

نقش آموزش در حصول اهداف نظام بانکداری اسلامی

جناب آقای مهدی درویش

عضو هیأت علمی مرکز بررسیها و مطالعات استراتژیک اداری

سازمان امور اداری و استخدامی

بسمه تعالی

خلاصه بحث:

این مقاله سعی در اثبات این معنا را دارد که کوشش‌های آموزشی در جهت حصول اهداف نظام بانکداری اسلامی با دو اشکال عمده روبرو است:

۱ - آموزشهایی که از طرف محیط یا جامعه به مراجعان بانکها ارائه می‌شود کوشش‌های آموزشی درون بانکی را تضعیف و تحقق مهمترین هدف نظام بانکی یعنی "افزایش سپرده‌های قرض‌الحسنه" را مختل می‌کند.

۲ - برخی از اقدامات یا عملیات بانکی، خود، موجبات تضعیف اثرات آموزش‌های ارائه شده را فراهم می‌سازند.

در ابتدا شاید بهتر باشد اهداف نظام بانکداری اسلامی را مشخص کنیم. بر اساس قانون عملیات بانکی بدون ربا اهداف نظام بانکی عبارتست از:

۱ - استقرار نظام پولی و اعتباری بر مبنای حق و عدل (با ضوابط اسلامی) به منظور تنظیم گردش صحیح پول و اعتبار در جهت سلامت و رشد اقتصادی کشور.

۲ - فعالیت در جهت تحقق اهداف و سیاستها و برنامه‌های اقتصادی دولت جمهوری اسلامی با

ابزارهای پولی و اعتباری.

- ۳ - ایجاد تسهیلات لازم جهت گسترش تعاون عمومی و قرض الحسنه از طریق جذب و جلب وجوه آزاد و اندوخته‌ها و پس‌اندازها و سپرده‌ها و بسیج آنها در جهت تأمین شرایط و امکانات کار و سرمایه‌گذاری به منظور اجرای بندهای (۲) و (۹) اصل چهل و سوم قانون اساسی.
- ۴ - حفظ ارزش پول و ایجاد تعادل در موازنه پرداختها و تسهیل مبادلات بازرگانی.
- ۵ - تسهیل در امور پرداختها و دریافتها و مبادلات و معاملات و سایر خدماتی که به موجب قانون برعهده بانک گذاشته می‌شود.

(۱) - سنجش از طریق بررسی همبستگی متغیرها

قبل از آنکه تعریف آموزش را نیز مشخص کنیم، بهتر است پیرامون روش مطالعه مورد نظر نکاتی مطرح گردد. ظاهراً مناسب‌ترین روش سنجش در این مورد اینست که این دو موضوع یعنی آموزش و تحقق اهداف نظام بانکداری اسلامی را به عنوان دو متغیر منظور نمائیم و همبستگی آنها را بدست آوریم. ولی این کار به چند دلیل بسیار مشکل است: عمده‌ترین این دلایل عبارتند از:

- ۱ - با توجه به مفاهیمی از قبیل حق و عدل، تعیین معیار و مدرج کردن آن کار دشواری است.
- ۲ - مدرج کردن اقدامات آموزشی نیز با توجه به تعریفی که بعداً ارائه خواهد شد امر پیچیده‌ای است.

۳ - کنترل متغیرهای دیگری که به نوبه خود در تحقق یا حصول اهداف نظام بانکداری اسلامی مؤثرند کار ساده‌ای نیست.

- ۴ - با این روش، مطالعه به شکل طولی یا Longitudinal درخواهد آمد و زمان طولانی برای این منظور لازم است.

(۲) - سنجش از طریق بررسی اقدامات آموزشی

در عین حال می‌توانیم درباره فعالیت‌های آموزشی نیز، مستقل از اینکه تا چه حد در بهبود عملیات تأثیر داشته‌اند، قضاوت‌های کلی به عمل آوریم. مثلاً قضاوت‌هایی پیرامون تعداد افراد آموزش دیده، محتوای درسی نظام بانکداری اسلامی، صلاحیت مدرسان و به طور کلی کمیت و کیفیت دوره‌ها ابراز نماییم و کوشش‌های آموزشی را بدین ترتیب ارزشیابی کنیم.

به همین دلیل سعی شد آمار کارکنانی که دوره‌ها را گذرانده‌اند به دست آید. گرچه تا زمان نوشتن این مقاله آمار دقیق در این مورد کسب نشد ولی بر اساس گزارشات موجود^۱، کوشش‌های گسترده‌ای در همان سال‌های اولیه یعنی ۱۳۶۲ و ۱۳۶۳ و ۱۳۶۴ در این زمینه آغاز گردیده است و گروه‌های

مختلف از جمله رؤسا، معاونین و رؤسای دواير کلیه شعب، کارکنان شعب و ادارات مرکزی، تحویلداران و افراد پشت بانه و بازرسان موفق به دیدن این دوره شدند. در نتیجه با توجه به اقدامات آموزشی هر یک از بانکها در طول ده سال گذشته به نظر می‌رسد تعداد قابل ملاحظه‌ای از کارکنان دوره مورد نظر را دیده‌اند.

از لحاظ محتوای درسی، بر اساس مدارک موجود، در این دوره‌ها دو مبحث مطرح می‌شود:

۱- اخلاق و روابط عمومی از دیدگاه اسلام، که رئوس آن عبارتست از:

(۱) ایجاد رابطه با خدا:

الف: معرفت خدا

ب: عبادت خدا

ج: طرفینی شدن روابط

د: حفظ ارتباط با خدا (خوف - اخلاص - توکل - رجاء)

(۲) ایجاد رابطه مناسب با انسانها:

الف: اخلاق چیست:

ب: تفاوت اخلاق - تربیت - علم

ج: فضایل اخلاقی

د: رذایل اخلاقی

۲ - بانکداری اسلامی (مقدماتی و تکمیلی) که رئوس مطالب آن عبارتست از:

۱ - تحلیل عقود مورد استفاده در بانکداری بدون ربا

۲ - مبانی حقوقی و فلسفی عقود مورد استفاده در بانکداری

۳ - شناخت سرفصل حسابها و صدور اسناد حسابداری و ثبت در حسابهای مربوط به هر یک از

تسهیلات اعطائی

۴ - نحوه جمع‌آوری اطلاعات اعتباری و نظارت بر جهت مصرف تسهیلات اعطائی

۵ - بهترین روش تخصیص منابع بانک به هر تقاضا و کاربرد ابزارهای تسهیلاتی در بانکداری

اسلامی

۶ - مدیریت خدمات بانکی

۷ - مطالعه در مورد هر یک از تسهیلات اعطائی (از مرحله درخواست تسهیلات تا تسویه

قرارداد)

۸ - ابزارهای مربوط به سیاست‌های پولی و بانکی در نظام بانکداری اسلامی

۹ - تحلیل اقتصادی قانون عملیات بانکی بدون ربا یا اثرات بانکداری اسلامی در سالم‌سازی اقتصاد

۱۰ - تجهیز منابع و قدرت پول سازی بانکها (بانکداری ریالی - ۱)

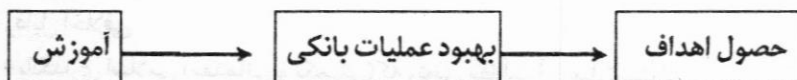
۱۱ - منابع اقتصاد اسلامی و تحریم ربا از دیدگاه قرآن و سنت

ظاهراً اشکالی بر محتوای درسی نیز وارد نیست ولی این نوع ارزیابی هم ما را آنطور که میل داریم به مقصود نمی‌رساند.

در همین راستا می‌توانستیم در زمینه شرایط محیطی دوره‌های آموزشی، نحوه تدریس و صلاحیت مدرسان، تفاوت دانش و اطلاعات دانشجویان قبل و بعد از شرکت در دوره‌ها، بکارگیری اندوخته‌های ذهنی دانشجویان پس از مراجعت به محل کار و به طور کلی روایی دوره‌های آموزشی مطالعه کنیم. ولی حتی اگر شواهدی دال بر صحت و کارآمدی این زمینه‌ها به دست آوریم باز چندان راضی نیستیم زیرا رابطه کارآیی این زمینه‌ها با اهداف نظام بانکداری اسلامی برای ما روشن نیست.

(۳) - سنجش از طریق بررسی عملیات بانکی

ظاهراً راه سوم اینست که کار را با بررسی روند عملیات بانکداری اسلامی آغاز کنیم و با توجه به رابطه آموزشی با عملیات بانکی از یک طرف، و عملیات بانکی با اهداف نظام بانکداری اسلامی از طرف دیگر، شاید بتوانیم حدود تأثیر کوشش‌های آموزشی را در حصول اهداف مورد نظر به دست آوریم. پس اولاً بر اساس شعور عمومی می‌توانیم بگوییم رابطه زیر برقرار است:



و بهبود آموزش بر بهبود عملیات تأثیر دارد و ثانیاً بهبود عملیات بر تحقق اهداف مؤثر است زیرا بخشی از مجموعه اهداف اساساً مسأله جذب و جلب وجوه آزاد و اندوخته‌ها و پس اندازها و سپرده‌ها و بسیج آنها را برای مقاصد خاص مطرح می‌کند. ولی در اینجا قبل از هر چیز باید اولاً تعریف و مفهوم آموزش را مشخص کنیم و ثانیاً برخی از خصوصیات و چند نظریه یادگیری که مبنای تحلیل مسائل مورد نظر را تشکیل می‌دهند، روشن سازیم. آموزش دارای معانی گوناگون است. معمول‌ترین آنها در چارچوب کوشش‌های سازمانی، عبارتست از مجموعه اقداماتی که موجب می‌شود کارمند وظایف محوله را بهتر انجام دهد. در حالیکه این معنا را می‌دانیم و در جای خود از آن استفاده خواهیم کرد، اضافه می‌کنیم که عمل آموزش زمانی صورت می‌گیرد که یک یا چند حالت زیر رخ دهد:

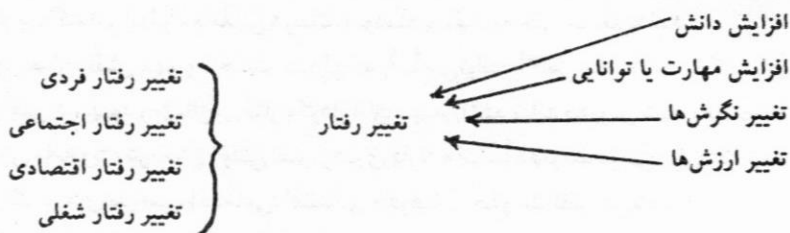
۱ - دانش فرد افزایش یابد.

۲ - مهارت یا توانایی فرد کامل‌تر شود.

۳ - نگرش فرد تغییر کند.

۴- ارزش‌های فرد تغییر یابد یا ارزش‌های نوی در فرد به وجود آید.

وقتی این تحولات صورت گرفت رفتار فرد تغییر می‌کند و این حالت را به ما به یادگیری تعبیر می‌کنیم. به بیان دیگر یادگیری عبارتست از فرایندی که طی آن رفتار شخص در اثر تجربه تغییر می‌کند. این تغییر ممکن است در رفتار شخصی فرد، رفتار اجتماعی وی و یا رفتار اقتصادی او رخ دهد. تصویر زیر برای روشنی مطلب ارائه می‌شود.



در اینجا ضرورت ایجاب می‌کند به یکی و دو حقیقت درباره خصوصیات انسان نیز، از لحاظ یادگیری، اشاره شود.

یک حقیقت اینست که انسان موجودی است پاداش جو یعنی تقریباً هیچ حرکتی انجام نمی‌دهد مگر آنکه در آن، پاداش یا به ما به ازایی وجود داشته باشد. خصوصیت داد و ستدی حرکت‌ها در بافت ذهنی انسان تنیده شده است. بر همین اساس، در فرایند یادگیری، نظریه‌ای ارائه شده است که آنرا اصطلاحاً شرطی شدن کنش‌گر^۲ نامیده‌اند یعنی انسان، در ابتدا، حرکاتی انجام می‌دهد و پیامدهایی را مشاهده می‌کند، سپس فقط حرکاتی را تکرار می‌کند که منتهی به پیامد مثبت شده‌اند و از انجام حرکاتی که پیامد منفی داشته است دوری می‌کند.

موضوع دیگر اینکه در یادگیری روشی است که آنرا اصطلاحاً یادگیری مشاهده‌ای^۳ می‌نامند. بدین معنا که انسان معمولاً رفتار و کردار اشخاص بخصوصی را سرمشق و مدل خود قرار می‌دهد و سعی می‌کند رفتار خود را شبیه رفتار آنان سازد.

پس ملاحظه می‌کنیم هدف از آموزش ایجاد تغییر در دیگران است. حال این تغییر ممکن است جنبه شناختی یا مهارتی داشته باشد و یا جنبه رفتاری و از جمله رفتار اقتصادی ضمناً متوجه می‌شویم که یادگیری فقط در کلاس انجام نمی‌شود بلکه انسان تقریباً در تمامی اوقات روزانه در فرایند یادگیری قرار می‌گیرد و عوامل گوناگون محیطی در یادگیری او مؤثر می‌شوند. زیرا انسان هم از آموزگار به صورت آموزشی کلاسی، هم از طریق تجربیات خود و دیگران هم از طریق مشاهده و ادراک، هم از طریق سعی و خطا و هم از طریق استدلال و تأمل در قضایا در حال یادگیری است.^۴

حال که با این مفاهیم آشنا شدیم، برمی‌گردیم به اصل مطلب یعنی هدف آموزش در نظام بانکداری اسلامی. با کمی تأمل در نکاتی که معروض افتاد متوجه می‌شویم که در این بعد آموزش دارای رسالت ۲ گانه به شرح زیر است:

۱ - آموزش پرسنل بانک، با این نیت که اولاً در انجام عملیات بانکی اطلاعات، توانایی و مهارت کافی کسب نمایند به قسمی که وظایف محوله را دقیق، کامل و با سرعت لازم انجام دهند و ثانیاً به این عملیات اعتقاد پیدا کنند و آنها را معاملاتی درست، سودمند و مفید به حال جامعه بدانند.

البته در این میان، نقش مهم و برجسته مدیران که رأساً می‌توانند آگاهی‌های لازم را به کارکنان منتقل کنند و حتی در بهبود و بهسازی رفتار و کردار آنان سهمیم باشند نباید فراموش شود. باید توجه داشت که مدیران ما به ویژه در بخش دولتی نقش رهبری دارند و اساساً مدیریت دولتی ابزاری برای به فعل درآوردن نگرش‌های سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی حکومت تلقی می‌شود. ۴

۲ - آموزش به مراجعان، مشتریان و به طور کلی جامعه. در این مورد نظام آموزشی باید سعی نماید اولاً عقود یا معاملات اسلامی را به جامعه بشناساند، ثانیاً، فایده این نوع معاملات و به ویژه، پاداش‌های معنوی آنها را تبیین کند. و بالاخره نگرش افراد جامعه را نسبت به این داد و ستدهای اقتصادی مثبت سازد و معاملات اسلامی را بعنوان ارزش در سطح جامعه رواج دهد.

اینک بار دیگر به ارزیابی می‌پردازیم و عملکرد نظام آموزشی را بر اساس این دو رسالت مورد مطالعه قرار می‌دهیم.

در مورد اول یعنی آموزش پرسنل بانک، با توجه به محتوای درسی، به نظر می‌رسد مطالب بیشتر روی مسأله دانش مورد نظر تکیه دارد و به نسبتی کمتر از آن، روی مهارت و از آن کمتر روی نگرش و ارزش. البته بر اساس مدارک موجود ۵ و تعداد قبولی‌های هر کلاس می‌توان حدس زد که هنوز افرادی هستند که اطلاع کافی از عقود اسلامی ندارند و به مفاهیم مطرح شده اشراف پیدا نکرده‌اند.

اگر فرصتی بود که کارکنان بانک را هنگام اجرای وظایف موبوط به عقود اسلامی مشاهده و زمان اجرای هر یک از قراردادهای را اندازه‌گیری می‌کردیم، در آن صورت می‌توانستیم بگوییم که آنان از لحاظ مهارت در انجام کار تا چه حد پیشرفت داشته‌اند و حتی اگر موقعیت اجازه می‌داد و با تعداد از آنان به مصاحبه می‌پرداختیم و نظراتشان را پیرامون عقود اسلامی جویا می‌شدیم، می‌توانستیم در رابطه با تغییر نگرش و ارزش‌های آنان قضاوت کنیم. ولی متأسفانه این فرصت و موقعیت وجود نداشت.

محک خوب دیگری برای شناخت نگرش و ارزش آنان وجود دارد، و آن اینست که بینم آن دسته از کارکنان بانک‌ها که از حداقل معیشت و رفاه مادی برخوردارند، چه میزان از پول اضافی خود را در حساب سپرده‌های قرض الحسنه قرار داده‌اند. متأسفانه در این مورد نیز هیچگونه آماری در دست نداریم.

و اما در مورد رسالت دوم یعنی آموزش جامعه و تشویق افراد به انجام معاملات اسلامی. در این مورد خوشبختانه ارقام و اعدادی وجود دارد و می‌توانیم روی آنها بحث کنیم. جدول زیر نشاندۀ حجم مبالغی است که به عنوان سپرده قرض‌الحسنه از سال ۱۳۶۳ تا ۱۳۷۱ در اختیار بانکها قرار گرفته است.

ملاحظه می‌کنید که در طول ۹ سال میزان پول

۳/۵۹ برابر

میزان نقدینگی

۴/۵۰ برابر

۳/۱۲ برابر

شده است در حالیکه حجم سپرده قرض‌الحسنه در همین مدت

شده است. بهمین طریق، محاسبه نسبت‌های این ارقام نشان می‌دهد:

۱ - نسبت سپرده قرض‌الحسنه به پول

الف) در سال ۱۳۶۳

$$\frac{780/0}{4557/6} = 17\%$$

ب) در سال ۱۳۷۱

$$\frac{2441/0}{16368/6} = 14\%$$

۲ - نسبت سپرده قرض‌الحسنه به کل نقدینگی

الف) در سال ۱۳۶۳

$$\frac{780/0}{7966/9} = 9.7\%$$

ب) در سال ۱۳۷۱

$$\frac{2441/0}{35866/0} = 6.8\%$$

با توجه به نتایج مقایسه سپرده قرض‌الحسنه با اقلام دیگر می‌توان گفت متأسفانه سپرده قرض‌الحسنه رشد قابل ملاحظه‌ای نداشته است و حال آنکه رشد روزافزون آن قاعدتاً جزء اهداف نظام بانکداری اسلامی بشمار می‌رود.

حال باید دید علت این موضوع چیست: همانگونه که ملاحظه شد قبلاً چند حقیقت در مورد ویژگیهای ذهنی انسان و فرایند یادگیری او عنوان گردید. گفتیم بافت ذهنی انسان پاداش جو است و انسان اعمالی که منتهی به پاداش می‌شود یا پاداش بهتری دارد تکرار می‌کند. بافت اقتصادی و داد و ستدهای اقتصادی جامعه ما به گونه‌ای است که افراد عملاً می‌بینند بازار خارج از نظام بانکی پاداش بهتری برای سرمایه‌گذاری‌ها و معاملات اقتصادی آنها عرضه می‌کند. به همین دلیل به مجردی که برای اولین بار معاملات آنها، خارج از نظام بانکی، به سود یا پاداش بهتری منتهی شد، این عمل را تکرار می‌کنند.

به عبارت دقیق‌تر می‌توان گفت سیستم آموزشی ما توان مقابله با آموزشهای محیط اقتصادی خارج از بانک را ندارد. محیط به افراد جامعه رفتار مورد نظر خود را می‌آموزد و به آنان یاد می‌دهد که

رفتارهای اقتصادی خود را چگونه شکل دهند.

علاوه بر معضل فوق، حقیقت تلخ دیگری نیز وجود دارد که بدون آنکه ما بخواهیم، کوشش ما را در حصول به اهداف نظام بانکداری اسلامی، بی‌اثر یا تضعیف می‌کند. قبل از ذکر این مطلب به ناچار باید مجدداً به یکی دیگر از یافته‌های علمی در زمینه یادگیری اشاره شود. همانگونه که ذکر شد انسان هر حرکتی را که منجر به یک پاداش شد تکرار می‌کند. این پاداش ممکن است برونی باشد مانند پول و هرگونه مایحتاج مادی انسان، و یا درونی باشد، مثل لذتی که انسان از یک عمل سازنده و یا نوعی کمک به افراد نیازمند احساس می‌کند. بعضی از دانشمندان مشاهده کرده‌اند که با جابجایی این پاداش‌ها می‌توان کوشش‌های ذاتی یا طبیعی را مختل کرد. این دانشمندان از دو گروه از کودکان پیش دبستانی خواستند که با مداد شمعی نقاشی کنند، یعنی یک فعالیتی که ذاتاً جالب بود. سپس آنها را به دو گروه تقسیم کردند. به یک گروه پس از نقاشی جایزه دادند ولی به گروه دیگر چیزی ارائه نکردند. پس از مدتی متوجه شدند که با قطع کردن جایزه گروه جایزه‌بگیر مانند گروه دیگر علاقه به نقاشی نشان نمی‌دهند. خلاصه بحث آنست که شما اگر در یک امر طبیعی دخالت و آنرا منتهی به پاداش کنید به آن میل طبیعی لطمه وارد کرده‌اید.

متأسفانه در مورد قرض‌الحسنه که بارزترین عقود اسلامی نظیر همین موضوع رخ داده است. قرض‌الحسنه از آنجا که توصیه خداوند است برای ما باید حکم یک امر طبیعی و ذاتی را پیدا کنید. دستورات دینی ما هم اشاره بر لذت معنوی این موضوع دارد و حق اینست که این عمل به تدریج به صورت یک امر فطری و جبلی اشاعه یابد. حالا اگر ما، با اهداء جوایز مادی، جهت و مقصود این حرکت را تغییر دهیم، زمانی خواهد رسید که با قطع جایزه، افراد کمتری اقدام به افتتاح حساب قرض‌الحسنه کنند یا تمایل به این کار در آنان تقویت نشود. اگر آمار دقیق در دست داشته باشیم متوجه خواهیم شد که به مجرد آنکه جوایز قرض‌الحسنه را کاهش دهیم و یا قطع نماییم، متعاقب آن از تعداد حسابها نیز کاسته خواهد شد و این موضوع هرگز در راستای اهداف بانکداری اسلامی نبوده است. البته از آنجا که به قرار اطلاع، اهداء جوایز قرض‌الحسنه هرگز قطع نشده است اثبات نکته مورد نظر ما مشکل است ولی ارقامی که اینک ارائه می‌شود اشاره بر کاهش تعداد حسابهای قرض‌الحسنه در یکی از بانکهای کشور دارد و اگر وضع در سالهای آتی بدین منوال پیش رود نظریه‌ی مطرح شده تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری و چند پیشنهاد

اکنون که به اهمیت و وسعت کوشش‌های آموزشی و قوف حاصل شد شاید بتوان تغییراتی در برنامه‌های آموزشی به شرح زیر به عمل آورد:

۱ - با توجه به تعداد شرکت‌کنندگانی که موفق به اتمام دوره نمی‌شوند مقتضی است توجه

بیشتری به نوع مطالب، از لحاظ دشواری، ترتیب و کیفیت ارائه به گونه‌ای صورت گیرد که موضوعات برای عموم شرکت کنندگان قابل فهم‌تر شود و شوق آنان را برای یادگیری مطالب افزون سازد.

۲ - به موازات افزایش دانش و مهارت کارکنان، کوشش لازم در جهت تقویت نگرش آنان نیز به عمل آید تا با اعتقادی قوی‌تر به عقود اسلامی بنگرند و فایده این نوع قراردادها، چه برای مراجعان و چه برای کل جامعه، در کلاسها برای شرکت‌کنندگان تبیین گردد. باید به این موضوع توجه داشت که کارآیی پرسنل زمانی افزایش می‌یابد که آنان به صحت، درستی و سودمندی کاری که انجام می‌دهند معتقد باشند. در غیراین صورت، دیر یا زود، کم‌کاری، بی‌توجهی، بی‌تفاوتی، کم‌دقتی، اشتباه و دیگر آثار نامطلوب، در فعالیت‌های روزانه آنان، پدید خواهد آمد.

۳ - برای مدیران علاوه بر دروس معمولی بانکداری اسلامی، مهارت‌های لازم دیگر نیز آموزش داده شود. نقش و رسالت مهم آنان در رواج و اشاعه ارزشهای اسلامی یادآوری شود. مدیران باید بدانند که تعدادی از کارکنان، رفتار و کردار آنان را الگو و سرمشق خود قرار می‌دهند، و آنان در عین سرپرست بودن یک آموزنده یا آموزگاراند، لذا بایستی از این فرصت به طرز مناسب استفاده نمایند و در رشد و تعالی کارکنان خود بکوشند.

۴ - دوره‌هایی که اصطلاحاً آموزش قبل از ترفیع نامیده می‌شود، برای عموم کارکنان و در عین حال بخصوص برای مدیران، طرح‌ریزی شود و قبل از انتصاب به هر پست جدید نقش، مأموریت، رسالت و مهارت‌های لازم برای آن پست آموزش داده شود.

۵ - آموزش‌های لازم پیرامون نحوه کوتاه کردن و سرعت بخشیدن به روشهای انجام کار، در دوره‌هایی خاص، برای تعدادی از کارشناسان منظور گردد تا بدینوسیله در انجام معاملات سرعت بیشتری به خود بگیرد و از این لحاظ رضایت مراجعان حاصل گردد.

۶ - تجارب موفق صندوق‌های قرض الحسنه خارج از نظام بانکی مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد و آن دسته از نکاتی که مبنای موفقیت آنان گشته و قابلیت کاربرد در بانک‌ها را نیز دارد، در قالب مفاهیم آموزشی، تنظیم و به طریق مقتضی به مسؤولان مربوط منتقل یا آموخته شود.

۷ - مدیران و کارکنان تشویق به استفاده از روشهای بهسازی، مانند خود بهسازی -Self development یا خود -آموزشی Self-education شوند و وسایل و فرصت‌های دیگری در این مورد مانند سمینارهای داخل و خارج از سازمان، توزیع کتاب و نشریات، مقاله‌نویسی، گزارش بازدیدها، بررسی گزارش تحقیقات، گزارش سفرها و نظایر آن، برایشان فراهم گردد.

۸ - از آنجاکه سوءاستفاده‌ها و تخلفات اداری، که خوشبختانه به ندرت اتفاق می‌افتد، بر روحیه کارکنان تأثیر نامطلوب دارد، بهتر است اولاً نظارت کافی به عمل آید تا چنین رویدادها رخ ندهد و ثانیاً از بُعد آموزش و یادگیری، مجازات‌های اجرا شده در این مورد سریعاً اعلام و به وسیله آگهی‌ها،

اعلانات و حتی پوسترها در معرض اطلاع عموم قرار گیرد تا دلگرمی، اطمینان و اعتماد کارکنان و مراجعان حفظ شده و در عین حال از هرگونه بدآموزی یا سوءیادگیری‌های احتمالی پیشگیری شود.

۹ - محتوای دروس معارف اسلامی و درکنار آن درس اخلاق کارگزاران غنی‌تر شود، به قسمتی که حاصل آنها علاوه بر کسب معارف مورد نظر پیدایش این اعتقاد باشد که کار کردن در نظام بانکداری اسلامی یک ارزش معنوی و خدمت دینی تلقی می‌شود و آنان می‌توانند در کمال سرفرازی و شوق و علاقه وظایف محوله را برعهده گیرند.

۱۰ - نظام آموزشی باید در آموزش افراد جامعه نیز نقش و رسالت مهم خود را به شکلی مناسب ایفا نمایند. در این راستا می‌تواند خود را از حمایت مقامات روحانی، خطبا و سخنرانان برخوردار گرداند و در بکارگیری وسایل ارتباط جمعی، به نحو مقتضی، نهایت تلاش را به عمل آورد. در این رابطه باید به مفاهیمی از قبیل ترجیح پاداش‌های معنوی بر مادی، توجه به اصلاح جامعه، تقدم منافع جمع به افزون‌طلبی شخصی و نظایر آن، تأکید لازم مبذول گردد. البته این کوشش زمانی بیشتر مؤثر می‌افتد که به موازات آن، از طرف مقامات اقتصادی کشور، اقدامات لازم جهت تعدیل، کنترل و شرعی نمودن معاملات خارجی از نظام بانکی نیز بعمل آید.

۱۱ - از اقداماتی که لطمات احتمالی آنها، بر اساس یافته‌های علمی، قابل پیش‌بینی است و تحقق یا حصول اهداف نظام بانکداری اسلامی را مختل می‌سازد اجتناب و دوری شود.

۱۲ - افتتاح حساب جایزه‌دار تحت عنوانی غیر از قرض الحسنه باشد. و به حساب قرض الحسنه هیچ جایزه مادی تعلق نگیرد.

خلاصه آنکه تحقق اهداف نظام بانکداری اسلامی در گرو چند اقدام زیر است:

- از بین بردن نیازهای کاذب و حذف تمایلات افزون‌طلبی

- تقویت گرایش‌های معنوی

- تقویت تمایل به دگردوستی به جای خود دوستی

- کنترل معاملات غیرمنصفانه و درآمدهای غیرمعقول در سطح جامعه

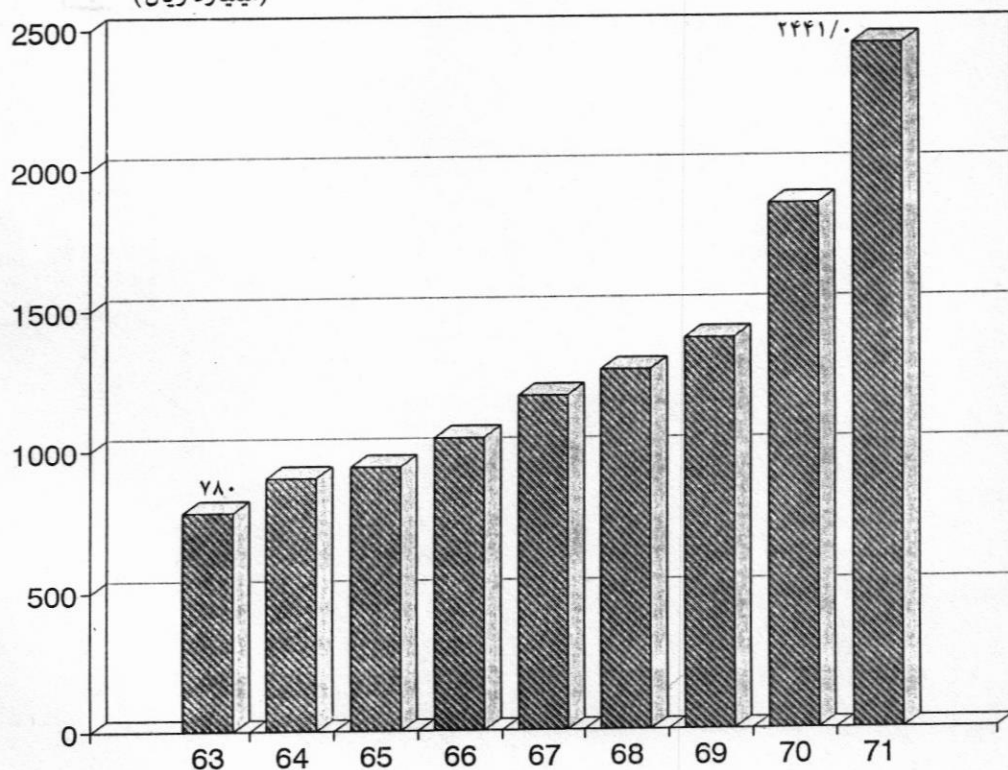
- ۱ - آمار فعالیت های آموزشی عملیات بانکی بدون ربا در شبکه بانکی کشور از سال ۱۳۶۲، اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی، مردادماه ۱۳۶۹.
- ۲ - زمینه روانشناسی، جلد اول، اثر ریتال اتکینسون و دیگران. ترجمه دکتر محمدنقی براهنی و دیگران، فصل هفتم، یادگیری، ترجمه دکتر علی اکبر سیف، انتشارات رشد ۱۳۶۸.
- 3 - *Behavior in Organizations*, J.GREENBERG and R.A.BARON, Allyn and Bacon, Boston, 1993, U.S.A
- 4 - *Human Resource Development*, D.MEGGINSON and et.al., Kogan Page, London, 1993.
- ۵ - آمار فعالیت های مربوط به بانکداری اسلامی، کارکنان شبکه بانکی کشور برحسب گروه های تعیین شده در طرح آموزش بانکداری از سال ۱۳۶۲ تا سال ۱۳۶۸.
- ۶ - این تجربه به شکل های مختلف صورت گرفته است، یک مورد از آن در کتاب ردیف ۲ درج شده است.



سپرده‌های قرض الحسنه پس انداز

مانده در پایان سال

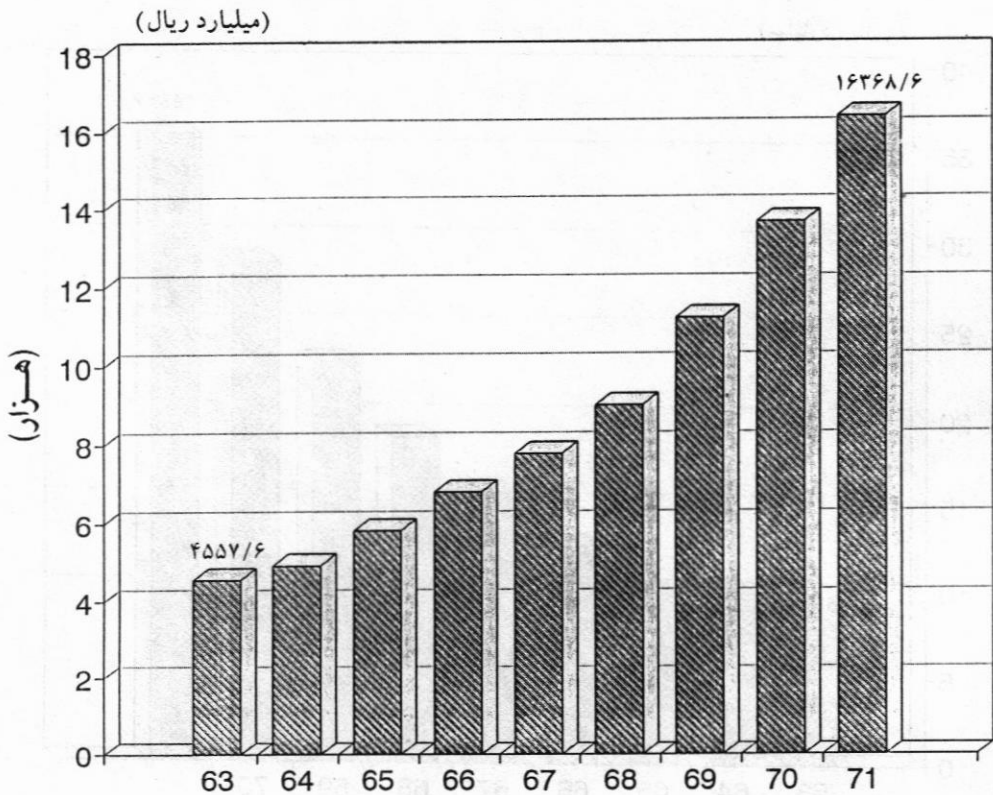
(میلیارد ریال)



منبع: گزارش اقتصادی و ترازنامه‌های سالهای ۱۳۶۷ و ۱۳۷۱ بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

پول

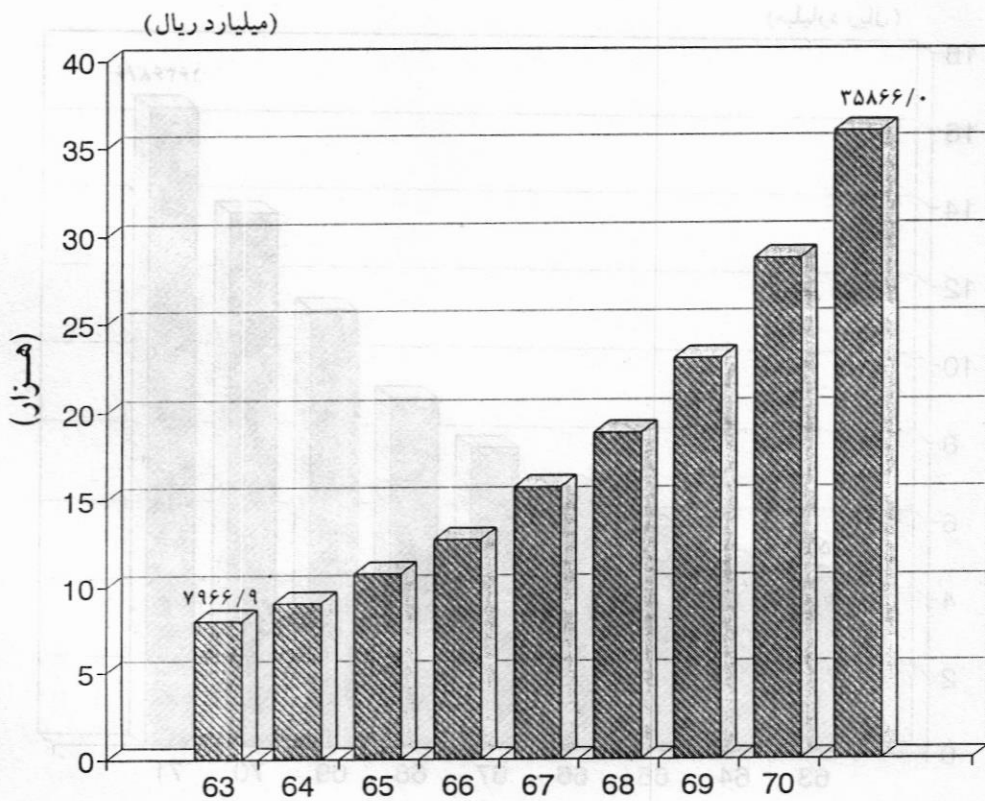
مانده در پایان سال



منبع: گزارش اقتصادی و ترازنامه‌های سالهای ۱۳۶۷ و ۱۳۷۱ بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

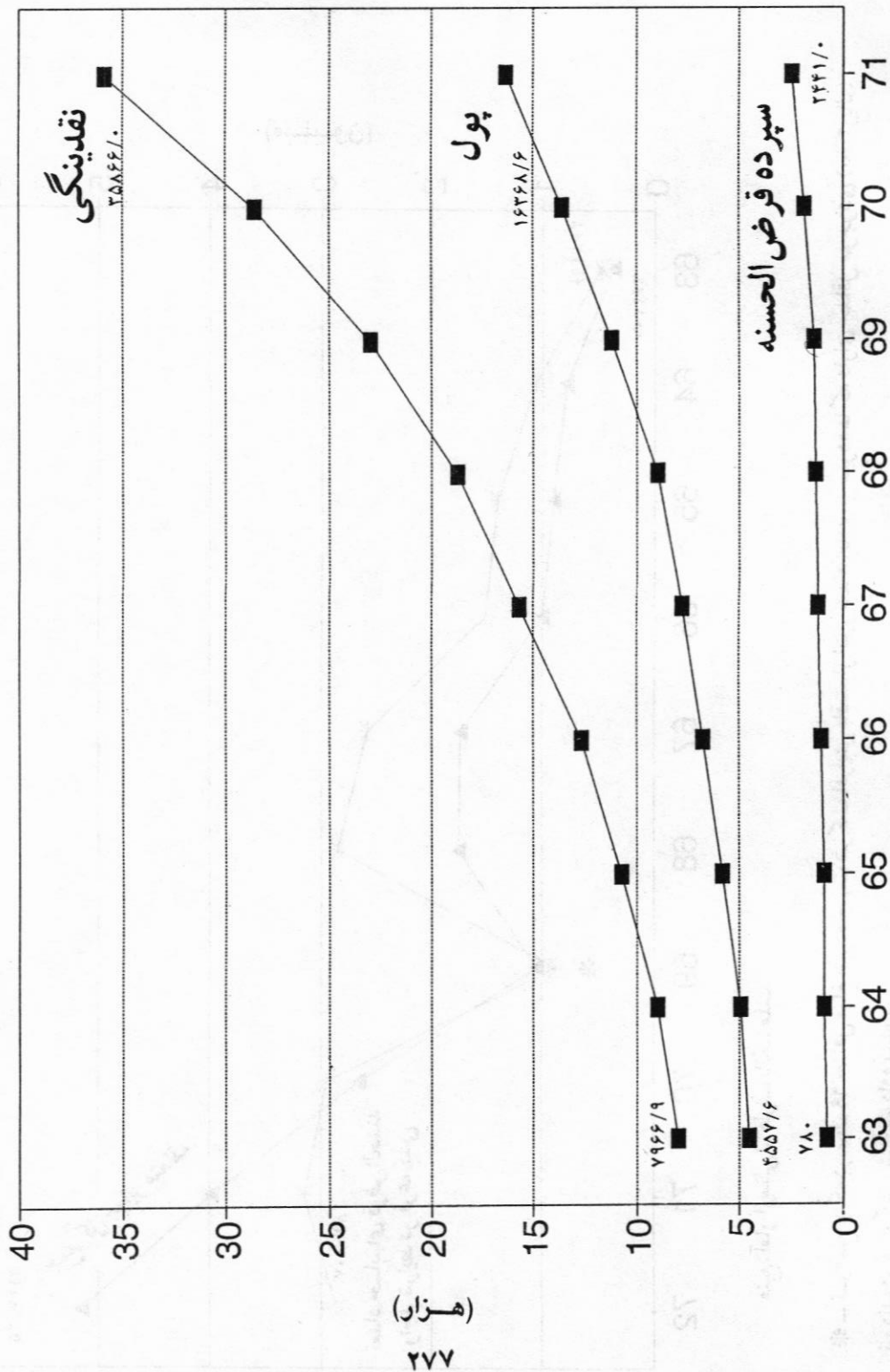
نقدینگی

مانده در پایان سال



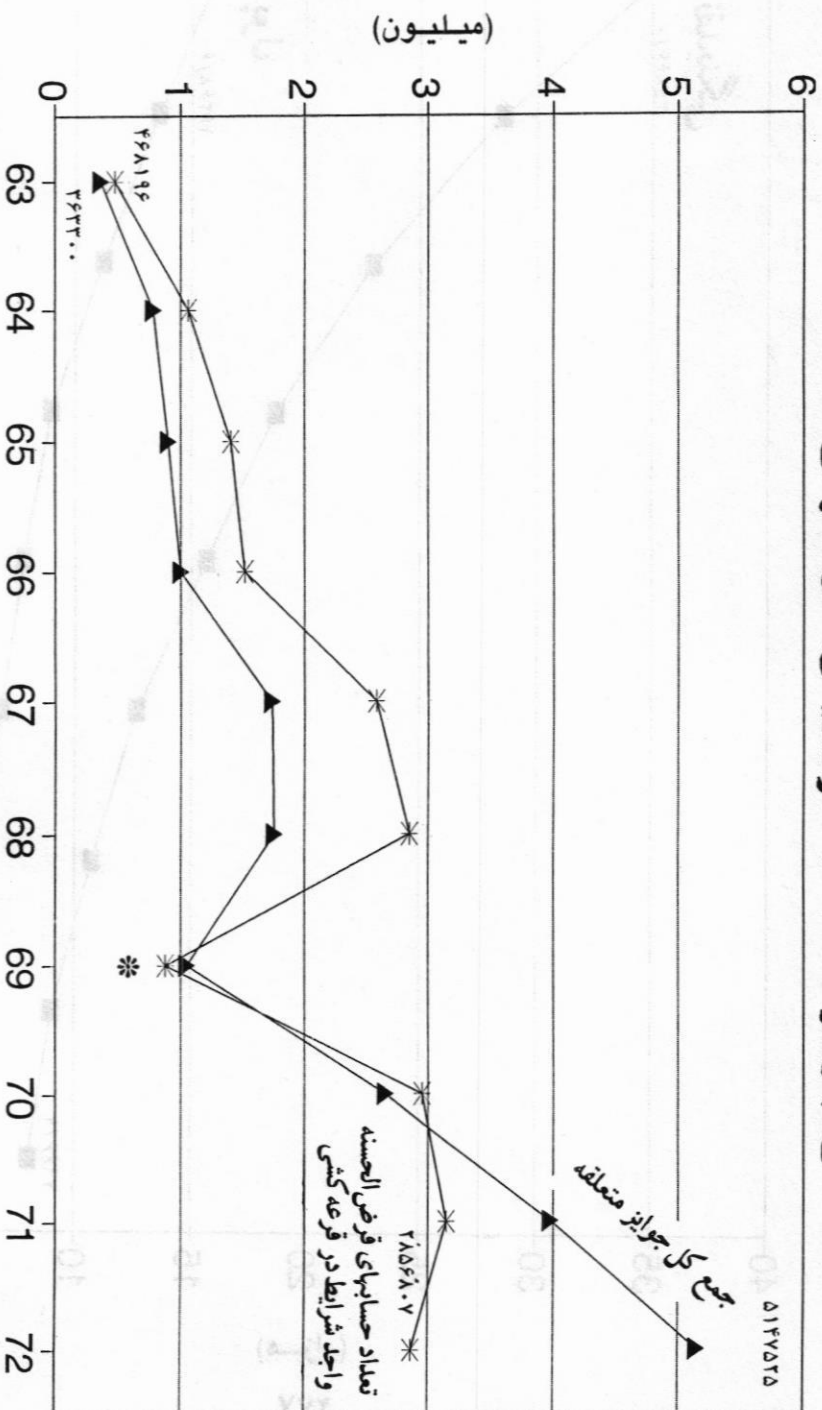
منبع: گزارش اقتصادی و ترازنامه‌های سالهای ۱۳۶۷ و ۱۳۷۱ بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

مقایسه مانده سپرده قرض الحسنه با مانده اقلام دیگر



نمودار تعداد حسابهای قرض الحسنه واجد شرایط در قرعه کشی

و مبلغ جوایز متعلقه (به هزار ریال) در سالهای مختلف



منبع: آمار ارسالی از طرف بانک ملت

* - توضیح اینکه در سال ۶۹ حداقل مبلغ سیرده جهت شرکت افزایش یافت. از اینرو تعداد زیادی از سیرده‌ها که دارای حداقل موجودی (۲۰۰۰۰ ریال) نبودند، در قرعه کشی شرکت داده نشدند.