



## سیستم‌های پرداخت الکترونیکی در ایران

### کلید واژه‌ها

سیستم پرداخت الکترونیکی، فرهنگی،  
RTGS، CAD، ACH، BIS، چک  
الکترونیکی و کارت الکترونیکی

فرامرز فردی - کارشناس فنی

غلامرضا وطنیان

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

### چکیده

هدف از معماری سیستم‌های پرداخت الکترونیکی، نمایش مجموعه مشخصه‌ها و مؤلفه‌هایی است که فرآیند ساختار سیستم پرداخت الکترونیکی را به‌طور کلی نشان می‌دهد. در این مقاله ابتدا به تعاریف سیستم پرداخت الکترونیکی اشاره شده و عناصر اصلی پرداخت، عامل‌های پرداخت، فرآیند پرداخت، ابزارهای پرداخت، مکانیسم‌های پرداخت، معایشان در عصر جدید و مشکلات و موانع گسترش آن‌ها در ایران توضیح داده شده است.

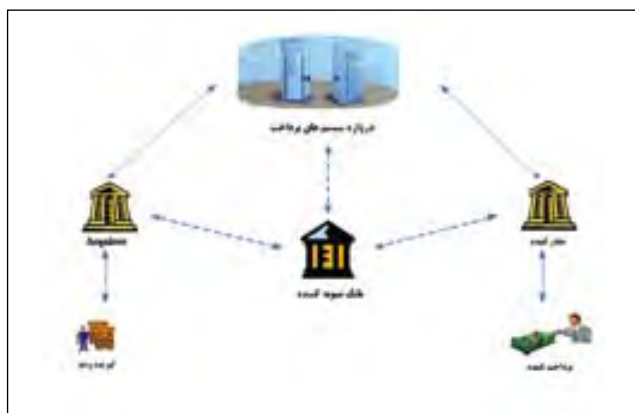
سرعت تحولات در عرصه بانکداری الکترونیکی به اندازه‌ای بالاست که تشخیص میزان عقب‌افتادگی بانک‌های کشور به‌راستی مشکل است. با توجه به این پیشرفت‌ها، نظام بانکداری در ایران به برنامه‌ریزی دقیق، حساب‌شده و جامع‌نگر نیاز دارد تا بر آن اساس به اصلاح خود بپردازد؛ زیرا با توجه به تحولات جهانی و به‌ویژه جهانی شدن اقتصاد و تجارت در آینده، رقبای بانک‌های کشور، تنها بانک‌های داخلی نخواهند بود؛ بلکه بانک‌های سراسر جهان نیز می‌توانند با بهره‌گیری از مزایای رقابتی (هزینه‌ها و تنوع خدمات)، بانک‌های داخلی را به چالش بکشانند و حتی برای آن‌ها مشکلات جدی در عرصه رقابت ایجاد کنند. سیستم‌های پرداخت الکترونیکی، یکی از بخش‌های بنیادین تجارت الکترونیکی است که نقش تأمین اعتبار و جابه‌جایی وجه را بر عهده دارد. همچنین، گونه‌های جدید این سیستم‌ها توان جابه‌جایی وجه نقد از یک کاربر به کاربر دیگر و بازاریابی و فروش را نیز دارند. سیستم‌های پرداخت الکترونیکی از ثمره‌های فناوری‌های مدرن و توسعه ارتباطات است و دانش بشری را به سوی پیش می‌برد که دسترسی‌ها آسان‌تر از گذشته باشد. آنچه این سیستم به دنبال آن است، کم کردن حجم و گستره زنجیره‌های تأمین است. زنجیره تأمین، مسیری است که مصرف‌کننده را به تولیدکننده یا تولیدکننده را به تولیدکنندگان دیگر متصل می‌کند و محصول برای رسیدن به دست مصرف‌کننده نهایی باید آن را ببیماید.

برای خرید بسته کامل سوالات استخدامی بانکها، اینجا کلیک نمایید.

مانع بزرگی در راه ایجاد بانکداری الکترونیکی تلقی می‌شود.

## ۲- عامل‌های موجود در سیستم‌های پرداخت الکترونیک

سیستم پرداخت الکترونیکی یک سیستم چندعاملی است که اطلاعات مالی بین این عامل‌ها منتقل می‌شوند. شمای کلی این مدل و نحوه ارتباط بین عامل‌ها در شکل زیر نشان داده شده است. در این نوع سیستم‌ها عامل‌های زیر وجود دارند:



**پرداخت‌کننده:** پرداخت‌کننده وجه که توسط مکانیسم پرداخت موجود عمل پرداخت را انجام می‌دهد.

**گیرنده وجه:** که توسط ابزارهای ارایه‌شده توسط Acquirer ارزش مالی را از پرداخت‌کننده دریافت می‌کند.

**دریافت‌کننده:** ایجاد زیرساخت‌های مورد نیاز و به وجود آوردن امکانات امن لازم برای گیرنده وجه که بتواند ارزش مالی را از پرداخت‌کننده دریافت کند.

**صادرکننده:** ارایه ابزار یا اطلاعات مورد نیاز به پرداخت‌کننده وجه و همچنین بررسی اعتبار تراکنش‌ها

**دروازه سیستم‌های پرداخت:** ایجاد ارتباط بین دریافت‌کننده‌ها و صادرکننده‌ها و تبادل تراکنش‌های مالی پرداخت مابین آن‌ها

بانک تسویه‌کننده: تسویه حساب مابین دریافت‌کننده و صادرکننده و اپراتور پرداخت با توجه به ضوابط تعریف شده

**توجه:** هر یک از موارد شرح داده شده یک نقش هستند و یک عامل می‌تواند به‌تنهایی چندین نقش را ایفا کند. برای مثال بیشتر بانک‌ها، به‌ویژه در ایران، هر دو نقش صادرکننده و دریافت‌کننده را ایفا می‌کنند.

## نظام‌های پرداخت در عصر جدید

پیدایش ابزارهای نوین در صنعت بانکداری به همراه تقاضای روزافزون

## سیستم‌های پرداخت الکترونیکی

تعاریف بسیاری برای سیستم‌های پرداخت ارایه شده است؛ ولی به‌نظر می‌رسد تعریف کمیته بال (BIS) تعریفی مناسب و کاملی برای آن باشد:

«سیستم پرداخت مجموعه‌ای از ابزار، عوامل فنی، قانونی، اجتماعی است که ارزش پولی را بین پرداخت‌کننده و گیرنده وجه منتقل می‌کند.» سیستم پرداخت را این‌گونه نیز تعریف کرده‌اند: «زیرساخت فناوری و قانونی که انتقال ارزش را بین دو طرف معامله میسر می‌سازد.»

در این تعریف ساده به دو موضوع مهم اشاره شده است؛ یکی زیرساخت فناوری و دیگری زیرساخت قانونی. منظور از زیرساخت فناوری، مجموعه سخت‌افزارها و نرم‌افزارها است که امکان انتقال ارزش را فراهم می‌سازد و زیرساخت قانونی مجموعه قوانین، مقررات و توافق‌نامه‌هایی هستند که از سیستم پرداخت حمایت کرده و در طرفین معامله ایجاد اطمینان و اعتماد می‌کنند.

## ۱- عناصر اصلی سیستم پرداخت الکترونیکی

در هر سیستم پرداخت سه عنصر اصلی وجود دارد. عنصر اول مجوز پرداخت است؛ یعنی خریدار یا فرستنده وجه، به بانک مجوز می‌دهد که پرداخت صورت گیرد. عنصر دوم تهاتر پرداخت است؛ یعنی بین بانک فرستنده و بانک گیرنده (در صورتی که دو بانک دخیل باشند) باید توافق‌نامه‌ای موجود باشد تا عملیات پرداخت از حساب فرستنده به حساب گیرنده صورت پذیرد. عنصر سوم عملیات تسویه حساب بین دو بانک است. این عنصر مهم‌ترین جزء سیستم‌های پرداخت الکترونیکی محسوب می‌شود. برای این منظور عموماً از اتاق پایاپای خودکار (ACH) استفاده می‌شود. چنین اتاق‌های پایاپایی به‌صورت خصوصی یا دولتی توسط اکثر کشورها ایجاد شده است. به‌عنوان مثال در بعضی از کشورهای پیشرفته سیستم FEDWIRE و CHIPS و ACH وجود دارد که تمام عملیات پایاپای بانکی را به‌صورت الکترونیکی انجام می‌دهند.

در حال حاضر در ایران سویچ شتاب (شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی) به‌عنوان بانک مرکزی و توسط شرکت خدمات انفورماتیک راه‌اندازی شده است. این شبکه به بانک‌ها اجازه می‌دهد تا طبق استاندارد ISO۸۵۸۳ اطلاعات تبادل کنند. هم‌اینک سیستم ساتنا (RTGS) و پایا (ACH) نیز روی این شبکه راه‌اندازی شده است؛ در صورتی که انجام عملیات کلر الکترونیک (طرح سما) به‌صورت آزمایشی در شهر اهر انجام می‌گیرد و در سایر شهرها مکانیسم پایاپای به‌طور سنتی و دستی صورت می‌گیرد. فقدان چنین سیستمی در کشور عملاً

برای خرید بسته کامل سوالات استخدامی بانکها، اینجا کلیک نمایید.

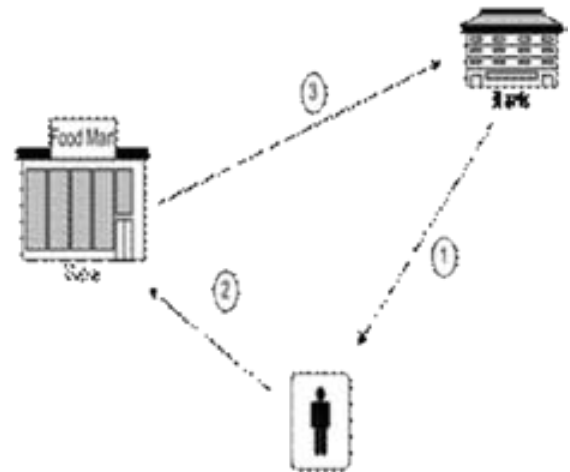
که این بار بر خلاف حالت قبل، یک بار به بانک مراجعه صورت گرفته و کاهش حجم مراجعات مشتریان برای بانک نیز صرفه جویی های زیادی را در پی دارد.

شخص به فروشگاه مراجعه و با استفاده از کارت خود و دستگاه خاصی که بانک در اختیار فروشگاه قرار داده وجه مابه ازای خرید را جابجا می کند. (پول همچنان در اختیار بانک است و تنها مالکیت این پول از مشتری سلب و به فروشنده داده می شود. فروشنده به منظور واریز پول به بانک مراجعه نکرده، علاوه بر این، فروشنده حتما پول را در بانک صادرکننده کارت نگهداری می کند).

مشتریان برای دستیابی به خدمات آسان تر بانکی، این صنعت را دچار تحولی شگرف کرده است. حضور شعب مجازی در قالب بانکداری الکترونیکی، ارمغان جدید فن آوری اطلاعات برای دنیای بانکداری و پاسخ به این تقاضای جدی است. در این میان، خدمات کارت، طبق آمار، جزء پرطرفدارترین و کاربردی ترین سرویس های بانکی مدرن محسوب می شود و سیستم کارت جزء ضروری یک سیستم جامع بانکداری به شمار می آید.

### چرا کارت؟

چرخه گردش پول زیر را در نظر بگیرید:



این روال، فرآیندی روزمره و عمده ترین چرخه کاربردی پول است.

معایب این فرآیند بدین شرح است:

پول از لحظه ای که توسط مشتری دریافت می شود تا لحظه ای که توسط فروشنده به بانک برگشت داده می شود، در اختیار بانک نیست و بانک نمی تواند آن را در محاسبه موجودی ذخایر خود لحاظ کند. احتمال این نیز هست که پول های جمع آوری شده توسط فروشگاه به بانک دیگری (بانک رقیب) واریز شود.

استهلاک این پروسه زیاد است، ممکن است اسکناس یا سکه آسیب ببیند یا به سرقت رود.

برای فائق آمدن بر مشکلات این چرخه، بانک ها راه حل استفاده از کارت و پایانه فروش را پیشنهاد دادند. بدین ترتیب که این چرخه به صورت صوری و در عالم مجازی رخ داده و پولی از بانک خارج و وارد نشود. با استفاده از کارت روال بالا به صورت زیر تغییر می یابد:

شخص به بانک مراجعه و کارت خود را دریافت می کند. (دقت کنید

### ابزارهای پذیرش کارت (Card Acceptance Device):

ابزارهای پذیرش کارت (CAD) در حقیقت به عنوان یک واسط بین دارنده کارت و سیستم مرکزی عمل می کنند.

عمده ترین ابزارهای پذیرش کارت عبارتند از :

۱. ATM

۲. EFT POS

۳. PIN PAD

۴. Self Services Kiosk

۵. متمرکز کننده (Concentrator):

وظیفه این بخش، برقراری اتصال بین نقطه تماس و ارایه سرویس با مرکز اصلی است. با توجه به بعد مسافت و هزینه های مخابراتی برای افزایش راندمان و کاهش هزینه ها در هر شهر و یا مرکز استان، نقطه ای برای جمع آوری تماس ها در نظر گرفته می شود و این نقطه در یک شبکه عمومی گسترده (wan) به سامانه مرکزی متصل هستند.

۷- کارایی: منظور از کارایی، میزان سرعت انجام معامله است. سرعت و کارایی یک سیستم پرداخت باید در حد مطلوب باشد. برای این منظور معمولاً از پروتکل‌های ساده‌تر برای مبالغ پایین استفاده می‌شود تا از این طریق ترافیک را کاهش داده و کارایی را بالا ببرند.

۸- سهولت استفاده از سیستم: سیستم پرداخت الکترونیکی باید به گونه‌ای طراحی شود که کاربر، حداقل اطلاعات را وارد سیستم کرده و بدون وارد کردن جزییات معاملات، بتواند به خرید و پرداخت وجه اقدام کند. علاوه بر این باید ابزارهای مناسب در اختیار کاربر قرار گیرد تا بتواند از مراحل انجام معامله قدم به قدم اطلاع کسب کند و راهنمایی لازم به وی ارائه شود.

۹- دارا بودن مرکز امداد مشتریان با ویژگی‌های

ذیل:

- اطلاع‌رسانی درباره ماهیت انواع خدمات

ارایه‌شونده

- آموزش اولیه برای نحوه استفاده از

هر خدمت

- بررسی مشکلات مشتریان در

بهره‌گیری از این خدمات و تلاش

برای مرتفع کردن آن‌ها

- پیگیری رفع مغایرت‌های احتمالی در

تراکنش‌ها

- ایجاد پل ارتباطی میان مشتریان و مسئولان

بانک

- اطلاع‌رسانی به منظور آشنا کردن عموم مردم با محصولات جدید

ارایه شده

- اعتمادسازی عمومی برای استفاده از این خدمات و بیان جذابیت‌های

استفاده از آن‌ها

۴- مکانیسم‌های پرداخت در سیستم‌های پرداخت الکترونیکی

برای پرداخت معمولاً سه مکانیسم وجود دارد: ۱- پرداخت نقدی مثل

سکه و اسکناس ۲- پرداخت و انتقال وجه از طریق بانک ۳- تهاتر

کالا به کالا. نوع اول و سوم در سیستم‌های پرداخت الکترونیکی جایی

ندارند؛ زیرا نقل و انتقال به این شیوه، امکان‌پذیر نیست. بنابراین وقتی

از سیستم‌های پرداخت الکترونیکی صحبت می‌شود، منظور همان

مکانیسم پرداخت بانکی است. به عبارت دیگر مکانیسم‌ها و ابزارهای

قانونی ویژه‌ای که برای التزام به پرداخت مبلغ معینی پول، طراحی

شده‌اند. با پیشرفت‌هایی که در فناوری اطلاعات و ارتباطات ایجاد

شده است، ابزارهای پرداخت نیز متحول شده‌اند. مهم‌ترین ابزارهای

پرداخت سیستم‌های الکترونیکی در حال حاضر در ادامه آمده‌اند:

### ۳- ویژگی‌های سیستم‌های پرداخت الکترونیکی مناسب

۱- قابلیت اطمینان ۱ و امنیت ۲: نخستین ویژگی یک سیستم پرداخت الکترونیکی، امنیت و قابل اطمینان بودن آن است. با توجه به حساسیت معاملات تجاری و پرداخت وجه، سیستم پرداخت الکترونیکی باید با قابلیت اطمینان بالا، همواره در دسترس کاربران باشد و میزان خطا و مشکلات امنیتی در آن نزدیک به صفر باشد. برای این منظور باید از سخت‌افزارها، نرم‌افزارها و پروتکل‌های امنیتی مطمئن، استفاده شود. منظور از قابلیت اطمینان سیستم‌های پرداخت الکترونیکی این است که سیستم همواره در دسترس کاربران باشد و چنانچه با خطای سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری مواجه شد، سریعاً خطا تشخیص

داده شود و سیستم‌های موازی آن وارد عمل شوند

و یا خطا یا نقص به‌طور خودکار برطرف شود.

۲- مقیاس‌پذیری: دومین ویژگی سیستم

پرداخت الکترونیکی مناسب، عدم وجود

محدودیت در استفاده کاربران از سیستم

و عدم کاهش کارایی به هنگام افزایش

تعداد کاربران است.

۳- رعایت گمنامی: یکی دیگر از

خصوصیات یک سیستم پرداخت

الکترونیکی رعایت اصل گمنامی است.

مشخصه افرادی که با این سیستم ارتباط

برقرار می‌کنند و یا معاملاتی را انجام می‌دهند،

نباید آشکار و قابل پیگیری باشد. به عبارت دیگر حداقل

آشکار کردن آن برای افراد عادی ممکن نباشد و یا هزینه بالایی

داشته باشد. البته ممکن است برای پیگیری‌های قانونی با طراحی

روش‌هایی بتوان افراد دست‌اندرکار یک معامله غیرقانونی را شناسایی

کرد.

۴- قابل قبول بودن: برای طرفین یک معامله، باید سیستم پرداخت و

مکانیسم آن قابل قبول باشد. مبنای قابل قبول بودن می‌تواند قانونی

یا قراردادی باشد.

۵- انعطاف‌پذیری:

یک سیستم پرداخت الکترونیکی مناسب، سیستمی است که بتواند با

ابزارها و روش‌های مختلف پرداخت، کار کند و کاربر را محدود به

یک روش خاص نکند. برای مثال با انواع کارت‌های بدهکار، اعتباری،

هزینه و دیگر کارت‌ها قابل اجرا باشد.

۶- تبدیل‌پذیری: انواع ابزارها و روش‌های پرداخت مورد استفاده در

سیستم پرداخت، باید قابلیت تبدیل به یکدیگر را داشته باشند. علاوه

بر این تا حد ممکن، امکان تبدیل ارز را نیز فراهم کنند.

**سیستم پرداخت الکترونیکی باید به گونه‌ای طراحی شود که کاربر حداقل اطلاعات را وارد سیستم کرده و بدون وارد کردن جزییات معاملات، بتواند نسبت به خرید و پرداخت وجه اقدام کند**



۱- کارت‌ها:

کارت‌ها انواع مختلفی دارند که برای مقاصد مختلفی بر اساس فناوری متفاوتی طراحی شده‌اند. کارت‌ها شامل کارت بدهکار، کارت اعتباری، کارت هزینه و انواع کارت‌های هوشمند است.

۲- پول الکترونیکی: اخیراً در کشورهای پیشرفته نظیر آمریکا و انگلیس عرضه می‌شود. پول الکترونیکی عبارت است از ارزش پولی ذخیره شده به شکل دیجیتالی، که برای پرداخت‌های فوری معاملات در دسترس است. پول الکترونیکی در حال حاضر مرحله معرفی خود را می‌گذراند.

۳- چک الکترونیکی: تقریباً مشابه پول الکترونیکی است با این تفاوت که در مکانیسم چک الکترونیکی سه طرف درگیر هستند (خریدار، فروشنده و بانک) درحالی که در پول الکترونیکی فقط دو طرف وجود دارد (خریدار و فروشنده).

۴- سیستم پرداخت خرد: اغلب سیستم‌های پرداخت، برای پرداخت‌های با ارزش بالا طراحی شده‌اند. اخیراً نظر صاحب‌نظران به سیستم جدیدی تحت عنوان سیستم‌های پرداخت خرد جلب شده است و آن پرداخت‌های بسیار جزئی با مبالغ بسیار کم است.

با توجه به گسترش اینترنت پیش‌بینی می‌شود که در سیستم‌های پرداخت الکترونیکی آینده، مکانیسم پرداخت به سمت کارت‌ها، پول الکترونیکی و پرداخت‌های خرد سوق پیدا کند.

۵- مشکلات و موانع

شناخت مشکلات و محدودیت‌ها، به برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران کشور که قصد گسترش و توسعه تجارت الکترونیکی و بانکداری الکترونیکی در کشور را دارند کمک خواهد کرد تا برنامه جامع را برای این منظور تدوین کنند.

مواردی چون ضعف فرهنگی در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی، وجود روزهایی برای سوءاستفاده از اطلاعات کارت مشتریان، سرقت کیف حاوی مدارک و اسناد الکترونیکی بانکی، شیوه رسیدگی به تخلفات فناوری اطلاعات و نگرانی ناشی از حجم عظیم نقدینگی جابجا شونده در تراکنش‌های الکترونیکی جزء موانع و مشکلات پرداخت الکترونیکی در کشور هستند که به ذکر مصادیق دو مورد نخست می‌پردازیم:

• نداشتن اطلاعات کافی در زمینه مزایای استفاده از پایانه‌های

فروشگاهی و خرید اینترنتی، اعتماد بی‌مورد و در اختیار گذاشتن رموز کارت الکترونیکی به فروشندگان، نوشتن رمز روی کارت

- سارقان نوین یا همان هکرها یک سایت را که از نظر ظاهری کاملاً مشابه سایت‌های بانک‌هاست طراحی کرده و ضمن فریب افراد اطلاعاتشان را سرقت می‌کنند و به طبع آن حساب فریب خوردگان خالی می‌شود.

### روش‌های پیشنهادی

- تلاش برای کاهش روزافزون نارسایی در تراکنش ابزارهای پرداخت الکترونیکی و جلب مشارکت رسانه‌های عمومی به منظور فرهنگ‌سازی هرچه بیشتر و تسهیل استفاده از این خدمات.

- آموزش و فرهنگ‌سازی مشتریان برای ترغیب به استفاده از پایانه‌های فروشگاهی به جای پرداخت پول نقد از خودپردازهای بانکی

- توسعه بهینه شبکه ارتباطی بین بانکی روی پایانه‌های فروش بانکی‌های مختلف برای پذیرش کارت همه بانک‌ها، تلاش همه بانک‌ها برای افزایش کمی و کیفی پایانه‌های فروش و بالا رفتن دسترسی و

اطمینان از عملکرد پایانه‌ها به صورت ۲۴×۷

- تشخیص سایت‌های تقلبی، کافی است آدرس پرداخت الکترونیک بانک خود را به درستی بشناسید، چراکه هیچ هکری نمی‌تواند آن را سرقت کند. حتماً دقت داشته باشید که در کنار آدرس سایت عبارت <https://> ذکر شده باشد.

### نتیجه‌گیری

در این مقاله ویژگی‌های سیستم‌های پرداخت الکترونیکی بررسی و تشریح شد. آشکار است که برخورداری از مرکز امداد مشتریان با ویژگی‌های ذکر شده و سهولت استفاده از سیستم، بیشترین تاثیر و تبدیل‌پذیری کمترین تاثیر را داشته است.

### مراجع

1. www. azarip.com
2. www. isi. org.ir
3. www. ebmag.ir



## چکیده

این مقاله، سه چارچوب هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت، ارزیابی متوازن و ارزش افزوده اقتصادی را که استفاده از آن‌ها در صنایع به‌طور گسترده در حال افزایش است، مورد بحث قرار می‌دهد. اگر چه در این مقاله به‌طور خلاصه این سه چارچوب توصیف می‌شوند، اما بیشتر با پاسخ‌گویی به این پرسش سروکار داریم که آیا می‌توان این تکنیک‌ها را به‌طور همزمان به‌کاربرد، یا با هم ناسازگارند؟ این مقاله بیان می‌کند که این چارچوب‌ها در واقع مکمل یکدیگرند و زمانی که با هم به‌کار برده شوند، می‌توانند بسیار موثر واقع شوند.



## کارکرد

## تکنیک‌های مدرن

## در

## حسابداری مدیریت

(بخش نخست)

مهرشاد مهدویان  
کارشناس مسئول چک‌ها و بروات

هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت (۱)، کارت ارزیابی متوازن (۲) و ارزش افزوده اقتصادی (۳) ابزارهای مدرن اندازه‌گیری عملکرد مدیریت محسوب می‌شوند و هم‌اکنون بسیاری از شرکت‌ها در سراسر اروپا و آمریکا از آن‌ها استفاده می‌کنند.

- **هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت:** از سیستم‌های نوین هزینه‌یابی محصولات و خدمات است که نیازهایی از قبیل محاسبه صحیح بهای تمام‌شده محصول، بهبود فرآیند تولید، حذف فعالیت‌های زائد، شناخت محرک‌های هزینه، برنامه‌ریزی عملیات و تعیین راهبردهای تجاری را برای واحد اقتصادی برآورده می‌کند.

- **ارزیابی متوازن:** کارت ارزیابی متوازن یک مفهوم نوین مدیریتی است که به همه مدیران در همه سطوح کمک می‌کند تا بتوانند فعالیت‌های کلیدی خود را پیش و کنترل کنند.

- **ارزش افزوده اقتصادی:** معیاری است که به‌منظور نظارت کلی در زمینه خلق ارزش، در شرکت به‌کار برده می‌شود. ارزش افزوده اقتصادی راهبرد نیست، بلکه راهی است که نتایج را اندازه‌گیری می‌کند.

## کلید واژه‌ها

هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت (ABC)، کارت  
ارزیابی متوازن (BSC)، ارزش افزوده  
اقتصادی (EVA)

چارچوب‌های حسابداری استوار باشند، بر اساس تئوری‌های اقتصادی بنا شده‌اند. اما به‌راستی شرکت باید از چه چارچوبی استفاده کند؟ و زمانی که چارچوب جدیدی در حال اجراست، آیا شرکت باید دیگر چارچوب‌ها را نادیده بگیرد؟

### الف) هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت

با متنوع شدن تولیدات و مشتریان یک سازمان، تخصیص هزینه‌های سربار به امری گمراه‌کننده، و تحریف‌کننده بهای تمام‌شده تولیدات یا خدمات خاص، تبدیل می‌شود. همان‌طور که می‌دانیم، سیستم هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت و سیستم هزینه‌یابی سنتی، از لحاظ نحوه تخصیص هزینه‌های سربار، با یکدیگر متفاوت‌اند. این تفاوت در جدول ۱ نشان داده شده است؛ بدین معنی که در سیستم هزینه‌یابی سنتی، هزینه‌های سربار تنها براساس یک محرک هزینه که می‌تواند حجم تولید، ساعات کار مستقیم، ساعات کار ماشین‌آلات یا میزان دستمزد مستقیم باشد، تسهیم می‌شود و این نمی‌تواند مبنای صحیحی برای تسهیم هزینه‌های سربار پدید آورد؛ زیرا برای مثال، محصولی که چرخه عملیات تولیدی آن کوتاه است، ممکن است به میزان غیرمتناسبی از هزینه‌های انبار یا بارگیری بهره‌بردار. بنابراین حسابداری صنعتی به‌شکل سنتی پیام نادرست به مدیران می‌دهد. اما در سیستم هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت، تسهیم هزینه‌های سربار شامل دو مرحله است؛ در مرحله اول فعالیت‌های عمده شناسایی می‌شوند و هزینه سربار به‌تناسب منابعی که در هر فعالیت مصرف می‌شود به آن فعالیت‌ها تخصیص می‌یابد (نمودار ۱). سربار تخصیص‌یافته به هر فعالیت، هزینه انباشته فعالیت (۴) نامیده می‌شود. پس از تخصیص سربار ساخت به فعالیت‌ها در مرحله اول، محرک‌های هزینه (۵) مناسب و مربوط به هر

لازم دارد. هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت و ارزیابی متوازن معیارهایی هستند که مدیر را در تصمیم‌گیری و دستیابی به موفقیت یاری می‌رسانند، اما آیا صرفاً استفاده از این معیارها به‌معنای نیل به موفقیت است؟

این موضوع که

مدیریت برای

دستیابی به

موفقیت به این

معیارها نیاز دارد

امری بدیهی است؛

اما تعیین‌کننده برد

یا باخت شرکت، ارزش

افزوده اقتصادی است. با

به‌کارگیری ارزش افزوده اقتصادی

مدیران در استفاده از اطلاعات به‌منظور خلق

ارزش و خواسته مالکان، برانگیخته می‌شوند.

نیاز سازمان‌ها به سازگاری با محیط تجاری

پویا و پیچیده امروزی برای ادامه بقا که ناشی

از توسعه بازارهای رقابتی است از یک سو، و از

سوی دیگر فشار مجامع سرمایه‌گذار

به مدیران برای تعیین ارزش

و تبیین معیارهای

اندازه‌گیری دقیق

و شفاف، باعث

شد سازمان‌ها

سیستم‌های

سنتی پاداش و

اندازه‌گیری عملکرد

را که در دهه قبل

به‌وجود آورده بودند،

مورد بازنگری قرار دهند و

دوباره آن‌ها را بیازمایند تا مشخص شود

که آیا مبنای صحیح و قابل اتکایی برای

تصمیم‌گیری بوده‌اند یا خیر؟ در حال حاضر

تکنیک‌های اندازه‌گیری، بیش از این که بر

### طرح یک پرسش

آیا چارچوب‌های هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت، ارزیابی متوازن و ارزش افزوده اقتصادی با یکدیگر ناسازگارند یا می‌توان آن‌ها را در یک سازمان، به‌شکل توأمان، به‌کار برد؟

هزینه‌یابی بر مبنای

فعالیت و ارزیابی

متوازن، اطلاعاتی را

فراهم می‌آورند که

مدیران در فرآیند

تصمیم‌گیری‌های

منجر به خلق ارزش،

به آن اطلاعات نیازمندند.

ارزش افزوده اقتصادی

فراهم‌آورنده چارچوب تصمیم،

معیارهای عملکرد و محرک‌هایی است که

مدیریت را برای خلق ارزش برمی‌انگیزد.

برای درک بیشتر مفاهیم هزینه‌یابی بر

مبنای فعالیت، ارزیابی متوازن و ارزش افزوده

اقتصادی، می‌توان تجارت را به فوتبال تشبیه

کرد. مربی یک تیم فوتبال به‌عوامل

متعددی برای موفقیت نیاز

دارد. برای مثال، به‌دست

آوردن ضربه‌های

ایستگاهی، به‌دست

آوردن کرنر،

فراهم‌سازی یک

دفاع مستحکم

و داشتن یک

دروازه‌بان مناسب.

اما در پایان مسابقه تنها

چیزی که اهمیت دارد این

است که مسابقه را برده‌ایم یا باختیم، نه

این که در طول بازی چند کرنر یا چند ضربه

ایستگاهی به‌دست آورده‌ایم. در تجارت نیز

مدیر معیارهای زیادی را برای کسب موفقیت



**مدیران برای آن که بتوانند عملکرد شرکت‌شان را ارتقا دهند، نیازمند شناخت چگونگی اثر متقابل بهای تمام‌شده با دیگر معیارهای عملکرد هستند. این نیاز با تکنیک ارزیابی متوازن پاسخ مناسب دریافت می‌کند**

جدول (۱) تفاوت روش‌های هزینه‌یابی سنتی و هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت

روش سنتی	روش ABC
هدف اصلی آن‌ها ارایه اطلاعاتی در زمینه سودآوری است	هدف اصلی آن ارایه اطلاعاتی در زمینه‌های سودآوری، رضایت مشتریان و رقابت در سطح بین‌المللی است
برای جریان‌های تولیدی ساده، استاندارد و معمولی به کار گرفته می‌شوند	برای جریان‌های تولیدی ساده، غیراستاندارد و پیچیده کاربرد دارد
بهای تمام‌شده محصول را با استفاده از مواد اولیه مستقیم، دستمزد مستقیم و سربار کارخانه محاسبه می‌کنند و رسماً اثرات تکنولوژی پیشرفته را منظور نمی‌کنند	بهای تمام شده را با استفاده از مواد اولیه مستقیم و سربار کارخانه (یا هزینه‌های تبدیل) محاسبه می‌کنند و هزینه‌های مربوط به تکنولوژی، کنترل کیفیت و رقابت در سطح جهانی را مد نظر می‌گیرند
بهای تمام‌شده را برای یک دایره، محصول یا خدمت بدون توجه مستقیم به فعالیت‌های لازم جهت تولید و توزیع محاسبه می‌کنند	برای محاسبه بهای تمام‌شده، رابطه علیت بین فعالیت‌های لازم به منظور تولید و توزیع محصول یا خدمت، و ارزش اقتصادی منابع به کارگرفته شده، ایجاد می‌کند
دارای یک یا حداکثر چند مرکز هزینه برای تخصیص هزینه‌ها در سطح شرکت یا دایره هستند	از مراکز هزینه‌های متعدد که با توجه به میزان فعالیت‌ها تعیین می‌شوند، استفاده می‌کند
از یک مینا (معمولاً هزینه دستمزد مستقیم یا ساعات کار ماشین‌آلات) یا حداکثر چند مینا جهت تسهیم هزینه‌های سربار کارخانه استفاده می‌کنند	از میناهای مناسبی برای هر مرکز فعالیت هزینه استفاده می‌کند و دارای میناهای چندگانه است
از مینا(ها)ی تسهیم سرباری استفاده می‌کنند که الزاماً بر اساس روابط علت و معلولی همه اقلام سربار سازمان نیستند	هر فعالیت، صرفاً بر اساس روابط علت و معلولی مبنای مقتضی تسهیم سربار کارخانه را تعیین کرده و مورد استفاده قرار می‌دهد
اکثراً از میناهای مالی برای تسهیم هزینه‌های سربار استفاده می‌کنند	از میناهای مالی و غیرمالی برای تسهیم هزینه‌های سربار بهره می‌گیرد
هزینه‌ها به دو گروه، هزینه محصول و هزینه دوره تقسیم می‌شوند. همچنین هزینه‌های ثابت را از هزینه‌های متغیر متمایز می‌کنند	همه هزینه‌ها را به‌عنوان هزینه‌های محصول تلقی می‌کند و با توجه به دید شرکت، هزینه‌ها را متغیر در نظر می‌گیرد
برای تصمیم‌گیری مدیران گمراه‌کننده هستند	تصمیم‌گیری‌های صحیح و مناسب را با استفاده از اطلاعات سیستم حسابداری مدیریت میسر می‌کند
برای برنامه‌ریزی و کنترل مدیران چندان مناسب و دقیق نیستند	برای برنامه‌ریزی و کنترل بسیار مناسب است و اطلاعات دقیق را در این راستا ارایه می‌دهد

نمودار (۱) فرآیند اصلاح هزینه‌یابی از طریق به کارگیری روش ABC



یک از فعالیت‌ها شناسایی می‌شوند. سپس در مرحله دوم هزینه انباشته هر فعالیت به نسبت مقدار مصرف محرک‌های هزینه در هر یک از خطوط تولید محصول به این خطوط تخصیص داده می‌شوند. این سیستم هزینه‌یابی می‌تواند اطلاعات بهتری را برای تصمیم‌گیری‌های استراتژیک مدیریت فراهم آورد و به تشخیص هزینه‌های بدون ارزش افزوده کمک کند. بنابراین هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت، کیفیت

تولید و صحت هزینه‌یابی را بهبود می‌بخشد.

**ب) کارت ارزیابی متوازن**

مدیران برای آن که بتوانند عملکرد شرکت‌شان را ارتقا دهند، نیازمند شناخت چگونگی اثر متقابل بهای تمام‌شده با دیگر معیارهای عملکرد هستند. این نیاز با تکنیک ارزیابی متوازن پاسخ مناسب دریافت می‌کند. در محیط رقابتی و پیچیده تجارت در دنیای

امروز، موفقیت بنگاه‌های اقتصادی در گرو فرآیند بهبود مستمر است. با توسعه شرکت‌ها به تدریج مدیریت از مالکیت جدا می‌شود (تضاد منافع ایجاد می‌گردد) و بحث مسئولیت پاسخگویی به وجود می‌آید؛ بدین معنی که مدیران در برابر مالکان باید پاسخگو باشند. با تمایز مالکان از مدیران و توجه به این که مالکان آگاهی کمی از مسائل مالی دارند و به اطلاعات گزارش شده از سوی مدیریت متکی



در چنین شرایطی ارزیابی عملکرد سازمان از این منظر می‌تواند به شناسایی نقاطی که اختصاص وجوه در نظر گرفته شده برای امر آموزش به آن‌ها، بیشترین تاثیر را در عملکرد سازمان به همراه دارد، منجر شود.

**۴) نحوه انجام فرآیندهای داخلی شرکت:** عملیات یک سازمان یا بنگاه اقتصادی متشکل از مجموعه فرآیندهایی است که به طور مستقیم یا غیرمستقیم با مأموریت سازمان در ارتباط است. روش ارزیابی متوازن از این رویکرد بر ارزیابی فرآیندهایی تاکید می‌کند که تاثیر قابل ملاحظه‌ای

بر بهبود روابط با مشتریان و دستیابی به اهداف مالی شرکت دارد. به‌عنوان مثال ارزیابی و تجزیه تحلیل برخی از فرآیندهایی که بر بهبود روابط با مشتریان موثر است، ممکن است با طرح چنین

پرسش‌هایی آغاز شود:

- آیا سازمان از مکانیسم مناسبی برای شناسایی و تشخیص انتظارات و نیازهای بالقوه مشتریان خود برخوردار است؟  
- آیا ارسال محصولات و ارائه خدمات به مشتریان به صورت کارآ، قابل اطمینان و مسئولانه انجام می‌گیرد؟  
- آیا خدمات پس از فروش به گونه‌ای هست که بتواند رضایت مشتریان را جلب کند؟  
هر دیدگاه دو تا پنج معیار خواهد داشت که این معیارها باید بعد از استقرار استراتژی تنظیم شوند. بنابراین ارزیابی متوازن، عملکرد سازمان را هم از بعد مالی و هم از بعد غیرمالی اندازه‌گیری می‌کند.

(ادامه دارد...)

را از عوامل مهم ارزیابی صحیح عملکرد و تعیین استراتژی به حساب می‌آورند. از این منظر، ارزیابی متوازن با استفاده از معیارهایی نظیر سود هر سهم، نرخ بازده دارایی‌ها، ارزش افزوده اقتصادی، سود باقی‌مانده (RI) و... به ارزیابی عملکرد و ارایه بازخور می‌پردازند.

**۲) رضایت مشتریان:** یافته‌های اخیر علم مدیریت بیانگر اهمیت روزافزون تمرکز روی مشتری و کسب رضایت وی به‌عنوان یکی از عوامل حیاتی موفقیت در فعالیت‌های اقتصادی است. چرا که اگر مشتریان راضی نباشند، به تدریج تامین‌کنندگان جدیدی

برای رفع نیاز خود خواهند یافت. برخی عوامل موثر بر رضایت مشتریان عبارتند از: کیفیت کالا، نحوه خدمات‌دهی، طرز برخورد، قیمت کالا و زمان انتظار.

عملکرد ضعیف سازمان

یا واحد اقتصادی در این

زمینه وضعیت نامطلوبی را در آینده

برای شرکت در پی خواهد داشت، هرچند ممکن است وضعیت مالی شرکت در حال حاضر رضایت‌بخش باشد.

**۳) رضایت کارکنان (آموزش و رشد):** سریع بودن آهنگ تغییرات علمی و تکنولوژیک در محیطی که پیرامون سازمان را احاطه کرده از یک سو، و محدودیت‌های مربوط به جایگزینی نیروهای فعلی با نیروهایی با دانش جدید از سوی دیگر، توجه روزافزون به امر آموزش کارکنان و جلب رضایت آن‌ها در محیط‌های سازمانی را به همراه داشته است. این امر به‌ویژه در سازمان‌هایی که نوع فعالیت‌شان نیاز به نیروهایی با سطوح علمی بالا را ایجاب می‌کند، چشمگیرتر است.

هستند، آنان به ارزیابی عملکرد مدیریت نیاز دارند و در این ارزیابی ناچار به استفاده از اندازه‌گیری هستند (مثالی در ادبیات مدیریت وجود دارد که اگر کسی نتواند چیزی را اندازه بگیرد، نمی‌تواند آن را اداره کند)، اما اگر این اندازه‌گیری تنها متکی بر ارقام و اطلاعات مالی باشد، نمی‌تواند مبنای صحیحی برای قضاوت و تصمیم‌گیری پدید آورد. یک دلیل این امر این است که مدیران مسئول گزارش ارقام و اطلاعات مالی هستند و ممکن است اطلاعات گزارش‌شده انعکاسی از عملکرد واقعی شرکت نباشد. حتی اگر مدیران اطلاعات مالی را به‌طور واقعی و صحیح هم گزارش کرده باشند، تنها اتکا به این اطلاعات در ارزیابی عملکرد مدیران کافی نیست. برای درک بیشتر موضوع فرض کنید شرکتی در دو سال متوالی دارای سود یکسانی باشد، اما در سال دوم اقداماتی در جهت جلب بیشتر رضایت مشتریان انجام داده یا اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی برای افزایش مهارت و تخصص کارکنان کرده است. افزایش رضایت مشتریان نشانه فروش بیشتر و به‌دنبال آن کسب سود بیشتر در آینده است و از طرف دیگر افزایش مهارت و تخصص کارکنان موجب افزایش کارایی (Efficiency) و بهره‌وری (Productivity) خواهد شد. اما اگر بخواهیم تنها از بُعد مالی، عملکرد شرکت را اندازه بگیریم، شرکت در هر دو دوره عملکرد یکسانی داشته؛ ولی واقعیت این است که شرکت در سال دوم عملکرد بهتری از خود به‌جای گذاشته است.

ارزیابی متوازن، عملکرد سازمان را از چهار دیدگاه کلیدی مورد سنجش قرار می‌دهد:

**۱) مالی:** کاپلان و نورتن، نیاز سنتی به اعداد و ارقام حسابداری را مورد بی‌توجهی قرار نداده‌اند، بلکه ارایه اطلاعات مالی قابل اتکا و به‌موقع به‌همراه سایر اطلاعات غیرمالی



# پذیرش بانکداری آنلاین تجزیه و تحلیل تجربی

(بخش پایانی)

زهره حقوردی  
شعبه شهران

## اندازه‌گیری متغیرها

متغیر مستقل

مجموعه ۱۷ گویه‌ای، برای اندازه‌گیری چهار عامل موثر در پذیرش تدوین شد. هر سوال با مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت اندازه گرفته شد. برای نمونه، «۱» به کاملاً مخالف اختصاص داده شد، «۲» به مخالف نسبت داده شد، «۳» به خنثی، «۴» به موافق و «۵» به کاملاً مخالف نسبت داده شد.

متغیر وابسته

قصد مصرف‌کنندگان برای استفاده از بانکداری آنلاین توسط گویه‌هایی از مدل اصلی پذیرش فناوری (دیویس، ۱۹۸۹) گرفته شد. در این پژوهش، برخی از گویه‌ها برای قصد استفاده در پرسشنامه از مقالات دیویس (۱۹۸۹)، جوراچیراساناکول و فینک (۲۰۰۵)، پیکارین و دیگران (۲۰۰۴)، تان و تائو (۲۰۰۰) انتخاب شدند.

قصد مصرف‌کننده از استفاده نیز توسط مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت اندازه‌گیری شد. در اینجا ۱ = کاملاً مخالف، ۲ = مخالف، ۳ = خنثی، ۴ = موافق، و ۵ = کاملاً موافق. از چهار گویه برای تشخیص قصد استفاده از بانکداری آنلاین استفاده شد.

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

تحلیل عاملی و پایایی مقیاس

به منظور بررسی روان و جزئیات‌سنجی عوامل پذیرش بانکداری آنلاین و قصد استفاده از آن، پایایی مرکب مقیاس مطابق استاندارد بار عامل و میزان خطا در اندازه‌گیری برای هر گویه و میانگین واریانس استخراجی مقیاس‌ها نیز محاسبه شد. جدول ویتنام آلفای کرنباخ، میانگین واریانس استخراجی و پایایی مرکب مقیاس برای هر سازه را نشان می‌دهد (پینهو، ۲۰۰۸).

مولینا و دیگران در سال ۲۰۰۷ نشان دادند که حداقل پایایی مرکب مقیاس قابل قبول برابر ۰/۷۰ است. برای تکمیل تجزیه و تحلیل، میانگین واریانس استخراجی نیز محاسبه شد، که حداقل پیشنهاد شده برای آن ۰/۵ است (مولینا و دیگران، ۲۰۰۷، صفحه ۶۹۱). جدول ۲ نشان می‌دهد که در هر مورد، مقیاس‌ها در حوزه قابل قبول هستند و پایایی مرکب تمامی سازه‌های پنهان از ۰/۷۰ پیشنهاد شده توسط نانالی در ۱۹۷۸ پیشی گرفته است. این نشان می‌دهد که مقیاس خوب است.

## تجزیه و تحلیل همبستگی

تجزیه و تحلیل همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین متغیرها انجام می‌شود (وونگ و هیو، ۲۰۰۵؛ جهانگیر و بگام، ۲۰۰۸). همانطور که وونگ و هیو در

تلاش کنند تا به مشتریانشان اجازه دهند که مزایای استفاده از بانکداری آنلاین را در مقایسه با روش‌های سنتی بانکداری بدانند. در میان برخی از این مزایای بانکداری آنلاین، می‌توان به رابطه آسان‌تر و مفیدتر با کارکنان بانک اشاره کرد. نکته اصلی در اینجا این است که مصرف‌کنندگان مایل هستند بانکداری آنلاین را زمانی بپذیرند که مزایای آن را نسبت به روش‌های سنتی بانکداری بدانند. بنابراین بانک‌ها باید تحقیقات بیشتری درباره انواع ویژگی‌های کاربرانی که حاضر بانک آنرا مفید می‌دانند، انجام دهند و چنین ویژگی‌های مدنظر کاربران را خلق کنند تا مشتریان بیشتری را برای پذیرش بانکداری آنلاین ترغیب کنند.

### سهولت استفاده ادراک شده

یافته‌ها بیانگر این است که سهولت استفاده

که در جدول چهار خلاصه شده است، همه ارزش ضرایب، معیار اعتبار افتراقی برای هر سازه را برآورده می‌کند (کلین، ۱۹۹۸؛ هوآنگ و دیگران، ۲۰۰۶).

### بحث و نتیجه گیری

همه فرضیات درباره رابطه بین متغیرها با استفاده از آزمون روایی و رگرسیون خطی چندگانه مورد آزمون و ساخت قرار گرفت. به طور کلی، نتایج تا اندازه‌ای، اکثر روابط مفروض بیان شده را حمایت می‌کند. مشاهده شد که اثر مهم تاثیرگذار بر قصد استفاده بانکداری آنلاین به وسیله سودمندی ادراک شده، اعتماد و حمایت دولت هستند. با این وجود، فرضیه دوم تایید نشد. در ادامه به جزئیات نتیجه‌گیری نگاهی می‌کنیم.

### سودمندی ادراک شده

کاربران فناوری را می‌پذیرند اگر دریابند که آن مفید است. بنابراین بانک‌ها در ویتنام باید

سال ۲۰۰۵ ارزش ضریب همبستگی (۲) که بین ۰/۱۰ تا ۰/۲۹ همبستگی ضعیف، بین ۰/۳۰ تا ۰/۴۹ همبستگی متوسط و از ۰/۵۰ تا ۱/۰ همبستگی قوی در نظر گرفته می‌شود. به هر حال، ضریب همبستگی نباید بیشتر از ۰/۸ باشد تا از هم‌خطی متغیرهای مستقل جلوگیری کند (فیلد، ۲۰۰۵). همان‌گونه که در جدول دیده می‌شود هیچ کدام از ضرایب همبستگی‌ها بالای ۰/۸ نبوده است، می‌توان فرض کرد که مشکلی در رابطه با هم‌خطی بین متغیرهای مستقل در این پژوهش وجود ندارد. آزمون بیشتر بر اساس حوزه اطلاعات متغیر و دامنه تغییرات (جدول ۴) نشان می‌دهد که ارزش حوزه اطلاعات متغیر برای تمامی متغیرها کمتر از ۱۰، و دامنه تغییرات بیشتر از ۰/۱۰ است. بنابراین حمایت بیشتر از عدم هم‌خطی بین متغیرهای مستقل در پژوهش را نشان می‌دهد (هیر و دیگران، ۲۰۰۵؛ چونگ و اوپی، ۲۰۰۸). همان‌گونه

سازه پنهان	گویه	بار عاملی استاندارد	پایایی (AVE;SCR)
سودمندی استفاده ادراک شده	PU2	0.766	Cronbach's $\alpha = 0.781$ AVE = 0.509 SCR = 0.802
	PU4	0.729	
	PU1	0.694	
	PU5	0.663	
	PEOU 2	0.866	
سهولت استفاده ادراک شده	PEOU 4	0.817	Cronbach's $\alpha = 0.889$ AVE = 0.619 SCR = 0.890
	PEOU 1	0.786	
	PEOU 5	0.763	
	PEOU 3	0.694	
	I4	0.949	
پشتیبانی دولت	I3	0.713	Cronbach's $\alpha = 0.831$ AVE = 0.570 SCR = 0.838
	I2	0.677	
	I1	0.649	
	T1	0.959	
	T3	0.732	
اعتماد	T2	0.541	Cronbach's $\alpha = 0.777$ AVE = 0.583 SCR = 0.7995
	IU3	0.830	
	IU4	0.780	
تمایل به استفاده	IU2	0.548	Cronbach's $\alpha = 0.761$ AVE = 0.532 SCR = 0.768

جدول ۲

تحلیل عاملی و تحلیل پایایی



کاربران از طریق پایه‌گذاری قوانین سایبری بهبود بخشید. برای دولت ویتنام، تشویق کاربران به پذیرش بانکداری آنلاین یک باید است. این بدین دلیل است که بانکداری آنلاین به بانک‌ها این اجازه را می‌دهد که به‌صورت کارآتری عمل کنند و در نتیجه رقابت در صنعت بانکداری ویتنام بهبود می‌یابد. سرمایه‌گذاران خارجی نیز تمایل بیشتری برای سرمایه‌گذاری در کشور پیدا می‌کنند، اگر این کشور از فناوری تجارت الکترونیک در کسب‌وکار استفاده کند. این مشابه ایالت پننگ (در مالزی) است که دولت برنامه‌ای برای برقراری ارتباط اینترنتی برای کل ایالت را از طریق شبکه وای - فای فراهم آورد تا این ایالت در رقابت باقی بماند. در سنگاپور نیز خدمات شبکه وای-فای برای سنگاپوری‌ها مجانی است (لمن، ۲۰۰۶). دولت ویتنام با فراهم آوردن زیرساخت‌ها و پهنای باند اینترنتی در

پاسخ‌دهندگان گروهی بالنسبه جوان هستند، ما بر این باور هستیم که این دسته مشتریان مشکلی در استفاده از بانکداری آنلاین به تصور دشوار بودن آن، ندارند.

### حمایت دولت

همراستا با پژوهش‌های تان و تتو در سال ۲۰۰۰، جوراچیراساناکول و فینک در سال ۲۰۰۵، در این پژوهش نیز مشخص شد حمایت دولت عامل تاثیرگذار مهمی در پیش‌بینی قصد استفاده از بانکداری آنلاین است. در ویتنام، که یک قانون برای تجارت الکترونیک تدوین نشده، خدمات آنلاین محدود است به اطلاعات مربوط به حساب و مانده حساب. همان‌گونه که نتایج این پژوهش نشان داد، اعتماد به امنیت و حریم خصوصی بانکداری آنلاین، قصد کاربران در پذیرش بانکداری آنلاین را تحت تاثیر قرار می‌دهد. دولت می‌تواند با بهبود اطمینان

ادراک شده تاثیر قابل ملاحظه‌ای بر قصد استفاده از بانکداری آنلاین ندارد. این نتایج با پژوهش‌های قبلی متناقض است (جهانگیر و بیگام، ۲۰۰۸؛ امین ۲۰۰۷؛ شیه و فانگ، ۲۰۰۴). با این وجود، این یافته‌ها مطابق با یافته‌های پیکارین و دیگران در سال ۲۰۰۴ است، که نشان می‌دهد تاثیر قابل ملاحظه‌ای بین سهولت استفاده ادراک شده و قصد استفاده از بانکداری آنلاین ندارد.

این یافته‌ها نیز در تناقض با مدل اصلی پذیرش فناوری است. این یافته‌های غیرمنتظره شاید به این دلیل باشد که اکثریت پاسخ‌دهندگان در این پژوهش نسبتاً جوان بوده‌اند.

بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که آن‌ها بر این باور هستند که می‌توانند بانکداری آنلاین را به راحتی بیاموزند و سهولت استفاده نمی‌تواند به‌عنوان مانعی برای پذیرش بانکداری آنلاین محسوب شود. از آنجاکه







استفاده از بانکداری آنلاین علاقه‌مند کنند، اما مزایای ادراک شده بانکداری آنلاین بسیار مهم‌تر از سهولت استفاده است. بانک‌ها باید تحقیقات بیشتری درباره اینکه چه ویژگی‌های دیگری در نظر مشتریان ویتنامی مهم است انجام دهند، و سیستم بانکداری آنلاین خود را بر اساس آن طراحی کنند. همچنین ممکن است مشتریان خاصی هنوز از مزایای بانکداری آنلاین آگاه نباشند. این مشکل نیز می‌تواند از طریق آموزش کاربران مرتفع شود.

تصمیم‌گیرندگان بانکی باید به‌صورت مستمر با جذب منابع لازم برای سرمایه‌گذاری در تقویت ویژگی‌های مفید بانکداری آنلاین، کاربران بیشتری را به استفاده از خدمات این نوع بانکداری ترغیب کنند.

اعتماد به امنیت و حریم خصوصی بانکداری آنلاین یکی از عواملی است که نقش تعیین‌کننده‌ای در پذیرش بانکداری آنلاین در ویتنام بازی می‌کند. بنابراین بانک‌ها در ویتنام باید امنیت و حریم خصوصی سیستم‌های بانکداری آنلاین را تضمین کنند و آن‌ها را به خوبی ارتقا دهند.

کاربران نیز باید از سیستم آن‌ها آگاه باشند و بدانند که از حریم خصوصی و اطلاعات شخصی آن‌ها حفاظت می‌شود. همان‌گونه

### پیشنهادها

به جز ارزش‌های نظری، شاغلین، سازندگان سیستم‌های بانکداری آنلاین، تصمیم‌گیرندگان بانک و ارائه‌دهندگان خدمات بانکی نیز از نتایج این پژوهش سود می‌برند. نتایج و یافته‌های این پژوهش مسیر برنامه آینده را روشن می‌کند و راه‌حلی برای ترغیب بیشتر نسبت به اجرا و استفاده از بانکداری آنلاین ارائه می‌دهد.

برای پژوهش‌های آتی، نتایج این تحقیق می‌تواند برای پشتیبانی از یافته‌ها و تجزیه و تحلیل در زمینه بانکداری آنلاین و بهبود خدمات بانکداری، مورد استفاده قرار گیرد. مدیران بانک و تصمیم‌گیرندگان در ویتنام، می‌توانند برنامه استراتژی‌های خود را بر اساس یافته‌های این پژوهش تنظیم کنند. اولاً بانک‌ها باید مزایای استفاده از بانکداری آنلاین را در مقایسه با بانکداری سنتی، ترویج کنند.

همان‌گونه که اریکسون و دیگران در سال ۲۰۰۵ اشاره کردند، بانک‌ها ممکن است با تمرکز بر بهبود وبسایت‌های بانکداری آنلاین خود، و ارائه وبسایت‌هایی که کاربر به راحتی با آن‌ها ارتباط برقرار کند، فضایی جذاب مهیا کنند تا کاربران را فریفته و به

ویتنام می‌تواند از پذیرش بانکداری آنلاین حمایت کند.

### اعتماد

یافته‌ها نشان می‌دهد که اعتماد به امنیت و حریم خصوصی در بانکداری آنلاین می‌تواند پذیرش بانکداری آنلاین در ویتنام را تحت تاثیر قرار دهد. بدون پشتیبانی از امنیت و حریم خصوصی مناسب، کاربران نخواهند توانست از خدمات ارائه شده برای بانکداری آنلاین استفاده کنند. نتایج زمانی قابل فهم خواهند بود که تراکنش‌های بانکی معمولاً متضمن جابه‌جایی پول است. بنابراین کاربران به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه محتاط‌تر هستند؛ چراکه آن‌ها بیشتر معاملات را که احتیاج به جابه‌جایی پول دارد، رودررو انجام می‌دهند.

با توجه به آنچه وانگ و بارنز در ۲۰۰۷ ذکر کرده‌اند، برخی از استراتژی‌های ایجاد اعتماد می‌تواند شامل مبارزات تبلیغاتی، تضمین حفظ حریم خصوصی، سیاست‌های تضمینی شرکت‌ها و بیانیه باشد (ووی و دیگران ۲۰۰۹). بنابراین بانک‌های ویتنامی باید تلاش کنند تا این استراتژی‌ها را برای کسب اطمینان کاربران بانکداری آنلاین پیاده کنند.

Table V.  
Correlation analysis of the independent variables and dependent variable

Variables	Perceived usefulness	Perceived ease of use
Perceived usefulness	1.000	
Perceived ease of use	0.709**	1.000
Trust	0.184	0.130
Government support	1.121	0.137
Intention to use	0.330**	0.165

Notes: \* Correlation is significant at the 0.05 level (two-tailed)

### جدول ۴

تجزیه و تحلیل همبستگی متغیرهای مستقل و متغیر وابسته



توجه است. دولت ویتنام علاوه بر این می‌تواند با تامین زیرساخت‌های مناسب اینترنتی (مثل فراهم آوردن شبکه بی‌سیم) به صنعت بانکداری کمک، و کاربران را نسبت به استفاده از بانکداری آنلاین ترغیب کند؛ در نتیجه، بانک‌ها به صورت کارآتری عمل خواهند کرد و توان رقابتی خود را نیز افزایش خواهند داد. تصمیم‌گیرندگان بانکی باید با مشارکت دولت، قوانین سایبری‌ای را که به بهبود احساس امنیت مشتریان در فرآیند استفاده از بانکداری آنلاین منجر می‌شود، تدوین کنند.

بانکداری آنلاین را افزایش دهیم؛ که مشابه همان نتایجی است که این پژوهش حاصل شدند. نگرانی کاربران ویتنامی، بیش‌تر، امنیت و حفاظت از حریم خصوصی است تا سهولت استفاده از وب‌سایت. دولت ویتنام می‌تواند با نشر قوانین و مقررات خاص برای معاملات اینترنتی، به تضمین امنیت و اعتماد کمک کند. با وجود قانون روشن و واضح در رابطه این مساله، تضمینی برای مشتریان به وجود خواهد آمد که مساله امنیت و حفاظت از حریم خصوصی در بانکداری آنلاین مورد

که امنیت آنلاین لازم است و یکی از جاذبه‌های اصلی محسوب می‌شود، مدیران ارشد بانکی باید این تضمین را بدهند که استراتژی هایشان شامل روش‌هایی است که امنیت سیستم بانکداری آنلاین را تامین می‌کند. این‌گونه پیشنهادها را گرانبر-کراتر و فالانت در سال ۲۰۰۸ نیز ارائه دادند. به نظر آن‌ها، طراحی وب‌سایت‌هایی با کاربرد آسان به‌تنهایی کافی نیست؛ بلکه باید کاربران استرالیایی را جذب پذیرش بانکداری آنلاین کنیم و با توجه خاص به امنیت، پذیرش





نگاهی به سرنوشت ابهام‌آمیز پست الکترونیک

## وقتی که ایمیل‌ها می‌میرند

گذشته، تعداد مراجعه‌کنندگان سرویس‌های پست الکترونیک در این رده سنی ۲۴ درصد کاهش یافته است. همچنین میزان درگیری و استفاده فعال آن‌ها از این خدمات - یعنی مدت زمان صرف‌شده در سایت بر حسب دقیقه و تعداد صفحات بازدیدشده - نیز به نصف کاهش یافته است.

### شبکه‌های اجتماعی

#### رقیب جدی پست الکترونیک

«خدمات پیام‌رسانی در سرویس‌های اجتماعی» می‌تواند دلیل اصلی کاهش شدید مراجعه‌کنندگان نوجوان به پست‌های الکترونیک باشد. برای نمونه، نوجوانان روزبه‌روز زمان بیشتری را در فیس‌بوک صرف می‌کنند و این سایت تبدیل به یک

با این وصف یک پرسش مطرح می‌شود؛ این‌که آیا طوفان سرویس‌های پست الکترونیک به همان سرعت که ایجاد شده است، محو خواهد شد؟ شاید نه؛ اما برای کسانی که از خدمات پیشرفته و رایگان پست الکترونیک شرکت‌هایی چون گوگل و مایکروسافت استفاده می‌کنند، نشانه‌های ناخوشایندی وجود دارد. همان‌طور که الگوی استفاده از این خدمات تغییر می‌کند، غول‌های تکنولوژی روزبه‌روز برای کسب درآمد از کاربران خود شیوه‌ها و شرایط سخت‌تری را به کار می‌گیرند.

نتایج پژوهش شرکت کام‌اسکور نشان می‌دهد که این کاهش در بین کاربران نوجوان ۱۲ تا ۱۷ ساله شیب تندتری دارد؛ به طوری که در نوامبر سال ۲۰۱۰ نسبت به سال

سرنوشت پست الکترونیک چه خواهد شد؟ این پرسش زمانی جدی شد که بررسی آمارها حکایت از کاهش تعداد افرادی داشت که از سرویس‌های پست الکترونیک - همچون جی‌میل یا هات‌میل - استفاده می‌کنند.

پژوهش‌های شرکت «کام‌اسکور (ComScore)» نشان می‌دهد که تعداد مراجعه‌کنندگان به سایت‌های ارایه‌کننده خدمات پست الکترونیک طی ماه نوامبر سال ۲۰۱۰ نسبت به مدت مشابه سال ۲۰۰۹ معادل ۶ درصد کاهش یافته است. افزون بر آن در نوامبر سال ۲۰۱۰، مدت زمان صرف‌شده توسط مراجعه‌کنندگان در این سایت‌ها نسبت به مدت مشابه سال گذشته ۱۰ درصد کاهش داشته است.

استفاده از ابزارهای دیگری غیر از مراجعه به خود سایت، این تبلیغات را نبینند، ممکن است مدیران سایت‌ها به اتخاذ تدابیر و شیوه‌های دیگری تحریک شوند. در چنین شرایطی می‌توان تصور کرد که چه چیزی رخ خواهد داد: وجود تبلیغات در پیام‌ها، محدودیت تعداد دائلود پیام‌ها از طریق IMAP/POP3، درخواست پرداخت وجه برای استفاده از امکانات جدید، و غیره. در این شرایط مایکروسافت به علت کاهش قابلیت رقابت با گوگل، ممکن است چنین راهکارهایی را زودتر اتخاذ کند.

مشکل بزرگ در این شیوه مشکلات جدی فناوری موبایل در مقابل تبلیغات است. برای مثال، صفحه کوچک موبایل امکان جای دادن یک نوار تبلیغاتی را در آن ناممکن می‌کند. تبلیغات Pop-up نیز غیرممکن است. در این شرایط تنها شیوه‌هایی مانند استفاده از تبلیغات مغل که در آن کاربر پیش از دیدن پیام خود باید یک صفحه تبلیغاتی را ببیند، یا اضافه کردن تبلیغات به متن پیام بدون اجازه کاربر، امکان‌پذیر است.

در این شرایط سایت‌هایی مانند فیس‌بوک با آرایه مشوق‌هایی می‌توانند از این موقعیت استفاده کرده و با گره‌زدن سرویس پیام‌رسانی خود - بدون ارائه سیستم تبلیغی مغل - به محصولات بزرگ‌تر، ارزش افزوده بیشتری کسب کنند.

اما با این همه، نتایج تحقیقات کام‌اسکور نشان می‌دهد پست‌الکترونیک هنوز یکی از رایج‌ترین خدمات آنلاین است و حدود ۷۰ درصد جمعیت بزرگسال آمریکا همراهه از آن استفاده می‌کنند و مطمئناً هنوز عطش سیری‌ناپذیری برای پست‌الکترونیک وجود دارد. تنها چیزی که می‌ماند تغییر شیوه ارضای علایق ما توسط غول‌های آی‌تی است.

قابلیت دسترسی به سرویس پست‌الکترونیک از طریق IMAP/POP3، حجم عظیمی از فضا برای ذخیره پیام و محتوا، به علاوه بسیاری از امکانات ریز و درشت دیگر را ارائه می‌دهد که استفاده از آن را رؤیایی می‌کند. به‌عنوان کاربر، همه این امکانات برای این است که ما متوجه تبلیغات موجود در بخش‌های مختلف این سرویس‌ها شویم و گاهی روی یکی از موارد جالب کلیک کنیم. این شیوه که محل اصلی درآمد جی‌میل و هات‌میل است، به شدت مورد سوال و مناقشه است.

### پست‌الکترونیک هنوز هم

### کارکرد تبلیغاتی خود را دارد

کسب درآمد از طریق این تبلیغات موضوع مهمی برای شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پست‌الکترونیک است و اگر مردم به علت



عکس‌ها تزئینی هستند

«خدمات پیام‌رسانی در سرویس‌های اجتماعی»  
می‌تواند دلیل اصلی کاهش شدید مراجعه‌کنندگان نوجوان به پست‌های الکترونیک باشد

«سپر اینترنتی» شده است و نوجوانان علاقه کمتری به خروج از این سایت، جست‌وجو و استفاده از دیگر خدمات دنیای اینترنت دارند. در این شرایط تغییر صفحه و رفتن به یک سایت دیگر برای فرستادن یک پیام امری وقت‌گیر و ناکارا محسوب می‌شود. در مقابل، خدمات پست‌الکترونیک فیس‌بوک با این که کامل نیست، اما برای استفاده راحت و سریع، مناسب‌تر به نظر می‌آید.

از طرف دیگر، می‌توان انتظار داشت که استفاده از سرویس‌های پست‌الکترونیک معمولی در گروه‌هایی که به علت شرایط سنی نمی‌توانند از شبکه‌های اجتماعی استفاده کنند، افزایش یابد. تعداد مراجعه‌کنندگان در رده سنی ۵۵ سال به بالا، طی نوامبر سال ۲۰۱۰ نسبت به مدت مشابه سال پیش، ۱۶ درصد افزایش داشته است. همین آمار برای رده سنی ۶۵ به بالا، هشت درصد افزایش نشان می‌دهد.

با این حال، مهم‌ترین تهدید از جانب وسایل ارتباطی همراه (مانند تلفن همراه) است. نتایج این تحقیق نشان‌دهنده رشد ۳۶ درصدی دسترسی دسترسی پست‌الکترونیک از طریق دستگاه‌های ارتباطی همراه است.

به هر حال، خلاصه کاربردی تحقیق عبارت است از این که: دنیای پست‌الکترونیک در حال تغییر است و احتمالاً در آستانه بزرگ‌ترین خانه‌تکانی از زمان ایجاد سرویس پست‌الکترونیک - که سابقه آن به ۱۹۹۶ برمی‌گردد - هستیم. این کاهش تعداد مراجعه‌کنندگان به سرویس‌های پست‌الکترونیک حتماً مورد توجه شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات پست‌الکترونیک قرار می‌گیرد.

البته کاربران ممکن است به خوبی متوجه این تغییر نشوند؛ زیرا در حال حاضر امکانات زیادی را به یک‌باره و بدون هیچ هزینه‌ای در اختیار داریم. برای نمونه جی‌میل سرویس‌هایی چون پیام‌رسانی بدون تبلیغات،



کرده و گرم می‌شود. «دیوید گلنتر» یک پروفیسور علوم کامپیوتری که کتاب «دنیای آینه‌ها» را با مضمون ادغام دو دنیای واقعی و مجازی نوشته، در این باره گفته است: «شما به صفحه نمایشگر کامپیوترتان نگاه می‌کنید و می‌توانید واقعیت را ببینید. شهری که در آن زندگی می‌کنید، مدرسه و محل کارتان را به صورت تصویری واضح و باکیفیت می‌بینید؛ انتزاعی اما قابل تشخیص.» این گفته‌های قدیمی در حقیقت پیش‌بینی

دنیای مدرن امروزی، بستر تغییر و دگرگونی است؛ همه‌چیز در حال تغییر و تحول و حتی ادغام شدن با یکدیگر است. این رویداد که برخی از آن به‌عنوان نتیجه‌ی اساسی قرن بیست و یکم یاد می‌کنند، بیشتر شبیه فرآیندی به نظر می‌رسد که در آن، دنیای واقعی و دنیای دیجیتال در حال نزدیک و همگرا شدن‌اند؛ یعنی همان چیزی که موجب شده میزان بهره‌وری افزایش یافته و البته مجموعه‌ای از فرصت‌های جدید پیش روی افراد قرار بگیرد.

بررسی پدیده هوشمندی  
در دنیای کنونی

اینجا  
همه چیز  
در هم تنیده  
است



دنیای هوشمند امروزی است؛ دنیایی که هر روز با استفاده از تکنولوژی‌های جدید مانند دوربین‌های سبک دیجیتال، حسگرهای قوی، استانداردهای ارتباطی و مخابراتی و البته شبکه‌های اینترنت بی‌سیم، گسترش پیدا کرده و هر لحظه با سرعتی شگفت‌آور، بزرگ و بزرگ‌تر می‌شود. این روند هیچ‌گاه به‌صورت ناگهانی و در یک بخش خاص اتفاق نمی‌افتد، بلکه به شکل همزمان در همه قسمت‌های دنیای واقعی ما روی می‌دهد.

تعریف دنیای واقعی (در مقابل دنیای مجازی دیجیتال) این است: دنیایی که می‌توانیم همه‌چیز را در آن حس کنیم، در حالی که در دنیای دیجیتال همه‌چیز به صورت مجموعه‌ای از اطلاعات در قالب نرم‌افزارها و بانک‌های اطلاعاتی وجود دارد که به شکل خودکار عمل می‌کنند. حال در این دنیای ترکیبی، اگر در دنیای واقعی دمای هوا با باز ماندن در اتاق کاهش پیدا کرده و سرد شود، در دنیای دیجیتالی به کمک محصولات آن، دمای هوا به‌صورت خودکار افزایش پیدا

ترجمه: عسل رجبی

بخش‌های مختلف فراهم می‌آورد. به عنوان مثال این کار به یک سیستم هوشمند امکان واکنش سریع به تغییرات آب و هوایی را می‌دهد.

### اتفاق بزرگ بعدی

شرکت‌های فعال در زمینه فناوری اطلاعات، حالا سیستم‌های هوشمند را به عنوان یک تحول بزرگ در روند کاری خودشان پذیرفته‌اند و درست به همین دلیل هم آن را در اولویت‌های کاری خودشان قرار داده‌اند.

### گفته قدیمی‌ها در حقیقت

پیش‌بینی دنیای هوشمند

امروزی است؛ دنیایی که هر روز

با استفاده از تکنولوژی‌های جدید

مانند دوربین‌های سبک دیجیتال،

حسگرهای قوی، استانداردهای

ارتباطی و مخابراتی و البته

شبکه‌های اینترنت بی‌سیم

گسترش پیدا کرده و هر لحظه

با سرعتی شگفت‌آور، بزرگ و

بزرگ‌تر می‌شود

نمونه بارز این اتفاق در شرکت IBM به دنبال تصمیم «سام پالمیسانو» مدیر این شرکت افتاده است. دو سال پیش این شرکت مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی را آغاز کرد که آن را «سیاره هوشمندتر» می‌نامید تا به این ترتیب اعلام کند که دنیای تکنولوژی‌های دیجیتال حالا گسترش پیدا کرده و می‌تواند در بخش‌های مختلفی مانند انرژی، حمل و نقل و حتی فعالیت‌های شهری تاثیر چشمگیری داشته باشد. این موضوع شرکت‌های دیگر را هم به تکاپو برای راه‌اندازی سیستم‌های

که این روزها در دست اغلب کاربران در سرتاسر جهان قرار دارند. به عنوان مثال کاربران این موبایل‌ها می‌توانند نرم‌افزاری به نام Layar را روی دستگاه خود دانلود کرده، دوربین گوشی خود را روشن کرده و بالاخره از قسمتی از خیابان عکاسی کنند. این نرم‌افزار به سرعت آن عکس را روی نمایشگر موبایل جای‌گذاری کرده و آن را با مجموعه‌ای از اطلاعات مختلف مانند نام فروشگاه‌های آن خیابان یا حتی آمار مربوط به خانه‌های برای فروش گذاشته شده در آن، نمایش می‌دهد.

این امکان و دیگر خدمات مشابه در واقع همان چیزهایی هستند که «جان رابایی» یکی از دانشمندان علوم کامپیوتری در دانشگاه برکلی کالیفرنیا آن را «سیستم‌های فناوری اطلاعات اجتماعی» یا SIS می‌نامد. این سیستم‌ها این روزها آنقدر در زندگی روزمره افراد نفوذ کرده‌اند که به یکی از اجزای جداناپذیر زندگی آن‌ها تبدیل شده‌اند و درست به همین دلیل هم با سرعت زیادی در حال رشد هستند تا جایی که هر روز نوع جدید و متفاوتی از سرویس‌ها روانه بازار می‌شود و اتفاقاً سود قابل توجهی را هم از فروش خود نصیب تولیدکننده‌اش می‌کند. این ابزارها در واقع برای انتقال و ارتباط حجم عظیم اطلاعاتی که هر روز یا حتی هر لحظه تولید می‌شوند، به کمک افراد می‌آیند و شاید به همین خاطر هم باشد که تا این اندازه از محبوبیت در میان کاربرانشان رسیده‌اند. همه شرکت‌ها در سراسر دنیا شبکه‌های دیتاستر خودشان را با هزاران سرور به یکدیگر متصل کرده‌اند تا به این ترتیب از تکنولوژی محبوب این روزها، یعنی رایانش ابری (Cloud Computing)، بهره ببرند. این تکنولوژی امکان ذخیره اطلاعات و سپس انتقال آن را در میان

نرم‌افزار جالب تولیدشده توسط شرکت Siemens شاید نمونه خوبی برای درک بهتر این واقعیت باشد. این نرم‌افزار نسخه‌های مجازی از کارخانه‌ها را تهیه می‌کند تا به این ترتیب کار نظارت و مدیریت بر آن‌ها را برای مدیران ساده‌تر کند. محققان دانشگاه MIT که از طریق حضور در دنیای مجازی Second Life در این مورد تحقیق می‌کنند، می‌گویند: «چنین نرم‌افزارها و ابزارهایی مانند Google Earth و سرویس Street View این شرکت امکان عبور از مرز واقعیت را به کاربران خود می‌دهند.» در چنین شرایطی است که حضور حسگرهای پیشرفته که در بدن گاوها کار گذاشته می‌شوند تا مسیر هر حرکت آن‌ها را از بدو تولد تا کشتارگاه، تعقیب کنند، چندان هم دور از ذهن به نظر نمی‌رسد.

### زندگی با موبایل‌های هوشمند

در میان دستگاه‌ها و ابزارهای مختلف دیجیتال که این روزها همه روزمرگی ما را در اختیار گرفته‌اند، موبایل‌های هوشمند بیش‌ترین سهم را در افزایش سرعت ادغام دنیای فیزیکی و واقعی ما با دنیای دیجیتال دارند. موبایل‌های هوشمند با حسگرهای متنوع می‌توانند هر چیزی از موقعیت مکانی کار تا نورهای متمرکز در جاهای مختلف را تشخیص دهند.

در حقیقت برنامه‌های کاربردی در موبایل‌های هوشمند نسخه کوچک شده‌ای از سیستم‌های هوشمندی هستند که به کاربران امکان انجام کارهای مختلف از تعقیب کردن دوستان تا کنترل لوازم و اسباب خانه را می‌دهند.

به عقیده بسیاری از کارشناسان، موبایل‌های هوشمند در واقع مستقیم‌ترین راه ارتباط دنیای واقعی با دنیای مجازی هستند

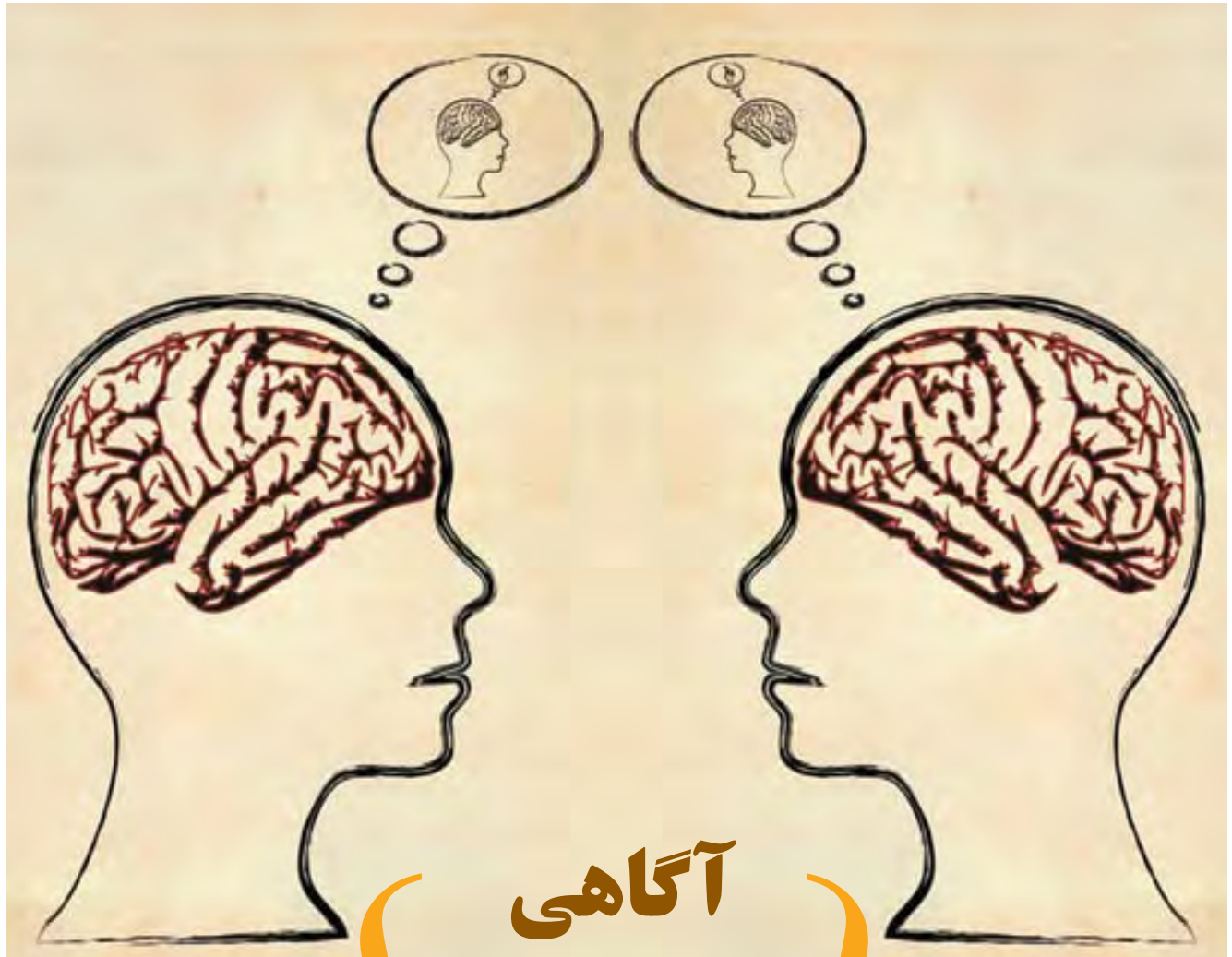


هزینه‌های زیادی برای ایجاد زیرساخت‌های فیزیکی مانند راه‌سازی و بهداشت و درمان می‌شود، در حالی که به کارگیری سیستم‌های هوشمند در این زمینه می‌تواند علاوه بر کاهش چشمگیر هزینه‌ها، امکان بهره‌گیری از یک سیستم یکپارچه و هوشمند با حداقل میزان خطا را فراهم آورد. کشور چین در این مورد نمونه خوبی است. این کشور در سال‌های اخیر رشد بی‌سابقه‌ای در زمینه صنعتی و اقتصادی داشته است. پیش‌بینی کارشناسان نشان می‌دهد که تا سال ۲۰۲۵ جمعیتی برابر ۳۵۰ میلیون نفر از چینی‌ها از روستاهای این کشور به شهرهای بزرگ آن مهاجرت می‌کنند و این به معنای نیاز به زیرساخت‌های بیش‌تر و قوی‌تر است. درست به همین دلیل هم چین سعی دارد با بهره‌گیری بیشتر از تکنولوژی‌های دیجیتالی و سیستم‌های هوشمند، زیرساخت‌های لازم برای آینده را تامین کند.

افتاده است. این روند حتی دولت‌ها را هم با خود همراه کرده است. بسیاری از کشورهای جهان بودجه‌های هنگفتی را برای طراحی و راه‌اندازی سیستم‌های هوشمند و حتی پروژه‌های زیرساختی هوشمند تعیین کرده و صرف می‌کنند. این سیستم‌های هوشمند می‌توانند سیاست‌گذاری‌های صنعتی یک کشور را متحول کنند. نمونه عینی این اتفاق در کشورهای عضو اتحادیه اروپا است. آن‌ها در حال کار روی پروژه‌های هوشمند به نام «دستور جلسه دیجیتالی» هستند. برندگان احتمالی در این فضای رقابتی کشورهایی هستند که در زمینه تولید قدرت دارند و به این دلیل هم انتظار می‌رود کشورهای چین و آلمان در این زمینه پیشرو باشند. در حقیقت به کارگیری سیستم‌های هوشمند به عقیده بسیاری از کارشناسان مسایل اقتصادی حتی می‌تواند صرفه اقتصادی خوبی را هم برای دولت‌ها با خود داشته باشد. این روزها

هوشمند واداشت. شرکت Cisco که بزرگ‌ترین تولیدکننده محصولات شبکه‌ای در جهان است، حالا در حال کار روی پروژه‌ای به نام «هوشمند+ جوامع مرتبط» است. شرکت بزرگ HP هم که یکی از نام‌های بزرگ در صنعت سخت‌افزار جهان است، تصمیم دارد کار روی پروژه هوشمند جدیدی به نام «سیستم اعصاب مرکزی برای زمین» را آغاز کند. شرکت Siemens و رقیب قدیمی‌اش شرکت General Electric که بیشتر در زمینه تکنولوژی‌های خانگی فعالیت می‌کنند، این روزها به همکاری برای طراحی سیستم‌های هوشمند زیادی فکر می‌کنند که بتواند دانش آن‌ها در صنایع خاص و تخصصی مانند بهداشت و درمان و تولید صنعتی را گسترش دهد. با این اوصاف است که موج جدید و روبه‌رشدی از طراحی و تولید سیستم‌های هوشمند از سرویس‌ها و خدمات گرفته تا دستگاه‌ها و ابزارهای شخصی به راه





## آگاهی محور کیفیت منابع انسانی

سیدمسعود مدنی

جامعه‌شناس

(بخش دوم)

### چکیده

آموزش، آگاهی و توانمندی از جمله مفاهیمی هستند که به‌شدت به یکدیگر آمیخته و با یکدیگر درهم‌تنیده‌اند. این هم‌نوایی به‌قدری است که وجود یکی بدون دیگری از معنا و مفهومی برخوردار نیست. می‌دانیم که آگاهی نقش بسیار بااهمیتی در ارتقای بهره‌وری، افزایش کیفیت زندگی و شکل‌گیری خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها، در راستای توسعه منابع انسانی دارد. همچنین می‌دانیم که بدون آموزش و یادگیری، صحبت از آگاهی و اطلاع بیهوده است. این مقاله که حاصل یک فعالیت دقیق تحقیقاتی است با هدف کسب اطلاع از میزان تأثیرگذاری آموزش بر افزایش و ارتقای آگاهی، تهیه و تدوین شده و در پی آن است که:

آیا اجرا و تحقق برنامه‌های آموزشی سبب افزایش و گسترش آگاهی و دانایی و متعاقب آن توانمندی کارکنان می‌شود یا نه؟  
- نتایج حاصل از پژوهش به انجام رسیده که به شیوه‌های متعدد آماری (اعم از توصیفی و استنباطی) مورد آزمون قرار گرفته، در همه موارد بر این امر تأکید دارد که:

بین اجرای برنامه‌های آموزشی و افزایش میزان آگاهی و دانایی کارکنان رابطه معنادار و قابل ملاحظه‌ای وجود دارد.



ب: در دومین بخش، یک نمونه ۲۰ نفره قبل و بعد از آموزش مورد سنجش قرار گرفتند.

ج: در سومین بخش یک نمونه ۴۰ نفره قبل از آموزش و یک نمونه ۴۰ نفره دیگر بعد از آموزش انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند.

#### فرضیه

انجام برنامه‌های آموزش شغلی - تخصصی سبب افزایش آگاهی در میان کارکنان می‌شود.

#### فرض صفر

بین آموزش‌های شغلی - تخصصی با میزان آگاهی کارکنان رابطه‌ای وجود ندارد (دو متغیر آموزش و آگاهی از یکدیگر مستقل‌اند) به بیان دیگر نوع، نحوه، میزان و بکارگیری آموزش‌های شغلی - تخصصی در سازمان بر میزان آگاهی افراد و کارکنان تأثیر ندارد.

#### فرض یک (فرض مقابل)

آموزش‌های شغلی - تخصصی و میزان آگاهی با یکدیگر مرتبط‌اند (دو متغیر آموزش و آگاهی از یکدیگر مستقل نیستند) یعنی نوع، نحوه و میزان بکارگیری آموزش‌های شغلی - تخصصی از عوامل مؤثر بر افزایش میزان آگاهی سازمان و کارکنان است.

#### متغیرها

در فرضیه ارایه‌شده، آموزش به‌عنوان متغیری مستقل و تأثیرگذار و آگاهی و دانایی به‌عنوان متغیر وابسته تلقی شده‌اند. ضمن آن که در پژوهش صورت گرفته به موارد تخصصی - پژوهشی ذیل نیز توجه دقیق مبذول شده است (به منظور رعایت اصول و موازین پژوهش):

الف: در مرحله اول، آگاهی و آموزش را به‌عنوان دو صفت و متغیر کیفی در نظر گرفته و آزمون بستگی بین دو صفت کیفی را به انجام می‌رسانیم.

ب: در مرحله دوم، آگاهی و آموزش را به‌عنوان صفت و متغیری کمی در نظر گرفته، به آگاهی نمره می‌دهیم؛ درحالی که دو نمونه قبل و بعد از آموزش مستقل نیستند (یکسان هستند).

ج: در مرحله سوم نیز آگاهی را به‌عنوان صفت و متغیری کمی در نظر گرفته شده، ضمن آن که دو نمونه قبل و بعد از آموزش از یکدیگر مستقل‌اند.

#### مفاهیم کلیدی

آموزش، آگاهی، توانمندی، یادگیری، کیفیت زندگی

#### تعریف عملیاتی مفاهیم

۱- آموزش (training):

آموزش از جمله با اهمیت‌ترین مکانیسم‌های توسعه منابع انسانی در

آموزش از اساسی‌ترین ابزارهای آگاهی به شمار آمده و در رشد و گسترش تعالی و توانمندی سازمان و کارکنان نقش محوری دارد. این نقش به حدی است که آن را از مهم‌ترین شاخص‌های رشد و توسعه سازمان و جامعه دانسته‌اند.

توجه به آموزش و اهمیت دادن به دانستن و دانایی، اصلی‌ترین شاخص توسعه منابع انسانی است؛ به طوری که در جوامع توسعه یافته و سازمان‌های پویا، پرمتتری و پردرآمد، اجرای برنامه‌های آموزشی سرانه بالایی را به خود اختصاص داده است.

تاریخ سازمان و تولید بر این صحنه گذارده و نشان می‌دهد که بستر مناسب توانمندی و تعالی سازمان و انسان در محیطی شکل می‌گیرد که به آموزش و آگاهی به حد کافی توجه کند.

بررسی‌های به عمل آمده از جانب صاحب‌نظران و پژوهشگران جامعه، گویای آن است که متأسفانه تعداد زیادی از سازمان‌های ما نه تنها به آموزش و توانمندی سازمان و کارکنان خود توجه ندارند، بلکه با راه‌اندازی واحدی به نام آموزش و برنامه‌ریزی آموزشی صرفاً به رفع تکلیف می‌پردازند. این در حالی است که اگر آموزش و نظام آموزشی بر مبنای تحقیق و با هدف تعالی فعالیت کند، همه‌چیز در امتداد شکوفایی، بالندگی، رشد و نهایتاً کیفیت همه‌جانبه زندگی دگرگون شده و نخبگان و متخصصان و معتمدان، به پرورش و آماده‌سازی سازمان و کارکنانی مبادرت می‌کنند که بر پایه پژوهش و تعهد به تعالی، به بازآموزی، نوآموزی و حرکت به سوی نوعی یادگیری خودانگیخته و نهایتاً خلاق و توانمندساز، باور داشته باشند.

#### هدف تحقیق

کسب اطلاع از میزان تأثیرگذاری آموزش‌های شغلی - تخصصی بر افزایش آگاهی در بین کارکنان خطوط تولید شرکت X است.

#### روش تحقیق

این پژوهش با استفاده از شیوه‌های شبه تجربی و بر اساس آزمایش، مشاهده و استنباط آماری به انجام رسیده است.

#### جامعه آماری

تعداد کل کارکنان خطوط تولید شرکت X (۲۰۰۰ نفر)

#### نمونه آماری

از آن‌جا که پژوهش انجام گرفته در سه حالت مختلف مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است لذا:

الف: در اولین بخش یک نمونه ۱۱۰ نفره قبل از آموزش و یک نمونه ۹۰ نفره بعد از آموزش مورد مطالعه قرار گرفته‌اند (تمام نمونه‌ها بر اساس نمونه‌گیری تصادفی و از طریق جدول تصادفی انتخاب شدند).



عکس تزئینی است

و سازماندهی ضرورت دارد. در این میان سنجش درست و با معنای اثربخشی از جمله اجزای مهم آموزش و جهت‌دهی منابع انسانی به سمت توسعه و دیدگاه‌های سیستمی و نگرش‌های استراتژیک است. وظیفه مهم دیگر آن است که باید به شیوه‌ای آگاهانه و هدفمند در راستای همگامی با شرایط نوین جهانی (شرایطی که آموزش و پژوهش ارکان آن را تشکیل می‌دهند) برنامه‌ریزی و تلاش کرد. بنابراین آموزش یکی از اساسی‌ترین مولفه‌های سازمان است که در سازگاری، بقا و توسعه سازمان‌ها مؤثر بوده و به‌عنوان سرمایه دانشی (intellectual capital) یا منابع انسانی قلمداد می‌شود. به بیان دیگر منابع انسانی برخوردار از دانش و شناخت (چه چیز)، توانایی‌ها و مهارت‌ها (چگونه، به چه نحو)، درک موضوعات (چرا؟ به چه دلیل؟) و

حیطه سازمان‌ها و مؤسسات است؛ به‌طوری‌که اگر اثربخشی آن به‌طور دقیق مورد بررسی و توجه قرار گیرد، متوجه می‌شویم که اثرات اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی در افزایش دانایی‌ها و آگاهی‌های کاری - تخصصی به قدری است که نمود آن را می‌توان به وضوح در توانایی‌ها و مهارت‌های کارکنان مشاهده کرد. بر همین اساس است که یکی از رسالت‌ها و مسئولیت‌های اجتماعی هر سازمان، آموزش منابع انسانی است. ضمن آن که واحد آموزش هر مؤسسه‌ای موظف به افزایش عمادانه سطوح دانشی (آگاهی و شعور منابع انسانی)، توانشی (به‌کارگیری توانایی و مهارت) و عاطفی (علاقتمندی، جذابیت، انگیزش، انطباق، تعهد و...) سازمان و کارکنان آن است. برای تحقق این اهداف، پیش از هر چیز شناخت نیازها، برنامه‌ریزی

- تغییر در یادگیری: در سازمان توانمند همه چیز در راستای یادگیری بیشتر بوده و از حرکت‌های صرفاً انعکاسی و واکنشی و بدون پشتوانه فکری کاسته شده و به سمت اقدامات جستجوگرانه و خطرپذیر و ریسکی حرکت می‌شود.

- نوآوری‌های متعهدانه: در سازمان توانمند، کارکنان از ذهنیت فعال‌تر، پویاتر و انعطاف‌پذیرتر برخوردار بوده و در راستای تحول در نگرش‌ها، با تغییر در روش‌های انجام کار مواجه می‌شوند.

۴- یادگیری (learning): یادگیری تغییر نسبتاً پایداری است که بر اثر تجربه در رفتار حاصل می‌شود. در این تعریف، رفتار دارای مفهومی عام و واقعی بوده و صرفاً به رفتار قابل مشاهده تعبیر نمی‌شود؛ بلکه نحوه تفکر، فهمیدن، دیدن دنیای اطراف، عادات، نگرش‌ها و عواطف را نیز در بر می‌گیرد. بنابراین زمانی یادگیری اتفاق می‌افتد که یادگیرندگان قادر باشند با آنچه آموخته‌اند مسائل و موضوعات خود را درک و حل کنند. در شیوه‌های نوین یادگیری که با آموزش مستمر همراه بوده، ضمن توجه به غنی‌سازی و توانمندسازی شغل و تخصص و سازمان، هدف آن است که از سطحی‌نگری فاصله گرفته و به یادگیری عمیق و کارآمد دست یابیم و بدانیم که:

- یادگیری با دانستن فرق دارد
- یادگیری یعنی تغییر
- توجه به شرایط یادگیری اجتناب‌ناپذیر است
- انتخاب روش علمی و مناسب در آموزش از ارکان اساسی در آموختن و یادگیری است
- یادگیری، آموزش، تعلیم و پرورش (Education)، تخصص (Espcial) و حتی فرهنگ (cultur) از جمله مفاهیمی هستند که از ارتباط مستمر و همیشگی برخوردار بوده و به شیوه‌ای کاملاً متقابل و تعاملی یکدیگر را پوشش می‌دهند. در این میان نقش یادگیری در ارتقای سطوح فردی و سازمانی (سازمان‌های یادگیرنده) از جمله مباحث بسیار بااهمیت و درخور توجه است؛ زیرا یادگیری کار از جمله علل توجه جدی‌تر به آموزش و در نتیجه افزایش توانمندی‌های تخصصی و شغلی محسوب می‌شود. به نظر می‌رسد برای موفقیت سازمان، توجه به یادگیری و آموزش برای افزایش آگاهی‌ها و شکل‌گیری افراد و سازمان‌های یادگیرنده و به تبع آن تحولات بالارونده بعدی بسیار مهم بوده و اگر این دو، یعنی یادگیری و آموزش، از جانب مدیران ارشد و همگان مورد حمایت قرار گیرند، می‌تواند موجبات تأثیرات و تغییرات فراوان و مثبت را فراهم آورد.

نوآوری‌ها و بهینه‌سازی‌ها و خلاقیت‌های خودجوش، شاهراهی است که سازمان‌ها و به‌ویژه آنانی که در پی پویایی و بهره‌ورزی و رقابت‌اند، باید در آن گام بردارند.

۲- آگاهی (consciousness): به نحوه و شیوه سود بردن از دانسته‌ها و آموزش‌ها و یادگیری‌ها، برای یافتن مشکل، برخورد با مشکل و تجزیه و تحلیل و حل منطقی مشکل در راستای گسترش و ارتقای آنچه که به آن تمایل داریم، آگاهی گفته می‌شود.

۳- توانمندی، توانمندسازی (Empowerment): عنصر اساسی توانمندسازی مربوط است به دادن آزادی عمل به کارکنان در فعالیت‌هایی که با شغل آن‌ها مرتبط است (آزادی عمل موردنظر در صورتی به فرد اعطاء می‌شود که از آگاهی‌ها و اطلاعات لازمه و مکفی در حیطه‌های دانشی، توانشی و عاطفی مرتبط برخوردار باشد). پس توانمندسازی عبارتست از تقویت عقاید افراد و ایجاد اعتمادبه‌نفس (self-efficacy) در آن‌ها نسبت به خودشان و تلاش در جهت اثربخشی فعالیت‌های سازمان. بنابراین متوجه می‌شویم که توانمندسازی فرآیند تغییر عقاید درونی و ایجاد حس قدرت و استقلال در افراد است. به قول «آلفرد باندورا» توانمندی یعنی ایجاد قدرت انطباق با شرایط و ویژگی‌های محیط اطراف (البته نه در معنای اپورتونیستی آن). «جان هاتون» نیز در ارتباط با توانمندسازی معتقد است: دوران سلسله مراتب به سر آمده و توانمندسازی نیروی انسانی، کلیدی است که به کلیه افراد قدرت خود-مدیریتی (self-manage) می‌دهد.

برای توانمندسازی چهار عامل را به‌عنوان علل اصلی توانمندسازی برمی‌شمارند:

- الف: به دست آوردن تجارب لازم از طریق انجام موفقیت‌آمیز فعالیت‌ها
- ب: تأیید و تشویق کارکنان به دلیل کسب موفقیت
- ج: تهیه و تدارک محیط آرام و آسوده و حمایت عاطفی از کارکنان در اوقاتی که به انجام امور سخت و استرس‌آور مشغولند.
- د: معرفی و قدردانی و سپاسگزاری از آن‌هایی که هرچه بیشتر موفق و اثربخش بوده‌اند. آنگاه که سازمانی تصمیم جدی خود را به حرکت در امتداد توانمندسازی خود و کارکنانش گرفت پس از مدتی با سه تغییر بزرگ و غیر قابل باور در دیدگاه و نگاه کارکنان خود به سازمان مواجه می‌شود. این تغییرات عبارتند از:

- تغییر در مسئولیت‌ها: مسئولیت‌ها هر چه بیشتر تفویض شده و از نظارت تحکمی و نزدیک، به نظارت از دور و هدایتگرانه تبدیل شده تا اینکه افراد با آزادی عمل بیشتر به سمت خلاقیت و خودمدیریتی کشیده شوند.

شد، کسب اطلاع از میزان تأثیرگذاری آموزش‌های شغلی و تخصصی بر گسترش و افزایش آگاهی کارکنان خطوط تولید شرکت مورد نظر، هدف اساسی این پژوهش است. به معنای دیگر و برای تأکید مجدد می‌خواهیم متوجه شویم که:

به‌کارگیری آموزش‌های شغلی - تخصصی تا چه حد بر افزایش سطوح آگاهی فراگیران (کارکنان مورد نظر) تأثیر داشته است. به عبارت دیگر می‌خواهیم بدانیم اگر تفاوتی بین گسترش آگاهی کارکنان قبل و بعد از آموزش‌های به انجام رسیده مشاهده می‌شود، معنادار است یا اختلاف به وجود آمده صرفاً از خطاهای مربوط به نمونه‌گیری ناشی شده و موردی غیر واقعی و ظاهری است.

در این راستا به سه شیوه پژوهشی عمل می‌کنیم:

۱- ضمن تقسیم‌بندی سطوح میزان آگاهی به سه دسته ضعیف، متوسط و خوب، آگاهی را متغیری کیفی تلقی کرده و از آزمون بستگی دو صفت کیفی یعنی آزمون کاسکوئر ( $X^2$ ) استفاده می‌کنیم. اگر آموزش تأثیری بر افزایش سطوح آگاهی کارکنان مورد نظر نداشته است، بدیهی است که نسبت کسانی که قبل و بعد از آموزش، ضعیف، متوسط یا خوب بوده‌اند، باید یکسان باشد (تعداد نمونه قبل از آموزش ۱۱۰ نفر و بعد از آموزش ۹۰ نفر بوده است).

سطوح آگاهی	آموزش	
	قبل	بعد
ضعیف	۵۰ (۳۳)	۱۰ (۲۷)
متوسط	۵۰ (۴۴)	۳۰ (۳۶)
خوب	۱۰ (۳۳)	۵۰ (۲۷)
جمع	۱۱۰ نفر	۹۰ نفر

لازم به یاد آوری است که آنچه در خانه‌های جدول ارایه شده و خارج از پرانتز قرار دارند، فراوانی‌های مشاهده شده (Observed) ( $O_{ij}$ ) و آنچه درون پرانتز قرار دارد، فراوانی‌های منتظره یا مورد انتظار (expected frequencies) ( $e_{ij}$ ) نامیده می‌شوند.

زیرا ملاک آزمون کاسکوئر ( $X^2$ ) عبارتست از :

$$X^2 = \sum_r \sum_c \frac{(O_{rc} - e_{rc})^2}{e_{rc}}$$

بنابراین با توجه به رقم مندرج در جدول

$$X^2 = \frac{(50-32)2}{33} + \frac{(10-27)2}{27} + \frac{(30-36)2}{36} + \frac{(10-33)2}{33} + \frac{(50-27)2}{27} = 56.88$$

ادامه دارد...

## ۵- کیفیت زندگی (life Quality):

کیفیت زندگی مفهومی چند وجهی، نسبی، متأثر از زمان و مکان و ارزش‌های فردی و اجتماعی است. کیفیت، مفهومی بسیار انتزاعی بوده و با پارادایم‌های توسعه پایدار و پارادایم‌های در حال ظهور اقتصادنوین و به‌ویژه Eco-Economies همخوانی دارد. زمانی می‌توانیم از کیفیت زندگی سخن بگوییم که به مواردی همچون:

- کل‌نگری اجتماعی
- توجه به نیازهای آینده
- حساسیت زیست محیطی (Eco centrism)
- مسئولیت اجتماعی در مقابل ذی‌نفعان اجتماعی و غیراجتماعی اولیه و ثانویه

- اقتصاد زیست محیطی - اجتماعی Triple bottom line

- تفکر integrative

- یادگیری از نوع triple loop با نگاه آینده‌ساز و پیش‌بینی آینده، توجه داشته باشیم.

مدیریت کیفیت زندگی، مستلزم وجود شاخص‌های بسیار در ابعاد جامعه شناختی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و روانشناختی و همچنین آموزش مستمر و همگانی است. کیفیت زندگی به نگاه فرد به زندگی بستگی دارد؛ به پارادایم ذهنی فرد درباره زندگی و گستره ارتباط و خودآگاهی فرد در محیط. این فرد است که باید احساس کند همه تلاش‌هایی که در سطح جهانی، ملی و محلی صورت می‌گیرد زندگی او را بهبود بخشیده است. مهارت در یادگیری و آموزش از مهم‌ترین عوامل در توجه به کیفیت زندگی است. ضروری است مهارت یادگیری را آموخت؛ زیرا در جهان پرتحول کنونی، مهارت‌ها و دانش‌ها به سرعت منسوخ می‌شوند. باید راه و رسم مهارت‌آموزی سریع و اثربخش، همچنین خلاقیت و نوآوری را آموخت و آن را در همگان پرورش داد تا به‌موقع در مواجهه با مسائل جدید بتوانند پارادایم‌ها و الگوهای بی‌ثمر و بی‌اثر را کنار گذارده و الگو و پارادایم و راه‌حل تازه‌ای را در پیش گیرند. اگر آموزش خرد و کیفیت زندگی، سرلوحه برنامه‌های آموزشی قرار گیرند، به احتمال بسیار قوی نسل بعدی از کیفیت زندگی بهتر و آموزش و آگاهی بهتری برخوردار خواهد شد.

## تحلیل یافته‌ها

یکی از شیوه‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات، استفاده از آزمون‌های آماری است که روابط کمی بین متغیرهای مختلف را نمایان ساخته و برای رد یا پذیرش فرضیات مطروحه یا دست‌یابی به پاسخ سئوالات تحقیق، مورد استفاده قرار می‌گیرند. همان‌گونه که پیش از این ذکر



به طور کلی، بهترین رویه برای وصول مطالبات بانکها، ایجاد بستر مناسب است؛ بدین معنا که اختیارات ویژه‌ای برای بانکها طراحی و تدوین شود تا فرآیند وصول مطالبات را در شرایط کنونی تسریع کنند. استفاده از خدمات شرکت‌های وصول مطالبات، صرفه‌جویی در وقت و هزینه بانکها را در پی دارد.

روش وصول مطالبات، همان‌گونه که تأکید شد، به شرایط مشتری، شرایط قرارداد و برآوردی که از زمان و فرآیند انجام کار صورت می‌گیرد، بستگی دارد. با وجود این، بانکها همواره بهترین راهکار وصول را تعامل با مشتری (در صورتی که ضوابط و مقررات قرارداد خود با بانک را رعایت کرده باشد)، می‌دانند. حال، چنانچه مشتری به هر دلیلی از بازپرداخت تسهیلات امتناع ورزید، با عنایت به این که بانک وکیل سپرده‌گزاران است، باید حافظ منافع آنها باشد، مراتب از راه‌های قانونی پیگیری می‌شود. باید اذعان داشت، ساختار کنونی بانکها و الزام‌های حاکم بر آنها، در بسیاری موارد، انجام اقدام‌های مناسب برای وصول را با محدودیت‌هایی روبه‌رو کرده است. ولی در صورت وجود نهادی مستقل و خصوصی با کارکنان مجرب در زمینه‌های قضایی، بانکی، حقوقی و ...، فرآیند وصول مطالبات تسریع شده و بانکها می‌توانند با استمداد از این واحدها، ضمن پرهیز از مشکلات وصول، احتمال وصول مطالبات خود را افزایش دهند. ضمناً، شرکت ساماندهی مطالبات معوق بانکها با مشارکت بانکها و بیمه‌ها تشکیل شده و به ثبت رسیده است که انتظار می‌رود با شروع فعالیت این شرکت، روند وصول مطالبات شبکه بانکی بهبود یابد.

در توضیح بهترین روشها برای وصول، باید به چند نکته اشاره کرد. این که نام مشتری را به چه گروهی اطلاق کنیم، مهم است؛ زیرا



# راهکارهای وصول مطالبات بانکی راهکارهای وصول مطالبات بانکی راهکارهای وصول مطالبات بانکی

پیوند صنعتی مقدم

کارشناس وصول مطالبات ویژه

اساسی‌ترین عواملی که می‌تواند کاهش مطالبات بانک‌ها را به دنبال داشته باشد، همگامی واحدهای صاحب‌صلاحیت با بانک‌ها برای رفع موانع وصول مطالبات است؛ چون بسیاری از عوامل، خارج از حیطه اختیارات بانک‌ها هستند. پس هم راستا شدن این واحدها ضروری به نظر می‌رسد.

### وصول مطالبات یک پروژه نیست یک فرآیند است

افزایش حجم مطالبات معوق شبکه بانکی یکی از مهم‌ترین موضوعات مورد توجه مدیران بلندپایه اقتصاد کشور طی سال‌های اخیر بوده است. بازتاب آمارهای منفی منتشرشده در این حوزه بر ذهنیت مردم و فعالان اقتصادی کشور باعث شده تا مقوله مطالبات بانک‌ها در ایران جدا از جنبه‌های مالی و اقتصادی، ابعاد رسانه‌ای نیز پیدا کند. هرچند باید به این واقعیت مهم نیز توجه داشت که وجود مطالبات بانکی موضوعی نیست که تنها مختص به کشور ما باشد، بلکه در نظام بانکی سایر کشورها نیز بحران‌های اقتصادی و تغییر شرایط بازار کسب‌وکار، بانک‌ها را در دریافت منابع خود از وام‌گیرندگان دچار مشکل ساخته است.

فارغ از دلایل شکل‌گیری مطالبات که موضوع این نوشتار نیست، باید این واقعیت را مدنظر داشت که هرگاه بخشی از تسهیلات یک بانک به دلایل مختلف در موعد مقرر بازپرداخت نشود، واحدی باید وجود داشته باشد که برای احقاق حقوق بانک و حفظ منافع سپرده‌گذاران مسئولیت بازگرداندن پول تخصیص‌یافته را عهده‌دار شده و اقدامات لازم را به انجام رساند. به همین دلیل در مدیریت امور حقوقی، یک اداره جهت پیگیری و وصول مطالبات بانک ایجاد

برخی به هیچ وجه جزو مشتریان نظام بانکی نیستند و با استفاده از ابزارهای مختلف، به این سیستم رسوخ کرده‌اند؛ پس به کاربردن لفظ مشتری برای آن‌ها، توهین به مشتریان واقعی بانک‌ها تلقی می‌شود. مشتریان غیرواقعی، تسهیلات دریافتی را در مسیر و هدف‌های غیراصلی به جریان انداخته‌اند و ضمن اختلال در شبکه بانکی، نظم اجتماعی و اقتصادی را در سیاست‌گذاری دولت برهم زده‌اند. اما مشتریان واقعی بانک‌های گروهی هستند که سوابق سویی در پرونده خود ندارند و تحت عواملی مختلفی همچون شرایط اقتصادی و سیاسی، تغییر و تحولات در قوانین و مقررات، بروز حوادث غیرمترقبه، کاهش نرخ تسهیلات و در نتیجه ترجیح عدم بازپرداخت، بخشی از مطالبات بانک‌ها را ایجاد می‌کنند.

شایان ذکر است، از بین عوامل برون‌سازمانی و درون‌سازمانی، برخی عوامل اثرگذاری بیشتری در معوق شدن مطالبات بانک‌ها دارند؛ به‌عنوان مثال، طی سنوات اخیر با کاهش نرخ سود تسهیلات بانکی، مشتریان بدحساب معمولاً تمایل به بازپرداخت تسهیلات ندارند و با این اقدام سوابق اعتباری خود را در بانک مخدوش می‌کنند. با این حال، تدوین مکانیسم صحیح اعتبارسنجی مشتریان در بانک‌ها تشکیل بانک‌های اطلاعاتی مشتریان، اخذ وثایق مناسب توسط بانک‌ها، تدوین مکانیسم‌های نظارتی مؤثر بر مصرف تسهیلات دریافتی مشتری، اصلاح قوانین و مقررات، اعمال نرخ‌های جریمه سنگین برای تأخیر تأدیه تسهیلات (درصد جریمه‌ای که بانک مرکزی در خصوص بانک‌ها اعمال می‌کند)، اعمال برخی محدودیت‌های خاص اعتباری برای بدحساب‌ها، تشکیل نهادهای خاص وصول مطالبات و ... از جمله عواملی هستند که در مجموع می‌توانند به کاهش مطالبات معوق منجر شوند. البته، یکی از

روش وصول مطالبات،  
به شرایط مشتری، شرایط قرارداد و  
برآوردی که از زمان و فرآیند انجام کار  
صورت می‌گیرد، بستگی دارد  
با وجود این، بانک‌ها همواره  
بهترین راهکار وصول را  
تعامل با مشتری می‌دانند



جلوگیری از تبدیل این مشکل به یک بحران را امکان‌پذیر ساخت. امروز در این بانک یک عزم جدی برای بازگرداندن منابع در حداقل زمان ممکن به وجود آمده و این دیدگاه مشترک نیز شکل گرفته که بروز مطالبات بانک زنجیره بزرگی از مشکلات اقتصادی کشور را در پی دارد و مشتریان را از ایفای به موقع تعهداتشان باز می‌دارد.

موضوع مطالبات اهمیتی دوچندان یافته است، زیرا از نگاه هر فعال اقتصادی که بخواهد سهامدار یک بنگاه باشد، میزان مطالبات یک شاخص منفی است. یکی از راهکارهای پیشنهادی اداره پیگیری و نظارت بر وصول به منظور افزایش انگیزش همکاران در وصول مطالبات، افزایش تاثیر وصول مطالبات در اعطای پاداش‌های پرسنلی و درجه‌بندی شعب است. اگر بپذیریم در آن سوی پرونده مطالباتی، یک مشتری وجود دارد که به هر دلیل از بازپرداخت منابع بانک خودداری کرده است، پس باید انگیزه لازم را برای او فراهم کرد و تا حد امکان، توان ایفای تعهدات را برای وی به وجود آورد. در حال حاضر بانک اقتصادنوین برای وصول مطالبات خود از راهکارهای دیگری بهره می‌جوید. همچنین استفاده از شیوه‌های مختلف احیاء با توجه به شرایط هر مشتری و پرونده، همواره در دستور کار ارکان اعتباری و حقوقی مناطق قرار دارد. همان‌طور که آشنایی کامل کارکنان مرتبط با اعطای تسهیلات از بخشنامه‌ها و مقررات، رعایت اصول بهداشت اعتباری و نظارت مستمر و موثر بر طرح‌های اعتباری می‌تواند تا میزان زیادی از ایجاد مطالبات معوق جلوگیری کند، آگاهی پرسنل مذاکره‌کننده با بدهکاران از ضوابط نیز تاثیر چشمگیری در بازگشت منابع بانک دارد. به‌هنگام مذاکره با مشتریان باید از شگردهای توأم با انعطاف استفاده کرد و شأن و جایگاه اجتماعی مشتری را به دقت مورد توجه قرار داد.

تاثیر چشمگیر کاهش مطالبات معوق بر بهبود وضعیت صورت‌های مالی و ارزش سهام بانک، موضوعی است که می‌تواند و باید انگیزه همه اعضای خانواده بزرگ بانک اقتصادنوین را برای کاهش نسبت مطالبات معوق دوچندان کند. اداره پیگیری و نظارت بر وصول مطالبات نیز به‌عنوان بخشی از این خانواده بزرگ می‌کوشد تا نقشی موثرتر از گذشته در بازگرداندن منابع بانک و استیفای حقوق سپرده‌گذاران ایفا کند.

#### چهار راهکار پیگیری وصول مطالبات بانک‌ها

مذاکره، مساعدت، استمهال یا اقدام قانونی و حقوقی چهار راهکار پیگیری وصول مطالبات بانک‌ها هستند. درباره بدهی‌های معوق واحدهای اقتصادی، ذکر این نکات ضروری است:

شود تا بازگرداندن منابع بانک را از طریق روندهای عمدتاً قضایی (طرح شکایت، تملیک وثایق مشتریان و ...) به انجام رساند، با این رویکرد که وصول مطالبات بخشی از فرآیند مستمر ارتباط بانک با مشتریان و بنگاه‌های اقتصادی کشور است و هدف این نیست که در بازگرداندن منابع بانک به گونه‌ای عمل شود که ادامه حیات موثر یک کسب‌وکار فعال به خطر افتد.

مدیریت پیگیری و نظارت بر مطالبات، وظیفه نظارت بر وضعیت مطالبات بانک و سیاست‌گذاری در زمینه وصول آن‌ها را بر عهده دارد. این مدیریت بر اساس آیین‌نامه‌های بانک مرکزی، دیدگاه‌های مدیریت ارشد بانک و بخش‌نامه‌های مدیریت امور سازمان، به منظور بازگرداندن مطالبات بانک راهکارهای لازم را به واحدهای صف ارایه می‌کند. به عبارت دیگر وظیفه این مدیریت شناسایی دلایل شکل‌گیری مطالبات، علل افزایش آن و یافتن راه‌های کنترل و



کاهش آن است. این مدیریت با شرکت در جلسات کمیته‌های احیاء و گردهمایی‌های روسای شعب مناطق، نقطه‌نظرات مدیریت امور اعتباری را درباره وضعیت مطالبات معوق به آنان منتقل کرده و از آخرین نحوه رویارویی با پرونده‌های مطالباتی اطلاع حاصل می‌کند و می‌کوشد با توجه به وضعیت خاص هر مشتری راهکار مناسب ارایه کند. گزارش اقدامات به عمل آمده در حوزه وصول مطالبات بانک، به مدیر امور اعتباری و عضو هیات‌مدیره ناظر بر این مدیریت، ارایه می‌شود و در نهایت عملکرد کلی بانک در حوزه وصول به کمیته ویژه مستقر وزارت امور اقتصادی و دارایی انعکاس می‌یابد.

خوشبختانه بانک اقتصادنوین به‌عنوان یک بانک پیشرو در شفاف‌سازی حساب‌ها، پیش از سایر بانک‌های کشور میزان مطالبات واقعی خود را شناسایی کرد و همین امر دست‌یابی به راهکارهای مناسب برای

بانک است و هیات‌مدیره بانک همان‌طور که باید از ابتدا دقت‌های لازم را برای پرداخت تسهیلات اولیه انجام می‌داد و از معوق شدن بدهی‌ها جلوگیری می‌کرد، در مرحله حل و فصل بدهی‌های معوق نیز مسئول منحصر به فرد است. هرگونه همکاری و مساعدت توسط نهادها و سازمان‌ها و تشکیلات دولتی خارج از هیات‌مدیره، با حفظ این اصل که مسئولیت کار بر عهده هیات‌مدیره بانک است، قابل انجام است و هر سازوکار و مکانیسمی که منجر به سلب مسئولیت و اختیار تصمیم‌گیری هیات‌مدیره و مدیرعامل بانک شود، قابل اجرا نیست و مصلحت هم نیست.

۴- با عنایت به این موارد و با ملاحظه اصول و مبانی مطرح‌شده و مسئولیت حل و فصل بدهی‌های معوق، روش کار به این صورت خواهد بود که هیات‌مدیره بانک راساً از طریق مذاکره با مشتری و ارزیابی وضعیت بنگاه، به یکی از سه روش یاد شده باید تصمیم‌گیری



کند و با حفظ مسئولیت هیات‌مدیره، نسبت به زدودن بدهی‌های معوق و خلاص شدن از بار سنگین بدهی‌های معوق اقدام کند. همچنین ضروری است از هرگونه اقدامی که منجر به سنگین‌تر شدن بدهی‌های معوق و سلب مسئولیت هیات‌مدیره و مدیران عامل بانک‌ها و لوث مسئولیت شود، اجتناب شود. بدیهی است هیات‌مدیره و مدیران عامل بانک‌ها می‌توانند از نظرات مشورتی هر مجموعه افراد خبره و صاحب‌صلاحیت دولتی یا غیردولتی یا کارگروه‌های مختلف، به تشخیص و انتخاب خود استفاده کنند.

#### منابع

سایت : en-banker.blogfa.com

کتاب : حقوق بانکی - روش‌های وصول مطالبات معوق بانکی

۱- یقیناً دو وظیفه اصلی هر بانک، تامین منابع مالی برای بنگاه‌های تولیدی، و وصول مطالبات و مدیریت روابط مالی و معاملاتی با گیرندگان تسهیلات است. هیات‌مدیره هر بانک در انجام این دو وظیفه اصلی، نسبت به تجهیز منابع، جذب سپرده، بررسی پیشنهاد مشتریان و مذاکره و اتخاذ تصمیم برای اعطای تسهیلات به آنان اقدام، و در نهایت، نسبت به پیگیری وصول مطالبات از طریق مذاکره، مساعدت، استمهال یا اقدام قانونی و حقوقی مبادرت می‌کند.

۲- حل و فصل بدهی‌های معوق مشتریان با بانک طرف قرارداد به یکی از سه روش زیر قابل تصور و اجراست:

الف) مشتری نسبت به پرداخت بدهی‌های خود شامل اصل و سود به صورت نقد یا در قالب زمان‌بندی مورد توافق با بانک اقدام کند. در این موارد معمولاً همه یا بخشی از جریمه دیرکرد بخشوده می‌شود. ب) در مواردی که واحد اقتصادی از توجیه فنی و اقتصادی قابل

آشنایی کامل  
کارکنان مرتبط با اعطای تسهیلات  
از بخشنامه‌ها و مقررات،  
رعایت اصول بهداشت اعتباری و نظارت مستمر  
و موثر بر طرح‌های اعتباری  
می‌تواند تا میزان زیادی از  
ایجاد مطالبات معوق  
جلوگیری کند

قبول برخوردار باشد، ارزیابی بنگاه، تولید کالا و خدمات و عواید قابل قبول و قابل اتکایی را برای بانک نوید دهد، این اطمینان را برای هیات‌مدیره بانک فراهم آورد که در صورت مساعدت آن بنگاه می‌تواند نسبت به بازپرداخت مساعدت جدید و بدهی‌های معوق اقدام کند و پرداخت اعتبار جدید، بار بدهی شرکت را سنگین‌تر نمی‌کند، هیات‌مدیره بانک می‌تواند نسبت به انجام توافقات لازم با مشتری اقدام کند.

ج) در مواردی که هیچ‌یک از این امکانات دوگانه فراهم نباشد، اقدام حقوقی و قضایی برای تملیک وثایق و وصول مطالبات از طریق قضایی انجام می‌گیرد.

۳- نکته مهم و اصولی این است که تصمیم‌گیری در هر یک از این حالت‌ها در حوزه اختیار هیات‌مدیره و با مسئولیت کامل هیات‌مدیره





نازنین فاطمه یکساله - نام همکار ابرهیم پیوند شعبه بازار بوشهر



پرهام براتی - نام همکار محمد تقی براتی همکار اداره خزانه و مبادلات

روناک ۴ ساله  
نام همکار  
محمد رضا شفعی فر  
شعبه مرودشت



## فرزندان بانک



ویونا  
نام همکار پرنده نیری اداره اعتبارات و وصول شرکتی



اهورا  
نام همکار پرنده نیری اداره اعتبارات و وصول شرکتی



ریحانه یک ساله  
نام همکار زین العابدین حیدری شعبه فارابی

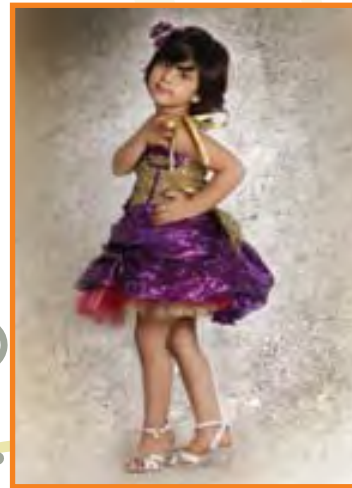


هستی ۱۰ ماهه - نام همکار رضآبادی از شعبه برازجان



اهورا و ویونا - نام همکار پرندہ نیری اداره اعتبارات و وصول شرکتی

## فرزندان بانک



پانید ۵ ساله  
نام همکار  
سمیه علیزاده  
شعبه ساری



سید امیر  
نام همکار سید حسن دریا باری مدیریت بازرسی



امیر حسین ۸ ساله  
نام همکار مصطفی براتی همکار اداره اعتبارات



هدیه ۱۲ ساله  
نام همکار مصطفی براتی همکار اداره اعتبارات

# دستورالعمل شگفت‌انگیز برای زندگی ۴۵



۱. به مردم بیش از انتظاراتشان ببخشید و این کار را با روی خوش انجام دهید.
۲. شعر مورد علاقه‌تان را از بر کنید.
۳. هر آنچه می‌شنوید را باور نکنید. همه دارایی خود را خرج نکنید و هر چقدر که می‌خواهید، نخوابید.
۴. وقتی می‌گویید «دوستت دارم»، واقعا داشته باشید.
۵. وقتی می‌گویید «متاسفم»، در چشم طرف مقابل نگاه کنید.
۶. پیش از ازدواج حداقل شش ماه نامزد بمانید.
۷. به عشق در نگاه اول اعتقاد داشته باشید.
۸. هیچ‌گاه به رویاهای دیگران نخندید.
۹. عمیق و مشتاقانه عشق بورزید. ممکن است صدمه ببینید، ولی این تنها راه کامل زندگی کردن است.
۱۰. در اختلافات، منصفانه مبارزه کنید، بدون صدا زدن اسامی افراد.
۱۱. درباره مردم از روی خویشاوندانشان قضاوت نکنید.
۱۲. آرام صحبت کنید، سریع فکر کنید.
۱۳. وقتی کسی از شما سوالی می‌پرسد که تمایلی به پاسخ دادن ندارید، لبخند زده، و سوال کنید، «چرا می‌خواهی بدانی؟»
۱۴. به یاد داشته باشید که عشق بزرگ و کامیابی‌های بزرگ، ریسک‌های بزرگ می‌طلبند.
۱۵. با مادرتان در تماس باشید.
۱۶. وقتی کسی عطسه می‌کند به او بگویید، «عافیت باشه!»
۱۷. وقتی شکست می‌خورید، درسی را که از آن شکست می‌آموزید، فراموش نکنید.
۱۸. سه چیز را به یاد داشته باشید: احترام به خود، احترام به دیگران و پذیرفتن مسئولیت همه کارهایتان.
۱۹. اجازه ندهید یک مشاخره کوچک یک دوستی بزرگ را خراب کند.
۲۰. وقتی متوجه اشتباه خود شدید، قدم‌های فوری برای جبران آن بردارید.
۲۱. وقتی گوشی تلفن را برمی‌دارید لبخند بزنید؛ فرد تماس گیرنده لبخند شما را در

## یک دهه افتخار آفرینی بانک اقتصادنوین

آن که از هر نظر اولین است  
بانک ما اقتصادنوین است  
بر سهامدار خرد و کلانش  
مایه اعتبار و امین است  
خدمت خوب و نوآوری را  
سیستم بانکی از او رهین است  
زانکه در رتبه بندی «بانکر»  
حائز رتبه برترین است  
یک دهه افتخار آفرینی  
لایق صدهزار آفرین است  
گر که سودش نماید فزون تر  
این همایش بسی دلنشین است  
خواهم از کردگار دو گیتی  
آن که جان و جهان آفرین است  
حافظ جان و مال شما باد  
زانچه بهر شما در کمین است  
شاد و سالم کنار عزیزان  
لذت زندگانی همین است  
آیت این شعر بهر شما گفت  
در میان شما کمترین است  
آیت باقری - از سهامداران بانک  
۹۱/۰۳/۰۸ تهران

صدایتان خواهد شنید.

۲۲. با زن یا مردی ازدواج کنید که عاشق صحبت کردن با او هست. وقتی سن‌تان بالاتر می‌رود، مهارت‌های محاوره‌ای به اندازه مهارت‌های دیگر اهمیت پیدا خواهد کرد.

۲۳. مقدار زمانی را، در تنهایی سپری کنید.

۲۴. آغوش‌تان را برای تغییر باز کنید، ولی نه به اندازه‌ای که ارزش‌هاتان زیر سوال رود.

۲۵. بیاد داشته باشید که گاهی سکوت بهترین پاسخ است.

۲۶. بیشتر کتاب بخوانید و کمتر تلویزیون تماشا کنید.

۲۷. شرافتمندانه و خوب زندگی کنید تا در زمان پیری وقتی به گذشته فکر کردید، فرصتی دوباره برای لذت بردن از آن پیدا کنید.

۲۸. به خدا توکل کنید، ولی درب ماشین‌تان را قفل کنید.

۲۹. وجود فضایی عاشقانه در خانه‌تان بسیار مهم است. هر چه می‌توانید برای ایجاد خانه‌ای آرام، آسوده و امن انجام دهید.

۳۰. در اختلاف با کسی که دوستش دارید، با موقعیت کنونی دست و پنجه نرم کنید. گذشته را پیش نکشید.

۳۱. مفهوم عمیق و ژرف مطالب را درک کنید.

۳۲. دانش خود را به اشتراک بگذارید. این روشی است برای دستیابی به ابدیت.

۳۳. با محیط زیست مهربان باشید.

۳۴. با خدا راز و نیاز کنید؛ قدرت بیکرانی در دعا و راز و نیاز نهفته است.

۳۵. وقتی کسی از شما تعریف می‌کند هیچگاه حرفش را قطع نکنید.

۳۶. حواستان به کار خودتان باشد.

۳۷. به کسی که زمان بوسیدن شما چشمانش را نمی‌بندد اعتماد نکنید.

۳۸. یک بار در سال به جایی بروید که تا کنون نرفته‌اید.

۳۹. اگر درآمد زیادی دارید، بخش از آن را در زمان زنده بودن‌تان برای کمک به دیگران اختصاص دهید. این بزرگ‌ترین لذت بردن از ثروت است.

۴۰. به خاطر داشته باشید که دست نیافتن به چیزی که دوست دارید، گاهی خوش‌اقبالی است.

۴۱. قوانین را بیاموزید؛ سپس برخی را بشکنید.

۴۲. به یاد داشته باشید بهترین رابطه، رابطه‌ای است که عشق شما به همسران بزرگتر از نیاز شما به او باشد.

۴۳. موفقیت خود را این‌گونه محک بزنید که چه چیزی را از دست می‌دهید، نه این که چه چیزی را به دست می‌آورید.

۴۴. به خاطر داشته باشید که شخصیت شما سرنوشت شما است.

۴۵. متهورانه به عشق خود نزدیک شوید.



## حق انتخاب

به خاطر سه چیز هیچ‌گاه کسی را مسخره نکنید: چهره، والدین (پدر و مادر) و زادگاه. چون انسان هیچ حق انتخابی در مورد آن‌ها ندارد.

## عذرخواهی

معذرت‌خواهی همیشه به این معنا نیست که تو اشتباه کرده‌ای و حق با یکی دیگر است. معذرت‌خواهی یعنی آن رابطه بیشتر از غرورت برای تو ارزش دارد.

## دکتر علی شریعتی

دیشب که نمی‌دانستم به کدام یک از دردهایم بگرییم، کلی خندیدم.

## خط تیره

معلم می‌دانست فاصله‌ها چه به روزمان می‌آورند که به خط فاصله می‌گفت: خط تیره.

## رابطه ما انسان‌ها با پدر و مادر

۳ سالگی: مامان، بابا عاشق‌تونم.

۱۰ سالگی: ولم کنین.

۱۶ سالگی: مامان و بابا همیشه می‌رن رو اعصابم.

۱۸ سالگی: باید از این خونه بزنم بیرون.

۲۵ سالگی: حق با شما بود.

۳۰ سالگی: می‌خوام برم خونه پدر و مادرم.

۵۰ سالگی: نمی‌خوام پدر و مادرم رو از دست بدم.

۷۰ سالگی: حاضریم همه زندگی‌م رو بدم تا پدر و مادرم الان اینجا باشن.

## شاه‌عباس و شیخ بهایی، تربیت یا اصالت؟!

روزی شاه عباس صفوی در اصفهان به خدمت عالم زمانه، شیخ بهایی رسید. پس از سلام و احوالپرسی از شیخ پرسید: در برخورد با افراد اجتماع، اصالت ذاتی آن‌ها بهتر است یا تربیت خانوادگی‌شان؟

شیخ که شاه‌عباس را می‌شناخت، جواب داد: هر چه نظر شما باشد، همان است؛ ولی به نظر من اصالت ارجح است. ولی شاه بر خلاف او گفت: شک نکنید که تربیت مهم‌تر است!

بحث میان آن دو بالا گرفت و هیچ‌یک نتوانستند دیگری را قانع کند. به‌ناچار شاه برای اثبات حقانیت خود او را به کاخ دعوت کرد تا حرفش را به کرسی بنشانند.

فردای آن روز هنگام غروب شیخ به کاخ رسید. بعد از تشریفات اولیه، وقت شام رسید. سفره‌ای بلند پهن کردند؛ ولی چون چراغی نبود، مهمانخانه کاملاً تاریک بود. پادشاه دستی به کف زد و با اشاره او، چهار گربه شمع به دست حاضر شدند و آنجا را روشن کردند!

هنگام شام، شاه دستی پشت شیخ زد و گفت: دیدی گفتم تربیت از اصالت مهم‌تر است؟ ما این گربه‌های نااهل را اهل و رام کردیم و این، نتیجه اهمیت تربیت است. شیخ در عین اینکه حاج و واج مانده بود، گفت: من فقط به یک شرط حرف شما را می‌پذیرم و آن اینکه فردا هم گربه‌ها مثل امروز

چنین کنند!

شاه که از حرف شیخ سخت تعجب کرده بود، گفت: این چه حرفی است؟ فردا مثل امروز و امروز هم مثل دیروز! کار آن‌ها اکتسابی است و با تربیت و ممارست و تمرین زیاد انجام می‌شود.

ولی شیخ دست بردار نبود که نبود، تا جایی که شاه عباس را مجبور کرد این کار را فردا تکرار کند. بعد هم وقتی از کاخ برگشت، بی‌درنگ دست به کار شد: چهار جوراب برداشت و چهار موش را در آن‌ها گذاشت.

فردا او باز طبق قرار قبلی به کاخ رفت. تشریفات همان و سفره همان و گربه‌های بازیگر همان.

شاه که مغرورانه تکرار مراسم دیروز را تأکید بر صحت حرف‌هایش می‌دید، زیر لب برای شیخ رجز می‌خواند که در این زمان شیخ موش‌ها را رها کرد و هنگامه‌ای به پا شد: یک گربه به شرق، دیگری به غرب، آن یکی شمال و این یکی به جنوب، دنبال موش افتادند.

این بار شیخ دستی بر پشت شاه زد و گفت: یادت باشد اصالت گربه موش گرفتن است، گرچه تربیت هم بسیار مهم است، ولی اصالت، مهم‌تر!

## فرار بهلول از قضاوت

هارون الرشید خواست کسی را برای قضاوت بغداد تعیین کند. با اطرافیان مشورت کرد، همه گفتند: برای این کار جز بهلول صلاحیت ندارد.

بهلول را خواست و قضاوت را به وی پیشنهاد کرد. بهلول گفت: من صلاحیت و شایستگی برای این سمت ندارم.

هارون گفت: همه اهل بغداد می گویند جز تو کسی سزاوار نیست، حالا تو قبول نمی کنی!

بهلول گفت: من به وضع و شخصیت خود از شما بیشتر اطلاع دارم، و این سخن من یا راست است یا دروغ. اگر راست باشد، شایسته نیست کسی که صلاحیت منصب قضاوت را ندارد، متصدی شود. اگر دروغ است، شخص دروغگو هم صلاحیت این مقام را ندارد.

هارون اصرار کرد که باید بپذیرد، و بهلول یک شب مهلت خواست تا فکر کند. فردا صبح خود را به دیوانگی زد و سوار بر چوبی شد. در میان بازارهای بغداد می دوید و صدا می زد: دور شوید، راه بدهید، اسبم شما را لگد نزند.

مردم گفتند: بهلول دیوانه شده است! خبر به هارون الرشید رساندند و گفتند: بهلول دیوانه شده است.

گفت: او دیوانه نشده، ولیکن دینش را به این وسیله حفظ و از دست ما فرار کرد تا در حقوق مردم دخالت نکند. می گویند وقتی غذای خلیفه را برای بهلول می آوردند، می گفت: غذا را ببرید پیش سگ های پشت حمام، بیاندازید، تازه اگر سگ ها هم بفهمند، از غذای خلیفه نخواهند خورد!

## معنای زندگی آدمیزاد

شخصی از بهلول پرسید: می توانی بگویی زندگی آدمیان مانند چیست؟ بهلول جواب داد: زندگی مردم مانند نردبان دو طرفه است که از یک طرفش سن آن ها بالا می رود و از طرف دیگر زندگی شان پایین می آید.

## اما و اگر نداریم

روزی هارون الرشید از بهلول پرسید: دوست ترین مردم نزد تو چه کسی است؟

بهلول جواب داد: همان کسی که شکم مرا سیر کند.

هارون گفت: اگر من شکم تو را سیر کنم، مرا دوست داری؟

بهلول پاسخ داد: دوستی به نسیه و اگر نمی شود.

## درس فلسفه بهلول

ابلهی از بهلول پرسید: دنیا را چگونه می بینی؟

بهلول جواب داد: تو سعادت مند خواهی زیست!

ابله تعجب کرد و گفت: این چه جوابی است که به پرسش من می دهی؟

بهلول گفت: نیکو جوابی است؛ زیرا عاقل آنچه را می داند، نمی گوید، اما آنچه را که بگوید، می داند!

## درس گرفتن از کارگر ژاپنی

یکی از مدیران اروپایی که مدتی برای یک دوره آموزشی به ژاپن رفته بود، تعریف می کند: روزی از خیابانی که چند ماشین در دو طرف آن پارک شده بود، می گذشتم که رفتار جوانکی نظرم را جلب کرد.

او با جدیت و حرارتی خاص مشغول تمیز کردن یک ماشین بود، بی اختیار ایستادم. مشاهده فردی که این چنین در حفظ و تمیزی ماشین خود می کوشد، مرا مجذوب کرده بود.

مرد جوان پس از تمیز کردن ماشین و تنظیم آینه های بغل، راهش را گرفت و رفت. چند متر آن طرف تر در ایستگاه اتوبوس منتظر ایستاد. رفتارش گیجم کرد.

به او نزدیک شدم و پرسیدم، مگر آن ماشینی که تمیز کردید، متعلق به شما نبود؟

نگاهی به من انداخت و با لبخندی گفت: من کارگر کارخانه ای هستم که آن ماشین از تولیدات آن است.

پرسیدم: پس چرا آن اتومبیل را تمیز کردید؟

جواب داد: دلم نمی خواهد اتومبیلی که ما ساخته ایم، کثیف و نامرتب جلوه کند.

### ما امروزه

- خانه‌های بزرگ‌تر اما خانواده‌های کوچک‌تر
- راحتی بیشتر اما زمان کم‌تر
- مدارک تحصیلی بالاتر اما درک عمومی پایین‌تر
- آگاهی بیشتر اما قدرت تشخیص کمتر
- متخصصان بیشتر، اما مشکلات بیشتر
- داروهای بیشتر، اما سلامتی کم‌تر داریم.

### ما امروزه

- بدون ملاحظه ایام را می‌گذرانیم
- خیلی کم می‌خندیم
- خیلی تند رانندگی می‌کنیم
- خیلی زود عصبانی می‌شویم
- تا دیروقت بیدار می‌مانیم
- خیلی خسته از خواب برمی‌خیزیم
- خیلی کم مطالعه می‌کنیم
- اغلب اوقات تلویزیون نگاه می‌کنیم
- خیلی به ندرت دعا می‌کنیم
- چندین برابر مایملک داریم اما ارزش‌هایمان کمتر شده است
- خیلی زیاد صحبت می‌کنیم
- به اندازه کافی دوست نمی‌داریم
- خیلی زیاد دروغ می‌گوییم
- زندگی ساختن را یاد گرفته‌ایم اما زندگی کردن را نه
- به زندگی، سال‌های عمر را افزوده‌ایم، نه زندگی را به سال‌های عمرمان
- ساختمان‌های بلندتر داریم و طبع کوتاه‌تر
- بزرگراه‌های پهن‌تر داریم و دیدگاه‌های باریک‌تر
- بیشتر خرج می‌کنیم، اما کمتر داریم
- بیشتر می‌خریم، اما کمتر لذت می‌بریم
- ما تا ماه رفته و برگشته‌ایم؛ اما قادر نیستیم برای ملاقات همسایه جدیدمان از یک سوی خیابان به آن سو برویم
- فضای بیرون را فتح کرده‌ایم نه فضای درون را
- اتم را شکافته‌ایم، نه تعصب خود را

- بیشتر می‌نویسیم و کمتر یاد می‌گیریم
- بیشتر برنامه می‌ریزیم و کمتر به انجام می‌رسانیم
- عجله کردن را آموخته‌ایم و صبر کردن را نه
- درآمدهای بالاتری داریم و اصول اخلاقی پایین‌تر
- کامپیوترهای بیشتری می‌سازیم تا اطلاعات بیشتری نگهداری کنیم، تا رونوشت‌های بیشتری تولید کنیم، اما ارتباطات کمتری داریم
- ما کمیت بیشتر و کیفیت کمتری داریم
- اکنون زمان غذاهای آماده اما دیر هضم است
- مردان بلند قامت، اما شخصیت‌های پست
- سودهای کلان، اما روابط سطحی
- فرصت بیشتر، اما تفریح کم‌تر
- تنوع غذای بیشتر، اما تغذیه ناسالم
- درآمد بیشتر و طلاق بیشتر
- منازل رویایی، اما خانواده‌های از هم پاشیده
- بدین دلیل است که پیشنهاد می‌کنم از امروز هیچ چیز را برای موقعیت‌های خاص نگذارید، زیرا هر روز زندگی یک موقعیت خاص است. در جست‌وجوی دانش باشید، بیشتر بخوانید، در ایوان بنشینید و منظره را تحسین کنید؛ بدون آنکه توجهی به نیازهایتان داشته باشید. زمان بیشتری را با خانواده و دوستان‌تان بگذرانید، غذای مورد علاقه‌تان را بخورید و جاهایی را که دوست دارید، ببینید.
- زندگی فقط حفظ بقا نیست، بلکه زنجیره‌ای از لحظه‌های لذت‌بخش است. از جام کریستال خود استفاده کنید، بهترین عطرتان را برای روز مبادا نگه ندارید و هر لحظه که دوست دارید از آن استفاده کنید، عبارت‌هایی مانند «یکی از این روزها» و «روزی» را از فرهنگ لغات خود خارج کنید. بیایید نامه‌ای را که قصد داشتیم «یکی از این روزها» بنویسیم، همین امروز بنویسیم.
- بیایید به خانواده و دوستانمان بگوییم که چقدر آن‌ها را دوست داریم. هیچ چیزی را که می‌تواند به خنده و شادی شما بیفزاید به تاخیر نیندازید. هر روز، هر ساعت و هر دقیقه، خاص است و شما نمی‌دانید که آن لحظه، آخرین لحظه هست یا نیست.

## مغایرت‌های

## زمان ما



برای خرید بسته کامل سوالات استخدامی بانکها، اینجا کلیک نمایید.