

سال دهم، شماره ۸۸
مهر ۱۳۹۳

بانک سامان
SamanBank



والیبال ایران با حمایت سامان قهرمان بازی‌های آسیایی شد

- پر داخت الکترونیک
سامان کیش

www.sep.ir

گروه مالی سامان

بیمه سامان

تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزراء) - ساختمان شماره ۱۲۳
تلفن: ۸۹۴۳-۰۲۱ نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴
www.si24.ir



شرکت کارگزاری بانک سامان

تهران - خیابان آفریقا - پایین تر از چهارراه جهان کودک - نبش کوچه ۲۵ - پلاک ۲۹ - طبقه همکف
تلفن: ۸۸۷۷۴۶۶۹-۷۱ نمابر: ۸۸۷۷۴۶۸۹
www.samanbourse.com



شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش

تهران - خیابان ولیعصر - بالاتر از میدان ونک - انتهای خیابان خدای - پلاک ۱۰۴
تلفن: ۸۴۳۴۵۰۰۰ مرکز ارتباط با مشتریان: ۸۴۰۸۰ نمابر: ۸۸۲۱۹۱۴۰
www.sep.ir



شرکت ماهواره‌ای سامان

تهران - خیابان فلسطین جنوبی - بین خیابان بزرگمهر و انقلاب - کوی پرستو - پلاک ۳ - واحد یک
تلفن: ۶۴۰۰۰۰۰۰ نمابر: ۶۴۰۰۰۱۰۳
www.samansat.com



شرکت اطلاع رسانی اعتباری و اعتبار سنجی ایرانیان

تهران - خیابان ملاصدرا - خیابان شیراز جنوبی - کوچه بهار دوم - پلاک ۷ - طبقه اول
تلفن: ۸۸۰۵۵۸۰۰-۶ نمابر: ۸۸۰۵۵۷۹۹
www.irancreditbureau.com



صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزرا) - خیابان هفتم - پلاک ۱۱
تلفن: ۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۸۸۷۰۹۲۱۰ نمابر: ۸۸۷۰۹۲۱۰
شعبه کرج: کرج - بین میدان قدس و میدان توحید - برج سامان - طبقه اول
تلفن: ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۵۸ و ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۶۱ نمابر: ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۶۱
شعبه اقدسیه: تهران - خیابان پاسداران - نبش نارنجستان دوازدهم
تلفن: ۲۲۸۲۰۳۰۲
www.samanexchange.com



شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان

تهران - خیابان شهید آیت - ضلع جنوب غربی میدان نبوت - پلاک ۵۶۰ - طبقه دوم بانک سامان (شعبه میدان نبوت)
کدپستی: ۱۶۴۸۸۸۷۳۱۱ تلفن: ۷۷۹۱۷۱۳۱-۷۷۹۱۰۱۱۹ نمابر: ۷۷۹۱۷۰۰۳
www.aftabts.com



شرکت پردازشگران سامان

تهران - خیابان کریمخان زند - خیابان سنایی - خیابان سیزدهم - پلاک ۳۴
تلفن: ۸۸۸۳۸۰۰۰ نمابر: ۸۸۸۳۷۹۷۰
www.samanpr.net



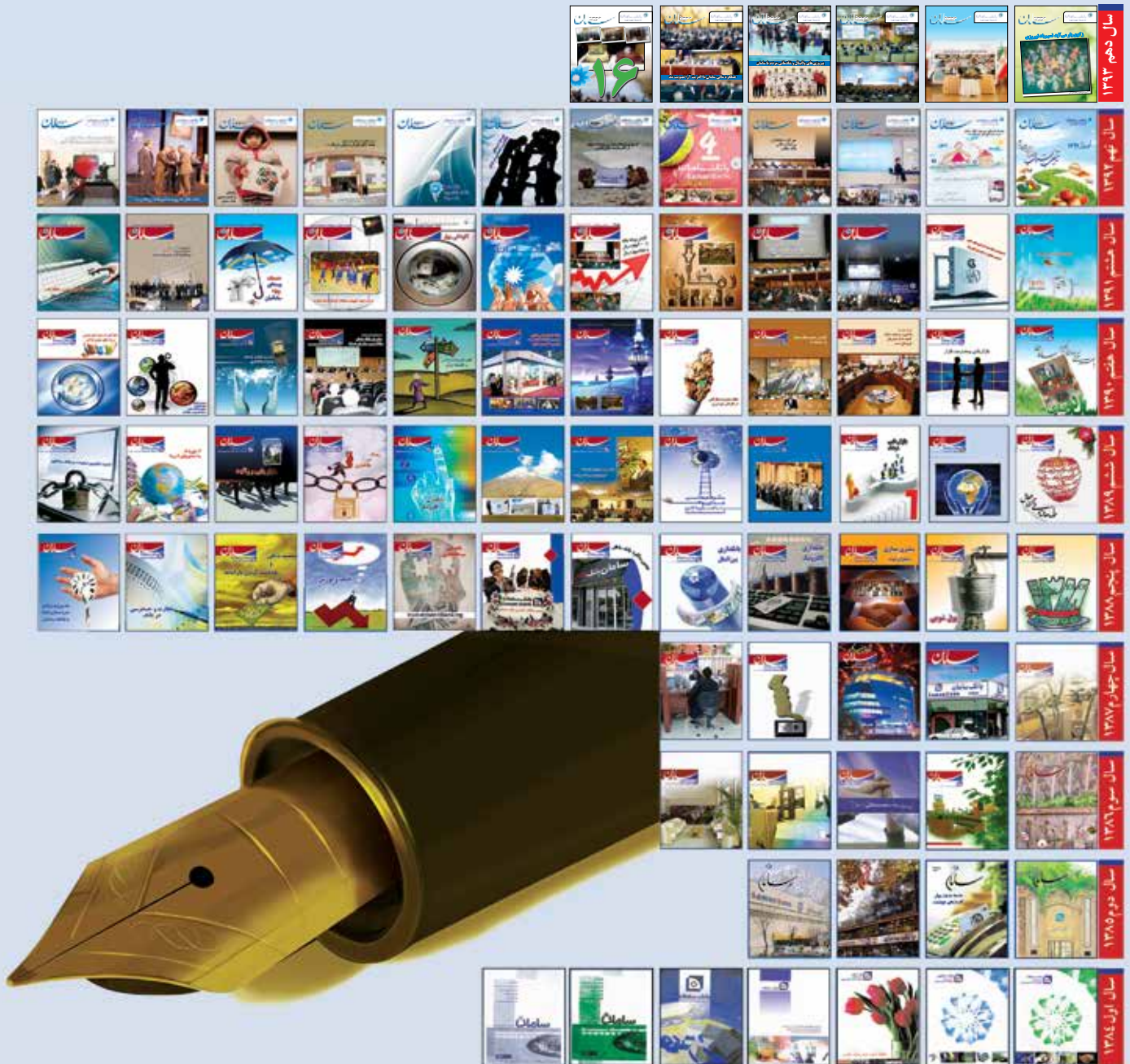
شرکت تأمین سرمایه کاردان

بلوار آفریقا - بالاتر از اسفندیار - کوچه رحیمی - پلاک ۴ - واحد ۲۰۳ کدپستی: ۱۹۶۷۹۱۶۹۷۳
تلفن: ۲۶۲۰۲۲۰۹ نمابر: ۲۶۲۰۲۲۴۷
سایت: Kardan.ir



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

با سال همراه باشید





ماهنامه آموزشی خبری بانک سامان

اقتصادی-اجتماعی-فرهنگی

سال دهم، شماره ۸۸، مهر ۱۳۹۳

سلمان

همگام با سامانیان همسو با سامان

عکس: محمد حقیقت طلب
گزارش: محمد علی عرفی نژاد
ویراستار: نرگس حاجیلو
حروفچین: مجید رحیمی
ناظر چاپ: بیژن بهادری

صاحب امتیاز: بانک سامان
مدیر مسئول: فرشته ضرابیه
سر دبیر: ناصر بزرگمهر
مدیر هماهنگی: لی لی کیوان
مدیر فنی و هنری: مهدی نجفی

همیشه منتظر آثار شما هستیم

- از دریافت مقالات و دیدگاه‌های صاحب نظران استقبال می‌کنیم.
- از ارسال مطالب چاپ شده در مطبوعات خودداری شود.
- لطفا مطالب منابع در گیومه مشخص گردد.
- مقالات ترجمه شده همراه با کپی اصل مقاله ارسال شود.
- مطالب ارسالی پس فرستاده نمی‌شود.
- لطفا مطالب تایپ شده و یا به صورت ایمیل ارسال گردد.
- مقالات کوتاه و حداکثر برای ۴ صفحه نشریه تهیه شود.
- عکس و طرح مناسب همراه مقاله ارسال شود.
- عکس نویسنده یا مترجم همراه مقاله باشد.
- پی نوشت و هر گونه توضیح در مورد منابع در انتها قرار گیرد.
- کلماتی که مخفف نوشته می‌شود، یک بار کامل ذکر گردد.
- تیر و سوتیترهای مناسب توسط نویسنده مشخص گردد.
- مطالب چاپ شده الزما نظر رسمی مجله نیست.
- حتی الامکان از کلمات خارجی استفاده نشود و معادل فارسی به کار رود.
- نوشتن اعداد بصورت عدد ریاضی صورت گیرد.
- در نوشتن کلمات از رسم الخط جداسازی استفاده شود.
- از چاپ مقاله با ۲ امضا معذور هستیم.
- مجله در ویرایش و خلاصه کردن مقالات آزاد است.

آدرس اداره مرکزی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، نرسیده به چهارراه پارکوی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۱۵۴۳ /
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰

آدرس روابط عمومی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، بالاتر از نیاپیش، خیابان شهید عاطفی، پلاک ۱۲۱
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰، ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰، ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰
www.sb24.com، سایت: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰

آدرس دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴
تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۸۷۹، فاکس: ۸۸۳۷۴۸۳۳

- یادداشت سردبیر / ۶ این رقبا هستند که به صدای آنها گوش می‌دهند / ۸
- مقاله‌ها / مبارزه با پولشویی / ۹ چگونه از اطلاعات هویتی خود نگهداری کنیم / ۱۰ اقتصاد دانایی محور چیست؟ / ۱۲ چرا کارمندان سازمان‌ها بی تفاوت می‌شوند؟ / ۱۴ سهمیه سالانه بشر از منابع زمین و سالروز اتمام این سهمیه / ۱۶ ورود هوش مصنوعی به حیطه نقش‌های مدیران ارشد / ۱۹ استانداردهای آموزش مجازی / ۲۴ حکایت تحویل ارزش از فناوری اطلاعات (ValIT) / ۲۷ گشت و گذار در شعبه‌های بانک سامان / ۳۱ گزارش / گزارش ماهانه تحلیل بازار / ۳۷ آموزش / مزایای آموزش الکترونیکی / ۴۳ مدیریت اموال و دارایی پس از فوت / ۴۶ سه نتیجه که برندها در بازیابی نسل وای باید بدانند! / ۴۸ باجه خیال
- داستان بهلول و شکستن سر استاد / ۴۹ مسابقه عکاسی شاد هستیم / ۵۰ عکسی که جاودانه شد / ۵۱ معرفی کتاب / ۵۲ خبر / مدیر عامل بانک سامان مدیر شایسته ملی شد / ۵۳ حمایت بانک سامان از نخستین نشست اتاق بازرگانی ایران و سوئیس / ۵۳ میثم کشوری پرسنل شعبه خرم آباد مقام قهرمانی را در کاراته کسب کرد / ۵۴ همایش بررسی مسائل شعب شمالی و شعب غرب کشور در تابستان برگزار شد / ۵۴ ساعت کار شعب بانک سامان در نیمه دوم سال اعلام شد / ۵۵ افتتاح شعبه پاسداران شیراز بانک سامان / ۵۵ نسخه جدید سامانک عرضه شد / ۵۵ والیبال ایران با حمایت سامان قهرمان بازی‌های آسیایی شد / ۵۶ سرپرستی مرکز قهرمان سومین دوره مسابقات فوتسال جام سامان / ۵۷ جایزه بانک سامان به مشتریان شاد / ۵۸ راه اندازی صفحه جدید «سامان رسانه» / ۵۸ انتقال شعبه میدان معلم به شعبه ولی عصر تبریز / ۵۹ تقدیم تندیس تقدیر فروشگاه‌های زنجیره ای یاران دربان به شعبه بلوار مرزداران / ۵۹ ژکیوسک‌های نظرسنجی بانک سامان / ۶۰ شعب بانک سامان / ۶۲ نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی / ۶۶

یادداشت سردبیر



ناصر بزرگمهر

nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هر چه بخواهد همان می شود

مدیریت چگونه گفتن!

۲- محتوای مطلب گفته شده دارای چه ویژگی‌های علمی و عملی است؟ آیا قبل از آنکه مبحث مورد نظر به صورت شفاهی یا کتبی از طرف مدیران ارشد بیان شود، در کارگروه‌های تخصصی چکش کاری شده است؟ آیا تمامی مطالب از دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است؟ به عواقب آنچه که می‌خواهیم به دیگران منتقل کنیم اندیشیده‌ایم؟ مطلب بیان شده در حد تئوری‌های علمی قابل طرح است یا شیوه‌های اجرایی و کاربردی آن هم مورد بررسی قرار گرفته‌اند؟

و ده‌ها سوال که می‌تواند در این بخش مطرح شود که باید قبل از بیان موضوع یا تبدیل آن از شفاهی به بخشنامه کتبی طرح و پاسخ‌های لازم برای آنها وجود داشته باشد، وگرنه طبیعی است که محتوای گفته شده در عمل دچار مشکل می‌شود. باید بدانیم که بسیاری از گفته‌های ما قرار نیست فقط برای نیروهای زیردست باشد، بلکه آنها واسطه‌ای هستند تا انرژی لازم از مطلب ما را در نهایت به صورت اجرایی و کاربردی به مشتریان ما و مردم منتقل کنند. آنها قرار است نقش هادی را در این انتقال اندیشه بازی کنند.

و لازم است که در چنین فرآیند جریانی، همه جوانب علمی و عملی توسط کارشناسان خبره مورد توجه قبلی قرار گیرد، وگرنه تبدیل به صدها جمله‌ای می‌شود که در حد شعار در جامعه باقی می‌ماند و یا صدها بخشنامه‌ای که هر بار نیاز به بخشنامه دیگری دارند و ماده قانون‌هایی که مرتباً نیاز به تفسیر و قوانین مجدد پیدا می‌کنند و گاهی حجم تبصره‌ها از اصل ماده قانون بیشتر می‌شود.

۳- توجه به روش اجرایی و طراحی مناسب در زمان و مکان و پوشش و امثالهم برای موضوع گفته شده و سایر خصوصیت‌های مورد نظر توسط مدیر مورد نظر، یکی از مهم‌ترین مسائلی است که باید قبل از بیان هر گفته مورد توجه سخنان قرار گیرد.

ضرب‌المثل (هر سخن جایی و هر نکته مکانی دارد) حاصل اندیشه طولانی بشر در طول تاریخ و توجه به همین بخش به ظاهر ساده و بی‌اهمیت است. بسیاری از گفته‌های ما درست آنجایی بیان می‌شود که قرار نیست چیزی گفته شود و بسیاری از نگفتن‌ها وقتی اتفاق می‌افتد که باید موضوعی جدی مطرح گردد. توجه نکردن به شرایط پیرامون و گاهی استفاده از شیوه‌های خاص و بی‌توجه به ارتباطات کرداری گوینده که در مقابل، ارتباطات پنداری را در

مهندس ولی ضرابیه، رئیس هیات مدیره بانک سامان، چندی قبل از من سوال کرد، چگونه بگوییم؟ چگونه حرف‌هایمان را به مدیران و کارکنان بیان کنیم که تاثیر بگذارد؟ چه کار کنیم که حرف‌هایمان را بدون اما و اگر متوجه شوند و نتیجه دلخواه برای بانک حاصل شود؟ چگونه بخشنامه‌ها را بنویسیم که نیاز به تفسیر نداشته باشد و همه، همان‌گونه عمل کنند که مدیریت تصمیم‌گیری کرده است؟ و در مجموع چه رفتاری داشته باشیم تا نظرات شخصی افراد در کارشان دخالت نکند و بانک بتواند به اهداف مورد نظرش دست پیدا کند؟

به نظر می‌رسد در پاسخ به اینگونه سوالات، که این روزها دغدغه همه مدیران ارشد و دلسوخته برای سازمان‌ها و نهادهای زیرمجموعه‌شان است، یک مقاله و دو مقاله کفایت نمی‌کند. باید مجدداً در بازسازی فرهنگ سازمانی، راه رفته را از نو، با فونداسیونی مناسب و پایه‌ریزی مستحکم براساس دانش، آموزش و اعتقاداتی راستین و استفاده از تجربیات اساتید ارزشمند علوم انسانی و پزشکان مجرب و متخصصان هر رشته شروع کنیم تا بتوانیم سازمان‌هایی قوی با نیروی انسانی مجرب و عاشق فراهم کنیم. اما تا رسیدن به یک جامعه آرمانی و تلاش‌های مجدد در بازسازی فرهنگ جامعه و خصوصاً فرهنگ کاری و اداری می‌توان به نکاتی برای رسیدن به شرایط مطلوب در بحث مدیریت چگونه گفتن اشاره کرد:

۱- چگونه گفتن توسط مدیریت ارشد مترادف است با ضرب‌المثل مشهور ایرانی و تفاوت‌های بنشین، بفرما، بتمرگ و امثالهم که در مجموع مفهوم فعل نشستن را به ذهن مخاطب منتقل می‌کند. اما بدون شک، هر کدام از این واژه‌ها، با خود محتوایی را حمل می‌کند که به‌سادگی قابل مقایسه با دیگری نیست و اثرات جانسوزی را از دیدگاه‌های مثبت یا منفی بر مخاطب باقی می‌گذارد که گاهی به‌سادگی قابل درمان و ترمیم نیست و برای رفع زیان‌های به‌کار بردن یک واژه ساده، باید سال‌ها تلاش کرد.

به همین دلیل باز هم در فرهنگ فولکلوریک این سرزمین آمده است که «نگفته‌ها را می‌توان گفت ولی گفته‌ها را نمی‌توان پس گرفت.»

می‌شود، به مشتری یک قطره آب می‌رسد. اما مناسب‌ترین شیوه برقراری ارتباط کلامی در بستر ارتباط گفتاری و ارتباط شنیداری است. سازمان‌هایی که راه را بر ارتباط کلامی بسته‌اند و مدیرانی که دو گوش خود را از دست داده و یکپارچه زبان‌اند، محکوم به فنا هستند. دیر و زود دارد، اما سوخت و سوز ندارد.

۶- نقدپذیری پس از چگونه گفتن و تحمل شنیدن حرف‌های دیگران یکی از بزرگ‌ترین ویژگی‌های فرهنگ‌های رشد یافته است. نقد و نقدپذیری دو خصیصه مهم در پیشرفت دانش بشری است. سازمان‌ها و مدیرانی که با تمرین کردن، می‌توانند نقادان خود را تحمل و از دانش آنها بهره ببرند، به قله رفیع سعادت نزدیک می‌شوند. اگر گوشی برای شنیدن وجود نداشته باشد، نوشتن و گفتن به چه دردی می‌خورد؟

مدیران ارشد باید نقدپذیرتر باشند تا نیروهای انسانی سازمان به این باور برسند و تحمل نقد مشتریان و مردم را داشته باشند. باید همیشه از کسانی که ما را بی‌ترحم نقد می‌کنند، بیشتر از آنهایی که مرتباً با تملق ما را تایید می‌کنند، سپاسگزار باشیم؛ آنها دوستان واقعی ما و سازمان ما هستند و متملقین، دشمنانی هستند که در لباس فرصت‌طلبی، بار خود را می‌بندند.

۷- پیگیری تاثیر مطالب گفته شده از ابتدا تا انتها باید مورد توجه مدیریت چگونه گفتن قرار گیرد. باید از ابتدا بدانیم که اگر قرار است چیزی را بگوییم یا بنویسیم که هیچ تاثیری نداشته باشد، دلیلی برای بیان آن باقی نمی‌ماند. اعتقاد ابتدایی مدیریت به آنچه که می‌گوید، نخستین تاثیر را بر مخاطب می‌بخشد. باید خودمان در رفتار و کردار به آنچه که می‌گوییم معتقد باشیم و به آن عمل کنیم؛ ماجرای پزشکی است که معتاد است و بیمار را از سیگار کشیدن برحذر می‌کند.

باید با اعتقاد مبحث ارتباط گفتاری را آغاز کنیم تا نتیجه دلخواه در مبحث ارتباط شنیداری پدید آید.

۸- پیگیری بازخوردها و نتایج گفتن‌های ما، می‌تواند آینده بهتری را برای سازمانی که به آن دلبسته‌ایم، فراهم کند.

* آنچه که نوشتیم، همه حرف‌ها و سخن‌ها پیرامون سوال‌های طرح شده با موضوع مدیریت چگونه گفتن نیست، بلکه مقاله‌ای است که می‌تواند به عنوان یادداشت اولیه برای شروع یک کتاب چندصد صفحه‌ای باشد، همین و بس.

ذهن مخاطب به وجود می‌آورد و در خانواده ارتباطات غیرکلامی مورد بررسی قرار می‌گیرد، از ابتدایی‌ترین نکاتی است که باید در مدیریت چگونه گفتن مورد توجه مدیران ارجمند باشد. متأسفانه بسیاری وقت‌ها براساس کم‌دانشی، تصورات شخصی خود را ملاک دانش قرار می‌دهیم و بدون آشنایی با مباحث رفتاری و علم روانشناسی فردی و جمعی، از حرکات و نشانه‌هایی در بیان استفاده می‌کنیم که جز اثرات مخرب چیزی بر مخاطب نمی‌افزاید. ۴- مخاطب‌شناسی در مدیریت چگونه گفتن از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند محتوای بیان شده را به شرایط مطلوب نزدیک نماید.

مخاطب‌شناسی، علمی است که متغیرهای متعدد از قبیل دانش، سن، جنسیت، وضعیت مالی، خانوادگی، فرهنگ، مذهب، جغرافیا، تاریخ و ده‌ها عامل دیگر را با جزئیات بسیار در آن موثر دانست. بی‌توجهی به مخاطب‌شناسی و انتخاب گروه‌های نامتجانس و گاه درهم و برهم از سطوح مدیریتی تا همه بخش‌های اجرایی، وسیله نقلیه صدچرخ ما را تبدیل به وسیله‌ای زجرآور خواهد کرد.

نیروهای انسانی درگیر با هر موضوع باید به اصطلاح افراد فنی، بالانس شده و میزان باشند. باید باد چرخ‌های این وسیله‌ای که در اختیار ما است، به گونه‌ای تنظیم شود که وسیله ما بدون تلق و تولوق، بتواند با سرعت مطمئن در پیشبرد اهداف سازمان حرکت کند. انتخاب نیروهای نامتجانس در معاونین، و به همین شکل، مدیران، روسای ادارات، کارشناسان و سایر بخش‌ها، انرژی مدیریت ارشد را هدر خواهد داد و نتیجه آن به مشتریان و مردم بازخواهد گشت و حتماً مطلوب نخواهد بود. داشتن نیروهای یکدست و اندیشمند و معتقد به خروجی‌های بخش‌های دیگر، ما را سریع‌تر به اهداف بزرگ می‌رساند.

۵- تصمیم‌گیری‌های بزرگ مدیران ارشد بدون هماهنگی با مدیران میانی و روسای ادارات و سرپرست‌های بخش‌ها و کارشناسان به بار نمی‌نشیند. برگزاری جلسات یکطرفه و قرار گرفتن چند نفر از قبل تعیین شده پشت تریبون‌ها و بیان دیدگاه‌های آنها برای یکی، دو بار در سال، راه ارتباطی مناسبی برای رسیدن به اهداف، بزرگ نیست، هر چند که می‌تواند در تکمیل زنجیره اهداف مناسب باشد. بی‌توجهی به مدیریت‌های رده‌پایین‌تر، بهترین تصمیمات سازمانی را مثل واگذاری همان قالب یخ می‌کند که وقتی دست به دست

اگر به صدای مشتریان گوش ندهیم این رقا هستند که به صدای آنها گوش می دهند

آرزو لونی

(کارشناس واحد پژوهش شرکت آفتاب تجارت سامان)

بازاریابی عبارت است از، گردآوری، پردازش، تجزیه و تحلیل نظام مند اطلاعات و داده ها در مورد کلیه پارامترهای بازار کالاها و خدمات، به نوعی که مصرف کنندگان و مشتریان را از طریق دادن اطلاعات، به تولیدکنندگان و عرضه کنندگان کالا و خدمات مرتبط می سازد.

برای دریافت پاسخ بسیاری از پرسش هادر کسب و کارمان نیاز به تحقیقات بازاریابی داریم که متأسفانه در بسیاری از کسب و کارهای به خصوص خرد در ایران نادیده گرفته می شود. ما معمولاً از پرداخت هزینه تحقیقات بازاریابی سر باز می زنیم و تصور می کنیم با اینکار هزینه ها را کاهش داده ایم و سپس در طول زمان با رکو دهایی مواجه شده و اشتباهاتی که در کسب و کارمان نمایان می شود، معمولاً ضررهایی به مراتب هنگفت تر انصیب خود می کنیم.

چه مواقعی تحقیقات بازاریابی می تواند مفید و راهگشا باشد؟

- هنگامی که اطلاعات لازم برای تصمیم گیری بازاریابی وجود ندارد.
- زمانی که چند راه مختلف موجود است و نمی دانیم کدامیک را انتخاب کنیم.
- وقتی که درون سازمان بر سر مسائلی از قبیل سیاست سازمان، اهداف و راهبردهای آن تضاد و کشمکش وجود دارد.
- هنگامی که مشکلی مشاهده می شود، نظیر کاهش سهم بازار یا ضعیف شدن نحوه توزیع.
- وقتی به کار تازه ای دست می زنیم، نظیر عرضه محصولی جدید، تغییر قیمت، ایجاد شبکه توزیع جدید، تغییر بسته بندی یا تقسیم بازار فروش.
- در این راستا، واحد تحقیق و پژوهش «شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان» فعال در زمینه طرح های پژوهشی، نظرسنجی و آماری از مشتریان سازمان ها با ملحوظ نظر داشتن:
- بررسی وضعیت بازار پذیری، محصول جدید، شناسایی فرصت ها و تهدیدها

■ ارزیابی پیامدها و نتایج سیاست های اجرا شده

■ ارزیابی اثربخشی تبلیغات

■ شناخت رقبا

■ بررسی و تحلیل وضعیت افکار مشتریان در مورد محصول برند، کیفیت، خدمات و رضایت مشتریان

با به کارگیری معیارهای دقیق علمی، فنی و رعایت حفظ موضع بی طرفی و امانتداری در قبال موضوعات پژوهش با استفاده از نیروهای آموزش دیده در حوزه های: مدیریت و نظارت برانجام امور پرسشگران، گردآوری داده، کدگذاری و کنترل نتایج، تجزیه و تحلیل اطلاعات و گزارش نهایی آمادگی خود را برای واحدهای مختلف سازمانی اعلام می نماید.

تحقیق در بازار یکی از مهم ترین و جذاب ترین جنبه های بازاریابی است. وظیفه تحقیق در بازار آماده کردن مدیریت برای تصمیم گیری، با در اختیار قرار دادن اطلاعات مربوط، دقیق، واقعی و معتبر است. امروزه محیط پرقابیت و هزینه های زیادی که در اثر تصمیم گیری های ضعیف به وجود می آید ایجاب می کند که تحقیق در بازار، اطلاعات صحیح و منطقی را فراهم آورد. تصمیم گیری منطقی نمی تواند بر اساس الهام و قضاوت شخصی صورت گیرد و در صورت دسترسی نداشتن اطلاعات درست تصمیم گیری صحیح دچار مشکل می شود. تحقیق در بازار به مدیران بازاریابی کمک می کند تا بین متغیرهای مربوط به بازار، محیط و مشتریان ارتباط برقرار سازند. در صورت نبودن اطلاعات درست نمی توان واکنش مشتریان را به دقت و به صورت واقعی پیش بینی کرد.

تحقیقات در بازار به دو دلیل اصلی انجام می شود:

۱- شناسایی مساله ۲- حل مساله

سئوالاتی از این قبیل که: کسب و کار ما دقیقاً چیست و قرار است چه چیزی را ارائه دهد؟ ارزش دقیق مالی کالا و خدمات ما چقدر است؟ مشتریان ما دقیقاً چه کسانی هستند؟ مشتریان از ما چه انتظاری دارند و چگونه به بالاترین سطح از رضایت می رسند؟ رقبای ما چه کسانی هستند؟ و آیا کسب و کار ما رقیبی دارد؟ چه روش های بازاریابی می تواند برای ما اثربخش باشد و ما را به بهترین نحو به مشتریان معرفی کند؟ و بسیاری سئوالات دیگر... در بسیاری از موارد چه آنهایی که کسب و کاری دارند و چه کسانی که می خواهند کار خود را به تازگی شروع کنند اغلب به این پرسش ها به طور کامل پاسخ نمی دهند و حتی در مرحله ای که پاسخ این پرسش ها را دریافتند، از نظر خودشان تصور می کنند این درست ترین پاسخ های ممکن هستند. به نظر می رسد، می بایست قبل از هر چیز تا آنجا که ممکن است سعی کنیم کامل ترین پرسش نامه در مورد کسب و کار خود تهیه کنیم. هر چه پرسش ها کامل تر باشد زوایای بیشتری از کسب و کار ما روشن می شود و پاسخ های کامل و دقیق به این پرسش ها، نقاط قوت و ضعف کسب و کار ما را بیشتر نمایان می سازد. همچنین باعث می شود درصد ریسک پذیری در کسب و کار ما به شدت کاهش یابد و ما قبل از دست زدن به هر اقدامی آینده ای روشن را در جلوی خود ببینیم. اما موضوع اصلی اینجاست که همه پاسخ ها را ما نمی توانیم پیدا کنیم و یا اینکه پاسخ ما ممکن است کامل و یا نزدیک به واقعیت نباشد.

از اینجا به مقوله تحقیقات بازار می پردازیم. از تحقیقات بازار که در بسیاری موارد به عنوان تحقیقات بازاریابی یاد می شود تعاریف مختلفی ارائه شده است. در اینجا ما تحقیقات بازار را اینگونه تعریف می کنیم: تحقیقات



نویسنده: سید ابوالفضل ساجدی
کارشناس عملیات شعب اداره تطبیق و مبارزه با پولشویی

مبارزه با پولشویی

هویت و حفظ امنیت اطلاعات فردی افراد برای ورود به فضای مجازی و مبادله خدمات به ویژه بهره مندی از خدمات الکترونیکی شود که این امر در کشور آغاز شده و به سرعت پیش می رود.

کارت هوشمند ملی دارای قابلیت‌های ویژه‌ای از جمله: شناسایی، تصدیق هویت، تطبیق اثر انگشت، امضای دیجیتال، ایمیل شهروندی و مهم‌تر از آن ویژگی‌های امنیتی (ضد جعل) کارت می‌باشد که برای آشنایی کارکنان و همکاران محترم بانک سامان این ویژگی‌ها جهت بهره‌برداری و جلوگیری از سوءاستفاده افراد سودجو ارائه می‌گردد.



منابع و مأخذ

- ۱- قانون برنامه پنج ساله پنجم مصوب مجلس شورای اسلامی
- ۲- قانون الزام اختصاص شماره ملی و کد پستی برای کلیه اتباع ایرانی مصوب هیات محترم وزیران
- ۲- دستورالعمل‌های ۱۳ گانه بانک مرکزی ج.ا.ا
- ۳- طرح کارت هوشمند ملی - سازمان ثبت احوال کشور

یکی از پدیده‌هایی که بشر از بدو تولد با آن همراه بوده و به اشکال گوناگون تجربه کرده است، جرم یا بزه می‌باشد. این پدیده به مرور زمان رشد و تکامل یافته و هر روز در چهره‌های جدیدی ظاهر شده است، به نحوی که ممکن است در طول زمان از لحاظ ماهیت تفاوت‌پندانی نکرده باشد، ولی از لحاظ نحوه ارتکاب یا تعداد مرتکبین دچار تحولاتی شده باشد که برای جامعه بسیار خطرناک‌تر از پیش جلوه کند. پدیده پولشویی به هر اقدامی که موجب قانونی جلوه دادن پول‌های حاصل از فعالیت‌های نامشروع یا غیر قانونی است اطلاق می‌گردد. این عمل دارای آثار زیان‌بار اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی فراوانی است. پولشویی به زبان ساده فرآیند پنهان و مخفی کردن ماهیت و منشأ غیر قانونی مال حاصل از ارتکاب جرم است به نحوی که ظاهر قانونی به خود بگیرد. مجرمین سعی می‌کنند با استفاده از سیستم بانکی منابع و وجوه حاصل از جرم را تطهیر نمایند. به این دلیل هدف اصلی مقررات پیشگیری از پولشویی جلوگیری از استفاده متقلبانه پولشویان از بانک‌ها و موسسات مالی است. در تمامی پیمان‌نامه‌ها، معاهدات و کنوانسیون‌های بین‌المللی نگاه ویژه‌ای به بحث شناسایی مشتریان (KYC) شده و این باور وجود دارد که اولین رویکرد در هر فعالیت بانکی، مهم‌ترین رکن و اصلی‌ترین روش پیشگیری و مبارزه با پولشویی برای در امان ماندن بانک‌ها از گزند تبهکاران و پولشویان، شناسایی مشتریان می‌باشد. با توجه به خدمات بانکی که به ۲ طبقه پایه و غیر پایه تقسیم می‌شوند شناسایی مشتریان نیز به ۲ قسمت شناسایی اولیه و شناسایی کامل برای مشتریان گذری و دایم تقسیم می‌شود که طبق رویه شناسایی مشتریان در دستورالعمل چگونگی شناسایی مشتریان ایرانی بانک مرکزی ج.ا.ا. همچنین قانون الزام اختصاص شماره ملی و کد پستی برای کلیه اتباع ایرانی مصوب هیأت محترم وزیران، می‌بایست کلیه افراد ایرانی بالای ۱۵ سال جهت اخذ کارت ملی برای دریافت کلیه خدمات کشوری اقدام نمایند.

از این روش شناخت موارد امنیتی کارت شناسایی ملی برای مجریان قانون و ارائه دهندگان خدمات به اتباع ایرانی که بانک‌ها نیز با توجه به خدمات و کاهش ریسک خود و مشتریان از جمله مهم‌ترین این سازمان‌ها می‌باشند، امری مهم و قابل توجه است.

طبق ماده ۳۶ قانون برنامه پنجساله پنجم، کارت هوشمند ملی می‌بایست جایگزین کارت شناسایی ملی، با هدف آسان‌سازی شناسایی، تصدیق



چگونه از اطلاعات هویتی خود نگهداری کنیم

گردآوری و تدوین: سیامک شهباززاده (مسئول اداره تطبیق و مبارزه با پولشویی) و ویرایش: مهران رشتی (کارشناس ارشد مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان)

گسترش استفاده از اینترنت در دنیای کنونی و همچنین ابزارهای الکترونیکی در صنعت بانکداری مانند دستگاه‌های خودپرداز (ATM)، اینترنت بانک، تلفن بانک و دستگاه‌های کارت خوان (POS)، آگاهی در مورد نگهداری و حفظ مدارک و اطلاعات هویتی را ضروری ساخته است. این مجموعه دامنه وسیعی از مدارک هویتی از شناسنامه، کارت ملی، گواهینامه، سند مالکیت، کارت بانکی گرفته تا رمزهای دسترسی به اینترنت بانک، تلفن بانک، همراه بانک و کارت‌های بانکی را دربرمی‌گیرد. بی‌توجهی و کوتاهی در نگهداری از این اطلاعات و مدارک می‌تواند منجر به خسارات جبران‌ناپذیری برای شما، اعتبار مالی و کسب‌وکاران شده و در پاره‌ای موارد زمینه‌ساز ورود ناخواسته شما به فرایندهای کیفری و قضایی شود.

چگونه اطلاعات ما سرقت می‌شوند؟

هرگاه اطلاعات و مشخصات شخصی، هویتی و بانکی‌تان، بدون کسب اجازه از شما مورد بهره‌برداری و سوءاستفاده قرار گیرد، شما مورد سرقت واقع شده‌اید.

سارقان روش‌های مختلفی برای دسترسی به اطلاعات و مدارک هویتی شما دارند که در ادامه معرفی می‌شوند:

سرقت کیف حاوی مدارک و مستندات هویتی از طریق زورگیری، کیف‌قاپی و دستبرد به منزل یا محل کار شما؛ دسترسی به مدارک و مستندات که شما گم کرده‌اید؛ سوءاستفاده از تصاویر کارت ملی یا شناسنامه شما؛ سرقت اطلاعات یا جسم کارت بانکی شما هنگام استفاده از دستگاه‌های خودپرداز؛

سرقت اطلاعاتی در کافی‌نت‌ها؛

دسترسی به کاغذها و دورریزهای مستندات هویتی یا بانکی شما در محل کارتان؛

از طریق تلفن، ایمیل یا پیام کوتاه‌های متقلبانه؛

دسترسی به اطلاعات موبایل، تبلت یا کامپیوتر شخصی شما؛ تظاهر و معرفی خود به عنوان نماینده بانک، پست، مخابرات، شهرداری و ... و دریافت اطلاعات شخصی شما.

خوب است بدانیم کپی کارت ملی، شناسنامه، گواهینامه و ... نیز

برای جعل این اسناد کافی است؛ از این رو، پیش از دور ریختن کپی این اسناد، آنها را به گونه‌ای که قابل بازیابی نباشند دریاوریم.

سارقان چگونه از اطلاعات و مدارک هویتی و بانکی ما سوءاستفاده می‌کنند؟

باتوجه به اینکه کد ملی، شماره‌ای منحصر به فرد برای هر فرد است؛ از این رو، محافظت از این کد از اهمیت بسزایی برخوردار است. سارقان به محض سرقت اطلاعات هویتی شما یا حتی دسترسی به تصویر شناسنامه یا کارت ملی‌تان می‌توانند به جعل این اسناد پرداخته و از حساب‌ها و سپرده‌های شما در بانک‌ها و بیمه‌های شما نزد شرکت‌های بیمه (به‌رغم کنترل‌های بسیار دقیق) سوءاستفاده کنند. همچنین با سرقت اصل مدارک هویتی یا دفترچه حساب، کارت‌های بانکی و رمز مربوط، امکان سوءاستفاده به راحتی برای سارقان فراهم می‌شود.

در بدترین حالت، ممکن است سارقان با شناسنامه یا کارت ملی جعلی، با نام شما در بانک‌ها حساب افتتاح کنند و با دریافت دسته‌چک، کد مالیاتی، دفترچه خدمات بیمه و ... اعتبار شما را به مخاطره بیندازند. همچنین در مواردی دیده شده که سارقان و جاعلان در زمان دستگیری از سوی پلیس، مدارک جعلی یا اصلی سرقت‌شده را ارائه داده و در ارتباط با جرم، جنایت و سرقتی که انجام داده‌اند برای دارندگان اصلی مدارک، سوءپیشینه ایجاد می‌کنند.

کارت‌ها با رمزشان، به ترتیب زیر اقدام کنید:

در اولین فرصت با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرید و موضوع را اطلاع‌رسانی کرده و کارت خود را غیرفعال کنید؛

برای ابطال کارت گم یا سرقت‌شده و دریافت کارت جدید، به یکی از شعب ما مراجعه کنید؛

در صورتی که تا زمان غیرفعال‌سازی حساب و کارت، برداشتی از حساب شما انجام شده، با دریافت صورت‌حساب تأییدشده از شعبه مربوط، به مراجع قضایی مراجعه کنید.

چگونه از مدارک و اطلاعات هویتی خود بهتر محافظت کنیم؟
آنچه شما انجام می‌دهید:

مدارک هویتی خود را فقط به وقت نیاز از منزل خارج کنید. رمز کارت‌های بانکی، اینترنت‌بانک، تلفن‌بانک و همراه‌بانک خود را همیشه به خاطر بسپارید. از نوشتن یا همراه داشتن آنها بپرهیزید. از ارائه اطلاعات هویتی و بانکی خود از طریق تلفن به افرادی که نمی‌شناسید خودداری کنید. برای مثال، بسیاری از سارقان به بهانه برنده شدن شما در یک مسابقه و قصد ارائه جایزه، اطلاعات هویتی و بانکی شما را دریافت می‌کنند.

کپی مدارک هویتی، بانکی و مالی خود را کامل از بین ببرید و سپس دور بریزید.

با نصب و روزآمدسازی آنتی‌ویروس‌ها و ایجاد رمز عبور برای کامپیوتر و تلفن همراه خود، از اطلاعات ذخیره‌شده در آنها محافظت کنید.

از گشودن لینک‌های ناآشنا، نصب برنامه‌های پیشنهادی از سوی افراد ناشناس و فایل‌های ناآشنا در فضای مجازی خودداری کنید. هنگام خرید و استفاده از پایانه‌های فروشگاهی، رمز خود را در اختیار فروشندگان قرار ندهید.

چنانچه هنگام استفاده از دستگاه‌های خودپرداز، با مشکلی در دریافت کارت مواجه شدید، محل را ترک کنید و موضوع را بلافاصله به مرکز پشتیبانی بانکی (سامان ارتباط) اطلاع دهید. در این شرایط از افراد ناشناس کمک نخواهید.

مسئولیت نگهداری از مدارک و اطلاعات هویتی خود، فرزندان و سالخورده‌گان خانواده برعهده شماست؛ با جدی گرفتن توصیه‌های امنیتی یادشده در انجام مسئولیت خود کوشا باشید.

آنچه بانک سامان انجام می‌دهد:

بانک سامان در راستای کاهش ریسک و خطرات ناشی از سرقت مدارک هویتی مشتریان و افزایش ضرایب امنیتی سپرده‌های مشتریان خود، با راه‌اندازی سازوکار جدید ثبت اثر انگشت تمامی مشتریان در شعب، امکان شناسایی دقیق افراد را فراهم ساخته است. در نخستین مراجعه خود به شعب، با ارائه اثر انگشت، اطلاعات خود نزد شعبه را تکمیل کنید و ما را در فرایند شناسایی مشتریان یاری دهید.

چگونه بدانیم شخصی اطلاعات هویتی ما را به سرقت برده است؟ دریافت پیامک یا صورت‌حساب بانکی برای کسر مبالغ ناآشنا از حساب بانکی‌تان؛

صورت‌حساب‌های بانکی به نشانی شما نمی‌رسد؛ تماس تلفنی در رابطه با بدهی‌ای که از آن اطلاعی ندارید (مانند چک بی محل، قسط وام، قسط خرید اتومبیل و ...).

واریز مبالغ ناآشنا به حساب بانکی‌تان و برداشت همان مبالغ؛ دریافت صورت‌هزینه‌های بیمه درمانی‌ای که شما از آن استفاده نکرده‌اید؛

دریافت پیامک یا ایمیل استفاده از خدمات شرکت‌ها و سازمان‌های ناآشنا و نامرتب به شما؛

دریافت جریمه‌های راهنمایی و رانندگی اتومبیل دیگران؛

دستگیری به خاطر جرمی که شما مرتکب نشده‌اید؛

دریافت پیامک‌های مالیاتی نامرتب.

چنانچه متوجه سرقت اطلاعات هویتی خود شدیم چه اقداماتی انجام دهیم؟

به محض آنکه از سرقت مدارک هویتی و دیگر مدارک خود یا اطلاعات مربوط به این مدارک آگاه شدید به ترتیب زیر اقدام کنید:

گم شدن یا سرقت مدارک هویتی

در صورت مفقودی یا سرقت مدارک شناسایی‌تان شامل کارت ملی و شناسنامه، بلافاصله با شعب بانکی‌هایی که در آنها حساب دارید تماس بگیرید و اطلاع‌رسانی کنید. سپس برای دریافت مدارک المثنی اقدام کنید. ممکن است مدارک هویتی گم‌شده از سوی فرد یابنده به اداره پست جمهوری اسلامی ایران تحویل شده باشد؛ از این رو، پیش از مراجعه به سازمان ثبت احوال کشور برای صدور کارت ملی یا شناسنامه المثنی حتماً موضوع را از طریق وبسایت اداره پست، به نشانی www.post.ir پیگیری کنید.

گم شدن یا سرقت دفترچه حساب یا سپرده بانکی

در صورتی که دفترچه حساب یا سپرده بانکی شما گم یا سرقت شد، بلافاصله با اصل مدارک شناسایی خود به شعبه‌ای که در آن حساب مربوط به دفترچه را افتتاح کرده‌اید مراجعه کرده و ضمن ابطال دفترچه حساب قبلی، دفترچه المثنی دریافت کنید. به یاد داشته باشیم هرگز دفترچه سپرده‌های بانکی خود را همراه با مدارک هویتی خود در یک‌جا نگهداری نکنیم.

گم شدن یا سرقت کارت بانکی به همراه رمز آن

در چنین شرایطی یابنده یا سارق کارت می‌تواند روزانه از طریق خودپردازها تا دو میلیون ریال از حساب شما برداشت نقدی داشته و تا سی میلیون ریال انتقال کارت به کارت از حساب شما انجام دهد. همچنین می‌تواند از طریق دستگاه‌های کارت‌خوان با کارت شما به‌طور نامحدود خرید انجام دهد. برای پیشگیری از این موضوع، به خاطر داشته باشیم که هرگز کارت‌های بانکی را با رمز آنها در یک‌جا نگهداری نکنیم. در شرایط سرقت یا مفقود شدن این



اقتصاد دانایی محور چیست؟

پریا سرخ دینی
 (کارشناس مالی اداره آمار و اطلاعات بانکی -
 کارشناس ارشد علوم اقتصادی)

اقتصادی و شیوه تولید و به تبع آن در دیگر نظام‌ها و نهادها شدند، کشورهایی در عملکرد در قالب این انقلاب‌ها موفق بودند که خود را با آن تغییرات و تحولات تطبیق داده و شرایط خود در تمامی زمینه‌ها را به روز کردند. پس امروز هم باید هوشیار بود و نشانه‌های انقلاب جدید و در حال ظهور را که به انقلاب دانایی موسوم است دریافت و به راه‌هایی در جهت همراه شدن با آن اندیشید تا از ملت‌های دیگر عقب نماند.

آنچه که به عنوان انقلاب دانایی مطرح شده و در قالب مفاهیمی مانند اقتصاد مبتنی بر دانایی یا جامعه مبتنی بر دانایی یا توسعه مبتنی بر دانایی مورد استفاده قرار می‌گیرد، از جهاتی می‌تواند شبیه برانگیز باشد. به این معنا که هنگامی که ما سخن از عصر دانایی به میان می‌آوریم گویی پذیرفته ایم که در دوران‌های گذشته اقتصادها و جوامع مبتنی بر دانایی نبوده‌اند. در حالیکه می‌دانیم که در همه ادوار تاریخی همواره علم نقش تعیین کننده‌ای در پیشرفت جوامع داشته است و جامعه‌ای رانمی‌توان یافت که در آن با تکیه بر جهل پیشرفتی اتفاق افتاده باشد.

بنابراین، از این زاویه باید توجه داشته باشیم که عصر دانایی در برابر عصر غیر دانایی یا عصر جهل و نادانی قرار نمی‌گیرد بلکه در اینجا سخن بر سر یک نقطه عطف تاریخی مهم است که روند تحولات علمی فنی در معرض یک دگرگونی بنیادی قرار گرفته و این نقطه عطف است که از آن با عنوان انقلاب دانایی نام برده می‌شود. بحث بر سر این است که برخلاف روندهایی که از آغاز تمدن بشری تاکنون مشاهده شده و در آن پیشرفت‌های تکنولوژیک عمدتاً کمک کار یا جایگزین دست و بازوی انسان‌ها می‌شده‌اند، در اثر انقلاب‌های اطلاعاتی و الکترونیکی ما با شرایطی روبه‌رو شده ایم که در آن پیشرفت‌های جدید تکنولوژیک کمک کار یا جایگزین مغز انسان‌ها می‌شوند.

به این ترتیب، با وارد شدن دانایی در تابع تولید ما با شرایطی روبه‌رو می‌شویم که از آن با عنوان صعودی شدن بازدهی نام برده می‌شود و اینجنین است که عصر دانایی عصری است که در آن عمر توابع تولید با بازدهی ثابت نسبت به مقیاس به صورت روزافزون به سر می‌آید و دوران بازدهی صعودی فرا می‌رسد.

شکاف بین کشورهای توسعه یافته و توسعه نیافته معمولاً یکی از مهم‌ترین موضوع‌های مورد بحث محافل اقتصادی، اجتماعی و سیاسی بوده است. این شکاف از زمان وقوع انقلاب صنعتی آغاز شد و با گذشت زمان بیشتر و بیشتر شد تا موج دوم انقلاب صنعتی که باعث تشدید دوباره آن گردید. امروز نیز جهان مواجه با موج سوم است که باعث ورود به عصری شده که از آن تحت عنوانی چون عصر اطلاعات، عصر دانایی، عصر خدمات و عصر اقتصادی وزن یاد می‌شود. پایه و اساس شکل‌گیری چنین دوره‌ای تولید، توزیع و کاربرد فزاینده و شدید دانش است. در واقع امروز در هر زمینه و بخشی، نهاده دانش حرف اول را زده و نحوه و میزان استفاده از سایر نهاده‌ها تحت تاثیر آن قرار گرفته‌اند. اکنون بحث بر سر آن است که امروز چگونه می‌توان فاصله بین کشورهای پیشرو و عقب مانده را کم کرده و نهایتاً از بین برد. البته این در حالی است که کشورهای پیشرو نیز در ابتدای راه هستند و اگر گروه کشورهای عقب مانده بتوانند به راهکاری عملی و موثر دست یابند، می‌توانند در ادامه راه در کنار آنها باشند.

نهاده الگوی نوظهور اقتصاد دانایی محور (Knowledge based economy) دانش و کاربرد آن است که در آن رشد استفاده از فناوری‌های مدرن در صنایع و متعاقب آن رشد کیفی نیروی کار ماهر و افزایش بهره‌وری از ویژگی‌های اصلی خواهد بود. اما مقایسه این الگوی جدید با الگوهای قبلی مانند عصر کشاورزی و صنعتی نشان از آن دارد که فعالیت مبتنی بر دانش نیازمند آگاهی‌ها و آمادگی‌های پایه‌ای است که اکثریت وزن آن را سرمایه انسانی کارا تشکیل می‌دهد. بنابراین در شرایطی که مناسبات جهانی در حوزه اقتصاد بر اساس الگوی اقتصاد دانایی محور سامان می‌یابد، واردات فناوری و تقلید از کشورهای توسعه یافته بدون توجه به زیرساخت‌های این الگو، مشکل گشای مسائل اصلی کشورها نخواهد بود. بنابراین باید به دنبال راهی اساسی برای ساماندهی وضعیت ورود کشورها به عصر دانایی بود.

گفتنی است با توجه به این که تا کنون در طول تاریخ دو انقلاب بزرگ کشاورزی و صنعتی پشت سر گذاشته شده، در حال حاضر جهان درگیر انقلاب دیگری موسوم به انقلاب فناوری است و هر کدام شرایط و الزامات خاصی را در زمان خود بر جا گذاشتند و باعث تحولات اساسی در نظام

زیربنای تکنولوژی و ارتباطات^۱ (ICT):

الزام دیگر اقتصاد دانش بنیان زیرساخت‌های تسهیل کننده ارتباطات، انتشار و پردازش اطلاعات است. فناوری ارتباطات و اطلاعات (ICT)، فناوری با سیستم‌های پیشرفته‌ای است که سبب کاهش هزینه اطلاعات و سهولت دسترسی به مجموعه جامع تری از دانش و اطلاعات می‌شود. لازم به ذکر است، جهت اندازه‌گیری چهار متغیر مستقل فوق، از زیر معیارهای ذیل به عنوان اندازه متغیرها جهت تجزیه و تحلیل داده استفاده می‌شود.

شاخص اقتصاد دانایی محور			
آموزش و پرورش	نوآوری و اتخاذ تکنولوژی	زیر بنای تکنولوژی و ارتباطات	رژیم نهادی و انگیزش اقتصادی
نرخ باسوادی بزرگسالان ثبت نام در متوسطه ثبت نام در آموزش عالی	دریافت‌ها و پرداخت‌ها در ارتباط با حق امتیاز تعداد حق امتیاز	استفاده کنندگان از تلفن اینترنت	نرخ نیروی کار صادرات خارجی واردات

با در نظر داشتن مفهوم اقتصاد دانایی محور می‌توان موارد ذیل را به عنوان پیشنهاداتی در راستای تحقق آن برشمرد:

هدفمند بودن خلق و ایجاد دانش به عبارت دیگر در ایجاد دانش باید بخش‌هایی که زیربنای توسعه اقتصادی هستند شناسایی شده و منابع آموزشی و تحقیقی برای وارد کردن دانش در این بخش‌ها جهت دهی شوند. تحکیم ارتباط میان صنایع و مراکز دانشگاهی. تازمانی که دانش خلق شده در سیستم‌های آموزشی و تحقیقی، جنبه کاربردی پیدا نکند و وارد بخش‌های مختلف اقتصادی نشود، ثمره گسترش دانش در جوامع مشهود نخواهد بود. لذا ایجاد مراکز تحقیقاتی در مناطق کلیدی صنعتی و یا مراکزی که ارتباط متقابل با سیستم تولید دانش و بخش‌های اقتصادی را تأمین کند از ضروریات گسترش اقتصاد دانش محور است.

کوتاه کردن دوره عمر تولیدات از طریق ایجاد ارتباط مستقیم با دانشمندان و متخصصان به منظور افزایش خلاقیت و نوآوری حمایت از ابداع و نوآوری، تازمانی که کشوری دارای سیستم حقوقی و قانونی مناسب برای حمایت از حق ثبت، حق اختراع، حق امتیاز،... نباشد، انگیزه لازم برای خلق دانش وجود ندارد.

فراهم کردن محیط مناسب برای پیشرفت فناوری

پاورقی‌ها:

^۱) Economic Incentive and Institutional Regime

^۲) Education and Training

^۳) Innovation and Technological Adoption

^۴) Information and Communication Technology: ICT Infrastructure

منبع‌ها:

مومنی، فرشاد (۱۳۸۶)، فصلنامه دین و اقتصاد

جباری، محمد و رضایی قلعه، حمید (۱۳۸۶)، اقتصاد دانش محور، مجمع

تشخیص مصلحت نظام - مرکز تحقیقات استراتژیک

OECD (۱۹۹۶)، The Knowledge based economy, paris: OECD/GD

در تعاریف کلاسیک، اقتصاد به عنوان علم استفاده بهینه از منابع کمیاب شناخته شده می‌شود ولی امروزه با گسترش دانش و ظهور علم به عنوان یکی از عوامل تولید، بحث کمیابی عوامل تولید اهمیت کمتری یافته است. در قرن هجدهم تمامی دانشمندان در مقابل نظریات مالتوس و در پیش بردن نگرانی‌های جمعیتی و کاهش منابع نگران بودند ولی پیشرفت‌های تکنولوژیک نشان دادند که دانش به عنوان یک عامل تولید می‌تواند تا قرن‌ها مسئله کمیابی مواد را از حالت بحرانی خارج سازد. چرا که دانش و اطلاعات با وجود بارزش بودن و صیانت توسط بنگاه‌های اقتصادی به هیچ وجه جزء منابع کمیاب تلقی نمی‌شوند و پس از طی یک فرایند، در اختیار همگان قرار می‌گیرد. در مبحث دانش آن چیزی که کمیاب است توانایی استفاده از دانش و تکنولوژی به طریقی است که رشد و توسعه اقتصادی را تضمین کند. لذا علی‌رغم وجود دانش بسیاری از کشورهای جهان در زمره کشورهای دانش محور تلقی نمی‌شوند.

بطور خلاصه می‌توان گفت اقتصاد دانش محور اقتصادی است که بر اساس تولید، توزیع و کاربرد دانش و اطلاعات شکل گرفته و سرمایه گذاری در دانش و صنایع دانش پایه مورد توجه خاص قرار می‌گیرد. با توجه به چنین تعریفی در این اقتصاد شاهد رشد سرمایه گذاری در تکنولوژی‌های مدرن و پیشرفته، سرمایه گذاری در صنایعی که از این تکنولوژی استفاده می‌کنند، نیروی کار ماهر و دستاوردهای بهره‌وری هستیم. (OECD: ۱۹۹۶:۷)

شاخص‌های اقتصاد دانایی محور:

شاخص‌های اقتصاد دانایی محور شامل: رژیم نهادی و انگیزش اقتصادی، آموزش و پرورش، نوآوری و اتخاذ تکنولوژی، ارتباطات و اتخاذ تکنولوژی می‌باشند.

نظام نهادی و انگیزش اقتصادی (EIR):

نظام نهادی و انگیزش اقتصادی باید انگیزه لازم برای کاربرد کارای موجودی دانش به منظور خلق دانش جدید، حذف فعالیت‌های ناکارآمد و شروع فعالیت‌های جدید با کارآمدی بیشتر (رونق کارآفرینی) را ایجاد کند. سیاست‌های دولت به ویژه سیاست‌های مربوط به فناوری، صنعت و آموزش، مستلزم توجه بیشتری بوده و زیرساخت‌ها و ایجاد انگیزه برای سرمایه گذاری و تعلیم و تربیت دارای اهمیت می‌باشد.

آموزش و پرورش^۲ (ET):

از الزامات اقتصاد دانش محور، جمعیت تحصیل کرده و ماهر است که به خوبی بتواند دانش را خلق و آن را بکار بگیرد. آموزش و سرمایه گذاری در سرمایه انسانی، سرمایه گذاری بلندمدتی است که بدون آن اقتصاد دانش بنیان ناپایدار خواهد بود. لذا در یک اقتصاد دانش محور توسعه یافته، خدمات آموزشی با کیفیتی که در اختیار افراد قرار می‌گیرد، اولویت اصلی اقتصاد و جامعه است.

نوآوری و اتخاذ تکنولوژی^۳ (ITA):

یک نظام نوآور کارا متشکل از بنگاه‌ها، مراکز پژوهشی و دانشگاهی، مشاوران و سایر سازمان‌ها به منظور دستیابی به دانش جهانی و تطبیق آن با نیازهای محلی و خلق فناوری‌های نوین لازم است.



آرزو لونی

(کارشناس واحد تحقیق و پژوهش شرکت آفتاب تجارت سامان)

چرا کارمندان سازمان‌ها بی تفاوت می‌شوند؟؟!

سازمان‌ها را به گونه ای شکل دهند تا اهداف مناسب برای ارضای نیاز کارکنان را انتخاب نموده و برای ایجاد انگیزش در کارکنان گام بردارند.

به دنبال این بی تفاوتی شاهد موارد ناخوشایندی در سازمان هستیم که پاره ای از آنها عبارتند از:

- کاهش سطح کیفیت تولیدات و خدمات
- کارمندان فقط برای دریافت حقوق ماهانه خود سر کار خواهند آمد و انگیزه قوی‌تر از این ندارند.
- استفاده از فرصتی برای گریز از کار
- بی تفاوتی به مشکلات، تخریبه‌ها و ... سازمان و حتی کمک به سرعت بخشیدن آن

- بی توجهی به حفظ و حراست از منابع ارزشمند سازمانی و عدم استفاده بهینه و مناسب از آن
- عدم توجه به نوآوری و خلاقیت و عدم زحمت دادن به خود حتی برای فکر کردن
- عدم مسئولیت پذیری در زمان بروز مشکلات و مقصر دانستن دیگران

علل بروز بی تفاوتی در کارکنان:

عدم شایسته سالاری:

کارکنان نگاه تیزبینی به تصمیمات مدیریت در مورد خودشان دارند. در انتصاب همیشه یک مقایسه اجتماعی به وجود می‌آید

بی تفاوتی کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، مشکلی است که در ایران گریبانگیر اکثر سازمان‌های دولتی و بعضی سازمان‌های غیردولتی است. مدیران در برخورد با این موضوع عکس العمل‌های متفاوتی از خود نشان می‌دهند، بعضی فقط حرص می‌خورند، بعضی چون چاره ای نمی‌یابند بی تفاوت می‌گذرند، بعضی چاره کار را آموزش کارکنان می‌دانند، بعضی (مدیران بی تجربه) اصلاً متوجه آن نمی‌شوند. آنها در سازمان خود مشکلی نمی‌بینند. بی تفاوتی نوعی انحراف از وضعیت متعادل در سازمان است. در مدیریت بحران نیز، بحران را انحراف از وضعیت تعادل تعریف کرده اند. پس شاید بتوان بی تفاوتی را نیز نوعی بحران نامید.

اگر به بی تفاوتی مانند دیگر عوامل بحران را از قبیل: کاهش نقدینگی، یا عدم فروش کالای تولید شده و مواردی از این دست، توجه شود، می‌توان به آن بعنوان یک عامل تخریبی در سازمان نگاه کرد. بی تفاوتی را شاید بتوان یک بحران خاموش، سقوط آرام و تخریب مستمر و بدون صدا نام نهاد. نگرش این چنینی به موضوع بی تفاوتی با توجه به اینکه تأثیر زیادی بر سیستم‌های مختلف در سازمان، به خصوص بر تولید دارد، بسیار جای تأمل است. یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها، شناسایی استعدادها بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است. این مساله مدیران را ناگزیر می‌سازد تا محیط درونی و بیرونی حاکم بر

درست است ترس می تواند محرک خوبی باشد، اما فقط برای یک مدت بسیار کوتاه، به همین خاطر است که داد و فریادهای رئیس هیچگاه تاثیر طولانی مدت در کارمندان ندارد. من می دانم چه چیز به من انگیزه می دهد، پس می دانم که به بقیه کارمندان هم چه چیزی انگیزه می دهد:

واقعاً این طور نیست، افراد مختلف با عوامل مختلف تحریک و تشویق می شوند، ممکن است داشتن تعطیلی بیشتر برای گذراندن در کنار خانواده برای من انگیزه خوبی باشد، اما فرد دیگر ممکن است وقتی ببیند کاری به نحو احسن انجام گرفته انگیزه پیدا کند. همان طور که در قبل هم گفتیم کلید این کار این است که ببینید هریک از کارمندان به چه چیز تشویق و تحریک می شوند. پول، مشوق و انگیزه دهنده خوبی است:

واقعاً اینطور نیست، چیزهایی مثل پول، یک دفتر کار زیبا و امنیت شغلی می تواند از کمتر شدن انگیزه فرد جلوگیری کند، اما قادر نیست انگیزه او را بیشتر کند، نکته اساسی این است که پی به انگیزش های هر کدام از کارمندان باید برد.

رضایت بیشتر از کار به معنای انجام بیشتر آن کار است:

تحقیقات نشان می دهد که این مسئله به هیچ وجه واقعیت ندارد، رضایت و خشنودی از کار باعث انجام بیشتر آن کار نمی شود. اگر اهداف سازمان یا شرکت با اهداف کارمند یکسان نبوده و تطابق نداشته باشد، کارمندان با همه وجود در راستای اهداف شرکت کار نخواهند کرد.

من قادر به درک انگیزه دادن و تشویق کارمندان نیستم:

نه درست نیست با قدم های اصلی را در این زمینه به راحتی می توانید در عملکرد کارمندان نقش بسزایی داشته و به آنها کمک کنید که به خود انگیزه بدهند.

تغییر در نگرش به نیروی انسانی می تواند نتیجه خوبی برای مدیران حاصل نماید. تمام مسائل مورد بحث در هر سازمانی به نوعی به نیروی انسانی بر می گردد. نگاه به نیروی انسانی به عنوان سرمایه انسانی از موفقیت های سازمان است. در این صورت سازمان به هر کارمند خود بعنوان یک سرمایه و دارایی توجه می کند که موجب پیشرفت سازمان و سرآمدی آن خواهد شد. لازمه رقابت و کسب سود بیشتر و مستمر، توجه فزاینده مدیران به منابع انسانی که جزء سرمایه های اصلی و ستون های سازمان می باشد، است.

به گفته ماتسوشیتا بنیان گذار صنعت الکترونیک ژاپن، «نخست انسان سپس کالا».

منابع مورد استفاده:

علل بروز بی تفاوتی در کارکنان و روش های مقابله، قدر علی رائجی، <http://athir.blogfa.com/post.aspx.۸۳۹>

فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دوره ۴، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۱، صفحه ۱۸۳-

در صورت عدم انتخاب فردی شایسته، موجب بروز نارضایتی و بی تفاوتی می گردد. شایسته سالاری در سازمان های بیمار جایگاهی ندارد. در چنین سازمان هایی ترفیعات بر اساس شایستگی افراد انجام نمی شود و معیار شایسته بودن بر تعداد بله گفتن و حرف شنوی بدون چون و چرا است.

برخورد گزینشی با تخصص افراد:

چه بسا افرادی که دارای دانش و تخصص بالایی هستند ولی به خاطر برخورد گزینشی و انتخابی در جایگاه پائینی قرار می گیرند و یا بالعکس.

عدم وجود نظارت:

نظارت از جمله مواردی است که موجب می شود پرسنل احساس کنند که مورد توجه هستند و کارشان ارزشمند است.

عدم شناخت نیازهای کارمندان:

کارکنان نیازهای متفاوتی دارند، بعضی با دریافت پول بیشتر، بعضی با پذیرفته شدن، بعضی با تشویق و ... احساس رضایت می کنند. در سازمان هایی که به صورت سنتی اداره می شوند مدیران فقط به دنبال تامین نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی که اولین نیاز در سلسله مراتب نیازهای آبرام مزلو می باشد، هستند. در این سطح نیازهای اصلی و اساسی آنها مانند شکوفایی که از جمله نیازهای روانی است برآورده نمی شود.

وجود هرم تصمیم گیری:

در سازمان های سنتی تصمیم فقط از بالا به پایین گرفته می شود، کارکنان هیچ تاثیری در تصمیمات ندارند. هر تصمیمی فقط با نظر و تایید مدیر قابل اجراست و در صورت رد (هر چند که صحیح باشد) جایی برای برگشت وجود ندارد.

عدم اطلاع کارکنان از نتایج عملکرد خود:

یکی دیگر از مهم ترین عوامل بروز بی تفاوتی در کارکنان عدم اطلاع از نتیجه کاری که انجام داده اند، می باشند. به عبارت دیگر، بازخورد ناکافی از کار انجام شده و نداشتن اینکه استاندارد عملکرد او چیست، موجب پرداخت بهای گزافی خواهد شد.

توجه به بعضی از شغل ها:

از آفات توجه به بعضی شغل ها و بی توجهی به بعضی دیگر، علاوه بر بروز بی تفاوتی، موجب عدم ثبات و ماندگاری افراد در شغلی که تجربه انجام آن را دارند می شود. زیرا که فرد احساس می کند اگر در قسمت دیگری مشغول به کار شود، مدیریت به او توجه بیشتر می کند و از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود و در نهایت می تواند از مزایای بیشتری استفاده نماید در نتیجه به شغل فعلی خود اهمیتی قائل نخواهد شد و به دنبال راه گزیری برای انتقال به قسمت دیگری می باشد.

باورهای نادرست در مورد انگیزه دادن به کارمندان:

ترس محرک بسیار خوبی به شمار می رود:



سه‌میه سالانه بشر از منابع زمین و سالروز اتمام این سه‌میه

نویسنده: کارتر روبرتز Carter Roberts

را اندازه گیری می‌کند. برآورد شبکه ردگیری جهانی نشان می‌دهد که تقریباً ۸ ماه تقاضای بشر برای مصرف منابع قابل بازیافت طبیعی و نیز میزان دی اکسید کربن تولید شده در این ۸ ماه، از میزان منابعی که این سیاره می‌تواند در یک‌سال تولید کند و گاز دی اکسیدی که می‌تواند در یک‌سال جذب کند، فراتر می‌رود. (بستر پایین دستی رودخانه ریو نگرو که خود شاخه مهمی از رود بزرگ آمازون در نزدیکی شهر مانائوس به حساب می‌آید. این عکس در دهم اکتبر سال ۲۰۱۰ گرفته شده است.) امسال نوزدهم آگوست سررسید اتمام سه‌میه سالانه استفاده از منابع زمین بود. این روز، دقیقاً نشانگر لحظه‌ای است که تقاضای مصرف بشر از منابع طبیعی، وارد محدوده‌ای می‌شود که فراتر از توانایی زمین برای بازسازی دوباره آنهاست. سال ۲۰۱۳ این روز مصادف با ۲۰ آگوست بود و امسال یک روز زودتر یعنی نوزدهم آگوست. به عبارت دیگر، در باقیمانده سال ۲۰۱۴، فراتر از توان

محاسبه دقیق میزان تقاضای سالیانه بشر برای مصرف منابع طبیعی از یک سو و سقف ظرفیت زمین برای تامین این منابع در هر سال، منجر به تعیین روزی می‌شود که در آن سال، نشانگر زمان عبور بشر از سهم سالیانه‌اش در مصرف منابع زمین است و به عبارتی با فرارسیدن این روز، بشر بودجه سالانه خودش را در بهره‌برداری از طبیعت مصرف کرده در باقیمانده سال، کاستی‌های اکولوژیکی را با برداشت اضافه از ذخایر طبیعی و انباشتن دی اکسید کربن در فضا جبران می‌کنیم. در سال جاری میلادی، امسال هم روز نوزدهم آگوست (۲۹ مرداد)، روزی بود که در آن روز، بشر تمامی سهم یک سال خود از منابع طبیعی را به اتمام رساند و از آن لحظه شروع به تحمیل بار اضافی بر این سیاره می‌کند.

درست همانند صورتحساب بانکی که دخل و خرج ما را پیگیری می‌کند، «شبکه ردگیری جهانی» هم چند و چون تقاضای مصرف بشر در قبال میزان عرضه متعادل منابع طبیعی و خدمات اکولوژیکی

است که مشکلات به حاشیه رانده نمی شوند: سازمان های همکاری منطقه ای، اغلب از حل و فصل تنش هایی که میان کشورهای همسایه بر سر منابع کمیابی چون چوب، آب و انرژی با هم رقابت می کنند، عاجزند.

ایالات متحده می تواند در بحران های در حال خیزش، رویکردی کنشی یا واکنشی داشته باشد. این کشور می تواند برای دفع بحران ها، از مدیریت و حفاظت هوشمند منابع طبیعی حمایت کند یا در غیر این صورت، برای مقابله با منازعه ها و جنگ هایی که از قبل به جریان افتاده است، مقابله نماید. پویا بودن شاید کار شاقی بنظر رسد اما در صحنه بین المللی، چندین نمونه خوب از آن وجود دارد. مثلاً، پیمان نامه سازمان ملل در زمینه رودها و نهرها که رسماً در ۱۷ اگوست به اجرا درآمد. این پیمان نامه قوانین و استانداردهای اساسی را برای همکاری بین مصرف کنندگان آب های فرامرزی ایجاد می کند و اولین چارچوب جهانی را برای حمایت قانونی در قبال تهدیدهای بشری و محیطی میان کشورهای بهره بردار از رودخانه های فرامرزی فراهم می آورد.

هیچ منبعی برای بشر، ارزشمندتر از آب تازه نیست. علاوه بر نیازهای اولیه بشر به آب، امروزه وجود آب برای تولید هر یک از کالاهای صنعتی ضروری است. کمبود آب هم اکنون زندگی دو میلیارد انسان را در بیش از ۴۰ کشور جهان تحت تاثیر قرار داده است. پیامد اجتناب ناپذیر چنین وضعیتی چیزی نیست جز اختلاف، کشمکش و منازعه. انستیتوی منابع جهانی در این زمینه یک شاخص گویاست. این انستیتو مخاطرات آبی را در سراسر جهان ترسیم می کند و تصادفی نیست که مناطقی با بالاترین درجات ریسک در زمینه آب، تاریخچه ای از کشمکش و بی ثباتی را با خود دارند.

برای مثال، سوریه را در نظر بگیرید. دلایل پرشماری برای جنگ داخلی ادامه دار در این کشور وجود دارد اما کمبود منابع آبی ناشی از استفاده بیش از حد از رودخانه فرات بین عراق، سوریه و ترکیه، بی تردید موجب تشدید تنش هایی است که از گذشته وجود داشته است. نزدیک به ۷۵ درصد از کشاورزان سوریه از نابودی کامل محصولاتشان رنج می برند که نتیجه آن مهاجرت آنها به شهرها برای یافتن کار است. آب کمتر، غذای کمتر، شغل کمتر و بیش از یک میلیون مردمی که بطور متراکم در یک محدوده جغرافیایی گزران می کنند - و این وضعیت به مثابه کبریتی بود که بر خرمن منازعات موجود زده شد.

سوریه یک نمونه بسیار حاد در این زمینه است اما هزاران نمونه دیگر نیز در جهان وجود دارد. در طول رودخانه مکنونگ بین کامبوج و لاوس، جایی که امسال شاهد ساخت یک سد بسیار بزرگ خواهد بود، زمینه منازعه ای تازه در حال بروز و ظهور است. هدف از احداث این سد تولید انرژی و صدور آن ابتدا به تایلند و کامبوج است اما احداث این سد به شکلی بحرانی

ظرفیت منابع طبیعی سیاره مان زندگی و بیش از توان آن مصرف خواهیم کرد درست مانند کشاورزی که بیش از میزان محصولی که برای خوراک امسال و بذر سال آینده خود پرورش داده مصرف می کند.

در هر سال، زمان و روز قطعی عبور بشر از حد متعادل استفاده سالیانه از منابع زمین، توسط دانشمندانی در شبکه ردگیری جهانی برآورد می شود. این شبکه یک مخزن علمی و فکری مستقل است که دفاتر آن در ایالات متحده، سوئیس و بلژیک مستقر است. این دانشمندان از دو ذخیره داده ها استفاده می کنند: داده هایی که نشانگر توانایی زیستی حال حاضر زمین (میزان زمین و آب در دسترس برای تولید منابع قابل بازیابی و نیز میزان توانایی زمین در جذب گازکربنیک) است و داده هایی که شرایط اکولوژیکی جهان (زمین و آب مورد نیاز برای فراهم سازی منابع طبیعی مورد تقاضای بشر) را نشان می دهند. هرچند این برآورد ماهیتی نسبی و تقریبی دارد، اما تصویری غیرقابل انکار را ترسیم می کند. این سیاره به آسانی نمی تواند مقدار منابع طبیعی مورد درخواست بشر را تولید کند و ما سال به سال تقاضای بیشتری برای مصرف این منابع داریم.

چنین چالشی نیاز به همتی همه جانبه در جامعه دارد. طی ده های گذشته، بسیاری از بزرگترین شرکت های جهان - همچون کولا کولا، مارس و یونی لور (Coca-Cola, Mars and Unilever) و چند شرکت دیگر - به صندوق حمایت از حیوانات غیر اهلی و دیگر NGOها پیوستند تا هزینه های اکولوژیکی و در بسیاری موارد مالی آنها را کاهش دهند. آنها می دانند در کارشان و در انتهای راه چه چیزی می خواهند. این شرکت ها برای پیشرفتی پایدار، به جوامعی سالم، مردمی کامروا و از همه مهم تر، به فراورده هایی قابل اعتماد نیاز دارند.

همانطور که منفعت شرکت ها در این است که پای در مسیر رشد پایدار بگذارند، نگرانی ها نسبت به امنیت ملی نیز می تواند حکومت ها را به این مسیر سوق دهد. در درون حاکمیت آمریکا، مسولان بخش های دفاعی، علمی و سیاسی اغلب به دلیل تهدیدهای خیزنده برای امنیت ملی، کنکاش در موضوعات ویژه را پی جویی می کنند. قرن ها، جوامع در توانایی خود برا برای بهره برداری قابل دوام از آنچه طبیعت فراهم می کند، افت و خیزهایی داشته اند اما امروز تقاضای بشر از توان عرضه این سیاره بیشتر است.

هم اکنون، کمبود فزاینده بویژه در ارتباط با آب تازه توان حکومت ها برای تهیه غذا و انرژی شهروندانشان را زیر فشار قرار داده است. این کمبودها، به ویژه در مناطق روستایی، موجب شده که ده ها میلیون نفر از ساکنان این مناطق به شهرها کشانده شوند. بسیاری از حکومت ها به آسانی از پاسخگویی به نیازهای شهروندان در شهرهای میلیونی جدید عاجزند. آنها به ندرت به بده بستان سختی که بین آب، غذا، انرژی و رشد وجود دارد اشاره می کنند به این امید که توسعه بتواند همه این مشکلات را از میان بردارد. اما مسئله این



می‌رود که هند در سال ۲۰۲۵ با مضیقه‌هایی در زمینه آب و در سال ۲۰۵۰ با قحطی در این زمینه مواجه شود. اگر چنین فاجعه‌ای در هند رخ دهد، به تکثیر و گسترش بیماری و نسابسامانی و تشدید منازعات می‌انجامد. علاوه بر این، ممکن است سطح تعامل کنونی این کشور با منطقه پائین بیاید و این مسئله در سیاست خارجی ایالات متحده بازتابی ویژه خواهد داشت.

و حتی در امریکای شمالی، رودخانه «ریو گرانده» که مرز مکزیک با ایالات متحده را شکل می‌دهد، پیامدهایی واقعی در سیاست خارجی دو طرف دارد. اگرچه توافق‌های فرامرزی بطور موفقیت‌آمیزی با تغییرات سریع در دسترسی سطحی به آب، انطباق یافته اما هیچ مکانیزمی وجود ندارد که کاهش بی‌سابقه آبهای سطحی را که به سرعت سفره‌های آبی منطقه را فقیر می‌کند، مدیریت نماید. به همین دلیل در هر دو کشور تولیدات کشاورزی و عرضه آب به مناطق وسیع شهری در مخاطره جدی قرار گرفته‌اند.

به عبارت دیگر، ایالات متحده نمی‌تواند در قبال کمبود منابع رویکردی انفعالی در پیش گیرد. این کشور - و همه کشورهای جهان - به آب، و دیگر منابع غذایی، اکوسیستم سالم و امنیت سیاسی وابسته‌اند. سالانه، فرارسیدن روز اتمام سهمیه سالانه منابع طبیعی و آغاز استفاده فراتر از ظرفیت آن نه تنها یک هشدار بی‌وقفه درباره مسیری است که پیش روی ماست بلکه فرصتی است برای ارج نهادن به قدم‌های مثبتی که برداشته می‌شود تا این روند معکوس شود.

به نفع ایالات متحده نیز هست تا تحکیم پایداری منابع طبیعی این سیاره را به یک گرایش بنیادین در سیاست خارجی خود تبدیل کند. این روز برای ایالات متحده به مثابه بنیادی برای ایجاد مناسبات قوی تر با دیگر ملت‌ها، کمک به حفاظت از اساس منابع طبیعی زمین و حمایت از جوامع مختلف در چهارگوشه جهان که برای تأمین نیازهای پایه زندگی خود، نیازمند یاری هستند. در چنین صورتی به جای اینکه انتظار آینده‌ای همراه با کشمکش و فاجعه را داشته باشیم، می‌توانیم برای همیشه، فرارسیدن روز استفاده بیش از حد از منابع زمین را به تاریخ بسپاریم.

دلفین‌های در حال انقراض رود ایراودی و معیشت ۶۰ میلیون مردمی را که در بستر پایین دستی مکونگ زندگی می‌کنند و برای کار به شبلیات داخلی منطقه وابسته‌اند، به خطر می‌اندازد. این منطقه یکی از مناطق پر تولید در دنیاست. آسیب‌های اقتصادی تقریباً متوجه سمت کامبوجی رودخانه است اما این کشور قادر نیست ساختن این سد را متوقف نماید و از آنجا که نه کامبوج و نه لائوس پیمان‌نامه رودها را تصویب نکرده‌اند، جامعه بین‌المللی هم نمی‌تواند کار چندانی در این زمینه انجام دهد.

به همین دلیل است که گرچه کسی ادعا نمی‌کند که پیمان‌نامه‌های مربوط به مسائل آب، راه حل نهایی در این زمینه است اما جهان باید بسیاری از کشورها را تا حد ممکن برای تصویب این پیمان‌نامه‌ها ترغیب کند. این کار می‌تواند گامی بزرگ به سوی تضمین دسترسی برابر برای منابع پر ارزش باشد و نیز الگویی است برای تدابیر فعال امریکا که به منظور خشتی کردن کشمکش‌های آینده بر سر منابع کمیاب، ضرورت می‌یابد.

حتی اگر واشنگتن نگرانی زیادی درباره آب منطقه میکونگ ندارد، چندین نقطه دیگر در جهان هست که آبستن آسیب‌های فوری‌تری برای منافع امریکا است. یکی از روشن‌ترین موارد، به نوعی زمین خوار می‌گردد به این معنی که شرکت‌های چند ملیتی و حکومت‌ها اقدام به تصرف استیجاری زمین‌هایی در اقصا نقاط جهان می‌کنند. بر اساس تحقیقات انستیتو بین‌المللی سیاست‌های غذایی، از سال ۲۰۰۶ تا ۲۰۰۹، بین ۱۵ تا ۲۰ میلیون هکتار از زمین‌های قاره افریقا در اختیار عناصر خارجی قرار داده شده است. در آسیا قراردادهای بزرگ لیزینگ در کامبوج، اندونزی، پاکستان و فیلیپین، بین دولت‌ها با شرکت‌هایی از کره جنوبی، هند و چین امضا شده است. در هر زمان، هر کدام از این توافقنامه‌ها می‌تواند به یک نقطه منازعه خیز در یک منطقه مهم در حال رشد تبدیل شود. مثال بعدی مربوط به هند است؛ یک غول اقتصادی در حال خیزش و یک متحد ایالات متحده در همسایگی چین و پاکستان. کمبود آب در بالای فهرست کاستی‌های محیطی هندوستان قرار دارد. به خاطر تغییرات آب و هوایی و سوءمدیریت آب در کشاورزی، انتظار

ورود هوش مصنوعی به حیطه نقش‌های مدیران ارشد

رشد سرعت و هوشمندی در فناوری‌ها لحظه به لحظه در حال افزایش است. در این مصاحبه متخصصانی نظیر اریک برینجلفسون و اندرو مک‌کافی، نویسندگان کتاب عصر دوم ماشین‌ها، تاثیر ماشین‌های متفکر (*Thinking Machines*) بر نقش و وظایف مدیران ارشد را مورد بررسی قرار داده‌اند. جرمی هوارد، دانشمند علم داده‌ها، در مسابقه ای پیرامون «یادگیری ماشینی» (*Machine-learning*) در آلمان، اعلام کرد که زمان دقیق پیش افتادن کامپیوترها از انسان در انجام وظایف انسانی مقارن با سال ۲۰۱۱ میلادی بوده است. از شرکت کنندگان این مسابقه خواسته شده بود الگوریتمی را طراحی کنند که قادر به شناسایی علائم راهنمایی و رانندگی باشد. بیشتر این علائم مبهم و یا تیره و تار بودند. در حالی که افراد در ۹۸/۵ درصد از موارد این علائم را درست تشخیص دادند، الگوریتم‌های طراحی شده عملکرد بهتری داشته و در ۹۹/۴ درصد موارد علائم را درست شناسایی کردند.



مکان این موفقیت، کاملاً واضح است که برتری نسبی انسان بر نرم‌افزار به طور روزافزون در حال کاهش است. ماشین‌ها و الگوریتم‌های مبتنی بر یادگیری آنها در توانایی تطبیق الگو و تفاوت‌های جزئی تفسیر و تبادل اطلاعات پیچیده از انسان‌ها پیش افتاده‌اند. این مبحث قدیمی که آیا کامپیوترها مکمل

شاید بتوان گفت پیش افتادن کامپیوترها از انسان کمی عقب‌تر و به زمانی برمی‌گردد که کامپیوتر واتسون شرکت IBM توانایی منحصر به فرد خود را در پاسخ دادن به پرسش‌های تصادفی مجری‌های برنامه تلویزیونی Jeopardy به نمایش گذاشت و آنها را شکست داد. صرف نظر از زمان و

وظایف انسانی هستند یا جایگزین آن، دوباره مطرح شده است.

این موضوع از حیطه‌های علمی و آکادمیک فراتر رفته است. اغلب مشاغل که زمانی قلمرو منحصر به فرد انسان‌ها - آسیب شناسان، زمین شناسان حوزه نفت، کارمندان دفاتر قانونی - بودند، اکنون توسط کامپیوترها اداره می‌شوند. به همین دلیل است که این سوال مطرح می‌شود: آیا نرم افزار می‌تواند در راس بزرگترین شرکت‌های امروزی جایگزین مسئولیت‌های مدیران ارشد شود؟ در برخی فعالیت‌ها به ویژه در عرصه یافتن راه حل برای مشکلات مختلف، نرم افزار اکنون حتی برترین مدیران را نیز پشت سر گذاشته است. توانایی تشخیص این که فرد باید در رویارویی با کامپیوترها از مهارت خود دفاع کند و یا عرصه را به حریف و اگذار نماید اکنون به یک مهارت مدیریتی مهم تبدیل شده است.

مدیریت در عصر ماشین‌های هوشمند

علی‌رغم آنچه در بالا گفته شد، هنوز تا منسوخ و کنار گذاشته شدن مدیران ارشد زمان زیادی باقی است. با توجه به این که یادگیری ماشینی به سرعت در حال پیشرفت است، مدیران ارشد باید به ایجاد ترکیبات سازمانی جدید و نوآورانه‌ای بپردازند که بتوان از طریق آن استعدادهای قدیمی انسانی را که هم اکنون در سراسر جهان در حال تبدیل شدن به استعدادهای آنلاین است، جمع‌سپاری crowdsourcing یا انبوه‌سپاری کرد. این مدیران باید بر خلاقیت‌ها، مهارت‌های مدیریتی و تفکر استراتژیک خود متمرکز شوند. به منظور ارائه فهرستی از مزایای روزافزون الگوریتم‌های یادگیری عمیق (deep learning) زیرشاخه‌ای از یادگیری ماشینی است و اساس آن بر یادگیری نمایش دانش و ویژگی‌ها در لایه‌های الگویی باشد (و نقش آن در علوم مدیریتی، موسسه مک کنزی در ژانویه ۲۰۱۴ مصاحبه‌های متعددی را با شرکت کنندگان نشست سالانه مجمع جهانی اقتصاد در داووس سوئیس انجام داده است. در بین این شرکت کنندگان دو چهره مشهور در عرصه علوم تجاری، یعنی اریک برینجلفسون و اندرو مک کافی نیز حضور داشتند که به اتفاق کتاب «عصر دوم ماشین‌ها: کار، پیشرفت و شکوفایی در عصر فناوری‌های هوشمند» را به رشته تحریر درآورده‌اند. دو چهره دیگری که در این مصاحبه‌ها شرکت کرده‌اند، عبارتند از آنتونی گلدبلوم، موسس و مدیرعامل سابق کاکل (پایگاهی در سانفرانسیسکو برای ارائه الگوها و تحلیل‌های پیش‌بینی کننده که در اختیار شرکت‌ها و پژوهشگران مختلف قرار می‌گیرد تا از میان داده‌های گسترده، دیدگاه‌های مورد نظر خود را برگزینند) و جرمی هوارد، دانشمند علم داده‌ها. متن زیر گزیده‌ای از مصاحبه با این افراد است.

عصر دوم ماشین‌ها

عصر دوم ماشین‌ها چیست و چه اهمیتی دارد؟
اندرو مک کافی: انقلاب صنعتی زمانی اتفاق افتاد که انسان توانست به

محدودیت‌ها و ضعف‌های نیروی بازوی خود فائق آید. اکنون ما در مراحل آغازین همان اتفاق اما این بار در عرصه ظرفیت‌های ذهنی و فکری انسان هستیم؛ یعنی تکثیر نامحدود این ظرفیت‌ها با کمک فناوری‌های دیجیتال. در واقع ما با دو تغییر غیرمتوالی و ناپیوسته‌ای مواجه هستیم که همواره در ذهن مورخان باقی خواهد ماند. اولین تغییر شامل توسعه هوش مصنوعی است و آنچه ما تاکنون در این زمینه شاهد بوده ایم مقدمه‌ای است برای آنچه در آینده به وقوع خواهد پیوست. دومین تغییر بزرگ ارتباط جهانی جمعیت کره زمین است، میلیارد‌ها انسانی که نه تنها مصرف کننده درای جهانی استعداد نوآوری هستند بلکه به آن ملحق شده و در آن مشارکت نیز می‌کنند.

اریک برینجلفسون: عصر اول ماشین‌ها به سیستم‌های قدرت و توانایی جابجایی‌های بزرگ مربوط بود. عصر دوم ماشین‌ها بیشتر به خودکارسازی یا اتوماسیون و تقویت قدرت فکری و فعالیت‌های شناختی (cognitive) مربوط است. در عصر اول، انسان عمدتاً مکمل ماشین‌ها بود. اما در عصر دوم هنوز معلوم نیست انسان‌ها مکمل خواهند بود یا ماشین‌ها جایگزین انسان خواهند شد. در حال حاضر با مواردی از هر دو احتمال مواجه هستیم. این مساله بر استخدام، درآمد، دستمزد و انواع شرکت‌هایی که به دنبال موفقیت هستند تأثیرات مختلفی گذاشته است.

ورود هوش مصنوعی به حیطه مشاغل

آنتونی گلدبلوم و جرمی هوارد، کارشناسان علم یادگیری ماشینی، به تشریح اثرات ماشین‌های هوشمند بر استخدام پرداخته‌اند. جرمی هوارد: امروزه کارایی الگوریتم‌های یادگیری ماشینی در عرصه‌هایی که ما آنها را به قابلیت‌های انسانی منحصر می‌دانیم حقیقتاً در سطح توانمندی‌های انسان و یاب‌تر از آن قرار دارد. شغل برخی از افراد بررسی صندوق اسناد حقوقی و تشخیص آن دسته از اسنادی است که قابل کشف هستند. در حال حاضر این مشاغل به سرعت در حال منسوخ شدن هستند، چون عملکرد کامپیوترها در این کار سریع‌تر و بهتر از انسان است.

در سال ۲۰۱۲، گروهی چهار نفره از پاتولوژیست‌ها (آسیب شناسان) با بررسی صدها نمونه از تصاویر سرطان سینه موفق شدند محل تقسیم غیرمستقیم هسته سلول‌ها، منطقه‌ای که فعال‌ترین بخش تومور در آن قرار دارد، را شناسایی کنند. برای این کار حضور چهار متخصص آسیب‌شناسی ضروری بود چرا که اغلب فقط در ۵۰ درصد از موارد دو آسیب‌شناس با نظریات دو آسیب‌شناس دیگر موافق بودند. بررسی این تصاویر کار دشواری است و پیچیدگی‌های فراوانی در آن وجود دارد. بنابراین آسیب‌شناسان پس از رسیدن به اجماعی که از آن سخن گفتیم تصاویر مورد نظر را با یک الگوریتم یادگیری ماشینی تطبیق دادند. آسیب‌شناس‌ها در ۶۰ درصد موارد با نتیجه حاصل از الگوریتم موافق بودند که این نشان می‌دهد عملکرد الگوریتم برای شناسایی آسیب مورد نظر دقیق‌تر از عملکرد افرادی بود که برای این کار سال‌ها آموزش دیده بودند. جالب است که الگوریتم یادگیری ماشینی مورد نظر را افرادی ساخته بودند که هیچ سابقه و زمینه‌ای در تاریخ علوم نداشتند. در این عرصه افراد کاملاً تازه کار و بی تجربه نیز می‌توانند فعالیت کنند.

اندرو مک کافی: ما پس از ده‌ها سال تجربه کار در عرصه کامپیوتر و فناوری اطلاعات، فکر می‌کردیم از مزایای نسبی کار انسانی و کار دیجیتال آگاه هستیم. اما طی همین چند سال اخیر شاهد پیشرفت‌های چشمگیری بوده ایم.



جرمی هوارد: به نظر من مردم تاثیر ترکیب داده‌ها و تکنیک‌های نوین تحلیل را بر سازمان‌ها و جوامع خود دست کم گرفته اند که دلیل واضحی دارد: رشد این تکنیک‌ها در قابلیت و توانمندی‌ها به شکلی نمایی (exponential) صورت می‌گیرد که (همان طور که قبلاً گفته شده) مغز انسان از فهم آن عاجز است.

هیچ سازمانی وجود ندارد که از اندیشیدن به راه‌های بهره‌گیری از این رویکردهایی نیاز باشد، چرا که اگر شما این کار را انجام ندهید - یعنی به این مساله فکر نکنید که در چه مورد می‌خواهید در رقابت با ماشین‌ها پیش بیفتید - دیگران این کار را خواهند کرد. اگر زمانی به فکر مشارکت در رقابت بیفتید که شرکت کنندگان در آن راه بهره‌گیری موثر از داده‌ها را آموخته‌اند، شاید برای رسیدن به سایرین وقت چندانی نداشته باشید. آن زمان رقابتی شما در مسیر نمایی (exponential) قرار دارند، در حالی که شما هنوز در مسیر خطی (linear) گام بر می‌دارید.

بهتر است مثالی بیاورم. گوگل در ماه گذشته اعلام کرد که ترسیم نقشه و تعیین مکان دقیق تمام کسب و کارها، خانه‌ها و شماره خیابان‌ها در سراسر فرانسه را روی نقشه به اتمام رسانده است. شاید فکر کنید که گوگل برای انجام این کار تیمی متشکل از ۱۰۰ نفر را در حالی که به GPS مجهز بودند به تمام



مناطق و حومه شهرهای فرانسه فرستاده و کل این کار حدود یک سال به طور انجامیده است. اما باید بدانید که انجام این کار برای گوگل فقط یک ساعت زمان برده است. حال ببینیم گوگل این کار را چگونه انجام داد. شما با استفاده از یادگیری ماشینی به جای این که برنامه ریزی یک کامپیوتر را مشخصاً انجام دهید می‌توانید نمونه‌هایی را به کامپیوتر بدهید و کامپیوتر می‌تواند نمونه‌های دیگر را تشخیص دهد و یا آنها را کشف کند. به این ترتیب گوگل نیز داده‌های خود یعنی تصاویر خیابان‌ها - که شامل میلیون‌ها تصویر بود - را تهیه کرد و از بین آنها چند صد تصویر را انتخاب و شخصی را مامور کرد تا دور شماره خیابان‌ها با دست دایره‌ای ترسیم کند. سپس تصاویر را به الگوریتم یادگیری ماشینی تریق کرد و این فرمان را داد: «تعیین کن که چه چیز در موضوعاتی که دور آنها دایره کشیده شده منحصر بفرد است، آنها را در ۱۰۰ میلیون تصویر دیگر نیز پیدا کن و سپس شماره‌هایی را که پیدا می‌کنی، بخوان.» انجام این کار فقط یک ساعت طول کشید. بنابراین زمانی که شما برای انجام کارهای مختلف از یک روش متعارف به یک روش یادگیری ماشینی تغییر مسیر می‌دهید، در واقع با استفاده از فرمان‌های بزرگ، بهره‌وری و مقیاس‌پذیری را افزایش می‌دهید

اکنون یک هوش دیجیتالی می‌تواند خودرویی را در خیابان هدایت کند، بدون آنکه به شیء یا انسانی برخورد کند. این مورد در حیطه تطبیق الگو (pattern matching) - مبحثی در علوم کامپیوتر (نمونه بارزی است که مستلزم انواع مختلف داده‌ها و تغییرات مداوم است).

چرا اکنون؟

از اختراع کامپیوتر بیش از ۵۰ سال می‌گذرد. چرا یادگیری ماشینی ناگهان چنین اهمیتی پیدا کرده است؟

اریک برینجلفسون: گفته می‌شود که بزرگترین شکست ذهن انسان عدم توانایی در فهم تابع نمایی (exponential function) است. دانیلا راس - رئیس لابراتوار علوم کامپیوتری و هوش مصنوعی در موسسه فناوری ماساچوست - عقیده دارد که هر گونه پیش بینی ما مبنی بر این که یادگیری ماشینی با چه سرعتی عمومی خواهد شد کاملاً خوشبینانه است. این اتفاق خیلی سریع‌تر از حد تصور و پیش بینی ما به وقوع خواهد پیوست. تغییرات نمایی نیز همین گونه هستند: پیشرفت آنها در ابتدا آهسته تر از تصور ما است، اما در مرحله ای آنها ما را غافلگیر کرده، به ما می‌رسند و از ما سبقت می‌گیرند. اندرو مک‌کافی: همینگوی در یکی از رمان‌هایش برای این که انسان تمام داشته‌های خود را از دست بدهد دو راه ارائه کرده است: «به تدریج و سپس ناگهانی». این مساله در خصوص روند پیشرفت فناوری‌های دیجیتالی نیز صدق می‌کند. این روند در ابتدا آهسته و تدریجی بود و سپس حالت انفجاری به خود گرفت و به مرحله رشد ناگهانی رسید که مقارن با زمان حال است.

جرمی هوارد: تفاوتی که در اینجا وجود دارد آن است که هر پیشرفتی در این زمینه روی پیشرفت دیگری شکل می‌گیرد. داده‌ها و قابلیت‌های محاسبه‌ای به شکلی نمایی رشد می‌یابند و هر چه داده‌ها و قابلیت‌های بیشتری به این شبکه‌های یادگیری عمیق ارائه کنید، نتایج حاصل از آنها مفیدتر خواهد بود چون می‌توان نتایج حاصل از اقدامات قبلی یادگیری عمیق را به الگوریتم‌ها تریق کرد. یعنی در یادگیری عمیق هر لایه می‌تواند پایه و اساس لایه بعدی باشد و هر سال روند کلی به طور فزاینده‌ای پیش خواهد رفت. هیچ دلیلی وجود ندارد که برای این روند فزاینده محدودیتی قائل شویم.

اریک برینجلفسون: با برخورداری از لایه‌های اساسی موجود می‌توانیم طرح اولیه ای از نوآوری خود را داشته باشیم و آن را در راستای خلق چیزی جدیدتر تکمیل کنیم. می‌بینیم که برخلاف تصور عموم، موضوع برای نوآوری چندان کم نیست. امروزه هر نوآوری و ابتکاری می‌تواند به دانسته‌ها و ذخایر ما برای خلق ابداعات دیگر بیفزاید.

به عنوان مثال، یکی از دانشجویان من اپلیکیشنی را در فیس بوک ساخت. ایجاد این اپلیکیشن سه هفته زمان برد و فقط طی چند ماه بیش از یک میلیون و ۳۰۰ هزار کاربر پیدا کرد. او توانست بدون هیچ گونه مهارت خاص و بدون برخورداری از زیرساخت‌های شرکتی اپلیکیشن مورد نظر را بسازد چرا که وی آن را روی پلتفرمی که از قبل وجود داشت، یعنی فیس بوک، ساخت که خود این پلتفرم نیز روی شبکه ساخته شده که خود این شبکه نیز روی اینترنت ساخته شده است. هر یک از ابداعات پیشین اجزای تشکیل دهنده ابداعات جدید به شمار می‌روند. به نظر من تصادفی نیست که نسل جدید نوآوران جوان‌تر از نوآوران نسل گذشته هستند. ساخت ابداعات بر مبنای آنچه از قبل ابداع شده‌اند بسیار آسان‌تر از گذشته شده است.

روش مدیریتی مبتنی بر داده استفاده می‌کنند. آنها می‌گویند: «من داده‌ها را تهیه می‌کنم و از آنها به عنوان اطلاعات ورودی در مرحله نهایی تصمیم‌گیری‌های خود استفاده می‌کنم.» اما پژوهش‌های متعدد حاکی از آن است که نتایج حاصل از این اقدام در مقایسه با زمانی که فقط به داده‌ها تکیه می‌کنید، بسیار نامطلوب و وخیم تر است. در مدیریت غریزی اشکالات بسیاری وجود دارد، اما اگر بخواهیم درباره آنچه داده‌ها به ما می‌گویند از گزینه یا حدسیات خود استفاده کنیم، نتایج اسفبارتری حاصل خواهد شد. افراد - به ویژه مدیران با تجربه و موفق - نمی‌توانند به سرعت این باور خود را فراموش کنند که قدرتی جادویی و بی‌همتا در گزینه آنها وجود دارد.

جرمی هوارد: مدیران ارشد با تلاش خود به مقام و جایگاهی که در آن هستند می‌رسند چون آنها واقعا در انجام آنچه به عهده دارند توانمند هستند. این مدیران به افراد پیرامون خود اعتماد دارند چون آنها نیز به دلیل تخصص موضوعی (subject-matter or domain expertise) از عملکرد مناسبی برخوردارند. متأسفانه این مساله مدیران را با مشکلی اساسی مواجه کرده است و آن اینکه چگونه می‌توان به مدیریت مبتنی بر داده دست یافت در حالی که تمام فرهنگ سازمانی آنها بر مبنای تخصص‌های موضوعی شکل گرفته است. هر فردی که متخصص موضوعی باشد، فردی که مدیریت یک سازمان را به عهده دارد یا در یک گروه مدیریتی ارشد خدمت می‌کند، عمیقاً قابلیت‌های افراد خود را باور دارد و برای این باور خود نیز دلیل خوبی دارد: همین قابلیت‌ها آنها را به جایگاه فعلی رسانده است. اما به نوعی می‌توان گفت این افراد دچار تعصب کورکورانه شده‌اند.

شما به جایگاه فعلی رسیده‌اید چون موفق بوده‌اید، شما موفق بوده‌اید چون به جایگاه فعلی رسیده‌اید. این ایده نشان می‌دهد که در این تحلیل اهمیت داده‌ها به شدت ناچیز انگاشته شده است. تنها راه درک اهمیت داده‌ها توجه به شرکت‌های مبتنی بر داده‌ها نظیر فیس‌بوک، نت‌فلیکس، آمازون و گوگل و پذیرش این حقیقت است که آنها در مدیریت سازمانی از شیوه‌ای کاملاً متفاوت بهره گرفته‌اند. قطعاً نمی‌توان گفت که تخصص موضوعی کاملاً بیهوده است، اما می‌توان گفت که تخصص مبتنی بر داده‌ها نیز حداقل از اهمیت برابر برخوردار است و اهمیت آن طی روندی نمایی به سرعت افزایش خواهد یافت. بنابراین نکته مهم همین است. داده‌ها به شما می‌گویند که چه چیزی در جریان است و چه پیش خواهد آمد، در حالی که تخصص‌های موضوعی همواره شماره را در وضع و حالت کنونی نگاه می‌دارند و این مساله باعث می‌شود تا تطبیق با چنین تغییراتی دشوار شود.

اریک برینجلفسون: روزی پابلو پیکاسو به ایده‌ای بزرگ رسید. وی گفت: «کامپیوترها بی‌فایده هستند. آنها فقط پاسخ ارائه می‌دهند.» به نظر م‌سخن وی تاحدی درست است. اینکه کامپیوترها به شما پاسخ می‌دهند صحیح اما بی‌فایده بودن آنها نادرست است. این ایده‌ای ارزشمند است. آنچه پیکاسو مورد تأکید قرار داده اهمیت برخوردار از توانایی پرسیدن سوالات درست است و اهمیت این مهارت با گذشت زمان بیشتر می‌شود و نه تنها مستلزم مهارت‌های فنی است بلکه برخوردار از دانش موضوعی (domain knowledge) درباره تقاضای مشتریان را می‌طلبد، حتی اگر خود مشتریان از آن آگاه نباشند. این ترکیب مهارت‌های فنی و دانش موضوعی همان اصل مهمی است که اساس مبحث ما را شکل می‌دهد.

که این مساله باعث تغییر ماهیت چالش‌هایی می‌شود که سازمان شما با آنها روبروست.

نقش مدیران ارشد

مدیران ارشد وظایف روزانه خود را چگونه انجام خواهند داد؟ اندرو مک‌کافی: عصر اول ماشین‌ها به پیدایش هنر، علم و عمل مدیریت - پیدایش مدیریت به عنوان یک نظم و قاعده - انجامید. م‌همان طور که سازمان‌ها، کارخانجات و راه‌آهن‌های عظیم را گسترش داده‌ایم باید سازمان‌هایی را هم برای نظارت و سرپرستی این زیرساخت‌های پیچیده تشکیل می‌دادیم. ما باید مدیریت را ابداع می‌کردیم. در عصر دوم ماشین‌ها نیز تغییرات بزرگی در عرصه هنر مدیریت سازمانی صورت خواهد گرفت.

در دنیای کسب و کار نمی‌توان هیچ بخش (یا هیچ قاعده‌ای) را متصور شد که از پیشرفت چشمگیر فناوری‌های که اکنون شاهد هستیم در امان بماند. این پیشرفت در راس تمام شرکت‌های بزرگ جهانی قرار دارد. این بدان معنا نیست که هر چه اکنون مدیران انجام می‌دهند بی‌ربط و بی‌فایده است. من تاکنون هیچ فناوری‌ای را ندیده‌ام که قادر به مذاکره باشد؛ یا در گروهی انگیزه لازم را ایجاد و آن را رهبری کند؛ یا نشان دهد که در یک شرایط پر بار اجتماعی چه چیزی در جریان است یا انگیزه‌های مردم چیست و چگونه می‌توان آنها را به مسیر دلخواه هدایت کرد.



موارد فوق در حوزه توانمندی‌های انسانی قرار دارند و در این حوزه نیز باقی خواهند ماند. اما اگر افرادی که در حال حاضر مدیریت شرکت‌های بزرگ را به عهده دارند، تصور کنند که انقلاب فناوری هیچ تأثیر بر سازمان آنها نخواهد گذاشت، باید بگویم که بسیار ساده لوح هستند. بنابراین نقش یک مدیر ارشد در جهان مبتنی بر داده‌ها در حال تغییر است. به نظر من این مدیران باید تعیین کنند که «آنها کجا می‌توانند ارزش ایجاد کنند و کجا باید از عرصه خارج و به عرصه‌ای وارد شوند که داده‌ها به حضور آنها نیاز داشته باشند.» یعنی باید درباره مدیریت «غریزی» یا «ذاتی» عمیقاً بازنگری کرد.

جالب است بدانید اطلاعات مورد نیاز شما برای تغییر مسیر و وارد شدن به حوزه مدیریت مبتنی بر داده به جای مدیریت غریزی بسیار ناچیز و اندک هستند. در حال حاضر تعداد زیادی از مدیران سازمان‌ها مدعی هستند که از

جرمی هوارد: برای این مبحث می توان به عنوان مثال از گوگل کروم نام برد. گوگل کروم واحدی به نام گروه تحلیل عملکردهای انسانی دارد که وظیفه جمع آوری داده ها در باره عملکرد تمام کارمندان این شرکت را به عهده دارد و برای این کار از آنها سوالات مختلفی می پرسد، نظیر این که: در مصاحبه استخدامی چه سوالاتی از آنها پرسیده شده است، دفتر کار آنها در کجا واقع است، ساختار سازمانی محل کار آنها چگونه است و ... سپس این شرکت از تحلیل داده ها برای تعیین بهترین شیوه های مصاحبه استخدامی و همچنین تعیین موفق ترین مسیرهای شغلی استفاده می کند.

آنتونی گلدبوم: نتایج حاصل از بررسی ۵۰۰ شرکت متعارف منتخب مجله Fortune- شاید این مثال در ابتدا پیش پا افتاده به نظر برسد، اما به عقیده من عمیق تر از چیزی است که در نگاه اول به نظر می آید- حاکی از آن است که یکی از محدودیت های عمده این شرکت ها این است که برای پرداخت های خود از مقیاس های انعطاف ناپذیری بهره می گیرند.

این شرکت ها باید با شرکتی مثل گوگل رقابت کنند که امکان پرداخت ۵ میلیون دلار در سال برای کارمندی که در ساخت الگوریتم ها عملکرد واقعا خوبی داشته را پیش بینی کرده است. هر چه مقیاس پرداخت شرکت های متعارف انعطاف ناپذیر تر باشد این رقابت نیز غیر ممکن می شود و انجام آن نیز منطقی نیست چرا که عواید و بازدهی سرمایه گذاری ۵ میلیون دلاری

آنتونی گلدبوم: فرد برای حل مشکلات یادگیری ماشینی به دو عامل نیاز دارد: او باید بداند چه مشکلی را می بایست حل کند و همچنین توانایی شناخت داده هایی که برای حل مشکل لازم هستند را دارد. زمانی که به این مرحله رسیدید بهترین کاری که می توانید انجام دهید رها شدن از محدودیت متخصصان موضوعی است که درباره همبستگی یا ارتباط داده ها با پیشداوری و تعصب برخورد می کنند و نیز به کار گرفتن افرادی است که در استخراج علائم از داده ها با توانمندی عمل می کنند.

مثلا صنعت نفت و گاز از منابع غنی داده ها برخوردار است. در حفاری های این صنعت از سرمته هایی استفاده می شود که مجهز به حسگر هستند و این حسگرها در هر ۲ الی ۱۵ اینچ حفاری به جمع آوری داده از تخته سنگ هایی می پردازد که سرمته های حفاری در حال عبور از آنهاست. در این صنعت برخی داده های لرزه نگاری نیز جمع آوری می شود به این ترتیب که تخته سنگ ها را آماج امواج صوتی قرار می دهند و با محاسبه زمان برخورد امواج به تخته سنگ که با بهره گیری از یک دستگاه ثبت امواج صورت می گیرد می توانند به آنچه در لایه های زیرین زمین می گذرد، پی ببرند. این داده ها کاملا غنی و پیچیده هستند و در حال حاضر تفسیر آنها به صورت دستی انجام می گیرد. زمانی که شما داده هایی که از حسگر یک سرمته و یا لرزه نگاری جمع آوری شده اند را به صورت دستی تفسیر می کنید ممکن است داده هایی را از دست بدهید که یک الگوریتم آموزش ماشینی قادر به دریافت آنها می باشد.

اندرو مک کافی: هر چه نتایج حاصل از تکرار فرآیند و آزمایش های مختلف- که امکان دارد هر یک از آنها کاملا کوچک، کم ریسک و فزاینده باشد- بهتر باشند، با گذشت زمان نتایج مطلوب بیشتری حاصل خواهد شد. اما به نظر می رسد طراحی برنامه های پایلوتی که در شرکت های بزرگ اجرا می شوند از دقت بسیار بالایی برخوردار است و به همین دلیل این برنامه ها هرگز با شکست مواجه نمی شوند و این مساله حاکی از هوشمندی فردی است که برای نخستین بار ایده مورد نظر را ارائه داده است. علی رغم این که این برنامه ها با این هدف طراحی شده اند که هرگز با شکست مواجه نشوند، اما به نتایج و دستاوردهای سست و متزلزلی منجر می شوند. برعکس شرکت های بزرگ، زمانی که عملکرد شرکت های نوآور و مبتکر را مورد بررسی قرار می دهیم خواهیم دید که آنها از خود می پرسند: «چگونه می توانم فرضیات خود را تغییر دهم؟ چگونه می توانم بفهمم که ایده ای کاملا درست و یا مفید است؟» با بررسی شرکت های مهم اینترنتی خواهیم دید که آنها روزانه صدها و یا شاید هزاران آزمایش انجام می دهند. این کار برای آنها آسان است چون این شرکت ها پایگاه آزمایشی خود یعنی وبسایت را ایجاد کرده اند. به این ترتیب آنها می توانند تغییرات عمیقی را در ساختار سازمانی خود ایجاد کنند و منتظر باشند تا با گذشت زمان این تغییرات افزایش یابد.

بنابراین یکی از تویحاتی که در مهارت و استعداد بارز درخواست جمعی برای این معمای قدیمی اقتصادی وجود دارد، مشخص می شود: شرکت باید چه مرز و حدودی داشته باشد. در قبال برون سپاری ها، خود ما چه کاری باید انجام دهیم؟ در حال حاضر چه چیز را باید جمع سپاری کرد؟

الزامات برخورداری از استعداد و نیروی کار مناسب

مهم است که نسبت به برخورداری سازمان از مهارت های صحیح اطمینان حاصل شود.



درباره یک دانشمند علم داده ها بسیار چشمگیر است (در حالی که این مساله در شرکت های متعارف صدق نمی کند). ۵۰۰ شرکت متعارف منتخب مجله Fortune همواره از عدم توانایی خود در استخدام افراد شکایت دارند. یکی از دلایل این است که شرکت های مورد نظر نمی خواهند دستمزدی که شرکت های دیگر به دانشمندان برتر علم داده ها می پردازند را به آنها بپردازند. البته مشکل فقط پول نیست، بلکه برنامه های جالب و چشمگیر نیز به دانشمندان برتر علم داده ها انگیزه همکاری در شرکت ها را می دهد و مهم تر از همه این که همکاری با سایر استعداد های درخشان و افراد توانا یکی دیگر از انگیزه آنها برای انتخاب محل کار است.

یادگیری ماشینی و کامپیوترها در تفکر خلاقانه عملکرد مناسبی ندارند، بنابراین دور از واقعیت نیست که بگوییم نتایج و دستاوردهای حاصل از مشاغل افراد به توانایی آنها در تفکر خلاقانه بستگی دارد.



عرفانه لواسانی فرد
 (کارشناس آموزش مجازی)

استانداردهای آموزش مجازی

کاربر ایجاد کنند:
 الف. مطالب درسی منابع گوناگون قابل ترکیب و انطباق با یکدیگر باشند.
 ب. امکان توسعه مطالب درسی قابل تبادل وجود داشته باشد، به گونه ای که قابلیت های استفاده مجدد، جمع آوری و تفکیک فراهم شود.
 پ. مطمئن باشیم که سرمایه گذاری آموزشی، عاقلانه و بدون خطر انجام شده است.

استانداردها چگونه ایجاد می شوند؟
 از سال های گذشته و حتی قبل از پیدایش اصطلاح آموزش الکترونیک (e-Learning) بسیاری از سازمان ها در سراسر دنیا بطور جدی سعی در تعیین مشخصه هایی برای تکنولوژی های آموزشی و مفاهیمی مثل آموزش مبتنی بر وب داشته اند. کارهای اولیه در این زمینه در ابتدا توسط گروهایی نظیر ARIADNE در اروپا، IEEE، Dublin Core، کمیته CBT صنایع هواپیمایی یا AICC و کنسرسیوم EDUCAUSE IMS پایه گذاری شد. اگرچه در آغاز راه، این سازمان ها به طور همزمان فعالیت خود را شروع کرده بودند، اما فعالیت آنها با یکدیگر هماهنگ نبوده و هر یک بر روی بخش متفاوتی از استانداردها کار می کردند. بعدها دپارتمان دفاع ایالات متحده پیشگام هماهنگ سازی فعالیت های پراکنده این سازمان ها با یکدیگر شده و استانداردهای گوناگون آنها را در قالب مدل مشترک و قابل استفاده به عنوان یک مدل مرجع تحت نام Sharable Content Object Reference Model یا به اختصار SCORM را پدید آورد.

کلیه سیستم های آموزش الکترونیکی دارای یک سیستم مدیریت آموزشی (LMS: learning management system) با وظایف زیر هستند:

الف. ثبت نام، پیگیری امور و ارائه مطالب به فراگیران.
 ب. بررسی گزارش پیشرفت فراگیران و نتایج ارزیابی ها و در نهایت شناسایی کاستی ها توسط اساتید.
 پ. ایجاد و تامین امنیت و کنترل سطح دسترسی کاربران توسط مدیران.

اولین گام در مورد استاندارد سازی به منظور استفاده مطلوب و سریع از آموزش الکترونیکی، به وجود آوردن امکان استفاده کاربران از عملکردهای مناسب و داشتن ویژگی انعطاف پذیری محصولات آموزشی است. مثلاً نباید محصول آموزشی به گونه ای تهیه شود که صرفاً در محیط سیستم عامل ویندوز ۲۰۰۷ قابل اجرا باشد و کاربر در صورت داشتن سیستم عامل دیگری، ناگزیر به تغییر سیستم عامل خود شود.

علاوه بر این، می بایست امکان برقراری ارتباط مجریان سیستم های مدیریت آموزشی متفاوت با یکدیگر فراهم باشد. استفاده از استانداردهای آموزشی سبب می شود که مطالب در انحصار موسسه خاصی قرار نگیرند و امکان استفاده مجدد، انتقال یا تبادل مواد آموزشی فراهم شود.

موسسه IEEE، کنسرسیوم آموزش عمومی IMS و موسسات AICC و ADL SCORM، پیشتازان تدوین و ارائه استانداردهای آموزش الکترونیکی هستند.

به طور کلی استانداردهای آموزشی باید قابلیت های زیر را برای

دسترس و مقدور بسازد.

قابلیت انطباق: قابلیت انطباق با نیازهای تک تک افراد فراگیر و سازمان را به وجود می‌آورد.

توجیه اقتصادی: زمان و هزینه مرتبط با توسعه و تحویل محتوای آموزشی را کاهش می‌دهد.

ماندگاری: محتوای آموزشی نیاز به طراحی مجدد، پیکر بندی مجدد یا برنامه‌نویسی مجدد عمده برای به روز بودن با تکامل‌های تکنولوژی ندارد.

قابلیت هماهنگی: محتوای آموزشی توسعه داده شده در یک محل با یک مجموعه ابزار می‌تواند در یک محل دیگر با مجموعه ابزار دیگر استفاده شود.

قابلیت استفاده مجدد: یک قسمت از محتوای آموزشی می‌تواند در چندین برنامه کاربردی یا متن استفاده شود.

اصول عملیاتی SCORM جدا از نیازهای لیست شده تکامل یافته و توانایی‌های مهم زیر را مهیا می‌کند:

- توانایی یک «learning management system LMS» تحت وب برای اجرای محتوا و تبادل داده با این محتوا.

- توانایی محصولات LMS تحت وب از فروشندگان متفاوت برای اجرای محتوای یکی و تبادل داده با این محتوای در زمان اجرا.

- توانایی دسترسی چندین محصول/محیط LMS بر پایه وب به مخزن محتوای قابل اجرا و اجرای محتوای یکسان.

اجزای اصلی SCORM چیست؟

SCORM یک مجموعه از اسناد مرتبط است. سه سند اصلی SCORM، به علاوه یک سند بازبینی وجود دارد. سه سند اصلی که SCORM را ساخته اند عبارتند از:

مدل تراکم [تجمع] محتوا

محیط زمان اجرا

ترتیب دهم، و هدایت



به هر حال، SCORM یک مدل مرجع است که روند پروژه‌های

در ادامه به مطالعه دقیق تر انواع استانداردها خواهیم پرداخت.



شرکت‌های تولید کننده استانداردها و استانداردهای به وجود آمده

استانداردهای مطرح در آموزش الکترونیک

با توجه به جدید بودن مقوله آموزش الکترونیک، استانداردسازی در آن هنوز تکمیل نشده است و همان طور که گفتیم، در حال حاضر صرفاً چند سازمان یا موسسه درگیر کار استانداردسازی این نوع آموزش هستند که در این بخش برخی از آنها را به اختصار معرفی می‌کنیم و به طور خاص به معرفی استاندارد مرجع SCORM می‌پردازیم.

استاندارد SCORM

SCORM یک استاندارد تکنیکی و فنی است که توسط ADL به وجود آمد و توسعه داده شد. ADL توسط وزارت دفاع ایالات متحده برپا شد. در ۱۹۹۹، کاخ سفید، از طریق دستور اجرایی ۱۳۱۱۱، به وزارت دفاع وظیفه ریاست کردن کار با دیگر آژانس‌های فدرال، دانشگاه و صنایع برای توسعه مشخصات متداول برای آموزش بر پایه تکنولوژی برای کمک به حل نیازهای آموزشی ملی و دوره یادگیری و مهیا کردن یک راهنمای دوره یادگیری خوب به دیگر آژانس‌های فدرال را داد. وزارت دفاع اولین آزمایشگاه مشترک ADL برای شروع به توسعه تکنولوژی‌هایی که آموزش و کارایی را در داخل وزارت دفاع و دیگر آژانس فدرال تسهیل می‌کنند، تاسیس کرد. از آن زمان دیگر آژانس‌های فدرال ایالات متحده و انستیتوهای دانشگاهی مثل شرکای بین‌المللی در انگلیس و کانادا به ابتکار پیوستند. هدف احتمالی ADL ساخت سیستم‌های خود آموز هوشمند که بتواند آموزش انفرادی و آموزش برای یک نیروی کار غیر متمرکز یا یک گروه دانش آموز فراهم کند است. یک سیستم فراگیری هوشمند یک سیستم کامپیوتری است بتواند نیازهای آموزشی یک فرد دانش آموز را برآورد کرده و برای آنها با دستورات صحیح در زمان صحیح به روشی که بهترین تطبیق با نیازهای آموزش گیرنده دارد فراهم کند.

چرا SCORM ساخته شد؟

SCORM برای کمک به شش نیازمندی سطح بالای کلیدی ساخته شد.

قابلیت دسترسی: محتوای آموزشی را برای مکان‌های دور قابل

SCORM بسیار تخصصی است که در این مقاله به بخش کوچکی از آن اشاره شد. قابل ذکر است در این زمینه استانداردهای دیگری نیز وجود دارد که در جدول زیر به اختصار با برخی از آنها آشنا خواهیم شد.

نام استاندارد	سازندگان	ویژگی ها	اهداف ساخت
SCORM	ADL	-تجمع مشخصه‌های بنیادی و استاندارد مرجع آموزش الکترونیک -امکان متصل کردن محتوا به سیستم‌های دیگر -امکان فضای تعاملی	ارائه یک چارچوب مشخص و مدون برای توصیف مولفه‌ها و ارتباط بین آنها در آموزش مجازی
متادیتا و Interoperability	همکاری موسسات IEEE LTSC، ADL، IMS AICC	-اقتصادی بودن -کم حجم بودن -سهولت دسترسی برای استفاده کنندگان	ایجاد منافع اقتصادی برای فناوری‌های آموزشی
AICC	AICC	-داشتن توصیه نامه برای کار -گرفتن سیستم عامل‌ها و سخت افزارها در آموزش الکترونیک	ایجاد فضای آزاد و مناسب برای تبادل اطلاعات
IEEE LTSC	IEEE LTSC	-نگهداری و ارتقا آسان -استفاده مجدد در کاربرهای جدید -سهولت دسترسی به موضوعات	توسعه استانداردهای فنی و خط مشی‌ها و همچنین موارد مربوط به آموزش‌های رایانه ای

توضیحات ارائه شده تنها بخش کوچکی از مطالب این استانداردهای تخصصی است که فقط جهت آگاهی دادن ارائه شده است.

منابع:

-استانداردهای یادگیری الکترونیک، کارول فالون، شارون براون، فردوس باقری، مهدی حسین کوچک، تهران، انتشارات مدارس هوشمند، ۱۳۹۱.
-یادگیری الکترونیک در قرن ۲۱. دی. آر. گریسون، تری اندرسون، دکتر محمد عطاران، تهران، موسسه توسعه فناوری آموزشی مدارس هوشمند ۱۳۹۱.

بزرگ و کم هزینه تولید نرم‌افزارهای آموزشی را سرعت بخشید و نیز بازار چنین محصولاتی را با هدف برآورده کردن نیازهای تعلیمی و آموزشی در آینده ترغیب و تشویق کرد. SCORM در واقع مجموعه‌ای یکسان شده از مشخصه‌های بنیادی و استانداردهای محتوای آموزشی الکترونیک، تکنولوژی‌ها و خدمات مربوطه است. امروزه سازمان‌های ارائه کننده این مشخصه‌ها و استانداردها با همکاری یکدیگر در حال کار بر روی استاندارد فعلی SCORM و نیز طرح‌هایی برای آینده آن هستند. مجموعه مشخصه‌ها و استانداردهای فعلی SCORM در همین ابتدای راه ثابت کرده اند که قادر به برآوردن نیازمند یهای آموزشی هستند. همچنین مشخص شده است که SCORM می‌تواند زیربنای تکنولوژی‌های آموزشی بکار گرفته شده از سوی سازمان‌ها در فضای آموزشی آینده باشد. ادامه کار بر روی این استانداردها به نوعی تضمین کننده عملیاتی شدن حجم بیشتری از قابلیت‌های بالقوه در این زمینه است.

SCORM بر روی رابط بین محتوا و سیستم مدیریت آموزش تمرکز می‌کند. به عبارت دیگر: چگونه محتوای آموزشی به یک سیستم LMS وارد می‌شود؟ چگونه به فراگیران ارائه می‌شود؟ و چگونه فراگیران در این محتوای جلو می‌روند به LMS مربوط می‌شود؟

SCORM™
Sharable Content Object Reference Model

scorm مخفف عبارت "مدل مرجع شیء محتوای قابل اشتراک" است. همانطور که توضیح داده شد، SCORM متداول‌ترین و مرجع‌ترین استاندارد آموزش مجازی است. مباحث مربوط به



دکتر علیرضا سروش

(مشاور کنترل و حسابرسی فناوری اطلاعات، نهاد نظارت و حسابرسی داخلی)

حکایت تحویل ارزش از فناوری اطلاعات (Val IT)

مقدمه

تحویل ارزش از فناوری اطلاعات (ValIT) که در مارس ۲۰۰۶ انتشار یافت، گام مهمی در تکامل تدریجی انجمن کنترل و حسابرسی سیستم‌های اطلاعاتی (ISACA) یا موسسه نظام راهبری فناوری اطلاعات (ITGI) و اهداف کنترلی برای اطلاعات و فناوری مرتبط (COBIT) است. در این مقاله، چگونگی پیدایش ValIT، سهم دست‌اندرکاران کلیدی، ضرورت، اهداف، منافع، عناصر کلیدی و نحوه استفاده از آن تشریح می‌شود.

بعد از اینکه ITGI، چارچوب نظام راهبری فناوری اطلاعات و پنج حوزه تمرکزش را در سال ۱۹۹۸ برپا نمود، روشن شد که تحویل ارزش، حوزه تمرکز دارای اولویت است. تصمیم بر اقتباس شیوه‌های نظام راهبری و مدیریت ارزش از کتاب «توجیه هیات مدیره برای نظام راهبری» و چارچوب COBIT موجود و ساخت بر اساس آنها بود. در این اثناء، گروه بین‌المللی هلند (ING)، یک گروه خدمات مالی جهانی ایجاد شده در هلند، مدیریت ارزش فناوری اطلاعات را پذیرفت و در حال جستجو برای چارچوبی جهت فرموله‌سازی شیوه‌های اندازه‌گیری ارزش بود. سپس، جان اسپانگنبرگ، رئیس مدیریت سرمایه‌گذاری و عملکرد فناوری اطلاعات در ING تصدیق کرد که COBIT پایه‌ای را برای آنچه که آنها نیاز دارند، فراهم کرد. در جلسات بین اسپانگنبرگ و اریک گالدنتاپز، توسعه‌دهنده پیش‌تاز COBIT، ایده فرموله‌سازی چارچوب مدیریت ارزش و پیوند آن با اندازه‌گیری تجربی بیرون آمد.

در اواخر سال ۲۰۰۴، گالدنتاپز با پیتر هریسون از مشاوران فوجیتسو در سیدنی (استرالیا) ملاقات داشت و متوجه شد که فوجیتسو به مدت

بیش از ۱۰ سال در حوزه مدیریت ارزش پیش قدم بوده است. هریسون، جان ترپ را به عنوان رهبر متفکر فوجیتسو در خصوص این موضوع به گالدنتاپز معرفی نمود.

گالدنتاپز، اسپانگنبرگ، ترپ و دیگر اعضای تیم COBIT در ژانویه سال ۲۰۰۵ در بروکسل (جایی که بسیاری از کار COBIT اولیه انجام شده بود و ابتکار ValIT متولد شده بود) یکدیگر را ملاقات نمودند.

مشارکت کنندگان از فوجیتسو، ING و سیکوایشن

همچنانکه کار پیشرفت کرد، فوجیتسو به طور سخاوتمندانه‌ای با به اشتراک‌گذاری تجربه‌اش برای توسعه ValIT موافقت کرد. فوجیتسو در سال ۱۹۸۹، زمانی که یک مازول منفعت را در توسعه متدلوژی کلان‌نگرش در نظر گرفته بود، به مدیریت ارزش علاقمند شده بود. تجربه شرکت در این حوزه منجر به آن شد که همراه با ترپ کتاب «پارادوکس اطلاعاتی» را بنویسند. فوجیتسو به توسعه متدولوژی و شیوه تحقق منافع قوی خود ادامه داد. در حالی که، تمرکز اولیه روی سرمایه‌گذاری‌های جدید بود، آن به دربرگرفتن خدمات موجود و سایر منابع یا دارائی‌ها منتج شده و شیوه مدیریت ارزش بنگاه گسترده‌تر شد. تجربه فوجیتسو، پایه محکمی را برای فرایندها و شیوه‌های کلیدی مدیریتی ValIT فراهم کرد.

همچنین، ترپ قادر بود بیشتر از کارش با سازمان‌هایی همچون مدیریت جامعه و اطلاعات (SIM) در ایالات متحده مشارکت داشته باشد، در جایی که تمرکزش فراتر از تحقق منافع بر حسب نظام راهبری فناوری اطلاعات، و یکپارچه‌سازی فناوری اطلاعات و نظام راهبری بنگاه در یک چارچوب نظام راهبری راهبردی کلی قرار داده شده بود. همچنین، او به مقدار قابل توجهی به محدودیت‌های سازمان‌ها در



اتخاذ رویکردهای نظام راهبری کارا اعلامند شد. اگر چه، اسپانگنبرگ و تیمش بخشی از ING (بازگشایی شرکت کاملاً مستقل سیکوایشن در سال ۲۰۰۵) نبودند، آنها پشتیبانی شرکت را در توسعه موقعیت کسب و کار و اجزای مورد کاوی مجموعه انتشارات ValIT به دست آوردند. با همان میزان اهمیت جهت توسعه ValIT، تمایل سیکوایشن به اعطای بسیاری از مالکیت فکری خود در مورد نظام راهبری سرمایه گذاری در بر گرفته شده در چارچوب ValIT بود. سیکوایشن به توسعه فنون نوآورانه برای ارزیابی و اندازه گیری عملکرد فناوری اطلاعات ادامه می دهد و در حال استمرار مشارکت در توسعه بیشتر ValIT شامل هدایت مطالعه اخیر با استفاده از پایگاه داده وسیع پروژه های دوره زندگی واقعی شرکت جهت شناسایی شواهد تجربی برای پشتیبانی بیشتر ادعاهای ValIT است.

چرا ValIT مورد نیاز است؟

مقدار پولی که سازمان ها برای نگهداری های فناوری اطلاعات صرف می کنند در حال افزایش است، هنوز آنها به دنبال این پرسش هستند که: «ما با صرف این پول در پی چه چیزی هستیم؟» این موضوع تحت عنوان «پارادوکس اطلاعاتی» توصیف شده بود، فرض پایه ای کتاب این است که در حالی که سازمان در حال سرمایه گذاری در یک معامله بزرگ فناوری است، ارزشی از خود فناوری (از چگونگی مدیریت و استفاده از آن حاصل می شود) حاصل نمی شود. سازمان ها باید تصدیق کنند که آنها در حال سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات (آنها در حال سرمایه گذاری در تغییر توانمندسازی فناوری اطلاعات هستند) نیستند.

اگر سازمان ها، پتانسیل کامل تغییر توانمندسازی فناوری اطلاعات را درک می کنند، نظام راهبری فناوری اطلاعات کارا باید بخش یکپارچه ای از کل نظام راهبری بنگاه سازمان باشد. در کتاب اخیر شان به نام «نظام راهبری IT»، پیترویل و جین راس مبتنی بر پیمایش ۲۵۰ بنگاه در سرتاسر جهان ادعا می کنند که «نظام راهبری فناوری اطلاعات کارا، مهم ترین پیشگویی کننده ارزشی است که یک سازمان از فناوری اطلاعات تولید می کند».

سازمان هایی که این موضوع را به خوبی درک کرده و آن را انجام می دهند، پیشگازان حوزه شان هستند. آنهایی که آن را به طور ضعیف و همراه با وقفه انجام می دهند، خسارت های قابل توجهی را متحمل شده و ریسک را به دست فراموشی می سپارند. گروه گارتنر برآورد می کند که سازمان ها ۶۰۰ میلیارد دلار آمریکا را در طی یک سال روی پروژه های فناوری اطلاعات بد درک شده (و آن صرفاً هزینه اضافی، نه ارزش تحقق نیافته را شامل می شود) هدر می دهند.

اهداف کلان و اهداف عملیاتی ValIT چه چیزهایی هستند؟

COBIT، چارچوب جامعی را برای مدیریت و تحویل خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات با کیفیت بالا فراهم می کند؛ ValIT، از منظر کسب و کار و مالی، COBIT را کامل می کند و به روش هایی را برای بهینه سازی تحقق ارزش کسب و کار از سرمایه گذاری های کسب

و کار توانمندسازی فناوری اطلاعات می افزاید. بنابراین، در عمل، آن به طور شفاف، ذی حسابی های مدیر اجرایی، مدیریت فناوری اطلاعات و کسب و کار را مشخص می نماید.

هدف کلان ValIT، توانمندسازی سازمان ها برای مدیریت سرمایه گذاری هایشان در فناوری اطلاعات است، آنچنانکه، آنها ارزش بهینه ای را به بنگاه در زمینه هزینه حاصل شده و با سطح قابل قبولی از ریسک از طریق موارد ذیل تحویل دهند:

شناسایی و تعریف شفاف فرصت های سرمایه گذاری راهبردی همسو با نتایج شفاف تعریف شده کسب و کار

- ارزیابی، اولویت بندی و انتخاب سرمایه گذاری ها مبتنی بر ارزش بالقوه ریسک تنظیم شده آنها در متن اهداف عملیاتی راهبردی سازمان - مدیریت اجرای سرمایه گذاری ها از طریق چرخه عمر اقتصادی کامل شان، آنچنانکه، آنها ارزش بهینه ای را تحویل دهند.

در حالی که، تمرکز اولیه ValIT روی سرمایه گذاری های جدید توانمندسازی فناوری اطلاعات است، نسخه های بعدی، دامنه را به کلیه منابع و خدمات فناوری اطلاعات گسترش خواهد داد.

اهداف عملیاتی ValIT

اهداف عملیاتی ValIT به صورت ذیل تعریف شده بودند:

تحقیق، توسعه و ترویج یک استاندارد پذیرفته شده بین المللی باز از به روش ها برای بهینه سازی ارزش تغییر توانمندسازی فناوری اطلاعات از طریق تصمیم های سرمایه گذاری درست، شفافیت ارزش، بهینه سازی هزینه و مدیریت ریسک مبتنی بر COBIT و تحت پشتیبانی داده های تجربی

یکپارچه سازی این شیوه ها در قالب COBIT جایی که ضروری است و بسته بندی آنها به صورت مجزا به عنوان نمای ویژه ای در خصوص مدیریت ارزش برای مقاصد انتشار و بازاریابی

در پشتیبانی از آن اهداف عملیاتی، برخی از احتیاجات برای Val IT شناسایی شده بودند که شامل موارد زیر است:

به کارگیری اهداف کنترلی COBIT

شناسایی و ترکیب فرایندها و شیوه های مدیریت ارزش اثبات شده

سرمایه‌گذاری‌های توانمندساز فناوری اطلاعات، کل دامنه فعالیت‌هایی که برای دستیابی به ارزش کسب و کار لازم هستند را در بر می‌گیرد.

سرمایه‌گذاری‌های توانمندساز فناوری اطلاعات، از طریق چرخه عمر اقتصادی کامل آنها مدیریت خواهد شد.

شیوه‌های تحویل ارزش تصدیق خواهند کرد که گروه‌های سرمایه‌گذاری مختلفی وجود دارند که به صورت متفاوت ارزیابی و مدیریت خواهند شد.

شیوه‌های تحویل ارزش، واحدهای سنجش کلیدی را تعریف و پایش خواهند نمود و به سرعت به هر گونه تغییرات یا انحرافات پاسخ خواهند داد.

شیوه‌های تحویل ارزش، کلیه ذی‌نفعان را درگیر خواهند کرد و ذی‌حسابی مناسبی را برای تحویل قابلیت‌ها و تحقق منافع کسب و کار نسبت خواهند داد.

شیوه‌های تحویل ارزش، به صورت مستمر پایش، ارزیابی و بهبود داده خواهند شد.

اصول ValIT در سه فرایند مدیریتی به کار برده می‌شوند:

نظام راهبری ارزش (VG)

مدیریت پورتفوی (PM)

مدیریت سرمایه‌گذاری (IM)

هدف کلان نظام راهبری ارزش، بهینه‌سازی ارزش سرمایه‌گذاری‌های توانمندساز فناوری اطلاعات یک سازمان از طریق موارد زیر است:

برپایی چارچوب نظام راهبری، پایش و کنترل

فراهم‌سازی جهت‌گیری راهبردی برای سرمایه‌گذاری‌ها

تعریف مشخصه‌های پورتفوی سرمایه‌گذاری

هدف کلان مدیریت پورتفوی، حصول اطمینان از این است که پورتفوی کلی سرمایه‌گذاری‌های توانمندساز فناوری اطلاعات سازمان همسو شده با و در حال تسهیم ارزش بهینه در قالب اهداف عملیاتی راهبردی سازمان از طریق موارد زیر است:

برقراری و مدیریت پروفایل‌های منبع و آستانه‌های سرمایه‌گذاری

ارزیابی، اولویت‌بندی و انتخاب، به تعویق‌اندازی یا رد سرمایه‌گذاری‌های جدید

مدیریت پورتفوی کلی و پایش و گزارش‌دهی روی عملکرد پورتفوی کلی

هدف کلان مدیریت سرمایه‌گذاری، حصول اطمینان از این است که سرمایه‌گذاری‌های توانمندساز فناوری اطلاعات سازمان، ارزش بهینه‌ای را در زمینه یک هزینه حاصل شده با یک سطح ریسک قابل قبول و معلوم از طریق موارد زیر تحویل می‌دهد:

توسعه درکی شفاف از سرمایه‌گذاری‌های کاندیدا

تعریف سرمایه‌گذاری‌ها به عنوان برنامه‌هایی که کلیه کسب و کار، فرایند، افراد، فناوری و پروژه‌های تحول سازمانی که جهت تحویل نتایج مطلوب کسب و کار لازم و کافی هستند را در بر می‌گیرند

فراهم‌سازی یک «برد سریع» جهت نمایش یکی از موضوعات اصلی در رابطه با مدیریت ارزش (فقدان یا کیفیت پایین موقعیت‌های کسب و کار) به وسیله فراهم‌سازی راهنمایی به منظور توسعه موقعیت‌های جامع و کامل کسب و کار فراهم‌سازی، شناسایی و ترکیب تجربه‌های زندگی واقعی با فرایندها و شیوه‌های مدیریت ارزش از طریق یک موردکاوی شناسایی یا هدایت تحقیقات تجربی جهت تأیید اعتبار ارتباط بین اتخاذ فرایندها و شیوه‌های مدیریت ارزش و تحقق ارزش

چگونه سازمان‌ها از ValIT سود می‌برند؟

برنامه کاربردی کارایی از اصول، فرایندها و شیوه‌های در بر گرفته شده در ValIT سازمان‌ها را قادر خواهد ساخت به:

– افزایش درک و شفافیت هزینه، منافع و ریسک‌ها برای تصمیم‌گیری‌های مدیریتی آگاهانه‌تر

– افزایش احتمال انتخاب آن سرمایه‌گذاری‌هایی که پتانسیل تولید بیشترین برگشت را دارند

– افزایش احتمال موفقیت اجرای سرمایه‌گذاری‌های منتخب، آنچنانکه آنها برگشت‌های بالقوه‌شان را حاصل نمایند.

– کاهش هزینه‌ها به وسیله انجام ندادن چیزهایی که نباید انجام شوند و در نظر گرفتن اقدام اصلاحی اولیه یا حذف سرمایه‌گذاری‌هایی که در حال تحویل پتانسیل مورد انتظارشان نیستند

– کاهش ریسک عدم موفقیت، به ویژه عدم موفقیت با تأثیر فراوان کاهش غافلگیری‌ها نسبت به هزینه و تحویل فناوری اطلاعات و در عمل، افزایش ارزش کسب و کار، کاهش هزینه‌های غیر ضروری و

افزایش سطح اطمینان کلی در فناوری اطلاعات

عناصر کلیدی ValIT چه چیزهایی هستند؟

ValIT، براساس «چهار سوال» ایجاد می‌شود:

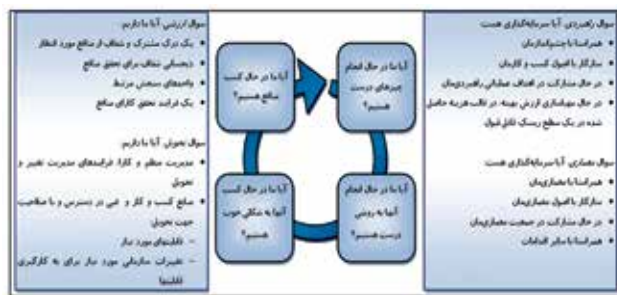
آیا ما در حال انجام چیزهای درست هستیم؟

آیا ما در حال انجام آنها به روشی درست هستیم؟

آیا ما در حال کسب آنها به شکلی خوب هستیم؟

آیا ما در حال کسب منافع هستیم؟

چهار سوال در تصویر ۱ خلاصه می‌شوند.



تصویر ۱- چهار سوال

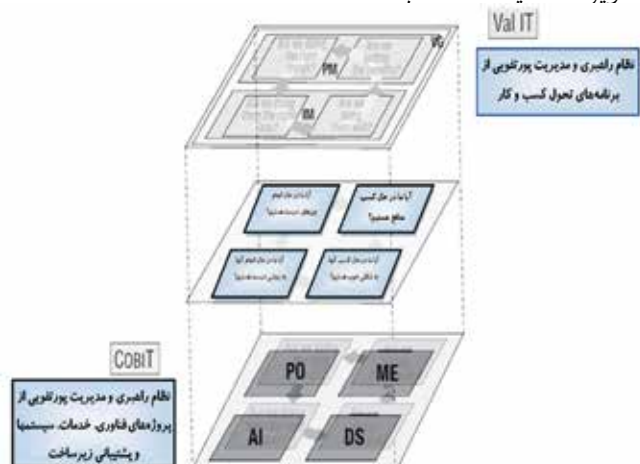
ValIT از طریق تعدادی اصول هدایت می‌شود:

سرمایه‌گذاری‌های توانمندساز فناوری اطلاعات، به عنوان پورتفوی از سرمایه‌گذاری‌ها مدیریت خواهند شد.

مستندسازی یک مورد کسب و کار به تفصیل شامل هزینه کل چرخه عمر و جزئیات منافع تخصیص ذی حسابی و مالکیت شفاف مدیریت برنامه از طریق چرخه عمر اقتصادی کامل آن و پایش و گزارش دهی روی عملکرد برنامه هر یک از این فرایندهای مدیریتی از طریق تعدادی شیوه‌های کلیدی مدیریتی توانمندسازی می‌شوند که به تفصیل در کتاب چارچوب Val IT تشریح می‌شوند.

چگونه Val IT در COBIT گنجانده شده یا آن را کامل می‌کند؟
در حالیکه، COBIT، چارچوب جامعی برای نظام راهبری فناوری اطلاعات است، تمرکز اصلی آن به طور سنتی روی تحویل خدمات فناوری اطلاعات از طریق مدیریت کارا و اثربخش دارایی‌های فناوری اطلاعات بوده است. Val IT، از طریق پشتیبانی همسوی کارا، گسترش و استفاده از خدمات فناوری اطلاعات، COBIT را کامل می‌کند (تصویر ۲ را نگاه کنید)؛ آنچنانکه، آنها ارزش بهینه رابه بنگاه تحویل می‌دهند.

تصویر ۲- مقایسه Val IT با COBIT



استفاده از Val IT

همچنانکه گزارش اخیر ITGI تایید می‌کند، تجربه نشان می‌دهد که شیوه‌های نظام راهبری فناوری اطلاعات مناسب در مدت یک شب (فرایند، انتخاب مناسب‌ترین عناصر، متناسب‌سازی آنها همانطور که مورد نیاز است و به کارگیری آنها برای نیازهای خاص سازمان را درگیر می‌کند) ساخته نمی‌شوند. اجرای اصول، فرایندها و شیوه‌های Val IT خودش یک برنامه تحول سازمانی است و باید به همین صورت مدیریت شود. این موضوع درک آنچه امروز لازم است انجام شود، یعنی شناسایی «نقاط درد» را درگیر می‌کند و آنگاه:

شناسایی بیشترین فرصتهای بالقوه برای بهبود چه چیزی قابل انجام (در فرهنگ شما با ظرفیت شما برای تغییر) است؟

به کارگیری قاعده ۲۰/۸۰
ورود به یک مبارزه
توسعه یک برنامه اجرایی
متناسب‌سازی Val IT با سازمان شما.
شکستن برنامه به قطعات قابل انجام.
در بر گرفتن فعالیت‌های مدیریت تحول سازمانی لازم.
پیشروی با آن.
اطلاع‌رسانی و جشن موفقیت.
یادگیری و بهبود مستمر.
استمرار افزایش قابلیت‌های سیستم
مهار تا انتهای مسیر

در آینده نزدیک، یک راهنمای اجرایی Val IT توسعه داده خواهد شد که روی این فعالیت‌ها بسط داده خواهد شد، فراهم‌سازی راهنمایی بیشتر روی ارزیابی وضعیت جاری سازمان، در حال آغاز شدن و حرکت به سوی مقیاس مدل بلوغ قابلیت (CMM) است.

نتیجه‌گیری

حصول اطمینان از این موضوع که برگشت‌های سهامداران و ذی‌نفعان از طریق استفاده صحیح از منابع و فرصت‌های در دسترس بهینه‌سازی می‌شوند، مسئولیت هیات مدیره، مدیر عامل^{۱۷} (CEO) و کلیه مدیران اجرایی است. این مسئولیت شامل سرمایه‌گذاری‌ها و منابع کسب و کار توانمندسازی فناوری اطلاعات که قیمت‌گذاری می‌شوند، قابلیت رؤیت موفقیت یا شکست و ریسک‌های نابودی ارزش، همگی بالا هستند، اما پتانسیل برای خلق ارزش قابل توجه مشهود است. متوازن‌سازی ریسک و برگشت باید در دستور کار مهم تلقی شود. کلید تحقق پتانسیل واقعی سرمایه‌گذاری‌های کسب و کار توانمندسازی فناوری اطلاعات، تصدیق آن است که سازمان در حال اجرای تغییر (نه فناوری) است. در حالی که، شایستگی‌های اصلی فناوری اطلاعات باید به طور مداوم تقویت شود، یک رویکرد یکپارچه‌شده‌تر با نظام راهبری بنگاه و فناوری اطلاعات لازم است که اتخاذ شود. Val IT همراه با COBIT، چنین رویکردی را از طریق حصول اطمینان از اینکه سرمایه‌گذاری‌ها با اهداف عملیاتی راهبردی بنگاه همسو می‌شوند، برای آنکه یک قالب کسب و کار جامع و کامل توسعه داده شود، و برای آنکه ذی‌حسابی مناسب و واحدهای سنجش مرتبطی وجود داشته باشد و اینکه قالب کسب و کار از طریق چرخه عمر اقتصادی کامل سرمایه‌گذاری مدیریت شود. اجرای هوشمند و منظم بهروش‌های دربر گرفته شده در COBIT و Val IT برای بنگاه‌ها سهم مهمی در تحقق ارزش از سرمایه‌گذاری‌های کسب و کار توانمندسازی فناوری اطلاعات شان خواهد داشت.

منابع

- ISACA, "The Birth of Val IT", Information Systems Control Journal, Volume ۶, ۲۰۰۶.
John Thorp, "The Val IT Story", Information Systems Control Journal, Volume ۳, ۲۰۰۶.



گفت و گو: محمد علی عرفی نژاد
عکس: محمد حقیقت طلب

بانک سامان
Saman Bank

سامان، بوی مهربانی و صفا و زندگی می‌دهد!

گشت و گذار در شعبه‌های بانک سامان
این بار به سراغ شعبه ونک رفته‌ایم

و بالاخره میدان ونک و بانکداری

با رونق گرفتن کار ساخت و تولید بنا و ساختمان‌های بیشتر از چهار طبقه، میدان ونک تبدیل شد به بزرگ‌ترین میدان تهران که در چهار سویش محله‌های جدیدی شکل گرفته بود و همه این مناطق مسکونی و ازدیاد صمیمیت، نگهداری پول را در خانه و گاوصندوق سخت‌تر می‌کرد. و حالا با دیدن تابلوهای رنگارنگ بانک‌های خصوصی می‌شود فهمید که بخش بزرگی از اقتصاد تهران در همین منطقه قرار دارد. رفت و آمد زیاد و تعداد زیاد ATM‌های مربوط به بانک‌ها خودبه‌خود توجه همه را جلب می‌کند. در این میان طبق دیده‌ها و شنیده‌ها در همین میدانگاهی و اطرافش بانک سامان قصه دیگری دارد. قصه یک نوع رفاقت با رنگ معنی‌دار و دوستی که در فضای درونی شعبه موج می‌زند. کاربرهای جوان مشغول کار هستند و تعداد مراجعان بیشتر از اندازه تصورات است. این در حالی است که درست به اندازه همین سالن پشت دیوار، سالن خالی دیگری وجود دارد که می‌تواند در امر پذیرش مشتریان دخیل باشد. طبق گفته بر و بچه‌های شعبه از چند ماه قبل صحبت افزایش سالن شده و حتی بازدید هم صورت گرفته، اما هنوز اقدام لازم به عمل نیامده است. درست در پایین پله‌هایی که افراد را به طبقه پایین و جایگاه معاونت شعبه راهنمایی می‌کند، غیر از معاون شعبه، مسئول بانک و بیمه، مسئول ارزی و دو باجه مربوط به اعتبارات در پذیرش افراد فعال است. باز این سوال مطرح می‌شود که وقتی در یک شعبه مشتریان احتیاج به دیدار رئیس و معاون دارند چگونه است که جایگاه این دو دور از هم و بالا و پایین قرار داده شده؟ به قول یکی از کاربرها معمولاً رسم است افرادی که به جایی رجوع می‌کنند با دیدار و نگاه برنامه‌های‌شان را به یاد می‌آورند. به هر حال بگذریم، مهمتر از همه این است که طرز چیدمان مبلمان و تزئین سالن‌های دوگانه به قدری جذابیت دارد که کمتر کسی ممکن است به این بودن‌ها و نبودن‌ها گیر بدهد.



تهران بود و یک بازار بزرگ با چهارسوق؛ کاسب‌کارها و تجار زیرتاقی بازار روز به شب می‌رساندند و این مرکز اقتصادی شهری که می‌خواست بزرگ و بزرگ‌تر شود را توسعه می‌دادند. مغازه‌دارها یا به قول آن دوران حجره‌دارها ردیف و کنار هم کاسبی می‌کردند و تولیدات ایرانی را به مردم ایران می‌فروختند. درآمدها چندان زیاد نبود، اما هر خانواده درون یک یا دو اتاق غذا می‌خوردند، دور هم صبحانه می‌خوردند؛ نان و جای شیرین. تمام تهران در همین منطقه خلاصه می‌شد و تنها اجناسی که به عنوان جنس خارجی فروش خوب داشت سماور روسی بود با مارک «نیکلا» و بلور چک بود که بعداً شد کریستال. با همین وضعیت زندگی در خانه‌های یکی دو طبقه می‌گذشت. از ناحیه بازار و کاخ گلستان به بالا میدان توپخانه بود و بعد هم تک و توک کوچه‌پس‌کوچه‌ها که تازه به دوران رسیده‌ها در آنجا سکونت داشتند. به مرور تهران بزرگ و بزرگ‌تر شد، تا بالاخره به بلوار کشاورز امروز یا همان آب کرج خوش‌آب و هوا رسید؛ بلواری بلند که دو طرف رودخانه را درخت کاشته بودند و فقط صبح‌های زود بعضی از جوان‌های اهل ورزش و زورخانه خود را با دوچرخه و پای پیاده به این منطقه می‌رساندند و ورزش صبحگاهی می‌کردند. بعد هم دوباره برمی‌گشتند به طرف پایین و کار آغاز می‌شد.

بعدها همین‌طور که بر تعداد افراد مهاجر از شهرستان‌ها افزوده شد زمین‌های داخل دشت و بیابان‌ها هم به هر طریق تبدیل به خانه‌های بیابانی شد. هر منطقه و محله که تشکیل می‌شد، احتیاج به آب داشت، بازارچه لازم بود، محله حمام می‌خواست، زمین می‌خواست برای رفت و آمد، آب لوله‌کشی و برق هم به هر حال از راه رسیده بود. مردم ضمن تجددخواهی مدرسه و مسجد می‌خواستند و شهرداری‌ها تازه راه درآمدسازی را یاد گرفته بودند، بنابراین برنامه‌ریزی‌های تازه‌ای برقرار شد، باز هم تهران قرار بود جای بیشتری را در اختیار مشتاقان زندگی در بالای شهر قرار دهد و به موازات برنامه‌ریزی مهندسی، خانه‌ها از وضعیت ویلایی به دو طبقه و سه طبقه وسعت پیدا کردند، اشتغال در زمینه ساخت‌وساز توجه خیلی‌ها را جلب کرد.



کافی در امور ریالی و ارزی را فراگرفتم و به پیشنهاد مدیریت کارگزینی کل به اداره بازرسی کل بانک معرفی شدم و در سال ۱۳۸۳ پس از دو سال فعالیت در آن اداره به افتخار بازنشستگی نائل آمدم و پس از بازنشستگی نیز به دعوت اداره مزبور به مدت دو سال به صورت قراردادی با آن اداره همکاری داشتم و می توانم به جرات اعلام کنم که اداره بازرسی کل در بانک ملی یک دانشگاه بود، چون تمام موارد و دانش ها در آنجا باید مرور و بررسی می شد. در آن زمان گزارشات بازرسان قدیمی با امضای مدیریت امور بازرسی مستقیماً جهت مدیریت عامل بانک ارسال می شد. به هر حال پس از اتمام این دوره درخواست همکاری با بانک سامان را داشتم و در شهریور ماه ۱۳۸۵ در این بانک استخدام شدم و از بدو ورودم در شعب مختلف این بانک از جمله سعادت آباد، جنت آباد، پارک ساعی، منیریه، کارگر شمالی، یوسف آباد و در نهایت در شعبه میدان ونک مشغول به کار شدم. در بانک سامان به علت ایجاد فضای بازتر نسبت به بانک های دولتی، دقت بیشتر برای فکر کردن و برون رفت از چالش های بانک را به دست آوردم و در تمامی شعبی که افتخار همکاری داشتم تغییرات لازم را جهت رسیدن به اهداف و رفاه و پیشرفت همکارانم انجام دادم و بیشترین فاکتوری که توانست مرا در امر توفیق در این بانک یاری کند استقامت و پشتکار و ارزشی بود که برای کارم قائل می شدم و در این عرصه توانستم با انرژی ذاتی که داشتم و استفاده بهینه از انرژی مثبت جوانان و درک متقابل آنان انجام وظیفه نمایم. شناخت توانایی های همکاران و روحیات جوانان و نحوه ارتباط مطلوب با آنان که سرمنشأ آن دوستی و تعامل با همکاران بود توانست مرا در انجام امور موفق نماید. جا دارد در اینجا از تمام همکاران ارشدم که افتخار همکاری و آشنایی با آنان را داشتم و در محضر آنان کسب تجربه نمودم تشکر و قدردانی نمایم. همچنین از زحمات تمامی همکاران جوانم در سامان که ماموریتی که به عهده من محول شده با کمک آنها میسر گردید، سپاسگزاری می نمایم و در حال حاضر در شعبه ونک که واقعا می توان گفت با تمامی شعب بانک سامان تفاوت دارد مشغول به خدمت می باشم. این شعبه از

زندگی با کاربرها و مشتری ها

شاهرخ نیری به عنوان رئیس شعبه که با سابقه ۳۲ ساله در بانک ملی همگام با بازنشستگی راهی سامان ونک شده، نخستین حرفش این است که با این کاربران کار آسان می شود. مهربانی و رفتار مناسب و خوب همکاران جوانم یکی از خوشبختی هایی است که نصیب من شده. امروز به کار با این جوانان به نوعی غبطه می خورم چون همه چیز ماشینی شده. به یاد می آورم در ابتدای استخدام در بانک ملی بدوا وارد دایره حسابگری شدم و کل اسناد روزانه شعب در پاکت های جداگانه به این قسمت می رسید و پس از ثبت این اسناد در دستگاه NCR و تهیه نوار مغناطیسی، این نوارها به اداره حسابگری مرکزی انتقال داده می شد و لیست های کامپیوتری تهیه و به سرپرستی و دایره حسابگری ارسال می شد و همکاران دایره حسابگری لیست مرکز را با صورت وضعیت حساب ها که توسط شعب ارسال می شد، مطابقت می دادند و نسبت به رفع مغایرت ها اقدام می شد، ولی در حال حاضر کل عملیات به صورت online انجام می شود.

شعبه ونک نیاز به فضای بیشتری دارد

شاهرخ نیری رییس شعبه می گوید: در سال ۱۳۵۴ در بانک ملی مشغول به کار شدم. چهار سال پس از استخدام ازدواج کردم که حاصل آن دو فرزند پسر می باشد که فرزند بزرگم در خارج از کشور مشغول به کار است و فرزند کوچکم نیز در رشته عمران دانشگاه تهران تحصیل می کند. در بدو استخدام در سرپرستی منطقه جنوب در قسمت حسابگری مشغول به کار گردیدم و پس از کسب تجارب در ستاد و آشنایی با دوایر آن وارد شعبه شدم و در اوایل ورودم به شعبه به علت دوری از کار صف بسیار سخت و طاقت فرسا بود که با کار و تلاش مضاعف و تبحر در کارهای مزبور توانستم موقعیت مطلوب را فراهم آورم و در شعب مختلف بانک کار کردم و در نهایت مسئولیت شعبه و در این مدت آموزش های



هنوز صمیمیت‌ها ادامه دارد اما دیگر به تعطیلی شعبه رسیده‌ایم و در نتیجه صحبت با دیگر همکاران شعبه و آقای شاهرخ نیری را دنبال می‌کنم.

الیاس عباس‌زاده - معاونت شعبه

می‌گویند از ۱۳۸۴/۲/۲۵ در شعبه بازار کار در بانک سامان را شروع کرده است. تحصیلات او فوق‌لیسانس مدیریت دولتی - مالی است. یکی از روستاهای منطقه اشکورات رودسر زادگاه اوست. شغل پدرش کشاورزی است. در دوران کودکی در سفری که با پدر به شهر داشته و برای انجام امور بانکی به یکی از بانک‌ها مراجعه کرده با بانک و کاربانک آشنا شده و خوشش می‌آید که این امر حتی بازی‌های کودکانه‌اش را تحت تاثیر قرار می‌دهد. در پی دستیابی به علاقه‌اش درس می‌خواند تا اینکه برای اخذ مدرک کارشناسی در رشته مدیریت بانکداری به اصفهان عزیمت می‌نماید. در سال ۱۳۸۱ فارغ‌التحصیل شده و سپس برای انجام وظیفه مقدس سربازی به تهران می‌آید، ولیکن افکار بانکی بودن و کار در بانک مثل همیشه همراه او بود. پس از اتمام سربازی در اواخر سال ۱۳۸۳ اقبال و افکار او با هم هماهنگ و برای استخدام در بانک سامان مهیا و در اوایل سال ۱۳۸۴ در بانک سامان مشغول به کار شد. به علت علاقه به بانک، عرق خاصی به شغلش دارد و می‌گوید زمانی که در شعبه بازار مشغول به کار بودیم برای انجام امور مشتریان با همدیگر مسابقه می‌گذاشتیم که هر کس در پایان روز بیشتر سند صادر نماید. شور خاصی بین همکاران دیده می‌شد. در شعب بازار، بازار کفاش‌ها، ملت، اکباتان و پارک ساعی کار کرده و اینک در ونک مشغول به فعالیت است. وی متاهل و حاصل ازدواج او امیر علی ۶ ساله‌اش می‌باشد که علاقه خاصی به فرزندش دارد. عشقش به کار در بانک از چهره او نمایان است. می‌گوید سعی کرده کار را خوب یاد بگیرد و تمام تلاش خود را برای انجام کار بانکی به کار ببندد. سعی کرده از تجربیات روسای قبلی‌اش خوب استفاده کند. از روسای خود به نیکی یاد می‌کند؛ از آقای تفرشی که استاد بانکی وی است، از آقای سروری که معلم اخلاق او در بانک می‌باشد و از کسب تجربه با آقای وزیری می‌گوید و با حالتی خاص به زبان می‌آورد «یادشان بخیر». اعتقاد دارد که فصل جدید از زندگی کاری‌اش را اکنون با مدیر بازنشسته ولی سرشار از انرژی، گویی که امروز استخدام شده (آقای نیری) شروع کرده است. از دل مشغولی‌هایش در شعبه ونک به زبان می‌آورد، از فضای کوچک شعبه می‌گوید که جای بسیار مناسبی وجود دارد که بلااستفاده مانده و می‌تواند به فضای شعبه اضافه گردد و مشکل را تا حدودی حل نماید. از میز کارخودش می‌گوید که در طبقه زیرزمین واقع شده و باعث ناراحتی اوست. با جسارت خاصی این جمله را می‌گوید که من در زیرزمین شعبه ونک ۵۰ درصد توانایی‌هایم مورد استفاده قرار می‌گیرد و علاقه دارم که در طبقه همکف و در بین مشتریان باشم که تمام تلاشم

نظر بافت مشتریان و جغرافیای مکانی و نوع ساختار ساختمانی و بعضاً به علت موقعیت مکانی و نزدیکی به ادارات دولتی و اجتماع شرکت‌های خصوصی دارای موقعیتی خاص می‌باشد. در زمینه مشکلات شعبه باید عرض کنم ساختمان شعبه به علت ناکافی بودن فضای سالن‌های آن پاسخگوی تعداد مشتریان و مراجعین نمی‌باشد و این محدودیت از کیفیت و توان کاری شعبه می‌کاهد و باعث بروز مشکلات می‌شود و کنترل شعبه را نیز دچار مشکل می‌نماید که در این خصوص بارها با مسئولین مذاکره و جلسه داشتیم که تا به حال توفیق حاصل نشده. مضافاً تعداد بانه‌های تعبیه شده اصلاً مناسب با تعداد مشتریان نبوده و آنان جهت انجام امور باید در طبقات همکف و زیرزمین تردد زیادی داشته باشند. مع الوصف به تلاش خود جهت تغییرات ادامه می‌دهم.

رفاقت با مشتری

آقای نیری در زمینه رفتار با مشتری به خاطره‌ای اشاره می‌کند: سال ۱۳۷۶ بود که یک سپرده گذار vip داشتیم. روزی پسر جوانی آمد و گفت فرزند همان مشتری ویژه است و چون پدرشان مریض



بوده و به پول نیاز داشتند، درخواست می‌کردند با ارائه دفترچه وجوهی به ایشان پرداخت گردد که با توجه به مقررات بانک این عمل میسر نبود. به ناچار برای اجابت درخواست ایشان به همراه پسرشان به عیادت ایشان رفتیم. باور کنید از دیدن ما بسیار مشعوف شدند و حالشان تغییر کرد و توانستند روی تخت بنشینند و پس از اخذ سند با امضای ایشان نسبت به پرداخت وجه به پسرشان اقدام نمودیم. یکی دو ماه بعد ایشان پس از رفع کسالت به شعبه آمدند و ضمن تشکر از شعبه شیرینی را که تهیه کرده بودند روی میز قرار دادند.

از خاطرات دیگر می‌توانم به فعالیت ورزشی (فوتبال) در دوره خدمت در بانک ملی و عضویت در تیم‌های داخلی بانک اشاره کنم که حضور در این نوع فعالیت‌ها باعث می‌شد همکاران ریکاوری مناسب داشته باشند و حضور در تمرینات و مسابقات موجب ارتقای روحیه و حضور بانشاط آنان در محل کار بود.

اسفند ۱۳۹۰ در آزمون البرز شرکت کردم و استخدام شدم. تحصیلات فوق لیسانس حسابداری دانشگاه علامه دارم. بانک جزو علایقم بود. فعالیت و تلاش را دوست دارم. می خواستم در بانک جایم را پیدا کنم و سلاقی بانک را در خودم هضم کنم. از اول شعبه ونک بودم. آقای نیری می گوید: انرژی صبح این بچه ها را باید دید. من که از او راضی ام.

در سامان درصد بالایی به خواسته هایم رسیده ام

ما نسبت به بانکداری دیگران باید روی پای خودمان بایستیم. فرهنگ سازمان همکاری پرسنل کسب و کار را مشخص بدانیم. ما باید دویل کار کنیم تا موفق باشیم. باید همه برویجه ها حس کنند سهمی در کار بانک دارند.

یاسمن رضاخانی - کاربر ارزی

۶ سال است در سامان مشغولم. سال ۱۳۸۷ استخدام شدم و با تحصیلات لیسانس مدیریت صنعتی دانشگاه تهران وارد بانک شدم.

پدرم بازنشسته بانک صادرات است. کاربر ارزی هستم. در سالن



امیرکبیر آزمون داده ام و بعد از مصاحبه مشغول به کار شدم. در شعب ملت، اکباتان، بهشتی و قیطریه بوده ام و الان ونک هستم.

علیرضا فدایی طهرانی

فوق لیسانس مدیریت بازرگانی دارم. از سال ۱۳۹۱ جذب بانک شدم. سابقه کاری در بانک پاسارگاد دارم. کارم را از شعبه پارک ساعی شروع کردم و الان در شعبه ونک مشغول به خدمت هستم. با انرژی مضاعف آمدم و به پیشرفت فکر می کنم.

مهرداد هاشمی - مسئول کلر

یک سال است که در بانک هستم. قبلا کار مالی می کردم. لیسانس حسابداری دانشگاه آزاد شمال را دارم. کار بانک را دوست داشتم. در خدمت سربازی کارهای بانکی را انجام می دادم. کار اقتصادی را دوست داشتم. از دریافتی ها راضی هستم. از اول همین شعبه بودم. از فروردین ماه مسئول کلر شعبه هستم. یک تایم نیم ساعته کلر انجام می دهم.

را برای بانکم و اعتلای نام سامان به کار گیرم. تمام داشته هایم را از بانک سامان دارم و از کار در بانک بسیار راضی هستم ولیکن حقم بیشتر از جایگاه فعلی ام می باشد. انجام امور مشتریان با دقت و احترام را وظیفه اصلی خود می دانم و سخن آخر، کار در بانک سامان فصلی ارزشمند از زندگی من است و دوست دارم که از این بخش زندگی ام لذت ببرم و برای خودم خاطره های خوش بسازم که این خاطره هاست که همیشه باماست.

بهاره علیاری - معاون ارزی شعبه

از آذر ۱۳۸۶ در بانک سامان پس از آزمون و مصاحبه کار خود را از شعبه آفریقا شروع کردم. کار در شعبه آفریقا جزو افتخارات من در بانک سامان است. من معتقدم هر شخصی برای موفقیت باید با کار خود ارتباط برقرار کند و به آن علاقه داشته باشد. من کار ارزی را دوست دارم.

روح الله مختاری - بانکدار ویژه

فارغ التحصیل رشته مدیریت صنعتی از دانشگاه آزاد کرج که در سال ۱۳۸۷ کار خود را در شعبه تازه تاسیس شهرک راه آهن شروع کردم و پس از آن به شعبه ونک منتقل شدم. ساکن شرق تهران بودم و قبل از ورود به بانک ازدواج کردم و دارای یک فرزند به نام محمد طاهما ۵ ساله می باشم. از آنجا که در طول روز با مشتریان زیادی که اغلب از افراد بومی این منطقه هستند سر و کار داریم، گذشت زمان را متوجه نمی شویم و این منطقه کاملا تجاری با پتانسیل خوبی می باشد. از ابتدا فعالیت های متفاوت از قبیل ATM، کلر، حساب های شرکتی و جاری، تشکیل و صدور کارت های اعتباری و بانکداری ویژه را بر عهده داشته ام. با وجود سختی هایی که در کارمان وجود دارد ولی نهایتا کارم را دوست دارم و اینکه انجام درست کارها در پایان وقت خستگی را از تنم بیرون می کند.

خانم راحله خیرخواه

فارغ التحصیل رشته مدیریت صنعتی از دانشگاه تهران هستم و در خرداد ۱۳۸۷ از طریق آزمون وارد بانک شدم و در شعبه یوسف آباد مشغول به کار شدم و در تمام بخش های بانک کار کرده ام و از مهرماه ۱۳۹۲ به عنوان مسئول اعتبارات به شعبه ونک آمدم. به کار بانک علاقه دارم و همیشه تلاش می کنم که فرد موثری برای بانک سامان باشم. در شعبه ونک همکاران رابطه صمیمانه ای با هم دارند و ریاست شعبه آقای نیری همیشه برای پیشبرد اهداف تلاش می کنند.

خانم فاطمه گلستانی

از خرداد ۱۳۸۷ در بیمه سامان هستم و از مرداد ۱۳۹۰ وارد بانک و بیمه شدم. تحصیلاتم کارشناسی مدیریت بازرگانی است. متاهلم و یک پسر ۱۳ ساله دارم. کارم را بسیار دوست دارم و البته کار کردن در شعبه ونک برایم رضایت بخش تر است و در شعبه های آذربایجان و صادقیه هم کار کرده ام.

سهیل حبیبی - باجه دار پتروشیمی

شهرام رهدارپور

با لیسانس وارد شدم. در بانک مدرک فوق لیسانس گرفتم. دی ۱۳۹۲ وارد شعبه ونک شدم. از روز نخست در این شعبه بوده‌ام. در مصاحبه اول قبول نشدم. بعد خودشان زنگ زدند، آمدم این شعبه. از کارم و از سامان خیلی راضی هستم.

امیر ضیاء - رییس صندوق

از مرداد ۱۳۸۵ با آزمون ورودی در دانشگاه امیر کبیر به استخدام بانک در آمدم. فوق لیسانس مدیریت بازرگانی دارم. در شعبه‌های سعادت‌آباد، تهرانپارس، میرداماد و هم اکنون نیز در شعبه ونک کار کرده‌ام. در پیشرفت کاری نسبت به هم‌دوره‌ای‌هایم خیلی عقب افتادم. سه بار به عنوان کارمند نمونه انتخاب شدم. می‌دانم که شانس کاری خیلی مهم است. اما به هر حال باید ادامه داد.

کامران دلشاد

سال ۱۳۹۰ در آزمون البرز شرکت کردم. در شعب اقدسیه، تجریش، ولنجک و حالا ونک کار کرده‌ام. اصلاً فکر نمی‌کردم به بانک بروم. یک سال قبل از بانک ازدواج کردم. دخترم درسا ۱۳ ماهه است.

مجتبی شמושکی

از سال ۱۳۸۷ به استخدام بانک در آمدم. لیسانس حسابداری دارم. اهل گرگان هستم. ۲ ماهه ازدواج کردم. مسئول بانکداری الکترونیک هستم. با همه شلوغی که شعبه ونک دارد، همیشه سعی کردم به نحو احسن به مشتری خدمت‌رسانی کنم و باعث رضایتمندی مشتریان شوم.

علی اکبر طاهری

از خرداد ۱۳۸۷ و پس از مصاحبه در شعبه آفریقا مشغول به کار شدم. در شعبه‌های ملت، اکباتان، شهرک راه آهن و فاطمی کار کرده‌ام و حال در شعبه ونک در خدمت همکاران عزیز این شعبه می‌باشم. نسبت به بانک سامان عرق خاصی دارم و با وجود سختی کار این شعبه با توجه به روابط صمیمی بین همکاران و مخصوصاً دلگرمی و پشتوانه‌ای که با وجود آقای نیری احساس می‌کنم بر مشکلاتم فائق آمدم. هم اکنون کارشناسی خود را در رشته مدیریت وصول مطالبات دنبال می‌کنم و به دنبال روزهای بهتر و دستیابی به اهداف بالاتر به کارم ادامه می‌دهم.

مجتبی بابایی

از شرکت آفتاب تجارت آمده‌ام. از خرداد ۱۳۹۲ با تحصیلات دیپلم خدمت کرده و تصمیم دارد برای ادامه تحصیل اقدام کند. ساعتی از تعطیلی شعبه ونک سامان گذشته که باید خداحافظی کنیم. به هر حال با وجود مشتری زیاد و جای تقریباً کم باید منتظر می‌ماندیم تا سر بچه‌ها خلوت شود، اما مهمترین ویژگی شعبه ونک این است که رابطه جناب نیری با همکاران جوانش بسیار خوب و از روی علاقه است و جالب‌تر اینکه می‌شنویم همه برویچه‌ها برای عقد و عروسی برنامه‌ریزی کرده‌اند و شعبه بوی مهربانی و صفا و زندگی می‌دهد و دیگر اینکه رییس شعبه ونک دعای خیر و تشکر هم دارد. من از قدیمی‌ترها تقدیر می‌کنم و همچنین از یاران جوانم که پیوسته یاری‌ام کرده‌اند و همراهم بوده و هستند، متشکرم.





گزارش ماهانه تحلیل بازار

(تحلیل دوره شهریور ماه ۱۳۹۳)

اقتصاد سیاسی

صندوق زمین و ساختمان؛

در ماه گذشته، نخستین صندوق سرمایه‌گذاری زمین و ساختمان با هدف یافتن راه‌های جدید تأمین مالی بخش ساخت و ساز و عدم تکیه به تسهیلات بانکی در بورس راه‌اندازی شد.

بازار مالی

شاخص کل بورس در پایان شهریور ماه در مقایسه با مرداد ماه ۲/۹ درصد کاهش یافت.

بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا کاهشی بود. مهم‌ترین علت کاهش بهای طلا، احیای اقتصاد آمریکا و ترقی ارزش دلار بوده است.

ارز

در ماه گذشته، یورو در برابر دلار تضعیف شد. مهم‌ترین عوامل تقویت دلار در برابر یورو در ماه گذشته، اخبار مثبت منتشره از

اقتصاد آمریکا و وضعیت نامساعد اقتصاد اروپا بوده است.

نفت

طی ماه گذشته قیمت نفت روند نزولی داشت. مهم‌ترین عوامل کاهش بهای نفت، احتمال کاهش مصرف در اروپا و چین و کاهش تنش‌های ژئوپلیتیک بوده است.

اقتصاد بین‌الملل

بر اساس آمار و اطلاعات منتشر شده در ماه گذشته، روند اقتصادی آمریکا مثبت، چین شکننده و اروپا منفی ارزیابی شده است.

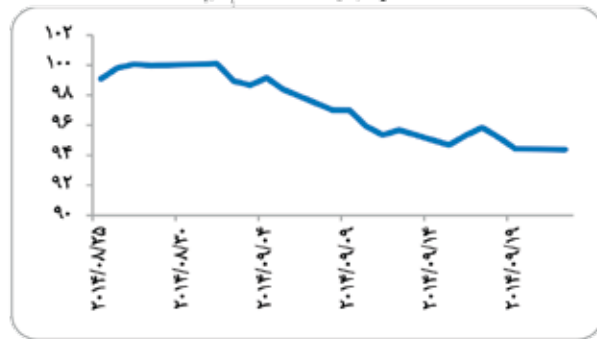
پولی و بانکی

افزایش نرخ بهره در بازار بین بانکی

نرخ سود در بازار بین بانکی از ۲۰ درصد در ابتدای بهمن‌ماه سال قبل به حدود ۲۸ درصد در اواخر مردادماه رسیده است. کارشناسان کمبود منابع در بانک‌ها را عامل رشد ۸ واحد درصدی نرخ سود در بازار بین بانکی می‌دانند.

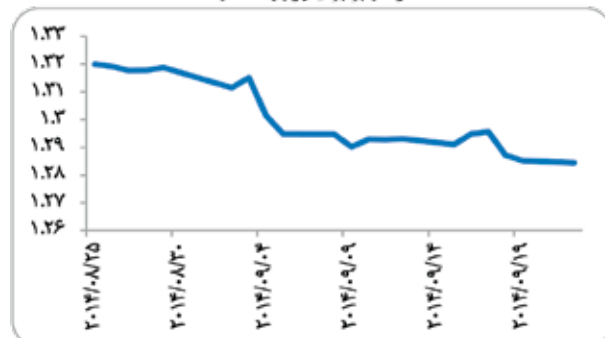


نمودار قیمت نفت خام اوپک



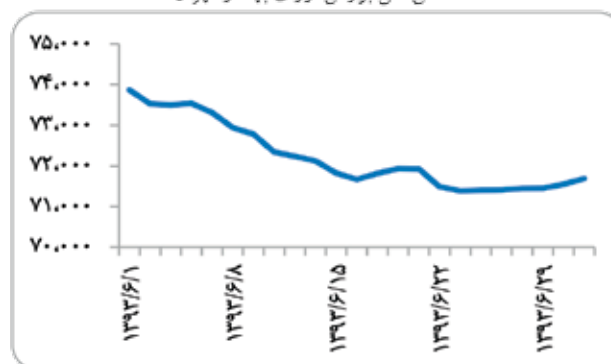
www.opcc.org

نمودار برابری یورو - دلار



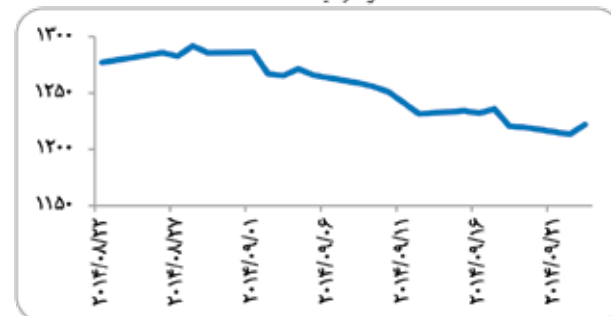
www.imf.org

شاخص کل بورس اوراق بهادار تهران



www.irbourse.com

نمودار قیمت طلا



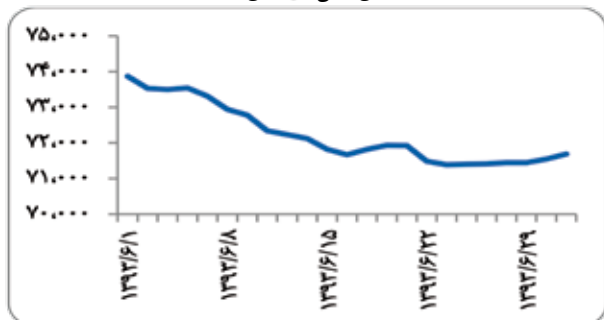
www.lbma.org.uk

۱- اقتصاد سیاسی

صندوق زمین و ساختمان:

در ماه گذشته، رئیس سازمان بورس و اوراق بهادار به همراه وزیر امور اقتصادی و دارایی و وزیر راه و شهرسازی، نخستین صندوق زمین و ساختمان را افتتاح کردند. دولت پیشین با ایجاد پروژه مسکن مهر، کفه عرضه را در حوزه مسکن مورد توجه قرار داد و دولت فعلی با هدف تحریک توام کفه عرضه و تقاضا صندوق سرمایه‌گذاری زمین و ساختمان را تاسیس کرده است. تاسیس این دست صندوق‌ها، علاوه بر ایجاد نقطه اشتراکی در دو بازار سنتی یعنی مسکن و بورس باعث خواهد شد که تامین نقدینگی از سیستم بانکی خارج شود. تا پیش از این، افراد حقیقی یا شرکت‌های انبوه‌ساز برای احداث یا تکمیل واحدهای ساختمانی،

نمودار شماره ۱- شاخص کل بورس در ماه گذشته

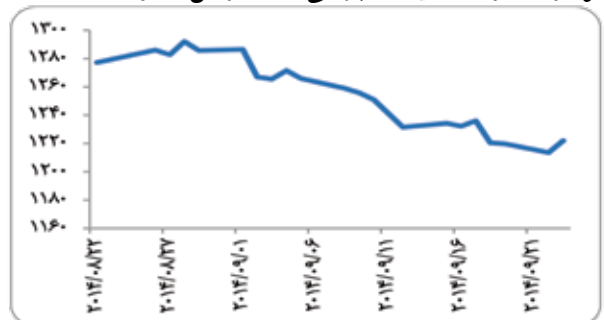


مأخذ: www.irbourse.com

۳- بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا کاهشی بود. قیمت هر اونس طلا در ماه گذشته چنان کاهش یافت که با کاهش ۵۵ دلاری به قیمت روزهای پایانی سال ۲۰۱۳ بازگشت و تمام افزایش قیمت خود در سال جدید را از دست داد. مهم‌ترین علل کاهش بهای طلا، احیای اقتصاد آمریکا و ترقی ارزش دلار بوده است. البته عوامل دیگری نیز همزمان بر کاهش قیمت جهانی طلا مؤثر بوده‌اند؛ نتایج انتخابات برای استقلال اسکاتلند از بریتانیا و آرامش پس از اعلام نتایج مبنی بر عدم جدایی اسکاتلند، پیش‌بینی‌ها برای افزایش نرخ بهره در آمریکا و رشد بازار سهام مطرح در آمریکا و آسیا از این دسته عوامل بودند. از سوی دیگر اما عوامل افزایش قیمت توان چندانی نداشتند و نتوانستند بر قیمت طلا بیافزایند. پیش‌بینی می‌شد آغاز به کار بورس طلای چین در شانگهای در اواخر ماه گذشته بتواند با ایجاد فشار تقاضای بیشتر بر قیمت طلا اضافه کند اما پیش‌بینی‌ها صحت نیافت.

نمودار شماره ۲- قیمت جهانی طلا (اونس دلار)



مأخذ: www.lbma.org.uk

۴- بازار نفت

طی ماه گذشته قیمت نفت روند نزولی داشت. سبد نفت خام اوپک، این ماه را با قیمت هر بشکه ۹۹/۰۹ دلار آغاز کرد و در پایان ماه با ۴/۷۲ دلار کاهش به ۹۴/۳۷ دلار رسید. مهم‌ترین

وجه نقد مورد نیاز خود را از طریق سیستم بانکی تامین می‌کردند، اما با اجرای چنین طرحی قرار است تا تامین مالی احداث ساختمان به وسیله بازار سرمایه فراهم شود.

کارشناسان بازار سرمایه معتقدند ایجاد چنین صندوق‌هایی مزایای بسیاری برای بازار مسکن، سرمایه و اقتصاد کلان کشور خواهد داشت که برخی از مهم‌ترین این مزایا عبارتند از:

- عدم هجوم سرمایه‌های بلا تکلیف به صورت یکباره و موقتی به بازارهای مسکن و سرمایه
- امکان سرمایه‌گذاری در بخش ساخت و ساز حتی با سرمایه اندک

- اطلاع رسانی مستمر از روند پیشرفت پروژه‌ها به سرمایه‌گذاران
- حفظ و تقویت قدرت خرید سرمایه‌گذاران در مقابل تغییرات قیمت زمین و ساختمان

- امکان فروش واحدهای سرمایه‌گذاری در هر زمان
- معافیت مالیاتی سرمایه‌گذاران در خرید و فروش واحدهای سرمایه‌گذاری و کلیه درآمدهای حاصله از آن
- کاهش هزینه تامین مالی نسبت به روش‌های موجود تامین مالی در حوزه ساخت و ساز

- انعطاف پذیری تامین مالی توسط صندوق‌های سرمایه‌گذاری به دلیل امکان تامین منابع مالی در یک یا چند نوبت

۲- بازار مالی

شاخص بورس در پایان شهریور ماه ۹۳ در مقایسه با مرداد ماه به میزان ۲۱۸۲ واحد، برابر با ۲/۹ درصد، کاهش یافت و از ۷۳۸۶۸ واحد به ۷۱۶۸۶ واحد رسید. شاخص کل بورس تهران در ماه گذشته به غیر از یک افزایش بسیار کوچک، به صورت ممتد کاهشی بود. در روزهای ۱۷ و ۱۸ شهریور ماه و تحت فضای اخبار اعلام شده از سوی مسئولان بورسی مبنی بر حذف حجم مینا و افزایش دامنه نوسان در آینده نزدیک، رونق دو روزه به بورس اوراق بهادار بازگشت، اما این خبر نتوانست بر نیروهای کاهشی فائق آید و شاخص پس از افزایش موقت مجدداً به نزول ادامه داد. کارشناسان بازار سرمایه، مهم‌ترین علل افت شاخص در ماه گذشته را کمبود نقدینگی در بازار سهام، عدم اطمینان از نتایج مذاکرات هسته‌ای، نرخ سود نسبتاً بالا و بدون ریسک سپرده‌های بانکی و همچنین الزام بانک‌ها مبنی بر خروج از بنگاهداری و فروش املاک مازاد آنها دانسته‌اند؛ مسأله‌ای که می‌تواند تغییرات مهمی را در صورت‌های مالی بانک‌ها به عنوان یکی از رهبران بازار سهام ایجاد کند. از سوی دیگر، متغیرهای تاثیرگذار اقتصاد جهانی نیز در این کاهش‌ها بی‌اثر نبوده است؛ بازگشت قیمت جهانی روی به مرز دو هزار و ۴۰۰ دلار امید را در دل سهامداران این گروه زنده کرد اما کاهش قیمت نفت و قیمت جهانی سنگ آهن به زیر ۸۵ دلار به ازای هر تن، باعث احتیاط بیشتر سرمایه‌گذاران در انجام معاملات شد.

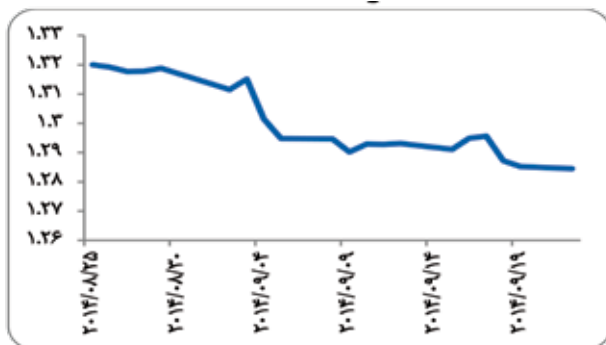
www.opec.org مأخذ:

۵- ارز

در ماه گذشته، یورو در برابر دلار تضعیف شد. مهم‌ترین عوامل تقویت دلار در برابر یورو در ماه گذشته، اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا و اخبار منفی از اروپا بوده است. در ماه گذشته ارزش دلار در برابر سبدهی از ارزهای معتبر در بالاترین میزان در ۱۴ ماه اخیر قرار گرفت. بهتر شدن اوضاع اقتصادی آمریکا عاملی برای تداوم برنامه محدود کردن سیاست‌های انبساطی فدرال رزرو آمریکا بوده است. از سوی دیگر بانک مرکزی اروپا و حتی بانک مرکزی ژاپن قصد دارند بر سیاست‌های انبساطی خود بیافزایند و در نتیجه ارزش یورو و ین کاهش خواهد یافت. در سوی مقابل فدرال رزرو آمریکا که سیاست پولی انقباضی در پیش گرفته است، بانک مرکزی اروپا، با اعمال سیاست انبساطی پولی از مجرای کاهش نرخ بهره به مرز صفر و تزریق پول به اقتصاد به منظور تحریک رشد اقتصادی و افزایش تورم موجب کاهش ارزش یورو شده است.

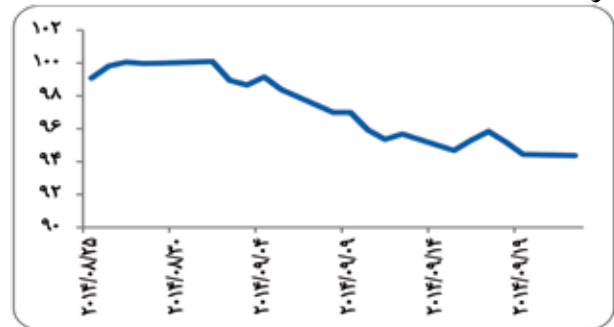
در بازار داخل نیز، قیمت دلار در بازار غیر رسمی با جهش ۷۵ تومانی از ۳۰۹۷ تومان در اول شهریور به ۳۱۷۲ در پایان شهریور ماه افزایش یافت. پنج عامل کلیدی در این جهش قیمت نقش عمده داشته است؛ نخست، اعلام برخی از تحریم‌ها در هفته اول شهریورماه موجب شد دلار سطح مقاومتی ۳۱۵۰ تومانی را بشکند. از سوی دیگر، اعزام زائران حج تمتع که تا ۷ مهرماه ادامه خواهد داشت بر تقاضای ارز افزوده است. همچنین، به دلیل نزدیک بودن فصل مدارس، موج مسافرت‌های خارجی برای استفاده از روزهای پایانی تعطیلات تشدید شد که این عامل نیز تقاضای ارز مسافرتی را بالا برد. عامل چهارم نیز، نزدیک شدن به مهرماه است که به گفته کارشناسان، به صورت سستی در این مقطع از سال تقاضای ارز برای واردات شدت می‌گیرد و سرانجام نباید از خاطر دور داشت که افزایش قیمت دلار در داخل با افزایش ارزش این ارز در عرصه جهانی همسو بوده است. شایان ذکر است نرخ رسمی دلار نیز با افزایش ۸۰ ریالی از ۲۶۵۶۸ ریال در آغاز شهریور ماه به ۲۶۶۴۸ در پایان شهریور ماه صعود کرد.

نمودار شماره ۴- نرخ برابری یورو دلار در ماه گذشته



عوامل کاهش بهای نفت، احتمال کاهش مصرف در اروپا و چین و کاهش تنش‌های ژئوپلیتیک بوده است. خبرهای منفی از وضعیت شاخص‌های اقتصادی در چین و منطقه یورو کاهنده قیمت نفت بوده است؛ در آلمان یعنی بزرگ‌ترین اقتصاد اروپا، رشد تولید ناخالص داخلی در سه ماهه دوم کاهش یافته و از ۲/۳ درصد در فصل نخست به ۱/۳ درصد در فصل دوم رسیده و بنا به پیش‌بینی بانک مرکزی این کشور، در نیمه دوم امسال نیز اوضاع اقتصادی بهتر نخواهد شد. علاوه بر اروپا، رشد تولیدات صنعتی در چین نیز به عنوان بزرگ‌ترین مصرف‌کننده نفت خام کند شده است. از سوی دیگر توافق جدید میان اوکراین و روسیه و همچنین موفقیت‌های نظامی گروه کشورهای ضداعاش در عراق و سوریه از میزان چالش‌های بین‌المللی کاسته است. عامل دیگر کاهش قیمت نفت، کفاف تولید عرضه‌کنندگان عمده نفت از جمله اوپک و عدم کاهش تولید این سازمان در ماه گذشته بود. در کنار همه این عوامل نباید از پیش‌بینی جدید اداره اطلاعات انرژی آمریکا غافل بود که در آخرین گزارش ماهانه خود اعلام کرده است در سال ۲۰۱۵ قیمت نفت کاهش خواهد یافت، زیرا تولید نفت در آمریکا به بالاترین میزان در ۴۵ سال اخیر خواهد رسید. تولید متوسط روزانه نفت آمریکا در سال جاری ۸/۵۳ میلیون بشکه بوده که پیش‌بینی می‌شود این رقم اواخر سال ۲۰۱۵ به ۱۰ میلیون بشکه برسد.

نمودار شماره ۳- قیمت سبد نفتی اوپک طی ماه گذشته (بشکه دلار)





ماخذ: WWW.imf.org

۶- اقتصاد بین الملل

آمریکا: فدرال رزرو در آخرین نشست کمیته عملیات بازار باز در ماه گذشته، همانطور که انتظار می‌رفت ۱۰ میلیارد دلار دیگر از برنامه خرید دارایی‌های خود کاست و اعلام کرد برنامه کاهش تدریجی در ماه آینده به پایان خواهد رسید. همچنین مطابق اعلام فدرال رزرو، فاصله بین پایان سیاست انبساط پولی و آغاز افزایش نرخ بهره قابل توجه خواهد بود. به پیش بینی کارشناسان، زمانی زودتر از ژوئن ۲۰۱۵ برای این اقدام فدرال رزرو متصور نیست. فدرال رزرو همچنین پیش‌بینی‌های خود از نرخ بیکاری و رشد اقتصادی سال جاری و سال ۲۰۱۵ را نسبت به پیش‌بینی خود در ماه ژوئن کاهش داد. مطابق پیش‌بینی جدید، اقتصاد آمریکا در سال جاری بین ۲ تا ۲/۲ درصد رشد خواهد کرد در حالی که در پیش‌بینی پیشین این رقم برابر ۲/۱ تا ۲/۳ درصد اعلام شده بود. همچنین در سال آینده نیز اقتصاد آمریکا بین ۲/۶ تا ۳ درصد رشد خواهد کرد در حالی که فدرال رزرو در ماه ژوئن رقم ۳ تا ۳/۲ درصد را برای رشد اقتصادی آمریکا در سال ۲۰۱۵ ذکر کرده بود. اما به‌رغم این پیش‌بینی‌ها اعضای کمیته بازار باز فدرال رزرو معتقدند نرخ بیکاری سریع‌تر از آنچه پیشتر پیش‌بینی می‌شد کاهش خواهد یافت و نرخ بیکاری در آمریکا در پایان سال جاری ۵/۹ و در سال ۲۰۱۵ به ۵/۴ درصد تنزل خواهد یافت. شایان ذکر است نرخ بیکاری در حال حاضر در آمریکا، ۶/۱ درصد است.

نرخ تورم نیز در ماه آگوست در مقایسه با ماه قبل از آن ۰/۲ درصد کاهش یافت و نشان داد که با وجود قرار داشتن اقتصاد آمریکا در سیکل بهبود، رشد قیمت‌ها همچنان در شرایط مهار شده قرار دارد. این نخستین بار از جولای ۲۰۱۳ است که تورم ماهانه منفی شده است. البته کاهش قیمت انرژی به خصوص کاهش قیمت ۴/۱ درصدی بنزین در این ماه عامل اصلی منفی شدن تورم ماهانه آمریکا بوده است.

اروپا: اقتصاد اروپا همچنان منفی ارزیابی شده و دچار مشکلات اساسی است. نرخ تورم منطقه اروپا در ماه آگوست همچون ماه جولای در رقم بسیار پایین ۰/۴ درصد ثابت باقی ماند و نرخ بیکاری نیز مطابق آخرین داده‌ها در ماه جولای مشابه ماه پیش از آن در رقم ۱۱/۵ درصد تثبیت شد. اما آنچه در خصوص وضعیت تورم پایین در اروپا نگران‌کننده است، عدم تاثیر گذاری سیاست‌های بانک مرکزی در افزایش اعتبارات به بخش خصوصی است. آمارهای بانک مرکزی اروپا نشان می‌دهد که استقبال مناسبی از پرداخت وام‌های کم بهره چهار ساله صورت نگرفته است. در ماه سپتامبر (اولین دوره ارائه این تسهیلات) سیستم بانکی منطقه یورو تنها ۸۲/۶ میلیارد یورو از بانک مرکزی اروپا قرض گرفته است. این رقم نشان می‌دهد برای ۴۰۰ میلیارد یورو تخصیص داده شده برای این طرح، تقاضای کافی در ماه سپتامبر وجود نداشته و

از این رو بانک‌ها هنوز رغبت چندانی به وام دهی ندارند. همچنین مجله اکونومیست در آخرین پیش‌بینی خود از نرخ رشد اقتصادی منطقه اروپا برای سال جاری، نرخ رشد این منطقه را از ۱/۱ درصد به ۰/۹ درصد تقلیل داد.

چین: بنا به اعلام اداره گمرک چین، در ماه گذشته میلادی صادرات و واردات این کشور به ترتیب با ۹ درصد افزایش و ۲/۴ درصد کاهش همراه بوده و مازاد تجاری به رقم بی‌سابقه ۴۹/۸ میلیارد دلار افزایش یافته است. افزایش صادرات به آمریکا عامل اصلی رشد صادرات بوده است اما ضعف بخش ساخت و ساز چین تقاضا برای کالاهای خارجی را کاهش داده و سبب شده واردات برای دومین ماه پیاپی کاهش یابد. اقتصاد چین در سه ماهه اول و دوم امسال به ترتیب ۷/۴ درصد و ۷/۵ درصد رشد کرده است. دولت چین برای رشد اقتصادی امسال نرخ ۷/۵ درصد را در نظر گرفته اما در دو ماه اخیر برخی شاخص‌های اقتصادی چندان مطلوب نبوده‌اند و این امر تردیدهایی را درباره تحقق هدف دولت به وجود آورده است. برای مثال، شاخص تولیدات صنعتی از ۹/۰ درصد در ماه ژوئن به ۶/۹ درصد در ماه آگوست کاهش یافته و سرعت رشد فعالیت‌ها در بخش تولید کارخانه‌ای کاهش یافته است. همچنین رشد بخش مسکن ضعیف بوده و تحلیلگران معتقدند اگر بخش مسکن رونق نیابد تحقق نرخ رشد مورد نظر

دو پیام در خود دارد: نخست اینکه در هفت ماه گذشته هزینه استفاده از پول با وجود کاهش تورم در اقتصاد ایران افزایش یافته است. عامل دوم نیز کمبود منابع در بانک‌ها و نیاز این بازار به نقدینگی می‌باشد؛ به عبارت دیگر، عدم بازگشت وجوه تسهیلات به بانک‌ها، ریسک نقدینگی در بانک‌ها را افزایش داده و موجب شده طی هفت ماه گذشته ۸ واحد درصد به نرخ سود در بازار بین بانکی افزوده شود.

همچنین با توجه به اینکه طی سال اخیر رشد نقدینگی غالباً از کانال ضریب فزاینده بوده و پایه پولی رشد چندانی نداشته است، در واقع با کاهش پول پر قدرت در اقتصاد، نرخ بهره در بازار بین بانکی افزایش یافته است.

نباید از ذهن دور داشت که تمایل بانک‌ها برای استقراض از بازار بین بانکی با توجه به نرخ ۳۴ درصدی استقراض بانک‌ها از بانک مرکزی همچنان دارای توجیه اقتصادی است.

دولت ممکن نخواهد بود. نکته دیگر اینکه، با توجه به رشد مداوم صادرات چین و وابستگی شدید رشد اقتصادی چین به صادرات طی سالان اخیر، وضعیت اقتصادی نامساعد منطقه یورو، رشد اقتصادی چین را آسیب پذیر کرده است.

۷- بخش پولی و بانکی

افزایش نرخ بهره در بازار بین بانکی

بازار بین بانکی یکی از زیرمجموعه‌های بازار پول است که در آن بانک‌ها و سایر موسسات اعتباری نسبت به معاملات با یکدیگر جهت تامین مالی کوتاه مدت مبادرت می‌ورزند و نرخ استفاده از پول در بازار بین بانکی بر اساس توافق طرفین تعیین می‌شود.

گزارش‌های بانک مرکزی نشان می‌دهد نرخ سود سپرده‌گذاری در بازار بین بانکی از ۲۰ درصد در ابتدای بهمن ماه سال قبل به حدود ۲۸ درصد در اواخر مرداد ماه امسال رسیده است. این روند

جدول ۲- شاخص‌های کلان اقتصادی

شاخص	ابتدای ماه	انتهای ماه	تغییرات (درصد)
نرخ ارز (دلار به ریال)	۲۶۵۶۸	۲۶۶۴۸	۰/۳
نرخ ارز (یورو به ریال)	۳۵۱۸۴	۳۴۲۷۶	-۲/۵
شاخص بورس اوراق بهادار تهران	۷۳۸۶۸	۷۱۶۸۶	-۲/۹
قیمت هر اونس طلا (دلار)	۱۲۷۷/۲۵	۱۲۲۲/۰	-۴/۳
قیمت هر بشکه نفت اوپک (دلار)	۹۹/۰۹	۹۴/۳۷	-۴/۷
نرخ تورم ۱۲ ماه گذشته (منتهی به شهریور ماه ۹۳)	۲۱/۱		

ماخذ: نرخ ارز مبادله‌ای: بانک مرکزی، سایت بورس اوراق بهادار تهران، قیمت طلا: بورس لندن، قیمت نفت: سایت اوپک، نرخ تورم: بانک مرکزی

جدول ۳- پیش‌بینی متغیرهای رشد اقتصادی مناطق مختلف جهان در سال ۲۰۱۴

مناطق	۲۰۱۴ (درصد)
منطقه اروپا	۱/۱
امریکا	۱/۷
ژاپن	۱/۶
چین	۷/۴
جهان	۳/۴

ماخذ: IMF

جدول ۴- پیش‌بینی متغیرهای کلان اقتصادی ایران در سال ۱۳۹۳

متغیرها	۱۳۹۳
رشد اقتصادی	۱/۵۰
تورم	۲۳/۰
مازاد حساب جاری درصد از GDP	۵/۱۵

ماخذ: IMF

مزایای آموزش الکترونیکی

عرفانه لواسانی فرد
(کارشناس آموزش مجازی)



به طور کلی می توان مزایای آموزش الکترونیکی را در چند محور

آموزش الکترونیکی یک نظام آموزشی هنرمندانه و راه حل جامع می باشد که برای سازمان هایی که خواهان حرکت در مسیر فناوری روز و تغییر روش ها و محیط های آموزشی خود هستند، امکان دستیابی به شیوه های نوین آموزشی را فراهم می نماید. در آموزش الکترونیکی، ارائه مطالب براساس نیازهای فراگیران تغییر می یابد و در آن، فضایی ایجاد می شود تا فراگیر با فراغ بال و به دور از اضطراب و با حفظ استقلال و اعتماد به نفس، به فعالیت های مورد نظر خود پردازد. آموزش الکترونیکی یک سیستم آموزشی واحد را برای تعدادی از فراگیران فراهم می سازد که منجر به ایجاد فرصت های آموزشی مختلف می شود. آموزش مجازی در صورتی که به خوبی طراحی و به کار گرفته شود جواب می دهد. نتایج تحقیقات مختلف با متدلوژی های قوی و بعضاً با کنترل های آزمایشی نشان می دهد، آموزش های مجازی تاثیر مثبتی در توسعه تجارت پاره ای از کشورها داشته است.

به طور کلی مزایای عمده استقرار و بهره گیری از آموزش های مجازی از نظر عبارتست از:

کاهش هزینه های آموزشی، بهبود عملکرد و بهره وری بیشتر، تسریع در دسترسی به بازار، به روزآوری دانش و تسهیل در جذب نیروی انسانی. از دیرباز این موضوع مطرح بوده که یکی از مشکلات آموزش های سنتی، عدم امکان سنجش میزان بازگشت سرمایه است، لیکن آموزش های مجازی ماهیتاً نسبت به آموزش های سنتی بیشتر قابل اندازه گیری است و ابزارهای مختلف اندازه گیری جهت سنجش میزان انتقال دانش از این طریق طراحی شده است.

نگاهی به از برخی از آمارهای ارائه شده توسط مشتریان در مورد مزایای آموزش مجازی

کاهش هزینه آموزش

شرکت BRANDON HALL، ۴۰ درصد کاهش هزینه را بدون کاهش اثربخشی گزارش کرده است!

شرکت CISCO صرفه جویی ۱۰ میلیون دلاری را در صرف هزینه از طریق جایگزینی و به کارگیری آموزش های مجازی گزارش کرده است!

خطوط هوایی ایالات متحده با کاهش ۶۰ درصد در زمان آموزش توانسته است ۹ میلیون دلار در پرداخت هزینه های هتل و سایر هزینه ها صرفه جویی نماید!

شرکت کامپیوتری اپل، کاهش ۸۳ درصدی هزینه را در بکارگیری یک دوره آموزش مجازی، نسبت به آموزش های سنتی گزارش کرده است!

کارایی و اثربخشی بیشتر

آموزش های مجازی زمان یادگیری فراگیران را به طور متوسط بین ۲۵ تا ۵۰ درصد کاهش داده و نشان داده که زمان فعال حفظ اطلاعات نیز به نسبت قابل ملاحظه ای افزایش یافته است.

شرکت IBM براساس نتایج نظرسنجی که از شرکت کنندگان

به شرح زیر برشمرد

(الف) شیوه ارائه دروس به دانشجو

- عدم وابستگی کلاس درس به زمان خاص
- جامعیت، فراگیری، پویایی، روزآمدی و رفع نیاز آموزشی در زمان دلخواه
- افزایش کیفیت ارائه دروس (به دلیل ارائه دروس به صورت چندرسانه ای)
- افزایش میزان اثربخشی و بازدهی آموزشی (به دلیل حذف محدودیت های زمانی و مکانی)

(ب) تعامل بین استاد و دانشجو

- عدم نیاز به حضور فیزیکی استاد و دانشجو در کلاس درس
- کاهش زمان و هزینه رفت و آمد برای دانشجویان
- پشتیبانی تعداد زیادی دانشجو در یک کلاس
- امکان ثبت فعالیت ها و پیشرفت دانشجویان توسط استاد
- امکان تهیه مدل های مختلف آموزش توسط استادان
- ارتباطات آسان و فراگیر آموزشی

(ج) دسترسی به منابع اطلاعات

- جستجوی هوشمندانه؛
- انعطاف پذیری، دردسترس بودن و سهولت دسترسی به منابع آموزشی

- افزایش حق انتخاب دانشجو در تعیین دوره های آموزشی
- تغییر محتوای تدریس (از محدود و انتخابی به نامحدود و متنوع)

(د) تغییر نگرش و دانش کاربران

- تغییر سطح سواد دانش آموختگان (از سواد کلاسیک به خلاقیت و تولید دانش)
- تغییر نگرش به آموزش و یادگیری (از فردی به اجتماعی)
- تغییر نگرش به فراگیران (از ایجاد رقابت به همکاری و مشارکت)

- تغییر وظیفه فراگیران (از ذخیره سازی اطلاعات و افزایش محفوظات به مدیریت اطلاعات و تولید دانش)

- افزایش سرعت درآموزش و یادگیری
- افزایش سطح علمی جامعه
- قابلیت تنظیم آهنگ یادگیری فراگیران
- محوریت کاربران

(ه) مدیریت

- مدیریت آسان و کارآمد
- نظارت و کنترل دقیق بر نظام آموزشی و اطلاعات
- جمع آوری سریع بازخوردها و تجزیه و تحلیل آنها
- (و) کاهش هزینه و زمان
- فراهم نمودن فرصت های آموزشی یکسان برای عموم
- افزایش سرعت در توسعه و پیشرفت



را با مشکل مواجه ساخته است.

نخستین مشکل در این راه نبود بسترهای ارتباطی و فرهنگی مناسب در کشور است، نبود قوانین و مقررات لازم، مشکل زبان انگلیسی میان کاربران، تحریم‌های جهانی برای دستیابی به منابع از دیگر مشکلات در این فرایند است. از طرفی نداشتن امکانات ارتباطی خوب در شبکه، نبود سخت افزارهای لازم برای کار و عدم دستیابی به نرم افزارهای اصلی، از دیگر تنگناهای این شیوه نو می‌باشد. به طور کلی مشکل ما در بسترسازی مناسب و ایجاد محتوا برای شیوه‌های آموزش الکترونیک است. همان طور که گفته شد بخش دولتی سازوکارهای خاص خود را دارد و آموزش الکترونیک را در درون و براساس اهداف آموزشی خود تهیه می‌کند و بخش خصوصی نیز هرکدام در چارچوب برنامه‌های خود، به یک منبع خارجی وصل شده اند و فعالیت می‌کنند. از طرفی این شرکت‌ها از انسجام و همکاری لازم میان خود برخوردار نیستند. راه حل این است که ارگانی باید متولی تحول در زمینه رشد آموزش الکترونیک در کشور باشد تا براساس تحقیقات گسترده، راه‌حل‌های مناسب را برای رفع مشکلات بالا بیابد و بتوان این شیوه مدیریتی را در دانشگاه‌ها، دبیرستان‌ها و تمام مراکز و موسسات فعال در کشور جاری کند. زیرا می‌دانیم که آموزش در کشور برای همه یکسان نیست. پس می‌توان با گسترش آموزش‌های الکترونیک در تمام سطوح این اختلاف را از میان برداشت.

اینکه E-LEARNING در سایر کشورهای پیشرفته بسیار توسعه یافته است، به علت وجود بسترهای ارتباطی لازم است. حرکت‌های ما نیز آغاز شده اما کند است که به علت نبود فرهنگ اجرای این روش در جامعه ما می‌باشد. بنابراین لازم است تکنولوژی‌های آموزشی با توجه به فرهنگ کشور و فرهنگ آموزش‌گیرندگان ایرانی، تدوین و راه‌اندازی شود تا بتوانیم حیطه فعالیت‌های آموزشی را به نقاط دور گسترش دهیم.

به طور کلی اگر بخواهیم معایب آموزش مجازی را فهرست کنیم، عمده ترین آن عبارتست از:

- ۱- عدم دسترسی فراگیران و مدرسان به رایانه و خدمات جانبی آن؛
- ۲- ابهامات موجود در راهنمایی‌هایی که از طریق وب به فراگیران ارائه می‌شود؛
- ۳- محدودیت‌های موجود در شبکه‌های مخابراتی، نظیر کم بودن پهنای باند، در ارسال چند رسانه ای‌ها و نیز مشکلات فنی کار.

منابع:

فصل جدیدی از کتابهای الکترونیک، استفن اچ، ترجمه آذین قاضی میر سعید و فرزانه شکوری، فصلنامه پیام کتابخانه، ۱۳۹۱

ICT و تأثیر آن در نظام‌های آموزشی، رضایی محمد، مجله پرتو مهر، ۱۳۹۲
<http://thinkingarea.persianblog.ir/post/1/>
<http://www.onbile.com/info/e-learning-solutions/>
<http://www.kineo.com/resources/new-to-elearning/the-benefits-of-elearning>

در دوره‌های مجازی اخذ نموده گزارش کرده است که فراگیران نسبت به آموزش‌های سنتی باصرف زمان، مواد درسی را آموخته اند.

■ شرکت GE گزارش کرده است که توانمندی‌های آموزشی فراگیران مجازی نسبت به آموزش‌های سنتی ۶۵ درصد افزایش یافته است.

بهبود عملکرد

■ با آموزش مجازی می‌توان یک محیط کاری با نیروی انسانی آموزش دیده در حداقل زمان ممکن ایجاد نمود که نتیجه آن بهره وری بیشتر خواهد بود. شرکت SUN MICROSYSTEM با بهبود شرایط و اجرای برنامه آموزش آشناسازی کارکنان با نحوه بهره گیری از آموزش مجازی توانسته است ۱۰۰ میلیون دلار در پرداخت هزینه‌های حقوق و به کارگماری کارکنان تجاری صرفه جویی نماید.

■ از طریق آموزش‌های مجازی ۱۰۰۰۰ نفر از مشاوران یکصد شرکت خدماتی تابعه FORTUNE توانسته اند گواهینامه حرفه‌ای، دریافت نمایند که نتیجه آن ۱۰۰ میلیون دلار صرفه جویی سالیانه نسبت به هزینه‌های آموزش‌های سنتی بوده است.

بهبود رقابت پذیری

■ نتایج یکی از مطالعات معتبر که اخیراً اجرا شده است نشان می‌دهد که فعالیت‌های عمده و کلیدی که طی آن شرکت‌های امروزی می‌توانند به بقای خود ادامه دهند عبارتند از: میزان نوآوری و ابداعات، جذب و نگهداشت نخبگان، ایجاد ارتباط موثر و مثبت با مشتریان و افزایش کیفیت محصولات و خدمات.

معایب آموزش مجازی

آموزش بر پایه وب با وجود مزایای بسیار، دارای محدودیت‌هایی است که قضاوت درباره به کارگیری آن در سطوح مختلف، آموزش



مدیریت اموال و دارایی پس از فوت



شیما کلانتری
 (کارشناس حقوقی مدیریت بانکداری اختصاصی)



دیگری مامور کند، وصیت عهدی است. مثل این که شخصی را وصی کند تا بعد از مرگش، بدهی‌های او را پرداخت کند. در مورد وصیت تملیکی که شیوه انتقال مال به وراثت است، نکته ای وجود دارد که در بسیاری از موارد مورد توجه قرار نمی‌گیرد و آن این که، نویسنده وصیت نمی‌تواند همه دارایی خود را به فرد یا افرادی ببخشد. حتی نمی‌تواند یکی یا همه وراثت را از ارث محروم کند. وصیت کننده فقط می‌تواند یک سوم از کلیه اموال منقول و غیر منقول خود را به دیگری وصیت کند و اعتبار وصیت نسبت به دو سوم باقی مانده اموال متوفی به اجازه رسمی سایر وراثت ارتباط دارد. یعنی در صورت عدم اجازه همه وراثت به وصیت مازاد بر یک سوم اموال عمل نخواهد شد، به عنوان مثال اگر متوفی وصیت کند که همه اموالش به فرد یا افرادی برسد این وصیت نافذ نیست. براساس قانون فقط یک سوم کلیه اموال متعلق به فرد بوده و دو سوم باقی مانده به وراثت متوفی تعلق دارد. شایان ذکر است وصیت نامه رسمی در دفاتر اسناد رسمی تنظیم می‌شود و تابع تشریفات و مقررات اسناد رسمی است و اگر کسی وصیت خود را به صورت رسمی تنظیم کند، هیچ خدشه ای به آن وارد نمی‌شود و هیچ کدام از ورثه پس از فوت وصیت کننده، نمی‌توانند ایرادی به آن وارد کنند که در این صورت نیز مالیات بر ارث مطابق جدول تعرفه مالیات بر ارث به هریک از وراثت و بر اساس سهم الارث تعلق خواهد

اشخاصی که مالک حد مشخصی از ثروت و دارایی هستند همواره به فکر نحوه مدیریت ثروت در زمان پس از حیات خود می‌باشند. آنها می‌خواهند در زمان حیات اختیار تمام و کمال اموال و دارایی‌ها را در دست داشته و پس از فوت نیز تقسیم اموال مطابق خواستشان صورت پذیرد. اولین راهی که به نظر می‌رسد واگذاری اموال و تنظیم سند بیع یا به اصطلاح عموم به نام زدن اموال در زمان حیات می‌باشد که با توجه به تبعات ناخواسته و بی‌شمار آن در برخی خانواده‌ها معمولاً به عنوان یک راهکار اصولی به آن نگاه نمی‌شود. مثلاً حتماً شنیده‌اید که پدری در اواخر عمر، بعد از انتقال اموالش به فرزندان با نامهربانی آنها روبه‌رو می‌شود. همچنین با توجه اینکه در این روش مال به طور کامل از مالکیت فرد خارج شده و در اختیار طرف مقابل قرار می‌گیرد، فقط در مواردی کاربرد دارد که فرد اطمینان کامل از طرف معامله حاصل کرده باشد. راه دیگر تنظیم وصیتنامه می‌باشد که این مورد نیز همواره با محدودیت‌هایی همراه است. بر اساس مواد قانون مدنی، وصیت بر دو نوع است؛ وصیت تملیکی و عهدی. در ماده ۸۲۶ قانون مدنی در تعریف وصیت تملیکی آمده است: وصیت تملیکی عبارت است از این که کسی عین یا منفعتی را از مال خود، برای زمان پس از فوت به دیگری به صورت رایگان تملیک کند. همچنین در تعریف وصیت عهدی آمده است این که شخصی یک یا چند نفر را برای انجام امر یا اموری یا تصرفات

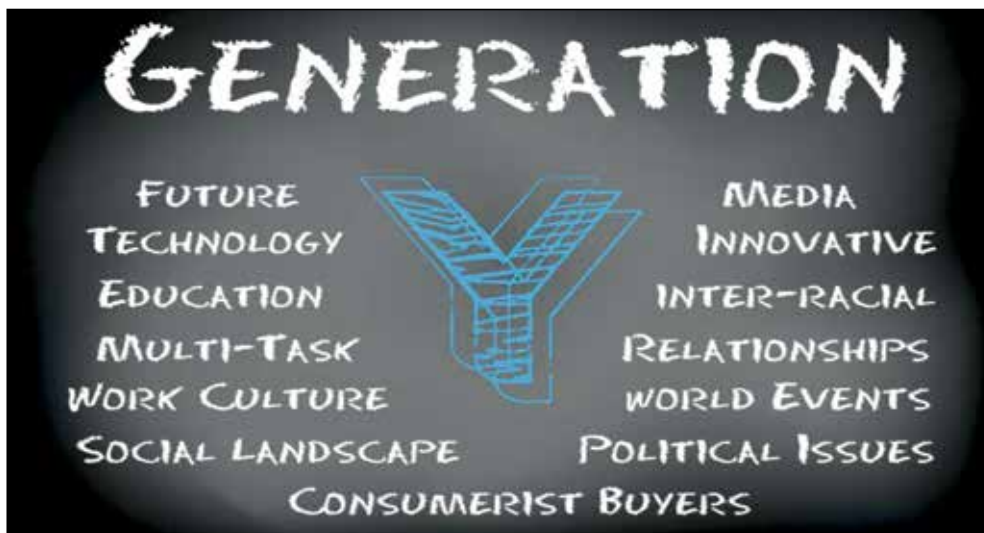


در زمان حیات به نام فردی کند و در عین حال تمامی اختیار را به او ندهد یا این که در زمان لازم آن را فسخ کند، می‌تواند از صلح عمری استفاده کند که در این مورد صرفاً مالیات نقل و انتقال اموال غیر منقول پرداخت می‌شود. در صلح عمری می‌توان شروطی را قرار داد از جمله این که فرد صلح کننده (مصلح) می‌تواند در مدت معین و یا بدون قید مدت، قرارداد را به صورت یکطرفه فسخ کند. همچنین امکان دیگر این که اگر با این نوع صلح مالی از اموال و دارایی متوفی به یکی از فرزندان منتقل شود، پس از فوت صلح کننده (مصلح)، سایر وراثت از آن ارث نمی‌برند و خود به خود مال صلح شده پس از فوت، در تملک متصالح قرار خواهد گرفت. مدیریت بانکداری اختصاصی بانک سامان با پی بردن به نیاز اشخاص به استفاده از راهکارهای قانونی جهت کاستن از این قبیل دغدغه‌های ذهنی مشتریان و تامین هرچه بیشتر رفاه و رضایت آنها اقدام به راه اندازی ارائه خدمت صلح عمری برای سامانیان نموده است. شما به عنوان مشتری برتر بانک سامان می‌توانید از مشاوره‌های رایگان حقوقی و مالی در این زمینه بهره جسته و با پرداخت مبلغی ناچیز اقدام برای صلح عمری اموال غیر منقول خود را به بانک سامان بسپارید. برای اطلاع بیشتر در این زمینه کفایت به هریک از شعب بانک سامان مراجعه و یا با شماره ۰۲۱-۲۲۶۶۲۱۰۵ داخلی ۲۲۲ (خانم کلاتری) تماس حاصل نمایید.

گرفت. همانگونه که مشاهده می‌شود در این روش نیز خواست فرد تمام و کمال تامین نشده و با محدودیت‌هایی روبروست. برای اجتناب از مسائلی که ذکر شد تاسیس حقوقی «صلح عمری» به عنوان راهکاری قانونی و مطمئن برای حل مشکلات و محدودیت‌هایی از این دست به کمک مردم آمده است. اگر قصد دارید تمام یا بخشی از دارایی خود را در زمان حیات با شرط یا بدون شرط به فرد یا افرادی واگذار کنید، اما همچنان اختیار تصرف در مال را برای خود حفظ کنید، این امر با امکانی در قانون با عنوان «صلح عمری» میسر است. با مصالحه به صورت عمری، هر فردی می‌تواند دارایی که در تملک و تصرف اوست را به دیگری واگذار کند به این صورت که خود تا پایان عمر از آن بهره ببرد و پس از فوت دارایی به فردی یا افرادی که سند صلح به نامشان تنظیم شده است انتقال یابد. در حال حاضر تنظیم سند صلح عمری در خصوص اموال غیر منقول مانند خانه، زمین، آپارتمان، مغازه و ... در دفتر اسناد رسمی رایج است. به عنوان مثال اگر پدر یا مادری مایل باشد که منزل مسکونی پس از فوت وی به همسر یا یکی از فرزندان برسد، می‌تواند با حضور در یک دفتر اسناد رسمی نسبت به تنظیم سند صلح عمری اقدام کند با این شرط که تا پایان عمر خود در آن منزل سکونت داشته صرفاً پس و پس از فوت، همسر یا فرزند مالک منزل شود. همچنین اگر فردی بخواهد خانه خود را

سه نتیجه که برندها در بازاریابی نسل وای باید بدانند!

سهیل قدری
(کارشناس ارشد روابط عمومی الکترونیک)



نسل وای مدرن کسانی هستند که دوران بلوغ و نوجوانی طولانی تری داشته‌اند و در حال زندگی کرده و برنامه‌ریزی کاملی برای آینده ندارند:

- ۶۴٪ از این نسل در معرض اضطراب‌های اقتصادی هستند
 - ۵۹٪ نگران کمبود سرمایه برای دوران بازنشستگی هستند
 - ۳۲٪ مجرد هستند
 - ۵۹٪ فرزندی ندارند
 - ۳۵٪ هنوز در خانه به اتفاق والدین زندگی می‌کنند
 - ۵۲٪ از پس مخارج روزانه خود بر نمی‌آیند
 - ۲۵٪ برای آینده خود پس‌انداز دارند
- با توجه به این آمار، روابط سه موضوع اساسی مورد بررسی قرار می‌گیرد که در راستای بازاریابی برای این نسل مورد توجه واقع می‌شود:

سازگاری (Adaptability):

با توجه به نوع نگاه و عدم اطمینان این نسل، برندها باید همدلی و همراهی خود را برای بهتر شدن شرایط زندگی این نسل نشان دهند.

خلاقیت (Creativity):

نسل وای قدرت خلاقیت و تأثیر آن را در زندگی خود می‌دانند، لذا از برندها انتظار می‌رود که شجاعانه و هوشمندانه دست به خلاقیت بزنند.

همکاری (Collaboration):

شبکه‌های اجتماعی باعث فعالیت گسترده این نسل در پیامدهای اجتماعی شده است، لذا برندها باید در انعطاف کامل به سهیم شدن این نسل در اشتراک گذاری نظراتشان همکاری کنند.

منبع:

www.imarketor.com

براساس آخرین نظرسنجی انجام شده از بین بیش از ۱۰ هزار نفر در رده سنی بین ۲۵ تا ۳۴ سال که منتسب به نسل وای -نسل ایگرگ یا نام نسل هزاره -Millennial است، آمار قابل تأملی در حوزه برندینگ بدست آمده است.

نسل وای که بیشترین وابستگی را به زندگی دیجیتال دارند در ۱۹ بازار مختلف، از جمله کانادا، ایالات متحده آمریکا، مکزیک، کلمبیا، برزیل، آرژانتین، شیلی، انگلستان، آلمان، ایتالیا، مصر، عربستان سعودی، لهستان، ترکیه، امارات، هند، روسیه، چین و تایلند مورد نظر سنجی قرار گرفته‌اند. در این نظرسنجی ویژگی‌های برند در موارد زیر مورد بررسی قرار گرفته است:

۳۱٪ Trustworthiness بودن قابل اطمینان بودن

۲۹٪ Creativeness خلاقیت

۲۳٪ Intelligence آگاهی و اطلاعات

۲۲٪ Authenticity اعتبار و اصالت

۲۱٪ Confidence اعتماد

پس از بررسی آمار فوق و بدبینی‌ها و شک و تردید این نسل در مورد برند را می‌توان در تأثیرات اقتصادی چندسال اخیر دید و به نتایج زیر دست یافت:

۷۲٪ به دلیل مشکلات شخصی از دوران رکود اقتصادی رنج برده‌اند

۳۶٪ با کاهش درآمد روبرو بوده‌اند

۶۵٪ استخدام تمام وقت داشته‌اند

۲۸٪ تجربه اخراج از کار را داشته‌اند

۶۹٪ مسیر شغلی خود را کاملاً تغییر داده و یاد در حال این کار هستند

۴۷٪ از شغل فعلی خود راضی هستند

ساجه خیال

داستان بهلول و شکستن سر استاد

روزی بهلول در حالی که داشت از کوچه ای می گذشت شنید که استادی به شاگردانش می گوید:
 من امام صادق (ع) را قبول دارم اما در سه مورد با او کاملاً مخالفم!
 یک اینکه می گوید:
 خداوند دیده نمی شود
 پس اگر دیده نمی شود وجود هم ندارد
 دوم می گوید:
 خدا شیطان را در آتش جهنم می سوزاند
 در حالی که شیطان خود از جنس آتش است و آتش تاثیری در او ندارد
 سوم هم می گوید:
 انسان کارهایش را از روی اختیار انجام می دهد
 در حالی که چنین نیست و از روی اجبار انجام می دهد
 بهلول تا این سخنان را از استاد شنید فوراً کلوخ بزرگی به دست گرفت و به طرف او پرتاب کرد
 اتفاقاً کلوخ به وسط پیشانی استاد خورد و آنرا شکافت!
 استاد و شاگردان در پی او افتادند و او را به نزد خلیفه آوردند
 خلیفه گفت: ماجرا چیست؟
 استاد گفت: داشتم به دانش آموزان درس می دادم که بهلول با کلوخ به سرم زد و آنرا شکست!
 بهلول پرسید: آیا تو درد را می بینی؟
 گفت: نه
 بهلول گفت: پس دردی وجود ندارد
 ثانیاً مگر تو از جنس خاک نیستی و این کلوخ هم از جنس خاک پس در تو تاثیری ندارد
 ثالثاً: مگر نمی گویی انسانها از خود اختیار ندارند؟
 پس من مجبور بودم و سزاوار مجازات نیستم
 استاد دلایل بهلول دیوانه را شنید و خجل شد و از جای برخاست و رفت!!!



مسابقه عکاسی شاد هستیم

باشد. ویرایشی برای افزودن تصویری جداگانه به عکس اصلی صورت نگرفته باشد. افزودن افکت‌های تصویری به عکس اختیاری است. هنجارهای جامعه ایرانی و اسلامی در عکس به صورت کامل رعایت شده باشد.

داوری:

داوری عکس‌ها بر اساس رعایت مشخصات اعلام شده، زیبایی و میزان محبوبیت آن در شبکه‌های اجتماعی انجام می‌شود.

زمان مسابقه:

مسابقه شاد هستیم از ۱۵ مهر ماه ۱۳۹۳ آغاز شده و به مدت شش ماه ادامه پیدا خواهد کرد. در نیمه هرماه به برندگان جوایز ارزنده‌ای تقدیم می‌شود.

جوایز مسابقه:

نفر اول: پنج میلیون ریال

نفر دوم: سه میلیون ریال

نفر سوم: دو میلیون ریال

آدرس بانک سامان در شبکه‌های اجتماعی

اینستاگرام: samanbank@1

لنزور: samanbank/2

اطلاعات تماس و پشتیبانی مسابقه

شماره تلفن: ۰۲۱-۶۴۲۲ و ۰۲۱-۲۲۰۲۳۶۷۲ (داخلی ۲۱۶ و ۲۱۸)

پست الکترونیک: shadhastim@sb24.com

پانوشته‌ها:

1) Instagram .com/saman bank

2) lenzor.com/saman bank

«شاد هستیم» یک مسابقه عکاسی است که در آن عکس‌هایی که شما و دوستانتان به همراه کارت هدیه بانک سامان گرفته‌اید در شبکه‌های اجتماعی به اشتراک گذاشته می‌شود.

نحوه شرکت در مسابقه عکاسی:

برای شرکت در این مسابقه لازم است در مراسم و جشن‌هایی که به دوستان خود کارت هدیه بانک سامان هدیه می‌دهید یا از آنها هدیه می‌گیرید، عکسی به یاد ماندنی (به صورت انفرادی یا گروهی) که کارت هدیه سامان در آن مشخص باشد، گرفته و برای ما ارسال کنید؛ البته لبخند زدن را فراموش نکنید!

ارسال عکس و شرکت در این مسابقه

عکس مراسم و جشنی که در آن کارت هدیه داده یا گرفته‌اید را در اپلیکیشن اینستاگرام یا وب سایت لنزور با هشتگ شاد هستیم منتشر کنید و از طریق ارسال مستقیم (Direct) به نشانی اینستاگرام بانک سامان samanbank بفرستید.

عکس را از طریق ایمیل shadhastim@sb24.com به همراه مشخصات و اطلاعات تماس خود برای ما ارسال کنید.

شرایط مسابقه:

موضوع عکاسی مربوط به کارت هدیه سامان است حضور برای کلیه علاقه‌مندان آزاد است.

هر کاربر در هر ماه حداکثر ۲ عکس می‌تواند در مسابقه شرکت دهد. عکس‌های ارسالی می‌بایست از مشخصات اعلام شده پیروی کنند تا وارد فرآیند داوری شوند لذا ارسال عکس به منزله شرکت در مسابقه نیست.

مشخصات عکس:

کارت هدیه بانک سامان در عکس به صورت واضح قابل مشاهده



به مناسبت ایام مقدس دفاع مقدس

عکسی که جاودانه شد

حیدر علی عالیشاه - مهر ۱۳۹۳

سال ۱۳۶۰ بود که با رفتن دوستانم به جبهه جنگ تحمیلی هوای رفتن به جبهه به سرم زد. فرمان امام امت (ره) این بود: «رفتن به جبهه‌ها واجب کفایی است.»

از آنجایی که من هنوز ۱۶ ساله نشده بودم، رفتن به جبهه برای من امکان‌پذیر نبود. به پرس و جواز دوستان و همکلاسی‌هایم افتادم که چاره کار چیست. یکی از رفقا گفت: باید شناسنامه خود را دست کاری کنی. شاید این عمل شایسته نبود. ولی در آن دوران چاره‌ای دیگر به فکر ما دبیرستانی‌های عاشق نبرد نرسید.

به هر ترتیب که بود در کپی شناسنامه‌ام دست بردم و تاریخ آن را از ۱۳۴۵ به ۱۳۴۴ تبدیل کردم. به سپاه بندر گز رفتم. اما مسئول آنجا ز رنگ تر از ما بود و دستمان را خواند. به سادگی متوجه تقلب من شد و من از اعزام جا ماندم. اما من شکست‌ناپذیر تر از این حرف‌ها بودم و به فکر راه چاره‌ای دیگر افتادم تا بتوانم از طریق دیگری به جبهه اعزام شوم. یکی از مسئولان اعزام سپاه که سماجت مرا دیده بود راه حلی پیش پایم گذاشت. راه سختی بود ولی به زحمتش می‌ارزید. باید می‌رفتم دادگستری و از دست پدرم شکایت می‌کردم! اگر می‌گفتم پدرم تاریخ تولدم را کم گرفته شاید به مقصود دلم می‌رسیدم. این موضوع را با پدرم در میان گذاشتم و پدرم گفت نه پدر جان تاریخ تولدت صحیح، دلیلش این بود که چند تن از بچه‌های فامیل رو نام برد که تقریباً هم زمان با من متولد شدند. اما دلیل قانع‌کننده‌ای نبود و این حرف‌ها توی گوشم فرو نمی‌رفت.

پاهایم را توی یک کفش کرده بودم که حتماً با من بیاید دادگستری و بگوید که سن پسر من را کم گرفته‌ام. در غیر این صورت فرار می‌کردم! پدرم به ناچار به خواسته من تن در داد و مرا به دادگستری گرگان برد و اظهار داشت که به علت گرفتاری در آن زمان‌ها، شناسنامه پسر من را به موقع نگرفتم و حالا آمده‌ام که سنش را درست کنم. البته مسئول دفتر دادگاه فهمید موضوع از چه قرار است! مثل اینکه قبل از من افراد دیگری هم برای این کار مراجعه کرده بودند.

اواز من خواست تا از این کار منصرف شوم. اما اصرار من تمامی نداشت. بالاخره فرم استشهاد را به من داد تا بروم از فامیل و مطلعان امضا بگیرم و به دادگاه ارائه دهم. من با سختی و مرارت زیاد موفق شدم با اصرار و خواهش از بستگان، سنم را پنج سال زیاد کنم. دادگاه طی حکمی به اداره ثبت احوال گرگان دستور داد تاریخ تولدم را از ۱۳۴۵-۱۵ به ۱۳۴۰-۱۵ اصلاح کند. من با شوق و اشتیاق فراوان با مراجعه به سپاه پاسداران بندر گز توانستم در تاریخ ۱۴-۴-۱۳۶۱ به خوزستان اعزام شوم. افتخار یافتن در عملیات "رمضان یک" در منطقه عمومی شلمچه پاسگاه کوشک که در همان ماه انجام شد، شرکت کنم. عملیات بسیار

مشکلی بود و ما با سلاح اندک در مقابل دشمن می‌جنگیدیم تا اینکه روز دوم عملیات با پاتک دشمن یعنی مواجه شدیم و من مجروح شدم. مرا با دیگر مجروحان به بیمارستان صحرایی که چند کیلومتر دورتر از خط مقدم بود بردند. بعد از معاینه اولیه منتظر هلی‌کوپتر بودیم تا به بیمارستان آبادان اعزام شویم. در مدتی که منتظر بودم، مجروحان زیادی را از خط مقدم آورده بودند من تا رسیدن هلی‌کوپتر به امدادگران کمک می‌کردم تا مجروحان را به داخل بیمارستان صحرایی انتقال دهیم. در همین زمان، یک عکاس که بعداً فهمیدم نامش سعید صادقی و عکاس روزنامه جمهوری اسلامی بود، از من و دیگران چند عکس گرفت. این موضوع از ذهنم پاک شده بود و عکس‌ها را خودم هرگز ندیدم تا سال‌ها بعد، در کتابی به نام «فرهنگ جبهه» به عنوان آلبوم منتشر شد. روزی یکی از دوستان کتاب را می‌بیند و مرا می‌شناسد. عکس پیوست این مطلب همان عکس معروفی است که اکثرادر سیما پخش شده و در بعضی از کتاب‌ها و نشریات به چاپ رسیده است.

آن روز من به عقب رفتم و با اولین خودرو به خط مقدم باز گشتم. صبح روز بعد، دشمن خیلی تلاش کرد بتواند از پیشروی رزمندگان به خاک عراق جلوگیری کند. چون اگر عملیات رمضان کاملاً به اهدافش دست می‌یافت، شهر استراتژیک و مهم بصره سقوط می‌کرد و ارتباط جنوب عراق با مرکز و شمالش قطع می‌شد. این اتفاق سرنوشت جنگ را زودتر از حد انتظار تغییر می‌داد. بنابراین لشکریان بعضی بارها مانع پیش روی ما می‌شدند.

آری اگر نبود دلاوری‌های آنانی که دست از جان شسته و پای در میدان نبرد گذاشتند، امروز نه ایرانی مانده بود نه اسلامی.

کتاب خود را برای ما بفرستید
تا در این صفحه معرفی کنیم

معرفی کتاب



هشدارهای مالیاتی برای مدیران عامل

تا چه زمان باید علاوه بر پرداخت ۳۰ درصد بیمه به سازمان تامین اجتماعی، جرائم فوق العاده آن را نیز پرداخت کرد؟ تا چه موقع باید علاوه بر مالیات‌های مستقیم، از برگه‌های تشخیص سنگین مالیاتی تمکین نمود؟ و چه باید کرد که این دو مقوله جانسوز را از شرکت‌ها به دور انداخت؟ برای اولین بار مولف کتاب (شهرام کیماسی) در قالب نکاتی به عنوان یادآوری و تذکر، برخی از این مسائل را بصورت تجربه شده و کاربردی در کتاب (هشدارهای مالیاتی برای مدیران عامل) جمع آوری نموده تا گامی در جهت ارتقاء دیدگاه مودیان مالیاتی برداشته شود. کتاب در مدت کوتاهی به چاپ دوم رسیده و طبق پیش‌بینی‌ها تا پایان سال جاری به پنجمین چاپ خود خواهد رسید.

کتاب توسط انتشارات تایماز در بهار و تابستان دو چاپ داشته (هر مرحله ۲۰۰۰ جلد) و شامل ۸۸ صفحه متن اصلی و ۴ صفحه خلاصه و ۳۶ صفحه گزیده قوانین کاربردی از کتب قانون تجارت و بیمه و کار و مالیات‌های مستقیم بوده و جمعا ۱۲۸ صفحه می‌باشد و به قیمت ۱۵۰۰۰ تومان به بازار عرضه شده است. شماره مرکز پخش کتاب ۰۹۱۲۱۷۹۶۴۱۷ و ۴۴۳۵۹۵۱۷ بوده و به راحتی می‌توان آن را تهیه نمود.

از کتب در دست تالیف و چاپ همین مولف می‌توان به (هشدارهای مالیاتی برای پزشکان) و (آموزش حسابداری در یک روز) و سلسله کتب (آموزش حسابداری به سبک مهندسی) اشاره نمود.



مدیرعامل بانک سامان مدیر شایسته ملی شد



از سوی هیأت‌داوران همایش مدیر شایسته ملی، سید احمد طاهری بهیمنی مدیرعامل بانک سامان به عنوان مدیر شایسته کشور برگزیده و معرفی شد.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در مراسم اهدای تندیس این همایش که یکم مهر ۱۳۹۳ در محل سالن همایش‌های بین‌المللی صداوسیما برگزار شد، به تعدادی از مدیران منتخب شایسته از صنایع و بخش‌های مختلف اقتصادی با اهداء تندیس ویژه تقدیر شد.

دکتر احمد مجتهد، نایب‌رییس هیأت‌مدیره بانک سامان به نمایندگی از مدیرعامل بانک تندیس ویژه این همایش را از هیأت‌داوران دریافت کرد.

بر اساس این گزارش، از جمله معیارهای انتخاب مدیران شایسته ملی، بررسی نتایج مورد انتظار استقرار شایسته‌سالاری در بنگاه‌های اقتصادی ایران، تبیین ابعاد مختلف مدیریت جهادی و قدردانی از بزرگان و پیشکسوتان مدیریت ایران عنوان شده است.

حمایت بانک سامان از نخستین نشست اتاق بازرگانی ایران و سوئیس

نخستین نشست اعضای اتاق بازرگانی ایران و سوئیس با حمایت ویژه بانک سامان در تهران برگزار شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در این نشست که با حضور جولیو هاز سفیر سوئیس در ایران، تعدادی از راینان اقتصادی سفارت‌های اروپایی در ایران و جمعی از تجار و صادرکنندگان ایرانی برگزار شد، ولی ضرابیه رئیس هیئت‌مدیره بانک سامان، در سخنانی با اشاره به نقش سازنده بانک سامان در زمینه تجارت خارجی کشور در سال‌های اخیر اظهار داشت: بانک سامان با اتکا به ارتباط کارگزاری مناسب با بانک‌های معتبر جهان، توانایی دارد یاری‌گر فعالان این عرصه باشد. رئیس هیئت‌مدیره بانک سامان تصریح کرد: در سال‌های اخیر، خدمات گسترده‌ای در زمینه تجارت و صادرات به مشتریان بانک ارائه شده است و در سال گذشته، حدود ۱۳ درصد کل واردات کشور، ۲۵ درصد کل واردات صنایع غذایی و بیش از ۳۵ درصد واردات دارو و تجهیزات پزشکی با حمایت بانک سامان صورت گرفته است. جولیو هاز سفیر سوئیس در ایران نیز در این نشست، با ابراز خرسندی از ایجاد این شورای مشترک اظهار امیدواری کرد که فعالیت‌های این اتاق، سبب توسعه تجارت میان دو کشور شود. بر اساس این گزارش، حسین سلیمی رئیس هیأت‌مدیره و شریف نظام مافی مدیرعامل اتاق بازرگانی ایران و سوئیس نیز درباره اهداف و چشم‌انداز اتاق به بیان نقطه‌نظرات خود پرداختند.



میثم کشوری پرسنل شعبه خرم آباد مقام قهرمانی را در کاراته کسب کرد



میثم کشوری در هفدهمین دوره مسابقات قهرمانی کشور مقام سوم را در رشته کیوکوشین کان کاراته کسب کرد. نیروی خدماتی شرکت آفتاب تجارت سامان، شاغل در شعبه خرم آباد در مسابقات مذکور که به مناسبت ولادت امام رضا(ع) در تاریخ‌های ۲۰ و ۲۱ شهریور ۹۳ در شهر تهران برگزار شد، در رده سنی بزرگسالان در کومیته (مبارزه) انفرادی و در وزن ۷۰ کیلوگرم مدال برنز را به دست آورد. گفتنی است، وی طی سال‌های گذشته مقام‌های قهرمانی بسیاری را کسب کرده است.

همایش بررسی مسائل شعب شمالی و شعب غرب کشور در تابستان برگزار شد



همایشی با هدف بررسی مسائل و مشکلات شعب و ارائه نظرات و راهکار جهت دستیابی به اهداف بانک در روز جمعه مورخ ۱۴/۰۶/۹۳ در ساری برگزار شد. در این همایش احمد طاهری بهبهانی، مدیرعامل بانک، عباس جناب، مدیر امور شعب، مازیار فزونی، معاون امور اعتبارات خرد و متوسط، حسین ایمانی، سرپرست استان‌های شمال، رؤسا، معاونین و تعدادی از رؤسای دایره‌های شعب منطقه حضور داشتند. لازم به ذکر است، همایش مذکور پس از بازدید چند روزه مدیر عامل و هیئت همراه از شعب منطقه شامل رشت، تنکابن، آمل، بابل، ساری، گرگان و گنبدتتشکیل شد.

همایش مدیران ارشد بانک با سرپرستی‌های استان‌های شمال غرب و غرب

همچنین در ماه مرداد ۹۳ همایش مدیران ارشد بانک با سرپرستی‌های استان‌های شمال غرب و غرب، با حضور مدیر عامل و مدیر امور شعب و تیم همراهشان در شهر تبریز و در ساختمان سرپرستی برگزار شد.



ساعت کار شعب بانک سامان در نیمه دوم سال اعلام شد

ساعت کاری شعب بانک سامان در نیمه دوم سال ۱۳۹۳ اعلام شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، شعب این بانک در پاییز و زمستان ۹۳ در استان‌های تهران، البرز، اصفهان، فارس، قم، آذربایجان شرقی و خراسان رضوی، در روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ تا ۱۶ و روزهای پنج‌شنبه از ساعت ۸ تا ۱۳ آماده ارائه خدمات بانکی خواهند بود. شعبه هایپراسر تهران نیز به صورت ویژه، از شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ تا ۱۸ و پنج‌شنبه از ساعت ۸ تا ۱۳ در خدمت مشتریان خواهد بود. این گزارش حاکی است، شعب سایر شهرستان‌ها و مناطق آزاد اروند و قشم در نیمه دوم سال ۹۳ شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۷:۳۰ تا ۱۴ و روزهای پنج‌شنبه از ساعت ۷:۳۰ تا ۱۳ ارائه خدمت خواهند کرد. باجه‌های عصر این شعب نیز از ساعت ۱۶ تا ۱۸ فعال خواهند بود. شعبه فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP نیز همانند دیگر ایام سال، به صورت ۲۴ ساعته در خدمت هموطنان است. بر اساس این گزارش، شعبه منطقه آزاد کیش نیز در روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۷:۳۰ تا ۱۴ و در باجه عصر از ساعت ۱۷ تا ۱۹ ارائه خدمت می‌کند. این شعبه روزهای پنج‌شنبه نیز از ساعت ۷:۳۰ تا ۱۳ فعال است. گفتنی است، مرکز سامان ارتباط با شماره ۶۴۲۲-۰۲۱ در تمام ساعات شبانه‌روز، آماده پاسخ‌گویی و ارائه خدمات لازم به مشتریان است.

افتتاح شعبه پاسداران شیراز بانک سامان

شعبه پاسداران شیراز بانک سامان در راستای ارائه خدمات بهتر به مشتریان، فعالیت خود را از بیست‌وهفتم شهریور ماه جاری آغاز می‌کند. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، شعبه پاسداران شیراز از تغییر مکان شعبه بازار وکیل (کد ۹۱۰۵) و ادغام شعبه ستارخان (کد ۹۱۰۶) در آن ایجاد می‌شود. بر اساس این گزارش، تمام اطلاعات، سوابق، مستندات و پرونده‌های مشتریان دو شعبه بازار وکیل و ستارخان به شعبه پاسداران شیراز (کد ۹۱۰۵) به آدرس شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان مبعث و بلوار استاد مطهری، ساختمان بانک سامان منتقل خواهد شد. شایان ذکر است، با توجه به یکپارچگی خدمات بانک سامان در شعب سراسر کشور، هیچ محدودیتی جهت دریافت خدمات بانکی و انتخاب شعبه برای مشتریان وجود ندارد و مشتریان می‌توانند به دلخواه، شعبه جدید خود را انتخاب و خدمات موردنظرشان را دریافت کنند. مشتریان بانک سامان می‌توانند جهت کسب اطلاعات بیشتر با مرکز سامان ارتباط به شماره ۶۴۲۲-۰۲۱ تماس بگیرند.

نسخه جدید سامانک عرضه شد

نسخه جدید نرم‌افزار سامانک برای استفاده کاربران دارای گوشی‌های با سیستم عامل‌های iOS، اندروید و جاوا از طریق وبسایت بانک سامان منتشر شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در نسخه جدید سامانک، برای بهره‌گیری تمام دارندگان کارت‌های عضو شتاب، استفاده از دو خدمت پرداخت قبوض و دریافت شماره شبای حساب‌های سامانی بدون نیاز به داشتن حساب سامانی امکان‌پذیر شد. براساس این گزارش، در نسخه جدید سامانک امکان انتقال وجه پایا، دریافت جزئیات تسهیلات و صورت‌حساب کارت اعتباری برای تمام مشتریان بانک سامان به امکانات پیشین افزوده شده است. سامانک در سه نسخه مناسب با سیستم عامل‌های iOS، اندروید و جاوا طراحی شده که از طریق صفحه سامانک در وبسایت بانک سامان قابل دریافت است. لازم به ذکر است در گوشی‌های دارای سیستم عامل iOS، برای نصب نسخه جدید نیازی به JailBreak بودن گوشی نیست.

این گزارش حاکی است، سامانک نام تجاری نرم‌افزار بانکداری همراه بانک سامان است که دسترسی سریع، امن و راحت مشتریان به مجموعه‌ای از خدمات بانکی را از طریق تلفن همراه امکان‌پذیر کرده است. این نرم‌افزار در سومین جشنواره دکتر نوربخش در دی ماه ۹۲، به عنوان محصول برتر معرفی شد. گفتنی است، مشتریان بانک سامان می‌توانند برای استفاده از نسخه جدید این نرم‌افزار به وبسایت بانک مراجعه کنند. همچنین پرسش‌ها یا مشکلات احتمالی خود را با مرکز سامان ارتباط به شماره ۶۴۲۲-۰۲۱ در میان بگذارند. سامانک را از اینجا دانلود کنید: <https://mb.sb24.com>

والیبال ایران با حمایت بانک سامان قهرمان بازی‌های آسیایی شد

تیم ملی والیبال ایران در دیدار فینال بازی‌های آسیایی برابر ژاپن به پیروزی دست یافت تا مدال طلای این دوره از بازی‌ها را به خود اختصاص دهد. تیم کشورمان که چهار سال پیش فینال را به ژاپن واگذار کرده بود این بار حریف را به راحتی شکست داد و برای نخستین بار قهرمان بازی‌های آسیایی شد. با این طلا رکورد ورزش

ایران در بازی‌های آسیایی بعد از انقلاب شکست و از مرز ۲۰ مدال طلا عبور کرد. گفتنی است، بانک سامان در دو سال گذشته به عنوان حامی، پشتیبان فدراسیون و تیم‌های ملی والیبال جمهوری اسلامی ایران بوده است.



سرپرستی مرکز قهرمان سومین دوره مسابقات فوتسال جام سامان

سومین دوره مسابقات فوتسال جام سامان که با شرکت ۸ تیم در تهران جریان داشت، با قهرمانی تیم منتخب سرپرستی استان‌های مرکز به کار خود پایان داد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در این رقابت‌ها که با شرکت تیم‌های سرپرستی استان‌های شمال‌غرب، جنوب و جنوب‌غرب، شمال، جنوب‌شرق، مرکز، غرب و دو تیم از تهران در سالن والفجر برگزار شد، تیم‌ها به صورت دوره‌ای به رقابت پرداختند و در پایان، دو تیم تهران الف و سرپرستی مرکز متشکل از کارکنان شعب اصفهان به دیدار پایانی راه یافتند. در دیدار پایانی این جام که همزمان با عید سعید قربان و با حضور پرشور همکاران و تماشاگران برگزار شد، تیم سرپرستی مرکز موفق شد در ضربات پنالتی و با نتیجه ۴ بر ۲ تیم تهران الف را شکست دهد و به مقام قهرمانی این رقابت‌ها دست یابد. در بازی رده‌بندی نیز تیم تهران ب موفق شد با نتیجه ۲ بر صفر تیم سرپرستی استان‌های شمال‌غرب را شکست دهد و به مقام سوم دست پیدا کند. علیرضا علوانی دروازه‌بان تیم سرپرستی جنوب و جنوب‌غرب عنوان بازیکن اخلاق و تیم سرپرستی استان‌های شمال‌غرب عنوان تیم اخلاق مسابقات را کسب کردند. در پایان این رقابت‌ها از تیم‌های برتر با اهدای جوایز نقدی و کاپ قهرمانی قدردانی شد.



جایزه بانک سامان به مشتریان شاد



بانک سامان با هدف تعامل بیشتر با مشتریان خود در فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی کمپین «#شادهستیم» را به مرحله اجرا درمی‌آورد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در این کمپین خریداران و دریافت‌کنندگان کارت هدیه با ثبت لحظه‌های شاد و خاطرات به‌یادماندنی

خود از مراسم و جشن‌ها و شادمانی‌ها، حس خوب شادی را با سامانی‌ها به اشتراک می‌گذارند. بر اساس این گزارش، عموم هم وطنان برای شرکت در کمپین «شادهستیم»، تنها کافی است عکسی از جشن‌ها یا مراسم شادی (تولد، عروسی، مهمانی و غیره) خود را برای بانک ارسال کنند که «کارت هدیه سامان» به عنوان هدیه در آن تصویر باشد. در پایان هر ماه، از بین عکس‌های ارسالی که شرایط و قوانین را کاملاً رعایت کرده باشند، بر اساس معیارهایی همچون زیبایی، خلاقیت و محبوبیت در شبکه‌های اجتماعی به نفرات اول تا سوم هدایایی تقدیم می‌شود. عموم هموطنان برای دریافت اطلاعات بیشتر از این کمپین و چگونگی ارسال عکس‌های خود می‌توانند به صفحه این کمپین در وب سایت بانک سامان به نشانی <http://www.sb۲۴.com/Fa/shadhastim> مراجعه کنند.

راه‌اندازی صفحه جدید «سامان رسانه»



صفحه جدید «سامان رسانه» به عنوان بخش اطلاع‌رسانی وبسایت رسمی بانک سامان با طراحی جدید و مطالب متنوع فعالیت خود را آغاز کرد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در طراحی جدید این صفحه، علاوه بر اخبار بانک سامان که برای اطلاع مشتریان و رسانه‌ها انتشار می‌یابد، آرشیو کامل نشریه سامان و مصاحبه‌های مدیران

بانک سامان با رسانه‌های مختلف قرار دارد. بر اساس این گزارش، در بخش راهنمای خدمات این صفحه، بروشور خدمات و محصولات، ویدئوهای آموزشی و پرسش‌های رایج مشتریان منتشر می‌شود. این گزارش حاکی است، آرشیو تبلیغات و فیلم، صدا و عکس از رویدادها و مراسم‌های بانک سامان از دیگر بخش‌های صفحه جدید «سامان رسانه» است. در بخش دیگری از این صفحه، بازآفرینی برند بانک سامان که از سال ۱۳۹۲ آغاز شده، مورد بررسی قرار گرفته است. امکان جست‌وجوی محتوایی و موضوعی از دیگر امکانات صفحه جدید «سامان رسانه» است. برای ورود به این صفحه روی لینک زیر کلیک کنید. لینک صفحه سامان رسانه:

<http://www.sb۲۴.com/Fa/footer/saman-resaneh.html>

انتقال شعبه میدان معلم به شعبه ولی عصر تبریز

در راستای ارتقا و بهینه‌سازی عملکرد شعب بانک سامان، شعبه میدان معلم تبریز از تاریخ ۲۴ مهر ماه جاری، به شعبه ولی عصر تبریز منتقل می‌شود. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، تمام اطلاعات، سوابق، مستندات و پرونده‌های تسهیلاتی مشتریان شعبه میدان معلم (کد ۹۶۰۶) به شعبه ولی عصر (کد ۹۶۰۲) منتقل شده است. بر اساس این گزارش، با توجه به یکپارچگی خدمات بانک سامان در شعب سراسر کشور، هیچ محدودیتی جهت دریافت خدمات بانکی و انتخاب شعبه برای مشتریان وجود ندارد و مشتریان با نظر خود می‌توانند، هریک از شعب بانک را برگزیده و حساب خود را به آن منتقل کنند تا خدمات موردنظر به آن‌ها ارائه شود. این گزارش حاکی است، شعبه ولی عصر تبریز واقع در خیابان ولی عصر، حد فاصل فلکه بازار و ایرداک، پلاک ۲۷ و شماره تماس: ۰۴۱-۳۳۳۱۰۸۰۰ انواع خدمات بانکی ارزی و ریالی را به عموم هموطنان به ویژه مشتریان بانک سامان ارائه خواهد کرد. مشتریان بانک سامان می‌توانند جهت کسب اطلاعات در مورد تمام خدمات بانکی، با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲۱ تماس بگیرند.

تقدیم تندیس تقدیر فروشگاه‌های زنجیره ای یاران دریان به شعبه بلوار مرزداران



به پاس تلاش و زحمات کارکنان شعبه بلوار مرزداران و با هدف تعاملات هر چه بیشتر در راستای حمایت از مصرف کننده در سال اقتصاد و فرهنگ با عزم ملی و مدیریت جهادی، در طی مراسمی لوح تقدیری به نمایندگی از بانک سامان تقدیم شد.

این مراسم در حاشیه سومین سمینار بزرگ شرکت فروشگاه‌های زنجیره ای یاران دریان و در روز جمعه، تاریخ ۱۱ مهرماه ۹۳ برگزار شد که در این برنامه رضا جلالی، رئیس شعبه مرزداران؛ عباس میرزا نیری، معاون مدیر امور اعتبارات و نمایندگان برخی شرکت‌های تولید کننده برتر مواد غذایی و بهداشتی نیز حضور داشتند.



کیوسک‌های نظرسنجی بانک سامان

مدیریت امور تحقیقات و برنامه ریزی

ارائه خدمات مطلوب به مشتری مستلزم ایجاد سیستمی است که توانایی کسب نظرات مشتریان را در اختیار داشته و پیش‌بینی‌های دقیقی برای تأمین نیازهای آنان نماید. مشتریان به عنوان یکی از مهم‌ترین شرکای ما، نقش بسزا و مهمی در مدیریت موثر امور دارند. این واقعیت که خواسته‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان تغییر می‌یابد، به مفهوم ضرورت بررسی نظرات مشتریان به صورت پیوسته است. بانک سامان به منظور حداکثرسازی نقش مشتریان در سازمان، برنامه‌های نظرسنجی و رضایت‌سنجی از مشتریان را به طور مستمر از طریق روش‌های مختلفی نظیر مصاحبه‌های حضوری، پرسشنامه‌های آنلاین و پستی، ارسال پیامک و کیوسک‌های نظرسنجی و... اجرا می‌نماید. در این برنامه‌ها که به

صورت دوره‌ای صورت می‌گیرد، نظرات مشتریان در مورد موضوعات مختلف از قبیل فرآیند ارائه خدمات، عملکرد پرسنل، نحوه برخورد، سرعت انجام کار و... جمع‌آوری و مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت براساس این نظرات، اصلاحات و بهبودهای مورد نیاز در رویه‌های داخلی انجام می‌شود. یکی از مهم‌ترین کانال‌های ارتباطی مشتریان با بانک کیوسک‌های نظرسنجی مستقر در شعب می‌باشد که به جهت سنجش رضایت مشتریان در محل و در زمان ارائه خدمات، سرعت، دقت و راحتی مشتری در فرآیند نظرسنجی از اهمیت بسیار بالایی برخوردارند. باتوجه به اهمیت بالای کسب نظرات مشتریان از این طریق و لزوم تقویت فرهنگ نظرسنجی و مشتری‌مداری در بانک سامان، به مکانیزم‌های انگیزشی برای جذب مشتریان نیز اندیشیده شده است. بدین منظور و برای تشویق مشتریان به ارائه نظرات از طریق کیوسک‌های نظرسنجی جوایزی برای شرکت‌کنندگان در نظر گرفته شده که به صورت قرعه‌کشی آنلاین و پس از ثبت نظر و تکمیل فرآیند از طریق نمایش بر صفحه دستگاه به مشتریان برنده اعلام می‌گردد. مشتری منتخب با ارائه کد مربوطه به ریاست شعبه، جایزه خود را دریافت خواهد نمود. بر این اساس اسامی برندگان به شرح جدول زیر می‌باشد.

ردیف	کد شعبه	نام شعبه	نام دریافت‌کننده	تاریخ برنده شدن
۱	۸۶۸	قلهک	محمد رضا حسینی	۱۳۹۳/۰۶/۰۱
۲	۸۷۵	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	هاشم سلمی	۱۳۹۳/۰۶/۰۱
۳	۸۸۱	بلوار مرزداران	محمد امین جلال بدیعی	۱۳۹۳/۰۶/۰۱
۴	۹۲۲۱	همدان	جلال آئینه چی	۱۳۹۳/۰۶/۰۲
۵	۹۴۵۱	سمنان	حمید رضا بختیاری	۱۳۹۳/۰۶/۰۴
۶	۹۰۱	جهانشهر کرج	سعید دشت پی	۱۳۹۳/۰۶/۰۴
۷	۸۷۲	شمس آباد- میدان ملت	مصطفی داودآبادی فراهانی	۱۳۹۳/۰۶/۰۴
۸	۸۳۹	منیریه	شرف الدین چالاکی قادی کلانی	۱۳۹۳/۰۶/۰۴
۹	۸۴۰	شهرک راه آهن	حسن باغشاهی	۱۳۹۳/۰۶/۰۵
۱۰	۸۵۶	تهرانسر	فاطمه عسگریان	۱۳۹۳/۰۶/۰۸
۱۱	۹۳۴۱	بیرجند	محمد حسن محسنی	۱۳۹۳/۰۶/۰۸
۱۲	۹۴۴۲	گنبد کاووس	خلیل کوچک نژاد	۱۳۹۳/۰۶/۰۸
۱۳	۸۲۵	شهرک اکباتان	مریم رضازاده	۱۳۹۳/۰۶/۰۸
۱۴	۹۱۰۱	شیراز	مهرشاد عزیزی	۱۳۹۳/۰۶/۰۸
۱۵	۹۶۰۵	بازار تبریز	محمد رضا عبدالحسین پور	۱۳۹۳/۰۶/۰۸
۱۶	۸۲۹	ملاصدرا	سعید معدنی پور	۱۳۹۳/۰۶/۰۸
۱۷	۸۶۹	ستارخان	افسانه پیشکاری	۱۳۹۳/۰۶/۰۹
۱۸	۸۰۶	بازار	کمیل حیدرپور	۱۳۹۳/۰۶/۰۹

۱۳۹۳/۰۶/۱۰	محمد محمدنژاد	۱۷ شهریور تبریز	۹۶۰۳	۱۹
۱۳۹۳/۰۶/۱۰	محمد رضا دری	ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد	۸۵۲	۲۰
۱۳۹۳/۰۶/۱۱	فریده بنائیان	کریم خان زند	۸۷۳	۲۱
۱۳۹۳/۰۶/۱۱	پریناز حیدری	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	۲۲
۱۳۹۳/۰۶/۱۳	مهران خلیلی	دکتر فاطمی	۸۱۰	۲۳
۱۳۹۳/۰۶/۱۳	محمد صداقت	آفریقای شمالی	۸۲۰	۲۴
۱۳۹۳/۰۶/۱۵	آرمین اصلاحی	ساری	۹۴۰۲	۲۵
۱۳۹۳/۰۶/۱۵	عباس تقی زاده	میدان تجریش	۸۴۷	۲۶
۱۳۹۳/۰۶/۱۵	فرشید عفتیان	یزد	۹۵۴۱	۲۷
۱۳۹۳/۰۶/۱۶	اصغر پوررضا	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	۲۸
۱۳۹۳/۰۶/۱۶	زهره احمدی	اراک	۹۵۶۱	۲۹
۱۳۹۳/۰۶/۱۶	مینا صباغی	اختیاریه	۸۶۰	۳۰
۱۳۹۳/۰۶/۱۸	محمد رضا جهان تبار	ستارخان شیراز	۹۱۰۶	۳۱
۱۳۹۳/۰۶/۱۸	عباس قمی	اریکه ایرانیان	۸۱۶	۳۲
۱۳۹۳/۰۶/۲۰	رسول امین	زاینده رود	۹۵۲۱	۳۳
۱۳۹۳/۰۶/۲۰	نورالدین اوجانی	میدان آرژانتین	۸۲۶	۳۴
۱۳۹۳/۰۶/۲۲	آی تک صادقی	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	۳۵
۱۳۹۳/۰۶/۲۲	شهرام اسماعیل زاده	خیابان جمهوری	۸۶۵	۳۶
۱۳۹۳/۰۶/۲۲	علی نیاسر رضایی	کیش	۹۸۰۱	۳۷
۱۳۹۳/۰۶/۲۲	احمد پور رضا	دلاوران	۸۴۲	۳۸
۱۳۹۳/۰۶/۲۲	موسی اسعدی	تنکابن	۹۴۲۲	۳۹
۱۳۹۳/۰۶/۲۴	علیرضا تهوری	الهیة	۸۳۸	۴۰
۱۳۹۳/۰۶/۲۴	شمسی قاسمی کرکج	میدان معلم تبریز	۹۶۰۶	۴۱
۱۳۹۳/۰۶/۲۵	محمد کلاکی	گرگان	۹۴۴۱	۴۲
۱۳۹۳/۰۶/۲۵	فرشید عفتیان	یزد	۹۵۴۱	۴۳
۱۳۹۳/۰۶/۲۷	محمود باقری زاده	آفریقا	۸۰۱	۴۴
۱۳۹۳/۰۶/۲۷	مهدی صلاحی اردکانی	یاسوج	۹۲۵۱	۴۵
۱۳۹۳/۰۶/۲۷	ملیحه مقدم	مدرس مشهد	۹۳۰۲	۴۶
۱۳۹۳/۰۶/۲۷	سید احمد بشیری	سعادت آباد	۸۱۱	۴۷
۱۳۹۳/۰۶/۲۹	مهدی حدادی	شهری	۸۱۸	۴۸
۱۳۹۳/۰۶/۲۹	جلال الدین خوشنویس	سه راه اقدسیه	۸۰۸	۴۹
۱۳۹۳/۰۶/۲۹	هومن شعر باف آذری	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	۵۰
۱۳۹۳/۰۶/۲۹	رضا ملکی	قطریه	۸۲۸	۵۱

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نماینده	نام مسئول شعبه
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	آقای ساعی نیا
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خ انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، شماره ۸۰۳	۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۶۴۹۹۸	آقای تفرشی
۳	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خ ولیعصر، رو به روی باغ فردوس، بالاتر از سه راه زعفرانیه، پلاک ۱۶۳۸	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	آقای باقی
۴	پاسداران	۸۰۵	تهران، خ پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، شماره ۲۳۸	۲۲۵۹۵۶۵۷-۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	آقای رضا زاده
۵	بازار	۸۰۶	تهران، بازار، خ ۱۵ خرداد غربی، بین چهار راه گلوندک و ابوسعید، شماره ۶۸۱	۵۵۵۷۵۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	آقای اختیاری
۶	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۴۵۱۸-۲۱	۴۴۲۵۴۵۱۷	آقای رضانی
۷	سه راه اقدسیه	۸۰۸	تهران، خ پاسداران، نبش نارنجستان یازدهم، پلاک ۶۷	۲۲۸۲۱۹۱۸-۲۰	۲۲۸۲۲۲۲۳	آقای سیفی
۸	میرداماد	۸۰۹	تهران، خ میرداماد، نرسیده به میدان مادر، جنب آزمایشگاه پیشگام شماره ۱۴۸	۲۲۹۲۴۴۵۱-۳	۲۲۹۲۴۴۳	خانم طرفی نژاد
۹	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خ دکتر فاطمی، روبروی خ کاج، نبش کوچه ششم	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۵	۸۸۹۸۲۱۹۴	آقای ملامحمدی
۱۰	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خ سعادت آباد، میدان کاج، ضلع شمال غربی میدان، جنب مسجد الرسول	۲۲۰۸۶۱۹۶-۹۹	۲۲۰۸۷۷۰۸	آقای یوسفی پور
۱۱	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خ جنت آباد، نبش لاله شرقی، مجتمع سمرقند	۴۴۴۹۲۰۱-۹	۴۴۴۹۵۲۲۸	آقای رضانیان
۱۲	دولت	۸۱۳	تهران، خ دولت-نرسیده به ۴راه پاسداران- جنب ایران خودرو- پ ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۶۰۳۳۸	آقای میرزایی
۱۳	میدان ونک	۸۱۴	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از میدان ونک نبش خیابان شریفی، پلاک ۱۳۲۵	۸۸۲۰۵۴۵۵-۵۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	آقای نیری
۱۴	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خ ایران زمین، پاساژ ایران زمین پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	خانم میزان
۱۵	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع تجاری اریکه ایرانیان	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	خانم قندیان
۱۶	یافت آباد	۸۱۷	تهران، تقاطع جاده ساوه و یافت آباد، مجموعه بازار میل، پلاک ۲۰/۵	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	آقای میرزاخانی
۱۷	شهرری	۸۱۸	تهران، شهر ری، خ ذکریای رازی- پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۴۲-۳	۵۵۹۷۰۷۳۰	آقای دانش بقا
۱۸	پل رومی	۸۱۹	تهران، خ شریعتی، بعد از پل رومی، نبش کوی سلمان، پلاک ۱۷۶۹	۲۲۲۱۳۱۹۴ و ۹۶	۲۲۲۱۳۱۹۵	آقای سخایی
۱۹	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، بلوار آفریقای شمالی، تقاطع دستگردی، پلاک ۱۷۲	۸۸۸۸۸۳۱۱ و ۳۱	۸۸۷۷۳۱۵۱	خانم بابائی
۲۰	جام جم	۸۲۱	تهران، خ ولیعصر، نرسیده به چهار راه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۳	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	آقای سماک
۲۱	پیروزی	۸۲۲	تهران، خ پیروزی، نبش خ عادل، پلاک ۵۱۷ و ۵۱۹	۳۳۳۲۳۱۴۰-۴۱	۳۳۳۲۳۱۴۳	آقای حمیدیا
۲۲	ولنجک	۸۲۳	تهران، خ ولنجک، خ چهاردهم، پلاک ۳	۲۲۴۲۱۲۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	آقای قاسمی
۲۳	آذربایجان	۸۲۴	تهران، خ آذربایجان، نبش آزادی، روبروی بهبودی، پلاک ۱۰۷۶	۶۶۰۶۷۸۸۲-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	آقای امینی
۲۴	شهرک اکباتان	۸۲۵	تهران، شهرک اکباتان، انتهای فاز ۲، بلوار گلها، مجتمع تجاری گلها، پلاک ۱	۴۴۶۳۶۳۰۹-۱۸	۴۴۶۵۶۸۹۶	آقای امین کاهه
۲۵	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، خ بیهقی، ضلع غربی محوطه فروشگاه شماره یک شهروند پلاک ۲۱۰	۸۸۵۱۶۹۰۶ و ۸	۸۸۵۱۷۳۸۱	آقای سلمانی
۲۶	ملت/اکباتان	۸۲۷	تهران، خ سعدی جنوبی، خ اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۴-۷	۳۳۹۹۸۰۰۹	آقای حاجی پور
۲۷	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی درب شمالی پارک قیطریه، پلاک ۱۶۱	۲۲۲۳۴۰۹۷	۲۲۲۳۴۲۵۸	آقای عباس محمدی
۲۸	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خ ملاصدرا، بعد از چهار راه شیراز، پ ۱۳۲	۸۸۶۲۷۴۴۸-۸۸۶۲۷۵۱۷	۸۸۶۲۶۷۳۱	آقای مصطفی محمدی
۲۹	اسدآبادی	۸۳۰	تهران، خ سیدجمال الدین اسدآبادی، نبش خ ۵، پلاک ۳۸۳	۸۸۰۵۵۴۶۱-۴	۸۸۶۱۰۲۹۵	خانم آیت النبی
۳۰	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خ کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲-۴	۵۵۴۸۱۱۷۹	آقای پاکزاد
۳۱	دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خ شهید دکتر بهشتی، بعد از چهار راه سهروردی، پلاک ۱۳۶	۸۸۵۱۳۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	خانم مستقیم
۳۲	کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خ کارگر شمالی، بالاتر از خ دکتر فاطمی، پلاک ۲۴۳	۸۸۹۹۱۳۴۵-۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	آقای جمشیدیان
۳۳	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خ تهران پارس، بالاتر از فلکه سوم، نبش خ ۱۴ شرقی، پلاک ۴۴۳	۷۷۳۷۰۳۶۸-۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	خانم کسرای پور
۳۴	پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از خ شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	آقای اعتمادیه
۳۵	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، خ تهرانپارس، فلکه اول تهرانپارس، نبش خ ۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	—
۳۶	بازار کفاش ها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ، انتهای بازار کفاش ها، مقابل سرای مشکوه، ساختمان ضیای	۵۵۱۵۱۸۰۵	۵۵۶۱۶۰۷۳	آقای سروری
۳۷	الهیه	۸۳۸	تهران، الهیه، خ مریم شرقی، نبش خ شریفی مش، پلاک ۶۰	۲۶۲۰۳۴۷۰-۱	۲۲۰۲۷۹۳۰	خانم ترابی
۳۸	منیریه	۸۳۹	تهران، خ ولیعصر، میدان منیریه، خ معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵ و ۸۸	۶۶۴۹۱۰۷۳	آقای رسولی
۳۹	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، شهرک راه آهن، میدان امیر کبیر، خ امیر کبیر، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۶۹ و ۵۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	آقای کریمی
۴۰	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، ضلع جنوبی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	آقای سلیمان بیات
۴۱	دلاوران	۸۴۲	بلوار دلاوران، بعد از چهارراه آزادگان- پلاک ۳۴۰	۷۷۲۱۱۶۵۱-۷۷۲۱۱۹۳۴	۷۷۲۱۳۷۷۷	آقای نودست
۴۲	شهران	۸۴۴	تهران، شهران، نبش فلکه دوم، ابتدای خ ۱۲ متری، پلاک ۱۲	۴۴۳۱۲۹۵۵	۴۴۳۰۳۶۹۱	آقای اسلامی
۴۳	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بلوار فردوس، بزرگراه شهید ستاری، ابتدای بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۴۸	۴۴۰۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۰۶۸۲۶	آقای پرند

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعبه باجه
۴۴	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سالن ورودی، طبقه همکف	۵۵۶۲۸۴۰۸ - ۱۱	۵۵۶۲۸۴۱۰	آقای حسینی
۴۵	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خ شهرداری - جنب سینما آستارا - پلاک ۸۱	۲۲۷۳۲۳۵۲ - ۲۲۷۳۲۱۳۹	۲۲۷۳۲۴۴۸	آقای دادخواه
۴۶	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خ مدانی، بعد از ایستگاه برق، پلاک ۱۱۸ و ۱۱۶	۵۵۳۳۱۰۰۶ - ۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	آقای میرحسینی
۴۷	سی تیر	۸۴۹	تهران، خ سی تیر، جنب بانک ملی شعبه سی تیر، نبش کوچه بهزاد، پلاک ۸۳	۶۶۷۵۰۴۱۲ - ۱۸	۶۶۷۵۰۲۳۶	آقای عطائی فر
۴۸	باجه هواپیمائی ماهان	۸۵۱	تهران، اول اتوبان کرج، خ آزادگان، برج هواپیمائی ماهان	۴۸۳۸۱۴۹۲ - ۹۴	۴۸۳۸۱۴۹۵	---
۴۹	مهرآباد ترمینال ۲	۸۵۲	تهران، فرودگاه مهرآباد، پروازهای داخلی، ترمینال ۲	۴۴۶۹۰۰۹۰	۴۴۶۶۲۵۲	آقای حسینی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان پارسا، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی نبش کوچه علیرضا جاویدی، پلاک ۱۲۰	۳۳۱۳۱۶۲۷	۳۳۱۳۸۳۱۴	آقای فکوری
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، میدان محمدیه، خ مولوی شرقی، ایستگاه سعادت، نبش کوچه اکبری، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۴۶۳۱	۵۵۱۵۴۷۲۹	آقای امیری
۵۲	لواسانی	۸۵۵	تهران، خ کامرانیه، شهید لواسانی غربی، نبش دو راهی آریا، پلاک ۲	۲۲۸۱۶۶۹۱ - ۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	آقای پوریامیری
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، بلوار اصلی تهرانسر، نبش خ چهاردهم، پلاک ۶۴	۴۴۵۱۷۵۵۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	آقای صفری
۵۴	هاپیر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس غربی، بزرگراه شهید باکری، مرکز خرید هاپیر استار	۴۴۱۶۷۱۸۲ - ۸۷	۴۴۱۶۷۱۹۹	آقای صالحی کیا
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، خ آصف، خ بهزادی، پلاک ۳	۲۲۴۳۱۹۷۶	۲۲۴۳۲۶۲۹	خانم قدمی
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۵۹۹۵۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	آقای ملک شاهی
۵۷	اختیاریه	۸۶۰	تهران، خ شهید کلاهدوز (دولت)، خ اختیاریه جنوبی، نبش کوچه خداجو، پلاک ۲۶	۲۲۵۷۵۰۷۶	۲۲۷۷۶۵۷۱	آقای صدقیانی
۵۸	اوین	۸۶۱	تهران، بزرگراه چمران، خ رجایی اوین، درکه، خ شهید کجویی، پلاک ۸۸ و ۹۰	۲۲۴۳۲۴۱۹	۲۲۴۳۲۴۲۶	خانم حکیمی
۵۹	ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	آقای اطهری
۶۰	دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴ - ۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	آقای علیخانی
۶۱	بورس کالا	۸۶۴	تهران، خ طالقانی، نبش خیابان بندر انزلی، ساختمان بورس کالا، طبقه همکف	۸۸۹۴۱۷۵۲	۸۸۹۴۵۱۹۲	آقای آهنگری
۶۲	جمهوری - ابوریحان	۸۶۵	تهران، خ جمهوری، پس از تقاطع فلسطین، جنب اورژانس تهران، پ ۱۰۴۰	۶۶۴۷۷۶۷۴	۶۶۴۷۷۶۵۵	آقای نصیری
۶۳	سرو	۸۶۶	سعادت آباد - سرو غربی - میدان سرو - ضلع جنوب شرقی میدان - پلاک ۷	۲۲۱۴۶۰۸۳ - ۴	۲۲۱۴۵۸۳۲	خانم رضایی
۶۴	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خ شهید یعقوبی، پلاک ۲	۴۴۷۰۱۴۶۷	۴۴۷۱۱۷۸۲	آقای اصلان زاده
۶۵	قلهک	۸۶۸	خیابان شریعتی - قلهک - نبش کوچه خلیل پور - پلاک ۱۴۹۸	۲۶۶۰۱۵۰۵ - ۸	۲۶۶۰۱۵۰۹	آقای علی اصغر بیات
۶۶	ستارخان	۸۶۹	میدان توحید - ابتدای خیابان ستارخان - نبش کوچه ستایش - پلاک ۲	۶۶۵۶۲۶۱۵	۶۶۵۷۲۸۶۵	آقای اسلامی
۶۷	پونک	۸۷۰	خیابان اشرفی اصفهانی - بالاتر از میدان پونک - نبش کوچه نوزدهم - پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	آقای رشیدی
۶۸	آجودانیه	۸۷۱	خیابان اقدسیه - بعد از خیابان سپند - نبش کوچه نسیم - پلاک ۶۳	۲۲۸۲۳۲۴۹	۲۲۸۲۳۲۴۵	خانم قاسمی
۶۹	شمس آباد - میدان ملت	۸۷۲	خیابان استاد حسن بنا، بالاتر از میدان ملت - نبش شهید عبیدی، پلاک ۱	۲۲۳۱۷۹۶۸ و ۶۹	۲۲۵۳۰۱۴۶	آقای صفری
۷۰	کریم خان زند	۸۷۳	تهران، خ کریم خان زند، نرسیده به میدان هفت تیر، ضلع جنوبی، پلاک ۴۲	۸۸۸۴۵۹۴۲	۸۸۸۴۶۱۹۰	آقای حیدر هانی
۷۱	نیاوران	۸۷۴	خیابان دکتر باهنر (نیاوران)، رویروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۲۶۱۱۷۱۹۲ - ۲۶۱۱۷۲۰۱	۲۶۱۱۷۱۹۵	خانم خسروی
۷۲	بلوار ۴۲ متری سعادت آباد	۸۷۵	سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی	۲۲۳۷۸۸۵۶ - ۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	خانم حاجی بابایی
۷۳	آقا بزرگی - الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، خ شهید آقا بزرگی، نبش استانبول، پلاک ۳۰	۲۲۶۹۶۴۵۱ - ۵۲	۲۲۶۹۶۴۵۳	خانم رحیمی
۷۴	بزرگراه فتح	۸۷۷	بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر باستوریز، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۹۶۵ و ۲۸ و ۹۷	۶۶۸۱۶۰۰۸	آقای احسنی
۷۵	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس (قلعه حسن خان) بلوار ۴۵ متری انقلاب، جنب بانک ملت، پلاک ۱۱۲	۴۶۸۳۲۲۳۰	۴۶۸۳۲۲۴۱	آقای اسدیان
۷۶	رسالت - مجیدیه	۸۷۹	بزرگراه رسالت - نبش جنوب شرقی رسالت و تقاطع مجیدیه - پلاک ۴۱۷	۲۲۳۱۷۱۹۴ و ۹۵	۲۶۳۱۹۹۲۷	آقای عظیمی
۷۷	بلوار مرزداران	۸۸۱	شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰	۴۴۲۱۱۸۴۱	آقای جلالی
۷۸	بلوار کشاورز	۸۸۲	بلوار کشاورز - رویروی وزارت کشاورزی، پلاک ۱۷۸	۸۸۹۸۳۱۵۴ - ۶	۸۸۹۸۳۱۵۷	آقای جلیل زاده
۷۹	بلوار دریا	۸۸۳	سعادت آباد، بلوار دریا، پلاک ۵۰	۸۸۵۷۸۱۷۱ و ۸۸۳۳۳۸۱۸	۸۸۳۶۶۷۶۹	خانم سعیدی
۸۰	گیشا	۸۸۴	کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۸۸۴۵۷۲۶۲	۸۸۴۵۷۲۸۴ - ۹۱	آقای احمدی
۸۱	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول خ جهان شهر، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶۳-۴۴۷۹۹۶۰	۰۲۶-۳۴۴۸۱۴۴۵	آقای ملکی
۸۲	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خ شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان	۰۲۶۳-۲۲۰۶۴۷۲-۹	۰۲۶-۳۲۲۵۴۸۶۲	آقای سامانی پور
۸۳	بورس کرج	۹۰۳	کرج، میدان هفت تیر، ابتدای بلوار شهدای دانش آموز، تالار بورس	۰۲۶۳-۲۷۷۰۱۹۶	۰۲۶-۳۲۷۷۰۱۹۶	خانم سرمدی
۸۴	مهر شهر کرج	۹۰۵	مهر شهر، بلوار شهرداری، فاز ۲، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶۳-۳۴۱۵۷۳۳-۵	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۵	آقای رضایی
۸۵	شهریار	۹۰۴	شهریار، خ ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام، پلاک ۱۳۰	۰۲۱-۶۵۳۶۹۰۲۱ و ۳	۰۲۱-۶۵۳۶۹۸۹۶۲	آقای ایرج کاوندی
۸۶	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خ امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۳۸	۰۴۱-۳۳۳۶۱۶۰	آقای فرامرز زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعبه باجه
۸۷	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر، حد فاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۲۷	۰۴۱-۳۳۳۲۷۰۸۵	۰۴۱-۳۳۳۱۹۸۶۴	خانم هریسچی
۸۸	۱۷ شهر یور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهر یور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۱-۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳	آقای رضایی
۸۹	استاد شهریار	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، بالاتر از هتل شهریار، نبش کوی الهی پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۶۳-۴	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۶۰	آقای محمودی
۹۰	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، بلوار جمهوری اسلامی، ابتدای خ دارایی، پلاک ۱۹۲۷۳۲	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۲۶۲۳	آقای میرزایی
۹۱	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خ کاشانی، روبروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۳۶۶۸-۹	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	خانم امامی
۹۲	سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خ سرداران، جنب مسجد قدس، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۲-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۲۷۸۴۶	آقای نامی فر
۹۳	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خ شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۲۶۰۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	آقای ستاری
۹۴	شریعتی اردبیل	۹۶۴۲	اردبیل، میدان شریعتی، به طرف ایستگاه سرعین، پلاک ۳۴۶	۰۴۵-۳۳۲۵۴۰۹۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۴۰۹۹	آقای ربطی
۹۵	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خ فردوسی، نبش منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	آقای رحمانی
۹۶	زاینده رود اصفهان	۹۵۲۱	اصفهان، خ توحید، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۲-۸	۰۳۱-۳۶۲۶۹۴۰۹	آقای سیف الدینی
۹۷	چهار باغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خ چهار باغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی	۰۳۱-۳۶۲۹۱۳۲۵-۶	۰۳۱-۳۶۲۹۱۳۲۹	آقای غیور
۹۸	حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان نقش جهان، ابتدای خیابان حافظ	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۶-۹	۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶	آقای سبزه زار
۹۹	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، خانه اصفهان، ابتدای خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۴۱۲۲۷۱	۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	آقای کیلانی فر
۱۰۰	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خ طالقانی، روبه روی فرمانداری ایلام، پلاک ۳۵۱	۰۸۴۱-۳۳۶۸۹۷۶۱۰۹	۰۸۴۱-۳۳۳۳۱۵۲	آقای کریمی
۱۰۱	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، بلوار علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	آقای راهنمایی
۱۰۲	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۲۵	آقای فرشیدفر
۱۰۳	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی و میرزا رضای کرمانی	۰۵۸۴-۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸۴-۲۲۴۷۳۴۸	آقای تیموری
۱۰۴	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، سی متری اول، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۴۴۶۰-۱	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	آقای آرزومندان
۱۰۵	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۲-۷	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	آقای تونزنده جانی
۱۰۶	بلوار سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاده یا خ لاله جنوبی	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	خانم سازگار
۱۰۷	فرامرز عباسی مشهد	۹۳۰۴	مشهد، بلوار فرامرز عباسی، بین عباسی ۳، پلاک ۱۶۸	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۲۵۴	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۵	آقای حاتمی
۱۰۸	هاشمیه مشهد	۹۳۰۵	بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۴	۰۵۱-۳۸۸۳۴۸۴۴	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹	آقای طوسی
۱۰۹	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی، روبروی کوچه واعظی، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۳-۵	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۶	آقای علی ابراهیمیان
۱۱۰	بیرجند	۹۳۴۱	بیرجند- خیابان مدرس- نبش چهارراه دوم- مقابل حسینیه گازاری ها - کدپستی ۹۷۱۸۶۹۷۱۵	۰۵۶-۳۴۴۵۰۹۷۰-۴	۰۵۶-۳۴۴۵۰۹۷۵	آقای نیک کار
۱۱۱	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خ کیانپارس، حدفاصل خیابان های ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱۱-۳۹۲۰۵۲۳-۷	۰۶۱۱-۳۹۲۰۷۴۵	آقای اهل الیرف
۱۱۲	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	---
۱۱۳	سعدی شمالی زنجان	۹۶۸۲	زنجان، خ سعدی شمالی، نبش کوچه روشن، ساختمان اشراق، پلاک ۷۲	۰۲۴-۳۳۵۶۸۶۵۱	۰۲۴-۳۳۵۶۸۶۸۱	آقای دارویی
۱۱۴	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان، میدان امام علی (ع)، ابتدای بلوار شهید مطهری	۰۵۴۱-۳۲۶۰۱۷۸-۷۹	۰۵۴۱-۳۲۶۳۲۸۲	آقای شهرکی
۱۱۵	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، پلاک ۳۹۶، ساختمان پاسارگاد	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۲۱-۲۷	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۱۳	آقای آزادی
۱۱۶	فلکه گازجام جم شیراز	۹۱۰۲	شیراز، فلکه گاز، ابتدای خیابان جهاد سازندگی، جنب فروشگاه رفاه، پلاک ۲۰	۰۷۱-۳۲۲۶۲۸۵۲-۴	۰۷۱-۳۲۲۷۴۸۳۴	آقای یاری
۱۱۷	قصرالدشت شیراز	۹۱۰۳	شیراز، خ قصرالدشت، روبروی خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ و ۸۹	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶	آقای بردبار
۱۱۸	بلوار میرزای شیرازی	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، نبش کوچه ۲۷، کدپستی ۷۱۸۷۷۱۱۶۴۵	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	آقای جمسی
۱۱۹	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، بین خ مبعث و مطهری	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۱-۱۲	---	---
۱۲۰	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خ خیام شمالی، جنب بانک ملی شعبه خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۸	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	آقای فرضی
۱۲۱	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار امام قلی خان، روبروی مرکز تجاری خلیج فارس و مرجان	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۴۰-۴۷	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۵۰	آقای بهاری
۱۲۲	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۱-۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	آقای درویشی
۱۲۳	فلکه جهاد قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خ ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۱	۰۲۵-۷۷۰۵۹۴۹	آقای مجاهدی
۱۲۴	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، خ سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۳۱-۳۴	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۳۶	آقای سخاوی
۱۲۵	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خ قره نی، نرسیده به ژاندارمری، نبش تیمچه	۰۳۴-۳۲۲۳۳۴۹۶	۰۳۴-۳۲۲۲۶۷۶۰	آقای نقیبی
۱۲۶	کوثر کرمان	۹۵۰۲	کرمان، شهرک باهنر، میدان کوثر، جنب شهرداری منطقه ۲	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۶۱	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۶۵	آقای ابراهیمی
۱۲۷	رفسنجان	۹۵۱۱	ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۲۳۴۴۱۰۳-۶	۰۳۴-۳۴۳۲۲۱۰۲	آقای علی پور
۱۲۸	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۵۹-۶۴	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	آقای توحیدلی
۱۲۹	یاسوج	۹۲۵۱	یاسوج، بلوار مطهری، پلاک ۴۰۰	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۴۸	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۷۵	آقای حسینی
۱۳۰	کیش	۹۸۰۱	کیش، خ فردوسی، مجتمع تجاری کیش، طبقه همکف، پلاک ۶۴ و ۶۷	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۹۰-۹۵	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۵۹	آقای خیاطی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسؤول شعبه باجه
۱۳۱	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خ ولیعصر، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۱-۸	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۱۶	آقای میدانی
۱۳۲	گنبد	۹۴۴۲	گنبد کاووس، خ امام خمینی جنوبی، بین خ گلشن و شهدای شرقی پلاک ۱۸۳۹	۰۱۷-۳۳۴۷۶۱۲-۱۹	۰۱۷-۳۳۴۷۶۲۴	آقای قاضی
۱۳۳	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، میدان باستانی شعار، اول بلوار گلزار	۰۱۳۱-۷۲۴۷۱۰۱۲	۰۱۳۱-۷۲۴۷۱۳	آقای بابک دولتی
۱۳۴	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۲۱-۲۲۹۶۴۲۱-۸	۰۱۲۱-۲۲۹۶۴۳۵	آقای ملکی پاشا
۱۳۵	ساری	۹۴۰۲	ساری، خ فرهنگ، بعد از تقاطع قارن	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۲-۶	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱	آقای اساسه
۱۳۶	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خ مدرس، روبروی شهرداری	۰۱۱۱-۲۱۹۷۱۴۱-۴	۰۱۱۱-۲۱۹۷۱۴۸	آقای عبدالمجید طاهری
۱۳۷	تنکابن	۹۴۲۲	تنکابن، خ امام خمینی، نبش شهید مروتی	۰۱۹۲-۴۲۱۰۲۶۱-۷۰	۰۱۹۲-۴۲۱۰۲۷۴	آقای غفوری
۱۳۸	اراک	۹۵۶۱	اراک، خ شهید رجایی، پلاک ۸۸۳۷	۰۸۶-۳۳۲۱۴۵۰۴-۱۰	۰۸۶-۳۳۲۲۵۹۵۷	آقای کریمی
۱۳۹	بندرعباس	۹۱۲۱	بندرعباس، خیابان امام خمینی، سه راه دلگشا، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۳۲۳۵۳۰۲-۸	۰۷۶-۳۳۲۳۵۳۳۰	آقای گوری
۱۴۰	همدان	۹۲۲۱	همدان، خ جهان نما، روبروی خ آزادی، پلاک ۱۵۳، برج شهیار، طبقه همکف	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	آقای تریان
۱۴۱	خواجه رشیدهمدان	۹۲۲۲	همدان، خ شریعتی، نرسیده به چهارراه خواجه رشید، روبروی کوچه نبوی، پلاک ۲۷۳	۰۸۱-۳۲۵۷۷۳۳۲	۰۸۱-۳۲۵۷۷۳۳۸	آقای سعید طاهری
۱۴۲	یزد	۹۵۴۱	یزد، خ امام خمینی، جنب کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵۱-۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵۱-۶۲۲۶۹۵۲۵	آقای رشیدی
۱۴۳	جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی، نبش کوچه وحدت، پلاک ۷۹	۰۳۵۱-۵۲۴۸۲۰۳-۵	۰۳۵۱-۵۲۴۸۲۰۶	آقای زارع
۱۴۴	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، خ مولوی، سه راه فرمانداری سابق، پلاک ۲۲۴	۰۲۳-۳۳۳۲۰۲۸۹	۰۲۳-۳۳۳۲۰۴۷۶	آقای شهاب
۱۴۵	شهرکرد	۹۵۷۱	شهرکرد، خ ملت، نرسیده به چهار راه بازار، پلاک ۳۹۲	۰۳۸۱-۲۲۷۷۵۸۳-۵	۰۳۸۱-۲۲۷۷۵۸۰	آقای یزدانی
۱۴۶	منطقه آزاد اروند	۹۸۵۱	منطقه آزاد اروند، بلوار شهید منتظری (شاهپور سابق) نبش خیابان امیری	۰۶۳۱-۲۲۲۶۷۲۴-۵	۰۶۳۱-۲۲۲۶۷۳۱	آقای بهرامی

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

شعب	شنبه تا چهارشنبه	باجه بعدازظهر	پنجشنبه
شعب استان‌های تهران، فارس، اصفهان، آذربایجان شرقی، خراسان رضوی، قم و البرز	۸ تا ۱۶	-----	۸ تا ۱۳
شعبه هایپراستار	۸ تا ۱۸	-----	۸ تا ۱۳
فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP	۲۴ ساعته		۲۴ ساعته
شعب شهرستان و مناطق اروند	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۶ تا ۱۸	۷:۳۰ تا ۱۳
شعبه منطقه آزاد قشم	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۳
شعبه منطقه آزاد کیش	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۳

لیست مشخصات مربوط به سرپرستی‌ها

نام	سمت	آدرس
عزیزاله عزیزی	سرپرست منطقه ۱	خیابان دزاشیب سه راه عمار، پلاک ۱۵۸-طبقه فوقانی شعبه دزاشیب- تلفن: ۲۲۷۱۷۵۶۹-نمابر: ۲۶۸۵۰۴۶۰
هادی صدیقی	سرپرست منطقه ۲	خیابان ولی عصر، بالاتر از خیابان دکتر شهید بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳، طبقه فوقانی شعبه پارک ساعی. تلفن: ۸۸۴۸۱۲۷۸-نمابر: ۸۸۴۸۱۴۰۱
محمد غفاری	سرپرست منطقه ۳	سعادت آباد- خ سرو غربی-میدان سرو- پ۷-طبقه فوقانی شعبه سرو- تلفن: ۲۲۰۷۵۴۹۸-نمابر: ۲۲۰۷۸۵۵۴
تقی لقمانی	سرپرست استان‌های مرکز	اصفهان - خیابان توحید میانی- نبش کوچه شهید نقی آبادی- پلاک ۵- ط اول - تلفن: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۸۰-نمابر: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰
منصور صرافى	سرپرست استان‌های جنوب شرق	کرمان- خیابان سپهبد قره نی- نرسیده به میدان سپهبد قره نی (ژاندارمری سابق)- جنب تیمچه- پلاک ۲۱۶- تلفن: ۰۳۴-۳۲۲۳۸۷۹۴-۵-نمابر: ۰۳۴-۳۲۲۶۶۳۲۴
احمد ابراهیمیان	سرپرست استان‌های شرق و شمال شرق	مشهد- بلوار سجاده- نبش سجاده۸- (خیابان لاله جنوبی)- ساختمان بانک سامان طبقه ۶- تلفن: ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۳-۴۴
عبداله اصفهانی	سرپرست استان‌های شمال غرب	تبریز- خ امام خمینی- بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ- پلاک ۵۲۱- طبقه چهار ساختمان شعبه تبریز- تلفن: ۰۴۱۱-۳۳۳۷۳۸۳۷-نمابر: ۰۴۱۱-۳۳۳۷۳۸۳۷
محمد نبی وفا	سرپرست استان‌های جنوب و جنوب غرب	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، ساختمان پاسارگاد تلفن: ۰۷۱-۳۲۳۱۹۴۵۷-نمابر: ۰۷۱-۳۲۳۱۹۴۶۶
سید حسین ایمانی	سرپرست استان‌های شمال	ساری- خیابان فرهنگ- بعد از سه راه قارن- طبقه فوقانی شعبه ساری- تلفن: ۰۱۵۱-۳۲۵۹۷۸۴-نمابر: ۰۱۵۱-۳۲۵۹۷۸۴
ابوالحسن گروسی	سرپرست استان‌های غرب	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام- تلفن: ۰۱-۳۳۳۶۵۸۶۰-۲۴-نمابر: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۴

نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی

جدول نرخ سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار ارزی
از تاریخ ۹۳/۵/۳۰ (نرخ‌ها به درصد)

نوع ارز	۱ ماهه	۲ ماهه	۳ ماهه	۶ ماهه	۹ ماهه	۱ ساله
یورو	۲	۲/۵	۴	۵	۵/۵	۶/۵
درهم امارات	۳/۲۵	۳/۵	۴	۵/۵	۶	۶/۵
پوند انگلیس	-----	-----	۱	۱/۲۵	۱/۴۰	۱/۵۰

جدول نرخ سود علی‌الحساب سپرده‌های سرمایه‌گذاری
مدت‌دار ریالی از تاریخ ۹۳/۲/۱۳

نوع سپرده	نرخ سود سالانه
سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت	٪۱۰
سپرده کوتاه مدت ویژه سه ماهه	٪۱۴
سپرده کوتاه مدت ویژه شش ماهه	٪۱۶
سپرده کوتاه مدت ویژه ۹ ماهه	٪۱۸
سپرده بلندمدت یک ساله	٪۲۲

نرخ سود اندوخته‌های بیمه نامه عمر و تشکیل سرمایه سامان



نرخ سود فنی با تضمین ده ساله	نرخ سود قطعی سال ۱۳۹۲	
٪۱۵	٪۱۸	اندوخته‌های با ریسک کم
٪۱۴	٪۱۹/۵	اندوخته‌های با ریسک متوسط
٪۱۲	٪۲۵	اندوخته‌های با ریسک زیاد





بیمه مسافرتی سامان را
از کجا بخرم؟



جهت کسب اطلاع از پوشش‌های جدید بیمه مسافرتی سامان، می‌توانید به وب‌سایت www.si24.ir مراجعه و یا با شماره تلفن: ۰۲۱-۸۹۳۰۲۳۰۲ تماس حاصل فرمایید.

#شادهستیم

لبخند بزن، جایزه بگیر!



۲ با دوستان‌تان به همراه کارت عکس بگیرید.



۱ هر موقع کارت هدیه سامان هدیه دادید یا گرفتید.



۴ هر ماه ۱۰ میلیون ریال جایزه منتظر شماست.



۳ در شبکه‌های اجتماعی (اینستاگرام و ...) با هشتگ #شادهستیم به اشتراک بگذارید.



/samanbank

