکر
ظفری- عباس	کارشناس و رئیس دایره ارزشیابی اداره کل امور کارکنان	مرتضی شهیدزاده-عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند و مستمر در زمینه اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان
عطاء- بهمن	معاون اداره کل خزانه داری و مبادلات	حشمت اله نظری-عضو هیئت مدیره	همکاری مؤثر در تأمین نقدینگی شعب استان
علی سمیر- محمد ابراهیم	رئیس اداره کل امور کارکنان	مرتضی شهیدزاده-عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند و مستمر در زمینه اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان
علیزاده- فرهاد	کارشناس اداره کل بازرسی و حسابرسی	مرتضی شهیدزاده-عضو هیئت مدیره	همکاری با کارشناسان شعبه ۱۰۱ جزایی دادگستری کیش
فرجی- رحمان	کارشناس معاونت مستقل حساب مرکز	مرتضی شهیدزاده-عضو هیئت مدیره	شرکت در همایش دو همگانی ستاد امر به معروف و نهی از منکر
فیاض- مهدی	کارشناس ارتباطات مدیریت منطقه کرج	سیدحسن نوربخش-مدیرعامل بانک	تلاش در کسب رتبه اول در بین گروه بانکها و بیمه ها در خصوص اجرای طرح تکریم