

# بانکداری الکترونیکی و اصلاح الگوی مصرف



## اشاره

در این مقاله، موضوع بانکداری الکترونیک مورد بررسی قرار می‌گیرد و به نقش آن در اصلاح الگوی مصرف اشاره می‌شود.

## مقدمه

ما در عصری زندگی می‌کنیم که با تغییرات سریعی همراه است. گسترش شبکه جهانی اینترنت، ارتباطات الکترونیک و پیشرفت و کاربرد گسترده فناوری اطلاعات بستری مناسب برای مراودات تجاری، اقتصادی و مالی فراهم نموده‌اند.

بانکداری الکترونیک یکی از مواهب دنیای فناوری اطلاعات است که براساس آن تمامی فعالیت‌های مالی، بانکی و اعتباری از بستر دیوانی و دفتری به بستر الکترونیکی منتقل می‌شود. به همین دلیل، استفاده از سیستم‌های الکترونیک در مؤسسات مالی و اعتباری جهان به سرعت رو به گسترش است و تعداد استفاده‌کنندگان از خدمات بانکداری الکترونیک روزبه‌روز در حال افزایش است. استفاده از این فناوری موجب توسعه تجارت، تسهیل ارتباطات عوامل اقتصادی، فراهم کردن امکان فعالیت برای بنگاه‌ها، ارتقای بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی در زمان شده است.

## کلیدواژه‌ها:

بانکداری الکترونیک؛  
اصلاح الگوی مصرف

**تراکنش: این سیستم متناسب با نوع اطلاعات و ارتباطات خود، بالاترین سطح ریسک را دارد و باید یک سیستم امنیتی قوی بر آن حاکم باشد. در این سطح مشتری در یک ارتباط متقابل قادر است تا عملیاتی چون پرداخت صورت حساب، صدور چک، انتقال وجه و افتتاح حساب را انجام دهد**

بانکداری الکترونیک با تغییر آگاهی، نگرش، الگو و رفتار افراد و سازمان‌ها، امکان بسیار مهمی برای اصلاح رفتار و اصلاح الگوی مصرف است. با توجه به گسترش روزافزون این پدیده در جهان، در کشور ما نیز بانکداری الکترونیک با ارائه راهکارهایی مناسب با تغییر الگوی رفتار افراد، بسیاری از مصارف بیهوده را از چرخه زندگی انسان‌ها و سازمان‌ها حذف کرده و حرکتی پیوسته را در جهت اصلاح الگوی مصرف و صرفه‌جویی بیشتر در زندگی آغاز کرده است. پیشرفت و گسترش شبکه جهانی اینترنت و دسترسی تعداد زیادی از افراد به آن انقلابی در زمینه ارتباطات ایجاد کرده است و با دسترسی تعداد زیادی از مردم به شیوه‌های ارتباطی جدید، همچون اینترنت، دسترسی انسان را به ارتباطات الکترونیکی و دنیای مجازی آسان نموده است. بانکداری الکترونیک را می‌توان یکی از تبعات گسترش و توسعه دنیای مجازی دانست. با توجه به اهمیت موضوع بانکداری الکترونیک و روند توسعه صعودی آن در ایران و جهان، آشنایی با ابعاد مختلف بانکداری الکترونیک و تأثیرات آن در زندگی انسان‌ها نیز اهمیت خاصی پیدا کرده است.

### بانکداری الکترونیک چیست؟

بانکداری الکترونیک عبارت است از فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آن‌ها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و خارج از آن و ارائه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به مشتریان تا با استفاده از آن‌ها بتوانند، بدون نیاز به حضور در بانک، در هر ساعت از شبانه‌روز از طریق کانال‌های ارتباطی ایمن و مطمئن عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند.

### کارکردهای بانکداری الکترونیک

- فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه‌های ایمن و بدون حضور فیزیکی؛
- استفاده مشتریان از اینترنت برای سازماندهی، آزمایش یا انجام تغییرات در حساب‌های بانکی خود و یا سرمایه‌گذاری بانک‌ها برای ارائه عملیات و سرویس‌های بانکی؛

به عبارت دیگر بانکداری الکترونیکی استفاده

از فناوری‌های پیشرفته نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی است که می‌تواند باعث حذف نیاز به حضور شخص مشتری در شعب بانک‌ها شود.

### سیستم‌های بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک شامل سامانه‌هایی است که مشتریان مؤسسات مالی را قادر می‌سازد تا در سه سطح اطلاع‌رسانی، ارتباط و تراکنش از خدمات و سرویس‌های بانکی استفاده کنند.

**الف. اطلاع‌رسانی:** این سطح ابتدایی‌ترین سطح بانکداری اینترنتی است. بانک اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات بانکی خود را از طریق شبکه‌های عمومی یا خصوصی معرفی می‌کند.

**ب. ارتباطات:** این سطح از بانکداری اینترنتی امکان انجام مبادلات بین سیستم بانکی و مشتری را فراهم می‌آورد. ریسک این سطح در بانکداری الکترونیک بیشتر از شیوه سنتی است و بنابراین، برای جلوگیری و آگاه ساختن مدیریت بانک از هرگونه تلاش غیرمجاز برای دسترسی به شبکه اینترنتی بانک و سیستم‌های رایانه‌ای به کنترل‌های مناسبی نیاز است.

**ج. تراکنش:** این سیستم متناسب با نوع اطلاعات و ارتباطات خود، بالاترین سطح ریسک را دارد و باید یک سیستم امنیتی قوی بر آن حاکم باشد. در این سطح مشتری در یک ارتباط متقابل قادر است تا عملیاتی چون پرداخت صورت حساب، صدور چک، انتقال وجه و افتتاح حساب را انجام دهد.

با توجه به تعاریف بالا و نارسایی‌ها و مشکلاتی همچون هزینه‌های فراوان چاپ اسکناس، اتلاف منابع و زمان شهروندان، افزایش سفرهای درون شهری و افزایش هزینه‌های خدمات عمومی، دولت می‌تواند با حرکت به سوی بانکداری الکترونیک مزایای فراوانی را به دست آورد.

### انواع بانکداری الکترونیک

- بانکداری اینترنتی؛
- بانکداری مبتنی بر تلفن همراه و فناوری‌های مرتبط با آن؛
- بانکداری تلفنی؛
- بانکداری مبتنی بر نامبر؛

- برگزاری دوره‌های آموزشی لازم برای کارمندان؛
- الزام کارمندان به استفاده از سیستم الکترونیک؛
- استفاده از رسانه‌ها برای افزایش اطلاع‌رسانی و آگاهی.

### مزایای بانکداری الکترونیک

- جذب و نگهداری مشتریان؛
- افزایش بهره‌وری نیروی انسانی؛

● بانکداری مبتنی بر دستگاه‌های خودپرداز؛

● بانکداری مبتنی بر پایانه‌های فروش.

اگرچه بانکداری الکترونیک دیرتر از بسیاری کشورها به ایران وارد شد ولی امروزه بانک‌های کشور با در نظر گرفتن خدمات نوین و الکترونیکی درصدد از بین بردن موانعی همچون نبود بستر مخابراتی مناسب، قوانین دست و پاگیر اداری، نبودن ارتباط میان مدیران تصمیم‌گیرنده و متخصصان فناوری اطلاعات، شناخت و آگاهی نداشتن مردم از خدمات بانکداری الکترونیکی



**اصلاح الگوی مصرف، تلاشی جامع‌نگر، مدبرانه، هوشمند، دامنهدار از گذشته و به سوی آینده را می‌طلبد**

- هدایت نمودن مشتریان به سمت کانال‌های مناسب برای اجرای امور؛
- امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی بدون حضور در بانک؛
- صرفه‌جویی در هزینه‌ها و زمان؛
- کاهش هزینه‌های سازمانی؛
- ارائه خدمات به مشتریان بازار هدف؛
- مدیریت بهتر اطلاعات؛
- کاهش ریسک نگهداری پول نقد؛
- امکان انتقال سریع اطلاعات.

و نبود فرهنگ مناسب پیاده‌سازی، گام‌های محکم‌تر و بلندتری را به سوی بانکداری الکترونیک برداشته‌اند و درصدد رفع سایر موانع توسعه آن برای به‌دست آوردن مزیت رقابتی هستند.

### راهکارهای افزایش استفاده از خدمات الکترونیکی در بانک‌ها

- استفاده از سیستم‌های الکترونیکی داخلی؛
- بومی‌سازی سیستم‌های الکترونیکی (با توجه به واردات اجباری آن‌ها از خارج)؛
- تطبیق فرهنگ با سیستم‌های مورد استفاده؛

**با افزایش آگاهی، بهبود نگرش و رفتار خدمات‌دهندگان خدمات‌گیرندگان در سیستم بانکداری الکترونیک و رفع موانع توسعه بانکداری الکترونیک می‌توانیم از آن در جهت اصلاح الگوی مصرف، که راهبردی اساسی برای کشور است، استفاده کنیم**

اقتضای جامعه امروزی ما این است که حرکت به سمت بانکداری الکترونیک سریع‌تر گردد. با توجه به استفاده از الگوهای مصرف سنتی در جامعه و به خصوص در شبکه بانکی کشور. بانکداری الکترونیک می‌تواند الگوی صحیح مصرف را ایجاد کند و در برابر مصرف ناصحیح و بی‌رویه مانعی بزرگ باشد. بنابراین برای بهره‌مندی از مزایا و توسعه و گسترش بانکداری الکترونیک باید پیش‌زمینه‌های لازم را برای استفاده از آن در جامعه مهیا نمود.

### اصلاح الگوی مصرف

رفتار افراد خانوارها و در واقع رفتار کل جامعه در انتخاب، خرید و مصرف کالاها و خدمات الگوی مصرف را تعیین می‌کند. الگوی مصرف متأثر از سلیقه، ترجیحات شخصی و محیط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است. اصلاح الگوی مصرف در جامعه، به دلیل کمبود منابع و امکانات، یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است و این الگوی مصرف جامعه است که بر تمامی جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور تأثیر می‌گذارد. اصلاح الگوی مصرف به معنای مصرف نکردن

نیست، بلکه به معنای تغییر اساسی و بنیادین در بینش‌ها و نگرش‌های مصرف‌کننده و مصرف است. اصلاح دایمی الگوهای مصرف در زمینه‌های مختلف نیاز دایمی هر جامعه و ضرورت امروزی جامعه اسلامی ایران است. ایرانی که می‌کوشد تمدن اسلامی جدید را تعریف کند و به شکل عملی به جهانیان ارائه دهد.

بنابراین اصلاح الگوی مصرف، تلاشی جامع‌نگر، مدبرانه، هوشمند، دامن‌دار از گذشته و به سوی آینده را می‌طلبد تا با اجرای حرکات اصولی و کاربردی، فرهنگ مطلوب صحیح مصرف کردن را در همه امور ترویج دهد. این فرهنگ می‌تواند موجب استفاده صحیح از منابع کشور گردد و سبب ارتقای شاخص‌های زندگی و کاهش هزینه‌ها شود و در نهایت زمینه را برای گسترش عدالت فراهم سازد.

### راهکارهای اصلاح الگوی مصرف

**فرهنگ‌سازی:** اصلاح الگوی مصرف نیاز به فرهنگی پایدار دارد تا با استفاده از آن، هر فرد الزام تصحیح الگوی رفتار خود را درک کند و به تدریج این رفتارهای اصلاح شده نهادینه شود.

**مدیریت قوی:** داشتن مدیریت مدبرانه و عاقلانه مصرف، به دور از شعاع‌زدگی و با مدیریت صحیح و عاقلانه در سطح کلان، که در جهت هدایت و تدوین و انتخاب یک استراتژی راهبردی تلاش کند، از الزامات حرکت صحیح به سوی اصلاح الگوی رفتار است.

**داشتن استراتژی مشخص:** برای جلوگیری از اتلاف منابع و برای اینکه فرهنگ اصلاح الگوی مصرف نهادینه شود لازم است که مسیر اصلاح الگوی مصرف ترسیم گردد. همچنین اهداف مورد نظر و راهکارهای آن تعیین شود و شاخص‌هایی برای سنجش و ارزیابی پیشرفت امور مدنظر قرار گیرد.

**جلب مشارکت مردم:** حرکت منسجم و مدبرانه به سوی اصلاح الگوی مصرف بدون افزایش آگاهی مردم و مشارکت آن‌ها امکان‌پذیر نیست. با توجه به موارد ذکر شده می‌توان گفت که در حقیقت الگوی مصرف، الگوی رفتار ماست. در نتیجه برای اصلاح الگوی مصرف نیاز است رفتارمان را تغییر دهیم و این تغییر رفتار را نیز براساس نیاز و دستاوردهای فناوری اطلاعات



هدایت کنیم تا بتوانیم با آهنگ تغییرات جامعه نوین هماهنگ شویم. یکی از راه‌ها برای تغییر رفتار، استفاده از فناوری‌های جدید است. بانکداری الکترونیک با تغییر رفتارهای پیشین به رفتار جدید و توأم با فناوری اطلاعات عاملی مؤثر در تغییر رفتار و استفاده صحیح از منابع در دسترس است.

## نتایج پذیرش اصلاح الگوی مصرف

پذیرش اصلاح الگوی مصرف می‌تواند ما را از نتایجی همچون موارد ذیل بهره‌مند سازد (به اختصار):

۱. گسترش عدالت و ارتقای سطح زندگی جامعه؛
  ۲. ایجاد فرصت توزیع مناسب منابع در بخش‌های مختلف اقتصادی؛
  ۳. ارتقای فناوری در طراحی، ساخت و...؛
  ۴. رعایت شاخص‌های زیست‌محیطی در تولید و ارائه کالاها و خدمات؛
  ۵. صرفه‌جویی در زمینه مصرف انرژی و توجه خاص به تولید انرژی از منابع تجدیدشونده و نو مانند باد، خورشید و...؛
  ۶. توجه به کاهش ضایعات در تولید و مصرف؛
  ۷. توجه به عملکرد مکانیزم قیمت‌ها و استفاده صحیح از آن برای تأثیرگذاری و تشویق تولیدکنندگان برای تولید کالای با کیفیت بالاتر.
- مطالب بالا می‌تواند تا حدی اهمیت استفاده از بانکداری الکترونیک را نمایان کند و نشان دهد که برای اصلاح الگوی مصرف و فرهنگ صحیح استفاده از منابع، نارسایی‌های موجود در روش‌های

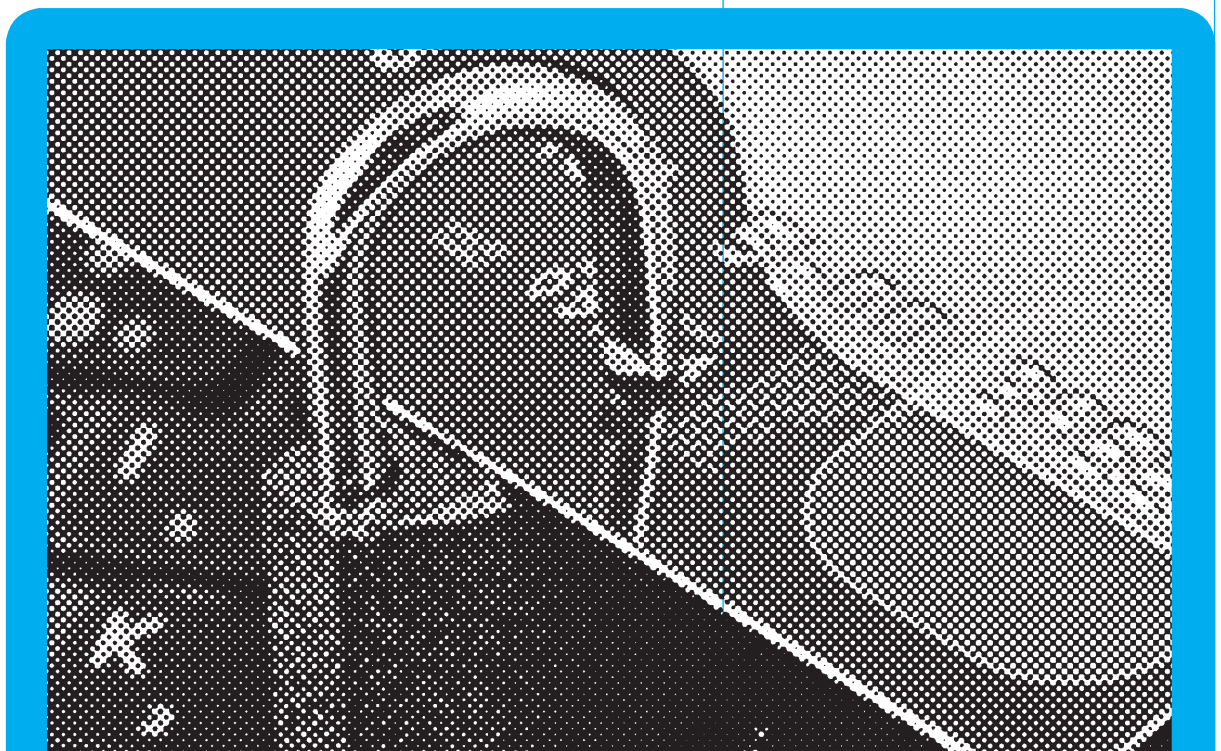
سنتی بانکداری، کشور را ناگزیر به تحول سریع از بانکداری سنتی به بانکداری الکترونیک می‌کند. بانکداری الکترونیک ابزار نوینی است که بانک‌ها و حتی مؤسسات اعتباری و مالی می‌توانند با استفاده از آن، فرهنگ مطلوب و استفاده صحیح از منابع را گسترش دهند و از مزایایی چون کاهش هزینه چاپ اسکناس، کاهش هزینه جابه‌جایی اسکناس، کاهش هزینه بایگانی، جلوگیری از سوء استفاده‌های اقتصادی برون‌سازمانی، کاهش هزینه‌های پرسنلی، کاهش آلودگی شهرها و کاهش آلودگی روانی و... بهره‌مند شوند.

## نتیجه‌گیری

در کشور ما همانند سایر کشورها وجود زمینه‌های مساعد فرهنگی، اقتصادی، سیاسی، صنعتی، فنی و آموزشی و... در پیاده‌سازی بانکداری الکترونیک ضروری به نظر می‌رسد. بی‌شک حرکت مدبرانه در پیاده‌سازی بانکداری الکترونیک و بهره‌مندی از فواید آن نیازمند آموزش‌های لازم، ایجاد نگرش در سطح کلان، توجه کافی و سریع به پیش‌نیازها، تدوین قوانین و دستورالعمل‌های شفاف و بومی کردن فناوری‌های وارد شده به کشور است. پس با افزایش آگاهی، بهبود نگرش و رفتار خدمات‌دهندگان و خدمات‌گیرندگان در سیستم بانکداری الکترونیک و رفع موانع توسعه بانکداری الکترونیک می‌توانیم از آن در جهت اصلاح الگوی مصرف، که راهبردی اساسی برای کشور است، استفاده کنیم و از آثار مطلوب و فراوان آن بهره‌مند شویم.

## \* منابع

۱. حسینی، فرنود، سلطانی سهیلا، ضرابیه فرشته، مدیریت بانکداری الکترونیک، انتشارات سبزان، ۱۳۸۷
۲. حسن‌زاده، علی، بانکداری الکترونیک، ۱۳۸۷
۳. صالحی، علیرضا، بررسی وضعیت بانکداری الکترونیک، ماهنامه شبکه، ۱۳۸۱
۴. کاظم‌زاده، موسی، بانکداری الکترونیک، باشگاه اندیشه، ۱۳۸۸
۵. کهزادی، نخستین همایش تجارت الکترونیک، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۰، ۱۳۸۲
6. [http://www.ffiec.gov/ffiecinfobase/booklets/e\\_banking/ebanking\\_00\\_intro\\_def.htm](http://www.ffiec.gov/ffiecinfobase/booklets/e_banking/ebanking_00_intro_def.htm)
7. [http://www.bankersonline.com/technology/gurus\\_tech081803d.htm](http://www.bankersonline.com/technology/gurus_tech081803d.htm)



است و فراگیران دارای حق پرسش و یادگیری...  
سخنی از دکتر محمود مهرمحمدی درباره این کتاب:

پژوهش در عمل که ناظر بر کنش معلم پژوهنده است ریشه در معرفت‌شناسی خاصی از تدریس دارد. بنابراین بهتر است به این پرسش پاسخ داده شود که این کنش ریشه در کدام باور معرفت‌شناختی نسبت به عمل تدریس دارد. مطالعات نگارنده این مقدمه نشان از آن دارد که به‌طور کلی می‌توان چهار تفکر درباره دانش تدریس را از یکدیگر متمایز ساخت:

گروهی دانش تدریس را دانش برآمده از یافته‌های پژوهش علمی می‌دانند و بر پایه یک معرفت‌شناسی اثبات‌گرایانه عمل تدریس را مستقیماً و بدون هیچ کم‌وکاستی کاربرد دانشی به‌دست آمده با رعایت ضوابط علمی می‌دانند. به دیگر سخن از نظر این عده خاستگاه دانش تدریس دانشگاه است و متخصصان و پژوهشگران دانشگاهی هستند که می‌توانند دانش معتبر تدریس تولید نمایند و برای کاربردی‌ترین موقعیت‌های عملی کلاس درس در اختیار معلمان قرار دهند. این تفکر معرفت‌شناختی در صدد شناسایی قوانین، اصول و قواعد عامی است که وابسته به بافت نیست و بعضاً از آن با عنوان بهترین عمل‌ها (best practices) نام می‌برند. این تصور با تفکر رایج‌ترین در نزد سیاست‌گذاران نظام‌های آموزشی نیز هست که برخی از آن با عنوان حاکمیت عقلانیت فنی درباره تدریس نام برند؛ خطری که از قبل این تلقی معرفت‌شناختی را نسبت به تدریس این فرایند کلیدی در تربیت تهدید می‌کند. همان خطر تبدیل شدن به فرایندی مکانیکی و به اصطلاح تفکرزدایی شده است.

گروه دوم در تقابل با گروه نخست قرار می‌گیرند...

### بخش‌هایی از کتاب پژوهش در عمل:

#### چگونه می‌توان مشکل را کاهش داد؟

همه ما در محیط کارمان با مسائل و دشواری‌هایی روبه‌رو می‌شویم. گاهی احساس می‌کنیم که وضع موجود برای ما رضایت‌بخش نیست برای نمونه به عنوان یک معلم یا مدیر مدرسه احساس می‌کنیم روش فعلی‌مان در کلاس درس و مدرسه موفقیت‌آمیز نیست یا گاهی می‌خواهیم وضع موجود را از صورت فعلی درآوریم و به گونه



نام کتاب: پژوهش در عمل

مؤلف: دکتر اقبال قاسمی پویا

سال انتشار: ۱۳۹۲

چاپ سوم: ۲۶۴ص

محل نشر: انتشارات رشد، تلفن ۶۶۴۹۸۳۸۶

ناشر - خود مؤلف، قیمت: ۱۲۵۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

فصل نخست - مفهوم و ویژگی‌های معلم پژوهنده

فصل دوم - پژوهش در عمل رویکرد پژوهشی

معلمان پژوهنده

فصل سوم - طرح مطالعه پژوهش در عمل

فصل چهارم - گزارش نویسی و آگاه‌سازی

مؤلف در مقدمه می‌نویسد: تحولات پرشتاب

هزاره سوم همچنان که در عرصه‌های گوناگون

علمی و فنی دگرگونی جای شگرفی به وجود آورده،

تحول در نگاه به آموزش و پرورش را بیش از هر زمان

دیگر ضروری ساخته است. امروز دیگر نمی‌توان با

نگاه‌های کهنه و ایستا به صدها پرسش و مسئله

مردم و فراگیران پاسخ‌های خردمندانه داد. تحول

در نگاه نسبت به عالم و آدم ضرورتی است تاریخی

که بی‌توجهی به آن ما را از هم‌گام شدن با جهان

پرشتاب باز خواهد داشت. در اینجا به برخی از این

تغییرات و جوانب، با نگاه نو به آموزش و پرورش،

اشاره می‌کنیم. امروز دیگر معلم حاکم و فراگیران

محکوم نیستند. بلکه معلم رهبر و تسهیل‌کننده



وزارت آموزش و پرورش  
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی  
دفتر انتشارات و تکنولوژی آموزشی

## با مجله‌های رشد آشنا شوید

### مجله‌های دانش‌آموزی

(به صورت ماه‌نامه و نه شماره در هر سال تحصیلی منتشر می‌شود):

- رشد کودک (برای دانش‌آموزان آمادگی و پایه اول دوره آموزش ابتدایی)
- رشد نوجوان (برای دانش‌آموزان پایه‌های دوم و سوم دوره آموزش ابتدایی)
- رشد دانش‌آموز (برای دانش‌آموزان پایه‌های چهارم، پنجم و ششم دوره آموزش ابتدایی)

### مجله‌های دانش‌آموزی

(به صورت ماه‌نامه و هشت شماره در هر سال تحصیلی منتشر می‌شود):

- رشد نوجوان (برای دانش‌آموزان دوره آموزش متوسطه اول)
- رشد جوان (برای دانش‌آموزان دوره آموزش متوسطه دوم)

### مجله‌های بزرگ‌سال عمومی

(به صورت ماه‌نامه و هشت شماره در هر سال تحصیلی منتشر می‌شود):

- رشد آموزش ابتدایی
- رشد آموزش متوسطه
- رشد تکنولوژی آموزشی
- رشد مدرسه فردا
- رشد مدیریت مدرسه
- رشد معلم

### مجله‌های بزرگسال و دانش‌آموزی تخصصی

(به صورت فصل‌نامه و چهار شماره در هر سال تحصیلی منتشر می‌شود):

- رشد برهان آموزش متوسطه اول (مجله ریاضی برای دانش‌آموزان دوره متوسطه اول)
- رشد برهان آموزش متوسطه دوم (مجله ریاضی برای دانش‌آموزان دوره متوسطه دوم)
- رشد آموزش قرآن
- رشد آموزش معارف اسلامی
- رشد آموزش زبان و ادب فارسی
- رشد آموزش هنر
- رشد آموزش مشاوره مدرسه
- رشد آموزش تربیت بدنی
- رشد آموزش علوم اجتماعی
- رشد آموزش تاریخ
- رشد آموزش جغرافیا
- رشد آموزش زبان
- رشد آموزش ریاضی
- رشد آموزش فیزیک
- رشد آموزش شیمی
- رشد آموزش زیست‌شناسی
- رشد آموزش زمین‌شناسی
- رشد آموزش فنی و حرفه‌ای و کار و دانش
- رشد آموزش پیش‌دبستانی

مجله‌های رشد عمومی و تخصصی برای معلمان، مدیران، مربیان، مشاوران و کارکنان اجرایی مدارس، دانش‌جویان مراکز تربیت معلم و رشته‌های دبیری دانشگاه‌ها و کارشناسان تعلیم و تربیت تهیه و منتشر می‌شوند.

- نشانی: تهران، خیابان ایرانشهر شمالی، ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش، پلاک ۲۶۶، دفتر انتشارات و تکنولوژی آموزشی.
- تلفن و نمابر: ۰۲۱ - ۸۸۳۰۱۴۷۸

بهتری سامان دهیم. در چنین مواردی اغلب از خود می‌پرسیم چه باید کرد؟ یکی از مناسب‌ترین راه‌ها در این موارد اجرای پژوهش در عمل است.

### چند نمونه از این مسایل

شما به‌عنوان معلم یا مربی ممکن است بخواهید به این پرسش‌ها پاسخ دهید:

۱. چرا برخی از دانش‌آموزانم از درس ریاضیات هراس دارند در این مورد چه می‌توانم بکنم؟ چگونه؟  
۲. چرا برخی از دانش‌آموزانم در خواندن و نوشتن، اشکالاتی دارند؟ برای رفع این کاستی‌ها چه می‌توانم بکنم؟ چگونه؟

۳. چرا برخی از دانش‌آموزانم گوشه‌گیرند؟ برای رفع این رفتار چه می‌توانم بکنم؟

۴. چگونه می‌توانم مفهوم ساده و مرکب و مشتق را در زبان فارسی به دانش‌آموزانم یاد بدهم؟

۵. چرا دانش‌آموزانم به درس انشا علاقه نشان نمی‌دهند؟ چگونه می‌توانم آن‌ها را به این درس علاقه‌مند سازم؟

### پژوهش در عمل چیست؟

پژوهش در عمل فعالیت پژوهشی است که توسط خود مجریان و کوشندگان در یک محیط کاری صورت می‌گیرد. هدف از این فعالیت پژوهشی پاسخ دادن به مسائل و پرسش‌هایی است که در محیط کار به وجود می‌آید. کسانی که به صورت گروهی یا فردی به پژوهش در عمل می‌پردازند هدفشان ایجاد تغییر و تحول در محیط کار خود است: تلاش برای رهایی از وضع نامطلوب و آفریدن وضع مطلوب. این روش به گونه‌ای است که در فرایند آن مشارکت می‌کنند و ضمن تلاش برای شناسایی مسائل و کوشش برای کاهش یا رفع آن‌ها، خود نیز به رشد می‌رسند و بالنده می‌شوند و از نظر حرفه‌ای توسعه می‌یابند. این روش اغلب غیررسمی، مردمی، مشارکتی، کم‌هزینه و پرحاصل، رهایی‌بخش و آگاه‌ساز است. مشارکت‌کنندگان در این پژوهش از حاشیه‌نشینی در کارها به بازیگران اصلی تغییر و تبدیل می‌شوند، مشارکت‌کنندگان از صورت مصرف‌کنندگان صرف دانش دیگران، به تولیدکنندگان ارزش‌ها و دانش‌ها و مهارت‌ها تبدیل می‌گردند و مسائل کاری در محل کار و توسعه خود افراد درگیر در کار حل می‌شود. برای نمونه مدیر مدرسه در محیط کار خود به یاری همکارانش مسائل‌شان را حل می‌کند. معلم و مربی به یاری همکاران و والدین خود دانش‌آموزان، مسائل پیش‌آمده را حل می‌کنند.