طلوع حسنه شاهد

ماهنامه داخلی
صندوق قرض‌الحسنه شاهد
سال اول/شماره ۱۰/خردادماه ۱۳۹۹

دکتر کریمی در جلسهٔ شورای مدیران صندوق اظهار داشت:
اولویت صندوق قرض‌الحسنه شاهد، ارائهٔ خدمات مطلوب و شفاف به خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو صندوق است.

مدیرعامل و عضو هیئت‌مدیرهٔ صندوق قرض‌الحسنه شاهد، طی پیامی فرارسیدن سالگرد ارتحال حضرت امام خمینی(ره) را تسلیت گفت.

مدیرعامل و برخی از مدیران صندوق قرض‌الحسنه شاهد، با حضور در دفتر مرکزی دانش‌پژوهان و تشکل‌های شاهد و ایثارگر، به سؤالات دبیران تشکل‌های شاهد و ایثارگر کشور درخصوص صندوق پاسخ دادند.

بایسته‌ها و دانسته‌های شغلی

اخبار و اطلاع‌رسانی

معرفی سرمایهٔ انسانی

توریسم و جاذبه‌های توریستی

صندوق قرض الحسنه شاهد

شوق خدمت‌رسانی با عزت افتخار ماست

بسم الله الرحمن الرحیم

طلوع حسنه شاهد

ماهنامهٔ طلوع حسنه شاهد
سال اول، شمارهٔ دهم
خرداد ماه ۱۳۹۹

صندوق قرض‌الحسنه شاهد

صاحب امتیاز
صندوق قرض‌الحسنه شاهد
مدیرمسئول
دکتر اسلام کریمی
سردبیر
دکتر مجتبی عباسی قادی
دبیر اجرایی
دکتر سمیه قاسم‌پور
هیئت تحریریهٔ این شماره
رضا شابهاری
بهرام جدیری شیخ‌زاده
عبدالعلی احمدزهی ترشاب
دکتر سمیه قاسم‌پور
دکتر مجتبی عباسی قادی
میلاد ربیع‌زاده
علی ایروانیان
ویراستار
کبری سلیمانی پیشه‌وری
صفحه‌آرایی
حمیدرضا احمدی

ناشر
نارنجستان
نشانی
تهران، خیابان گاندی
خیابان بیست و یکم، پلاک دوم
صندوق قرض‌الحسنه شاهد
کدپستی
۱۵۱۷۸۶۴۸۱۱
تلفن
۸۸۶۴۴۲۷۴ ، ۸۸۶۷۲۷۰۱
داخلی: ۱۰۹ و ۱۱۰
دورنگار
۶۶۴۶۷۵۲۹
touloehasanehshahed@gmail.com
@touloehasanehshahed
۰۹۰۲۰۲۴۵۱۰۰

فهرست مطالب

سخن مدیر مسئول	۴
سخن سردبیر	۵
اخبار و اطلاع‌رسانی	۶
آموزش و پژوهش	۱۴
بایسته‌ها و دانسته‌های شغلی	۱۴
فلسفهٔ پرداخت و مدل تری‌پی	۱۶
رضایت‌سنجی مشتری براساس مدل سروکوال	۲۲

سازمان یادگیرنده: سیری در فضای مفهومی و مدل‌های مرتبط ۲۸

معرفی سرمایهٔ انسانی ۳۴

برترین خانوادهٔ صندوق ۴۰

موضوعات فرهنگی ۴۱

احساس ازخودبیگانگی یا آنومی روانی تعاریف، شاخص‌ها و خودارزیابی ۴۱

سبک زندگی پشت میزنشینی و کم‌تحرک ۴۵

جاذبه‌های توریستی استان اصفهان ۵۰

برترین‌های دانش‌آموزی ۵۵

اعضای محترم خانوادهٔ بزرگ صندوق قرض الحسنه شاهد

سلام علیکم

ضمن آرزوی موفقیت برای شما عزیزان در فراز و نشیب‌های زندگی، خوشحالم که با مشارکت و همفکری در اقدامی فرهنگی و منحصربه‌فرد در صندوق قرض‌الحسنه شاهد، امروز شاهد انتخاب برگزیدگان این حرکت فرهنگی و تأثیرگذار هستم. اعتماد شما عزیزان به مدیریت ارشد صندوق، موجب شد که نتیجهٔ تلاش و کوشش ناشی از تفکر و عقلانیت برخاسته از اذهان خانوادهٔ آحاد کارکنان این سازمان پیشرو و تأثیرگذار، امروز در قالب کتاب دو جلدی پیش‌رو گذاشته شود. این‌جانب بر این باورم که با همدلی و مشارکت می‌توان کارهای بسیار زیادی را در اشکال و انواع متفاوت کلید زد و آن را به سرانجام رساند.

به یقین، ثبت و ضبط اندیشه‌های والا - که از افراد گمنام و توانمندی چون شما سرچشمه می‌گیرد - همچون نهالی است که با مراقبت و پرورش، به درختانی تناور در آینده تبدیل می‌شود. آینده‌ای که چندان دور از دسترس نیست، در همین حوالی و در افقی نزدیک در تیررس نگاه ما قرار خواهد گرفت. این‌جانب به‌عنوان مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد، ضمن تبریک به برگزیدگان این اقدام فرهنگی، خوشوقتی زایدالوصف خود را ناشی از این تحول و دگرگونی در زمینهٔ تفکر و به نمایش‌گذاردن آنچه در ذهن می‌گذرد، صمیمانه ابراز و اعلام می‌کنم و امیدوارم این حرکت تداوم و استمرار داشته باشد.

با تشکر

اسلام کریمی، مدیرعامل

اسامی برگزیدگان فراخوان دفترچهٔ طلوع را در صفحه ۵۶ مطالعه کنید.

سخن سردبیر

دکتر مجتبی عباسی قادی

ویژگی سازمان‌های امروزی پویایی و پیچیدگی، ابهام و سنت‌گریزی است؛ لذا سازمان‌ها مدام از محیط اطرافشان تأثیر می‌پذیرند و تغییر را به عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر پذیرفته‌اند. پیش‌بینی تغییرات، با دقت نسبتاً معقول، با اشکال مواجه خواهد بود. با درك این مهم که تغییر جزو لاینفك و ذاتِ سازمان‌های هزارهٔ سوم شده است، قدرت سازگاری و انطباق با تحولات اخیر در عرصه‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی افزایش می‌یابد. به منظور غلبه بر شرایط نامطمئن، پیچیده و پویا، تنها راهی که پیش روی مدیران قرار دارد، داشتن نیروی انسانی توانا و کارآمد است که بنیاد ثروت ملی و دارایی‌های حیاتی سازمان به حساب می‌آیند. بسیاری از جوامع، با وجود برخورداری از منابع طبیعی سرشار، به دلیل فقدان نیروی انسانی شایسته و لایق، توان استفاده از این مواهب الهی را ندارند؛ درحالی‌که دیگر ملت‌ها به‌رغم کمبود منابع طبیعی، در نتیجهٔ داشتن نیروی انسانی کارآزموده و مناسب، به آسایش و رفاه رسیده‌اند و با گام‌های بلند و استوار، مسیر ترقی را دنبال می‌کنند. از مهم‌ترین مسائل هر جامعه که باعث تسریع و رشد اقتصادی آن می‌شود، کارآمدی نیروی انسانی است. کارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله، مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به گونه‌ای اثربخش ساماندهی می‌شود. داشتن دانش، مهارت‌ها و دستاوردهای قبلی افراد، پیش‌بینی‌کنندهٔ مناسبی برای عملکرد آیندهٔ افراد نیست، بلکه باور انسان دربارهٔ توانایی‌هایش در انجام آن‌ها، بر چگونگی عملکرد خویش مؤثر است.

کارآمدی سرمایه‌های انسانی سازمان به دو شکل است:

الف) کارآمدی فردی (باور و توانایی فردی انجام کار در موقعیت‌های مختلف شغلی) و **ب)** کارآمدی گروهی (باور و توانایی کارکردن فرد با دیگران، چه به صورت بین فردی و چه به صورت گروهی).

کارآمدی جمعی و گروهی می‌تواند به گروه‌ها، واحدها، سازمان‌ها و حتی ملت‌ها اطلاق شود. مرجع کارآمدی فردی، خود فرد است، درحالی‌که مرجع کارآمدی جمعی، مجموعه افرادی است که با یکدیگر برای دستیابی به اهداف خاصی کار می‌کنند. کارآمدی جمعی به عنوان یک ویژگی خاص سطح گروهی تعریف می‌شود و نمی‌توان آن را به عنوان حاصل جمع جبری کارآمدی‌های فردی درنظر گرفت. به علت اهمیت بالقوهٔ باورهای کارآمدی جمعی، روان‌شناسان اجتماعی و سازمانی در پی یافتن فراگردها و روش‌های افزایش و حفظ کارآمدی گروهی هستند.

باید به این نکته اشاره کرد که آگاهی از میزان کارآمدی کارکنان از یک‌سو، باعث بهبود وضعیت آن‌ها می‌شود و از سوی دیگر، با افزایش حجم تولیدات و خدمات سازمان‌ها، تحولات بزرگی در روند حرکت آن‌ها به وجود خواهد آمد و این جریان در نهایت به تحقق اهداف کلان سازمانی کمک شایانی خواهد کرد.

اخبار و اطلاع رسانی

میلاد ربیع‌زاده
(کارشناس روابط عمومی)

گرامیداشت سوم خرداد سالروز آزادسازی خرمشهر و روز ملی مقاومت و ایثار

دکتر اسلام کریمی طی پیامی فرارسیدن سوم خرداد ماه مصادف با سالروز آزادسازی خرمشهر و روز ملی مقاومت و ایثار را به اعضاء و کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد تبریک گفت. مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاه در متن این پیام آورده است:

سوم خرداد ماه همزمان با سالروز آزادسازی خرمشهر خونین توسط رزمندگان جان بر کف ایران اسلامی در تاریخ پر بار این آب و خاک به عنوان روز ملی مقاومت، ایثار و پیروزی ثبت شد تا یادآور رشادت ها و جانفشانی های ایثارگرانی باشد که برای حفظ کیان ایران اسلامی از تمام هست و نیست خود گذشتند. سوم خرداد ماه به ما یادآور می شود ایران اسلامی به عنوان نماد مقاومت و ایستادگی در برابر ظلم و ستم مرهون تلاش، ایثار و جانفشانی رزمندگانی است که با از خودگذشتگی ایرانی بالنده را به جهانیان نشان دادند.

اینجانب ضمن گرامیداشت یاد وخاطره شهدای عزیز ۸ سال دفاع مقدس و شهیدان جبهه مقاومت به ویژه سپهبد شهید حاج قاسم سلیمانی(سید الشهداء مقاومت)، این روز بزرگ و پیروزی تاریخی فتح خرمشهر را به ملت شریف ایران و تمامی آزادگان جهان بویژه خانواده های معظم و معزز شاهد و ایثارگر و کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد تبریک و تهنیت عرض می نمایم.

فرا رسیدن حلول ماه شوال و عید سعید فطر مبارک باد

دکتر اسلام کریمی روز یکشنبه چهارم خردادماه سال ۱۳۹۹ طی پیامی حلول ماه شوال و فرارسیدن عید سعید فطر را به تمامی مسلمین جهان به ویژه مردم شریف و شهید پرور ایران اسلامی تبریک و تهنیت گفت.

مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد در این پیام ضمن آرزوی قبولی طاعات و عبادات مسلمین در ماه مبارک رمضان، فرارسیدن عید بزرگ و سعید فطر را به ملت شریف ایران به ویژه خانواده های معظم و معزز شاهد و ایثارگر تبریک گفت. در بخشی از متن این پیام آمده است:

« بر خود لازم میدانم به نمایندگی از مدیران و کارکنان

خدوم و تلاشگر در صندوق قرض الحسنه شاهد حلول ماه شوال و فرارسیدن عید سعید فطر را به ملت بزرگ ایران، جامعه معظم شاهد و ایثارگر و اعضای صندوق تبریک و تهنیت عرض نمایم. عید فطر روز جشن است، جشن

نزدیکی و قرب به بارگاه الهی، جشنی که به مناسبت پایان یک ماه عبادت مخلصانه برگزار می‌شود. عید فطر نمادی از پرواز انسان به ملکوت معنویت و جشن طاعت بر ره یافتگان ضیافت الهی است».

امیدوارم راز و نیاز همه روزه داران در ماه مبارک رمضان مورد قبول درگاه احدیت قرار گرفته باشد و به زودی شاهد رفع ویروس منحوس کرونا از سر ملت های جهان و ملت شریف ایران باشیم، ان شاالله

شفاف‌سازی عملکرد صندوق قرض‌الحسنه شاهد برای اعضای ایثارگری

مدیرعامل و عضو هیئت‌مدیره صندوق قرض‌الحسنه شاهد، ضمن آرزوی قبولی طاعات و عبادات آحاد جامعهٔ اسلامی، به ویژه خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر در ماه مبارک رمضان و تبریک فرارسیدن عید سعید فطر، پیرو طرح سؤالات و ابهاماتی از سوی برخی جانبازان گرانقدر درخصوص این صندوق، مواردی را جهت تنویر افکار این عزیزان منتشر کرد که در ادامه می‌خوانید:

■ ۱. صندوق قرض‌الحسنه شاهد در تاریخ ۱۳۷۵/۱۲/۱۱ با هدف حفظ عزت‌نفس خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر، مطابق مفاد اساسنامهٔ صندوق، به منظور مساعدت در مرتفع‌کردن بخشی از مشکلات اقتصادی آنان، با مشارکت مالی این عزیزان و تأمین سرمایهٔ اولیه به مبلغ هفت میلیارد و پانصد میلیون ریال توسط مؤسس (بنیاد شهید) در ادارهٔ ثبت شرکت‌ها و مؤسسات غیرتجاری تهران با شمارهٔ ۹۳۶۹ به ثبت رسید.

■ ۲. این صندوق وفق بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی با کم‌ترین نرخ کارمزد و بیش‌ترین انتفاع برای جامعهٔ هدف، پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه از محل منابع را در دستور کار قرار داده و با اعتقاد عملی به اصل مهم مراجعهٔ خادم به مخدوم، تمام سعی و اهتمام خود را به‌کار بسته تا خدمات را به بهترین شرایط از طریق عوامل اجرایی در سراسر کشور به اعضای گرانقدر خود ارائه کند.

■ ۳. به منظور ساماندهی و یکنواختی در امر پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه، با تصمیمات اتخاذشده از سوی هیئت‌مدیره، همزمان با افزایش سقف وام‌های قرض‌الحسنه نسبت به تعیین حق عضویت ماهانهٔ اعضای تحت پوشش، متناسب با اعتبارات و منابع مالی در اختیار

مصوب و از طریق بنیاد شهید و امور ایثارگران، نسبت به کسر مبالغ مذکور از حقوق این عزیزان و واریز مستقیم به حساب حق عضویت آنان نزد صندوق قرض‌الحسنه شاهد، جهت پرداخت وام اقدام می‌شود.

■ ۴. ارکان صندوق متشکل از هیئت‌امنا و هیئت‌مدیره و بازرس قانونی بوده که به دلیل نوع فعالیت و ماهیت ذاتی آن توسط مؤسس (بنیاد شهید) از بین معاونان و مدیران کل بنیاد شهید و امور ایثارگران انتخاب و تعیین می‌شوند. اعضای هیئت‌امنا و هیئت‌مدیره به‌عنوان شاغلین در بنیاد شهید و امور ایثارگران، هیچ‌گونه حقوقی از صندوق قرض‌الحسنه شاهد دریافت نمی‌کنند و مسئولیت در این صندوق را به‌عنوان عضو غیرموظف انجام می‌دهند. همچنین چهار نفر از معاونان و چهار نفر از مدیران کل، به‌عنوان اعضای هیئت‌امنا و هیئت‌مدیره در صندوق قرض‌الحسنه شاهد خدمت می‌کنند.

■ ۵. صندوق قرض‌الحسنه شاهد به‌عنوان مؤسسهٔ غیرتجاری و غیرانتفاعی ثبت شده و براساس قانون تجارت، اعضای هیئت‌امنا و هیئت‌مدیرهٔ آن، برخلاف شرکت‌های سهامی، از سوی سهامداران انتخاب نمی‌شوند، بلکه مؤسس، آن‌ها را انتخاب می‌کند.

■ ۶. هر سازمان، شرکت یا مؤسسه‌ای، برای ادارهٔ امور خود، از قوانین و ضوابطی تبعیت می‌کند که صندوق قرض‌الحسنه شاهد به‌عنوان نهاد خدمتگزار جامعهٔ ایثارگری، از این قاعده مستثنی نیست و به اعضای خود براساس همین ضوابط خدمات‌رسانی می‌کند، اما تلاش مدیران ارشد و کارکنان صندوق، بر این است که بتوانند با بهره‌گیری از ابزارها و پتانسیل‌های موجود، شیوهٔ خدمت‌رسانی خود را برای رفاه حال اعضا و تسریع در ارائهٔ خدمات مذکور بهینه کنند.

■ ۷. صندوق قرض‌الحسنه شاهد به‌عنوان نهاد مالی تحت نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و بر اساس دستورالعمل‌های موجود، تسهیلات خود را با نرخ کارمزدی که توسط بانک مرکزی ابلاغ می‌شود، اعطا می‌کند که در حال حاضر این نرخ چهار درصد تعیین شده است که صندوق قرض‌الحسنه شاهد، بخشی از منابع حاصل از این کارمزد را به‌عنوان حق بیمهٔ عمر مانده‌بدهکار گروهی وام‌های پرداختی به شرکت بیمه‌گر طرف قرارداد پرداخت می‌کند.

تسلیت مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد به رئیس منطقهٔ گلستان

مدیرعامل و عضو هیئت‌مدیرهٔ صندوق قرض‌الحسنه شاهد، طی پیامی، درگذشت پدر جناب آقای حبیب ساورعلیایی، رئیس منطقهٔ گلستان را تسلیت گفت. مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد، در متن این پیام آورده است: «و هرازگاه در گذر زمان، در گذر بی‌صدای ثانیه‌های دنیای فانی، جرس کاروان از رحیل مسافری خبر می‌دهد که در سکونی، آغازی بی‌پایان را می‌سراید. همکار گرامی، جناب آقای حبیب ساورعلیایی، ریاست محترم منطقهٔ گلستان، بدین‌وسیله درگذشت پدر گرامیتان را به

شما و خانوادهٔ محترمتان تسلیت عرض می‌کنم و برای آن مرحوم از درگاه خداوند متعال، مغفرت و برای شما و دیگر بازماندگان، صبر جمیل مسئلت می‌کنم. اسلام کریمی، مدیرعامل.

حضور مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد در نشست پرسش و پاسخ دبیران تشکل‌های شاهد و ایثارگر کشور

مدیرعامل و عضو هیئت‌مدیره و تنی چند از مدیران صندوق قرض‌الحسنه شاهد، با حضور در دفتر دانش‌پژوهان و تشکل‌های شاهد و ایثارگر، پاسخگوی سؤالات دبیران تشکل‌های شاهد و ایثارگر کشور درخصوص صندوق شد. در این نشست، آقایان محمود تبریزی؛ رئیس هیئت‌مدیره صندوق قرض‌الحسنه شاهد، عادل مهری؛ مدیرکل دفتر دانش‌پژوهان و تشکل‌های شاهد و ایثارگر، مرادی؛ مدیر اجرایی، مولوی؛ مدیر بازرسی، فرهنگی و آسمانی؛ حقوقی و ربیع‌زاده؛ روابط عمومی صندوق قرض‌الحسنه شاهد حضور داشتند.

در ادامهٔ این نشست، اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد، با اشاره به ضرورت پاسخگویی شفاف به سؤالات جامعهٔ ایثارگری، در مورد فعالیت‌های این صندوق گفت: «صندوق قرض‌الحسنه شاهد از سال ۱۳۷۲ با سرمایهٔ اولیه‌ای از محل دیگر منابع بنیاد شهید تشکیل شد و از سال ۱۳۷۵ به ثبت رسید و به صورت متمرکز تحت نظر بانک مرکزی

به خانوادهٔ شهدا و ایثارگران ارائهٔ خدمت می‌کند. این صندوق، ساختار شفاف و مشخصی دارد و ۴۵۲ هزار نفر از ایثارگران در این صندوق عضو هستند که حدود ۳۵۰ هزار نفر از آن‌ها، با کسر حق عضویت ماهیانه، عضو فعال و خدمات‌بگیر صندوق هستند.»

مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد، با بیان این‌که این صندوق در ۴۲۱ منطقهٔ بنیاد شهید و امور ایثارگران در کشور، از همکاری همکاران رسمی بنیاد در جهت ارائهٔ خدمت به ایثارگران به‌عنوان بانکداران اجرایی و رابطان استفاده می‌کند، تأکید کرد: «والدین معظم شهدا، همسران شهدا و جانبازان در شرایطی هستند که باید خدمات‌رسانی هر چه بهتری به آن‌ها انجام شود که در این راستا، صندوق اقدام به برگزاری کلاس‌های آموزشی از طریق مرکز آموزش صندوق، جهت رابطان و همکاران استان‌ها می‌کند.»

کریمی درخصوص بخش اطلاع‌رسانی صندوق قرض‌الحسنه شاهد تصریح کرد: «راه‌های گوناگونی برای ارائهٔ عملکرد صندوق وجود دارد؛ ابتدا می‌توان با مراجعه به سایت صندوق قرض‌الحسنه شاهد و سایت ایثار، با ورود کد ملی و پسورد ارسالی به تلفن همراه ثبت‌شده در سیستم مالی صندوق، تمامی اقساط و مانده‌بدهی و اطلاعات وام را مشاهده کرد و همچنین سامانهٔ پیامکی صندوق نیز به شمارهٔ ۳۰۰۰۷۹۲۸۰ در این زمینه فعال است.»

او در مورد شفافیت فعالیت‌های این صندوق افزود: «یک شرکت حسابرسی معتبر و مورد تأیید سازمان حسابرسی کشور، در پایان هر سال از فعالیت‌های صندوق گزارش تهیه می‌کند و هر شش ماه یک‌بار نیز گزارشی از فعالیت‌های صندوق برای مسئولان ارشد کشور ارسال می‌شود و به‌عنوان نمونه، طبق گزارش‌های شرکت حسابرسی، در شش ماههٔ اول سال ۹۸ نتیجه بررسی مطلوب و بدون هیچ‌گونه ابهام و بند مدیریتی اعلام شده است. بررسی شش ماه دوم عملکرد صندوق نیز با توجه به شیوع ویروس کرونا از اواسط خردادماه شروع می‌شود.»

مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد گفت: «در کنار تمامی بازرسی‌ها، بازرسان بانک مرکزی نیز هر زمان مجاز به بررسی فعالیت‌های صندوق هستند؛ بنابراین شفافیت عملکرد کاملاً محرز است.»

او افزود: «صندوق قرض‌الحسنه شاهد در تمام روزهای هفته، به جز ایام تعطیلات رسمی فعال است و ثبت و پرداخت وام انجام می‌گیرد. در حال حاضر با توجه به این‌که برای صندوق‌های قرض‌الحسنه حداقل دریافت کارمزد چهار درصدی به صورت سالانه از مانده‌وام از سوی بانک مرکزی پیش‌بینی شده است، صندوق قرض‌الحسنه شاهد به صورت دوره‌ای، برای پرداخت یک وام طی سه‌سال بازگشت اقساط، کارمزد ۲/۲ درصد را دریافت می‌کند و حداقل کارمزد سالانه کم‌تر از یک درصد است.»

کریمی خاطرنشان کرد: «به منظور شفافیت عملکردی بیش‌تر، صندوق قرض‌الحسنه شاهد تک‌شعبه‌ای است و در استان‌ها ساختمانی ندارد و کارکنان بنیاد در سراسر کشور، خدمات صندوق را به خانوادهٔ شهدا و ایثارگران ارائه می‌دهند.»

کریمی در جهت دستورالعمل بانک مرکزی در راستای سه‌ماه بخشودگی اقساط در زمان شیوع ویروس کرونا، توضیحاتی ارائه داد و گفت: «با توجه به استعلام انجام‌شده از بانک مرکزی، صندوق‌های قرض‌الحسنه شامل این بخشنامه نیستند. با توجه به روال هرسالهٔ اولین مابه‌تفاوت، افزایش حقوق سالانه همزمان با افزایش سقف وام باید به حساب صندوق واریز می‌شد که در این راستا بعد از نشست با جانبازان نخاعی مقرر شد که اولین افزایش با توجه شرایط فعلی جامعه، به حساب ایثارگران واریز شود و مکاتبه‌ای با معاونت محترم تعاون و امور اجتماعی و ادارهٔ کل پذیرش بنیاد انجام شد و برابر آخرین تصمیم، مبالغ کسرشده از طریق ذی‌حسابی بنیاد به حساب اعضا واریز می‌شود.»

مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد در پایان گفت: «تمامی قراردادهای منعقده و مناقصه‌های انجام‌شده در

صندوق، با حضور هیئت‌مدیره و نمایندگان شرکت‌های شرکت‌کننده برگزار می‌شود و این صندوق براساس سند چشم‌انداز تعیین‌شده حرکت کرده و در مسیر اقدامات خود رضایت‌سنجی پیامکی و کار تحقیقاتی و پژوهشی مبنی بر چگونگی خدمات ارائه‌شده در استان‌ها را همواره در دستور کار داشته است.»

همچنین محمود تبریزی، رئیس هیئت‌مدیره صندوق قرض‌الحسنه شاهد نیز در این نشست، تفاوت اعطای تسهیلات این صندوق با دیگر مؤسسات مالی را عدم نیاز به ضامن اعلام کرد و اظهار کرد: «تمامی اعضای صندوق قرض‌الحسنه شاهد از خانوادهٔ شاهد و ایثارگر و حقوق‌بگیر بنیاد هستند که از میان آن‌ها ۱۶۰ هزار نفر از والدین معزز شهدا هستند که متأسفانه سالیانه از وجود تعدادی از آن‌ها محروم می‌شویم که این عزیزان وام‌های بیست میلیون تومانی دریافت می‌کنند که در جهت حفظ و بازگشت منابع باید وام‌های پرداختی با کسر حداقل مبلغ بیمه، تحت پوشش بیمهٔ عمر مانده بدهکار قرار گیرد و بعد از دریافت خسارت وام‌های اعضای متوفی، پس‌انداز آن‌ها به وراث پرداخت می‌شود.»

او افزود: «هر ساله در زمینهٔ بیمهٔ عمر مانده بدهکار، مناقصهٔ عمومیِ دو مرحله‌ای برگزار می‌شود که در نهایت با حضور بازرسان بنیاد، شرکت برتر با کم‌ترین نرخ اعلام‌شده انتخاب می‌شود که این بیمه‌نامه به‌عنوان ضمانت پرداخت اقساط، به منظور صیانت از منابع اعضا در صندوق نگهداری می‌شود که در شرایط فوت وام‌گیرنده مورد استفاده قرار گیرد.»

گفتنی است در این نشست، عبدالله فرهنگی، مشاور حقوقی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، به تشریح ساختار، اساسنامه و آیین‌نامه‌های صندوق پرداخت و مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد به سؤالات دبیران انجمن و تشکل‌های حاضر در جلسه و مهدی منصوری، رئیس کمیسیون اقتصاد مقاومتی تشکل‌های شاهد و ایثارگر و انجمن همبستگی جمعی از فرزندان شاهد و ایثارگر استان اصفهان که از طریق سامانهٔ ویدئو کنفرانس در جلسه حضور داشت، پاسخ داد.

پیام تسلیت مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد به مناسبت سالگرد ارتحال امام خمینی (ره)

دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت‌مدیره صندوق، به مناسبت فرارسیدن سالگرد ارتحال ملکوتی بنیانگذار انقلاب اسلامی، حضرت امام خمینی(ره)، با صدور پیامی این سالروز را تسلیت گفت. در متن این پیام آمده است:

«رفتی ز جهان گرچه ای روح خدا
لیکن علم و مهر تو برپاست هنوز

چهاردهم خردادماه، سالروز عروج ملکوتی مردی بزرگ از تبار فرزندان فاطمه(س) است که نور امید را در دل آزادی‌خواهان جهان روشن و آزادی و آزادگی را معنا بخشید. ۱۴ خرداد، روزی است که ملت بزرگ ایران و مستضعفان و آزادگان دنیا، در فراق پیرفرزانهٔ خود، صاحب‌عزا شدند. این‌جانب به نمایندگی از اعضا و کارکنان صندوق قرض‌الحسنه شاهد، ضمن گرامیداشت یاد و خاطرهٔ معمار کبیر و بنیانگذار انقلاب اسلامی ایران،

حضرت امام خمینی(ره)، سالگرد رحلت جانگداز ایشان و شهدای والامقام ۱۵ خرداد را به تمام ملت شریف ایران و آزادی‌خواهان جهان، به ویژه جامعهٔ بزرگ ایثارگری تسلیت عرض می‌کنم و توفیق همگان را از درگاه ایزد منان مسئلت دارم.»

اولویت صندوق قرض‌الحسنه شاهد:

ارائهٔ خدمات مطلوب و شفاف به خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو صندوق

مدیرعامل صندوق در جلسهٔ شورای مدیران صندوق، ضمن تأکید بر ارائهٔ خدمات مطلوب به خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو صندوق گفت: «صندوق قرض‌الحسنه شاهد به‌عنوان نهاد خدمتگزار خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر، باید با به‌کارگیری تمام توان و پتانسیل‌های موجود در مجموعه، بتواند خدمات مطلوب و شایسته‌ای به جامعه هدف ارائه کند.»

دکتر اسلام کریمی افزود: «اولویت ما در صندوق، ارائهٔ خدمات مطلوب و البته شفاف به اعضاست؛ به همین دلیل باید از تمامی ظرفیت‌های مادی و معنوی برای رسیدن به این اهداف در چهارچوب قوانین و مقررات، بهرهٔ کامل را ببریم.»

کریمی گفت: «در راستای ارائهٔ خدمات مطلوب، برنامه‌هایی در حال پیگیری و اجراست که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به الکترونیکی‌کردن این خدمات اشاره کرد تا در آینده‌ای نزدیک، شاهد دریافت خدمات بدون حضور و

مراجعهٔ اعضا در مناطق باشیم.»

کریمی در ادامه افزود: «از همهٔ همکاران، به ویژه در مدیریت‌های مالی و اعتبارات، می‌خواهم با تمام توان خود، ضمن سرعت‌بخشیدن به ارائهٔ خدمات، پاسخگوی سؤالات و ابهامات احتمالی اعضا باشند تا همان‌گونه که اشاره شد، در کنار ارائهٔ خدمات مطلوب، شفاف‌سازی این خدمات را نیز در دستور کار قرار دهیم.»

مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد در پایان گفت: «ما به‌عنوان خدمتگزاران خانواده‌های معظم و معزز شاهد، باید تمام توانمان را به‌کار ببندیم تا مایهٔ خشنودی این عزیزان شویم؛ زیرا خدمت به خانواده‌های شاهد و ایثارگر، توفیقی است که نصیب ما شده است.»

MBA برگزاری ادامهٔ کلاس‌های مدیران و کارکنان صندوق قرض‌الحسنه شاهد

در ادامهٔ برنامه‌های آموزشی صندوق که از سال گذشته کلید خورده است، کلاس‌های MBA با حضور برخی از مدیران و کارکنان صندوق قرض‌الحسنه شاهد و در سرفصل بازاریابی از سر گرفته شد.

در این دورهٔ آموزشی، تعدادی از مدیران و کارکنان صندوق، مباحث مربوط به بازاریابی از سرفصل‌های دورهٔ MBA را با تدریس اساتید مدرسهٔ عالی کسب و کار ماهان فرامی‌گیرند.

با تأکید مدیرعامل، آموزش به‌عنوان یکی از اولویت‌های صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مدنظر قرار گرفته که در این راستا، آموزش‌های مختلفی برای کارکنان و خانواده‌های

آن‌ها در ماه‌های پایانی سال ۱۳۹۸، به ویژه در شرایط شیوع ویروس کرونا، در دستور کار قرار گرفت.

با توجه به پروتکل‌های بهداشتی، این دوره از کلاس‌ها با رعایت فاصلهٔ اجتماعی و توجه به نکات بهداشتی آغاز شده است تا ان‌شاءالله روند خدمت‌رسانی به خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر، بیش از پیش بهبود یابد.

تسهیل در ارائهٔ خدمات به اعضای صندوق قرض‌الحسنه شاهد با سامانهٔ پیامکی ۳۰۰۰۷۹۲۸۰

در راستای ارائهٔ خدمات هر چه بیش‌تر به اعضا، سامانهٔ پیامکی ۳۰۰۰۷۹۲۸۰ صندوق فعالیتش را آغاز کرد. این سامانه که مدیریت فناوری اطلاعات صندوق قرض‌الحسنه شاهد، آن را طراحی و پیاده‌سازی کرده است، می‌تواند خدمات به خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو صندوق را تسهیل کند.

اعضا می‌توانند با ارسال کد ملی (بدون خط فاصله) به شماره پیامک ۳۰۰۰۷۹۲۸۰ از وضعیت تسهیلات دریافتی مطلع شوند و در صورت نیاز از زمان دقیق دریافت تسهیلات قرض‌الحسنه خود آگاهی یابند.

صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سال ۱۳۹۹ یکی از اولویت‌های کاری خود را تسهیل در ارائهٔ خدمات به خانوادهٔ معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو، با سرعت‌بخشیدن به درخواست‌های این عزیزان قرار داده است.

پیام تسلیت مدیرعامل صندوق قرض‌الحسنه شاهد به مناسبت سالگرد شهادت امام جعفر صادق(ع)

دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت‌مدیره صندوق قرض‌الحسنه شاهد، فرارسیدن سالروز شهادت امام جعفر صادق(ع) را تسلیت و تعزیت گفت. متن این پیام به شرح زیر است:

«دلم هوای بقیع دارد و غم صادق
عزا گرفته دل من ز ماتم صادق
دوباره بیرق مشکی به دست می‌گیرم
زنم به سینه که آمد محرم صادق

شهادت امام صادق(ع)، مرد آسمانی مدینه، چشمهٔ جود و سخاوت، کوه حلم و بردباری، تجسم اخلاص و صبر را محضر منجی عالم بشریت، حضرت مهدی موعود(عج)، ولی‌امر مسلمین جهان، حضرت امام خامنه‌ای(مدظله العالی)، خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر تسلیت و تعزیت عرض می‌کنم. امید است مسلمانان و شیعیان جهان بتوانند در پرتو وحدت و آگاهی برگرفته از تعالیم ارزشمند بزرگ پرچمدار شیعهٔ راستین علوی، صادق آل محمد(ص)، آینده‌ای نویدبخش را برای امت اسلامی رقم بزنند و همواره در مسیر حق و حقیقت حرکت کنند.»

تعداد و مبلغ تسهیلات پرداختی به تفکیک استان تا آخر خردادماه ۱۳۹۹

کد استان	نام استان	جمع مبلغ وام	تعداد کل وام	جمع وام شاهد	تعداد وام شاهد	جمع وام جانباز	تعداد وام جانباز	جمع وام حقوق‌بگیران نوع دوم	تعداد وام حقوق‌بگیران نوع دوم
۱۰۲	آذربایجان شرقی	۱۰۹,۷۰۳,۰۰۰,۰۰۰	۵۷۲	۴۹,۳۸۶,۰۰۰,۰۰۰	۲۵۱	۵۹,۹۱۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۱۹	۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۰۳	آذربایجان غربی	۱۰۱,۵۹۵,۰۰۰,۰۰۰	۵۲۴	۵۷,۴۰۹,۰۰۰,۰۰۰	۲۹۳	۴۳,۷۸۶,۰۰۰,۰۰۰	۲۲۹	۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۰۴	اردبیل	۴۱,۷۹۵,۰۰۰,۰۰۰	۲۲۴	۱۹,۵۹۱,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۰	۲۲,۲۰۴,۰۰۰,۰۰۰	۱۲۴	۰	۰
۱۰۵	اصفهان	۲۸۷,۱۹۳,۰۰۰,۰۰۰	۱,۴۸۸	۱۳۴,۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۶۸۸	۱۵۲,۰۷۳,۰۰۰,۰۰۰	۷۹۷	۵۲۰,۰۰۰,۰۰۰	۳
۱۰۶	ایلام	۴۷,۸۷۳,۰۰۰,۰۰۰	۲۶۹	۱۳,۷۷۴,۰۰۰,۰۰۰	۷۱	۳۳,۴۹۹,۰۰۰,۰۰۰	۱۹۵	۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳
۱۰۷	بوشهر	۲۳,۵۳۲,۰۰۰,۰۰۰	۱۲۲	۱۱,۱۱۰,۰۰۰,۰۰۰	۵۶	۱۲,۲۲۲,۰۰۰,۰۰۰	۶۵	۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
۱۰۸	تهران	۱۹۴,۰۱۸,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۲	۹۲,۴۷۴,۰۰۰,۰۰۰	۴۶۷	۱۰۰,۱۴۴,۰۰۰,۰۰۰	۵۲۸	۱,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۷
۱۰۹	چهارمحال و بختیاری	۴۰,۳۴۹,۰۰۰,۰۰۰	۲۱۵	۱۷,۴۶۶,۰۰۰,۰۰۰	۸۹	۲۲,۸۸۳,۰۰۰,۰۰۰	۱۲۶	۰	۰
۱۱۰	خراسان	۲۴۶,۰۸۲,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۸۴	۱۲۰,۰۴۵,۰۰۰,۰۰۰	۶۱۶	۱۲۳,۲۳۷,۰۰۰,۰۰۰	۶۵۴	۲,۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۴
۱۱۱	خوزستان	۱۰۰,۳۰۵,۰۰۰,۰۰۰	۵۳۶	۵۵,۰۹۴,۰۰۰,۰۰۰	۲۸۳	۴۴,۴۱۱,۰۰۰,۰۰۰	۲۴۹	۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۱۲	زنجان	۳۷,۵۰۶,۰۰۰,۰۰۰	۱۹۸	۱۸,۵۸۴,۰۰۰,۰۰۰	۹۵	۱۸,۷۲۲,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۲	۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
۱۱۳	سمنان	۲۵,۰۴۳,۰۰۰,۰۰۰	۱۳۵	۱۲,۸۱۰,۰۰۰,۰۰۰	۶۶	۱۱,۴۳۳,۰۰۰,۰۰۰	۶۵	۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۱۴	سیستان و بلوچستان	۲۳,۶۱۸,۰۰۰,۰۰۰	۱۲۸	۱۴,۴۹۲,۰۰۰,۰۰۰	۷۷	۹,۱۲۶,۰۰۰,۰۰۰	۵۱	۰	۰
۱۱۵	فارس	۱۷۴,۵۲۸,۰۰۰,۰۰۰	۹۱۲	۹۰,۱۸۳,۰۰۰,۰۰۰	۴۵۷	۸۳,۷۴۵,۰۰۰,۰۰۰	۴۵۲	۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳
۱۱۶	کردستان	۷۲,۰۳۶,۰۰۰,۰۰۰	۳۷۵	۳۸,۷۸۹,۰۰۰,۰۰۰	۲۰۱	۳۳,۰۴۷,۰۰۰,۰۰۰	۱۷۳	۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
۱۱۷	کرمان	۹۵,۷۱۴,۰۰۰,۰۰۰	۵۰۷	۴۰,۵۲۱,۰۰۰,۰۰۰	۲۱۰	۵۴,۷۹۳,۰۰۰,۰۰۰	۲۹۵	۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۱۸	کرمانشاه	۱۴۶,۵۵۴,۰۰۰,۰۰۰	۷۶۵	۶۵,۵۶۴,۰۰۰,۰۰۰	۳۳۵	۷۹,۹۷۰,۰۰۰,۰۰۰	۴۲۴	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۵
۱۱۹	کهگیلویه و بویراحمد	۳۱,۴۴۱,۰۰۰,۰۰۰	۱۷۲	۱۰,۵۴۳,۰۰۰,۰۰۰	۵۵	۲۰,۸۹۸,۰۰۰,۰۰۰	۱۱۷	۰	۰
۱۲۰	گیلان	۱۱۸,۴۶۸,۰۰۰,۰۰۰	۶۱۰	۴۷,۲۲۷,۰۰۰,۰۰۰	۲۳۷	۷۰,۶۴۱,۰۰۰,۰۰۰	۳۷۰	۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳
۱۲۱	لرستان	۷۵,۴۲۶,۰۰۰,۰۰۰	۳۹۶	۴۰,۱۴۳,۰۰۰,۰۰۰	۲۰۴	۳۴,۴۸۳,۰۰۰,۰۰۰	۱۸۸	۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۲۲	مازندران	۱۰۹,۷۶۹,۰۰۰,۰۰۰	۵۷۶	۴۴,۷۷۵,۰۰۰,۰۰۰	۲۲۷	۶۴,۱۹۴,۰۰۰,۰۰۰	۳۴۵	۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۲۳	استان مرکزی	۷۰,۹۹۵,۰۰۰,۰۰۰	۳۷۳	۲۷,۷۲۹,۰۰۰,۰۰۰	۱۴۱	۴۲,۴۶۶,۰۰۰,۰۰۰	۲۲۸	۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۲۴	هرمزگان	۱۲,۳۰۵,۰۰۰,۰۰۰	۶۶	۵,۶۰۸,۰۰۰,۰۰۰	۲۹	۶,۶۹۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۷	۰	۰
۱۲۵	همدان	۸۳,۴۶۴,۰۰۰,۰۰۰	۴۳۷	۳۹,۷۱۸,۰۰۰,۰۰۰	۲۰۳	۴۲,۹۴۶,۰۰۰,۰۰۰	۲۳۰	۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۲۶	یزد	۳۹,۶۳۹,۰۰۰,۰۰۰	۲۰۸	۱۹,۹۴۶,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۳	۱۹,۴۹۳,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۴	۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
۱۲۷	گلستان	۵۹,۳۰۹,۰۰۰,۰۰۰	۳۱۹	۲۱,۱۵۶,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۹	۳۷,۷۵۳,۰۰۰,۰۰۰	۲۰۸	۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۲۸	قزوین	۳۶,۳۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۹۱	۱۴,۰۲۱,۰۰۰,۰۰۰	۷۲	۲۲,۱۲۹,۰۰۰,۰۰۰	۱۱۸	۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
۱۲۹	قم	۷۰,۳۱۹,۰۰۰,۰۰۰	۳۶۷	۲۷,۷۶۹,۰۰۰,۰۰۰	۱۴۲	۴۲,۵۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۲۲۵	۰	۰
۱۳۰	خراسان شمالی	۳۴,۶۰۶,۰۰۰,۰۰۰	۱۸۹	۱۶,۹۷۰,۰۰۰,۰۰۰	۸۸	۱۷,۶۳۶,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۱	۰	۰
۱۳۱	خراسان جنوبی	۲۱,۲۶۲,۰۰۰,۰۰۰	۱۱۱	۱۱,۶۳۷,۰۰۰,۰۰۰	۶۰	۹,۴۲۵,۰۰۰,۰۰۰	۵۰	۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
۱۳۲	البرز	۴۶,۴۱۴,۰۰۰,۰۰۰	۲۴۶	۲۰,۶۸۶,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۶	۲۵,۷۲۸,۰۰۰,۰۰۰	۱۴۰	۰	۰
۱۳۳	شهرستان‌های تهران	۷۱,۱۳۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۶۷	۳۵,۳۲۳,۰۰۰,۰۰۰	۱۸۲	۳۵,۶۱۴,۰۰۰,۰۰۰	۱۸۴	۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
جمع		۲,۶۴۸,۳۴۸,۰۰۰,۰۰۰	۱۳,۸۸۴	۱,۲۳۵,۱۴۳,۰۰۰,۰۰۰	۶,۳۱۳	۱,۳۹۷,۸۶۵,۰۰۰,۰۰۰	۷,۴۹۳	۱۵,۳۲۰,۰۰۰,۰۰۰	۷۷

◄ تهیه و تنظیم: علی ایروانیان

آموزش و پژوهش

بایسته‌ها و دانسته‌های شغلی

◄ بهرام جدیری شیخ‌زاده (رئیس منطقهٔ آذربایجان شرقی)

◄ مصاحبه‌گر: عبدالعلی احمدزهی

بهرام جدیری در پست‌های مختلف صندوق قرض‌الحسنه شاهد، تجربیات شغلی دارد. او هم‌اکنون در استان آذربایجان شرقی در سمت رئیس منطقه به خانواده‌های محترم شاهد و ایثارگر خدمت‌رسانی می‌کند. در زیر، گزیده‌ای از نحوهٔ تعامل سازنده و اثربخش او با اعضای محترم و رهنمودهایش دربارهٔ چابکی سازمان مطالعه می‌کنیم.

«اولین اولویت در صندوق شاهد، در محیط کار، تکریم ایثارگران عزیز با برخورد مؤدبانه، متین و داشتن اخلاق نیکوست.»

● **لطفاً ضمن معرفی خود و تحصیلاتتان، بفرمایید از چه زمانی در صندوق و چگونه مشغول شدید؟**

این‌جانب بهرام جدیری شیخ‌زاده، متولد ۱۰ مرداد ۱۳۵۳ و اهل تبریز هستم. مدرک تحصیلی‌ام کارشناس مدیریت است و در حال حاضر در کنکور ارشد شرکت کرده‌ام. در تاریخ ۱۳۷۶/۰۷/۱۰ به صورت ساعتی در صندوق مشغول به خدمت شدم و از تاریخ ۱۳۷۸/۰۴/۰۸ به استخدام صندوق شاهد درآمدم و در سال ۱۳۸۰ با پست معاون امور اجرایی صندوق به فعالیت مشغول بودم. در سال ۸۷، طبق نظر مدیران وقت صندوق، به‌عنوان معاون اجرایی به استان اردبیل انتقال یافتم که بعد از سه سال و چندی به استان خودم (آذربایجان شرقی) بازگشتم و با پست کارشناس اعتبارات، مشغول به فعالیت شدم. در نهایت، در اردیبهشت ۱۳۹۸ به‌عنوان رئیس منطقه در خدمت خانواده‌ها و جامعهٔ ایثارگران هستم و خدمت به این عزیزان، به‌خصوص والدین محترم شهید - که خود نیز از خانوادهٔ شهدا هستم - برایم افتخارآمیز است.

● **چه فرایندهای کاری از خدمات‌دهی صندوق در حیطهٔ کاری شما انجام می‌گیرد؟**

فعالیت‌هایی که انجام می‌دهیم، بیش‌تر همان وظایفی است که برای پست سازمانی رئیس منطقه از طرف صندوق تعیین شده است؛ از جملهٔ این فرایندها عبارتند از: فرایندهای مالی، نظیر فرایند پرداخت وام، کنترل گردش حساب، موجودی عدم داشتن بدهی و در نهایت تأیید وام. فرایندهای دیگر، شامل فرایندهای ثبت اعضا، پیگیری امور و بیمه‌شان (شامل فعالیت‌هایی مانند کنترل ایجاد اعضای جدید در صندوق، کنترل اعضای متوفی و استخراج آمار متوفی از سیستم سجایا و سیستم جامع ایثارگران و قید تاریخ فوت در سیستم کوثر جهت دریافت خسارت بیمه از بیمه‌گر، اعلام خسارت دریافت‌شده از بیمه به بانکداران اجرایی در شهرستان جهت اعلام به وراث متوفی بابت پرداخت مانده‌موجودی حساب به وراث). فرایندهای حسابداری، مانند کنترل استرداد مازاد پس‌انداز و انصراف از عضویت، کنترل ثبت سند حسابداری و تأیید آن و در نهایت، فرایندهای اتوماسیون اداری، شامل انجام تمامی مکاتبات با ستاد و شهرستان‌های استان.

● حساسیت‌ها و الزاماتی را که در حیطهٔ کاری شما مهم هستند و پرسنل زیردست و دیگر همکارانتان باید بدانند، تشریح کنید.

اولین اولویت در صندوق شاهد، در محیط کار، تکریم ایثارگران عزیز با برخورد مؤدبانه، متین و داشتن اخلاق نیکو (حسن‌الخلق) است. چه‌بسا، برخورد خوش در مرحلهٔ اول، بیش‌تر مشکلات و نارسایی‌ها را حل می‌کند. ما در حوزهٔ کاریمان، اخلاق خوش و رفتار پسندیده را در اولویت کاری قرار دادیم. دومین اولویت کاری ما، خدمات‌رسانی بهینه در اسرع وقت به جامعهٔ هدف است که بتوانیم بدون فوت وقت، مشکلات مربوط به این عزیزان را که در حیطهٔ کاری صندوق است، به نحو شایسته انجام دهیم و رضایت و خشنودی این عزیزان، بی‌شک رضایت خداوند متعال را به همراه خواهد داشت. عمدهٔ مشکل این عزیزان، مشکلات مالی است که پرداخت وام به‌موقع، می‌تواند بخشی از مشکلات و کمبودهای مادی زندگیشان را التیام بخشد.

● اگر بخواهید عملکرد صندوق را در بخش‌های مختلف آسیب‌شناسی کنید، به چه مواردی اشاره و چه پیشنهادهایی ارائه می‌کنید؟

با توجه به ضرورت به‌روزبودن سیستم‌های پرداخت وام در بانک‌ها و مؤسسات، لذا بهترین شیوه و مناسب‌ترین راه، به‌روزرسانی سیستم پرداخت است که باید موارد اضافی که موجب اتلاف وقت و به طول انجامیدن مسیر پرداخت وام می‌شود، حذف شود. در زیر به مواردی اشاره می‌شود: ۱. حذف وام دستی، ۲. عدم ارسال فیزیکی فرم وام به مرکز استان، ۳. در هنگام ایجادی وام توسط شهرستان بلافاصله در استان بررسی، کنترل و تأیید شود، ۴. فراهم‌کردن پد امضا برای متقاضی وام در شهرستان‌های استان و ۵. نمونه‌امضای رئیس و بانکدار اجرایی شهرستان در فرم وام تعبیه شود. رعایت موارد اشاره‌شده باعث تسهیل در امر پرداخت می‌شود. ایجاد تلفن‌بانک شاهد، بهترین شیوه برای اطلاع از مانده‌بدهی و پس‌انداز است که به صورت لحظه‌ای و به‌روز و بدون مراجعه به بنیاد یا سایت اینترنتی امکان‌پذیر است.

● در این سال‌هایی که در صندوق مشغول بودید،

چه تجارب کاری ارزشمندی کسب کردید؟ لطفاً با همکاران به اشتراک بگذارید؟

بنده در این ۲۳ سال که در خدمت صندوق بودم، با موانع و مشکلات متعددی روبرو شدم. در اوایل، کارهای صندوق به صورت دستی انجام می‌شد که مشکلات زیادی به همراه داشت و این امر طبیعی بود؛ زیرا هر مؤسسه و واحدی در ابتدای فعالیت، ضعف‌هایی دارد. در واقع، صندوق، نهال کوچکی بود که اکنون رفته‌رفته با تجارب همکاران، این نهال به یک درخت تنومند و قوی تبدیل شده و در کنار بنیاد در خدمت جامعهٔ ایثارگری است. داشتن اخلاق خوب و برخورد متین - همان‌طور که قبلاً هم اشاره کردم - یعنی اخلاق‌گرایی و داشتن ارتباط صمیمی با همکاران مرکز و استان، داشتن روحیهٔ انتقادپذیری و رفع موانعی که موجب کندی عمل می‌شود، انرژی‌های مثبتی هستند که باید فرد در این مدت خدمت از خود داشته باشد.

● به‌عنوان سؤال پایانی، چه پیشنهادهایی برای بهره‌وری صندوق دارید؟

۱. استفاده از ابزار و راهکارهای مناسب و به‌روزکردن اطلاعات و سیستم‌ها در امر تسریع در فرایند خدمت‌رسانی به جامعهٔ ایثارگران. ۲. تشکیل اتاق فکر متشکل از نیروهای استانی که عمدتاً درگیر مسائل روز صندوق هستند و مشکلات را لمس می‌کنند. ۳. استفاده از نیروهای کارشناس به‌عنوان مشاور در ارائهٔ راهکار و حل مشکلات. ۴. تغییر پست کارشناسی به کارشناس ارشد یا کارشناس مسئول که باعث روحیه‌افزایی بین کارکنان می‌شود و عوامل مثبت دیگر که در ایجاد نشاط مضاعف، انگیزهٔ کاری بیش‌تر بین کارکنان، جهت شکوفایی و بهره‌وری در ادامهٔ راه خدمت‌رسانی به قشر معزز شاهد و ایثارگر، مفید و مشکل‌گشاست.

فلسفهٔ پرداخت و مدل تری‌پی

عبدالعلی احمدزهی

فلسفهٔ پرداخت، نقش کلیدی در جذب، به‌کارگیری، نگهداری و پرورش استعدادها دارد؛ اما این به معنای این نیست که فلسفهٔ پرداخت صرفاً ایجاد جذابیت از طریق پرداخت مالی باشد. در حقیقت، به‌عنوان یک کارفرما، یک سیستم جبران خدماتی ایجاد کنید که جذابیت‌های بسیاری در چندین بعد داشته باشد و این سیستم را به بازار عرضه کنید تا به یک برند تبدیل شود. در نهایت این‌که باید پذیرفت جبران خدمات کارکنان، مسئله‌ای فرهنگی است و در درون بسترهای متفاوت، معنای خاص خودش را دارد.

فلسفهٔ پرداخت

یکی از چالش‌های هر سازمان، استقرار نظام جبران خدمات مطلوب است. با وجود این، قبل از این‌که یک سازمان، نظام جبران خدمت خاصی را تعیین کند، باید فلسفهٔ پرداخت را مشخص کند. فلسفهٔ پرداخت، چیستی و دلایل پرداخت را مشخص می‌کند. کارفرماها از فلسفهٔ جبران خدمت بهره می‌جویند تا کارکنان را جذب سازمان خود کنند، آن‌ها را حفظ و انگیزش ایجاد کنند. فلسفهٔ پرداخت، پایه و اساس نحوهٔ پاداش‌دهی سازمان به استعدادها برای دستیابی به اهدافش است. کم‌ترین دستاورد آن، رهنمودی فراهم می‌کند که کجا یک شرکت در تلاش است تا پرداختش را درون یک گروه قابل مقایسه‌ای از شرکت‌ها استوار کند و مشخص کند که عناصر جبران خدمات شامل چه مواردی هستند. عموماً سازمان‌ها فلسفه‌های پرداختشان را از طریق گزارش‌های سالانه، گزارش احکام، گزارش‌های جبران خدمات، وب‌سایت‌ها و دیگر موارد، تبادل و جاری‌سازی می‌کنند. اغلب مدیران و سرپرست‌ها چنین فلسفه‌ای را در سازمان تبادل می‌کنند.

یک فلسفهٔ پرداختِ به خوبی جاری‌شده و به صراحت بیان‌شده، راه طولانی در پیش دارد تا تضمین کند که کارکنان نسبت به کارفرما و فرایند پاداش‌دهی احساس شفافیت، منصفانه‌بودن و برابری کنند. بنابراین، چنین فلسفه‌ای می‌تواند منجر به ایجاد فرهنگ اعتماد و صداقت

بین کارفرما و کارکنان شود. فلسفهٔ پرداخت به‌عنوان ابزار جبران خدمات راهبردی، باید با دقت تعریف شود و برای این کار، مراحل زیر را مدنظر قرار دهید:

■ ۱. استراتژی یا راهبرد کسب و کار

فلسفهٔ پرداخت شرکت، به هیچ وجه یک شعار تافته و بافتهٔ جدا و مستقل نیست، بلکه در حقیقت باید بازنمایی‌کنندهٔ راهبرد منابع انسانی و اهداف سازمان باشد. در واقع، فلسفهٔ پرداخت یک شرکت را می‌توان به ثانیه‌شمار ساعت تشبیه کرد که به صورت منظم حرکت می‌کند تا به اهداف دقیقه‌شمار و ساعت‌شمار دست یابد که در حقیقت، به ترتیب همان راهبرد پاداش‌دهی سازمان و راهبرد منابع انسانی هستند. تناسب مناسب بین این سه عنصر برای هدایت و حرکت استراتژی کسب و کار، امری اساسی است.

■ ۲. فلسفه‌های پرداخت واحد در برابر چندگانه

برای شرکت‌هایی که در یک مکان فعالیت می‌کنند یا یک نوع کسب و کار دارند، بسیار ساده است تا فلسفهٔ پرداخت واحدی را انتخاب کنند و نسخهٔ واحد را برای همهٔ کارکنان بپیچند. با وجود این، بسیاری از سازمان¬ها کسب و کارهایی را در مکان‌های مختلف در قاره‌های مختلف انجام می‌دهند یا این‌که واحدهای تابعی دارند که در بخش‌های مختلف فعالیت می‌کنند. این تفاوت‌ها نیازمند سیستم جبران خدمات متفاوتی است تا همسویی بین راهبرد منابع انسانی و اقدامات صنعت / بازار محلی خاصی را تضمین کند. این رویکرد باعث می‌شود تفاوت‌ها و استعدادهای متفاوت دیده شود. با وجود این، این رویکرد خیلی متداول نیست و بیش‌تر شرکت‌های بین‌المللی و چندملیتی، فلسفهٔ پرداخت واحد و یکدستی را به‌کار می‌گیرند که با کسب و کار کلی و راهبرد منابع انسانیشان همسو است. این شرکت‌ها به ندرت سعی می‌کنند تا اقدامات منعطفی را در پیش گیرند تا تفاوت‌ها و جوانب محلی را درنظر بگیرند. نظرسنجی ۲۰۱۵ دنیای کار نشان می‌دهد که ۸۲ درصد شرکت‌ها از فلسفهٔ جبران خدمت واحدی استفاده می‌کنند.

■ ۳. تعیین محور و تمرکز پاداش

مشخص‌کردن تمرکز و کانون پاداش، از اهمیت بسیاری برخوردار است. هدف یک شرکت ممکن است تمرکز بر پرداخت مبتنی بر عملکرد باشد، به جای آن‌که پرداخت تضمین‌شده‌ای داشته باشد. سازمان دیگری ممکن است بر مزایا و نوآوری‌های مرتبط با تعادل کار و زندگی تمرکز کند. تمرکز و محور پاداش‌دهی باید بخشی از فلسفهٔ جبران خدمت را شکل دهد. همچنین، مشخص‌کردن محور پاداش‌دهی، به شرکت‌ها کمک می‌کند تا به این پرسش پاسخ دهند که آیا آن‌ها تمایل دارند تا در پرداخت رقابتی عمل کنند یا پرداخت تضمین‌شده‌ای داشته باشند یا این‌که در مورد مزایا کم‌تر رقابتی عمل کنند و بیش‌تر تضمین‌شده باشد. در نهایت این‌که، محور و تمرکز پاداش‌دهی باید متأثر از استراتژی سازمان و منابع انسانی باشد.

یکی از ابعاد اصلی فلسفهٔ پرداخت، بازار پرداخت مشخص‌شده است که در آن سازمان تمایل دارد نقش خود را در قبال پاداش‌دهی به کارکنان ایفا کند. در این روش، گروه سازمان‌های مشابه معینی، مبنای پرداخت قرار می‌گیرند و به صورت الگو انتخاب می‌شوند و سازمان پرداخت خود را براساس جایگاه بازاری و مسیر حرکت بازار تعیین می‌کند. بنابراین، ضروری است تا پرداخت براساس نرخ بازار به صورت مناسبی مشخص شود تا فوایدش را برای سازمان ضمانت کند. هنگامی که گروه‌های تطبیقی شرکت‌های مشابه دیگر را بررسی می‌کنید، به موارد زیر توجه کنید:

- شرکت‌های با کسب و کارهای مشابه یا قابل مقایسه؛
- شرکت‌هایی که ممکن است سازمان به راحتی استعدادها را به آن‌ها ببازد یا از آن‌ها جذب کند؛
- شرکت‌ها یا سازمان‌هایی که در قلمرو یا ناحیهٔ جغرافیایی مشابهی فعالیت می‌کنند؛
- شرکت‌های دارای اندازهٔ مشابه، از نظر کسب و کار، قوت کارکنان و...؛
- شرکت‌های با ساختار و پیچیدگی مناسب، برای مثال: شرکت‌های مادر.

با درنظرگرفتن موارد فوق، برای صندوق قرض‌الحسنه شاهد، صندوق‌های قرض‌الحسنه مشابه، سازمان‌های

نیمه‌خصوصی و دیگر سازمان‌های تحت نظارت قانون کار می‌تواند نمونه‌های خوبی جهت مقایسه و بررسی بازار پرداخت باشند. البته در برخی موارد، شباهت‌های زیادی بین دو سازمان وجود دارد، اما نوع قوانین حاکم، برای مثال: قانون کار یا خدمات کشوری، باعث می‌شود که مقایسه‌کردن دشوار شود.

مشخص‌کردن فلسفهٔ پرداخت

چند رویکرد برای مشخص‌کردن فلسفهٔ جبران خدمت وجود دارد. برخی از شرکت‌ها براساس برداشت‌ها، تجربیات و شهود عمل می‌کنند و به رویکرد علمی اعتقادی ندارند. برای سازمان‌هایی که رویکردی مبتنی بر هدف را ترجیح می‌دهند، یک یا ترکیبی از دو رویکرد متداول زیر به‌کار گرفته می‌شود:

الف) تجربیات بازار

داشتن هوش بازاری درخصوص این‌که شرکت‌های با عملیات مشابه و اندازهٔ یکسان، چه کارهایی انجام می‌دهند و این‌که فلسفهٔ پرداخت آن‌ها برای آن‌ها چه نتیجه‌ای را دربرداشته است، شاخص خوبی برای تعریف و مشخص‌کردن فلسفهٔ پرداخت یا جبران خدمات است. این شاخص همچنین رهنمودهایی دربارهٔ ویژگی‌های منحصربه‌فرد کسب و کار یک شرکت فراهم می‌کند که ممکن است رایج‌ترین تجربیات بازاری نامناسب را ارائه کند. این روش اغلب در کنار دیگر تحلیل‌ها، برای تعریف فلسفهٔ پرداخت استفاده می‌شود.

ب) تحلیل کارایی و اندازهٔ مالی

در کنار رویکرد تجربیات فعلی بازار، تحلیل فوق در تعیین بازار پرداخت مناسب و نقطهٔ قابل اطمینان بازار دلخواه نقش ایفا می‌کند. این تحلیل بر این فرض استوار است که شرکت‌های بزرگ‌تر و کارآمدتر، به نحو بهتری قادرند نسبت به شرکت‌های کوچک و ناکارآمدتر پرداخت کنند. براساس این ادعا، تحلیل مذکور یکی از شاخص‌های حیاتی توانایی سازمان برای پرداخت است و در نتیجه کمک می‌کند تا نقطهٔ قابل اتکای مناسبی در بین دیگر شرکت‌ها و سازمان‌های مشابه بازار نشان دهیم. با فرض وجود ارتباط بین پرداخت و عملکرد مالی شرکت، در صورتی که یک شرکت براساس تحلیل فوق در صدک ۶۵ ام رتبه‌بندی شود، این بیان‌کنندهٔ آن است که شرکت توان مالی برای پرداخت را می‌تواند چارک سوم یعنی بین صدک‌های ۵۱ و ۷۵ ام قرار دهد.

اگرچه اغلب دو فلسفهٔ رایج در پرداخت متداول است و عبارتند از فلسفهٔ پرداخت رقابتی و فلسفهٔ پرداخت رفاهی که بیش‌تر بر عدالت تأکید دارد، سازمان‌ها معمولاً و به تازگی به سمت رویکردهای ترکیبی گام برداشته‌اند. رویکرد رقابتی اغلب در بخش خصوصی یافت می‌شود و در مواردی که جنگ بر سر استعدادها وجود دارد یا این‌که سازمان با پرداخت‌ها سعی در ایجاد جذابیت برای استعدادها دارد. با وجود این، رویکرد رفاهی (پراداخت عدالت‌محور) بیش‌تر در بخش دولتی است و تأکید عمده بر برابری و نظام هماهنگ در پرداخت‌هاست.

امروزه رویکرد سه - پی (3-p) مورد توجه قرار گرفته است که از سرواژه‌های پست یا جایگاه فرد (position)، عملکرد فرد (performance)، ویژگی‌های شخصیتی و شایستگی فرد (person) گرفته می‌شود. این رویکرد سنتی، پرداخت‌ها را براساس پست یا رتبهٔ شغلی و مدارک تحصیلی افراد اعمال می‌کند؛ درحالی‌که رویکردهای جدیدی علاوه بر آن، سطحی از پرداخت‌ها را براساس عملکرد فرد و ویژگی‌های شخصیتی او اعطا می‌کنند. فرض کنید یک شرکت تصمیم بگیرد پرداخت‌ها را براساس مدل فوق انجام دهد. شرکت پس از بررسی قوانین حاکم بر پرداخت، شرایط مالی‌اش و وضعیت پرداختی‌ها در بازار کار، به این نتیجه برسد که برای یک پست مدیریتی به‌طور متوسط توان پرداختی معادل نود میلیون ریال داشته باشد. پس از محاسبات حق سرپرستی و جایگاه فرد، حداقل دستمزد و مدرک تحصیلی، سنوات و دیگر موارد، شرکت ممکن است به طور متوسط میزان پرداختی براساس جایگاه فرد شصت میلیون ریال اعمال کند. بخشی از پاداش‌ها ممکن است براساس عملکرد فرد مشخص شود و شرکت تصمیم بگیرد بیست میلیون ریال براساس عملکرد به فرد پاداش دهد و به مقدار ده میلیون ریال براساس شایستگی‌های فرد اعطا

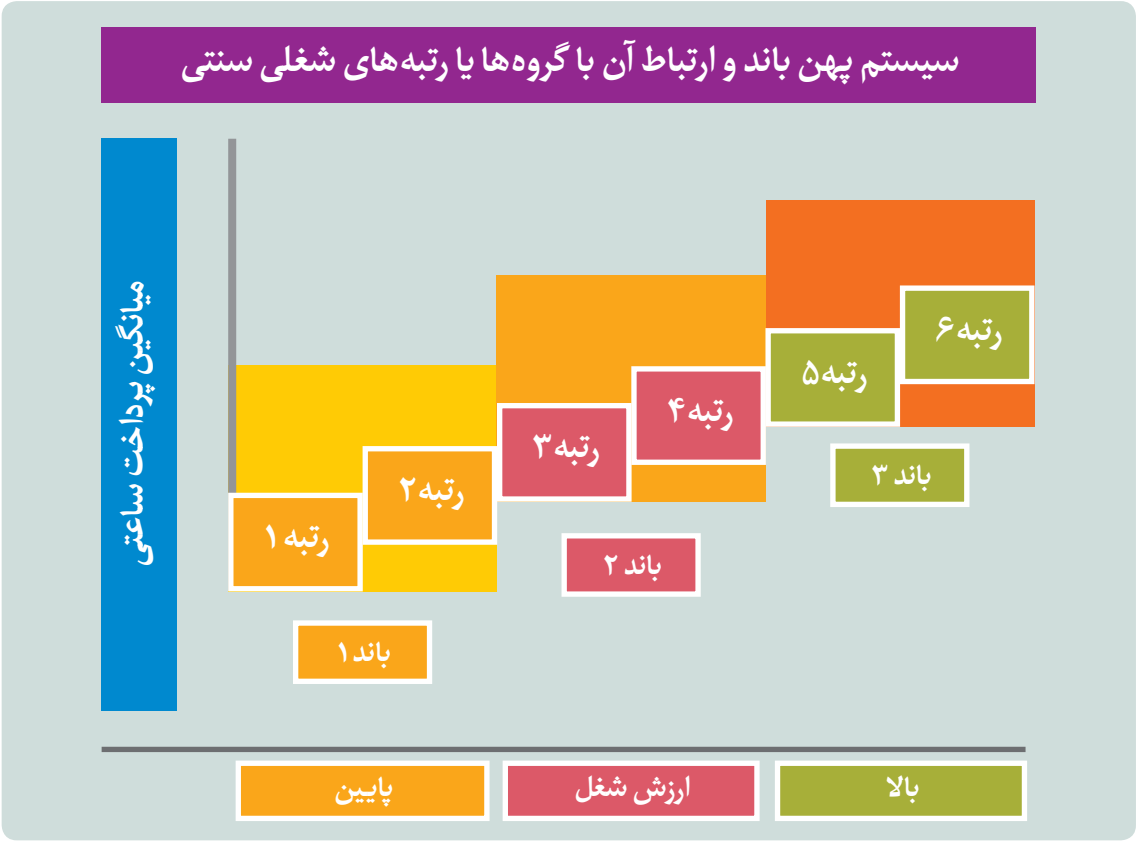
شـود. در رویکرد دیگر، شـرکت ممکن اسـت به این نتیجه برسـد کـه پرداختی‌های عادی خـود را براسـاس جایگاه یا پست اعطا کند، پاداش‌ها را براساس عملکرد فردی و گروهی و دیگر مزایا را براساس رویکرد شایستگی فرد پرداخت کند.

پ) تشریح رویکرد سه - پی (3 -p)

مـدل جبـران خدمـات براسـاس رویکـرد سـه –پـی، سیسـتمی اسـت کـه براسـاس آن، پرداخـت حقوق‌ها به کارکنـان بـر طبـق شایسـتگی و عملکردشـان بـرای ایجاد انصاف، تشویق کارکنان برای استفاده از حداکثر توانایی‌ها و ظرفیت‌هایشان در کار و رشد مستمر شرکت انجام می‌گیرد.

بخش ۱: پرداخت براساس جایگاه یا پست

این نوع پرداخت براسـاس شـغلی انجـام می‌گیرد که بـه فرد محول شـده اسـت؛ صرف‌نظـر از این‌که ایـن افراد چـه مهارتی دارند. بنابراین، این پرداخت براسـاس ارزش شغل تعیین می‌شود. این پرداخت از الگوی رویکرد سنتی پیـروی می‌کند و دامنـهٔ پرداخت بر مبنای وظیفهٔ شـغلی خواهد بود و اغلب پرداخت برحسـب سـطح تحصیلات و نظام ارشـدیت در سلسله‌مراتب سـازمان صورت می‌گیرد. جبـران خدمـت بـه کارکنـان در یـک پهن‌باند بـر مبنای مـدارک تحصیلـی، سـطح تحصیـلات، آمـوزش و تجربـه تدوین می‌شـود. از این رو، در این طیف رتبه‌های شـغلی براساس ارزشیابی شغل تعیین می‌شود. پیشرفت کارکنان در این رتبه‌ها براساس نمرات عملکرد خوب انجام می‌گیرد تا آن‌که براسـاس زمان و تجربه باشد. این روش رتبه‌بندی سنتی جبران خدمت را به پهن‌باند جبران خدمات کاهش می‌دهـد و مشـاغل دارای ویژگی‌هـای مشـترک و مشـابه را گروه‌بندی می‌کند. شـکل ۱، تفاوت سیسـتم رتبه‌بندی سنتی و پهن‌باند را نشان می‌دهد.



شکل ۱: تفاوت سیستم رتبه‌بندی سنتی و پهن‌باند جدید

برای تعیین پرداخت برحسب جایگاه، گام‌های زیر را دنبال کنید:

- ارزیابی و طراحی ساختار سازمانی
- تعیین فهرستی از مشاغل
- تجزیه و تحلیل شغل
- تعیین شرایط احراز برای مشاغل
- ایجاد ساختار رتبه‌بندی مساوی براساس عنوان شغل

بخش ۲: پرداخت براساس فرد

این نوع پرداخت بر فرد تأکید دارد و به پرداخت مبتنی بر مهارت یا مبتنی بر مدل شایستگی معروف است. ساختار این پرداخت به عمق و ژرفای مهارت‌ها، توانایی‌ها، شایستگی‌ها و دانش موردنیاز و کاربردی برای کار ارتباط می‌یابد.

پرداخت براساس مهارت‌ها صورت می‌گیرد و ممکن است حتی برخی از مهارت‌ها در عمل به‌کار گرفته نشود. در این بعد، پرداخت به فرد پیوند داده می‌شود. این نوع پرداخت اغلب به سه نوع مهارت ارتباط می‌یابد:

- ۱. مهارت‌های افقی که گسترش مهارت‌های برحسب دامنهٔ وظیفه یا وظایف چندگانه هستند.
- ۲. مهارت‌های عمودی که شامل کسب و دستیابی به مهارت‌های سطح بالاتر هستند.
- ۳. مهارت‌های عمیق که شامل مهارت‌های فنی و تخصصی عمیق مرتبط با شغل مشابهی هستند.

این رویکرد به دامنهٔ وسیعی از مهارت‌ها پاداش می‌دهد و کارکنان چندمهارته، منعطف‌تر و ارزشمندتر می‌شوند. این رویکرد به چرخش شغلی، ارتقای شغلی مدیریتی و توسعهٔ فنی و تخصصی کمک شایانی می‌کند.

این مهارت‌ها و دانش عبارتند از: دانش، مهارت‌ها، شایستگی‌ها و رفتارهایی که به عملکرد کمک می‌کند. این رویکرد مانند رویکرد پرداخت براساس جایگاه، بازار پرداخت را نیز مورد توجه قرار می‌دهد و از الگوهای مناسب بهره می‌برد.

براساس این رویکرد شایستگی‌ها شناسایی می‌شود، سپس پرداخت برای آن‌ها انجام می‌گیرد، اما باید میزان پرداخت بازار به این شایستگی‌ها را در مدل مدنظر قرار دهیم.

برای تعیین پرداخت برحسب جایگاه، گام‌های زیر را دنبال کنید:

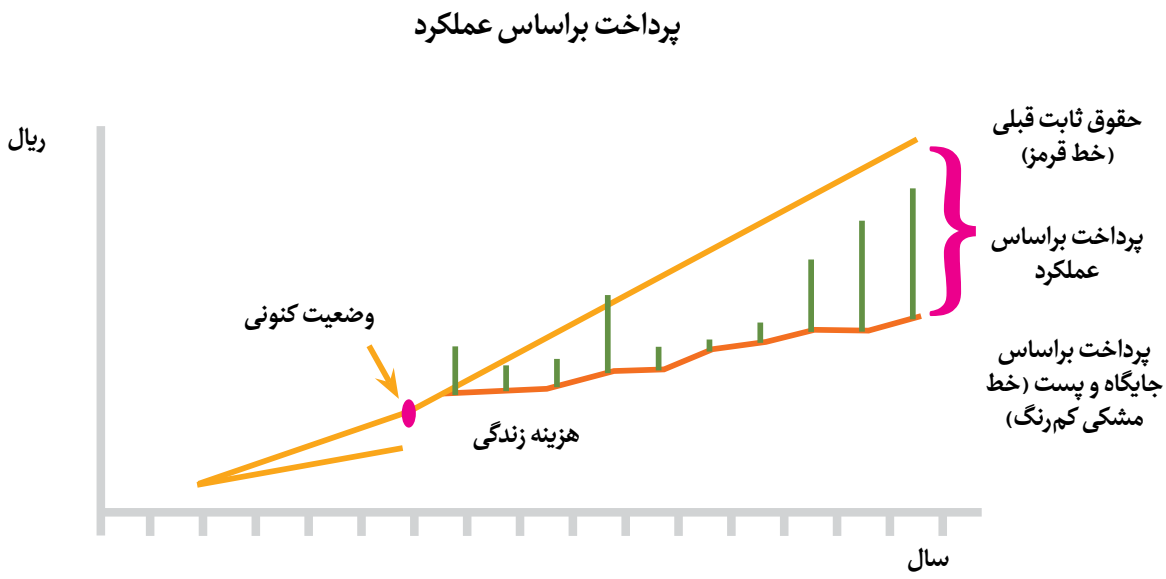
- شایستگی‌های عمومی، محوری، شایستگی‌های مدیریتی و شایستگی‌های فنی را استخراج کنید.
- چهارچوب شایستگی را با نمره‌دهی و رتبه‌بندی استانداردی ایجاد کنید.
- پرسشنامهٔ شایستگی را تهیه کنید.
- شایستگی‌های کارکنان را ارزیابی کنید.
- از نرم‌افزار ارزیابی شایستگی بهره گیرید.

بخش ۳: پرداخت براساس عملکرد

پرداخت مبتنی بر عملکرد، یک سیستم پاداش مالی برای کارکنان است که در آن مقداری یا همه جبران خدمات مالیشان با عملکرد پیوند می‌یابد. معیارهای پرداخت براساس عملکرد می‌تواند عملکرد فردی، گروهی و عملکرد سازمانی یا ترکیبی از آن‌ها باشد.

در سطح فردی هدف‌گذاری صورت می‌گیرد، سیستم ارزیابی عملکرد مناسبی اجرا می‌شود، آموزش لازم برای توسعه و تقویت دانش و مهارت کارکنان انجام می‌گیرد و افراد کنترل بسیاری بر عملکرد خودشان دارند.

در مواردی که عملکرد فردی را نمی‌توان به راحتی اندازه‌گیری کرد، از معیارهای تیمی استفاده می‌شود.



شکل ۲. نمودار پرداخت براساس عملکرد

افزون بر این، در مواردی که نیاز به فرهنگ سازمانی برای بهبود و ترویج ارزش‌های تیمی و همکاری است، از این شایستگی‌ها و سیستم پرداخت استفاده می‌شود.

به منظور تحقق این روش، برنامهٔ پاداش‌ها و مشوق‌هایی را تدوین کنید که کارکنان را برمی‌انگیزد. از افزایش حقوق مبتنی بر شایستگی به پرداخت متغیر براساس عملکرد نیز جهت دهید.

برنامه‌های پاداش از قبیل سهام ترجیحی و جبران خدمت ترجیحی ایجاد کنید. شکل ۲، تفاوت پرداخت براساس عملکرد را نشان می‌دهد.

گام‌های زیر را برای ایجاد پرداخت مبتنی بر عملکرد اجرا کنید:

- اهداف راهبردی شرکت و دپارتمان را تعیین کنید.
- اهداف فردی را مشخص کنید.
- شاخص‌های کلیدی عملکرد در سطح فردی را تعیین کنید.
- جبران خدمت و پاداش‌ها را به صورت ماهانه، فصلی و سالانه تدوین کنید.

اکنون زمان آن فرا رسیده است که ساختار پرداخت و میزان پرداخت برای سازمانتان را تدوین و طراحی کنید. در مرحلهٔ پرداخت، راهبرد پاداش‌دهی و جبران خدمت را مشخص کنید و در نهایت، با کارکنان برای اجرا و تنظیم پرداخت مناسب مصاحبه کنید. پس از این اقدامات می‌توانید پیاده‌سازی را آغاز کنید و ساختار پرداخت را با میزان پرداختی فعلی به کارکنان، سازگار و منطبق کنید. خط‌مشی پاداش و جبران خدمت را اجرایی و سیستم جدید را پیاده‌سازی کنید.

منابع

- 1. Apanpa, B. & Farinmade, B. (2017). Compensation Philosophy How Do You Intend to Reward Your Employees? Available at: https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ng/pdf/tax/ng-compensation-philosophy.pdf.
- 2. Brainmark. (2017). 3p-compensation-consulting. Available at: https://brainmark.vn/service/3p-compensation- consulting/?lang=en#:~:text=3P%20COMPENSATION%20BUILDING,works%2C%20contribuiting%20to%20company%20development.

رضایت‌سنجی مشتری براساس مدل سروکوال

مجتبی عباسی قادی

خدمت، تولید منفعت اساساً ناملموس یا به خودی خود به‌عنوان یک محصول منفرد یا عنصری مهم از محصول ملموس است که به واسطهٔ شکلی از مبادله، نیاز شناخته‌شدهٔ مشتری را برآورده می‌سازد (پالمر و کول[1]، ۱۹۹۵: ۳۴، نقل از روستا و کریمی، ۱۳۹۶: ۲۶۱). لذا رضایت مشتری با برآوردساختن یا فراتررفتن از نیازهای مشتریان درخصوص خدمتی خاص به دست می‌آید. طبق گفتهٔ هانس مارک و آلبنسون[2] (۲۰۰۴)، «رضایت، نگرش کلی مشتری نسبت به ارائه‌دهندهٔ خدمات است، یا واکنشی عاطفی به تفاوت بین آنچه مشتریان پیش‌بینی می‌کنند و آنچه دریافت می‌کنند، در مورد تکمیل برخی از نیازها، اهداف یا امیال» (نقل از آنیگلوا و زیکیری[3]، ۲۰۱۱: ۲۳۸).

دستیابی به رضایت مشتریان در بازهٔ زمانی طولانی، وفاداری مشتریان را به حداکثر می‌رساند (هیل و همکاران[4]، ۱۳۸۸: ۱۸). امروزه سازمان‌های تولیدی و خدماتی، میزان رضایت مشتری را به‌عنوان معیاری مهم برای سنجش کیفیت کارشان قلمداد می‌کنند و این روند همچنان در حال افزایش است. مشتری و میزان رضایت او از سازمان، در عرصهٔ رقابت در سطح جهانی، بسیار مهم و تأثیرگذار است. به‌طوری‌که رضایت مشتری یکی از اصلی‌ترین ابعاد نظام‌های مدیریت کیفیت و مدل‌های تعالی سازمانی همچون مالکوم بالدریج، شاخص رضایت مشتری (CSI[5]) و... است (صادقی شاهدانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۰). بدین منظور، سازمان‌ها باید فعالیت‌هایشان را به نحوی سازماندهی کنند که بتوانند هرآنچه بیش‌ترین اهمیت را برای مشتریان دارد، به بهترین نحو ممکن انجام دهند.

اهمیت رضایت مشتری

سنجش رضایت مشتری یا CSM[6]، ابزاری اساسی برای نیل به مشتری‌مداری است. هدف از به‌کارگیری

1. Palmer&Cole
2. Hansemark & Albinsson
3. Angelova & Zekiri
4. Hill & et al
5. Customer Satisfaction Index
6. Customer Satistacton Measurment

تکنیک سنجش رضایت مشتری، نزدیک‌شدن به مشتری به‌عنوان مدار و محور تمامی فعالیت‌ها، اقدامات و تصمیمات سازمانی است؛ زیرا تمامی امکانات و منابع سازمان می‌بایست به طور مستقیم و غیرمستقیم برای خدمت به مشتری فراهم آید و به‌کار گرفته شود. مشتری راضی، تضمین‌کنندهٔ اهداف و سمت‌وسوی حرکت سازمان‌های موفق و رشدیافته است. برنامهٔ سنجش رضایت مشتری در اصل نوعی مکانیزم رسمی به منظور شناخت و نظریات و انتظارات مشتری برای بهبود امور و فرایندهاست. یک برنامهٔ خوب سنجش رضایت مشتری، چیزی بیش از اطلاعات صرف دربارهٔ انتظارات، ادراکات و توقعات مشتری راجع به اهمیت ویژگی‌ها و عملکردها را ارائه می‌دهد. علاوه بر آن، برنامهٔ سنجش رضایت مشتری می‌تواند به وسیلهٔ شناخت بهترین شیوه‌های کاری و قابلیت‌ها، دروندادی را برای تلاش‌های وسیع‌تر فراهم کند (مجیدی‌نیا، ۱۳۸۲: ۴۶). به واسطهٔ این برنامه، مشتری تبدیل به عضوی از فرایندهای یادگیری و تصمیم‌گیری سازمان شده و از نظرات او برای نوآوری در فرایندها، محصولات، ارائهٔ خدمات یا حتی در تصمیمات مدیریتی استفاده می‌شود. برنامهٔ سنجش رضایت مشتری موجب می‌شود:

- ۱. سازمان بتواند نیازهای واقعی مشتریان و مخاطبان سازمان را به خوبی شناسایی کند و اهمیت نسبی هر کدام از آن‌ها را بسنجد.
- ۲. نحوهٔ ادراک مشتریان نسبت به سازمان دریافت شود، مبنی بر این‌که آیا عملکرد سازمان توانسته است خواسته‌های آنان را برآورده سازد.
- ۳. شناسایی حوزه‌هایی از عملکرد سازمان که بهبود آن‌ها به طرز چشمگیری رضایت مشتری را به دنبال دارد.
- ۴. از طریق بهبود وفاداری مشتریان به واسطهٔ رضایت‌مندی آن‌ها، سودآوری سازمان افزایش پیدا می‌کند.
- ۵. مرتفع‌شدن خلأهای ادراکی (خلأهای ادراکی نقاطی است که کارکنان سازمان، درک درستی از اولویت‌های مشتریان و مخاطبان سازمان یا توانایی‌های

خود برای برآوردسازی نیازهای مشتریان ندارند.) (هیل و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۸).

اهمیت رضایت مشتری از آن‌جا ناشی می‌شود که مشتریان، مهم‌ترین عاملی هستند که در فرایند سازمانی نقش اساسی ایفا می‌کنند و با رفتار و سیاست‌هایشان بر سرنوشت سازمان تأثیر می‌گذارند. مشتریان از مهم‌ترین عوامل محیطی هر سازمانی محسوب می‌شوند. از این رو، سازمان‌ها رضایت مشتری را سرمایه و ضامن فعالیتشان می‌دانند و ارائهٔ خدمات مطلوب به مشتری، همواره سرلوحهٔ تفکرات و برنامه‌ریزی‌های آنان است. صاحب‌نظران رضایت مدیریت، کسب رضایت مشتری را از مهم‌ترین وظایف و اولویت‌های مدیریت شرکت‌ها برشمرده و لزوم پایبندی همیشگی و پایدار مدیران عالی به جلب رضایت مشتریان را پیش‌شرط اصلی موفقیت به حساب آورده‌اند (روستا و کریمی، ۱۳۹۶: ۱۷۳).

رضایت‌مندی مشتری

رضایت مشتری، از جمله اقدامات داخلی سازمان محسوب می‌شود که نمود جهت‌گیری آن‌ها به سمت ارضای خواسته‌های ارباب‌رجوع است که جهت ارتقای

کیفیت محصولات و خدمات را نشان می‌دهد. به نظر می‌رسد رضایت مشتری، احساسی است که در نتیجهٔ ارزیابی خدمات حاصل می‌شود. با مرور ادبیات مرتبط با موضوع رضایت مشتری، درمی‌یابیم که از سوی محققان، نظرات متعدد و متفاوتی درخصوص تعریف رضایت مشتری ارائه شده است. با وجود این، می‌توان تعاریف متعدد و متنوع را در قالب دو رویکرد تقسیم‌بندی کرد. دو رویکرد کلی برای تعریف رضایت مشتری وجود دارد:

رویکرد اول، عقیده دارد که رضایت حالتی است که پس از مصرف محصول یا استفاده از خدمت برای مشتری حاصل می‌شود. در رویکرد دوم، رضایت به‌عنوان فرایند درک و ارزیابی مشتری از تجربهٔ مصرف محصول یا استفاده از خدمات تعریف می‌شود (کاوسی و سقایی، ۱۳۹۳: ۱۷).

لینگنفلد[1] رضایت مشتری را از لحاظ روان‌شناختی، احساسی می‌داند که در نتیجهٔ مقایسهٔ بین مشخصات محصول دریافت‌شده با نیازها یا خواسته‌های مشتریان و انتظارات اجتماعی درخصوص محصول حاصل می‌شود. راپ[2] بر مبنای تعریف فوق، رضایت مشتری را به‌عنوان یک دیدگاه فردی برای مشتری تعریف می‌کند که از انجام مقایسات دائمی مابین عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مشتری ناشی می‌شود. بدین ترتیب برای ارزیابی رضایت مشتری براساس دیدگاه راپ، می‌توان از رابطهٔ زیر استفاده کرد:

«عملکرد واقعی سازمان –عملکرد مورد انتظار مشتری= رضایت مشتری»

ژوران[3] (۲۰۰۴) رضایت مشتری را این‌گونه تعریف می‌کند: «رضایت مشتری، حالتی است که مشتری احساس می‌کند ویژگی‌های فراورده منطبق بر انتظارات اوست» نقل از (صادقی شاهدانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۹).

به اعتقاد این دانشمند، رضایت مشتری و عدم رضایت مشتری، متضاد هم نیستند. درواقع رضایت‌مندی مشتری ناشی از ویژگی‌های محصول یا خدمت عرضه‌شده است که مشتری را برای خرید و استفاده از آن ترغیب می‌کند. از سوی دیگر، عدم رضایت مشتری از نقایص و کمبودهای موجود در محصول یا خدمت سرچشمه می‌گیرد که موجب دلخوری و شکایت مشتریان می‌شود. با وجود این، باید به این نکته توجه کرد که بسیاری از محصولات با این‌که هرگز سبب ناخرسندی مشتریان نمی‌شود، اما از فروش بسیار کمی برخوردار است. دلیل این امر آن است که دیگر رقبا محصول موردنظر را به گونه‌ای عرضه می‌کنند که ویژگی‌های آن، رضایت مشتریان را در سطحی بالاتر برآورده می‌سازد (همان، ص۲۸۸).

ریچارد اولیور عقیده دارد که رضایت‌مندی مشتری با عدم رضایت او از تفاوت مابین انتظارات مشتری و کیفیتی که او دریافت کرده است، حاصل می‌شود. به بیان دیگر، برای اندازه‌گیری رضایت می‌توان از رابطهٔ زیر استفاده کرد:

«انتظارات مشتری - استنباط مشتری از کیفیت = رضایت مشتری.»

هر مشتری با استفاده از دانش قبلی خود از یک محصول یا خدمت، قبل از دریافت آن، کیفیت آن را پیش‌بینی می‌کند. به عبارت دیگر، هرچه انتظارات مشتری از محصول بیش‌تر باشد، او انتظار دارد کیفیت بالاتری از آن محصول را دریافت کند. بنابراین بر طبق تعاریف فوق، در تحقق رضایت، سه شرط لازم است: شرط

1. Lingenfeld
2. Rapp
3. Juran

اول، وجود انتظاراتی است که باید شکل بگیرد؛ شرط دوم، تشکیل ارزیابی‌هاست و شرط سوم آن است که انتظارات و ارزیابی‌ها اجازه می‌دهد تا مقایسهٔ مستقیم صورت بگیرد (موسوی و خنیفر، ۱۳۹۳: ۱۸۴).

رضایت‌مندی مشتری براساس مدل سروکوال

برای این‌که یک سازمان قادر باشد میزان رضایت مشتریان را اندازه‌گیری کند، باید مدل و روشی در این خصوص طرح‌ریزی کند؛ به نحوی که از زیربنای نظری مستحکم و سازمان‌یافته‌ای برخوردار باشد و شاخص‌هایی برای این منظور تنظیم کند تا بتواند با استفاده از آن، به ارزیابی و اندازه‌گیری بپردازد. از جملهٔ این مدل‌ها و شاخص‌ها می‌توان به مدل‌های رضایت‌سنجی کانو، فورنل و سروکوآل و نیز از میان شاخص‌های رضایت‌سنجی (CSI[1]) می‌توان به شاخص‌های رضایت‌سنجی سوئد، اروپا، مالزی، آمریکا، ایران و... اشاره کرد. در این متن به مدل سروکوال پرداخته می‌شود:

در ادبیات کیفیت خدمات، رایج‌ترین مدل برای سنجش کیفیت خدمات، مقیاس سروکوال[2] است. کیفیت خدمات مقیاس سروکوآل را در سال ۱۹۸۸، پاراسورامان، زیتهامل و بری، بر پایهٔ مدل شکاف بنا کرده‌اند. مدل سروکوال سعی در اندازه‌گیری کیفیت خدمات در جایی که کیفیت خدمات به‌عنوان یک ضرورت جهت درک مشتری، انتظارات او و کیفیتی که از خدمات ارائه‌شده انتظار دارد، به‌کار می‌رود. این مدل کمک می‌کند که مشتریان بتوانند خدماتی را که توسط سازمان‌های متفاوت به آن‌ها ارائه می‌شود، با یکدیگر مقایسه کنند. به عبارت دیگر، سروکوال مدلی است که به وسیلهٔ آن می‌توان کیفیت خدمات ارائه‌شده را براساس کاهش شکاف بین سطح انتظارات و سطح تصورات مشتری افزایش داد و از این طریق به مزایای رقابتی قابل‌توجهی دست یافت (روستا و کریمی، ۱۳۹۶: ۲۷۰).

این مدل تحقیقی در چهار بخش خدماتی بانک، شرکت‌های کارت‌های اعتباری، شرکت‌های عرضه‌کنندهٔ

1. Custuomer Satisfaction Index
2. Servqual

سهام و شرکت‌های تعمیراتی مورد مطالعه قرار گرفت. پاراسورامان و همکارانش در مرحلهٔ اول در سال ۱۹۸۴ با انجام مصاحبه‌های عمیق با کارکنان این شرکت‌ها و همچنین مصاحبه‌های متمرکز گروهی با مشتریان این چهار بخش خدماتی، مدل مفهومی تجزیه و تحلیل شکاف شرکت خدماتی و انتظارات مشتریان را شناسایی کردند. آن‌ها همچنین بعد کیفیت خدمات را معرفی کردند (بزازیان و سعیدنیا، ۱۳۹۵: ۸۶-۸۷).

پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ حدود ده نکته در تعیین درک کیفیت خدمات شناسایی کردند که عبارتند از: «ارزیابی، ارتباطات، صلاحیت، احترام، اعتبار، مسئولیت، پاسخگویی، حفاظت و ملموس و قابل فهم‌بودن نیاز مشتری (روستا و کریمی، ۱۳۹۶: ۲۷۰ و ۲۷۱).

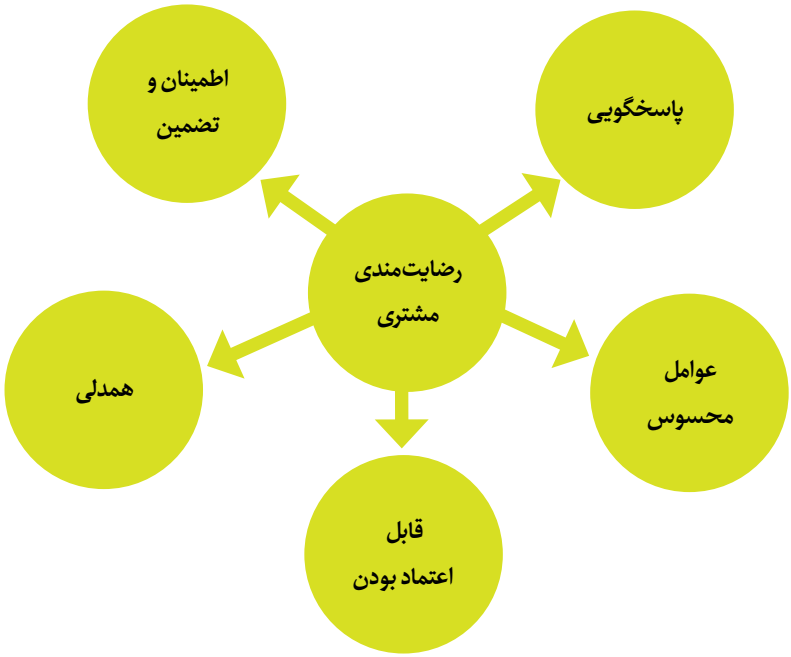
آن‌ها بعدها در تحقیقاتشان بر روی مدل سروکوال در سال ۱۹۸۸ و پس از چندبار بررسی و غربال‌کردنِ معیارها، این ده بعد اصلی را در پنج بعد که در اکثر سازمان‌ها کاربرد دارد، به شرح زیر معرفی کردند: «موارد محسوس، قابلیت اعتماد، اطمینان و تضمین، همدلی و پاسخگویی. به این ترتیب آن‌ها این ابعاد را به‌عنوان مبنایی برای ساختن مقیاسی جهت سنجش کیفیت خدمات به‌کار بردند. این

مقیاس دارای پنج بعد و ۲۲ مؤلفه به شرح زیر است که جهت اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان دربارهٔ ابعاد کیفیت خدمات به‌کار می‌رود:

- **۱. عوامل محسوس:** جنبه‌ها و عناصر فیزیکی سازمان، جهت ارائهٔ خدمات است و شامل اجزایی همچون: ۱. تجهیزات مدرن؛ ۲. امکانات فیزیکی قابل‌توجه؛ ۳. کارکنانی با ظاهر تمیز و آراسته و ۴. مدارک مرتب و منظم)نظیر جزوات، زونکن‌ها، صورت‌حساب‌ها و...)
- **۲. قابل اعتمادبودن:** توانایی سازمان در ارائهٔ خدمات به شکلی صحیح و تا زمان وعده داده شده است و شامل اجزایی همچون: ۱. انجام کار یا خدمت وعده داده شده در زمان معین؛ ۲. نشان‌دادن علاقهٔ خالصانه برای حل مشکلات مشتری؛ ۳. انجام اصلاحات در خدمات در اولین زمان؛ ۴. ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده است و ۵. ارائهٔ گزارش‌های صحیح و بدون نقص.
- **۳. پاسخگویی:** تمایل برای کمک‌کردن به مشتریان و ارائهٔ سریع خدمات به آن‌هاست و شامل اجزایی همچون: ۱. بیان دقیق خدماتی که کارکنان به مشتریان ارائه خواهند داد؛ ۲. ارائهٔ خدمات در کم‌ترین زمان ممکن؛ ۳. تمایل دائمی کارکنان برای کمک به مشتریان و ۴. پاسخ کارکنان به سؤالات مشتریان تحت هر شرایط.
- **۴. اطمینان و تضمین:** دانش و ادب کارکنان و توانایی آن‌ها برای ایجاد اطمینان‌خاطر و اعتماد در مشتریان است و شامل اجزایی همچون: ۱. ایجاد اعتماد در مشتریان از طریق رفتارهای مطلوب؛ ۲. احساس امنیت مشتریان در تعاملات خود با سازمان؛ ۳. رفتار مؤدبانه و محترمانه با مشتریان و ۴. کافی‌بودن دانش کارکنان برای پاسخ به سؤالات مشتریان.
- **۵. همدلی:** مهم‌شمردن و طرز رفتار فردی با مشتریان است و شامل اجزایی همچون: ۱. توجه فردی به مشتریان؛ ۲. ساعت‌های کاری مناسب برای تمام مشتریان؛ ۳. نشان‌دادن توجه شخصی به مشتریان از سوی کارکنان؛ ۴. خواستار بهترین منافع برای مشتریان و ۵. درک نیازهای خاص مشتریان. (بزازیان و سعیدنیا، ۱۳۹۵: ۸۶-۸۷)

بحث و نتیجه‌گیری

کیفیت جز هر آنچه مشتری می‌خواهد نیست. یک



مدل نظری اندازه‌گیری رضایت مشتری براساس مدل سروکوآل

محصول یا خدمت، هنگامی باکیفیت محسوب می‌شود که با نیازهای مشتریان انطباق داشته باشد. کیفیت در سازمان‌های خدماتی، سنجشی است از این‌که تا چه اندازه خدمات ارائه‌شده، انتظارات مشتریان را برآورده می‌کند. شکاف در ارائهٔ خدمات، بحرانی‌ترین مسئله است. چراکه ارزشیابی کیفیت خدمات مشتری، آنچه مشتری انتظار داشته، در مقایسه با آنچه مشتری دریافت کرده است، تعریف می‌شود. هدف نهایی در بهبود کیفیت خدمات، کاهش این شکاف‌ها تا حد امکان است. به همین منظور، ارائه‌دهندگان خدمات باید این شکاف‌ها را بشناسند و درصدد کاهش و حذف آن‌ها برآیند. از این منظر، مدل سروکوال که بر پایهٔ مدل شکاف بنا شده است، کمک می‌کند که مشتریان بتوانند خدماتی را که از طریق سازمان‌های مختلف عرضه می‌شود، ارزیابی و مقایسه کنند و در نهایت نسبت به سازمان ارائه‌دهندهٔ خدمت مطلوب وفادار بمانند. در نهایت، سروکوال مدلی است که به واسطهٔ ابعاد و شاخص‌های آن می‌توان کیفیت خدمات ارائه‌شده را براساس کاهش شکاف بین سطح انتظارات و سطح تصورات مشتری درک و افزایش داد و از این طریق مزیت رقابتی ایجاد کرد.

منابع

- ۱. بزازیان، رزین. سعیدنیا، حمیدرضا(۱۳۹۵)؛ بررسی عوامل مؤثر در کیفیت خدمات فروش بررضایت مشتریان در فروش برخط شرکت سامسونگ، فصلنامهٔ چالش‌های جهان، سال دوم، شمارهٔ اول.
- ۲. روستا، احمد. کریمی، میلاد(۱۳۹۶)؛ *مدیریت مشتری: مبانی، مفاهیم و الگوها*، تهران، انتشارات قلم همت، چاپ اول.
- ۳. کاوسی، سید محمدرضا. سقایی، عباس(۱۳۹۳)؛ *روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری*، تهران، انتشارات آمه، چاپ چهارم.
- ۴. صادقی شاهدانی، مهدی. طباطبایی مزدآبادی، محسن. علیزاده، مهدی(۱۳۹۲)؛ *آموزش مدل‌سازی رضایت مشتری با رویکرد کانو*، انجمن علمی اقتصاد شهری ایران، تهران، انتشارات کوهسار، چاپ اول.
- ۵. مجیدی‌نیا، مهدی(۱۳۸۲)؛ بررسی عوامل مرتبط با رضایت مشتریان از تسهیلات بانکی، مجلهٔ بانک و اقتصاد، شمارهٔ ۴۵، صص۴۶-۵۰.
- ۶. موسوی، مسعود. خنیفر، حسین(۱۳۹۳)؛ بررسی تأثیر عوامل پس از فروش در رضایت مشتریان با استفاده از مدل تتراکلاس (مورد مطالعه: گروه خودروسازی سایپا)، فصلنامهٔ علمی - پژوهشی فرایند مدیریت توسعه، دورهٔ ۲۷، شمارهٔ ۲، صص ۱۸۱-۲۰۳.
- ۷. هیل، نایجل. سلف، بیل. روکه، جرج(۱۳۸۸)؛ *اندازه‌گیری رضایت مشتری*، مترجم: شهریار عزیزی و مسعود جاویدانی، تهران، انتشارات صفار - اشراقی، چاپ اول.
- 8. Angelova, Biljana & Zekiri, Jusuf, Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, October 2011, Vol. 1, No. 3.PP:232-258.

سازمان یادگیرنده: سیری در فضای مفهومی و مدل‌های مرتبط

مجتبی عباسی قادی

در دنیای امروزی، دستیابی به اهداف برای سازمان‌ها، با توجه به تغییرات و تحولات محیطی، از موضوعات مهم به حساب می‌آید. شرایط رقابتی سازمان‌ها به سرعت در حال تغییر است؛ به‌گونه‌ای که بیش‌تر سازمان‌ها توان حرکت و همگامی با این تغییرات را ندارند. محیط متغیر امروز، با توجه به فشارهایی که در اثر مهارت‌ها، توانایی‌ها و رقبای فناوری ایجاد شده، اجازهٔ مدیریت سازمان‌ها را به شکل سنتی نخواهد داد. لذا با وجود بستری متغیر و پیچیده که سازمان‌ها در آن فعالیت می‌کنند، ضرورت وجود منابع توانمند جهت ماندگاری سازمان، واقعیتی قطعی است. با وجود عوامل محیطی متحول ماندگاری، رشد و پویایی سازمان منوط به دانش و آگاهی گسترده از عوامل محیطی است. فقدان اطمینان به دلیل افزایش تغییرات محیطی (شامل تغییرات اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، علمی، فرهنگی و...)، نیاز و انتظارات روزافزون انسان‌ها، همگی سبب پیدایش مدل جدیدی به نام سازمان یادگیرنده شده است. چنین سازمان‌هایی، مناسب‌ترین راه را برای حفظ حیات، ماندگاری و رشد سازمان، یادگیری می‌دانند. لذا اصطلاح سازمان یادگیرنده، یکی از مفاهیم کلیدی رقابت‌پذیری سازمان‌ها در ادبیات مدیریت، از دههٔ ۱۹۹۰ به بعد بوده است. در این متن، به اختصار به تعریف سازمان یادگیرنده می‌پردازیم و مروری بر مدل‌های مرتبط با آن می‌شود.

تعریف سازمان یادگیرنده

سازمان یادگیرنده، سازمانی است که ظرفیت یادگیری، تطبیق و تغییر خود را افزایش می‌دهد. در این سازمان‌ها، فرایندهای یادگیری تجزیه و تحلیل می‌شود، پایش می‌شود، توسعه می‌یابد و در ارتباط با اهداف، مدیریت می‌شود. چشم‌انداز، راهبرد، رهبری، ارزش‌ها، ساختارها، نظام‌ها، فرایندها و عملکردهای چنین سازمانی، دست به دست هم می‌دهند تا یادگیری و بهبود افراد را تسهیل و یادگیری سطح سازمانی را تسریع کنند.

پیترسنج[1]، مدرس ارشد مؤسسهٔ تکنولوژی ماساچوست (MIT) و عضو گروه یادگیری سازمانی و تغییرات، در کتاب پنجمین فرمان، سازمان یادگیرنده را مطرح می‌کند و سازمان یادگیرنده را سازمانی می‌داند که افراد آن پیوسته در حال توسعهٔ ظرفیت خود هستند و محلی است که خواسته‌ها و تمایلات گروه‌ها محقق می‌شود.

سازمان یادگیرنده، سازمانی است که در آن یادگیری، نیاز همیشگی همهٔ کارکنان تلقی می‌شود و در آن ضمن تأکید به «آموختن چگونه آموختن» و جذب و توزیع دانش نو، به خلق و تولید اطلاعات و دانش جدید و موردنیاز پرداخته می‌شود و تمامی این دانش‌ها در رفتارها و عملکردها متجلی می‌شود، تا از این راه ضمن نهادینه‌سازی آموزش و یادگیری در تمامی سطوح سازمانی، زمینهٔ لازم را برای اصلاح مستمر ساختارها و فرایندها و در نتیجه، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان فراهم آورد.

گاروین[2] (۲۰۰۰) بر این عقیده است که سازمان یادگیرنده، سازمانی است که دارای توانایی‌هایی برای ایجاد، اکتساب و انتقال دانش باشد و رفتار خود را به‌گونه‌ای تعدیل کند که منعکس‌کنندهٔ دانش و دیدگاه‌های جدید باشد. سازمان‌های یادگیرنده را به تعبیری می‌توانیم سازمان‌های دانش‌آفرین بنامیم؛ سازمان‌هایی که در آن‌ها خلق دانش و آگاهی‌های جدید، ابداع‌ها و ابتکارها، کاری تخصصی و اختصاصی نیست، بلکه نوعی رفتار همگانی است؛ روشی که همهٔ اعضای سازمان بدان عمل می‌کنند. به عبارت دیگر، سازمان دانش‌آفرین، سازمانی است که هر فرد در آن انسانی خلاق و دانش‌آفرین است. در این سازمان تفکر، بحث‌های جمعی و کشف نظرها و افکار نو تشویق می‌شوند و نوآوران پرورش می‌یابند.

■ ویژگی‌های سازمان یادگیرنده

به طور کلی، ویژگی‌هایی را که برای اجرای فرایند یادگیری سازمانی و به تبع آن یادگیرنده‌شدن سازمان لازم

است، می‌توان به پنج دستهٔ اصلی تقسیم کرد:

● **۱. ویژگی‌های رهبری سازمان یادگیرنده:** سازمان یادگیرنده صرفاً با متعهدبودن کارکنان به وجود نمی‌آید، بلکه رهبران نیز در ایجاد آن نقش اساسی ایفا می‌کنند. رهبرانی موفق به ایجاد سازمان یادگیرنده شده‌اند که از منظر عملی به آن نگریسته و به‌عنوان راه‌حل مسائل سازمانی به آن متوسل شده‌اند.

● **۲. ویژگی‌های سرمایهٔ انسانی سازمان یادگیرنده:** افراد دانشگر، پایه و اساس یادگیری سازمانی را تشکیل می‌دهند و کارکنان سازمان یادگیرنده باید دانشگر باشند؛ این افراد، مسئول تسلط بر شغل خویش هستند، اطلاعات مهم را به دیگران انتقال می‌دهند، مهارتشان را به‌روز می‌کنند، قابلیت‌هایشان را کشف و به‌کارگیری می‌کنند، در حال آموزش مداوم هستند و قدرت تصمیم‌گیری بالایی دارند.

1. Petar Senge
2. Garvin

● **۳. ویژگی‌های طرح سازمانی سازمان یادگیرنده:** یکی از عوامل موفقیت در ایجاد سازمان یادگیرنده، وجود طرح سازمانی مناسب است؛ طرحی که سیستم پاداش آن در کنار پاداش‌های بیرونی بر پاداش‌های درونی نیز تمرکز می‌کند، از طریق ترغیب و تشویق، تصدیق و تأیید، ایجاد رابطهٔ دوستی یک‌به‌یک و تقدیر از خطرپذیری، در کارکنان خود ایجاد انگیزه کند.

● **۴. ویژگی‌های فرهنگ سازمان یادگیرنده:** این سازمان‌ها دارای فرهنگ قوی مساوات و برابری هستند که در آن مدیران به تمامی کارکنان به یک چشم می‌نگرد و همهٔ آن‌ها را موجودیتی باارزش به حساب می‌آورند. در چنین فرهنگی، هنجارها به گونه‌ای شکل گرفته‌اند که یادگیری سازمانی و بهبود مستمر در تمام سطوح سازمان را تشویق می‌کنند. در چنین سازمانی، هر فردی احساس می‌کند که باارزش است.

● **۵. ویژگی‌های مأموریت سازمان یادگیرنده:** بیان واضح چشم‌انداز، مأموریت و ارزش‌های مشترک و مورد قبول سازمان و جلب حمایت کارکنان از آن، یکی از مبانی سازمان‌های یادگیرنده است. البته این مأموریت‌ها صرفاً از جانب مدیران نشئت نمی‌گیرد، بلکه کارمندان دانشگر و افراد تیم‌ها در شکل‌گیری آن‌ها نقش بسزایی دارند.

گپهارت و مارسیک[1] (۱۹۹۶) برای سازمان یادگیرنده، شش ویژگی را ضروری می‌دانند:

● **۱. یادگیری مستمر در سطح سیستم‌ها:** افراد، یادگیری خود را به شیوه‌ای شکل می‌دهند که به کمک دانش انتقالی در سازمان و با تکمیل یادگیری در جهت فعالیت‌ها و امور سازمانی، سازمان قادر به یادگیری شود.

● **۲. تولید دانش و مشارکت در آن:** بر دانش خلاق و پویایی تأکید می‌شود که افراد به سرعت و به راحتی به آن دسترسی دارند و از آن استفاد می‌کنند.

● **۳. تفکر سیستماتیک و انتقادی:** همیشه افراد تشویق می‌شوند به شیوه‌های جدید بیندیشند و به طور سیستماتیک از مهارت‌های استدلال مولد استفاده کنند.

● **۴. فرهنگ یادگیری:** از طریق سیستم‌های مختلف عملکرد، از بالا یادگیری و خلاقیت تشویق، حمایت و ارتقا داده می‌شود.

● **۵. روحیهٔ انعطاف و تجربه‌گرایی:** افراد برای خطرپذیری، تجربه، نوآوری، ارائهٔ ایده‌های جدید و انجام فرایندهای جدید کاری آزاد هستند.

● **۶. کارمندمحوری:** سازمان یادگیرنده، موقعیتی را فراهم می‌کند که آموزش‌ها، ارزش‌ها و حمایت‌ها در جهت سلامت، رشد و یادگیری هریک از افراد باشد.

1. Gephart & Marsick

مدل‌های سازمان یادگیرنده

در مدل پیترسنج (۱۹۹۰)، یادگیری سازش‌پذیر باید با یادگیری خلاق، یعنی یادگیری‌ای که ظرفیت‌ها را برای خلاقیت افزایش می‌دهد، پیوند زده شود. او اعتقاد دارد که به طور کلی در سازمان یادگیرنده، پنج اصل یا فرمان وجود دارد که جریان تفکر سیستمی، از قواعد مهم در این سازمان‌هاست. این پنج قاعده عبارتند از: «الگوهای ذهنی، آرمان مشترک، یادگیری تیمی، قابلیت و مهارت فردی و در نهایت تفکر سیستمی.»

آرگریس و شوان[1] (۱۹۹۶) معتقدند که نظریهٔ سازمان یادگیرنده، با تکمیل نظریه‌های مرتبط به یادگیری و یادگیری سازمانی شکل گرفته است و در این راستا، آن‌ها برای یادگیری گروهی و سازمانی، سه شکل یادگیری یعنی: یادگیری تک‌حلقه‌ای (سعی در حفظ وضع موجود سازمان و به‌خصوص فرایندهای یادگیری)، یادگیری دوحلقه‌ای (ضمن اصلاح اهداف به علت واقعیت‌ها و حقایق در پس آن‌ها نیز توجه می‌کنند) و یادگیری سه‌حلقه‌ای (این نوع یادگیری، یادگیری نحوهٔ یادگرفتن است و زمانی قابل اجراست که سازمان‌ها به خوبی یاد بگیرند چگونه یادگیری تک‌حلقه‌ای و دوحلقه‌ای را اجرا کنند) را برمی‌شمرند.

مدل سیستمی سازمان یادگیرنده مارکوارت[2] (۱۹۹۶) دارای پنج خرده سیستم است که عبارتند از: «پویایی‌های یادگیری، تحول سازمان، توانمندسازی افراد، مدیریت دانش و کاربرد فناوری.» این زیرسیستم‌ها به هم وابسته و مکمل یکدیگرند؛ به‌گونه‌ای که ضعف در یکی، موجب تضعیف خرده‌سیستم دیگر خواهد شد.

از نظر جیمز[3] (۲۰۰۳) سازمان یادگیرنده به منزلهٔ شبکه‌ای درهم‌تنیده است که از اجزای: رهبری تحول‌گرا، کارکنان دانشگر، ساختارهای افقی، فرهنگ تساوی،

1. Argyris & Cshon

2. Markouart

3. James

سازوکارهای انسجام‌بخشی و استراتژی پراکنده تشکیل شده است. سازمان یادگیرنده، سازمان تحول‌گراست و یادگیری جمعی را در سراسر سازمان افزایش می‌دهد و ظرفیت خلق آینده را بالا می‌برد.

■ بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌ها نه‌تنها سعی دارند تا از طریق یادگیری و آموزش کارکنان، به حیاتشان تداوم بخشند، بلکه تلاش می‌کنند به طور مؤثری بر آشوب پیرامونشان تأثیر بگذارند و الگوهای سازمانی یادگیری‌مدار را محقق کنند. چراکه بقای امروز سازمان‌ها، به این موضوع بستگی دارد که آن‌ها چگونه پذیرای تغییرات شوند و اقدامات و خدماتشان را بهبود بخشند و توان رقابت‌پذیریشان را افزایش دهند. تبدیل‌شدن به سازمان یادگیرنده و سازوکارهای مناسب، جهت نیل به این موارد است.

تحقق‌بخشی سازمان یادگیرنده، منوط به وجود افرادی است که به دنبال کشف حقایق باشند و لذا مدیران باید چنین افرادی را تربیت کنند. برای توفیق در این امر (تبدیل سازمان به سازمان یادگیرنده)، سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که از شناخت ناشناخته‌ها ارضا شوند. چنین سازمان‌هایی، سازمان یادگیرنده هستند که فرصت را برای پذیرش مسئولیت به وجود می‌آورند؛ از تجربه‌ها می‌آموزند و درس می‌گیرند و از درس‌های آموخته‌شده، احساس رضایت می‌کنند. حرکت به سوی سازمان یادگیرنده بدون برنامه‌ریزی، هدف‌گذاری و جهت‌گیری صحیح و اصولی امکان‌پذیر نیست.

اگر امروزه مدیران سازمان‌ها علاوه بر مسئولیت‌های فردی و سازمانی، مسئولیت‌های اخلاقی و اجتماعی نیز دارند، می‌توان گفت که یادگیری سازمانی، گامی اساسی در راستای انجام این مسئولیت‌ها نیز هست؛ چراکه سازمان‌ها اجزای یک اجتماع به‌شمار می‌آیند و پیشرفت و توسعهٔ اجتماعی منوط به توسعهٔ سازمان‌های آن است و توسعهٔ سازمان‌ها در گرو یادگیری و آگاهی مداوم آن‌هاست. در پایان، پیشنهادهایی برای تحقق‌بخشی سازمان یادگیرنده در سازمان‌ها به شرح زیر ارائه می‌شود:

- اهداف و راهبرد، برنامهٔ عملیاتی جاری و توسعه‌ای کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت و اقدام لازم برای ارتقای یادگیری در سازمان تدوین و عملیاتی شود و ضمن أخذ بازخورد، بر چگونگی اجرای آن نظارت صورت گیرد.
- نیازسنجی مداوم آموزشی و نیز تأمین نیازهای یادگیری و توسعه، به واسطهٔ برگزاری دوره‌های آموزشی حضوری و غیرحضوری، استفاده از ظرفیت‌های موجود برای تأمین نیازهای یادگیری، فراهم‌سازی انواع فرصت‌های یادگیری، تدوین روش‌های مناسب برای انتقال یادگیری و خلاقیت و... در دستور کار برنامه‌ریزان مدیریت منابع انسانی قرار گیرد.
- به جوّ یادگیری مثبت در سازمان به واسطهٔ تسهیل آموزش و یادگیری سازمانی، ایجاد جوّ تفکر در بین کارکنان، برقراری ارتباط مؤثر بین وضعیت یادگیری و وضعیت استخدامی یا ارتقای شغلی پرسنل و... بها داده شود.
- توجه به روزآمدی و نیز به‌کارگیری بیش‌تر فناوری‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری در رویه‌های

سازمانی.

- استفاده از قابلیت فناوری اطلاعات در امر یادگیری سازمانی و خاصه کسب و انتقال دانش.
- همواره به شایستگی‌های فردی و خلاقیت در سازمان بها داده شود و به طرق مختلف مادی و معنوی، از جمله ایجاد طرح حقوق‌بگیری یادگیرندگان مورد تشویق قرار گیرد.
- به فرایند یادگیری گروهی و مشارکتی در راستای ارتقای سطح دانش و معلومات تمام پرسنل بها داده و مکانیسم‌هایی در این زمینه درنظر گرفته شود.
- تفکر سیستمی در سازمان حاکم شود، به‌گونه‌ای که تمام پرسنل، اعم از مدیران و کارکنان نسبت به عملکرد سیستم و نیز تغییرات سازمانی از دروندادها تا بروندادها آگاهی و نظارت داشته باشند.
- بسترهای لازم برای تبادل اطلاعات و تجارب بین مدیران و کارکنان فراهم و اوقاتی برای این منظور در نظر گرفته شود.

منابع

- ۱. خواجه‌ای، سعید. درودی، هما. مرادی، شهلا. حسنی، داود(۱۳۹۳)؛ بررسی ویژگی‌های سازمان یادگیرنده در دانشگاه علوم پزشکی زنجان، مجلهٔ توسعهٔ آموزش در علوم پزشکی، دورهٔ ۷، شمارهٔ ۱۵، صص ۳۰-۳۸.
- ۲. دهقان منشادی، منصور. سعیدیان خوراسگانی، نرگس. نظری، رسول(۱۳۹۵)؛ طراحی اعتبارسنجی مدل معادلات ساختاری سازمان یاددهنده برای دانشگاه‌ها، فصلنامهٔ علمی - پژوهشی آموزش علوم دریایی، شمارهٔ ۵، صص ۴۵-۵۰.
- ۳. رفایی قدیمی، محسن(۱۳۹۳)؛ بررسی تحقق ابعاد سازمان یادگیرنده در یک بانک تجاری (مطالعهٔ موردی: بانک انصار استان خراسان رضوی)، فصلنامهٔ توسعهٔ مدیریت پولی و بانکی، سال دوم، شمارهٔ ۵، صص ۱۱۹-۱۳۳.
- ۴. ستاری قهفرخی، مهدی. ابزری، مهدی(۱۳۹۱)؛ ایجاد سازمان یادگیرنده براساس مدل مارکوارت در دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، مجلهٔ دانشکدهٔ پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دورهٔ ۶، شمارهٔ ۴، صص ۲۶۵-۲۷۴.
- ۵. عباس‌پور، عباس. رسته‌مقدم، آرش (۱۳۹۰)؛ طراحی مدل مفهومی یکپارچهٔ سازمان یادگیرنده، فصلنامهٔ علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال دوم، شمارهٔ ۴، صص ۲۱-۵۴.
- ۶. قربانی‌زاده، وجه‌ا... (۱۳۸۷)؛ *یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده با نگرشی بر مدیریت دانش*، تهران: انتشارات بازتاب.
- ۷. یاری، جهانگیر(۱۳۸۷)؛ بررسی موانع ایجاد سازمان یادگیرنده در مرکز آموزش ایران خودرو، فصلنامهٔ علوم تربیتی، سال اول، شمارهٔ چهارم، صص ۱۸۷- ۲۲۳.
- 8. Garvin, D. A. (2000). Learning in action: A guide to putting the learning organization to work. Harvard Business Press.
- 9. Gephart, M. A., Marsick, V. J., Van Buren, M. E., & Spiro, M. S. (1996). Learning Organizations Come Alive. Training and Development, No 50(12): 34-45.
- 10. James, C. R. (2003). Designing learning organizations. Organizational -Dynamics, No 32(1): 46-61.
- 11. Marquardt. M.J.(1996)., Building The learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success. New York: McGraw Hill.
- 12. James, C. R. (2003). Designing learning Organizations. Organizational Dynamics, No 32(1): 46-61.
- 13. Senge, P.M. (1990). The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organisation. New York: Doubleday Currency.

معرفی سرمایهٔ انسانی

اسماعیل عامری

رئیس منطقهٔ استان هرمزگان

◄ تهیه و تنظیم: سمیه قاسم‌پور

● **الف) زندگینامهٔ فردی و خانوادگی**

اسماعیل عامری سیاهوئی، متولد ۱۳۵۸/۶/۲ است و در شهرستان بندرعباس، در یک خانوادهٔ هفت‌نفره به دنیا آمد و فرزند سوم خانواده است. شغل پدر بزرگوارشان کشاورزی و مادر نیز خانه‌دار است. ایشان فارغ‌التحصیل لیسانس حسابداری از دانشگاه آزاد واحد قشم و هم‌اکنون رئیس منطقهٔ استان هرمزگان است. در ادامهٔ گفتگو با او بیش‌تر آشنا می‌شویم.

عامری، تحصیلات ابتدایی و راهنمایی را در شهر بندرعباس و دورهٔ دبیرستان را در رشتهٔ مورد علاقه‌اش حسابداری در همان شهر گذراند و با قبولی در کنکور دانشگاه آزاد در سال ۷۹ مدرک فوق‌دیپلم حسابداری را در دانشگاه آزاد واحد بندرعباس و لیسانس حسابداری را در دانشگاه آزاد واحد قشم - هرمز اخذ کرد. در تاریخ ۱۳۸۶/۸/۲۵ ازدواج کرد که ماحصل آن دو فرزند است. اولین فرزندش، دختر بسیار زیبا و دوست‌داشتنی به نام الینا که در سال ششم تحصیل می‌کند و فرزند دومش آقا عرشیاجان که در دورهٔ پیش‌دبستانی است.

● **ب) زندگینامهٔ شغلی**

«از سال ۱۳۸۷ در مجموعهٔ صندوق شاهد به‌عنوان کارشناس مالی مشغول به خدمت شدم. قبل از فعالیت و استخدام در صندوق قرض‌الحسنه شاهد، سابقهٔ کار در ادارهٔ کل بنادر و دریانوردی به صورت نیروی شرکتی در قسمت حقوق و دستمزد را دارم، سپس در یک دورهٔ دوساله در شرکت بوتان گاز به‌عنوان کارشناس مالی فعالیت کردم و همچنین قبل از این دو مورد، در شرکت‌های ساختمانی، توزیع و پخش مواد غذایی تجربهٔ کاری کسب کردم.

پست‌های سازمانی تجربه‌شده در این مدت: کارشناس حقوق دستمزد در ادارهٔ کل بنادر و دریانوردی، کارشناس مالی در شرکت بوتان گاز، کارشناس املاک و مستغلات، کارشناس فروش و فعالیت در حوزهٔ حمل و نقل و ایاب ذهاب و هم‌اینک به‌عنوان رئیس منطقه در مدیریت شعب صندوق شاهد استان هرمزگان مشغول به فعالیت هستم. بازاریابی، کارشناس فروش املاک و ساختمان، حقوق و دستمزد، فعالیت در زمینهٔ حمل و نقل و ایاب ذهاب مالی شرکت‌ها، زمینه‌هایی است که فعالیت داشته و تجربه اندوخته‌ام.

عامری در مورد ادامهٔ تحصیلش می‌گوید: «تمایل به

ادامهٔ تحصیل، موضعی است که به دلیل مشکلات و عدم توانایی مالی، قادر به انجام این مهم نشده‌ام.»

عامری درخصوص مشکلات شغلی می‌گوید: «درخصوص مشکلات می‌توان به نحوهٔ استقرار صندوق در بنیاد اشاره کرد که همواره به‌عنوان مستأجر و به شکل مجموعه‌ای غریب از سوی مدیران به آن نگریسته می‌شود. به‌رغم فعالیت و خدمات ارزندهٔ این مجموعه و رفع موانع درخصوص تهیهٔ یک ساختمان مستقل و در شأن صندوق مورد انتظار استان‌هاست که ان‌شاءالله با همت و دیدگاه بلند هیئت‌امنا، هیئت‌مدیره و مدیرعامل محترم انجام شود.»

● ج) برنامه‌های آتی و حرف‌های ناگفتنی

«با توجه به نقش کارکنان در خدمت‌رسانی و انجام وظیفه در حوزهٔ شغلی و در راستای رفاه و ایجاد تمرکز و تأمین آسایش، نیازمند حمایت‌های لازم درخصوص مناسب‌سازی حقوق و دستمزد کارکنان و کمک‌های لازم در حوزهٔ رفاهی از قبیل مسکن کارکنان هستیم، به صورتی که بتوان از آن استفاده کرد و موارد دیگر که مورد انتظار مجموعهٔ کارکنان بوده که متأسفانه در سنوات گذشته مورد توجه قرار نگرفته و خدا را شکر طی سال گذشته، با تغییرات مدیریتی، همواره نقش کارکنان در پیشبرد امور مورد توجه قرار گرفته و در حوزهٔ رفاهی خدمات ارزنده‌ای انجام شده است که ان‌شاءالله به مرور گسترش یابد.

هدف‌گذاری در زندگی، از مؤلفه‌های مهم در دستیابی به موفقیت است که برای بنده نیز چنین بوده است و همواره سعی بر ایجاد یک برنامهٔ مناسب برای زندگی خانوادگی و کاری بودم که در بعضی موارد موفق و در بعضی موارد هم تا حدودی موفق بوده‌ام.

استفاده از فرصت‌های پیش‌رو برای نیل به خواسته‌ها، اعم از شغلی و خانوادگی، مورد هدف بنده است که ان‌شاءالله بتوانم از این گذر عمر استفادهٔ خوبی داشته باشم.

بیش‌تر اوقات فراغتم، رسیدن به امور خانواده و تحصیل فرزندان، همچنین تفریح و استفاده از طبیعت که همواره بخشی از اوقات فراغتم را به آن اختصاص داده‌ام.

مهم‌ترین کاری که همواره باعث رضایت‌مندی من شده و حس خوبی به من داده است، مشارکت در تأسیس یک صندوق خیریه به همراه جمعی از دوستان است که با هر بار کمک و گره‌گشایی از امور افراد، احساس خوشحالی و مفیدبودن داشته‌ایم.

موفقیت و بهروزی همهٔ همکاران را از خداوند خواهانم. ان‌شاءالله در کنار هم، با نقشهٔ راه مدیران ارشد صندوق و تلاش همکاران سراسر کشور، باعث ورود صندوق به دروازه‌های جدید خدمت و منجر به گسترش فعالیت‌ها شود.»

جواد بهرام نیاکان

کارشناس اعتبارات و تسهیلات

الف) زندگینامهٔ فردی و خانوادگی

جواد بهرام نیاکان، متولد آغازین روز از نخستین ماه فصل بهار ۱۳۵۲ است، در شهر کرمانشاه و در خانواده‌ای مذهبی و پُرجمعیت دیده به جهان گشود. او فرزند دوم خانواده است (دو برادر و چهار خواهر).

ایشان مراحل تحصیلی را نیز در قهرمان‌شهر (نام کرمانشاه در اوایل انقلاب) - که مصادف با جنگ تحمیلی و بمباران شهرها بود -گذراند و پس از اتمام تحصیلات در آن زمان، با توجه به قانون معافیت عنایات رهبری (دو برادر در حین خدمت)، از خدمت سربازی معاف شد. در ادامهٔ گفتگو، با ایشان بیش‌تر آشنا می‌شویم.

«این‌جانب پس از اخذ دیپلم حسابداری، در هنرستان علامه طباطبایی کرمانشاه در کنکور سال بعد، در مقطع کارشناسی حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه پذیرفته شدم و در سال ۱۳۷۷ فارغ‌التحصیل شدم و لیسانس حسابداری گرفتم.»

او از تأهل خود می‌گوید: «در سالروز میلاد امام حسین (ع) در بهمن ۱۳۷۸ با دختردایی‌ام به نام سهیلا عباسی که او نیز در ترم آخر کارشناسی مامایی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه مشغول تحصیل بود، عقد کردم و شش‌ماه بعد که فارغ‌التحصیل شد، در مرداد ۱۳۷۹ ازدواج کردیم. همسرم بعد از فارغ‌التحصیلی به استخدام سازمان تأمین اجتماعی درآمد و مشغول خدمت در قسمت درمان بیمارستان حضرت معصومه (س) کرمانشاه شد. ثمرهٔ ازدواجمان سه فرزند است، به نام‌های رضا، سحر و سپیده که دوقلو هستند.

فرزند اولمان، آقا رضا، متولد تیر ۸۱ است و مشغول تحصیل در پایهٔ سوم رشتهٔ تجربی دبیرستان نمونه‌دولتی جوادالائمه. او در سال ۹۵ موفق به گذراندن دوره‌های تکمیلی زبان انگلیسی شد و دخترانمان، سحر و سپیده، متولد شهریور ۸۴ و در حال تحصیل در پایهٔ نهم مدرسهٔ

شاهد بارانیان کرمانشاه هستند و به نقاشی و طراحی علاقه‌مندند و در این زمینه فعالیت دارند.

درخصوص نسبت ایثارگری همسرم خواهرزادهٔ شهید برومند کهزادی است.»

ب) زندگینامهٔ شغلی

«این‌جانب پس از فارغ‌التحصیلی در آزمون‌های استخدامی شرکت کردم و همزمان در دو آزمون استخدامی ستاد مشترک کل ارتش و صندوق شاهد پذیرفته شدم و در نهایت، تصمیم به همکاری با صندوق شاهد گرفتم. افتخار همکاری با مجموعهٔ صندوق شاهد، از مورخ ۱۳۷۸/۰۴/۲۰ نصیب بنده شده است.

در ابتدای استخدام، به‌عنوان کارشناس حسابداری مشغول فعالیت بودم و دو سال بعد به‌عنوان کارشناس مسئول حسابداری و سال ۸۴ به‌عنوان معاون امور اجرایی به مدت شش‌ماه فعالیت داشتم که به دلیل مشکلات شخصی استعفا دادم و چون پست کارشناس مسئولی نیز از چارت اداری مؤسسه حذف شد، به‌عنوان کارشناس اعتبارات و تسهیلات، ادامهٔ همکاری با مؤسسه را دارم. به

دلیل این‌که دیپلم حسابداری را از هنرستان اخذ کردم، به مدت سه‌ماه کارآموزی در شعب بانک صادرات استان را نیز طی کردم که تجربهٔ کاری بسیار موفقی در سنین نوجوانی برایم رقم خورد.

درخصوص مشکلات شغلی؛ ارتقای عناوین شغلی که باعث ایجاد انگیزهٔ مضاعف برای کارکنان می‌شود و همچنین آرزوی ارتقای سطح فعالیت مؤسسه به‌عنوان بانک شاهد که خدماتی عمومی به آحاد جامعه ارائه کند و استقلال و منفک‌شدن از سازمان بنیاد، آرزوی بنده و تمامی همکاران است.»

نیاکان از انتظاراتش می‌گوید: «با توجه به تغییرات وضع معیشتی کارکنان در زمان مدیرعامل محترم، جناب آقای کریمی و اجرای طرح رتبه‌بندی که موجب رضایت و انگیزهٔ بالای کارکنان شد و نیز با توجه به تورم افسارگسیختهٔ اقتصادی، انتظار تغییر مشوق‌های شغلی و حقوقی پرسنل را دارم.»

● ج) برنامه‌های آتی و حرف‌های ناگفتنی

در مورد این‌که آیا تا به امروز به اهداف مدنظرتان در زندگی رسیده‌اید، می‌گوید: «هرچند با سطح آرزو و هدف ترسیمی فاصلهٔ بسیاری هست، ولی خدا را شاکرم. هدف و برنامهٔ آتی در زندگی‌ام، محقق‌کردن آرزوی فرزندانم در مراحل تحصیل است؛ چون امسال فرزند کنکوری دارم و آرزوی قبولی در رشتهٔ موردعلاقه‌اش. فرزندم در راستای

رسیدن به هدفش هم خیلی تلاش و مطالعه می‌کند. در برنامه‌های کاری آتی نیز رضایت ارباب‌رجوع آرزوی بنده است و خدا این لطف را به مجموعهٔ صندوق شاهد داشته که به‌عنوان خادم‌الشهدا، مفتخر به خادمی این قشر معظم و گرانقدر باشیم؛ باشد که توشهٔ آخرتمان باشد.»

دربارهٔ سپری‌کردن اوقات فراغت می‌گوید: «بنده تمام وقت فراغتم را با خانواده و در راستای کمک‌کردن به مراحل تحصیلی و پرورشی فرزندانم می‌گذرانم و اگر هم اوقات فراغتی بماند، صرف صلهٔ رحم و دید و بازدید و دیدن فیلم با خانواده می‌شود.»

دربارهٔ بزرگ‌ترین کاری که انجام دادید و الآن هم وقتی به آن فکر می‌کنید، حس غرور به شما دست می‌دهد، می‌گوید: «همان‌طور که در بالا ذکر کردم، در بدو استخدام در ستاد کل نیروهای مسلح نیز پذیرفته شدم و انتخاب خادمی شهدا و خاندان شهدا، بزرگ‌ترین تصمیم و لطف الهی بوده که پس از گذشت بیش از بیست سال از آن زمان، از انتخابم راضی و خوشحالم و به این انتخاب می‌بالم.»

● د) حرف خودمانی

«ذکر این نکته که خداوند نظر لطفی به ما کارکنان صندوق شاهد داشته که خدمتگزار خاندان شهدا هستیم، شاکر و قدردان باشیم و تمام سعی و تلاشمان را برای خدمت‌رسانی هرچه بیش‌تر و بهتر به جامعهٔ هدف داشته باشیم. امیدوارم که مورد رضای خدا و شهدا باشد.

محمد غلامی

رئیس منطقهٔ لرستان

● الف) زندگینامهٔ فردی و خانوادگی

محمد غلامی، متولد اول تیر ۱۳۵۳ در شهرک زارعی شوش (شهر منتظران فعلی) از توابع شهرستان دزفول در خوزستان و تحصیلاتش در مقطع کارشناسی رشتهٔ حسابداری و دانشجوی ارشد مدیریت دولتی توسعهٔ منابع انسانی است. در ادامهٔ گفتگو با ایشان بیش‌تر آشنا می‌شویم.

«بنده در خانوادهٔ پُرجمعیت و مذهبی به دنیا آمدم. شروع سال تحصیلی اول دبستانم در مهر ۵۹ بود که به دلیل حملهٔ ارتش بعث عراق به ایران، مدارس آن سال تعطیل شد و از سال ۶۰ شروع کلاس ابتدایی بود.

به علت بمباران شدید شهر دزفول و حومهٔ شهر، اکثر مردم شهر در روستاها ساکن شده بودند. به همین دلیل، هرکس حداقل یک اتاق را در اختیار آنان قرار می‌داد. بنده یادم هست که در خانهٔ ما چهار خانوادهٔ دیگر، به جز خودمان زندگی می‌کردند و همین جمعیت هم باعث شده بود که فرزندان آن‌ها جهت تحصیل در مدارس روستا ثبت‌نام کنند و کلاس‌های درس ما سه شیفت شده بود و بیش‌تر مواقع به دلیل کمبود فضای آموزشی، کلاس زیر چادر در حیاط مدرسه دایر می‌شد. دوران ابتدایی و راهنمایی بنده در همان محل سکونت بود، اما به علت نبودن دبیرستان، مجبور بودیم هر روز از شهرک به شهر دزفول بیاییم و برگردیم. بعد از اتمام دبیرستان در سال ۱۳۷۲ در دانشگاه آزاد واحد بروجرد، در رشتهٔ کارشناسی حسابداری قبول و در سال ۱۳۷۶ فارغ‌التحصیل شدم. بعد از بیست سال در سال ۱۳۹۶ در کنکور ارشد شرکت کردم و مجدداً در دانشگاه واحد بروجرد پذیرفته شدم (در حال حاضر فقط دفاع پایان‌نامه باقی مانده است).

در اسفند ۱۳۷۷ ازدواج کردم و حاصل این ازدواج، سه فرزند است؛ فرزند اول به نام عباس در شهریور ۸۵ متولد شد و در حال حاضر کلاس هشتم است و مجدداً لطف خداوند شامل بنده شد و فرزندان دوم (دوقلو) در بهمن ۹۷ به نام انیس و سینا متولد شدند که احساس می‌کنم با تولد آن‌ها، خداوند تمام هستی را نثار من کرده است.»

● ب) زندگینامهٔ شغلی

«بعد از اخذ مدرک کارشناسی در سال ۷۶، حدود یک سال در میدان تره‌بار تهران مشغول به کار بودم که به واسطهٔ یکی از بستگان شاغل در ادارهٔ کل بنیاد شهید خوزستان، از آزمون استخدامی صندوق شاهد

مطلـع شـدم. پس از شـرکت و قبولـی در آزمـون، از ۱۵ تیر ۷۸ مشـغول به خدمت در صندوق شـاهد شدم. در ابتدا به‌عنوان کارشـناس و بعد از شـش‌ماه کارشـناس مسئول شـدم. در اردیبهشـت ۸۶ بـا پیشـنهاد مدیرعامل وقت، بـه دفتر مرکزی منتقل شـدم و بعد از حـدود چهارماه، به علت سـختی سکونت در تهران، با شـرط مأموریت هر ماه یک هفته حضور در اسـتان لرسـتان، مجدداً به خوزستان برگشـتم. در سـال ۸۷ زمـان جابجایـی رؤسـای مناطق، رئیـس منطقـهٔ خوزسـتان چـون از کارکنان بنیاد شـهید بـود، مجـدداً در بنیاد مشـغول به خدمت شـد و بنده در مرداد ۸۷ به‌عنوان رئیس منطقهٔ خوزسـتان معرفی شدم. از سـال ۹۱ تاکنـون نیـز به‌عنـوان رئیـس منطقهٔ لرسـتان مشـغول خدمت به خانواده‌های معظم شهدا و جانبازان معزز هسـتم و مفتخرم کـه این منطقه در سـال ۱۳۹۷ در همایش رؤسـای مناطق در مشـهدالرضا، به‌عنوان یکی از استان‌های برتر انتخاب شد.

از موانع و مشـکلات شـغلی کـه دیگر کارکنـان به ویژه مناطق با آن روبرو هسـتند، عدم ارتقا به پسـت‌های بالاتر است.»

● ج) برنامه‌های آتی و حرف‌های ناگفتنی

«خداوند را سـپاس می‌گویم که خـودم و خانواده‌ام از صحت جسـمی و روحی برخوردار هستیم. برنامه‌های آتی بنده، نخست، قبولی در مقطع دکترا و دوم، تمام تلاشم را می‌کنم تا فرزندانی صالح داشـته باشـم تا بتوانند به کشور عزیزمان خدمت کنند.

بیش‌تر اوقات فراغتم را صرف رسیدگی به امور فرزندان و مطالعهٔ آزاد می‌کنم و با توجه به بعد مسافت محل زندگی والدیـن بنده، در ایـام تعطیل - درصورتی‌که مهیا شـود - صلهٔ رحم را به جا می‌آورم.»

● د) حرف خودمانی

«در مورد انتظارات هم این‌که ضمن تشکر از مدیرعامل محتـرم صندوق، جناب آقای دکتر کریمی و دیگر همکاران گرامـی دفتـر مرکـزی، بایـد عـرض کنم کـه بعد از بیسـت سـال خدمت در صندوق شـاهد، هنوز هم بنده مسـتأجر هسـتم. خواهشمندم فکری به حال همکارانی که مسکن ندارند، بشود. در مرحلهٔ بعد، تحصیل همکاران در مقطع کارشناسی ارشد و دکتراست.»

برترین
خانوادهٔ
صندوق

مهدی‌یار معرفت

فرزند سعید معرفت، از کارکنان صندوق قرض‌الحسنه شاهد استان سمنان

تهیه و تنظیم: سمیه قاسم‌پور

مهدی‌یار جان در تاریخ ۱۳۸۶/۶/ ۲۷ در شهر زیبای سمنان پا به عرصهٔ وجود گذاشت. او کلاس هفتم را با معدل ۱۹٫۳۶ در دبیرستان شاهد شهر سمنان با موفقیت سپری کرد.

در ادامهٔ گفتگو، با این پسر موفق و دوست‌داشتنی بیش‌تر آشنا می‌شویم.

«در چهار سالگی وارد مؤسسهٔ جامعه‌القران‌الکریم شدم، با گذراندن دوره‌های مقدماتی به روش اشاره و در پنج سالگی هم روخوانی قرآن را با موفقیت به اتمام رساندم و در شش سالگی دورهٔ روان‌خوانی را پشت‌سرگذاشتم و وارد مرحلهٔ حفظ قرآن شدم و توانستم جزء سی قرآن را حفظ کنم و موفق به دریافت گواهینامه‌های روخوانی و روان‌خوانی شدم.

در مسابقهٔ «کودک و نوجوان - قرآن بخوانید و عیدی بگیرید» موفق به دریافت کارنامهٔ قرآنی شدم و در سال ۹۲ تصویرم در مجلهٔ نسیم وحی، در ماهنامهٔ قرآنی - اهل بیت، به‌عنوان نمونه‌های قرآنی شهر سمنان به چاپ رسید. همزمان وارد رشتهٔ ورزش –ژیمناستیک - شدم و در کنار شروع درس‌های کلاسی در مدرسهٔ شاهد، شروع به فعالیت در این رشته کردم. همچنین در کلاس اول با توجه به خوب‌بودن دانسته‌های ریاضی‌ام، توانستم در سال ۹۳ گواهی شرکت در روز ریاضیات کانگورو را دریافت کنم.

در سال ۹۵ در آزمون‌های علمی مجلهٔ رشد توانستم رتبهٔ اول را به خود اختصاص دهم و در سال ۹۶ در کانون فرهنگی - هنری کودک و نوجوان در رشتهٔ نقاشی شروع به فعالیت کردم و به اتمام رساندم. در سال پنجم دبستان موفق به دریافت لوح سپاس از جشنوارهٔ جابربن حیان، به خاطر تحقیق و پژوهش و اجرای آزمایش آتشفشان و انگل‌ها شدم. در سال ۹۶ نیز در رشتهٔ اسکیت شروع به فعالیت کردم و توانستم مقام اول مادهٔ صد متر انفرادی را به دست آورم.»

مهدی‌یار جان، برایت از خداوند مهربان دلی از جنس بلور، به رنگ آسمان و وسعت دریا خواستارم و امیدوارم همیشه در زندگی‌ات موفق و پیروز باشی، شمع وجودت در پناه اهل بیت تابنده و نورانیت دلت پاینده باد.

موضوعات فرهنگی

احساس ازخودبیگانگی یا آنومی روانی تعاریف، شاخص‌ها و خودارزیابی

مجتبی عباسی قادی و رضا شابهاری

بیگانگی معادل Alienation است که خود از واژهٔ لاتین Alienatio به معنی: انتقال مالکیت شیء یا چیز منقول و غیرمنقول به طور رایگان یا با شرایط بسیار کم گرفته شده است (آراسته‌خو، ۱۳۶۹: ۱۸۱). بیگانگی آن‌گونه که عموماً در علوم اجتماعی به‌کار برده می‌شود، به معنی گسستگی یا جدایی میان اجزا یا کل شخصیت از جنبه‌های مهم جهان تجربه است؛ این اصطلاح در این معنای کلی می‌تواند اشاره به چند چیز باشد: ۱. حالت عینی گسستگی یا جدایی، ۲. حالت احساس شخصیت بیگانه‌شده و ۳. حالت انگیزشی که به جدایی و گسستگی گرایش دارد (گولد و کولب، ۱۳۷۶: ۱۷۰). بیگانگی در جامعه‌شناسی به حالت بریدگی و انفصال از نظام اجتماعی در ابعاد مختلف است، این انفصال ممکن است از فرهنگ عامه و ارزش‌های بنیادین، هنجارهای شغلی، حاکمیت سیاسی یا عموم افراد یک جامعه و در نهایت از خود باشد که به ترتیب معرف بیگانگی فرهنگی[1]، بیگانگی از کار[2]، بیگانگی سیاسی[3]، بیگانگی اجتماعی[4] و ازخودبیگانگی[5] است. در این اختصار به تعاریف، شاخص‌های احساس ازخودبیگانگی و در نهایت به خودارزیابی پرداخته می‌شود:

احساس ازخودبیگانگی

احساس ازخودبیگانگی، تجربه‌ای درونی است که با گسستن فرد از خویشتن همراه است. بیگانگی فرد با خویشتن بدان جهت است که برحسب مقتضیاتی ناچار به قبول نقش می‌شود و حتی بدون آن‌که دقیقاً بدان اعتقاد داشته باشد، به اعمال آن می‌پردازد (ساروخانی، ۱۳۷۰: ۲۱). به عقیدهٔ فروم، انسان هنگامی زندگی بیگانه‌گشته

1. Cultural Alienation
2. Work Alienation
3. Political Alienation
4. Social Alienation
5. Self- Alienation

دارد که خود را مرکز جهان خویش و خالق کردارهای خود حس نکند، بلکه اعمال و پیامدهایش مخدوم او شده و او خادم و فرمانبردار آن‌ها شده است، به گونه‌ای که حتی سجده‌شان می‌کند (گولد و کولب، ۱۳۷۶: ۱۷۱). این قسم از بیگانگی، در حوزهٔ روان‌شناسی مطرح است. روان‌شناسان، بیگانگی را در سطح فردی مطالعه می‌کنند و عمدتاً متوجه آنومی روانی هستند. در آنومی روانی[1] معمولاً احساسات فرد در قبال خود سنجیده می‌شود.

اریکسون[2]، گودمن[3] و فردینبرگ[4] نیز به ازخودبیگانگی انسان اشاره کرده‌اند. به عقیدهٔ این صاحب‌نظران، فرد از یک‌سو از طریق سیستم فرهنگی، مفهوم و ارزش استقلال و اراده را فرامی‌گیرد و از سوی دیگر، به محض ابراز کوچک‌ترین تکروی و استقلال رأی و رفتار، توبیخ و تنبیه می‌شود. از طرف دیگر، به‌خصوص در دورهٔ جامعه‌پذیری[5] با انواع و اقسام تقاضاها و خواسته‌ها از سوی دیگران (جامعه، خانواده و...) روبرو می‌شود. این تقاضاها از هر سو بر او وارد می‌شود. او باید با این تقاضاهای متعدد برخوردی معقول داشته باشد؛ یعنی به خود بقبولاند که کامیابی در زندگی اجتماعی، اجابت تقاضای دیگران است. از سویی می‌باید اهدافی را که دیگران برای او مقرر کرده و راه‌هایی را که دیگران فراروی او در نیل به این اهداف تعیین کرده‌اند، با جان و دل پذیرا باشد. در چنین شرایطی، فرد دیگر خود نیست؛ چراکه او فرصت و امکانات قلیلی جهت شناخت و توسعهٔ هویت خود دارد و بدین‌سان از خویشتن بیگانه گشته است (محسنی تبریزی، ۱۳۸۲: ۷۱). چنین وضعیتی را اوکتاویو پاز در رمان دیالکتیک تنهایی به خوبی ترسیم کرده است؛ آن‌جا که خانواده، فرهنگ، اجتماع و حتی خود عشاق را مانع از تجلی عشق واقعی و حقیقی برمی‌شمرد. سی رایت میلز (۱۳۶۰) خاطرنشان می‌سازد که کارل مارکس، پدیدهٔ انسان ازخودبیگانه را در مقاله‌ای تحت عنوان «ازخودبیگانگی» به نحو بسیار ارزنده‌ای بیان و معرفی کرده است. جورج زیمل[6] در مقالهٔ معروف خود به نام «مادر شهر» و گراهام والاس[7] در کتابی تحت عنوان جامعهٔ بزرگ به آن اشاره کرده‌اند. انسان ازخودبیگانه همچنین مفهوم کلیدی قلعهٔ حیوانات، رمان معروف جورج اورول (۱۹۴۵) را تشکیل می‌دهد. همچنین یکی از اشکالات انسان ازخودبیگانه احساس تنهایی، بی‌هنجاری، نومیدی و بی‌معنایی انسان است که در رمان صد سال تنهایی اثر گابریل گارسیا مارکز به خوبی انعکاس یافته است. در نهایت، چنین حالتی را می‌توان در رمان‌های سه قطره خون، بوف کور، زنده به گور و سگ ولگرد صادق هدایت نیز مشاهده کرد؛ چنانکه محمد بهارلو در مقدمه‌ای که تحت عنوان «زیبایی‌شناسی تنهایی» بر رمان سگ ولگرد صادق هدایت (۱۳۷۹) نگاشته است، چنین اظهار می‌دارد: «تقریباً در هشت داستان سگ ولگرد (بالاخص سگ ولگرد، بن‌بست و تاریک‌خانه)، ما بیش از هر چیزی با تنهایی، بیگانگی، اضطراب و نومیدی آدم‌ها مواجه هستیم.» شاهکار ادبی این نوع دیدگاه در دو رمان معروف هدایت، یعنی بوف کور و زنده به گور تجلی می‌یابد.

شاخص‌های احساس ازخودبیگانگی

ملوین سیمن[8] طبقه‌بندی معروفی را بیان کرد و در آن پنج شاخص را در بیگانه‌شدن انسان برشمرد که هریک به تنهایی یا در ارتباط با متغیرهای دیگر در این مسئله مؤثرند:

۱. احساس بی‌قدرتی[9]: به حالتی اطلاق می‌شود که فرد احساس می‌کند در وضعیت‌های اجتماعی و کنش

1. Psychological Anomie
2. Eriakson
3. Goodman
4. Friedenberg
5. Socialization
6. Georg Simmel
7. Graham Wallas
8. Melvin Seeman
9. Powerlessness Sense of

متقابل خود تأثیرگذار نیست؛ یعنی قادر به تحت تأثیر قراردادن محیط اجتماعی خود نباشد (ستوده، ۱۳۸۰: ۲۴۴).

■ **۲. احساس بی‌معنایی**[1]: در این حالت فرد احساس می‌کند هیچ راهنمایی برای انتخاب سلوک و عقیدهٔ خود ندارد. بنابراین دچار ابهام و شک و تردید می‌شود و نمی‌تواند در تصمیم‌گیری، عقیدهٔ خود را با استانداردهای فرهنگی - اجتماعی موجود در جامعه وفق دهد (محسنی تبریزی، ۱۳۸۳: ۱۵۱). درحالی‌که معنای نخست بیگانگی به توانایی حسی برای کنترل پیامدها توجه دارد، دومین معنای بیگانگی در اصل به توانایی حسی برای پیش‌بینی پیامدهای رفتاری مربوط می‌شود (کوزر و روزنبرگ، ۱۳۷۸: ۴۱۱).

■ **۳. احساس بی‌هنجاری**[2]: این حالت از بیگانگی، از توصیف دورکیم از «آنومی» اقتباس شده است و به شرایط بی‌هنجاری توجه دارد. به بیان دیگر، بی‌هنجاری دلالت بر وضعیتی دارد که در آن هنجارهای اجتماعی که سلوک فردی را نظم می‌بخشد، در هم شکسته شده یا تأثیر خود را به‌عنوان قاعده از دست داده است (همان، ص۴۱۲).

■ **۴. احساس انزوای اجتماعی**[3]: به حالتی گفته می‌شود که فرد احساس می‌کند با ارزش‌ها و هنجارهای جامعه بیگانه شده است؛ یعنی شخص احساس تنهایی می‌کند و می‌خواهد از دیگران کناره‌گیری کند. فردی که از جامعه کناره‌گیری می‌کند، بدین معناست که اعتقادی به شیوه‌های کارکردی جامعه ندارد و چون نمی‌تواند این روابط و هدف‌ها را نفی کند، با گوشه‌نشینی و جامعه‌گریزی، خود را از گزند دیگران به حاشیه می‌کشاند و کناره‌گیری اختیار می‌کند (ستوده، ۱۳۸۰: ۲۴۵).

■ **۵. احساس از خودبیزاری**[4]: به حالتی گفته می‌شود که شخص نسبت به احساس واقعی، علاقه‌ها و باورهایش بیگانه می‌شود و به طور کلی، نسبت به خود احساس بیگانگی می‌کند. در چنین حالتی، فرد بخت و فرصت لازم را برای ابداع و تولید محصولی که او را راضی و

خرسند سازد، ندارد و به نوعی در احساس انزجار از روابط اجتماعی تولید گرفتار است (ستوده، ۱۳۸۰: ۲۴۶).

● خودارزیابی

به منظور سنجش احساس ازخودبیگانگی، از پرسشنامهٔ محقق‌ساختهٔ احساس ازخودبیگانگی براساس رویکرد نظری ملوین سیمن (۱۹۵۹) در قالب طیف لیکرت پنج درجه‌ای استفاده می‌شود. این ابزار بیست سؤال دارد که پنج شاخص: احساس بی‌قدرتی (سؤالات ۱ تا ۴)، احساس بی‌معنایی (سؤالات ۵ تا ۸)، احساس بی‌هنجاری (سؤالات ۹ تا ۱۲)، احساس انزوای اجتماعی (سؤالات ۱۳ تا ۱۶) و احساس ازخودبیزاری (سؤالات ۱۷ تا ۲۰) را مورد سنجش قرار می‌دهد. پاسخ‌دهی به سؤالات نیز براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت با گزینه‌های «کاملاً مخالف» (با نمرهٔ ۱)، «مخالف» (با نمرهٔ ۲)، «تا حدی موافق» (با نمرهٔ ۳)، «موافق» (با نمرهٔ ۴) و «کاملاً موافق» (با نمرهٔ ۵) است. در این پرسشنامه جهت و کدگذاری معکوس وجود ندارد.

علاوه بر آن، مجموع نمرات این پنج شاخص به‌عنوان نمرهٔ کل احساس ازخودبیگانگی محاسبه می‌شود. نمرهٔ بالاتر، دال بر احساس ازخودبیگانگی بالاتر است. بنابراین با توجه به بیست گویه براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت، با دامنهٔ پاسخ ۱ تا ۵، میانگین آزمون برای کل سؤالات برابر با شصت است؛ لذا امتیاز بالای ۶۰، دال بر احساس ازخودبیگانگی بالاتر، همچنین امتیاز زیر ۶۰، دال بر احساس ازخودبیگانگی پایین‌تر است. در نهایت، میانگین‌های آزمون درخصوص هریک از شاخص‌های پنجگانهٔ احساس ازخودبیگانگی، برابر با ۱۲ است.

1. Sense of Meaninglessnes
2. Normlessness Sense of
3. Sense of Social Isolation
4. Sense of Self - Estrangement

خودارزیابی براساس پرسشنامهٔ محقق‌ساختهٔ احساس ازخودبیگانگی

ردیف	لطفاً با توجه به گزینه‌های مقابل هر سؤال، پاسخ بدهید:	کاملاً مخالف	مخالف	تاحدی موافق	موافق	کاملاً موافق
۱	قدرت و توانایی لازم را برای مقابله با مشکلات زندگی ندارم.					
۲	احساس می‌کنم توانایی تأثیرگذاری لازم را بر دیگران ندارم.					
۳	احساس می‌کنم که هیچ‌گونه کنترلی بر شرایط زندگی‌ام ندارم.					
۴	هیچ راهی را برای به کرسی‌نشاندن عقایدم پیدا نمی‌کنم.					
۵	امروزه دربارهٔ یک موضوع آن‌قدر مطالب ضد و نقیض وجود دارد که انسان دچار مشکل می‌شود.					
۶	امروزه همه‌چیز آن‌قدر سریع تغییر می‌کند که آدم نمی‌داند که ذهنش را درگیر کدام‌یک کند.					
۷	همیشه در انتخاب‌های مهم زندگی‌ام دچار شک و تردید هستم.					
۸	از کاری که انجام می‌دهم، هیچ‌گونه لذتی نمی‌برم.					
۹	درشرایط کنونی اجتماعی، گاهی‌اوقات درتشخیص «خوب» و «بد» و نیز «باید» و «نباید» دچار مشکل می‌شوم.					
۱۰	به نظر من، هنجارها و ارزش‌های جامعه، قدرت واقعی خود را در تنظیم رفتار فردی شهروندان از دست داده است.					
۱۱	دیگر برایم مسجل شده است که با ابزار و وسایل موجود نمی‌توان به اهداف زندگی دست یافت.					
۱۲	در جامعه، قوانین و ابزارهای موجود، برای دفاع از آزادی‌های معقول فردی افراد جامعه مناسب نیست.					
۱۳	هیچ سنخیتی با دیگران ندارم و لذا بیش‌تر مایلم که تنها باشم.					
۱۴	به لحاظ فکری با استانداردهای فرهنگی و اجتماعی بیگانه شده‌ام.					
۱۵	من احساس می‌کنم که در اموراتم تنها رها شده‌ام.					
۱۶	بیش‌تر خودم را یک آدم مردم‌گریز می‌دانم تا اجتماعی.					
۱۷	نسبت به باورها، عقاید و علاقه‌مندی‌هایم دچار تردید و دودلی شده‌ام.					
۱۸	به عقیدهٔ من، بهترین لحظات زندگی آدمی زمانی است که در تنهایی سپری شود.					
۱۹	گاهی‌اوقات احساس می‌کنم که حتی از خودم هم بدم می‌آید.					
۲۰	گاهی‌اوقات احساس می‌کنم که دیگر حتی خودم را هم نمی‌شناسم.					

منابع

- آراسته‌خو، محمد(۱۳۶۹)؛ نقد و نگرش بر فرهنگ *اصطلاحات علمی - اجتماعی*، تهران، نشر گستره، چاپ اول.
- ساروخانی، باقر(۱۳۷۰)؛ *دایرةالمعارف علوم اجتماعی*، تهران، انتشارات کیهان، چاپ اول.
- ستوده، هدایت‌الله(۱۳۸۰)؛ *روان‌شناسی اجتماعی*، تهران، انتشارات آوای نور، چاپ پنجم.
- کوزر، لوئیس و روزنبرگ، برنارد(۱۳۷۸)؛ *نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناختی*، مترجم: فرهنگ ارشاد، تهران، انتشارات نی.
- محسنی تبریزی، علیرضا(۱۳۸۲)؛ بیگانگی *فعال* و بیگانگی *منفعل*، نامهٔ علوم اجتماعی، تهران، دانشگاه تهران، دانشکدهٔ علوم اجتماعی، شمارهٔ ۲۲، صص۱۳۱-۱۴۵
- محسنی تبریزی، علیرضا(۱۳۸۳)؛ *وندالیسم*، تهران، انتشارات آن، چاپ اول.
- میلز، سی‌رایت(۱۳۶۰)؛ بینش *جامعه‌شناختی*، مترجم: عبدالمعبود انصاری، تهران، انتشارات شرکت سهامی انتشار.
- هدایت، صادق(۱۳۷۹)، *سگ ولگرد*، تهران، نشر قطره، چاپ دوم.

سبک زندگی پشت میزنشینی و کم‌تحرک

گردآوری و تنظیم: عبدالعلی احمدزهی ترشاب

ارتباط بین رفتار بدون تحرک و عواقب خطرناک ناشی از آن برای سلامتی، نخستین‌بار در قرن هفدهم، مورد توجه برناردینو راماتزینی، یکی از پزشکان عرصهٔ سلامت شغلی قرار گرفت. بر طبق آمارهای سازمان بهداشت جهانی، سبک زندگی بی‌تحرک، چهارمین عامل دارای بالاترین ریسک مرگ‌ومیر در دنیای امروزی است. اغراق‌آمیز نخواهد بود اگر شخصی ادعا کند که ما انسان‌ها طوری برنامه‌نویسی شده‌ایم که مدام در تحرک باشیم. بنابراین، جای تعجب نیست که ادعا شود تحرک ما در رشد حرکتی و سلامت جسمی و فیزیکی نقش مهمی دارد. در گذشته، انسان‌ها به طور طبیعی و بنا بر ضرورت، چنین تحرکی را برای تغذیه و ساختن پناهگاه داشته‌اند. با وجود این، در دنیای کنونی، کیفیت زندگی برای بسیاری از افراد و جوامع افت کرده و تأمین نیازهای پایه برای بسیاری از مردم دغدغه است. برای بسیاری از ما، پرداختن به ضروریات زندگی روزمره، خیلی پیچیده شده و به سختی می‌توان سرچشمه‌های لذت و شادی را پیدا کرد. در حقیقت، جوامع امروزی تمایل دارند تا الگوی برنامه‌نویسی‌شدهٔ ذاتی برای تحرک را تغییر دهند و راه‌حل‌های جایگزین دیگری پیشنهاد کنند که سبک زندگی بی‌تحرکی را بین جوانان و کودکان تشویق می‌کند. شرایط و بستر دنیای کنونی، به گونه‌ای است که به راحتی، حتی جوانان و کودکان، چنین سبک زندگی را اختیار کنند. فرایندهای اجتماعی‌شدن، با وابستگی و اتکای بیش از حد به فناوری تغییر کرده است. این روزها تقریباً اینترنت همه‌جا قابل دسترسی است و این باعث شده است که شیوهٔ خوش و بش کردن اجتماعیمان تغییر کند. الکترونیکی‌شدن کسب و کارها از یک‌سو و تلفن‌های هوشمند از سوی دیگر، باعث شده است تا بیش‌تر زمان افراد در طول روز در چنین فضایی صرف شود و این یعنی سبک زندگی بدون تحرک.

پیشرفت‌های مدرن، زندگی ما را راحت کردند، اما چنین پیشرفت‌هایی ما را به سمتی هدایت کردند که سبکی از زندگی کم‌تحرک را در پیش بگیریم. تحرک کم‌تر

و نشستن برای مدت طولانی، ارتباط نزدیکی با شمار زیادی از مشکلات سلامتی مانند چاقی، بیماری‌های زمینه‌ای و... دارد. پژوهش‌های منتشرشده در سال ۲۰۱۰، دریافتند که بی‌تحرکی و نشستن برای مدت طولانی، بیش از چهار ساعت در روز، به شدت ریسک بیماری‌های قلبی و عروقی (حتی بیش از سیگارکشیدن)، دیابت‌ها و شماری از بیماری‌های مرتبط با چاقی را افزایش می‌دهد.

مدیریت بدن و الگوی تغذیه، دو عامل حیاتی پیشگیری‌کننده در نظام سلامت مدرن قلمداد می‌شود. علم پزشکی به این نتیجه دست یافته است که سلامتی و کاهش خطر ابتلا به بیماری‌های خطرناک، بستگی به اصلاح این دو دارد. با به‌کارگیری صحیح این دو، می‌توان از بسیاری از هزینه‌ها و عواقب خطرناک برای سلامتی افراد در جامعه و محیط کار جلوگیری به عمل آورد.

سبک زندگی بی‌تحرک

رفتار بی‌تحرک در ده سال گذشته، یکی از مسائل بهداشت عمومی تشخیص داده شده است. این رفتار اغلب به صورت مقدار صرف انرژی کم‌تر (کم‌تر مساوی ۱٫۵ معادل سوخت‌وساز انجام یک وظیفهٔ کاری) و نشستن یا حالت تکیه و لم‌دادن شناخته می‌شود. در علوم ورزشی و حرکات فیزیکی، این رفتار اغلب به صورت ناتوانی در تحقق آستانهٔ فعالیت فیزیکی شناخته می‌شود (یعنی به طور متوسط شصت دقیقه فعالیت فیزیکی قوی در روز برای کودکان). شخص دارای این رفتار، بیش‌تر اوقات کم‌تحرک است و زمان استاندارد توصیه‌شده را برای تماشای تلویزیون یا کامپیوتر رعایت نمی‌کند (این استاندارد برای فرد بین پنج تا هفده سال، دو ساعت است). این استاندارد برای کودکان دو تا پنج سال، نباید بیش از یک ساعت در روز باشد.

در یکی از پیمایش‌ها، مشاهده شد که ۵۶ درصد کارکنان معتقد بودند که روزانه چهار تا ده ساعت را به کارکردن با سیستم‌های کامپیوتری، لپ‌تاپ (laptop) و تلویزیون سپری می‌کنند و بیش از ۳۴ درصد از کامپیوتر، لپ‌تاپ، تلویزیون یا گوشی به مدت هشت تا چهارده ساعت استفاده می‌کردند. ۶۶ درصد از آن‌ها بیان کردند که بازدهیشان ۲۵ الی پنجاه درصد از طریق محافظت از نور آبی مضر با محافظ چشم بهبود می‌یابد. ۷۳ درصد از پاسخ‌دهندگان بیان کردند که تمایل دارند دست‌کم پنجاه دلار برای هر مانیتور برای محافظ چشم در برابر نور آبی پرداخت کنند. ۸۹ درصد آن‌ها معتقدند که به کارکنان، کامپیوترهایی پیشنهاد شود که از نور آبی با فشار

بالا محافظت کند.

آمارهای فوق نشـان می‌دهد که تا چه حد افراد، وقت بیش‌تـری را صرف فعالیت‌های کم‌تحـرک می‌کنند؛ گرچه زمان گذراندن جهت نگاه‌کردن به صفحه‌نمایش کامپیوتر و رفتارهـای کم‌تحـرک، متفـاوت اسـت و اثـرات متفاوتی دارد و همان‌طـور کـه بیان شـد، زمـان صرف‌شـده برای تماشـای صفحه‌نمایـش اغلب بـه صورت نظرسـنجی به دسـت می‌آید. این روش به کمک شتاب‌سنج اندازه‌گیری می‌شـود و آسـتانهٔ آن برمبنـای مطالعـات فـرق می‌کنـد؛ زیرا هر پژوهشـی، از شـاخص مقدار صرف انرژی یکسـانی استفاده نمی‌کند (این مقادیر از یکصد تا ۱۱۰۰ سیکل یا دور در دقیقه، بسته به نوع پژوهش متفاوت است).

در یک نظرسـنجی بین‌المللی مشـاهده شـد که بالغ بر هشـتاد درصـد افراد بین سـیزده تـا پانزده سـال از نظر فیزیکـی کم‌تر از شـصت دقیقه در روز فعال هسـتند و این افراد به صورت غیرفعال در نظر گرفته شدند. افزون بر این، ۶۶ درصد پسـرها و ۶۸ درصد دخترها بین سـنین سیزده تـا پانزده‌سـاله دسـت‌کم دو سـاعت در روز را به تماشـای تلویزیـون اختصاص می‌دادند و از ایـن رو، رفتار کم‌تحرک به نسبت شدیدی داشتند.

پیامدهای سبک زندگی کم‌تحرک

صـرف وقت بیـش از دو سـاعت در روز برای تماشـای برنامه‌هـای تلویزیون، می‌تواند برای کـودکان و نوجوانان پیامدهای زیر را داشته باشد:

- افـت و کاهـش تناسـب فیزیکـی و به ویـژه توانایی هوازی، توانایـی قلبی - ریـوی و توانایی‌های ماهیچه‌ای - اسکلتی.
- افزایـش ریسـک بیمـاری قلبـی و عروقی و سـندرم متابولیـک (سوخت‌وسـاز) (کلسـترول یا چربی بالا، فشـار خـون سـرخرگ، هموگلوبیـن قنـد A1C و مقاومـت بـه انسولین).
- کاهـش عزت‌نفس و رفتار حامـی اجتماعی و روابط اجتماعی.
- کاهـش عملکرد درسـی در مدرسـه و کاهش قدرت تمرکز.

به طور کلی، برآورد می‌شود که سبک زندگی کم‌تحرک، عامل شـش درصد از بیماری‌های قلبی سرخرگ کرونری، هفت درصد دیابت نوع ۲، ده درصد سـرطان سـینه و ده درصد سرطان کلون در جهان است. گزارش‌ها حاکی از آن است که کم‌فعالیتی سالانه، مسبب مرگ بیش‌تری نسبت به کشیدن سیگار در جهان می‌شود.

سبک زندگی کم‌تحرک در محیط کار

در محیط کار، مهم‌ترین عامل سبک زندگی کم‌تحرک، فناوری است. به طور کلی، مشاغل کم‌تحرک تا ۸۳ درصد نسـبت به سال ۱۹۵۰ افزایش یافته است و کارهای فیزیکی اکنـون ۲۵ درصـد نیـروی کار را به خود مشـغول کرده که پنجاه درصد کم‌تر از سال ۱۹۵۰ است.

بـه طـور متوسـط در کشـورهای پیشـرفته‌ای ماننـد ایـالات متحـده، افـراد یـازده سـاعت در روز کم‌تحـرک هستند. بیسـت درصد مرگ‌ومیر افراد ۳۵ سال و مسن‌تر، به کمبود فعالیت فیزیکی نسـبت داده می‌شود. سالانه به

طور متوسط سیصد هزار مرگ در کشورهایی مثل ایالات متحده به علت کم‌تحرکی و رژیم غذایی نامناسب روی می‌دهد. سبک زندگی کم‌تحرک در ایالات متحده، ۲۴ میلیارد دلار مخارج درمانی به همراه داشته است.

راهکارهایی برای مقابله با سبک زندگی کم‌تحرک

برخی از راهکارهای زیر با توجه به شرایط کاری و موقعیتی که در آن قرار دارید، به صورت زیر بیان می‌شود. انتخاب هر یک از این راهکارها به شرایط افراد بستگی دارد.

۱. قدم‌زدن

پژوهش‌های بسیاری به منافع حاصل از قدم‌زدن به مدت سی دقیقه در روز برای سلامتی اشاره کرده‌اند. مطالعات سلامت پرستاران در طی مطالعه‌ای با رویکرد پیگیری ۲۶ سالهٔ افراد تحت مطالعه، دریافت که افرادی که با انرژی قدم می‌زدند، یا به مدت دست‌کم سی دقیقه در روز ورزش متوسط تا شدید انجام می‌دادند، ریسک کم‌تری نسبت به مرگ ناگهانی قلبی داشتند. اما، مطالعهٔ دیگری در سال ۲۰۱۵ دریافت که قدم‌زدن به مدت پنج دقیقه در طول روز می‌تواند آسیب‌های ناشی از بیماری سرخرگ‌های محیطی در پاها (ناشی از نشستن طولانی‌مدت) را کاهش دهد.

شیوه‌های سادهٔ زیادی برای قدم‌زدن وجود دارد، حتی هنگامی که در محل کار هستید. بسیاری از وقت‌ها می‌توانید جلسات را با قدم‌زدن به جای نشستن اطراف یک میز کنفرانس برگزار کنید. می‌توانید هر نیم‌ساعت یا یک‌ساعت یک‌بار در مورد مسائلی که لازم به تفکر دارند، قدمی بزنید و فکر کنید. همواره به دنبال فرصت‌هایی برای قدم‌زدن باشید. برای مثال، اگر منزلتان نزدیک مدرسه یا محل کارتان است، می‌توانید فرزندانتان را پیاده تا آن‌جا همراهی کنید یا در مسیر رسیدن به کار قدم بزنید. این بستگی به شما دارد که نگرشتان را تغییر دهید و از هر فرصتی برای قدم‌زدن بهره ببرید. برخی‌اوقات می‌توانید ماشینتان را در فاصلهٔ مشخصی از محل کار پارک کنید و تا رسیدن به محل کار قدم بزنید.

۲. از پله‌ها استفاده کنید

یکی از مطالعات منتشرشده در سال ۲۰۱۷ دریافت که بالارفتن از پله‌ها که فعالیتی فیزیکی وابسته به نیرومندی تلقی می‌شود، چربی‌های بسیاری را در هر دقیقه نسبت به دویدن می‌سوزاند. استفاده از راه‌پله در صورت امکان به شما کمک می‌کند تا وزن سالمی داشته باشید و همچنین استخوان‌ها، مفصل‌ها و ماهیچه‌های قوی پرورش دهید.

۳. از جای خود بلندشدن

اگر شغل شما مستلزم نشستن برای زمان طولانی است، شرایطی فراهم کنید که هر بیست دقیقه یک‌بار از جای خود بلند شوید. می‌توانید از اپلیکیشن برای این کار یا هشدار زنگ گوشی استفاده کنید، به‌خصوص زمانی که با پروژه‌ای سرگرم هستید و متوجه گذشت زمان نمی‌شوید.

۴. ایستگاه کاریتان را تغییر دهید

ممکن است از یک میز کار، بدون صندلی برای نشستن، با حالت ایستاده استفاده کنید. استفاده از ایستگاه کاری ایستاده، کمک می‌کند تا تناسب فیزیکی بهبود یابد، درد ناحیهٔ کمر کاهش یابد و کار به راحتی انجام گیرد. برخی از شرکت‌ها، متخصصانی را استخدام می‌کنند تا ارگونومی محیط کار را ارزیابی کنند که می‌تواند به افراد کمک کند تا ایستگاه کاریشان را ارزیابی کنند و به آن‌ها کمک کند تا به درستی سیستم‌ها را تنظیم کنند.

۵. استفاده از تجهیزات ورزشی در محل کار

یکی از راهکارهای ارزشمند این است که برای استفاده از تجهیزات ورزشی در محل کار، به درستی برنامه‌ریزی کنید. بسیاری از سازمان‌ها تجهیزات ارزشمندی برای ورزش در محیط کار فراهم می‌کنند، اما اغلب استفاده و به‌کارگیری از این تجهیزات به درستی صورت نمی‌گیرد. دلایل زیادی برای این کار وجود دارد؛ در وهلهٔ نخست، بسیاری از کارکنان، زمان ورزش را به زمان بعد از اتمام کار موکول می‌کنند. این کار باعث می‌شود که بعد از خستگی و داشتن یک روز طولانی، فرصت چنین ورزشی وجود نداشته باشد یا این‌که انگیزه‌ای برای چنین کاری در میان نباشد. بنابراین، برنامه‌ریزی هدفمند و تعیین زمان‌های استراحت بین ساعت کاری و توزیع ساعت کاری در طول هفته به صورت متناسب از منظر سلامتی، می‌تواند به این کار کمک کند. برای مثال، فرض کنید که سازمان برای کارکنان چهار ساعت ورزش در هفته را درنظر بگیرد. این ساعات را می‌توان در طول هفته طوری تقسیم کرد که ورزش در طول هفته به صورت استراحت در حین فعالیت‌های کاری صورت بگیرد و باعث نشاط و شادابی در محیط کار شود. راهکار دیگر این است که سازمان در ابتدای روز از کارکنان بخواهد به صورت دسته‌جمعی در ورزش صبحگاهی شرکت کنند و روز کاری را با طراوت آغاز کنند.

۶. انجام فعالیت‌های روزمرهٔ نیازمند تحرک

بسیاری از فعالیت‌های روزمره‌تان از جمله ریختن

چای در محل کار، شستشوی ظروف و کارهای منزل را انجام دهید و تحرک بیش‌تری داشته باشید. این کار باعث می‌شود بیش‌تر اوقات مجبور به نشستن نباشید. در محیط کار، گاهی‌وقت‌ها می‌توانید به منظور داشتن تحرک و ارتباطات با کارکنان، هرازگاهی به جای استفاده از تلفن، به آن‌ها حضوری سر بزنید و برنامه‌ها و اهدافتان را با همکاران تسهیم کنید.

منابع

- 1. Raupp, A., Jouret, B., & Tauber, M. (2015). Sedentary Lifestyle. In Metabolic Syndrome and Obesity in Childhood and Adolescence (Vol. 19, pp. 53-67). Karger Publishers.
- 2. Sitting Disease is Taking a Toll on Your Body (2016). Available at: https://www.nchpad.org/ and https://www.lifespanfitness.com.
- 3. Zanartu, C. (2020). How to Fix a Sedentary Lifestyle. Available at: https://www.verywellhealth.com/how-to-beat-a-sedentary-lifestyle-2509611.

جاذبه‌های توریستی استان اصفهان

تهیه و تنظیم: سمیه قاسم‌پور

یکی از زیباترین شهرهای ایران، شهر اصفهان در استان اصفهان است. اصفهان، یکی از شهرهای بسیار مهم ایران است و از لحاظ بزرگی و جمعیت نیز در ردهٔ سوم و پس از شهرهای مشهد و تهران قرار می‌گیرد. استان اصفهان از لحاظ جغرافیایی در فاصلهٔ ۴۳۵ کیلومتری جنوب استان تهران واقع شده است. این شهر، آثار تاریخی و فرهنگی بسیاری دارد که بعضی از آن‌ها در لیست میراث جهانی یونسکو قرار دارد. اصفهان در سال ۲۰۰۶ به‌عنوان پایتخت فرهنگی جهان اسلام معرفی شد و به همین دلیل، سالانه مسافران بسیاری از سراسر جهان و حتی خود ایران به سمت آن سفر می‌کنند.

این استان به چهارده منطقهٔ شهری تقسیم می‌شود که به ترتیب از سمت غرب به خمینی‌شهر، از جنوب به فلاورجان، از شمال به شاهین‌شهر و از سمت شرق هم به دشت سجزی متصل می‌شود. این شهر آن‌قدر عناوین مختلف دارد که هر چقدر هم از آن‌ها نام ببریم، کم است. اصلی‌ترین عاملی که باعث معروفیت بیش‌تر اصفهان شده، این است که معماری اسلامی و بسیار زیبای این شهر باعث شده تا این شهر در نوع خود بسیار خاص باشد. در حال حاضر این شهر هم از لحاظ توریستی و هم از لحاظ تمرکز بسیاری از صنایع همچون فولاد و طلا در ایران، اهمیت بسیاری دارد.

با توجه به این‌که اصفهان از لحاظ جغرافیایی در منطقهٔ نیمه‌بیابانی ایران واقع شده است، شرایط آب و هوایی آن هم از این موضوع متأثر شده است. این استان در مناطق شمالی و شرقی خود دارای آب و هوای کویری بوده و هر چه به سمت جنوب آن حرکت می‌کنید، بیش‌تر شاهد شرایط آب و هوایی خنک هستید. اصفهان از آن دسته شهرهایی است که می‌توان ساعت‌ها دربارهٔ تاریخ آن صحبت کرد، اما اگر به‌طور مختصر بخواهیم دربارهٔ این شهر صحبت کنیم، می‌توان به بنیانگذار شهر اصفهان که سومین پادشاه سلسلهٔ پیشدادیان، فردی به نام تهمورث بود نیز اشاره کرد. شهر اصفهان در بیش‌تر دوره‌های تاریخی به‌عنوان مرکز حکومت یا یک شهر مهم از لحاظ سیاسی یا اقتصادی به‌شمار می‌رفت که از جمله مهم‌ترین دوره‌های حکومتی که می‌توان از اهمیت اصفهان در آن‌ها نام برد، دورهٔ هخامنشیان، اشکانیان و ساسانیان، دورهٔ تاریخی پس از ورود اسلام، دورهٔ سلجوقیان، صفویان، قاجاریان و پهلوی است. جالب است بدانید در زمان‌های گذشته به دلیل این‌که این شهر، محلی برای گردهمایی سپاه ایران به‌شمار می‌رفت، به آن اسپهان گفته می‌شد که بعد از ورود اسلام، بنا بر دلایل تلفظی، نام این شهر کم‌کم به اصفهان مشهور شد.

جاذبه‌های گردشگری شهر اصفهان

۱. عمارت عالی‌قاپو

اولین جاذبه از سری جاذبه‌های اصفهان که می‌خواهیم به شما معرفی کنیم، عمارت عالی‌قاپو است. این بنا را در زمان حکومت صفویان و به نام قصر دولت‌خانه یا دولت‌خانهٔ مبارکهٔ نقش جهان در ضلع غربی میدان نقش جهان که امروزه آن را با نام میدان امام می‌شناسند، ساختند. کاخ عالی‌قاپو سه‌طبقه و هر طبقهٔ آن متشکل از دو اتاق است و با این احتساب اگر بخواهیم بگوییم، شش طبقه است. البته صبر کنید! بر روی این به اصطلاح شش طبقه، یک طبقهٔ دیگر هم به‌عنوان بالاپشت‌بام قرار گرفته است که معمولاً می‌روند و از بالای آن به منظرهٔ شهر نگاه می‌کنند و آن را یک طبقهٔ دیگر هم به حساب می‌آورند. با این حساب است که این بنای تاریخی ۳۶ متری از کف زمین تا آخرین آجرش را همه با هفت‌طبقه‌اش می‌شناسند. دربارهٔ ارتفاع عالی‌قاپو از جاذبه‌های اصفهان باید این نکته را نیز بگوییم که این شهر تا همین چند دههٔ پیش، عنوان بلندترین ساختمان شهر اصفهان را هم داشت؛ این ساختمان که از بیرون در برخی از زاویه‌ها پنج و در برخی دیگر هفت‌طبقه به نظر می‌رسد.

آدرس: اصفهان، ضلع غربی میدان امام

۲. میدان نقش جهان

یکی دیگر از جاذبه‌های اصفهان که نه‌تنها خودش جاذبه‌ای دیدنی است، بلکه بسیاری از جاذبه‌های دیدنی این شهر نیز یا در آن یا در اطرافش قرار گرفته‌اند، میدان نقش جهان (به گویش اصیل اصفهانی‌های عزیز و دوست‌داشتنی، نقش جِهون) است. معمولاً گردشگران در هنگام گشت‌وگذار در شهر، به اولین جایی که سر می‌زنند، میدان نقش جهان است؛ چون با این کار می‌توانند از بناهای تاریخی اطراف میدان مثل عالی‌قاپو، مسجد امام و مسجد لطف‌الله هم دیدن کنند. این میدان که امروزه به نام میدان امام شناخته می‌شود، معمولاً بهترین صنایع‌دستی اصفهان را می‌توانید در مغازه‌های دور این میدان بیابید. میدان نقش جهان در سال ۱۳۱۳، اول در فهرست آثار ملی ایران و بعد از آن در سال ۱۳۵۸ به‌عنوان یکی از اولین آثار ایرانی در یونسکو به ثبت رسید و از گنجینه‌های جهان به حساب آمد.

آدرس: اصفهان، میدان نقش جهان

۳. کاخ چهلستون

کاخ چهلستون که آن را با نام باغ چهلستون هم می‌شناسند، یکی از بهترین یادگارهای باقیمانده از زمان سلطنت صفویان در ایران است. کاخ چهلستون خود یکی از بخش‌های باغ بسیار بزرگ جهان‌نماست، اما با این حال شهرت بسیار فراوانی دارد. در واقع، این باغ را شاه‌عباس اول در جهان‌نما درست کرد و آن را برای آیندگان به یادگار گذاشت. البته درست است که امروزه به این کاخ زیبا و دیدنی آسیب‌هایی وارد شده است، اما با این حال، تابلوهای بزرگ نقاشی که چشم‌انداز زیبایی را به این کاخ داده، باعث شده که گردشگران ساعت‌ها در مقابل آن‌ها بایستند و جزئیات این آثار را تماشا می‌کنند. این کاخ، حیاطی زیبا و ساختمانی با معماری خیره‌کننده دارد. مساحت کاخ چهلستون برابر است با ۲۱۲۰ مترمربع. کاخ چهلستون از آن بناهایی است که تاریخچهٔ بلندبالایی دارد و گشتن در آن، عین گشتن در تاریخ ایران در زمان صفویان است.

آدرس: میدان امام حسین
خیابان استانداری، باغ جهان‌نما

۴. کاخ هشت‌بهشت

یکی از تاریخی‌ترین جاذبه‌های اصفهان که حتماً باید از آن‌ها دیدن کنید، کاخ هشت‌بهشت است. این کاخ زیبا و دیدنی، در سال ۱۰۸۰ و همچون دیگر جاذبه‌های اصفهان، در دورهٔ صفویان و به دستور مستقیم شخص شاه‌سلیمان ساخته شده است. این بنا دو طبقه‌ای و شیوهٔ ساخت و معماری آن به سبک اصفهانی است. یکی از القاب جالبی که دربارهٔ کاخ هشت‌بهشت وجود دارد، این است که این بنا روزگاری به نام زیباترین کاخ عالم شناخته می‌شد. از دیگر نام‌های این کاخ می‌توانیم به هشت در بهشت یا هشت به هشت نیز یاد کنیم. تزیینات این کاخ و به‌خصوص مقرنس‌های گچی و رنگی این کاخ، از زیباترین وجوه هشت‌بهشت است.

آدرس: اصفهان، خیابان باغ گلدسته، پارک شهید رجایی

۵. آتشگاه

در غرب اصفهان، کمی آن‌طرف‌تر از منارجنبان، آتشگاهی بر روی کوه‌ها قرار دارد. برای رسیدن به این آتشگاه، باید مدتی کوهپیمایی کنید؛ به همین دلیل سعی کنید زمان بالارفتن از کوه را طوری تنظیم کنید که در هنگام بازگشت، به تاریکیِ شب نخورید. این آتشگاه از آثار باستانی ایران و متعلق به دورهٔ قباد ساسانی است. این بنا کاملاً باستانی و سومین بنای بسیار بزرگ اصفهان است. این آتشکده در دورهٔ پادشاهی قباد ساسانی ساخته شده است. این آتشگاه در سال ۱۳۳۰ با شمارهٔ ۳۳۰ در فهرست آثار ملی ایران ثبت شد. بنای آتشگاه کاملاً هشت‌ضلعی است و این ترتیب می‌تواند به هشت جهت مختلف دید داشته باشد و تا ارتفاع یکصدمتری به دشت‌های اطرافش هم دیدی بسیار کامل دارد. نام قدیمی این آتشکده، دژ مهربین یا مهربین است. می‌گویند که در این آتشگاه، موبدان زرتشت از آتش مقدس نگهداری می‌کردند و دیواره‌های آتشگاه از ملات ترکیب‌شدهٔ آب و رس و در قالب‌های دایره‌ای درست شده است.

آدرس: مسیر اصفهان، نجف‌آباد

۶. سی‌وسه پل

یکی از جاذبه‌های اصفهان که بسیار هم معروف است، سی‌وسه پل خودمان است؛ سی‌وسه پل، پلی تاریخی که بر روی رودخانهٔ زاینده‌رود کشیده شده است. این پل در زمان حکومت شاه‌عباس صفوی ساخته شد و نمای آجری آن، به‌خصوص در شب، چهرهٔ زیبایی پیدا می‌کند و جهانگردان معروفی آن را شاهکار معماری دانسته‌اند. سی‌وسه پل اصفهان که به پل الله‌وردی‌خان هم شناخته می‌شود، ۲۹۵ متر طول و چهارده‌متر عرض دارد و همان‌طور هم که معلوم است، ۳۳ دهانه دارد. این پل هم یادگار شاه‌عباس صفوی و سلسلهٔ بزرگش برای اصفهان است. خیلی‌ها این پل را درجهٔ یک و بهترین در دنیا می‌خوانند. با این‌که امروزه زاینده‌رود اصفهان کاملاً خشک شده است، اما سی‌وسه پل هنوز هم زیبا و مورد اقبال است. در ساخت سی‌وسه پل، از مصالحی همچون: گچ، سنگ، ساروج، آجر و ملات استفاده شده است. در دو طرف این پل، طاق‌نماهای سرپوشیده‌ای وجود دارد که از این طرف پل به طرف دیگر پل کاملاً اشراف دارد و همین باعث شده است که پیاده‌روی باریک و سقف‌داری در دو طرف پل به وجود بیاید. این پیاده‌رو ۹۹ تاقچه دارد که قبل‌ترها در آن نقاشی‌هایی وجود داشته است،

اما امروزه دیگر اثری از آن‌ها نیست. سی‌وسه پل اصفهان در تاریخ ۱۳۱۰ در فهرست آثار ملی ایران ثبت شده است. عاملی که باعث شده زاینده‌رود خشک شود و سی‌وسه پل در خطر قرار بگیرد، این است که یک تونل چهل‌متری برای مترو در این منطقه حفر کرده‌اند.

آدرس: اصفهان، میدان انقلاب، خیابان چهارباغ عباسی

۷. آبشار کرد علیا

یکی از جاهای دیدنی اصفهان که در ۹۵ کیلومتری غرب اصفهان و شمال روستای کرد علیا (یا کرد بالا از توابع شهرستان تیران و کرون) در ارتفاعات دالانکوه قرار دارد، آبشار کرد علیاست. این آبشار که از آب‌شدن چال‌برف‌های دالانکوه جریان می‌یابد، در اوایل بهار، آبریزی بیش‌تری دارد و در تابستان خشک می‌شود. ارتفاع این آبشار حدود پنجاه متر است.

آدرس: استان اصفهان، شمال روستای کرد علیا، شهرستان تیران و کرون در ارتفاعات دالانکوه

۸. چادگان

بهشتی در استان اصفهان؛ یکی از دیدنی‌های اطراف اصفهان که جزو قشنگ‌ترین جاهای آن محسوب می‌شود. این منطقه، دهکده‌ای توریستی است که در کنار سد چادگان و دریاچهٔ پشت سد زاینده‌رود واقع شده و از آن‌جا که منطقه‌ای خوش آب و هوا، پر از باغ و دشت‌های سرسبز است، طرفداران زیادی هم دارد.

وجود مجموعهٔ تفریحی چادگان نیز که دارای سکوهای نشیمن خانوادگی، باشگاه سوارکاری، اسکلهٔ قایقرانی، زمین‌های ورزشی فوتبال، والیبال، بسکتبال، تنیس و پینگ‌پنگ، تله‌کابین و پیست‌های دوچرخه‌سواری، باند فرود هلیکوپتر و پروازهای نمایشی، استخر، رستوران، چایخانهٔ سنتی و مجموعهٔ تجاری است، چادگان را به جایی برای تفریح و خوشگذرانی تبدیل کرده است. مهم‌ترین جاذبهٔ تاریخی چادگان، روستای انالوجه و خانهٔ معظم‌الملک میرپنج به شماره ثبت ۲۱۸۱۵ است. این ساختمان دارای زیرزمین، تالارها و اتاق‌های وسیع با دیوارهایی مزین به نقوش و آیینه‌کاری‌های ظریف است. تزیینات خانه متأثر از تزیینات قرن گذشتهٔ اروپا، ولی ساخت آن مطابق با موقعیت جغرافیایی این منطقه بنا شده است. به همین دلیل و به جهت موقعیت کوهستانی منطقه و جلوگیری از ورود سرما، در جلوی ایوان اتاق‌خواب، جداره‌ای از شیشه‌های الوان به صورت قرینه قرار گرفته است. در مقابل عمارت هم حوضی بزرگ، تصویر خانه را با شیشه‌های رنگینش منعکس می‌سازد و خود دریاچهٔ سد زاینده‌رود از دیگر دیدنی‌های چادگان است که باید دقایقی کنارش نشست و خستگی‌ها به‌در کرد.

آدرس: ۱۲۰ کیلومتری غرب استان اصفهان حاشیهٔ رودخانهٔ زاینده‌رود، دو کیلومتری شهر چادگان

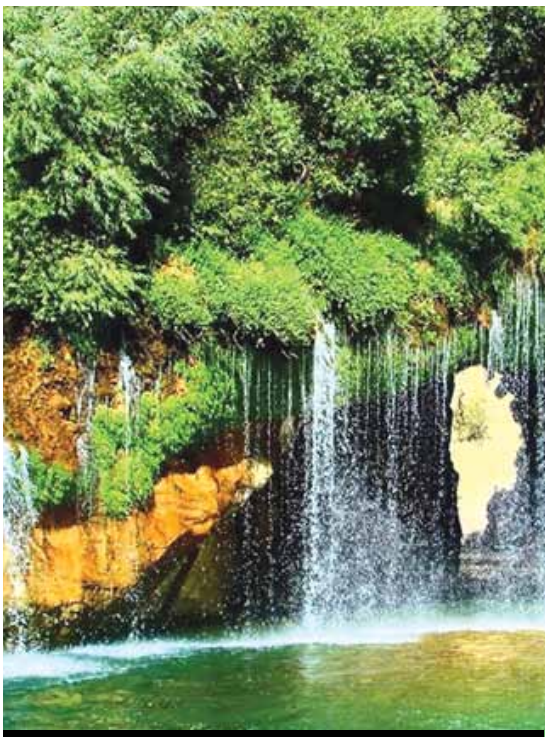
۹. آبشار آب‌ملخ سمیرم

یکی از مهم‌ترین جاذبه‌های طبیعت‌گردی اصفهان را باید آبشار آب‌ملخ بدانیم که گویا در اثر سقوط تخته‌سنگ شکل گرفته و در شهرستان سمیرم قرار دارد. این آبشار را یکی از آبشارهای عجیب و خطرناک ایران می‌دانند.

دربارهٔ این شاهکار طبیعی نصف جهان آمده است که همچون یک آفت‌کش، می‌تواند ملخ‌ها را نابود کند و سبب مرگ آن‌ها شود. همین ویژگی خاص سبب شده تا گردشگران به سمت این مقصد آبشارگردی جذاب رهسپار شوند و از دیدن آن لذت ببرند.

در نیمهٔ نخست سال، گردشگران بسیاری به آب‌ملخ می‌آیند که در شصت کیلومتری شهر سمیرم و ۱۶۰ کیلومتری مرکز اصفهان قرار دارد.

اگر به سمیرم بروید، در جادهٔ سمیرم به سمت یاسوج، روستایی به نام چهارراه وجود دارد که از آن‌جا می‌توان به روستایی به همین نام (آب‌ملخ) رفت. از این روستا تا آبشار، حدود یک‌ساعت پیاده‌روی در پیش دارید.



آدرس: شصت کیلومتری شهر سمیرم و ۱۶۰ کیلومتری مرکز اصفهان

۱۰. کویر مرنجاب

کویر مرنجاب، سرزمینی رؤیایی در نمک‌زارهای شمال‌شرقی اصفهان است. این کویر یکی از دیدنی‌ترین کویرهای ایران پهناور به‌شمار می‌رود.

البته بیش‌تر قسمت‌های این کویر، از تپه‌های شنی و ریگ‌های روان پوشیده است. ارتفاع برخی از این تپه‌ها به پنجاه متر هم می‌رسد و شیب تندی دارد. در کویر مرنجاب همچون دیگر کویرها، باد در شرایط اقلیمی و شکل‌دهی به ساختار طبیعی ناحیه بسیار تأثیرگذار است. از جاذبه‌های این کویر می‌توان به رصد ستارگان در شب، تماشای طلوع و غروب آفتاب در بیکران آسمان، شب‌نشینی در کنار آتش و پیاده‌روی روی رمل و شن‌ها اشاره کرد.

احساس گرمی آفتاب که هنوز بر شن‌ها مانده، روی پوست پاها هنگام راه‌رفتن، می‌تواند یکی از منحصرترین تجربه‌ها باشد. تفریحاتی مانند شترسواری و آفرود نیز در این کویر مهیاست.

از دیگر مناطق گردشگری نزدیک این کویر می‌توان به چاه دستکن، دریاچهٔ نمک مرنجاب، دریاچهٔ نمک آران و بیدگل، جزیرهٔ سرگردان، تپهٔ خطب‌شکن، کوه کلنگ، چاله سنبک یا همان چاه هندوانه، کوه یخاب و چاه کنجه اشاره کرد.

آدرس: استان اصفهان، آران و بیدگل
سی کیلومتر بعد از آران و بیدگل

برترین‌های دانش‌آموزی

محمدجواد رنجبر
نام پدر: حمید
پایهٔ: دوم
معدل: بسیارخوب
استان: تهران

پرنیان امیرجان
نام پدر: مرتضی
پایهٔ: ششم
معدل: بسیار خوب
استان: سمنان

عسل سلطانی
نام پدر: جعفر
پایهٔ: دوازدهم
معدل: ۱۹/۶۰
استان: مرکزی

«برگزیدگان دفترچه‌های طلوع»

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، از میان شرکت‌کنندگان در فراخوان دفترچهٔ طلوع حسنه شاهد، بهترین‌ها انتخاب شدند.

پس از توزیع و ارسال دفترچه‌های طلوع حسنه شاهد که با هدف گسترش فرهنگ نویسندگی و طراحی در میان خانوادهٔ کارکنان صندوق قرض‌الحسنه شاهد طراحی شده بود، برگزیدگان این مرحله، پس از مطالعهٔ تمامی آثار و داوری انتخاب شدند. این اقدام فرهنگی که با تکیه بر پُرکردن اوقات فراغت خانوادهٔ کارکنان و با هدف شناسایی استعدادهای درخشان و گمنام در زمینهٔ نویسندگی و بارورکردن آگاهی و ارتقای سطح فرهنگی کارکنان و اعضای خانواده‌های آنان برنامه‌ریزی شده بود، به مراحل پایانی خود، با انتخاب بیست برگزیده نزدیک شد.

بدین‌وسیله به اطلاع کارکنان محترم صندوق قرض‌الحسنه شاهد می‌رساند که پیرو طراحی و اجرای برنامهٔ فرهنگی، موسوم به دفترچهٔ طلوع شاهد و تکمیل آن‌ها توسط خانواده‌های محترم، پس از داوری سه مرحله‌ای آثار رسیده، تعداد بیست دفترچه به مرحله پایانی راه یافت. گفتنی است به پاس مشارکت و فعالیت در این اقدام فرهنگی، هدایایی از طرف مدیرعامل محترم صندوق شاهد برای برگزیدگان و لوح تقدیر و تشکر برای شرکت‌کنندگان این دوره منظور شده است.

شایان ذکر است که سری دوم دفترچه‌ها برای افراد علاقه‌مند و کسانی که اعلام آمادگی کرده‌اند یا اعلام خواهند کرد، ارسال خواهد شد.

اسامی کارکنان برگزیده عبارتند از:

- ۱. هوشنگ شیرین‌کام، دفتر مرکزی
- ۲. یوسف ملکی، دفتر مرکزی
- ۳. مهرداد مولوی، دفتر مرکزی
- ۴. افشین تصدیقی، دفتر مرکزی
- ۵. حمید اسلامی، منطقهٔ خراسان جنوبی
- ۶. مهدی کلامی، منطقهٔ سمنان
- ۷. محسن سراوانی، منطقهٔ سیستان و بلوچستان
- ۸. نصرت‌الله زارع، منطقهٔ فارس
- ۹. مسعود طیبی‌منش، منطقهٔ فارس
- ۱۰. سیدجعفر سیدی، منطقهٔ قم
- ۱۱. سیدمحمد مؤمنی، منطقهٔ قم
- ۱۲. فرهاد نوری، منطقهٔ کردستان
- ۱۳. علی‌حسین محمدبیگی، منطقهٔ ایلام
- ۱۴. محمدرضا میرشفیعی، منطقهٔ شهرستان‌های استان تهران، شهر ری
- ۱۵. سیدمهران سیدمکارمی، منطقهٔ اردبیل
- ۱۶. بهرام نیاکان، منطقهٔ کرمانشاه
- ۱۷. رضا صلاحی، منطقهٔ کرمانشاه
- ۱۸. ابراهیم نظری‌پور، منطقهٔ گلستان
- ۱۹. مهران نصراللهی، منطقهٔ گیلان
- ۲۰. محبوبه آسوده‌خیال، منطقهٔ آذربایجان شرقی

صندوق قرض‌الحسنه شاهد

شوق خدمت‌رسانی با عزت افتخار ماست

بسم الله الرحمن الرحیم

مَن ذَا الَّذی یُقرِضُ اللهَ قَرضاً حَسَناً

کیست آن که به خدا «قرض الحسنه ای» دهد، (و از اموالی که خدا به او بخشیده، انفاق کند)

فَیُضاعِفَهُ لَهُ أَضعافاً کَثیرَةً

(سورة البقرة آیه ۲۴۵)

تا بیفزایدش، و آن را برای او چندین برابر کند؟

۷۸ جلد ۱۳

صندوق قرض الحسنه شاهد