



برگزاری مجمع عمومی عادی سالیانه
صندوق قرض الحسنه شاهد

نشست مجازی مدیران ستادی
صندوق قرض الحسنه شاهد با رابطین سراسر کشور

معرفی رئیس اداره بیمه
صندوق قرض الحسنه شاهد

تبیین و ارزیابی سرمایه اجتماعی سازمانی در
صندوق قرض الحسنه شاهد

اجرای دومین دوره آموزش مجازی
پیام آوران ایثار در صندوق



دانسته ها و بایسته های شغلی



توریسم و جاذبه توریستی



اخبار و اطلاع رسانی



معرفی سرمایه انسانی



شوق خدمت رسانی با عزت افتخار ماست



صندوق قرض الحسنه شاهد



صندوق قرض الحسنه شاهد

ماهنامه طلوع حسنه شاهد
سال دوم، شماره بیست و دوم
تیرماه ۱۴۰۰



صاحب امتیاز

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیر مسئول

دکتر اسلام کریمی

سر دبیر

دکتر مجتبی عباسی قادی

دبیر اجرایی

دکتر سمیه قاسم پور

هیئت تحریریه این شماره

رضا شابهاری

دکتر سمیه قاسم پور

رویا امیدوار

دکتر مجتبی عباسی قادی

فاطمه اجلی قشلاقی

علی نصیری

میلاد ربیع زاده

ویراستار

کبری سلیمانی پیشه‌وری

گرافیک

حمیدرضا احمدی

ناشر

مجمع چاپ کوثر

نشانی

تهران، خیابان گاندی
خیابان بیست و یکم، پلاک دوم
صندوق قرض الحسنه شاهد

کدپستی

۱۵۱۷۸۶۴۸۱۱

تلفن

۸۸۶۴۴۲۷۴، ۸۸۶۷۲۷۰۱

داخلی: ۲۰۶، ۲۱۰، ۲۱۳ و ۲۱۲

دورنگار

۶۶۴۶۷۵۲۹

touloehasanehshahed@gmail.com



@touloehasanehshahed



۰۹۰۲۰۲۴۵۱۰۰



۱۲

آموزش و پژوهش



۱۲

بایسته‌ها و دانسته‌های شغلی

۶

سخن مدیر مسئول

۷

سخن سردبیر

۸

اخبار و اطلاع‌رسانی



۵۸

جاذبه‌های
گردشگری استان زنجان



۷۰

برترین‌های دانش‌آموزی



۴۲

معرفی سرمایه‌های انسانی



۴۶

موضوعات فرهنگی





به شغلتن، نباید انتظار کارایی و بازدهی عالی داشته باشید. این کاملاً به انتخاب شما بستگی دارد که فردی معمولی باشید یا در کارتتان به چنان چیرگی و مهارتی دست پیدا کنید که بر سر زبان ها بیفتد.

در حالی که با انتخاب های متعددی در زندگی مواجه می شویم، همواره ندایی درونی از ما می خواهد که دست به کاری بزنیم که برای آن زاده شده ایم. تنها کاری که باید انجام دهیم، این است که به این صدای درونی اعتماد کنیم و راه منحصر به فردمان را در مسیر زندگی دنبال کنیم. با وجود این، جامعه همواره از ما می خواهد که شبیه هم باشیم و از الگوهای تکراری همیشگی تبعیت کنیم. الگوهای تکراری حتی در ضرب المثل هایی که از نیاکانمان به گوشمان رسیده است هم وجود دارد؛ مثل: «خواهی نشوی رسوا، هم رنگ جماعت شو!»

اما هم رنگی با جماعت و تکرار راه های قدیمی و مشابه، همیشه هم خوب نیست؛ چون ما را از طبیعت منحصر به فردمان دور می کند. همان گونه که دانه های برف از لحاظ شکل و اندازه شبیه هم نیست، انسان ها نیز به خاطر ترکیبات بی نهایتی که در آن ای خود، نمی توانند شبیه هم باشند. این تنوع و گستردگی، نشان دهنده این حقیقت ژرف است که باید بیش از همیشه به ندای درونتان گوش بسپارید.

* با نگاهی به کتاب چیرگی، اثر ابرت گرین

روزگار کودکی برای همه ما تداعی کننده حس سرخوشی و رهایی است. کودکی، ایامی است که بی محابا آرزوی چیزهایی را در سرداریم که بیم چگونه به آن رسیدن را در سر نمی پرورانیم. در آن دوران همواره با اشتیاق، وقایع پیرامونمان را به چالش می کشیم و همان گونه می اندیشیم و رفتار می کنیم که دلمان می خواهد. با این حال، همزمان با بزرگ تر شدن، وقتی در معرض بایدها و نبایدهای خانواده و جامعه قرار می گیریم، برای اولین بار با چیزی به نام محدودیت آشنا می شویم. از آن زمان به بعد، مرزهای محدودیت در زندگی مان سایه می افکند و ما را در زندانی گرفتار می کند که خودمان خلق کرده ایم. همچنان که محدودیت ها را می شناسیم و با آن انس می گیریم، بال و پر پرواز ذهنمان بسته می شود و به جای پرواز، به اندکی پریردن دل خوش می کنیم.

تولد هر کدام از ما انسان ها به مثابه رویش بذر یک گیاه است. بذر یک گیاه از همان مرحله نخست تمایل به رشد دارد و برای رسیدن به شکوفایی، حاضر به تحمل و عبور از هر مانعی است. در مسیر رشد؛ گرما، سرما، طوفان و آفت نمی تواند بذر را از شکوفایی و رشد منصرف کند؛ چون او تنها برای تجربه هستی وجود یافته است.

اگر به این نتیجه برسیم که زندگی هر کدام از ما، بدون هدف و تصادفی برنامه ریزی شده است، هرگز به دنبال اهدافمان نخواهیم رفت. باورداشتن به اهدافی که انتخاب کرده اید، شالوده طبیعت یگانه شماست. به خاطر داشته باشید که بدون علاقه و انگیزه نسبت



بدون شک یکی از محوری ترین مباحث اساسی در سازمان ها - اعم از سازمان های دولتی و غیردولتی - موضوع Core Value یا ارزش های محوری سازمان است. به طور کلی ارزش های محوری، باورها و ادراکات درونی سازمان، پیرامون درستی و نادرستی امورات سازمانی است که در تصمیم گیری های استراتژیک سازمانی نقش حیاتی دارد. ارزش های سازمانی در تعیین افق فعالیت سازمان و ترسیم اهداف کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت آن نقش کلیدی دارد. همچون فانوس دریایی عمل می کند و در قالب کلماتی همچون: مشتری مداری، روزآمدی، کیفیت گرایی، مسئولیت پذیری، اخلاق محوری و... ظهور و بروز می یابد. ارزش ها تکان نمی خورد، نباید و نمی توان آن ها را شکست؛ با کوشش برای شکستن آن ها، خود را می شکنیم؛ اما می توانیم آن ها را بیاموزیم و به کار ببندیم. کارکنان با درونی کردن این ارزش ها و بازتاب آن در موقعیت های مختلف شغلیشان، نقش اساسی در پیشبرد خط مشی ها و اهداف سازمانی ایفا خواهند کرد.

از سوی دیگر، نظام شخصیت، پل ارتباطی بین ارزش های محوری و الگوهای فرهنگ سازمانی از یک سو و جهت گیری کنشی کارکنان از سوی دیگر قلمداد می شود؛ چون کنش در محیط سازمانی، چیزی جز رفتار ارادی کارکنان با توجه به محرک های بیرونی - محیط، فرهنگ و ارزش های سازمانی - نیست؛ به بیان دقیق تر، رفتار کارکنان در محیط سازمانی و متأثر از فرهنگ و ارزش های سازمانی، تنظیم می شود و شکل می گیرد.

بنابراین نوع شخصیت کارکنان، نقش بسزایی در درونی کردن ارزش های سازمانی و بروز آن در انواع جهت گیری های کنشی آن ها دارد. از نظر پارسونز،

شخصیت رشد یافته، شخصیتی است که در راستای هنجارها و اهداف و مقاصد اجتماعی و سازمانی حرکت می کند. لذا این شخصیت، ویژگی ها یا قطب های کنش دارد که هر یک در رشد شخصیت مؤثر است و می تواند در کار ما نظارت داشته باشد و در تنظیم رفتار انسانی نقش ایفا کند. هوش، ضمانت اجرا، وابستگی عاطفی و تعهد و هویت فردی چهار قطب نظام شخصیت پیشرفته تلقی می شود. شخصیت پیشرفته (یا رشد یافته) شخصیتی است که ضمن این که قطب های کنترل شخصیت (هوش، ضمانت اجرا، وابستگی عاطفی و تعهد و هویت فردی) رشد یافته باشد، در عین حال همگی آن ها در یکدیگر نفوذ کرده باشد. شخصیت رشد یافته، هدف و هویت و در همان حال نسبت به دیگران، انسجام و تعهد تعمیم یافته دارد. ویژگی های شخصیت رشد یافته عبارت است از:

۱. ارتباط متقابل با دیگران،
 ۲. تمایل به پیوند عاطفی با دیگران از طریق سازگاری و کنش متقابل با افراد،
 ۳. نفوذ و میل به فعال گرایی،
 ۴. تمایل به کنترل محیط و کوشش برای موفقیت (فردی، سازمانی و اجتماعی)،
 ۵. تمایل به خودتنظیمی و کنش عاطفی با دیگران،
 ۶. اخلاق مسئولیت پذیری.
- بنابراین کارکنان با شخصیت رشد یافته، به خوبی می توانند ارزش های محوری و عناصر فرهنگ سازمانی سازمان متبوع خود را درک و درونی کنند و آن را در رفتار و عملکرد سازمانیشان بروز دهند. امید که شاهد چنین روندی در صندوق قرض الحسنه شاهد باشیم. ان شاء الله!



مجمع عمومی سالیانه صندوق قرض الحسنه شاهد برگزار شد



هیئت امنا و رئیس مجمع، ضمن تقدیر و تشکر از زحمات بی شائبه و شبانه روزی دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق قرض الحسنه شاهد، برای ایشان آرزوی سلامتی و شفای عاجل کردند و وارد دستور کار بعدی مجمع، ارائه گزارش حسابرس شدند.

نماینده مؤسسه مفید راهبر به عنوان حسابرس مستقل و بازرس قانونی صندوق، ضمن ارائه گزارش تفصیلی حسابرسی، عملکرد صندوق قرض الحسنه شاهد در دوره منتهی به ۳۰ اسفند ۱۳۹۹ را عاری از هرگونه تحریف و بندی، مطلوب و مقبول ارزیابی کرد که با ذکر صلوات به تصویب هیئت امنا رسید. دستور کار بعدی مجمع پس از ارائه گزارش حسابرس، انتخاب بازرس قانونی و روزنامه کثیرالانتشار مورد نظر برای یک سال بود که مجدداً مؤسسه مفید راهبر به عنوان حسابرس و بازرس قانونی و روزنامه های ایران و اطلاعات نیز به عنوان روزنامه های محل درج آگهی های صندوق انتخاب شدند.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، مجمع عمومی عادی سالیانه منتهی به ۳۰ اسفند ۱۳۹۹ صندوق قرض الحسنه شاهد، با حضور اعضای محترم هیئت امنا، هیئت مدیره، مدیرکل حسابرسی و امور مجامع بنیاد شهید و امور ایثارگران، مدیرکل بازرسی بنیاد شهید و امور ایثارگران، حسابرس و بازرس مؤسسه حسابرسی مفید راهبر و مدیران ستادی صندوق برگزار شد. براساس دستور جلسه در ابتدای نشست، رئیس، ناظر اول، ناظر دوم و دبیر مجمع انتخاب و معرفی شدند.

پس از انتخاب هیئت رئیسه مجمع، دکتر محمود تبریزی، رئیس هیئت مدیره صندوق، ضمن خیر مقدم و تبریک عید سعید قربان به اعضای مجمع، گزارش عملکرد صندوق قرض الحسنه شاهد در سال ۱۳۹۹ و چهار ماهه اول سال ۱۴۰۰ را از طریق وبسایت رسمی این سازمان به سمع و نظر اعضای محترم مجمع رساند.

پس از ارائه گزارش عملکرد، محمود باقری، رئیس

رئیس اداره بیمه صندوق قرض الحسنه شاهد معرفی شد

اداره بیمه، صبح امروز با حضور مدیران ستادی برگزار شد. در این مراسم آقای غلامحسین مرادی، مدیراداری و منابع انسانی، از ایشان به عنوان فردی صاحب تجربه

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، مراسم تودیع آقای مسعود خواجه وند جعفری از رئیس اداره خزانه داری و مبادلات و معرفی ایشان به عنوان رئیس



و برخوردار از ویژگی‌های اخلاقی نام بردند و از زحمات چندین ساله ایشان تشکر و قدردانی به عمل آوردند. در پایان این مراسم، آقای مرادی با ابلاغ حکمی از جانب دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، ایشان را به عنوان رئیس اداره بیمه معرفی کردند.

نشست مدیران ستادی صندوق قرض الحسنه شاهد با رابطین سراسر کشور برگزار شد



در ادامه، دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق قرض الحسنه شاهد، به صورت مجازی در نشست حضور یافته و پاسخگوی ابهامات و سؤالات رابطین در خصوص موارد مختلف مربوط به صندوق بودند. در پایان مقرر شد این نشست‌ها ادامه داشته باشد و مدیران صندوق پاسخگوی رابطین سراسر کشور باشند.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، صبح امروز نشست مدیران ستادی صندوق قرض الحسنه شاهد با رابطین سراسر کشور برگزار شد. در این جلسه که به صورت مجازی و بر بستر نرم‌افزاری مرکز آموزش صندوق برگزار شد، غلامحسین مرادی، مدیر اداری و منابع انسانی، عبدالله عباسی، مدیر اعتبارات و تسهیلات و مهرداد مولوی، مدیر بازرسی حضور داشتند. در این نشست، رابطین صندوق قرض الحسنه شاهد مستقر در ادارات بنیاد شهید و امور ایثارگران سراسر کشور سؤالات، نظرها، پیشنهادات و دغدغه‌های مربوط به خود و خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو را به صورت مستقیم با مدیران ستادی صندوق مطرح و پاسخ‌های مدنظر را دریافت کردند.

پیام مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد به مناسبت بزرگداشت هفته عفاف و حجاب و رونمایی از نماهنگ «نوری از شهدا»



به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، همزمان با بیست و یکم تیرماه، روز ملی «عفاف و حجاب»، دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق قرض الحسنه شاهد، با صدور پیامی ضمن بزرگداشت هفته عفاف و حجاب، از نماهنگ «نوری از شهدا» رونمایی کرد.

متن پیام بدین شرح است:

«عفاف و حجاب، همواره به عنوان یکی از اصول مهم در سبک زندگی اجتماعی مسلمانان تلقی می‌شود که اثرات بی‌شمار فردی، خانوادگی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی عفاف و حجاب، زمینه تأکید مداوم بر

آن، به ویژه در دوره پس از انقلاب اسلامی است. یکی از مهم‌ترین موضوعات که در وصایای شهدا عمدتاً به آن پرداخته شده و شاید اولین خواسته شهدا به حساب می‌آید، موضوع رعایت حجاب و زیوربستن به آرایه عفاف و پوشیدگی است. این جانب ضمن پاسداشت یاد و خاطره شهدای قیام مسجد گوهرشاد و تبریک روز ملی حجاب و عفاف به محضر تمامی زنان و مردان

ایران اسلامی، به ویژه خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر، یک بار دیگر با شهدای آن قیام پیمان می‌بندیم که از هیچ اقدام فردی و اجتماعی در باب توسعه و ترویج این فرهنگ مقدس غفلت نورزیم و یقین داریم ایران آباد، از رهگذر سلامت اخلاق و ارزش‌های دینی و اجتماعی آن حاصل خواهد شد و این هنجارها و ارزش‌هاست که فرهنگ ما را مستحکم‌تر خواهد کرد.»

دومین دوره آموزش مجازی پیام‌آوران ایثار در صندوق برگزار شد



به گزارش روابط عمومی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، این صندوق در راستای مسئولیت‌های اجتماعی خود، ضمن همکاری با اداره پیام‌آوران ایثار معاونت فرهنگی بنیاد شهید و امور ایثارگران، اجرای دومین دوره آموزش مجازی پیام‌آوران ایثار، ویژه روایتگری و سخنوری را برعهده گرفت.

در این دوره مجازی، صندوق قرض‌الحسنه شاهد با بهره‌گیری از امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مرکز آموزش صندوق و ایجاد بستر ارتباطی با کیفیت و پشتیبانی فنی (همینار)، مسئولیت اجرای کلاس‌های روایتگری و سخنوری پیام‌آوران ایثار را برعهده دارد. در ابتدای این مراسم، داوود نورچه‌ای، سرپرست اداره کل امور فرهنگی و تبلیغات بنیاد شهید و امور ایثارگران، به ارائه گزارشی از فعالیت‌های پیام‌آوران ایثار پرداخت. غلامحسین مرادی، مدیر امور اداری و منابع انسانی

صندوق قرض‌الحسنه شاهد، به نمایندگی از دکتراسلام کریمی، مدیرعامل صندوق، ضمن عرض خیر مقدم به حاضران جلسه و کارآموزان دوره آموزشی روایتگری و سخنوری پیام‌آوران ایثار، نسبت به اجرای این دوره از طریق مرکز آموزش صندوق قرض‌الحسنه شاهد که در ترویج فرهنگ ایثار و شهادت نقش بسزایی دارد، ابراز خرسندی کرد.

در ادامه مراسم، حامد فخری‌زاده، فرزند شهید هسته‌ای دکتر محسن فخری‌زاده نیز خاطرنشان کردند: «جریان علمی و جهاد دانشمندان ما مورد هراس استکبار جهانی و رژیم اشغالگر صهیونیست قرار دارد و برای همین این رژیم دنبال جلوگیری از اقتدار و پیشرفت جهاد علمی در کشور است.» در انتها نیز از حامد فخری‌زاده، فرزند شهید محسن فخری‌زاده، به نمایندگی همسر آن شهید بزرگوار تقدیر به عمل آمد.

جدول تعداد و مبلغ تسهیلات پرداختی به تفکیک استان مرتبط تا آخر تیر ۱۴۰۰

ردیف	نام استان	کد استان	تعداد وام شاهد	جمع وام شاهد	تعداد وام جانباز	جمع وام جانباز	تعداد وام حقوق بگیران نوع دوم	جمع وام حقوق بگیران نوع دوم	تعداد کل وام	جمع مبلغ وام
۱	ستاد مرکزی	۱۰۱	۰	۰	۰	۰	۲	۶۰۰۰۰۰۰۰۰	۲	۶۰۰۰۰۰۰۰۰
۲	آذربایجان شرقی	۱۰۲	۵۹۱	۱۶۷۸۰۱۰۰۰۰۰۰	۶۱۷	۱۶۵۸۳۹۰۰۰۰۰۰	۱۲	۳۶۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۲۲۰	۳۳۷۲۴۰۰۰۰۰۰۰
۳	آذربایجان غربی	۱۰۳	۷۴۸	۲۰۸۶۲۳۰۰۰۰۰۰۰	۵۲۰	۱۴۱۰۱۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۹	۵۷۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۲۸۷	۳۵۵۳۳۳۰۰۰۰۰۰۰
۴	اردبیل	۱۰۴	۲۰۹	۵۶۴۲۷۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۶۴	۶۸۶۲۳۰۰۰۰۰۰۰۰	۴	۱۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۷۷	۱۲۶۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰
۵	اصفهان	۱۰۵	۱۲۵۳	۳۴۵۴۸۲۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۴۵۱	۳۸۸۱۳۱۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۶	۴۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۷۲۰	۷۳۸۵۹۲۰۰۰۰۰۰۰
۶	ایلام	۱۰۶	۱۷۸	۴۹۲۰۲۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۴۷	۸۹۶۱۱۰۰۰۰۰۰۰۰	۷	۲۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۳۲	۱۴۰۹۱۳۰۰۰۰۰۰۰۰
۷	بوشهر	۱۰۷	۱۲۵	۳۶۰۵۸۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۳۸	۳۸۱۰۳۰۰۰۰۰۰۰۰	۲	۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۶۵	۷۴۷۶۱۰۰۰۰۰۰۰۰
۸	تهران بزرگ	۱۰۸	۱۰۴۳	۲۹۴۴۲۲۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۱۳۴	۳۰۷۹۴۱۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۳	۳۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۱۹۰	۶۰۶۲۶۳۰۰۰۰۰۰۰
۹	چهارمحال و بختیاری	۱۰۹	۱۵۸	۴۴۱۸۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۷۵	۷۱۰۶۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱	۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۳۴	۱۱۵۵۴۶۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۰	خراسان	۱۱۰	۱۲۲۲	۳۳۵۲۱۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۲۷۳	۳۴۰۶۱۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۸	۱۱۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۵۳۳	۶۸۷۲۳۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۱	خوزستان	۱۱۱	۷۷۵	۲۱۹۶۶۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۹۸	۱۸۴۶۰۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۵	۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۴۹۸	۴۱۱۷۷۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۲	زنجان	۱۱۲	۱۹۳	۵۵۲۷۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۲۶	۶۰۳۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱	۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۲۰	۱۱۵۸۸۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۳	سمنان	۱۱۳	۱۵۷	۴۴۹۱۷۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۹۸	۵۲۳۳۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۱	۳۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۶۶	۱۰۰۵۵۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۴	سیستان و بلوچستان	۱۱۴	۱۶۶	۴۵۷۷۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۸	۱۷۳۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲	۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۳۶	۶۳۷۰۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۵	فارس	۱۱۵	۹۶۹	۲۶۶۸۰۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۰۱۳	۲۶۹۹۶۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۳	۹۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۰۱۵	۵۴۶۶۷۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۶	کردستان	۱۱۶	۳۶۱	۱۰۱۵۴۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۹۶	۸۱۵۷۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴	۱۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۶۱	۱۸۴۳۱۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۷	کرمان	۱۱۷	۴۲۵	۱۱۶۷۰۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۵۰	۱۴۱۶۵۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۳	۳۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۹۸۸	۲۶۲۲۶۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۸	کرمانشاه	۱۱۸	۶۳۶	۱۷۳۴۳۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۷۵۰	۱۹۸۷۵۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۹	۲۷۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۳۹۶	۳۷۴۹۱۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۱۹	کهگیلویه و بویراحمد	۱۱۹	۱۲۷	۳۴۳۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۹۳	۷۱۸۶۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۷	۵۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۳۷	۱۱۱۲۹۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۰	گیلان	۱۲۰	۲۸۶	۷۸۰۶۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۵۴	۱۴۳۱۹۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴	۱۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۸۴۴	۲۲۲۴۶۷۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۱	لرستان	۱۲۱	۴۵۲	۱۲۹۰۰۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۶۸	۱۲۲۶۵۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۶	۴۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۹۳۶	۲۵۶۴۶۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۲	مازندران	۱۲۲	۶۱۵	۱۷۰۲۸۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۹۱۵	۲۳۹۸۵۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۴	۷۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۵۵۴	۴۱۷۳۳۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۳	استان مرکزی	۱۲۳	۳۳۰	۹۱۴۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۴۴	۱۱۹۶۹۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲	۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۷۷۶	۲۱۱۷۴۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۴	هرمزگان	۱۲۴	۱۱۵	۳۲۰۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۲۳	۳۲۲۱۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱	۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۳۹	۶۴۵۲۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۵	همدان	۱۲۵	۴۰۹	۱۱۵۰۰۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۰۴	۱۳۱۹۵۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶	۱۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۹۱۹	۲۴۸۷۶۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۶	یزد	۱۲۶	۱۸۰	۵۰۸۴۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۱۲	۵۵۷۳۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۰	۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۰۲	۱۰۹۵۷۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۷	گلستان	۱۲۷	۲۸۶	۷۹۶۶۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۵۶	۹۲۲۰۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۲	۳۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۵۴	۱۷۵۴۷۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۸	قزوین	۱۲۸	۲۲۰	۶۲۰۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۴۹	۶۵۵۴۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۵	۴۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۸۴	۱۳۲۰۹۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۲۹	قم	۱۲۹	۳۰۰	۸۵۴۴۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۷۶	۱۲۹۳۹۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴	۱۱۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۷۸۰	۲۱۵۹۸۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۳۰	خراسان شمالی	۱۳۰	۱۶۷	۴۶۸۸۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۶۰	۴۱۴۱۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۷	۲۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۳۴	۹۰۳۹۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۳۱	خراسان جنوبی	۱۳۱	۱۱۱	۳۱۵۳۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۸۶	۲۲۲۲۷۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳	۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۰۰	۵۴۶۵۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۳۲	البرز	۱۳۲	۳۰۲	۸۳۲۵۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۹۹	۷۹۴۸۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶	۱۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۰۷	۱۶۴۵۳۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
۳۳	شهرستان های تهران	۱۳۳	۴۴۸	۱۲۵۰۲۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۰۶	۱۳۶۲۴۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳	۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۹۵۷	۲۶۲۱۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
جمع کل	۳۳	-	۱۳۵۵۷	۳۷۷۶۳۸۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۵۴۶۳	۴۱۰۱۳۴۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۴۲	۱۰۲۵۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۹۳۶۳	۷۹۸۰۲۹۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

تهیه و تنظیم: فاطمه اجلی



علی نصیری، مدرک کارشناسی ارشد در رشته حسابداری دارد. او اکنون در سمت رئیس منطقه زنجان به خانواده‌های محترم شاهد و ایثارگر خدمت‌رسانی می‌کند. در بخش زیر، گفتگوی کوتاه و الهام‌بخشی درباره تجربیات ارزشمند و پیشنهادهای درخور توجه او می‌خوانیم.

«بزرگ‌ترین افتخار من این است که خادم کوچک خانواده‌های شهدا و ایثارگران هستم.»

در بنیاد و صندوق شاهد زنجان، در تاریخ ۱۳۸۱/۸/۴ به‌عنوان کارشناس منابع و مصارف و کارشناس طرح شفا شروع به کار کردم، تا سال ۹۲ در سمت کارشناس مالی مشغول بودم و بعد از فوت همکار عزیزم، مرحوم جناب آقای محمد وش، به‌عنوان رئیس امور اجرایی صندوق شاهد از طرف صندوق مرکز منصوب شدم و از آن تاریخ تاکنون به‌عنوان رئیس صندوق شاهد منطقه استان زنجان مشغول به کار هستم. در سال ۱۳۹۴ و با تشویق و مساعدت مدیرعامل و مدیران ستادی صندوق

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

این جانب علی نصیری، متولد یکم شهریور ۱۳۵ در روستای قره‌بوته از توابع بخش مرکزی زنجان هستم. در سال ۱۳۷۵ لیسانس حسابداری از دانشگاه پیام‌نور ابهر دریافت کردم و بعد از فارغ‌التحصیلی تا سال ۱۳۸۱ در بازار آزاد به خرید و فروش عمده حبوبات مشغول بودم. در مهر ۱۳۸۱ از طریق فراخوان بنیاد شهید استان ثبت‌نام کردم و بعد از مراحل امتحان و مصاحبه و گزینش

شاهد، در رشته کارشناسی ارشد حسابداری، واحد علوم تحقیقات دانشگاه آزاد قبول شدم و در سال ۱۳۹۷ مدرک کارشناسی ارشد حسابداری را دریافت کردم و هم‌اکنون به لطف خدا و کوشش همکاران گرامی، به خصوص دعای خیر خانواده‌های شاهد و ایثارگر، در صندوق شاهد استان زنجان مشغول خدمت هستم.

چه فرایندهای کاری از خدمات‌دهی صندوق در حیطه کاری شما انجام می‌شود؟

فرایندهای متعددی در این بخش از اداری تا مالی در جریان است. بعد از تعیین و انتصاب مدیرعامل محترم، جناب آقای دکتر کریمی، در صندوق شاهد فرایندهای کاری، اداری، مالی که مهم‌ترین آن‌ها پرداخت وام به خانواده‌های معظم ایثارگران است، متمرکز شده و همه استان‌ها طبق بخشنامه‌های صادره از دفتر مرکزی و تعامل با مدیران کل استان‌ها، تمام فرایندها به صورت یکپارچه انجام می‌شود. همچنین شرکت در جلسات بنیاد شهید با معاونان و رؤسای شهرستان‌ها، تکریم ارباب رجوع، هماهنگی و دیدار با خانواده‌های شاهد و ایثارگر با همکاری کارشناسان صندوق شاهد استان به نحو احسن و دیگر موارد.

در ذیل به برخی از مهم‌ترین فرایندها اشاره می‌شود:

- ایجاد عضویت اعضای جدید
 - تکمیل و بررسی و تأیید فرم‌های وام
 - عودت مانده پس‌انداز اعضای فوتی به وراث
 - پیگیری پرداخت وام و کنترل کسورات حقوق اعضای صندوق شاهد
 - ثبت فوتی‌ها در سیستم کوثر
 - ثبت اسناد حسابداری
 - پیگیری معوقات وام
 - مکاتبات اداری با مرکز، بانک‌های عامل، رؤسای بنیاد شهرستان‌های تابعه و بانکداران اجرایی استان
 - آموزش لازم به رابطین صندوق استان و کنترل و نظارت تمامی امورات جاری صندوق و نظارت بر فعالیت‌های جاری همکاران صندوق
- حساسیت‌ها و الزاماتی که در حیطه کاری شما**

مهم است و پرسنل و دیگر همکارانتان باید بدانند،

شامل چه مواردی می‌شود؟

از جمله مهم‌ترین حساسیت‌ها و الزامات محیط کار، تکریم ارباب رجوع، به ویژه والدین محترم شاهد و ایثارگران و جانبازان گرانقدر، همچنین صیانت از حقوق هر یک از اعضای محترم و پیگیری حل مشکلات مالی این عزیزان است. رضایتمندی ایثارگران باید همیشه در سرلوحه کار باشد و خود را موظف و ملزم می‌دانم که احترام و منزلت تمامی جامعه هدف را حفظ کنم. جدا از موارد فوق، رعایت نظم و انضباط کاری و اداری، احترام به همکاران صندوق شاهد و بنیاد شهید در تمامی امور و تعامل با همه همکاران - از مدیرکل گرفته تا یکایک کارمندان بنیاد شهید، شرکت در مراسمات مناسبی گل‌باران مزار شهدا و ارتقای دانش فردی و اطلاعات کاری و رعایت دستورالعمل و بخشنامه‌های صندوق و تسریع در کارهای جاری صندوق و جوابگویی، مخصوصاً در امورات مالی و منطقی بودن مقابل ارباب رجوع و رازداری در مسائل پیش آمده و اطلاع‌رسانی هرگونه موارد مشکوک به بازرسی و حراست صندوق مرکز و خلاصه، تعامل منطقی با ارباب رجوع و نهادها و ادارات عندالزوم...

اگر بخواهید عملکرد صندوق را در بخش‌های

مختلف آسیب‌شناسی کنید، به چه مواردی اشاره و

چه پیشنهادهایی ارائه می‌کنید؟

الحمدلله صندوق شاهد در سال‌های اخیر با تلاش و راهنمایی‌های مدیرعامل و معاونان محترم ستادی و همکاری همه همکاران در سراسر کشور و مرکز، از نظر عملکردی رشد خوبی پیدا کرده که گزارش نهادهای نظارتی گواه بر تأیید این مسئله مهم است. لذا در هر مجموعه نقاط ضعفی وجود دارد که باید با مطالعه راهبردی، آن را شناخت و با علم و تدبیر و با کمک علم فناوری روز و اساتید و مشاوران زبده و کاردان در سطح کلان و خرد در صدد حل آن بود. امروزه در هر مجموعه، مخصوصاً مالی، به‌روزرسانی و آموزش نیروی کار نسبت به پیشرفت امور و حل مسائل پیش‌رو کمک شایان دارد و باعث بهبود عملکرد و اعتلای جایگاه آن بنگاه اقتصادی می‌شود که مدیرعامل محترم و دیگر دست‌اندرکاران

مجموعه صندوق شاهد، در سال های اخیر اقدام به سیاستگذاری در این زمینه ها با آموزش نیروی انسانی کردند. مسئله دیگر که می تواند کمک شایانی کرده باشد، به روزرسانی زیرساخت ها، هم از نظر سخت افزاری و هم نرم افزاری تمامی شعب کشور است که نیازمند تهیه و ارسال و به روزآوری است؛ مثال: به روزرسانی کیس های کامپیوتر و دیگر وسایل اداری. از آن جایی که صندوق های مستقر در ادارات کل بنیاد شهید، به عنوان بازوی توانمند بنیاد شهید هستند و در حل مشکلات مالی جامعه هدف نقش بسزایی دارند، آن طور که باید، از جایگاه قابل قبولی برخوردار نیستند؛ از جمله: نداشتن مکان مناسب برای ارائه خدمات بهتر و دیگر این که بعضی از مدیران کل و معاونان بنیاد صندوق شاهد را در داخل بنیاد به چشم مستأجر نگاه می کنند و در برخی مواقع، توقع پرداخت هزینه اجاره یا آب و برق را دارند و آن طور که انتظار می رود، پشتیبانی لازم را ندارند؛ از مدیرعامل محترم تقاضا دارم در صورت امکان در جلسات مشترک با ریاست عالی بنیاد و دیگر مسئولان عالی، در این خصوص به مدیران کل نامه ارسال شود تا جایگاه همکاران صندوق شاهد در بنیاد شهید در عمل لحاظ شود.

در این سال هایی که در صندوق مشغول بودید، چه تجارب کاری ارزشمندی کسب کردید؟ لطفاً با همکاران به اشتراک بگذارید.

در مدت ۲۱ سال خدمت در صندوق شاهد، با موانع و مشکلات بسیاری مواجه بودیم و همیشه سعی کردم با تعامل، راهکارهای اصولی و منطقی را انتخاب کنم و به تمام امور صندوق مسلط شوم و نسبت به رفع کاستی ها از طریق مطالعه و بررسی راهکارها، خودم اقدام کنم؛ حتی اگر امکانش نباشد، از طریق دوستان و همکاران مرکز برای آن راه حل پیدا کنم. در سال هایی که صندوق شاهد با صندوق ایثار ادغام نشده بود تا سال ۸۴ با ادغام بنیاد جانبازان، بالطبع صندوق ایثار نیز با صندوق شاهد ادغام شد و در واقع این گونه نبود، بلکه بیش تر کارهای صندوق به صورت دستی و حسابداری دوطرفه ثبت می شد و تمامی مراحل کسورات صندوق به صورت دستی در کارتکس پس انداز هریک از اعضای صندوق به صورت تکی

ثبت و ترازنامه ماهانه به صورت ماهیانه به صندوق تهران ارسال می شد. تمامی پرداخت ها از طریق بانک عامل که بانک کشاورزی بود، پرداخت می شد؛ یعنی سه نفر کارمند از صبح که مشغول انجام کار می شدیم تا بعضی از روزها تا ساعت هشت شب فقط به صورت دستی وام ها را برای پرداخت آماده می کردیم و هراسان مبلغ چک وام ها را خودش صادر می کرد و بیمه وام ها کنار بیمه طرح شفا که تمامی خانواده ها از طرف صندوق بیمه تکمیلی شده بودند، همه در داخل استان انجام می شد و تمامی دریافت ها و پرداخت ها از طریق دستی و گاهی به حساب بانکی صندوق استان واریز می شد و تمامی اسناد مالی صندوق، از صفر تا صد از طریق کارشناس ها انجام می شد و معاون اجرایی هم فقط با امضا تأیید می کرد. در عوض برای دو تا کارمند در داخل استان، چهار نفر رئیس داشتیم. سیستم کامپیوتر صندوق هم تحت داس (DOS) بود. جدا از این همه کار، باید دفتر معین و دفتر کل هم هر روز می نوشتیم که دفتر از طریق اداره دارایی پلمپ شده بود که نباید خط خوردگی در نوشتن ایجاد شود که مصیبت بود. بعد از سال ۸۴ دو تا صندوق با هم ادغام شدند؛ آن هم تقریباً دو سال طول کشید. با آن همه کار، همچنان جذاب بود و هرکس تلاش می کرد از کار روزانه عقب نماند. در غیر این صورت حساب و کتاب را قاطی می کردیم. در آن سال ها تعدیل نیرو هم داشتند و هر کسی که احساس می کردند ناراضی است، یا تعدیل می شد یا تبعید به استان دیگر یا اخراجش می کردند. جدا از سختی های کار، استرس تعدیل شدن هم عذاب آور بود. با آن همه، دوستان در سراسر کشور تلاش کردند و با تغییر مدیران عامل، الحمدلله شرایط خیلی خوب شد و تقریباً آن روزهای سخت ناامیدی به پایان رسید و در حال حاضر صندوق در کل کشور با خدماتی که به ایثارگران ارائه می کند و به لطف دعای والدین شهدا و ایثارگران عزیز، روال خیلی عالی شده است. تجارب همکاران صندوق در آن روزها، هر کدام به جای خودش خیلی شیرین و بعضی ها هم سخت بود؛ نه از لحاظ کار، بلکه به دلیل تبعیض، هیچ کس نمی توانست انتقادی کند و مثل پادگان ارتش بود. اما از طرفی خدمت به خانواده های شهدا و ایثارگران

هم در زندگیشان بهره می برد و ان شاء الله در آخرت هم بی بهره نخواهد بود. بزرگ ترین افتخار من، این است که خادم کوچک خانواده های شهدا و ایثارگران هستم و خدا را برای این لطفش شاکرم و نیز سعادت است که خداوند روزی من حقیر و خانواده ام کرده است.

به عنوان سؤال پایانی، چه پیشنهادهایی برای بهره‌وری بیش‌تر صندوق در راستای خدمات‌دهی به اعضا ارائه می‌دهید؟

درخصوص بهره‌وری، نیروی انسانی کنار دیگر مؤلفه‌ها حرف اول را می‌زند و جایگاه ویژه‌ای دارد. با ایجاد انگیزه و آموزش مدام و به‌روزر کردن اطلاعات کاری و تخصصی کردن، می‌توان از استعدادها و توانمندی نیروها جهت پیشرفت صندوق استفاده کرد. نیروی انسانی آموزش دیده و بامهارت می‌تواند در پیشرفت سازمان تأثیر بسزایی داشته باشد. از جمله راهکارها در بالا بردن بهره‌وری، استفاده از ابزارها و به‌روزر کردن سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای موجود و ارتقای سیستم‌های کاربردی صندوق است. شناسایی کارهای موازی در سطح کلان و خرد و رفع مشکلات موجود در طولانی مدت باعث افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود. منابع و مصارف و بودجه‌ریزی سالانه و فصلی و کنترل‌های داخلی در سازمان، از جمله مواردی است که می‌تواند باعث ارتقای بهره‌وری شود. در صندوق شاهد که بانک محسوب می‌شود و فلسفه وجودی آن پرداخت وام است، مدیریت منابع و به‌موقع پرداخت کردن وام و مدیریت رسوب منابع مالی صندوق نزد بانک‌های عامل و ایجاد اعتبار و انعقاد قرارداد دریافت وام از طریق وجوه اداره شده صندوق مرکز برای جامعه ایثارگری از طریق مدیریت شعب بانک‌ها و اعلام ماهانه اعتبارات از این محل به مراکز استان‌ها، از راه‌های افزایش بهره‌وری است. دیگر آیتیم بهره‌وری در پرداخت وام مدیریت، زمان پرداخت وام است که باعث رضایتمندی جامعه ایثارگری می‌شود.

در پایان از همکاران محترم که درخصوص این نشریه مهم و پرمهر فعالیت دارند، کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.



بود که با توکل به خدا صندوق روزبه‌روز رونق گرفت و به نظرم کاری که برای خدا و بندگان خدا باشد، دیگر تحمل کردنش هم آسان می‌شود. بنده حقیر، خدا را شاکرم که توفیق خدمت در چنین مکان و جایگاهی برایم فراهم شد و اغراق نباشد، خیلی از دوستان هم این واقعیت را در زندگیشان احساس کرده‌اند و می‌دانند حقوقی که در قبال خدمت به خانواده شهدا از صندوق می‌گیریم، خیلی برکت دارد و برای افرادی که مادی نیستند، اهمیت ندارد؛ این ملموس است. به دوستان همکار عرض می‌کنم که صندوق سالیان متوالی همکاران را به مشهد مقدس یا کربلا جهت زیارت اعزام کرد و بعضی از دوستان هم به حج عمره از طریق صندوق مشرف شدند. واقعاً خیلی ارزش دارد و این یعنی برکت و خیلی چیزهای دیگر که در زندگی دوستان با این حقوق انجام گرفته است. من این‌ها را برکت خدا می‌دانم که به واسطه خدمت به خانواده شهدا و ایثارگران نصیبمان شده و اعتقاد دارم روح شهدا در همه جاری است و هرکس با صدق دل به خانواده‌های این عزیزان خدمت کند، حتماً جدا از بعد مالی، از نظر معنوی

دیباچه:

شاخص رضایت مشتری در کشورهای مختلف، چه در بخش سازمان‌های تولیدی و چه در بخش سازمان‌های خدماتی، به عنوان شاخص ارزیابی و اندازه‌گیری کیفیت محصول یا خدمت ارائه شده مورد استفاده قرار می‌گیرد. اهمیت این شاخص تا آن جاست که این معیار را نه تنها برای سازمان‌ها و صنایع مختلف، بلکه به صورت ملی مورد بررسی قرار داده و جایگاه شاخص ملی رضایت مشتریان را هم بهای تولید ناخالص ملی دانسته‌اند و از نتایج آن در برنامه‌ریزی‌های راهبردی خرد و کلان استفاده می‌کنند. در این قسمت به معرفی شاخص رضایت مشتری سوئد پرداخته می‌شود.



* Sweden Customer Satisfaction Index

شاخص رضایت مشتری سوئد

کار ایجاد یک شاخص ملی برای رضایت مشتری در کشور سوئد، در سال ۱۹۹۶، طی پروژه تحقیقاتی در دانشکده امور بازاریابی و کسب و کار دانشگاه بازل آغاز شد. مطالعات اولیه از طریق تیم تحقیقاتی SWSCI برای تحقق چند هدف عمده ذیل صورت پذیرفت:

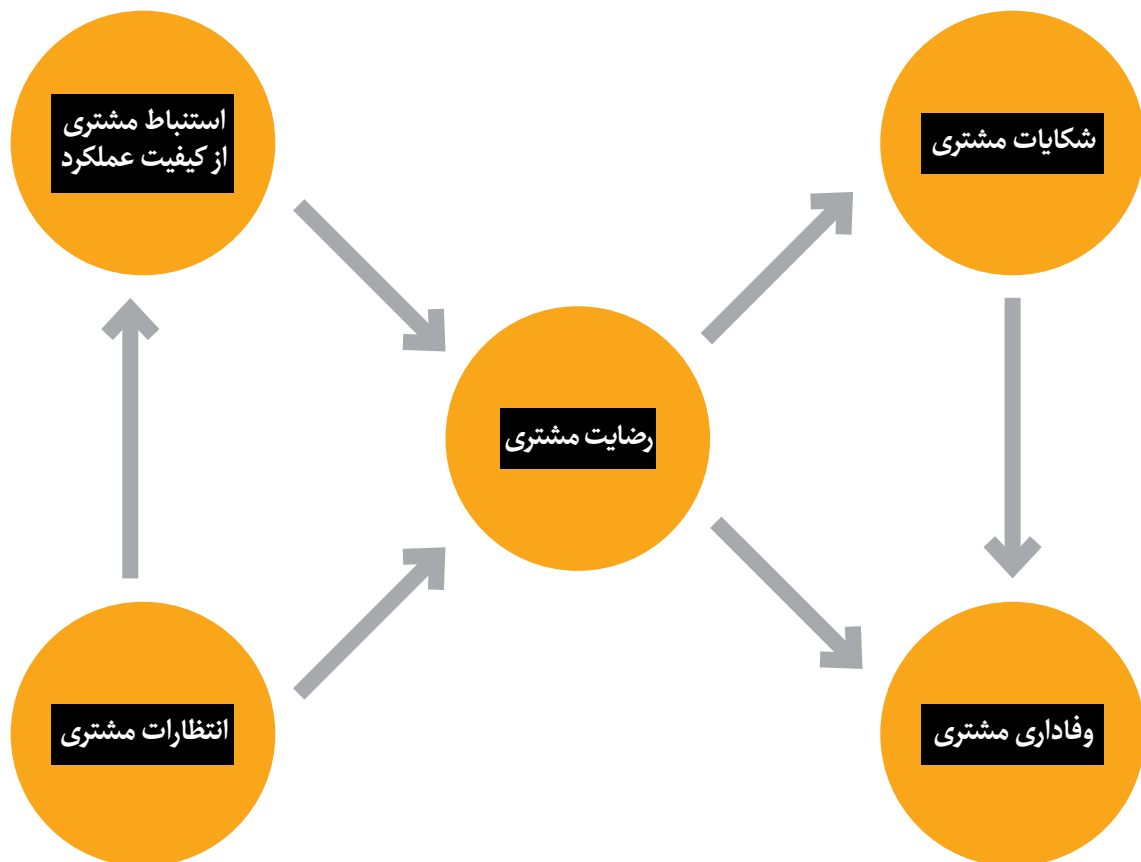
۱. ترویج آگاهی عمومی نسبت به ضرورت برقراری نظام مدیریت کیفیت در سازمان‌ها، تبلیغ فرهنگ مشتری‌مداری در سطح ملی و توسعه علاقه و انگیزه سازمان‌ها جهت بهبود کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده به مشتریان.
۲. بررسی و مقایسه رضایت مشتری در موقعیت‌ها و سطوح مختلف اقتصادی، از جمله در بخش تولید

کالا در قیاس با بخش خدمات، یا برای صنایعی که به لحاظ رقابت از موقعیت انحصاری برخوردارند در قیاس با بخش‌هایی که رقابت بسیار شدیدی دارند و موقعیت‌هایی از این قبیل.

۳. توسعه یک مدل ساخت یافته و بهبود آن در مقایسه با مدل‌های کشور سوئد و کشور آمریکا برای اندازه‌گیری رضایت مشتری، علل و پیامدهای آن و محاسبه تأثیر آن‌ها بر یکدیگر در کشور سوئیس.
۴. بررسی تمایل مشتریان برای تکمیل پرسشنامه‌هایی با حجم زیاد و همچنین ارزیابی سیستم مصاحبه تلفنی در قیاس با دیگر روش‌های نظرسنجی از مشتریان.

مدل اصلی رضایت مشتری کشور سوئد به شرح نمودار ۱ است:

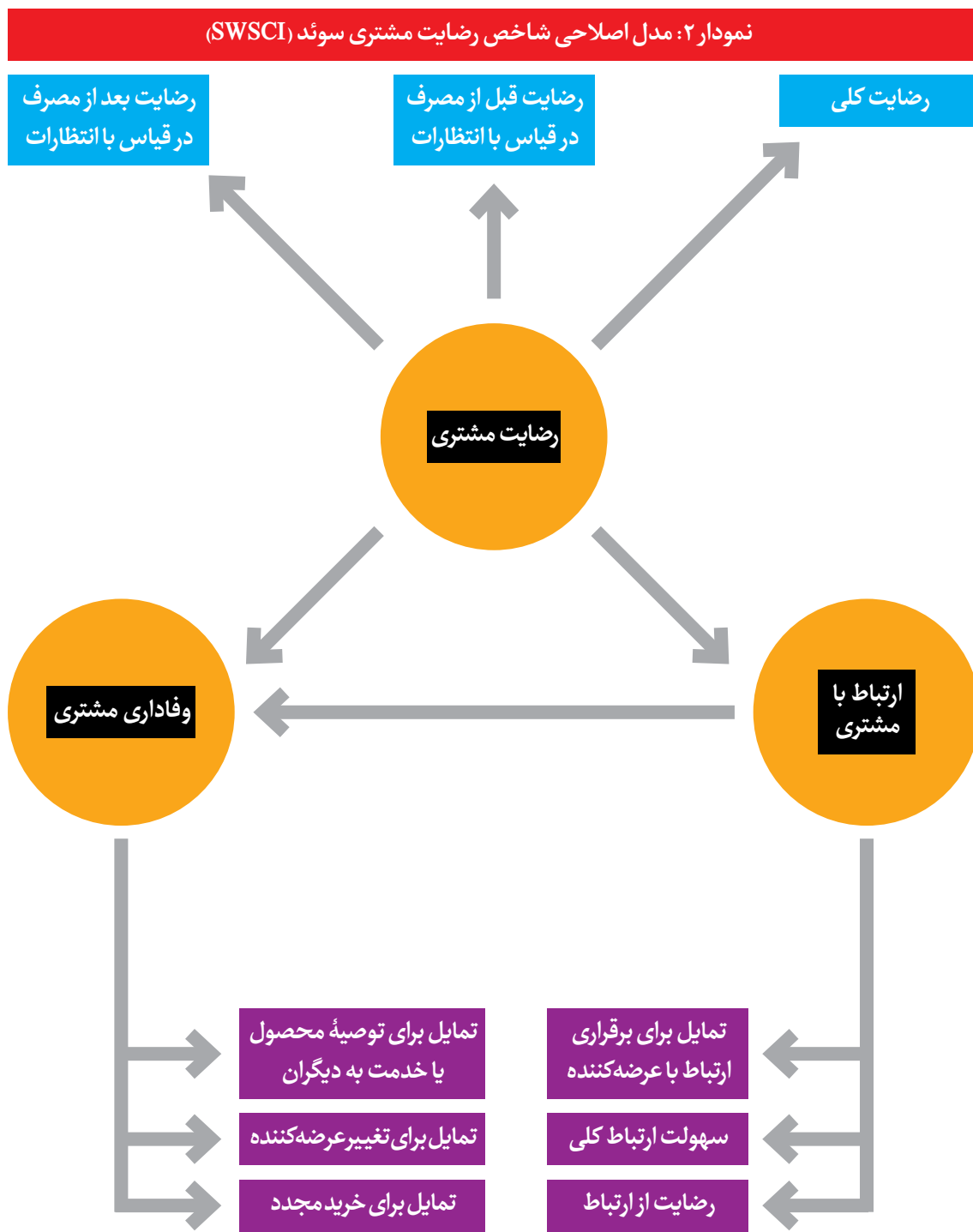
نمودار ۱: مدل شاخص رضایت مشتری سوئد (SWSCI)



1. University of Basel, Department of Marketing and Business Administration

متغیر رضایت مشتری، مهم‌ترین عنصر مدل شاخص رضایت مشتری سوئد است. مدل اصلاحی شاخص رضایت مشتری کشور سوئد به شرح نمودار ۲ است:

باید گفت مهم‌ترین اصلاحاتی که در این مدل صورت گرفته است، معرفی متغیر پنهان جدیدی به نام گفتمان یا ارتباط با مشتری و توسعه مدل در روش محاسبه متغیر وفاداری مشتری است.



همان‌گونه که در نمودار فوق نیز مشاهده می‌شود، متغیر گفتمان یا ارتباط با مشتری از طریق سه شاخص قابل اندازه‌گیری محاسبه می‌شود؛ این سه شاخص عبارت است از: ۱. تمایل برای برقراری ارتباط با عرضه‌کننده، ۲. سهولت ارتباط کلی و ۳. رضایت از ارتباط. در این مدل فرض شده است مشتریان رضایتمند علاوه بر آن‌که نسبت به سازمان احساس

تعلق و وفاداری خواهند داشت، برای برقراری ارتباط پایا و بلندمدت با عرضه‌کننده نیز تمایل بیشتری دارند. متغیر وفاداری مشتریان به‌عنوان دومین پیامد رضایت مشتری در مدل از طریق سه شاخص: ۱. تمایل برای توصیه محصول یا خدمت به دیگران، ۲. تمایل برای خرید مجدد و ۳. تمایل برای تغییر عرضه‌کننده اندازه‌گیری می‌شود.



منابع

- روستا، احمد و کریمی، میلاد (۱۳۹۶)؛ مدیریت مشتری: مبانی، مفاهیم و الگوها. تهران: انتشارات قلم همت، چاپ اول.
- شاهین، آرش و تیموری، هادی (۱۳۸۶)؛ وفاداری مشتری، مفاهیم و الگوها. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ اول.
- کاوسی، سیدمحمد رضا و سقایی، عباس (۱۳۹۳)؛ روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری. تهران: انتشارات آمه، چاپ چهارم.
- Angelova, Biljana & Zekiri, Jusuf (2011), Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 1 (3): 232-258.

تبیین و ارزیابی سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد

مجتبی عباسی قادی و همکاران مدیریت طرح و برنامه



چکیده

پژوهش حاضر در صدد تبیین و ارزیابی سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد بوده است. از این منظر از رویکرد نظری سرمایه اجتماعی سازمانی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) برای تبیین موضوع استفاده شده است. علاوه بر آن، با استفاده از راهبرد پژوهش کمی و از نوع مطالعه پیمایشی، داده‌های پژوهش در سال ۱۴۰۰ با استفاده از پرسشنامه استاندارد بیست سؤالی سرمایه اجتماعی سازمانی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) از روی ۱۰۸ نفر از کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد که با استفاده از جدول برآورد حجم نمونه کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) و نیز روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی انتخاب شده بودند، گردآوری شد. یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد که متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۷۸٫۰۲۷ و با خط برش ۶۰ در سطح مطلوبی قرار دارد. این امر در خصوص مؤلفه‌های سه‌گانه سرمایه اجتماعی سازمانی و شاخص‌های آنان نیز صادق است. علاوه بر آن، یافته‌های استنباطی پژوهش در بخش تحلیل دو متغیره نشان داد که فرضیه کلی تحقیق مبنی بر این که سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است، در سطح خطای ۰٫۰۱ تأیید شده است ($P < 0.01$). این امر در خصوص مؤلفه‌های سه‌گانه سرمایه اجتماعی سازمانی نیز صادق است. همچنین بین سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، بین سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و بین سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد، تأثیر مستقیم معناداری در سطح خطای ۰٫۰۱ مشاهده شده است ($P < 0.01$). در نهایت یافته‌های استنباطی پژوهش در بخش تحلیل چند متغیره و از نوع تحلیل مسیر نشان داد که مؤلفه‌های مستقل سرمایه اجتماعی ساختاری و نیز سرمایه اجتماعی شناختی، تأثیر مستقیم معناداری را به ترتیب به میزان ۵۶۱٫۰ و ۶۶۰٫۰ بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه‌ای نشان داده‌اند.

واژگان کلیدی: سرمایه، سرمایه اجتماعی سازمانی، سرمایه اجتماعی شناختی، سرمایه اجتماعی ساختاری، سرمایه اجتماعی رابطه‌ای.

مقدمه

در زمان‌های گذشته، سرمایه اجتماعی به عنوان شایستگی ضروری برای سازمان‌ها محسوب نمی‌شد، اما امروزه نیازهای رو به رشد برای اطلاعات و آموزش کارکنان، نیازهای ضروری برای نوآوری و خلاقیت آن‌ها، پیشرفت مداوم، تغییر به سوی طراحی سازمانی مسطح و منعطف و ارتباط تنگاتنگ بین شبکه اعضای سازمان، ایجاب می‌کند که رهبران سازمان‌ها سرمایه اجتماعی را به عنوان شایستگی سازمانی تلقی کنند. سرمایه اجتماعی در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها، می‌تواند شناخت جدیدی از سیستم‌ها و اجزای نرم‌افزاری آن‌ها که همان نیروی کار آن‌هاست، ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند. به عبارت دیگر، می‌توان چنین گفت که سرمایه اجتماعی، یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و پرورش سرمایه انسانی توانمند کمک بسیاری کند (زارعی و شریفی، ۱۳۸۸: ۲۹۶). سرمایه اجتماعی در حقیقت به آرمان‌های مشترک، وفاق و انسجام اجتماعی، اعتماد، صداقت و احترام متقابل افراد نسبت به همدیگر، رعایت ارزش‌ها و هنجارها و اصول اخلاقی، پرهیز از هرگونه تظاهر در رفتار اطلاق می‌شود (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۰۸). امروزه توفیق سازمان‌ها را نمی‌توان فقط در انباشت ثروت مادی و تجهیز به آخرین امکانات و فناوری‌ها ارزیابی کرد؛ زیرا سرمایه مالی، فیزیکی و انسانی بدون سرمایه اجتماعی، فاقد کارایی مؤثر است.

اهمیت سرمایه اجتماعی به عنوان دارایی نامحسوس سازمانی، مورد علاقه بسیاری از سازمان‌ها و مدیران آن‌ها بوده است و در این خصوص مطالعات مختلف صورت گرفته است؛ از جمله آن‌ها می‌توان به نقش و اهمیت سرمایه اجتماعی در کارایی و عملکرد سازمانی (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵)، تعهد سازمانی (خورشید، ۱۳۹۱)، مزیت رقابتی سازمان‌ها (شاه طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۲) و قلیچ‌لی و همکاران، ۱۳۸۷)، مزیت رقابتی پایدار (عطاران و همکاران، ۱۳۹۱)، توانمندسازی کارکنان (کشاورزی و همکاران، ۱۳۹۰) و نیازی و کارکنان



سرمایه: تعاریف و انواع آن

سرمایه بنا به تعریف، مجموعه منابعی است که به منظور انباشت ثروت و کسب منفعت از طریق انتقال یا سرمایه‌گذاری صورت می‌گیرد. سرمایه در اشکال مختلفی یافت می‌شود؛ زمانی سرمایه در دارایی‌های مادی و فیزیکی، نظیر: ساختمان، زمین یا تجهیزات مولد خلاصه می‌شود که به سرمایه مادی اشتباه دارد. زمانی سرمایه در دارایی‌های مالی، نظیر: داشتن پول و پس‌انداز نزد بانک خلاصه می‌شود که به سرمایه مالی موسوم است. گاهی سرمایه چیزی است که در ذهن افراد وجود دارد و به قابلیت‌های فردی افراد در داشتن آموزش یا مهارت خاص مربوط می‌شود که به سرمایه انسانی موسوم است. گاهی سرمایه در شبکه‌های میان فردی، سازمانی و اجتماعی یافت می‌شود که به سرمایه اجتماعی تعبیر می‌شود که در مؤلفه‌های اعتماد، هنجار غیررسمی و مشارکت خود را نشان می‌دهد. در نهایت، زمانی سرمایه در شکل نمادین ظاهر می‌شود و آن مشروعیت بخشی به دیگر سرمایه‌ها و نیز مشروعیت بخشی به جایگاه‌های مختلف فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی افراد در جامعه است؛ به عنوان نمونه: مورد وثوق و محترم بودن پزشکی خاص، هنرمندی یا هنری خاص، ورزشکاری خاص، سیاستمداری خاص، بنای تاریخی خاص و... نزد همگان (تاجبخش، ۱۳۸۴: ۲۸ و جاهد و همکاران، ۱۳۸۹: ۴).

جیمز کلمن بیان می‌کند همان‌گونه که سرمایه فیزیکی با تغییراتی در مواد مختلف برای شکل دادن به ابزارهایی به وجود می‌آید که کارشان تسهیل تولید است، سرمایه انسانی هم با تغییراتی در اشخاص ایجاد می‌شود؛ بدین معنی که این تغییرات اخیر، مهارت‌ها و قابلیت‌هایی در اشخاص پدید می‌آورند که آنان را قادر می‌سازند تا به شیوه‌های تازه‌ای عمل کنند. سرمایه اجتماعی از تغییراتی در روابط میان اشخاص حاصل می‌شود که کنش را تسهیل می‌کند. سرمایه فیزیکی کاملاً ملموس است و در قالب مادی قابل مشاهده ریخته می‌شود. سرمایه انسانی کم‌تر ملموس است

نصرآبادی، ۱۳۸۸)، خدمات‌رسانی سازمان‌های خدماتی (نصراصفهانی، ۱۳۹۰)، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها (گریو و همکاران^۱، ۲۰۱۰) و... اشاره کرد. از سوی دیگر، درخصوص این‌که چگونه می‌توان سرمایه اجتماعی را در سازمان‌ها در راه دستیابی به اهداف سازمانی تجهیز کرد، رویکردهای مختلفی از سوی صاحب‌نظران و اندیشمندان مطرح شده است که از جمله آن‌ها می‌توان به نظریه‌های سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال^۲ (۱۹۹۸)، نظریه سرمایه اجتماعی همدسون^۳ (۲۰۰۵)، نظریه سرمایه اجتماعی جیمز کلمن^۴ (۱۳۷۷ و ۱۳۸۴) و نظریه سرمایه اجتماعی رابرت پوتنام^۵ (۱۳۸۴) اشاره کرد.

در این میان، صندوق قرض‌الحسنه شاهد به عنوان یکی از صندوق‌های خدمات مالی براساس اساسنامه و نیز سند راهبردی، مأموریت پرداخت تسهیلات مالی به اعضای ایثارگری حقوق بگیر بنیاد را در کنار نهادینه کردن فرهنگ قرض‌الحسنه در جامعه عهده‌دار است. لذا به منظور ارائه خدمات بهینه به اعضای خود، نیازمند برخورداری از سرمایه اجتماعی بالایی است تا کارکنان به واسطه آن، به عملکرد، بهره‌وری فردی و سازمانی در فرایند خدمات‌دهی دست یابند. از این منظر، پژوهش حاضر بر آن است تا به تبیین و ارزیابی سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض‌الحسنه شاهد بپردازد. لذا پرسش‌های اساسی پژوهش حاضر آن است که: ۱. آیا سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است؟ ۲. آیا مدل مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض‌الحسنه شاهد از برآزش لازم برخوردار است؟ ۳. چه راهکارهایی را می‌توان برای تقویت و ارتقای سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض‌الحسنه شاهد با توجه به یافته‌های حاصل از تحقیق ارائه داد؟

1. Greve, Benassi & Dag Sti
2. Nahapiet & Ghoshal
3. Hadson
4. Coleman
5. Putnam



فردی، دارایی‌های شخصی محسوب نمی‌شوند و هیچ فردی به تنهایی مالک آن‌ها نیست (شافعی، ۲۰۱۴: ۱۲۵). این منابع درون شبکه‌های روابط قرار گرفته‌اند. اگر سرمایه انسانی آن چیزی باشد که انسان می‌داند (مجموع دانش، مهارت‌ها و تجارب)، سرمایه اجتماعی روابطی است که انسان با کسانی که می‌شناسد برقرار می‌کند؛ یعنی اندازه، کیفیت و گوناگونی شبکه‌های کسب‌وکار و شبکه‌های ارتباطی شخصی که انسان در آن نقش دارد. اما فراتر از آن، سرمایه اجتماعی به کسانی که انسان نمی‌شناسد نیز بستگی دارد، البته اگر به طور غیرمستقیم و به وسیله شبکه‌ها با آن‌ها در ارتباط باشد (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵: ۲۴).

سرمایه اجتماعی سازمانی

لینا و وان بورن^۱ (۱۹۹۹) بر این عقیده هستند که سرمایه اجتماعی سازمانی^۲، به عنوان منبعی از روابط

و در مهارت‌ها و دانش آخذ شده به وسیله فرد حضور دارد؛ سرمایه اجتماعی به مراتب ناملموس‌تر است؛ زیرا در روابطی که بین اشخاص برقرار است، یافت می‌شود. به بیان دیگر، همان‌گونه که سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی فعالیت مولد را تسهیل می‌کنند، سرمایه اجتماعی هم همین کار را انجام می‌دهد (کلمن، ۱۳۸۴: ۵۴). واژه «سرمایه» دلالت می‌کند که سرمایه اجتماعی مانند سرمایه انسانی و اقتصادی، ماهیتی زاینده و مولد داشته باشند؛ یعنی ما را قادر می‌سازد ارزش ایجاد کنیم، کارها را انجام دهیم، به اهدافمان دست یابیم، مأموریت‌هایمان را در زندگی به اتمام برسانیم و به سهم خویش به دنیایی یاری رسانیم که در آن زندگی می‌کنیم. وقتی می‌گوییم سرمایه‌های اجتماعی زاینده و مولد هستند، منظور این است که هیچ‌کس بدون آن موفق نیست (شارع‌پور، ۱۳۸۳: ۲۹۷). واژه «اجتماعی» در سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد که منابع موجود درون شبکه‌های کسب‌وکار یا شبکه‌های

1 . Leana & Van Buren

2 . Organizational Social Capital

اجتماعی درون سازمانی در نظر گرفته می‌شود که به واسطه گرایش به اهداف جمعی مشترک و نیز اعتماد متقابل میان اعضای سازمانی تعریف شده است. سرمایه اجتماعی به عنوان ویژگی جمعی، محصول فرعی فعالیت‌های سازمانی است که مکمل عمل جمعی قلمداد می‌شود و به عنوان پدیده‌های مدیریتی دارای ویژگی‌های اعتماد، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات و همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و

شبکه‌ها (کانال‌های ارتباطی) است. سرمایه اجتماعی سازمانی، نوعی دارایی است که هم برای سازمان (مانند ایجاد ارزش برای سهامداران) و هم برای کارکنان (مانند تقویت مهارت کارکنان) مفید است. سرمایه اجتماعی بنابراین ماهیت خود می‌تواند مزایایی برای سازمان داشته باشد که کوهن و پروساک^۱ (۲۰۰۱) بدان اشاره کرده‌اند و در قالب جدول ۱ آورده می‌شود:

1. Cohen & Prusak

جدول ۱: مزایای سرمایه اجتماعی برای سازمان از نظر کوهن و پروساک

ردیف	مزیت
۱	مشارکت بهتر در دانش، به علت ایجاد روابط اعتماد، چهارچوب‌های مرجع مشترک و اهداف مشترک.
۲	هزینه‌های اجرای کم‌تر، به علت سطح بالای اعتماد و روح همکاری (هم درون سازمان و هم بین سازمان و مشتریان و شرکا).
۳	کاهش میزان ترک خدمت کارکنان، به علت کاهش هزینه‌های جدایی و هزینه‌های به‌کارگیری و آموزش، توجه به تغییرات پرسنلی دائمی و حفظ دانش سازمانی ارزشمند.
۴	انسجام عملی بیش‌تر، به علت ثبات سازمانی و شناخت مشترک.

منبع: کوهن و پروساک (۲۰۰۱)، نقل از امین بیدختی و نظری، ۱۳۸۸: ۲۹.

مبانی و مدل نظری تحقیق

به منظور تبیین نظری سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد، از رویکرد سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده شده است. ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را «مجموعه منابع بالفعل و بالقوه آورده شده، دسترس پذیر و پدیدآمده از شبکه‌ای از روابط تعریف کرده‌اند که فرد یا واحد اجتماعی کسب می‌کند». ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را به سه بعد شناختی، ساختاری و رابطه‌ای و هر سه بعد را به اجزای جزئی‌تری تقسیم کرده‌اند:

۱. سرمایه اجتماعی شناختی: سرمایه اجتماعی شناختی به صورت نمایش‌ها، تعابیر و نظام‌های

مشترک معنی در میان شرکای رابطه تعریف می‌شود و سازوکاری برای اقدام جمعی است.

۲. سرمایه اجتماعی ساختاری: سرمایه اجتماعی ساختاری، گستره ارتباطات متقابل افراد را در سازمان شامل می‌شود؛ بدین معنا که این بعد، میزان ارتباطی را که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار می‌کنند، دربرمی‌گیرد.

۳. سرمایه اجتماعی رابطه‌ای: سرمایه اجتماعی رابطه‌ای با ماهیت و کیفیت پیوندهای رابطه‌ای ارتباط دارد و از طریق سطوح فراوان اعتماد، هنجارهای مشترک، تعهدات و التزام‌های درک شده و احساس تعلق متقابل توصیف می‌شود.

مبانی و مدل نظری تحقیق

به منظور تبیین نظری سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد، از رویکرد سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده شده است. ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را «مجموعه منابع بالفعل و بالقوه آورده شده، دسترس پذیر و پدیدآمده از شبکه‌ای از روابط تعریف کرده‌اند که فرد یا واحد اجتماعی کسب می‌کند». ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را به سه بعد شناختی، ساختاری و رابطه‌ای و هر سه بعد را به اجزای جزئی‌تری تقسیم کرده‌اند:

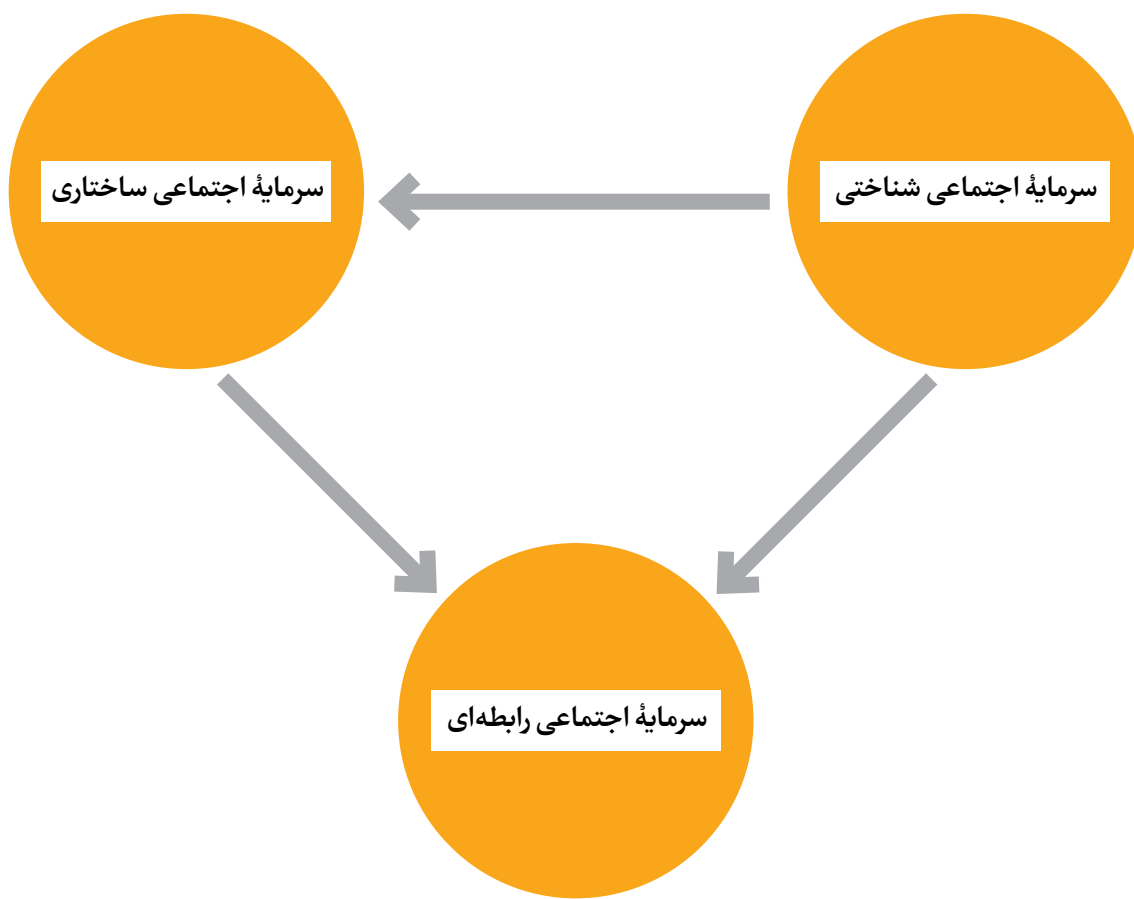
۱. سرمایه اجتماعی شناختی: سرمایه اجتماعی شناختی به صورت نمایش‌ها، تعابیر و نظام‌های

مشترک معنی در میان شرکای رابطه تعریف می‌شود و سازوکاری برای اقدام جمعی است.

۲. سرمایه اجتماعی ساختاری: سرمایه اجتماعی ساختاری، گستره ارتباطات متقابل افراد را در سازمان شامل می‌شود؛ بدین معنا که این بعد، میزان ارتباطی را که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار می‌کنند، دربرمی‌گیرد.

۳. سرمایه اجتماعی رابطه‌ای: سرمایه اجتماعی رابطه‌ای با ماهیت و کیفیت پیوندهای رابطه‌ای ارتباط دارد و از طریق سطوح فراوان اعتماد، هنجارهای مشترک، تعهدات و التزام‌های درک شده و احساس تعلق متقابل توصیف می‌شود.

نمودار ۱: مدل تحلیلی - نظری مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد



فرضیه‌های تحقیق

الف) فرضیه کلی تحقیق

۱. سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.
- ۱-۱. سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.
- ۲-۱. سرمایه اجتماعی شناختی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.
- ۳-۱. سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.
۲. مدل مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش لازم برخوردار است.

ب) فرضیه‌های جزئی تحقیق

۱. بین سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد تأثیر مستقیم معناداری وجود دارد.
۲. بین سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد تأثیر مستقیم معناداری وجود دارد.
۳. بین سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد تأثیر مستقیم معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت تحقیق از نوع همبستگی، از لحاظ نوع تحقیق کاربردی، از لحاظ استراتژی تحقیق استراتژی قیاسی و از لحاظ ماهیت تحقیق از حیث داده‌ها، کمی و از نوع مطالعه پیمایشی قلمداد می‌شود. به منظور گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه استاندارد بیست سؤال سرمایه اجتماعی سازمانی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده شده است. بدین ترتیب که داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه فوق، از روی ۱۰۸ نفر از کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد در سال ۱۴۰۰ که با استفاده از جدول برآورد حجم نمونه کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) و نیز روش نمونه‌گیری طبقه‌ای

نسبتی انتخاب شده بودند، گردآوری شد.

پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی سازمانی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) بیست سؤال دارد که سه بعد سرمایه اجتماعی سازمانی یعنی: ۱. سرمایه اجتماعی ساختاری (با چهار شاخص: الف) شکل آرایش پیوندها، ب) روابط شخصی گرم و پیوندهای شبکه‌ای، ج) ارتباطات کاری زیاد و مفید و مؤثر بودن شبکه و د) ساختار ارتباطی تسهیل‌کننده)، ۲. سرمایه اجتماعی شناختی (با دو شاخص: الف) چشم‌انداز، ارزش‌ها و روایت‌های مشترک و ب) شناخت و همکاری براساس حکایات مشترک) و ۳. سرمایه اجتماعی رابطه‌ای (با چهار شاخص: الف) روابط مبتنی بر دوست داشتن، صداقت و اعتماد متقابل، ب) تعهد و همکاری به عنوان یک الزام، ج) احساس تعهد و تعلق و د) رجحان منافع سازمان) را مورد سنجش قرار می‌دهد. پاسخ‌دهی به سؤالات نیز براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت با گزینه‌های «کاملاً مخالف» (با نمره ۱)، «مخالف» (با نمره ۲)، «تا حدی موافق» (با نمره ۳)، «موافق» (با نمره ۴) و «کاملاً موافق» (با نمره ۵) است. ابزار، جهت و کدگذاری معکوس ندارد. علاوه بر آن، اعتبارسنجی ابزار براساس پژوهش الوانی و همکاران (۱۳۸۶) که از طریق تحلیل عاملی تأییدی محاسبه شده است، در سطح مطلوبی برازش شده است و میزان همبستگی مؤلفه‌ها با شاخص کل بالای ۰٫۸۰ بوده است. همچنین آن پایایی سنجی ابزار با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برابر با ۰٫۸۱ بوده است.

داده‌های پژوهش پس از گردآوری، کدگذاری و وارد نرم‌افزار SPSS26 شده و در دو بخش تحلیل توصیفی و تحلیل استنباطی مورد توصیف، آزمون و تحلیل قرار گرفته است.

یافته‌های تحقیق

۱. یافته‌های توصیفی پژوهش

الف) توصیف ویژگی‌های جمعیتی

- متوسط سن پاسخگویان در این پژوهش ۴۴ سال بوده است. علاوه بر آن، نیمی از پاسخگویان بالای ۴۵ سال و نیمی دیگر نیز پایین‌تر از آن سن داشتند. همچنین

بیشترین تجمع فراوانی پاسخگویان متعلق به طبقه سنی ۴۶ سال بوده است.

- ۹۴٫۴ درصد (معادل ۱۰۲ نفر) از پاسخگویان در این پژوهش مرد و ۵٫۶ درصد (معادل شش نفر) خانم بوده‌اند.
- متوسط تحصیلات پاسخگویان در این پژوهش، تحصیلات کارشناسی بوده است.

- بیشترین تجمع فراوانی پاسخگویان از حیث پست سازمانی، متعلق به طبقه کارشناس بوده است.

- متوسط و نیز بیشترین فراوانی میزان هزینه‌های خانواده، پنج تا ده میلیون تومان بوده است.

- ۶۵ درصد (معادل هفتاد نفر) از پاسخگویان در این

پژوهش شاغل در صف و ۳۵ درصد (معادل ۳۸ نفر) شاغل در ستاد بوده‌اند.

ب) توصیف داده‌ها

۱. سرمایه اجتماعی سازمانی صندوق قرض الحسنه

شاهد

متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی صندوق قرض الحسنه شاهد از سه مؤلفه و ده شاخص و با بیست گویه، براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت با دامنه ۱ تا ۵ مورد سنجش قرار گرفته است. در ادامه، به تحلیل توصیفی متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی، مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن در صندوق قرض الحسنه شاهد پرداخته می‌شود:

جدول ۲: توزیع آمار مرکزی و پراکندگی متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی،

مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن در صندوق قرض الحسنه شاهد

سرمایه اجتماعی سازمانی و مؤلفه‌های آن	تعداد گویه	میانگین	خط برش (میانگین آزمون)	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی	۲۰	۷۸٫۰۲۷	۶۰	۱۱٫۰۸۶	۴۲	۹۹
مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری	۱۰	۳۸٫۷۲۲	۳۰	۵٫۶۴۳	۲۰	۴۹
شاخص شکل آرایش پیوندها	۲	۷٫۸۶۱	۶	۱٫۲۷۱	۵	۱۰
شاخص روابط شخصی گرم و پیوندهای شبکه‌ای	۲	۸٫۰۹۲	۶	۱٫۴۳۰	۴	۱۰
شاخص ارتباطات کاری زیاد و مفید و مؤثر بودن شبکه	۴	۱۴٫۹۳۵	۱۲	۲٫۷۱۸	۵	۲۰
شاخص ساختار ارتباطی تسهیل‌کننده	۲	۷٫۸۳۳	۶	۱٫۵۸۵	۴	۱۰
مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی	۳	۱۱٫۶۴۸	۹	۱٫۸۱۰	۶	۱۵
شاخص چشم‌انداز، ارزش‌ها و روایت‌های مشترک	۲	۸٫۰۰	۶	۱٫۲۴۵	۴	۱۰
شاخص شناخت و همکاری براساس حکایات مشترک	۱	۳٫۶۴۸	۳	۰٫۸۳۵	۱	۵
مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای	۷	۲۷٫۶۶۶	۲۱	۴٫۷۵۵	۱۴	۳۵
شاخص روابط مبتنی بر دوست داشتن، صداقت و اعتماد متقابل	۳	۱۲٫۰۲۷	۹	۲٫۳۶۹	۶	۱۵
شاخص تعهد و همکاری به عنوان یک الزام	۱	۴٫۱۵۷	۳	۰٫۷۷۵	۲	۵
شاخص احساس تعهد و تعلق	۲	۷٫۲۴۰	۶	۱٫۵۹۳	۳	۱۰
شاخص رجحان منافع سازمان	۱	۴٫۲۴۰	۳	۰٫۷۴۷	۲	۵
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۱۰۸					

مؤلفه‌های سه‌گانه سرمایه اجتماعی سازمانی و شاخص‌های آنان نیز صادق است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می‌توان چنین گفت که میزان سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوب است.

۲. تحلیل توصیفی گویه‌ها و مؤلفه‌های سه‌گانه سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۲ نیز نشان می‌دهد، متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۷۸٫۰۲۷ (و با خط برش ۶۰) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این میانگین بالاتر از سطح استاندارد تعیین شده براساس مجموع سؤالات مورد سنجش متغیر یا شاخص کل است. این امر درخصوص

جدول ۳: توزیع گویه‌ها و مؤلفه‌های سه‌گانه سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد

گویه‌ها و مؤلفه‌های سه‌گانه سرمایه اجتماعی سازمانی	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین رتبه‌ای	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)
در این سازمان در انجام فعالیت‌های گوناگون فرهنگ کار تیمی حکمفرماست.	۱	-	۳۵	۵۸	۱۴	۳٫۷۷۷	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
در این سازمان همکاری به عنوان یک الزام تلقی می‌شود.	-	۶	۱۳	۵۵	۳۴	۴٫۰۸۳	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
کارکنان به احساسات همدیگر احترام می‌گذارند.	۱	۳	۲۹	۴۲	۳۳	۳٫۹۵۳	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
کارکنان سازمان با یکدیگر رابطه خوبی دارند.	-	-	۱۷	۵۹	۳۲	۴٫۱۳۸	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
کارکنان سازمان معمولاً هنگام تصمیم‌گیری، اطلاعات و نظرات خود را با یکدیگر مبادله می‌کنند.	۱	۹	۲۵	۵۰	۲۳	۳٫۷۸۷	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
کارکنان این سازمان اطلاعات، ایده‌ها و دیگر منابعشان را برای انجام وظایف با یکدیگر ترکیب می‌کنند.	۱	۶	۴۴	۴۷	۱۰	۳٫۵۴۶	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
کارکنان سازمان اطلاعات را از روی میل و داوطلبانه با همدیگر تسهیم و تقسیم می‌کنند.	۱	۷	۳۴	۵۳	۱۳	۳٫۶۴۸	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
کارکنان سازمان هنگام بروز مشکل، به شیوه‌ای مفید و سالم با یکدیگر بحث و گفتگو می‌کنند.	۱	۲	۲۲	۵۹	۲۴	۳٫۹۵۳	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
سازمان برای کارکردهای گروه‌ها و تیم‌های کاری ارزش بسیاری قائل است.	۲	۵	۲۶	۴۳	۳۲	۳٫۹۰۷	۱۰۸ ۱۰۰٫۰
سازمان برای عضویت افراد در گروه‌ها، فرصت‌های بسیاری فراهم می‌کند.	-	۴	۳۴	۳۶	۳۴	۳٫۹۲۵	۱۰۸ ۱۰۰٫۰

گویه ها و مؤلفه های سه گانه سرمایه اجتماعی سازمانی	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین رتبه ای	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)
مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری	-	۱	۵	۶۲	۴۰	۴,۳۰۵	۱۰۸
	-	۹	۴,۶	۵۷,۴	۳۷,۰		۱۰۰,۰
به طور کلی ارزش های کارکنان مشابهت و مطابقت بسیاری با اهداف و ارزش های سازمان دارد.	-	۱	۲۶	۵۳	۲۸	۴,۰۰	۱۰۸
	-	۰,۹	۲۴,۱	۴۹,۱	۲۵,۹		۱۰۰,۰
اهداف و ارزش های مشترکی بین کارکنان این سازمان وجود دارد.	-	۳	۲۱	۵۷	۲۷	۴,۰۰	۱۰۸
	-	۲,۸	۱۹,۴	۵۲,۸	۲۵,۰		۱۰۰,۰
شناخت و همکاری در این سازمان براساس تجربیات، خاطرات و حکایات مشترک است.	۱	۷	۳۶	۴۹	۱۵	۳,۶۴۸	۱۰۸
	۰,۹	۶,۵	۳۳,۳	۴۵,۴	۱۳,۹		۱۰۰,۰
مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی	-	۱	۱۱	۶۰	۳۶	۴,۲۱۳	۱۰۸
	-	۰,۹	۱۰,۲	۵۵,۶	۳۳,۳		۱۰۰,۰
همکارانم در رفتار خود با من صادق و درستکار هستند.	۲	۸	۲۰	۳۹	۳۹	۳,۹۷۲	۱۰۸
	۱,۹	۷,۴	۱۸,۵	۳۶,۱	۳۶,۱		۱۰۰,۰
همکارانم اطلاعات مهم را با من در میان می گذارند.	-	۹	۲۹	۳۵	۳۵	۳,۸۸۸	۱۰۸
	-	۸,۳	۲۶,۹	۳۲,۴	۳۲,۴		۱۰۰,۰
اعتقاد کارکنان براین است که نیت و اهداف کارکنان خیر و خوب است.	-	۲	۲۰	۴۴	۴۲	۴,۱۶۶	۱۰۸
	-	۱,۹	۱۸,۵	۴۰,۷	۳۸,۹		۱۰۰,۰
کارکنان، خود را عضو یک خانواده مشترک تلقی می کنند.	-	۲	۱۶	۵۰	۳۹	۴,۱۳۹	۱۰۸
	-	۲,۸	۱۴,۸	۴۶,۳	۳۶,۱		۱۰۰,۰
کارکنان سازمان احساسات یکدیگر را درک می کنند و به راحتی با همدیگر کنار می آیند.	-	۷	۳۶	۴۷	۱۸	۳,۷۰۳	۱۰۸
	-	۶,۵	۳۳,۳	۴۲,۵	۱۶,۷		۱۰۰,۰
کارکنان به شیوه ای سالم و سازنده همدیگر را نقد می کنند.	۴	۹	۳۲	۵۱	۱۲	۳,۵۳۷	۱۰۸
	۳,۷	۸,۳	۲۹,۶	۴۷,۲	۱۱,۱		۱۰۰,۰
اصولاً کارکنان نسبت به ارزش های سازمان وفادار هستند.	-	۲	۱۴	۴۸	۴۴	۴,۲۴۰	۱۰۸
	-	۱,۹	۱۳,۰	۴۴,۴	۴۰,۷		۱۰۰,۰
مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه ای	-	۲	۱۴	۵۱	۴۱	۴,۲۱۳	۱۰۸
	-	۱,۹	۱۳,۰	۴۷,۲	۳۸,۰		۱۰۰,۰
شاخص کل (متغیر) سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد	-	-	۴	۵۹	۴۵	۴,۳۷۹	۱۰۸
	-	-	۳,۷	۵۴,۶	۴۱,۷		۱۰۰,۰

۲. یافته‌های استنباطی پژوهش

سه‌گانه آن مشخص شود. جدول ۴، توزیع نرمال و غیر نرمال بودن شاخص کل سرمایه اجتماعی سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن را براساس آزمون آماری کلموگروف - اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نشان می‌دهد:

در این مرحله به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته می‌شود. لذا ابتدا باید نرمال بودن یا نرمال نبودن توزیع داده‌های مرتبط با سرمایه اجتماعی سازمانی و ابعاد

جدول ۴: توزیع نرمال و غیرنرمال بودن شاخص کل سرمایه اجتماعی سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن

آزمون کلموگروف - اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای	شاخص کل سرمایه اجتماعی سازمانی	سرمایه اجتماعی ساختاری	سرمایه اجتماعی شناختی	سرمایه اجتماعی رابطه‌ای
میانگین	۷۸,۰۳۷	۳۸,۷۲۲	۱۱,۶۴۸	۲۷,۶۶۷
انحراف معیار	۱۱,۰۸۶۶	۵,۶۴۳	۱,۸۱۰	۴,۷۵۵
تفاوت بیش‌ترین قدر مطلق	کل	۰,۰۸۵	۰,۰۸۴	۰,۱۱۹
	مثبت	۰,۰۵۵	۰,۰۵۸	۰,۰۶۴
	منفی	-۰,۰۸۵	-۰,۰۸۴	-۰,۱۱۹
مقدار	۰,۰۸۵	۰,۰۸۴	۰,۱۱۲	۰,۱۱۹
سطح معناداری آزمون	۰,۰۵۵	۰,۰۵۹	۰,۰۰۲	۰,۰۰۱
تعداد کل	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸

مؤلفه‌های مذکور کوچک‌تر از ۰,۰۵ است ($P < 0.05$). بنابراین با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌های شاخص کل سرمایه اجتماعی سازمانی، از آمارهای پارامتریک (کمی) برای آزمون فرضیه‌های مرتبط استفاده می‌شود.

۲-۱. تحلیل دو متغیره و آزمون فرضیه‌های تحقیق

در گام اول

الف) آزمون فرضیه کلی تحقیق

فرضیه اول کلی پژوهش: سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که توزیع شاخص کل سرمایه اجتماعی سازمانی و نیز مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری براساس آزمون آماری کلموگروف - اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای، نرمال است؛ چراکه سطح معناداری آزمون مذکور برای شاخص کل و نیز مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری بزرگ‌تر از ۰,۰۵ است ($P < 0.05$). علاوه بر آن، مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای براساس آزمون آماری کلموگروف - اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای، نرمال نیست؛ چراکه سطح معناداری آزمون مذکور برای

جدول ۵: نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین وضع موجود و وضع مطلوب سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد

متغیر	فراوانی	میانگین (وضع موجود)	میانگین آزمون (وضع مطلوب)	انحراف معیار	نسبت T	تفاوت میانگین	df	سطح معناداری T	درصد اطمینان ۹۵
									کرائه بالا / کرائه پایین
سرمایه اجتماعی سازمانی	۱۰۸	۷۸,۰۳۷	۶۰	۱۱,۰۸۶	۱۶,۹۰۷	۱۸,۰۳۷	۱۰۷	۰,۰۰۰	۱۵,۹۲۲ / ۲۰,۱۵۱

همچنین با توجه به این که میانگین وضع موجود سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد با مقدار ۷۸,۰۳۷ از سطح میانگین آزمون (۶۰) بزرگ‌تر است (با تفاوت میانگین ۱۸,۰۳۷)، لذا می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است. بنابراین با توجه به یافته‌های جدول فوق، فرضیه اول کلی پژوهش مبنی بر این که سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است، تأیید می‌شود. فرضیه کلی ۱-۱. سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۵ نیز نشان می‌دهد، بین میانگین وضع موجود و وضع مطلوب سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد تفاوت معناداری در سطح خطای ۰,۰۱ وجود دارد ($P < 0.01$). بنابراین فرض آماری H_0 (مبنی بر عدم وجود تفاوت معناداری بین دو وضعیت) رد و فرض آماری H_1 (مبنی بر وجود تفاوت معناداری بین دو وضعیت) تأیید می‌شود. لذا براساس نتایج آزمون T تک نمونه‌ای، می‌توان بیان داشت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین وضع موجود و وضع مطلوب سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۶: نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین وضع موجود و وضع مطلوب مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد

مؤلفه	$\frac{f}{N}$	میانگین (وضع موجود)	میانگین آزمون (وضع مطلوب)	انحراف معیار	نسبت T	تفاوت میانگین	df	سطح معناداری T	درصد اطمینان ۹۵
									کرائه بالا / کرائه پایین
سرمایه اجتماعی ساختاری	۱۰۸	۳۸,۷۲۲	۳۰	۵,۶۴۳	۱۶,۰۶۲	۸,۷۲۲	۱۰۷	۰,۰۰۰	۷,۶۴۵ / ۹,۷۹۸

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۶ نیز نشان می‌دهد، بین میانگین وضع موجود و وضع مطلوب مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد تفاوت معناداری در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد ($P < 0.01$). بنابراین فرض آماری H_0 (مبنی بر عدم وجود تفاوت معناداری بین دو وضعیت) رد و فرض آماری H_1 (مبنی بر وجود تفاوت معناداری بین دو وضعیت) تأیید می‌شود. لذا براساس نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای می‌توان بیان داشت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین وضع موجود و وضع مطلوب سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین با توجه

به این‌که میانگین وضع موجود مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد با مقدار ۳۸,۷۲۲ از سطح میانگین آزمون (۳۰) بزرگ‌تر است (با تفاوت میانگین ۸,۷۲۲)، لذا می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است. بنابراین با توجه به یافته‌های جدول فوق، فرضیه کلی ۱-۱ پژوهش مبنی بر این‌که سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است، تأیید می‌شود. فرضیه کلی ۲-۱. سرمایه اجتماعی شناختی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.

جدول ۷: نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای برای مقایسه میانگین وضع موجود و وضع مطلوب مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی در صندوق قرض الحسنه شاهد

مؤلفه	$\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n-1}$	میانگین (وضع موجود)	میانگین آزمون (وضع مطلوب)	انحراف معیار	نسبت T	تفاوت میانگین	df	سطح معناداری T	در سطح ۹۵ درصد اطمینان	
									کرانه پایین	کرانه بالا
سرمایه اجتماعی شناختی	۱۰۸	۱۱,۶۴۸	۹	۱,۸۱۰	۱۵,۲۰۳	۲,۶۴۸	۱۰۷	۰,۰۰۰	۲,۳۰۲	۲,۹۹۳

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۷ نیز نشان می‌دهد، بین میانگین وضع موجود و وضع مطلوب مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی در صندوق قرض الحسنه شاهد تفاوت معناداری در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد ($P < 0.01$). بنابراین فرض آماری H_0 (مبنی بر عدم وجود تفاوت معناداری بین دو وضعیت) رد و فرض آماری H_1 (مبنی بر وجود تفاوت معناداری بین دو وضعیت) تأیید می‌شود. لذا براساس نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای می‌توان بیان داشت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین وضع موجود و وضع مطلوب سرمایه اجتماعی شناختی در صندوق قرض الحسنه شاهد تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین با توجه

به این‌که میانگین وضع موجود مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی در صندوق قرض الحسنه شاهد با مقدار ۱۱,۶۴۸ از سطح میانگین آزمون (۹) بزرگ‌تر است (با تفاوت میانگین ۲,۶۴۸)، لذا می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی شناختی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است. بنابراین با توجه به یافته‌های جدول فوق، فرضیه کلی ۲-۱ پژوهش مبنی بر این‌که سرمایه اجتماعی شناختی در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است، تأیید می‌شود. فرضیه کلی ۳-۱. سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.

جدول ۸: نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین وضع موجود و وضع مطلوب مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد

مؤلفه	$\frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sigma_{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}}$	میانگین وضع موجود	میانگین آزمون وضع (مطلوب)	انحراف معیار	نسبت T	تفاوت میانگین	df	سطح معناداری T	در سطح ۹۵ درصد اطمینان	
									کرانه بالا	کرانه پایین
سرمایه اجتماعی رابطه‌ای	۱۰۸	۲۷,۶۶۶	۲۱	۴,۷۵۵	۱۴,۵۶۸	۶,۶۶۶	۱۰۷	۰,۰۰۰	۵,۷۵۹	۷,۵۷۳

رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد با مقدار ۲۷,۶۶۶ از سطح میانگین آزمون (۲۱) بزرگ‌تر است (با تفاوت میانگین ۶,۶۶۶)؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.

بنابراین با توجه به یافته‌های جدول فوق، فرضیه کلی ۱-۳ پژوهش مبنی بر این‌که سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است، تأیید می‌شود.

ب) آزمون فرضیه‌های جزئی تحقیق

۱. بین سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد تأثیر مستقیم معناداری وجود دارد.

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۸ نیز نشان می‌دهد، بین میانگین وضع موجود و وضع مطلوب مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد تفاوت معناداری در سطح خطای ۰,۰۱ وجود دارد ($P < 0.01$). بنابراین فرض آماری H_0 (مبنی بر عدم وجود تفاوت معناداری بین دو وضعیت) رد و فرض آماری H_1 (مبنی بر وجود تفاوت معناداری بین دو وضعیت) تأیید می‌شود. لذا براساس نتایج آزمون T تک نمونه‌ای می‌توان بیان داشت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین وضع موجود و وضع مطلوب سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به این‌که میانگین وضع موجود مؤلفه سرمایه اجتماعی

جدول ۹: تحلیل رگرسیونی دو متغیره سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد

سرمایه اجتماعی رابطه‌ای		مؤلفه
نتایج تحلیل رگرسیون دو متغیره		
۰٫۷۵۲	ضریب همبستگی R	سرمایه اجتماعی ساختاری
۰٫۵۶۵	ضریب تعیین	
۰٫۵۶۱	ضریب تعیین تعدیل یافته (تصحیح شده)	
۰٫۷۵۲	میزان بتا	
۰٫۰۰۰	سطح معناداری آزمون T	
۱۰۸	تعداد کل	

افزایش در (انحراف استاندارد) مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری، ۰٫۷۵۲ به (انحراف استاندارد) میزان مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای افزوده می‌شود. لذا فرضیه تحقیق تأیید می‌شود.

۲. بین سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد تأثیر مستقیم معناداری وجود دارد.

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۹ نیز نشان می‌دهد، مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری تأثیر معناداری را در سطح خطای ۰٫۰۱ بر مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد نشان می‌دهد ($P < 0.01$). میزان این تأثیرگذاری براساس ضریب همبستگی R و نیز ضریب بتا ۰٫۷۵۲ و به صورت مثبت و مستقیم است. این امر بیان‌کننده آن است که به ازای هر واحد

جدول ۱۰: تحلیل رگرسیونی دو متغیره سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد

سرمایه اجتماعی رابطه‌ای		مؤلفه
نتایج تحلیل رگرسیون دو متغیره		
۰٫۶۵۹	ضریب همبستگی R	سرمایه اجتماعی شناختی
۰٫۴۳۴	ضریب تعیین	
۰٫۴۲۹	ضریب تعیین تعدیل یافته (تصحیح شده)	
۰٫۶۵۹	میزان بتا	
۰٫۰۰۰	سطح معناداری آزمون T	
۱۰۸	تعداد کل	

به ازای هر واحد افزایش در (انحراف استاندارد) مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی، ۰٫۶۵۹ به (انحراف استاندارد) میزان مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای افزوده می‌شود. لذا فرضیه تحقیق تأیید می‌شود.

۳. بین سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد تأثیر مستقیم معناداری وجود دارد.

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۰ نیز نشان می‌دهد، مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی تأثیر معناداری را در سطح خطای ۰٫۰۱ بر مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد نشان می‌دهد ($P < 0.01$). میزان این تأثیرگذاری براساس ضریب همبستگی R و نیز ضریب بتا ۰٫۶۵۹ و به صورت مثبت و مستقیم است. این امر بیان‌کننده آن است که

جدول ۱۱: تحلیل رگرسیونی دو متغیره سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه اجتماعی ساختاری
در صندوق قرض الحسنه شاهد

سرمایه اجتماعی ساختاری		مؤلفه
نتایج تحلیل رگرسیون دو متغیره		
۰٫۶۶۰	ضریب همبستگی R	سرمایه اجتماعی شناختی
۰٫۴۳۵	ضریب تعیین	
۰٫۴۳۰	ضریب تعیین تعدیل یافته (تصحیح شده)	
۰٫۶۶۰	میزان بتا	
۰٫۰۰۰	سطح معناداری آزمون T	
۱۰۸	تعداد کل	

اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد از برآزش لازم برخوردار است.

۱. تحلیل رگرسیونی چند متغیره

به منظور تشریح و تحلیل رگرسیون چند متغیره و دستیابی به مدل و معادله رگرسیونی چند متغیره مؤلفه های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد، ابتدا باید متغیرهایی (در این جا مؤلفه هایی) را که قرار است وارد معادله رگرسیونی شوند، مشخص کرد. به همین جهت تمامی مؤلفه های مستقل (سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی شناختی) به همراه مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه ای به روش Stepwise انتخاب شده و در یک دستور رگرسیونی برای دستیابی به معادله نهایی به شرح ذیل مورد استفاده قرار گرفت:

همان گونه که یافته های جدول ۱۱ نیز نشان می دهد، مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی تأثیر معناداری را در سطح خطای ۰٫۰۱ بر مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری در صندوق قرض الحسنه شاهد نشان می دهد ($P < 0.01$). میزان این تأثیرگذاری براساس ضریب همبستگی R و نیز ضریب بتا ۰٫۶۶۰ و به صورت مثبت و مستقیم است. این امر بیان کننده آن است که به ازای هر واحد افزایش در (انحراف استاندارد) مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی، ۰٫۶۶۰ به (انحراف استاندارد) میزان مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری افزوده می شود. لذا فرضیه تحقیق تأیید می شود.

۲-۲. تحلیل چند متغیره و آزمون فرضیه های تحقیق در گام دوم
فرضیه دوم کلی پژوهش: مدل مؤلفه های سرمایه

جدول ۱۲: مدل رگرسیونی چند متغیره مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد

متغیرهایی که وارد معادله شده‌اند					
مؤلفه‌ها	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	مقدار T	سطح معناداری T
	B	خطای استاندارد	Beta		
سرمایه اجتماعی ساختاری	۰,۴۷۳	۰,۰۶۸	۰,۵۶۱	۶,۹۴۶	۰,۰۰۰
سرمایه اجتماعی شناختی	۰,۷۶۱	۰,۲۱۲	۰,۲۹۰	۳,۵۸۶	۰,۰۰۱
عرض از مبدأ (Constant)	۰,۵۰۰	۲,۱۳۳	-	۱,۴۸۴	۰,۰۰۰

جدول ۱۳: شاخص‌ها و آمارهای تحلیل رگرسیونی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد

روش ورود متغیرها	Method: Stepwise
ضریب همبستگی چندگانه	M.R = 0.783
ضریب تعیین	R ² =0.613
ضریب تعیین واقعی	R ² .adj=0.605
انحراف یا خطای معیار	S.E=2.987
تحلیل واریانس	ANOVA=83.045
سطح معناداری F	Sig = 0.000

همچنین مقدار تحلیل واریانس و سطح معناداری F، بیان‌کننده این مطلب است که حداقل یکی از مؤلفه‌های مستقل وارد شده در معادله رگرسیونی از توان تبیین و پیش‌بینی مؤلفه وابسته تحقیق (سرمایه اجتماعی رابطه‌ای) برخوردار است. علاوه بر این، همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۲ نیز نشان می‌دهد، از میان مؤلفه‌های مستقل وارد شده در معادله رگرسیونی، مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری با میزان بتای ۰,۵۶۱ از بیش‌ترین میزان تأثیرگذاری نسبت به مؤلفه سرمایه اجتماعی شناختی با میزان بتای ۰,۲۹۰ بر مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای برخوردار است. درنهایت، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیونی چندگانه مؤلفه‌های فوق را می‌توان به صورت استاندارد شده و به شکل ریاضی چنین نوشت:

همان‌گونه که در جدول ۱۳ ملاحظه می‌شود، ضریب همبستگی چندگانه^۱ برابر با M.R=0.783، ضریب تعیین^۲ برابر با R²=0.613 و ضریب تعیین تصحیح شده یا تعدیل یافته^۳ برابر با R².adj=0.605 و بیان‌کننده این مطلب است که تقریباً شصت درصد از واریانس (تغییرات) مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد از طریق مؤلفه‌های موجود در معادله رگرسیونی یعنی سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی شناختی تبیین و پیش‌بینی می‌شود و چهل درصد از واریانس مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه‌ای مربوط به تأثیر عوامل و متغیرهای بیرونی و ناشناخته است که در این مطالعه لحاظ نشده.

1. Multiple Correlation Coefficient (R)

2. R Square

3. Adjusted R Square

$$Y = 0.561(\text{سرمایه اجتماعی ساختاری}) + 0.290(\text{سرمایه اجتماعی شناختی}) + 0.40e^2$$

بر اساس معادله رگرسیونی فوق، نکات ذیل قابل توضیح است:

۱. مؤلفه مستقل سرمایه اجتماعی ساختاری به میزان ۰٫۵۶۱ بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه ای تأثیر مستقیم معناداری دارد؛ این امر بیان کننده آن است که به ازای هر واحد افزایش در (انحراف استاندارد) مؤلفه مستقل سرمایه اجتماعی ساختاری، ۰٫۵۶۱ به (انحراف استاندارد) مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه ای افزوده می شود.

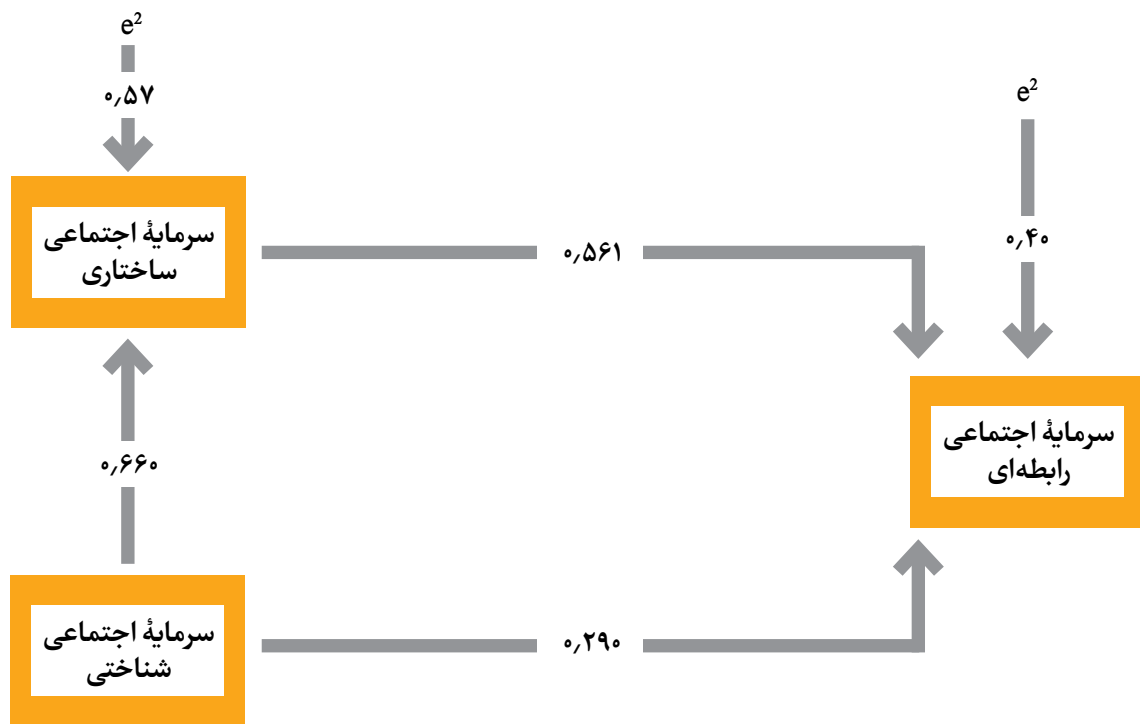
۲. مؤلفه مستقل سرمایه اجتماعی شناختی به میزان ۰٫۲۹۰ بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه ای تأثیر مستقیم معناداری دارد؛ این امر بیان کننده آن است که به ازای هر واحد افزایش در (انحراف استاندارد) مؤلفه مستقل سرمایه اجتماعی شناختی، ۰٫۲۹۰ به (انحراف استاندارد) مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه ای افزوده می شود.

۲. تحلیل مسیر

در این قسمت به منظور مشخص شدن سهم تأثیر هر

یک از مؤلفه های مستقل (سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی شناختی) بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه ای در صندوق قرض الحسنه شاهد با در نظر گرفتن تقدم و تأخر میان آن ها از تحلیل مسیر استفاده شده است. لذا با توجه به این که در تحلیل رگرسیونی فوق از روش Stepwise استفاده شده است، ابتدا مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری که بیش ترین قدرت تبیین کنندگی بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه ای را دارد، جایگزین مؤلفه وابسته تحقیق، و به همراه مؤلفه مستقل سرمایه اجتماعی شناختی عمل رگرسیونی تکرار شد. پس از انجام این مراحل، به منظور مشخص شدن اثرات مستقیم، غیرمستقیم و نیز اثرات کل مؤلفه های مستقل (سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی شناختی) بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه ای در صندوق قرض الحسنه شاهد، ابتدا مدل تحلیلی - تجربی مؤلفه های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد به شرح نمودار ۲ ترسیم شده است:

نمودار ۲: مدل تحلیلی - تجربی مؤلفه های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد



(سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی شناختی) بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه‌ای را در صندوق قرض الحسنه شاهد به شرح جدول ۱۴ مشخص کرد:

اکنون با در اختیار داشتن مدل علی تحلیلی - تجربی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد می‌توان تأثیر مستقیم، تأثیر غیرمستقیم و نیز تأثیر کل مؤلفه‌های مستقل

جدول ۱۴: تأثیرات مؤلفه‌های مستقل (سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی) بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد

سرمایه اجتماعی رابطه‌ای			مؤلفه وابسته
تأثیر کل	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر مستقیم	مؤلفه‌های مستقل
۰,۵۶۱	-	۰,۵۶۱	سرمایه اجتماعی ساختاری
۰,۶۶۰	۰,۳۷۰ (۰,۶۶۰ * ۰,۵۶۱)	۰,۲۹۰	سرمایه اجتماعی شناختی

بنابراین با توجه به یافته‌های به دست آمده از تحلیل رگرسیونی چند متغیره، فرضیه کلی دوم پژوهش مبنی بر این که مدل مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد از برآزش لازم برخوردار است، مورد تأیید واقع می‌شود.

نتیجه‌گیری

در جمع‌بندی کلی می‌توان گفت که تمامی ابعاد، شاخص‌ها و گویه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی مورد بررسی در صندوق قرض الحسنه شاهد وضعیت مطلوبی را دارد؛ چرا که میانگین به دست آمده بالاتر از ۳,۵ است؛ این در حالی است که میانگین آزمون (خط برش) در نظر

یافته‌های مندرج در جدول ۱۴ بیان‌کننده موارد ذیل است:

- ۱- بین مؤلفه مستقل سرمایه اجتماعی ساختاری بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد تأثیر معناداری به میزان ۰,۵۶۱ مشاهده شده است که به صورت مستقیم بوده است.
- ۲- بین مؤلفه مستقل سرمایه اجتماعی شناختی بر مؤلفه وابسته سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در صندوق قرض الحسنه شاهد تأثیر معناداری به میزان ۰,۶۶۰ مشاهده شده است که به صورت مستقیم و ۰,۳۷۰ به صورت غیرمستقیم و از طریق مؤلفه سرمایه اجتماعی ساختاری بوده است.

گرفته شده برای تمامی ابعاد، شاخص‌ها و گویه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض الحسنه شاهد عدد ۳ بوده است (البته در سطح رتبه‌ای و نه فاصله‌ای - برای آگاهی از میانگین سطح فاصله‌ای به جدول ۲ رجوع شود). ولیکن در این میان، برخی‌ها از گویه‌ها در وضعیت به نسبت مطلوبی هستند. یافته‌های ذیل جدول ۳، خود گویای این مطلب است. لذا می‌توان از این مطالعه و بررسی چنین نتیجه گرفت:

الف) در بعد سرمایه اجتماعی ساختاری

گویه‌های: ۱. کارکنان این سازمان اطلاعات، ایده‌ها و دیگر منابعشان را برای انجام وظایف با یکدیگر ترکیب می‌کنند، با میانگین ۳٫۵۴۶، ۲. کارکنان سازمان اطلاعات را از روی میل و داوطلبانه با همدیگر تسهیم و تقسیم می‌کنند، با میانگین ۳٫۶۴۸ و نیز ۳. کارکنان سازمان معمولاً هنگام تصمیم‌گیری، اطلاعات و نظرات خود را با یکدیگر مبادله می‌کنند، با میانگین ۳٫۷۸۷ از شاخص ارتباطات کاری زیاد و مفید و مؤثر بودن شبکه؛ همچنین گویه: در این سازمان در انجام فعالیت‌های گوناگون فرهنگ کار تیمی حکمفرماست با میانگین ۳٫۷۷۷ از شاخص شکل آرایش پیوندها نسبت به دیگر شاخص‌ها و گویه‌های سرمایه اجتماعی ساختاری نیاز به توجه بیش‌تری دارند.

ب) در بعد سرمایه اجتماعی شناختی

گویه: شناخت و همکاری در این سازمان براساس تجربیات، خاطرات و حکایات مشترک است، با میانگین ۳٫۶۴۸ از شاخص شناخت و همکاری براساس حکایات مشترک نسبت به دیگر شاخص‌ها و گویه‌های سرمایه اجتماعی شناختی نیاز به توجه بیش‌تری دارد.

ج) در بعد سرمایه اجتماعی رابطه‌ای

گویه‌های: ۱. کارکنان به شیوه‌ای سالم و سازنده همدیگر را نقد می‌کنند، با میانگین ۳٫۵۳۷ و ۲. کارکنان سازمان احساسات یکدیگر را درک می‌کنند و به راحتی با همدیگر کنار می‌آیند، با میانگین ۳٫۷۰۳ از شاخص



احساس تعهد و تعلق؛ همچنین گویند: همکارانم اطلاعات مهم را با من در میان می‌گذارند، با میانگین ۳,۸۸۸ از شاخص روابط مبتنی بر دوست داشتن، صداقت و اعتماد متقابل نسبت به دیگر شاخص‌ها و گویند: سرمایه اجتماعی رابطه‌ای نیاز به توجه بیش‌تری دارند.

در نهایت با توجه به یافته‌ها و نتایج تحقیق، پیشنهادهایی به منظور تقویت و ارتقای سرمایه اجتماعی سازمانی در ابعاد شناختی، ساختاری و رابطه‌ای به شرح ذیل ارائه می‌شود:

اهداف، راهبردها و برنامه‌های عملیاتی (جاری و توسعه‌ای) ذیل سند راهبردی صندوق، اساسنامه، مجموعه قوانین و مقررات تسهیلات وام برای تمامی کارکنان ستاد و صف به خوبی تبیین و تشریح شود تا همگی قرائت مشترک و واحدی نسبت به آن داشته باشند.

به داستان‌سرایی سازمانی درخصوص سطوح مختلف ساختاری، مدیریتی، فرایندی، خدمتی و تعاملی صندوق توجه شود؛ چراکه می‌توان به تجربیات، خاطرات و حکایات مشترک و واحدی نسبت به صندوق در حوزه‌های مختلف نظیر: موانع و چالش‌ها، عملکردها، موفقیت‌ها، برنامه‌ها و... دست یافت.

به اعمال مدیریت دانش در ابعاد تولید و خلق دانش، به‌کارگیری و تسهیم دانش در سطوح مختلف صندوق توجه شود. به بیان دقیق‌تر، مدیران و کارکنان صندوق ضمن خلق و به‌کارگیری دانش، تجارب و دانش خود را با دیگر همکاران تسهیم و به اشتراک بگذارند. علاوه بر آن، از سوی مدیرعامل و دیگر مدیران میانی متناسب با حوزه کاری، مکانیسم‌های تشویقی در این زمینه در نظر گرفته شود.

بسترهای لازم برای تبادل اطلاعات و تجارب بین کارکنان فراهم شود و اوقاتی برای این منظور در نظر گرفته شود.

نسبت به تداوم نظام جامع پیشنهادها درخصوص طرح مسائل و مشکلات ساختاری، مدیریتی، فرایندی، خدمتی و تعاملی صندوق از سوی پرسنل و اخذ بازخورد

و راهکارهای مناسب توجه جدی به عمل آید. موانع و چالش‌های پیش‌روی صندوق برای تمامی کارکنان تشریح و نسبت به حل آن‌ها براساس خرد جمعی عمل شود.

آموزش و تقویت مهارت‌های ارتباطی، خاصه آموزش ارتباط بین فردی، در محیط کاری پیشنهاد می‌شود.

نسبت به برگزاری دوره آموزشی اصول و فنون نقادی، خاصه چگونگی بیان نقدهای سازنده در محیط کاری، برای کارکنان اقدام مقتضی صورت گیرد.

تدوین ساختار تعاملی مطلوب در صندوق در راستای استانداردسازی الگوهای رفتاری در محیط کار توصیه می‌شود.

نهادینه‌کردن رفتار شهروندی سازمانی در محیط کاری صندوق در دستور کار قرار گیرد؛ یعنی به مؤلفه‌های سازنده این نوع رفتار شامل: نودوستی، جوانمردی و گذشت، ادب و ملاحظه، وجدان کاری (در ابعاد عاطفی، هنجاری و مستمر)، محافظت از منابع سازمان در محیط صندوق توجه شود و رفتارهای همسو با آن مورد تشویق قرار گیرد.

نسبت به تقویت تعاملات اظهاری در محیط کار در اشکال مختلف گفتمانی، عاطفی و مبادله‌ای و پرهیز و برخورد با هر نوع تعاملات ابزاری (سرد، خودخواهانه و حسابگرانه) در محیط کاری توجه و مکانیسم‌های عملی در این زمینه لحاظ شود.

تعامل و همکاری به‌عنوان يك الزام در میان کارکنان نهادینه شود؛ چراکه پیشرفت سازمانی در گرو مشارکت سازمانی است؛ این امر خود مستلزم ایجاد سیستم مدیریتی مشارکتی در تمامی سطوح صندوق است.

منابع

۱. امین بیدختی، علی‌اکبر و نظری، ماشاءالله (۱۳۸۸)؛ ارائه یک مدل نظری با استفاده از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی برای ایجاد سازمان دانش‌محور؛ راهکاری جهت بهبود عملکرد اقتصادی. مجموعه مقالات همایش ملی سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی، سمنان، ۵ اسفند.
۲. الوانی، سیدمهدی. ناطق، تهمینه. فراخی، محمد مهدی (۱۳۸۶)؛

نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت دانش سازمانی. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال ۲، شماره ۵، صص ۳۵-۷۰.

۳. پوتنام، رابرت (۱۳۸۴)، جامعه برخوردار، سرمایه اجتماعی و زندگی عمومی سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه به کوشش کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: نشر شیرازه.

۴. تاجبخش، کیان (۱۳۸۴)، سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه. مترجمان: افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: نشر شیرازه، چاپ اول.

۵. خورشید، صدیقه (۱۳۹۱)، مطالعه تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان (بررسی موردی بانک‌های شهر کرمان). فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۵، شماره ۱.

۶. جاهد، حسینعلی (۱۳۸۹)، روش‌های آموزشی مؤثر در حفظ و توسعه سرمایه اجتماعی سازمان‌ها. تهران، ایران، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیران آموزش، مهر.

۷. زارعی، عظیم و شریفی، نوید (۱۳۸۸)، شناسایی، دسته‌بندی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی: شهرستان‌های منتخب استان سمنان). مجموعه مقالات همایش ملی سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی، سمنان، ۵ اسفند.

۸. شارع‌پور، محمود (۱۳۸۷)، روند جهانی در سنجش سرمایه اجتماعی: اثرپذیری از حوزه سیاست اجتماعی. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، شماره ۶۸ و ۶۹، صص ۵-۲۹.

۹. شاه طهماسبی، اسماعیل. خداداد حسینی، سیدحمید. کردنائیج، اسدالله (۱۳۹۲)، طراحی مدل سرمایه اجتماعی بیرونی در کسب مزین رقابتی (مورد مطالعه: صنعت رنگ و رزین، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی). دوره ۳، شماره ۳، صص ۶۹-۸۷.

۱۰. عطاران، جواد. دیواندری، علی. آدینف، حیات (۱۳۹۱)، بررسی عوامل مؤثر بر تحکیم بازار (تحقق مزیت رقابتی پایدار) خدمات بانکی در بانک ملت بر مبنای دیدگاه منبع‌محور. فصلنامه مدیریت بازرگانی، دوره ۴، شماره ۱۲، صص ۹۱-۱۱۲.

۱۱. فقیهی، ابوالحسن. فیضی، طاهره (۱۳۸۵)، سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان. فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۷۲، صص ۲۳-۴۶.

۱۲. قلیچ‌لی، بهروز. خداداد حسینی، سیدحمید. مشبکی، اصغر (۱۳۸۷)، نقش سرمایه فکری در ایجاد مزیت رقابتی (مطالعه موردی: دو شرکت خودروساز ایرانی). دو ماهنامه علمی-پژوهشی دانش‌ور رفتار، دانشگاه شاهد، سال ۱۵، شماره ۳۲، صص ۱۰۹-۱۲۴.

۱۳. کشاورزی، علی حسین. حسینی، سیداحمد. حیدری نسب، لیلا. آمده، علی اصغر (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان استانداری قم). دو ماهنامه علمی و پژوهشی دانش‌ور رفتار، مدیریت و پیشرفت، دانشگاه شاهد، سال ۱۸، شماره ۵۰، صص ۳۲۹-۳۴۴.

۱۴. کلمن، جیمز (۱۳۷۷)، بنیادهای نظریه اجتماعی. ترجمه منوچهر صبوری، چاپ اول، نشرنی.

۱۵. کلمن، جیمز (۱۳۸۴)، نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه انسانی: سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه. کیان تاجبخش، مترجمان: افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: نشر شیرازه، چاپ اول.

۱۶. نیازی، محسن. کارکنان نصرآبادی، محمد (۱۳۸۸)، توانمندسازی براساس راهبرد سرمایه اجتماعی. تدبیر، شماره ۲۰۳، صص ۲۱-۲۶.

۱۷. نصر اصفهانی، علی. انصاری، محمداسماعیل. شائمی‌برزکی، علی. آقاحسینی، حسن (۱۳۹۰)، بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمان‌های خدماتی استان اصفهان (با رویکرد آموزه‌های مدیریت در آثار سعدی). جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۲، شماره ۱، صص ۱۰۷-۱۳۴.

1. Greve, A., & Benassi, M., & Dag Sti, A. (2010). Exploring the contributions of human and social capital to productivity. International Review of Sociology, 20(1): 35-58.

-Hodson, R. (2005), Management behavior as social capital, British Journal of Industrial Relations, 4(2): 41-65.

2. Morgan, D. W., & Krejcie, R. V. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3): 607-610.

3. Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. Academy of Management Review, 23(2): 242-266.

4. Leana, C. R. & Van Buren, H. J. (1999). Organizational social and employment practices. Academy of Management Review, 24: 538-555.

5. Shafiee, B. (2014), Social Capital and its Importance in People's Professional and Personal Life, Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research Business, 6(4): 124-129.



ب) زندگینامه شغلی

از بدو ورود در صندوق ۱۳۷۲/۰۴/۲۵ تا تاریخ ۱۳۹۵/۰۵/۲۷ در سمت کاردان تسهیلات و کارشناس تسهیلات و کارشناس مالی و مسئول پرداخت وام مشغول کار بودم. از تاریخ فوق تا ۱۳۹۸/۱۲/۱۱ سمت رئیس تدارکات و بعد از آن تاریخ تاکنون، سمت مدیر پشتیبانی صندوق را با افتخار دارم.

تجارب شغلی این جانب مربوط به پرداخت وام و راه‌اندازی پرداخت متمرکز از طریق سیستم سنتی فاکس پرو که آقای مهندس عمادی طراحی و راه‌اندازی کرد و بعد از آن، سیستم تحت وب شرکت کوثر که زحمات بسیاری کشیده شد تا به این مرحله رسید؛ مشکلات اعم از کانورت اطلاعات از سیستم سنتی به سیستم تحت وب، رفع نواقص اطلاعات موجود در سیستم قدیم و به‌روزرسانی و تکمیل اطلاعات سیستم

صادق شعار تاج احمدی

(مدیر پشتیبانی صندوق قرض الحسنه شاهد)

الف) زندگینامه فردی و خانوادگی

در تاریخ ۲۵ تیر ۱۳۴۸ در تهران چشم به جهان گشودم. فرزند اول خانواده و ساکن تهران، خیابان پیروزی‌ام و در سال ۱۳۶۷ از دبیرستان باباطاهر در رشته ریاضی فیزیک با مدرک دیپلم فارغ‌التحصیل شدم. در همان سال پس از فارغ‌التحصیلی اقدام به گرفتن دفترچه خدمت سربازی کردم و در تاریخ ۶۷/۰۸/۱۸ به منطقه کردستان، شهرستان سنندج اعزام شدم و بعد از آن جا به یکی از تیپ‌های لشکر مستقر در سقز رفتم. پس از طی کردن خدمت سربازی در سال ۱۳۶۹ در همان سال در بازار بزرگ تهران، صنف پارچه‌فروشی مشغول کار شدم. لکن با توجه به عقاید و روحیاتی که داشتم، تصمیم گرفتم که در این حرفه ادامه کار ندهم. در این بحبوحه به پیشنهاد همکلاسی دوران دبیرستانم، جناب آقای حسن خلیج تهرانی، در سال ۱۳۷۲ استخدام صندوق تأمین اشتغال بنیاد جانبازان شدم و تمام سعی و تلاشم را می‌کردم تا بتوانم به نحو احسن امور محوله را انجام دهم. پس از گذشت شش سال از بدو ورودم به صندوق، تصمیم به ازدواج گرفتم و در سی‌ام تیر ۱۳۷۸ ما هم به جگرگه متأهلان پیوستیم که حاصل این زندگی، پسر رضاست و هفده سال دارد و مشغول تحصیل است. همسرمان خانه‌دار است. ایشان در سختی‌ها و دشواری‌های زندگی همواره یابوری دلسوز و فداکار، پشتیبانی محکم و مطمئن برایم بوده و در زندگیمان هر چیزی که به دست آوردیم، در سایه همیاری و همدلی ایشان است که محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آرامش و آسایش برای ما فراهم کرده است.

هدف و برنامه آینده من است تا با توجه به روحیات و توانایی هایش، بتوانم زمینه رشد و پیشرفتش را فراهم کنم تا در آینده سالم و صالح زندگی کند.

بیش تر اوقات فراغتم در اختیار خانواده و رسیدگی به امورات آن هاست، همچنین ورزش همراه با پسر و بعد از آن هم دید و بازدید از خانواده خودم و همسرم.

(ر) حرف خودمانی به همکاران

با توجه به این که این جانب مدت ۲۸ سال در صندوق مشغول خدمت هستم، تجربه ادغام و کار در سه نهاد ایثارگری بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی، بنیاد جانبازان انقلاب اسلامی و بنیاد شهید و امور ایثارگران را داشته‌ام و همیشه دنبال رضایتمندی جامعه هدف و همکاران به عنوان مشتری اولیه در سازمان بوده‌ام و افتخارم خدمت صادقانه و مثمرتر برای جلب رضایت مسئولان سازمانی و جامعه هدف بوده است. در ضمن در سال جاری در شرف بازنشستگی هستم و امیدوارم در این سال ها با همکاران محترم صندوق، خاطرات خوب و خوشی را از خود به جا گذاشته باشم. در پایان، صحت و سلامتی و سربلندی همه همکاران خوب و ارزشمند صندوق را از خداوند متعال خواستارم.

سعدیا مرد نکونام نمیرد هرگز
مرده آن است که نامش به نکویی نبرند



کوثر با همکاری همکاران صندوق قرض الحسنه شاهد سراسر کشور، رفع اشکالات عدیده برنامه با مهندسان شرکت کوثر.

(ج) موانع و مشکلات شغلی

الحمد لله موانع و مشکل جدی سر راه انجام امور محوله نداشته و ندارم و تمامی امور طبق برنامه در حال انجام است.

(د) برنامه های آتی و حرف های ناگفتنی

هر کسی در زندگی اهدافی دارد، بلندمدت و کوتاه مدت. بنده هم تا حدودی با توجه به شرایطم و برنامه ریزی که داشتم، توانستم به بعضی از اهدافم برسم و برنامه های دیگری هم داشتم که متأسفانه شرایط فراهم نشد. ولی در حال حاضر هدفم بیش تر جلب و تأمین نظر خانواده ام و همچنین رضایت مافوقم و همکاران صندوق است؛ ان شاء الله که صورت گرفته باشد.

در حال حاضر با توجه به سن پسر که وارد مرحله جدیدی از زندگی می شود، رسیدگی بیش تر به ایشان،





سید حسن موسوی

کارشناس منابع انسانی صندوق قرض الحسنه شاهد

الف) زندگینامه فردی و خانوادگی

در پنجم اردیبهشت ۱۳۴۹ در محله قدیمی بیست متری نبرد (کوکا کولا) تهران در خانواده مذهبی که پدر و مادرم هر دو سید طباطبایی بودند، به دنیا آمدم. مادری مهربان و خوش بیان که اقوام و آشنایان را به طور زیبا و دراماتیک دور خودش جمع می کرد و این هم از الطاف خداوند مهربان بود که نصیب من و خانواده ام شد که با هیچ ثروتی قابل مقایسه نبود. در حال حاضر در محله افسریه مشغول زندگی هستم.

دوره دبیرستان را با دیپلم تجربی به پایان رساندم و پس از اتمام دوره مقدس سربازی، کنکور دادم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز پذیرش شدم و ادامه تحصیل دادم. در سال ۱۳۷۹ با مدرک کارشناسی در رشته حسابداری فارغ التحصیل شدم. در حال حاضر در دانشکده مدیریت بانکداری مؤسسه بانک مرکزی در رشته مدیریت بانکداری مشغول تحصیل هستم. در اردیبهشت ۱۳۸۲ با همسر که بانویی خوش اخلاق و خانواده مذهبی و متدین بودند، آشنا شدم که این آشنایی به ازدواج ما منجر شد و ثمره این ازدواج تولد دو فرزند، یک دختر و یک پسر است. دخترم مهرسا السادات پانزده ساله در دوره متوسط دوم و پسرم محمد پارسا هشت ساله در دوم ابتدایی مشغول تحصیل هستند. این موفقیت در آموزش و پرورش فرزندانم و ایجاد محیط گرم و دلنشین را در خانواده، مدیون درایت و مدیریت عالی همسر مهربان و فرهیخته و دلسوزم هستم که تمام وقت و عمرش را برای من و فرزندانم می گذارد.

ب) زندگینامه شغلی

از بیستم بهمن ۱۳۸۰ با عنوان کارشناس مالی در دفتر مرکزی صندوق قرض الحسنه شاهد که از طریق آزمون ورودی جذب شده بودم، شروع به کار کردم.

قبل از آن هم در زمان دانشجویی به طور موقت و پاره وقت کارهای

حسابداری و مالی انجام می دادم و همچنین به مدت یک سال سابقه کار مالی در نیروی مقاومت بسیج داشتم و از سال ۱۳۸۳ در صندوق قرض الحسنه شاهد استان تهران بزرگ به مدت شانزده سال خدمت خانواده های شاهد و ایثارگرانجام وظیفه کردم که این را از افتخاراتم در کارنامه شغلی ام می دانم.

ج) موانع و مشکلات شغلی

در طول بیست سال خدمتم در صندوق شاهد، به خصوص تهران بزرگ که با حجم کاری بسیار بالایی روبرو بود، با مشکلات و گرفتاری های بسیاری دست و پنجه نرم کردم. ولی با سعی و تلاش وافر در طول مسیر خدمتم به این اعضا حرکت کردم. با این هدف توانستم بر مشکلات فائق شوم؛ چراکه برای وظیفه و شغلم ارزش بسیاری قائلم و بر خود می بالم که در محیطی خوب و صمیمی مشغول خدمت رسانی به بهترین قشر (انسان های از جان گذشته) هستم.

د) انتظارات (فردی، شغلی، خانوادگی و...)

داشتن پشتکار قوی و اخلاق و رفتار خوب با همکاران و مراجعه کنندگان و ارباب رجوع و سعی در حل مشکلات و رفع گرفتاری هایشان از طرق مختلف. همچنین داشتن امنیت شغلی و استرس کم تر و ایجاد بستر مناسب در شریط بد اقتصادی، از دغدغه های اصلی همه کارکنان است.

انتظاراتی که از خودم در خصوص امورات خانوادگی دارم، وقت گذاشتن و اهمیت دادن به همسر و فرزندان و

به خانواده‌های شاهد و ایثار در زمان حضورم در بنیاد شهید استان تهران بزرگ و ارائه خدمات مطلوب به جانبازان هفتاد درصد (بهترین انسان‌های روی زمین) و حل مشکلاتشان که با دعای خیرشان زندگی‌ام پراز شمع و شور شده است.

ه) حرف خودمانی به همکاران

از صمیم قلب، از حضورم در صندوق قرض الحسنه شاهد، خرسند و خوشحالم. با وجود مدیرعاملی توانمند و متبحر، همچون آقای دکتر اسلام کریمی، بسیاری از دغدغه‌های شغلی و آینده‌مان از بین رفته و تا حدی از مشکلات کاسته شده است. همچنین بستر گسترده‌تری جهت خدمت‌رسانی بیش‌تر به این اعضا میسر شده است.

بسیار خوش‌شانسم که کنار بهترین انسان‌ها و کارکنان خدوم و زحمتکش صندوق شاهد هستم و امیدوارم با مشارکت و همفکری آن‌ها، شاهد نوآوری‌های بیش‌تری باشیم و کنار هم بتوانیم به نحو شایسته‌ای وظایف را به انجام برسانیم.

امیدوارم به لطف الهی و با کمک همکاران، بتوانیم نظام رفتار سازمانی نوینی را به جامعه کارمندان دولتی معرفی کنیم؛ ان شاء الله!



کنارشان به عنوان تکیه‌گاه، کم‌ترین چیزی است که از یک فرد انتظار می‌رود.

ر) برنامه‌های آتی و حرف‌های ناگفتنی

خدا را شکر تا حدودی به اهداف مد نظرم در زندگی رسیده‌ام. روی هم رفته از زندگی فردی و اجتماعی‌ام راضی‌ام. در کشور ما ایران عزیز، با وجود خانواده‌های شاهد و ایثار، رسیدن به هدف خدمت خالصانه به این عزیزان، برترین وظیفه و هدف است که ان شاء الله با سعی و تلاش به این مهم نایل شدیم.

از اهداف و برنامه‌های پیش‌روی من: دستیابی به درجات عالی تحصیل (کارشناسی ارشد) و همفکری با همسر برای ادامه تحصیل فرزندانم و آینده‌نگری و برنامه‌ریزی متناسب با توانایی‌های فرزندان که در آینده مثمر‌تر واقع شوند.

در اوقات فراغتم بیش‌تر سعی می‌کنم کنار خانواده باشم؛ تماشای برنامه‌های تلویزیون، رفتن به پارک و فضای سبز، دوچرخه‌سواری کنار فرزندانم، رفتن به استخر با پسر و شب‌ها هم کتاب‌خواندن.

بزرگ‌ترین کاری که انجام دادم و الآن هم وقتی به آن فکر می‌کنم، حس خوبی دارم، برمی‌گردد به خدمت



جشن تولد

رضاشاه بهاری

سی سال از زندگی مشترکم گذشت، مثل برق و باد. انگار همین دیروز بود که عباسعلی آمد خواستگاری ام. جوان خوشرو و محبوب، سربه زیر. از آن اول که آمد و دو زانو نشست روبرویم (نه، اونشسته بود که من رفتم و درست نشستم روبرویش)، اصلاً سرش را بالا نکرد تا چشم‌هایش را ببینم. چانه‌اش را قفل کرده بود روی سینه و گهگاهی با گوشه چشم اطرافش را برانداز می‌کرد و چندباری هم سر چرخاند طرف مادر و خواهر بزرگش و با ایما و اشاره به آن‌ها خط داد. این را فهمیدم؛ چون لحن خواهرش عوض شد آن وقت.

- شنیدم شما پرستارین؟

- دوسالی می‌شه.

- شغلتون خیلی سخته؟ نیست؟

- باهاش مشکلی ندارم.

- از این جهت می‌گم که خیلی حساس و پراضطرابه.

- بله، به نظرم لطفش توهمینه.

- اذیت نمی‌شین؟

- نه، چه اذیتی؟ وقتی آدم به کاری که می‌کنه ایمان داشته باشه، هیچ اذیتی نداره...

و عباسعلی ابرو بالا انداخت و خواهرش حرفش را عوض کرد:

- البته یه حرفایی هست که باید خودتون با هم بزنین. زندگی مشترک، توافق بین زن و مرده.

دنگم گرفته بود ابراز وجود کنم. این که خواهرش بداند کجای این بساط نشسته و مطالبه من از زندگی چیست؟ زندگی توافقی چه لطفی می‌تواند داشته باشد؟ لااقل برای من مهم نبود. مگر می‌شود توافق کنیم که همدیگر را دوست داشته باشیم؟ گیرم توافق کردیم که همان یکی دو سال اول بچه‌دار شویم، ولی نمی‌توانیم توافق کنیم که چطور بچه‌هایمان را تربیت کنیم؟ چه چیزهایی یادشان دهیم؟ چگونه توافق کنیم که عاشق هم باشیم و عاشق بمانیم. گمان من این است؛ زندگی توافقی خیلی راحت به آستانه جدایی توافقی هم می‌رسد. طلاق‌های عاطفی، محصول توافق‌های زندگی دوتا آدم است که تصمیم می‌گیرند زیر یک سقف باشند و خیلی به کار هم کاری نداشته باشند. هر کس سردر کار خودش فرو ببرد و به

دیگری کاری نداشته باشد. آن وقت کاربری خانه و آنچه به‌عنوان جهیزیه در آن چیده می‌شود، به یک محل خواب و جایی برای استراحت، تنزل پیدا می‌کند. خستگی‌مان را می‌آوریم و پهن می‌کنیم روی کاناپه، درست جلوی یک تلویزیون که نصف دیوار و پنجره‌هایش را پوشانده و همان جا هم چرت می‌زنیم و از حال می‌رویم تا فردا. در حالی که بیش‌تر از این قرار گذاشته بودیم که ساعاتی از شبانه‌روز را به طراحی زندگی‌مان بپردازیم و برای آینده‌مان چشم‌انداز ترسیم کنیم و کلی برنامه بریزیم... این بود که با آرامش، لبخند زدم و خودم را به رخ کشیدم و گفتم:

- زندگی مشترک یه خورده بیش‌تر از توافقه، یه تفاهمه. رسیدن به درک مشترک از یه موضوعه. گمونم قبل از این که وارد زندگی بشیم، باید موضوع اون، کاملاً مشخص و واضح باشه. این که طرفین ماجرأ، اول تکلیفشون رو با خودشون روشن کنن. این که توان هرکس توی حادثه‌ها چقدره و سهم هرکدوم در طول زندگی چیه؟ اون وقته که موضعمون معلوم می‌شه. جامون برای هم مشخص می‌شه و فاصله‌هامون، آرزو‌هامون و رؤیاهامون برای طرف مقابل معنی می‌شه. فکر می‌کنم زندگی رسیدن به یه فهم درست از موضوعی هست که طرفین می‌خوان به خاطرش زندگی کنن. اصلاً واسه چی دوتا آدم از توی دوتا زندگی متفاوت برای ساختن یه زندگی دیگه، به هم می‌رسن؟ چه نیازی به ساختن یه زندگی جدید؟...

وا حساس کردم که عباسعلی از این حرف من ذوق کرد؛ چون گره‌های ابروانش باز شد و گونه‌اش چال افتاد و قیافه متفکرانه‌ای به خودش گرفت و با نوک انگشتان ریشش را مالش داد. آن شب چیزی نگفت، ولی بعدها گفت که چقدر آن حرف‌ها برایش جاذبه داشت و در تصمیم‌گیری‌اش نقش برعکس من، او کم حرف بود؛ کوتاه و مختصر فقط به سؤال‌ها جواب می‌داد و می‌گذشت. همان شب، بعد از مراسم خواستگاری، پدرم و مادرم نظرم را خواستند. طفره رفتم و جواب صریح و قاطعی ندادم. کمی شک داشتم. به این طور رفتارها بدگمان بودم. این که یک نفر ساکت و آرام و کم حرف بنشیند روبروی همه و قیافه بگیرد و کوتاه و بریده چیزی بگوید و چیزی نخواهد و هرچه خواسته طرف مقابل هست، بپذیرد، بی‌کم و



پدرم دلیل آورد و قانعم کرد. چاره نبود. از آن‌ها خواستم تا عباسعلی را چندبار ببرند و بیارندش، تا فکر نکند که تحفه است و من هم دختری‌ام که روی دست ننه و بابایم مانده‌ام. آن‌ها هم پذیرفتند. بعد از پنج شش بار طی دو ماه آرگار آمد و رفت؛ هر بار به بهانه‌ای. در آخرین ملاقاتش با گشاده‌رویی گفت که در این آمد و شد، پاگیر شده است. اگر مشکلی و ابهامی باقی مانده، یک‌جا بگوییم، شاید بتواند او هم یک‌جا پاسخش را بدهد و بعدش حرف آخرمان را به او بزنیم. یا این طرف رود یا آن طرف رود. من رد کردم و گفتم باید به من فرصت فکر کردن بدهد. او پذیرفت، اما دو روز بعد خودش تلفن کرد خانه‌مان و با مادرم مفصل صحبت کرد و گفت: «من از ایشون و طرز فکر و منششون خوشم اومده. من آماده‌ام و دوست دارم باهاشون ازدواج کنم. گمونم بتونم برای نسرين خانوم، شوهر خوبی باشم. تمام تلاشم رو می‌کنم تا خوشبختشون کنم. البته با دعای شما.»

این حرف را که مادرم گفت، آب سردی بود که روی

کاست... کمی غریب بود برایم. احتمال دادم کاسه‌ای زیر نیم‌کاسه او باید باشد که این قدر متواضعانه و بدون شرط قبول می‌کند خواسته‌ها را. ترسیده بودم. البته این ترس مرموز، یک جوری گره خورده بود به زندگی خاله‌ام که دو سه ماه پیش، با دو تا دختر از شوهرش جدا شده بود و من هنوز ذهنم جا مانده بود وسط جار و جنجال‌ها و کش و واکش‌ها. این که دو تا دختر دسته گلشان شده بودند ابزار زور و باج‌خواهی‌هایشان و عاقبت هم خاله‌ام همه چیز را بخشید، تا محروم از دخترانش نشود و به توافق رسیدند این طور.

اما هنر عباسعلی این بود که در همان جلسه اول توانسته بود نظر پدر و مادرم را جلب کند؛ به قولی، قاپ آن‌ها را دزدیده بود. جذبه رفتارش پدرم را تسلیم کرده بود. این که در عین آرامش توی چهره‌اش، مصمم بود و قدرتمند و شاید هم به اطمینان معرفی دایی‌ام بود که مدتی است با او همکاری بود. نمی‌دانم! هرچه بود که پدرم از او خوشش آمده بود؛ چون هرچه سنگ انداختم و بهانه‌تراشی کردم،

آتش درونم ریخت. از این که اعلام آمادگی کرده بود برای خدمت به من! ته دلم غنچ خورد. خوشم آمد. این که کسی بیاید و صریح و قاطع محبتش را ابراز کند، برایم تا زگی نداشت، اما از شخصیت سر به زیر و محجوب او توقع نداشتیم که این طور مکنونات وجودش را آشکار کند یا لااقل مدعی محبت باشد. این بود که از او خواستم ملاقات بعدی ام توی بیمارستان باشد و حرف آخرم را همان جا به او بزنم. تعلل کرد و دلیل تراشید:

- آخه اون جا محیط کاره. فکر نمی کنین که برای شما مشکل ایجاد کنه؟

- نه، اگه برای شما مشکل درست می کنه، برای من این طور نیست... در ضمن می خوام با محیط کار و روزمرگی منم آشنا بشین. اگه قرار باشه ما با هم زندگی کنیم، چه خوبه که شما هم روابط من و همکارانم رو از نزدیک ببینین. شاید اون وقت تجدید نظر کردین تو انتخاباتون. و آمد؛ با یک دسته گل گلابور سفید و صورتی، با لبخندی در پس صورت گل افتاده از شرم و چشمانی که می گریخت از کمند نگاه من.

تمام طول بخش را با قدم های کوتاه و آرام طی کرده بود و رسید پشت کریدور؛ جایی که داشتم گزارش می دادم به سرپرستار بخش و بی آن که بشناسدش، از او پرسید:

- بله، فرمایش؟

- با ایشون کار داشتم.

و با تعجب رو چرخاندم طرفش. یکه خوردم. خودش بود. برای اولین بار نگاهم به نگاهش گره خورد. درست در دو قدمی ام. هیچ وقت به من این قدر نزدیک نشده بود. مکث کردم. اصلاً دوست نداشتم که آن نگاه پراز حیا و حجب بگیریزد. مگر چند بار آدم ها به هم می رسند این طور؟ مگر چند بار از دیدن یک نفر، ته دل کسی خالی می شود؟ چند بار نفس آدم از رویارویی با نگاه مشتاق بی ریا، بند می آید و آب توی دهان، گیر می کند ته حلق؟ نه، حالا که این طور بی گذار به آب زده بود، باید به هر قیمتی این فرصت را از دست نمی دادم. همان جا برگشتم و توی رویش خنده ام را باز کردم و گفتم:

- بی خبراومدین آقا؟

و دسته گل را داد دستم و گفت:

- خودتون این طور دوست داشتن. سرزده و بی خبر. مگه نه؟

سرپرستار فهمید و بقیه هم به تبع او سر درآوردند از رفتارش:

- مبارکه...

و در یک چشم به هم زدن متوجه شدم که خبر حضور او (به سرعت نور) دهان به دهان پخش شد به تمام بخش های بیمارستان. ناخودآگاه همه چیز، همانی شد که او می خواست. بعدها به افکار خودم خندیدم؛ مثلاً آمده بودم او را به دام بیندازم و روبرویش کنم با مشکلات و مدتی هم مشغولش کنم به حل آن. اما خودم افتاده بودم توی تله. باری، خودکرده را تدبیر نیست.

آن روز، همپای من آمد بر سر بالین بیماران، خوش ویش و با یکی دوتایشان هم گرم گرفت. خود همان ها شدند منبع اطلاعاتی اش از من. از آن ها می پرسید که چقدر از عملکرد من راضی اند و هرکس چیزی می گفت. سه ساعت توی بخش چرخید و ارزیابی کرد. بعد آمد برای خدا حافظی.

- به زحمت افتادین. ببخشین دیگه. اجازه هست یکی دو روز دیگه تلفن بزنم.

- برای...؟

- برای این که اگه بازم سؤالی یا ابهامی هست،

بفرمایین.

- باشه.

- به مادر و ابوی سلام برسونین.

و با همان آرامش که آمده بود، رفت. با همان لبخند همیشگی بر لب.

شب که آمدم خانه، پدر گفت که از آمدنش اطلاع دارد و دوباره مرا ریخت به هم؛ این که چقدر پیگیر است. با خودم گفتم: «این از آن مردهایی است که وقتی چیزی را بخواهد، دوتا پایش را می کند توی یه لنگه کفش و از خواسته اش کوتاه نمی آید...» نمی خواهم ادعا کنم که برای من این چیزها خیلی مهم نبود؛ ولی واقعیت این بود که من ترسیده بودم. این که داشتم وارد زندگی مشترک با مردی می شدم که خیلی نمی شناختمش و آن جا بود که فهمیدم دیگر دیر شده است. او پا گذاشته بود توی زندگی ام. آمده



بود به نزدیک ترین نقطه از قلبم. جایی که ده ها خواستگار قبلی ام نیامده بودند. آن های دیگر، مجذوب چشمانم می شدند و قیافه ام و این که همه خواسته هایشان منتهی می شد به چند گفت و شنود، هرهر و کرکر، خوشی زودگذر و هوس آلود، قدم زدن توی پارک و خیابان و کوهنوردی و سینما و نشستن سر میز غذا و سفارش یک غذای مشترک و دروغ بزرگ به ذائقه ها.

وقتی دیدم کار بالا گرفته و جدی جدی دارم می روم خانه بخت، آن وقت خواسته هایم را ریز کردم. به شکل و شمایلش گیر دادم. مثل خواستگارهای قبلی ام، شسته و رفته و تمیز و اتوکشیده نبود. مگر آن حجم ریش می گذاشت که قیافه اش جذاب بشود. دفعه بعد که آمد، ریشش را کوتاه کرده بود و دوتا خط هم انداخته بود بالای آن. دکمه یقه اش را باز کرده بود. کت و شلوار سرمه ای به تن کرده بود. کفش ورنی مشکی به پا کرده و عطر زده بود. آن وقت نشستیم و مفصل زل زدم توی نگاهش و خندید از رفتارم و خندیدم.

قرارمان را گذاشتیم؛ مهریه شد همان چهارده تا سکه، یک جلد کلام الله، آینه و شمعدان و جواهراتی در شأن خانواده... و همان جا حلقه ای به دستم کرد مادرش و شیرینی خوردیم و کم تر از یک ماه عقدم کرد و دو ماه بعد هم رفتیم سر خانه و زندگی.

تا چند وقت، دست به عصا بودم و محتاط. شنیده بودم که شیرینی ماه عسل زندگی که از دهان بیفتد، کش و واکش ها خودش را نشان می دهد. ولی من داشتم هر روز به او وابسته تر می شدم. کم تر از یک سال، او مرا مجذوب خودش کرده بود. پسر مرا شش ماهه باردار بودم. بارداری اولم بود. یک روز دیدمش که با وضع آشفته آمده بود خانه. سرش را انداخته بود زیر. نمی خواست که چشم هایش را ببینم. متوجه شدم چقدر ریش هایش دراز شده است؛ تا روی سینه اش را پوشانده بود. عجیب بود! در طول این مدت، این همه تغییر را ندیده بودم. بهانه کردم همین را و سرش را آورد بالا. چشم هایش سرخ شده بود از بس گریه کرده بود. دو تا از رفقای غواصش شهید شده

بودند و جنازه‌هایشان را آب با خود برده بود. رفاقتشان به سال‌های مدرسه برمی‌گشت؛ قدیمی و ریشه‌دار. برایش سخت بود ماندن. از طرفی هم شرایط من، او را مردد کرده بود. عاقبت شبی، بریده‌بریده، بالحن آرام کنار گوشم جا باز کرد و تمنا کرد که برود جبهه و قول می‌دهد برگردد. ته دلم لرزید. ولی این اولین خواسته‌اش در طی زندگی من بود و نمی‌توانستم ردش کنم و رفت. ولی خودش را برای زایمانم رساند. سه هفته ماند و دوباره رفت.

دو سال در آمد و شد جبهه‌ها بود. از غرب به جنوب و هربار مصمم‌تر. در آخرین عملیات که شرکت کرد، آن وقت دخترم تازه به دنیا آمده بود که مجروح شد از دو پا و کمر و چون نخاعش آسیب دیده بود، ویلچرنشین شد برای همیشه و چند سال بعد هم، سینه‌اش به خس‌خس افتاد و خلط... و تشخیص دادند که شیمیایی شده است.

زندگی ما وارد مرحله جدیدی شده بود. او حالا جلوی من نشسته بود؛ مثل همیشه، آرام و کم حرف. من می‌دیدم که آن کوه باصلاط، داشت جلوی چشمم تحلیل می‌رفت. از آن ریش‌های پرپشت، جز چند تار مو باقی نمانده بود. اما همچنان چشم‌های نافذش، در حلقه می‌چرخید. با همان شکوه و قدرت. از زندگی‌اش راضی بود؛ این را بیش از صدمبار توی رویم گفته بود. خوشحال بود که توانسته است در طی این دوره، بچه‌هایش به سرانجام برسند و به خانه بخت.

این روزها، نوه‌هایش را روی پا می‌گذازد و با ویلچر می‌بردشان توی حیاط نقلی خانه‌مان و کلی چرخشان می‌دهد و گاهی هم توی محله و پارک.

امروز، بعد از گذشت سی سال، تصمیم گرفته‌ام برای عباسعلی کاری کنم.

دیشب در حالی که درد افتاده بود توی تیره کمرش و نفسش را به شماره انداخته بود، به چشمانم زل زد و گفت: «نسرین، کی فکرشو می‌کرد اون خانوم پرستاری که یه روزی یه بخش بیمارستان رو روی سر انگشتاش می‌چرخوند، این طور اسیریه آدم از پا افتاده بشه؟»

- البته این نظر خودته. من دارم پادشاهی می‌کنم. از کجا معلوم ثمره و نتیجه همه این سال‌ها تجربه، همین

نباشه. خدا رو شکر. من از زندگی‌ام خیلی راضی‌ام. همه چی دارم؛ تو رو، بچه‌ها رو، این سقف بالای سرمون رو. تو برای همه ما قهرمانی. قهرمان‌ها، یه دونن. زندگی کنار اون‌ها افتخاره. ما همه مون بهت افتخار می‌کنیم. می‌دونی که اینو از ته قلبم می‌گم.

و نگاهش را از نگاهم منحرف کرد و به گوشه اتاق خیره شد؛ جایی که آینه و شمعدانی‌ها بود. دیدم که اشکی از کنار چشمانش سرازیر شد و دوباره سرفه امانش را برید.

به پسرم تلفن کردم و قرار امروز را گذاشتیم که عباسعلی را ببرد دکتر. بعد هم یکی دوساعتی توی شهر بگرداندش.

امروز روز تولد عباسعلی است؛ پنجاه و هفت ساله می‌شود. باورش سخت است، اما واقعیت دارد. پذیرفته‌ام؛ اطبا گفته‌اند که به انتهای زندگی‌اش چیزی نمانده. شاید این آخرین سالی باشد که ما می‌توانیم با هم روز تولدش را جشن بگیریم. باید برایش سنگ تمام بگذارم. می‌خواهم کاری کنم تا سال‌های سال خاطره آن بماند دریاده‌ها؛ بیش‌تر برای خودم. خاطره قهرمان‌ها را که تابلو نمی‌کنند و بگذارند روی تاقچه یا مدال بسازند و آویزان کنند. خاطره قهرمان‌ها را باید مثل خون جاری کرد توی رگ‌ها. رسوخ داد توی زندگی. قهرمان‌ها سهم حیات ما هستند. باید مراقبشان بود؛ چون حیات ما به آن‌ها وابسته است.

قرار امشب را با بچه‌ها گذاشته‌ام. دخترم از صبح آمده است برای کمک. با همفکری پسر، تمام رفقای عباسعلی (هم‌زمان و همکارانش) را دعوت کرده‌ایم به صرف شیرینی و شام. ده دوازده نفری می‌شوند. به خصوص سیدمحمدباقر هم قرار است بیاید. می‌دانم که عباسعلی از دیدن او خیلی خوشحال می‌شود. سیدمحمدباقر، ساکن یزد است؛ بیست سال می‌شود. او دو دست و یک چشمش را در عملیات پاکسازی منطقه بخشیده. احتمالاً او هم با پسرش می‌آید، ولی قرار نیست که عباسعلی بداند.

آفتاب کم‌رمق پاییز غروب کرده است. دل توی دلم نیست. احساس می‌کنم تمام امعا و احشایم دارد از حلقم بیرون می‌زند. چنین اضطرابی را تاکنون تجربه نکرده‌ام. نمی‌دانم چه مرگم شده است. یکی دو ساعت می‌شود که این دلشوره لعنتی مثل خوره افتاده است به جانم. دخترم

مرا آرام می‌کند. همه چیز طبق برنامه پیش رفته است. به نظر می‌رسد که عباسعلی از حضور رفقایش خبر ندارد و همین موضوع مرا نگران کرده است. نکند هیجان زیاد، او را از پا درآورد. با خودم می‌گویم قبل از این که بیاید، به تلفن همراهش زنگ بزنم و همه چیز را به او بگویم. در این افکارم که زنگ خانه به صدا درمی‌آید. نوهام مثل فنراز جامی پرد و در حیاط را باز می‌کند. اولین مهمان از رفقای همزم عباسعلی وارد می‌شود؛ با سرو روی سفید و برفی. همراه با دسته گل گلابور سفید و صورتی. چند دقیقه بعد دوسه نفر دیگر. یکیشان با عصا و دیگری با تک سرفه‌ای وارد می‌شود و می‌بینم که یکیشان جوان تراز همه است؛ یعنی آن روزها سیزده چهارده ساله بوده...

شب چادرش را پهن کرده. باد سرد شاخه‌های درختان را می‌لرزاند. هنوز شهرپراز سرو صداست. کوچه‌ها مملو از آدم‌هاست. صدای بلندگوی وانت باری از ته کوچه به گوش می‌رسد:

- انار شیراز دارم. انار دونه درشت قرمز. خونه دارو بچه دار، زنبیلو بیار.

چراغ‌ها را روشن کرده‌ام. پرده‌ها را انداخته‌ام. مرتب در بین راه اتاق و آشپزخانه در رفت و آمدم. گوش به زنگم. همه آمده‌اند، جز عباسعلی و سید محمد باقر. رفقای عباسعلی ایستاده‌اند به نماز جماعت. چه حال خوشی دارند. غبطه می‌خورم. چقدر راحت و آرامند.

غذا را دم کرده‌ام؛ قرمه سبزی با مقداری سوپ جو. بشقاب و قاشق و چنگال‌ها را دسته کرده‌ام روی هم. سفره آبی آسمانی را گذاشته‌ام روی همه‌شان. شیربرنج‌ها را توی ظروف کوچک تریخته‌ام و ردیف کنار هم قرارشان داده‌ام. بوی گلاب تمام فضای آشپزخانه را پر کرده است. سماور جوش است و قوری جای پر. یک کیک، به قاعده چهار پنج کیلو، سفارش داده بود پسر و چند دقیقه پیش آوردند آن را و گذاشتمشان توی راهرو. جایی دور از ناخنک رساندن نوه‌ها. طرح دفتری گشوده است. بالایش آیه‌ای از قرآن با خامه سبزرنگ به خط نسخ نوشته بود: «رَبَّنَا اغْفِرْ لِي وَلِوَالِدَيَّ وَلِلْمُؤْمِنِينَ يَوْمَ يَقُومُ الْحِسَابُ» و پایین ترش با همان خامه طراحی کرده بود: «تولدت مبارک قهرمان». این‌ها سلیقه پسر بود. سلیقه پسر شبیه سلیقه من

است. خیلی از رفتارهایش به من رفته؛ این را عباسعلی می‌گوید.

اطرافم را برانداز می‌کنم. همه چیز سر جای خودش قرار دارد. ولی ته دلم دارد مثل سیروس سرکه می‌جوشد. مثل این که کسی توی شکمم رخت چنگ بزند. آشوب می‌شوم. دهانم خشک شده است. دخترم می‌گوید: «آب بخور مامان. چرا رنگت پریده؟ الحمدالله همه چیز مثل تیک تیک ساعته. مرتب و منظم. بیا قریونت بشم، این یه قلب آب رو بخور.»

به چشم‌های معصومانه‌اش نگاه می‌کنم. چشم‌های دخترم شبیه چشم‌های عباسعلی است. باوقار و خوشگل. همیشه خدا دلواپس من است. بعضی وقت‌ها از بس مواظب من است، کلافه می‌شوم. این حرف را صدبار به رویش زده‌ام. او هم می‌گوید: «دست خودش نیست؛ از من یاد گرفته.»

دخترم داشت می‌گفت: «قرار فردا یادت نره مامان.» که صدای زنگ در حیاط رشته افکارم را برید. از او پرسیدم کدام قرار؟ نوهام دوید. در را باز کرد. عباسعلی و پسر بودند. پرید توی آغوش پدر بزرگش. روی زانوی او نشست و گفت که مهمان داریم. پسر پرید توی حرفش و ویلچر را هل داد جلو. آن وقت رسیده بودند مقابل درگاه. عباسعلی دستی به سرو روی نوه‌اش کشید و گفت: «می‌گم داره هوا سرد می‌شه، این بچه سرما نخوره با این لباس کم.» که متوجه سروصدای داخل اتاق شد:

- ... صلوا علیه وسلموا تسلیما.

و صدای صلوات تمام فضا را پر کرد و عباسعلی به خودش آمد. رو کرد به پسرش و گفت:

- چه خبره بابا؟

- الآن می‌ریم داخل ببینیم چه خبره.

و ویلچر را به داخل راهروی خانه پیش انداخت. پشت در اتاق رسید. نوهام پرید پایین از ویلچر و در را باز کرد. همه مهمان‌ها که در یک صف به زانو نشسته بودند در نماز صورتشان را به سمت در برگرداندند. تا عباسعلی را دیدند، از جا بلند شدند و آمدند استقبال، روبوسی. عباسعلی متحیر بود و خوشحال. به طرف آشپزخانه رو چرخاند. در برق نگاهش و لبخندی که تمام صورت نحیفش را پر کرده

بود، به من اشاره کرد و قدردانی. چادر سفیدم را به دندان گزیده بودم که شربت گلاب و زعفران برایش آب زدم. پسر من سینی شربت را گرفت و داد به عباسعلی...

سروصدا خانه را برداشته بود. انفجار خنده‌های پیاپی، حسایی حالم را جا آورده بود. این اولین اتفاق زندگی مشترکمان بود، بعد از سی سال. با خودم گفتم: «این همه مدت چه اجحافی کرده بودم به خودم و عباسعلی.» من و بچه‌ها توی آشپزخانه داشتیم مقدمات شام را فراهم می‌کردیم. صدای زنگ در حیات آمد. این بار پسر دوید جلو. در را باز کرد. سیدمحمدباقر بود و پسرش که زیر بغلش را گرفته بود، با دست دیگر یک جعبه شیرینی.

- دستتون درد نکنه. چرا حمت کشیدین.

- ببخشین دیر شد. مدتی بود تهران نیومده بودم. یادم رفته بود ترافیکش رو. شماها چطوری سر می‌کنین تو این آب و هوا. خدا صبرتون بده.

- عادت کردیم آسید عمو.

موج خنده‌های کش دار از توی اتاق، سید را به خودش آورد.

- مثل این که همه هستن. غلط نگفته باشم، این صدای داووده... آهان اینم حاج اکبره... اینم صدای حسن قشنگس... دمتون گرم! انگاری همه هستن.

- فقط جای شما خالی بود که الحمدالله خودتونو رسوندین.

و بعد پسر، پسر سیدمحمدباقر را محکم در آغوش کشید و فشار داد. آن‌ها در کودکی‌شان همبازی هم بودند. سیدمحمدباقر یکی از دوستان مسجدی عباسعلی بود. بچه زنگ و زبلی بود. قبل تر از عباسعلی ازدواج کرده بود و توی خانه آن‌ها زندگی می‌کرد. کارش بنایی بود. با اشاره پدر عباسعلی بود که اتاق‌های بالا را ساخت و دست زنش را گرفت و آورد آن‌جا. توی همان خانه هم بود که خدا به او پسری عطا کرد و بعدها شد همبازی پسر من. عباسعلی و سیدمحمدباقر مثل دو برادر بودند با هم. نفسشان با هم می‌تپید. با هم رفتند جبهه. او پیش از عباسعلی مجروح شده بود، وقتی داشت معبر باز می‌کرد.

خودشان را با عجله رساندند به مهمان‌ها. وای که چه

بساطی به پا شد آن وقت. همین که چشمشان افتاد به سیدمحمدباقر، چه سوت و کف و هورا‌هایی کشیده شد. یکی هم این وسط میدان داری کرده بود و روی میز، با چاقو و چنگال‌ها ضرب گرفته بود.

توی مجلس نبودم، ولی می‌توانستم حال عباسعلی را حس کنم. احتمالاً دیدار عباسعلی و سیدمحمدباقر پس از سال‌ها دوری از همدیگر، دیدنی‌ترین خاطره آن شب بود. می‌دانم که دقایق زیادی در آغوش هم بودند و از شوق نگاهشان به یکدیگر گریستند.

آن وقت دیگر من از کار آشپزخانه دست کشیده بودم و همه وجود و ذهنم را داده بودم توی مهمانی. با شلیک هر خنده‌ای، می‌شکفتم. ذوق می‌کردم. می‌خندیدم و در این حال و هوا بود که پسر آمد جلوی من. سرم را نوازش کرد. عرق روی پیشانی‌ام را پاک کرد و به صورتش کشید. آمدم چیزی به او بگویم که دیدم، اشک توی چشمانش حلقه بسته بود. چیزی نگفتم. در سکوتی معنی دار توی نگاه هم مکث کردیم. بعد سفره را برداشت و رفت. دخترم گفت:

- برنج رو بکشم؟

- بکش مادر.

دخترم متوجه حالم شده بود.

- مامان یه دقیقه بشین. این طوری از پا درمیای خدا نکرده. عجله که نداریم.

و مثل این که ناگهان چیزی به یادش آمده بود، گفت: «بینم اصلاً قرصاتونو خوردین... نکنه باز یادت رفته؟»

- نه مادر جون. بچه که نیستم. حواسم هست.

- پس چرا این قدر گریختین. خودتونو که نمی‌بینین. صورتتون شده یه گوله آتیش.

- برو برنجت رو بکش دختر... چقدر حرف می‌زنی ماشاءالله.

و دوباره تذکر داد:

- قرار فردا صبح که یادت نرفته مامان.

- چه قراری؟

- مثل این که از دکتروقت آنژیو گرفتیم‌ها؟

- حالا کوتا فردا؟

سواد رسانه‌ای رسانه‌های نوشتاری: تعاریف، ابعاد و خودارزیابی

مجتبی عباسی قادی



مقدمه:

جهان امروز خواسته و ناخواسته در معرض دگرگونی‌های شگفت‌انگیزی قرار گرفته که در این دگرگونی، سهم عمده‌ای نیز برای وسایل ارتباط جمعی منظور شده است. امروزه با بالا رفتن اطلاعات و دانش‌های تازه که به راحتی از طریق شبکه‌های مختلف اطلاعاتی مختلف از جمله نشریات و اینترنت در اختیار همگان قرار می‌گیرد، نحوه برخورد و استفاده از این اطلاعات اهمیت پیدا می‌کند؛ چرا که رسانه‌ها در عین این که می‌تواند در صورت استفاده درست، ابزار بسیار مفید و سودمندی باشد، می‌تواند گاهی غیرمفید و گمراه‌کننده نیز تلقی شود. لذا برای این که افراد جامعه بتوانند به صورتی هدفمند، فعال، منتقد و به صورت مخاطب‌گزینشگر در مقابل رسانه‌ها قرار گیرند، ناگزیر از داشتن سواد رسانه‌ای هستند. در این شماره از ماهنامه به این موضوع پرداخته شده است.

تعاریف سواد رسانه‌ای

سواد رسانه‌ای، توانایی واری و تحلیل از میان پیام‌هایی است که روزانه به ما منتقل می‌شود. به طور کلی سواد رسانه‌ای، تأکیدی است بر این مطلب که برخلاف تصور رایج، درک پیام‌های رسانه‌ای و اساساً شیوه رفتار با رسانه‌ها نیازمند دانش و مهارت‌های خاص است. به طور کلی سواد رسانه‌ای، عبارت است از مهارت تفکر استدلالی و نقاد به نحوی که مخاطب بتواند درباره محتوای رسانه قضاوتی مستقل داشته باشد. جیمز پاتر^۱ (۱۳۸۵) سواد رسانه‌ای را به قدرت درک نحوه کارکرد رسانه‌ها و معنی‌سازی در آن‌ها تعریف می‌کند.

ابعاد سواد رسانه‌ای

از دیدگاه جیمز پاتر (۱۳۸۵)، سواد رسانه‌ای چهار بعد دارد که عبارت است از:

1. James Potter

۱. بعد شناختی: بعد شناختی سواد رسانه‌ای به دانش و اطلاعات قبلی مخاطبان نسبت به محتوای پیامی است که از یک رسانه خاص انتقال داده می‌شود. این حوزه به اطلاعات واقع‌بنیاد دلالت دارد (تاریخ‌ها، اسامی، تعاریف و امثال آن). این اطلاعات در مغز مستقر است.

۲. بعد احساسی: بعد احساسی سواد رسانه‌ای به میزان پیامدهای احساسی مثبت یا منفی گفته می‌شود که مخاطبان نسبت به محتوای پیام رسانه‌ای خاص قائل هستند. به بیان ساده‌تر، حوزه احساسی سواد رسانه‌ای حاوی اطلاعاتی درباره احساسات است؛ احساساتی همچون عشق، نفرت، خشم، شادی و ناامیدی، سردرگمی، تردید، دودلی و...

۳. بعد زیبایی‌شناسی: بعد زیبایی‌شناختی سواد رسانه‌ای حاوی اطلاعاتی درباره روش و چگونگی تولید پیام است. این اطلاعات بنیانی، زمینه لازم را برای مخاطبان به منظور قضاوت در مورد نویسندگان، بازیگران، طراحان، نوازندگان، نورپردازان و... بسته به این که پیام از چه رسانه‌ای انتقال داده می‌شود، فراهم می‌کند و به طور کلی این بعد از سواد رسانه‌ای در داشتن دید نقادانه بسیار اهمیت دارد. علاوه بر این، در قضاوت درباره دیگر محصولات حرفه‌ای خلاقانه، مانند: تدوین، نورپردازی، طراحی صحنه، طراحی لباس، صفحه‌بندی و غیره یاریمان می‌دهد.

۴. بعد اخلاقی (ارزشی): بعد اخلاقی سواد رسانه‌ای شامل اطلاعاتی درباره ارزش است. اطلاعات اخلاقی در ضمیر و روح مخاطبان جای دارد و بنیانی برای قضاوت درباره درست و غلط برایمان فراهم می‌کند. به بیان دقیق‌تر، این قسم از سواد رسانه‌ای با ارزش‌های مخاطبان

سروکار دارد و به تقویت آن می‌پردازد. ارزش‌های نهفته در پیام‌های رسانه‌ای را با عمق بیش‌تری درک می‌کنیم و قضاوت‌هایمان درباره آن ارزش‌ها دقیق‌تر و منطقی‌تر خواهد شد.

خودارزیابی

پرسشنامه محقق ساخته سواد رسانه‌ای رسانه‌های نوشتاری براساس رویکرد نظری جیمز پاتر در قالب طیف لیکرت پنج درجه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابزار ۲۷ سؤال دارد که چهار بعد شناختی، احساسی، زیبایی‌شناختی و اخلاقی (ارزشی) را مورد سنجش قرار می‌دهد. پاسخ‌دهی به سؤالات نیز براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت با گزینه‌های «خیلی کم» (با نمره ۱)، «کم» (با نمره ۲)، «تا حدی» (با نمره ۳)، «زیاد» (با نمره ۴) و «خیلی زیاد» (با نمره ۵) است. ابزار، جهت و کدگذاری معکوس ندارد. علاوه بر آن، مجموع نمرات این چهار بعد به عنوان نمره کل میزان برخورداری از سواد رسانه‌ای رسانه‌های نوشتاری محاسبه می‌شود. نمره بالاتر دال بر میزان برخورداری از سواد رسانه‌ای رسانه‌های نوشتاری بهتر است. بنابراین با توجه به ۲۷ سؤال براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت با دامنه پاسخ ۱ تا ۵، میانگین آزمون برای کل سؤالات برابر با ۸۱ است؛ بنابراین امتیاز بالای ۸۱ دال بر میزان برخورداری از سواد رسانه‌ای رسانه‌های نوشتاری مطلوب است. همچنین درخصوص ابعاد چهارگانه، میانگین‌های آزمون برای بعد شناختی برابر با ۱۸، برای بعد احساسی برابر با ۲۷، برای بعد زیبایی‌شناختی برابر با ۲۴ و برای بعد اخلاقی (ارزشی) برابر با ۱۲ است.

پرسشنامه محقق ساخته سواد رسانه‌ای رسانه‌های نوشتاری (براساس رویکرد نظری جیمز پاتر)

ردیف	لطفاً با توجه به گزینه‌های مقابل هر سؤال پاسخ دهید.	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
۱	تا چه اندازه روزنامه‌های داخلی نظیر: ایران، جام‌جم، کیهان، جمهوری، همشهری، شرق و... را می‌شناسید و مطالعه می‌کنید؟					
۲	تا چه اندازه روزنامه‌های خارجی نظیر: فاکس نیوز، نیوزتایمز، نیویورک تایمز و... را می‌شناسید و مطالعه می‌کنید؟					

۳.	لطفاً با توجه به گزینه‌های مقابل هر سؤال پاسخ دهید.	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
۳	تا چه اندازه نویسندگان (کتاب، مجله، روزنامه و...) ما هرو توانمند را می‌شناسید؟					
۴	تا چه اندازه سردبیران و مدیرمسئولان داخلی را می‌شناسید؟					
۵	تا چه اندازه در مطالعه محتوای نشریات، روزنامه‌ها و سایت‌ها با توجه به دانش تخصصیتان (علم یا تجربه خاص) دست به گزینش می‌زنید؟					
۶	تاکنون برایتان پیش آمده که محتوای یک متن، مقاله، سایت یا نشریه‌ای خاص پایین‌تر از دانش و معلومات شما باشد؟					
۷	تا چه اندازه در مطالعه یک واقعه، حادثه، زندگینامه، شعرو... مندرج در روزنامه‌ها یا نشریات دیگر احساساتتان را درگیر می‌کنید؟					
۸	تا چه اندازه مطالعه صفحه حوادث یک روزنامه، حس خشم را در شما ایجاد می‌کند؟					
۹	تاکنون برایتان پیش آمده که خواندن یک متن هنری یا ادبی در روزنامه یا مجله‌ای، احساسی از شادی یا لذت در شما ایجاد کرده باشد؟					
۱۰	تا چه اندازه قادر هستید که هنگام خواندن یک متن سیاسی یا ادبی و... در روزنامه یا مجله‌ای پرهیجان، احساساتتان را کنترل کنید؟					
۱۱	تا چه اندازه مطالعه یک متن، احساساتتان را جریحه‌دار کرده است و گاهی نیز گریه کردید؟					
۱۲	تا چه اندازه قادر به درک نمادهای شادی، خشم، نفرت، بزرگی و عظمت و... در مجلات و روزنامه‌ها هستید؟					
۱۳	تاکنون برایتان پیش آمده که مطالعه محتوای یک روزنامه یا مجله‌ای خاص، حس ناامیدی را به شما تلقین کرده باشد؟					
۱۴	تا چه اندازه قادرید که با خواندن یک متن، دغدغه و دلمشغولی‌های نویسنده آن را درک کنید؟					
۱۵	تا چه اندازه قادرید که تردید و دودلی را در آثار یک نویسنده درک کنید؟					
۱۶	تا چه اندازه محتوای خبر یا مقاله‌ای را در صورت سانسور شدن تشخیص می‌دهید؟					

۳.	لطفاً با توجه به گزینه‌های مقابل هر سؤال پاسخ دهید.	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
۱۷	تا چه اندازه قادر به درک مفاهیم پیچیده یک متن یا مقاله مندرج در روزنامه یا مجله‌ای خاص هستید؟					
۱۸	تا چه اندازه متوجه کیفیت پایین یک نشریه می‌شوید؟					
۱۹	تا چه اندازه با خواندن یک روزنامه قادرید خط‌مشی‌های سیاسی آن را تشخیص دهید؟					
۲۰	تا چه اندازه نویسنده یک متن یا نشریه‌ای خاص برای شما اهمیت دارد؟					
۲۱	تا چه اندازه سردبیر یا مدیرمسئول نشریه‌ای خاص برای شما اهمیت دارد؟					
۲۲	تا چه اندازه به صفحه‌آرایی یا ساختار صوری یک نشریه یا مجله توجه دارید؟					
۲۳	تا چه اندازه به طرح روی جلد یک نشریه یا طرح صفحه اول روزنامه‌ها توجه دارید؟					
۲۴	تاکنون برای شما پیش آمده که محتوای یک روزنامه (اعم از خبر یا مقاله) از دید شما نادرست باشد، به گونه‌ای که خواهان تذکر دادن به مدیرمسئولان و سردبیران آن باشید؟					
۲۵	تا چه اندازه با خواندن یک خبر یا متنی خاص در روزنامه یا نشریه، به ارزش‌های نهفته در پیام آن پی می‌برید؟					
۲۶	تا چه اندازه با خواندن یک خبر، در مورد درستی یا نادرستی آن قضاوت می‌کنید؟					
۲۷	تا چه اندازه توانایی تشخیص بار ارزشی مثبت یا منفی محتوای یک مقاله یا متنی خاص را دارید؟					

منابع

۱. ارجمندی، غلامرضا (۱۳۸۴)؛ سواد رسانه‌ای در گفتگو با دکتر غلامرضا ارجمندی. مجله رشد آموزش علوم اجتماعی، سال ۸، شماره ۴.
۲. پاتر، جیمز (۱۳۸۵)؛ تعریف سواد رسانه‌ای. مترجم: لیدا کاووسی، فصلنامه مطالعاتی و تحقیقاتی وسایل ارتباط جمعی، سال ۱۷، شماره ۴.
۳. سلطانی فر، محمد (۱۳۸۷)؛ سانسور یا سواد رسانه‌ای. پژوهشنامه سواد رسانه‌ای، شماره ۲۲.
۴. عباسی قادی، مجتبی (۱۳۹۰)؛ سنجش سواد رسانه‌ای مخاطبان رسانه‌های کشور (مورد مطالعه: مخاطبان رسانه‌های نوشتاری در شهر تهران). وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.

جاذبه‌های گردشگری استان زنجان

تهیه و تنظیم: رویا امیدوار



زنجان یا زَنگان مرکز استان زنجان و شهرستان زنجان است که در شمال غربی ایران واقع شده است؛ نام زنجان عربی شده واژه زنگان است. مردم منطقه هنوز هم تلفظ زنگان را به کار می‌برند. شهر زنجان در دره زنجان چای از شاخه‌های قزل‌اوزن قرار گرفته و سر راه شوسه و راه آهن تهران به تبریز است. این استان در گذشته محال خمسه نام داشت و در زمان قاجار و سلسله‌های پیشین نیز حاکم‌نشین بوده و زیر نظر مملکت آذربایجان و با نام ولایت خمسه اداره می‌شد و بعد در زمان رضاشاه پهلوی و تشکیل استان‌های شماره‌بندی شده، زیرمجموعه استان یکم بود و بعدها هم چند سالی با گیلان استان مشترکی را تشکیل داد.

هم‌اکنون استان زنجان هشت شهرستان دارد؛ شامل: ابهر، طارم، ماهنشان، زنجان، خداآبند، ایجرود، خرم‌دره و سلطانیه است.

شهر زنجان یکی از زیباترین و تاریخی‌ترین شهرهای ایران است و جزو شهرهای شمال غرب ایران بوده و شهرت و اصالت بسیاری دارد و جاذبه‌های گردشگری آن متعدد است. آب‌وهوای فوق‌العاده مطبوع زنجان موجب شده که به مقصدی محبوب برای گردشگران تبدیل شود. همچنین فرهنگ مردم زنجان و مهمان‌نوازی‌شان زبانزد عام و خاص است و از طرفی باید توجه داشته باشید که در این شهر جاذبه‌های گردشگری و تاریخی متعددی واقع شده است که دیدن آن خالی از لطف نخواهد بود. یکی از سوغاتی‌های بسیار معروف زنجانی‌ها، چاقوی زنجان است. از دیگر سوغاتی‌هایی که اثر دست مردمان این شهر است، می‌توانیم ملیله‌کاری، ظروف مسی مختلف، چاروق که نوعی کفش زنانه سنتی است، گلیم، فرش، سنگ‌های تراش خورده قیمتی، منبت‌کاری، مصنوعات چرمی، قلم‌زنی، کیسه‌بافی، گردن‌بند و دستبند را نام ببریم.



جاذبه‌های گردشگری استان زنجان

۱. بازار زنجان

این نکته نمایان‌کننده افکار بلند طراحان و بانیان این بازار است. پنج مسجد: چهل ستون، آقاسید فتح‌الله، جامع، حجت الاسلام و ملار در این قسمت بازار واقع شده است. از کاروانسراهای این مجموعه که در قدیم نقش مؤثری در عرضه کالاها ایفا می‌کرد، سرایا کاروانسرای حاج علی قلی و سرای حاج کربلایی علی را می‌توان نام برد.

مجموعه بازار زنجان، ۵۶ راه ورودی اصلی و فرعی به شبکه ارتباطی کل شهر دارد و با دارا بودن ۹۴۰ باب مغازه، جایگاه فعالیت ده نوع شغل است. تنوع تولید و عرضه کالا و خدمات جانبی و وابسته در قسمت بالای بازار بیش‌تر است؛ به همین دلیل، این قسمت مهم‌ترین مرکز اقتصادی و تجاری شهر به‌شمار می‌آید. تکنیک‌های معماری و سبک‌ها و شیوه‌های تزئینی دوران قاجار در راسته‌ها، حجره‌ها، چهارسوق‌ها، مساجد، سراها و کاروانسراهای درون شهری و گرمابه‌ها به شکل زیبا اجرا شده است. این فنون عبارت است از: کاربرد انواع تاق و قوس‌های هلالی، جناغی و ضربی و گهواره‌ای، خاصه در راسته‌های اصلی و فرعی، مزین به آجرچینی‌هایی با طرح‌های مختلف هندسی خفته، راسته و حصیری و به‌کارگیری آجر و کاشی به سبک قدیمی و کاشیکاری به رنگ‌ها و طرح‌های قاجاری در سطوح خارجی و داخلی بناها، تاق‌نماها، تاق و قوس‌ها و همچنین ستون‌نماهای گلدانی. اوج این سبک‌های معماری و شیوه‌ها و نوآوری‌های تزئینی در اجزا و ارکان مساجد تاریخی زنجان، مخصوصاً مسجد جامع زنجان به ظهور رسیده است. مجموعه بازار زنجان در فهرست آثار ملی کشور ایران به ثبت رسیده است.

بازار زنجان، طولانی‌ترین بازار سرپوشیده ایران است. این بازار در دوران آغا محمدخان قاجار آغاز شده و در سال ۱۲۱۳ در زمان فتح‌علی شاه قاجار خاتمه یافته و مساجد و سراها و گرمابه‌ها در سال ۱۳۲۴ به آن اضافه شده است. مجموعه بازار قدیمی به صورت یک خط مستقیم به‌عنوان بازار بالا و پایین به دو قسمت شرقی و غربی تقسیم شده است. در قسمت پایین بازار، علاوه بر دادوستد رایج طبیعی، از طریق دو کاروانسرا، تولیدات محلی و محصولات روستاها و قصبه‌های اطراف زنجان به فروش می‌رسد که البته امروزه این بازار به انبار کالاهای وارداتی تبدیل شده است. سرای ملک و گلشن از جمله سراهای این بازار است که در سال ۱۳۴۵ قمری بازسازی و مرمت شده است. دو مسجد مهم آقا شیخ فیاض و میرزایی نیز در این قسمت بازار قرار دارد.

گسترده‌گی جغرافیایی بازار زنجان و تنوع راسته‌ها، تعدد سراها و کاروانسراهای درون شهری در راسته‌های فرعی که هرکدام به نامی و به فعالیت خاصی اختصاص یافته و وجود مساجد فراوان، گویای پویایی این مجموعه در طول زمان‌های گذشته و شرایط حاکم بوده است. بازار زنجان از نظر تولید و نوع فعالیت به هشت راسته تقسیم می‌شود؛ از جمله: راسته زرگرها، کفاش‌ها، یزازه‌ها، سراج‌ها و چند راسته دیگر که این تقسیم‌بندی از نظر حفظ حقوق صنفی و کنترل قیمت کالاهای عرضه شده اهمیت دارد.



آدرس: زنجان، خیابان امام

۲. گنبد سلطانیه

محمد خدابنده (الجایتو) ساخته شده است. از ارسن بزرگ سلطانیه که دربرگیرنده بیمارستان، خانقاه و میانسرای آن بوده، فقط گنبدخانه و آرامگاه الجایتو باز مانده است. میانسرای نامبرده شاید به اندازه دو برابر میدان نقش جهان بوده است. فضای تربت خانه ها بعدها به آن افزوده شده است. این بنا شامل هشت ایوان و هشت مناره است که گفته می شود از هشت در بهشت (ابواب البریا درهای نیکی) الگو گرفته است. بنا دربرگیرنده دو دوره تزیینات است. دور اول تزیینات آجر و کاشی بوده که به واسطه آجر و کاشی، آیاتی از قرآن و نام الله و محمد و علی و نام سلطان نوشته شده است، اما پس از مدتی به دلیلی ناشناخته، سلطان محمد خدابنده دستور پوشاندن تزیینات کاشی با اندود گچ را می دهد.

برای استحکام بنای گنبد سلطانیه در طی سال های ۱۳۵۳ و ۱۳۵۴ در داخل ستون ها و تاق نماها و دیوارها بتون تزریق شد. گنبد سلطانیه، یکی از جاذبه های توریستی استان زنجان است و همه ساله مورد بازدید گروه کثیری از جهانگردان خارجی و ایرانیان علاقه مند به آثار باستانی ایران زمین قرار می گیرد.

گنبد سلطانیه، آرامگاه الجایتو است که بین سال های ۱۳۰۲ تا ۱۳۱۲ میلادی به دستور او در شهر سلطانیه، پایتخت ایلخانیان ساخته شد و از آثار مهم معماری ایرانی و اسلامی به شمار می رود. گنبد سلطانیه در فهرست آثار میراث جهانی به ثبت رسیده است. این بنا سومین گنبد بزرگ جهان بعد از گنبد کلیسای سانتا ماریا دل فیوره و گنبد مسجد ایاصوفیه است که مغول ها (دوره حمله مغول ها به ایران) آن را ساختند. گنبد زیبای سلطانیه با رنگ فیروزه ای، از تمام نقاط شهر پیداست. این گنبد در سال ۷۰۳ هجری قمری به دستور الجایتو یا همان سلطان محمد خدابنده ساخته شد. کار طراحی این گنبد هشت ضلعی هم برعهده فضل الله همدانی، وزیر محبوب ایلخانیان بود. این گنبد زیبا را در طول ده سال، معماری به نام سیدعلی شاه به همراه سه هزار کارگر برپا می کند. بعد از اتمام ساخت، کار تزیین بنا آغاز شده و سه سال زمان می برد. این بنا باشکوه ترین ساختمان شیوه آذری و شاید کل معماری ایران است که کنار آن آرامگاه سلطان



آدرس: استان زنجان، سلطانیه، میدان علامه حلی، بلوار علامه حلی، خیابان اریباد

۳. مسجد جامع زنجان

مسجد و مدرسه جامع زنجان، معروف به مسجد سید و مسجد جامع سید (سلطانی) مربوط به اوایل دوره قاجار است و در زنجان، جنوب سبزه میدان واقع شده و این اثر با نام مسجد جامع سید (سلطانی) در تاریخ ۱۰ اردیبهشت ۱۳۴۲ با شماره ۱۰۵۶ به عنوان آثار ملی ایران به ثبت رسیده است. مسجد جامع زنجان در بافت بازار زنجان، راسته قیصریه قرار گرفته است و بزرگ‌ترین و زیباترین مسجد و مدرسه دینی شهر است که عبدالله میرزا دارا، پسر یازدهم فتحعلی شاه قاجار آن را ساخته است.

مسجد جامع، تنها مسجدی است که میان مساجد شهر زنجان به سبک و سیاق مساجد چهار ایوانی ساخته شده و همه قوانین و قراردادهای مفروض در معماری مساجد سنتی ایران را با تأثیرپذیری از سلیقه‌ها و امکانات محلی در خود جای داده است.

اوج تزئینات بنا در سطوح ایوان‌های شمالی و جنوبی تمرکز یافته، کاربرد خط معقلی یا بنایی، نگاره‌های گیاهی و انواع طرح‌های هندسی که با تکنیک کاشی هفت‌رنگ یا مینایی اجرا شده، طیفی از هنر دوره قاجار را به وجود آورده است.

مهم‌ترین کتیبه تاریخی مسجد، فرمانی است از فتحعلی شاه قاجار در خصوص احداث بنا که به خط

ثلث در پای قوس ایوان جنوبی نگاشته شده است. این مسجد که در قلب بافت قدیمی شهر و در مکان مناسبی از نظر دسترسی قرار گرفته است، از سمت باختر با بازار قیصریه، از سمت خاور با کوچه مسجد سید و از سوی شمال با خیابان امام خمینی و سبزه میدان در ارتباط است. این مسجد در دوره زندگانی بانی آن به نام‌های مسجد دارا، مسجد سید، مسجد سلطانی و مسجد جمعه نیز خوانده می‌شد. ایوان‌های چهارگانه‌ای که در چهار ضلع مسجد به شکل قرینه قرار گرفته است، بیش‌تر از هر چیزی در صحن مسجد خودنمایی می‌کند. صحن این مسجد مانند دیگر مساجد چهار ایوانی، به شکل مربع مستطیل است و ۴۸ متر طول و ۳۶ متر عرض دارد.

در گذشته، وسط صحن مسجد، یک واحد حوضی بوده که گرداگرد آن را به استثنای جلوی حجرات و شبستان‌ها، باغچه‌های پرگل و گیاه پوشانده بود که بعدها به دلایل نامعقولی از بین رفته است. گنبد این مسجد که از نوع دوجداره بوده و با کاشی‌های فیروزه‌ای پوشانده شده، از گنبدهایی است که بدون گوشواره و ترنیه، روی جرزه‌های چهارگانه ضخیم نشسته است. سوره مبارکه الدهر با خط ثلث روی این گنبد نقش بسته و بر زیبایی آن افزوده است. در نوک بنای گنبد، علامتی از برنزه به شکل گوی وجود دارد.



آدرس: استان زنجان، خیابان امام خمینی

۴. معبد داش کسن (معبد اژدهای سنگی)

معبد داش کسن یا معبد اژدها، بنایی صخره‌ای است که در حاشیه روستای ویر، حدود پانزده کیلومتری جنوب شرقی شهر تاریخی سلطانیه در استان زنجان واقع شده است. معبد سنگی داش کسن مربوط به دوره ایلخانیان است. در این بنا، دو نقش برجسته اژدها و چند محراب اسلامی در دو سمت آن و به قرینه یکدیگر حجاری شده است. این نقش برجسته‌ها از معدود نقوش اژدها در ایران است و تأثیر فرهنگ شرق دور (مغولستان و چین) را در عصر ایلخانان نشان می‌دهد. برخی قدمت این معبد را به قبل از اسلام رسانده‌اند و معتقدند که در زمان ایلخانان، نقوشی از جمله اژدها بر آن افزوده شده است. داش کسن در زبان ترکی به معنای سنگ تراش است. همچنین گاه این اثر با نام معبد

اژدها شناخته می‌شود.

شکل‌گیری این معبد پس از مرگ ارغون‌شاه، با پشتکار الجای خاتون، خواهر سلطان محمد خدا بنده آغاز شد، ولی به پایان نرسید. آثار به جای مانده در محل، این احتمال را قوت می‌بخشد که ایلخان مغول ارغون، پیش از گرایش به دین اسلام، اقدام به ساخت این معبد کرده باشد.

آثار زیادی از شکل نخست این معبد باقی نمانده است و فقط سنگ‌های بزرگ و پراکنده در گوشه کنار معبد دیده می‌شود. بسیاری از سنگ‌ها در اتاقک‌های شیشه‌ای مسقف در معرض دید بازدیدکنندگان قرار گرفته است. محدوده معبد اژدها مستطیلی و به ابعاد تقریبی صد در پنجاه متر است که یک قسمت از آن به واسطه حفاری در تپه ایجاد شده است. چند تندیس اژدها در این معبد وجود دارد.



آدرس: استان زنجان، پانزده کیلومتری سلطانیه، روستای ویر

۵. غار کتله خور

کتله یعنی غار کوچک و خور در انتها بدین معناست که این غار منتهی به غارهای کوچک می‌شد و کتله خور به معنای خوردن به کتله‌های دیگر است. کتله خور غاری است خشکی - آبی که در استان زنجان، شهرستان خداآبند و در هشتاد کیلومتری جنوب شهر قیدار و ۲۳۰ کیلومتری استان کردستان از مسیر شهر بیجار، در ۱۷۳ کیلومتری شمال همدان و ۴۱۰ کیلومتری تهران و پنج کیلومتری شهر گرماب واقع شده است. در بعضی از مناطق غربی ایران، به کوه کم ارتفاع «کتله» می‌گویند و احتمالاً ریشه‌شناسی این غار نیز همین است که در یکی از این کوه‌ها قرار گرفته است و خورشید از پشت آن طلوع می‌کند و به جای کتله خورشید به آن کتله خور می‌گویند.

در زبان ترکی «کتله» به معنی پستی و بلندی و ناهمواری‌های داخل غار و «خور» به معنی راحتی و آسانی است که به صورت کلی، معنی پستی و بلندی‌های راحت و دنج را می‌دهد. «تپه خورشید» و «روستای بدون خورشید» نیز از دیگر معانی کتله خور است. نخستین بار در بهار ۱۳۳۱ خورشیدی، گروهی از سرشناس‌ترین کوهنوردان ایران از اعضای باشگاه «نیرو راستی» اقدام به کشف و بازدید از غار کتله خور کردند. یکی از اعضای زنجان‌ی گروه نامبرده به نام سید اسدالله جمالی، اقدام به ثبت رسمی غار کرد. از آن پس غار کتله خور به عنوان پدیده شگرف طبیعی مورد توجه علاقه‌مندان غارنوردی قرار گرفته است.

نکته جالب توجه درباره غار کتله خور این است که شواهد و بررسی‌های انجام‌شده مؤید این موضوع است که این غار در نهایت به غار علیصدر در همدان متصل می‌شود. همچنین یکی دیگر از عجایب و زیبایی‌های این غار، تعدد طبقات آن است که این گونه غارها در جهان بسیار کم‌نظیر است. گمان می‌رود که این غار هفت طبقه داشته باشد که البته تاکنون فقط سه طبقه آن کشف شده است.

این غار در مراحل اولیه تشکیل خود، غاری آبی بوده است که در اثر انحلال آبی گاهی اوقات توده‌های عظیمی از سنگ‌ها از توده اصلی جدا شده است. تشکیل طبقات متعدد این غار باعث شده است که آب به طبقات زیرین نفوذ کرده و عملاً غار تبدیل به غار خشکی شود. از دیگر ویژگی‌های بارز این غار می‌توان وجود قندیل‌های زیبا و شفاف آهکی و استالاکتیت‌های گل‌کلمی را نام برد. وجود چشمه‌های آب بسیار زلال در اطراف این غار و حفره‌های متعدد طبیعی هم از ویژگی‌های منحصر به فرد این غار است. علاوه بر تمامی این مسائل، در غار کتله خور می‌توان تجمع‌های متفاوتی مشاهده کرد که یکی از این تجمع‌های زیبا و جالب توجه استالاکمیت‌هایی است که بسیار شبیه عروس و داماد و به همین اسم نامگذاری شده است. این غار در طول ۱۲۰ میلیون سالی که از عمرش می‌گذرد، دستخوش تغییر و تحولات بسیاری شده است که برخی طبیعی و برخی هم مصنوعی بوده است. از تغییرات طبیعی این غار می‌توان شکستگی‌های حاصل از زمین‌لرزه‌ها، گسل خوردگی‌ها، لغزش‌ها و ریزش‌ها را نام برد.



آدرس: ۱۵۵ کیلومتری جنوب زنجان، پنج کیلومتری گرماب

۶. بنای رختشویخانه (موزه مردم‌شناسی)

شبانه‌روزی دسترسی به آن امکان پذیر بوده و بابت استفاده از آن هیچ پولی از شهروندان دریافت نمی‌شد. شهر زنجان معمولاً زمستان‌های سرد و سختی را پشت سر می‌گذارد. در آن زمان زنان وظیفه شستن لباس‌ها را برعهده داشتند و دشواری این کار در چنین روزهایی برایشان چندین برابر می‌شد. آنان برای تأمین امنیت و آسایش زنان در مکان سرپوشیده، رختشویخانه زنجان را احداث کردند.

در این فضا برای شستشوی لباس‌ها و دیگر وسایل، چندین حوضچه سنگی ساخته شده که از طریق مجاری آب از مخزن اصلی تأمین می‌شود و فاضلاب حاصل نیز از طریق کانالی که زیر پاشویه‌ها قرار دارد، به بیرون بنا منتقل می‌شود. مجاری آب، حوضچه‌ها و پاشویه‌ها از سنگ‌های تراشیده ساخته شده است.

طراحی و اجرای فضای داخلی و اصلی رختشویخانه زنجان بسیار زیباست و سالن آن یازده ستون دارد که به طور قرینه به دو قسمت تقسیم شده است. فاصله یازده ستونی که به طور قرینه سالن را به دو قسمت تقسیم کرده است، در جهت قرینه از چهار واحد حوضچه و مجاری آب در حد فاصل حوضچه‌ها تشکیل یافته و حدود آن را سنگ‌های حجاری شده از جنس تراورتن از یکدیگر مجزا می‌کند. این فضا از سالنی به عرض نزدیک به چهارده متر و طول ۶۲ متر و مساحت زیربنای ۸۵۰ مترمربع برخوردار است.

بنای رختشویخانه یا مجموعه تاریخی رختشویخانه در قلب بافت تاریخی شهر زنجان که منطبق بر حصار قدیمی شهر است، در منطقه پرتراکم مسکونی قرار دارد. مردم شهر، لباس و رخت خود را در آن محل می‌شستند. چنین کاربری برای یک بنای عمومی در جهان مشابه ندارد یا کم‌نظیر است. این بنا در حال حاضر تعمیر و مرمت شده و به عنوان موزه مردم‌شناسی مورد استفاده قرار می‌گیرد و مردم می‌توانند از آن بازدید کنند. این بنا در سال‌های گذشته به جهت وجود هوای سرد در زمستان‌ها برای بانوان زنجانی ساخته شده است.

رختشویخانه زنجان را سال ۱۳۴۷ هجری قمری، مصادف با ۱۳۰۷ هجری شمسی، دو برادر به نام‌های مشهدی اکبر و مشهدی اسماعیل ساخته‌اند. مشهدی اکبر، معماری ساختمان را برعهده داشت و وظیفه مشهدی اسماعیل، بنایی ساختمان بود. علی اکبر توفیقی (شهردار وقت زنجان) که رئیس بلدیه بود، زمین ساخت رختشویخانه زنجان را خرید و سپس فرمان ساخت آن را صادر کرد. سبک و سیاق معماری این بنا را می‌توان به شیوه اواخر دوره قاجار و اوایل دوره پهلوی نسبت داد. مجموعه تاریخی رختشویخانه، در فهرست آثار تاریخی ایران به ثبت رسیده است. این بنا برای استفاده عموم ساخته شده و



آدرس: زنجان، خیابان سعدی، کوچه فرهنگ

۷. قلعه بهستان

است. نمای بیرونی قلعه به شکل دیوارهای از دودکش‌های به هم پیوسته و تعدادی دودکش جداست که حفره‌های پایین قلعه، ظاهری مرموز بدان بخشیده است. برخی مردم محلی، این آثار را به دلیل شکل عجیبشان دودکش جن می‌نامند و برخی نیز این قلعه را تخت دیو می‌نامند؛ زیرا معتقد بودند دیوها روی تخته‌سنگ‌های مسطح بالای ستون‌ها استراحت می‌کنند. شکل دودکش، در واقع نوعی سنگ قارچی شکل است که بر اثر فرسایش پدید آمده و به مناره‌ای بلند و نازک می‌ماند که سنگ دیگری روی آن قرار گرفته است و در اصطلاح زمین‌شناسی دودکش پری (Hoodoo) نامیده می‌شود. فضای کلی قلعه به سه دسته، شامل: اتاق‌ها، دالان‌ها و راه‌پله‌ها تقسیم می‌شد که گاه سقفی تیزه‌دار داشت و محل‌هایی به شکل مثلث یا مدور روی دیوارها برای قرار گرفتن پیه‌سوز بوده است. این دژ راه‌پله‌های زیگزاگی در ضلع‌های غربی و شرقی دارد که روزگاری از پایینی‌ترین قسمت ضلع شمالی آن شروع می‌شد و حالا جزویرانه‌ای تحمیل شده بر هسته اصلی قلعه، به چیز دیگری شبیه نیست و به دلیل فرسایش طبقات زیرین آن، تردد در این مسیر خطرناک و تقریباً ناممکن است.

قلعه بهستان یا کهن دژ در شهرستان ماه‌نشان در استان زنجان و نزدیکی روستای بهستان و کنار رود قزل اوزن جای گرفته است. دیرینگی این دژ به دوره مادها بازمی‌گردد. این دژ در تاریخ ۱۳۵۶/۷/۱۱ و با شماره ملی ۱۴۵۸ به نام قلعه بهستان در فهرست آثار ملی کشور به ثبت رسیده است. قلعه‌ای منحصر به فرد که متأسفانه به علت عدم توجه مسئولان میراث فرهنگی کشور و به خصوص استان، در آستانه تخریب است. توجه به ساخت دیوارهای حائل در کنار رودخانه قزل اوزن برای حفاظت از قلعه بسیار ضروری است. بنای نخستین این دژ منسوب به دوره ساسانی است، اما در دوره اسلامی و سده‌های پنج تا هفت هجری مورد استفاده بوده است. بقایای دژ بهستان در فهرست آثار ملی به ثبت رسیده است. سازندگان قلعه با در نظر داشتن طرح اولیه، اقدام به کندن کوه و تخلیه خاک‌ها و سنگ‌ها کرده‌اند و اتاق‌ها را به وجود آوردند و به هر تعدادی که به اتاق‌های آن اضافه شده، راه‌های ارتباطی آن‌ها به مجموعه نیز به صورت دالان‌هایی افزوده شده



آدرس: استان زنجان، شهرستان ماه‌نشان، روستای بهستان

۸. عمارت ذوالفقاری

خانه وزیر، خانه خدیوی، عمارت دارایی و... در این محل ساخته شده بود. بعد از انقلاب، عمارت ذوالفقاری مدت‌ها در اختیار یکی از نهادهای انقلابی بود و تا ثبت این بنا در فهرست آثار ملی کشور به دلیل متروک ماندن و عدم مراقبت‌های لازم، آسیب فراوانی دید. در جریان توسعه و تعریض خیابان طالقانی، دیوار و سردر ورودی بنا به‌طور کامل تخریب شد. در سال‌های اخیر نیز با اجرای طرح‌های عمران شهری، آسیب بسیاری به بنا وارد شد؛ از جمله با احداث خیابان زینبیه و عبور آن از داخل حیاط عمارت، قسمتی از عرصه بنا از بین رفت و بخش عمده دیگر به پارک تبدیل شد. در سال ۱۳۷۹ میراث فرهنگی استان زنجان تصمیم به حفاظت و مرمت عمارت ذوالفقاری گرفت و در این راستا بنای مذکور در چندین مرحله مرمت و بازسازی شد. با انتقال مجموعه آثار به دست آمده از معدن نمک چهرآباد در سال ۱۳۸۶، موزه موقت مومیایی‌ها در این مکان به وجود آمد و در سال ۱۳۸۸ اولین موزه باستان‌شناسی استان زنجان در عمارت ذوالفقاری افتتاح شد.

خانه ذوالفقاری یا عمارت ذوالفقاری مربوط به دوره قاجار است و در زنجان، خیابان طالقانی واقع شده و این اثر در تاریخ ۲۵ اسفند ۱۳۷۵ با شماره ۱۸۵۲ به عنوان آثار ملی ایران به ثبت رسیده است.

این بنا در یکی از محلات قدیمی شهر زنجان، موسوم به محله «دالان آلتی» در ضلع شمالی سبزه میدان و مسجد جامع قرار دارد. این بنا ساختمان مسکونی و اداری حکمران زنجان بوده و از مجموعه بناهای اندرونی و بیرونی و بخش‌های مختلفی تشکیل یافته بود. از این مجموعه در حال حاضر فقط عمارت بیرونی باقی مانده که به نام «عمارت محمودخان ذوالفقاری» معروف است. بنا به روایاتی، این خانه را سردار اسعدالدوله (پدر محمودخان) در اواخر حکومت قاجار بنا کرده و پس از او محمودخان در آن اقامت داشته است. در گذشته، این بخش از شهر زنجان محله اعیان‌نشین بوده و مجموعه بناهایی در سبک و الگوی همسان، همچون



۹. پیست اسکی پایایی

ورزشکاران علاقه‌مند با مراجعه به پیست در روزهای تعطیل، به انواع اسکی، اعم از صحرانوردی، سرعت و اسنوبورد می‌پردازند. پس از اولین برف زمستانه و آغاز کار پیست پایایی، با مراجعه به پیست، اوقات خوشی را کنار دوستانتان سپری کنید.

این پیست که فاصله مسافتی چندانی نیز با شهر زنجان ندارد، چهارمین پیست قدیمی کشور است و امید است مسئولان، به این رشته ورزشی زنجان که نشاط‌آفرین بوده و علاقه‌مندان زیادی را نیز به سوی خود جلب و جذب کرده است، توجه خاص و ویژه‌ای داشته باشند. قدمت ورزش اسکی در زنجان به بیش از شصت سال می‌رسد و هیئت این رشته ورزشی مفرح و شادی‌بخش زنجان تقریباً از سال ۴۶ شکل گرفته و طی این مدت نیز توانسته علاقه‌مندان زیادی را به سوی خود جذب کند.

پیست اسکی پایایی در ۴۵ کیلومتری جنوب غربی زنجان واقع شده است. این پیست، با وسعت هشتاد هکتار، تنها پیست اسکی استاندارد در استان زنجان است. این پیست مجهز به بالابر، تله اسکی، برف‌کوب، سوئیت، رستوران، کافی‌شاپ، پارکینگ و یک مدرسه اسکی که در فصل زمستان فعال است و حدود بیست مربی دارد.

پیست پایایی به دلیل قرارگرفتن در ارتفاع به نسبت بلند و وجود پیست در قسمت خلاف تابش خورشید، زمان یخبندان طولانی‌تری دارد و به دلیل داشتن شیب نه چندان تند، برای استفاده مردم عادی نیز مناسب است و از طرفی با استفاده از قسمت شرقی پیست می‌شود جهت استفاده مردم عادی و اسکی‌بازان مبتدی و آماتور از آن بهره برد.



آدرس: ۴۵ کیلومتری جنوب غربی زنجان

۱۰. روستای شیت

جشنواره برداشت گیلان در این منطقه برگزار می شود که با شور و استقبال گردشگران بسیاری همراه است.

در روستای شیت، محصولات کشاورزی زیادی کشت می شود که علاوه بر تأمین نیاز خانوارها، بخش عمده آن به فروش می رسد. عمده محصول باغات روستا گیلان، انار، انجیر و زیتون است. دیگر محصولاتی که بیش تر در حد مصرف است، ولی مازاد آن به فروش می رسد، عبارت است از: خرمالو، گردو، فندق، انارترش و انگور. شهرستان طارم و روستای شیت، شیرین ترین گیلان شمال غرب کشور را دارد.

چشمه سارها، قلعه شیت، رودخانه چهارفصل، غار سیدباغی، بیلاق دولا و بیلاق نراب، سنگ های دختر و پسر، امامزاده سید محمد ماهوری شیت و چندین جاذبه طبیعی این منطقه همیشه مورد توجه گردشگران بوده است. این روستا در کنار این امامزاده، دو غار بسیار زیبای غار سیدباغی و غار شگفت انگیز شیت دارد و جلوه ای دیگر از زیبایی را از این محل از آن خود کرده است. غار سیدباغی، از گذشته های دور وجود دارد، ولی بر اثر حوادث طبیعی مسدود شده و امکان عبور از قسمت ورودی فقط تا مسافت بیست متر امکان پذیر است. غار شگفت انگیز روستای شیت، افسانه های گوناگون و شنیدنی دارد.

روستای شیت از توابع بخش چورزق شهرستان طارم در استان زنجان است. روستای شیت از روستاهای نمونه گردشگری است و ظرفیت های زیبای طبیعی بسیاری دارد. روستای سرسبز شیت، روستایی کوهستانی است که در بخش شمالی استان زنجان واقع شده است.

می توان سرسبزی و طراوت این روستا را از کیلومترها دورتر احساس کرد. باغستان های انار و گیلان، زیتون و گردو و نهر آبی که از کنار روستا و از میان دو کوه بلند قامت آن عبور کرده و صدای آن به روح انسان طراوت و تازگی می بخشد، همه حکایت از بهشت گونه بودن این منطقه دارد. ساختار معماری روستای شیت بسیار دیدنی است؛ روستایی که در پایه کوهی بنا شده و خانه های کاهگلی قدم بردوش یکدیگر نهاده و تا اوج کوه سر بلند کرده اند.

استان زنجان تا کنون هجده روستا را به عنوان روستای هدف گردشگری شناسایی و معرفی کرده است، اما روستای شیت، گل سرسبد این روستاهاست و توانسته به عنوان اصلی ترین روستای گردشگری نقش خود را به خوبی ایفا کند. این روستا با قدمتی پانصد ساله، در حال حاضر ۲۴۰ خانوار و قریب به هزار نفر جمعیت دارد. گویش محلی آن زبان ترکی است. همچنین هر سال در خرداد ماه،



آدرس: زنجان، چورزق، طارم



برترین های دانش آموزی

پارسا بیدخوری

نام پدر: علی اصغر

نام مادر: زهره برگمدی

مقطع: چهارم

معدل: بسیار خوب

استان: خراسان رضوی (مشهد)



متین نادری

نام پدر: تقی

نام مادر: حکیمه عسگری

مقطع: نهم

معدل: ۱۹/۶۹

استان: گلستان (گرگان)



امیرمحمد زارع

نام پدر: نصرت اله

نام مادر: بدرالسادات چابک سوار

مقطع: دوم

معدل: بسیار خوب

استان: فارس (شیراز)



شوق خدمت رسانی با عزت افتخار ماست



صندوق قرض الحسنه شاهد

