



# پیام مهر

تیر و مرداد ۱۳۸۶ - شماره ۴۵ و ۴۴

ماهنامه آموزشی - اطلاع رسانی کارکنان بانک کشاورزی



● مریم گلی کبیر

● همزبانی مشترک

● برای حصول منافع ملی

● بالاترین میزان جایزه در میان

بانک های کشور توسط بانک کشاورزی

اهدا شده است

● مهندس داور ماهیکار به سمت عضو هیئت مدیره بانک منصوب شد

# کشاورز ایرانی افنت ر ایرانی

www.agri-bank.com



BANK KESHAVARZI

- امکان استفاده از دستگاههای خودپرداز (ATM) و پایانه های فروش (POS) بانک کشاورزی و بانکهای عضو شتاب
- امکان پرداخت قبوض خدمات شهری (برق، آب، گاز، تلفن و .....)
- امکان واریز آتی پول به حساب کشاورز کارت از هر نقطه ایران
- امکان اتصال به حسابهای قرض الحسنه پس انداز مهر، قرض الحسنه جاری مهر، سپرده کوتاه مدت مهر، قرض الحسنه ویژه کشاورزی
- امکان تعریف حساب پشتیبان (سپرده کوتاه مدت) و پرداخت سود روز شمار
- امکان انتقال آتی وجه از حساب کشاورز کارت به سایر کارتهای مهر و سایر کارت بانکهای عضو شتاب





# پیام مهر

ماهنامه بانک کشاورزی

تیر و مرداد ۱۳۸۶ - شماره ۳۲ و ۳۵

صاحب امتیاز: بانک کشاورزی

مدیر مسئول: قاسم محمدی

مدیر اجرایی: عبدالله سلیمانی

سرمدیر: منوچهر کریم زاده

معاون سرمدیر: الهام خزومی

اداره کل روابط عمومی

## فهرست

۲	گزارش
۸	اخبار
۲۰	اخبار استانی
۳۱	بازاریابی رابطه مند: پارادایم و فلسفه جدید در ادبیات بازاریابی
۴۰	اهدای خون سالم و مستمر، اهدای زندگی است
۴۱	مدیریت ارتباط با مشتری
۴۵	مقاله و مقاله نویسی
۴۸	بهره وری و محاسبه آن در بانک کشاورزی
۵۰	آثار و نتایج کاهش نرخ بهره بانکی
۵۲	روابط عمومی الکترونیکی در خدمت بانکداری الکترونیکی
۵۶	فریفته الهی امر به معروف و نهی از منکر
۵۸	فرهنگ گفتار در قرآن کریم
۶۰	برنامه پیشنهادی برای کسب آمادگی جسمی پایه سنین ۴۰ تا ۶۰
۶۱	از تولد کودکان مبتلا به تالاسمی جلوگیری کنیم
۶۲	روش مطالعه و ارزیابی شرکت های داخلی در سیستم های رایانه ای
۶۸	مریم گلی کبیر
۷۵	مادر (شعر)
۷۶	توزیع پاداش (داستان - خاطره)
۷۸	طبقه چهارم (داستان - خاطره)
۸۰	تشویق شدگان
۸۶	پیوندها
۸۷	نورسیدگان

تهران - بزرگراه جلال آل احمد - نیش خیابان شهر آرا - ساختمان شماره ۲ بانک کشاورزی - طبقه اول

نشانی وب سایت: [www.agri-bank.ir](http://www.agri-bank.ir)

نشانی پست الکترونیکی: [payamemehr@agri-bank.com](mailto:payamemehr@agri-bank.com)

تلفن: ۸۸۲۸۹۳۵۹ - ۰۲۱

نمابر: ۸۸۲۸۹۳۵۸ - ۰۲۱

صندوق پستی:

۱۳۳۵۸۸۳۳۳



# گزارش

## مدیر عامل بانک در نشست مشترک مدیران وزارت جهاد کشاورزی و بانک خواستار شد همزبانی مشترک برای حصول منافع ملی

با تیر ماه سال ۸۵ پرداخت و افزود: آمارها نشان می‌دهد که در این مدت حرکت بانک به سمت اعتبارات سرمایه‌ای بوده است که این اعتبارات ضمن ارزشمند بودن برای کشور، به پشتوانه اقتصادی آن نیز کمک خواهد کرد.

نظری در ادامه به عملکرد کلی بانک کشاورزی در خصوص اعتبارات نگاههای کوچک زودبازده و کارآفرین پرداخت و از در اختیار داشتن بالاترین عملکرد در طرح‌های زودبازده از سوی بانک کشاورزی خبر داد و گفت: اگر هم با مشکلات محدودی در خصوص پرداخت تسهیلات به



این بخش مواجه بودیم، آن مشکلات، منابعی بود و طبیعی است زمانی که حدود ۵۰ درصد تکالیف و تعهدات برای بانک «امکان» وجود دارد، نارضایتی‌هایی نیز در این خصوص به وجود خواهد آمد. نظری در ادامه از تکالیف دولت مبنی بر پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج در قالب صندوق مهر رضا به بانک کشاورزی سخن گفت و اینکه بانک به تمامی تعهداتش در این حوزه هم جامه عمل پوشانده است. عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی در بخش پایانی سخنان خود ضمن ارائه آماری از تسهیلات اعطایی

«میدوارم برگزاری این جلسه آغازگر تحولی بزرگ برای ایجاد هماهنگی بیشتر بین بانک کشاورزی و وزارت جهاد کشاورزی شود». دکتر نوربخش مدیرعامل بانک کشاورزی در نشست مشترک

مدیران وزارت جهاد کشاورزی و بانک کشاورزی با بیان این مطالب افزود: تا زمانی که وزارت جهاد کشاورزی نخواهد امور را بر پایه برنامه‌ریزی پیش برد، ما نیز به عنوان بانک کشاورزی نمی‌توانیم کاری را به پیش ببریم. مدیرعامل بانک کشاورزی با اشاره به نیاز تعامل مشترک وزارتخانه

و بانک، گفت: ما باید با تشکیل کمیته‌های کاری مشترک و ریز شدن در مسائل، از یک طرف مانع به هرزروی پولهای سرگردان و جمع‌آوری آن در بانک کشاورزی شویم و از سوی دیگر با شکل‌دهی به یک همزبانی مشترک، سرمایه‌های بانک را در جهت منافع ملی کشورمان سوق دهیم.

حسین‌الله نظری عضو هیئت مدیره بانک نیز در ادامه این نشست، با مروری بر تکالیف و تعهدات بانک در سال ۸۵، به مقایسه آماری عملکرد تجهیز سپرده‌های بانک در تیر ماه امسال در مقایسه

مؤمن صفایی از مدیران وزارت جهاد کشاورزی نیز در این نشست مشترک، با اذعان به اینکه بانک کشاورزی با مشکلات فراوانی روبه‌روست، گفت: مدیران بانک کشاورزی باید با تصمیم‌گیری‌های وزارت جهاد کنار بیایند و مشکلات ناشی از رهایی از سیستم توزیع سنتی را همه به جان پذیرا باشند. مؤمن صفایی با اشاره به اینکه بسیاری از بانکها در حسرت موقعیت بانک کشاورزی هستند، گفت: بسیاری از بانکها از اینکه بانک کشاورزی، متولی‌ای چون وزارت جهاد کشاورزی دارد، به آن حسادت می‌ورزند و از همین‌رو ما از مدیران بانک کشاورزی توقع داریم تا ضمن برآورده کردن توقعات وزارتخانه، نهایت همکاری را با آن داشته باشند. وی از توقع وزارتخانه متبوعش برای وجوه اداره شده از سوی بانک خبر داد و افزود: از بانک کشاورزی توقع داریم که برای وجوه اداره شده، ترتیبی اتخاذ کنند تا مشکلی گریبانگیر وزارتخانه و بانک، نشود. مؤمن صفایی در پایان سخنان خود از ایجاد تنش‌هایی چند بین بانک کشاورزی و ادارات کل جهاد کشاورزی برخی استانها خبر داد و همکاری دوجانبه وزارتخانه و بانک را برای فائق آمدن بر مشکلات خواستار شد.

بانک به زنان سرپرست خانوار و پیش‌بینی منابع و مصارف بانک در سال ۸۶، از مسئولان وزارت جهاد کشاورزی قطع پرداخت تسهیلات به SMEها و توجه بیشتر به بانک را خواستار شد. در ادامه این نشست معاون زراعت وزارت جهاد کشاورزی با بیان اینکه همواره مدافع بانک بوده‌ایم و بانک کشاورزی را پشتیبان خوبی برای بخش کشاورزی می‌دانیم، گفت: ما هم بر مظلومیت بانک کشاورزی معترفیم و در کنار شما هرگونه فعالیتی که لازم باشد را انجام خواهیم داد.

وی افزود: ما بر این اعتقادیم که چه از بُعد پلارانه‌ای و چه از بُعد سرویس‌های عملیاتی، حضور دولت برای هدایت به سمت و سوی حمایت از یک الگوی مناسب برای زراعت کشور، لازم و ضروری است تا بدین‌وسیله بتوانیم فرضاً با ایجاد یک روستای نمونه در هر شهرستان، حرکتها را هدفمند کنیم. معاون زراعت وزارت جهاد کشاورزی با اشاره به اینکه گزارش عضو هیئت مدیره بانک، گزارشی خوشحال‌کننده نبود، گفت: باید با تشکیل کمیته‌های تخصصی، مشکلات بانک از لحاظ اعتباری و منابع را مرتفع نماییم و به سمت یک انقلاب همه‌جانبه در این عرصه، پیش برویم.

## بالاترین میزان جایزه در میان بانکهای کشور توسط بانک کشاورزی اهدا شده است

و اشتغالزا و طرح طوبی، قدم‌های بلندی را برداشته است که در آینده‌های نزدیک همگان شاهد تأثیرات مثبت این اقدامات خواهیم بود. ماهیکار در ادامه به بیان شرحی از خدمات و تسهیلات بانک و مقایسه نسبتی میان شبکه بانکی کشور پرداخت و گفت: بانک کشاورزی در بین نظام بانکی کشور در حسابهای قرض‌الحسنه پس‌انداز، بالاترین میزان جایزه را به مشتریان وفادار خود اهدا می‌نماید.

داور ماهیکار در این مراسم گفت: بانک کشاورزی در سال گذشته از محل حسابهای قرض‌الحسنه و سپرده‌های مردمی به منظور توسعه بخش کشاورزی ۵۰ هزار و ۲۵۰ میلیارد ریال تسهیلات پرداخت کرد. وی افزود: تنها به واسطه اعتبار سال‌های ۸۴ و ۸۵ در سطح شهرهای تابعه استان تهران ۲ هزار و ۱۴۰ میلیارد ریال تزریق اعتبار شد که به واسطه آن ۵ هزار و ۲۷۰ طرح در بخش کشاورزی در مناطق مذکور به اجرا درآمد.

ماهیکار یاد آور شد: تسهیلاتی که بانک کشاورزی در اختیار مددجویان سازمان زندان‌ها قرار داده، موجب شده که از هر صد نفر زندانی تنها ۳ نفر به زندان‌ها ارجاع داده شوند. وی خاطر نشان ساخت: همچنین بانک کشاورزی تسهیلاتی را در اختیار دانشجویان رشته کشاورزی که جوایز کار در این بخش هستند،

جشن سپاسگزاری و مراسم اهدای جوایز ویژه حسابهای قرض‌الحسنه سال ۸۶، با حضور دکتر سیدحسن نوربخش مدیرعامل بانک کشاورزی در مرکز همایشهای قلب تهران برگزار شد.

در این مراسم که با اجرای رضا رشیدپور مجری توانای صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران همراه بود، جمشید منابخی و عبدالرضا اکبری از هنرمندان برجسته سینما و تلویزیون با اشاره به اهمیت عمل نیک و پسندیده «قرض‌الحسنه»، ترویج آن در جامعه را نشانگر باور مردم نیکوکار ایران به عمل خیر دانستند و از بانک کشاورزی به سبب فراهم کردن عملی برای ظهور این حس پسندیده، قدردانی کردند. منابخی در ادامه با بیان اینکه هر فردی که کاری خیر انجام می‌دهد، پاداش خود را نیز دریافت می‌کند، برندگان جوایز این دوره از حسابهای قرض‌الحسنه بانک کشاورزی را مصداقی بر این عمل و عکس‌العمل دانست.

مهندس داور ماهیکار عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی و مدیر سابق استان تهران نیز در این مراسم، با اشاره به سنت نیکوی قرض‌الحسنه، گفت: بانک کشاورزی از محل موجودی سپرده‌گذاران حسابهای قرض‌الحسنه، نه‌تنها به رفع نیازهای ضروری کشاورزی پرداخته است، که در راستای طرح ایران، طرح زینب کبری، طرح صندوق قرض‌الحسنه توسعه روستایی، کارگاههای کوچک زودبازده

جایزه شدند که بدین ترتیب ۵/۱۱ درصد تعداد حساب‌های مشمول قرعه کشی، جایزه گرفتند. وی همچنین درباره بانکداری الکترونیکی یادآور شد: بانک کشاورزی به عنوان اولین بانک دولتی در عرصه بانکداری الکترونیکی توانست قدم‌های مؤثری در این زمینه برداشته و با موفقیت در این زمینه عمل کند. وی در پایان گفت: بانک کشاورزی دارای بیش از ۷ هزار دستگاه POS است، همچنین نصب ۹۵ دستگاه نوبت‌دهی و ۱۳۳ دستگاه خودپرداز در شعب این بانک و نیز تجهیز ۱۳۷ شعبه به سیستم مهر از دیگر اقداماتی است که بانک کشاورزی در راستای ارتقای بانکداری الکترونیک در کشور انجام داده است.

در ادامه این مراسم، برنامه‌های شاد و مفرحی چون اجرای موسیقی پاپ با حضور امیر تاجیک، تقلید صدا، نواضح و ... برگزار شد که به سبب فراهم شدن فضایی متفاوت با مراسم قبلی،

قرارداده تا بتوانند در این حوزه مشغول به کار شوند و به تبع آن تولیدات بخش کشاورزی نیز افزایش یابد مهندس ماهیکار تصریح کرد: در راستای تقویت کارآفرینی و توسعه اشتغال نیز صندوق قرض‌الحسنه‌ای در روستاها و مناطق توسعه نیافته توسط بانک ایجاد شده است.

وی درباره تسهیلات ازدواج به جوانان خاطرنشان ساخت: بانک کشاورزی با همکاری صندوق مهر رضا تاکنون به ۹ هزار و ۷۰۰ نفر از جوانان تسهیلات ازدواج پرداخت کرده است. ماهیکار با بیان این که به ازای هر یک درصد افزایش در اعتبارات پرداختی بانک کشاورزی با ۰/۱۵ درصد بر ارزش افزوده بخش کشاورزی اضافه شده است، اظهار داشت: در بعد پاداش مادی حساب‌های قرض‌الحسنه، بانک کشاورزی روش‌های متعددی را به عنوان جایزه برای دارندگان این حسابها در نظر گرفته است به طوری که



مورد استقبال کم‌نظیر شرکت‌کنندگان در مراسم قرار گرفت. در طول مراسم که ساعتی نیز به درازا انجامید، همگان منتظر حضور و سخنرانی دکتر سید حسن نوربخش مدیرعامل بانک کشاورزی بودند که مدیرعامل با اجابت این درخواست، تنها به تشکر از برندگان و شرکت‌کنندگان این دوره از حساب‌های قرض‌الحسنه پرداخت و انجام سخنرانی را به دلیل فضای خاص مراسم، به مصلحت ندید. در پایان این مراسم نیز تعدادی از برندگان خودروی سواری زانتیا با حضور در سن برنامه، به بیان نحوه اطلاع از جوایز این دوره و انگیزه خود از افتتاح حساب در بانک کشاورزی پرداختند. گفتنی است مراسم اهدای جوایز حساب‌های قرض‌الحسنه بانک کشاورزی همزمان در تهران و کلیه استانهای کشور برگزار شد و برندگان جوایز خود را دریافت کردند.

تعداد جوایز این بانک در سراسر کشور ۶۲۱ هزار و ۴۰۰ فقره بود که بدین ترتیب ۱۷۵ درصد از کل جوایز بانک کشاورزی به شعب تابعه استان تهران اختصاص یافت.

ماهیکار درباره جوایز قرعه کشی این دوره بانک کشاورزی گفت: برای دارندگان حساب‌های قرض‌الحسنه عادی ۲۴۵ هزار میلیارد ریال برای حساب‌های قرض‌الحسنه و برای حساب‌های قرض‌الحسنه ویژه نیز ۱۸۸ هزار میلیارد ریال اختصاص یافته است. وی تأکید کرد: مبلغ کل جوایز اهدایی بانک کشاورزی در سال ۱۳۸۵ به ۴۳۳ میلیارد ریال رسید که این رقم بالاترین میزان جایزه در میان بانک‌های کشور است. ماهیکار اظهار داشت: تعداد حساب‌های مشمول قرعه‌کشی حدود ۱۲ میلیون و ۱۵۵ هزار فقره بود که حدود ۶۲۱ هزار مورد از این تعداد موفق به دریافت

## مدیرعامل بانک کشاورزی افزایش حمایت‌های دولت و مجلس از خواستار شد

آب و منابع طبیعی مجلس شورای اسلامی با اشاره به نقش بانک کشاورزی در رشد و توسعه بخش کشاورزی گفت: این بانک سالانه افزون بر ارائه خدمات بانکی مورد نیاز فعالان بخش کشاورزی،

مدیرعامل بانک کشاورزی افزایش حمایت‌های دولت و مجلس از این بانک را خواستار شد. دکتر سیدحسن نوربخش در دیدار اعضای کمیسیون کشاورزی،

موجود بخش برای ادامه و حفظ روند تولید تأمین شود که بنا بر برآوردهای کارشناسی تا پایان برنامه چهارم میزان سرمایه در گردش به ۹۰ تریلیون ریال بالغ می‌شود.

وی حداقل انتظارات بخش کشاورزی را از بانک کشاورزی در سال جاری افزون بر ۱۱۳ تریلیون ریال اعلام کرد و گفت حداکثر توان بانک کشاورزی در صورت تحقق ۱۰۰ درصد برنامه وصول مطالبات ۶۵ تریلیون ریال است که با فرض نگاه خوش بینانه در مقایسه با انتظارات و تعهدات فعلی، بانک کشاورزی با ۴۸ تریلیون ریال کسری منابع مواجه است و این امر لزوم توجه بیشتر به بانک کشاورزی را نشان می‌دهد.

نوربخش سپس با اشاره به سهم بخش کشاورزی از حساب ذخیره



ارزی گفت: یکی از دلایل وجود حساب ذخیره ارزی و تخصیص آن به بخش شیر دولتی، حمایت از بخشهای اقتصادی است در حالی که سهم بخش کشاورزی از تسهیلات اعطایی از محل حساب ذخیره ارزی در سالهای ۸۲ تا ۸۴ کمتر از یک درصد بوده است.

ایشان تصریح کرد: ضروری است با توجه به امکانات بخش کشاورزی و نیز اهمیت این بخش از لحاظ تولید، اشتغال و ارزبری کمتر این بخش نسبت به سایر بخشها، درصدی از منابع حساب

تسهیلات مالی عمده‌ای نیز برای اجرای طرحهای متنوع آب و خاک پرداخت می‌کند. وی تأمین منابع مالی مورد نیاز بخش کشاورزی را از کارکردهای مهم بانک کشاورزی اعلام کرد و افزود: متوسط سهم بانک کشاورزی از مجموع تسهیلات اعطایی شبکه بانکی به بخش کشاورزی طی سالهای ۱۳۸۰ تا ۱۳۸۴ برابر با ۵۷/۶ درصد است که بیانگر نقش ویژه بانک کشاورزی در تأمین منابع مالی مورد نیاز این بخش است.

وی با بیان آنکه بررسی سهم بخش کشاورزی از مجموع تسهیلات اعطایی شبکه بانکی طی سالهای ۸۰ تا ۸۴ حاکی از کاهش این سهم از ۱۸/۴ درصد در سال ۸۰ به ۱۳/۸ درصد در سال ۸۴ است، اظهار داشت: این امر در حالی است که طی اکثر سالهای دوره مورد بررسی حجم تسهیلات اعطایی بانک کشاورزی به بخش کشاورزی از رشد فزاینده‌ای برخوردار بوده است.

به گفته وی با وجود تلاش چشمگیر بانک کشاورزی در جذب و تخصیص منابع به دلیل حجم اندک نقدینگی موجود در بخش کشاورزی و جامعه روستایی، رشد منابع در بانک کشاورزی تکافوی نیاز بخش را نمی‌دهد و نیاز به حمایت از بانک کشاورزی از سوی دولت احساس می‌شود.

نوربخش سپس گفت: بررسی نسبت مانده تسهیلات اعطایی شبکه بانکی به بخش کشاورزی به ارزش افزوده بخش کشاورزی نشان می‌دهد که این نسبت از ۵۱٪ در سال ۷۸ به ۱/۹۶ در سال ۱۳۸۴ افزایش یافته است. وی افزود: این امر بیانگر آن است که تسهیلات پرداختی توسط سامانه بانکی نقش بسیار مؤثری در رشد بخش کشاورزی ایفا می‌کند و در این میان بانک کشاورزی به عنوان بزرگترین عرضه‌کننده تسهیلات بخش کشاورزی، بیشترین نقش را در رشد ارزش افزوده این بخش دارد.

وی تصریح کرد: در مطالعه "اندازه‌گیری اثر اعتبارات بانک کشاورزی بر ارزش افزوده بخش کشاورزی" نیز اثر مثبت اعتبارات بانک کشاورزی بر ارزش افزوده بخش به اثبات رسیده و نشان می‌دهد که به ازای یک درصد افزایش در اعتبارات پرداختی از سوی بانک کشاورزی ارزش افزوده بخش به میزان ۰/۱۵ درصد افزایش می‌یابد.

مدیر عامل بانک کشاورزی در ادامه نیازهای مالی بخش کشاورزی جهت توسعه بخش و دستیابی به اهداف کمی و کیفی مورد نظر در برنامه چهارم را بر اساس سند ملی توسعه بخش کشاورزی در این برنامه افزون بر ۲۸۴ تریلیون و ۲۴۶ میلیارد ریال اعلام کرد.

وی خاطر نشان کرد: این مبلغ فقط شامل اعتبارات مورد نیاز برای ایجاد زیر ساختهای جدید در تمام زیر بخش کشاورزی و صنایع وابسته به آن است.

به گفته وی برای حفظ وضع موجود نیز ضروری است اعتبارات لازم از سوی سامانه بانکی بویژه سرمایه در گردش بهره برداران

خود ریسک اعتباری بالاتری را در مقایسه با سایر بانکها متحمل می‌شود. زیرا بانک کشاورزی به تنهایی ۵۶ درصد مجموع تسهیلات به بخش کشاورزی را پرداخت می‌کند.

وی افزود: در حالی که در پرداخت ۲۴ درصد باقیمانده تسهیلات توسط سایر بانکها (۹ بانک دولتی) هر کدام از این بانکها به طور متوسط کمتر از پنج درصد سهم دارند و بر این اساس با توجه به قبول ریسک بیشتر و به تبع آن هزینه‌های ریسک بالاتر، ضروری است دولت، بانک کشاورزی را در تأمین منابع مالی لازم برای پوشش فعالیتهای بخش کشاورزی باری کند.

مدیر عامل بانک کشاورزی همچنین در این دیدار گزارشی از اهمیت و جایگاه بخش کشاورزی در اقتصاد ایران ارائه کرد و گفت: مقایسه سرمایه‌گذاری صورت گرفته در بخش کشاورزی با کل اقتصاد طی سالهای مورد بررسی نشان می‌دهد که در مقابل رشد ۲۱۴ درصدی سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی این رشد برای کل اقتصاد برابر ۸۱۹ درصد است.

ذخیره ارزی به صورت ریالی در اختیار بانک کشاورزی قرار گیرد. وی در ادامه به مشکلات و محدودیتهای بانک کشاورزی در تأمین منابع مالی بخش کشاورزی اشاره کرد و گفت: از آنجا که بخش عمده‌ای از بار مالی سیاستهای حمایتی دولت در تأمین منابع مالی ارزان قیمت برای فعالان عرصه کشاورزی از جمله تمهیدها، بخشودگی‌ها، پرداخت غرامت‌های بیمه و ارائه خدمات اعتباری بر عهده بانک کشاورزی گذاشته شده، از این رو بانک کشاورزی در تأمین نیازهای مالی و نقدینگی بخش کشاورزی با محدودیتهای و مشکلات فراوانی مواجه شده است.

دکتر نوربخش بروز عوامل فیزی از قبیل خشکسالی، سیل، زلزله، سرمازدگی و... و افزایش ریسک اعتباری طرحهای کشاورزی را از دیگر مشکلات بانک کشاورزی برای تأمین منابع مالی مورد نیاز بخش کشاورزی دانست و اظهار داشت: با توجه به اینکه فعالیتهای کشاورزی ذاتاً دارای ریسک بالاتری نسبت به سایر فعالیتهای بخش کشاورزی در اعطای تسهیلات

## مهندس داور ماهیکار به سمت عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی منصوب شد



به کشاورزان، روستاییان و تولید کنندگان همواره کوشا باشند. در ادامه دکتر سید حسن نوربخش مدیر عامل و رئیس هیئت مدیره بانک کشاورزی با اشاره به تأکید رئیس جمهور مبنی بر همسویی بانکها با اهداف دولت و تلاش برای توسعه، ایجاد اشتغال، رفع مشکلات مردم و موفقیت نظام گفت: مأموریتها و وظایف بانک در دوره‌های مختلف متفاوت بوده و خوشبختانه در حال حاضر نیز به عنوان یک سازمان پادگیرنده، با سیاستها و اهداف دولت خدمتگذار همسو هستیم. وی همچنین افزود: ما در بانک کشاورزی تلاش می‌کنیم تا با ایجاد اشتغال، تأثیر بر افزایش درآمد سرانه، تأثیر بر رشد اقتصادی، رشد اقتصادی و

ملی مراسم با حضور دکتر سیدحسن نوربخش، اعضای هیئت مدیره، مدیران امور، رؤسای ادارات و جمعی از کارکنان ستادی بانک مراسم معارفه مهندس داور ماهیکار عضو جدید هیئت مدیره بانک کشاورزی برگزار شد.

در آغاز این مراسم که روز یکشنبه ۳۱ تیرماه سال جاری برگزار شد، قاسم محمدی مشاور عالی مدیر عامل بانک ضمن عرض خیر مقدم به حاضران به ویژه مهندس داور ماهیکار عضو جدید هیئت مدیره بانک، ابراز امیدواری کرد تا کارکنان، مدیران و اعضای هیئت مدیره بانک با رعایت تقوای الهی، عشق ورزیدن به مردم، توجه به رهنمودهای مقام معظم رهبری در خدمتگزاری



و بر سرعت و کیفیت کارها افزوده شود. در ادامه مراسم حکم انتصاب مهندس داور ماهیکار که از سوی داوود دانش جعفری، وزیر امور اقتصادی و دارایی و محمدرضا اسکندری وزیر جهاد کشاورزی صادر شده بود، توسط دکتر نوربخش به ایشان اهدا شد.

داور ماهیکار نیز طی سخنانی از مدیر عامل، اعضای هیئت مدیره، همکاران، بازنشستگان و مدیران سابق بانک تشکر کرد و ضمن اشاره به اقدامات بسیار مؤثر بانک در زمینه تأمین منابع مورد نیاز، گسترش شعب، گسترش دامنه خلاقیت و نوآوری و تنوع بخشی به خدمات، بهره‌گیری از خدمات الکترونیک و ایجاد و تغییر فرهنگ در ارائه خدمت به مشتری، ابراز امیدواری کرد با مشارکت، خرد جمعی، همدلی، همفکری و همکاری کلیه کارکنان، نقش خود را در رشد و شکوفایی بخش کشاورزی ایفا کنیم.

لازم به توضیح است مهندس ماهیکار در سمت مدیر امور استان تهران، مدیریت شعب بانک در استان گیلان، معاون ادارات مرکزی فعالیت داشته و با سابقه عضویت در کمیته‌های تخصصی، تألیف و تدریس، در بانک خدمت کرده است.

آبادانی کشور را فراهم سازیم.

مدیرعامل بانک در ادامه به دستورات رییس جمهور مبنی بر عدم وجود شرکتهای تابعه برای سرمایه‌گذاری‌های بانکها، وصول مطالبات به ویژه از مشتریان دانه درشت، تمرکز بر بانکداری اسلامی و افزایش میزان تسهیلات در قالب قرض‌الحسنه و تذکر این نکته که هدف اصلی بانکها می‌بایست توسعه باشد نه سودآوری، اشاره کرد و از نیروهای ستادی به عنوان بخش متخصص بانک خواست تا با ارائه راهکار، روش مناسبی برای افزایش میزان تسهیلات قرض‌الحسنه ارائه کنند و با واگذاری سرمایه‌گذاری‌های عمده به شرکتهای متولی، این امر از دوش بانکها ساقط شود.

نوربخش همچنین در ادامه سخنان خود گفت علاوه بر فعالیتهای حال حاضر در جهت انطباق عملکرد بانک با سیاستهای دولت، می‌بایست با تلاش بیشتر، رضایت کامل مقام معظم رهبری، دولت خدمتگزار و سایر مدیران نظام را جلب نماییم.

دکتر نوربخش در پایان سخنان خود با اشاره به انتصاب مهندس داور ماهیکار به سمت عضو هیئت مدیره ابراز امیدواری کرد تا با حضور ایشان عملکرد هیئت مدیره غنای بیشتری یابد



## مراسم گرامیداشت روز زن برگزار شد

روزی باشد که همه زنان بانک بتوانند با تاسی به زندگی آن بزرگوار، الگوی زندگی خود را سامان دهند، گفت: زنان بانک کشاورزی باید ضمن حرکت در جهت رونق همه‌جانبه کشور، اهداف توسعه‌ای بانک کشاورزی را به‌عنوان بانک همه مردم ایران، در تمامی شئون پیاده نمایند. نوربخش در پایان سخنان خود با بیان اینکه خانمها معمولاً گرفتاری بیشتری از آقایان دارند، از مردان بانک خواست تا با همکاری با همسران خود، زندگی شاد و مفرحی را برای خود و اعضای خانواده خود، فراهم نمایند.

لازم به ذکر است همزمان با بزرگداشت روز زن و مقام مادر، ۲۸۰۰ لوح تبریک با امضای مدیرعامل بانک کشاورزی به همراه یک عدد سجاده و یک ربع سکه بهار آزادی به ۲۸۰۰ همکار زن شاغل در بخشهای مختلف بانک کشاورزی در سراسر کشور اهدا شد.

گفتنی است «دکتر ناصر مهدوی» استاد دانشگاه، پیرامون شخصیت والای حضرت فاطمه زهرا (س) و مقام زن سخنرانی نمود و سپس از باتوان برگزیده‌های از جمله خواهر زاپنی مسلمان شده، همکار بازنشسته، خواهر کارآفرین در بخش کشاورزی، تقدیر به عمل آمد و به رسم یادبود هدایایی به آنان اهدا شد. این گزارش می‌افزاید در ادامه این مراسم برنامه‌های هنری متنوعی از جمله موسیقی توسط گروه هنری حنانه اجرا شد.

همزمان با سالروز ولادت با سعادت حضرت فاطمه زهرا (س) مراسم گرامیداشت روز زن برگزار شد.

در این مراسم که روز چهارشنبه ۱۳ تیر ماه سال جاری با حضور مدیرعامل، اعضای هیئت مدیره، مدیران امور، رؤسای ادارات و خواهران همکار در محل سالن شهید اکبری برگزار شد، دکتر نوربخش مدیرعامل بانک ضمن تبریک به خواهران همکار از تلاشهای آنان در جهت پیشبرد اهداف بانک تشکر و قدردانی کرد. دکتر سید حسن نوربخش مدیرعامل بانک کشاورزی در این مراسم با اشاره به اینکه در این دنیا هم می‌توان با نشاط و با تحرک بود و خوشبختی را احساس کرد، مادران را ضامن این احساس خوشبختی دانست و افزود: البته لذتهای این دنیا به کلی متفاوت است و مادران با توجه به زحمات طاقت‌فرسایی که در این دنیا متحمل می‌شوند، آینده‌های خوش و نوایی نیکو را در آخرت از آن خود می‌کنند. مدیرعامل بانک ضمن قدردانی از زحمات سال گذشته زنان بانک، رضایت نسی خود و اعضای هیئت مدیره بانک را از فعالیتهای زنان شاغل در بانک اعلام کرد و در عین حال افزود: توقع ما از زنان بانک بسیار بیشتر از آن چیزی است که مشاهده می‌کنیم و امیدواریم در سالی که در پیش رو داریم، این زنان بتوانند بیش از پیش، توانایی‌های بالقوه خود را بالفعل کنند. دکتر نوربخش با اظهار امیدواری نسبت به اینکه روز تولد حضرت زهرا

# اخبار

از ۲۹ خرداد به مدت ۴ روز برگزار شد. این همایش در حوزه‌های خودرو، لوازم خانگی و بانکداری و در بخش جنبی آن نمایشگاه با حضور ۲۰ شرکت کننده با محورهای مشتری مداری، ایجاد بازارهای جدید آسیب‌شناسی، فرهنگ‌سازی و بومی‌سازی الگوهای بین‌الملل در زمینه خدمات پس از فروش برگزار شد.

دکتر غلامرضا کاظمی دینان رئیس ستاد برگزاری همایش مذکور به عنوان اولین سخنران، خدمات پس از فروش را عاملی مهم در جلب رضایت و خشنودی مشتری و مصرف‌کننده خواند و اشاره کرد از آنجا که تجارت جهانی در حال شکل‌گیری است، بازار رقابت چاره‌ای را جز جلب رضایت و خشنودی مشتریان ندارد.

دکتر داریوش رشیدی، رئیس اداره کل آموزش و بهبود مدیریت بانک کشاورزی نیز به عنوان یکی از سخنرانان نشست تخصصی بانک و بیمه در خصوص ارائه خدمات بانکی در بانکهای ایرانی و

موافقت‌نامه مربوطه و لازم‌الاجرا شدن آن مؤسسات متقاضی فوق می‌توانند از این اعتبار استفاده کنند.

## قدردانی از بانک کشاورزی در نخستین همایش و نمایشگاه خدمات پس از فروش

نخستین همایش و نمایشگاه خدمات پس از فروش با هدف دستیابی به ارتباط دوسویه با مشتریان، توجه به امر مشتری مداری و بررسی حقوق مصرف‌کننده با حضور دکتر ذبیحی مشاور رئیس جمهور در امور اقتصادی، حجت‌الاسلام شاهی عرب‌لو رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی، دکتر حاتم معاون وزیر صنایع و معادن و جمعی از صاحبان کالا و خدمات در مرکز همایش‌های وزارت کار و امور اجتماعی

## بانک کشاورزی خط اعتباری ۱۸ میلیون یورویی گرفت

بانک توسعه اسلامی یک خط اعتباری به ارزش ۱۸ میلیون یورو در اختیار بانک کشاورزی قرار داده است.

به گزارش خبرنگار اقتصادی خبرگزاری فارس، بانک توسعه اسلامی در تاریخ ۱۳۸۶/۲/۲۲ با هماهنگی دفتر و امها و مؤسسات بین‌المللی سازمان سرمایه‌گذاری و به منظور تأمین مالی نیازهای واردات مؤسسات و شرکت‌های تولیدی کوچک و متوسط که حداقل اعتبار مورد نیاز آنها ۵۰ هزار یورو و حداکثر اعتبار مورد نیاز ۳ میلیون یورو می‌باشد، یک خط اعتباری به ارزش ۱۸ میلیون یورو در اختیار بانک کشاورزی قرار داده است که در صورت انعقاد

این حوزه تلاش می‌کند.

## مراسم روز ملی دماوند با حمایت بانک کشاورزی و انجمن کوهنوردان ایران برگزار شد

مراسم روز ملی دماوند با حمایت بانک کشاورزی و انجمن کوهنوردان ایران با هدف گرمیاداشت آب و خاک و هوا در شهر ریته دماوند برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، در این همایش یک روزه که با حضور، دکتر پرویز رجیبی، پروفیسور سیدحسن امین و دکتر رضا مرادی غیاث‌آبادی، جمعی از اهالی ریته، کوه نوردان داخلی و خارجی و با حمایت این بانک و انجمن کوهنوردان ایران روز جمعه پانزدهم تیرماه سال جاری در شهر ریته دماوند برگزار شد. دکتر رجیبی و دکتر مرادی غیاث‌آبادی طی سخنانی به بررسی جایگاه دماوند در اسطوره‌ها و ادب فارسی، میراث فرهنگی منطقه دماوند و عوامل تخریب کوهستان دماوند پرداختند.

بر اساس این گزارش، سه سال متوالی است که انجمن کوهنوردان ایران، روز سیزدهم تیر ماه را با هدف گرمیاداشت آب، خاک، هوا و شناسایی مسئولیت نسبت به کوهستانها که سرچشمه آب و در برگیرنده خاک و تلطف کننده هوا هستند، به عنوان روز ملی دماوند نامگذاری کرده است. و امسال نیز مانند دو سال گذشته پس از چند جمعه پاکسازی کوهپایه‌های دماوند و آموزش چهره به چهره گردشگران توسط کوهنوردان و طبیعت دوستان، مراسم گرمیاداشت این

ایران، بانکها و بخشهای سازمانهای دولتی و خصوصی با حضور بیش از ۱۰۰۰ نفر از مقامات و مدیران ارشد و کارشناسان سازمانها و بخش‌های دولتی و خصوصی و نمایندگانی از کشورهای آلمان، فرانسه، مکزیک، پاکستان، اندونزی و چند کشور اروپایی و آسیایی برگزار شد.

همچنین از میان ۹۲ مقاله داخلی و ۱۸ مقاله خارجی در خصوص محورهای همایش ۱۸ مقاله انتخاب شده در سالن اصلی و شش مقاله به صورت کارگاهی ارائه شد. این همایش با اهدای لوح و تندیس به سازمانهای برتر و پیشرو به کار خود خاتمه داد، که بانک کشاورزی در این راستا موفق به دریافت لوح و تندیس شد.

## تقدیر شورای نگهبان از مدیر عامل بانک

قائم مقام دبیر شورای نگهبان از سید حسن نوربخش مدیرعامل بانک کشاورزی به سبب تلاشهای مؤثر در اجرایی کردن صدور مهرکارت برای ناظران شورای نگهبان تقدیر به عمل آورد.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، آقای کدخدایی با ارسال تقدیر نامه‌ای خطاب به مدیرعامل این بانک، از تلاشهای وی در عملیاتی کردن صدور مهرکارت ناظران شورای نگهبان تقدیر کرد.

این گزارش می‌افزاید: بانک کشاورزی با توجه به برنامه چهارم دولت جمهوری اسلامی مبنی بر حرکت به سوی بانکداری الکترونیکی با استفاده از بستر الکترونیکی موجود، همواره برای توسعه

خارجی و مقایسه بین آنها به ایراد سخنرانی پرداخت. این گزارش می‌افزاید مراسم اختتامیه همایش دکتر صمصامی دبیر کمیسیون اقتصادی هیئت دولت طی سخنانی در خصوص مشتری‌مداری و اصل ۴۴ قانون اساسی صراحتاً بر رعایت حقوق مصرف کننده تأکید کرد و مقرر شد نتایج این همایش به صورت قطعنامه‌ای صادر و حاصل آن به صورت یک طرح به صحن علنی مجلس راه یابد و بر اساس آن قانون همه جانبه‌ای در زمینه ارائه خدمات پس از فروش و حقوق مشتریان تصویب شود.

گفتنی است مدیران و کارشناسان بانک کشاورزی در این همایش حضور داشته که در خاتمه لوح تقدیر و تندیس نخستین همایش و نمایشگاه خدمات پس از فروش به این بانک اهدا شد.

## اهدای لوح و تندیس دومین همایش بین‌المللی سازمانهای پیشرو به بانک کشاورزی

دومین همایش بین‌المللی سازمان‌های پیشرو و حضور در فضای تجارت جهانی با هدف بررسی و تبیین راهکارهای ورود در این بازار رقابتی در تاریخ ۲۱ و ۲۲ خرداد ماه جاری در محل سالن همایش‌های صدا و سیما برگزار شد. این همایش دو روزه با همکاری وزارتخانه‌ها، مرکز ملی مطالعات جهانی شدن ریاست جمهوری، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران و مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و دانشگاههای تهران، اصفهان، شیراز و اتاق بازرگانی

روز با حمایت بانک کشاورزی که همواره با ارائه طرح‌های مختلف حمایتی در زمینه حفظ محیط‌زیست در این زمینه فعالیت می‌کند، برگزار شد.

این مراسم با قرائت بیانه‌ای مبنی بر بهره‌برداری مناسب تمام کوهنوردان و گردشگران از محیط دماوند، بازیگری طرح‌های عمرانی دماوند با توجه به معیارهای زیست‌محیطی، حفظ و احیای میراث فرهنگی منطقه و ثبت روز ۱۳ تیرماه به عنوان «روز ملی دماوند» در تقویم رسمی کشور به کار خود خاتمه داد.

## برگزاری دومین همایش بین‌المللی «ایران ترانزیت» با حمایت مالی بانک کشاورزی

دومین همایش بین‌المللی «ایران ترانزیت» با حمایت مالی بانک کشاورزی در روزهای ۲۴ و ۲۵ تیرماه در محل سالن همایش‌های صدا و سیما برگزار شد.

این همایش دو روزه با هدف بررسی چالش‌های فراروی توسعه ترانزیت و شناسایی فرصت‌های اقتصادی در این بخش، جلب مشارکت و همکاری کشورهای منطقه برای سرمایه‌گذاری روی زیرساخت‌های حمل و نقل چند وجهی و ایجاد سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای مورد نیاز برای ارتقای عملکرد ترانزیت برگزار شد.

شاپان ذکر است در این همایش وزیر راه و ترابری و وزاری حمل و نقل کشورهای ترکیه، ارمنستان، ازبکستان، تاجیکستان و افغانستان حضور داشتند که با امضای

بیانیه مشترکی بر هماهنگی سیاست‌های حمل و نقل و ارتقای همکاری‌های بین‌المللی بخش دولتی و غیر دولتی تأکید کردند.

اداره کل روابط عمومی بانک کشاورزی نیز به عنوان حامی طلایی در این همایش حضور یافت و با دعوت از مدیران و کارشناسان ادارات بازرایی، معاونت مستقل همکاری‌های بین‌المللی و مرکز ارتباط سبز با استفاده از کلبه فضاهای تبلیغاتی و برپایی غرفه نسبت به بازرایی و اطلاع‌رسانی خدمات بانک اقدام کرد.

## همایش توانمندی صنعتگران و محققان داخلی تولیدکننده سخت‌افزار و نرم‌افزارهای پرداخت الکترونیک در بانک برگزار شد

بهره‌گیری از ظرفیت و توانمندی‌های محققان، صنعتگران و پژوهشگران فعال در حوزه پول و پرداخت الکترونیک، بانک کشاورزی نمایشگاه و همایش یک روزهای را در تاریخ ۲۵/۸/۸۶ در محل ساختمان مرکزی بانک برگزار کرد.

در این نمایشگاه که با حضور مدیران بانکداری الکترونیک شبکه بانکی کشور، معاونت بانکی، بیمه و شرکتهای دولتی وزارت امور اقتصادی و دارایی و مدیران و دست‌اندرکاران شرکتهای ایرانی شاغل در این بخش برگزار شد، کارشناسان شرکتهای آخرین اقدامات و پیشرفت‌های خود در زمینه تولیدات سخت‌افزاری و نرم‌افزارهای قابل استفاده از بانکداری و پرداخت الکترونیک را در معرض دید بازدیدکنندگان قرار داده و فرصت یافتند تا دستاوردهای خود را عرضه کنند.

در این همایش که به منظور حمایت از شرکتهای داخلی و کمک به افزایش کیفیت تولیدات آنها برگزار شد، شرکتهای امکان عرضه تولیدات خود در غرفه‌های نمایشگاهی را پیدا



کردند و توانستند از نزدیک آنها را در معرض دید و ارزیابی مدیران و کارشناسان شبکه بانکی کشور قرار دهند. در این نمایشگاه و همایش دکتر پور

در اجرای مصوبه شورای بانکداری الکترونیک وزارت امور اقتصادی و دارایی و در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های دولت در حمایت از تولیدات داخلی و

راستا به اهمیت ارزش آفرینی و توجه به مشتری و مدیریت ارتباط با آنها، تبلیغات، ترویج خدمات و لزوم توجه به محیط پیرامون، آموزش و یادگیری مطالب جدید اشاره نمود.

از سخنرانان دیگر این همایش دکتر دهقان استاد دانشگاه بود که به مفاهیم بازاریابی، بازاریابی، بازاریابی، بازاریابی، بازاریابی و... اشاره کرد.

تیمور غفاری رئیس اداره کل بازاریابی نیز در پانلی که در روز دوم این همایش برگزار شد با طرح روش جدیدی در جذب و وفادارسازی مشتریان تحت عنوان وفاداری ما به مشتریان گفت: ما باید به مشتریانمان وفادار و در ارائه خدمات تنها گزینه انتخاب آنها باشیم. وی در ادامه با تأکید بر استفاده از ابزار اعتبارات برای تجهیز منابع بیشتر به ضرورت بازبینی نحوه ارتباط بخش کشاورزی اشاره کرد و افزود: با ارتباط متقابل بین عرضه کنندگان نهادهای کشاورزی و تولیدکنندگان محصولات این بخش به عنوان مشتریان هدف می‌توانیم به نتایج مطلوبی دست یابیم.

در این گردهمایی تشکیل کارگروه‌های دوگانه هم‌اندیشی بازاریابی و تجهیز منابع در نظر گرفته شده بود و روز ۲۱ تیر ماه با جمع بندی مطالب خاتمه یافت.

## حضور بانک کشاورزی در نخستین همایش و نمایشگاه ملی کارآفرینی دیجیتالی

نخستین نمایشگاه و همایش ملی کارآفرینی دیجیتالی با حمایت انجمن اینترنتی سیب ایران در محل مجموعه فرهنگی

این امر باید نگاهی ویژه به تجهیز منابع داشت و برای بالا بردن سهم ما از بازار و مشتریان و رضایتمندی آنها بر کیفیت و تنوع خدمات و تلاش ویژه در بخش کشاورزی افزود.

دکتر سید حسن نوربخش، مدیرعامل بانک نیز به عنوان سخنران بعدی این همایش با تأکید بر این موضوع که رسالت اصلی و بزرگترین وظیفه بانک تجهیز منابع می‌باشد و حیات بانک در گرو این مهم نهاده شده است، تجهیز منابع را بر



تخصیص منابع مقدم دانست و گفت: ما باید دورنمای فعالیتهایمان را نیز ترسیم کنیم و بدانیم که چه باید کرد تا بانکی با نشاط و سازمانی پویا، یادگیرنده و دانایی محور داشته باشیم.

وی همچنین به لزوم تطبیق با شرایط موجود و به روز بودن تصمیمات، خلاقیت، تلاش، پشتکار و مشاوره علمی، در راه رسیدن به اهدافمان تأکید کرد.

سپس منوچهر حیاتی مدیر امور بازاریابی و خدمات مشتریان به بیان ضرورت‌های بازاریابی و تجهیز منابع پرداخت، وی کارشناسان را به تداوم هم‌اندیشی دعوت و از بازاریابی و مدیریت به عنوان کلید اساسی موفقیت سازمانی یاد کرد و در این

محمدی معاون وزیر امور اقتصادی و دارایی ضمن حضور در همایش و ارائه رهنمود به بانکها و شرکتهای تولید کننده از نمایشگاه بازدید به عمل آورد.

## همایش سراسری مدیران و کارشناسان بازاریابی و تجهیز منابع برگزار شد

با حضور مدیرعامل و اعضای هیئت مدیره، مدیران امور، رؤسای ادارات و جمعی از کارشناسان همایش سراسری مدیران و کارشناسان بازاریابی و تجهیز منابع روز چهارشنبه و پنج شنبه ۲۰ و ۲۱ تیرماه در محل سالن الهیه برگزار شد.

در این همایش، ابتدا مهندس پاکزاد عضو هیئت مدیره بانک با تأکید بر جایگاه تجهیز منابع، یافتن مؤلفه‌های مؤثر در این بخش، هدایت و مدیریت آن در بالا بردن توان رقابت با سایر بانکها و شناسایی نیاز مشتریان و جلب رضایت آنها اشاره نمود و نیروی انسانی را مهمترین عامل سیر تحول و ایجاد جهش در این مهم معرفی نموده و اظهار داشت با ارتقای مهارت کارکنان در

ورزشی تلاش وزارت کار و امور اجتماعی و با حضور بانک کشاورزی در تاریخ ۲۴ لغایت ۲۶ تیر ماه جاری برگزار شد. توسعه و ترویج فرهنگ تحقیق و پژوهش در زمینه فناوری اطلاعات و کار آفرینی، معرفی آخرین دستاوردهای تحقیقاتی و کاربردی در سطح منطقه، معرفی توانمندیهای شرکتهای ایرانی در زمینه فناوری اطلاعات و کار آفرینی، ارائه طرحهای عملی بکارگیری IT در توسعه کار آفرینی، معرفی فرصتهای شغلی جدید در حوزه کار آفرینی دیجیتال از جمله اهداف مورد بحث در این نمایشگاه و همایش بود.

این همایش با حضور آیت اله هاشمی رفسنجانی، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و تعدادی از مقامات مسئولان کشوری و اساتید دانشگاهی برگزار شد.

در این همایش ضمن ارائه سخنرانیهای در زمینه کار آفرینی دیجیتال از مقالات برتر و شرکتهای کار آفرینی دیجیتال برتر تقدیر شد. همچنین نمایشگاه جانبی نیز به مدت سه روزه با حضور بیست و نه شرکت نرم افزاری و سخت افزاری برگزار شد و به معرفی محصولات و توانمندیهای خود در زمینه فناوری اطلاعات پرداختند.

مسعود آتشی مدیر امور رایانه‌ای و بانکداری الکترونیکی نیز به عنوان یکی از سخنرانان همایش در سه محور بانکداری الکترونیکی در ایران، پروژه مهر گستر بانک کشاورزی و نقش بانکداری الکترونیکی در کار آفرینی دیجیتال به ایراد سخنرانی پرداخت.

اداره کل روابط عمومی بانک کشاورزی نیز با دعوت از ۳۰ نفر از مدیران، معاونان و کارشناسان حوزه رایانه‌ای و بانکداری الکترونیکی و بازاریابی در این همایش شرکت کرد.

## قدردانی رئیس مرکز نوسازی و توسعه فناوری اداری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از بانک کشاورزی

آقای صفدری رئیس مرکز نوسازی و توسعه فناوری اداری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از بانک کشاورزی قدردانی و تشکر به عمل آورد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، در پی ارسال تحلیل نتایج نظر سنجی سه ماهه چهارم سال ۱۳۸۵ بانک کشاورزی به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و وزیر جهاد کشاورزی، آقای علی صفدری رئیس مرکز نوسازی و توسعه فناوری اداری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور طی نامه‌ای به عنوان مدیر عامل بانک کشاورزی از ایشان و مجموعه دست اندرکاران بانک قدردانی به عمل آورد.

شایان ذکر است اجرای نظر سنجی از مشتریان ویژه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع بر اساس مصوبه‌های شورای عالی اداری و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور برای تمام دستگاههای اجرایی از جمله بانکها الزامی است و در مقاطع سه ماهه و با همکاری گسترده آن مدیریت انجام می‌گیرد.

## جلسه فرماندهان پایگاههای مقاومت بسیج برگزار شد

جلسه فرماندهان پایگاههای بسیج تحت

پوشش وزارت امور اقتصادی و دارایی به میزبانی بانک کشاورزی برگزار شد. به گزارش فرمانده پایگاه بسیج بانک کشاورزی، در جلسه‌ای که با حضور قاسم محمدی مشاور عالی مدیر عامل، سرهنگ خانمحمدی فرمانده بسیج وزارت امور اقتصادی و دارایی، اعضای شورای مرکزی فرماندهان پایگاههای مقاومت تحت پوشش وزارت امور اقتصادی و دارایی و اعضای شورای پایگاه بسیج بانک کشاورزی روز ۲۷ تیر ماه سال جاری در ساختمان مرکزی بانک کشاورزی برگزار شد. قاسم محمدی مشاور عالی مدیر عامل در ارتباط با رهنمودهای مقام معظم رهبری در جمع مدیران اجرایی کشور به نقش و وظیفه بسیج در اجرایی نمودن فرمایشات مقام معظم رهبری سخنانی را بیان نمود.

در ادامه این جلسه، ضمن بیان اخبار و برنامه‌ها از سوی سرهنگ خدابخش مسئول عقیدتی و نماینده مقام معظم رهبری در بسیج وزارتخانه، آقای رحیمی مسئول بازرسی مرکز مقاومت بسیج، حکم مسئولیت تعدادی از فرماندهان پایگاههای بسیج در نهادهای زیر مجموعه وزارت امور اقتصادی و دارایی را اهدا کرد.

## یازدهمین جلسه ملاقات مردمی مدیر عامل بانک با جمعی از کشاورزان، تولیدکنندگان بخش کشاورزی و همکاران برگزار شد

یازدهمین جلسه ملاقات مردمی مدیر عامل بانک با جمعی از کشاورزان، تولید

وزیر کار و امور اجتماعی لوح تقدیر و تندیس مهر امام رضا (ع) را به بانک کشاورزی اهدا کرد. قاسم محمدی مشاور عالی مدیرعامل بانک کشاورزی با اعلام این خبر گفت: از سوی سیدمحمد چهرمی وزیر امور کار و امور اجتماعی و رئیس هیئت مدیره صندوق مهر امام رضا (ع) لوح تقدیر و تندیس این صندوق به بانک کشاورزی اهداء شد.

وی با اشاره به اینکه رئیس جمهور تأسیس صندوق مهر امام رضا (ع) را گامی مهم برای فراهم کردن زمینه‌های بالندگی و رشد و تعالی جوانان دانسته‌اند، ابراز داشت: بانک کشاورزی این لوح تقدیر و تندیس را به سبب مساعدتهایی که در پرداخت وام ازدواج صندوق مهر امام رضا (ع) انجام داده است دریافت نمود. ایشان در ارتباط با میزان تسهیلات پرداختی توسط این صندوق گفت: از ابتدای راه اندازی صندوق مهر امام رضا (ع) تا پایان خرداد ماه سال جاری مبلغی حدود ۱۳۰۰ میلیارد ریال توسط بانک کشاورزی و صندوق مهر امام رضا (ع) پرداخت شده که سهم بانک کشاورزی از این مبلغ حدود ۷۶۹ میلیارد ریال است.

شایان ذکر است برای هر فقره تسهیلات سهم بانک کشاورزی ۶۰٪ و سهم صندوق مهر امام رضا (ع) ۴۰٪ می‌باشد که از این طریق تاکنون به ۱۳۴ هزار نفر از واجدین شرایط تسهیلات پرداخت شده است.

### نخستین همایش بانک و عملیات ارزی بانک کشاورزی

اولین همایش بانک و عملیات ارزی بانک



### از سوی وزیر کار و امور اجتماعی لوح تقدیر و تندیس صندوق مهر امام رضا (ع) به بانک کشاورزی اهدا شد



کنندگان بخش کشاورزی و همکاران با هدف بررسی و رفع برخی از معضلات و موانع آنان برگزار شد.

در این جلسه که در روز دوشنبه یکم مردادماه در دفتر دکتر نوربخش مدیرعامل بانک کشاورزی برگزار شد، کشاورزان و تولید کنندگان بخش کشاورزی در مورد اعطای تسهیلات، تمدید بازپرداخت بدهی، کسری وثیقه و احقاق حقوق، معضلات و موانع خود را با مدیرعامل بانک در میان گذاشتند و ایشان نیز متقابلاً راهتمایی‌های لازم را در جهت حل مشکلات آنان ارائه کردند.

لازم به ذکر است هموطنان عزیز می‌توانند برای ارائه نظرها، پیشنهادها، پیامها و در صورت نیاز تعیین وقت ملاقات حضوری با مدیرعامل بانک کشاورزی با شماره تلفن واحد ارتباطات مردمی ۰۲۱-۸۸۲۴۴۲۷۶ اداره کل روابط عمومی تماس حاصل نموده و یا درخواست خود را به نشانی الکترونیک: [info@agri-bank.ir](mailto:info@agri-bank.ir) ارسال نمایند.



دامپزشکی استان فارس، بر ایجاد هماهنگی و تعامل دستگاه‌های اجرایی با بانک کشاورزی تأکید کرد.

به گزارش خبرگزاری جمهوری اسلامی مدبرعامل بانک کشاورزی در جلسه مشترک با مسئولان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس گفت: تأمین وثیقه که برای برخی اصناف و مردم مشکل است از جمله محدودیت‌هایی بوده که اعطای تسهیلات در سیستم بانکی را به ویژه برای پروژه‌های کوچک قدری مشکل می‌سازد.

سید حسن نور بخش افزود: بانک کشاورزی از جمله بانک‌هایی است که بودجه دولتی ندارد و با پول مردم تسهیلات می‌پردازد از این رو در مقابل تسهیلات باید اطمینان به بازگشت پول و سرمایه مردم نیز داشته باشد.

وی اظهار داشت: برای اقشاری مانند عشایر، دانشجویان تازه مدرک گرفته و صاحبان پروژه‌های کوچک تأمین وثیقه بانکی مشکل است.

وی بر ساده سازی روش‌ها برای تأمین وثیقه در بانکها تأکید کرد و گفت: اگر به اطمینان ۹۷ درصد هم برسیم تسهیلات را پرداخت می‌کنیم به ویژه برای طرح‌های بزرگ که ریسک آن پایین و ضریب اطمینان آن بالاست، تسهیلات روان‌تر پرداخت می‌شود.

مدیر عامل بانک کشاورزی بیان کرد: بانک کشاورزی طرحی در دست اجرا دارد که با ایجاد یک شرکت بیمه ۳۰ درصد وثیقه را خود بانک تضمین می‌کند که این کار اعطای تسهیلات را آسان‌تر می‌کند.

نوربخش از جمله مشکلات بانک کشاورزی را کمبود منابع پولی دانست و گفت: در سال ۸۳ این بانک سه هزار میلیارد تومان تسهیلات به بخش

این همایش بودند و در پایان بعد از پانل پرسش و پاسخ با حضور مدیران بانک جمع‌بندی نتایج همایش توسط رئیس اداره کل امور بین‌الملل ارائه شد.

### دکتر نوربخش در استان فارس:

## تأمین وثیقه تسهیلات از مشکلات مردم و بانک است

دکتر سید حسن نوربخش مدبرعامل بانک در جریان بازدید از استان فارس ضمن بیان اقدامات انجام شده برای حمایت از فعالان بخش کشاورزی، بر ایجاد هماهنگی و تعامل دستگاه‌های اجرایی با بانک کشاورزی تأکید کرد.

به گزارش مدیریت استان فارس: در جریان این سفر یک‌روزه که سوم مرداد ماه سال جاری با هدف بررسی روند پیشرفت کار، دیدار با همکاران و ایجاد هماهنگی با مقامات استانی انجام شد، دکتر نوربخش در دیدار با مسئولان سازمان جهاد کشاورزی، شیلات و

کشاورزی با حضور دکتر نوربخش مدیر عامل بانک، مهندس پاکزاد عضو هیئت مدیره بانک، مدیران امور، رؤسای ادارات، مدیران استانی و مسئولان شعب ارزی برگزار شد.

این همایش یک‌روزه با هدف شناسایی مشکلات و مسائل واحدهای ارزی و یافتن راه‌حلهای مناسب برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان بانک، تبیین جایگاه ارز و عملیات ارزی و تأکید بر اهمیت و موقعیت بین‌المللی بانک هشتم مرداد ماه سال جاری با همکاری اداره کل امور بین‌الملل برگزار شد.

ابتدا آقای طیبی رئیس اداره کل امور بین‌الملل ضمن بیان عملکرد و چشم‌اندازهای این اداره کل به ضرورت برنامه‌ریزی ارزی برای توسعه کشور و بخش کشاورزی تأکید کرد.

سپس حاضران در جلسه از بیانات و رهنمودهای دکتر نوربخش مدیر عامل بانک در خصوص چگونگی برنامه‌ریزی برای فعالیتهای اثر بخش بهره‌مند شدند.

همچنین مهندس پاکزاد و مسئولان خدمات ارزی شعب از دیگر سخنرانان



عمومی بانک کشاورزی اهدا شد. محمدی در تشریح دلیل موفقیت بانک کشاورزی گفت: برنامه‌ریزی علمی با استفاده از آخرین دستاوردهای نوین و فناوری روز، رمز اثر بخشی مؤثر در

کشاورزی، سومین سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی روزهای هفدهم و هجدهم مردادماه سال جاری با موضوع برنامه‌ریزی و سنجش اثربخشی برنامه‌های روابط عمومی با مشارکت انجمن بین‌المللی

کشاورزی پرداخت کرد و مشتری بانک نیز تقریباً معادل همین میزان بود اما این ارقام در سالهای اخیر افزایش یافته است. وی اضافه کرد: در سال گذشته بانک کشاورزی با ۸۰ درصد افزایش حدود پنج هزار و ۲۵۰ میلیارد تومان تسهیلات پرداخت کرد در صورتی که نیاز سازندگی و تولید در کشور حدود ۱۱ هزار میلیارد تومان بود از این رو لازم است که منابع مالی این بانک افزایش یابد.

وی افزود: هشت درصد از منابع مردمی نزد بانک کشاورزی بوده در حالی که نیاز بخش کشاورزی ۲۵ درصد است و برطرف کردن همه نیازهای این بخش به تنهایی از عهده بانک کشاورزی بر نمی‌آید.

لازم به ذکر است، در این سفر دکتر نوربخش با کارکنان مدیریت، شعب شیراز، زرقان، سازمان کشاورزی و شوریده این استان دیدار و درباره وضعیت کارکنان، مشکلات و پیشنهادهای مطرح‌شده به گفت‌وگو پرداخت و در ادامه از شرکت ابر سیمین، پروژه گلخانه‌ای کشت هیدروپونیک و طرح زیتون‌کاری سازمان بازیافت که با مشارکت بانک به بهره‌برداری رسیده است بازدید کرد.



سازمان است و حرکت در روابط عمومی بانک کشاورزی نیز بر همین اساس صورت گرفته است و امیدواریم آثار مثبت آن در جلب رضایت مردم عزیز اثر گذار باشد. گفتنی است، در این سمپوزیوم از چهره‌های ماندگار روابط عمومی، مدرسان نمونه و خبرنگاران برتر نیز تقدیر شد.

#### دکتر نوربخش در گلستان:

**سپرده‌گذاری مردم در بانک زمینه پرداخت بیشتر تسهیلات را برای توسعه کشاورزی فراهم می‌کند**

به گزارش مدیریت شعب بانک کشاورزی استان گلستان، دکتر نوربخش مدیر عامل بانک به همراه مهندس بیات مشاور و

روابط عمومی، انجمن آموزش و تحقیقات در روابط عمومی اروپا، کنفدراسیون روابط عمومی اروپا و... در تهران برگزار شد. براساس این گزارش؛ با توجه به رأی هیئت داوران، اثر ارسالی از سوی روابط عمومی بانک کشاورزی با عنوان «تدوین برنامه ارتباطی» به عنوان اثر برتر در سال ۱۳۸۵ انتخاب و نشان ویژه لوح سپاس چهارمین جشنواره علمی روابط عمومی به این بانک اهدا شد.

این گزارش می‌افزاید: در این سمپوزیوم که استادان داخلی و خارجی، نمایندگان سازمانهای دولتی و غیردولتی و جمعی از دانشجویان روابط عمومی نیز حضور داشتند، «کتاب تکنیک‌های برنامه‌ریزی آموزشی در روابط عمومی» به عنوان یکی از تولیدات برتر روابط عمومی در سال ۸۵ معرفی و نشان ویژه جشنواره علمی روابط عمومی به قاسم محمدی مشاور عالی مدیرعامل و رئیس اداره روابط

#### در سومین سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی برنامه نظام جامع ارتباطی بانک کشاورزی اول شد

در جریان برگزاری سومین سمپوزیوم بین‌المللی روابط عمومی نشان ویژه (لوح سپاس) چهارمین جشنواره علمی روابط عمومی به بانک کشاورزی اهدا شد. به گزارش روابط عمومی بانک

## پیام تبریک مدیرعامل به مناسبت روز جانباز و اعیاد شعبانیه

همستگران عزیز

خوشا یادواره و شمیم دلآوری‌های شما. شما که بر سبیل سالار شهیدان رفتید و بر کسوت ابوالفضل عباس برگشتید. ایران آبروی خود را از نام شما به ارمغان دارد. فرزندان ایران، زنان و کودکان آسوده در خوابند چرا که عباس زمانه با گرو نهادن جان پرتب و ناب خویش، سراب تشنگی از فرهنگستان لغات آنان زدوده است. شما بر بوی شهادت رفتید و شهادت هر لحظه شما را تجربه می‌کند. مفرضان دهر امروز نیز نظاره‌گر صبر و بی‌صبریتان هستند. تهنیت باد بر شما که ایوب زمانه‌اید و صبرتان افتخاری دیگر در رزمگاه عشق و ایمان. ایران آبروی حال و آینده خود را نیز از شما وام دارد. مرحبا بر شما که بهترین وامگذاران عالمید. ایام مبارک شعبانیه و روز عزیز جانباز را به همه جانبازان سرافراز و عزیز تبریک عرض نموده، امید است چونان گذشته با خدمات خالصانه و خاضعانه خود سرافراز باشید.

سید حسن نوربخش  
مدیرعامل

مشاور عالی مدیرعامل بانک خیر داد:

## اعتماد ۸۰ درصدی مردم به قرعه کشی حسابهای قرض الحسنه بانک کشاورزی

قاسم محمدی مشاور عالی مدیرعامل

بانک کشاورزی از اعتماد ۸۰ درصدی مردم به قرعه‌کشی حسابهای قرض‌الحسنه این بانک خبر داد.

وی ضمن تشکر از استقبال بی‌سابقه مردم برای افتتاح حساب قرض‌الحسنه در بانک کشاورزی در دوره گذشته ابراز داشت: روابط عمومی بانک به منظور بررسی میزان اعتماد مشتریان به نحوه قرعه‌کشی حسابهای قرض‌الحسنه، پس از برگزاری مراسم قرعه‌کشی، نظرسنجی گسترده و جامعی با همین موضوع انجام داد، که در این جریان تعداد بیش از ۳۲ هزار نفر در این نظرسنجی شرکت کردند و ۸۰ درصد از شرکت‌کنندگان به نحوه قرعه‌کشی حسابهای قرض‌الحسنه بانک کشاورزی اعتماد در حد زیاد و ۲۰ درصد اعتماد در حد متوسط داشتند.

مشاور عالی مدیرعامل بانک در ادامه افزود: در حال حاضر دوره جدید سپرده‌پذیری حسابهای قرض‌الحسنه پس‌انداز ویژه کشاورزی از مدتی پیش آغاز شده است که برای این دوره تعداد ۵۰۵ دستگاه خودرو مزدا ۳، ۵۰۵ کمک هزینه سفر حج عمره، ۵۰۵ کمک هزینه خرید ادوات کشاورزی، ۵۰۵ کمک هزینه خرید صنایع دستی، ۵۰۰۵ عدد سکه نیم بهار آزادی و میلیاردها ریال جوایز نقدی دیگر در نظر گرفته شده است و از هموطنان عزیز دعوت می‌شود با حضور پر شکوه خود در این دوره از سپرده‌پذیری حسابهای قرض‌الحسنه ویژه همانند دوره‌های گذشته برای رونق و توسعه بخش کشاورزی کمک کنند.

وی در پایان اظهار داشت: استقبال و حضور پرشور هموطنان گرامی در سپرده‌پذیری حسابهای قرض‌الحسنه

بازرس ویژه مدیرعامل روز چهارشنبه ۱۷ تیرماه از چندین طرح تولیدی استان گلستان از جمله: گاوداری ۲۵۰ راسی شرکت بهین تلیسه گلستان، بسته بندی آجیل و خشکبار منوچهری، باغ کیوی حسینی، شرکت تولیدی فرآورده‌های لبنی هنگامه فجر هیرکان و عملیات اجرایی هتل ۵ ستاره پارتیای گرگان بازدید کرد.

در این سفر دکتر نوربخش با حضور در محل اجرای طرح‌ها از نزدیک با مجریان طرح‌ها گفت‌وگو کرد و پس از بررسی مشکلات آنان رهنمودهایی مطرح نمود. دکتر نوربخش در گفتگو با صدای استان گلستان ضمن اشاره به نیاز فراوان بخش کشاورزی به منابع بانک، از مردم استان خواست با سپرده گذاری نزد بانک کشاورزی، زمینه پرداخت هر چه بیشتر تسهیلات را که زمینه ساز توسعه کشاورزی استان است فراهم آورند.

در ادامه مدیرعامل بانک در مراسم تودیع و معارفه مدیر ستادی بانک در استان گلستان حضور یافت و ضمن اشاره به ضرورت توجه به اشتغال گفت: هدف بانک کشاورزی از دیرباز به‌واسطه ماهیت تخصصی آن خدمت به بخش کشاورزی بوده است و سودآوری همچنان که رئیس‌جمهور فرمودند: تنها دغدغه ما نیست.

وی در ادامه گفت: نیاز بخش کشاورزی کشور بیش از ۱۷۰ هزار میلیارد ریال است که با توجه به منابع محدود بانک کشاورزی ضروری است که سایر بانکها نیز بخشی از منابع خود را به این سمت هدایت کنند و بانک کشاورزی آمادگی پذیرفتن عاملیت پرداخت در بخش کشاورزی را از محل منابع سایر بانکها دارد.

دراستان، مدیران و مسئولان عالی‌رتبه دستگاههای اجرایی و سیستم بانکی جمعی از کارکنان و کارشناسان بانک در استان، خبرنگاران واحد مرکزی خبر، رسانه‌ها و مطبوعات محلی تشکیل شد، ابتدا اسفندیاری مدیر سابق شعب بانک در استان و مدیر فعلی شعب بانک در استان مرکزی ضمن خوشامدگویی به حضار عملکرد شش ساله مدیریت و شعب بانک در استان چهارمحال و بختیاری را تشریح و اظهار امیدواری کرد همکاران با تبعیت از راهبردهای مدیر جدید بیش از پیش در راه نیل به اهداف بانک کشاورزی کوشا باشند.

در ادامه این جلسه یکی از همکاران به نیابت از سایر کارکنان بانک در استان و یکی از مشتریان به نیابت از کلیه مشتریان بانک از زحمات ارزشمند مهندس اسفندیاری قدردانی کردند.

مدیرعامل بانک کشاورزی ضمن اشاره به فرایند تغییر مدیران اظهار داشت با تغییر مدیران شاید سبکهای مدیریتی و رهبری تغییر نماید ولی سیاستهای بانک هیچگونه تغییری نخواهند داشت و مدیر جدید در چارچوب برنامه‌ها، راهبردها، قوانین و مقررات جاری، سیاستهای بانک را دنبال خواهند کرد.

در ادامه مهندس جواد حاتمی پس از دریافت حکم انتصاب خود از دست مدیرعامل بانک طی سخنانی، مختصری از زندگینامه و سوابق فعالیتهای خود را در بانک کشاورزی برشمرد و برنامه‌های خود را برای سنوات آتی در سمت مدیر ستادی شعب بانک در استان چهارمحال و

شعبه، در خصوص روند انجام امور شعبه به‌وسیله سیستم مهرگستر، راهکارهای لازم جهت رفع نواقص و مشکلات احتمالی و خدمت رسانی به مشتریان درمقایسه با سیستم سنتی بحث و تبادل نظر شد.

در ادامه دکتر نوربخش و هیئت همراه از روند اجرایی طرح تولید شیرخشک نوزاد واقع در فرخشهر بازدید و ضمن مذاکره با مسئولان و مجریان طرح مذکور اظهار امیدواری کردند با تأمین اعتبار به موقع و پرداخت تسهیلات توسط بانک کشاورزی طرح مذکور درمؤدد مقرر به بهره‌برداری برسد.

مدیرعامل بانک در ادامه از طرح تولید مرغ تخمگذار و جوجه یکروزه بازدید و با مسئولان طرح مذکور گفت‌وگو کرد. شایان ذکر است شرکت تعاونی چندمنظوره زاگرس با ظرفیت سالانه تولید ۶۰۰۰۰ قطعه جوجه هم اکنون فعال بوده و زمینه اشتغال ۴۰ نفر را به‌طور مستقیم فراهم ساخته است.

ایشان در ادامه سفر خود به استان از شعبه سامان نیز بازدید کرد و از نزدیک فعالیتهای مالی، اعتباری و نحوه ارائه خدمات بانکی به مشتریان در شعبه مذکور را مورد بررسی قرار داد.

در ادامه این سفر جلسه‌ای به منظور قدردانی از تلاش و کوشش مهندس اسفندیاری مدیر سابق شعب بانک در استان و معرفی مهندس جواد حاتمی مدیر جدید شعب بانک در استان برگزار شد.

در این جلسه که با حضور مدیرعامل بانک، مشاور و بازرس ویژه مدیرعامل، مدیران سابق و جدید شعب بانک

و اعتماد بالای مردم به قرعه‌کشی این حسابها در بانک کشاورزی، افتخار بزرگی برای مجموعه تلاشگران و کارکنان این بانک است.

## دکتر نوربخش در چهارمحال و بختیاری:

### استفاده از ۶٪ بخشودگی فرصت مناسبی است که از سوی دولت برای تسویه دیون معوق و سررسیده کشاورزان در نظر گرفته شده است

رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل بانک کشاورزی طی سفر یک روزه خود به استان چهارمحال و بختیاری از دو طرح بزرگ و دو شعبه بازدید کرد.

دکتر سیدحسین نوربخش رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل بانک به همراه مهندس بیات مشاور و بازرس ویژه مدیرعامل روز سه شنبه مورخ ۱۳/۵ طی سفر یک روزه به استان چهارمحال و بختیاری از طرحهای تولید شیرخشک نوزاد (پگاه) و طرح تولید مرغ تخمگذار و جوجه یکروزه (زاگرس) و همچنین از شعب ۱۲ محرم شهرکرد و سامان بازدید کرد.

در این سفر که مدیر سابق و مدیر جدید شعب بانک در استان، مدیر مالی، اداری و پشتیبانی ایشان را همراهی می‌کردند، شعبه ۱۲ محرم شهرکرد که اخیراً به شبکه مهرگستر متصل شده است مورد بازدید ایشان قرار گرفت و طی گفتگو با مسئولان

مدیریت و حضور نزدیک به ۲۰۰ نفر از مدرسان منتخب دروس ۱۲گانه این دوره‌ها و طی سه مرحله با مراکز آموزشی آذربایجان شرقی و بابلس برگزار شد.

الف) نکات قابل توجه اجرای طرح (نزدیک به ۲۰۰ نفر از مدرسان بالقوه و بالفعل دوره‌های بدو خدمت طی سه نوبت در دوره‌های بازآموزی مدرسان شرکت کردند.

نوبت اول: ۳۵ نفر از مدرسان دروس اصول حسابداری، حسابداری اختصاصی، سیستم مکانیزه از تاریخ ۱ تا ۳ خرداد ماه ۱۳۸۶ مرکز آموزش بندر شرفخانه.

نوبت دوم: ۴۰ نفر از مدرسان دروس سیستم تهیلات، اعتبارات، وصول مطالبات از تاریخ ۱۲ تا ۱۳ خرداد ماه ۱۳۸۶ مرکز آموزش بندر شرفخانه.

نوبت سوم: ۱۲۰ نفر از مدرسان دروس تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، بازاریابی و برنامه کاری شعب، خدمات متنوع بانکی، نخلقات اداری، حقوق بانکی، بانکداری اسلامی از تاریخ ۵ لغایت ۷ تیر

بانک کشاورزی در روز یکشنبه مورخ ۸۶/۵/۲۱ در مجموعه فرهنگی و رفاهی استاد شهیار تشکیل شد که در این جلسه حجت‌الاسلام مهاجری مدیر امور ادارات و کارخانجات ستاد احیا و اعضای کمیته نظارت و ارزیابی ستاد حضور داشتند. جلسه با بخش سرود جمهوری اسلامی، قرائت آیاتی چند از کلام‌الله مجید، عرض خیر مقدم و ارائه گزارش عملکرد شورای امر به معروف و نهی از منکر بانک در سال جاری توسط دبیر این شورا آغاز و سپس با ارائه دیدگاه‌های حاج آقا مهاجری و حاج آقای آزادپرور و بقیه شرکت‌کنندگان در جلسه پیرامون چگونگی ارزیابی عملکرد شوراها و نحوه انتخاب شورای برتر سال ۸۶ ادامه یافت.

## طرح بازآموزی مدرسان دوره‌های بدو خدمت



ماه ۱۳۸۶ مراکز آموزش بابلس. ۲. به منظور آشنایی هرچه بیشتر شرکت کنندگان با مباحث جدید آموزشی

طرح بازآموزی مدرسان دوره‌های بدو خدمت و بازنگری جزوه‌های آموزشی با برنامه‌ریزی اداره کل آموزش و بهبود

بختیاری عنوان کرد. در حاشیه جلسه مذکور دکتر نوربخش طی مصاحبه خبری با خبرنگاران واحد مرکزی خبر و رسانه‌های محلی، از بخشودگی جرایم تأخیر تأدیه کشاورزان خیر داد و افزود با الزام دولت به بخشودگی ۶٪ وجه التزام، کشاورزان عزیز می‌توانند از فرصت بدست آمده برای تسویه دیون معوق و سررسیده خود استفاده نموده و از این لطف دولت بهره‌مند شوند.

## تقدیر از بانک کشاورزی

به پاس خدمات و تلاش ارزنده بانک کشاورزی، لوح تقدیری از سوی ستاد برگزاری نخستین جشنواره بین‌المللی صنعت خوراک دام و طیور و آبزیان به دکتر سید حسن نوربخش، مدیرعامل بانک اعطا شد. در این لوح آمده است: با حمد و سپاس خداوند متعال، به پاس خدمات و تلاش ارزنده جناب‌عالی در توسعه صنعت خوراک دام، طیور و آبزیان کشور که زمینه‌ساز خودکفایی محصولات دامی و تأمین امنیت غذایی می‌باشد، این لوح اعطا می‌گردد.

## جلسه کمیته نظارت و ارزیابی ستاد احیا برگزار شد

جلسه کمیته نظارت و ارزیابی ستاد احیای امر به معروف و نهی از منکر به میزبانی



دوره‌های آموزشی درون‌استانی و پویایی بیشتر آموزش‌های استانی.

۹. آشنایی مدرسان با مباحث و رویکردهای جدید آموزشی به‌ویژه درباره مدیریت دانش و آموزش‌های الکترونیکی.

۱۰. تعامل و مبادله تجربه میان مدرسان.

۱۱. آشنایی مدرسان با شیوه‌ها و فنون تدریس به شیوه کاربردی و علمی.

۱۲. توجه داشتن مدرسان به ضرورت تأمل و تعمق در تجربیات و شیوه‌های تدریس گذشته خود.

۱۳. بازنگری ۱۲ عنوان جزوه آموزشی و تدوین جزوه‌های آموزشی به‌روز شده و متناسب با نیاز فراگیران.

۱۴. فراهم شدن شرایط مساعدت و کسب تجربه ارزشمند برای اجرای طرح‌های مشابه برای سایر دوره‌های آموزشی.

۱۵. آماده‌سازی ۳ عنوان CD (مدیریت دانش، آموزش‌های الکترونیکی، کارگاه روش تدریس) به‌عنوان یک منبع آموزشی برای مدرسان دوره‌های بدو خدمت و سایر دوره‌ها.

۱۶. ایجاد آمادگی لازم برای اجرای طرح جدید آموزش کارکنان جدیدالاستخدام (طرح مشاوران اجتماعی)

## تقدیر معاون وزارت امور اقتصاد و دارایی

علی‌نقی بروجردی، معاون نیروی انسانی و توسعه مدیریت وزارت امور اقتصادی و دارایی، طی حکمی از کوشش خستگی‌ناپذیر و صادقانه مصطفی احمدی، مدیر ستادی بانک در استان هرمزگان و همکاران ایشان به‌خاطر تعامل و هماهنگی و برنامه‌ریزی با سازمان امور اقتصادی و دارایی هرمزگان قدردانی کرد.

موضوعات مدیریت دانش، آموزش‌های الکترونیکی به‌صورت سخنرانی علمی در طول دوره ارائه شد.

۳. به‌منظور آشنایی مدرسان با جدیدترین روش‌ها و فنون تدریس، کارگاه‌های یک‌روزه روش تدریس با حضور یکی از اساتید دانشگاهی برگزار شد.

۴. کارگاه‌های ۱۲ گانه بررسی و بازنگری جزوه‌های آموزشی با هدف به‌روز رسانی محتوای جزوه‌های آموزشی برگزار شد.

ب) دستاوردهای اجرای طرح براساس اظهار نظر بسیاری از شرکت‌کنندگان، اجرای چنین طرح‌ها و دوره‌هایی فواید و آثار بسیاری خواهد داشت که بسیاری از آنها در بلند مدت مشخص خواهد شد. مهمترین دستاوردهای اجرای طرح را می‌توان به شرح زیر برشمرد:

۱. تغییر نگرش مدرسان درخصوص جایگاه، نقش و اهمیت تدریس و مدرسان.

۲. ارتقای وجهه و اهمیت آموزش در استان‌ها و ادارات مرکزی.

۳. آذعان اکثر فراگیران به این موضوع که اداره کل آموزش و بهبود مدیریت ادارای زنده، پویا و با برنامه است که به دنبال عملیاتی کردن الگوی سازمان یادگیرنده می‌باشد.

۴. برقراری ارتباط با دانشگاه‌ها و مراکز علمی و بهره‌گیری از جدیدترین مباحث علمی در حوزه آموزش.

۵. ایجاد حرکتی نوآورانه در میان ادارات آموزش بانک‌ها.

۶. اثبات توانمندی مدیریت و کارشناسان اداره برای اجرای طرح‌های تحول‌گرا و نوآورانه.

۷. ایجاد روحیه شاداب و بانشاط و افزایش انگیزه مدرسان و کارشناسان مراکز آموزش.

۸. فراهم شدن شرایط لازم برای برگزاری

# اخبار استانی

خدمات بانک به مراجعان و تشویق مراجعان به افتتاح حساب ویژه کشاورزی بود.

خراسان جنوبی

## مسائل و مشکلات شهرستان قاین بررسی شد



نشست مشترک مدیر ستادی استان، رؤسای شعب قاین و رئیس مدیریت جهاد کشاورزی قاین در روز سه‌شنبه ۸۶/۵/۲۳ به منظور

یزد

## حضور بانک کشاورزی استان یزد در نمایشگاه بین‌المللی مواد غذایی و صنایع وابسته



بانک کشاورزی استان یزد در نمایشگاه بین‌المللی مواد غذایی که از تاریخ ۵/۹ لغایت ۸۶/۵/۱۳ برپا شده بود شرکت کرد. هدف از حضور در نمایشگاه اطلاع‌رسانی از دستاوردهای کسب شده در بانک، فراهم ساختن زمینه بازاریابی و جذب مشتریان، نمایاندن آثار مثبت فعالیتهای بانک در کارآفرینی، شناساندن

لرستان



## جلسه هماهنگی کارشناسان صندوق بیمه در مدیریت لرستان برگزار شد



جلسه هماهنگی و گردهمایی کارشناسان عضو شبکه نظارت صندوق بیمه با حضور مدیر ستادی شعب بانک، مدیر گروه خدمات بیمه‌ای و سایر مسئولان بانک تشکیل شد. در ابتدا علی اکبر فهیمی مدیر ستادی استان بر رعایت انضباط کاری تسریع در امور پرونده‌های جاری و بالا بردن سطح علمی کارشناسان تأکید کرد و جایگاه و نقش بیمه را در گسترش خدمات بانک مهم تلقی کرد. و انجام امور بیمه‌ای را جزء وظایف لاینفک بانک عنوان کرد. وی گفت بسیاری از نهادهای دولتی و وزارتخانه‌ها بانک را به عنوان صندوق بیمه می‌شناسند لذا با توجه به عملکرد ضعیف بیمه در طی سالهای گذشته خواستار توسعه همه‌جانبه فعالیت‌های بیمه‌ای شد و در انجام امور بیمه توسط کارشناسان صندوق به نظارت و کنترل دقیق در ارزیابی و برآورد خسارت همراه با سرعت عمل اشاره کرد.

سپس مهندس شاکرمی مدیر گروه خدمات بیمه‌ای اقداماتی را نظیر تشکیل دبیرخانه درونی بیمه در سازمان جهاد کشاورزی استان (که وظیفه ساماندهی امور بیمه محصولات و ارزیابی خسارت و هماهنگی ادارات را بر عهده دارد)، نظارت بر انجام ارزیابی خسارت و عملیات بیمه‌گری، گزینش کارگزاران، همکاری شعب با مدیریت‌های جهاد کشاورزی شهرستانها، تسریع در پرداخت غرامت‌های اصولی، کاهش درصد خسارت

بحث و تبادل نظر در خصوص مسائل و مشکلات اعتباری منطقه در محل مدیریت جهاد کشاورزی قاین برگزار شد. در این جلسه ابتدا مهندس فنودی مدیر ستادی استان گزارشی از میزان اعتبارات تخصیصی سال جاری استان و سهم شهرستان قاین و موضوعات مربوط به تجهیز منابع و لزوم همکاری در امر وصول مطالبات بعنوان مهمترین اهرم تجهیز منابع و امکان پرداخت تسهیلات بیشتر از این محل، مطالب مسووطی را بیان کرد و سپس رؤسای شعب یاد شده گزارشی از عملکرد شعب متبوع خود را به صورت اختصار گفتند.

در ادامه مهندس قاسمی ریاست مدیریت جهاد کشاورزی قاین از ابتکار عمل مدیر ستادی استان در تشکیل این جلسه تشکر و قدردانی کرد و رضایت مردم و مسئولان شهرستان را از فعالیت بانک کشاورزی یادآور و در خصوص همکاری برای وصول مطالبات بانک قول مساعد دادند.

کرمانشاه



## برگزاری همایش منطقه‌ای تجهیز منابع و وصول مطالبات

روزهای ۱۶ و ۱۷ مرداد ماه ۱۳۸۶ همایش منطقه‌ای بررسی وضعیت عملکرد مدیریت‌های ستادی بانک در استانهای کرمانشاه، همدان، ایلام، خوزستان، بوشهر و لرستان در زمینه جذب سپرده‌ها و وصول مطالبات با حضور مهندس پاکزاد عضو هیئت مدیره بانک در استان کرمانشاه برگزار شد.

مهندس پاکزاد عضو هیئت مدیره بانک هدف از برگزاری این جلسات را ارتقای عملکرد مدیریت‌های ستادی و شناخت نقاط قوت و ضعف و یافتن راهکارهای عملی جهت بهبود عملکرد بانک خواند و گفت باید تلاش کنیم با خلق نقاط قوت جدید مشتریان جدیدی را پیدا کنیم. ایشان با اشاره به ضرورت حفظ وفاداری مشتریان موجود گفت هدف‌گذاری بایستی مشخص باشد.

پاکزاد گفت بازاریابی نشسته بایستی تبدیل به بازاریابی پویا شود و در شعب ما ظرفیت جذب مشتری بالاست و از این نظر بانک نقاط قوت خوبی دارد.

اجرائی و وضعیت وصولی را از آنان جویا شد و به بررسی و تشریح عملکرد وصولی شعب ضعیف پرداخت. سپس در پایان جلسه فهیمی پس از جمع‌بندی دیدگاهها و دیدگاههای همکاران و بیان برنامه آینده وصول از شعب برتر استان تقدیر و تشکر کرد و ابراز امیدواری کرد با برنامه‌ریزی صحیح و تلاش مضاعف کلیه همکاران وضعیت وصول استان بهتر شود.

به حق بیمه دریافتی، پاسخگویی سریع به درخواست مشتریان، مکانیزه نمودن امور و توسعه همه‌جانبه فعالیت‌های بیمه‌ای را از اهداف و در رأس برنامه آتی بیمه استان عنوان کرد.

## برگزاری گردهمایی وصول مطالبات



به منظور بررسی و تبیین عملکرد وصولی شعب و تبادل نظر در خصوص راهکارها و بهبود وضعیت وصول مطالبات و علل عدم وصولی استان جلسه‌ای در تاریخ ۱۳۸۶/۵/۲۲ تشکیل شد.

علی‌اکبر فهیمی مدیر ستادی استان ضمن انتقاد از عملکرد وصولی برخی از شعب استان به مواردی همچون نداشتن رویه درست در زمینه پرداخت تسهیلات، نقص در تشکیل پرونده و پادداشت نکردن نشانی و تلفن دقیق متقاضی و ضامنین، عدم رعایت توثیق محل اجرای طرح، اشتباه در برآورد هزینه و پیش‌بینی درست برآورد اعتبار ضامنین، به موقع نبودن سررسید تسهیلات، عدم پی‌گیری و صدور مداوم اخطاریه و به مقصود نرساندن در مراحل اجراییه و تملیک وثایق، درست و کاربردی نبودن مستندات و صورتجلسات وصول و استفاده نکردن از تمام ظرفیت نیروی انسانی اشاره و از دلایل ضعف شعب در مورد عدم وصولی کافی قلمداد کرد.

در ادامه مهندس سپهوند مدیر فنی استان ضمن بررسی و تجزیه و تحلیل و گزارشی از وضعیت وصول استان گفت یک وصولی خوب حاصل یک پرداخت خوب است و بدون پیدا کردن راهکار درست و مناسب امکان پیشرفت در زمینه وصول وجود ندارد. ایشان همچنین با پرسشهایی از رؤسای شعب و مسئولین وصول شعب آخرین وضعیت مطالبات بیش از پانصد میلیون ریال، مشارکت‌های بلا تکلیف، پرونده‌های

کیلان



## همایش آموزشی حراست برگزار شد



همایش آموزشی حراست با هدف افزایش سطح آگاهی رؤسای شعب در خصوص مباحثی چون سرقت، تخلیه تلفنی و حفاظت، به همت عبدی‌نژاد مسئول حراست استان و با حضور دکتر حسینی مدیر کل دفتر مرکزی حراست مدیران ستادی و رؤسای شعب استان روز چهارشنبه ۱۷ مردادماه سال جاری در محل سالن اجتماعات مدیریت تشکیل شد.

در ادامه سمینار اساتید به تفصیل در خصوص تخلیه تلفنی حفاظت و حراست مطالبی را مطرح کردند و در پایان همایش نیز مدیر کل دفتر مرکزی حراست با تأکید بر نقش حراست اظهار داشت: اداره حراست در بانک تنها واحدی است که نقش امنیتی را به عهده دارد و وظیفه اصلی حراست حفاظت فیزیکی حفاظت اسناد و حفاظت پرسنل است.

شایان ذکر است در این همایش از خدمات ارزنده آزاده گرانقدر مرتضی فلاح رئیس شعبه و اجارگاه که به نازگی به افتخار بازنشستگی نایل آمدند، تقدیر به عمل آمد.



کرمانشاه



## در مراسم تودیع مدیر استان کرمانشاه مطرح شد: پویایی و بالندگی سازمانی با همدلی

مراسم معارفه محمدرضا احمد نجات به سمت مدیر ستادی استان کرمانشاه و قدردانی از خدمات زین العابدین جعفریان مدیر سابق استان روز سه‌شنبه ۱۶ مردادماه سال جاری ۱۳۸۶ برگزار شد. در این مراسم مهندس پاکزاد عضو هیئت مدیره بانک گفت: رضایت مشتریان از اهمیت زیادی برخوردار است و کمک جهت رفع مشکلات مردم و جلب رضایت آنان موجب جلب رضای پروردگار خواهد شد. همچنین از خدمات جعفریان مدیر ستادی سابق استان کرمانشاه قدردانی کرد و حکم انتصاب محمدرضا احمد نجات مدیر ستادی



استان از سوی مدیرعامل را به ایشان اهدا شد.

در این مراسم همچنین جعفریان مدیر سابق ستادی استان گزارشی از عملکرد دوساله استان را به استماع حضار رساند و از همکاری خوب همکاران بانک و سازمانهای مرتبط با فعالیت‌های بانک قدردانی کرد.

احمد نجات مدیر ستادی استان نیز ضمن قدردانی از فعالیت‌های جعفریان مدیر ستادی سابق گفت همگی با هم در راه پویایی و بالندگی سازمانی بیشتر از گذشته حرکت خواهیم کرد و سازمان خویش را به جایگاه مطلوب خواهیم رساند. وی اظهار امیدواری کرد همه همکاران با همدلی و یگانگی هدف در جهت خدمت به بخش کشاورزی و تحقق اهداف بانک حرکت کرده و آرمانهای مبین عزیز را برآورده سازند.

اصفهان



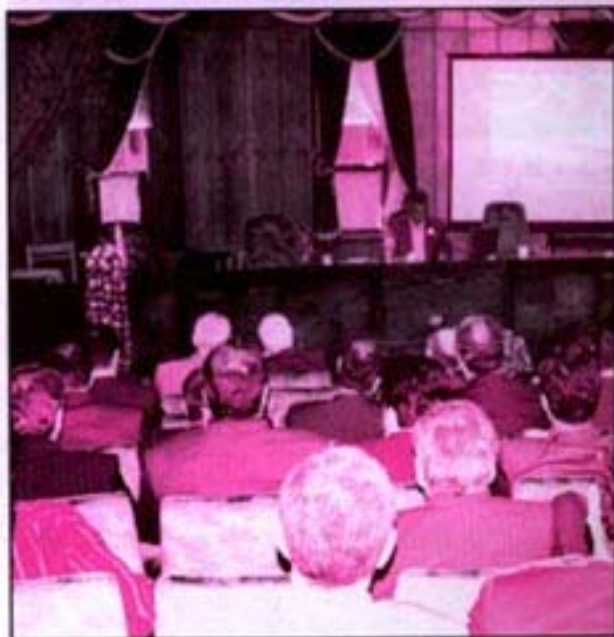
## همایش منطقه‌ای تجهیز منابع و وصول مطالبات در استان اصفهان

همایش منطقه‌ای تجهیز منابع و وصول مطالبات در استان اصفهان

مازندران



## قدردانی از مدیر ستادی شعب بانک در استان مازندران



همایش رؤسای شعب استان در تاریخ ۱۵ مردادماه سال جاری در مرکز آموزش و رفاه بابلسو برگزار شد.

در ابتدای این همایش مهندس بهشتی در خصوص پرداخت تسهیلات از محل وصولیها، اشتغال فارغ‌التحصیلان بیکار، اهمیت طرحهای زودبازده و توجه ویژه به آن، نظارت بر فعالیت‌های شعبه توسط رئیس شعبه، اهمیت قرض‌الحسنه ویژه و جمع سپرده‌ها بررسی وضعیت عملکرد استان در بخشهای مختلف، اهمیت بیمه محصولات کشاورزی با توجه به خسارت وارده به شرق استان، بررسی وضعیت استان در بهبود عملکرد سخنان مبسوطی بیان نمودند سپس آقای رشیدیان مدیر گروه مالی، اداری و پشتیبانی استان در خصوص استفاده صحیح از چک پولیها، بررسی وضعیت منابع و مصارف، بررسی هزینه‌ها و توصیه‌های در این خصوص، کنترل مازاد نقدینگی و انتقال آن به حساب مدیریت مطالبی ارائه نمودند.

گفتنی است در این همایش از مهندس نورائیان بخاطر زحمات ایشان در طول تصدی مسئولیت مدیر استان در جمع رؤسای شعب تشکر و قدردانی گردید.

هزار و ۴۱۷ میلیون ریال به تعداد ۸۳۰ فقره در بخش تسهیلات غیرتکلیفی مبلغ ۶۷ هزار و ۲۵۶ میلیون ریال به تعداد ۱۹۳۳ فقره و همچنین از محل وجوه اداره شده مبلغ ۶۷۸۷ میلیون ریال به تعداد ۲۹۹ فقره بوده است.

میزان رشد سپرده‌های بانک در این مدت با ۶ درصد افزایش نسبت به پایان سال گذشته به مبلغ ۷۱۰ میلیارد ریال رسیده است. همچنین میزان مانده تسهیلات اعطایی بانک نزد مشتریان در پایان تیرماه (۱۳۸۶) افزون بر ۱۱۷۵۹۷۳ میلیون ریال بوده که ۶ درصد نسبت به مدت شما سال قبل رشد داشته است. از عمده‌ترین تسهیلات پرداختی بانک کشاورزی استان قم طی مدت مذکور می‌توان به پرداخت تسهیلات در بخش حمایت از پناهگاه‌های اقتصادی زودبازده و کارآفرین تعداد ۱۱۴ فقره طرح به بیش از ۱۷ میلیارد ریال، انواع تسهیلات قرض‌الحسنه (از محل اعتبارات سفر ریاست جمهوری، صندوق مهر رضاء ازدواج، طرح ایران و...) به مبلغ بیش از ۷ میلیارد ریال به تعداد ۱۳۲۳ نفر از متقاضیان، تأمین سرمایه در گردش واحدهای پروار بندی و مرغداری استان به مبلغ بیش از ۱۹ میلیارد ریال به تعداد ۲۲۴ واحد، و همچنین تأمین و بهسازی مسکن روستاییان تعداد ۱۹۰ فقره به مبلغ ۸۷۴ میلیون ریال نام بود.

با حضور آقای مهندس پاکزاد عضو هیئت مدیره برگزار شد. در تاریخ ۹ و ۱۰/۵/۸۶ همایش منطقه‌ای تجهیز منابع و وصول مطالبات با حضور آقای مهندس پاکزاد عضو هیئت مدیره بانک، و مدیران ستادی شش استان قم، چهارمحال و بختیاری، اصفهان، فارس، کهگیلویه و بویراحمد و مرکزی در شهر اصفهان برگزار شد.

در این همایش که به مدت ۲ روز به طول انجامید مسائل و مشکلات و همچنین راهکارهای استانی مذکور در خصوص تجهیز منابع مالی و وصول مطالبات مورد بررسی قرار گرفت. آقای مهندس پاکزاد در این همایش با اشاره به سیاست‌های دولت جمهوری اسلامی ایران گفت: ما باید به گونه‌ای عمل کنیم که ضمن برقراری توازن در کل کشور و در سیستم بانک کشاورزی در جهت ایجاد عدالت نیز کوشا باشیم. وی تصریح کرد ما به دنبال ایده‌ها و مدل‌های نو برای ارائه خدمات مطلوب و سهل و آسان به هموطنان عزیز هستیم و از همه همکاران درخواست می‌کنیم تا پیشنهادهای خود در زمینه تجهیز منابع، خصوصاً پیشنهادهایی که منجر به تزریق پول به بخش کشاورزی شده و از خروج منابع در بخش جلوگیری می‌کند را ارائه کنند.

عضو هیئت مدیره بانک همچنین احساس مسئولیت در همه پست‌های سازمانی بانک را مهم تلقی نموده و گفت: همین پست‌ها و مسئولیت‌ها ما را بر آن می‌دارد که از مسائل به سادگی نگذریم و اگر عیب و نقصی در کارها مشاهده می‌نماییم در صدد رفع آن برآیم و چنانچه با موفقیتی روبرو می‌شویم با تجزیه و تحلیل و تعمیم آن به همه شعب آن را تقویت کنیم. وی ابراز امیدواری کرد که اینگونه همایش‌ها و هم‌اندیشی‌ها منجر به یک نگرش جدید در خصوص سهم بانک کشاورزی از بازار پولی کشور و نهایتاً تأمین منابع مالی کافی و به موقع بخش کشاورزی گردد.

### مازندران



## برگزاری جلسه کمیسیون بانکها به میزبانی بانک کشاورزی



کمیسیون هماهنگی بانکها با حضور بانکهای استان در مورخ ۸۶/۵/۱۴ در سالن کنفرانس مدیریت استان برگزار شد. در این نشست در خصوص وضعیت نقدینگی استان، چگونگی

### قم



## پرداخت بیش از ۱۰۰ میلیارد ریال تسهیلات در ۴ ماهه اول سال جاری

بانک کشاورزی استان قم در ۴ ماهه اول سال ۱۳۸۶ بیش از ۱۰۰ میلیارد ریال تسهیلات به تعداد ۳۰۶۲ فقره به متقاضیان و واجدین شرایط پرداخت کرده است. پرداختیهای بانک کشاورزی در همین مدت در بخش تسهیلات تکلیفی مبلغ ۲۶



کردند و خواستار رسیدگی بیشتر مسئولین به بازنشستگان شدند. این جلسه صمیمانه که با مرور خاطرات گذشته همراه بود شبی بیاد ماندنی برای بازنشستگان و شاغلین بانک شد و بازنشستگان از ابتکار مدیر استان در تشکیل این جلسه قدردانی کردند. در این جلسه مقرر گردید مکان مناسبی در محل مدیریت برای تشکیل کانون بازنشستگان در نظر گرفته شود تا بازنشستگان همه ماهه با یکدیگر ملاقات کنند و بانک نیز بتواند از تجربیات مفید آنان بهره‌مند شود.

تهران

## کوهپیمایی تفریحی ورزشی بانوان بانک

برنامه کوهپیمایی تفریحی ورزشی کارکنان ادارات مرکزی بانک (رده بانوان) برگزار شد.

به گزارش معاونت مستقل رفاهی ورزشی بانک، این برنامه تفریحی ورزشی روز جمعه ۲۹ تیرماه سال جاری و با حضور ۵۲ نفر از همکاران و فرزندان آنان در منطقه کوهستانی چشمه شاهی، از توابع روستای سیجان چالوس، با هماهنگی‌های صورت گرفته از جانب اداره کل خدمات پشتیبانی و رفاهی با فدراسیون کوهنوردی جمهوری اسلامی ایران برگزار شد.

## رزمایش بسیجیان در کرج

به گزارش پایگاه بسیج شهدای مدیریت منطقه کرج، رزمایش بزرگ رزمی - فرهنگی اتحاد ملی در اردوگاه شهید مطهری منطقه وپسه کرج از تاریخ ۱۶ لغایت ۱۹ مرداد ماه با حضور بسیجیان برگزار شد و

پرداخت و عملکرد طرحهای کوچک زود بازده اشتغالزای، چگونگی پرداخت وجوه مربوط به قبوض آب، برق، تلفن بانکها به حساب بانک مالی، استفاده بهینه از تراول چکها و سرویس‌دهی مناسب دستگاههای خودپرداز بانکها و چگونگی تأمین اسکناس برای دستگاه بحث و تبادل نظر شد. در این جلسه ضمن دعوت از مهندس نورانیان در این نشست از زحمات ایشان در استان تشکر و قدردانی شد و مهندس بهشتی بعنوان مدیر ستادی استان معرفی گردید.

سیستان و بلوچستان

## برگزاری گردهمایی وصول مطالبات

به منظور هماهنگی بیشتر در امر وصول مطالبات و تجهیز منابع، گردهمایی با حضور مدیریت استان، مدیران فنی و امور بیمه استان، رؤسای شعب اصلی و کارشناسان مدیریت در روز شنبه مورخ ۸۶/۵/۱۳ برگزار شد. در این جلسه مراد علی‌مردانی سرپرست مدیریت استان ضمن خوشامدگویی به حضار به اهمیت وصول مطالبات در بانک اشاره کرد و با توجه عملکرد شعب، خواستار تلاش بیشتر همکاران در این زمینه شد. ایشان همچنین از شعب شیلات و بوشکان بابت عملکرد خوبشان در زمینه تجهیز منابع از آنها تقدیر کردند و با توجه به دوره جدید سپرده‌پذیری حسابهای قرض‌الحسنه ویژه از همکاران خواست نهایت تلاش خود را انجام دهند.

## دیدار مدیر استان و بازنشستگان بانک

روز دوشنبه ۱ مرداد ماه سال جاری، دفتر مدیر استان پذیرای تعدادی از بازنشستگان بانک در استان سیستان و بلوچستان بود. در این جلسه که به دعوت مدیر استان تشکیل شده بود. در ابتدای جلسه نظر مرادی، از فرضت بدست آمده اظهار خرسندی کرد و در سخنان خود بازنشستگان را ذخیره تجربی بانک توصیف و تصریح کرد اعتقاد دارم که هم بانک می‌تواند از تفکر و تجربه بازنشستگان بهره‌مند گردد و هم ما می‌توانیم نوعی ارتباط عاطفی با این عزیزان برقرار کنیم. در این جلسه بازنشستگان درددل‌ها، خاطرات گذشته و انتظارات خود را بیان



و تحول سازمانی نیز در زمینه نقش بانکداری در جهان، اهمیت مدیریت بر منابع انسانی و لزوم مطالعه بیشتر سخن گفتند. در ادامه سمینار مذکور به سؤالات رؤسای شعب توسط مدیران پاسخ داده شد.

### خراسان رضوی



## برگزاری گردهمایی رؤسای شعب شهر مشهد

اولین گردهمایی رؤسای شعب شهر مشهد با حضور مسئولین تعدادی از شعب موفق و ناموفق در زمینه تجهیز منابع در تاریخ ۸۶/۵/۱۳ در محل سالن کنفرانس مدیریت برگزار شد. در این نشست که با محوریت هم‌اندیشی جهت استفاده از پتانسیل‌های بالقوه تجهیز منابع در شهر مشهد تشکیل شد ابتدا مهندس بصیرت با ارائه آماری از سهم بازار بانک‌های خصوصی و دولتی از منابع نقدی کشور، حرکت و اقدام به موقع جهت حفظ و ارتقای سهم بازار از حجم نقدینگی کشور را ضروری دانست.

ایشان با مقایسه پرتفوی منابع مردمی استان با سایر مدیریت‌ها جهت‌گیری تجهیز منابع به سمت جذب سپرده‌های ارزان‌قیمت مانند قرض‌الحسنه جاری را خواستار شدند.

وی در ادامه به اهمیت ارتباط با مشتری و استفاده از استراتژی بازاریابی رابطه‌مند جهت حفظ مشتری، بالا بردن سهم از مشتری را مورد تأکید و رمز موفقیت در عرصه رقابت و تحصیل منابع در وضعیت کنونی را برخورد شایسته با مشتری، طبقه‌بندی مشتریان، بکارگیری شیوه‌های مناسب مدیریت

آموزش‌های رزمی و کاربردی نظامی به بسیجیان ارائه شد.

## کارمندان خوش برخورد شعب غرب تهران بزرگ

براساس نتایج به‌دست آمده از فرمهای نظرسنجی سه‌ماهه اول سال جاری مبنی بر نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مردم، کارمندان خوش برخورد مدیریت غرب تهران بزرگ معرفی شدند.

حامد میرزایی از شعبه ستارخان، سکینه رضایی و کامروز قربانی از شعبه فارابی، حمید امیری از شعبه آزادی رفاه، علی یآوری و محمد افراسیابی از شعبه انقلاب وصال، مریم شعبانی از شعبه پارک دانشجو، یارمحمد فاضلی و مریم مرندی و داود محمدی از شعبه سازمان جهاد کشاورزی، مهین آذروند و مریم حسینی و محمدرضا حمزه و ابراهیم بهرام‌پور از شعبه پل امیربهداد، عظیم آرامون از شعبه میدان انقلاب، منیره کتعی و افشین محمدی از شعبه تالار بورس، کامیاب باستانی از شعبه شهرآرا، مرجان زندی از شعبه میدان توحید، ندا مدنی و علیرضا بابایی از شعبه صندوق بیمه، بهنام بیگلریان و رسول قدمگاهی و فرزانه خلیلی از شعبه صادقیه، زینب مرید مشتاق از شعبه شیلات، نسرین نوروزی از شعبه بلوار کشاورز، اکبر صالحی و محسن ملک‌نژاد از شعبه اسدابادی، اعظم محمدی از شعبه وزارت جهاد کشاورزی و فرشته تجربی از شعبه کودک و نوجوان.

مسعود جلالیان، مدیر ستادی بانک در غرب تهران بزرگ ملی نامهای ضمن اعلام اسامی فوق از حسن برخورد این عزیزان تشکر و قدردانی کرد و با امید استمرار و فراگیری این فرهنگ پسندیده توفیق روزافزون ایشان را خواستار شد.

## برگزاری دومین گردهمایی رؤسای شعب شرق

در روز سه‌شنبه ۸۶/۴/۱۹ دومین گردهمایی رؤسای شعب شرق در محل شعبه امام علی (ع) برگزار شد.

در این گردهمایی که با حضور مدیران ستادی، فنی، پشتیبانی، کارشناسان مدیریت و رؤسای شعب شرق برگزار گردید.

در این سمینار مدیران فنی و پشتیبانی هر یک پیرامون حوزه عمل خود سخنانی بیان داشتند.

در این جلسه آقای ریاحی، مدیر گروه مرکز توسعه مدیریت

خدمت سی ساله خود در بانک کشاورزی را از افتخارات خود و بانک را سازمانی پویا، مهم و تأثیرگذار در اقتصاد کشور برشمردند کار در بانک با هدف خدمت‌رسانی به قشر زحمتکش کشاورزی را عبادت به درگاه خداوند دانستند.

در ادامه جلسه دکتر نوربخش با اشاره به رسالت بانک در تأمین مالی بخش کشاورزی، حرکت بانک در چارچوب سیاست‌های کلی، اشغال‌زایی را در قالب طرح‌های SME، افتخار بانک دانستند.

ایشان با اشاره به توصیه رئیس‌جمهوری محترم مبنی بر ایجاد اصلاحات در نظام بانکی، انجام این گونه اصلاحات را با توجه به پتانسیل بالای بانک کشاورزی دور از انتظار ندانستند.

ایشان در ادامه با معرفی بصیرت بعنوان مدیر جدید بانک از خدمات شایسته مهندس افخمی تقدیر و تشکر کردند.

در پایان مراسم هدایایی به رسم یادبود از سوی همکار ستادی شعب و بازنشسته و نیز تعدادی از مدیران استان به رسم یادبود تقدیم آقای افخمی و آقای بصیرت گردید.

مستری و... دانستند.

در ادامه گردهمایی رمضانیان، مدیر گروه بانکداری الکترونیک و بازاریابی مدیریت نیز با تحلیل آمار عملکرد شعب در پایان سه ماهه اول سال، خواستار تحرک بیشتر شعب در خصوص تجهیز منابع شدند.

ایشان با اشاره به برنامه‌ریزی‌های جدید در حوزه بازاریابی استان مشارکت هرچه بیشتر رؤسای شعب در زمینه بازاریابی را خواستار شد.

وی با تأکید به نقش کلیدی مسئولین تجهیز منابع در شعب، نقش‌آفرینی بیشتر و فعالتر اینگونه همکاران در شعب را خواستار و پیشبرد اهداف بازاریابی با کمک و پیگیری آنها را مورد تأکید قرار داد.

در ادامه گردهمایی هر یک از مسئولان شعب با ارائه آماری از عملکرد شعبه متنوع به بیان تجربیات و دیدگاه‌های خود در خصوص تجهیز منابع پرداختند.

## با حضور مدیرعامل بانک مدیر جدید خراسان رضوی معرفی شد



مراسم معارفه مهندس بصیرت به عنوان مدیر جدید و مهندس افخمی راد مدیر سابق شعب بانک در استان خراسان رضوی با حضور دکتر سیدحسن نوربخش مدیرعامل بانک، محمدی مشاور عالی مدیرعامل و سرپرست اداره کل روابط عمومی و جمعی از مدیران استانی و رؤسای شعب استان در تاریخ ۸۶/۴/۱۹ در تالار ابن هیثم مرکز تربیت معلم شهید بهشتی مشهد برگزار شد.

در این مراسم ابتدا مهندس افخمی طی سخنان کوتاهی

## نشست مشترک مدیر ستادی استان و رئیس سازمان اقتصادی آستان قدس رضوی

در این جلسه، هماسی، رئیس سازمان اقتصادی آستان قدس رضوی با ارائه گزارشی به فعالیت اقتصادی ۴۵ شرکت فعال در زمینه‌های صنعت و کشاورزی، که در استان و سایر نقاط کشور فعالیت می‌کنند پرداختند.

در ادامه، مهندس بصیرت ضمن ایراز خروستدی از دیدگاه‌های توسعه‌ای و مثبت هماسی به بخش و نیز عملکرد بانک، اظهار امیدواری کردند با حمایت‌های مدیران آستان قدس تمرکز منابع شرکت‌های تابعه در بانک صورت گیرد.

ایشان همچنین آمادگی بانک در ارائه خدمات مالی به طرح‌های توسعه‌ای سازمان را اعلام و اظهار امیدواری کردند با تلاش همکاران و همکاری مدیران ارشد آستان قدس زمینه جذب منابع حاصله از نذورات، نصب ATM در شرکت‌های تابعه و تعامل بیشتر مدیران اقتصادی آستان قدس با بانک در جهت جذب منابع بیشتر فراهم گردد.

حضور مدیر ستادی بانک در استان، مدیر پشتیبانی اداری و مالی، مدیر اعتبارات و وصول مطالبات، کارشناسان شعب و مدیریت در سالن جلسات مدیریت برگزار شد.

در ابتدای همایش مدیر استان ضمن خیرمقدم، گزارشی از عملکرد استان در زمینه پرداخت تسهیلات، وصول مطالبات، تجهیز منابع، بیمه محصولات کشاورزی، مشارکت‌های بلا تکلیف و جلب رضایت ارباب رجوع ارائه کردند.

در این همایش مدیر اعتبارات و وصول مطالبات به بررسی پرونده‌ها، بازپرداخت اقساط توسط مشتریان، موجه بودن مدیریت طرح و تهیه و تنظیم طرحها، تعالی بخش کشاورزی اشاره کردند.

در ادامه این همایش مدیر خدمات بیمه‌ای مدیریت، کارشناس مسئول اعتبارات نقطه‌نظر خود را در ارتباط با نقش کارشناسان و اهمیت آن در بانک ایراد نمودند.

## همایش کارگزاران بیمه محصولات کشاورزی در آذربایجان غربی



همایش کارگزاران بیمه محصولات کشاورزی روز سه‌شنبه ۸۶/۴/۲۶ با حضور مهندس شیرزادی رئیس اداره کل حراست بیمه محصولات کشاورزی و هیئت همراه، مدیر استان، رئیس سازمان جهاد کشاورزی استان، رئیس محترم سازمان نظام مهندسی و منابع طبیعی استان و جمع کثیری از کارگزاران بیمه محصولات در سالن اجتماعات مدیریت شعب بانک در استان آذربایجان غربی برگزار شد.

در ابتدای این همایش مهندس دائم امید مدیر ستادی بانک در استان ضمن عرض خیرمقدم گزارشی از عملکرد بیمه محصولات کشاورزی در زمینه‌های فروش بیمه‌نامه، پرداخت

## آذربایجان غربی



## بازدید مدیر امور سرمایه انسانی و پشتیبانی از استان آذربایجان غربی



مهندس نادر امین مدیر امور سرمایه انسانی و پشتیبانی، مهندس باغچه‌سرای، رئیس اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات و هیئت همراه، به مدت دو روز سه‌شنبه و چهارشنبه مورخ ۸۶/۴/۲۶ لغایت ۸۶/۴/۲۷ آذربایجان غربی از استان بازدید کردند.

در روز اول این بازدید مهندس دائم‌امید ضمن خیرمقدم گزارشی از عملکرد شعب بانک در استان با موضوعیت امور پرسنلی و ساختمان را به استحضار هیئت رساند. مدیر استان در ادامه سخنان خود مسائل و مشکلات نیروی انسانی، وضعیت خودروها، شعب استیجاری، دستگاههای خودپرداز، امور رفاهی کارکنان را مطرح کردند.

در روز دوم این بازدید مهندس امین به همراه هیئت همراه از شعب ارومیه، بلوار شهدای ارومیه، سلماس و بازار سلماس، خوی، میدان بسیج خوی و محل امامزاده بازدید به عمل آوردند و از نزدیک با مسائل و مشکلات همکاران آشنا شدند.

## برگزاری همایش کارشناسان اعتباری استان آذربایجان غربی

همایش کارشناسان اعتباری استان روز پنج‌شنبه ۸۶/۴/۲۸ با

روز سختی است چون استان یزد استان پرخبر و برکت است و افتخار من هم در این مدت این بود که در بین افرادی کار می‌کردم که بسیار سخت‌کوش و تلاشگرند و جمع کارکنان بسیار صمیمی دارد و دست تقدیر چنین است که در گوشه دیگر مملکت خدمت کنم و توفیق خدمت در این استان را به آقای احمدی تبریک گفت.

در ادامه مصطفی احمدی ضمن تشریح مراحل خدمتی خود برنامه‌های کاری خود را در ۵ بند: ارائه خدمات ارزنده به مردم، ساده‌سازی روشها، طرح تکریم مردم، ایجاد صمیمیت و اعتماد بین همکاران و ترویج اصل یادگیری اعلام نمودند و اظهار امیدواری کردند با قرار دادن سه محور اصلی کار (وصول مطالبات، جمع‌آوری منابع و پرداخت تسهیلات) بتوانند رضایتمندی مردم را که عمده‌ترین اولویت است حاصل نمایم.

در پایان مراسم هدایایی که از طرف کارکنان بانک و بعضی از سازمانها تهیه شده بود به رسم یادبود به آقای بصیرت اعطا شد.

### گیلان

## همایش رؤسای شعب استان گیلان



همایش رؤسای شعب به منظور بررسی عملکرد گذشته و وضعیت فعلی طرحهای اقتصادی و زودبازده مصوب و در حال پذیرش موجود در شعب با حضور مدیران ستادی بانک رؤسای شعب اصلی و رؤسای دوایر اعتبارات در محل سالن اجتماعات مدیریت تشکیل گردید.

در این همایش ابتدا ظاهری مدیر استان ضمن اشاره بر اینکه

حساب، تعداد فارغ‌التحصیلان بخش کشاورزی ارائه دادند و از کارگزاران بیمه محصولات خواستند با دقت و هوشمندی بیشتری نسبت به فروش بیمه‌نامه و ارزیابی خسارت اقدام نمایند. و با یکدلی و کار تیمی کارشناسی به رفع نیاز مردم که همان حضور بموقع در سر مزارع است اقدام نمایند.

### یزد

## مدیر جدید استان یزد منصوب شد



مراسم تودیع مهدی بصیرت و معارفه مصطفی احمدی با حضور مقامات استانی، روز دوشنبه ۱۵ مردادماه سال جاری در سالن فرهنگیان یزد برگزار شد.

در این مراسم نظری عضو هیئت مدیره بانک ضمن برشمردن توانمندیهای بصیرت و احمدی برای خدمت در محلهای تعیین شده و آرزوی موفقیت برای آنها، مباحثی در خصوص مسائل کلان بانک، افزایش و توزیع عادلانه تسهیلات بین همه افشار که در ارتباط با بانک کشاورزی هستند، اعتبارسنجی مشتریان، اشتغال، توسعه و افزایش خدمات بانکی، حفظ شخصیت مشتریان، توسعه بانکداری الکترونیکی که با کمترین زمان سریع‌ترین و بهترین خدمات را به مشتریان عرضه کنیم، عنوان و اعلام نمودند تاکنون ۴ میلیون کشاورز کارت صادر و در اختیار کشاورزان عزیز قرار داده‌ایم. وی در ادامه به بحث اشتغال و مشکل خشکسالیهای بیابانی که دو دغدغه اصلی بانک است اشاره کرده و گفت: در بخش کشاورزی با کمترین هزینه می‌توان شغل ایجاد کرد.

در این مراسم همچنین بصیرت ضمن گرامیداشت یاد و خاطره شهیدان بحث را چنین آغاز کرد و گفت: برای من امروز

فارس



## برگزاری سیزدهمین جلسه ستاد بیمه



سیزدهمین جلسه ستاد بیمه محصولات کشاورزی با حضور قائم مقام صندوق بیمه، اعضای هیئت مدیره، مدیر ستادی، مدیران گروه صندوق بیمه محصولات کشاورزی، رؤسای ادارات سازمان جهاد کشاورزی استان فارس در سالن جلسات سازمان جهاد کشاورزی استان فارس برگزار شد.

استان فارس در تشکیل ستاد بیمه با حضور مهندس رضوی ریاست سازمان جهاد کشاورزی و مهندس طباطبایی و رئیس ستاد حوادث غیر مترقبه استاندارد فارس و سایر اعضای ستاد در کشور پیشرو بوده و یکی از دستاوردهای آن تعامل و هم‌اندیشی و هماهنگی ارگان‌های مختلف است لذا بررسی عملکرد بیمه محصولات کشاورزی در استان فارس و اتخاذ تصمیم در خصوص الگوسازی از نقاط قوت و موفقیت‌های استان در زمینه‌های اجرایی خاص یکی از اهداف تشکیل جلسه بوده است.

ادامه بررسی در خصوص ترکیب اعضا، شرح وظایف و مسئولیت‌های ستاد بیمه استانی با استفاده از تجارب و ابتکارات مدیره گروه خدمات بیمه‌ای استان فارس و اتخاذ تصمیم به منظور ایجاد تعامل بهینه با ستادهای بیمه استان‌های کشور در زمینه هدایت، نظارت و هماهنگی در اجرای برنامه‌های مصوب بیمه محصولات کشاورزی در سایر استان‌ها از دیگر دستاوردهای این جلسه بوده است.

کار عبادت است بحث وصول مطالبات را از دغدغه‌های اصلی بانک برشمرد و از رؤسای شعب و همکاران خواست تا با تلاش جمعی و همت عالی عزم خود را جزم نموده و نسبت به این مهم اهتمام ورزند.

در ادامه همایش امیدی مدیرفنی بانک نیز در خصوص تعیین نحوه اقدام و پذیرش طرحهای جدید در قالب اعتبار سالجاری موارد را مطرح نمودند.

شرق تهران



## تشکیل جلسه تجهیز منابع در محل مدیریت شرق تهران بزرگ



روز پنج‌شنبه مورخ ۸۶/۵/۴ جلسه تجهیز منابع با حضور قاسمی مدیر ستادی تشکیل شد.

در این جلسه ابتدا مدیر شعب شرق تهران بزرگ هدف تشکیل جلسه را اهمیت تجهیز منابع و تلاش و جدیت کارکنان در این زمینه برشمردند.

ایشان در ادامه در خصوص افزایش سهم مدیریت از تجهیز منابع تأکید نمودند.

در جلسه مذکور میرزائی اهمیت تجهیز منابع را برای بانک به منزله خون موجود در رگهای بدن برشمردند که برای حیات سازمان بسیار مهم است. مدیر گروه بانکداری الکترونیک و بازاریابی خواستار شناسایی مشتریان هدف، بازارهای بولی و افزایش سهم کارت‌های مهر توسط تیم تجهیز منابع مدیریت شدند. در پایان جلسه هر یک از حضار به طرح دیدگاه‌های خود پرداختند.





# مقالات

## پارادایم و فلسفه جدید در ادبیات بازاریابی رابطه‌مند:

فاسمعلی رایج کفشگیری / کارشناس ارتباطات مدیریت استان گلستان  
احمد طهرانی پور / کارشناس اداری استان گلستان

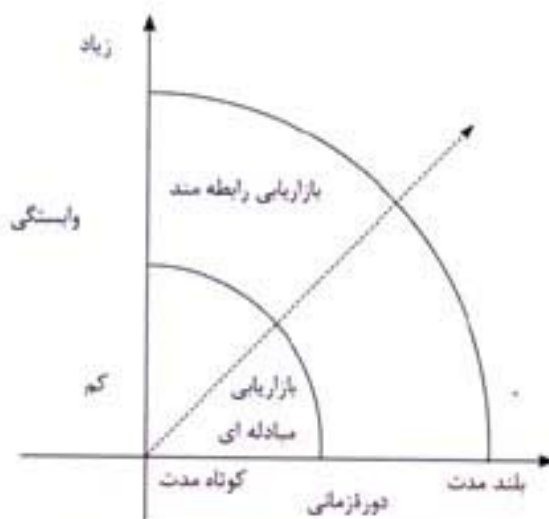
### مقدمه

پارادایم مدیریت آمیخته بازاریابی در نیم قرن گذشته حاکم بر تفکر، تحقیقات و فعالیتهای بازاریابی بوده است. امروزه این پارادایم با ظهور رویکردها و پارادایمهای جدید و متناسب با شرایط جدید کارآمدی‌اش، به شدت مورد تردید قرار گرفته است؛ زیرا رویکردهایی جدید متناسب با شرایط جدید ارائه شده‌اند. از جمله دو رویکرد نسبتاً جدیدی که امروز بسیار مورد توجه قرار گرفته‌اند می‌توان به بازارگرایی و بازاریابی رابطه‌مند اشاره کرد.

از نظر مفهومی، بازارگرایی و بازاریابی رابطه‌مند، بخصوص در حوزه بازاریابی B2B از همپوشانی و درجه همگی بالایی برخوردارند. بازارگرایی را مجموعه‌ای از فرایندها و فعالیتهای چند وظیفه‌ای (تخصصی) هدایت شده در جهت ایجاد و رضای نیاز مشتری از طریق برآوردن مستمر نیازها تعریف کرده‌اند. نقطه اصلی و کلیدی در هر دو رویکرد بازاریابی رابطه‌مند و بازارگرایی تأمین نیازهای مشتری است. توجه به مشتری و ذی‌نفعان، اتکا به شایستگی، منبع محور بودن از ویژگیهای اساسی بازاریابی رابطه‌مند است. بازاریابی رابطه‌مند دارای یک چشم‌انداز بلندمدت است که همواره در فکر ایجاد، حفظ و بهبود روابط با شرکا است (نمودار ۱). این چشم‌انداز و رویکرد بلندمدت بازاریابی رابطه‌مند آن را از بازاریابی مبادله‌ای مجزا می‌سازد.

### بازاریابی رابطه‌مند

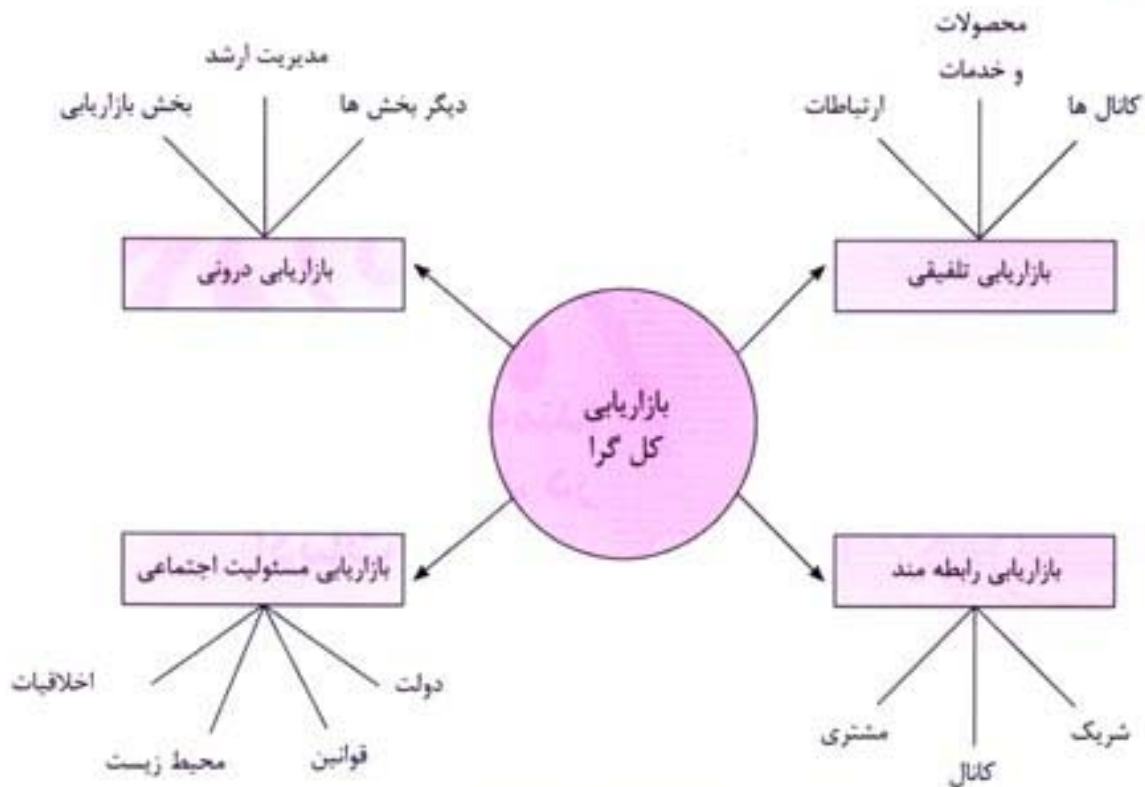
کاتلر (۲۰۰۶) در کتاب خود نوعی بازاریابی به نام بازاریابی



نمودار ۱. مقایسه بازاریابی رابطه‌مند و مبادله‌ای

کل‌گرا را این گونه معرفی کرد:

توسعه، طراحی و اجرای برنامه‌ها، فرایندها و فعالیتهای بازاریابی که موجب شناخت گسترده‌گیها و وابستگیها در حیطه بازاریابی می‌شود. کاتلر بازاریابی رابطه‌مند را جزئی از بازاریابی کل‌گرا دانسته است (نمودار ۲). او در ادامه بیان می‌دارد که یکی از اهداف اصلی بازاریابی، توسعه روابط عمیق و پایدار با افراد یا سازمانهاست که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر موفقیت فعالیتهای بازاریابی تأثیر می‌گذارد. او بازاریابی رابطه‌مند را ایجاد گره‌های اقتصادی، فنی و اجتماعی قوی بین



نمودار ۲. ابعاد بازاریابی کل گرا

(جدول ۱). شاید کاملترین و جامعترین تعریف را مورگان وهانت در مقاله خود ارائه کردند. آنها بازاریابی رابطه‌مند را ایجاد، توسعه و حفظ روابط موفق تعریف کرده‌اند. همان طور که از تعاریف جدول ۱ برمی‌آید بازاریابی رابطه‌مند محدود به روابط با مشتری و حوزه مدیریت روابط با مشتری (CRM) نمی‌شود؛ بلکه مستلزم فرایند مدیریت روابط با شرکا (PRM) نیز می‌شود. به طور کلی:

شرکا می‌داند. کانلر یکی از مهمترین ابعاد بازاریابی کل گرا را بازاریابی رابطه‌مند دانست. ثورل (۱۹۸۶) بازاریابی رابطه‌مند را بخشی از توسعه «پارادایم شبکه‌ای» دانست. این گفته بیانگر آن است که رقابت جهانی به طور فزاینده‌ای بین شبکه‌های شرکتها رخ داده و در حال رخ دادن است. تعاریف متعددی از بازاریابی رابطه‌مند ارائه شده است

بازاریابی رابطه‌مند در جهت جذب، توسعه و حفظ روابط با مشتری است.	برری و پاسارامان ۱۹۹۱
بازاریابی رابطه‌مند مجموعه‌ای از روابط، شبکه‌ها و تعاملات می‌باشد.	گومسون ۱۹۹۴
بازاریابی رابطه‌مند عبارت است از شناسایی و ایجاد، حفظ و ارتقای روابط با مشتری و دیگر ذی‌نفعان به طور سودمند که در نتیجه اهداف همه طرفها برآورده می‌گردد و به وسیله مبادلات متقابل و انجام تعهدات این عمل ممکن می‌شود.	شس ۱۹۹۴
تلاش در جهت درگیر کردن و تلفیق مشتریان، عرضه‌کنندگان و دیگر شرکتهای اصلی در فعالیتهای توسعه‌ای و بازاریابی شرکت.	شس و پارواتیار ۱۹۹۵
ایجاد، توسعه و حفظ روابط موفق	مورگان وهانت ۱۹۹۴
روابط بلندمدت نزدیک بین شرکت‌کنندگان مختلف (در شبکه) که مستلزم مبادله چیزی با ارزش (درفراند بازارکل) باشد.	ایجو ۱۹۹۶

جدول ۱. تعاریف ارائه شده از RM

انواع مبادله رابطه‌ای است [۵].

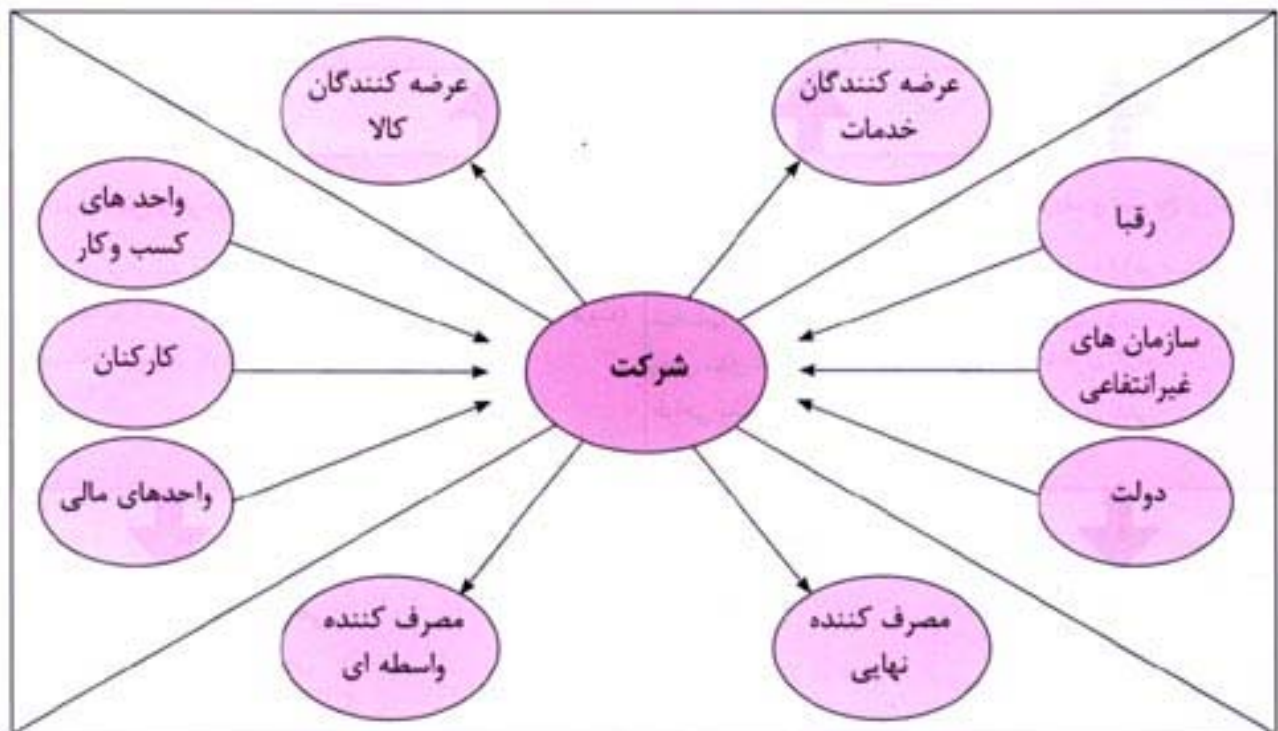
مبادلات رابطه‌ای بلندمدت بین شرکت و مشتریان نهایی، بخصوص در حوزه بازاریابی خدمات توصیه می‌شود [۶]؛ مبادلات رابطه‌ای با اعضای کانال توزیع می‌تواند دارای مزیت‌هایی باشد [۷]؛ مبادله رابطه‌ای می‌تواند با دپارتمان‌های وظیفه‌ای باشد [۸]؛ مبادله رابطه‌ای با کارکنان که در حوزه بازاریابی درونی جای می‌گیرند [۹] و مبادلات رابطه‌ای با واحدهای کسب و کار، بخش‌ها و واحدهای کسب و کار راهبردی (SBU) [۱۰] (مورگان وهانت، ۱۹۹۴)

بنابراین، بازاریابی رابطه‌مند شبکه‌ای از روابط است که درک، توسعه و حفظ این روابط و تعاملات موجب دستیابی به یک مزیت رقابتی، شناسایی بهتر نیازها و محیط و شرکت می‌شود.

#### روابط: عامل کلیدی در بازاریابی رابطه‌مند

روابط متقابل مهمترین ویژگی بازاریابی رابطه‌مند است. (داک، ۱۹۹۱) بیان می‌کند که روابط فراهم‌کننده حمایت دوجانبه و شناسایی نقاط کلیدی به عنوان "نقاط همگنی" می‌شود. مک کال بین روابط نقشی (روابط رسمی) و روابط شخصی (روابط آشنایی) تمایز قائل می‌شود و معتقد است که در جهان واقعی اغلب روابط اجتماعی ترکیبی از هر دو نوع رابطه رسمی و شخصی است. کلارک و میلر (۱۹۷۰) از اصطلاح "روابط اشتراکی" استفاده می‌کند و آن را روابطی می‌داند که برای هر

بازاریابی رابطه‌مند ایجاد روابط درست با گروه‌های مناسب است. کانتر طرفه‌ای درگیر در بازاریابی رابطه‌مند را به چهار جزء کلیدی تقسیم می‌کند: مشتریان، کارکنان، شرکای بازاریابی (کانالها، عرضه‌کنندگان، توزیع‌کنندگان، معامله‌کنندگان، نمایندگان) و اعضای جوامع مالی (سهامداران، سرمایه‌گذاران، مورگان وهانت شبکه روابط جامعی را ارائه کردند. آنها چهار شراکت کلی شامل شراکت درونی (واحدهای کسب و کار، کارکنان و بخش‌های مالی)، شراکت عرضه‌ای (عرضه‌کنندگان کالا و عرضه‌کنندگان خدمات)، شراکت جانبی (رقبا، سازمان‌های غیرانتفاعی و دولت) و شراکت خریدار (مصرف‌کننده واسطه‌ای و مصرف‌کننده نهایی) را مد نظر قرار دادند. چنان که در نمودار ۳ مشاهده می‌کنیم، انواع رابطه مشخص شده که آنها در تشریح این ده رابطه بیان کردند: شرکت نیازمند ایجاد رابطه با عرضه‌کنندگان کالا با رعایت اصول JUST IN TIME و مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) است [۱]. مبادله رابطه‌ای مستلزم وجود ارائه‌کنندگان خدمات از قبیل آژانس‌های تبلیغاتی و تحقیقات بازاریابی است [۲]. اتحاد راهبردی بین شرکت و رقبا یکی از انواع معادله رابطه‌ای است که می‌تواند در حوزه‌های اتحادهای فناوری، اتحادهای بازاریابی مشارکت و اتحادهای راهبردی جهانی بکار برده شود [۳]. رابطه می‌تواند با اتحاد شرکت با سازمان غیرانتفاعی به عنوان یک شراکت در حوزه عمومی اعمال شود [۴]. تحقیق و توسعه مشارکت بین شرکت و دولت محلی، ایالتی و ملی نیز از دیگر



نمودار ۳. مبادلات رابطه‌ای در بازاریابی رابطه‌مند (RM) - مورگان وهانت ۱۹۹۴

دو طرف فایده و مزیت دارد و هر دو طرف رفاه طرف دیگر را مورد توجه قرار می‌دهد. (اویت، ۱۹۸۳) و دوبر (۱۹۸۷) پنج مرحله برای توسعه یک رابطه را بیان کردند:

۱. آگاهی
۲. اکتشاف
۳. گسترش
۴. تعهد
۵. انحلال (زوال)

اسکاتدونی (۱۹۷۹) سه مرحله را مستلزم برقراری یک رابطه می‌داند:

۱. اکتشاف
۲. گسترش
۳. تعهد

تنها وجود یک رابطه نمی‌تواند موفقیت فرایند بازاریابی را تضمین کند. این رابطه باید یک رابطه موفق (مورگان و هانت، ۱۹۹۴) باشد. متغیرها و عوامل زیادی در موفق بودن یک رابطه نقش دارند که (VELOUSTSOU ۲۰۰۰) پنج متغیر عمده اصلی را بیان می‌کند:

- تعهد

- اعتماد
- مشتری مداری / همدلی
- تجربه / رضایت
- ارتباطات

تعهد نقطه مرکزی روابط خوب با شرکا در یک بازاریابی رابطه‌مند است. ویلسون تعهد را مهمترین متغیر در مطالعات روابط خریدار فروشنده می‌داند. مورگان و هانت (۱۹۹۴) تعهد و اعتماد را مهمترین اجزای بازاریابی رابطه‌مند و اعتماد را پیش شرط گسترش تعهدات دو جانبه دانسته‌اند.

### زنجیره مدیریت روابط:

پاین (۱۹۹۵) یک چارچوب عملیاتی در جهت کمک به سازمانها در جهت اهداف بازاریابی رابطه‌مند ارائه کرده است. او یک طرح برنامه‌ریزی جزئی شده، که آن را زنجیره مدیریت روابط می‌نامد ارائه کرد. تمرکز این طرح بر ارزش مشتری بنا نهاده شده است. ارزش مشتری سنگ بنای بازاریابی رابطه‌مند است.

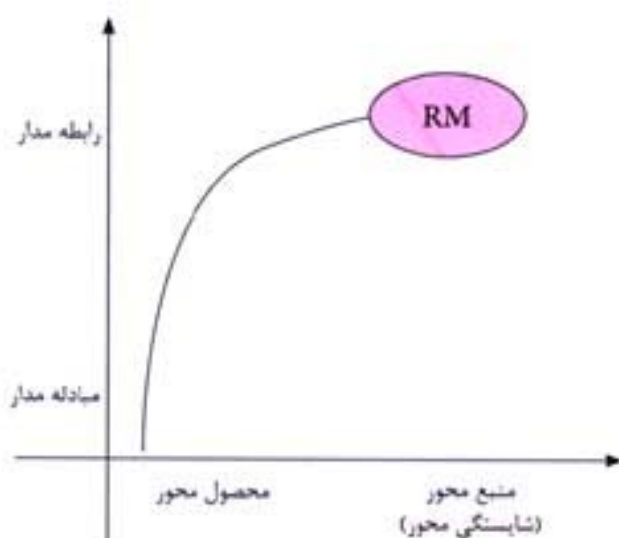
زنجیره مدیریت روابط پاین از چهار مرحله تشکیل شده است. تعریف و تشریح ارزش، بخش‌بندی، هدفگذاری و جایگاه‌یابی، فرایند عملیات و ارسال و سنجش و بازخورد. پاین بیان می‌کند



نمودار ۴. زنجیره مدیریت روابط پاین

بازاریابی مبادله‌ای است. گرونروس (۱۹۹۱) بیان می‌کند که ابزارهای رقابت در یک بازاریابی مبادله‌ای آمیخته بازاریابی یا P۴ هستند. اما، بازاریابی رابطه‌مند بر مبنای یک فلسفه کاملاً متفاوت در چگونگی نزدیک شدن به مشتری و دیگر ذی‌نفعان قرار دارد. گرونروس (۱۹۹۱) تغییر پارادایم بازاریابی را از بازاریابی مبادله‌ای به بازاریابی رابطه‌مند را به وسیله همین منافع رقابتی ابراز کرده است. او منبع اصلی و فلسفه رقابتی بازاریابی رابطه‌مند را منبع محوری و یا شایستگی محوری می‌داند.

گرونروس در ادامه می‌افزاید یکی از اشتباهات معمول در



نمودار ۶ تغییر پارادایم

درک بازاریابی رابطه‌مند، عدم شناخت صحیح از این تغییر فلسفی در پارادایم بازاریابی است. بازاریابی رابطه‌مند توسعه و بهبود شراکتها، اتحادها و شبکه‌هاست نه یک ابزار برای اجرای آمیخته بازاریابی.

شایستگی‌های اصلی و منابع یک شرکت نقش حیاتی در دنیای سراسر رقابت امروزی دارد. شرکتها بر مبنای همین شایستگی‌های اصلی و پایه‌ای خود و منابع در اختیار، برنامه‌های خود را طرح‌ریزی و اجرا می‌کنند. در دیدگاه بازاریابی بر مبنای منبع یا شایستگی‌گرایی سه جزء کلیدی وجود دارد. شرکت، مشتری و کارکنان / فناوری / دانش / زمان (نمودار ۷). همان طور که در نمودار ۷ می‌بینیم این اجزا همان اجزای بازاریابی رابطه‌مندند که در آن دیگر منبع رقابتی محصول نیست؛ بلکه منبع اصلی رقابت، شایستگی است (گرونروس، ۱۹۹۱). در نتیجه، بازاریابی رابطه‌مند به چیزی بیش از بازاریابی سنتی

که هر چهار فرایند بر مبنای رساندن ارزش به مشتری قرار دارد. این زنجیره به منظور عملیاتی کردن مدل "شش بازار" بازاریابی رابطه‌مند ایجاد شده است. پایین مدل شش بازار بازاریابی رابطه‌مند نشان‌دهنده این است که شرکت با شش بازار سروکار دارد. کریستوفر (۱۹۹۱) اظهار می‌کند که حوزه بازاریابی رابطه‌مند بهبود و مدیریت روابط با شش بازار شامل: بازار درونی، بازار مشتری، بازار ارجاعی، بازار عرضه‌ای، بازار تأثیرگذار و بازار استخدام کارکنان می‌شود که مهمترین بازار و به نوعی مهمترین رابطه، رابطه با بازار مشتری است. کریستوفر و پاین (۱۹۹۱) بیان کردند که استفاده از مدل شش



نمودار ۵ مدل شش بازار بازاریابی رابطه‌مند

بازار مانند چک لیست و یا کارت امتیازی متوازن می‌تواند در ارزیابی نقاط قوت یک کسب و کار مفید واقع شود.

### تغییر پارادایم: از بازاریابی مبادله‌ای تا بازاریابی رابطه‌مند

درک بازاریابی رابطه‌مند مستلزم تمایز بین مبادله صرف و مبادله رابطه‌مند است (مورگان و هانت، ۱۹۹۴). در بازاریابی مبادله‌ای که از ۴۰ سال گذشته حاکم بر ادبیات بازاریابی بوده است توجه شرکت متمرکز بر مبادله صرف بود نه مبادله رابطه‌ای. هدف بازاریابی مبادله‌ای ایجاد فروش است و فروش نتیجه نهایی و معیار سنجش موفقیت فعالیت‌های بازار به شمار می‌آید. اما، در بازاریابی رابطه‌مند، هدف ایجاد روابط مناسب موفق و حفظ مشتری است. محصول محور بودن و متمرکز بر ویژگیها و مشخصه‌های محصول از دیگر شاخصه‌های رویکرد

چرخه زمانی بلندمدت بازاریابی رابطه‌مند و ایجاد روابط مناسب بلندمدت آن را از بازاریابی مبادله‌ای که دارای یک دوره زمان کوتاه‌مدت است متمایز می‌کند. در بازاریابی مبادله‌ای کیفیت و بهبود محصولات مورد توجه دایره تولید و خط تولید است؛ اما در بازاریابی رابطه‌مند کیفیت مورد توجه همه کارکنان و دوایر است (جدول ۲).

از مهمترین تفاوت‌های بین بازاریابی مبادله‌ای و رابطه‌مند چگونگی نگاه آنها به مشتری است. بازاریابی رابطه‌مند تأکیدش به جای کسب مشتری، حفظ مشتری است. رابرت داج و فولرتون (۱۹۹۷) بیان داشتند که از دیدگاه رقابتی دلایل متفاوتی برای تغییر حوزه تمرکز از کسب مشتری به حفظ مشتری وجود دارد. یکی از دلایل، شباهت بازار است. در بازارهای متعدد امروزی مزیت‌های رقابتی متمایز که بین مارک‌های رقابت‌کننده وجود دارد، به عنوان یک راهکار جایگزین برای جنگ قیمت، روابط با مشتری می‌تواند به اطمینان و امکان افزایش فروش بیشتری را فراهم کند.

دلیل دیگر افزایش تخصص و شاید شک‌گرایی مشتریان است. مشتریان انتظارات بیشتری دارند و مارک‌هایی را از منابعی می‌خرند که آرامش بیشتری به آنها ارائه کند (روابط با مشتری).

#### موفقیت بازاریابی رابطه‌مند

شرکت‌هایی که راهبردهایی بر مبنای بازاریابی رابطه‌مند را به اجرا درمی‌آورند، بر اهمیت توسعه و حفظ روابط مشارکت بلندمدت با دیگر مشتریان و یا شرکتها تأکید دارند (هانت

(مبادله‌ای) نیازمند است که با استفاده از همان P۴ معروف انجام می‌گیرد. بازاریابی متقابل (تعاملی) و بازاریابی درونی زیر مجموعه بازاریابی رابطه‌مندند. شرکتها در عصر ما به بازاریابی درونی یا داخلی بیشتر نیازمندند تا بازاریابی بیرونی و رضایت کارکنان به اندازه رضایت مشتریان برای آنها مهم است.



نمودار ۷. دیدگاه منبع محوری: بازار رابطه‌مند (گروندوس)

بازاریابی مبادله‌ای	بازاریابی رابطه‌مند
تمرکز بر ایجاد مشتری و فروش	تمرکز بر حفظ مشتری
توجه بر ویژگیهای محصول	توجه به مزیت‌های محصول
محصول محور بودن	شایستگی محور بودن
دوره زمانی کوتاه‌مدت	دوره زمانی، بلندمدت
تماس و ارتباط کم با مشتری	تماس و ارتباط با مشتری، زیاد
تعهد به مشتری، پایین	تعهد به مشتری، بالا
کیفیت، مورد توجه دایره تولید	کیفیت، مورد توجه همه

جدول شماره ۲. مقایسه بازاریابی رابطه‌مند با بازاریابی مبادله‌ای

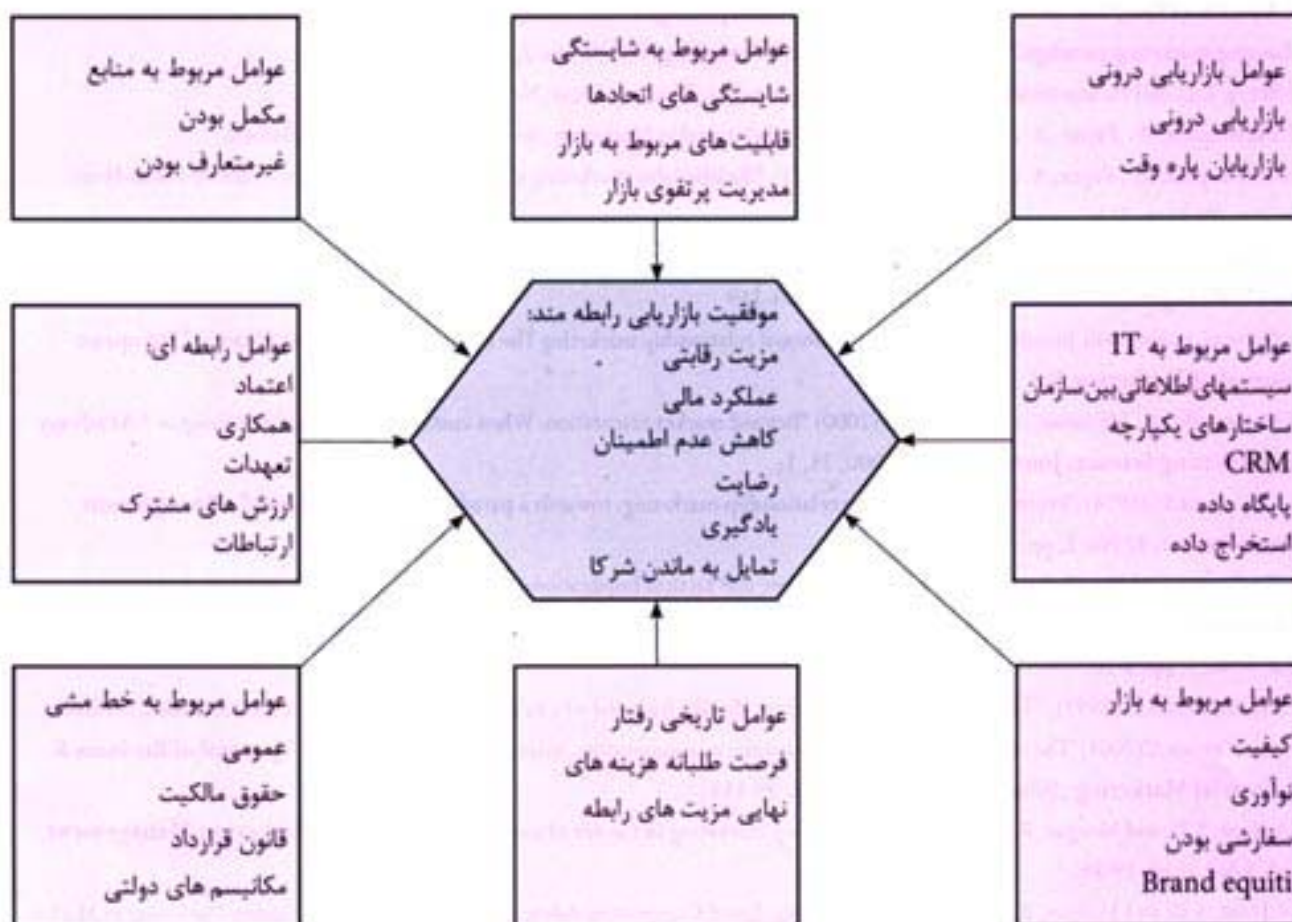
با اینکه بازاریابی رابطه‌مند به عنوان یک راهبرد و پارادایم رقابتی در بین شرکتهای بزرگ و بخصوص شرکتهای غربی پذیرفته شده است، اما برخی شرکتهای موفقتر از دیگران در محیط رقابتی حاضر شده‌اند. هانت و آنت (۲۰۰۴) هشت معیار زیر را در موفقیت بازاریابی رابطه‌مند عمده می‌دانند (نمودار ۸):

- عوامل رابطه‌ای
- عوامل منبعی
- عوامل شایستگی
- عوامل بازاریابی درونی
- عوامل فناوری اطلاعات (IT)
- عوامل عرضه به بازار
- عوامل تاریخی (زمانی)
- عوامل خط‌مشی عمومی

هر یک از عوامل فوق نقش مهمی در فرایند موفقیت بازاریابی رابطه‌مند دارند که نبود هر یک می‌تواند مانع از رقابت‌پذیر شدن شرکت و یا سازمان در محیط بازار شود. با توجه به معیارهای

و همکاران، (۲۰۰۶)، راهبردهای مبتنی بر بازاریابی رابطه‌مند تأکید می‌کنند که شرکتهای برای دستیابی به مزیت رقابتی برتر و عملکرد مالی بالا باید روابط کارا و اثربخش را شناسایی کنند و این جنبه‌ها را بهبود بخشند؛ اما بازاریابی رابطه‌مند نیازمند زمان و تلاش بسیار زیاد در اجراست و مستلزم صرف منابع زیادی، بخصوص در بحث آموزش (برای تغییر) کارکنان است. اما، اگر بازاریابی رابطه‌مند به درستی به اجرا درآید شرکتهای را قادر می‌سازد به صورت کارا تر و اثربخش‌تر با یکدیگر رقابت کنند و به نتایج مهمی دست یابند:

۱. بهبود مزیت رقابتی در محیط بازار
۲. عملکرد مالی برتر
۳. سطوح بالاتر رضایت مشتری
۴. یادگیری سازمانی
۵. تمایل شرکا به ادامه دادن همکاری
۶. کاهش عدم اطمینان
۷. ابراز رضایت شرکا



نمودار ۸. عوامل مربوط به موفقیت RM - هانت و آنت، ۲۰۰۴

رابطه‌مند است. بازاریابی رابطه‌مند دارای چارچوب زمانی بلندمدت است که منبع رقابت در این پارادایم شایستگی است.

شرکت و سازمان در یک بازاریابی رابطه‌مند با شش بازار (نمودار ۵) در تعامل‌اند. وجود روابط مناسب با شرکای مناسب و بازارهای مناسب اساس بازاریابی رابطه‌مند است که در صورت اجرای دقیق و شایسته آن شرکت می‌تواند به موفقیت دست پیدا کند. دستیابی به مزیت رقابتی پایدار، کاهش عدم اطمینان، ارتقای عملکرد مالی، ارتقای یادگیری سازمانی و رضایت مشتری از موفقیت‌های اجرای درست بازاریابی رابطه‌مند است. بنابراین، بازاریابی رابطه‌مند فرایندی است که همه افراد سازمان درگیر آن می‌شوند تا بتوانند شبکه‌ای از روابط و تعاملاتی را ایجاد کنند و به اهداف همه ذی‌نفعان جامعه عمل ببوشانند.

موفقیت ذکر شده هانت و آنت می‌توان گفت که بازاریابی رابطه‌مند فرایندی دشوار و طاقت فرسات؛ اما می‌توان به نتایج شایسته‌ای رسید که شرکت می‌تواند به مهمترین مسئله رقابت حاضر، یعنی مزیت رقابتی پایدار دست یابد.

### نتیجه‌گیری:

بازاریابی رابطه‌مند، فرایند ایجاد، توسعه و حفظ روابط بلندمدت با شرکاست. این فلسفه بازاریابی برخلاف بازاریابی مبادله‌ای، که تنها بازاریابی برونی را مدنظر قرار می‌دهد، بازاریابی متقابل و بازاریابی درونی را مورد توجه خود قرار می‌دهد (نمودار ۷). در این پارادایم بازاریابی، به خصوص در بخش خدمات، به بازاریابی درونی نسبت به بازاریابی برونی توجه بیشتری می‌شود. مشتری جایگاه اصلی را دارد و حفظ مشتری راهبرد اصلی در بازاریابی

## References

1. Aijo, T.S. (1996), "The theoretical and philosophical underpinnings of relationship marketing: environmental factors behind the changing marketing paradigm", *European Journal of Marketing*, Vol. 30 No. 2, pp. 8-18.
2. Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1991), *Marketing Services*, The Free Press, New York.
3. Christopher, M., Payne, A. and Ballantyne, D. (1991), *Relationship Marketing*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
4. Christopher, M., Payne, A. and Ballantyne, D. (2003), "Relationship marketing creating stakeholder value", Butterworth-Heinemann, Woburn, MA.
5. Clark, M. (1997), "Modelling the impact of customer-employee relationships on customer retention rates in a major UK retail bank", *Management Decision*, Vol. 35 No. 4, pp. 293-319.
6. Conway, J. and Swift Jonathan S. (2000) "International relationship marketing The importance of psychic distance" *European Journal of Marketing*, Vol. 34 No. 11/12
7. Deshpande, R., Steinman, J. and Farly, J. (2000) "Beyond market orientation: When customers and suppliers disagree" *Academy of Marketing Science. Journal*; Winter 2000; 28, 1;
8. Grotnoos, C. (1994), "From marketing mix to relationship marketing: towards a paradigm shift in marketing", *Management Decision*, Vol. 32 No. 2, pp. 4-20
9. Grotnoos, C. (1996) "Relationship marketing: strategic and tactical Implications" *Management Decision*, 34/3, 5-14
10. Gummesson, E. (1999), "Making relationship marketing operational", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 5 No. 5, pp. 5-20.
11. Gummesson, E. (1999), "Total relationship marketing: Moving from the 4Ps to the 30 Rs", Butterworth-Heinemann, Oxford
12. Grotnoos, C. (2004) "The relationship marketing process: communication, interaction, dialogue, value" *Journal of Business & Industrial Marketing*, Volume 19 • Number 2 • pp. 99-113
13. Hunt, S.D. and Morgan, R.M. (1994), "Relationship marketing in the era of network competition", *Marketing Management*, Vol. 3 No. 1, pp. 19-28.
14. Hunt, S.D. and Morgan, R.M. (1999) "Relationship-Based Competitive Advantage: The Role of Relationship Marketing in Marketing Strategy", *Journal of Business Research*, 46, 281-290
15. Hunt, Shelby D., Arnett, Dennis B. and Madhavaram, Sreedhar (2006) "The explanatory foundations of relationship marketing



- theory". **Journal of Business & Industrial Marketing**, 21/2 (2006) 72-87
16. Kotler, P. and Armstrong, G. (1999), "Principles of marketing", 8th edition, Prentice-Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
17. Kotler, P., Keller, K. (2006) **Marketing Management**, (12th ed.), Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1991.
18. Liljander, V. and Leverin, A. (2006) "Does relationship marketing improve customer relationship satisfaction and loyalty?" **International Journal of Bank Marketing**, Vol. 24 No. 4, pp. 232-25
19. McCall, C.J. (1970), "The social organization of relationships", in McCall, C.J., Danzin, N.K., Suttles, G.D. and Kurth, S.B. (Eds) **Social Relationships**, Aldine Publishing, Chicago, IL, pp. 3-34.
20. McKenna, R., (1991) **Relationship Marketing. Successful Strategies for the Age of the Customer**, Addison-Wesley, Reading, MA.
21. Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt (1994), "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," **Journal of Marketing**, 58 (July), 20-38.
22. Murphy, Brian and Wang Rongmei (2006) "An evaluation of stakeholder relationship marketing in China", **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, Vol. 18 No. 1, 2006 pp. 7-18
23. Payne, A. (1995), **Advances in Relationship marketing**, Kogan page, London.
24. Payne, A., Ballantyne, D. and Christopher, M. (2005), "A stakeholder approach to relationship marketing strategy", **European Journal of Marketing**, Vol 39 No 7/8, pp. 855-71.
25. Scanzoni, J. (1979), "Social exchange and behavioural independence", in Burgess, R.L. and Hudson, T.L. (Eds), **Social Exchange in Developing Relationships**, Academic Press, New York, NY, pp. 61-99.

## اهدای خون سالم و مستمر اهدای زندگی است

گوهر بانو دارابیان  
کارشناس معاونت مستقل  
بهداشت و درمان

با تمام پیشرفت‌های علمی بشر در درمان بیماران، هنوز هیچ ماده‌ای جایگزین «خون» نشده است. در کشور ما زندگی بیش از ۲۰/۰۰۰ نفر بیمار تالاسمی و هزاران بیمار دردمند دیگر از جمله بیماران سرطانی، به‌ویژه خون، افراد مبتلا به کم‌خونی شدید، کسانی که دچار سوختگی وسیع شده و یا قرار است تحت اعمال جراحی سنگین قرار گیرند، بیماران دیالیزی، پیوند اعضا، مصدومان تصادفات، آسیب دیدگان حوادث غیر مترقبه و... به ایثار انسان‌های آگاه و دلسوز که اهداکننده مستمر خون سالم‌اند وابسته است.

### خون چیست؟

خون بافت زنده‌ای است که نجات‌بخش جانهاست و میانگین حجم آن در هر فرد بالغ ۴/۵ الی ۵/۵ لیتر است. خون از دو بخش سلولی و پلاسمایی تشکیل شده است. الف) عناصر سلولی ۴۵ درصد حجم خون را تشکیل می‌دهند و شامل: - گلبول‌های قرمز با طول عمر ۱۲۰ روزند که مسئول اکسیژن رسانی به سلول‌های بدن هستند. - گلبول‌های سفید با طول عمر ۳ الی ۹ روز که مسئول دفاع از بدن در برابر عوامل خارجی‌اند. - پلاکت‌ها با طول عمر ۷ الی ۱۰ روز که در بند آمدن خونریزی دخالت دارد.

ب) پلاسما ۵۵ درصد از حجم خون را تشکیل می‌دهد و دارای پروتئین‌هایی نظیر آنتی‌بادیها، فاکتورهای انعقادی خون و مواد غذایی، نظیر قند، چربی، املاح مختلف و هورمون‌هاست.

### شرایط اهدای خون

- حداقل سن ۱۷ سال تمام  
- حداقل وزن ۵۰ کیلوگرم  
فواصل اهدای خون هر ۸ هفته یکبار، مشروط به اینکه تعداد دفعات آن در طول یکسال بیش از ۴ بار نباشد. داوطلبین در صورت وجود

سابقه موارد زیر باید پزشک انتقال خون را در جریان قرار دهند:

۱. آلرژی‌ها
۲. سابقه غش، تشنج، صرع - دیابت
۳. سابقه بیماری‌های قلبی و عروقی، ربوی، کلیوی
۴. سابقه تزریق و فرآورده‌های آن
۵. سابقه خالکوبی، تاتو و حجامت
۶. سابقه اعتیاد به مواد مخدر تزریقی
۷. سابقه رفتارهای پرخطر
۸. سابقه زردی یا برقان (هیپاتیت) در خود و خانواده
۹. مسافرت به مناطق مختلف ایران یا خارج از کشور
۱۰. سابقه جراحی

اهدای خون صرف نظر از ارزش‌های اخلاقی و انسانی آن، برای فرد اهداکننده نیز مزایایی دارد که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

۱. فرد اهداکننده نخست توسط پزشک تحت معاینه سربایی قرار می‌گیرد و از نظر کم‌خونی، فشار خون و سوابق بیماری‌های قلبی کنترل می‌شود. بسیاری از بیماری‌ها مانند افزایش فشار خون در جریان اهدای خون کشف می‌شود.

۲. اهداکنندگان خون از لحاظ ابتلا به بیماری‌های خطرناک مانند هیپاتیت B، C، ایدز، سیفلیس و برخی بیماری‌های ویروسی دیگر در سازمان انتقال خون مورد آزمایش قرار می‌گیرند و در صورتی که فرد مبتلا به این بیماری‌ها باشد، مراتب به اطلاع وی خواهد رسید. بسیاری از موارد ابتلا به هیپاتیت از طریق آزمایش خون‌های اهدایی کشف شده است.

۳. مطالعاتی که در سال‌های اخیر انجام شده نشان می‌دهد که ریسک حمله‌های قلبی و نیز سایر بیماری‌های عروق قلب در اهداکنندگان خون کمتر است.

۴. امروزه اهدای خون به عنوان یک عادت بهداشتی خوب در جهت ارتقای سطح سلامت افراد جامعه مورد بحث و بررسی است. بنابراین، واضح است که بخش مهمی از تضمین سلامت خون و فرآورده‌های آن به دقت و صداقت داوطلبان در پاسخگویی به پزشک بستگی دارد؛ مواردی چون سوابق بیماری، رفتارهای شخصی و یا مواجه بودن با عوامل خطر ساز.

### اهداکننده مستمر کیست؟

اهداکننده مستمر فرد سالمی است که حداقل طی یک سال، دو بار خون اهدا کند.

### مزایای اهدای خون مستمر

- انجام عملی انسانی و خدایندانه
- افزایش احساس پویایی و ایجاد تعهد فردی
- اهدای خون مستمر سبب افزایش ضریب امنیت و سلامت خون می‌شود؛ زیرا در هر بار اهدا مشاوره انجام می‌شود و کلیه آزمایش‌های غربالگری بر روی خون اهدایی صورت می‌گیرد.
- داوطلبان مستمر اهدای خون سهم بسزایی در ارتقای سیستم اهدای خون و سلامت عمومی جامعه دارند.

# CRM

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

### مدیریت ارتباط با مشتری

محمد رضا روحی و حمید رضا طهماسبی از مدیریت غرب تهران بزرگ

یک دوره شش برابر بیشتر از مشتریان راضی خرید مجدد انجام می‌دهند. در این سازمانها نیاز نیست همه را راضی کنیم؛ ولی رضایت بعضی از مشتریان به قدری برای موفقیت سازمان حیاتی است که سازمان باید آنها را برای همیشه راضی نگه دارد. یکی از علل شکست سازمانهای ناموفق این است که آنها رضایت مشتری را به عنوان یک اولویت تلقی نمی‌کنند.

سازمان‌های مشتری‌دار، ضریب مشتری‌گریزی را پایین می‌آورند و در عوض ضریب نگهداری مشتری را افزایش می‌دهند.

چنانچه سازمانی نرخ نگهداری مشتری خود را ۲٪ افزایش دهد، بهتر است هزینه‌های عملیاتی خود را ۱۰٪ کاهش دهد. مشتریان وفادار سودآوری بیشتری دارند، خرید مجدد بالاتری دارند، دارای سهم عمده‌ای از بازار هستند و باعث گسترش معرفی سازمان به دیگران می‌شوند.

هزینه جذب یک مشتری جدید بین ۵ تا ۱۱ برابر نگهداری مشتری قدیمی است. ضرر و زیان از دست دادن یک مشتری در حکم فرار ۱۰۰ مشتری دیگر است.

رضایت مشتری مهمترین اولویت مدیریتی در مقابل اهداف دیگری چون، سود آوری، سهم بیشتر بازار، توسعه محصول و... است.

ارزشمندترین دارایی سازمان اعتماد و اطمینان مشتریان اوست. مدیران ارشد باید شخصاً الگوی پایبندی در قبال رضایت

در سالهای اخیر تحقیقات بسیاری برای نیل به اهداف سازمانی و اثربخشی بیشتر صورت گرفت که تمام پژوهش‌ها به یک راه‌حل مشترک که همان فرهنگ مشتری‌مداری و تکریم ارباب رجوع است، ختم شد و در نهایت رضایت مشتری پیش‌شرط تمام موفقیت‌های بعد شرکت‌ها گردید.

در تعاملات دنیای پیشرفته امروزی نمی‌توان مرزی برای سیستم‌ها قائل شد و سیستم‌ها در یک تعامل طرفینی با یکدیگر در تماس‌اند؛ به طوری که هر فردی از یک طرف مشتری دیگر افراد به حساب می‌آید و از طرف دیگر خود مشتریانی دارد. در تعاریفی که از مشتری ارائه شده، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- مشتری شخصی است که در قبال کار یا سرویسی که دریافت می‌کند هزینه می‌پردازد.

- مشتری شخصی است که با ما ارزشی را رد و بدل می‌کند. مشتریان انواع مختلف دارند. به طور مثال، می‌توان مشتریان را از جنبه میزان رضایت به ۵ دسته تقسیم کرد: ۱. مشتری راضی ۲. مشتری شاد ۳. مشتری ناراضی ۴. مشتری به وجد آمده ۵. مشتری خشمگین.

سازمان‌های امروزی به اهمیت ارتقای رضایت عمومی آگاه‌اند و بیشتر به سوی وفاداری مشتری و جلوگیری از مشتری‌گریزی حرکت می‌کنند.

در سازمان‌های مشتری‌مدار، مشتریان کاملاً راضی در طول

مشتری باشند.

برای جلب اعتماد متقابل با مشتریان «کمتر از توان خود قول بدهید و بیشتر از قولی که داده‌اید عمل کنید». مشتری ناراضی در نهایت سازمان را ترک می‌کند و پس از جدا شدن از ما مشکل را به ۸ نفر انتقال خواهد داد و مهمتر آنکه آنها را هم به سوی رقبا می‌کشاند.

گوش دادن به شکایت مشتری ۹۰٪ کار است و حل کردن آن ۷٪ و پیگیری برای اطلاع از راضی شدن مشتری ۳٪ دیگر است. کیفیت، آن چیزی است که مشتری می‌خواهد نه آن چیزی که شرکت یا مهندسان با الگوهای بازرگانی خود اعلام می‌کنند.

در نگرش محصول‌گرا، سازمان محصولی را می‌فروشد که می‌تواند تولید کند، ولی در نگرش بازارگرا، سازمان محصولی را تولید می‌کند که می‌توان بفروشد.

در سازمان‌های امروزی به جای کیفیت تولید، تولید کیفیت مد نظر است و محوریت تولید جای خود را به محوریت خدمات داده است.

امروزه مشتریان حق انتخاب بیشتری دارند. به همین خاطر انتظارات بیشتری از سازمانها را طلب می‌کنند. با توجه به مواردی که پیرامون مشتریان و انواع آن ذکر شد، لزوم بکارگیری شیوه‌های مختلف رفتاری به فراخور نوع مشتریان در هر سازمان ضروری به نظر می‌رسد. تصمیم‌گیری در نوع رفتار با مشتریان بر اساس ویژگی‌های مشتریان و منافعی که برای سازمان به وجود می‌آورند، مستلزم مدیریتی ارتباطی با مشتریان است که اختصاراً به آن CRM یا مدیریت ارتباط با مشتریان می‌گویند. اصلی‌ترین وظیفه CRM این است که همه اطلاعات راجع به مشتریان در قسمت‌های مختلف سازمان را جمع‌آوری و در جهت بهترین تصمیم‌گیری در اختیار سازمان قرار دهد.

CRM تمام فعالیت‌هایی که در تولید و ارائه محصول دخیل هستند، شامل می‌شود (اعم از بازاریابی، تولید محصول، خدمات به مشتری، فروش و خدمات پس از فروش و...) این فعالیت‌ها نقاط تماس مستقیم و غیرمستقیم سازمان با مشتریان را شامل می‌شود. CRM تنها یک فعالیت در زمینه بخش بازاریابی یک شرکت نیست، در واقع یک CRM موفق باید بتواند، تغییراتی پیوسته و مداوم در فرهنگ و روشهای سازمانی ایجاد کند.

هر نرم‌افزاری که به منظور پشتیبانی سیستم‌های مدیریتی در زمینه CRM به کار می‌رود باید شامل قسمت‌های زیر باشد:

- سرویس‌ها و خدمات پس از فروش به مشتریان

- سفارش‌دهی اینترنتی به مشتریان

- مدیریت کانال‌ها و بروشورهای تبلیغاتی

- نحوه ارائه و نمایش صورت حساب‌ها برای مشتریان

- برنامه‌های بازاریابی

- کاربردهای تحلیل نتایج و داده‌ها

در واقع همه این روش‌ها، تکنیک‌ها و شیوه‌های

CRM طراحی، توسعه و بهبود یا تسهیل عملیات فروش و

بازاریابی است.

### فواید CRM:

۱. صرفه‌جویی در هزینه: این فناوری، رسیدن به مشتری‌ها را

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

برای فروش به آنها و ارائه خدمات به آنها آسان‌تر می‌کند.

۲. رضایتمندی و وفاداری مشتری

۳. افزایش سود: تشخیص سودآوری CRM کار آسانی نیست،

ولی از آنجا که همراه با زمان، سودها بسیاری از متغیرهای

اصولی که در سیستم جدید CRM تغییر کرده‌اند را نشان

می‌دهند، بنابراین مهم است که راهبردهایی برای اندازه‌گیری

افزایش در سودها، که قابل نسبت به ابزار CRM باشد درست

کنیم.

۴. رضایتمندی کارکنان: اجرا و پیاده‌سازی CRM کمی

برای تعیین اثر آنها بر روی رضایتمندی کارکنان، شاید به این

دلیل که رضایتمندی کارمندان خیلی به ندرت اندازه‌گیری

می‌شود و در هر موردی تخصیص دادن اثر پیاده‌سازی CRM

روی رضایتمندی مشتریان بسیار مشکل است، ایجاد نگرانی

می‌کند. حقیقت این است که فراهم بودن ابزارهای خوب یک

شامل فروش، بازاریابی و خدمات را گسترش می‌دهد. معمولاً هر تراکنشی یا یک مشتری به تاریخچه تماس مشتریان اضافه می‌شود و کارمندان ضعیف می‌توانند در صورت نیاز اطلاعات مربوط به یک مشتری را بازاریابی و بازخوانی کنند. تمرکز بر ارزش مشتریان راهی است، برای دستیابی به یک راهبرد CRM موفق.

۲. CRM تحلیلی یا ANALYTICAL CRM: این نوع پیشرفته‌تر CRM علاوه بر ارائه آمار و تحلیل‌هایی از وضعیت فروش، بازاریابی و پشتیبانی وضعیت رضایت و میزان رضایت مشتریان را نیز اندازه‌گیری می‌کند. ابزار تحلیلی لازم باید بتواند در زمان واقعی و سریع انواع تحلیل‌های دلخواه گردانندگان

تفاوت بسیار بزرگ برای کارمندان ایجاد می‌کند؛ به ویژه برای کارمندانی که مشتاق‌اند ارج و بهای بیشتری برای مشتریان قابل شوند.

۵. بینش بهتر تجاری: بینش بهتر تجاری فایده دیگری است که بیان آن به صورت کلی کار مشکلی است. بینش بهتر تجاری یعنی اینکه شما می‌توانید مشتریان خود را بهتر بفهمید. بنابراین، می‌توانید محصولات خود را با راهبردهای بازاریابی و سطوح پشتیبانی وفق دهید. شما می‌توانید به فواید اطلاعات مشتری که در ابزارهای CRM ذخیره شده‌است، دسترسی پیدا کنید. سد اصلی در استفاده از ابزارهای CRM بینش تجاری نیست، بلکه استفاده و بهره‌برداری صحیح از آن است.

# CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

شرکت را در زمانهای ثبت‌شده ارائه دهد. چنین سیستم‌هایی اصطلاحاً OLAP نامیده می‌شوند. CRM این قابلیت را ایجاد می‌کند که به نیازهای مشتریان در مرکز ارتباطی گویا، پست الکترونیکی، کاتالوگ‌ها، ابزارهای وب، دست یابد و از تحلیل این اطلاعات، توانایی حرکتی سودمندی برای شرکت و سازمان به ارمغان آورد.

## CRM تحلیلی شامل:

- طراحی و اجرا برای حداکثر کردن اثربخشی در فعالیت‌های بازاریابی
- طراحی و اجرای فعالیت‌های خاص مشتری شامل بهره‌وری مشتری، ثبت، کاهش و افزایش فروش
- تحلیل رفتار مشتری در کمک‌رسانی به تولید و تصمیم‌گیری خدمات (قیمت‌گذاری، توسعه، تولید جدید و...)
- تصمیمات مدیریتی مثل پیش‌گویی‌های مالی و تحلیل قابلیت سودآوری شرکت

## انواع CRM:

۱. CRM عملیاتی یا OPERATIONAL CRM: این نوع CRM که به CRM سنتی نیز معروف است حتی پیش از روشهای کسب و کار الکترونیک وجود داشته است. اجزای این بخش عبارت است از:

- (SFA) یا SALES FOR AUTOMATION: خود کارسازی بخش عملیات فروش شرکت
- (CSS) یا CUSTOMERS SERVICE SUPPORT: پشتیبانی و خدمات به مشتری
- (EMA) یا ENTERPRISE MARKETING: خودکارسازی و بازاریابی سازمانی

این CRM حمایت‌های شعب را از فعالیت‌های بازرگانی

-ارزایی ریسک و سوءاستفاده از تراکنش‌های کارتهای اعتباری

### ۳. CRM گروهی یا COLLABORATIVE CRM :

این CRM ارتباط مستقیم با مشتریان را پوشش می‌دهد و می‌تواند شامل یک نوع از کانال‌های ارتباطی مثل اینترنت، پست الکترونیکی یا سیستم پاسخگویی خودکار تلفنی باشد و معمولاً می‌توان آن را مانند سلف سرویس دانست.

موضوعات CRM گروهی می‌تواند وسیع‌تر باشد و کاهش قیمت و ارائه خدمات را شامل شود.

به عقیده پژوهشگران مدرسه بازرگانی هاروارد (KRACK-LAUER/MILLS/SEIFERT)، مدیریت ارتباط با مشتری گروهی آگوی جدیدی است برای جایگزینی رهبری گروهی و پاسخگویی به مصرف‌کننده پربازده که در ارتباط شفلی - صنعتی به کار می‌رود.

بسیاری از سازمانها بر روی راههای جدید بهره‌گیری از صمیمیت با مشتری تحقیق می‌کنند تا به برتری‌های رقابتی دست یابند و آنها را حفظ کنند.

CRM گروهی دیدگاه قابل فهمی از مشتری ارائه می‌دهد؛ CRM گروهی همچنین شامل مدیریت ارتباط با شرکاء (PRM) نیز می‌شود و سازمانها را قادر می‌سازد ارتباط با شرکایشان را مدیریت کنند.

### مسائل کلیدی در CRM:

CRM از روشهای قدیمی که بر مبنای بازاریابی با کمک اطلاعات مشتریان عمل می‌کردند، متفاوت است. در این روشهای قدیمی، یعنی بازاریابی با کمک بانک اطلاعاتی مشتریان تلاش می‌شود به مشتریان کالای بیشتری با قیمت کمتر فروخته شود. روش بازاریابی بر مبنای بانک‌های اطلاعاتی مشتریان روشی عمیقاً سازمان محور است. با وجود چنین رویکردی سبب افزایش وفاداری مشتریان نمی‌شود و تنها سبب پیشرفت و افزایش حجم فروش در یک مرتبه از خریدهای مشتری می‌شود و تأثیری بر روابط بلند مدت نمی‌گذارد. در واقع، وفاداری مشتریان امری است که دستیابی به آن بسیار سخت است. این در حالی است که در روش CRM مشتری محوری به جای سازمان محوری مطرح است. می‌توان CRM را فرایندی تصور کرد که رویکرد تمرکز اساسی آن بر روی روابط بلند مدت مشتری است.

طراحی مراحل یک پروژه CRM نیاز به انجام چهار مرحله کلیدی و اساسی دارد تا بتوان به اهداف یک پروژه CRM دست یافت:

۱. شناسایی یک مشتری
۲. جداسازی مشتریان از هم
۳. تعامل با مشتری
۴. اختصاص و شخصی کردن روابط با مشتری

### نرم افزار CRM :

این نرم افزار به عنوان خودکاری و مدیریت بازرگانی بخشهای صنفی یک سازمان تعریف شده است.

نرم افزار CRM ضرورتاً در میان نیازهای بازاریابی، فروش و توزیع خدمات مشتریان بر بخشهای حمایت از مشتری در یک سازمان قرار دارد.

هدف نرم افزار CRM اداره چرخه سالم حقوق مشتری در توزیع شایسته سفارشات است. این نرم افزار بسیاری از نیازهای بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش را خودکار می‌سازد؛ مثل تلفن یا ارتباط تلفنی که توسط این نرم افزار اداره می‌شود و ابزاری است برای تقسیم، مشارکت و اداره هشدارهای خودکار که از اطلاعات هدایت شده از میان خط فروش بدست می‌آید. نرم افزار CRM یک چارچوب استاندارد برای هدایت خط فروش و اداره آن در میان رقبا ارائه می‌دهد و همچنین به سازمانها برای رسیدن به اهداف ارتباط با مشتریانشان به وسیله سنجش کلیدی اقدامات و مقیاس‌های جمع‌آوری شده توسط نرم افزار CRM پیرامون سلسله رفتارهای مشتری کمک می‌کند.

### نتیجه:

مدیریت ارتباط با مشتری CRM در برگیرنده حیطة وسیعی از مفاهیمی است که توسط سازمانها در اداره روابطشان با مشتریان بکار می‌رود و شامل جذب، ذخیره و تحلیل این اطلاعات است.

CRM یا مدیریت ارتباط با مشتری یکی از کلیدهای تعیین کننده موفقیت شرکتها در قرن ۲۱ است که از نظر بسیاری از شرکتها راهبردی تجاری است که سود، درآمد و رضایت مشتری را به همراه خواهد داشت.

### منابع:

۱. مشتری‌مداری، تألیف دکتر اسماعیل محمدی
۲. رفتار مصرف‌کننده، ترجمه دکتر عباس صالح اردستانی
۳. روشهای اندازه‌گیری رضایت مشتری، تألیف دکتر محمدرضا کاووسی و دکتر عباس بفاپی

4. WWW.wikipedia.org

5. WWW.newitworld.blogfa.com

6. WWW.ictworld.blogspot.com

ترجمه علیرضا افشار دوست



## مقاله و مقاله‌نویسی

احمد دانشگر

جستاری در بیان اینکده :

الف) مقاله چیست و چه ویژگی‌هایی دارد؟

ب) گوناگونی مقاله

همه این اتفاقات می‌توانند بر انگیزاننده برای تحریر مقاله‌ای باشند و بدیهی است انتخاب مطلبی از میان تمام مطالب مذکور با توجه به اهمیت زمانی و مکانی موضوع منتخب و حد دریافت خوانندگان، خود استادکاری پایه‌گذار مقاله را می‌طلبد.

بیان‌کننده مقاله یا نویسنده آن به طور قطع در نظر دارد که مطلب او از ویژگی‌های زیر برخوردار باشد:

۱. از لحاظ پایه‌گذاری کلمات و جمله‌ها و نقطه‌گذاری‌ها، فاصله‌دهی‌ها، توقف و جدا نویسی‌ها بر روشی بهنجار و مطابق سنت‌های زبان «خودی» باشد.

۲. حتی‌المقدور عاری از کلمات و اصطلاحات زبان‌های بیگانه باشد و آنجا که در زبان خودی واژه و اصطلاحی برای مفهومی وجود دارد، از وام گرفتن از دیگر زبان‌ها بپرهیزد. در این‌باره بهترین اقدام آن است که به راهنمایی‌ها و جایگزینی‌های واژگان و اصطلاحات «فرهنگستان زبان و ادب فارسی» که در دسترس عموم است مراجعه کند.

الف) مقاله چیست و چه ویژگی‌هایی دارد؟

مقاله ابراز مطلبی است مختصر و گویا، پیرامون موضوعی خاص که فردی علاقه‌مند و آشنا به آن موضوع با زبان مردم زمان خویش بیان می‌دارد یا می‌نویسد.

مقاله شامل طیف گسترده‌ای از موضوعات ادبی، مذهبی، انتقادی، تحقیقی، علمی و غیر آن است. پدیداری‌های جهان هستی مانند آسمان، دریا، کوه، جنگل یا حوادث و مسائل و وسایل زیستی انسان یا حیوان یا اجسام مانند محل کار و خانه و شهر و روستا و حوادث و اخبار و هزاران مطلب دیگر نیز می‌توانند موضوعات جالبی برای تنظیم مقاله باشند.

چنانچه به محیط اطراف خود نظری بیفکنیم، یا مجله‌ها و روزنامه‌ها را مطالعه کنیم یا به روابط و رفتار افراد در جامعه، از جمله مثلاً به چگونگی رانندگی و رعایت مقررات مربوط به آن بنگریم به چندان‌زگی و حجم اتفاقات که به طور روزانه یا حتی در ساعتی و دقیقه‌ای از روز و شب به وجود می‌آید پی خواهیم برد.

از این انواع را برمی‌شمیریم و درباره هر یک توضیح مختصری می‌دهیم.

### تحریر خاطرات

ساده‌ترین و صمیمانه‌ترین مطلب، خاطراتی است که افراد از گذشت زمان و حوادثی دارند که آنها را زیر تأثیر خود قرار داده‌است.

در بیان خاطرات، گوینده یا نویسنده نیازی ندارد که به مواردی چون موضوع و زبان و احوالات مخاطب خود بپردازد؛ زیرا این عوامل برای خود او شناخته شده‌است.

مهمتر آنکه فشار آزار دهنده‌ای که نویسنده معمولاً بر ذهن خویش وارد می‌کند تا مطلبی را برای گفتن یا نوشتن به نظر آورد در «اظهار خاطرات» وجود ندارد.

### نامه نویسی

نامه‌نویسی نیز در رده ساده‌ترین انواع تحریر است؛ زیرا اگر برای دوستان است صمیمانه نوشته می‌شود و همین ویژگی کار را آسان می‌کند. اگر هم اداری‌ست یا گزارشی، چون نویسنده بر موضوع اشراف دارد تحریر آن ساده می‌نماید.

### سفرنامه‌نویسی

سفرنامه‌نویسی شباهت زیادی به خاطره‌نویسی دارد و در رده نوشتارهای ساده به شمار می‌رود؛ زیرا مثلاً نوشتن وضعیت راه‌ها، ایستگاه‌ها، مساجد، مدارس، روستاها، شهرها و روش زیستی مردم چون به چشم دیده می‌شوند در عین با اهمیت بودن تحریری ساده دارند.

### نوشتن نتایج تحقیقات علمی و فنی با بیان آن

این گونه مقالات اولاً به وسیله افرادی عنوان می‌شوند که خود محقق و پژوهشگرند و به موضوع مقاله و نتایج گرفته شده آشنایی دارند و ثانیاً مقاله حاوی نظریه‌ای تازه، راه‌نما، نتیجه‌ای مفید به حال مخاطبان است و درباره علوم روز و فناوری‌های نو سخن می‌گوید و مخاطبان را وادار به تعمق بیشتر درباره موضوع تحقیق می‌کند. دیگر از ویژگی‌های مقالات آن است که متنی منظم و آراسته و متناسب دارند و با استحکام کامل در تحریر و محتوا نوشته یا بیان می‌شوند.

### نقد و بررسی

بررسی کننده هر اثر باید با موضوع و زبان اثر آشنا باشد و در

۳. مطلب انتخابی مورد توجه مخاطبان باشد تا به خواندن یا شنیدن آن رغبت پیدا کنند.

۴. خود درباره موضوع مقاله تخصص لازم یا تجربه و پژوهش کافی باشد تا ضمناً مورد اعتماد قرار گیرد.

۵. مفاد مقاله به موقع در اختیار مخاطبان قرار داده شود و اگر مقاله در باره موضوعی است که در زمان حاضر و سریعاً باید به اطلاع عموم برسد در این باره فوراً اقدام شود.

مثلاً اگر مقاله پیرامون هشدار عامه در مورد شناخت بیماری همه‌گیر است که در حال توسعه است و بدان وسیله راه پیشگیری از آن بیماری ارائه می‌شود، باید سریعاً مردم از آن آگاهی یابند و تأخیر در این کار را جایز نشمرند.

ب) انواع مقاله

مقاله‌ها گوناگون‌اند. برخی از این گونه‌ها عبارت است از:

۱. از لحاظ موضوع: موضوعاتی چون مسائل اجتماعی، فنی، علمی، ادبی، دینی، سیاسی، فلسفی و عرفانی.

۲. از لحاظ زبان: مانند زبان علمی، زبان کودکان، زبان اداری و اعلامیه‌ای...

۳. از جهت حجم و چناندازگی: خبری کوتاه تا کتابی کامل.

۴. چگونگی احوالات مخاطبان: در نظر گرفتن مشخصات مخاطبان و چگونگی و حد دریافت آنها از مسائل و حوادث و نیز موقعیت و منزلت اجتماعی آنان.

۵. طرز بیان: جدی یا طنز یا مطایبه، شاد، فاخر، محاوره‌ای است، نظم یا نثر یا مصاحبه است یا سؤال گونه و پاسخ سؤال است.

۶. وسیله ابراز و بیان: گفتاری و شفاهی است یا نوشتاری و کتبی.

به گونه‌ای که ملاحظه شد، میدان بیان مطلب و نوشتار آن بسی پهناور و آسان - مشکل (سهل و ممتنع) است و بیان‌کننده در این میدان هم چون دلاوری یکه‌تاز است و کلمات و جمله‌ها را در این یکه‌تازی انتخاب می‌کند و هریک را در جای خود قرار می‌دهد.

این است که نوشته‌اند: نویسندگی سخت‌ترین کار جهان است؛ بدین جهت که نویسنده یا گوینده در مدتی طولانی می‌آموزد، آموخته‌ها را منظم می‌سازد و ثبت و ضبط می‌کند و سپس با موقع‌شناسی خاص آنها را به کار می‌برد و در عین حال مسئولیتی را که در همه جوانب بر عهده گرفته درک می‌کند و در نظر دارد.

مقاله‌ها از نظر محتوایی نیز متنوع‌اند. در اینجا تعداد اندکی



درباره سخنان خود بلافاصله بشنود، نسبت به رفع سوء تفاهم‌ها بی‌درنگ اقدام کند.

در تأیید شمول کلمه «مقاله» بر گفتار شفاهی علاوه بر کتبی و نوشتاری در واژه‌نامه‌های معتبر فارسی هم چون «لغت‌نامه دهخدا» و «فرهنگ معین فارسی» و نیز «فرهنگ جامع فارسی اندراج» در ذیل واژه «مقاله» مطالبی مندرج است.

به کوتاه سخن

«مقاله» بیان مطلب است به صورت شفاهی یا کتبی و نوشتاری پیرامون مسائل مختلف زندگی روزمره عامه مردم یا مطالبی است علمی و تحقیقی برای گروهی خاص که به وسیله فردی آگاه و آشنا به مطلب آماده می‌شود.

مقاله هدفمند است و در تئور افکار مخاطب و بالا بردن سطح دانش و بینش ایشان از مسائل روز و جانب خیر و صلاح خود و جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند نقش و تأثیر بسزا دارد و ایشان را با طرز بیان و نوشتار علمی روز آشنا می‌کند.

نویسنده یا بیان کننده مقاله با توجه به اینکه مخاطباتی علاقه‌مند به مسائل خود و جامعه خویش دارند و مایل‌اند سطح آگاهی آنها ارتقا یابد وظیفه‌ای مهم و حساس و هدایت کننده بر عهده دارند.

مقاله‌نویسی در نوشتار و گفتار خویش دقت کند با نوشتن مطالبی غیرمفید و خنثی موجب پراکندگی ذهن مخاطبان و دلزدگی ایشان از کانون اندیشه و تفکر، یعنی مجامع و سخنرانی‌ها و روزنامه‌ها و مجلات و سایر رسانه‌ها را فراهم نسازد.

بنابراین، مهم‌ترین ویژگی یک مقاله این است که خلاصه، راهنما، مشکل‌گشا و مفید به‌حال مخاطبان باشد.

امانتداری نسبت به آشکارسازی محتوای اثر، اعم از نقاط ضعف یا قوت آن وسواس‌گونه عمل کند.

نقد در مرحله‌ای دقیقتر و عملی‌تر از بررسی قرار دارد؛ زیرا نقد باید درباره موضوع آگاهی‌های وسیع و معلومات گسترده و قریحه آماده داشته باشد؛ در حالی که بررسی کننده همین قدر که با مطلب آشنا باشد برای او کافی است.

نقد علاوه بر این، وظیفه مهمتری بر عهده دارد و آن آشکارسازی بیان متن مورد نظر است و این چه‌اندازگی دشواری کار او را می‌رساند.

کار نقادی از یک اثر ویژگی مهم دیگری هم دارد و آن این است که متنی که به نظر او با اظهار نظرها و اقتراحاتی که در میان می‌نهد نو و مطابق سلیقه مخاطبان به‌روز می‌کند.

### نوشتارهای مطبوعاتی

این نوشتارها با توجه به اینکه در روزنامه‌ها و مجلات تاریخ‌دار و روزانه و حداکثر فصلی تحریر می‌شوند باید محتوی موضوعاتی نو و زنده و توجه برانگیز باشند.

حوادث تازه، فیلم‌های جدید بر روی پرده (در اکران) و اتفاقات و مسائل محرک و خوشحال یا متاثر کننده‌ای مانند حجم محصولات سال کشاورزان، بارندگی‌های به‌موقع و بی‌موقع و دست‌یابی به فناوری باران‌زایی و تهیه داروهای ضروری عمومی یا خواص کشف شده خوراکی‌ها باید در آن مورد بحث قرار گیرد.

حجم این‌گونه ابراز نظرها کم و جمله‌ها کوتاه است؛ به نحوی که حتی اگر روزنامه‌ای در پیشخوان روزنامه‌فروشان قرار داشته باشد با خواندن جمله‌ای بتوان دریافتی تازه از آن داشت.

### مقاله‌های شفاهی

این‌گونه مقاله‌ها معمولاً روزمره و در مورد مسائل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی روز یا دینی و مذهبی و اندرزگونه بیان می‌شود و تمام مطالبی که رعایت آنها در مقالات کتبی ضروری است، در این باره نیز ملحوظ خواهد شد. عنوان کردن مقاله به صورت شفاهی و حضوری و رودررو علاوه بر مزایای مذکور در بالا این برتری را هم دارد که سخنران حد دریافت و اقبال شنوندگان را از مطالب خویش، از حالات صورت و رفتار یا سایر حرکات ایشان و تشویق‌هایشان درک می‌کند و می‌تواند گفتار خود را به جانب زوایایی از مطلب که مورد علاقه شنوندگان است بکشد و مثال‌هایی را که مورد علاقه آنهاست بزند و احیاناً اگر اجازه سخن گفتن به حضار بدهد و نظر ایشان را

منابع

۱. احمدی گیوی، دکتر حسن و دهگران، زبان و نگارش فارسی، ناشر سازمان- دانشگاه.
۲. سمعی، احمد، نگارش و ویرایش، ناشر سمت.
۳. قزوینی، محمد، مقالات قزوینی، نشر اساطیر.
۴. با حقی، دکتر محمد جعفر، راهنمای نگارش و ویرایش، مؤسسه انتشارات آستان قدس رضوی.
۵. دهخدا، علی اکبر، لغتنامه، ناشر مؤسسه لغتنامه

# بهره‌وری و محاسبه آن در بانک کشاورزی

عباس خدابخشی  
از مرکز تحقیق و توسعه

## مقدمه

به طور کلی، می‌توان بهره‌وری را ارتباط میان مقدار کالاها و خدمات تولید شده و مقدار منابع مصرف شده در جریان تولید این کالاها و خدمات دانست. به عبارت دیگر، بهره‌وری میزان ستانده حاصل از مقدار معینی از یک یا چند نهاده تعریف می‌شود. با این تعریف مفهوم بهره‌وری مترادف با مفهوم تولید متوسط است. چنانچه تولید متوسط برای یک نهاده محاسبه شود، حاصل بهره‌وری جزئی و چنانچه تولید متوسط برای تمام نهاده‌های به کار گرفته شده در تولید محصول محاسبه شود، بهره‌وری کلی عوامل تولید نامیده می‌شود.

نقش مهم ارتقای بهره‌وری در نیل به اهداف مدیران، برنامه‌ریزان و حتی زمامداران سیاسی هر کشور را نمی‌توان از نظر پنهان داشت. بهره‌وری به مثابه یک ابزار بسیار مهمی است که به این قبیل از افراد کمک می‌کند تا تولید را در سطح سازمانی، ملی و حتی بین‌المللی مورد سنجش و ارزیابی قرار دهند و تشخیص دهند تا چه حد از منابع موجود به نحو مطلوب استفاده شده است.

بانک‌های کشور و از جمله بانک کشاورزی در پاسخگویی به شرایط جدید به وجود آمده و برای حضور فعالتر در صحنه فعالیت‌های بانکی و مالی، در سیاستها و ساختار سازمان خود تغییر و تحولاتی ایجاد کرده است. در این میان، بانک کشاورزی با توجه به شرایط موجود طی دو دهه اخیر سیاستهای متنوعی اتخاذ کرده است. این سیاستها و تصمیمات بر بهره‌وری و عملکرد بانک تأثیر می‌گذارد. به طوری که تصمیمات مناسب باعث بهبود بهره‌وری می‌شود و تصمیمات نادرست بهره‌وری را کاهش می‌دهد.

در این مطالعه بهره‌وری نیروی کار و سرمایه در بانک کشاورزی محاسبه شده است.

## شاخص بهره‌وری نیروی کار: این

شاخص از تقسیم ارزش افزوده (به قیمت ثابت) به تعداد شاغلان به دست می‌آید.

این شاخص بیانگر آن است که به طور متوسط هر شاغل در دوره مورد بررسی چه مقدار ارزش افزوده ایجاد کرده است.

لازم به ذکر است که آمار مربوط به ارزش افزوده بانک کشاورزی به قیمت جاری از اداره حساب‌های اقتصادی بانک مرکزی اخذ شده و برای تبدیل ارزش

ارزش افزوده به قیمت ثابت

ارزش موجودی سرمایه به قیمت ثابت

افزوده بانک کشاورزی از قیمت جاری به قیمت ثابت ۱۳۷۶، از شاخص ضمنی GNP استفاده شده است.

جدول شماره ۱، ارزش افزوده، تعداد کارکنان و شاخص بهره‌وری نیروی کار در بانک کشاورزی را نشان می‌دهد. همانگونه که در جدول شماره (۱) ملاحظه می‌شود شاخص بهره‌وری نیروی کار در بانک کشاورزی از ۳۱/۷ در سال ۱۳۸۰ به ۶۵/۴ در سال ۱۳۸۳ افزایش

= شاخص بهره‌وری سرمایه

یافته است.

شاخص بهره‌وری سرمایه: این شاخص از تقسیم ارزش افزوده (به قیمت ثابت) بر ارزش موجودی سرمایه (به قیمت ثابت) به دست می‌آید این شاخص نشان می‌دهد که به ازای یک واحد از ارزش موجودی سرمایه چند واحد ارزش افزوده ایجاد می‌شود.

جدول شماره ۲، شاخص بهره‌وری سرمایه در بانک کشاورزی را نشان می‌دهد. همان گونه که در جدول شماره (۲) ملاحظه می‌شود، شاخص بهره‌وری سرمایه در بانک کشاورزی از ۰/۲۶ در سال ۱۳۸۰ به ۰/۶۷ در سال ۱۳۸۳ افزایش یافته و به ۰/۵۸ واحد در سال ۱۳۸۳ کاهش یافته است. دلیل این کاهش، افزایش سرمایه بانک در سال ۱۳۸۳ است.

## رشد بهره‌وری نیروی کار و سرمایه در بانک کشاورزی

جدول شماره (۳) رشد بهره‌وری نیروی کار و سرمایه در بانک کشاورزی طی سال‌های ۸۳-۱۳۸۰ را نشان می‌دهد. همان گونه که در جدول شماره ۳ ملاحظه می‌شود، رشد بهره‌وری نیروی کار در بانک کشاورزی طی سال‌های ۸۳-۱۳۸۰، تقریباً ۲۷ درصد و رشد بهره‌وری سرمایه ۳۰/۷ درصد بوده است.

## خلاصه و نتیجه گیری

۱. بهره‌وری میزان ستانده حاصل از مقدار معینی از یک یا چند نهاده تعریف می‌شود.  
۲. شاخص بهره‌وری نیروی کار بیانگر آن است که به طور متوسط هر شاغل در دوره مورد بررسی چه مقدار ارزش افزوده ایجاد کرده است. این شاخص از ۳۱/۷ در سال ۱۳۸۰ به ۶۵/۴ در سال ۱۳۸۳ افزایش یافته است. متوسط رشد این شاخص در طی این دوره ۲۷ درصد بوده است.

۳. شاخص بهره‌وری سرمایه نشان

منابع:

۱. اطلاقچی لنگرودی، حسین (۱۳۷۹). "بهره‌وری و عوامل مؤثر بر آن در بانک کشاورزی". پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته اقتصاد کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه تهران.
۲. سلامی، حبیب‌الله (۱۳۷۶). "مفاعیم و اندازه گیری بهره‌وری در کشاورزی". فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه، شماره ۱۸.

سرمایه در بانک کشاورزی بیانگر آن است که مجموعه سیاست‌های اعمال شده در بانک کشاورزی، کاملاً مؤثر بوده است. ۵. مجموعه سیاست‌های اعمال شده در بانک کشاورزی، سبب افزایش همزمان رشد بهره‌وری نیروی کار و سرمایه در بانک شده است.

می‌دهد که به ازای یک واحد از ارزش موجودی سرمایه چند واحد ارزش افزوده ایجاد می‌شود. این شاخص از ۰/۲۶ در سال ۱۳۸۰ به ۰/۵۲ در سال ۱۳۸۳ افزایش یافته است. متوسط رشد این شاخص در طی این دوره ۳۰/۷ درصد بوده است. ۴. رشد مثبت بهره‌وری نیروی کار و

سال	ارزش افزوده بانک کشاورزی به قیمت جاری (میلیون ریال)	شاخص ضمنی GNP	ارزش افزوده بانک کشاورزی به قیمت ثابت ۱۳۷۶ (میلیون ریال)	تعداد کارکنان	شاخص بهره‌وری نیروی کار
۱۳۸۰	۸۴۷۴۳۶	۲۰۰/۳	۴۲۳۰۸۳/۴	۱۳۳۳۷	۳۱/۷
۱۳۸۱	۱۴۱۰۶۹۸	۲۴۵/۵	۵۷۳۶۸۷/۷	۱۴۱۷۴	۴۰/۵
۱۳۸۲	۲۱۱۵۲۳۱	۲۷۱/۵	۷۷۹۰۹۰/۶	۱۴۴۷۲	۵۳/۸
۱۳۸۳	۳۰۳۱۷۷۰	۳۱۶/۶	۹۵۷۶۰۲/۷	۱۴۶۴۸	۶۵/۴

جدول ۱. ارزش افزوده، تعداد کارکنان و شاخص بهره‌وری کار در بانک کشاورزی

سال	ارزش افزوده بانک کشاورزی به قیمت ثابت ۱۳۷۶ (میلیون ریال)	ارزش موجودی سرمایه بدون تجدید نظر ارزش سرمایه (میلیون ریال)	شاخص ضمنی تشکیل سرمایه ثابت ناخالص	ارزش موجودی سرمایه بدون تجدید نظر ارزش سرمایه (میلیون ریال)	شاخص بهره‌وری نیروی کار
۱۳۸۰	۴۲۳۰۸۳/۴	۲۷۵۲۷۹۲	۱۷۲/۹	۱۵۹۲۱۲۹/۶	۰/۲۶
۱۳۸۱	۵۷۳۶۸۷/۷	۲۷۵۲۷۹۳	۲۱۵/۶	۱۲۷۶۸۰۵/۷	۰/۴۵
۱۳۸۲	۷۷۹۰۹۰/۶	۲۷۵۲۷۹۳	۲۳۶/۳	۱۱۶۵۴۵۰	۰/۶۷
۱۳۸۳	۹۵۷۶۰۲/۷	۴۵۶۶۷۹۳	۲۷۸/۳	۱۶۴۰۹۶۰/۵	۰/۵۸

جدول ۲. شاخص بهره‌وری سرمایه در بانک کشاورزی

سال	بهره‌وری نیروی کار	رشد بهره‌وری نیروی کار	بهره‌وری سرمایه	رشد بهره‌وری سرمایه
۱۳۸۰	۳۱/۷	-	۰/۲۶	-
۱۳۸۱	۴۰/۵	۲۷/۸	۰/۴۵	۷۳/۱
۱۳۸۲	۵۳/۸	۳۲/۸	۰/۶۷	۴۸/۹
۱۳۸۳	۶۵/۴	۲۱/۶	۰/۵۸	-۱۳/۴
میانگین	-	۲۷	-	۳۰/۷

جدول ۳. رشد بهره‌وری نیروی کار و سرمایه در بانک کشاورزی

# آثار و نتایج کاهش نرخ بهره بانکی

آزاده شهبازیان  
کارشناس اقتصادی  
مدیریت استان تهران

هدف اصلی موافقان کاهش نرخ بهره بانکی، افزایش تولید و توسعه کشور و ایجاد رانت برای حمایت از تولید است. ولی کاهش نرخ بهره در جهت تأمین نقدینگی لازم برای تولیدکننده و کاهش هزینه سرمایه، تنها فراهم شدن یکی از عوامل تولید است. مشکل اصلی تولید در جامعه کنونی ما، مشکلات ساختاری و مدیریتی و عدم وجود بهره‌وری است. از طرفی صنایعی که تا کنون از این گونه حمایت‌های دولت برخوردار بوده‌اند، آیا توان رقابتی پیدا کرده‌اند؟ بدون این حمایت‌ها هم می‌توانند سرپا بایستند؟ این حمایت‌ها تا کی باید ادامه داشته باشد؟

فرض می‌کنیم بعد از این حمایت‌ها، تولیدکننده تولیدش را ادامه دهد و بخواهد تولیداتش را در بازار عرضه کند، در اینجاست که باز هم دولت با دخالت در بازار و افزایش دستمزد نیروی کار، حذف تعرفه‌های واردات کالا و یا واردات مستقیم کالاهای مصرفی مشابه آنچه در داخل تولید می‌شود و عواملی از این قبیل، تعادل بازار را بهم می‌زند و در اکثر موارد مانع از کسب سود تولیدکننده می‌شود و شعار حمایت از مصرف کننده را سر می‌دهد. پس تولید کننده‌های اقتصادی عمل می‌کنند، که ابتدا وامی را که موفق به دریافت آن شده است، در بازارهای مختلفی چون مسکن، ارز، طلا، سرمایه، دلالی و از این قبیل بسته

به شرایط روز، وارد کند. از طرف دیگر، در اجرای بندهای الف، ب و ج اصل ۴۴ قانون اساسی، واگذاری تصدی‌های دولتی به بخش خصوصی مقدم بر کاهش نرخ سود بانکی است. این واگذاری‌ها نتایج درخشانی برای رونق تولید در پی خواهد داشت که البته این رونق زمان‌بر است و با توجه به فعال نبودن بخش خصوصی در زمینه تولید، این کاهش نرخ بهره بانکی موجب افزایش تقاضای تسهیلات در جهت اقتصاد زیرزمینی و افزایش رانت در بخش دلالی و فساد و در نهایت عدم رونق در بخش تولید خواهد بود.

از آنجا که نرخ بهره بانکی با نرخ سود سپرده‌ها ارتباط مستقیمی دارد، این کاهش نرخ بهره بانکی موجب کاهش سود سپرده‌ها خواهد شد. اگر کاهش نرخ بهره بانکی متناسب با تورم صورت نگیرد، سپرده‌گذاران متضرر می‌شوند و موجب فرار سپرده‌ها و ورود این سپرده‌ها به سمت بازارهای دیگر و ایجاد اختلال در این بازارها و با دید خوش بینانه، موجب تبدیل سپرده‌های مدت‌دار بانکها به سپرده‌های دیداری خواهد شد.

افزایش تقاضای تسهیلات موجب افزایش شدید حجم نقدینگی و تورم خواهد شد و در شرایطی که نرخ بهره کاهش یافته، سیاست‌های پولی همچون فروش اوراق مشارکت برای کاهش

افزایش شدید متقاضیان دریافت وام، عملاً هزینه‌های اداری جهت بررسی سبب تقاضاها افزایش می‌یابد از طرفی، لازمه افزایش کارایی و بهره‌وری بانکها، رقابتی شدن بانکهاست که صد البته با روندی که در پیش گرفته شده، چنین اتفاقی در نظام بانکی ایران غیرممکن به نظر می‌رسد.

نتیجه اینکه کاهش نرخ بهره بانکی باید از طریق یکی از دو شیوه کاهش تفاوت نرخ سود سپرده‌ها و تسهیلات بانکی یا کاهش نرخ تورم صورت گیرد. متأسفانه استفاده از نظریه‌های علمی و استفاده از تجربه کشورهای دیگر و حتی استفاده از تجارب گذشته کشور خودمان، منسوخ شده است و رسم بر این است که هر پارامتری، هر تصمیمی و هر اعمال سلیقه‌ای (بدون توجه به آثار و عواقبی که گاه جبران ناپذیر است و برای جامعه حال و آینده بسیار گران تمام خواهد شد) به روش آزمون و خطا آزموده شود و مسئولان، شکست برنامه‌هایشان را برگردن همدیگر بیندازند و در نهایت به آوردن بهانه‌هایی چون عدم اعمال صحیح مدیریت در سایر بخشها، فساد دستگاه اداری و مواردی از این قبیل متوسل شوند که گوشمان به شنیدن این استدلالها عادت کرده است.

گیرندگان تسهیلات پارانه پرداخت می‌کنند و از سپرده‌گذاران مالیات سنگین می‌گیرند.

منابع بانکی محدود است و واضح است که با کاهش نرخ بهره بانکی تقاضای دریافت تسهیلات باز هم افزایش خواهد یافت. منابع این تسهیلات برای همه تولیدکنندگانی که دارای طرحهای توجیهی هستند کافی نیست و نتیجه آن بی‌عدالتی در پرداخت وامها، ایجاد روابط خاص بین دریافت‌کنندگان وام و پرداخت‌کنندگان وام خواهد بود، حتی افزایش نظارت و کنترل و بازرسیهای شدید نیز مانع از ایجاد این گونه روابط خاص نخواهد شد و تنها نتیجه آن، افزایش بوروکراسی در ادارات و بانکها، ایجاد بازار سیاه برای دریافت وام، ساخت سوله‌های خالی، نوشته شدن طرحهایی که هیچ‌گاه اجرا نخواهد شد؛ تأسیس شرکتهای موهوم، ارائه فاکتورهای ساختگی برای خرید کالاها و خرید ماشین‌آلات اسقاطی توسط برندگان شرکت کننده در این مسابقه دریافت وام خواهد بود.

نظام بانکی، تسهیلات پرداختی را از محل سپرده‌ها و هزینه‌های اداری و پرسنلی و استهلاک و غیره را از محل تفاوت نرخ سود سپرده‌ها و نرخ سود تسهیلات متحمل می‌شود. استدلال دیگری که موافقان کاهش نرخ بهره بانکی بیان می‌کنند، افزایش بهره‌وری بانکی و کاهش هزینه بانکهاست. با

حجم نقدینگی - همانطور که در سال گذشته شاهد آن بودیم - موفق نخواهد بود.

طبق قوانین بانکداری اسلامی، بانکها باید سود سپرده‌های مردمی را تضمین کنند؛ ولی اکنون نظام بانکی به جای پاسخگویی به مردم، خود را در برابر دولت پاسخگو می‌داند که این نیز یکی از آثار دخالت‌های دولت و عدم استقلال بانک مرکزی است. درست است که دولت این کاهش نرخ بهره بانکی را برای توسعه و رسیدن به واقعیت‌های مالی بین‌المللی انجام می‌دهد، ولی کاهش نرخ بهره بانکی باید با آزادسازی بانکها صورت پذیرد تا این مهم از طریق رقابت بین بانکی و با اعمال سیاست‌های پولی و مالی انجام می‌شود.

از آنجا که (نرخ بهره واقعی) = نرخ بهره اسمی - نرخ تورم، پس اگر نرخ تورم بیش از نرخ بهره اسمی باشد، در نتیجه نرخ بهره واقعی پرداختی به سپرده‌گذاران منفی خواهد بود؛ یعنی سپرده‌گذار قسمتی از دارایی خود را از دست می‌دهد. بانکها باید امین مردم باشند و این صحیح نیست که با تورم موجود، قسمتی از دارایی سپرده‌گذارانی که ریسک‌گریزند و در بانکها سپرده‌گذاری کرده‌اند، از آنها گرفته شود. در واقع با کاهش دستوری و بخشنامه‌ای نرخ بهره بانکی در شرایط موجود جامعه، بانکها به

گردآوری از حمیدرضا کاتبی  
کارشناس اداره کل روابط عمومی

# روابط عمومی الکترونیکی در

## ناریخچه روابط عمومی الکترونیکی

اگر بپذیریم بنا بر پیچیدگی‌های ارتباطی جامعه امروز و گسترش فناوری‌های جدید و... علم روابط عمومی از شکل سنتی به روابط عمومی مدرن تغییر یافته است، پس نمی‌توانیم تاریخچه خاصی را برای روابط عمومی الکترونیکی، که شکلی از روابط عمومی مدرن است در نظر بگیریم. روابط عمومی الکترونیکی صرفاً نوعی از روابط عمومی مدرن است.

روابط عمومی الکترونیکی، روش بکار گرفتن فناوری جدید ارتباطی و رسانه‌های جدید اطلاع‌رسانی برای ارائه خدمات منطبق بر نیازهای مخاطبان به طور لحظه‌ای، به منظور تحقق بخشیدن به هدف‌های روابط عمومی است. راه‌اندازی روابط عمومی الکترونیکی رسیدن به زمانی است که بتوان تمام خدمات یک سازمان را به طور شبانه‌روزی و بدون نیاز مراجعه فیزیکی مخاطبان آن سازمان و تنها با اتصال به پایگاه‌های الکترونیکی آن نهاد انجام داد. روابط عمومی نقش مهم و برجسته‌ای در برخورد با مخاطبان سازمان دارد و به علت حجم فراوان و ارتباط آن با تعداد بسیاری از مخاطبان که درخواست اطلاعات می‌کنند، می‌تواند روش مناسبی در اختیار مدیران سازمان و حتی وب‌سایت اینترنتی سازمان قرار دهد. همچنین از این طریق مردم می‌توانند، نظر خود را راحت‌تر و سریع‌تر به مسئولان سازمان برسانند. سرعت اطلاع‌رسانی اصلی‌ترین عاملی است که روابط عمومی الکترونیکی را به روابط عمومی سنتی تحمیل می‌کند.

یکی از مزایای روابط عمومی‌های الکترونیکی، کاهش هزینه‌های غیرضروری در انتقال اطلاعات و کمک به حذف هزینه‌های اضافی است. «دکتر یورگن مارلو» در این باره معتقد است «در فرم سنتی روابط عمومی، انتقال اطلاعات به طور ناقص و با هدر دادن هزینه‌ها صورت می‌گیرد...» روزنامه‌نگاران می‌گویند «روابط عمومی‌ها به صورت مجموعه‌هایی که گویی به رسمت شناخته نشده‌اند، با ناچیز شمردن وقت و سرمایه

نظام‌های بانکی و بیمه‌ای به عنوان ارگان‌هایی که ارتباط مستقیمی با موضوع توسعه در ابعاد جهانی، اقتصاد خدماتی دانش محور و فناوری اطلاعات داشتند، خواناخواه برای تطبیق خود با شرایط بازار و عقب نماندن از رقابت بسیار سخت در ارائه خدمات به مشتریان چاره‌ای جز گرویدن به جنبش کاربردی کردن فناوری اطلاعات در خدمات بانکداری نداشتند. حاصل این تلاش همه‌جانبه رسیدن به مفهوم جدیدی برای عصر اطلاعات است، به نام بانکداری الکترونیکی که به مفهوم جدیدی از روابط عمومی به نام روابط عمومی در بانکداری نیز منجر خواهد شد.

توسعه کسب و کار بر مبنای فناوری‌های الکترونیکی نیاز به مجموعه‌ای از مؤلفه‌های زیرساختی، فنی و مدیریتی دارد. به علت ارتباط زنجیروار عوامل و شاخص‌های کسب و کار الکترونیکی لازم است که برای مطلوب شدن کاربری آنها به سطح مناسبی از دانش بهره‌برداری از این خدمات برسیم.

شاخص‌هایی همچون تجارت الکترونیکی، بازاریابی الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، فناوری کارت‌های هوشمند، مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)، برنامه‌ریزی منابع سازمان، هوشمندی سازمانی و مدیریت زنجیره تأمین، هرچند ممکن است از حیث کارایی و ماهیت متفاوت باشند، اما از جنبه اجرایی و کاربردی بسیار به هم مرتبط هستند. بنابراین، بانکداری الکترونیکی به عنوان یکی از مهمترین زیرشاخه‌های کسب و کار الکترونیکی از دو جنبه بسیار مهم تشکیل یافته است. یکی توسعه خدمات الکترونیکی در شعبه و دیگری در «وب» که با استفاده از فناوری اینترنت توسعه یافته است.

در این مقاله تلاش شده است مفهوم روابط عمومی الکترونیکی که یکی از مؤلفه‌های بانکداری الکترونیکی است، به طور خیلی فشرده شرح داده شود.

# خدمت بانکداری الکترونیکی

امروز متفاوت خواهد بود.

۱۰. روابط عمومی همواره یک شغل است و خواهد بود.

آمؤمتی نورآبادی، مهدی، ۱۳۸۱، ص ۱۸۳ و ۱۸۴

در روابط عمومی الکترونیکی به جای بهره‌گیری از شیوه‌های سنتی مواجهه با مشتریان یا مخاطبان، از فناوری‌های الکترونیکی به منظور سهولت، سرعت و فراگیری بیشتر استفاده می‌شود.

در هر صورت فرایند گام گذاشتن روابط عمومی از شکل سنتی به عرصه الکترونیکی یک جهش و گام اساسی برای ورود به دنیای مجازی محسوب می‌شود و سنگ بنای سایر فعالیت‌های روابط عمومی در فضای آنلاین در همین مرحله گذاشته می‌شود.

## روابط عمومی دیجیتال

شاید بتوان گفت بعد از فرایند تبدیل روابط عمومی سنتی به روابط عمومی الکترونیکی، انجام فعالیت‌ها در چارچوب روابط عمومی دیجیتال، دومین گام بنیادی در این راستا تلقی می‌شود. در روابط عمومی دیجیتال متون تولیدی و محتوای مورد نظر از فرمت معمولی چاپی به فرمت صفر و یک تبدیل و به عبارت دیگر در این حالت، صفحات PDF تبدیل به صفحات HTML می‌شود. در روابط عمومی دیجیتال هنوز محتواها همان محتواهای روابط عمومی سنتی هستند، با این تفاوت که قابلیت جست‌وجو و کپی مطالب به صورت TEXT برای مخاطب وجود دارد.

برخی از اسناد، نامه‌ها، فرم‌ها و تقاضاها به وسیله ابزارهایی نظیر پست الکترونیکی امکان ارسال و نقل و انتقال دارند، اما برای فعالیت هنوز یک طرفه است؛ یعنی هنوز ارتباط فرد به فرد یا چهره به چهره در فضای سایبر، برقرار نشده است و همه چیز در یک چارچوب به شدت اداری و مطابق ضوابط حاکم بر فضای رسمی و اداری روابط عمومی‌ها صورت

سازمان و مراجعه‌کنندگان اداره می‌شوند...». به یاری این پدیده، استفاده از کاغذ تا حد بسیار زیادی کاهش می‌یابد. طراحی و تهیه بروشورها، گزارش‌های آماری، نشریات درون سازمانی را می‌توان از طریق نشر الکترونیکی و با استفاده از اینترنت منتشر کرد و به هنگام لزوم در آن تغییراتی داد و هر لحظه اطلاعات آن را به روز کرد، که این کار در کوتاه‌ترین زمان و با کمترین هزینه انجام می‌شود. به عبارت دیگر، می‌توان هزینه چاپ، طراحی کاغذ و... را با الکترونیکی کردن روابط عمومی کاهش داد و از این طریق به حفظ محیط زیست و حتی محیط یاری رساند.

دکتر مارلو به تفسیر روابط عمومی الکترونیکی و تأثیر فناوری نو در این حرفه پرداخته است که در ادامه به برخی از نظریات وی اشاره می‌شود:

۱. رسانه الکترونیکی، مفهوم رایج بازاریابی را منسوخ و نوع جدید از بازاریابی را دنبال می‌کند.
۲. روابط عمومی به گونه‌ای فزاینده در حال گسترش است.
۳. نیاز به اطلاعیه‌های مطبوعاتی ویدیویی در آینده فزونی خواهد یافت.
۴. روند شکل‌گیری رسانه‌های تعاملی در آینده تقویت خواهد شد.
۵. استفاده از کاغذ با دیجیتالی شدن جهان ارتباطات به حداقل خواهد رسید.
۶. روزنامه‌ها و مجلات به طور فزاینده‌ای به شرایط جهان الکترونیکی خوی خواهد گرفت.
۷. به موازات افزایش تعداد روزنامه‌نگارانی که از سرویس‌های در دسترس استفاده می‌کنند، نیاز مستقیم به تخصص مدیریت روابط عمومی به عنوان یک ضربه‌گیر اطلاعاتی بین سازمان و روزنامه‌نگاران متحول خواهد شد.
۸. با رشد شکل‌گیری مؤسسات مشاور روابط عمومی، اهمیت بخش‌های رسمی روابط عمومی (سازمانی) از میان خواهد رفت.
۹. کارکنان روابط عمومی آینده با کارکنان روابط عمومی‌های

می گیرد.

### روابط عمومی آنلاین

در این مرحله، روابط عمومی گامی بلند و شتابان به سمت تحول ماهیت فرایندهای روابط عمومی برمی دارد. با آنلاین شدن روابط عمومی، خدمات به صورت شبانه روزی در اختیار مخاطب و مشتری قرار می گیرد. برای رسانه های مبتنی بر «وب» اعتبار قائل می شود. خیردهی و خیربایی مبتنی بر فضای وب مرسوم می شود. اخبار روابط عمومی علاوه بر رسانه های مکتوب و رسانه های صوتی و تصویری، برای رسانه های آنلاین و اینترنتی نیز ارسال می شود. همایش های خبری آنلاین برگزار می شود. امکان انتشار همزمان مصاحبه ها و گفت و گوهای زنده روی اینترنت فراهم می شود. پاسخ های رسمی برای نشریه های الکترونیکی، سایت ها، وبلاگ ها، روزنت ها و خبرگزاری های اینترنتی فرستاده می شود و به طور کلی روابط عمومی آنلاین نسبت به محتوای تولید شده در اینترنت عکس العمل نشان می دهد.

همچنین شرکت در چترومها و ارسال نامه ها از طریق پست الکترونیکی جدی گرفته می شود و وبسایت سازمانی فعال می شود.

### روابط عمومی سایر

شاید بتوان گفت کامل ترین و جامع ترین شکل متصور برای روابط عمومی الکترونیکی، روابط عمومی سایر است. منظور از روابط عمومی سایر، فرایندی است که در آن روابط عمومی به صورت کاملاً آنلاین درآمده که ویژگی تعاملی و مشارکت پذیری آن بسیار برجسته و بارز است. مخاطب یا مشتری در روابط عمومی سایر در جایگاه اول اهمیت ایستاده است و به جای توده های انبوه به تک تک افراد توجه کامل می شود. هیچ نامه ای بدون پاسخ نمی ماند و هیچ انتفادی از نظرها پنهان نمی شود. کارکنان روابط عمومی سایر نه فقط در ساعات اداری، بلکه در تمام مدت شبانه روز و در تمام ایام هفته (بدون تعطیلی) و در تمام زمان ها و مکان ها به انجام فعالیت می پردازند. گاهی رخدادی در یک روز تعطیل نیازمند توجه، واکنش یا پاسخ است و این کار باید توسط کارکنان روابط عمومی سایر و با استفاده از اختیارات و سطوح دسترسی ACCESS آنها به وب سایت سازمانی یا پست الکترونیکی یا پیامرسانان فوری صورت گیرد. بنابراین، در روابط عمومی سایر، مفهوم کار و ساعت کاری تغییر می یابد و حضور در چنین نهاد یا سازمان یا

بخشی به منزله یک شغل تمام وقت محسوب می شود. داشتن تخصص های ویژه، تسلط به نرم افزارها و مهارت های دیجیتال از جمله ضرورت های نیروهای روابط عمومی سایر است. ارائه خدمات آنلاین بدون نیاز به حضور مشتری یا مخاطب بخش دیگری از فعالیت های روابط عمومی سایر انجام می گیرد که آن را تا حد زیادی به فرایند تجارت الکترونیکی نزدیک می کند. شاید بتوان گفت بدون ورود سازمان به عرصه تجارت الکترونیکی امکان استقرار کامل روابط عمومی الکترونیک نیز وجود ندارد و چه بسا زیرساخت ها و بسترهای فنی و مخابراتی و ارتباطی این دو پدیده و فعالیت مشترک باشد. استفاده از تازه ترین فناوری های اطلاعاتی، همچون پادکستینگ، خبرخوان، ویکی پدیا، کانترینگ، سرچ کردن، مانیور کردن، تالارهای گفت و گو، خبرنامه های الکترونیکی، گروه های ایمیلی، چترومها، پیامرسانها، وبلاگ سازمانی، و ابزارهای مشارکتی، از دیگر ویژگی های روابط عمومی سایر است. در حقیقت یک روابط عمومی سایر باید پا به پای پیشرفت فناوری، بر مهارت های خود بیفزاید و به اصطلاح از قافله فناوری عقب نباشد. داشتن وبلاگ در این مرحله بسیار ضروری است. سیستم های نظرسنجی اینترنتی، افکارسنجی های مبتنی بر «وب» نیز در این چارچوب مورد بررسی قرار می گیرند.

داشتن یک وبسایت سازمانی قوی با امکانات چندرسانه ای و فعالیت در خارج از مرزهای جغرافیایی یک کشور، روابط عمومی سایر را تبدیل به حوزه ای بین المللی می کند که با مخاطبان جهانی مواجه است. جایگاه سازمان در موتورهای جست و جو، امکان جست و جو در سایت، پاسخ قوری به نظردهندگان، دخالت دادن مخاطبان در فرایندهای تصمیم گیری و فعالیت ها، تعامل با سازمان های همسو از دیگر مواردی است که روابط عمومی سایر به آن توجه دارد.

### روابط عمومی اینترنتی

برخی سازمان ها اصولاً بر بستر اینترنت متولد شده اند و در همان فضا فعالیت می کنند و حیات و ممات آنها وابسته به جایگاه شان در اینترنت است. مهمترین فعالیت این سازمانها در عرصه اینترنت برای بقا و رشد و توسعه، در چارچوب روابط عمومی اینترنتی انجام می شود. کارکنان چنین نهادی هر یک از برخی جهات به کارمندان بالقوه و بالفعل روابط عمومی تبدیل می شوند.

در روابط عمومی اینترنتی با مفهوم و چارچوب فوق، همه



امور فوق العاده تخصصی و فنی است و استفاده حداکثری از فناوری‌های نرم‌افزاری و اطلاعاتی صورت می‌گیرد. روابط عمومی اینترنتی خود به دنبال ابداع شیوه‌ها و روشهای جدید برای رشد سازمان و ارتقای جایگاه آن در جهان است.

### روابط عمومی مجازی

روابط عمومی مجازی را می‌توان نوعی از روابط عمومی دانست که وجود خارجی ندارد؛ هرچند ممکن است سازمان اصلی متبوع آن در جهان واقعی وجود داشته باشد. این فرایند اشاره به نوعی از فعالیت روابط عمومی دارد که فعالیت‌های آن در چارچوب سازمان اداری نیست و هر یک از مأموریت‌های آن توسط بخش خصوصی یا اشخاص منفرد در خارج از سازمان انجام می‌شود. روابط عمومی در این شکل، به صنعت تبدیل می‌شود و امور آن توسط متخصصان هر فن یا استفاده از تازه‌ترین فناوری‌ها صورت می‌پذیرد و نتایج آن در اختیار سازمان قرار می‌گیرد.

به هر حال، واقعیت این است که امروزه فعالیت روابط عمومی از قالب‌های سنتی خود خارج شده و اشکال متنوع و متفاوتی به خود گرفته است. وجه مشترک همه این فعالیت‌ها، استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و افزایش قدرت تعامل با مخاطب - مشتری است. در واقع آنچه روح روابط عمومی الکترونیکی را می‌سازد، بینش حاکم بر آن و فناوری ابزاری برای تحقق این آرمان است.

هرچند برای تحقق روابط عمومی دیجیتال و الکترونیکی در یک سازمان اقدامات زیر ضروری است:

۱. رهبری سازمان از بالای هرم آن.
۲. ایجاد بینش سازمانی.
۳. تعهد به تأمین منابع.
۴. حمایت واقعی از تغییر روابط عمومی از سنتی به الکترونیکی و دیجیتال.
۵. اجرای با سرعت تغییرات.
۶. طراحی استراتژیک آن برای تحولات آتی.
۷. آمادگی بافت سازمانی برای این تحولات و ایجاد امید به عدم خطر افتادن آنها.

لیکن مانع بزرگتری در راه ایجاد فراگیری خدمات الکترونیکی وجود دارد که به طور خلاصه آن را «زیرساختهای مخابراتی» می‌توان نامید. ایجاد شبکه‌های مطمئن و پرظرفیت ارتباطی و مخابراتی در سراسر کشور، شرط لازم تحقق دولت و تجارت الکترونیکی است.

### REFERENCES

1. WEBLOG.RADMAINTD.COM/ARCHIVES/000069.HTML
2. WWW.ICT.GOV.IR/ARCHITICLE-FA-32.HTML
3. WWW.FASLENO.COM/ARCHIVES/000428.PHP
4. ICTWORLD.BLOGSKY.COM
5. MAZIN.EPROSOFT.COM

### امر به معروف و نهی از منکر چیست؟

هر چیزی را که شریعت مقدس اسلام، به عنوان دین خاتم و کامل، دستور انجام آن را داده، «معروف» است و هر چیزی را که دستور داده انجام نشود «منکر» است. با توجه به اینکه دستورات شرع، معقول و سازگار با فطرت انسانی است، بنابراین، عقل سالم و فطرت پاک، معروف را به عنوان خیر و خوبی و در جهت منفعت انسان می‌داند و می‌پذیرد و منکر را به عنوان شر و بدی و در جهت ضرر انسان می‌داند و نمی‌پذیرد. آیاتی در قرآن کریم و صدها حدیث و روایت از پیامبر اعظم (ص) و ائمه معصومین (ع) درباره اهمیت و ضرورت امر به معروف و نهی از منکر وجود دارد.

امر به معروف و نهی از منکر یک ضرورت عقلی است و انسان بر مبنای عقل و فطرت الهی خویش به آن امر می‌کند؛ زیرا هدف از امر به معروف، ایجاد خوبیها و سود رسانی و هدف از منکر، دفع بدیها و از بین بردن آن و دفع ضرر است و هیچ عقل سالم و فطرت پاک که خوبی و منفعت را نخواهد و آن را دفع کند و بدی و ضرر را بخواهد و آن را جلب و جذب کند.

جامعه متعهد و مسئول، جامعه‌ای است که همه افراد آن نسبت به هم احساس تعهد و مسئولیت دارند و هر فرد آن جامعه، هر خیر و خوبی را که برای خود می‌خواهد برای دیگران نیز می‌خواهد و هر بدی و شر را که برای خود نمی‌خواهد و نمی‌پسندد، برای دیگران نیز نمی‌خواهد و نمی‌پسندد و اگر امر به معروف می‌کند منفعت رسانی به خود و دیگران را در نظر دارد و اگر نهی از منکر می‌کند دفع ضرر از خود و دیگران را در نظر دارد و خلاصه اینکه خود را از جامعه و جامعه را نیز از خود جدا نمی‌بیند.

بنابر این، سرنوشت جامعه انسانی را همین تعهد و مسئولیت افراد یا بی‌تعهدی و بی‌مسئولیتی آنان تعیین می‌کند؛ چنان که قرآن کریم می‌فرماید: «إِنَّ اللَّهَ لَا يَغْتَبِرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يَغْتَبِرُوا مَا بَأَنْفُسِهِمْ» یعنی به‌طور قطع و یقین، خداوند سرنوشت گروه و جامعه‌ای را تغییر نمی‌دهد تا وقتی که آن گروه و جامعه، خودشان آن را تغییر دهند. (آیه ۱۱ سوره رعد).

وظیفه همه افراد جامعه ما، که تحت حکومت اسلامی قرار دارند، اجرای تذکر زبانی است، و فراتر از آن، یعنی مرحله عمل و برخورد، بر عهده حکومت و سازمان‌های ذی‌ربط است.

اولین شرطی که برای امر به معروف و نهی از منکر مطرح شده این است که امر کننده به معروف و نهی کننده از منکر، واجب است که معروف و منکر را بشناسد؛ یعنی بدانند به چه چیزی باید امر کند و از چه چیزی باید نهی نماید. بنابراین، امر به معروف و نهی از منکر بر کسی که معروف و منکر را

# فریضة الهی امر به معروف و نهی از منکر

محمد حسین رضایی پور

دبیر شورای امر به معروف و نهی از منکر

۲. تهمت
۳. سخن چینی
۴. خیانت در امانت
۵. بی‌حجابی و بدحجابی
۶. عدم رعایت عفت در گفتار و کردار
۷. تفرقه‌انگیزی
۸. رباخواری
۹. رانت‌خواری
۱۰. اسراف در مصرف آب، برق، گاز و...
۱۱. ترک امر به معروف و نهی از منکر
۱۲. توهین به مقدسات اسلامی
۱۳. دل‌سرد کردن دیگران نسبت به نظام مقدس جمهوری اسلامی
۱۴. نگاه نامشروع
۱۵. عدم حضور در نماز جماعت از روی بی‌اعتنایی و بی‌اهمیتی
۱۶. عدم رعایت قوانین و مقررات
۱۷. بدرفتاری و برخورد تند با ارباب رجوع
۱۸. کارشکنی و اشکال‌تراشی
۱۹. سرگردان کردن ارباب رجوع
۲۰. رشوه‌خواری و رشوه‌دهی
۲۱. عدم رعایت نظم و انضباط اداری
۲۲. پارتی بازی
۲۳. کم کاری و سهل‌انگاری در انجام کار و مسئولیت
۲۴. خیانت به بیت‌المال و حیث و میل آن
۲۵. سوءاستفاده از اموال اداری
۲۶. خودبینی و خود پسندی
۲۷. هتک حیثیت و آبروی خود و دیگران
۲۸. رضایت داشتن به انجام گناه
۲۹. سکوت در برابر ظلم و ظالم
۳۰. ایجاد مزاحمت برای نوامیس مردم
۳۱. پذیرش سلطه کفار و بیگانگان و طاغوت و رهبران ناهل
۳۲. کفران نعمت
۳۳. قرار گرفتن در مجلس گناه
۳۴. حرام خواری
۳۵. هرگونه فعالیت در جهت دل‌سرد کردن و ناامید کردن دیگران نسبت به نظام مقدس جمهوری اسلامی
۳۶. تنبلی و سستی

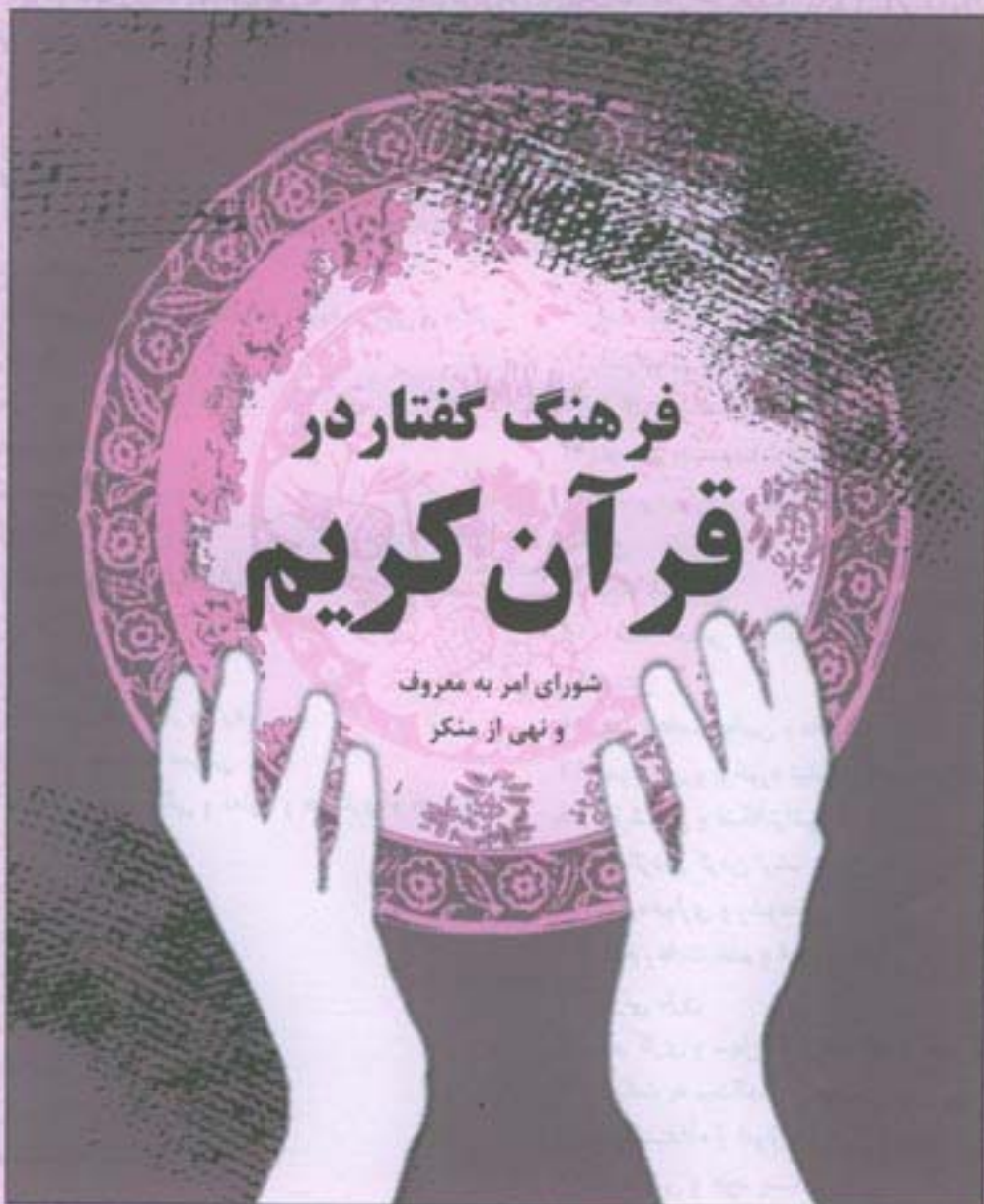
نشناسد، واجب نیست و البته همان‌طور که امر به معروف و نهی از منکر واجب است، قیام برای شناخت معروف و منکر نیز واجب است.

### مصادیق معروف

۱. اعتقادات قلبی (مانند اعتقاد به وجود خداوند و وحدانیت او، نبوت، امامت، معاد و...)
۲. نماز، روزه، خمس، زکات، جهاد، امر به معروف و نهی از منکر و... (فروع دین)
۳. حسن خلق
۴. احسان به پدر و مادر
۵. صداقت و راستی در گفتار و کردار
۶. انتقادپذیری
۷. صبر و استقامت در برابر ناملایمات
۸. شکرگزاری
۹. حجاب و پوشش اسلامی
۱۰. عفت و پاکدامنی در گفتار و کردار
۱۱. رعایت قوانین و مقررات عمومی
۱۲. وحدت، همدلی، همبستگی و تعاون و همکاری و همیاری در امر خیر
۱۳. رفق و مدارا با دیگران
۱۴. رعایت عدالت و قسط
۱۵. امانتداری
۱۶. دفاع از ارزش‌های انقلاب اسلامی
۱۷. احترام به حقوق دیگران و رعایت آن
۱۸. کار و کسب حلال و مشروع
۱۹. مبارزه با مفسدات اقتصادی
۲۰. صلوة رحم
۲۱. امید به رحمت و ترس از عقاب الهی
۲۲. تکریم ارباب رجوع
۲۳. استفاده مطلوب از بیت‌المال
۲۴. انضباط اجتماعی و اداری
۲۵. حضور مستمر در نماز جماعت محل کار و...
۲۶. حفظ بهداشت و سلامت جسم و روان
۲۷. خلوص در نیت و عمل
۲۸. ذکر خدا در همه حال

### مصادیق منکر

۱. غیبت کردن و گوش کردن به غیبت



مشرکان، ادب در کلام را کاملاً رعایت می‌کند. به مؤمنان نیز دستور می‌دهد با دیگران زیبا سخن بگوید و از به زبان آوردن گفتار زشت و بی‌ادبانه (حتی در مقابل کفار و ابلهان) دوری گزینند.

## ۲. آهستگی در کلام

آهسته سخن گفتن از بهترین و زیباترین آداب گفتار و نشانه ادب است. قرآن مجید مسلمانان را به رعایت این خصلت بزرگ و با ارزش دعوت کرده است و صدای افرادی را که به فریاد سخن می‌گویند به صدای دراز گوش تشبیه نموده است.

امر به معروف و نهی از منکر یکی از وظایف عمومی است که با اجرای آن امنیت اجتماعی و امنیت فردی در جامعه، محیط کار و خانواده تأمین خواهد شد. استفاده از ابزار گفتار و تذکر زبانی بهترین وسیله برای تحقق بخشیدن به این مهم است که برای تأثیر هرچه بیشتر فرهنگ گفتار در قرآن آشنا شویم.

## ۱. نیکو سخن گفتن و رعایت عفت کلام

در آیات مختلف قرآن کریم، خداوند متعال با پیامبران، ملائک، مؤمنان، عموم و حتی با کفار و

### ۳. پرهیز از بیهوده‌گویی

ادب اقتضا می‌کند که گوینده در گفتار خود از سخنان لغو و بیهوده دوری جوید و کلمات شیوا و مفید به زبان آورد. **بیهوده‌گویی از اخلاق ناپسند است که ایزد منان دوری از آن را یکی از ویژگی‌های مؤمنان شمرده است.** در قرآن کریم برای گفت و شنودی نوع و شیوه خاصی از گفتار توصیه شده؛ مانند: قول حسن، قول معروف، قول کریم، و استفاده از بعضی شیوه‌ها مورد نهی قرار گرفته‌است، مانند: مکالمه با صدای بلند، یا با ناز و کرشمه.

### شیوه‌های سخن گفتن

#### ۱. گفتار مؤمنان با یکدیگر

الف) استواری کلام: با پایه و اساس سخن گفتن را خداوند متعال به مؤمنان دستور می‌دهد و به آنان تأکید می‌کند این گونه با یکدیگر سخن بگویند: ای کسانی که ایمان آورده‌اید، از خدا پروا دارید و سخنی استوار گویند.

ب) سوژه به دست دشمنان ندادن: بر مؤمنان لازم است علاوه بر استوار سخن گفتن، به گونه‌ای تکلم کنند که کفار، مشرکان و منافقان آنان را به استهزا نگیرند. به عبارت دیگر: مؤمنان باید با یکدیگر به گونه‌ای سخن بگویند که سوژه به دست دشمن ندهند.

#### ۲. سخن گفتن با پدر و مادر

قرآن کریم برای پدر و مادر مقام و جایگاه بلندی قائل است و در آیات ۲۳ و ۲۴ سوره مبارکه اسراء دستورهای بسیار مهمی به فرزندان می‌دهد که پاره‌ای از آنها را یادآور می‌شویم:

الف) از به کار بردن کلماتی که خلاف ادب و احترام است، مانند گفتن کلمه «اف» که ناراحتی فرزند را می‌رساند خودداری کنید.

ب) از گفتن کلماتی که باعث رنجش آنان می‌شود پرهیزید، مانند: داد زدن و درشت سخن گفتن با آنان.

ج) بر فرزندان لازم است با پدر و مادر شایسته و با بزرگواری و کریمانه سخن بگویند و از بکار بردن کلمات زشت و ناشایست پرهیزند.

د) بر فرزندان واجب است با پدر و مادر متواضعانه سخن بگویند و از بکار بردن کلمات و سخنان متکبرانه دوری جویند.

ه) بر فرزند است که از خدای متعال برای والدین خود طلب خیر و برای آنان دعا کنند و رحمت و امرزش پروردگار را خواستار شوند.

#### ۳. سخن گفتن با فرزندان

بر والدین لازم است در گفت و شنود با فرزندان خود نکاتی را رعایت کنند؛ که در اینجا به پاره‌ای از آنها اشاره می‌کنیم:

الف) ادب و مهربانی و دلسوزی: در آیات مختلف قرآن، پیامبران الهی مانند نوح، ابراهیم، یعقوب و لقمان (ع) فرزندانشان را با کلمه «یابنی» مورد خطاب قرار داده‌اند، و این کلمه علاوه بر این که رعایت ادب را نسبت به فرزند همراه دارد، دلسوزی و شفقت را نیز می‌رساند.

ب) اندرز و نصیحت: داستان‌های مختلفی را که قرآن مجید از پیامبران الهی (ع) نقل کرده است بیان‌کننده این مطلب است که آن بزرگواران فرزندانشان را با استفاده از بهترین روش، یعنی مؤدبانه و با مهربانی و دلسوزی موعظه و نصیحت و پند و اندرز را به آنان گوشزد می‌کردند.

#### ۴. گفتار مسؤولان

در جامعه اسلامی انسان‌ها دارای حقوق خاص خود هستند و سخن مؤمنان باید به گونه‌ای باشد که حق انسان‌ها را به ایشان برساند. نه این که حق آنان را از بین ببرد، به خصوص افرادی که کلام آنان زمینه نفع و زیان را برای دیگران به بار می‌آورد مانند سخن مسؤولانی چون قاضی، شاهد، داور و کارشناس، مفتیان و... .

قرآن مجید به این گونه افراد دستور می‌دهد عادلانه سخن بگویند؛ و چون به داوری و شهادت سخن گویند دادگری کنید و عادلانه سخن بگویند هر چند درباره خویشاوندان شما باشد.

#### ۵. سخن گفتن شاگرد و استاد

قرآن کریم برای گفت و گوی شاگرد و استاد با اشاره در صفحه ۸۸

قبل از شروع برنامه توصیه‌های کاربردی زیر را مطالعه کنید. برنامه از سطح فعالیت پایین شروع می‌شود و به سطوح مشکل‌تر ادامه می‌یابد.

### هفته اول

پنج دقیقه کشش اولیه و بعد از آن ۱۰ دقیقه دویدن آرام با شدت پایین تا متوسط (با فشار ۵۰ درصد) به طوری که ضربان قلب تا حد قابل تحملی افزایش یابد.

بعد از اتمام دویدن، برنامه نرمش به مدت ۱۰ دقیقه، شامل حرکاتی که تمام مفاصل و اندام‌های اصلی بدن را درگیر کند. در ادامه انجام چند حرکت دلخواه بر روی دستگاه‌های بدن‌سازی چندکاره به منظور تقویت عضلات به تناسب بیشتر اندام کمک می‌کند. حتی‌الامکان سعی شود تا از وزنه‌های سبک‌تر و تکرارهای بیشتر استفاده شود تا وزنه‌های سنگین‌تر و تعداد کمتر.

### هفته دوم

به ازای هر جلسه یک دقیقه به زمان دویدن اضافه می‌شود. شدت کار همچنان پایین تا متوسط با فشار حدود ۵۰ درصد (همانند هفته اول) حفظ می‌شود.

نرمش بعد از دویدن و انجام حرکات بدنسازی روی دستگاه چند کاره نیز همانند هفته اول ادامه می‌یابد.

### هفته سوم

از هفته سوم علاوه بر افزایش یک دقیقه‌ای زمان تمرین در هر جلسه حدود ۱۰ درصد به فشار کار هم اضافه می‌شود (به شماره افتادن نفس تا حد قابل تحمل از این هفته به بعد به تقویت سیستم قلبی - تنفسی کمک می‌کند. از این هفته به تدریج سازگارهای فیزیولوژیک سودمند حاصل خواهد شد) در پایان دویدن، نرمش و برنامه حرکات بدنسازی روی دستگاه چند کاره، مانند قبل (با افزایش نسبی میزان وزنه) ادامه می‌یابد. روند افزایش مدت تمرین تا هنگامی که مدت زمان دویدن به ۳۰ دقیقه برسد ادامه می‌یابد. از این پس به جای افزایش زمان شدت کار به طور نسبی افزایش می‌یابد و از حرکات سخت‌تری استفاده می‌شود.

### برخی توصیه‌های کاربردی برای شروع تمرینات بدنی

۱. قبل از شروع، حتماً معاینه پزشکی، مبنی بر سلامتی شما برای انجام فعالیت ضروری است.
۲. قبل از شروع تمرین، ابتدا مرحله گرم کردن را انجام دهید و ضربان قلب را به تدریج بالا ببرید.
۳. برنامه تناسب اندام را جزء برنامه زندگی‌تان در آورید و در فعالیتهای روزانه‌تان بگنجانید.
۴. تجهیزات ورزشگاهی زیاد مهم نیستند، به خودتان متکی باشید.
۵. حتی‌الامکان ورزش را به صورت گروهی انجام دهید، نه به

## برنامه پیشنهادی

### برای کسب

### آمادگی جسمی

### پایه سنین

### ۴۰ تا ۶۰

معاونت مستقل رفاهی و ورزشی

## از تولد کودکان مبتلا به تالاسمی جلوگیری کنیم

معاونت مستقل بهداشت و درمان

تالاسمی کم‌خونی ارثی است که در دو گونه مینور (خفیف) و مازور (شدید) مشاهده می‌شود. در تالاسمی از نوع مینور افراد دارای ژن تالاسمی و ناقل آن هستند ولی بیمار نیستند، فقط بعضی از آنان کم‌خونی خفیفی دارند، که با انجام آزمایشهای CBC و اکترفورز هموگلوبین قابل تشخیص است. در تالاسمی مازور فرد دارای کم‌خونی شدیدی است، که علائم آن از اوایل کودکی ظاهر می‌شود. این بیماران به علت نقص هموگلوبین دچار انهدام زود رس گلبولهای قرمز می‌شوند. بنابراین، به تزریق خون مداوم (فقط گلبول قرمز) نیاز دارند. از طرف دیگر، انهدام سریع گلبولهای قرمز، باعث می‌شود مراکز خونساز (استخوانهای پهن کبد، طحال) برای جبران این کم‌خونی فعال شوند و در نتیجه رشد بیش از حد می‌یابند و در نهایت تمام سیستمهای بدن از حالت طبیعی خارج می‌شوند. کودکان مبتلا به این بیماری به هنگام تولد سالم به نظر می‌رسند ولی بعد از مدتی دچار رنگ پریدگی، زردی چهره، بی‌قراری، کم‌اشتهایی و لاغری می‌شوند.

اگر هیچ یک از والدین حامل ژن تالاسمی (مبتلا به تالاسمی مینور) نباشند انتقال تالاسمی مینور و مازور به فرزندان آنان وجود ندارد و همه آنان خون طبیعی دارند. اگر یکی از والدین ناقل ژن تالاسمی مینور باشد و دیگری حامل این ژن نباشد، احتمالاً نیمی از فرزندان ناقل ژن تالاسمی خواهند بود، ولی هیچ یک از فرزندان آنان به تالاسمی مازور مبتلا نخواهند شد. اشخاصی که تالاسمی مینور دارند کاملاً سالم هستند و از این رو ممکن است این صفت را بدون اینکه متوجه آن در خانواده شوند، به چند نسل منتقل کنند.

در صورتی که نتیجه آزمایشها وجود تالاسمی از نوع مینور را در شما نشان داد از ازدواج با یک فرد مبتلای دیگر به تالاسمی مینور خودداری کنید. تا از تولد کودکان مبتلا به تالاسمی مازور جلوگیری شود.

- تنهایی. حتی می‌توانید با فرزند و همسرتان ورزش کنید.
۶. هر چند یکبار برنامه ورزشی‌تان را عوض کنید تا برای بدنتان تنوعی ایجاد کرده باشید.
۷. چنانچه هراز گاهی از برنامه ورزشی‌تان غافل ماندید زیاد به خودتان سخت نگیرید.
۸. بی‌خوابی، ناراحتی، اضطراب و بی‌حوصلگی را می‌توانید با ورزش‌های سبک مداوم کنید.
۹. اگر فواید ورزش را بلافاصله پس از شروع آن لمس نکردید، دلسرد نشوید این امر مستلزم تلاش منظم و طولانی است.
۱۰. در ضمن پرداختن به برنامه ورزشی‌تان هروقت که خسته شدید، استراحت کنید. شما با کسی رقابت نمی‌کنید.
۱۱. بعضی از افراد پس از حصول یک هدف کوتاه مدت (مانند کاهش وزن) دست از ورزش می‌کشند. دقت داشته باشید که چشم از اهداف نهایی و طولانی مدت خود بر ندارید. هر برنامه ورزشی باید مستمر و منظم باشد.
۱۲. چند هفته‌ای بعد از شروع با دقت بدنتان را از نظر بگذرانید؛ شما حتماً متوجه تغییرات مثبتی خواهید شد.
۱۳. در هر سنی که هستید می‌توانید از فواید ورزش بهره‌مند شوید.
۱۴. برنامه‌های ورزشی را جزئی از عادت روزانه خود قرار دهید.
۱۵. پس از اتمام فعالیت، یک دفعه و ناگهانی نایستید؛ بلکه قطع تمرین هم مانند گرم کردن باید به آرامی صورت گیرد برای این کار بعد از جمع شدن خون در اندام‌های تحتانی بدن جلوگیری می‌کند.
۱۶. بعد از اتمام فعالیت حداقل ۱۰ دقیقه صبر کنید و بعد دوش آب گرم بگیرید. دوش آب داغ یا خیلی سرد به طور خطرناکی فشار خون شما را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
۱۷. هنگامی که هوا گرم و رطوبت هوا بالاست از ورزش زیاد و شدید اجتناب کنید؛ زیرا در چنین شرایطی ورزش منجر به کاهش آب بدن و افزایش خطرناک دمای بدن شما می‌گردد.
۱۸. قبل از تمرین غذای سبک میل نمایید تا دچار تهوع و کاهش جریان خون در عضله نشوید.
۱۹. چنانچه ورزش را برای مدتی (حتی یک یا ۲ هفته) کنار گذاشته‌اید دوباره با ورزش سبکتر شروع کنید و کم‌کم سطح آن را بالا ببرید.
۲۰. استعمال دخانیات تعداد ضربان قلب را بالا می‌برد؛ قابلیت اکسیژن رسانی خون به اندام‌ها را کاهش می‌دهد و توانایی دستگاه تنفسی را پایین می‌آورد. پس دخانیات را کنار بگذارید.
۲۱. آمادگی بدن و توانایی جسمی در سن ۴۵ سالگی با ۲۵ سالگی برابر نیست. درست نیست که بخواهید با یک جوان یا یک ورزشکار قهرمان رقابت کنید. شما می‌توانید حداکثر تناسب و آمادگی جسمی متناسب با سن‌تان را احراز کنید.

# روش مطالعه و ارزیابی شرکت‌های داخلی در سیستم‌های رایانه‌ای

شهرام محمدی سامانی

گونه مدارک که به صورت فایل‌های رایانه‌ای نگهداری می‌شود، غالباً مبنای اصلی اطلاعات در سیستم‌های رایانه‌ای است. این فایلها را فقط توسط دستگاههای رایانه‌ای می‌توان خواند یا تغییر داد؛ اما این امکان نیز وجود دارد که بدون باقی گذاشتن هیچ گونه اثری، در اطلاعات این فایلها تغییراتی داده شود. اگرچه پیدا کردن تغییرات داده شده در مدارک دستی مشکل است؛ اما همین کار در مورد فایل‌های سیستم‌های رایانه‌ای مسلماً مشکل‌تر خواهد بود.

مهمترین تفاوت روشهای دستی و سیستم‌های کاربردی رایانه‌ای در باقی گذاشتن آثار قابل رویت

فعالتهای تجاری شامل مبادلات بین واحد تجاری و اشخاص حقیقی یا حقوقی خارج از واحد تجاری و همچنین انتقال یا استفاده از داراییها یا خدمات در داخل واحد است. این فعالیتها را می‌توان به روش دستی، مکانیکی، رایانه‌ای یا ترکیبی از این روشها ثبت و پردازش کرد.

در روشهای دستی، مدارک مربوط به فعالیتها به صورت عینی قابل رویت است، مانند اسناد مالی امضا شده و کارتهای انبار. مدارک مشابهی در اغلب سیستم‌های رایانه‌ای وجود دارد؛ اما در برخی موارد ممکن است این مدارک فقط برای رایانه باشد. این



نتایج حاصل از پردازش به علت بی‌دقتی یا اشتباه فردی یکسان نباشد در صورتی که این گونه موارد در سیستم‌های کامپیوتری بسیار نادر است چنانچه اشکالی در دستورالعملها یا برنامه‌های کامپیوتری وجود داشته باشد. کلیه اطلاعات مشابه به صورت یکنواخت اشتباه خواهد بود یکسان بودن پردازش کامپیوتری از لحاظ اتکای حسابرس بر محاسبات و پردازشهای کامپیوتری نقطه قوت محسوب می‌گردد. زیرا پردازش دستی اطلاعات ممکن است دارای اشتباهات تصادفی باشد که نتیجه طبیعی عدم یکنواختی پردازش آنها است.

نظر به اینکه انجام تغییرات در برنامه‌ها و دستورالعملهای سیستم‌های کامپیوتری مشکل است شاید لازم باشد که حسابرس در مراحل مختلف طراحی و پیاده‌سازی سیستم‌های کامپیوتری مشارکت کند تا بتواند مشکلات آتی را پیش‌بینی کند و راه‌حلهای مناسب را قبل از بروز اشکالات پیشنهاد نماید. ویژگی خاص پردازش کامپیوتری ایجاب می‌کند که حسابرس مطالعه و ارزیابی شرکت‌های داخلی در سیستم‌های کاربردی کامپیوتری را به روش خاص انجام دهد. برای اینکه حسابرس بتواند در محیط پردازش رایانه‌ای اطلاعات و وظایف خود را به خوبی انجام دهد، در مرحله نخست به شناخت اصول کار رایانه و سیستم‌های رایانه‌ای نیاز دارد.

### مسئولیت مدیریت

استقرار و حفظ سیستم کنترل داخلی یکی از مسئولیت‌های اصلی مدیریت است. مفاهیمی که در تعریف شرکت‌های داخلی حسابداری به طور تلویحی آمده است، در این مسئولیت مورد بحث قرار می‌گیرد. مدیریت باید بر سیستم کنترل داخلی نظارت مستمر داشته باشد تا از اجرای سیستم به گونه مقرر و تعدیل آن بنا بر ضرورت‌های ناشی از تغییر شرایط مطمئن شود.

استقرار کنترل‌های حسابداری مناسب در مرکز خدمات رایانه‌ای و سیستم‌های کاربردی مربوط، قسمتی از مسئولیت مدیریت هر واحد تجاری است

است. حسابرس در بیشتر موارد نمی‌تواند آثار پردازش رایانه‌ای را عملاً مشاهده کند. مثلاً، فعالیتهای مالی ممکن است مستقیماً از طریق پایانه‌های رایانه به سیستم وارد شود و در فایل‌های رایانه ثبت شود؛ بدون اینکه هیچ گونه اثری از این عمل برای حسابرس قابل مشاهده باشد. موردی که تقریباً همیشه وجود دارد این است که پس از منگنه و ویرایش اطلاعات ورودی به مرکز رایانه و اطمینان از صحت کار منگنه، فرم‌های اولیه که اطلاعات مزبور برای ارسال به مرکز رایانه در آنها ثبت شده است، از بین برده می‌شود. و یا به علت اینکه اطلاعات مزبور به فرم رایانه منتقل شده است، در نگهداری آن کوشش کافی به عمل نمی‌آید و بدین ترتیب هنگام مراجعه حسابرس در اختیار او قرار نمی‌گیرد.

در سیستم‌های دستی، حسابرس می‌تواند انجام محاسبات و بازبینی آن را توسط شخص دیگری با مطالعه مدارک محاسبه و پاراف بازبین در پای مدارک، پی‌گیری کند. مثلاً، اگر مقرر شود که بهره وامی توسط حسابدار محاسبه شود و محاسبات حسابدار توسط سندرُس تأیید گردد.

انجام محاسبه حسابدار و تأیید سندرُس را می‌توان با بررسی اوراق و اسناد وام مشاهده کرد. در صورتی که انجام این محاسبات و بازبینی آن به رایانه محول شده باشد، هیچ گونه اثر قابل مشاهده‌ای از انجام محاسبه و کنترل مجدد آن قابل رؤیت نیست و احتمالاً فقط نتیجه عملیات در لیستهای وام منعکس می‌شود.

سیستم‌های کاربردی رایانه‌ای قادرند اطلاعات مربوط به یک فعالیت را تقریباً به طور هم‌زمان در پردازشهای مختلف مورد استفاده قرار دهند. مثلاً، اطلاعات مربوط به تولید کالا می‌تواند باعث شود:

۱. موجودی کالا افزایش یابد.
۲. محاسبات بهای تمام شده انجام شود.
۳. مواد خام مصرفی برای تولید کالا مجدداً سفارش داده می‌شود.
۴. آمار تولید بهنگام گردد.

یکی دیگر از ویژگی‌های کامپیوتر پردازش یکسان و یکنواخت اطلاعات است در روشهای دستی با وجود اینکه یکنواخت بودن روش عمل، ممکن است

این گونه برنامه‌ریزی‌ها باید زمانی صورت گیرد که زمان کافی برای منظور کردن نیازهای رایانه‌ای حسابرس در برنامه کار مرکز خدمات رایانه‌ای وجود داشته باشد؛ البته این برنامه‌ریزی برای مواردی است که بازرسی ناگهانی مورد نظر حسابرس نیست.

۳. مشخص کردن فایل‌های مورد نیاز حسابرس قبل از موعد نیاز؛ به طوری که فایل‌های مزبور تا رفع کامل نیازهای حسابرس نگهداری شود.

### روش مطالعه و ارزیابی کنترل‌های حسابداری

عناصر اساسی کنترل‌های  
داخلی عبارتند از:

۱. کارکنان
۲. تفکیک وظایف
۳. انجام فعالیت‌های مالی
۴. ثبت فعالیت‌های مالی
۵. دسترسی به داراییها
۶. مقایسه حساب داراییها با عین داراییها

در ارتباط با  
مطالعه و ارزیابی

کنترل‌های داخلی در مواردی که واحد تجاری برای پردازش عملیات عمده حسابداری از رایانه استفاده می‌کند، کنترل‌های داخلی را به دو گروه متمایز طبقه‌بندی می‌کنند:

۱. کنترل‌های عمومی، شامل کنترل‌های مربوط به عملیات و کنترل‌های مشترک سیستم‌های مرکز خدمات رایانه‌ای.
۲. کنترل‌های کاربردی، شامل کنترل‌های اختصاصی

و در انجام این مسئولیت خاص و کمک به حسابرس مدیریت می‌تواند اقدامات زیر را انجام دهد.

۱. استقرار و نگه داشت کنترل‌های حسابداری در سیستم‌های رایانه‌ای به طوری که حتی‌المقدور آثار قابل رؤیت و پی‌گیری از پردازش‌های رایانه‌ای برای حسابرس باقی بماند.
۲. در دسترس قرار دادن مستندات کامل سیستم‌های کاربردی و کارکنان متخصص به منظور تشریح سیستم‌های مزبور برای حسابرسان.

۳. تأمین منابع مورد نیاز رایانه برای اجرای پردازش‌های رایانه‌ای حسابرسان.
۴. آگاه ساختن حسابرس از کلیه تغییرات عمده انجام شده در سیستم‌های کاربردی رایانه.

بدین منظور باید فهرست کلیه تغییرات مزبور مرتباً نگهداری شود و در هر زمان خاص، بر اساس درخواست، برای ارائه به حسابرس آماده باشد. هنگام برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی برای مطالعه و ارزیابی کنترل‌های داخلی در

سیستم‌های کاربردی رایانه‌ای، توجه حسابرس به نکات زیر مفید خواهد بود:

۱. تهیه و تدوین شرح سیستم‌های عمده کاربردی رایانه‌ای و ثبت آن در کاربرگ‌های حسابرسی به منظور استفاده در سالهای بعد و به حداقل رساندن توضیحات لازم در بررسیهای بعدی.
۲. همکاری با مسئولان واحد تجاری در برنامه‌ریزی و زمان‌بندی استفاده از تکنیک‌های حسابرسی رایانه‌ای.



## کنترل عمومی محدودیت دسترسی به دستگاههای رایانه‌ای

دسترسی به سخت‌افزار یا دستگاه‌های رایانه‌ای باید محدود به افراد مجاز باشد؛ به طور کلی کار با رایانه و دستگاه‌های مربوط به آن باید فقط توسط افراد مجاز، یعنی اپراتورها و بعضی از سرپرستان انجام شود. این محدودیت را می‌توان با استفاده از روشها و دستگاه‌های حفاظتی مانند گماشتن مأمور جلو درب ورودی اتاق رایانه، استفاده از قفل‌های ایمنی مخصوص و نگهداری وسایل در مکانهای مطمئن اعمال کرد.

علاوه بر این، کلیه پردازشهای رایانه‌ای باید طبق برنامه کار مشخص شده از قبل انجام شود. مدیر مرکز رایانه و یا فرد یا افراد مسئول دیگری باید گزارشهای کارکرد رایانه را برنامه کار همان مورد مقایسه و موارد کارکرد غیرمجاز یا خارج از برنامه را مشخص و بررسی کنند. البته ممکن است این کار مشکل و حتی غیرعملی باشد؛ زیرا در برخی از سیستمهای رایانه‌ای گزارش کتبی کارکرد رایانه تهیه نمی‌شود و در سایر موارد نیز این گزارش آن قدر حجیم است که بررسی آن به زمان و پرسنل زیادی نیاز دارد. در مورد اخیر، بررسی متفاوت قسمتهایی از گزارش کارکرد به صورت نمونه تصادفی به اندازه کافی مفید خواهد بود.

برای مواردی که گزارش کارکرد وجود ندارد، در رایانه‌های بزرگ، معمولاً سیستمهای مدیریت خاصی برای حسابداری کارکردهای رایانه وجود دارد. بررسی صورتحسابهای کارکرد که توسط این سیستمها تهیه می‌شود می‌تواند برای مشخص نکردن بعضی از اشتباهات یا سوء جریانات احتمالی مفید باشد. در رایانه‌های کوچک با ثبت کارکردهای رایانه و بررسی آن می‌توان کنترل لازم را اعمال را اعمال کرد.

## بررسی و آزمون رعایت

در مواردی که حسابرس قصد انکاف بر این کنترل عمومی را دارد می‌تواند از یک یا چند روش نمونه زیر استفاده کند.

مربوط به هر یک از سیستمهای کاربردی رایانه‌ای.

## کنترل عمومی و آزمایش کامل کلیه مراحل دستی و رایانه‌ای سیستم

آزمایش سیستم باید با همکاری کارکنان مرکز خدمات رایانه‌ای و واحد استفاده‌کننده انجام شود و آزمون تمام مراحل پردازش دستی و رایانه‌ای سیستم کاربردی را در بر گیرد. آزمایش مناسب برای هر سیستم عبارت است از تعیین اینکه آیا سیستم مطابق مشخصات تدوین شده در مرحله طراحی، عمل کرده است و نیاز واحدهای استفاده‌کننده را تأمین می‌کند یا خیر؟ آزمایش باید به گونه‌ای برنامه‌ریزی و انجام شود که اطمینان حاصل گردد که با اطلاعات ورودی درست، گزارشهای خروجی صحیح و مورد نیاز تهیه خواهد شد و اطلاعات ورودی پردازش یا گزارش خروجی اشتباه توسط سیستم شناسایی می‌شود. این کنترل را معمولاً حسابرس به صورت تاریخی بررسی می‌کند؛ یعنی هدف این خواهد بود که مطمئن شود برای سیستمهایی که در دوره مورد بررسی به مرحله اجرا رسیده‌اند این کنترل اعمال شده باشد.

## بررسی و آزمون رعایت

در مواردی که حسابرس قصد انکاف بر این کنترل عمومی را دارد می‌تواند از یک یا چند روش نمونه زیر استفاده کند:

۱. بررسی استانداردهای آزمایش سیستمها، اطلاعات آزمایشی و گزارشهای حاصل برای حصول اطمینان از جامع بودن نسبی استانداردهای تدوین شده.
۲. مصاحبه با کارکنان واحد استفاده‌کننده و مرکز خدمات رایانه‌ای برای مشخص کردن روش مورد عمل در آزمایش سیستم.
۳. اجرای آزمایشی سیستم با اطلاعات آزمایشی که مستقلاً تهیه شده است.
۴. بررسی روشهای مورد عمل برای تطبیق و کنترل نتایج حاصل در مرحله آزمایش موازی سیستم.

## کنترل کاربردی - تطبیق کنترل اطلاعات

### خروجی

جمعهای کنترل اطلاعات و گزارشهای خروجی باید با منابع مستقل دیگری مانند جمعهای کنترل اطلاعات ورودی یا جمعهای پردازش تطبیق داده شود. بهتر است این جمعها با ارقام ذی ربط در دفتر کل یا سایر منابع اطلاعاتی مستقل و به وسیله واحد استفاده کننده یا دایره مستقل کنترل اطلاعات مطابقت داده شود. این مطابقت می تواند توسط برنامه های سیستم نیز انجام گیرد؛ که در این حالت معمولاً موارد عدم تطبیق در گزارشهای خروجی چاپ می شود و باید روش خاصی برای بررسی و تصحیح آنها پیش بینی شده باشد و درباره دایره کنترل اطلاعات و روشهای ذی ربط به تصحیح و عودت اشتباهات در فصل قبلی در قسمت کنترلهای اطلاعات و

روشهای اجرایی حسابرسی کنترلهای داخلی توضیح داده شده است.

### بررسی و آزمون رعایت

در مواردی که حسابرس قصد اتکال بر این کنترل کاربردی را دارد می تواند از یک یا چند روش نمونه زبر استفاده کند:

۱. بررسی روشهای پیش بینی شده برای تطبیق جمع های کنترل گزارش ها و اطلاعات خروجی
۲. نظارت بر نحوه اجرای روشهای مزبور
۳. آزمون چند نمونه از کارهای انجام شده و در

۱. بررسی روشهای پیش بینی شده برای ثبت موارد استفاده از رایانه و مشخصات افراد مجاز برای کار با رایانه.

۲. بررسی چند نمونه از گزارش کارکرد رایانه، انتخاب بعضی موارد مشکوک و پرسش درباره مجاز بودن آن موارد و رسیدگی به روش تطبیق مغایرت برنامه کار با کارکرد واقعی رایانه.

۳. مقایسه چند نمونه از برنامه های کار، گزارش های کارکرد و مستندات سیستم برای حصول اطمینان از کارکرد مجاز و طبق برنامه رایانه، بررسی برآوردهای زمان اجرای هر برنامه رایانه براساس اطلاعات مذکور در مستندات سیستم و همچنین تجارب کارکردهای قبلی به منظور کنترل معقول بودن زمان اجرای هر برنامه.

### اثر وجود نقاط ضعف در کنترلهای دسترسی به رایانه، فایلها و برنامه های رایانه ای بر حسابرسی

این کنترلها برای محدود کردن دسترسی به اسناد، فایلها و دستگاه های رایانه برقرار می شود. عدم استقرار این کنترلها یا ضعف آنها امکان انجام تغییرات غیرمجاز در فایل های اطلاعات و برنامه های رایانه ای و همچنین سوء استفاده از رایانه را افزایش می دهد. ضعف کنترلهای دسترسی بر کلیه پردازشهای رایانه ای تأثیر می گذارد و قابلیت اتکال آن را کاهش می دهد. بنابراین، حسابرس باید اثر این نقاط ضعف را در بررسی کنترلهای کاربردی و در نتیجه، در ارزیابی کلی خود از کنترلهای حسابداری مورد توجه قرار دهد.





رابطه با تطبیق جمعهای کنترل

۴. آزمون روشهای واحد استفاده‌کننده با دایره کنترل اطلاعات برای کنترل اطلاعات و گزارشهای خروجی.

### نتیجه گیری

همان گونه که استحضار دارید ماه عمل حسابداری و حسابرسی تهیه گزارشهای شفاف برای استفاده‌کنندگان صورتهای مالی اساسی است و هدف از حسابرسی سیستمهای رایانه‌ای اظهارنظر درباره این است که آیا صورتهای مالی تهیه شده وضعیت مالی را به نحو صحیح و شفاف نشان می‌دهند یا نه؟ به همین دلیل متن گزارشهای خروجی باید واریسی و با اطلاعات فرمهای ورودی تطبیق شود. برخی از اطلاعات را نمی‌توان با استفاده از جمع ستونهای عددی کنترل کرد. برای مثال، اشتباه در شرح کالا یا اسامی کارکنان با روش تطبیق جهانی کنترل قابل کنترل است و اشتباه و یا جابه‌جا شدن این اطلاعات می‌تواند پیامدهای زیانباری داشته باشد. بنابراین، لازم است این گونه اطلاعات نیز به نحوی کنترل و از صحت آنها اطمینان حاصل شود. معمولاً این نوع اطلاعات در فایل‌های اصلی یا مرجع نگهداری شده و تغییرات آنها نیز به نسبت از فعالیتهای جاری بسیار کمتر است. روش معمول برای کنترل این اطلاعات واریسی کلیه تغییرات آن است در برخی از سیستمها، کلیه تغییرات اطلاعات قابل اصلی به تأیید اشخاص ثالث ذی‌نفع نیز رسانده می‌شود؛ مانند بانکها که با ارسال صورت‌حسابهای سالانه، مانده‌ها و نشانی مشتریان را کنترل می‌کنند.

در مواردی که حسابرس قصد انکشاف بر این کنترل کاربردی را دارد می‌تواند از یک یا چند روش نمونه زیر استفاده کند:

۱. بررسی روشهای کنترل اطلاعاتی به وسیله استفاده از جمعهای کنترل قابل کنترل نیست.
۲. نظارت بر نحوه اجرای روشهای مزبور.
۳. آزمون چند نمونه از واریسی گزارشهای خروجی و تطابق آن با اطلاعات ورودی.
۴. اخذ تأییدیه چند نمونه از تغییرات این گونه اطلاعات از اشخاص ثالث و ذی‌نفع.

# مریم گلی کبیر

گردآورنده: مهندس هوشنگ کریمی  
کارشناس کشاورزی - شعبه بلوار کشاورز، کرمانشاه

نام فارسی: مریم گلی کبیر

نام لاتین: SALVIA SCLAREA L.

خانواده: (LAMIACEAE LABIATAE)

## مقدمه

در قرن حاضر تحقیقات گسترده‌ای بر روی گیاهان دارویی انجام پذیرفته و داروهایی با ماده مؤثره طبیعی افقهای جدیدی را برای جامعه پزشکان و داروسازان پژوهشگر گشوده است؛ به طوری که در حال حاضر حدود یک سوم داروها را داروهایی با منشأ طبیعی و گیاهی تشکیل می‌دهد و مساعی جهانی صنایع داروسازی بر این متمرکز است از ساخت شیمیایی داروها بکاهد و بیشتر به داروهای تولید شده از منابع گیاهی متکی شود. از این رو، صنایع داروسازی و گروههای تحقیقاتی بسیاری از کشورها توجه خود را به کشت و تولید گیاهان دارویی معطوف داشته‌اند. در این ارتباط هر ساله صدها هکتار از زمینهای زراعی کشورهای غربی و آمریکا به کشت گیاهان دارویی اختصاص می‌یابد؛ به طوری که در سال ۱۹۸۸ در آمریکا ۶۵۰۰۰ هکتار از زمینهای زراعی را فقط به کشت گونه‌های مختلف نعنای اختصاص دادند.

فلات وسیع ایران از اقلیم و محیطهای گوناگونی برخوردار است و به همین دلیل فراوانی و تفرق گونه‌های این گیاهان در پهنه دشتها و کوهساران ایران به بیش از ۷۵۰۰ گونه گیاهی - در حدود ۲ برابر تعداد گونه‌های هر یک از کشورهای اروپای غربی می‌رسد که بخش قابل‌ملاحظه‌ای از آنها حاوی ذخایر متابولیکی با ارزش است.



بذر گیاهان پاییزه در سال بعد بهار شکوفا می‌شوند. گیاهانی که با اقلیم خشک وفق پیدا کرده‌اند رطوبت و کود کمتر و روغن بیشتری تولید می‌کنند. گیاهانی که در زمینهای کم‌قوت و مرتفع رشد کرده‌اند ۱۵٪ (پایه - وزن تر آن) بازدهی روغن دارند، در حالی که گیاهانی که در زمینهای غنی رشد کرده‌اند ۷٪ بازدهی روغن دارند. گیاهانی که در زمان گل‌دهی برداشت می‌شوند در آن زمان دانه‌هایشان در مرحله شیره پس دادن هستند. بیشترین مقدار روغن در ساقه گل است. بنابراین، گیاه باید طوری بریده شود که شامل گلها و برگهای قسمت بالایی نیز باشد. گیاه تازه بریده شده به منظور جلوگیری کردن از فرار روغن باید بلافاصله تقطیر شود. محتوای روغن موجود در گیاه به هنگام ظهر تا ساعت سه بعد از ظهر در پایین ترین مقدار است بنابراین، مریم گلی کبیر را باید به هنگام عصر یا در ساعات اولیه صبح برداشت کرد.

روغنش دارای ۴۵ تا ۸۷٪ استات لینالیل<sup>۲</sup>، همراه با اسکالاریول<sup>۱</sup>، لینالول، نرول، آلفا و بتاپنین، آلفا و بتاتیون، بورنتول و مقدار کم میرسن<sup>۳</sup> و کامفور است. بازدهی میزان روغن گیاه تازه از ۰.۳۴ تا ۱ درصد است که بستگی به شرایط محیطی و نوع ژنتیک گیاه دارد. روغن آن به عنوان روغن شفاف یا MUS-CATEL SAGE شناخته می‌شود و روغن اصل و کامل دارای استات لینالیل، لینالول، و اسکاریول و سس کیوتیرپنس<sup>۴</sup> است. اسم تجاری اش CLARY OIL یا MUSCATEL SAGE است که از آن به عنوان ثابت‌کننده بوی عطر استفاده می‌شود. پنین، سینتول و لینالول از این روغن گرفته می‌شود و در فرانسه مریم گلی کبیر به منظور تولید روغن کشت می‌شود و به عنوان یک دارو برای میانسالان ارزش دارد و دارای وزن مخصوصی از ۰.۹۳۰ تا ۰.۸۹۵٪ است و این دو مقدار در ۸۰٪ الکل قابل حل‌اند و روغن آلمانی CLARY دارای وزن مخصوصی از ۰.۹۳۰ تا ۰.۸۵٪ است. این گیاه را می‌توان با MEADOW CLARY پیوند زد که اگر هر دو گل در یک مکان باشند به عنوان گل زینتی عمل می‌کنند. با استفاده از روش سنتی روغن گیاه گرفته می‌شود و به عنوان اسانس تنباکو نیز از آن استفاده می‌شود. دامنه رنگهای این گل سفید، صورتی، آبی و ارغوانی است که روی ساقه‌های گل‌دهنده طول آن بین ۶۰-۴۰ سانتی‌متر است که بر روی چرخه‌هایی قرار می‌گیرند و هر چرخه شامل ۳ تا ۶ گل است. گل‌های این گیاه نیز شهد آورند. برگهای بزرگ بر روی ساقه مرکزی رشد می‌کنند که این ساقه به دلیل وزن گلها خم می‌شود این گیاه برابر ۳ پا ارتفاع و یک

از این رو باید فلور ایران را یکی از منابع داروخیز ایران دانست و از آنجا که گیاهان وحشی، برخلاف گیاهان زراعی، در محدوده‌های جغرافیایی گسترده‌ای یافت می‌شوند و جمع‌آوری و دسترسی به آنها، از لحاظ اقتصادی مقرون به صرفه نیست و استفاده از رویشگاههای وحشی جوابگوی صنایع داروسازی نخواهد بود و علاوه بر این استفاده انبوه از گیاهان وحشی، بی‌تردید زمینه نابودی آنها را فراهم خواهد ساخت، باید نسبت به کشت این گیاهان در سطوح زراعی اقدام کرد.

از حدود ۲۲ درصد سطح کره زمین که سطح اصلی بهره‌وری انسان از این سیاره به حساب می‌آید به مقیاس حداکثر، یک چهارم (۸ درصد) دارای بهره‌وری قابل قبول معیارهای آزمایش است که مجموعه کشتزارهای خوب و مراتع و جنگلهای موجود جهان در این یک چهارم قرار می‌گیرند. سه چهارم بقیه تولیدی ناچیز یا بسیار ناچیز دارند که سطح نسبی کشور ایران در دسته اخیر سهم بالای قابل ملاحظه‌ای است. در کشاورزی پایدار برای استفاده مطلوب از توان تولیدی هر دو قسمت، به ویژه سه چهارم کم بهره، برنامه‌ریزی‌های خاصی را انجام می‌دهند که کشت و صنعت محصولات شیمیایی از مهمترین بخش این برنامه‌ها است و کشورهایی مانند مجارستان توانسته‌اند بالاترین سهم درآمد ملی خود را به این مهم اختصاص دهند.

کشورهای دارای زمینهای کم‌بهره، مثل استرالیا، توانسته‌اند بالاترین سهم بهره‌وری از زمینهای مذکور را، باز هم با اتکا به تولید محصولات شیمیایی، از طریق کشاورزی به دست آورند. شایسته‌ترین گزینه‌های احتمالی در استفاده از سرزمینهای کم‌بهره تکیه بر محصولات شیمیایی از طریق کشاورزی است.

### مشخصات گیاه‌شناسی

مریم گلی کبیر<sup>۱</sup> گیاهی است ۲ ساله و به ندرت سه ساله و عمر کوتاهی دارد.

ویژگیهای ساقه افراشته خانواده نعناع<sup>۲</sup> را دارد که قهوه‌ای رنگ است. روغن آن رایحه‌ای شبیه به عنبر دارد. اسانس آن در عطرها، صابونها و بودرمانی استفاده می‌شود. این گیاه همچنین مصرف پزشکی دارد و به دو شکل مختلف مشاهده می‌شود.

یکی پیرامیدالیس<sup>۳</sup> که از رشد سریعی برخوردار است و دیگری هیرسوتا<sup>۴</sup> که پوشیده از کرکهای ضخیم است. مریم گلی کبیر در اولین سال دارای برگهای زینتی بزرگ و نرم است. و در دومین سال دارای ساقه‌های صورتی رنگ و گل‌های سفید رنگ می‌شود که ممکن است تا ارتفاع ۵ پایی رشد کند.

پف کردگی و سرخ شدگی پوست، زخم و چروک.  
- دستگاه گردش خون: ماهیچه و مفاصل. فشار خون بالا و دردهای ماهیچه.  
- دردهای دستگاه گوارش: گرفتگی عضله، نفخ، سوءهاضمه، تسکین دادن مشکلات گوارش مانند گاز و قولنج معده.  
- دستگاه تناسلی و ادراری: درد زایمان، سرطان خون، یک داروی مقوی خوب برای رحم است و به درمان بیماریهای رحم کمک می‌کند. متعادل کننده هورمون و محرک استروژن است و هنگامی مفید است که سطح این هورمون در بدن پایین باشد و برای درمان دردهای یائسگی مفید است.  
- دستگاه عصبی: افسردگی، سردی، ناتوانی جسمی، میگرن، تنش‌های عصبی و بی‌نظمی‌های عصبی ناشی از فشار عصبی. به طور کلی، روغن اصلی این گیاه به فرد قدرت روحی و جسمی می‌بخشد، در حالی که به کاهش تنش‌های عمیق عصبی کمک می‌کند، در فرد شور و شوق، روحیه تازه و شادایی

با عرض دارد. گلبرگهای این گل دو قسمت دارد. لب بزرگ بالایی و لب پایینی. برگ بزرگ و چشمگیری در زیر هر خوشه وجود دارد. گیاه عمودی شکل با تعداد زیادی از خوشه‌های گل به صورت شاخه شاخه است و گلپایش بزرگ، شل، خوشه‌ای شکل در انتها پیچ و تاب‌دار و در زمان گلدهی ارتفاعش از ۱ به ۱/۵ متر می‌رسد. جام گل لبه‌دار و رنگش آبی کم‌رنگ یا سفید است. درون گلپایش برگه‌های بزرگ، رنگی و غشادار است که بزرگتر از کاسه گل تیغدار است. جامهای گل و برگه‌ها در گل دارای رنگهای ازغوانی کم‌رنگ و سفید متمایل به زردند و از ماه خرداد تا تیرماه شکوفه می‌دهند.

### تاریخچه و توزیع جغرافیایی

رومیها مریم گلی کبیر را SCLARE نامیدند که از واژه (CLEAR) یا CLAURUS گرفته شده؛ چون آنها از آن برای شستشوی چشم استفاده می‌کردند و از زمان مسیح به خاطر روغنش معروف بوده است. به طور کلی، CLARY SAGE از کلمه لاتین CLARIS گرفته شده که به معنی روشن است. این احتمال هم وجود دارد که از کلمه یونانی (SKERIA) به معنی سخت گرفته شده باشد، که اشاره به قسمت‌های سخت گلبرگهای گل دارد. گاهی اوقات در می‌یابیم که این گیاه نه تنها چشم روشن، بلکه روشن چشم<sup>۱</sup> و حتی نیز دید روشن نامیده می‌شود؛ گرچه این اسم متعلق به گیاه دیگری به نام EUPHRASIA OFFICINALIS است. همچنین CLARY SAGE در جامائیکا در میان مردم محلی برای خنک و تمیز کردن زخم‌ها و پف کردن و سرخ‌شدگی چشم به مقدار زیاد استفاده می‌شود. COMMON CLARY اولین بار در سال ۱۵۹۹ به اداره کشاورزی انگلیس معرفی شد. منشأ این گیاه کشورهای سوریه، ایتالیا، جنوب فرانسه و سوئیس است؛ اما در هر خاکی که زیاد مرطوب نباشد به خوبی رشد می‌کند اگرچه آن به طور مکرر در خاکهای مرطوب فصل زمستان پلاسیده می‌شود.

مواد شیمیایی موجود در گیاه عبارتند از: استات لینالیل، لینالول، پینن، مایرکن، ساپونین، فلاندرین، جرماکرن و استات گرائیل. عصاره‌گیری: روغن کامل CLARY SAGE عمل تقطیر از برگها و گلپهای قسمت بالایی آن گرفته می‌شود. روغن اصل و کامل به کمک عصاره حل‌کننده به مقدار کم گرفته می‌شود. موارد استفاده از عصاره:

- در درمان بیماری‌های پوست: جوش، شوره سر، ریزش مو،





### نیازهای اکولوژیکی

مریم گلی کبیر گیاهی خشکی دوست است. در طول رویش به نور کافی، هوای گرم و آب کم نیاز دارد. بذرها در دمای ۸ تا ۱۰ درجه سانتی‌گراد شروع به رویش می‌کنند و در منطقه رویش خود به ۷ تا ۱۹ درجه سانتی‌گراد دما احتیاج دارد؛ ولی دمای مناسب برای جوانه‌زنی ۲۵ تا ۲۸ درجه سانتی‌گراد است. و PH خاک برای کشت آن ۷/۵ تا ۸/۴ است و نسبت به خاکهای مرطوب حساس است. در خاکهای غنی و کودپاشی شده گیاهانی بلند، با گل‌های کم و با بازدهی کم تولید می‌کند. در هوای گرم و خشک مقدار اسانس گلها به ۰/۱ تا ۰/۲ درصد می‌رسد. آب فراوان و هوای خشک رشد رویش این گیاه را افزایش می‌دهد؛ ولی در مقدار اسانس گلها تأثیر منفی خواهد داشت و سبب کاهش آن می‌شود. این گیاه پس از رویش در مرحله‌ای که برگها به حالت رُزت هستند، نظیر گیاهان دو ساله، به مقدار نسبتاً زیادی آب دارد و خاک باید از رطوبت کافی برخوردار باشد. وقتی که تعداد برگهای طوقه‌ای به ۵ تا ۷ برسد گیاه در برابر سرمای زمستان مقاوم می‌شود؛ اما گیاهان جوان و ضعیف بر اثر سرمازدگی خشک می‌شوند. همچنین دمای خاک باید ۷۰ درجه فارنهایت باشد و خاک باید به خوبی زهکشی شده و حاصلخیز باشد.

### خاک و آب مورد نیاز

این گیاه در هر نوع خاکی قادر به رویش است و می‌توان از بافتهای مختلف خاک برای کشت آن استفاده کرد. مریم گلی کبیر در مناطق خشک و خاکهای سنگی و شنی به خوبی رشد می‌کند. دامنه جنوبی تپه‌ها و مناطق عاری از درخت (تا روی گیاهان سایه اندازد) اماکن مناسبی برای کشت آن محسوب می‌شوند.

چون مریم گلی کبیر گیاهی خشکی دوست است، در طول رویش خود به آب کم نیاز دارد و اگر بارش سالانه در حدود ۲/۴ تا ۰/۷ متر باشد، این مقدار آب برای رشد گیاه کفایت می‌کند.

### تناوب کشت (بهاره و یا پاییزه بودن)

این گیاه را می‌توان در بهار و تابستان کشت کرد. در کشت بهاره می‌توان آن را با گیاه یک ساله‌ای نظیر شوید به صورت مخلوط کشت کرد. تناوب کشت مناسب در مقدار ماده مؤثر گلها تأثیر دارد.

برای کاشت این گیاه نباید از زمینهایی که در آن مقدار زیادی

ایجاد می‌کند. این روغن برای درمان بیماریهای عصبی ضعف بدن، ترس و افسردگی نیز به کار می‌رود. CLARY روح را تغذیه می‌کند و به بهبودی وضعیت فرد بیمار به مرور زمان کمک می‌کند. هنگامی که از بیرون به فرد فشار و استرس وارد می‌شود، این دارو را تجویز می‌کنند. این روغن خیلی آرامش‌بخش است و به عنوان یک داروی مفید برای افراد خلاق شناخته شده است. برای افرادی که بحران روحی دارند مفید است و به افراد بی‌خواب کمک می‌کند که بخوابند و بیشترین مزایای CLARY SAGE در خنک کردن التهاب پوست و اثر آرام‌بخش اعصاب، هیجانات، عملکردهای مربوط به بدن زن، سیستم گوارشی و کلیه است.

### موارد احتیاط

در طول دوران بارداری نباید از CLARY SAGE استفاده کرد.



دیسک با خاک مخلوط می‌کنند.

برای کشت بذر بستر خاک را باید در فصل بهار کاملاً آماده کرد. از این رو اواخر زمستان سله‌ها را می‌شکنند و زمین را تسطیح می‌کنند و به منظور تراکم بخشیدن به بستر خاک غلتک سبکی زده می‌شود.

چنانچه این گیاه در تابستان کشت شود، کار بیشتری باید روی زمین انجام گیرد. پس از برداشت گیاهان قبلی زمین را دوبار (افقی و عمودی) دیسک می‌زنند. در این فصل نیازی به شخم نیست، اما چنانچه امکان استفاده از دیسک نباشد، باید زمین را شخم زد. خرد کردن کلوخه‌ها و تسطیح زمین در فصل تابستان ضروری است. از آنجا که تابستان فصل کار کشاورزان و ماشینهای کشاورزی (برای برداشت گیاهانی نظیر جو و گندم) است، لذا صرف وقت زیاد و انجام کار فراوان در زمین برای تولید این گیاه مقرون به صرفه نیست و کاشت آن در فصل بهار توصیه می‌شود.

### تاریخ و فواصل کشت

این گیاه را در بهار یا تابستان می‌توان کشت کرد. اوایل بهار (نیمه اول فروردین) زمان مناسبی برای کشت بهاره و اوایل تابستان (تیر ماه) نیز زمان مناسبی برای کشت تابستانی این گونه مریم گلی است. در هر دو مورد فاصله ردیفهای کاشت بین ۵۰ تا ۶۰ سانتیمتر و تعداد بذر در هر متر طولی ۹۰ تا ۱۱۰ عدد مناسب است. عمق بذر این گیاه در هنگام کشت باید ۲ تا ۳ سانتیمتر باشد. برای هر هکتار زمین به ۵ کیلوگرم بذر با کیفیت مطلوب نیاز است.

### روش کاشت

کشت این گیاه از طریق بذر و مستقیماً در زمین اصلی انجام می‌گیرد. در صورتی که این گیاه در فصل بهار کشت شود، می‌توان آن را با سایر گیاهان یک ساله، نظیر شوید یا زیره سیاه<sup>۱</sup> به صورت مخلوط کشت کرد و بهتر است مخلوط در ردیف‌های متقاطع صورت گیرد. برای این کار باید ابتدا گیاه یک ساله کشت شود؛ سپس در ردیف‌های متقاطع (عمودی) گیاه دو ساله مریم گلی کبیر را کشت کرد.

### مراقبت و نگهداری (عملیات کشت)

مبارزه با علفهای هرز و برگردان کردن خاک بین ردیفها به منظور تهویه نقش عمده‌ای در افزایش عملکرد گل دارد. اگر

علف کش به کار برده شده است استفاده کرد. در زمینهایی که این گیاه کشت می‌شود نباید ریشه یا بذر سایر گیاهان معطر وجود داشته باشد. در کشت پاییزه باید با آن دسته از گیاهان به تناوب کشت شود که خیلی زود، یعنی اوایل تابستان (تیر) برداشت می‌شوند و فرصت کافی برای آماده ساختن زمین وجود دارد. گاهی اوقات گیاهان دو ساله به عنوان یک گیاه چندساله، اما با عمر کوتاه (بالاتر از شش سال) توسط کشت پاییزه کشت می‌شوند که در اول زمستان با گلهای کم‌اش نیاز به این گل را در زمستان برطرف می‌سازد. گلها در پایان دوره شکوفه زدن برداشت می‌شود و گاهی اوقات در یک سال، دو بار آن را برداشت می‌کنند.

### مواد و عناصر غذایی مورد نیاز

برای تولید هر ۱۰۰ کیلوگرم گل، ۱/۷ کیلوگرم نیتروژن، ۰/۲۹ کیلوگرم فسفر و ۲/۳۷ کیلوگرم پتاس مورد نیاز است. در سال اول رویش، هنگام تشکیل برگهای طوقه‌ای، گیاه به مقدار زیادی نیتروژن و فسفر نیاز دارد، در حالی که در مرحله تشکیل ساقه‌های گل‌دهنده احتیاج گیاه به پتاسیم بیشتر از عناصر دیگر است. نیاز غذایی، چگونگی جذب مواد و عناصر غذایی توسط این گیاه و همچنین مقدار مواد و عناصر غذایی موجود در خاکی که این گیاه در آن کشت می‌شود همواره باید مدنظر کشتکاران این گونه از مریم گلی باشد. در فصل پاییز، هنگام آماده ساختن زمین باید ۳۰ تا ۶۰ کیلوگرم در هکتار نیتروژن، ۴۵ تا ۶۰ کیلوگرم در هکتار اکسید فسفر و ۵۰ تا ۹۰ کیلوگرم در هکتار اکسیدپتاس باید در زمینهایی که این گیاه در آنها کشت می‌شوند، مصرف کرد. افزودن ۱۰ تا ۱۵ کیلوگرم در هکتار اکسید فسفر به خاک در افزایش عملکرد گل بسیار مؤثر است. در سال دوم رویش، اوایل بهار باید ۳۰ تا ۵۰ کیلوگرم نیتروژن و ۲۰ تا ۳۰ کیلوگرم در هکتار اکسید فسفر به خاک افزود.

### آماده‌سازی خاک

از آنجا که بذر این گیاه بسیار کوچک است، آماده ساختن خاک برای کشت آن اهمیت دارد. زمینهایی که این گونه از مریم گلی در آنها کشت می‌شود باید فاقد سنگ، قلوه سنگ و کلوخ باشند. در صورتی که زمین در بهار کشت شود انجام شخم عمیق و جمع‌آوری سنگها و قلوه سنگها ضروری است. پس کودهای مورد نیاز را به خاک می‌افزایند و آنها را به وسیله

### برداشت محصول

این گیاه برای استفاده از اسانس آن که در گلها ساخته و ذخیره می‌شود، کشت می‌شود. از این رو باید زمانی گلها را برداشت کرد که از بیشترین مقدار ماده مؤثری برخوردار باشند. اسانس از بدو تشکیل گلها در آنها تولید و به تدریج با کامل شدن گلها بر مقدار آن افزوده می‌شود. در مرحله‌ای که بذرها می‌رسند گلها حداقل مقدار اسانس خود را خواهند داشت. بیشترین مقدار اسانس در گلها ۸ تا ۱۰ روز پس از آغاز گلدهی است. از این رو ۸ تا ۱۰ روز پس از گلدهی زمان مناسبی برای برداشت گلهاست و باید طی ۱۰ تا ۱۵ روز همه گلها را برداشت کرد اگر برداشت گلها بیش از ۱۵ روز به طول انجامد تأثیر نامطلوبی در کمیت و کیفیت اسانس خواهد داشت.

### عملیات پس از برداشت

برداشت محصول در سطوح کم را می‌توان با دست انجام داد، در حالی که در کشت‌های وسیع جمع‌آوری گلها تنها با ماشینهای مخصوص امکان‌پذیر است. هنگام برداشت فقط باید ساقه‌های گلدار را جمع کرد. چنانچه اندامهای برداشت شده به قطعات کوچکی بریده و برای مدت کوتاهی انبار شوند، مقدار اسانس آن کاهش چشمگیر خواهد یافت. از این رو باید پس از برداشت بلافاصله اسانس گلها استخراج شود؛ که این عمل از طریق تقطیر یا بخار انجام می‌شود.

همچنین مقدار و کیفیت اسانس در ساعات مختلف شبانه‌روز متفاوت است. مثلاً بین ساعات ۲۱ تا ۳ گلها از بیشترین مقدار اسانس و یا کیفیت مناسب برخوردارند. در ساعات ظهر، بین ساعت ۱۲ تا ۱۵، مقدار اسانس و کیفیت آن کاهش می‌یابد؛ لذا زمان مناسب برای برداشت گلها بین ساعت ۲۱ تا ۳ یا حداکثر ۲ تا ۶ صبح است.

در ضمن در صورتی که استخراج اسانس به روش شیمیایی صورت گیرد، مقدار (اسکلاریول) آن به مقدار ۴۵ درصد افزایش خواهد یافت. گیاه تازه بریده شده به منظور جلوگیری کردن از فرار روغن باید بلافاصله تقطیر شود که روغن اصل زرد رنگ و مات است و مانند گیاهان علفی و بادام رایحه شیرینی دارد. از لحاظ چسبندگی آبکی است و اگر خاصیت چسبندگی‌اش باقی بماند می‌توان از آن در عمل تقطیر استفاده کرد. پس عملیات بعد از برداشت باید با عمل صحیح و به موقع صورت پذیرد تا بالاترین بازدهی و عملکرد را داشته باشد.

این گیاه با شوید به طور مخلوط کشت شده باشد، می‌توان پس از کشت از علف کش آفالون به مقدار ۱/۵ تا ۲ کیلوگرم در هکتار استفاده کرد. استفاده بیشتر از این علف‌کش برای شوید مضر است. هنگامی که ارتفاع شوید به ۱۰ تا ۱۵ سانتیمتر رسید می‌توان از همین علف‌کش به مقدار ۱ تا ۱/۵ کیلوگرم در هکتار استفاده کرد. پس از برداشت شوید، برگردان کردن خاک (توسط بیل یا کالتیواتور) نتایج مطلوبی را در رویش مریم گلی کبیر به دنبال خواهد داشت.

چنانچه گیاه در فصل تابستان کاشته شده باشد، می‌توان پس از کاشت از علف‌کش آفالون به مقدار ۲/۵ تا ۳/۵ کیلوگرم در هکتار استفاده کرد.

همچنین در سال دوم، قبل از رویش گیاه می‌توان از علف‌کش آفالون به مقدار ۳/۵ تا ۵ کیلوگرم در هکتار به صورت محلول پاشی استفاده کرد.

در فصل پاییز می‌توان علف‌کش کارمکس را نیز به کار برد که مقدار آن ۳۰ درصد بیش از مقدار ذکر شده (۳/۵ تا ۴/۵) کیلوگرم در هکتار خواهد بود.

کاشت این گیاه پس از برداشت گندم (در تابستان) مناسب نیست؛ زیرا رویش مجدد بذرهایی که از گندم در زمین مانده‌اند اشکالات زیادی برای مرم گلی کبیر ایجاد می‌کند و باعث رویش و گسترش علفهای هرز می‌شود. پس از برداشت گندم، از علف‌کش ناتا<sup>۱۱</sup> به مقدار ۱۰ تا ۱۵ کیلوگرم در هکتار به صورت محلول پاشی استفاده و سپس گیاه مورد نظر را کشت می‌کنند. در صورتی که علفهای هرز در مقابل آفالون یا کارمکس مقاوم باشند، می‌توان از محلول گراماکسون یک درصد یا ریگلون<sup>۱۲</sup> یک درصد استفاده کرد. زمان مناسب برای کاربرد آنها هنگامی است که برگهای مریم گلی کوچک باشد.

اگر گیاهان در تابستان کشت شوند، ممکن است در ایام گرم و خشک مورد حمله آفات قرار گیرند و خسارتی به بار آید. استفاده از بازودین<sup>۱۳</sup> به مقدار ۱۵ کیلوگرم در هکتار به صورت طعمه یا محلول پاشی نقش عمده‌ای در بین بردن لار و حشرات مضر دارد.

استفاده از محلول یک درصد آزودین به صورت محلول پاشی نتایج مطلوبی در مبارزه با آفات این گیاه دارد. به لحاظ سمی بودن این محلولها توصیه می‌شود صبح یا شب مورد استفاده قرار گیرند و کارگران هنگام استفاده از آنها باید از روبوش و ماسک استفاده کنند.

### توجه اقتصادی مریم گلی کبیر

مریم گلی کبیر از لحاظ اقتصادی اهمیت دارد و اسم SCLAREA که در لاتین به معنی روشن و واضح است، به رنگ گل‌های آن برمی‌گردد و اسم (چشم روشن) اشاره به استفاده سنتی‌اش برای صاف و روشن کردن چشم دارد. گل‌ها و شاخه‌ها و برگ‌های مریم گلی کبیر چون در مصارف پزشکی بود در تهیه اسانس‌ها، کرم‌ها، پودرها، عطرها، و مخصوصاً روغن استفاده می‌شود می‌تواند برای کشور ارزآوری زیادی داشته باشد. به عنوان مثال، روغن ۱۰۰٪ CLARY SAGE، خالص ۲۱/۲۵ دلار برای ۱۰ میلی‌لیتر و ۲۰٪ CLARY SAGE مخلوط شده ۸/۲۵ دلار برای ۱۰ میلی‌لیتر ارزش دارد. همچنین از این طریق می‌توان یک پل ارتباطی با سایر کشورها برقرار کرد. در مصارف پزشکی می‌توان از آن به عنوان دارویی ارزان قیمت در درمان بیماری‌ها کمک گرفت و از اسانس آن در بکارگیری استفاده از عطرها، کرم‌ها، پودرها، و... بهره ببریم و از این جهات در توسعه اقتصادی کشور کوشا

باشیم و به جای وارد کردن اسانس و روغن این گیاه مهم و ارزشمند روزی بتوانیم صادرکننده آن باشیم و حاصل همه این مطالب در گرو عمل کردن و توجه خاص به این گیاه ارزشمند است.

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

۱. شناختن منابع طبیعی سرزمین خود
۲. بها دادن به گیاهان دارویی و سرمایه‌گذاری روی آنها
۳. تبلیغات وسیع و آموزش در جهت آگاه کردن مردم و کشاورزان از گیاهان دارویی
۴. آموزش مضرات مواد شیمیایی
۵. اشتغالزایی برای تعدادی از افراد جامعه از طریق گیاهان دارویی
۶. استفاده از عصاره‌های طبیعی گیاهان در بکارگیری سلامت جامعه
۷. صادر کردن گیاهان دارویی و توسعه اقتصادی

1. clary sage (salvia sclarea)
2. Lamiacea
3. F. Pyramidalis
4. F. Hirsute
5. Linali acetate
6. Sclareole
7. Myrcene
8. Sesquiterpenes
9. Clary Sagy
10. Cara Way (Carum Cari L.)
11. Nata
12. Riglon
13. Basudin

### References

1. Stevens County Noxious Weed Control Board, April 2000 up dated jan 2004.
2. Simon, j.E, A.F. Chadwick and L.E. craker, 1984. Herbs: An Indexed Bibliography. 1971-1980. The scientific literature on Selected Ar chon Books, 770pp, Hamden, CT.
3. Nancy w. callan, Mal p.westcott, susan wall-Maclane, and jame B. Miller. MONTANA. State university.
4. Lawrence, B.M. 1993. A planning scheme to evaluate new aromatic plants for The Flavor and Fragrance industries. p. 620-627. In: j-janick and j-E. Simon(eds), New crops. Wiley, New York.
5. Hornok, I. 1992 cultivation and processing of Medicinal plants.
6. Guen Ther, E. 1950. The Essential oils van NOSTRAND AND CO. Inc., New York.
7. The Directory of Essential oils, wanda sellar, c. w. Daniel, 1992.
8. Along The Garden path, Bill and Sylvia varney, Frederic ksbury Herb Farm, 1995.
9. Good Enough to Eat, jekka Mexicar, kyle ca thie, ltd, 1997.
10. Herbs For Health and Healing, kathi keville, Rodale, 1997 ISBN: 0-87596-293-9
۱۱. امیدبگی، رضا، رهیافتهای تولید و فراوری گیاهان دارویی، جلد دوم، انتشارات فکر روز، ۴۲۳ صفحه، سال ۱۳۷۴.

# صفحه شما

## مادر

رحمان بخشی  
شعبه کاغذ کنان

گلشن عاطفه و صدق و صفا مادر بود  
بر رخ شمع فروزان وفا مادر بود  
نغمه بلبل انفاس صبا مادر بود  
که مرا مَرهم و درمان و شفا مادر بود  
مونس و همدم شب های جفا مادر بود  
عاشق و دلبر و دلدادۀ ما مادر بود  
یار غمخوار و صفای دل ما مادر بود  
مسجد و کعبه و سجاده ما مادر بود  
ایه رحمت و اسرار بقا مادر بود

عشق سوزان محبت به خدا مادر بود  
همچو پروانه پر سوخته از روز ازل  
عطر باغ ملکوت و گل فردوس جنان  
از که پرسم ز کجا گمشده جویم یارب  
دیده از خواب بیدزدید و به بالینم شد  
مهر چون غنچه بخندید و شکفت از لب او  
خستگان با نظر لطف دلش آسودند  
با نسیم سحری چون بسرودیم نماز  
(بخشیا) سوختن و ساختن آموز از او

# توزیع پاداش

غلامحسین ادریمهر

سال ۱۳۳۷ یا ۳۸ بود که من رئیس دفتر اداره اعتبارات کل بانک شدم. اداره مزبور یکی از ادارات کلیدی و پرکار بانک کشاورزی بود. کارمندان بانکها قشر زحمتکش و کم درآمد بودند؛ به طوری که عبارت «با سلی صورت خود را سرخ نگهداشتن» درباره آنها کاملاً صادق بود. همین که فصل پاییز نزدیک می شد غالب کارمندان به مناسبت شروع سال تحصیلی و تحمّل هزینه های اضافی فرزندان به تنگدستی می افتادند.

در اواسط نیمه اول سال معمولاً ترازنامه سالانه بانک به تصویب صاحبان سهام بانک «دولت» می رسید. از آن پس همه کارمندان منتظر بودند که طبق معمول از پاداش مصوبه مربوط به تقدیم ترازنامه برخوردار شوند و در نیمه راه تنگدستی طول سال نفس راحتی بکشند. آن روزها در تمام اتاق های بانک هر یک از همکاران را که می دیدم، صحبت پاداش را می کردند و نیز امیدوار بودند که به حق توزیع شود. در مجله بانک کشاورزی هم اشاره شده بود که ترازنامه سال گذشته بانک به تصویب رسیده و وزیر دارایی به نمایندگی صاحبان سهام از بانک تشکر کرده است. این جمله بدین معنی بود که دولت از کارمندان بانک کشاورزی رضایت خاطر داشته است.

انتظار طولانی می شد و فصل پاییز فرا می رسید. بالاخره مدارس باز شدند و ما همچنان منتظر پاداش بودیم.

اداره اعتبارات کل، بجز رئیس، سه نفر معاون، شش دایره اقدامی و یک رئیس دفتر داشت. دفتر اداره شامل ۳ نفر کارمند دفتری و سه نفر ماشین نویس بود. در آن موقع حدود یک سال بود که من رئیس دفتر اداره شده بودم. محمود خلیلی مقدم به تازگی از شعبه خوی به دفتر اداره اعتبارات منتقل شده بود. او اصلاً گیلانی، کارمندی متسن، با سابقه و شیک پوش بود. یک روز از من پرسید که پاداش کارمندان را کی خواهند داد. به او جواب دادم شما که بچه مدرسه ای نداری، زیاد فکرش را نکن. بالاخره می دهند. با تعجب نگاهم کرد و با لهجه رشتی گفت: آخر برادر جان دم شتر به زمین رسید، من می خواهم برنج مصرف یک سال منزل را از محل پاداش به طور یکجا از گیلان تهیه کنم.

روز موعود فرا رسید، حاج هاشمی لواسانی، حسابدار کارگزینی به من تلفن

زد که به طبقه پنجم بروم و پاداش اعضای اداره اعتبارات کل را بگیرم. خیر پرهیجانی بود. دو پله یکی خودم را به طبقه پنجم رساندم. فهرست پاداش‌ها را دیدم، سرجمع آن را نگاه کردم و پول را تحویل گرفتم. بعد پشت میزم نشستم سهمیه هر یک از اعضای اداره اعتبارات را برابر لیست مربوط در پاکت گذاشتم و به صاحبانش تحویل دادم. از حاصل کار بعضی‌ها خوشحال شدند و برخی ناراحت؛ زیرا مبلغ پاداش به مراتب کمتر از انتظار کارمندان بود. یکی از رؤسای دواير به نام سیدحسن میرافضل (او بعدها از شهرستان بروجن به نمایندگی مجلس شورای ملی رسید) به عنوان اعتراض از قبول ۳۰۰ تومان سهمیه پاداش سرباز زد. او به من گفت که پولش را به اداره کارگزینی پس بدهم. فهرست پاداش متعلق به افراد، از رئیس مربوطه‌ام تا خودم و پایین‌تر بدین شرح بود.

عباس کیکاوسی، رئیس اداره اعتبارات کل ۵۰۰۰ تومان

حسین دلشکائی، معاون اول اداره ۱۰۰۰ تومان

فتح‌اله حطاطان، معاون دوم اداره ۷۰۰ تومان

مهندس اسماعیل مرتضوی، معاون سوم اداره ۵۰۰ تومان

عباس شکراییان، کارمند مقدم اداره ۴۰۰ تومان

رؤسای ۶ دایره اقدامی از جمله میرافضل که سهمیه‌اش را نگرفت هر یک

۳۰۰ تومان

رئیس دفتر اداره (یعنی خودم) ۱۵۰ تومان

محمود خلیلی مقدم، کارمند باسابقه ۹۰ تومان

پاداش بقیه کارمندان دفتر و ماشین‌نویس‌ها در همین سطح و شاید ۱۰ تومان

کمتر بود. مبلغ پاداش مستخدمان جزء اداره، علی دماوندی، حسن و حاج احمد ابداً یادم نیست.

به خاطر دارم که پاداش هیئت مدیره بانک در آن سال به ترتیب ذیل پرداخت شده بود.

حسین اهری، مدیرعامل بانک ۲۵/۰۰۰ تومان

فرج‌اله بزرگ‌نیا، عضو مقدم هیئت مدیره ۲۰/۰۰۰ تومان

حسن امامی خوئی، عضو هیئت مدیره ۱۸/۰۰۰ تومان

توضیح آنکه رؤسای اداره مرکزی هر یک، حدود ۵۰۰۰ تومان گرفتند؛ به استثنای حاجی افشار، رئیس اداره حسابداری کل که به او مبلغ ۷۰۰۰ تومان دادند.

بعدها محمود خلیلی مقدم، کارمند متسن دفتر اداره جسارت به خرج داد و با

لهجه غلیظ رشتی به من رو کرد و گفت: آقای آذریمهر جان، من در این بانک

چندین سال استخوان خرد کرده‌ام، سابقه خدمت از بزرگ‌نیا هم زیادتره. او هنوز

به بانک نیامده بود که من رئیس اعتبارات شعبه خوی بویستم، اطلاعات بانکی

من از خیلی‌ها در مملکت بیشتره در حالی که به من ۹۰ تومان پاداش دادند و به

او (منظور بزرگ‌نیا) ۲۰/۰۰۰ تومان آخر این چه معنی داره؟

کمی نگاهش کردم بعد قوطی سیگار هما را جلویش گرفتم و گفتم: توزیع

عدالت

# طبقه چهارم

غلامرضا فرازی

اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه‌گذاری

یکباره چشمم به ساعت روی دیوار پذیرایی افتاد: ۲ و ۱۰ دقیقه شب... من و عیال از سر شب یکریز درباره‌ی خانه‌ای که قرار بود یا وام مسکن بانک بخریم بحث‌های شیرین کرده بودیم؛ چون مبلغ وام حدود سه برابر شده بود. بخشنامه‌اش را صبح امروز گیر آورده بودم. از خوشحالی خود را با مرخصی ساعتی به خانه رساندم و برای دادن مزدگانی این خبر بزرگ و خوشحال‌کننده به عیال، گامهایم دو سه متری طول داشتند. با شنیدن خیر، خاتم از شادی در پوستش نمی‌گنجید. حالا دیگر می‌توانست از این قفس ۷۰ متری خودش را نجات بدهد.

از خیر خواب گذشتیم و منتظر ماندیم تا صبح بشود بعد از خوردن صبحانه، کله سحر از خونه بیرون زدیم و یکراست به سراغ بنگاه مسکن صداقت که در محله ما قرار داشت رفتیم. خوش انصاف ساعت ۹ صبح در بنگاه را باز کرد.

- سلام!

- علیک سلام!

- آقای صداقتی؟

- جانم!

- یک واحد آپارتمان ۷۰ متری برای فروش دارم و...

- آقا جون! وضع معامله خونه خیلی خرابه! قیمتها خیلی پایینه. زمستونه، کسی خرید نمی‌کنه. مردم پول نقد ندارند. به کم باید دستتو پایین بگیری شاید بتونم برات کاری بکنم. آخه قیمتی که میگی خیلی بالاست. خونه‌ت هم که قسمت غربی کاناله. آنجا که آخرش می‌خوره به پارک. اوه! اوه! آنجا تابستوناش آسایش نداری. اگه مهمون برات پیدا نمی‌دونه ماشینشو کجا پارک کنه. تازه! طبقه چهارم هم که هست... افه! اصلا امید نداشته باش کسی اونو با این قیمتی که گذاشتی بخره. آسانسور و انبار و پارکینگ هم که نداره، ممکنه به هفت، هشت ماهی طول بکشه تا به کسی پیدا شه و اونو بخره. آخه این خونه تو همه چی رو کسر داره! خونه نیست که، هتل کسری است! راستی شارژ چقدر می‌دی؟ ده تومان؟ خیلی زیاده. فکر نمی‌کنم حالا حالاها بتونم خونه‌تو آب کنم.

به فکر فرو رفتم. اگر این خانه را به قیمت مناسبی ندهم، نمی‌توانم خانه مناسبی بخرم. آقای صداقتی بعد از نوشتن مشخصات خانه از ما خواست جایمان را به نفر بعدی بدهیم.





با عیال منتظر ماندیم که بنگاه خلوتر بشود، بلکه بتوانیم رضایش کنیم خانه را با کمترین ضرری آب کند. حرفهایش باعث شده بود که خانمان حسایی از چشم من و عیال بیفتد و برای فروشش مصمم تر بشویم.

نفر بعدی نشست جای ما.

- آقای صداقتی؟

- یک واحد ۷۰ متری برای خرید می‌خوام و...

- آقا جون! وضع خیلی خرابه! قیمت‌ها بالاست. با این مبلغی که گفتی فکر نمی‌کنم خونه مناسبی برات پیدا کنم. خیلی دیر اومده‌ای...

بعد مکثی کرد و شروع کرد به ور رفتن با کامپیوترش و بدون توجه به حضور ما گفت مورد خیلی جالبی برات دارم. چشم‌انداز زیبایی داره، چون طبقه چهارمه، خیلی دنج، فروشنده‌اش گفته راه نصب آسانسور هم داره. به جای انباری، پشت بوم و پشت درش قابل استفاده‌س، انگاری به حیاط مفت در اختیاره، کوچم اون قدر پهلو و آفتنه که نیازی به پارکینگ نداری. محله‌اش عالیه. قسمت شرقی کاناله. آخرش می‌خوره به پارک...

به اینجا که رسید فهمیدم دارد درباره خانه ما می‌گوید.

هیچی نگفتم... ادامه داد...

- زمستون و تابستون از پارک کیفشو می‌برین. همسایه‌هاش خیلی خوبن. یکیش دکتوره و دیگری استاد دانشگاه و سومی دامپزشکه! خونش اون قدر آرومه که فکر می‌کنی هر روز جمع‌هاس. شارژش هیچه. به هر حال مایهت کمه. هرچی داری رو کن! فرض هم کردی مسئله‌ای نداره. سال دیگه بولت دوبرابره. باور کن همه طالب طبقه چهارم هستن. آیفون تصویری هم داره. آپارتمان روبه‌روش استخر و سونا و جکوزی و سالن مراسم داره. تکون بخور که زود می‌برنش. پادت نره. با کمیسیون معامله زحمت من جبران نمیشه. باید جداگانه شیرینی ما رو بدی. قیمتو خیلی خوب گفته...

پکوه متوجه ما شد که هنوز وایسادیم. خطاب به من گفت آقای...؟

سریع گفتم ناکام! ناکام!

گفت آقای ناکام شما تشریف ببرین، هر وقت خبری شد بهتون اطلاع می‌دم... راهی خانه شدیم. کلید را که به در انداختیم صدای تلفن بلند شد. خودش بود... آقای صداقتی...

- خونه آماده‌س بیایم برای دیدن؟ مشتری براش دارم.

ساعتی بعد آقا صداقتی و همون آقا به اتفاق خانومش آمدند. صداقتی پکریز تعریف می‌کرد. بعد از دیدن خانه، هر سه رفتند. صدای آقای صداقتی در حالی که از محاسن خانه می‌گفت تا آخرین لحظه به گوش می‌رسید.

عیال گفت به نظرم پسند کردند! نه؟

ساعتی بعد باز هم صداقتی تلفن زد. گفت آقای ناکام با سند و سایر مدارک سریع بیایید بنگاه...

آره! خانه را چند توماتی هم بیشتر قول نامه کرد. من هم شیرینی خوبی بهش دادم.

گمانم از خریدار هم انعام خوبی گرفت.

خوشحال و سرحال راهی خانه شدم در حالی که حامل خوش‌ترین خبر برای عیال بودم.

دو هفته بیشتر نگذشته بود که همین آقای صداقتی یک واحد ۱۲۰ متری قدیمی شیک برایمان دست و پا کرد و الان هم شکر خدا کیفش را می‌بریم.





# تشویق شدگان

نام خانوادگی، نام	سمت / محل خدمت	تشویق کننده	توضیحات
آماده، مهرداد	معاون اداره کل خزانه داری و مبادلات	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش در تدارک و تأمین نقدینگی و پول‌رسانی در پایان سال ۱۳۸۵
آهنگری، علی	کارشناس و مسئول گروه ارزی شعبه میدان توحید کرج	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب امتیاز مطلوب در آزمون رتبه‌بندی کارشناسان و بازرسان بانک در سال ۱۳۸۵
اخوان همدانی، سعید	معاون دایره خزانه اداره کل خزانه داری و مبادلات	مدیر امور سرمایه انسانی	تلاش در تدارک و تأمین نقدینگی و پول‌رسانی در پایان سال ۱۳۸۵
اسلامیان، علی	مسئول قسمت درجه یک ساختمان اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه و مدیریت کرمانشاه و اتمام پروژه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
اسلامیان، علی	مسئول قسمت درجه یک ساختمان اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	پیگیری، تلاش و نظارت مستمر در احداث ساختمان‌های شعب بانک
اکبرزاده، سعید	معاون اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	مدیریت اجرایی در اتمام پروژه ساختمان شعبه و مدیریت کرمانشاه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
اکبرزاده، سعید	معاون اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	مدیریت مناسب در اجرای پروژه ساخت شعبه مرکزی بم
امین، نادر	مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در زمینه اقدامات رفاهی انجام شده در سال ۱۳۸۵
امینی‌زاده، سید محمدرضا	کارشناس اداره کل نظارت بر طرحها و عملیات اعتباری	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب رتبه دوم در بیست و پنجمین دوره آموزشی تخصصی روش بررسی و تهیه طرحها
ایرانمنش، مهدی	ناظر تأسیسات اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه مرکزی بم و اتمام آن با کیفیت، هزینه و زمان مناسب
ایمانپور، اکبر	کارشناس ساختمانی استان آذربایجان شرقی	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	پیگیری، تلاش و نظارت مستمر در احداث ساختمان‌های شعب بانک

نام خانوادگی، نام	سمت / محل خدمت	تشویق کننده	توضیحات
باغچه‌سرای، رحیم	رئیس اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	مدیریت اجرایی در اتمام پروژه ساختمان شعبه و مدیریت گرمایش با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
باغچه‌سرای، رحیم	رئیس اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	سیدحسن نوربخش، مدیر عامل بانک	اتمام پروژه بم با کیفیت، هزینه و زمان مناسب
بایندریان، محسن	---	محمد قائمیان، مدیر امور سرمایه‌گذاری و اعتبارات	سعی و اهتمام در انجام مطلوب و نظایف
بیگدلی شاملو، امیرناصر	---	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب بالاترین امتیاز در تیراندازی
پرهام‌فر، علی	رئیس دایره آمار اداره کل وصول مطالبات و اجرا	محمدتقی پاکزاد، عضو هیئت مدیره	همکاری در برگزاری مطلوب اولین همایش سراسری وصول مطالبات
جهان‌آرا، نوشین	اداره کل خدمات مدیریت	قاسم محمدی، مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیریت	عملکرد مطلوب و شایسته در تکثیر و ارسال مجلد مربوط به همایش سراسری رؤسای شعب
جهانشاهی، محسن	کارشناس ساختمانی استان کرمان	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه مرکزی بم و اتمام آن با کیفیت، هزینه و زمان مناسب
حاتمی‌زاده اصفهانی، محمدرضا	کارشناس و رئیس شعبه بوستان سعدی اصفهان	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب امتیاز مطلوب در آزمون رتبه‌بندی کارشناسان و بازرسان بانک در سال ۸۵
حسی، تراب	کارشناس معاونت مستقل پرداختهای داخلی	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب امتیاز مطلوب در آزمون رتبه‌بندی کارشناسان و بازرسان بانک در سال ۱۳۸۵
حسینی ایزدی	کارشناس اداره کل مدیریت ریسک	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در زمینه اقدامات رفاهی انجام شده در سال ۱۳۸۵
حمزه‌پوری، محمدحسین	رئیس اداره کل آمار بانکی و اطلاعات مشتریان	سیدحسن نوربخش، مدیر عامل بانک	تلاش در تدوین و ارائه مقاله همایش الزامات اجرای سیاستهای اصل ۴۴ قانون اساسی
حیدری، احمد	مدیرعامل صندوق تضمین سرمایه‌گذاری	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش ارزشمند در تدوین و ارائه مقاله تخصصی در همایش الزامات اجرای سیاست های اصل ۴۴ قانون اساسی
حیدری، عباس	کارشناس کشاورزی شعبه رودان	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب رتبه سوم در بیست و پنجمین دوره آموزشی تخصصی روش بررسی و تهیه طرح‌ها
خانقزاده، محمدعلی	مدیر فنی مدیریت سیستان و بلوچستان	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	عملکرد شایسته و قدردانی جمعی از نمایندگان استان

نام خانوادگی، نام	سمت / محل خدمت	تشویق کننده	توضیحات
خانم میرزائی، جواد	معاون اداره کل وصول مطالبات و اجرا	محمدتقی پاکزاد، عضو هیئت مدیره	همکاری در برگزاری مطلوب اولین همایش سراسری وصول مطالبات
خندانی زنور، میر مختار	ناظر ساختمانی اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه مرکزی بم و اتمام آن با کیفیت، هزینه و زمان مناسب
خوش‌نیام، پردیس	معاون اداره کل خدمات مدیریت	قاسم محمدی، مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیریت	همکاری و مساعدت در آماده سازی، تکثیر و ارسال مجلد مربوط به همایش سراسری رؤسای شعب
دائم امید، علی اکبر	مدیر ستادی بانک در آذربایجان غربی	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	عملکرد شایسته در ارائه خدمات بانکی و قدرتی نماینده مردم مهاباد و حومه در مجلس شورای اسلامی
دیاری، محمد مهدی	کارشناس بازاریابی و تجهیز منابع مدیریت استان تهران	داور ماهیکار، مدیر امور استان تهران	عملکرد شایسته در تهیه آمار و اطلاعات بنگاههای زودبازده و کار آفرین در طول سال گذشته
ذبیحی، اصغر	متصدی امور اداری صندوق رفاه و تأمین آتیه	مدیر امور سرمایه انسانی	تلاش و همکاری شایسته در اقدامات رفاهی کارکنان
راد گودرزی، رامین	کارشناس و رئیس دایره رفاه صندوق رفاه و تأمین آتیه	مدیر امور سرمایه انسانی	تلاش و همکاری شایسته در اقدامات رفاهی کارکنان
رحیمی، علی	کارشناس ساختمان استان اردبیل	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نفر برتر اولین دوره آموزشی مهندسی جامع ساخت و ساز و نگهداری ابنیه بانک
رشمه، مهدی	کارشناس اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه و مدیریت گرمناشاه و اتمام پروژه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
رضوی، سید حسین	مدیر امور نظارت و بازرسی	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در زمینه اقدامات رفاهی انجام شده در سال ۱۳۸۵
رفعت پناه، محسن	کارشناس ساختمانی استان خراسان رضوی	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	پیگیری، تلاش و نظارت مستمر در احداث ساختمان های شعب بانک
رمضان نژاد، محمدتقی	کارشناس اداره کل بازرسی و حسابرسی	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب امتیاز مطلوب در آزمون رتبه بندی کارشناسان و بازرسان بانک در سال ۱۳۸۵
رضائی، ناظم	-----	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب بالاترین امتیاز در تیراندازی
زادگان باقری، هیوا	متصدی امور بانکی اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش در تهیه مجموعه آموزشی راهنمایان مطلع شعب

نام خانوادگی، نام	سمت / محل خدمت	تشویق کننده	توضیحات
زارع، حمید	کارشناس اداره کل وصول مطالبات و اجرا	محمدتقی پاکزاد، عضو هیئت مدیره	همکاری در برگزاری مطلوب اولین همایش سراسری وصول مطالبات
زمانیان، مهدی	کارشناس اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای سالن کنفرانس ساختمان مرکزی و اتمام پروژه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
زمانیان، مهدی	کارشناس اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	پیگیری، تلاش و نظارت مستمر در احداث ساختمان های شعب بانک
سیپهری، فاطمه	مسئول گروه تجهیز منابع و خدمات مشتریان شعبه شهید مفتاح	داور ماهیکار، مدیر امور استان تهران	شایستگی، مسئولیت پذیری و درایت در انجام وظایف
شریعتی، شهریار	کارشناس ساختمانی استان کردستان	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نفر برتر اولین دوره آموزشی مهندسی جامع ساخت و ساز و نگهداری ابنیه بانک
شهبازی، اکبر	مدیر ستادی بانک در استان اردبیل	حشمت الله نظری، عضو هیئت مدیره	ارائه خدمات مؤثر در پرداخت تسهیلات قرض الحسنه دانشجویی و قدرانی معاون سیاسی و امنیتی استانداری اردبیل
صادقی، سعدی	معاون اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب امتیاز مطلوب در آزمون رتبه بندی کارشناسان و بازرسان بانک در سال ۱۳۸۵
ضرغام پور، رضا	معاون اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	حشمت الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش در تهیه مجموعه آموزشی راهنمایان مطلع شعب
طاهری، رضا	اداره کل خدمات مدیریت	قاسم محمدی، مشاور عالی و مدیر امور حوزه مدیریت	عملکرد مطلوب و شایسته در تکثیر و ارسال مجلد مربوط به همایش سراسری رؤسای شعب
عربزاده، حمیدرضا	کارشناس اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای سالن کنفرانس ساختمان مرکزی و اتمام پروژه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
عظیمی آبریز، محمد	معاون اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	مدیریت اجرایی در اتمام پروژه ساختمان شعبه و مدیریت گرمناشاه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
عظیمی، محمد	معاون اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	مدیریت مناسب در اجرای پروژه ساخت شعبه مرکزی بم
علیان، احمد	-----	حشمت الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب بالاترین امتیاز در تیراندازی
علی دوست، عبدالله	متصدی امور اداری صندوق رفاه و تأمین آتیه	مدیر امور سرمایه انسانی	تلاش و همکاری شایسته در اقدامات رفاهی کارکنان

نام خانوادگی، نام	سمت / محل خدمت	تشویق کننده	توضیحات
علیوندی، پدالله	رئیس شعبه مرکزی مهاباد	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	عملکرد شایسته در ارائه خدمات بانگی و قدردانی نماینده مردم مهاباد و حومه در مجلس شورای اسلامی
فروغی فر، محمدحسن	مدیر امور مالی	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در زمینه اقدامات رفاهی انجام شده در سال ۱۳۸۵
فضلی، محمدعلی	مسئول قسمت درجه یک تأسیسات اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه و مدیریت گرمایش و انعام پروژه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
قدس، محمود	کارشناس شعبه جهرم	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب امتیاز مطلوب در آزمون رتبه بندی کارشناسان و بازرسان بانک در سال ۱۳۸۵
قندی، علی اصغر	رئیس دایره پیگیری امور ساختمان اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	پیگیری، تلاش و نظارت مستمر در احداث ساختمان های شعب بانک
کاشانی، محسن	-----	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب بالاترین امتیاز در تیراندازی
کاظمی، آیت	مسئول قسمت امور ساختمانی مدیریت گرمایش	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه و مدیریت گرمایش و انعام پروژه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
کاظمی، یوسف	کارشناس ساختمانی استان کهگیلویه و بویر احمد	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نفر برتر اولین دوره آموزشی مهندسی جامع ساخت و ساز و نگهداری ابنیه بانک
کرباسی، اسدالله	-----	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب بالاترین امتیاز در تیراندازی
کوهستانی، مهرداد	کارشناس مسئول اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش در تهیه مجموعه آموزشی راهنمایان مطلع شعب
مختاری پور، محمدرضا	-----	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب بالاترین امتیاز در تیراندازی
ملک پور، حسین	کارشناس اداره کل امور مالی	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب امتیاز مطلوب در آزمون رتبه بندی کارشناسان و بازرسان بانک در سال ۸۵
ممی زاده، ناصر	مسئول قسمت درجه یک ساختمانی اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	پیگیری، تلاش و نظارت مستمر در احداث ساختمان های شعب بانک
مهدوی، لیلا	کارشناس ساختمانی اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر امین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه مرکزی بم و انعام آن با کیفیت، هزینه و زمان مناسب

نام خانوادگی، نام	سمت / محل خدمت	تشویق کننده	توضیحات
میردیلمی، اسماعیل	رئیس شعبه علی آباد کتول	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	عملکرد شایسته در جلب رضایت کشاورزان و قدرتی نماینده مردم علی آباد کتول در مجلس شورای اسلامی
میرزایی، احسان	مدیر گروه پشتیبانی مدیریت شرق تهران بزرگ	داور ماهیکار، مدیر امور استان تهران	سعی و تلاش ارزنده در برگزاری شایسته مراسم اعطای جوایز ویژه حسابهای پس‌انداز قرض الحسنه مدیرانهای تابعه حوزه امور استان تهران
نامور صدیق، کریم	مدیر گروه ارزی شعبه خ آزادی شادمهر	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب امتیاز مطلوب در آزمون رتبه‌بندی کارشناسان و بازرسان بانک در سال ۱۳۸۵
نصیری، مجید	تحويل‌دار اداره کل خزانه داری و مبادلات	مدیر امور سرمایه انسانی	تلاش در تدارک و تأمین نقدینگی و پول‌رسانی در پایان سال ۱۳۸۵
نعمت‌زاده، رضا	کارشناس اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش در تهیه مجموعه آموزشی راهنمایان مطلع شعب
نعمت‌زاده، رضا	کارشناس اداره کل آموزش و بهبود مدیریت	مدیر امور سرمایه انسانی	کسب رتبه اول در بیست و پنجمین دوره آموزشی تخصصی روش بررسی و تهیه طرح‌ها
نعمتی، حسین	----	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب بالاترین امتیاز در تیراندازی
نقوی زاویه، محمدرضا	رئیس دفتر اداره کل وصول مطالبات و اجرا	محمدتقی پاکزاد، عضو هیئت مدیره	همکاری در برگزاری مطلوب اولین همایش سراسری وصول مطالبات
واشقانی فراهانی، محمد	----	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	کسب بالاترین امتیاز در تیراندازی
هدایتی، سعید	متصدی امور اداری اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات	نادر آمین، مدیر امور پشتیبانی و رفاهی	نظارت مستمر بر اجرای ساختمان شعبه و مدیریت کرمانشاه و اتمام پروژه با کیفیت، زمان و هزینه مناسب
همدانی، محمدعلی	کنترلر صندوق رفاه و تأمین آتیه	مدیر امور سرمایه انسانی	تلاش و همکاری شایسته در اقدامات رفاهی کارکنان
یاحقی، زعفر	مدیر عامل صندوق رفاه و تأمین آتیه	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش و کوشش در زمینه اقدامات رفاهی انجام‌شده در سال ۱۳۸۵
یزدان‌پناه، بهروز	رئیس دایره بیمه صندوق رفاه و تأمین آتیه	مدیر امور سرمایه انسانی	تلاش و همکاری شایسته در اقدامات رفاهی کارکنان
یعقوب بیگی، فریدون	رئیس اداره کل خزانه داری و مبادلات	حشمت‌الله نظری، عضو هیئت مدیره	تلاش در تدارک و تأمین نقدینگی و پول‌رسانی در پایان سال ۱۳۸۵



## پیوندها

نام خانوادگی، نام	محل خدمت
پولادوند، قاسم	شعبه بازار پامنار - شرق تهران بزرگ
حسینی فرد، مجید	مدیریت شرق تهران بزرگ
حیدری، مریم	شعبه میدان مقدم - غرب تهران بزرگ
دهقانی زاده بغدادآبادی، علی	شعبه کودک و نوجوان - غرب تهران بزرگ
زیرک، سجاد	شعبه بازار پامنار - شرق تهران بزرگ
غلامزاده، محمدرضا	مدیریت خراسان جنوبی
قاسمی نیا، مجید	شعبه میدان انقلاب، غرب تهران بزرگ
قویدل دارستانی، سمیه	شعبه ولی عصر - شرق تهران بزرگ
نجاری کیوی، وحید	شعبه میدان مقدم - غرب تهران بزرگ
هادی نژاد، حسن	دفتر مرکزی حراست





## نورسیدگان

محل خدمت	نام و نام خانوادگی همکار	نورسیده
اداره کل امور مالی	مریم اخوه	آراد
مدیریت غرب تهران بزرگ	علی اصغر فلاحتی راد	پارسا
شعبه جیحون - غرب تهران بزرگ	پرویز نیری فر	پرهام
شعبه مرکزی	علیرضا اسلامی	راشین
اداره کل نظارت و امور شعب	سیدصادق حسینی صدیقی	زهرا سادات
شعبه سمیرم - اصفهان	محسن سامی	سارا
مدیریت غرب تهران بزرگ	علی مصلح	ستایش
شعبه آزادی رفاه - غرب تهران بزرگ	حسین کاظمزاده	علی
شعبه کلوانق - آذربایجان شرقی	قلی جوادهزاده	علیرضا
شعبه مهاباد - آذربایجان غربی	لقمان شیخ آقایی	ماردین

ادامه از صفحه ۵۹

با آنکه حضرت خضر (ع) در ابتدا با شاگرد خود شرط کرده بود که از او سوالی نکند، ولی در پایان به او فرمود: به زودی تو از تاویل آنچه نتوانستی بر آن صبر کنی آگاه خواهی ساخت و به تمام سوالات موسی (ع) پاسخ داد.

#### ۶. شیوه سخن گفتن زنان با نامحرمان

خداوند متعال خطاب به زنان پیامبر (ص) چنین می‌فرماید: ای همسران پیامبر شما مانند هیچ یک از زنان دیگر نیستید؛ اگر تقوا پیشه کنید، پس به ناز سخن مگویید تا آنکه در دلش بیماری است طمع ورزد، و گفتاری شایسته گوید. از آیه شریفه استفاده می‌شود که بر زنان لازم است در سخن گفتن با نامحرمان افزون بر رعایت آداب گفتار، دو نکته دیگر را نیز رعایت کنند:

الف) از خضوع در گفتار به گونه‌ای که سخن ایشان اشاره به فروتنی، تسلیم و فرمانبرداری بدون قصد را داشته باشد، مانند: نازک، ظریف، با ناز و کرشمه و با نرمی سخن گفتن با نامحرمان بپرهیزد تا مبادا دل آنان را دچار ریه و پندارهای شیطانی کنید و شهوتشان را برانگیزد و در نتیجه مردانی که بیمار دل هستند به خاطر نداشتن و یا کمی ایمان به ایشان طمع ورزند.

ب) بر ایشان لازم است با قول معروف و کلام شناخته‌شده یا نامحرمان تکلم نمایند، به گونه‌ای که سخن ایشان موجب آرامش و اطمینان شونده شود، نه باعث اضطراب و تشویش خاطر او، سخنی زیبا و به دور از اشاره به فساد و ریه؛ سخنی که شرع و عرف اسلامی آن را شایسته و پسندیده می‌داند و آن کلام موافق با دین اسلام است.

یکدیگر دستورهایی می‌دهد که بیشتر در آیات ۷۸ - ۶۵ سوره مبارکه کهف دو گفت و گوی حضرت موسی (ع) (به عنوان شاگرد) با حضرت خضر (ع) (به عنوان استاد) نمود پیدا کرده است.

رعایت ادب و فروتنی: موسی (ع) در گفت و گو با معلم خود با کمال ادب و فروتنی سخن گفت؛ زیرا از معلم خویش اجازه گرفت و به صورت پرسشی با او سخن گفت: من از تو بیروزی می‌کنم تا از آنچه به تعلیم داده است و مایه رشد و صلاح است به من بیاموزی.

پاسخ استاد را مؤدبانه گفتن: آن‌گاه که خضر (ع) به موسی (ع) گفت: تو هرگز نمی‌توانی همپای من صبر کنی شاگرد با کمال ادب و احترام پاسخ استاد خویش را داد و گفت: ان‌شاء الله! مرا شکبیا خواهی یافت. جمله «خواهی یافت» و موکول کردن آن به مشیت الهی، ادب موسی (ع) در مقابل معلم را بیان می‌کند.

در هنگام لغزش و اشتباه از معلم عذر خواستن: وقتی موسی (ع) شرط استاد را به اشتباه زیر پا نهاد و بدین گونه لغزشی از او سر زد. با عبارتی مؤدبانه (آیات ۷۳ و ۷۴ سوره مبارکه کهف) از معلم خود عذر خواهی کرد.

بر معلم لازم است علاوه بر رعایت ادب در گفتار خویش به چند نکته دیگر نیز توجه کند:

لغزش‌های شاگرد را به او گوشزد کردن: خضر (ع) در سه مورد که شاگردش اشتباه کرد. گاهی با جمله آیا نگفتم که تو هرگز نمی‌توانی همپای من صبر کنی و در آخر با جمله این بار دیگر وقت جدایی بین من و توست، لغزش‌های شاگرد را به او گوشزد کرد.

### فرزند موفق

آقای علیرضا مال میر، فرزند همکارمان آقای هوشنگ مال میر، در اداره کل نظارت و امور شعب، از طرف هیئت کاراته استان تهران تقدیرنامه دریافت کردند و مورد تشویق قرار گرفتند. لازم به یادآوری است که این قهرمان موفق هم‌اکنون در رشته نقشه‌کشی معماری به تحصیل اشتغال دارند.



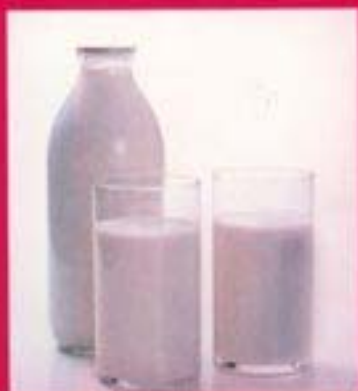
بانک کشاورزی  
بانک همه مردم ایران

## حمایتهای مالی بانک کشاورزی

از طرحها و فعالیتهای مهم و استراتژیک در  
بخش کشاورزی در برنامه پنجساله دوم و سوم:

## حمایت از طرحهای صنایع غذایی و تبدیلی وابسته به کشاورزی

با هدف ارزش افزایی در بخش کشاورزی، جلوگیری از  
ضایعات محصولات کشاورزی، افزایش تولیدات صنعتی  
و صادراتی کشاورزی و استاندارد نمودن محصولات  
غذایی از طریق اعطای تسهیلات ارزی و ریالی



روابط عمومی بانک کشاورزی  
مرکز شبانه روزی ارتباط سبز:  
۰۲۱-۸۱۳۰۱ و ۸۸۲۸۷۰۷۰  
[www.agri-bank.ir](http://www.agri-bank.ir)

## همکاران گرامی

همسویا توسعه بانکداری الکترونیکی، بانک کشاورزی در نظر دارد برای همه تولید کنندگان و کشاورزان کشاورزی کارت صادر نماید. از آنجا که فرهنگ سازی استفاده از خدمات الکترونیکی، اطلاع رسانی، تبلیغات و آموزش مخاطبان مذکور شیوه های نو و اثر بخش رami طلبید، لذا از تمام مدیران، کارشناسان و همکاران علاقه مند دعوت می شود پیشنهادهای مرتبط با رهیافت های ذیل را حداکثر تا تاریخ ۳۰ مهر ۸۶ به نشانی تهران، بزرگراه جلال آل احمد، جنب خیابان شهر آرا، شماره ۶۸ ساختمان بانک کشاورزی طبقه اول، اداره کل روابط عمومی کد پستی ۱۴۴۴۵۸۸۳۴۴۳ ارسال دلرند.

- شیوه های فرهنگ سازی طرح کشاورزی کارت
- شیوه های اطلاع رسانی و تبلیغات طرح کشاورزی کارت به تولید کنندگان و کشاورزان
- شیوه های آموزش کاربردهای کشاورزی کارت
- شیوه های نظارت بر حسن اجرای طرح
- شیوه های رفع مشکلات احتمالی در طول اجرای طرح
- ارائه هر گونه پیشنهاد جدید یا اصلاحی برای ارتقای طرح کشاورزی کارت

به پیشنهاد های نو و کاربردی جوایز ارزشمند اهدا خواهد شد

