



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

# نظرسنجی مدیریت شعب در دوران اشاعه ویروس کرونا در یازدهمین گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک های کشور

۲۶ بهمن ماه ۱۳۹۹



## درباره گردهمایی

مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران هر ساله اقدام به برگزاری گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک های کشور می نماید. این گردهمایی با هدف ایجاد بستر و فرصت مناسب به منظور تعامل و انتقال تجربیات بین رؤسای موفق و دیگر مدیران شبکه بانکی کشور و همچنین قدردانی و تکریم رؤسای موفق شعب بانک ها و مؤسسات اعتباری کشور برگزار می گردد.

نظرسنجی یازدهمین گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک های کشور

## مدیریت شعب در دوران اشاعه ویروس کرونا

با توجه به وقوع و تشدید بحران ناشی از شیوع بیماری کرونا، استفاده از تمام ظرفیت های موجود به منظور مبارزه در برابر این بیماری ضروری است. همچنین توجه به شیوه مدیریت شعب بانک ها در این شرایط، از جایگاه ویژه ای برخوردار است.



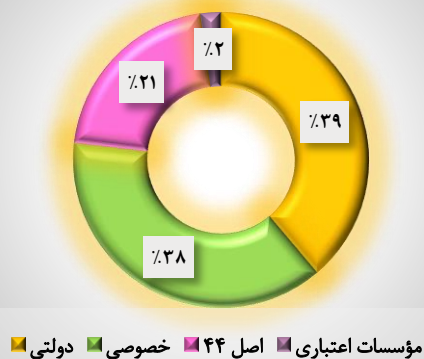
نظرسنجی یازدهمین گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک های کشور

۸۸,۸٪ از رؤسای موفق شعب دارای تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد می‌باشند و ۶۱,۲٪ بین ۳۶ تا ۴۶ سال سن دارند. همچنین ۳۰٪ از رؤسای موفق شعب، از تهران و ۷۰٪ از سایر استان‌ها برگزیده شده‌اند.

همانطور که در نمودار ۴ آمده است، نتایج نشان می‌دهند که سیستم بانکی کشور در "آیین رفتار حرفه‌ای برای کنترل بیماری در محل کار" عملکرد بهتری داشته و باید توجه بیشتری معطوف به بهبود "مدیریت دور کاری" گردد.



نمودار ۱: ترکیب شرکت کنندگان



نمودار ۲: شرکت کنندگان به تفکیک جنسیت



نمودار ۳: ترکیب تحصیلات رؤسای موفق شعب



برای بهره‌مندی از نظرات رؤسای موفق شعب بانک‌ها و مؤسسات اعتباری غیربانکی کشور در مورد اقدامات انجام شده پیرامون همه‌گیری کرونا، مطالعه‌ای پیمایشی با ابزار پرسشنامه استاندارد انجام پذیرفت که سؤالات در سه زمینه آیین رفتار حرفه‌ای برای کنترل بیماری در محل کار، سیستم‌ها و برنامه‌های احتیاطی و مدیریت دور کاری بوده‌اند. نتایج این مطالعه به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

جامعه آماری این مطالعه از ۲۸ بانک (دولتی، خصوصی، اصل ۴۴ و مؤسسات اعتباری) تشکیل شده است که شامل ۳۱۱ نفر از رؤسای موفق شعب شبکه بانکی کشور می‌باشد و مبتنی بر ۲۸۶ پرسشنامه تکمیل شده (نرخ مشارکت ۸۶٪)، نظرات مورد تحلیل قرار گرفت. (پاسخ‌های تفصیلی شرکت کنندگان، در پیوست آمده است).

ترکیب شرکت کنندگان به صورت زیر بوده است:





### تماس با ما:

آدرس دبیرخانه: تهران، خیابان پاسداران، بالاتر از سه راه ضرابخانه، پلاک ۱۹۵، مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران

### کد پستی:

۱۶۶۴۶۴۷۱۱۱

### تلفن دبیرخانه:

۲۲۸۷۴۷۸۰

۲۷۸۹۲۱۶۹

### پست الکترونیک:

[sbm.conf@ibi.ac.ir](mailto:sbm.conf@ibi.ac.ir)

### آدرس سایت:

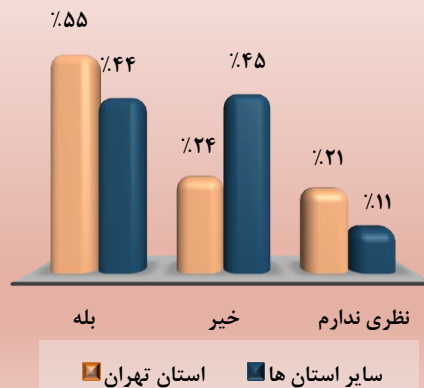
<http://conference.ibi.ac.ir/>



نتایج حاصل نشان می‌دهند که ۲۱٪ خانم‌ها و ۵۹٪ آقایان معتقدند که آموزش‌های روانشناختی برای پیشگیری از ترس و اضطراب ناشی از خطر ابتلا به ویروس ارائه شده است.

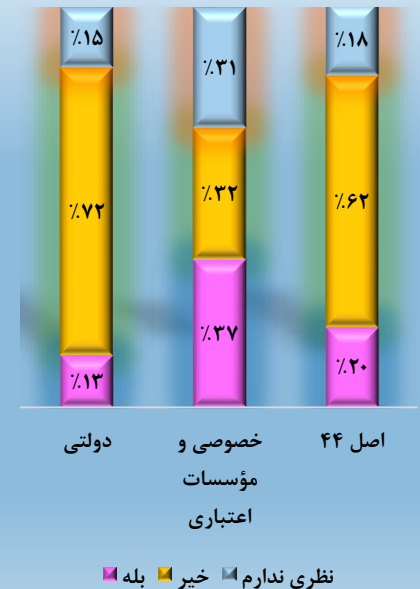
۵۵٪ رؤسای موفق شعب که از استان تهران برگزیده شده‌اند و ۴۴٪ رؤسای موفق شعب که از سایر استان‌ها برگزیده شده‌اند، معتقدند که قابلیت‌های مخابراتی و فناوری اطلاعات بانک‌ها برای تسهیل کارکنان در زمان شیوع بیماری، ارتقاء یافته است.

### نمودار ۶: ارتقاء قابلیت‌های مخابراتی و فناوری اطلاعات بانک برای تسهیل ارتباط کارکنان



مقایسه گروه‌های بانکی بر اساس سه حوزه مورد مطالعه، گویای آن است که بانک‌های خصوصی و مؤسسات اعتباری، عملکرد بهتری در هر سه حوزه داشته‌اند. به علاوه، بانک‌های خصوصی و مؤسسات اعتباری، در ارائه تجهیزات لازم به منظور تسهیل ارتباط از راه دور کارکنان، عملکرد بهتری داشته‌اند.

### نمودار ۵: ارائه تجهیزات لازم به منظور تسهیل ارتباط از راه دور



الف) آیین رفتار حرفه‌ای برای کنترل بیماری در محل کار		
۱- آیا محتوای آموزشی مناسب در مورد مراقبت‌های بهداشتی و نحوه آمادگی کارکنان و خانواده ایشان در مواجهه با ویروس کرونا توسط بانک انتشار یافته است؟		
بله: ۹۵/۱۴٪	خیر: ۳/۳۳٪	نظری ندارم: ۱/۱۱٪
۲- آیا تسهیلات لازم برای کارکنان به منظور انجام تست تشخیص ابتلا به ویروس کرونا از طریق مراکز درمانی طرف قرارداد بانک صورت پذیرفته است؟		
بله: ۵۹/۳۲٪	خیر: ۳۴/۳۲٪	نظری ندارم: ۶/۳۴٪
۳- آیا در دوران شیوع ویروس کرونا، غربالگری کارکنان از نظر ابتلا به ویروس کرونا توسط واحد رفاهی و درمانی بانک صورت می‌پذیرد؟		
بله: ۵۷/۸۷٪	خیر: ۳۳/۲۰٪	نظری ندارم: ۸/۹۵٪
۴- آیا در دوران شیوع ویروس کرونا، دستورالعمل‌های بهداشتی جامع برای پیشگیری از سرایت بیماری در محیط ابلاغ شده است؟		
بله: ۹۵/۸۹٪	خیر: ۲/۲۳٪	نظری ندارم: ۱/۸۶٪

نظرسنجی یازدهمین گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک‌های کشور

ب) سیستم‌ها و برنامه‌های احتیاطی		
۵- آیا در دوران شیوع ویروس کرونا، کارکنان کلیدی بخش‌های مختلف بانک که حضور فیزیکی ایشان برای استمرار کسب و کار و ارائه خدمات اصلی بانکی ضروری است، شناسایی شده و تمهیدات لازم برای نحوه خدمات‌رسانی ایشان فراهم گردیده است؟		
بله: ۶۸/۲۸٪	خیر: ۲۲/۰۱٪	نظری ندارم: ۹/۷۰٪
۶- آیا در دوران شیوع ویروس کرونا، کارکنان با شرایط خاص (با سابقه بیماری‌های زمینهای) شناسایی و محدودیت‌های ایشان در ضوابط مربوط به منابع انسانی بانک لحاظ شده است؟		
بله: ۶۴/۵۵٪	خیر: ۲۲/۳۶٪	نظری ندارم: ۱۲/۶۸٪
۷- آیا کارگروه مدیریت بحران در بانک برای برنامه‌ریزی بهتر در پیشگیری از شیوع بیماری و مواجهه با آن تشکیل شده است؟		
بله: ۷۰/۸۹٪	خیر: ۱۱/۱۹٪	نظری ندارم: ۱۷/۹۱٪
۸- آیا تصمیم‌گیری سریع به منظور تعطیلی و یا قرنطینه کارکنان یک شعبه در شرایطی که تعداد کارکنان مبتلا به بیماری در آن شعبه افزایش می‌یابد، انجام گرفته است؟		
بله: ۶۷/۱۶٪	خیر: ۱۹/۴۰٪	نظری ندارم: ۱۳/۴۳٪
۹- آیا به دلیل شرایط خاص کمبود نیروی انسانی ناشی از شیوع کرونا، زمان بازنشستگی کارکنان به تعویق افتاده است؟		
بله: ۷/۸۳٪	خیر: ۵۱/۸۶٪	نظری ندارم: ۴۰/۲۹٪
۱۰- آیا سیاست‌های خاص (مساعدت) برای ترک فوری محل کار توسط کارکنانی که در معرض ویروس قرار داشته یا مشکوک به بیماری هستند، اعمال شده است؟		
بله: ۸۴/۳۲٪	خیر: ۱۰/۴۴٪	نظری ندارم: ۵/۲۲٪
۱۱- آیا به کارکنان مبتلا به ویروس در مورد زمان و نحوه بازگشت به محل کار، رهنمودهای لازم ارائه شده است؟		
بله: ۹۲/۹۱٪	خیر: ۴/۴۷٪	نظری ندارم: ۲/۶۱٪
۱۲- آیا آموزش‌های روانشناختی برای پیشگیری از ترس و اضطراب ناشی از خطر ابتلا به ویروس ارائه شده است؟		
بله: ۶۰/۸۲٪	خیر: ۳۲/۰۸٪	نظری ندارم: ۷/۰۸٪

نظرسنجی یازدهمین گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک‌های کشور

ج) مدیریت دورکاری		
۱۳- آیا به دلیل محدودیت‌های جدید ایجاد شده برای کارکنان (بیماری اعضای خانواده، بسته شدن مدارس و مهد کودک‌ها، محدودیت‌های حمل و نقل عمومی و ...) در زمان شیوع ویروس کرونا، تمهیدات لازم برای انعطاف ساعات کاری روزانه کارکنان در نظر شده است؟		
بله: ۷۰/۸۹٪	خیر: ۲۲/۳۸٪	نظری ندارم: ۶/۷۱٪
۱۴- آیا به کارکنان کلیدی، تجهیزات لازم از قبیل (تبلت، لپ‌تاپ و ...) لازم به منظور تسهیل ارتباط از راه دور، مواجهه با دورکاری، انجام وظایف و یا شرایط خاص، در اختیار قرار داده شده است؟		
بله: ۲۳/۸۸٪	خیر: ۵۴/۴۷٪	نظری ندارم: ۲۱/۶۴٪
۱۵- آیا قابلیت‌های مخابراتی و فناوری اطلاعات بانک برای تسهیل ارتباط کارکنان در مواقع شیوع بیماری ارتقاء یافته است؟		
بله: ۴۷/۳۸٪	خیر: ۳۸/۴۳٪	نظری ندارم: ۱۴/۱۷٪

نظرسنجی یازدهمین گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک‌های کشور

