

دکتر کریمی: جلب رضایت اعضا، مهم‌ترین
وظیفه مدیران صندوق قرض الحسنه شاهد

کمک مؤمنانه کارکنان صندوق قرض الحسنه
شاهد به جمعیت خیریه طلوع بی‌نشان‌ها

انتصابات جدید در دفتر مرکزی و منطقه
تهران بزرگ صندوق قرض الحسنه شاهد

پیک خدمت، خدمتگزار خانواده‌های معظم
شاهد و ایثارگر عضو صندوق



ماهنامه داخلی

صندوق قرض الحسنه شاهد

سال دوم / شماره ۱۳ / مهرماه ۱۳۹۹

طلوع خیر



بایسته‌ها و دانسته‌های شغلی



توریسم و جاذبه توریستی



اخبار و اطلاعات



معرفی سرمایه انسانی





صندوق قرض الحسنه شاهد

شوق خدمت رسانی با عزت افتخار ماست

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ماهنامه طلوع حسنه شاهد
سال دوم، شماره سیزدهم
مهرماه ۱۳۹۹

صندوق قرض الحسنه شاهد



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

عبدالعلی احمدزهی ترشاب

دکتر سمیه قاسم پور

رویا امیدوار

دکتر مجتبی عباسی قادی

میلاد ربیع زاده

فاطمه اجلی قشلاقی

ویراستار

کبری سلیمانی پیشه‌وری

صفحه‌آرایی

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: ۱۰۹ و ۱۱۰

دورنگار

۶۶۴۶۷۵۲۹

toulohasanehshahed@gmail.com

@toulohasanehshahed

۰۹۰۲۰۲۴۵۱۰۰



فهرست مطالب

۶ سخن مدیر مسئول

۷ سخن سردبیر

۸ اخبار و اطلاع رسانی

۱۶ بایسته‌ها و دانسته‌های شغلی

۱۹ پرسش و پاسخ حقوقی

۲۰ ریسک عملیاتی

۲۳ سنجش رضایتمندی اعضای ایثارگری
نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق
قرض الحسنه شاهد





معرفی سرمایه انسانی ۴۱

برترین خانواده صندوق ۴۸

احساس محرومیت نسبی
تعاریف، ابعاد و خودارزیابی ۴۹

مسابقه فرهنگی
سازمانی ماهنامه طلوع حسنه شاهد ۶۹

جاذبه‌های گردشگری استان کرمان ۵۲

برترین‌های دانش‌آموزی و دانشجویی ۷۲

دیدار ۶۴



ابزارهای ذهنی قدرتمند، استراتژی‌های تعامل با دیگران برای زندگی موفق حرفه‌ای و شخصی^۱

- اولین ابزار ذهن، تعیین اهداف بلندمدت و تعهد سفت و سخت به آن، موفقیت شما را تضمین می‌کند. در این نوع طرز فکر، هیچ استثنایی نباید شما را برای انجام اهدافتان دچار تردید کند و همواره باید متعهد باقی بمانید.
- دومین استراتژی ذهنی، ایجاد یک دایره صلاحیت در حوزه تخصصی شماست. همه ما توانایی‌هایی در اختیار داریم که پس از سال‌ها در آن به درجه استادی می‌رسیم. تغییر حوزه تخصصی، فقط وقت و انرژی شما را خواهد گرفت و بهره‌وریتان را کاهش می‌دهد. اگر زمانتان را بر روی بسط توانایی‌های فعلیتان متمرکز کنید، به مرور باعث حرفه‌ای شدن شما خواهد شد. خارج شدن از دایره صلاحیت‌ها، ضامن موفقیت افراد نبوده و حتی در موارد بسیاری نتیجه معکوس داشته است.
- سومین ابزار ذهنی، ساخت و توسعه آرامش در درون خودتان است. لذا به جای این‌که شاخص‌های موفقیت را بر اساس تعریف جامعه دنبال کنید که هیچ اثر منحصربه‌فردی برجای نخواهد گذاشت - هرچند فرقی نمی‌کند که ملاک جامعه برای موفقیت؛ درآمد بالا، دوستان ثروتمند و پست و مقام و... باشد - شما باید موفقیت را در درون خودتان بجوید. به یاد داشته باشید در برخورد با فرازونشیب‌های زندگی، همواره با تعبیر متفاوتی که از آن وقایع دارید، مجدداً آرامش را در درونتان برقرار کنید.
- استراتژی تعامل با دیگران عبارت است از ایجاد شخصیت ثانویه، نه گفتن در پنج ثانیه و در نهایت تغییر خود به جای تغییر دیگران؛ با رعایت این سه استراتژی خواهید توانست ارتباط بهتری با دیگران برقرار و از روابطتان لذت بیش‌تری کسب کنید.
- موضوع بعدی این‌که، داشتن یک برنامه کامل و بی‌عیب و نقص باعث سرخوردگی شما خواهد شد؛ زیرا جهان همواره شما را با اتفاقات غیرقابل پیش‌بینی غافلگیر خواهد کرد. قدرت پذیرش تلخی‌ها در کنار خوشی‌ها، این امکان را به شما خواهد داد که در مقابل حوادث و رویدادهای ناگوار، همواره آماده باشید و خیلی زود دست به تغییرات و اصلاحات لازم بزنید.
- نکته‌ای دیگر که می‌خواهم بر آن تأکید کنم، برنامه‌ای که برای زندگیتان در نظر گرفته‌اید از قبل جنبه‌های منفی و موانع احتمالی را پیش‌بینی کنید تا از اشتباهات مهلک در امان بمانید. اگر بتوانید اشتباهاتتان را به حداقل برسانید، شک نکنید اتفاقات درست و مثبت به‌طور خودکار وارد زندگیتان خواهد شد. فراموش نکنید در کنار تمام این‌ها، در پس اتفاقات مختلف همواره معنا و مفهومی ارزشمند نهفته است که با ایمان به آن می‌توان از پس هر چالش و مشکلی برآمد؛ حتی اگر چالش عالمگیر یا جهان‌شمول بود، مثل ویروس COVID19.
- پس این راز دانستن یک زندگی موفق شخصی و حرفه‌ای است.

۱. برگرفته از کتاب هنر شفاف‌اندیشیدن، اثر رولف دوبلی.

هنگامی که افراد برای انجام وظایفی لازم در جهت دستیابی به هدف مشترک ذیل یک محیط سازمانی با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند، سازمان به وجود می‌آید. سازمان‌ها از افراد و ساختار سازمانی تشکیل می‌شوند. سازمان‌ها آگاهانه طرح‌ریزی شده‌اند و با ساختاری منظم، فعال و هماهنگ، هدف مشخصی را دنبال می‌کنند و با محیط خارجی خود ارتباط دارند. در مفهومی کوتاه و مختصر، سازمان، بیان‌کننده ساختاری از روابط قدرت و اختیار است که از قبل تعیین شده‌اند. این ساختار که عموماً با نمودار سازمانی ارائه می‌شود، نشان‌دهنده واحدها، بخش‌ها، روابط بین آن‌ها و روابط فرماندهی مهم بین آن‌هاست.

به وجهی سازمان‌ها در اشکال مختلف خصوصی، دولتی و مردم‌نهاد یافت می‌شوند که هر یک مأموریت و اهداف مختص به خود را دارند. لذا برای رسیدن به آن رسالت و اهداف سازمانی، راهبردها و برنامه‌های عملیاتی جاری و توسعه‌ای از سوی مدیریت سازمان، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی از سوی واحدهای مختلف سازمان، عملیاتی می‌شوند. لذا زمانی می‌توانیم بگوییم که سازمان‌ها در راه دستیابی به اهداف سازمانی موفق عمل کرده‌اند که اثربخشی داشته باشند؛ چراکه اثربخشی سازمانی به معنای میزان نیل سازمان به اهداف تعیین شده تلقی می‌شود؛ یعنی یک سازمان، زمانی اثربخش است که نتایج قابل مشاهده فعالیت‌های آن با اهداف سازمانی برابر یا بیش‌تر از آن باشد.

از سوی دیگر، اگر مدیریت سازمانی را فرایند تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت و ارزیابی ذیل یک محیط سازمانی در نظر بگیریم؛ یکی از عوامل مهم در اثربخشی سازمانی، موضوع نظارت و ارزیابی یا در یک معنای کلی، پایش مداوم محیط درون و برون سازمانی از سوی مدیریت سازمان است. این پایش که می‌تواند در قالب‌های مختلفی همچون: آسیب‌شناسی و ارزیابی محیط درون و برون سازمانی، نیازسنجی و رضایت‌سنجی مخاطبان درون و برون سازمانی، کنترل فرایندهای سازمانی و شناسایی انواع ریسک‌های سازمانی و... انجام شود؛ دستیابی سازمان را به اهداف سازمانی به واسطه تدوین راهبردهایی ملهم از شناسایی نقاط ضعف و قوت و نیز فرصت‌ها و تهدیدها تسهیل می‌کند.

بنابراین با توجه به مطالب فوق، صندوق قرض الحسنه شاهد نیز زمانی می‌تواند به اثربخشی سازمانی دست یابد که ضمن هم‌افزایی در سطوح مختلف سازمانی در فرایند خدمات‌دهی به اعضایش، به طور مداوم به پایش، نظارت و ارزیابی محیط درون و برون سازمانی خود بپردازد؛ تا به واسطه قوت‌های درون سازمانی و نیز فرصت‌هایی که پیش‌رو دارد یا خلق می‌کنید، بر ضعف‌ها و نیز تهدیدهای سازمانی فائق آید. ان شاء الله

جلسه تحلیل محتوای سایت صندوق برگزار شد



سایت در انعکاس اقدامات انجام شده گفت: «سایت صندوق به عنوان ویتترین مجموعه، نشان دهنده اقداماتی است که در حوزه های مختلف صندوق قرض الحسنه شاهد صورت گرفته که باید روز به روز اطلاعات بیش تری را در اختیار مخاطبان ما قرار دهد. پس از مذاکرات صورت گرفته در این نشست، مقرر شد تغییراتی در بخش ظاهری و محتوایی سایت انجام شود.

اولین جلسه تحلیل محتوای سایت رسمی صندوق، با حضور دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق برگزار شد. آقای عباسی قادی، مدیریت طرح و برنامه صندوق، در این جلسه با ارائه گزارشی از نتایج بررسی سایت و مقایسه آن با سایت های مشابه، نقاط قوت و ضعف شناسایی شده را تشریح کردند.

در ادامه نشست که روابط عمومی، فناوری اطلاعات و شرکت طراح سایت نیز حضور داشتند، به صورت موردی، موضوعات مطرح شده در گزارش مدیریت طرح و برنامه به بحث و بررسی گذاشته شد و اعضا نظراتشان را در خصوص سایت بیان داشتند.

دکتر اسلام کریمی در این نشست، با اشاره به اهمیت

مسابقات ورزشی کارکنان صندوق به مناسبت هفته دفاع مقدس برگزار شد

رقابت پرداختند. از نفرات برترین مسابقات، در مراسمی که روز سه شنبه به مناسبت گرامیداشت هفته دفاع مقدس در صندوق قرض الحسنه شاهد برگزار خواهد شد، تقدیر به عمل خواهد آمد. در ادامه می توانید تصاویری را از این مسابقات مشاهده کنید.

مسابقات ورزشی کارکنان دفتر مرکزی صندوق، در دو بخش خواهران و برادران، به مناسبت گرامیداشت هفته دفاع مقدس برگزار شد.

براساس این گزارش، ۴۴ نفر از کارکنان دفتر مرکزی صندوق، در رشته های دارت و تنیس روی میز (خواهران) و دارت، تنیس روی میز و طناب کشی (برادران) با یکدیگر به



پیک خدمت، خدمتگزار خانواده‌های معظم شاهد و ایثارگر عضو صندوق

می‌توانند پس از درخواست وام که برای همه اعضا به صورت اینترنتی قابل انجام است، ضمن تماس با شماره تلفن ۰۲۱-۸۸۶۶۶۰۷۳ ثبت درخواست خود را اعلام کنند تا کارشناس صندوق در اسرع وقت جهت اخذ امضای گرم، به محل سکونت عضو مراجعه و درخواست وام ایشان را کامل کند. این تذکر لازم است که این طرح ابتدا در شهر تهران به صورت رسمی اجرایی شده است و سپس در دیگر مناطق صندوق عملیاتی خواهد شد.



در ادامه ارائه خدمات مطلوب‌تر و شایسته به اعضا، سرویس جدیدی به منظور تسهیل در ارائه خدمات به جامعه هدف با عنوان «پیک خدمت» در صندوق راه‌اندازی شد.

در این طرح، آن دسته از اعضای صندوق که به دلیل مشکلات جسمی، قادر به مراجعه به مناطق صندوق نیستند (همسران و والدین شهدا با سن بالای هفتاد سال، جانبازان هفتاد درصد، جانبازان نابینا و...)



مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، مدیر تراز انقلاب شد



رفتارهایی در عزیزی که وظیفه خدمتگزاری به جامعه هدف را دارند، پیردازیم که هماهنگ و همگون با این تفکر و منش و راهی باشد که امام بزرگوار مقابل ملت قرار دادند.»

در ادامه، ملک محمد نجفی، معاون توسعه مدیریت و منابع بنیاد، عنوان کرد: «ما هر آنچه در هر زمینه در باب دوران دفاع مقدس سخن بگوییم، باز هم کم گفته ایم و حق مطلب آن ادا نشده است.»

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، به نقل از ایثار، سرهنگ فریبرز خزایی، فرمانده مرکز مقاومت بسیج بنیاد شهید و امور ایثارگران، در این نشست ضمن گرامیداشت یاد شهدا، جانبازان و آزادگان هشت سال دفاع مقدس و همچنین در مقطع کنونی در جبهه مقاومت، گفت: «اگرچه ما در نمایش و انعکاس راه شهدا و ایثارگران هشت سال دفاع مقدس راه بیشماری داریم؛ اما تلاش ما در مجموعه بسیج بنیاد بر این بوده است که با نگاه تعاملی و مؤثر بودن بسیج در بدنه سازمان، این روند و حرکت را آغاز کنیم و ادامه بدهیم.» فرمانده مرکز مقاومت بسیج بنیاد در ادامه گفت: «اعتقاد ما این است در نظامی که مزین به انقلاب اسلامی است و در رأس آن حکیمی فرزانه، ولی امر مسلمین و فرماندهی معظم کل قوا حضور دارند، باید به ویژگی‌ها و

او افزود: «دوران پراز معنویت و برکت دفاع مقدس، سراسر ایثار و مقاومت است و عشق، بزرگمردی و کرامت انسانی عزیزی را به تصویر کشیده است که بادیست خالی، اما باصابت در مقابل دشمن متجاوز ایستادند، از مرزهای میهن اسلامی دفاع کردند و دشمن را تسلیم اراده خود کردند.»

سردار رضایار، رئیس سازمان بسیج پیشکسوتان جهاد و شهادت نیز ضمن گرامیداشت چهلمین هفته دفاع مقدس گفت: «برگزاری نخستین همایش تجلیل از مدیران و کارمندان بسیجی تراز انقلاب بنیاد شهید و امور ایثارگران، در روزهای آغازین چهلمین سالگرد هفته دفاع مقدس تقارن بسیار خوبی است؛ چراکه یکی از برونادهای بسیار مهم این نظام برای جوان‌ها، همین دفاع مقدس است.» رئیس سازمان بسیج پیشکسوتان جهاد و شهادت، انقلاب اسلامی ایران را ذخیره و ودیعه الهی برای عرصه دین اسلام برای جهانیان در عصر ظهور خواند و گفت: «انقلاب اسلامی در دو سال اول خود در بحث امنیت داخلی مورد هدف قرار گرفت و چون این

طرح دشمن شکست خورد، مجبور به تجاوز نظامی شدند که این طرح هم شکست خورد و هشت سال دفاع مقدس شکل گرفت.» سردار رضایار، در بیان چرایی مقدس بودن دفاع مقدس عنوان کرد: «اصل دفاع در همه جای دنیا مقدس است، اما جنگ ما به دلیل دارا بودن برخی مؤلفه‌ها دفاع مقدس است، که یکی از آن مؤلفه‌ها فرماندهی جنگ توسط حضرت امام (ره) است که در تاریخ ایران قبلاً چنین فرماندهی مجتهد، فقیه و منتسب به حضرت علی (ع) نداشتیم.»

او افزود: «ابعاد قدسی فرماندهان دفاع مقدس که در دنیا بی نظیر است، انگیزه الهی رزمندگان و فرهنگ شکل گرفته در دفاع مقدس و... مؤلفه‌هایی است که دفاع ما در جنگ تحمیلی را به دفاع مقدس تبدیل می‌کند و با این مؤلفه‌ها می‌توان محصول پرورش این نظام را به دنیا معرفی کرد.»

در پایان این نشست، از دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، به عنوان مدیر تراز انقلاب، تقدیر به عمل آمد.

کمک مؤمنانه بیش از ۳۲۰ میلیون ریالی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد به جمعیت خیریه طلوع بی نشان‌ها



خود را جهت صرف امور خیریه، به جمعیت طلوع بی نشان‌ها که مسئولیت تأمین تغذیه و نگهداری از کودکان کار و همچنین افراد بی سرپناه را برعهده دارند، تخصیص دادند. کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد، پیش از این نیز در دو مرحله، مبلغ بیش از ۱/۲۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال از محل حقوق‌های خود را در پویش ملی کمک مؤمنانه به اقدام خداپسندانه کمک به همنوعان اختصاص داده‌اند.

با تصمیم کارکنان و حمایت مدیرعامل صندوق، در راستای عمل به منویات مقام معظم رهبری و مشارکت در پویش ملی کمک مؤمنانه، کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد برای سومین بار در سال جاری، از طریق جمعیت خیریه طلوع بی نشان‌ها، به یاری کودکان کار شتافتند.

بنابراین گزارش، کارکنان صندوق در این مرحله از کمک مؤمنانه، مبلغ ۳۲۲/۷۷۴/۴۲۹ ریال از حقوق شهریورماه

انتصابات جدید در دفتر مرکزی و منطقه تهران بزرگ صندوق قرض الحسنه شاهد



در ادامه جلسه، از مسعود جعفری خواجehوند، مدیر سابق مالی و خزانه داری، تقدیر و تشکر شد و محمد طایفه ایرانی فرد که پیش از این ریاست منطقه تهران بزرگ را برعهده داشت، به عنوان مدیر جدید مالی و خزانه منصوب شد. همچنین در ادامه جلسه، مسعود جعفری خواجehوند به عنوان رئیس اداره خزانه داری و مبادلات، جایگزین حسین رضانی شد که از این پس به عنوان رئیس اداره حسابداری و بودجه، انجام وظیفه خواهد کرد. محمدرضا میرشفیعی، رئیس سابق منطقه شهرستان های استان تهران نیز به عنوان رئیس جدید منطقه تهران بزرگ، جایگزین محمد طایفه ایرانی فرد شد.

در جلسه شورای مدیران صندوق، طی احکام جداگانه ای از سوی دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق قرض الحسنه شاهد، مدیر مالی و خزانه، رئیس منطقه تهران بزرگ و رؤسای ادارات حسابداری و بودجه منصوب شدند.

براساس این گزارش، در ابتدای جلسه، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، با اشاره به نقش مثبت تغییرات مدیریتی در ایجاد انگیزه و رشد هر مجموعه ای گفت: «تغییرات در بدنه سازمان ها اجتناب ناپذیر است؛ زیرا همین تغییرات، یکی از مؤلفه های رشد سازمانی محسوب می شود.»

دکتر اسلام کریمی در ادامه افزود: «تمامی همکاران صندوق در تهران و دیگر استان ها، فقط یک هدف دارند و آن هدف چیزی نیست جز خدمت صادقانه و با افتخار به خانواده های معظم و معزز شاهد و ایثارگر. لذا هر کدام از ما در هر جایگاهی که قرار بگیریم، باید تمام توان خود را برای خدمت هرچه بهتر به این عزیزان به کار بیندیم.»

رئیس منطقه شهرستان های استان تهران منصوب شد



در پی تغییرات مدیریتی صورت گرفته در روزهای اخیر، دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق قرض الحسنه شاهد، با صدور حکمی، مجتبی امام وردی را به عنوان رئیس جدید منطقه شهرستان های استان تهران منصوب کرد.

امام وردی از امروز به صورت رسمی جایگزین محمدرضا



همچنین در این نشست، مجتبی اماموردی با دریافت حکم مسئولیت خود، به طور رسمی سکاندار ریاست منطقه شهرستان های استان تهران شد.

میرشفیعی، رئیس سابق منطقه شهرستان های استان تهران شد که پیش از این با حکم مدیرعامل به عنوان رئیس جدید منطقه تهران بزرگ منصوب شده بود.

بر همین اساس، طی نشستی که با حضور مدیرعامل و مدیران منابع انسانی، بازرسی، مالی، اعتبارات و روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد برگزار شد، از زحمات محمدرضا میرشفیعی در مدت تصدی ریاست منطقه شهرستان های استان تهران تقدیر به عمل آمد و به صورت رسمی به عنوان رئیس جدید منطقه تهران بزرگ معرفی شد.

آیین تکریم و معارفه رئیس منطقه شهرستان های استان تهران برگزار شد



ارائه خدمات مطلوب به خانواده های شاهد و ایثارگر عضو صندوق گفت: «ارائه خدمات شایسته به این عزیزان، اولویت اصلی مجموعه است که با تأکید دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل محترم، برای دستیابی به رضایت حداکثری خانواده های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو تمامی بخش های صندوق می کوشند در کم ترین زمان و بهترین شیوه، خدماتشان را ارائه دهند.»

او در ادامه افزود: «نگاه مدیرعامل محترم به سرمایه انسانی صندوق، نگاهی ویژه و مهم است؛ زیرا ایشان معتقدند نیروی انسانی پرتلاش و پُرانگیزه می تواند خدمتگذار شایسته ای برای جامعه هدف باشد. لذا در همین راستا اقدامات مؤثری در بخش نیروی انسانی صندوق صورت گرفته است.»

در پایان این مراسم، از تلاش های محمدرضا میرشفیعی تجلیل به عمل آمد و مجتبی اماموردی به عنوان رئیس صندوق قرض الحسنه شاهد در شهرستان های استان تهران معرفی شد.

عبدالله مرتضوی، مدیرکل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران، در آیین تکریم و معارفه رئیس منطقه شهرستان های استان تهران صندوق قرض الحسنه شاهد که با حضور مدیر منابع انسانی صندوق در سالن جلسات این اداره کل برگزار شد؛ با تجلیل از خدمات ارزنده صندوق قرض الحسنه شاهد به خانواده های معظم شهدا و ایثارگران اظهار داشت: «تلاش ها و پیگیری های صبورانه و همیشگی برای ایثارگران، یک اصل مهم برای خادمان خاندان شهدا و ایثارگران است و امیدوارم این خدمت رسانی با رویکرد جدید و شتاب بیش تری صورت پذیرد.» مدیرکل بنیاد شهرستان های استان تهران در ادامه افزود: «یکی از برکات مهم بنیاد برای جامعه هدف، همین خدمات مالی است که صندوق قرض الحسنه شاهد با مشارکت خود ایثارگران عزیز ارائه می کند و امروز شاهد تحول خوبی در این حوزه هستیم.»

غلامحسین مرادی، مدیر منابع انسانی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز در این نشست با اشاره به اهمیت

دکتر کریمی: جلب رضایت اعضا، مهم‌ترین وظیفه مدیران صندوق قرض الحسنه شاهد است



خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو بوده است که برای رسیدن به این مهم باید تمامی مجموعه در دفتر مرکزی و مناطق، با توان مضاعف به صورت شبانه‌روزی تلاش کنند.» دکتر اسلام کریمی گفت: «رضایت ۹۲/۷ درصد مورد اشاره در پژوهش انجام شده، عدد قابل توجهی است، اما کافی نیست؛ زیرا اعضای ما شایسته خدمات به‌تر و بیش‌تر هستند.» مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق قرض الحسنه شاهد اظهار کرد: «صندوق قرض الحسنه شاهد باید به‌عنوان نهادی الگو، مورد توجه بخش‌های مختلف قرار گیرد و شخصاً معتقدم برای رسیدن به این مهم نباید حتی یک نفر هم از خدمات آن ناراضی باشد.» در پایان این نشست، از دکتر مجتبی عباسی قادی، مدیر طرح و برنامه صندوق، به نمایندگی از تمامی همکاران این مدیریت، به پاس تلاش‌های مؤثر در مسیر توسعه کمی و کیفی صندوق قرض الحسنه شاهد، تجلیل به عمل آمد.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، نشست شورای مدیران صندوق به ریاست دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت مدیره، در سالن جلسات شهدای سلامت ساختمان گاندی برگزار شد.

در این نشست، گزارش پژوهش انجام شده از سوی مدیریت طرح و برنامه صندوق از جامعه آماری هدف، مبنی بر رضایت سنجی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق، به‌سمع و نظر شورای مدیران رسید.

براساس این نظرسنجی پژوهشی، ۹۲/۷ درصد جامعه آماری هدف در ده استان تهران، مازندران، اصفهان، فارس، آذربایجان شرقی، کردستان، همدان، خوزستان، کرمان و سیستان و بلوچستان، رضایت حداکثری خود را از خدمات صندوق قرض الحسنه شاهد اعلام کرده‌اند. پس از ارائه گزارش مذکور از سوی دکتر عباسی قادی، مدیر طرح و برنامه، دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق، ضمن تشکر از زحمات همکاران طرح و برنامه در خصوص انجام این نظرسنجی، خواستار بررسی کارشناسی نتایج به‌دست آمده از سوی مدیریت‌های مرتبط شد. مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، در ادامه افزود: «مهم‌ترین اولویتی که از ابتدای ورود به صندوق بر آن تأکید داشتیم و داریم، جلب رضایت حداکثری

پیام تسلیت مدیرعامل به مناسبت ایام رحلت پیامبر مکرم اسلام و شهادت دو فرزند عظیم‌الشان ایشان



دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل و عضو هیئت مدیره، با صدور پیامی، ۲۸ و ۲۹ ماه صفر، مصادف با ایام رحلت پیامبر مکرم اسلام و شهادت فرزندان عظیم‌الشان ایشان را تسلیت گفت.

در متن این پیام آمده است:

«در سوگ نبی جهان پُر از ماتم شد
زین داغ گران قامت هستی خم شد
دیوار و در مدینه فریاد زنان

پیامبر جهان، بشریت را به سوی سعادت دنیوی و اخروی نزدیک می‌کند و مسیر توحید و تقوی را به ما نشان می‌دهد. این جانب به نمایندگی از کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد، فرارسیدن سالروز رحلت حضرت محمد مصطفی (ص) و شهادت مظلومانه صاحب کرامت و شفیع قیامت، امام حسن مجتبی (ع) و هشتمین پیشوای معصوم، حضرت امام رضا (ع) را به تمامی مسلمانان، به ویژه خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو صندوق تسلیت عرض می‌کنم.»

می‌گفت دل فاطمه پُر از غم شد
سلام بر خاتم مهربانی و عشق، سلام براو که گام‌های مهتابی‌اش، شب‌های جهل بشر را به جاده‌های راستی کشاند.
روزهای پایانی ماه صفر برای جهان اسلام و مذهب شیعه، ایامی حزن‌انگیز و مایه تأثر و تألم است. در این ایام، آخرین ستاره اتصال به وحی الهی در سپهر هدایت خاموش شد.
بی‌گمان سلوک در مسیر معرفت و حقانیت خاندان

برگزاری مناقصه ۹۸/۳ بیمه عمر تسهیلات اعطایی سال ۱۳۹۹

افراد که از موسسات اعتباری یا بانک‌ها وام دریافت می‌دارند، چنانچه در طول مدت وام فوت کنند، پرداخت اقساط وام از سوی بازماندگان آنها مشکل و یا غیرممکن خواهد بود. وام گیرنده می‌تواند با خرید بیمه عمر مانده بدهکار برای خود، این مشکل را برطرف سازد. در این نوع بیمه، هرگاه وام گیرنده (بیمه گذار) در طول مدت وام فوت کند، بیمه گریه بدهی او را، از تاریخ فوت تا پایان مدت وام، یکجا در وجه وام‌دهنده و یا استفاده کنندگانی که در بیمه نامه ذکر شده‌اند پرداخت می‌کند؛ در نتیجه بازماندگان او دینی در قبال موسسه وام‌دهنده نداشته و وثیقه مورد رهن بعد از فوت بیمه شده آزاد خواهد شد.

بیمه عمر مانده بدهکار

پس از فوت،
بدهی‌های شما
از بین نمی‌رود.

@bimehmarkazi

بیمه‌ای تحت نظارت و دارای مجوز از سازمان بیمه مرکزی می‌کند و تمامی تسهیلات پرداختی به اعضا را در طی سال از طریق پوشش بیمه عمر گروهی مانده بدهکار وام در مقابل فوت (به هر علت) بیمه می‌کند.

در راستای حفظ منافع و منابع مالی صندوق، جلوگیری از ریسک عدم بازگشت اقساط اعضای متوفی و همچنین رعایت مصالح اعضا و خانواده‌های ایثارگران؛ صندوق قرض الحسنه شاهد در هر سال از طریق برگزاری مناقصه عمومی، اقدام به عقد قرارداد با واحدی از شرکت‌های

جدول تعداد و مبلغ تسهیلات پرداختی به تفکیک استان مرتبط تا آخر مهر ۱۳۹۹

کد استان	نام استان	جمع مبلغ وام	تعداد کل وام	جمع وام شاهد	تعداد وام	جمع وام جانباز	تعداد وام جانباز	جمع وام حقوق	تعداد وام حقوق
۱۰۱	ستاد	۱,۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۵	۰	۰	۰	۰	۱,۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۵
۱۰۲	آذربایجان شرقی	۳۲۸,۶۰۲,۰۰۰,۰۰۰	۱,۵۴۷	۱۵۹,۳۴۳,۰۰۰,۰۰۰	۷۲۳	۱۶۸,۳۴۸,۰۰۰,۰۰۰	۸۲۰	۹۱۱,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۰۳	آذربایجان غربی	۳۰۸,۳۷۴,۰۰۰,۰۰۰	۱,۴۳۴	۱۸۲,۳۴۹,۰۰۰,۰۰۰	۸۱۹	۱۲۵,۱۲۵,۰۰۰,۰۰۰	۶۱۱	۹۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۰۴	اردبیل	۱۵۴,۷۱۳,۰۰۰,۰۰۰	۷۳۳	۷۲,۲۴۶,۰۰۰,۰۰۰	۳۲۳	۸۱,۰۷۰,۰۰۰,۰۰۰	۴۰۵	۱,۳۹۷,۰۰۰,۰۰۰	۵
۱۰۵	اصفهان	۹۴۵,۲۱۲,۰۰۰,۰۰۰	۴,۴۵۳	۴۴۷,۹۷۰,۰۰۰,۰۰۰	۲,۰۶۳	۴۹۴,۰۲۲,۰۰۰,۰۰۰	۲,۳۷۷	۳,۲۲۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۳
۱۰۶	ایلام	۱۶۱,۴۵۲,۰۰۰,۰۰۰	۸۰۰	۵۶,۴۹۸,۰۰۰,۰۰۰	۲۵۶	۱۰۳,۴۵۴,۰۰۰,۰۰۰	۵۳۸	۱,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۶
۱۰۷	بوشهر	۹۳,۶۳۹,۰۰۰,۰۰۰	۴۲۸	۴۵,۵۴۷,۰۰۰,۰۰۰	۲۰۵	۴۷,۰۹۲,۰۰۰,۰۰۰	۲۱۹	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۰۸	تهران	۸۷۱,۸۰۸,۰۶۷,۰۰۰	۳,۸۹۱	۴۷۵,۴۲۸,۰۰۰,۰۰۰	۲,۰۵۹	۳۹۰,۳۳۰,۰۶۷,۰۰۰	۱,۸۰۸	۶,۰۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۲۴
۱۰۹	چهارمحال و بختیاری	۱۴۸,۲۰۳,۰۰۰,۰۰۰	۶۸۶	۶۳,۱۰۳,۰۰۰,۰۰۰	۲۷۳	۸۴,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴۱۱	۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۱۰	خراسان	۸۱۲,۸۰۱,۰۰۰,۰۰۰	۳,۷۹۷	۴۱۴,۲۸۴,۰۰۰,۰۰۰	۱,۸۸۲	۳۸۲,۰۱۲,۰۰۰,۰۰۰	۱,۸۴۷	۱۶,۵۰۵,۰۰۰,۰۰۰	۶۸
۱۱۱	خوزستان	۴۷۳,۹۲۷,۴۰۰,۰۰۰	۲,۱۳۴	۲۵۷,۰۳۸,۰۰۰,۰۰۰	۱,۱۰۶	۲۰۷,۱۸۵,۴۰۰,۰۰۰	۹۹۲	۹,۷۰۴,۰۰۰,۰۰۰	۳۶
۱۱۲	زنجان	۱۳۲,۰۲۸,۰۰۰,۰۰۰	۶۱۷	۶۲,۵۷۲,۰۰۰,۰۰۰	۲۸۰	۶۹,۰۴۵,۰۰۰,۰۰۰	۳۳۵	۴۱۱,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۱۳	سمنان	۱۱۹,۸۶۰,۰۰۰,۰۰۰	۵۲۲	۶۲,۰۰۷,۰۰۰,۰۰۰	۲۵۶	۵۶,۱۵۳,۰۰۰,۰۰۰	۲۵۹	۱,۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۷
۱۱۴	سیستان و	۷۶,۷۹۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۷۱	۴۸,۲۹۳,۰۰۰,۰۰۰	۲۲۵	۲۸,۲۰۴,۰۰۰,۰۰۰	۱۴۵	۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
۱۱۵	فارس	۶۷۳,۳۹۰,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۹۰	۳۳۵,۵۷۹,۰۰۰,۰۰۰	۱,۴۷۹	۳۳۴,۰۱۷,۰۰۰,۰۰۰	۱,۶۰۳	۱,۷۹۴,۰۰۰,۰۰۰	۸
۱۱۶	کردستان	۲۱۹,۳۵۹,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۱۸	۱۱۵,۰۹۰,۰۰۰,۰۰۰	۵۲۵	۱۰۲,۵۶۹,۰۰۰,۰۰۰	۴۸۶	۱,۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۷
۱۱۷	کرمان	۳۱۵,۸۳۹,۰۰۰,۰۰۰	۱,۵۱۷	۱۵۰,۸۹۰,۰۰۰,۰۰۰	۶۸۹	۱۶۲,۲۴۹,۰۰۰,۰۰۰	۸۱۶	۲,۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۲
۱۱۸	کرمانشاه	۴۸۱,۲۶۲,۰۰۰,۰۰۰	۲,۲۷۴	۲۱۶,۶۳۵,۰۰۰,۰۰۰	۹۸۹	۲۶۴,۱۰۷,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۷۲	۲,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۲
۱۱۹	کهگیلویه و	۱۴۶,۶۷۱,۰۰۰,۰۰۰	۷۰۴	۵۲,۰۵۲,۰۰۰,۰۰۰	۲۲۶	۹۲,۸۱۹,۰۰۰,۰۰۰	۴۷۲	۱,۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۶
۱۲۰	گیلان	۳۱۳,۴۰۹,۰۰۰,۰۰۰	۱,۴۹۳	۱۲۸,۷۳۳,۰۰۰,۰۰۰	۵۸۸	۱۸۳,۵۷۶,۰۰۰,۰۰۰	۹۰۰	۱,۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۵
۱۲۱	لرستان	۲۶۸,۰۱۱,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۵۱	۱۳۹,۵۴۱,۰۰۰,۰۰۰	۶۲۰	۱۲۶,۴۷۰,۰۰۰,۰۰۰	۶۲۲	۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۹
۱۲۲	مازندران	۴۴۸,۴۶۹,۰۰۰,۰۰۰	۲,۰۸۱	۱۸۷,۵۹۲,۰۰۰,۰۰۰	۸۲۳	۲۵۸,۵۷۷,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۴۹	۲,۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۹
۱۲۳	استان	۲۵۳,۹۳۱,۰۰۰,۰۰۰	۱,۱۵۶	۱۱۲,۹۳۱,۰۰۰,۰۰۰	۴۹۰	۱۳۸,۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۶۵۵	۲,۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۱
۱۲۴	هرمزگان	۴۷,۰۰۸,۰۰۰,۰۰۰	۲۲۴	۲۳,۸۸۹,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۸	۲۲,۹۱۴,۰۰۰,۰۰۰	۱۱۵	۲۰۵,۰۰۰,۰۰۰	۱
۱۲۵	همدان	۳۰۹,۸۶۸,۰۰۰,۰۰۰	۱,۴۱۰	۱۵۹,۰۲۸,۰۰۰,۰۰۰	۶۸۷	۱۴۷,۷۴۰,۰۰۰,۰۰۰	۷۱۰	۳,۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۳
۱۲۶	یزد	۱۲۷,۴۵۳,۰۰۰,۰۰۰	۵۹۵	۶۳,۴۳۷,۰۰۰,۰۰۰	۲۹۲	۶۳,۰۱۶,۰۰۰,۰۰۰	۲۹۹	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۲۷	گلستان	۱۹۷,۶۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۹۵۴	۸۲,۳۲۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۶۸	۱۱۳,۷۲۳,۰۰۰,۰۰۰	۵۷۹	۱,۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۷
۱۲۸	قزوین	۱۵۲,۵۷۶,۰۰۰,۰۰۰	۷۰۹	۶۸,۶۶۰,۰۰۰,۰۰۰	۳۰۷	۸۳,۴۱۶,۰۰۰,۰۰۰	۴۰۰	۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۲۹	قم	۲۷۱,۸۴۲,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۶۵	۱۱۱,۸۸۸,۰۰۰,۰۰۰	۵۰۰	۱۵۹,۲۵۴,۰۰۰,۰۰۰	۷۶۲	۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳
۱۳۰	خراسان شمالی	۱۲۱,۱۶۴,۰۰۰,۰۰۰	۵۷۲	۵۹,۷۷۹,۰۰۰,۰۰۰	۲۶۹	۵۹,۹۸۵,۰۰۰,۰۰۰	۲۹۷	۱,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۶
۱۳۱	خراسان جنوبی	۵۷,۴۶۴,۰۰۰,۰۰۰	۲۷۷	۳۳,۴۹۱,۰۰۰,۰۰۰	۱۵۷	۲۳,۰۷۳,۰۰۰,۰۰۰	۱۱۶	۹۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۴
۱۳۲	البرز	۱۹۵,۴۷۰,۵۹۰,۰۰۰	۹۰۶	۹۵,۲۵۷,۰۰۰,۰۰۰	۴۲۳	۹۹,۸۹۳,۵۹۰,۰۰۰	۴۸۱	۳۲۰,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۳۳	شهرستان	۲۹۳,۳۱۹,۰۰۰,۰۰۰	۱,۳۳۶	۱۴۹,۳۵۶,۰۰۰,۰۰۰	۶۷۳	۱۴۱,۳۶۷,۰۰۰,۰۰۰	۶۵۴	۲,۵۹۶,۰۰۰,۰۰۰	۹
جمع	۳۳	۹,۵۲۲,۷۷۲,۰۵۷,۰۰۰	۴۴,۲۵۰	۴,۶۳۲,۸۳۳,۰۰۰,۰۰۰	۲۰,۶۸۳	۴,۸۱۴,۱۰۶,۰۵۷,۰۰۰	۲۳,۲۵۵	۷۵,۸۱۳,۰۰۰,۰۰۰	۳۱۱

گرددآورنده: فاطمه اجلی قشلاقی

بایسته ها و دانسته های شغلی

علی آقاملایی
مصاحبه‌گر: رویا امیدوار

آموزش و
پژوهش

تجارب شغلی



علی آقاملایی، مدرک کارشناسی در رشته حسابداری دارد. او اکنون در سمت رئیس منطقه کرمان، به خانواده‌های محترم شاهد و ایثارگر خدمت‌رسانی می‌کند. به واسطه تلاش‌ها و تجربیات ارزنده او و همکاران، استان کرمان در سال ۱۳۹۷ به عنوان برتر کشور معرفی شد. در بخش زیر، گفتگویی کوتاه و الهام‌بخش را درباره تجربیات ارزشمند و پیشنهادهای در خور توجه او می‌خوانیم.

استان برتر کشور انتخاب شدیم.

«تعامل و رفاقت با خانواده‌های معظم شهدا و ایثارگران، مهم‌ترین دستاورد من است.»

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

فرایندهای متعددی در این بخش از ادارات تامالی در جریان است. این فرایندها شامل فرایندهای مالی از قبیل ثبت و پرداخت وام، امور بیمه، استردادها و... فرایندهای اداری از قبیل تکمیل اطلاعات اعضا، ارسال اطلاعات به ستاد، فرایند اداری وام و موارد مرتبط و در نهایت فرایندهای منابع انسانی شامل ارسال کارکرد کارکنان به منابع انسانی است. در ذیل به برخی از مهم‌ترین فرایندها اشاره می‌شود:

- ایجاد عضویت اعضای جدید
- بررسی و تأیید فرم‌های وام و ارسال از طریق سیستم
- پرداخت وام‌های موردی تسویه زود هنگام از طریق مکاتبه با مرکز
- انجام امور مربوط به بیمه وام‌های متوفیان از طریق ثبت فوتی و ارسال مدارک فوت به دفتر مرکزی

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

علی آقاملایی، متولد دوم مرداد ۱۳۵۹ در شهر کرمان هستم. در سال ۱۳۷۶ در دانشگاه آیت الله خامنه‌ای میناب در رشته حسابداری پذیرفته شدم و در سال ۱۳۷۸ مدرک کاردانی‌ام را در رشته حسابداری اخذ کردم. در سال ۱۳۸۸ وارد دانشگاه علمی کاربردی جهاد دانشگاهی کرمان شدم و در بهمن ۱۳۹۰ موفق به کسب مدرک لیسانس حسابداری از این دانشگاه شدم. از بیستم آبان ۱۳۸۰ در صندوق قرض الحسنه شاهد کرمان شروع به کار کردم و افتخار خدمت به جانبازان و ایثارگران نصیب شد. از فروردین ۱۳۹۳ در پست رئیس منطقه صندوق شاهد استان کرمان مشغول فعالیت هستم و به لطف خداوند و تلاش و کوشش همکاران عزیزم، در سال ۱۳۹۷ به عنوان



- عودت مانده حق عضویت اعضای متوفی به وراثت، با اخذ مدارک انحصار وراثت و مدارک وراثت
- ثبت اسناد حسابداری
- پیگیری اقساط معوق
- ارسال گزارش کارکرد رابطین و کارکنان به مرکز

حساسیت‌ها و الزاماتی که در حیطه کاری شما مهم است و پرسنل و دیگر همکارانتان باید بدانند، شامل چه مواردی می‌شود؟

از پرسنل این حوزه انتظار می‌رود به توسعه و پیشرفت در حوزه‌های فنی و اجرایی، انضباط کاری و توجه به ارباب رجوع را جدی بگیرند. برخی از حساسیت‌ها و الزامات مهم را برای همکاران به صورت ذیل می‌توان مطرح کرد:

مهارت‌های فنی و اجرایی: تسلط بر مهارت‌های ACDL، کامپیوتر و آشنایی با فن حسابداری

نظم و انضباط: نظم در کار و اعتقاد به آن، باعث پیشرفت در کار خواهد شد و البته اگر سرعت و دقت با نظم همراه باشد، بی شک پیشرفت کاری بهتری حاصل خواهد شد.

توجه و تکریم به ارباب رجوع: موضوعی که نه تنها در صندوق بلکه در تمامی سازمان‌ها و ادارت باید رعایت شود، تکریم ارباب رجوع است. با توجه به این که ما افتخار خدمت به بهترین اقشار جامعه، یعنی منتسبین شاهد و ایثارگران را داریم، باید تواضع و فروتنی و نهایت تکریم را در این خصوص داشته باشیم که الحمدلله همیشه رضایتمندی جامعه هدف نسبت به صندوق مشهود بوده و هست.

رعایت ضوابط: رعایت دستورالعمل‌ها و بخشنامه در انجام فعالیت‌های صندوق ضروری است؛ زیرا به ایجاد وحدت رویه منجر می‌شود.

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

در سال‌های اخیر، با تلاش مدیران مرکز و کارکنان استان‌ها، شاهد رفع مشکلات و موانع و البته ارتقای جایگاه اجتماعی صندوق بوده‌ایم. با وجود این، در این خصوص همچنان نواقص و کاستی‌هایی وجود دارد که با رفع آن،

شاهد اعتلای جایگاه صندوق و بهبود کیفیت سطح خدمات‌دهی و رضایتمندی هرچه بیش‌تر به جامعه هدف خواهیم بود. مواردی که در این زمینه به توجه نیاز دارد، در حوزه‌های مختلف به شرح ذیل است:

توسعه شمولیت وام به خواهر و برادر و نامادری شهدا: اعضای مانند خواهر و برادر شهدا یا نامادری شهدای قبل از شهادت شهید، از بنیاد حقوق دریافت می‌کنند و متقاضی دریافت وام هستند و میشود با دریافت ضمانت به ایشان وام داد؛ بهتر است این نقیصه مرتفع شود.

فقدان آموزش کارکنان: در بخش اداری، کمبود آموزش کارکنان محسوس بود؛ به‌ویژه در استان‌ها که از ابتدای امسال برگزاری دوره‌های آموزش شکل گرفت که امید می‌رود به همین روال ادامه داشته باشد.

محدودیت پیشرفت و توسعه شغلی: محدودیت امکان ارتقای پست سازمانی سرمایه‌های انسانی در صندوق که پیشنهاد می‌شود در صورت امکان و نداشتن منع قانونی با سطح بندی مشاغل و پست‌های سازمانی هم‌ترازی نظیر کارشناس، کارشناس مسئول، کارشناس خبره و... همانند بنیاد شهید بتوان این مشکل را حل کرد.

به‌روزرسانی زیرساخت‌های سخت‌افزاری و سیستم‌ها: در بخش فناوری اطلاعات، با توجه به این که عمر مفید کامپیوترهای ارسالی مرکز در حال اتمام است و سیستم‌ها کند شده است، جهت ارتقای سیستم‌ها باید اقدام صورت گیرد.

حل مشکل ضمانت وام معیشت بگیران: موضوع دریافت ضمانت جهت وام افراد معیشت بگیر حل شود؛ زیرا بخشنامه مدونی در این خصوص نداریم و باعث دلخوری و عدم رضایتشان شده است.

بهبود فرایند ثبت استرداد: عدم ثبت شماره مرحله فوتی در زمان پرداخت؛ چراکه با ثبت شماره مراحل پرداخت استرداد در قید حیات و استرداد متوفی در شرح اسناد در زمان پرداخت، باعث سهولت پیگیری های آتی توسط کاربران خواهد شد.

قوانین و مقررات به روزرسانی نشده: به روزرسانی مجموعه مقررات و بخشنامه های صندوق، به بهبود خدمت دهی کمک می کند.

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

بر مبنای تجربیات و تعاملات نزدیک با جامعه ایثارگری، می توان موارد زیر را ارائه کرد:

برخورد و تعامل عاطفی با اعضا: از آن جا که جامعه ایثارگری، روحیه حساس تری نسبت به دیگر اقشار جامعه دارند، بنابراین این امر می طلبد که با آنان با عطف و رفاقت بیش تری برخورد شود و من این رویه را در پیش گرفتیم و ثمرات بسیاری از آن را در زندگی شخصی ام نیز دیده ام.

اهمیت نظم و انضباط: نظم و انضباطی که در زندگی شما جریان دارد، سبب جلوگیری از اتلاف وقت و دوباره کاری شما می شود و این امر به شما آرامش می دهد. این آرامش به وجود آمده نیز به نوبه خود باعث انجام بهتر کارها و وظایف محوله به شما خواهد شد.

مشورت با همکاران و دیگران: مشورت در فعالیت های شغلی با همکاران، در چهارچوب قوانین و دستورالعمل ها باعث می شود که در کوتاه ترین زمان، بهترین تصمیم را در نحوه خدمات رسانی به جامعه هدف داشته باشیم.

روحیه پذیرش انتقادهای سازنده: در هر صورت، اگر هم صرفاً انتقادهای سازنده ای به عملکرد شغلی می شود، به چشم بازخورد نگریده شود. حتی بازخوردهای مغرضانه نیز می تواند برای افراد، پیام هایی جهت بهبود شرایط داشته

باشد، ولی این کاملاً به نحوه برخوردتان با انتقادات و فرد انتقادکننده بستگی دارد. برخورد مثبت با انتقاد، مهارت مهمی در زندگی محسوب می شود. می توانید از انتقاد به نحوی مثبت برای پیشرفت استفاده کنید.

به عنوان سؤال پایانی، چه پیشنهادهایی برای بهره وری بیش تر صندوق در راستای خدمات دهی به اعضا ارائه می دهید؟

در راستای بهره وری کارکنان و صندوق، می توان پیشنهادهای زیر را مطرح کرد:

ایجاد انگیزه بین کارشناسان با سیستم ارتقا: ارتقای شغلی بین کارشناسان استان می تواند باعث ایجاد انگیزه در آن ها شود.

سهولت دریافت تسهیلات: فرایند درخواست وام به سمتی پیش برود که متقاضی بتواند از داخل منزل، تقاضای وامش را ثبت کند و نیازی به مراجعه به بنیاد نداشته باشد.

ایجاد تعهد و انگیزه مناسب در کارکنان: رفع مشکلات و نواقص موجود، بی شک باعث بهره وری بیش تر خواهد شد و البته از جمله راهکارهای کلی دیگر افزایش بهره وری می توان به ایجاد تعهد در کارکنان، توجه به کارکنان، استفاده بهینه از استعدادها، ایجاد انگیزه در کارکنان، توجه به تغییرات و... اشاره کرد. جهت افزایش بهره وری می بایست به شکل مناسب، شناسایی و اولویت بندی شود و بر آن اساس اقدام شود.

پاداش مادی و معنوی و آگاهی کارکنان از عملکرد: پایی بودن حقوق و مزایا، باعث از بین رفتن انگیزه آن ها می شود. در نتیجه، پاداش مالی همچنان به صورت انگیزشی قوی برای آن ها باقی می ماند. از این رو، سعی شود از پاداش های تشویقی به عنوان راهی برای سهیم کردن کارکنان در موفقیت های سازمان و بهره وری حاصل از آن استفاده کنید؛ نه به عنوان عامل ایجاد انگیزه. به عبارتی، برای کارکنان تفهیم شود در بهره وری کاری که انجام می دهند، سهیم اند.

حمایت از رشد و تغییر سازمانی: تغییر برای سازمان ها، راهی برای افزایش بهره وری و حفظ توان رقابتی آن هاست. بنابراین می توان گفت که جهت رشد سازمان ها، تغییر رو به جلو و به روز، امری اجتناب ناپذیر است.

تهیه و تنظیم: رویا امیدوار

ارائه راهکار جهت حل مشکل ناشی از احراز اصالت بقای وکالتنامه

برای احراز اصالت بقای وکالتنامه، از روش اینترنتی و آنلاین، توسط رابطین یا کارشناسان استان اجرا شود، تا نیاز به بازگرداندن مراجعان نباشد.

دفاتر استانی صندوق قرض الحسنه شاهد می‌توانند جهت احراز صحت وکالتنامه‌ها و همچنین اعتبار آن، با رمز تصدیق و شماره سند در سامانه مربوطه، استعلام صحت یا بقای وکالتنامه را اخذ کنند. ولی مواردی نیز وجود دارد که خبر عزل وکیل یا فوت موکل به سردفتر مربوطه رسیده، اما سردفتر اقدام به درج آن در سامانه مربوط نکرده است؛ لذا بهتر است درخصوص وکالتنامه‌های قدیمی، به صورت فیزیکی یک نامه برای دفتر اسناد رسمی مربوط ارسال و بقای وکالتنامه استعلام شود.

ضرورت انعقاد قرارداد حقوقی بین وام‌گیرنده و صندوق قرض الحسنه شاهد

هنگام پرداخت وام قرارداد حقوقی بین وام‌گیرنده و صندوق قرض الحسنه شاهد، مبنی بر تأیید صحت امضای وام‌گیرنده و معرفی نماینده یا وکیل تام‌الاختیار از طریق دفاتر اسناد رسمی کشور که بعد از فوت ایشان کارهای مربوط به عودت پس‌انداز متوفی انجام شود، تهیه و تنظیم شود.

این سؤال از چند جهت قابل بررسی است: فرض اول درخصوص موردی است که شخص هنگام افتتاح حساب یا ایجاد حق عضویت برای خود نزد صندوق دیگری را به عنوان نماینده تام‌الاختیار خود معرفی کند. فرض دوم، حالتی است که شخص برای بعد از فوت خود، فرد دیگری را به عنوان وکیل یا نماینده معرفی کند که هیچ‌کدام از این دو فرض امکان‌پذیر نیست. در فرض اول، اگر شخصی ضمن اوراق دریافت وام یا اوراق عضویت خود، دیگری را

به عنوان وکیل معرفی کند، در آینده اگر وکیل به صندوق مراجعه کند و بخواهد به مورد وکالت عمل بکند، ما نیاز به تأییدیه موکل داریم و عملاً گرفتن تأیید از موکل در این حالت امکان‌پذیر نیست؛ چرا که موکل خود باید مجدد نزد صندوق حاضر شود، احراز هویت شود و وکیل را تأیید کند که اساساً با فرض وجود به موکل و با فرض حضور موکل نزد صندوق، موضوع تأیید وکالت وکیل، محلی از اعراب ندارد. فرض دوم، زمانی است که شخصی برای بعد از فوت خود وکالت بدهد؛ وکالت جزئی از عقود اذنی است و عقود اذنی به محض محجوریت وکیل یا موکل یا فوت هرکدام از آن‌ها، منفسخ یا ابطال می‌شود و عملاً چیزی به نام وکالت بعد از فوت یا بعد از محجوریت وجود ندارد.

صندوق و مسئله مالیاتی درخواست شده از سوی اداره امور مالیاتی درخصوص عضو متوفی

گاهی مشاهده می‌شود وارثین متوفی جهت درخواست انحصار ورثه مراجعه می‌کنند که اداره امور مالیاتی اعلام می‌کند جهت پرداخت موجودی سپرده متوفی به وراث باید فرم شماره ۱۹ اداره امور مالیاتی از سوی صندوق شاهد تکمیل شود.

در این مورد خاص، اداره مالیات موضوعیت قانونی ندارد؛ تمامی فرم‌های مالیاتی، مثلاً فرم شماره بیست و یک، نوزده یا فرم شماره نه. هر اداره مالیات موضوع قانون مالیات‌های مستقیم باید توسط شخص متقاضی یعنی مؤدی مالیاتی، تقدیم اداره مربوط شود و اگر شخصی در فرم‌های مربوطه اعلام کند که مثلاً در صندوق قرض الحسنه شاهد، ده میلیون تومان موجودی دارم یا در آن جا وجهی را تودیع کرده‌ام، اداره مالیات طی یک استعلام کتبی از صندوق قرض الحسنه شاهد، تقاضای اعلام وضعیت و موجودی می‌کند و تنها وظیفه صندوق، اعلام کتبی پاسخ استعلام اداره مالیاتی مربوط است.



۱. اختلال وافت در فناوری اطلاعات

هنگامی که دسترسی مشتریان به صورت ناگهانی به پولشان به سبب حمله سایبری فلج‌کننده یا افت یک سیستم حیاتی از فناوری اطلاعات قطع می‌شود، پیامدهای منفی آن برای سودآوری و شهرت یک بانک یا مؤسسه مالی مشخص است. مشارکت‌کننده‌های پیمایش، دو ریسک حیاتی را برای عملیات و سیستم‌های فناوری اطلاعات خاطرنشان کردند: نخست، ریسک یا خطرات از جانب گروه‌های هک‌کننده که در پی موفقیت‌های سریع در راستای ایجاد آشوب گسترده هستند. دوم، بانک‌ها برای رقابتی ماندن باید سیستم‌های فناوری اطلاعات را آپدیت کنند یا ارتقا دهند و برای انجام این کار، آن‌ها ممکن است خودشان را در معرض ریسک حملات سایبری قرار دهند یا مجبورند از زمان خاموشی از مد افتاده استفاده کنند. برای مثال، مدیر گروه ریسک عملیاتی در یکی از بانک‌های اروپایی مطرح می‌کند: «هر وقت با کارکنان حوزه امنیت

در سال‌های اخیر، محرک‌های نویی، تقاضای جدیدی را برای مدیریت ریسک عملیاتی در شرکت‌های خدمات مالی ایجاد کرده‌اند. پیشرفت‌ها در تکنولوژی، افزایش دسترسی به داده‌ها و مدل‌های جدید کسب و کار و زنجیره تأمین جدید شیوه خدمت‌دهی بانک‌ها به مشتریان و تعاملشان را با شخصیت حقوقی ثالث و عملیات داخلی تغییر داده است. در این نوشته، به مهم‌ترین ریسک‌های عملیاتی در آینده نه چندان دور، به ترتیب اهمیت اشاره می‌شود.

ریسک عملیاتی

تیم ریسک نت با یکصد مدیر ارشد ریسک و متخصص اجرایی ارشد، در شرکت‌های خدمات مالی گفتگو کرده و از آن‌ها خواسته است تا مهم‌ترین ریسک‌های عملیاتی را برای سال‌های پیش‌رو فهرست کنند. نتایج، سپس وزن‌دهی شد و به اجماع رسید. این نتایج را در زیر با هم می‌خوانیم:

سایبری صحبت می‌کنم، آن‌ها از تهدیداتی حرف می‌زنند که در حال رشد و تکامل هستند و هدف مشخصی دارند.» در برابر حملات سایبری بسیار پیشرفته، بانک ذخایر مرکز ایالات متحده، درباره‌ی این‌که آیا شرکت‌ها را وادار کند تا داده‌ها را در قالب رویدادهای سایبری ارسال کنند نیز احتیاط می‌کند. بانک‌ها در گذشته درباره‌ی تسهیم اطلاعات درباره‌ی تهدیدات سایبری نگران بوده‌اند و منابع نگرانند که اطلاعات ممکن است درز کند و نقطه‌ی حمله‌ای را برای دیگر شرکت‌ها به تصویر کشد.

هدف بعدی می‌تواند تأمین‌کننده‌های مهم زیرساخت بازار مالی از قبیل مراکز تهاتر یا اتاق پردازش بورس یا تأمین‌کننده‌های مسکن به صورت نظام‌مند باشد که عملکرد بسیاری از بازارها به آن‌ها وابسته است. مدیر ارشد اجرایی یکی از بزرگ‌ترین تأمین‌کننده‌های زیرساخت بازار مالی به ریسک‌نت گفته که او بیش‌تر اوقات، نگرانی و دغدغه‌اش، ریسک‌های غیرقابل پیش‌بینی و پیش‌فرض است و نگرانی خاص او مربوط به ریسک‌های ناشی از حمله‌ی سایبری است. ریسک ناشی از اختلال در سیستم‌های فناوری یا افت سیستم‌ها می‌تواند عملکرد سازمان را مختل کند و مهم‌تر از این، شهرت و اعتبار سازمان را در نزد مشتریان به خطر می‌اندازد.

۲. برقراری امنیت داده

با داشتن حجم زیادی از داده‌ها، بانک‌ها هدف‌های اغواکننده‌ای برای هک‌رهای هستند که درصددند با اقدامات مجرمانه و غیراخلاقی، داده‌ها را به پول نقد تبدیل کنند و حتی تروریست‌های سایبری که تلاش می‌کنند بانک‌ها را مجبور کنند برای چنین اطلاعاتی پرداخت کنند. هنگامی که عملیات و شهرت یک بانک به داده‌های امن و دقیق وابسته است، احتمال دسترسی قانون‌شکن‌ها، افشای اطلاعات یا تخریب آن‌ها قوت می‌گیرد. برخی از رویدادهای مشکل‌ساز و هزینه‌بر در سال‌های گذشته، این خطرات را با حمله‌کننده‌هایی افزایش داده است که بی‌محبا در جستجوی روزنه‌هایی در سیستم امنیتی سایبری بانک‌ها هستند. در ماه گذشته، بانک سرمایه، گول کارت اعتباری آمریکا اعلام کرد یک هک‌ر به دیوار امنیتی بانک نفوذ کرده و داده‌های شخصی یکصد میلیون کاربر کارت اعتباری و نیز

۱۴۰۰۰ شماره‌ی تأمین اجتماعی و هشتاد هزار شماره‌ی حساب بانکی مشتریان را در اختیار گرفته است. مدیریت داده‌ها، نیازمند حفظ امنیت داده‌ها از حمله‌ی خطرناک بیرونی و ریسک‌های سوءمدیریت داده‌های داخلی است. بنابراین، این ریسک در رتبه‌ی دوم اهمیت قرار می‌گیرد.

۳. دزدی و کلاهبرداری

بسیاری از کلاهبرداری‌های جدی در سال گذشته، به ویژه در بازارهای در حال رشد گزارش شده‌اند. این رویدادها می‌تواند کلاهبرداری داخلی باشد. این نوع کلاهبرداری نیز ارتباط نزدیکی با تمایل به اتوماسیون کردن فرایندها و سیستم‌ها دارد. اتوماسیونی کردن هویت مشتریان، به مجرمان این فرصت را می‌دهد تا از داده‌های ربوده‌شده استفاده کنند و ربات‌های محافظ درگاه‌های الکترونیکی را به خطا بیندازند.

۴. ریسک برون‌سپاری و شخص ثالث

بانک‌های بزرگ تصمیم گرفته‌اند که فعالیت‌های بسیاری وجود دارد که ارزش انجام دادن در داخل سازمان را ندارد و باید برون‌سپاری کرد. بنابراین، آن‌ها با شرکت‌های بیرونی قرارداد منعقد می‌کنند و این امر، اضطراب و ریسک ناشی از شخص ثالث را افزایش می‌دهد؛ احتمال این‌که بانک به واسطه‌ی مشکلاتی که برای فروشنده پیش آید، آسیب ببیند.

۵. ریسک تاب‌آوری یا مقاومت

وقتی یک واسطه‌گر نمی‌تواند به سبب نابودی سیستم معامله کند یا مشتری نمی‌تواند از دستگاه خودپرداز پول برداشت کند، آن‌ها فکر نمی‌کنند که آیا بانک موردنظر در ارتباط با ریسک‌هایش به درستی سیستم‌هایش را پیاده کرده است. آن‌ها فقط می‌خواهند بدانند کی می‌توانند معامله‌شان را انجام دهند یا پول به دستشان برسد. تاب‌آوری، یعنی توانایی نگهداشتن عملیات و خدمات سرپا و انجام آن‌ها بعد از اختلال در برابر آشفتگی فناوری اطلاعات، حمله‌ی سایبری، تأمین‌کننده‌های شخص ثالث غیرخبره، آب و هوای مخرب یا دیگر خطرات و یکی از عوامل



مهم در زمینه ریسک عملیاتی است. برخی از بانک‌ها حتی یک واحد در زمینه تاب‌آوری در برابر ریسک‌های مذکور ایجاد کردند.

۶. ریسک تغییر سازمانی

یکی از بانک‌های اروپایی، این نوع ریسک را ریسک تغییر نامید. این موج که در نتیجه این است که یک بانک، عملیاتش را به دلایلی تغییر دهد. یکی از مدیران ارشد ریسک عملیاتی، در یک بانک بین‌المللی خاطرنشان کرد که بانک بسیاری از فرایندهای اصلی و محوریشان را بازمهندسی می‌کنند و از راه‌حل‌های فین‌تک بهره می‌جویند، اما زمان برای بازاری شدن این عملیات کم است. توسعه چابک‌کار تیم ریسک را هنگام بررسی و توجه به ریسک‌ها از سوی بانک دشوار می‌سازد. تغییرات سازمانی نیز تغییر در راهبرد سازمان، امسال مرتبط با مدیریت جدید، قراردادهای جدید، نیروهای انسانی جدید و مواردی از این دست که موج تغییر را به راه می‌اندازد، دربرمی‌گیرد.

فناوری اطلاعات برای حرکت همپا با دیجیتالی شدن اندک هستند و شیوه‌های سنتی مدیریت ریسک لازم است تا تغییر کند و مهارت‌ها برای شناسایی و مدیریت ریسک دیجیتالی هنوز نیازمند توسعه است؛ این در حالی است که کسب و کارها به سرعت دیجیتالی می‌شود.

۷. ریسک ناشی از عملکرد ضعیف شرکت و افراد

رفتار، اقدامات و حذف برخی از اقدامات یا افراد از درون شرکت، نتایج ضعیف و غیرمنصفانه‌ای را برای مشتریان رقم می‌زند و انسجام بازاری سازمان را به هم می‌زند. شناسایی این ریسک، زمان بر است و افراد از اقدامات تنبیهی درمان می‌مانند.

۱۰. ریسک ژئوپولیتیکی

منشأ کلیدی این ریسک، تغییرات فزاینده در مناطق باثبات قبلی و عدم قطعیت‌هایی است که تغییرات سیاسی به همراه دارد. محرک‌های ژئوپولیتیکی این نوع ریسک هستند. این نوع ریسک به محدودیت‌های ناشی از بحران‌هایی مانند ویروس کرونا، تعرفه‌های تجاری، تغییرات اقلیمی و موارد مشابه اشاره دارد.

۸. ریسک قانونی

ریسک قانونی، به تغییر در مقررات یا قوانینی اشاره دارد که امنیت شرکت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. شرکت‌ها می‌توانند وارد قراردادهایی شوند، مورد پیگرد قانونی قرار گیرند، دارایی را تصرف کنند، مالیات‌های دولتی و فدرال را متوقف کنند و از مؤسسات مالی قرض کنند. پیشرفت‌ها در هوش مصنوعی، منبع دیگر ریسک مقرراتی یا قانونی هستند. مدیران ریسک با آمدن هوش مصنوعی، بر اهمیت حیاتی تضمین شفافیت تأکید دارند.

۹. ریسک استعداد

تقلاً برای استخدام و حفظ کارکنان توانمند و به‌کارگیری مناسب آن‌ها، نقش مهمی برای بانک‌ها دارد. مهارت‌های

منابع

Risk.net (2020). Top 10 operational risks for 2020. Available at: <https://www.risk.net/risk-management/7450731/top-10-operational-risks-for-2020>.

Eceiza, oseba, et al. (2020). The future of operational-risk management in financial services. Available at: <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/the-future-of-operational-risk-management-in-financial-services#>.

سنجش رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

مجتبی عباسی قادی و همکاران

(واحد مدیریت طرح و برنامه)

پژوهش حاضر درصدد سنجش میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بوده است. از این منظر، از مدل رضایت سنجی ایران استفاده شده است. با کاربرد روش پیمایش و استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته سی سؤالی (۲۱ سؤال اصلی و نه سؤال برای ویژگی های جمعیتی)، داده های این پژوهش از روی ۳۸۴ نفر از اعضای ایثارگری صندوق قرض الحسنه شاهد، از ده استان کشور که با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران و شارپ، با سطح خطای ۰/۰۵ و سطح اطمینان ۹۵ درصد و نیز روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای انتخاب شده بودند، گردآوری شد. به منظور اعتبارسنجی ابزار از اعتبار محتوایی صوری کیفی و برای پایایی سنجی از روش همسازی درونی گویه ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای کرونباخ کل ابزار برابر با ۰/۹۵۷ بوده است. داده های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS_{۲۶} مورد تحلیل قرار گرفته است. یافته های استنباطی پژوهش در ذیل تحلیل مقایسه ای نشان داده است که میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح خطای ۰/۰۱ در سطح مطلوبی است ($P < 0/01$). همچنین بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، صرفاً برحسب وضعیت شغلی و استان محل سکونت اعضا، تفاوت معناداری به ترتیب در سطح خطای ۰/۰۵ ($P < 0/05$) و ۰/۰۱ ($P < 0/01$) مشاهده شده است.

واژگان کلیدی: رضایت سنجی، کیفیت درک شده، انتظارات درک شده، ارزش درک شده، تصویر ذهنی، رضایت کلی، وفاداری، ناراضی، اعضای ایثارگری.

مشتری با برآورد ساختن یا فراتر رفتن از نیازهای مشتریان درخصوص خدمتی خاص به دست می آید. طبق گفته هانس مارک و آلبنسون^۲ (۲۰۰۴)، «رضایت، یک نگرش کلی مشتری نسبت به یک ارائه دهنده خدمات است یا یک واکنش عاطفی به تفاوت بین آنچه مشتریان پیش بینی می کنند و آنچه دریافت می کنند، در مورد تکمیل برخی از نیازها، اهداف یا امیال است» (نقل از آنگلوا و زیکیری^۳، ۲۰۱۱: ۲۳۸).

خدمت، فعالیت یا منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می کند که اساساً نامحسوس بوده است و مالکیت چیزی را دربر ندارد؛ نتیجه ممکن است محصول فیزیکی یا غیرمادی باشد (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۴: ۱۹). خدمت، تولید منفعت اساساً ناملموس یا به خودی خود به عنوان یک محصول منفرد یا عنصری مهم از محصول ملموس است که به واسطه شکلی از مبادله، نیاز شناخته شده مشتری را برآورده می سازد (پالمر و کول^۱، ۱۹۹۵: ۳۴، نقل از روستا و کریمی، ۱۳۹۶: ۲۶۱). لذا رضایت

2. Hansemark & Albinsson

3. Angelova & Zekiri

1. Palmer & Cole

عملکرد واقعی سازمان - عملکرد مورد انتظار مشتری = رضایت مشتری.

ریچارد اولیور^۳، از جمله معروف ترین محققان در زمینه رضایت مشتری، عقیده دارد که رضایتمندی مشتری با عدم رضایت او از تفاوت مابین انتظارات مشتری و کیفیتی که او دریافت کرده است، حاصل می شود. به بیان دیگر، برای اندازه گیری رضایت، می توان از رابطه زیر استفاده کرد: انتظارات مشتری - استنباط مشتری از کیفیت = رضایت مشتری.

هر مشتری با استفاده از دانش قبلی خود، از یک محصول یا خدمت، قبل از دریافت آن، کیفیت آن را پیش بینی می کند. به عبارت دیگر، هرچه انتظارات مشتری از محصول بیش تر باشد، او انتظار دارد کیفیت بالاتری از آن محصول را دریافت کند. بنابراین بر طبق تعاریف فوق، در تحقق رضایت، سه شرط لازم است: شرط اول، وجود انتظاراتی که باید شکل بگیرد. شرط دوم، تشکیل ارزیابی هاست و شرط سوم، آن است که انتظارات و ارزیابی ها اجازه می دهند تا مقایسه مستقیم صورت بگیرد (موسوی و خنیفر، ۱۳۹۳: ۱۸۴).

علاوه بر آن، محققان نواندیش اعتقاد دارند که رضایت مشتری، فقط به انتظارات آن ها بر نمی گردد؛ بلکه توجه به نیازهای او، به ویژه نیازهای اساسی مانند احترام و عدالت اهمیت دارد؛ زیرا نیازها با انتظارات فرق دارد. انتظارات؛ آگاهانه، مشخص، کوتاه و سطحی است؛ در حالی که نیازها تا زمانی که فعال نشده است؛ ناآگاهانه، کلی، عمیق و درازمدت است (حقیقی کفاش و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۲). وجود شکایت مشتری، یک شاخص متداول برای ارزیابی رضایت پایین مشتری است؛ اما عدم وجود شکایات مشتریان، لزوماً به معنای رضایت بالای مشتری نیست (کاوسی و سقایی، ۱۳۹۳: ۲۸۹).

دستیابی به رضایت مشتریان در یک بازه زمانی طولانی، وفاداری مشتریان را به حداکثر می رساند (هیل و همکاران^۴، ۱۳۸۸: ۱۸). امروزه سازمان های تولیدی و خدماتی، میزان رضایت مشتری را به عنوان معیاری مهم



رضایت مشتری از جمله اقدامات داخلی سازمان محسوب می شود که نمود جهت گیری آن ها به سمت رضای خواسته های ارباب رجوع است که جهت ارتقای کیفیت محصولات و خدمات را نشان می دهد.

لینگنفلد^۱ رضایت مشتری را از لحاظ روان شناختی، احساسی می داند که در نتیجه مقایسه بین مشخصات محصول دریافت شده با نیازها یا خواسته های مشتریان و انتظارات اجتماعی درخصوص محصول حاصل می شود. راپ^۲ بر مبنای تعریف فوق، رضایت مشتری را به عنوان یک دیدگاه فردی برای مشتری تعریف می کند که از انجام مقایسات دائمی مابین عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مشتری ناشی می شود. بدین ترتیب برای ارزیابی رضایت مشتری براساس دیدگاه راپ، می توان از رابطه زیر استفاده کرد:

3. Rechard Oliver

4. Hill & et al

1. Lingenfeld

2. Rapp



روش تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی، به لحاظ نوع و هدف پژوهش کاربردی، به لحاظ استراتژی پژوهش قیاسی و به لحاظ ماهیت داده کمی و از نوع مطالعات پیمایشی بوده است.

داده‌های پژوهش با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته سی سؤالی (۲۱ سؤال اصلی و نه سؤال برای ویژگی‌های جمعیتی) از روی ۳۸۴ نفر از اعضای ایثارگری صندوق قرض الحسنه شاهد در ده استان کشور (شامل استان‌های تهران، مازندران، اصفهان، فارس، آذربایجان شرقی، کردستان، همدان، خوزستان، کرمان و سیستان و بلوچستان) که با استفاده از فرمول برآورد حجم نمونه کوکران و شارپ (با سطح خطای ۰/۰۵، سطح اطمینان ۹۵ درصد) و نیز روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شده بودند، گردآوری شد.

به منظور اعتبارسنجی ابزار از اعتبار محتوایی صورتی

برای سنجش کیفیت کارشان قلمداد می‌کنند و این روند همچنان در حال افزایش است. مشتری و میزان رضایت او از سازمان در عرصه رقابت در سطح جهانی، بسیار مهم و تأثیرگذار است. به طوری که رضایت مشتری، یکی از اصلی‌ترین ابعاد نظام‌های مدیریت کیفیت و مدل‌های تعالی سازمانی همچون مالکوم بالدریج، شاخص رضایت مشتری (CSI) و... است (صادقی شاهدانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۰).

اهمیت رضایت مشتری از آن جا ناشی می‌شود که مشتریان، مهم‌ترین عاملی هستند که در فرایند سازمانی نقش اساسی ایفا می‌کنند و با رفتار و سیاست‌هایشان، بر سرنوشت سازمان تأثیر می‌گذارند. مشتریان، از مهم‌ترین عوامل محیطی هر سازمانی محسوب می‌شوند. از این رو، سازمان‌ها رضایت مشتری را سرمایه و ضامن فعالیتشان می‌دانند و ارائه خدمات مطلوب به مشتری، همواره سرلوحه تفکرات و برنامه‌ریزی‌های آنان است. صاحب‌نظران رضایت مدیریت، کسب رضایت مشتری را از مهم‌ترین وظایف و اولویت‌های مدیریت شرکت‌ها برمی‌شمردند و لزوم پایبندی همیشگی و پایدار مدیران عالی به جلب رضایت مشتریان را پیش شرط اصلی موفقیت به حساب آورده‌اند (روستا و کریمی، ۱۳۹۶: ۱۷۳). بدین منظور، سازمان باید فعالیت‌هایش را به نحوی سازماندهی کند که بتواند هر آنچه بیش‌ترین اهمیت را برای مشتریان دارد، به بهترین نحو ممکن انجام دهد. از این منظر، صندوق قرض الحسنه شاهد، در راستای اخذ بازخورد از عملکرد و کیفیت خدمات‌دهی به اعضای صندوق، مبادرت به «سنجش رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد» کرده، بیس نظری سنجش میزان رضایتمندی اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد؛ مدل رضایت‌سنجی ایران بوده است. این مدل مشتمل بر هفت مؤلفه: کیفیت درک‌شده (در دو بخش سخت‌افزاری و نرم‌افزاری)، انتظارات درک‌شده، ارزش درک‌شده، تصویر ذهنی، رضایت کلی، وفاداری (نگرشی و رفتاری) و ناراضایتی بوده است.

کیفی و برای پایایی سنجی از روش همسازی درونی گویه‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای کرونباخ کل ابزار برابر با ۰/۹۵۷ بوده است. داده‌های پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS₂₆ در دو بخش تحلیل توصیفی و تحلیل استنباطی مورد ارزیابی و آزمون قرار گرفته است.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و تحلیل استنباطی به شرح ذیل گزارش شده است:

۱. یافته‌های توصیفی پژوهش

الف) توصیف ویژگی‌های جمعیتی

- از پاسخگویان مورد مطالعه ۲۱۱ نفر (۵۴/۹ درصد) مرد و ۱۷۳ نفر (۴۵/۱ درصد) زن بوده‌اند.

- متوسط سن پاسخگویان مورد بررسی ۴۴-۶۲ سال بوده است. علاوه بر آن، نیمی از پاسخگویان بالای شصت سال و نیمی دیگر نیز پایین‌تر از آن سن قرار داشتند. همچنین بیش‌ترین فراوانی پاسخگویان در طبقه ۵۵ سال مشاهده شده است.

- متوسط میزان تحصیلات پاسخگویان، دیپلم بوده است. علاوه بر آن، نیمی از پاسخگویان تحصیلات زیر دیپلم و نیمی دیگر نیز بالاتر از آن داشتند. همچنین بیش‌ترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان تحصیلات، در طبقه زیر دیپلم مشاهده شده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش، به لحاظ وضعیت شغلی، به ترتیب: ۲۲۸ نفر (۵۹/۷ درصد) بیکار، ۲ نفر (۰/۵ درصد) در حال تحصیل، ۱۲ نفر (۳/۱ درصد) شاغل بخش دولتی، ۱۳ نفر (۳/۴ درصد) شاغل بخش خصوصی و آزاد، ۵۲ نفر (۱۳/۶ درصد) بازنشسته، ۴۳ نفر (۱۱/۳ درصد) حالت اشتغال، ۳۲ نفر (۸/۴ درصد) سایر بودند. همچنین بیش‌ترین فراوانی متعلق به طبقه بیکار بوده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ

۱. اکثریت در این بخش زنان خانه‌دار بودند.

وضعیت تأهل، به ترتیب: ۱۲ نفر (۳/۲ درصد) مجرد، ۲۵۷ نفر (۶۷/۸ درصد) متأهل، ۴۳ نفر (۱۱/۳ درصد) همسر شهید، ۳ نفر (۰/۸ درصد) همسر جانباز متوفی، ۴ نفر (۱/۱ درصد) مطلقه و ۶۰ نفر (۱۵/۸ درصد) فوت همسر بودند. همچنین بیش‌ترین فراوانی متعلق به طبقه متأهل بوده است.

- متوسط میزان درآمد ماهیانه خانواده، بین سه تا شش میلیون تومان در ماه بوده است. علاوه بر آن، نیمی از پاسخگویان میزان درآمد ماهیانه زیر سه میلیون تومان در ماه و نیمی دیگر نیز بالاتر از آن داشتند. همچنین بیش‌ترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان درآمد ماهیانه خانواده، در طبقه زیر سه میلیون تومان در ماه مشاهده شده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ نوع عضویت، به ترتیب: ۱۹۶ نفر (۵۱ درصد) حقوق‌بگیر دائم، ۱۷۸ نفر (۴۶/۴ درصد) حقوق‌بگیر موقت و ۱۰ نفر (۲/۶ درصد) حقوق‌بگیر نوع دوم بودند. همچنین بیش‌ترین فراوانی متعلق به طبقه حقوق‌بگیر دائم بوده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ استان محل سکونت، به ترتیب: ۷۳ نفر (۱۹ درصد) تهران، ۴۰ نفر (۱۰/۴ درصد) مازندران، ۷۹ نفر (۲۰/۶ درصد) اصفهان، ۵۲ نفر (۱۳/۵ درصد) فارس، ۲۸ نفر (۷/۳ درصد) آذربایجان شرقی، ۱۹ نفر (۴/۹ درصد) کردستان، ۲۲ نفر (۵/۷ درصد) همدان، ۳۹ نفر (۱۰/۲ درصد) خوزستان، ۲۵ نفر (۶/۵ درصد) کرمان و ۷ نفر (۱/۸ درصد) از استان سیستان و بلوچستان بودند. همچنین بیش‌ترین فراوانی متعلق به طبقه استان اصفهان بوده است.

ب) توصیف داده‌ها

- میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد از هفت مؤلفه و در مجموع با ۲۱ گویه براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت با دامنه ۱ تا ۵ و خط برش ۷۹/۷۸ مورد سنجش قرار گرفته است:

جدول ۱) توزیع آمار مرکزی و پراکندگی متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و مؤلفه های آن

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و مؤلفه های آن	تعداد گویه	میانگین	خط برش	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
متغیر رضایتمندی	۲۱	۷۸/۷۹۱	۶۳	۱۲/۷۹۷	۲۲	۱۰۲
مؤلفه کیفیت درک شده	۳	۹/۸۶۲	۹	۲/۱۳۷	۳	۱۵
مؤلفه انتظارات درک شده	۳	۱۱/۶۵۳	۹	۲/۶۷۰	۳	۱۵
مؤلفه ارزش درک شده	۳	۱۱/۴۸۱	۹	۲/۶۷۳	۳	۱۵
مؤلفه تصویر ذهنی	۳	۱۱/۵۶۵	۹	۲/۶۹۵	۳	۱۵
مؤلفه رضایت کلی	۳	۱۰/۷۸۹	۹	۲/۵۵۰	۳	۱۵
مؤلفه وفاداری	۳	۸/۵۹۹	۹	۲/۲۱۴	۳	۱۵
مؤلفه ناراضیاتی	۳	۳/۱۵۸	۹	۰/۹۲۷	۳	۱۵
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۸۴					

بیان این که مؤلفه ناراضیاتی بالعکس دیگر مؤلفه ها، زیر خط برش بودن آن، دال بر مطلوبیت است؛ باید خاطر نشان ساخت که میزان مؤلفه وفاداری اعضا نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد، اندکی زیر خط برش یا میانگین آزمون است؛ بنابراین میزان وفاداری اعضای صندوق در سطح متوسط ارزیابی می شود.

جدول ۲، توزیع فراوانی گویه ها و مؤلفه های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد را در حالت رتبه ای نشان می دهد:

همان گونه که یافته های جدول ۱ نیز نشان می دهد، متغیر میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۷۸/۷۹۱ و با خط برش ۶۳؛ بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد؛ چرا که این میانگین بالاتر از سطح استاندارد تعیین شده براساس مجموع سؤالات مورد سنجش متغیر یا شاخص کل است. این امر در خصوص مؤلفه های رضایتمندی به جز مؤلفه وفاداری و نیز ناراضیاتی نیز صادق است. لذا ضمن

جدول ۲) توزیع گویه ها و مؤلفه های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین	نمونه
۱. تا چه اندازه از کیفیت سیستم های ارتباطی و اطلاع رسانی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۷۴	۱۵۳	۴۹	۹۴	۱۴	۲/۵۳۳	۳۸۴
	۱۹/۳	۳۹/۸	۱۲/۸	۲۴/۵	۳/۶		۱۰۰/۰

نمونه	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	گویه‌ها و مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۳۸۴	۳/۴۲۴	۱۴	۱۵۹	۱۹۶	۶	۹	۲. به طور کلی، تا چه اندازه نسبت به امکانات فیزیکی صندوق قرض الحسنه شاهد در بنیاد (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی‌ها، آبسردکن و...) رضایت داشتید؟
۱۰۰/۰		۳/۷	۴۱/۴	۵۱/۰	۱/۶	۲/۳	
۳۸۴	۳/۹۰۳	۹۳	۱۹۶	۷۳	۹	۱۳	۳. تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب نمایندگان صندوق قرض الحسنه شاهد (رابطین) در بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرتان رضایت داشتید؟
۱۰۰/۰		۲۴/۲	۵۱/۱	۱۹/۰	۲/۳	۳/۴	
۳۸۴	۳/۵۷۰	۶۰	۱۲۰	۱۸۶	۱۵	۳	مؤلفه کیفیت درک شده
۱۰۰/۰		۱۵/۶	۳۱/۳	۴۸/۴	۳/۹	۰/۸	
۳۸۴	۳/۸۴۳	۸۲	۱۹۸	۸۰	۱۰	۱۴	۴. تا چه اندازه نسبت به رویه‌های (قوانین و مقررات) موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰/۰		۲۱/۴	۵۱/۶	۲۰/۸	۲/۶	۳/۶	
۳۸۴	۳/۸۹۳	۹۱	۱۹۷	۷۳	۱۰	۱۳	۵. تا چه اندازه نسبت به فرایند (چگونگی) خدمات‌دهی موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰/۰		۲۳/۷	۵۱/۳	۱۹/۰	۲/۶	۳/۴	
۳۸۴	۳/۹۱۶	۹۳	۱۹۹	۷۲	۷	۱۳	۶. تا چه اندازه نسبت به صحت و درستی انجام کار خود از سوی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰/۰		۲۴/۲	۵۱/۸	۱۸/۸	۱/۸	۳/۴	
۳۸۴	۳/۹۲۱	۹۴	۱۹۸	۷۳	۶	۱۳	مؤلفه انتظارات درک شده
۱۰۰/۰		۲۴/۵	۵۱/۵	۱۹/۰	۱/۶	۳/۴	
۳۸۴	۳/۹۰۸	۹۲	۱۹۹	۷۲	۸	۱۳	۷. تا چه اندازه بابت صرف وقت برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰/۰		۲۴/۰	۵۱/۸	۱۸/۷	۲/۱	۳/۴	
۳۸۴	۳/۶۷۷	۸۲	۱۴۹	۱۲۲	۹	۲۲	۸. تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰/۰		۲۱/۴	۳۸/۸	۳۱/۸	۲/۳	۵/۷	
۳۸۴	۳/۸۹۵	۸۹	۲۰۱	۷۳	۷	۱۴	۹. تا چه اندازه میزان و شرایط وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد را نسبت به صندوق‌های مشابه، دارای مزیت و برتری می‌دانید؟
۱۰۰/۰		۲۳/۲	۵۲/۳	۱۹/۰	۱/۹	۳/۶	
۳۸۴	۳/۹۱۴	۹۰	۲۰۴	۷۰	۷	۱۳	مؤلفه ارزش درک شده
۱۰۰/۰		۲۳/۴	۵۳/۱	۱۸/۲	۱/۹	۳/۴	
۳۸۴	۳/۸۵۴	۸۹	۱۸۷	۸۶	۷	۱۵	۱۰. تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد مفید و مؤثر بوده است؟
۱۰۰/۰		۲۳/۲	۴۸/۷	۲۲/۴	۱/۸	۳/۹	

نمونه	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	گویه‌ها و مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۳۸۴	۳/۹۱۱	۹۰	۲۰۶	۶۷	۶	۱۵	۱۱. تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد به موقع بوده است؟
۱۰۰/۰		۲۳/۴	۵۳/۷	۱۷/۴	۱/۶	۳/۹	
۳۸۴	۳/۷۹۹	۸۱	۱۸۵	۹۴	۸	۱۶	۱۲. تا چه اندازه کارکنان بنیاد و صندوق رادر فرایند خدمات‌دهی، باملاحظه و حمایت‌کننده ارزیابی می‌کنید؟
۱۰۰/۰		۲۱/۱	۴۸/۲	۲۴/۴	۲/۱	۴/۲	
۳۸۴	۳/۹۲۷	۹۳	۲۰۶	۶۳	۸	۱۴	مؤلفه تصویر ذهنی
۱۰۰/۰		۲۴/۲	۵۳/۷	۱۶/۴	۲/۱	۳/۶	
۳۸۴	۳/۸۱۲	۸۴	۱۸۹	۸۳	۱۱	۱۷	۱۳. تا چه اندازه ارزیابی کلی شما نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مثبت بوده است؟
۱۰۰/۰		۲۱/۹	۴۹/۲	۲۱/۶	۲/۹	۴/۴	
۳۸۴	۳/۴۷۹	۲۸	۱۸۳	۱۳۷	۱۷	۱۹	۱۴. تا چه اندازه انتظارات فردیتان از خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برآورده شده است؟
۱۰۰/۰		۷/۳	۴۷/۷	۳۵/۷	۴/۴	۴/۹	
۳۸۴	۳/۴۹۷	۳۴	۱۸۴	۱۲۴	۲۳	۱۹	۱۵. تا چه اندازه کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، فراتر از انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰/۰		۸/۹	۴۷/۹	۳۲/۳	۶/۰	۴/۹	
۳۸۴	۳/۷۸۹	۷۱	۲۰۰	۸۸	۱۱	۱۴	مؤلفه رضایت کلی
۱۰۰/۰		۱۸/۵	۵۲/۱	۲۲/۹	۲/۹	۳/۶	
۳۸۴	۴/۵۹۹	۲۷۵	۸۱	۱۸	۳	۷	۱۶. تا چه اندازه برای اخذ مجدد وام از صندوق قرض الحسنه شاهد علاقه‌مند هستید؟
۱۰۰/۰		۷۱/۶	۲۱/۱	۴/۷	۰/۸	۱/۸	
۳۸۴	۲/۶۲۵	۳۴	۷۶	۵۸	۱۴۴	۷۲	۱۷. تا چه اندازه به دیگران ایتا‌رگران برای اخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد توصیه می‌کنید؟
۱۰۰/۰		۸/۹	۱۹/۷	۱۵/۱	۳۷/۵	۱۸/۸	
۳۸۴	۱/۳۷۵	۲۲	۹	۱۴	۱	۳۳۸	۱۸. تا چه اندازه حاضری در خصوص ویژگی‌های مثبت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران مطالبی بگویید؟
۱۰۰/۰		۵/۸	۲/۳	۳/۶	۰/۳	۸۸/۰	
۳۸۴	۳/۲۶۵	۲۸	۷۷	۲۵۳	۲۱	۵	مؤلفه وفاداری
۱۰۰/۰		۷/۳	۲۰/۰	۶۵/۹	۵/۵	۱/۳	
۳۸۴	۱/۰۸۰	۱	۱	۹	۶	۳۶۷	۱۹. تا چه اندازه کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، پایین‌تر از سطح انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰/۰		۰/۳	۰/۳	۲/۳	۱/۵	۹۵/۶	

نمونه	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	گویه ها و مؤلفه های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۳۸۴	۱/۰۴۱	۱	-	۵	۲	۳۷۶	۲۰. تا چه اندازه ناراضی خود را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به صورت شفاهی، کتبی یا از طریق مراکز هاتف بنیاد شهید و امور ایثارگران به مدیریت صندوق منعکس کرده اید؟
۱۰۰/۰		۰/۳	-	۱/۳	۰/۵	۹۷/۹	
۳۸۴	۱/۰۳۶	۱	-	۴	۲	۳۷۷	۲۱. تا چه اندازه نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ناراضی بوده اید، ولی آن را منعکس نکرده اید؟
۱۰۰/۰		۰/۳	-	۱/۰	۰/۵	۹۸/۲	
۳۸۴	۱/۰۷۰	-	۱	۶	۱۱	۳۶۶	مؤلفه ناراضی ^۱
۱۰۰/۰		-	۰/۳	۱/۵	۲/۹	۹۵/۳	
۳۸۴	۴/۱۵۸	۱۰۱	۲۵۵	۱۶	۱۲	-	شاخص کل (متغیر) رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق
۱۰۰/۰		۲۶/۳	۶۶/۴	۴/۲	۳/۱	-	

۱. گویه های این مؤلفه (ناراضی)، هنگام عمل کامپیوت کردن و ساخت متغیر و شاخص کل رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق به دلیل منفی بودن بار معناییشان، معکوس کدگذاری شده است.

میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است.
نوع تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (خوب) بوده است.
میزان رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است.
میزان وفاداری اعضا نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (تا حدودی) بوده است.
میزان ناراضی اعضا نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد خیلی کم بوده است.

همان گونه که یافته های جدول ۲ نیز نشان می دهد، برخی نکات مهم در خصوص متغیر و مؤلفه ها به شرح ذیل است:
متوسط میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است.
میزان کیفیت درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (تا حدودی) بوده است.
میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است.

۲. یافته‌های استنباطی پژوهش

جدول ۳) توزیع نرمال و غیرنرمال بودن متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

آزمون کلموگروف - اسمیرنوف		نتایج آزمون
تک نمونه‌ای		رضایتمندی اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد
میانگین		۷۸/۷۹۱
انحراف معیار		۱۲/۷۹۷
تفاوت بیش‌ترین قدر مطلق	کل	۰/۱۲۸
	مثبت	۰/۰۹۵
	منفی	۰/۱۲۸
مقدار		۰/۱۲۸
سطح معناداری آزمون		۰/۰۰۰
تعداد کل		۳۸۴

از آزمون‌های کیفی (ناپارامتریک) استفاده می‌شود. در ادامه، به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود:

۲-۱. تحلیل مقایسه‌ای و آزمون فرضیه‌های تحقیق در گام اول

فرضیه پژوهش ۱: میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در سطح مطلوبی است.

یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که توزیع داده‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، براساس آزمون آماری کلموگروف - اسمیرنوف تک نمونه‌ای نرمال نیست؛ چراکه سطح معناداری آزمون مذکور زیر ۰/۰۱ (معناداری $P < 0/01$) است.^۱ بنابراین به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش،

۱. این امر در خصوص تمامی مؤلفه‌های هفتگانه متغیر رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز صادق است؛ یعنی توزیع داده‌های تمامی مؤلفه‌ها نیز نرمال نیست ($P < 0/01$).

جدول ۴) نتایج آزمون کای اسکوئر تک نمونه‌ای برای مقایسه میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب

میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	اختلاف (باقیمانده)
کم	۱۲	۹۶/۰	-۸۴/۰
تا حدودی	۱۶	۹۶/۰	-۸۰/۰
زیاد	۲۵۵	۹۶/۰	۱۵۹/۰
خیلی زیاد	۱۰۱	۹۶/۰	۵/۰
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۸۴		

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۴ و نیز سطح معناداری آزمون کای اسکوئر تک نمونه‌ای نشان می‌دهد، میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب، تفاوت معناداری در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد ($P < 0/01$). به بیان دیگر، با توجه به این‌که میزان کای دو محاسبه شده ($X^2 = 403/771$) با درجه آزادی ($df = 3$) و سطح معناداری ($P < 0/01$) از مقدار کای دو جدول ($X^2 = 11/345$) بزرگ‌تر است؛ لذا با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب، یکسان نیست.

علاوه براین، مقایسه جهت اختلاف (باقیمانده) مقادیر فراوانی مشاهده‌شده و فراوانی مورد انتظار برای هر طبقه، بیان‌کننده آن است که فراوانی مشاهده‌شده

رضایتمندی اعضا در طبقات زیاد و خیلی زیاد، بیش‌تر از فراوانی مشاهده‌شده در دیگر طبقات است و لذا میزان رضایتمندی اعضا در سطح مطلوبی است. بنابراین با توجه به نتایج آزمون کای اسکوئر تک نمونه‌ای و نیز یافته‌های جدول فوق، فرضیه تحقیق مبنی بر این‌که میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است، تأیید می‌شود.

فرضیه پژوهش ۲: بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب ویژگی‌های جمعیتی اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه پژوهش ۱-۲: بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب سن اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۵) توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب سن

آزمون کروسکال والیس					رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق
سن	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه‌ها	مقدار کای دو	df	sig
۴۶-----۲۶	۱۴	۲۳۰/۵۷	۳/۵۵۳	۳	۰/۳۱۴
۶۷-----۴۷	۲۵۶	۱۸۷/۴۵			
۸۸-----۶۸	۱۰۴	۱۹۷/۰۶			
بالای ۸۸ سال	۸	۱۸۰/۳۸			
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۸۲				

قرض‌الحسنه شاهد برحسب سن، تقریباً یکسان است. بنابراین، فرضیه تحقیق تأیید نمی‌شود. فرضیه پژوهش ۲-۲: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۵، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب سن، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0/05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق

جدول ۶) توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق				آزمون من- وایت نی	
جنس	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه‌ها	مقدار Z	sig	
مرد	۲۱۱	۱۸۷/۹۹	۰/۸۸۰	۰/۳۷۹	
زن	۱۷۳	۱۹۸/۰۰			
نمونه کل (مشاهدات معتبر)	۳۸۴	-	-		

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۶، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون من- وایت نی نشان می‌دهد، بین اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P>0/05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس، تقریباً یکسان است. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید نمی‌شود.

فرضیه پژوهش ۲-۳: بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۷) توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق					آزمون کروسکال والیس	
میزان تحصیلات	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه	مقدار کی دو	df	sig	
زیردیپلم	۲۵۴	۱۸۶/۱۸	۴/۲۴۵	۵	۰/۵۱۵	
دیپلم	۸۳	۱۹۴/۳۰				
کاردانی	۱۶	۲۲۲/۰۰				
کارشناسی	۱۴	۲۱۷/۰۴				
کارشناسی ارشد	۹	۱۹۳/۲۲				
دکتر	۴	۱۶۱/۲۵				
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۸۰	-				

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۷، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0/05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت

خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات، تقریباً یکسان است. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید نمی‌شود.

فرضیه پژوهش ۲-۴: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۸) توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق					آزمون کروسکال والیس
وضعیت شغلی	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه‌ها	مقدار کی دو	df	sig
بیکار	۲۲۸	۱۷۴/۲۰	۱۱/۳۹۵	۵	۰/۰۴۴
در حال تحصیل	۲	۱۴۰/۰۰			
شاغل بخش دولتی	۱۲	۱۹۴/۳۳			
شاغل بخش خصوصی و آزاد	۱۳	۱۷۹/۸۱			
بازنشسته	۵۲	۲۰۱/۶۶			
حالت اشتغال	۴۳	۱۴۵/۸۶			
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۵۰				

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۸، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی، تفاوت معناداری در سطح خطای ۰/۰۵ وجود دارد ($P < 0/05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی، یکسان نیست؛ بدین ترتیب که اعضای در حال تحصیل با میانگین رتبه ۱۴۰، حالت اشتغال با میانگین رتبه ۱۴۵، بیکار با میانگین رتبه ۱۷۴، شاغل بخش خصوصی و آزاد با میانگین رتبه ۱۷۹/۸۱،

شاغل بخش دولتی با میانگین رتبه ۱۹۴/۳۳ و بازنشسته با میانگین رتبه ۲۰۱/۶۶ به ترتیب کم‌ترین تا بیش‌ترین میزان رضایتمندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد داشتند. این امر، بیان‌کننده آن است که آن دسته از اعضای که درآمد ثابت داشتند، از میزان رضایتمندی بیش‌تری از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برخوردار بوده‌اند. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه پژوهش ۲-۵: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل، تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به این که فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف وضعیت تأهل)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کولموگروف - اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نیست ($P < 0/01$).

همچنین با توجه به چندشکی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود.

جدول ۹، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل نشان می دهد:

جدول ۹) توزیع میانگین رتبه های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق وضعیت تأهل					آزمون کروسکال والیس	
وضعیت تأهل	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه ها	مقدار کی دو	df	sig	
مجرد	۱۲	۲۱۲/۵۰	۴/۲۰۳	۵	۰/۵۲۱	
متأهل	۲۵۷	۱۸۵/۸۴				
همسر شهید	۴۳	۱۹۲/۳۶				
همسر جانباز متوفی	۳	۱۵۴/۰۰				
مطلقه	۴	۱۵۴/۰۰				
فوت همسر	۶۰	۲۰۵/۸۳				
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۷۹	-				

همان گونه که یافته های جدول ۹، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0/05$).

به بیان دقیق تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت

خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل، تقریباً یکسان است. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۲-۶: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۱۰) توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق					آزمون کروسکال والیس				
میزان درآمد ماهیانه خانواده					نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه‌ها	مقدار کی‌دو	df	sig
زیر سه میلیون در ماه					۱۸۹	۱۸۶/۶۶	۰/۲۱۲	۳	۰/۹۷۶
سه تا شش میلیون در ماه					۱۷۴	۱۸۹/۹۴			
شش میلیون و یک‌هزار تا هشت میلیون در ماه					۹	۱۹۶/۴۴			
بالای هشت میلیون در ماه					۴	۱۹۴/۷۵			
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)					۳۷۶	-			

قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده، تقریباً یکسان است. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید نمی‌شود.

فرضیه پژوهش ۲-۷: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب نوع عضویت اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۰، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0/05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق

جدول ۱۱) توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب نوع عضویت اعضا

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق					آزمون کروسکال والیس		
نوع عضویت اعضا			نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه‌ها	مقدار کی دو	df	sig
حقوق بگیر دائم			۱۹۶	۱۹۵/۱۵	۰/۸۱۲	۲	۰/۶۶۶
حقوق بگیر موقت			۱۷۸	۱۸۸/۶۳			
حقوق بگیر نوع دوم			۱۰	۲۰۹/۴۰			
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)			۳۸۴	-			

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۱، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب نوع عضویت اعضا، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P>0/05$).
به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت

به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب نوع عضویت اعضا، تقریباً یکسان است. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید نمی‌شود.
فرضیه پژوهش ۲-۸: بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۱۲) توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق					آزمون کروسکال والیس				
استان محل سکونت					نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه	مقدار کی‌دو	df	sig
تهران					۷۳	۱۸۲/۰۱	۱۱۹/۸۲۴	۹	۰/۰۰۰
مازندران					۴۰	۱۶۰/۴۵			
اصفهان					۷۹	۲۸۸/۹۴			
فارس					۵۲	۱۵۳/۳۹			
آذربایجان شرقی					۲۸	۱۴۶/۳۲			
کردستان					۱۹	۱۹۳/۴۷			
همدان					۲۲	۱۶۴/۰۹			
خوزستان					۳۹	۱۶۵/۶۷			
کرمان					۲۵	۱۵۶/۰۰			
سیستان و بلوچستان					۷	۲۳۸/۳۶			
نمونه کل (مشاهدات معتبر)					۳۸۴				

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۲، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت، تفاوت معناداری در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد ($P<0/01$). به بیان دیگر، میزان اعضای ایثارگری

نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت آن‌ها، یکسان نیست. بدین ترتیب که اعضای استان‌های: اصفهان با میانگین رتبه ۲۸۸/۹۴، سیستان و بلوچستان با میانگین رتبه ۲۳۸/۳۶، کردستان با میانگین رتبه ۱۹۳/۴۷، تهران با میانگین رتبه ۱۸۲/۰۱، خوزستان با میانگین رتبه

این امر در خصوص مؤلفه‌های رضایتمندی به جز مؤلفه نارضایتی (که مقدار پایین مطلوب است) و مؤلفه وفاداری نیز صادق بوده است. لذا میزان وفاداری اعضای صندوق در سطح متوسط ارزیابی شد.

علاوه بر آن، در خصوص ابعاد هفتگانه رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد می‌توان چنین گفت:

۱. میزان کیفیت درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (تاحدودی) بوده است.

۲. میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است.

۳. میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است.

۴. نوع تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (خوب) بوده است.

۵. میزان رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است.

۶. میزان وفاداری اعضا نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (تاحدودی) بوده است.

۷. میزان نارضایتی اعضا نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد خیلی کم بوده است.

همچنین نتایج حاصل از تحلیل استنباطی و از نوع تحلیل دو مقایسه‌ای نشان داده است که میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی به نفع طبقات زیاد و خیلی زیاد است. علاوه بر آن، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب ویژگی‌های جمعیتی: سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد ماهیانه خانواده، تفاوت معناداری مشاهده نشده است؛ یعنی از این حیث، میزان رضایتمندی اعضا تقریباً یکسان بوده است. ولی میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب



۱۶۵/۶۷، همدان با میانگین رتبه ۱۶۴/۰۹، مازندران با میانگین رتبه ۱۶۰/۴۵، کرمان با میانگین رتبه ۱۵۶/۰۰، فارس با میانگین رتبه ۱۵۳/۳۹ و آذربایجان شرقی با میانگین رتبه ۱۴۶/۳۲؛ به ترتیب بیش‌ترین تا کم‌ترین میزان رضایتمندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نشان داده‌اند. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی و سنجش میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد آغاز شده است. به‌طور کلی، نتایج این پژوهش در بخش تحلیل توصیفی نشان داده است که متغیر میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۷۸/۷۹۱ و با خط برش ۶۳؛ بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد. همچنین



تسهیلات (در قالب لوازم منزل و تجهیزات پزشکی، خودرو، تورسیم‌های سیاحتی، زیارتی و درمانی، وام پرستاری و...)، تسویه زود هنگام در صورت ضرورت، در نظر گرفتن مکانیسم‌های تشویقی نظیر: تسویه زود هنگام، پرداخت وام‌های تشویقی و هدیه به اعضا می‌تواند برخی از این آپشن‌ها باشد.

ج) افزایش سقف وام بین پنجاه تا یکصد میلیون تومان تا ارزش عملکردی لازم (یعنی مفید بودن) را نسبت به شرایط تورمی برای اعضا داشته باشد.

د) کارکنان صف در ارائه خدمات‌دهی، تعاملات همدلانه را در دستور کار خود قرار دهند. این امر از این جهت مهم است که در حین فرایند پرسشگری این مجموعه با اعضا، مواردی از تعاملات ابزاری که مبنی بر قدرت، تحکمی، سرد، بی‌روح و خشک و نیز غیرعاطفی است، انعکاس داده شده است.

ه) پیگیری مجدانه و عملیاتی کردن مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در صندوق؛ در این صورت نیم‌رخ

وضعیت شغلی و استان محل سکونت اعضا، تفاوت معناداری مشاهده شده است.

در نهایت، نتایج استنباطی پژوهش حاضر در ذیل تحلیل رگرسیونی چند متغیر نشان داده است که از میان مؤلفه‌های مستقل وارد شده در معادله رگرسیونی، دو مؤلفه مستقل تصویر ذهنی و نیز ارزش درک شده از تأثیرگذاری معناداری بر مؤلفه وابسته رضایت کلی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برخوردار بوده و در مجموع توانسته‌اند ۷۸ درصد از واریانس یا تغییرات مؤلفه وابسته رضایت کلی اعضا را نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد تبیین و پیش‌بینی کنند. در این میان، تصویر ذهنی با بتای ۰/۶۲۵ بیش‌ترین تأثیر را نسبت به ارزش درک شده با بتای ۰/۳۸۱ بر مؤلفه وابسته رضایت کلی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد داشته است.

از سوی دیگر، در ذیل تحلیل مسیر مشخص شد که مؤلفه‌های انتظارات درک شده، ارزش درک شده، کیفیت درک شده و تصویر ذهنی با میزان تأثیرات کل ۰/۸۹۱، ۰/۷۰۸، ۰/۶۵۷ و ۰/۶۲۵ به ترتیب از بیش‌ترین تا کم‌ترین میزان بر مؤلفه وابسته رضایت کلی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برخوردار بوده‌اند.

در انتها، با توجه به یافته‌ها و نتایج حاصل از این پیمایش، پیشنهادهای ذیل در راستای افزایش رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد ارائه می‌شود:

۱. با توجه به تأثیر مستقیم دو مؤلفه تصویر ذهنی و ارزش درک شده بر رضایت کلی در ذیل تحلیل رگرسیونی چند متغیره و تحلیل مسیر (جداول ۲۱ و ۲۳ و نیز نمودار ۱) موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:

الف) پرداخت وام همچنان در اسرع وقت و کوتاه‌ترین زمان ممکن داده شود.

ب) پرداخت تسهیلات باید به گونه‌ای باشد که نسبت به دیگر صندوق‌های قرض‌الحسنه، خدمات مالی برای اعضا مزیت داشته باشد. تنوع بخشی در ارائه

جمعیتی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی اعضا هم به صورت کل و هم به صورت تفکیکی به منظور تصمیم‌گیری در ارائه خدمات مطلوب در اختیار خواهد بود، تا با هر عضو متناسب با شرایطش برخورد شود.

۲. با توجه به تأثیر غیرمستقیم دو مؤلفه کیفیت درک شده و نیز انتظارات درک شده بر رضایت کلی در ذیل تحلیل مسیر (جدول ۲۳ و نیز نمودار ۱) موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:

الف) ایجاد سامانه تلفنی همچون ۱۹۷ ناجا و ۱۸۸۸ شهرداری تهران، جهت ارتباط مداوم با اعضا در قالب آپشن‌های پیشنهاد، انتقاد، تقدیر و تشکر در اسرع وقت. ب) در اختیار قرار دادن قوانین و مقررات پرداخت تسهیلات به ایثارگران در قالب بروشور، دفترچه ارائه تسهیلات و نیز بارگذاری در سایت (که این قسم اخیر انجام شده است).

ج) با توجه به این‌که سایت‌های سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و خصوصی، سه وظیفه اخبار و اطلاع‌رسانی، شفافیت و پاسخگویی و نیز ارائه خدمات را دارند و همچنین با توجه به این‌که صندوق قرض الحسنه شاهد در این راستا قدم‌های جدی را برداشته است؛ لذا پیشنهاد می‌شود که مراتب به استحضار اعضا به طرق مطلوب (تماس تلفنی، پیامکی، رابطین و...) برسد.

د) الکترونیکی شدن فرایند خدمات‌دهی در کنار روش سنتی (برای اعضای سالمند) می‌تواند به تسریع بیش‌تر خدمات‌دهی و عدم حضور فیزیکی اعضا در بنیاد بینجامد. این امر می‌تواند پوشش‌دهنده ضعف امکانات فیزیکی صندوق در استان‌ها باشد (رجوع به جدول ۱۰ و گویه ۲).

۳. با توجه به این‌که در میان مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، مؤلفه وفاداری کم‌ترین میزان را به خود اختصاص داده است (رجوع به جداول ۱، ۸ و ۱۰) و همچنین با توجه به این‌که در میان گویه‌های دو شاخص وفاداری، گویه‌های بعد رفتاری (یعنی توصیه به دیگران و بیان ویژگی‌های مثبت صندوق به دیگران) نسبت به بعد نگرشی (علاقه‌مندی جهت اخذ مجدد وام) کم‌ترین

میزان را داشته است؛ لذا لازم است که صندوق نسبت به افزایش سقف وام و نیز تنوع بخشی آن به شرحی که در بند ب پیشنهاد ۱ آمده است، اقدام کند.

۴. با توجه به این‌که میزان رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب وضعیت شغلی اعضا تفاوت معناداری مشاهده شده است؛ یعنی میزان رضایتمندی افراد بی‌درآمد، درآمد پایین و نیز دارای درآمد پُریسک نسبت به افراد دارای درآمد ثابت کم‌تر بوده است؛ لذا پیشنهاد می‌شود تمهیداتی برای تسهیل در پرداخت وام به اعضای با درآمد پایین و نیز دارای درآمد پُریسک در کنار توانمندسازی اعضای بیکار در قالب آموزش و تقویت و ارتقای مهارت‌های شغلی آنان در تعامل با بنیاد به عمل آید.

منابع

- روستا، احمد. کریمی، میلاد (۱۳۹۶)؛ مدیریت مشتری: مبانی، مفاهیم و الگوها. تهران، انتشارات قلم همت، چاپ اول.
- ساروخانی، باقر (۱۳۸۷)؛ روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی. جلد اول، تهران: مؤسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی، چاپ چهاردهم.
- سیدجوادین، سیدرضا. کیماسی، مسعود (۱۳۸۴)؛ مدیریت کیفیت خدمات. چاپ اول، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- کاوسی، سیدمحمد رضا. سقایی، عباس (۱۳۹۳)؛ روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری. تهران، انتشارات آمه، چاپ چهارم.
- موسوی، مسعود. خنیفر، حسین (۱۳۹۳)؛ بررسی تأثیر عوامل پس از فروش در رضایت مشتریان با استفاده از مدل تتراکلاس (مورد مطالعه: گروه خودروسازی سایپا). فصلنامه علمی- پژوهشی فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۷، شماره ۲، صص ۱۸۱-۲۰۳.
- صادقی شاهدانی، مهدی. طباطبایی مزداآبادی، محسن. عزیزاده، مهدی (۱۳۹۲)؛ آموزش مدل‌سازی رضایت مشتری با رویکرد کانو. انجمن علمی اقتصاد شهری ایران، تهران، انتشارات کوهسار، چاپ اول.

- 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, October 2011, Vol. 1, No. 3. PP: 232-258.

علی حسین محمدبیگی

(کارشناس اعتبارات و تسهیلات ایلام)

تهیه و تنظیم: سمیه قاسم پور

معرفی
سرمایه
انسانی



الف) زندگینامه فردی و خانوادگی

این جانب علی حسین محمدبیگی، متولد اول فروردین ۱۳۶۱ در استان ایلام، شهرستان ایلام هستم و در یک خانواده متدین به دنیا آمدم و مدرک تحصیلی لیسانس حسابداری دارم. در حال حاضر در سمت کارشناس اعتبارات و تسهیلات در صندوق قرض الحسنه شاهد ایلام مشغول به خدمت هستم. زمانی که سه ماهه بودم، پدرم در تاریخ پانزدهم خرداد ۶۱ در مراسم راهپیمایی شرکت کرد و بر اثر بمباران هوایی رژیم بعث عراق در مسیر راهپیمایی به فیض شهادت نائل آمد و کوله بار زندگی بر دوش مادرم افتاد. ما سه برادر هستیم که برادر بزرگم کارمند بانک تجارت و برادر دومم کارمند تربیت بدنی است. من در تاریخ اول بهمن ۸۶ زندگی متأهلی ام را آغاز کردم و از زندگی با همسر بسیار راضی هستم. بعد از شش سال، خدا به ما فرزند اول را هدیه داد و تولد اولین فرزندم برایمان بسیار خرسند بود و الآن کلاس اول است. فرزند دوم من نیز در تاریخ چهاردهم شهریور ۹۶ به دنیا آمد.

ب) زندگینامه شغلی

در بهمن ۸۱ فعالیتیم را با مدرک تحصیلی دیپلم حسابداری در امور مالی بنیاد شهید شهرستان ایلام تا سال ۸۳ به صورت کارورز آغاز کردم و از سال ۸۴ تا شهریور ۸۶ به عنوان مسئول گلزار شهدای شهرستان ایلام و مسئول آثار شهدای استان ایلام مشغول بودم. از مهر ۸۶ تا مهر ۸۷ در شرکت نفت و گاز غرب و از مهر ۸۷ در صندوق قرض الحسنه شاهد مشغول خدمت هستم. به نظر بنده، یکی از مشکلات شغلی کارکنان در استان ها، نبود پست های سازمانی بالاتر در چارت صندوق قرض الحسنه شاهد است.



یک زندگی آرام و بدون دغدغه و ادامه تحصیل خانواده‌ام است.

اوقات فراغت من بیش‌تر در کنار خانواده و دوستان، تماشای تلویزیون و اخبار و گردش‌های یک روزه می‌گذرد. از نظر خودم، کارهای اداری‌ای که از سال ۸۱ تا الآن در طول خدمت انجام داده‌ام، به درستی و به نحو احسن انجام دادم و از لحاظ وجدان‌کاری همیشه آسوده‌خاطر هستم.

ر) سخن آخر

در پایان، ضمن تقدیر و تشکر از تمامی همکاران که در راستای پیشرفت صندوق قرض‌الحسنه شاهد تلاش و همکاری لازم را انجام می‌دهند، امیدوارم شاهد روزی باشیم که تمام خانواده صندوق به اهداف و برنامه‌های مد نظر در زندگی دست یابند.

ج) انتظارات (فردی، شغلی، خانوادگی)

ضمن تقدیر و تشکر از مدیرعامل محترم، جناب آقای دکتر کریمی که در این مدت کوتاه، تلاش‌های فراوانی برای کارکنان صندوق قرض‌الحسنه شاهد انجام داده و بسیاری از انتظارات کارمندان را برآورده کرده است و برنامه‌هایی نیز برای ارتقای کیفیت شرایط کارکنان و خانواده‌های آنان نیز در دست اقدام دارد؛ لذا خواهشمندم قوانینی که برای مناطق محروم و مرزی وجود دارد و اعمال امتیازات ایثارگری در جهت تحقق آن‌ها، اقدامات لازم را مبذول فرمایند.

د) اهداف و برنامه‌های آتی زندگی

هر شخصی در زندگی برای خودش اهدافی دارد و بنده تقریباً به بعضی از اهدافم رسیده‌ام و در حال حاضر مهم‌ترین هدف بنده، تأمین مسکن و برنامه‌ریزی برای

نصرت اله قويدل

(رئيس منطقة خراسان شمالي)



الف) زندگینامه فردی و خانوادگی

نصرت اله قويدل، فرزند شهيد حسن قويدل، متولد چهارم تير ۱۳۵۵ هستم و در روستای چورچوری، از توابع شهرستان شیروان در یک خانواده متدين و پُر جمعيت هشت نفری به دنیا آمدم. تحصيلات لیسانسم را در رشته حسابداری در دانشگاه پیام نور قوچان گذراندم و فارغ التحصيل فوق لیسانس مدیریت دولتی مالی هستم. شهيد حسن قويدل، پدر بنده، در تاریخ ۱۳۶۵/۱۰/۲۲ در شلمچه، عملیات کربلای ۵ به شهادت رسیدند. ان شاء الله بتوانیم ادامه دهنده راهشان باشیم که شهدا نماد سربلندی و سند افتخار ملت ایران اسلامی هستند. روحشان شاد و یادشان گرامی!

سالروز ازدواج من با همسر من در تاریخ ۱۳۸۰/۰۹/۱۱ و حاصل ازدواجمان دو فرزند است؛ نام پسر من را به نیت صاحب الزمان (عج) مهدی و نام دختر من را به نیت حضرت فاطمه (س) نازنین زهرا گذاشتیم که ان شاء الله در سایه سار امن الهی و ائمه اطهار بزرگ شوند. مهدی در کلاس یازدهم



تجربی و نازنین زهرا در کلاس پنجم ابتدایی مشغول به تحصیل هستند. همسر من خانه دار است و اعتماد به نفس بالایی دارد و یک کدبانوی تمام عیار است. اوقاتش را صرف تربیت بچه ها، حفظ آرامش و نظم بیش تر در خانه می کند.

ب) زندگینامه شغلی

قبل از استخدام در صندوق قرض الحسنه شاهد، به شکل پاره وقت در شرکت مخابرات شهرستان شیروان و سپس در واحد فرهنگی و پژوهشی بنیاد شهید و امور ایثارگران، آن هم به شکل پاره وقت، مشغول به کار بودم که



کل کشور را داشتیم و در حال حاضر به عنوان رئیس منطقه استان خراسان شمالی مشغول به خدمت رسانی به جامعه ایثارگری و مشاور در امور صندوق رفاه کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان شمالی هستم.

در خصوص موانع شغلی صندوق شاهد، الحمدلله نسبت به سنوات قبل، تحولاتی در سیستم مدیریتی، نرم افزاری و سخت افزاری ایجاد شده است که حاصل تلاش مضاعف همه همکاران و گسترش فعالیت صندوق شاهد که بازوی راست و توانمند بنیاد شهید و امور ایثارگران در حل مشکلات ایثارگران است، حاصل تلاش مدیرعامل، مدیران، همکاران، حمایت های هیئت محترم امناء و هیئت مدیره صندوق شاهد است. با توجه به تغییرات مدیریت صندوق در استان ها جهت مکان صندوق شاهد، تمهیدات لازم اتخاذ شود و امیدواریم به زودی با تلاش مدیرعامل محترم، با افزایش جامعه آماری، صندوق شاهد به بانک قرض الحسنه شاهد تبدیل شود.

ج) انتظارات (فردی، شغلی، خانوادگی)

هر فردی که بهترین عمر زندگی اش را در سازمان می گذراند، انتظاراتی دارد؛ لذا هر کارمندی انتظار ارتقا و ایجاد انگیزه شغلی از مدیر سازمان دارد؛ چون هر کارمند از زمان استخدام به فکر پیشرفت و ارتقای شغلی است و مدیریت سازمان باید شرایط را برای پیشرفت و ارتقای شغلی کارمندانش مهیا کند تا بهره وری کارکنان افزایش

اعلام کردند صندوق قرض الحسنه شاهد استخدامی دارد و با مراجعه این جانب به دفتر مرکزی صندوق قرض الحسنه شاهد در تهران و سپس معرفی به استان خراسان بزرگ به مرکزیت مشهد مقدس و با گذراندن دوره آموزشی چهل روز در مشهد مقدس و ۲۵ روز آموزشی در صندوق قرض الحسنه شاهد استان گیلان، در تاریخ ۱۳۸۳/۱۰/۰۱ به طور رسمی در استان خراسان بزرگ (مشهد مقدس) مشغول به کار شدم و با تفکیک خراسان بزرگ در تیر ۱۳۸۴، به استان خراسان جنوبی منتقل شدم که مدت سه سال تا تیر ۱۳۸۷ خدمت به جامعه ایثارگری در استان خراسان جنوبی را داشتم که در همان موقع بنیاد شهید و امور ایثارگران تصمیم گرفتند پرونده های شهدا و جانبازان معزز را سیستمی (الکترونیکی) کنند که این جانب بعد از ساعت اداری مشغول به ثبت پرونده الکترونیکی بودم. در همان زمان، راه اندازی سیستمی صندوق رفاه کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران خراسان جنوبی و مسئولیت آن تا زمان انتقال، به عهده این جانب بود.

در تیر ۱۳۸۷ که طرح جابجایی معاونان اجرایی (رئیس منطقه) در کشور رقم خورد، به استان گلستان منتقل شدم و به مدت پنج سال توفیق خدمت به جامعه ایثارگری استان گلستان را داشتم.

در تیر ۱۳۹۲ با طرح بازگشت جابجایی رؤسای مناطق، به زادگاه خودمان، استان خراسان شمالی منتقل شدم که به نظرم بیشترین جابجایی استانی در بین همه همکاران

یابد. البته با روی کار آمدن مدیرعامل جدید، آقای دکتر کریمی، این رویکرد در حال تغییر است که ان شاء الله شاهد تغییرات بهتر، به خصوص در زمینه دغدغه مسائل مالی و معیشتی همکاران باشیم.

د) اهداف و برنامه های آتی زندگی

زندگی هر کسی پر از اهداف متنوع است که با توجه به تغییرات اهداف و انتظارات، رسیدن به همه آن ها تقریباً ممکن نیست. ولی هدف اصلی من، عاقبت به خیری خودم و خانواده ام است و مبنای آن، خدمت به خلق، به بهترین بندگان خداست که عزیزشان را به خاطر حفظ و آبروی نظام تقدیم کردند و جانبازان عزیز که قسمتی از وجودشان را برای حفظ وطن به امانت گذاشتند. به همین خاطر، شغل شریفی داریم که بهترین عبادت نیز همین است. در نهایت، رسیدن به کمال را در فراهم آوردن رضایت ایثارگران، آسایش و آرامش خانواده ام می دانم و ان شاء الله رضایت خداوند متعال نیز در رضایت خدمت به خلق باشد. از طرفی ثواب آن را به پدر شهیدم تقدیم می کنم و از مادر عزیزم که پشتوانه زندگی ما که هم پدر و هم مادر بود، قدردانی می کنم و آرزوی سلامتی و عاقبت به خیری از خداوند متعال دارم.

هرکسی برای آینده خودش، کارش و خانواده اش برنامه هایی دارد. بنده تصمیم دارم ان شاء الله در مقطع دکتر ادامه تحصیل بدهم و امیدوارم زمینه تحصیل برایم فراهم شود تا بتوانم فرد مفیدی برای خانواده و جامعه باشم. برنامه کاری ام ان شاء الله خلاقیت و صداقت در خدمت رسانی به جامعه ایثارگری، رضایت خلق و خداوند متعال و تلاش در جهت اهداف صندوق قرض الحسنه شاهد، به خصوص تبدیل به بانک قرض الحسنه شاهد است.

برنامه های خانواده ام، موفقیت بچه هایم در تحصیلات و اشتغال آن ها و عاقبت به خیری خانواده ام را دارم و از همسر و فرزندانم که همیشه با فراز و نشیب های زندگی، به خصوص در جابجایی رؤسای مناطق که سه استان (خراسان بزرگ، خراسان جنوبی و گلستان) در جابجایی داشتیم و مشکلات آن را تحمل کردند و همیشه یار و یاور من بودند، تشکر فراوان دارم. اوقات فراغتم را بیش تر در کنار همسر و فرزندانم، مادر

مهربانم و دیدار از اقوام در جهت ادامه صلۀ رحم سپری می کنم. مابقی اوقات را در کلاس های آموزش مسائل مالی شرکت می کنم و با توجه به تخصص مالی ام، به شکل پاره وقت در زمینه حسابداری در یک شرکت خصوصی فعالیت دارم. در تعطیلات، سعی می کنم با خانواده ام سفر کوتاه مدتی داشته باشم. از نظر ورزشی نیز بعضی اوقات والیبال و شنا را جهت حفظ وضعیت جسمی و روحی ام مناسب می دانم. در ضمن، خانواده ما به طبیعت و گل علاقه خاصی دارند و به آن ها رسیدگی می کنیم.

شغلم که به لطف خداوند و دعای خیر جامعه ایثارگری، در جامعه به عنوان بهترین نهاد انقلابی یاد می شود، باعث افتخار من است. زندگی ام را برای آرامش و رضایت خانواده ام با تلاش و زحمت خودم ساخته ام و افتخار می کنم که شرمندۀ خانواده ام نشدم و این بهترین و بزرگ ترین سربلندی برای من است.

ر) حرف های خودمانی به همکاران

از مدیرعامل محترم، جناب آقای دکتر کریمی، که به بهبود کیفیت زندگی همه همکاران صندوق قرض الحسنه شاهد توجه دارند و از زحمات های همکاران در ماهنامه طلوع حسنه شاهد تشکر و قدردانی می کنم. صحبتی که با همه همکاران محترم صندوق شاهد می توانم داشته باشم، این است که در جهت پیشرفت صندوق، به خصوص در علم و دانش به همدیگر کمک کنیم. دانش مثل آب زلال می ماند و آب زمانی که به چرخش درمی آید و در شکل های مختلف جریان پیدا می کند، زندگی ایجاد می کند و محیط کاری که برای افرادش آموزش و یادگیری به همراه دارد، دوست داشتنی می شود و با یک تغییر کوچک و یک نگرش ساده و رفتار خوب، محل کار دلچسب تری را می سازیم.

ه) حرف آخر

بدانید که شهیدان، مردان بزرگ و بلند همتی بوده اند که در راه ایمان خود و برای رضای خدا و تأمین سعادت مردم از جانشان گذشتند و پیامشان به من و شما این است که مبدا به این دنیای پوچ و فریبنده دل ببندید و اسیر دام و دانه دنیا شوید.



را در دانشگاه آزاد واحد قشم، مرکز هرمز اخذ کردم.
در تاریخ ۱۳۹۲/۰۱/۰۲ ازدواج کردم که حاصل آن یک
فرزند دختر به نام ضحی است که هم‌اینک دوسال و نیم
دارد.

ب) زندگینامه شغلی

از سال ۱۳۹۲ در مجموعه صندوق شاهد، به عنوان
مسئول صندوق و حساب‌ها، مشغول به خدمت شدم.
قبل از فعالیت و استخدام در صندوق قرض الحسنه شاهد،
سابقه کار بازاریابی، کارشناس فروش املاک و ساختمان
و در شرکت‌های توزیع و پخش مواد غذایی، تجربه کاری
کسب کردم.
قبل از پیوستن به مجموعه صندوق شاهد، پست

الف) زندگینامه فردی و خانوادگی

نوید پیکران، متولد سی‌ام مرداد ۱۳۶۷ هستم. دریکی
از استان‌های جنوبی کشورمان، شهرستان بندرعباس، در
یک خانواده شش نفره به دنیا آمدم و فرزند اول خانواده
هستم. پدرم کارمند بازنشسته بانک صادرات و مادرم
خانه‌دار است. تحصیلات دوران ابتدایی، راهنمایی و
دبیرستان را در شهر بندرعباس سپری کردم.
در سال ۸۶ با قبولی در دانشگاه آزاد واحد سما،
در دوره کاردانی شرکت کردم و در سال ۸۸ پس از اتمام
دوره کاردانی، به خدمت مقدس سربازی رفتم و با توجه
به فعالیت‌های بسیجی که داشتم، بعد از گذشت هفت
ماه و ۲۱ روز، خدمت سربازی‌ام را در تاریخ ۱۳۸۹/۰۵/۲۱
به پایان رساندم و بعد از آن، مدرک کارشناسی حسابداری



یکی از این برنامه‌ها که مدنظرم بوده، بحث ادامه تحصیل است که سعی کردم زمانبندی لازم را برای این امر فراهم کنم تا فرصت تحصیل در مقطع بالاتر را داشته باشم.

بیش تر اوقات فراغتم را سعی بر این دارم که بتوانم به امورات خانواده رسیدگی کنم و همچنین تفریح و استفاده از طبیعت که همواره بخشی از اوقات فراغتم را به آن اختصاص داده‌ام.

مهم‌ترین کاری که همواره باعث رضایتمندی‌ام می‌شود و حس خوبی به من داده است، خدمتگزاری به خانواده محترم شهدا و جانبازان و رضایت خانواده است.

(ر) حرف آخر

موفقیت و بهروزی همه همکاران را از خداوند خواهانم. ان شاء الله در کنار هم، با نقشه راه مدیران ارشد صندوق و تلاش همکاران سراسر کشور، باعث ورود صندوق به دروازه‌های جدید خدمت و گسترش فعالیت‌ها شویم.

سازمانی نداشتم. هم‌اینک به‌عنوان کارشناس اعتبارات و تسهیلات در مدیریت شعب صندوق شاهد استان هرمزگان مشغول به فعالیت هستم.

یکی از مشکلاتی که استان‌ها با آن مواجه هستند، استقرار صندوق در بنیاد است که کارکنان بنیاد همواره به‌عنوان یک مستأجر به آن نگاه می‌کنند و به شکل یک مجموعه غریب از سوی مدیران به آن نگریسته می‌شود. به‌رغم فعالیت‌ها و خدمت‌های ارزنده این مجموعه و رفع موانع درخصوص تهیه یک ساختمان مستقل و در شأن صندوق، مورد انتظار استان‌هاست که ان شاء الله با همت و دیدگاه بلند هیئت‌امنا، هیئت مدیره و مدیرعامل محترم انجام شود.

(ج) انتظارات (فردی، شغلی، خانوادگی)

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

(د) اهداف و برنامه‌های آتی زندگی

هدف‌گذاری در زندگی، از مؤلفه‌های مهم در دستیابی به موفقیت است که برای بنده نیز چنین بوده است و همواره سعی بر ایجاد برنامه مناسبی برای زندگی خانوادگی و کاری داشتم که در بعضی موارد موفق و در بعضی موارد هم تا حدودی موفق بوده‌ام. استفاده از فرصت‌های پیش‌رو برای نیل به خواست‌ها، اعم از شغلی و خانوادگی، مورد هدف بنده است که ان شاء الله بتوانم از این گذر عمر استفاده خوبی داشته باشم.

تهیه و تنظیم: سمیه قاسم پور

«در استان مازندران، شهرستان ساری به دنیا آمدم. یازده سالگی ام به پایان رسیده و در دوازده ساگی به سرمی برم. پایه ششم هستم و در مدرسه شاهد درس می خوانم. در طی سال های تحصیلی، معلم بسیار خوب بوده و از دانش آموزان ممتاز مدرسه هستم.

با توجه به مسئولیت پذیری بسیار بالایی که دارم، به عنوان رئیس شورای مدرسه انتخاب شدم. همچنین علاقه وافری به اجرا (مجری گری) دارم و با تمرین های زیادی که در خانه انجام می دهم، توانستم در این زمینه جزو پنج نفر برتر شهرستان شوم. در چند اجرای مهم از بنده دعوت به عمل آمد که توانستم به خوبی از عهده این کار برآیم؛ از جمله اجراهای من: اجرا در مراسم روضه همزمان با ورود شهدای خان طومان و اجرایی برای همسر و فرزندان شهدای مدافع حرم فاطمیون، با پانصد نفر شرکت کننده که در استان مازندران، شهرستان ساری در گوهر باران بود و از اجراهای به یادماندنی برای من محسوب شد. از دیگر علایق بنده، خواندن کتاب است که تا الآن توانستم کتاب های بسیاری را بخوانم و در مسابقات کتابخوانی شهرستان شرکت کردم و موفق به کسب مقام اول شدم.»

با آرزوی موفقیت روزافزون برای دختر عزیزمان، امید است همواره در پرتو علم و دانش بدرخشی.



احساس محرومیت نسبی

تعاریف، ابعاد و خودارزیابی

موضوعات
فرهنگی

◀ مجتبی عباسی قادی، رضا شایبهار



خود را مستحق آن‌ها می‌دانند. توانایی‌های ارزشی، کالاها و شرایطی است که آن‌ها فکر می‌کنند عملاً توانایی کسب و حفظ آن را دارند. ارزش‌ها حوادث، اهداف یا شرایط مطلوبی است که انسان‌ها در راه دستیابی به آن تلاش می‌کنند. ارزش‌ها خود به سه قسم تقسیم می‌شود:

۱. **ارزش‌های رفاهی:** ارزش‌هایی است که مستقیماً با رفاه مادی و تحقق نفس در ارتباط است؛ از جمله کالاهای مادی زندگی (نظیر غذا، مسکن، خدمات بهداشتی و آسایش مادی) و گسترش توانایی‌های فیزیکی و روانی که در استفاده از آن‌ها صورت می‌گیرد.

۲. **ارزش‌های بین‌الاشخاصی:** رضایت‌های روانی که ما در تعامل غیراقتدارآمیز با دیگر افراد و گروه‌ها، درصد کسب آن‌ها هستیم؛ این ارزش‌ها شامل مواردی نظیر: میل به کسب منزلت (تا به واسطه آن در تعامل با دیگران، میزانی از پرستیژ را کسب کنیم)، تعلق به جمع (خانواده، اجتماع و انجمن‌ها) و انسجام فکری (اعتقاد به باورهای مشترک درباره ماهیت جامعه و جایگاه شخص در آن و نیز

مفهوم محرومیت نسبی را اولین بار در دهه ۱۹۴۰ هری ایکستین^۱، نویسنده کتاب سرباز آمریکایی به کار برد. آن‌ها از این مفهوم برای نشان دادن احساسات فردی استفاده می‌کنند که فاقد منزلت یا شرایطی است که به اعتقاد خودش باید داشته باشد. معیار چنین شخصی، مراجعه به داشته‌های اشخاص یا گروه‌های دیگر است. مفهوم محرومیت نسبی، به وسیله جامعه‌شناسانی چون پیتر بلاو و جودیت بلاو مطرح شده است که مفاهیمی از تئوری آنومی را با یافته‌هایشان در مدل بی‌سازمانی اجتماعی ترکیب کرده‌اند. محرومیت نسبی به عنوان برداشت بازیگران از وجود اختلاف میان انتظارات ارزشی و توانایی‌های ارزشیشان تعریف می‌شود؛ به معنای دقیق‌تر، انتظارات فزاینده و شکاف میان وضع موجود و وضع مطلوبی که فرد انتظار دارد داشته باشد، سوق‌دهنده فرد به سوی احساس محرومیت نسبی قلمداد می‌شود.

انتظارات ارزشی، کالاها و شرایط زندگی است که مردم

1. Harry Eckstein



هنجارهای حاکم بر تعاملات اجتماعی) است.

۳. ارزش‌های مربوط به قدرت: ارزش‌هایی که میزان توان انسان‌ها در نفوذ بر کنش‌های دیگران و اجتناب از دخالت ناخواسته دیگران در کنش‌های خود را تعیین می‌کند؛ نظیر: تمایل مشارکت در تصمیم‌گیری جمعی. لذا احساس محرومیت نسبی، احساسی است که در فرد به واسطه عدم یا ضعف دسترسی به ارزش‌های رفاهی، ارزش‌های بین‌الاشخاصی و ارزش‌های مربوط به قدرت به وجود می‌آید.

نظریه محرومیت نسبی، بر مبنای مقایسه است. بنا بر نظریه مقایسه اجتماعی لئون فستینگر، هرگاه افراد به خواسته‌های عینی خود در زندگی اجتماعی دست پیدا نکنند، عقاید و استعداد‌های خود را با عقاید و استعداد‌های دیگران مقایسه می‌کنند. چنانچه افراد در پی ارزیابی شخصی عقاید و استعداد‌های خود باشند، تمایل خواهند داشت که خود را با اشخاصی که عقاید و استعداد‌های آنان شبیه خود آن‌هاست، مقایسه کنند و نه با اشخاصی که عقاید و استعداد‌هایشان با آن‌ها تفاوت فاحشی دارد.

با توجه به توضیحات بالا، وجود دو عنصر اساسی در «احساس محرومیت نسبی» دیده می‌شود: ۱. جنبه ذهنی، شناختی و ادراکی آن و ۲. جنبه عینی و مبتنی بر قیاس بودن آن.

بر طبق رویکرد محرومیت نسبی، حس جمعی بی‌عدالتی اجتماعی مستقیماً به نابرابری درآمد مربوط است که در اجتماعات یا ملت‌هایی که زندگی دارا و ندار به یکدیگر وابسته است، به وجود می‌آید. نظریه پردازان

این تئوری معتقدند که مردم دست به مقایسه بین خود و امکانات طبقه بالاتر می‌زنند و از این نظر، محرومیت نسبی برای همه به وجود می‌آید و دست‌زدن به اعمال غیرقانونی برای رسیدن به سطح بالاتر را محتمل می‌سازد. نظریه محرومیت نسبی بیان می‌دارد که افرادی که در مناطق حاشیه‌ای شهر زندگی می‌کنند و راهی برای ارضای نیازهای بنیادی خود نمی‌یابند، دست به جرایم و انحرافات می‌زنند. البته محرومیت نسبی، به طبقات پایین محدود نیست و افراد ثروتمند هم زمانی که در رسیدن به اهداف و آرزوهای خود ناکام می‌شوند و بالاخص زمانی که دستاوردهای خودشان را با دستاوردهای موفقیت‌آمیز قشر بالاتر از خود مقایسه می‌کنند، احساس محرومیت و ناکامی می‌کنند و احتمال دارد از وسایل غیرقانونی برای دستیابی به هدف‌های مورد نظرشان استفاده کنند. کسانی هم که توانایی این کار را ندارند، دست به رفتارها و اقدامات واگرایانه (کناره‌گیری) می‌زنند. بنابراین، از این رویکرد نظری درخصوص تبیین شیوع سوء مصرف مواد در جامعه می‌توان چنین استفاده کرد که احساس محرومیت نسبی در افراد به واسطه عدم یا ضعف دسترسی به ارزش‌های رفاهی، ارزش‌های بین‌الاشخاصی و ارزش‌های مربوط به قدرت در مقایسه با دیگران و خاصه طبقات فرادست، آن‌ها را مستعد بروز رفتارهای کجروانه همچون گرایش به سوء مصرف مواد می‌کند.

خودارزیابی براساس پرسشنامه محقق ساخته

پرسشنامه محقق ساخته احساس محرومیت نسبی، براساس رویکرد نظری پیتربلاو و جودیت بلاو، در قالب طیف لیکرت پنج درجه‌ای استفاده می‌شود. این ابزار پانزده سؤال دارد که سه بعد ارزش‌های رفاهی، ارزش‌های بین‌شخصی و ارزش‌های مربوط به قدرت را سنجش می‌کند. 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. در این پرسشنامه، سؤالات ۳، ۴، ۵، ۶، ۸، ۹ و ۱۰ معکوس کدگذاری می‌شود.

جدول ابعاد و چیدمان گویه‌های متغیر احساس محرومیت نسبی در پرسشنامه تحقیق

متغیر	ابعاد	چیدمان گویه‌ها در پرسشنامه
احساس محرومیت نسبی	ارزش‌های رفاهی	۱ تا ۵
	ارزش‌های بین‌شخصی	۶ تا ۱۰
	ارزش‌های مربوط به قدرت	۱۱ تا ۱۵

علاوه بر آن، مجموع نمرات این سه بعد به عنوان نمره کل میزان احساس محرومیت نسبی محاسبه می‌شود. نمره بالاتر، دال بر میزان احساس محرومیت نسبی بالاتر است. بنابراین با توجه به پانزده گویه براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت با دامنه پاسخ ۱ تا ۵، میانگین آزمون برای کل سؤالات برابر با ۴۵ است؛ لذا امتیاز بالای ۴۵، دال بر میزان احساس محرومیت نسبی بالاست. همچنین درخصوص ابعاد سه‌گانه، میانگین‌های آزمون برای هر یک از ابعاد سه‌گانه احساس محرومیت نسبی برابر با پانزده است.

پرسشنامه احساس محرومیت نسبی

ردیف	لطفاً نظرتان را نسبت به سؤالات زیر، با توجه به گزینه‌های مقابل هر سؤال پاسخ دهید:	کاملاً مخالف	مخالف	تأخیر موافق	موافق	کاملاً موافق
۱	وقتی خود را به لحاظ اقتصادی با دیگران مقایسه می‌کنم، هیچ رضایتی ندارم.					
۲	احساس می‌کنم که شرایط جامعه به گونه‌ای شده که با وجود تلاش بسیار، روز به روز فقیرتر می‌شوم.					
۳	احساس می‌کنم که در زندگی به ارزش‌های رفاهی که مدنظرم بود، دست یافته‌ام.					
۴	زندگی در محل خود را نسبت به زندگی در محلات دیگر ترجیح می‌دهم.					
۵	در زندگی خود احساس رضایت و خوشبختی می‌کنم.					
۶	بسیار خوشحالم که چنین خانواده‌ای دارم و در خانواده دیگر به دنیا نیامدم.					
۷	اطرافیانم به داشته‌ها و ارزش‌های من توجهی ندارند و فقط مسائل مادی را مدنظر قرار می‌دهند.					
۸	از موقعیت و منزلت اجتماعی فعلی خود رضایت کامل دارم.					
۹	کاری که من انجام می‌دهم (مثل شغل، درس خواندن و...) از نظر دیگران کار مهم و ارزشمندی است.					
۱۰	همیشه اطرافیانم بر روی من در انجام امورات زندگی حساب ویژه‌ای دارند.					
۱۱	احساس می‌کنم توانایی تأثیرگذاری بر دیگران را ندارم.					
۱۲	حس می‌کنم تفکرات من و امثال من در تصمیمات کلان سیاسی هیچ جایگاهی ندارد.					
۱۳	همیشه تحت تأثیر اراده و خواست‌های دیگران بوده‌ام.					
۱۴	هیچ راهی برای به کرسی نشاندن عقاید من پیدا نمی‌کنم.					
۱۵	هیچ علاقه و تمایلی به مشارکت در تصمیم‌گیری‌های جمعی ندارم؛ چون می‌دانم فایده‌ای ندارد.					

مرشدی زاده، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.

منابع

۱. سلیمی، علی. دلاوری، محمد (۱۳۸۰)؛ جامعه‌شناسی کجروی. قم: انتشارات پژوهشکده حوزه و دانشگاه، چاپ اول.
۲. گر، تد. رابرت (۱۳۷۷)؛ چرا انسان‌ها شورش می‌کنند. ترجمه علی
۳. محسنی تبریزی، علیرضا، درویش ملا، محمدحسین (۱۳۸۷)؛ سنجش میزان احساس محرومیت نسبی و محرومیت نسبی ادراکی جوانان (مطالعه شهر تهران). نامه علوم اجتماعی، دوره ۱۶، شماره ۳۴، صص ۷۳-۹۸.

جاذبه‌های گردشگری استان کرمان

تهیه و تنظیم: رویا امیدوار



استان کرمان، پهناورترین استان ایران و مرکز آن کلانشهر کرمان است. استان کرمان در جنوب شرقی ایران قرار گرفته است. کرمان با دربرگرفتن بیش از یازده درصد از وسعت ایران، حدود ۲۴۰ کیلومتر مربع، پهناورترین استان ایران و از نظر وسعت، دومین استان کشور است. استان کرمان، پوشش گیاهی خاص نواحی کویری را دارد. در این منطقه، جنگل قابل توجهی وجود ندارد و رستنی‌های آن نیز محدود به برخی گونه‌های بیابانی و کویری است. رستنی‌های استان کرمان را درختان ارژن و گزو برخی گیاهانی که کاربرد دارویی و صنعتی دارند، تشکیل می‌دهند. برخی از گیاهان، چون گل گاوزبان و کتیرا نیز در کوه‌های شمالی استان کرمان می‌رویند.

در استان کرمان، به لحاظ موقعیت طبیعی و شرایط اقلیمی، گونه‌های مختلف حیوانات وحشی و اهلی، در قسمت‌های کوهستانی و جلگه‌ای آن زندگی می‌کنند. به همین خاطر نیز مناطقی از محدوده استان تحت حفاظت سازمان محیط زیست قرار گرفته و از نظر صید و شکار، جزو نواحی ممنوعه اعلام شده است. از مناطق حفاظت‌شده استان که ویژگی‌هایی درخور توجه دارد، می‌توان به مناطق «خبر» و «ارزوئیه بافت» اشاره کرد. در این نواحی، پرندگانی نظیر کبک، تیهو، سینه سیاه و انواع قوش و شاهین و کبوتر زندگی می‌کنند. در نواحی سردسیری و گرمسیری استان نیز حیواناتی مانند پلنگ، یوزپلنگ، گرگ، روباه، خرس سیاه، شغال، کفتار، خرگوش، انواع مار، بز، میش و قوچ زندگی می‌کنند و در دشت‌ها گورخر وجود دارد.

۲۳ شهرستان استان به ترتیب حروف الفبا عبارت است از: ارزوئیه، انار، بافت، بردسیر، بم، جیرفت، رابر، راور، رفسنجان، رودبار، ریگان، زرنده، سیرجان، شهربابک، عنبرآباد، فاریاب، فهرج، قلعه گنج، کرمان، کوهبنان، کهنوچ، منوجان و نورماشیر.

منطقه کرمان به دلیل پتانسیل بالای معدنی، امکانات بالقوه بسیاری برای ایجاد صنایع وابسته به محصولات معدنی دارد که بعضی از این معادن از غنی‌ترین معادن در سطح کل کشور است. هم‌اکنون در این استان بیش از ۱۵ معدن شناخته شده است. شناخت منابع معدنی استان، جهت استفاده مفید و مؤثر آن‌ها و ایجاد و توسعه صنایع کوچک و بزرگ وابسته به آن، می‌تواند نقش مهمی در برنامه‌ریزی‌های صنعتی و عمرانی و نیز بهبود وضع اقتصادی استان داشته باشد. علاوه بر آن، معادن سنگ تزئینی استان کرمان به لحاظ میزان ذخیره انبوه و تنوع و کیفیت مرغوب، جایگاه ویژه‌ای دارد که درخور توجه است. سابقه درخشان تجارت و وجود کارخانجات بافندگی ابریشم و پنبه و پشم، در قرون اولیه در شهر واقع شدن بر سر راه هندوستان، ضرورت پیدایش مکان‌های مناسبی برای عرضه کالاهای داخلی و وارداتی را ایجاد کرده است. از دیگر منابع اقتصادی مهم استان، تولید پسته است و بیش‌ترین صادرات پسته ایران از این منطقه است. کرمان، تاریخ دور و درازی داشته و شاهد وقایع مهمی از پیشینه کشورمان بوده است؛ به همین علت، عنوان پنجمین شهر تاریخی ایران را از آن خود کرده است. در این مطلب، قصد داریم جاهای دیدنی کرمان را به شما معرفی کنیم. هرچند این شهر، چنان دست‌پری از جاذبه‌های طبیعی و تاریخی دارد که در یک مطلب کوتاه نمی‌توان همه آن‌ها را آن‌طور که شایسته است، معرفی کرد.

جاذبه‌های گردشگری شهر کرمان

۱. حمام گنجعلی خان

حمام گنجعلی خان، یکی از بناهای مجموعه گنجعلی خان در شهر کرمان است که در سال ۱۰۲۰ هجری قمری (۱۶۱۱ م) ساخته شده است. گنجعلی بیک ملقب به گنجعلی خان، از حاکمان کرمان در زمان شاه عباس بود که کارهای عمرانی مهمی در کرمان انجام داده است. او برای این که در وسط شهر، تفرجگاه‌های عمومی وجود داشته باشد، ابتدای یک میدان بزرگ ایجاد کرد. این میدان که بیش از یکصد متر طول و پنجاه متر عرض دارد، از چهار طرف با بناهای اختصاصی شامل مدرسه، مسجد، بازار و حمام، چهارسوق، آب‌انبار و ضرابخانه محصور شده و یک مجموعه عالی از آثار عمرانی عصر صفوی است. معمار آن، استاد سلطان محمد معماریزدی است.

آجرهای ساده و نیلی، حاشیه‌ای از سنگ مرمر، نقاشی‌های سردر و مقرنس‌بندی، نمای بیرونی سردر حمام را تشکیل می‌دهد. بر سردر حمام، که بخشی از نقاشی‌های عهد صفوی آن به تازگی مرمت شده، کتیبه شعری به خط نستعلیق بر سنگ مرمر حک شده که مصرع آخر آن، سال اتمام بنا را با تبدیل به حروف ابجد نشان می‌دهد؛ «کسی نداده نشان در جهان چنین حمام» (۱۰۲۰ هجری قمری). تزئینات گچبری و نقاشی‌های سردر حمام به دو بخش تقسیم می‌شود: «بخش بالایی مقرنس، مربوط به دوره صفویه است و تزئینات گل و بوته و گچبری زیبا دارد و اداره میراث فرهنگی استان کرمان در سال ۱۳۷۴ آن را مرمت کرده و بخش پایین، مربوط به دوره قاجاریه است که بر روی تزئینات دوره صفویه سردر حمام کشیده شده است.» از جمله موضوعات این نقاشی‌ها که به شکلی ساده و بدون رعایت اصول نقاشی، پهلوی به پهلوی هم کشیده شده است، می‌توان به تصاویر بهرام گور، خسرو و شیرین، شاهان در حال شکار، کاروان شتر و حیوانات درنده اشاره کرد. در قسمت پایین، زیر نقاشی‌ها، دور تا دور، کتیبه‌ای از مرمر سبزرنگ دیده می‌شود که با خط نستعلیق، اشعاری بر آن کنده شده است و تاریخ آن را ۱۰۲۰ هجری قمری (۱۶۱۱ م) نشان می‌دهد. نقاشی‌های سردر حمام، آسیب‌های مختلفی دیده که در سال‌های اخیر مرمت شده و در بعضی جاها با رنگ گواش

رنگ آمیزی شده است. کاشی‌های معرق، هفت‌رنگ و کاشی‌های خشتی با تصویر انسانی، از ویژگی‌های این حمام است. شبکه آبرسانی به خزینه، گرمخانه، سربینه، حوض‌ها، حوضچه‌ها و فواره‌های متعدد آن‌ها، نحوه گرم کردن هوای داخل حمام، چگونگی آب‌بندی مخازن آب و گرم کردن آب، ارتفاع کم و باریک و طولانی بودن راهروها، هشتی‌های میانی و سردرها، تناسب فضای ورودی‌ها و خروجی‌ها، ارتفاع زیاد رختکن، گود بودن حمام، بهره‌گیری از آب قنات، نگهداشتن حرارت، ضد زلزله بودن و کاهش ارتعاشات لرزشی در اثر قرارگیری در درون زمین - که بدون آن‌ها کارکرد حمام ممکن نمی‌شد - از دیگر ویژگی‌های حمام گنجعلی خان است.

بخش دیگری از حمام گنجعلی خان، به سالن داخلی آن مربوط می‌شود. این حمام، مانند دیگر حمام‌های ایران کهن، از بخش‌های مختلف و مجزایی، از جمله قسمت شاه‌نشین تشکیل شده است تا جایگاه اقدار مختلف جامعه (ثروتمندان و مردم عادی)، از یکدیگر مجزا شود. معماران زبردست و خلاق آن زمان، برای آسایش و راحتی مراجعه‌کنندگان به حمام گنجعلی خان، رختکنی را با شش غرفه جداگانه طراحی کردند که عموم مردم بتوانند نهایت استفاده را از آن ببرند. نام دیگر رختکن، سربینه است که از قسمت‌های مهم حمام محسوب می‌شود. یکی دیگر از شگفتی‌های این اثر تاریخی، طراحی و نصب دو عدد سنگ، به رنگی شبیه به قرمز در گرمکن حمام است. تعبیه این سنگ را معماران و کاشیکاران آن زمان در نظر گرفتند و به عنوان ساعت از آن استفاده می‌کردند که با تابیدن نور خورشید، زمان طلوع و غروب خورشید را تخمین می‌زدند. همچنین، تطابق و یک‌جور بودن معماری سقف با کف گرمکن، از جمله ظرافت‌های معماری به کار رفته در این بنای تاریخی است.



آدرس: کرمان، میدان گنجعلی خان، موزه مردم‌شناسی

۲. بازار کرمان

بازار بزرگ کرمان، از میدان ارگ شروع و به میدان مشتاقیه ختم می‌شود. هربخش از بازار کرمان، در زمان یکی از فرمانروایان این شهر ساخته شده و به خاطر برخی ویژگی‌هایش در ایران منحصربه‌فرد است و شهرت جهانی دارد. این بازار، طولانی‌ترین راسته بازار ایران محسوب می‌شود و عمدتاً پس از سده هشتم هجری قمری ساخته شده است. این اثر در تاریخ ۲۵ اردیبهشت ۱۳۸۰ با شماره ۳۸۵۶ به‌عنوان یکی از آثار ملی ایران به ثبت رسیده است. از ششصد سال پیش تاکنون، همچنان با همان بافت و شکل یک بار بازسازی شده است. وقتی وارد بازار می‌شوی، اولین چیزی که حس می‌کنی، صمیمیت و روح گرم بازار است. حتی زمانی که بازار تعطیل است هم می‌توانی صدای جنب‌وجوش و حرکت مردم را از سال‌های دور بشنوی و حس کنی. از این حیث، بین تمام بازارها کم‌نظیر و جذاب است. اگر این بازار در یکی از کشورهای مدرن یا عربی بود، بی‌شک در حصاری از شیشه محفوظ می‌ماند تا به تمام دنیا نشان دهد که چقدر پیشینه متمدنی در زمینه اقتصاد داشته‌اند.

بازار بزرگ کرمان، از بازارهای متفاوتی چون بازار گنجعلی‌خان، بازار اختیاری، بازار قیصریه زرگری، بازار مسگرها، بازار کفاش‌ها، بازار کلاه‌مال‌ها، بازار آهنگری، بازار عزیز، بازار عطاران، بازار مظفری، بازار قدمگاه، بازار قلعه محمود و بازار قلعه تشکیل شده است. از دیگر بخش‌های بازار کرمان، چهارسوق‌هایی است که این بازار را به دیگر بازارهای فرعی ارتباط می‌دهد؛ نظیر چهارسوق گنجعلی‌خان که محل تقاطع دو راسته بازار است و در گذشته یکی از پُرتراфик‌ترین نقاط تجاری شهر کرمان بوده است.



آدرس: کرمان، از میدان ارگ شروع شده و به خیابان میرزا رضای کرمانی ختم می‌شود

۳. مسجد جامع کرمان

مسجد جامع کرمان یا مسجد جامع مظفری، در کنار میدان مشتاقیه (شهدا) و محصور به بازار مظفری و بازار قدمگاه و خیابان شریعتی و میدان مشتاق در شهر کرمان قرار گرفته است. از جمله مساجد چهارایوانی است که سردر رفیع صحن ایوان و شبستان دارد. این مسجد در دوران حکومت امیر مبارزالدین محمد مظفر، سرسلسله آل مظفر بنا شده است. تاریخ بنا در کتیبه سردر اصلی، ۷۵۰ هجری قمری ذکر شده، ولی در دوره‌های بعد، الحاقات و تعمیراتی در مسجد صورت گرفته است؛ از جمله مرمت کاشیکاری ایوان بزرگ در زمان وکیل‌الملک و کاشیکاری ستون‌ها و لچکی‌های داخل مسجد و احداث شبستان شمالی در دوره اخیر را می‌توان نام برد. سردر رو به مشرق آن، از شلیک توپ‌های آغامحمدخان قاجار خراب شد، ولی بعدها مرمت و بازسازی شد. ارزشمندترین قسمت بنا، کاشیکاری معرق محراب و سردر شرقی مسجد است. «امیر مبارزالدین محمد مظفری میبیدی»، نام یکی از پادشاهان «آل مظفر» است که ساخت این مسجد به زمان حکومت او نسبت داده شده است؛ به همین دلیل، نام اصلی مسجد، مسجد جامع مظفری است. مسجد جامع کرمان در حال حاضر قدمتی هفتصد ساله دارد. مسجد جامع مظفری کرمان، سه در ورودی دارد که در ضلع‌های غربی، شرقی و شمالی قرار دارند. ابعاد صحن مسجد ۶۶٫۵ در ۴۹ متر است. درواقع، مساحت صحن مسجد، بالغ بر ۳۲۵۸٫۵ مترمربع است. در ضلع شرقی، یک سردر بزرگ وجود دارد که علاوه بر این که کاشیکاری‌های زیبای آن جلب توجه می‌کند، در بالای آن یک ساعت نیز تعبیه شده است که زیبایی خاصی دارد. این مسجد در گروه مساجد چهارایوانی قرار می‌گیرد. کاشیکاری‌های انجام‌گرفته در مسجد، در نوع خود زیباست. در سردر شرقی مسجد نیز مقرنس‌کاری‌هایی انجام گرفته که جلب توجه می‌کند. همچنین باید به کاشیکاری‌های معرق محراب نیز اشاره کنیم که در ضلع غربی مسجد قرار دارد. حاشیه محراب از سنگ مرمر ساخته شده و با استفاده از یک سری خطوط زیبا بر روی آن، زیبایی محراب دوچندان شده است؛ ضمن این که

در طراحی این قسمت، رنگ زرد به کار رفته است. اما اگر به پشت محراب ضلع غربی مسجد بروید، آن جا مرقد یک شاعر را خواهید دید. در واقع، این مرقد متعلق به «ملابمانعلی راجی کرمانی»، شاعر پارسی‌گوی است که دیوان اشعار او به نام «حمله حیدری» به عنوان یادگاری ارزشمند از او بر جای مانده است.

مسجد جامع کرمان، بارها در طول تاریخ خسارت دیده و بازسازی شده است. زمانی که از بازسازی این مسجد صحبت می‌کنیم، لازم است که یادی از «عنایت‌الله بن نظام‌الدین معمار اصفهانی» نیز بکنیم. این شخص که نامش در ایوان بزرگ مسجد به چشم می‌خورد، نقش گسترده‌ای در حجاری و کاشیکاری بنا و همچنین انجام بازسازی‌ها در آن داشته است.

مسجد جامع مظفری کرمان که به طور رایج مسجد جامع کرمان نامیده می‌شود، به عنوان یکی از قدیمی‌ترین مساجد ایران و ارزشمندترین بناهای تاریخی شهر کرمان، در تاریخ ۱۲ اسفند ۱۳۱۵ ه.ش و با شماره ۲۷۶ در فهرست آثار ملی ایران به ثبت رسیده است.



آدرس: کرمان، میدان شهدا، نزدیک بازار گنجعلی خان

۴. گنبد جبلیه

گنبد جبلیه، در منتهی‌الیه شرقی کرمان، در نزدیکی دو قبرستان صاحب‌الزمان و سیدحسین، با گنبد بزرگ و عجیبی از سنگ و گچ بنا شده که دست تطاول روزگار در تخریب آن کوتاه آمده است. این گنبد هشت ضلعی که به گنبد کبری نیز شهرت دارد، تماماً از سنگ است و عرض پی آن نیز در پایه به سه متر می‌رسد. در هشت طرف

آن، هشت در به عرض دو متر قرار گرفته که اخیراً برای مستحکم ساختن بنا و جلوگیری از تخریب آن، درگاه‌ها را با سنگ مسدود کرده‌اند و فقط یکی را باز گذاشته‌اند. قسمت بالایی گنبد از آجر ساخته شده است و در داخل گنبد ظاهراً گچبری‌ها و تزئین‌کاری‌هایی وجود داشته که قسمت بالا ریخته و قسمت پایین را تخریب کرده‌اند. گنبد جبلیه، رازش را در سینه پنهان کرده و سرگذشت واقعی خود را بیان نمی‌کند و موجب شده تا کارشناسان، تاریخ‌های متفاوتی را برای زمان ساخت این بنا عنوان کنند. تاریخ دقیق ساخت بنا مشخص نیست، اما از ساختار آن می‌توان حدس زد که در اواخر دوره ساسانی ساخته و اوایل دوره اسلامی مرمت شده یا معماران اوایل دوره اسلامی، آن را با الهام از معماری دوره ساسانی کرده‌اند.

برخی بر این باورند که این جا مکان یک آتشکده بوده است، در حالی که معماری آن با ساختار یک آتشکده تناسبی ندارد. عده‌ای هم می‌گویند آرامگاه یکی از زرتشتیان بوده و مربوط به اواخر دوره ساسانی است. اما به این‌که بنا مربوط به عهد سلجوقیان است نیز اشاره شده است. با توجه به این‌که به این گنبد، کبری هم می‌گویند؛ بر این مبنا می‌توان قدمت بنا را به قبل از اسلام نسبت داد. وزارت فرهنگ، این بنای ارزشمند تاریخی را در سال ۱۳۱۶ در فهرست آثار ملی به ثبت رسانید و در سال ۱۳۸۳ پس از مرمت، تبدیل به گنجینه جبلیه (کتیبه‌های تاریخی) شد. مصالح به کار رفته در دیوارها، سنگ لاشه با ملات گچ از بیرون و آهک از داخل است. نکته مهم و جالب در ساخت این بنای تمام‌سنگی، استفاده از شیر شتر در ساخت آن بوده است. البته برخی از کارشناسان صاحب‌نظران، این مورد را رد کرده و نپذیرفته‌اند.

درون این گنبد تاریخی، کتیبه ارزشمندی وجود دارد به نام کتیبه مسجد آبدار اشکان که به بنای یادبود مسجدی در ارتفاعات شهرستان بافت مربوط است که بر روی قطعه سنگی طبیعی و به خط کوفی حک شده است. دیگر قطعه ارزشمند و تاریخی در سال ۱۳۷۷ در گنبد جبلیه کرمان را فردی به نام وسط احمد ایلای کشف کرد و به سازمان میراث فرهنگی استان کرمان تحویل داد.

ابعاد این سنگ قبر در حدود ۲۶ در ۲۲ سانتیمتر بوده و دو بخش مهم دارد؛ یکی نوار حاشیه‌ای و دیگری نوشتار وسط که در یک کادر قرار گرفته است. حاشیه کتیبه که از قسمت پایین گوشه سمت راست شروع می‌شود، شامل بخشی از آیه سوره مبارکه آل عمران است.



آدرس: کرمان، خیابان شهدا

۵. ارگ بم

ارگ بم، بزرگ‌ترین سازه خشتی در جهان است که محل آن در شهر بم، استان کرمان، جنوب شرقی ایران قرار داشت. در تاریخ ۵ دی ۱۳۸۲، در اثر زلزله، بم آسیب دید، اما در بدو حادثه به دلیل اهمیت آن، سریعاً در فهرست آثار میراث جهانی در خطر قرار گرفت و با همکاری یونسکو و بسیاری از کشورها، پروژه نجات بخشی این اثر انجام شد. بم و فضای فرهنگی آن، در فهرست میراث جهانی یونسکو به ثبت رسیده است. این ارگ عظیم که در مسیر جاده ابریشم قرار دارد، در سده ۵ پیش از میلاد ساخته شده است و تا سال ۱۸۵۰ پس از میلاد نیز همچنان از آن استفاده می‌شد. این بنا اکنون بسیار باشکوه و با بهت است؛ به گونه‌ای که همه گردشگران ایرانی و خارجی را اقصای می‌سازد و بعد از برگشت از دیدن این شاهکار تاریخی، اقوام و دوستان خود را به دیدن این بنا و بازدید از آن در کنار مردم خونگرم بم و نخلستان‌های عظیم دعوت می‌کنند. بنای جهانی ارگ بم را در کنار تخت جمشید، نقش جهان اصفهان باید دید تا شکوه آن را درک کرد. امیدوارم مردم ایران، نسل جدیدشان را از دیدن این صفحه مهم تمدن جهانی در بم و ایران محروم نسازند و شکوه و عظمت آن را از نزدیک ببینند. کل بنا، یک دژ بزرگ است که در قلب آن، ارگ واقع

شده، اما به دلیل ظاهر پرابهت ارگ، که پُر ارتفاع‌ترین قسمت مجموعه نیز به‌شمار می‌آید، کل بنای دژ به‌عنوان ارگ بم نامیده می‌شود. مساحت این ارگ نزدیک به ۱۸۰,۰۰۰ مترمربع است که با دیوارهایی به بلندی شش تا هفت متر و طول ۱۸۱۵ متر احاطه شده است. ارگ از دو بخش جدا از هم تشکیل شده است که هر کدام ویژگی‌های خاص خود را دارد. حدود ۶۷ برج در سطح شهر باستانی بم پراکنده شده است.

طرح‌ریزی و معماری ارگ از جنبه‌های گوناگون بررسی شده است. با توجه به شکل ظاهری کنونی ارگ، می‌توان گفت که طراح یا طراحان، شکل نهایی کل ساختمان و شهر را از همان قدم‌های ابتدایی مراحل ساخت، پیش‌بینی کرده بودند. در حین هر کدام از مراحل پیشرفت ساخت، قسمت ساخته‌شده از یک شکل کامل برخوردار بوده و هر بخش اضافه می‌توانست به راحتی به قسمت‌های موجود دوخته شود.

ارگ در مرکز شهر نظامی، در نقطه‌ای با بهترین دید از لحاظ امنیتی قرار دارد.

بخش حکومتی که در درونی‌ترین دیوار قرار گرفته و شامل دژ نظامی، عمارت چهارفصل، سربازخانه، چاه آب چهل‌متری و اصطبل به گنجایش دویست اسب است.

بخش رعیت‌نشین که اطراف بخش حکومتی است و شامل ورودی اصلی شهر، مسیر اصلی متصل‌کننده ورودی شهر به دژ و بازار در امتداد آن، نزدیک به چهارصد خانه و ساختمان‌های عمومی مانند مدرسه و مکان ورزش است.

در میان خانه‌ها، سه نوع مختلف وجود دارد که قابل توجه است:

۱. خانه‌های کوچک‌تر با دو سه اتاق برای خانواده‌های فقیر.

۲. خانه‌های بزرگ‌تر با سه چهار اتاق برای طبقه متوسط جامعه که بعضی از آن‌ها ایوان هم دارد.

۳. مجلل‌ترین خانه‌ها با اتاق‌های بیش‌تر است که به خاطر فصل‌های مختلف سال در نقاط گوناگون قرار گرفته‌اند، با یک حیاط بزرگ و یک طویله در نزدیکی برای حیوانات. تعداد این خانه‌ها در ارگ خیلی کم است؛ از این

جمله می‌توان به خانهٔ سیستانی‌ها و خانهٔ یهودیان اشاره کرد.

همهٔ ساختمان‌ها از آجرهای رسی پخته‌نشده، یعنی خشت، ساخته شده است. ارگ بم احتمالاً پیش از زمین‌لرزهٔ ۲۰۰۳، بزرگ‌ترین مجموعهٔ خشت و گلی جهان بوده است.

زلزلهٔ سال ۲۰۰۳ در بم، بیش‌تر از هشتاد درصد ارگ را ویران کرد. به‌عنوان میراث فرهنگ جهانی، خیلی از کشورها در جریان بازسازی آن شرکت کردند؛ ژاپن، ایتالیا و فرانسه از کشورهایی بودند که از ابتدا همکاری کردند. ژاپن حدود ۱٫۳ میلیون دلار به ایران برای بازسازی کمک کرد و با ارسال تجهیزات و ایجاد طرح سه‌بعدی از ارگ بم، برای افزایش دقت نوسازی، از این پروژه پشتیبانی کرد. وزارت میراث و فعالیت‌های فرهنگی ایتالیا نیز با اجرای پروژه‌ای با بودجه‌ای در حدود پانصد هزار یورو جهت مرمت و استحکام بخشی برج شمارهٔ یک (در گوشهٔ جنوب غربی دیوار پیرامونی شهر تاریخی) در مرمت ارگ تاریخی مشارکت کرد. این پروژه که با همکاری گروهی از کارشناسان ایتالیایی و ایرانی انجام شد، در تابستان ۱۳۹۰ به پایان رسید. کشور فرانسه با تهیهٔ نقشهٔ ارگ بم، به ایران کمک کردند. بانک جهانی هم مبلغ زیادی پول به این پروژه کمک کرد. ارگ بم پس از آن زلزله، به شدت تخریب شد و از آن زمان در فهرست آثار در خطر قرار گرفت، اما با توجه به مرمت‌های انجام‌شده در طول سال‌های گذشته، سازمان یونسکو در تیر ۱۳۹۲ ارگ بم را از فهرست آثار در خطر خارج کرد.



آدرس: استان کرمان، قسمت شرقی شهرستان بم

۶. باغ شاهزاده ماهان

باغ شاهزاده ماهان یا باغ شازده ماهان، یکی از

باغ‌های تاریخی ایران به‌شمار می‌رود. این باغ در حدود دو کیلومتری شهر ماهان و در نزدیکی شهر کرمان و در دامنهٔ کوه‌های تیگران جای گرفته و مربوط به پایان دورهٔ قاجاریه است. این باغ در مختصات جغرافیایی سی درجه و یک دقیقه عرض شمالی و ۵۷ درجه و هفده دقیقه طول شرقی قرار گرفته و بلندای آن از سطح دریای آزاد ۲۰۲۰ متر است. این اثر در تاریخ چهاردهم آبان ۱۳۵۳ با شمارهٔ ثبت ۱۰۱۲ به‌عنوان یکی از آثار ملی ایران به ثبت رسیده است و در سال ۲۰۱۱ در نشست سی‌وپنجم میراث جهانی یونسکو، به همراه هشت باغ ایرانی دیگر، در فهرست میراث جهانی یونسکو به ثبت جهانی رسید.

این باغ، مساحتی نزدیک به ۵/۳ هکتار دارد. دو مجموعهٔ شرقی و غربی دارد. کوشک یا همان عمارت‌های آن بسیار زیباست و به صورت دواشکوب ساخته شده است و سردر آن از معماری زیبایی برخوردار است که آن را از دیگر باغ‌های ایرانی برجسته می‌سازد. در باغ، فواره‌ها یا آبفشان‌هایی نیز وجود دارد که در درازنای باغ قرار دارد و از زیباترین فواره‌های باغ‌های ایرانی است. فواره‌های باغ شاهزاده، بر پایهٔ نیروی اختلاف ارتفاع کارکرد دارد. درازای باغ شاهزاده کرمان ۴۰۷ متر و پهنای آن ۱۲۲ متر است و از این رو، بزرگ‌ترین و زیباترین باغ تاریخی ایرانی محسوب می‌شود. این باغ در بیش‌تر سال و به‌ویژه در فصل تابستان و بهار، بازدیدکنندگان پُرشماری دارد.

جای‌گرفتن در جادهٔ گذری کرمان به بم و در مسیر جادهٔ کهن ابریشم، از عواملی است که این محل را برای احداث یک باغ اشرافی مناسب ساخته است. باغ شاهزاده، به گونه‌ای ساخته شده که بیشینهٔ دید را از چشم‌اندازهای درونی، بسان زیرفراهم می‌سازد: هنگام ورود، به‌ویژه در طبقهٔ بالایی سردر خانه، به جز نماها و چشم‌اندازهای بیرونی باغ، چشم‌انداز چهارباغ و در جهت وارون بر آن و چشم‌انداز کوه را ممکن می‌سازد. این چشم‌اندازهای دیدنی، یعنی دیدن جوش و خروش آب، حوضچه‌ها و آبشارها، هرکدام به نوبهٔ خود تأکیدی بر محورهای عمود بر محور اصلی دارد و همراه با آرایش گیاهی، چشم‌اندازهای درونی بی‌مانندی را به دست می‌دهد.



۷. دشت لوت

دشت لوت، دشتی بیابانی در جنوب شرقی ایران است. این دشت در جنوب شرق ایران، با مساحتی بیش از چهل هزار کیلومتر مربع (شامل عرصه و حریم) در بین بخشی‌هایی از استان‌های کرمان، سیستان و بلوچستان و خراسان جنوبی قرار دارد و با مساحتی در حدود ۱۷۵ هزار کیلومتر، حدود ده درصد از وسعت ایران را دربر گرفته است. بیابان لوت، بیست و هفتمین بیابان بزرگ جهان به‌شمار می‌رود.

دشت لوت، از جمله مناطق فراگرم و خشک جهان است. هسته آن در سال‌های ۲۰۰۴، ۲۰۰۵، ۲۰۰۶، ۲۰۰۷ و ۲۰۰۹ گرم‌ترین نقطه بر سطح کره زمین شناخته شده است که بیش‌ترین آن در سال ۲۰۰۵ با بیشینه دمای ۷۰٫۷ درجه سانتیگراد ثبت شده است. دانشمندان، علت گرمای بالای آن را رنگ تیره و خشکی سطح آن دانسته‌اند که موجب جذب گرمای خورشید می‌شود.

کلمه لوت در زبان بلوچی به معنی لخت، تشنه، بی‌آب و علف و فاقد هر چیز است.

برخی از کاوشگران کویر لوت، طرز تشکیل کلوت‌ها را حاصل بارندگی‌های موقتی در بیابان می‌دانند که آب با خاک سطح زمین، خمیری درست می‌کند و پس از خشک شدن، وزش باد آن‌ها را با خود می‌برد و کم‌کم حفره‌ها و چاله‌هایی در اثر آن به وجود می‌آید. این حفره‌ها بزرگ‌تر می‌شود و در نهایت به صورت دالان‌های کلوت دیده خواهد شد. نتایج مطالعات میدانی نشان می‌دهد که عمل انتقالی ذرات از روی کلوت‌ها به داخلی گودال‌ها به صورت دوره‌ای انجام شده است. در واقع، این امر

در این باغ، درختان میوه گوناگونی به چشم می‌خورد و در جلوی عمارت هم حوض‌ها و فواره‌ها، آب‌نمای زیبایی را تشکیل داده است. مسعودی، بنای این باغ را از جنبه‌های مختلف معماری و نقش آب در آن بررسی کرده است. این باغ نخست به دستور محمد حسن خان، سردار ایروانی، حاکم وقت کرمان ساخته شد و بنای درون آن را بعدها عبدالحمید میرزا ناصرالدوله، حاکم کرمان، طی یازده سال حکمرانی‌اش (۱۲۹۸ تا ۱۳۰۹ هجری قمری) ساخت. با این همه، با مرگ او، ساخت بنای آن نیمه‌ساخته رها شد. گفته می‌شود وقتی خبر مرگ ناگهانی حاکم را به ماهان می‌برند، بنایی که مشغول تکمیل سردر ساختمان بود، تغار گچی را که در دست داشته، محکم به دیوار کوبیده و کار را رها کرده و فرار کرده است؛ به همین علت، جاهای خالی کاشی‌ها را بر سردر ورودی می‌توان دید. تاریخ بنای باغ، ۱۲۷۶ خورشیدی است. یکی از مهم‌ترین جذابیت‌های این باغ، وجود جویبارها و درختان سربه‌فلک‌کشیده‌ای است که در میان کویر، تناقض زیبایی را پدید آورده‌اند. شاید برایتان جالب باشد که این آبادانی چطور در دل کویر امکان‌پذیر است؟ آبی که در این باغ جریان دارد، از قنات و رودخانه تیگران که از برف‌های ارتفاعات کوه جوپار سرچشمه می‌گیرد، تأمین می‌شود. علاوه بر این، شیب تند زمین هم باعث می‌شود که آب به شکل جویبار از بالا تا پایین در باغ شاهزاده جریان داشته باشد. این آب، فقط باغ شاهزاده را سیراب نمی‌کند، بلکه در ادامه به سمت روستای مقسم تیگران می‌رسد و آن‌جا را هم آباد کرده است.

موضوع دیگری که در مورد باغ شاهزاده جالب توجه است، سیستم آبرسانی هوشمندی است که در آن زمان، در باغ تعبیه شده و تا به امروز، آبادانی باغ را تضمین کرده است. جریان آب در قالب یک جوی که در دو طرف آن، دو حوض بزرگ قرار دارد، طراحی شده است و فواره‌هایی که در این حوض‌ها قرار دارد، باعث ایجاد طراوت بیش‌تر در محیط شده است. این فواره‌ها در جای جای باغ شاهزاده به چشم می‌خورد و کم‌تر باغی در ایران وجود دارد که به این میزان از فواره‌ها استفاده کرده باشد و البته آن‌ها را با هدف و مقصود خاصی در بنا جای داده باشد.

نشان دهنده عمل فرسایش آب و باد، به همراه هم یا به طور متناوب در دوره های خشک و تر است.

عنوان های «چاله لوت»، «دشت لوت»، «کوير لوت» و «بيابان لوت» برای این منطقه خشک و بيابانی به کار برده می شود. در نوشته های جغرافیایی، از واحد لوت گاهی به نام «چاله لوت» و گاهی به صورت «دشت لوت» نام برده می شود. در بین عامه مردم و در بسیاری از خبرها، به دلیل برخی مشابهت ها با دشت کوير، از عنوان «کوير لوت» استفاده می شود؛ در حالی که استفاده از کوير برای لوت درست نیست و در پرونده ثبت جهانی لوت در یونسکو نیز عنوان «بيابان لوت» ثبت شده است، نه «کوير لوت»؛ زیرا دشت لوت بيابان است، نه کوير و کوير بخش کوچکی از مساحت دشت لوت را تشکیل می دهد. بيابان، واژه ای بوم شناسی و اقلیمی است و به مکانی با پوشش گیاهی، جانوری و میزان بارندگی کم اطلاق می شود و دشت لوت نیز یک بيابان وسیع ماسه ای و ريگی است. اما کوير (نمکزار) به پست ترین نقاط داخلی مناطق بيابانی که میزان نمک در آن بسیار زیاد است، گفته می شود. به طور کلی، وسعت کوير در دشت لوت، نسبت به زمین های ماسه ای و ريگی، چندان زیاد نیست یا به عبارتی، از چنان اهمیتی برخوردار نیست که بتواند بر چشم انداز طبیعی آن تأثیر بگذارد.

پوشش گیاهی دشت لوت، درختان و درختچه های گز است که در گلدان های بيابانی قرار دارد که به «نبکا» شهرت دارند و برای جلوگیری از مدفون شدن در زیر شن ها، با استفاده از آب سفره های زیرزمینی رشد می کنند.

دشت لوت با وجود سختی آب و هوا، گونه های جانوری متنوعی دارد؛ روباه شنی، خرگوش، گربه شنی، شاهین، تیرمار، شترمار، مار جعفری و انواع عقرب؛ شامل عقرب طلایی، سیاه و جرار و در ارتفاعات کل، بز و جبير قابل مشاهده است که نشانه چرخه فعال اکولوژی دشت لوت است.

دشت لوت، تنها بيابان و حتی تنها جاذبه طبیعی ثبت شده ایران در میراث جهانی یونسکو به شمار می رود. به سربردن در چنین گرمایی در ساعات طولانی، شاید در

وهله اول چندان عاقلانه به نظر نیاید، اما به شرط داشتن مایعات و امکانات کافی، نمی شود از خیر حضور در یکی از گرم ترین نقاط تمام دنیا گذشت. دمای هفتاد درجه بسیار بالای دشت لوت، فقط بخشی از شگفتی های آن است. معنای نام این بيابان، «لخت» و «عاری» است و بر پهنه این بيابان عظیم و شگفت آور، می توان معنای خلوص و خلوت را به درستی درک کرد؛ پهنه تیره ای که تابی نهایت کشیده شده و گرم و خشک و پهناور، اما به همان اندازه جذاب و تماشایی است. برای دیدن دشت لوت، باید به شهر «شهداد» کرمان سفر کنید؛ شهری کوچک که البته در فصولی از سال، مملو از جهانگردانی مشتاق از همه جای دنیا می شود که قدر شگفتی های طبیعت را می دانند و شگفتی دشت بزرگ لوت، حیرت زده شان می کند. یکی از این جهانگردان مشتاق، چند سال پیش در کوير لوت، رکورد جهانی دویدن در بيابان را به نام خود ثبت کرد. از دیگر جذابیت های فراموش نشدنی این دشت پهناور، «کلوت ها» یا برجستگی های U شکل آن است که بیش ترین آن ها در حوالی همان شهر شهداد است و به «شهر خیالی لوت» شهرت دارد و وصف خیال انگیزی آن، هر سال گردشگران بسیاری را به خود می خواند و مجله نشنال جئوگرافیک، چند سال پیش آن را به عنوان چهارمین جاذبه طبیعی دیدنی دنیا معرفی کرد.

کلوت های شهداد در کرمان، به سه منطقه سبز، نارنجی و قرمز تقسیم می شود:

منطقه سبز: این منطقه که با رنگ سبز نشان داده می شود، از جاده شهداد - نهبندان حدود دو کیلومتر امتداد دارد و برای گردشگران قابل مشاهده و تردد است. در صورتی که قصد کويرنوردی حرفه ای و رفتن در دل کويرهای این منطقه را ندارید، مجوز منطقه سبز برایتان کافی است.

منطقه نارنجی و قرمز: منطقه ممنوعه! دو منطقه نارنجی و قرمز، درست بعد از منطقه سبز شروع می شود و بدون همراه داشتن راهنما و هماهنگی های لازم با دستگاه های مربوط، رفتن به این مناطق ممکن است برگشتی نداشته باشد. به دلیل سختی در تشخیص مسیر، احتمال گم شدن و گیر کردن گردشگران در بيابان

بسیار زیاد است. بهترین راه برای بازدید از کویرهای شهداد، همراه شدن با تورهای گردشگری است که برای این منطقه برپا می‌شود.



آدرس: بین استان‌های خراسان جنوبی، سیستان و بلوچستان و کرمان

بررسی‌های منطقه شهداد، به نقاط بسیاری برخوردند که آثار کهن‌تری دربرداشته و سطح زمین آن‌ها پوشیده از سرگدازه کوره ذوب فلزات مس بوده است. مسگری کرمان تا اواخر حکومت صفویه به صورت مستمر و پیوسته به حیات رو به رشد خود ادامه داد تا این‌که در اواخر حکومت صفویه، ورود کالاهای اروپایی به بازار ایران، موجب انحطاط صنایع فلزی در کرمان شد و این قضیه تا آن‌جا ادامه یافت تا این صنعت، ضربه نهایی را در هجوم خان قاجار متحمل شد؛ ضربه‌ای که بعد از آن، صنعت فلزکاری و مسگری کرمان نتوانست از زیر بار آن کمر راست کند.



آدرس: کرمان، در امتداد بازار کلاه مالی، در ضلع شمالی و شرقی میدان گنجعلی خان

۸. بازار مسگرها

بازار مسگری کرمان، قسمتی از مجموعه گنجعلی خان است که از عهد صفویه در کرمان به یادگار مانده است. این بازار شامل دو قسمت شرقی - غربی و شمالی - جنوبی است. قسمت شرقی - غربی آن از ورودی مجموعه گنجعلی خان تا ابتدای بازار کلاه مالی ادامه دارد و موزه ضرباخانه نیز داخل آن قرار دارد. قسمت شمالی - جنوبی آن نیز از ورودی شمالی مجموعه گنجعلی خان شروع می‌شود و تا چهارسوق گنجعلی خان ادامه دارد. آب‌انبار گنجعلی خان نیز در همین قسمت واقع شده است.

کرمان به دلیل همجواری با معادن مس، از پنج هزار سال پیش تاکنون، یکی از مراکز مهم ساخت ظروف مسی و تزیینات روی آن به حساب می‌آید. در هنر قلم‌زنی به روش سطح کاری که خاص منطقه کرمان است، صنعتگر از ایجاد هرگونه فرورفتگی در سطح ظروف مسی پرهیز می‌کند و فقط براساس طرح مورد نظر با قلم‌هایی بر روی مس خط می‌اندازد یا با قلم‌هایی که بافت‌های گوناگون دارد، بر سطح فلز بافت ایجاد می‌کند. صنعت مسگری کرمان، از پیشینه چند هزار ساله برخوردار است؛ به طوری که حفاری‌های انجام شده در تل ابلیس در هفده کیلومتری جنوب شرق بردسیر کرمان نشان می‌دهد، حدود شش هزار سال قبل، مردمان این ناحیه موفق به ذوب مس در کوره‌های ابتدایی و ساخت ابزار و ظروف مسی شده‌اند. باستان‌شناسان همچنین در

۹. ارگ راین

ارگ راین، به دوره ساسانی مربوط است و در استان کرمان، شهرستان کرمان، جنوب غربی شهر کنونی راین جای گرفته است و این اثر با نام قلعه راین در تاریخ اول فروردین ۱۳۴۵ با شماره ثبت ۱۲۸۶۷ به عنوان یکی از آثار ملی ایران به ثبت رسیده است. ارگ راین، یکی از بناهای خشتی جهان است و بر بالای تپه‌ای قرار دارد. این بنای تاریخی بزرگ، با مساحتی بیش از بیست و دو هزار مترمربع، به نظر می‌رسد در مقابل ارگ بم بسیار کوچک باشد و بخش کوچکی از آن به نظر برسد؛ اما هر ساله میزبان گردشگر داخلی و خارجی است. ارگ راین به سبک معماری ساسانی ساخته شده است.

قلعه راین، یکی از مهم‌ترین آثار تاریخی کهن راین است و بر موجودیت راین قبل از اسلام مهر تأیید می‌نهد. گفته می‌شود قدمت آن به دوره ساسانیان برمی‌گردد. در تاریخ کرمان، از قلعه راین در قرن اول هجری قمری نام برده شده است. قلعه‌هایی با قدمت و سابقه بیش‌تر در

این ارگ در بسیاری از منابع با نام ارگ میرزا حسین خان نامیده شده است.



آدرس: ۱۰ کیلومتری جاده کرمان به جیرفت، شهر راین

۱۰. روستای تاریخی میمند شهر بابک

میمند، یک روستا از توابع بخش مرکزی شهرستان شهر بابک در استان کرمان است. این اثر با نام دهکده صخره‌ای میمند در تاریخ دهم مهر ۱۳۸۰ با شماره ثبت ۴۱۳۵ به عنوان یکی از آثار ملی ایران به ثبت رسیده است. میمند شهر بابک، روستایی صخره‌ای و دستکند، با چند هزار سال قدمت، یادآور ایامی است که انسان‌ها خدایان خود را در بلندای کوه‌ها جستجو می‌کردند و کوه، نشانه استواری و توان و پایداری و اراده شناخته می‌شد. این بنای دستکند باستانی، بی‌گمان از نخستین سکونتگاه‌های بشری در ایران به شمار می‌رود؛ دورانی که هنوز ایرانیان مهرپرست بودند و کوه‌ها را مقدس می‌شمردند. به هر تقدیر، چند هزار سال پیش از این، انسان‌هایی دل‌سنگ‌ها را شکافتند و یادگاری به جا گذاشتند که امروزه پس از گذشت سالیان، همچنان نماد عزم و اراده و اقتدار اجداد ایرانی به شمار می‌رود. هنوز کسی به درستی آگاه نیست که این مجموعه به دست چه کسانی به وجود آمده و انگیزه این مردم از ساخت چنین بناهایی چه بوده است.

میمند شهر بابک، به دلیل استحکام دفاعی در طول تاریخ، کم‌تر دستخوش تحولات کالبدی و اجتماعی شده است و بیش‌ترین تغییر در آن مربوط به چند دهه اخیر است. آنچه اهمیت دارد و بی‌شک بر نحوه شناخت میمند اثر گذاشته، این است که مسکن از روی هم گذاردن سنگ و آجر و غیره پدید نیامده، یعنی در فضای

این محل وجود داشته که بر اثر حوادث طبیعی از بین رفته‌اند.

نقشه قلعه، تقریباً مربع‌شکل و با چندین برج در اطراف مزین شده است. دور تا دور قلعه را حصار دربرگرفته که ارتفاع آن بیش از ده متر است. تنها ورودی قلعه، از جبهه شرقی است که با سردر بزرگ و باشکوه به محوطه داخلی راه دارد.

عناصر قلعه عبارت است از: بازار، حاکم‌نشین، خانه‌های اعیانی، چهار انبار، آتشکده و محله‌های عامه‌نشین. این قلعه، بخش عامه‌نشین و اعیان‌نشین دارد و فضاهای معماری مورد نیاز مردم مانند مکتب‌خانه و ساختمان قرنطینه در آن دیده می‌شود. مصالح کلی آن، خشت خام است.

درون این ارگ همچنین عناصری همانند بازار، اصطبل‌های زمستانی و تابستانی، زورخانه، اعیان‌نشین و عام‌نشین وجود دارد. در قسمت حکومتی خانه، اعیان و خوش‌نشینان واقع شده است. در نحوه ساخت و معماری و مصالح به‌کاررفته بین این قسمت با قسمت عامه‌نشین، تفاوت محسوسی وجود دارد. با توجه به اسناد و مدارک موجود، این ارگ تا ۱۵۰ سال قبل نیز قابل سکونت بوده است.

قسمت‌های مختلف ارگ راین، با پله‌هایی جالب و گاهی مدور از هم جدا می‌شود. بخش‌هایی از این قلعه قدیمی در اثر گذشت زمان فرو ریخته است. کوچه‌های تو در تو و بازار ارگ، از دیگر قسمت‌های دیدنی ارگ راین است و به اتاق‌ها و حجره‌هایی ختم می‌شود که گذشت زمان بر آن‌ها تأثیرات نسبتاً محسوسی گذاشته است. کمرنگ شدن نقوش برخی از دیواره‌ها، از جمله این تأثیرات بر اثر گذشت زمان است. با این حال، شکوه و جلال ارگ راین، آن را به یکی از دیدنی‌های استان کرمان تبدیل کرده است. از سال ۱۳۷۴ مرمت آن آغاز شده و قسمت‌های بازار، حاکم‌نشین، چهار انبار، آتشکده، زورخانه و خانه اعیانی مباشر بازسازی شده است. ارگ راین، یکی از دژهای فرمانروایی میرزا حسین خان (راینی) در زمان نادرشاه افشار و پسر او، محمدعلی خان در زمان زندیه بوده است. به دلیل محبوبیت میرزا حسین خان،

باز ساخته نشده، بلکه با از میان برداشتن انبوهی از خاک شکل گرفته و انسان نیاز به خشت و آجر و ملات نداشته است، بلکه می‌بایست توده‌هایی را برمی‌داشته تا پناهگاه مهیا شود؛ به همین دلیل برای اتاق، تاقچه در اندازه‌های گوناگون، برای جای رختخواب، ظروف، صندوق، چراغ و... کنده شده است. کنار دیوارهای خانه‌های میمند، گنجه گذارده نمی‌شود، بلکه با کندن دیوار، حفره یا تاقچه‌ای به وجود می‌آید که اشیاء و لوازم در آن‌ها گذاشته شده یا در آن‌ها آویزان می‌شود. کل یک خانه که ممکن است شامل یک یا چند اتاق و اصطبل باشد، یک «کیچه» است. یک واحد، یک ورودی مشترک دارد و در پاگرد ممکن است طویله در یک سو و اتاق نشیمن در طرف دیگر باشد. همه کیچه‌ها، یک ساختار ندارد. اندازه و تعداد اتاق‌ها متفاوت است. روستای میمند شهربابک، روی هم رفته ۴۰۶ کیچه و ۲۵۶۰ اتاق دارد.

ساکنان این روستا، آداب و رسوم خاصی دارند و در زبان و گویش آن‌ها هنوز از کلمات پهلوی ساسانی استفاده می‌شود. روستای سه‌هزارساله میمند شهربابک، تنها روستای تاریخی در جهان است که هنوز روابط سنتی زندگی در آن جریان دارد و می‌توان تعامل انسان و طبیعت در هزاره دوم میلادی را به خوبی در آن دید. این روستا هفتمین منظر فرهنگی - طبیعی و تاریخی جهان بود که جایزه مرکوری را دریافت کرد. جایزه ملینا مرکوری، جایزه‌ای است که از سوی دولت یونان و با همکاری مجامع فرهنگی بین‌المللی مانند یونسکو و ایکوموس (شورای حفاظت از بناها و محوطه‌های تاریخی) به آثاری اهدا می‌شود که شرایط و ضوابط فرهنگی، طبیعی و تاریخی منحصربه‌فرد داشته باشد. روستای میمند شهربابک در مهر ۱۳۸۵ نیز به عنوان روستای نمونه ملی گردشگری معرفی شد. مدارک برای شرکت در مسابقه بزرگ معماری آقاخان ارسال شده و در ضمن اقداماتی جهت ثبت جهانی میمند صورت گرفته است. طبق افسانه‌های میمند، روزی این روستا به وسیله مردی که از سوی خورشید می‌آید، به شکوه قدیمی بازمی‌گردد.

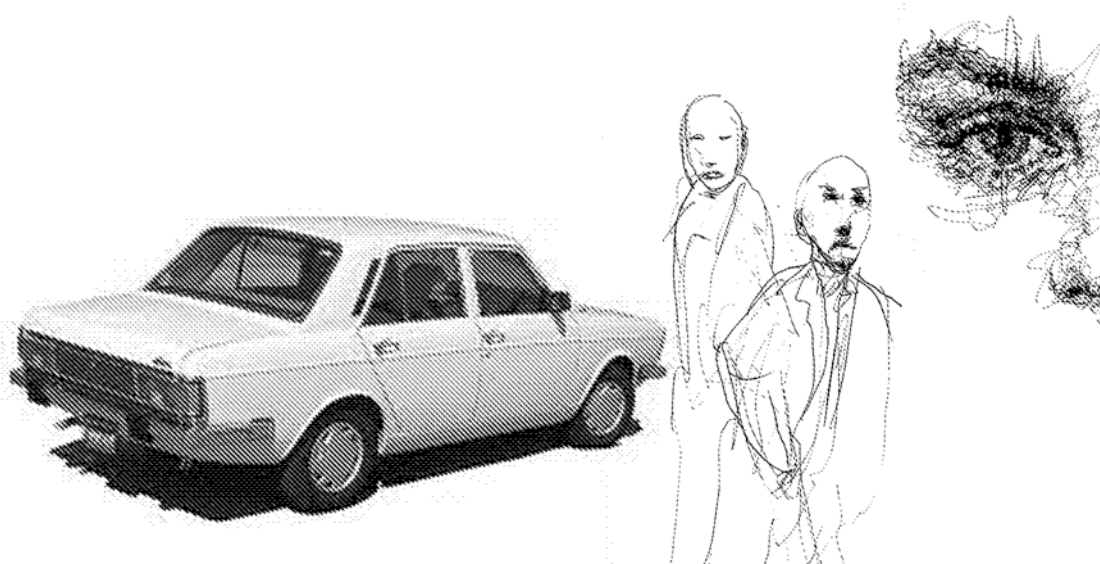
آب و هوای میمند شهربابک، از نوع معتدل کوهستانی است و زمستان‌های سرد و تابستان‌های

معتدل دارد. روستای میمند در مرز مشترک دشت و کوهستان قرار دارد و این دشت در فاصله شهربابک و میمند قرار داشته و در گذشته پوشیده از درختان پسته و بادام وحشی بوده است که در حال حاضر به دشت‌های اطراف روستای میمند محدود می‌شود. کمی نزدیک‌تر به روستای میمند نیز درختان توت و شاه‌توت به وفور یافت می‌شود. دشت میمند همچنین مملو از جانوران بیابانی همچون مار، سوسمار، جوجه تیغی، لاک‌پشت، خرگوش و... است. به علاوه، در کوهستان‌های میمند نیز حیوانات وحشی مختلفی همچون آهو، پلنگ، گرگ، روباه، بزکوهی، کبک و پرندگان وحشی یافت می‌شود. چندین رودخانه فصلی و تعدادی قنات، به علاوه چند چشمه در میمند و اطراف آن وجود دارد که موجب رونق کشاورزی در این منطقه شده است. کشاورزی در میمند همچون دیگر آثار طبیعی، جلوه ویژه‌ای به این روستا می‌دهد. در فصل بهار، میمند زیباترین چهره را به خود می‌گیرد. طراوت، شادابی و سرسبزی دشت میمند و آب و هوای مطلوب آن، انبوهی از جمعیت شهرها و روستاهای اطراف را به سمت خود کشیده و مردم اوقات فراغتشان را در این روستا یا در کنار چشمه‌ها، قنات‌ها و رودخانه میمند می‌گذرانند. براساس سنگ‌نگاره‌های یافته شده، قدمتی در حدود شش تا دوازده هزار سال برای تمدن میمند پیش‌بینی شده است.

براساس یک نظریه، با توجه به مستندسازی سنگ‌نگاره‌هایی در هشت کیلومتری جنوب میمند شهربابک که در بیش‌تر آن‌ها نقش شکار دیده می‌شود و یک هیئت فرانسوی حدود ۳۵ سال پیش آن را انجام داد، قدمت این روستا دوازده هزار سال تخمین زده شده است.



آدرس: ۳۸ کیلومتری شمال شرقی شهربابک کرمان



عذرخواهی کردن.

با هر نفسی که میکشیدم، سوز گزنده شب‌های آخر فصل پاییز، مثل خرده شیشه، تمام مجرای دماغ و حلق و سینه‌ام را تا مغز استخوانم میسوزاند. چندبار زیر لب به بداقبالی‌ام ناسزا گفتم. چاره نداشتم. به نظرمی رسید که ایستادن من، باری از دوش راننده برنمیدارد و از طرفی هم عجله داشتم برای رسیدن. این بود که کرایه را پرداختم و راننده را با مشکلش در آن سوز و سرما، به حال خود رها کردم و ساکم را به دوش انداختم و سروصورت‌م را با شال و کلاه قهوه‌ای سوخته‌ای که یادگار سالهای دور جوانی‌ام بود، پوشاندم و راهم را کشیدم و رفتم.

یکی دو تا چهارراه که طی کردم، به خود آمدم. خیابان به طور مرموزانه‌های خالی بود؛ مثل این‌که سرو تهاش را بسته باشند برای قُرق. کسی رفت‌وآمد نمی‌کرد، هیچ‌کس. راستش ته دلم لرزید. این تنهایی و خلوت بیسابقه، برایم عجیب بود. نه رفت‌وآمدی بود و نه مغازه‌های باز. حتی یکی دو بار هم که اتومبیلی با سرعت از کنارم رد شد،

شب از نیمه گذشته بود که قطار به مقصد رسید. خواب زده و کسل از همسفرانم خدا حافظی کردم و جدا شدم. حوصله معطلی نداشتم. دو روز بود توی راه بودم و خسته. میخواستم هرچه زودتر برسم به خانه باباجان. احتمالاً از سر شب منتظرم بود پیرمرد و مثل همیشه دلوایس. از ایستگاه قطار که بیرون آمدم، معطل نکردم؛ تاکسی گرفتم، دربست، بدون چانه زنی. هوا آن قدر سرد بود که منصرفم کند از پافشاری بیمورد... ولی معمولاً کار برعکس است؛ از بداقبالی، هنوز یکی دو خیابان طی نکرده، اتومبیل ریپ زد و به سروصدا درآمد و تق و تق... بعد هم از نفس افتاد و خاموش شد. با دلخوری به راننده گفتم: «بنزین تموم کرده؟»

راننده با شرم و عصبانیت گفت: «نه بابا! بنزین داره بیصاب مونده. نمیدونم باز چش شد؟ خدا شاهد امروز صبح از تعمیرگاه آوردمش.»

پیاده شدیم و اتومبیل را هُل دادیم کنار خیابان و راننده بینوا، شروع کرد به عیب‌یابی و تعمیر و به طور مرتب

نتوانستم برایشان دست تکان بدهم. شروع کردم به دلیل تراشی: «حُب هوا بدجوری سرد شده. نصف شبه. به یه مرد تنها، با این هیبت و هیکل، چه اعتمادی میشه کرد؟ حق دارند ننه مُرها. با اخبارهای عجیب و غریبی که این روزها شایع شده، معلومه کسی خودشو تو این سوز و سرما، به دردسر نمی ندازه. بیکاره؟ مگه جانشونو از سرراه آوردند که یه بیوجدان بیاد لختشون کنه و زندگی و آبروشون رو به آتیش بکشه؟ نه بابا! منم باید حسابی مراقب خودم باشم. از کجا معلوم، همون جا که ماشینه خراب شد، تعقیبم نکرده باشند؟... ای تو روح هر چی مردم آزار و حروم لقمَس!»



ذهنم به هم ریخته بود. چندبار پشت سرم را برانداز کردم؛ کسی نبود. با کمی اضطراب و التماس، زیرلب شروع کردم به ذکر و طلب استغفار و کمک از خدا. همه چیز برای یک راز و نیاز شبانه آماده شده بود؛ تاریکی شب و سوسوی چراغ هایی که از لای شاخه های برهنه پراکنده میشد کف خیابان و سرمای گزنده و خلوت و تنهایی و... کمی هم دلهره و راه طولانی که در پیش رو داشتم.

دست هایم را تا بالای مچ فرو کرده بودم توی جیب شلوار و در خودم جمع شده بودم و برای مهار سرما، با قدم های کوتاه، تمام هیکلم را جلوی پایم میکوبیدم. کم کم احساس کردم که تتمه ای آن شب را همین طور قرار است سلانه سلانه به سمت خانه بروم... که ناگهان تک بوق ماشینی از پشت سر، رشته افکارم را پاره کرد. متوجه شدم که دارم وسط خیابان راه میروم. کنار کشیدم. باز هم تک بوقی و این بار جلویم پیچید؛ ماشین سفید و رنگ پریده و قدیمی. شیشه را که پایین داد، صدای گرفته و خسته راننده جوان، مرا خواند: «داداش، بلوار سعادت میخوام برم. بینم، تا این جاشو درست اومدم یا نه؟»

صدایش خش داشت، کمی ترسیدم. توی تاریکی، او را ندیدم و بیرغبت و بیحوصله، سرم را تکان دادم و گفتم: - آره. مستقیم که بری، میرسی به یه چهارراه. پیچ سمت راست رو برو تا آخرش. تابلو داره. معلومه. بازم بپرس.

تشکر کرد و راهش را کشید و رفت. البته حق داشت که سوارم نکند. چون تحویلش نگرفتم. ولی کاش از او

میخواستم که مرا تا جای مطمئنی برساند... و بعد، ردّ آدرس را در ذهنم، مرور کردم: «مسیرش که با من یکی بود؛ بلوار سعادت. حُب هیچ کی تو ماشینم نبود. لعنت به من! با این حواس پرتیم. باباجان، بارها به من میگه ها که تو با خودتم مشکل داری و رودرواسی میکنی. راست میگه والله! نمونه ش همین قصه. حُب آدم عاقل، یه خورده حواستو جمع کن. چیزی از غرورت کم نمیشه که به طرف بگی منم همرا تون بیام لطفاً! حالا باید تا کی تو این سرما...؟»

هنوز این افکار توی کاسه سرم تاب میخورد که راننده مثل این که صدای مرا شنیده باشد، چند قدم آن طرف تر، زد روی ترمز و ایستاد. شدت نور چراغ های قرمز عقب ماشینش، هشیارم کرد و احساس خوشایندی در حلقه چشم هایم دوید. خون تازه های جاری شد توی رگ هایم. چند لحظه بعد، چراغ های قرمز که خاموش شد و نور سفید دنده عقب روشن، حوصله ام را جا آورد و رمق پیدا کردم و با عجله به طرف ماشین دویدم. این بار بدون معطلی و هر

بود... گرمای داخل اتومبیل، حسایی بدنم را حال آورده بود. توان حرف زدن نداشتم. این بود که ساکت و آرام، به صندلی تکیه دادم و کف دستم را جلوی صورتم گرفتم، تا از بازدم نفسم، چشمهایم گرم بشود و پلکم سنگین. ولی نمیشد؛ باید مراقب میبودم. دقایقی به سکوت گذشت... تا رسیدیم سر چهارراه.

- بیچین سمت راست لطفاً.

- ای به چشم. اینم سمت راست... بینم داداش! مئه این که سرما، حسایی حالتو جا آورده؟ از اون بچه های کم حرفیا. مسافری؟

- بله، مسافرم.

- بچه کجایی؟

- بچه همین شهرم. چندساله که مأمور شدم به جنوب. الآن زن و بچه م اونجان. گاهی مشغله های کاریم که کم میشه، مرخصی میگیرم و سر میزنم به خانواده م.

- حتماً الآنم داری میری اون جا.

- آره دیگه.

- سرده؟

- نه، گفتم که میام. منتظرن!

- چندوقته ندیدیشون؟

- چهار پنج ماهی میشه. اوایل تابستون بود که دیدمشون تا حالا.

- حُب خدا رو شکر، ننه بابات در قید حیاتن و میتونی خوشحالشون کنی.

- آره خدا رو شکر... پدر پیرم هنوز دعامون میکنه. ولی از نعمت مادر، محرومم.

- خدا رحمتش کنه. تازگیا فوت کرده؟

- نه، هشت سال پیش عمرشو داده به شما. خدایا مرز، خیلی زجر کشید این دم آخریه؛ سه سال با سرطان کلنچار رفت و خیلی دوا و درمون شد، ولی افاقه نکرد.

- خدا همه نتهای رو رحمت کنه... نعمتش والله. تا وقتی هستند، مستیم. وقتی خرقة تهی کردند، تازه هشیار میشیم که به پای استجابت دعاهمون، جاش خالیه تو زندگیمون و دیگه تکیه گاهی نداریم تو دنیا. اون جاست که میفهمیم چه فرشتهای رو از دست دادیم. دیگه خیلی دیر شده.



دو به طرف همدیگر. ماشین که جلوی پایم رسید، شیشه را پایین داده بود و همان صدای گرفته گفت: «داداش، افتخار بدین تا جایی برسونت؟»

ذوق زده گفتم: «ممنون میشم. خیر ببینی مرد.»

در را باز کردم و خودم را انداختم روی صندلی جلو و ساکم را محکم گرفتم توی بغلم و گفتم: «خدا خیرت بده آقا. یه ساعت توی این سرما دارم راه میرم و کسی نیس منو سوار کنه و یه جایی برسونه؛ آژانسی، سرخطی!... حقیقتش حواسم هم به آدرسی که ازم پرسیدین، نبود. تقریباً هم مسیرییم. البته اگه مزاحم نباشم.»

- چه مزاحمتی. من دارم این راهو میرم. من که نه، این غارگارک داره میره. حُب از شما چه بهتر. شما آدرس رو بلدی و منم پدال گاز زیرپام و فرمونش تو دستم. دمی رو عشقه.

نفس راحتی کشیدم و تشکر کردم. جوان بدی به نظر نمیرسید. البته هنوز زود بود برای قضاوت. ولی همین که مرا از آن زمهریر نجات داده بود، جای شکرش باقی

راننده که احساس کرده بود با یادآوری خاطرات مادر، کمی توی خودم فرو رفتم، اضافه کرد:
- حالا، جای خالی شو با خیرات و کمک به آقا جونت پُر کن.

- خدا کنه موفق بشم... خیلی ممنون.

و باز ساکت شدم. توی عوالم خودم بودم و راننده هم کار خودش را میکرد. گرمای توی ماشین، آرام آرام زیر پوستم، رخنه کرده بود و رمق انداخته بود توی رگهایم. تازه مثل این که چشم هایم سو پیدا کرده و حواسم جمع و جور شده باشد، متوجه اطرافم شدم؛ شکاف عمیق جلوی داشبورد و بعد سردنده تپل و زنگوله های که از آینه آویزان بود... همه نشانه ها، آشنای دوران کودکی و نوجوانیام بود. درست فهمیده بودم؛ ماشین باباجان بود. ماشینی که هشت سال پیش، آن را به خاطر دوا و درمان مادرم فروخته بود. برایم جالب بود. من سوار همان ماشینی شده بودم که با آن، بیش از ده سال با خانواده ام خاطرات زیادی را تجربه کرده بودیم. حالا من، درست جای مادرم نشسته بودم. او همیشه همین جا روی صندلی جلو، کنار دست باباجان مینشست و ما بچه ها، روی صندلی عقب و رجه و رجه میکردیم و بعضی اوقات هم کلافه شان. بی اختیار آهنگ صدای مادر، گوشم را نوازش داد: «... پس اون عقب چیکار میکنی؟ مثلاً بزرگشون تویی؟ ماشاءالله! به جای این که آرومشون کنی، خودت آتش بیار معرکه شون میشی. اینا به قدر کافی خودشون سرتقن. تو دیگه کوکشون نکن مادر.»

بدون توجه به راننده، شکاف داشبورد را با نوک انگشتانم لمس کردم و زنگوله را به صدا درآوردم و کف دستم را کوبیدم روی دسته دنده و با تحیر لبخندی که یخ چهره ام را باز کرد، رو به راننده کردم و گفتم: «ماشینش شاید قدیمی باشه، ولی خدا و کیلی با وفاست. مُفت چنگ صاحبش. الهی بد نبینه.»

راننده که متوجه تغییر حالت من شده بود، دنبال حرفم را گرفت:

- چطور؟

- ببخشینا! میتونم ازتون بپرسم این ماشین از کی زیر پای شماست؟



- خیلی وقته... راستیتش، همون طوریه که گفتم؛ برا من که خیلی اومد داشته. چرخاش تو زندگیم، خوب چرخیده. خداییش برامون، آبروداری کرده. هم تو خوشیامون و هم تو ناخوشیامون.

با ذوق زدگی گفتم: «شاید باور نکنی، اتفاق عجیبیه! این ماشین، بیش تر از ده سال، زیر پای باباجانم بود... ما کلی با این ماشین صفا کردیم. این ماشین تموم خاطرات بچگیه. ای روزگار!»

راننده ذوق زده گفت: «راست میگی؟ ای والله داداش! بیخود نبود که حرف اون خدایا مراز افتاد روز بونمون... بی تعارف، همین الانم ماشین خودتونه. قابلی نداره.»
- خواهش میکنم.

- میگم غریبی نکن. تا برگردی، حاضریم این چند روزه، سوئیچ شو بدیم خدمتتون.

- نه تشکر... میگم... خیلی عجیبه آقا. از قدیم میگفتن که کوه به کوه نمیرسه ولی آدم به آدم میرسه، حالا مثل این که خاطره ها و تعلقات آدمیزاد هم خودشونو

مدرس آبی رنگی پوشیده بود و شال پشمی و کلفتی، به دور گردنش. چندبار چشم‌هایم را به هم فشردم و زیرکانه و مرموزانه، دوباره نگاهش کردم. اشتباه نکرده بودم؛ او خود من بود؛ خود خود من! البته با کمی تفاوت؛ او جوانتر از من به نظر میرسید، همین! ناگهان تمام بدنم کرخت شد. مثل این‌که طناب نخاع عصبیام را از مهره انتهایی پشتم کشیده باشند، سر جابم وارفتم. زبانم توی دهانم قفل شد. چطور میشود دوتا آدم این قدر شبیه هم باشند؟ نه! مثل هم باشند؟ حتی خال کنار گونه راستش!... با احتیاط به موهای پُریشتم دست کشیدم. به صورتم هم؛ ریشم تراشیده بود و صاف. ناخودآگاه، خال صورتم را واریسی کردم و با نوک انگشتانم گزیدم؛ بزرگ‌تر از همیشه به نظر میرسید. بارها این خال سیاه و برآمده را توی آینه دیده بودم، ولی هیچ‌وقت خدا، تا این اندازه آن را زیر دستم حس نکرده بودم... یک جور هویت پیدا کرده بود. چندبار رویم را از او برگرداندم و خیابان را نگاه کردم و باز او را. سه چهار بار دیگر این کار را تکرار کردم. مثل مرغ کرچ، کلهام را تکاندم. اشتباه نکرده بودم؛ او، شبیه خود من بود. حسایی وحشتم گرفته بود. میدانستم که خواب نیستم، رؤیا نمیبینم. همه آنچه واقعیت داشت، جلوی چشمم بود. او کنار دستم، پشت فرمان نشسته بود و داشت رانندگی میکرد. به سبک خود من، فرمان را گرفته بود و حرکت میداد و مثل من، باطمینان و آرام میراند. حتی یک لحظه شنیدم آوازی زمزمه کرد؛ درست آوازی که خود من میخواندم در دوره نوجوانی... آب توی دهانم را به زور فرو دادم و با خودم گفتم:

- خدایا، نکنه سرما به مغزم فشار آورده و این آوارگی شبونه، کار دستم داده. من که سابقه توهم نداشتم. من، سر جای خودم نشستم، این جام. درست کنار دست کسی که مثل خودمه! خداجون، نکنه دارم دیوونه میشم؟ من آماده‌م که هر جور دوست داری، منو ببری. تسلیمم. اما نه به سبک دیوونوها. اصلاً دوست ندارم با دیوونگی، تو رو ملاقات کنم خدا... از تو میخوام که تا آخرین لحظه زندگیم، هشیار باشم. بفهمم. تشخیص بدم. یعنی؛ این خواسته زیادیه؟

ادامه دارد...



هر جوری هست، می‌رسونم به صاحبانش.

- عجیب نیست آقا؟ تو آن شهر به این گل و گشادی و بعد این همه سال، تو این سوز و سرما و تو این دل شب، این طوری به هم برسیم؟

تازه دنگم گرفته بود با راننده خوش‌ویش‌کنم؛ احساس خوشایند آشنایی. با گوشه چشمم، از توی آینه قیافه‌اش را برانداز کردم. در نور کم‌سو و چاله‌چوله‌های خیابان، آن قدر بالا و پایین میرفت که نتوانستم خوب ببینمش و تشخیص بدهم. به انتهای خیابان که رسیدیم، به بهانه تابلوی بلوار سعادت، گردنم را چرخاندم طرفش و صورتش را نگاه کردم و گفتم: «به سمت تابلو پیچین لطفاً...»

- ای به چشم، اینم تابلو.

و ناگهان، همه آن احساس از حدقه چشم‌هایش بیرون زد؛ قیافه‌اش آشنا بود برایم. دهانم باز ماند. دقت کردم، بیش‌تر و بیش‌تر. چقدر آشنا بود برایم. دهانم باز ماند. دقت کردم، بیش‌تر و بیش‌تر. چقدر آشنا بود، نه! مگر میشود؟ او شبیه خود من بود. سر و صورت و شکل و شمایلش، با من مو‌نمیزد. فقط موهای سرش را با شماره چهار تراشیده بود و صورتش هم ته‌ریش. لباس

مسابقه فرهنگی - سازمانی ماهنامه طلوع حسنه شاهد



همکاران محترم صندوق قرض الحسنه شاهد
با سلام و احترام

همانگونه که در شماره قبل (شماره دوازدهم) ماهنامه طلوع حسنه شاهد، به مناسبت یک سالگی ماهنامه نیز اطلاع رسانی شد، در این شماره، بیست سؤال برگرفته از دوازده شماره پیش، به شرح ذیل مطرح و از همکاران گرامی و خانواده هایشان دعوت می شود که در این مسابقه شرکت کنند. به نفرات برتر، جوایزی از سوی مدیرمسئول و مدیر محترم صندوق، جناب آقای دکتر کریمی، تقدیم می شود.

لطفاً پاسخ هر یک از سؤالات ذیل را براساس گزینه های الف تا د مشخص کنید:

۱. کدام یک از عناصر سرمایه اجتماعی سازمانی به اهداف، حکایات و زبان و کدهای مشترک در سازمان اشاره دارد؟

- الف) سرمایه اجتماعی شناختی
- ب) سرمایه اجتماعی رابطه ای
- ج) سرمایه اجتماعی ساختاری
- د) سرمایه اجتماعی نمادین

۲. از نظر یورگن هابرماس، شهروند به فردی اطلاق می شود که از حقوق برخوردار باشد. شهروندسازی، مستلزم حق تعیین سرنوشت توسط افراد جامعه است. چنانچه افراد جامعه، حق تعیین سرنوشت و آینده خود نداشته باشند، شهروند محسوب نمی شوند.

- الف) مدنی، اجتماعی، فردی
- ب) فردی، اجتماعی و سیاسی
- ج) خانوادگی، اجتماعی و سیاسی
- د) مدنی، اجتماعی و سیاسی

۳. جمله زیر، توصیف کدام یک از رویکردها و مدل های شایستگی است:

«انطباق ویژگی های شخصیتی و رفتاری با عالی ترین سطح عملکرد شغلی.»

- الف) اقتضایی
- ب) رفتاری
- ج) استانداردها
- د) ترکیبی

۴. توانمندسازی نیروی انسانی در یک سازمان به چه معناست؟

- الف) توان افزایش و ارتقای انگیزش
- ب) تفویض اختیار و قدرت به کارکنان
- ج) افزایش انگیزش درونی از طریق تقویت کفایت نفس (اعتماد و امنیت)
- د) هر سه مورد درست است، منتهی بر مبنای رویکردهای نظری مختلف توانمندسازی

۵. تبادل کالا و خدمات در یک سیستم سازمانی، در ذیل کدام نوع از تعاملات اظهاری مطرح است:

- الف) تعامل گفتگمانی
- ب) تعامل ابزاری
- ج) تعامل مبتنی بر قدرت
- د) تعامل مبادله‌ای

۶. فرایند مدیریت دانش، از منظر کدام اندیشمند، شامل ابعاد گردآوری دانش، تسهیم دانش و به کارگیری دانش می‌شود؟

- الف) لین و لی
- ب) نوناکو و ناکوچی
- ج) ترزا و همکاران
- د) استیو هالس

۷. اولین نهاد اجتماعی کدام است؟

- الف) سیاست
- ب) اقتصاد
- ج) خانواده
- د) فرهنگ

۸. در تعریف کدام اصطلاح می‌گوییم: «..... حالتی ذهنی است که شامل سه مؤلفه وجود هیجانات مثبت، عدم وجود هیجانات منفی و رضایت از زندگی است.»

- الف) سلامت عمومی
- ب) شادکامی

ج) کیفیت زندگی
د) بهزیستی روان‌شناختی

۹. کیفیت زندگی، چند بعد دارد؟

- الف) بعد درونی و بیرونی
- ب) بعد عینی و ذهنی
- ج) بعد فردی و اجتماعی
- د) هیچ‌کدام

۱۰. به نظر شما، فهم کدام یک از مفاهیم سازمانی، به دانستن قابلیت‌ها و توانایی سازمان، ضعف‌های سازمان و دستیابی سازمان به چابکی و اصلتمندی در دنیای در حال تغییر کمک می‌کند؟

- الف) ساختار سازمانی
- ب) اخلاق سازمانی
- ج) DNA سازمانی
- د) یادگیری سازمانی

۱۱. به منظور کاهش تبانی در سیستم‌های مالی، کدام یک از موارد زیر می‌تواند اثربخشی بیش‌تری داشته باشد؟

- الف) گزارش‌گیری مستمر
- ب) ایجاد تقسیم کار نظام‌مند در طول فرایند
- ج) توسعه و ترویج اخلاقیات
- د) افزایش نهادهای نظارتی

۱۲. داستان افسانه سیزیف پادشاه افیرا که به علت خودبرتربینی به مجازات ابدی محکوم شد و در آن سنگ بزرگی را تا نزدیک قله باید با خود ببرد و قبل از رسیدن به نوک قله، دوباره شاهد غلتیدن آن به اول مسیر باشد و این کار را تا ابد تکرار کند، اشاره به کدام یک از چالش‌های مدیریتی دارد؟

- الف) تصمیم‌گیری مشورتی
- ب) تصمیم‌گیری عقلایی
- ج) تصمیم‌گیری شهودی
- د) تصمیم‌گیری غیرعقلایی

۱۳. سازمانی که همسو با راهبردش عمل می‌کند، سازمان.....؛ سازمانی که به جشن گرفتن موفقیت‌های ناچیز می‌پردازد، سازمان..... و در نهایت، سازمانی که از استعدادها بهره می‌برد، سازمان..... نام دارد.

الف) بهنگام - نظامی - بی‌ثبات

ب) تاب‌آور - تهاجمی - بی‌ثبات

ج) تاب‌آور - بهنگام - منفعل

د) تاب‌آور - بهنگام - بی‌ثبات

۱۴. یکی از دلایل اصلی که بسیاری از سازمان‌ها نمی‌توانند رهبران بااستعداد تربیت کنند، چیست؟

الف) تقلید از سازمان‌های رقیب

ب) تأکید بر مشاغل خاص

ج) تکیه صرف بر آموزش‌های رسمی

د) نداشتن راهبرد سازمانی مناسب

۱۵. جنگل فندقلو در کدام استان و کدام شهرستان است؟

الف) استان گیلان، شهرستان آستارا

ب) استان اردبیل، شهرستان نمین

ج) استان گیلان، شهرستان نمین

د) استان اردبیل، شهرستان آستارا

۱۶. یکی از مقدس‌ترین کوه‌های ایران است و عشایر و محلی‌های آن جا، به این کوه سوگند می‌خورند؟

الف) زردکوه

ب) دماوند

ج) سبلان

د) سهند

۱۷. این عکس به کدام جاذبه گردشگری مربوط است؟



الف) کاخ هشت بهشت

ب) مسجد رنگونی‌ها

ج) عمارت آصف

د) عمارت حاج وکیل

۱۸. در کدام دریاچه، جزیره‌های کوچکی وجود دارد که آن را منحصربه‌فرد کرده است؟

الف) دریاچه ارومیه، آذربایجان غربی

ب) دریاچه ولشت، مازندران

ج) دریاچه زریوار، مریوان

د) دریاچه تخت سلیمان، آذربایجان غربی

۱۹. یکی از بزرگ‌ترین غارهای باستانی است و از ویژگی خارق‌العاده آن، زمستان گرم و تابستان خنک است؟

الف) غار کتله خور

ب) غار علیصدر

ج) غار کرفتو

د) هیچ‌کدام

۲۰. این عکس به کدام جاذبه توریستی استان مربوط است؟



الف) استان مازندران، پارک جنگلی دشت ناز

ب) استان مازندران، پارک جنگلی سراوان

ج) استان مازندران، پارک جنگلی نور

د) استان مازندران، دشت دریاسر

برترین‌های دانش‌آموزی و دانشجویی

محمدرضا شیراوند

نام پدر: کوهزاد

پایه: هشتم

معدل: ۱۸/۳۳

استان: تهران

منطقه: ۷



نهاد گودرزوند

نام پدر: حامد

پایه: سوم

معدل: بسیارخوب

استان: تهران



ساجده یزدانی نژاد

نام پدر: محمدعلی

دانشجو: ترم ۳

رشته: مدیریت بیمه

معدل: ۱۸/۵۰





صندوق قرض الحسنه شاهد

شوق خدمت رسانی با عزت افتخار ماست





ساختمان جدید صندوق واقع در خیابان گاندی