

بررسی و مطالعه

زیرساخت‌های فرهنگی و آموزشی

رهیافتی مناسب برای تحقق بانکداری الکترونیک در ایران

دکتر علی دیواندری - مدیرعامل بانک ملت و استادیار دانشگاه تهران

عظمی وفایی - کارشناس بخش منابع انسانی مرکز تحقیقات و برنامه‌ریزی بانک ملت

اکبر حسن‌پور - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی و محقق مرکز تحقیقات و برنامه‌ریزی بانک ملت

چکیده

سرعت توسعه صنعت انفورماتیک، باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در شکل پول و سیستم‌های انتقال منابع در عرصه بانکداری گردیده و نوع جدیدی از بانکداری، تحت‌عنوان بانکداری الکترونیک را به‌وجود آورده است. اما ورود به دنیای بانکداری الکترونیک، نیاز به زمینه‌سازی و بسترسازی و ایجاد زیرساخت‌های لازم از لحاظ حقوقی، مخابراتی، فرهنگی، آموزشی و غیره دارد.

این مقاله برآنست تا زیرساخت فرهنگی و آموزشی بانکداری الکترونیک را در ایران بررسی کرده و پیشنهادهایی را جهت ارتقای زیرساخت فرهنگی و آموزشی ارائه نماید.

واژگان کلیدی: بانکداری الکترونیک، زیرساخت فرهنگی و

آموزشی و اعتماد

موفقیت بانکداری

الکترونیک، درگرو

سرمایه‌گذاری در زمینه

الزامات حقوقی، ایمنی،

مخابراتی، اقتصادی،

فرهنگی و آموزشی

می‌باشد.

بسیاری از کشورهای دنیا به نحوی با مظاهر موج سوم تمدن، یعنی انقلاب الکترونیکی که شامل تجارت الکترونیکی و بانکداری الکترونیکی است، درگیر می‌باشد.

توسعه شگفت‌انگیز فناوری اطلاعات و گسترش آن به بازارهای پولی و بانکی جهان، علاوه بر تسهیل امور مشتریان بانک‌ها، روش‌های جاری بانکداری را متحول و دگرگون ساخته است. با رشد روزافزون تجارت الکترونیک در سطح جهان و نیاز تجارت به حضور بانک‌ها جهت نقل و انتقال منابع پولی، بانکداری الکترونیک به عنوان بخشی تفکیک‌ناپذیر از تجارت الکترونیک و دارای نقش اساسی در اجرای آن مطرح شده است، تا جایی که اکنون به جرأت می‌توان گفت که بدون بانکداری الکترونیک، تجارت الکترونیک نیز محقق نخواهد شد.

سرعت توسعه صنعت انفورماتیک، باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در شکل پول و سیستم‌های انتقال منابع در عرصه بانکداری گردیده و مفاهیم جدیدی را به‌عنوان پول الکترونیک و انتقال الکترونیکی آن ارائه نموده است. این دو مفهوم، ایجادکننده نوع جدیدی از بانکداری تحت‌عنوان بانکداری الکترونیک می‌باشند.

اما ورود ایران به وادی بانکداری الکترونیکی با گام‌های تردیدآمیز شروع شده و نیاز است که این تردید جای خود را به

مقدمه

"آلویس تافلر" در سال ۱۹۸۰ وقوع موج سوم تمدنی را بشارت داد و گفت: تاریخ بشر تاکنون دو انقلاب بزرگ را پشت سر گذاشته است: یکی، انقلاب کشاورزی و دیگری، انقلاب صنعتی و اکنون جامعه بشری در آستانه سومین انقلاب، یعنی انقلاب الکترونیکی ایستاده است. امروزه کشور ما نیز مانند

ارایه شده از جامعیت بیشتری برخوردار باشد، درک مناسبتری از موضوع حاصل می‌آید. مقاله حاضر بر اساس مدل مفهومی که در شکل شماره یک آمده، تدوین شده است.

مدل فوق نمایانگر آن است که دو عامل بسیار مهم در بسترسازی و فراهم آوردن زیرساخت مناسب فرهنگی و آموزشی بانکداری الکترونیک در ایران عبارتند از:

الف) آشناسازی و ایجاد اعتماد در میان شهروندان و

مشتریان: موفقیت و اثربخشی بانکداری الکترونیک در سطح یک جامعه و دنیا، به آشنایی و آگاهی شهروندان و اعتماد آنها بستگی دارد^(۱). به عبارتی، زمانی بانکداری الکترونیک به‌طور موفق اجرا و مدیریت می‌شود که شهروندان و مشتریان در جریان چگونگی فعالیت‌های الکترونیکی قرار گیرند و با حصول شناخت، به سیستم الکترونیکی اعتماد نمایند، چرا که بدون اعتماد، اجرای بانکداری الکترونیک موفقیت چندانی نخواهد داشت. اما توجه داشته باشیم که در جلب اعتماد شهروندان و مشتریان نسبت به بانکداری الکترونیک، عوامل زیادی دخیل می‌باشند که از جمله آنها آموزش و آشناسازی شهروندان و مشتریان است، یعنی موضوعی که در این مقاله بررسی و راهکارهایی جهت تحقق آن پیشنهاد شده است.

ب) آماده‌سازی و توانمندسازی کارکنان: به‌کارگیری و

اجرای هرگونه سیستم کاری، به‌میزان آمادگی و توانمندی کارکنان بستگی دارد^(۲). درواقع، میزان موفقیت اجرای بانکداری الکترونیک با میزان استعدادها، مهارت و توانمندی کارکنان ارتباط مستقیم دارد. این عامل در راستای بانکداری الکترونیک از دو بُعد قابل بررسی است:

(۱) آماده‌سازی کارکنان و فراهم آوردن نگرش لازم در آنها.

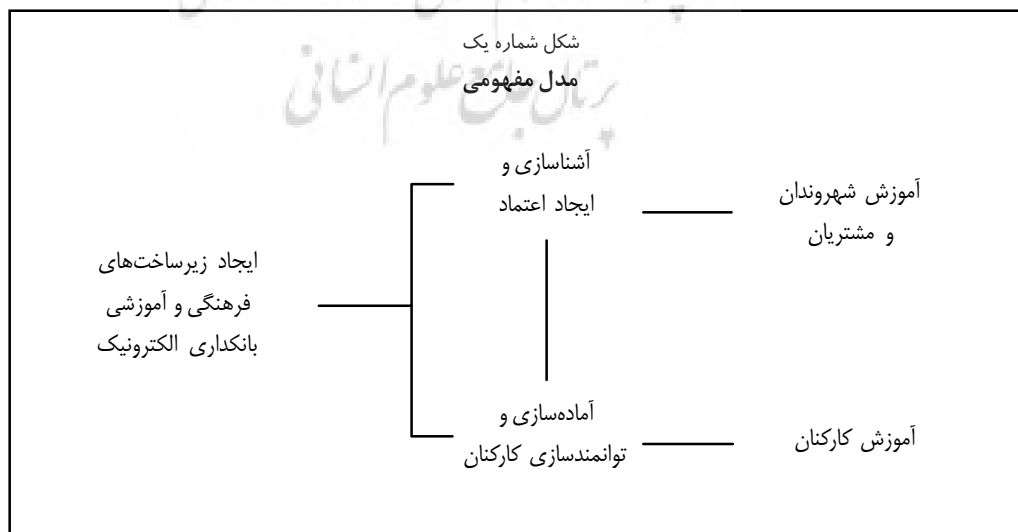
(۲) آموزش و توسعه کارکنان در تداوم و پایداری بانکداری الکترونیک.

قاطعیت در تصمیم‌گیری بدهد، چرا که عواملی مانند تحولات سریع تکنولوژیکی، غیرقابل پیش‌بینی بودن شوک‌های اقتصادی، جهانی شدن و افزایش رقابت، وجود سیستم بانکداری برخوردار از ساختاری پویا را ایجاد می‌کنند و جایی برای تردید باقی نمی‌گذارند. اما پیاده‌سازی بانکداری الکترونیک هم توجه به الزامات خاصی را می‌طلبد. در این زمینه تجربه کشورهای آمریکا، کانادا، تایلند و مالزی نشان می‌دهد که موفقیت بانکداری الکترونیک، درگرو سرمایه‌گذاری در زمینه الزامات حقوقی، ایمنی، مخابراتی، اقتصادی، فرهنگی و آموزشی می‌باشد. لذا در این مقاله برآن شدیم تا زمینه و زیرساخت‌های فرهنگی و آموزشی بانکداری الکترونیک را مورد بررسی قرار دهیم و راهکارهایی را ارایه نماییم.

بدون تردید پیاده‌سازی درست و اثربخشی و کارآمدی بانکداری الکترونیک، به آموزش صحیح و فراگیر و فرهنگ‌سازی بستگی دارد. در این راستا آموزش از دو بُعد مورد توجه قرار گرفته است: آموزش افراد جامعه - اعم از شهروندان به‌طور عام و مشتریان به‌طور خاص - و آموزش کارکنان، تا بدین وسیله بستر فرهنگی لازم ایجاد شود و ضمن جلب اعتماد شهروندان و مشتریان به انجام عملیات الکترونیک، کارکنان نیز در ارایه خدمات توانمند گردند، چرا که ارایه خدمات مطلوب، استفاده از بانکداری الکترونیک را اشاعه داده و زیرساخت‌های فرهنگی مورد نیاز را توسعه می‌بخشد. بدین ترتیب، در مقاله دو بُعد آموزش به شرح فوق به صورت جداگانه مورد کاوش قرار گرفته است.

مدل مفهومی

برای درک مناسب هر موضوع ابتدا لازم است مدل‌سازی شود و مفهوم آن ارایه گردد. بدیهی است که هرچقدر مدل



ورود به دنیای بانکداری الکترونیک نیاز به زمینه‌سازی و بسترسازی و ایجاد زیرساخت‌های لازم از لحاظ حقوقی، مخابراتی، فرهنگی و آموزشی دارد.

هر دو مورد فوق‌الذکر در این مقاله درمناظر بوده و راه‌هایی در جهت انجام اثربخش آنها ارائه شده است. در ادامه به بررسی عوامل دوگانه‌ای (بندهای "الف" و "ب") که بسترساز ایجاد زیرساخت‌های فرهنگی و آموزشی هستند، می‌پردازیم.

آموزش و آشناسازی شهروندان و مشتریان

بانک‌ها در راستای اجرای موفقیت‌آمیز بانکداری الکترونیک می‌بایست اطلاعاتی را از طریق آموزش به شهروندان و افراد جامعه ارائه دهند و از این طریق، به جلب اعتماد آنها بپردازند. ارائه اطلاعات می‌تواند با استفاده از راهکارها و شیوه‌های زیر انجام گیرد:

(۱) **رسانه‌ها:** بانک‌ها می‌توانند با همکاری سازمان صدا و سیما، برنامه‌هایی را در جهت توجیه و آموزش افراد جامعه ارائه نمایند. در طراحی این برنامه‌ها می‌توان از شیوه‌های سخنرانی، میزگرد، تبلیغات همراه با اطلاع‌رسانی و غیره استفاده نمود.

(۲) **اینترنت و وبسایت‌ها:** بانک‌ها می‌توانند اطلاعاتی را از طریق اینترنت به صورت الکترونیکی در خصوص بانکداری الکترونیک و کاربرد آن در اختیار افراد جامعه قرار دهند.

(۳) **بروشورها و کتابچه‌های آموزشی:** انتشار بروشورها و کتابچه‌های آموزشی، روش دیگری برای اطلاع‌رسانی است. این بروشورها و کتابچه‌ها می‌توانند از طریق شعب بانک‌ها یا افراد خاصی در سطح جامعه در اختیار شهروندان قرار گیرند و یا از طریق هماهنگی با شرکت واحد اتوبوسرانی، در داخل اتوبوس‌های خطوط مختلف قرار گرفته و بدین ترتیب، به ایجاد آگاهی و فرهنگ‌سازی در جامعه کمک نمایند.

(۴) **همایش‌ها و سمینارهای ملی و بین‌المللی:** بانک‌ها می‌توانند از طریق برگزاری همایش‌های ملی و بین‌المللی در جهت گسترش و تسهیم دانش بانکداری الکترونیک و اطلاع‌رسانی به شهروندان اقدام نمایند.

شایان ذکر است که استفاده مداوم از چند راهکار و شیوه می‌تواند به سرعت ایجاد پست‌های فرهنگی و آموزشی در این راستا کمک نماید.

آموزش و توسعه کارکنان

قرن بیست‌ویکم، قرن است که رویکرد اقتصاد جهانی (Global Economy) مبتنی بر ظهور تکنولوژی‌های نوین، بر عرصه جهانی مسلط خواهد شد. به تعبیری دیگر، عصر اقتصاد دانشی (Knowledge Economy) خواهد بود و محور اصلی این رویکرد منابع انسانی یا به عبارتی، سرمایه انسانی تشکیل می‌دهد. سرمایه‌های انسانی می‌بایست بتوانند با برخورداری از دانش و مهارت جدید و به‌روز، خود را با تکامل

شتاب‌آلود علوم و فناوری همراستا نمایند. سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی تحت شرایط اقتصاد جهانی، تغییرات بسیار شگرفی را در زمینه بروز تکنولوژی‌های جدید، توسعه سریع دانش، جهانی‌سازی تجارت و تجارت الکترونیکی تجربه خواهند نمود. مهمترین مولفه سازمانی که در سازگاری، بقا و توسعه بنگاه‌های اقتصادی با توجه به تغییرات اقتصاد جهانی می‌تواند موثر واقع گردد، سرمایه دانشی یا منابع انسانی سازمان‌هاست. به عبارت دیگر، استفاده از منابع انسانی برخوردار از دانش، مهارت‌های پیشرفته و خلاقیت خودجوش، راه‌گزینه‌پذیری است که سازمان‌های پویا، زنده و پیشرو نیازمند طی آن در راستای مواجهه با چالش‌ها و موانع عصر دانش و دانایی هستند. پیام رسا و صریحی که شرایط نوین جهانی و تغییرات پیش رو برای سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی به‌همراه دارد، پیام تولید، انتقال، کاربست و ذخیره دانش و مهارت از طریق مکانیزم‌های اثربخش و کارآمدی همچون آموزش و توسعه و... می‌باشد. به عبارتی دیگر، سازمان‌ها بایستی بتوانند با به‌کارگیری سیستم‌های آموزشی سازگار با ماموریت، اهداف و استراتژی‌های سازمانی خود، درصد توسعه و نوسازی و افزایش سرمایه دانشی و فکری و پرورش منابع انسانی خودجوش و خودپرور برآیند.

سازماندهی آموزش

براساس رویکرد آموزشی اتخاذشده، مدیران عالی و آموزشی سازمان، چگونگی سازماندهی آموزش (دانشکده‌ای، مشتری‌محور، ماتریسی...) را تعیین می‌کنند. انتخاب صحیح در این زمینه می‌تواند نقش مهمی را در تحقق اهداف و سیاست‌های آموزشی بانک‌ها در راستای بانکداری الکترونیک ایفا نماید. در ادامه به بیان مدل‌های سازماندهی کارکرد آموزشی می‌پردازیم.

مدل‌های سازماندهی کارکرد آموزش در سازمان‌ها

به‌طورکلی، چند مدل برای سازماندهی کارکرد آموزش در سازمان‌ها وجود دارد^(۳): (۱) مدل دانشکده‌ای، (۲) مدل مشتری‌مدار، (۳) مدل ماتریسی، (۴) مدل دانشگاه اختصاصی بنگاه‌ها، (۵) مدل مجازی.

فهم و کاربرد مناسب هر یک از این مدل‌ها، برای سازماندهی فعالیت‌های آموزشی در سازمان می‌تواند تاثیر زیادی بر کارایی و اثربخشی فعالیت‌های آموزشی در یک سازمان برجای گذارد. شایان ذکر است که مدل‌های دانشگاه اختصاصی بنگاه‌ها و مدل مجازی، مدل‌های نوینی هستند که سازمان‌های پیشرو برای اثربخش‌تر نمودن فعالیت‌های آموزشی خود از آنها استفاده می‌کنند.

بدون باتداری
الکترونیک، تجارت
الکترونیک نیز محقق
نخواهد شد.

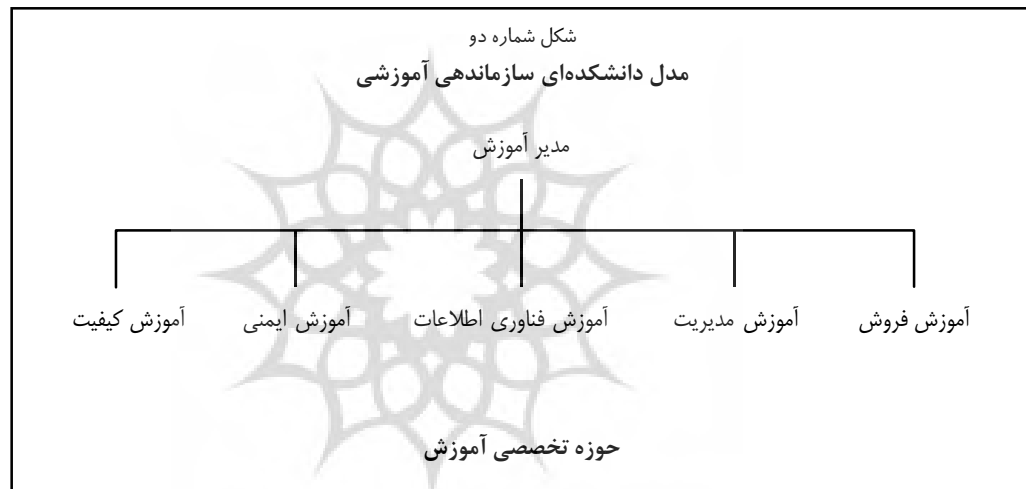
اینک به تشریح هریک از مدل‌های سازماندهی آموزشی در سازمان‌ها می‌پردازیم:

۱) مدل دانشکده‌ای (Faculty Model): این مدل شباهت زیادی به یک کالج یا دانشکده دارد. واحد آموزشی توسط یک مدیر و یک ستاد تخصصی که از دانش ویژه در زمینه مهارت‌های خاص برخوردار است، هدایت می‌شود. در این مدل، متخصصان مختلف برنامه‌های آموزشی را طراحی، مدیریت و به‌روز می‌کنند. به‌عنوان مثال، متخصصان مربوط به بخش فروش، آموزش‌های مربوط به این بخش را طراحی و مدیریت می‌کنند. شکل شماره دو مدل دانشکده‌ای سازماندهی آموزشی را نشان می‌دهد^(۴).

۲) مدل مشتری‌مدار (Customer Model): واحدهای آموزشی مبتنی بر مدل مشتری، متناسب با نیازهای آموزشی بخش‌ها و واحدهای سازمانی مختلف، سازماندهی

می‌شوند. در این مدل، آموزش با دیگر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی (جذب و استخدام، حقوق و دستمزد...) درهم تنیده شده است. کارشناسان اینگونه واحدها، متناسب با نیازهای سازمانی واحدها، آموزش‌های موردنیاز را طراحی و اجرا می‌کنند. بیشتر دست‌اندرکاران آموزش در اینگونه سازماندهی، از کارکنان تخصصی بخش‌های سازمانی هستند که فاقد مهارت‌های برنامه‌ریزی آموزشی می‌باشند. شکل شماره سه سازماندهی آموزشی مبتنی بر مدل مشتری‌مدار را نشان می‌دهد^(۵).

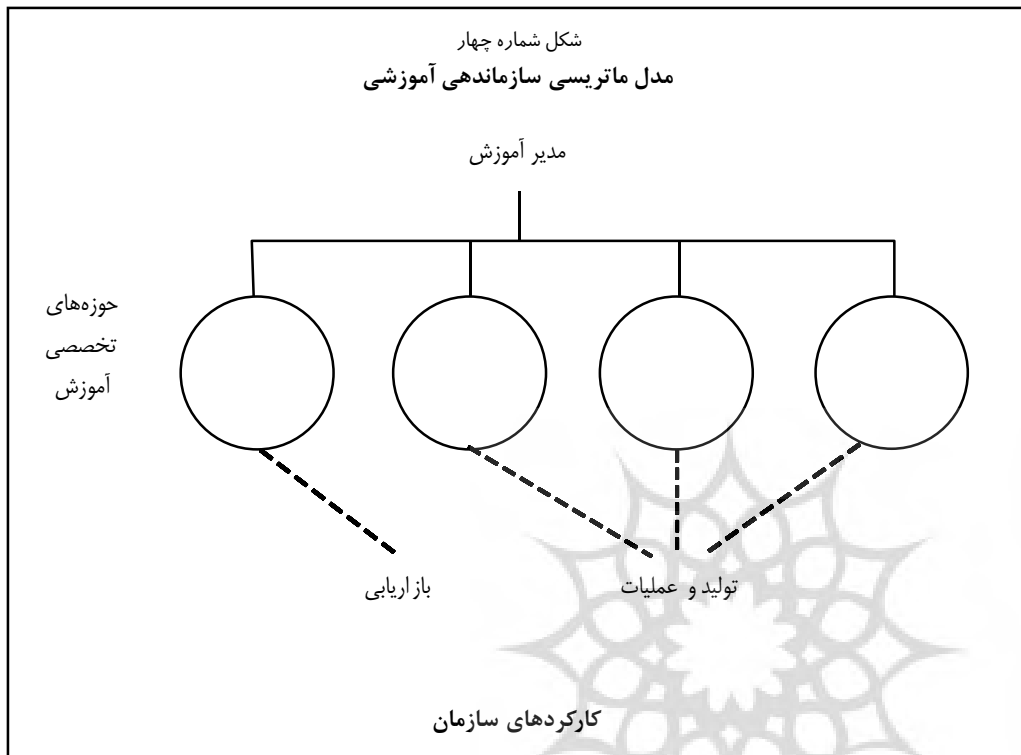
۳) مدل ماتریسی (Matrix Model): در مدل ماتریسی، دست‌اندرکاران آموزش، هم به مدیران در بخش آموزش گزارش می‌دهند و هم به مدیر مربوطه در بخش عملیاتی سازمان. به‌عبارت دیگر، دست‌اندرکاران آموزش در این مدل هم دارای تخصص آموزشی هستند و هم دارای تخصص موضوعی و عملیاتی. مهمترین حسن این مدل در این نکته



استفاده از منابع انسانی برخوردار از دانش، مهارت‌های پیشرفته و خلاقیت‌های خودجوش، راه‌گریزناپذیری برای سازمان‌های پویا و پیشرو است.

۲) اتخاذ تصمیم درباره چگونگی اداره امور مالی دانشگاه (تعیین و اخذ شهریه از افراد).
 ۳) تصمیم‌گیری درباره نوع و تنوع و تمرکز آموزش‌ها.
 ۴) شناسایی نیازهای مشتریان - اعم از کارکنان و مدیران (مشتریان داخلی) و مشتریان خارجی.

است که کارشناسان آموزش هم به مسایل کسب‌وکار و هم به برنامه‌ریزی درسی و آموزشی آشنایی کامل دارند. از سوی دیگر، تعارض و صرف انرژی بالا از معایب این مدل می‌باشد. مدل ماتریسی سازماندهی آموزشی، در شکل شماره چهار نشان داده شده است.



۵) انتخاب همکاران و مراکزی که بایستی با آنها در تعامل باشند.
 ۶) ارایه آموزش.
 ۵) مدل ضمن خدمت (سازماندهی مجازی آموزش):
 تعدادی از سازمان‌ها برای پاسخگویی سریع به نیازهای آموزشی و ارایه آموزش با کیفیت، از سازماندهی مجازی آموزش استفاده می‌کنند. این مدل براساس سه اصل اساسی پایه‌ریزی شده است^(۹):
 ۱) کارکنان خود مسوول اصلی و اولیه یادگیری هستند.
 ۲) اثربخش‌ترین نوع آموزش در شرایط شغلی انجام می‌گیرد نه در کلاس.
 ۳) برای انتقال آموزش جهت بهبود عملکرد شغلی، روابط مدیر - کارمند جایگزین روابط کارمند - مدرس می‌شود.
 مدیران در این مدل مسوول هدایت کارکنان برای استفاده از مهارت‌های یادگرفته‌شده در شغل و همچنین کاهش و حذف موانعی که موجب عدم انتقال یادگیری به محیط کار می‌شود، هستند.

۴) مدل دانشگاه اختصاصی بنگاه‌ها (Corporate University Model): در این مدل، گروه مراجعان به واحد آموزش، نه تنها مدیران و کارکنان سازمان موردنظر، بلکه از خارج سازمان مانند کالج‌ها، دانشگاه‌ها، مدارس عالی... نیز می‌باشند. دانشگاه‌های اختصاصی، دامنه وسیعی از آموزش‌ها را طراحی و اجرا می‌کنند. سازمان‌های کوچک و بزرگ از این دانشگاه‌ها برای آموزش کارکنان جدید، به‌روزرسانی دانش و مهارت کارکنان فعلی و نیز حفظ و نگهداری آنها استفاده می‌کنند^(۶). دانشگاه اختصاصی بنگاه‌ها موجب افزایش درآمد ناشی از کاهش ترک خدمت و نیز توسعه مستمر منابع انسانی می‌گردد. از جمله این دانشگاه‌ها، دانشگاه بنگاهی موتورولا است^(۷).
 برای ایجاد یک دانشگاه اختصاصی مراحل زیر بایستی طی شوند^(۸):
 ۱) تدوین خط مشی‌ها، سیاست‌ها، سیستم‌ها و رویه‌های دانشگاه.

دست‌اندرکاران آموزش در مدل ماتریسی، هم دارای تخصص آموزشی هستند و هم دارای تخصص موضوعی و عملیاتی.

۳) سیستم حمایت عملکرد (Electronic Support System) .

۴) نرم افزار آموزشی (Training Software).

مزایای استفاده از تکنولوژی نوین در آموزش عبارتند از (۱۰):

۱) کارکنان می توانند زمان و مکان دریافت آموزش را انتخاب نمایند.

۲) کارکنان می توانند براساس نیاز خود به سیستم های مختلف دسترسی داشته باشند.

۳) کارکنان می توانند نوع رسانه ای را که می خواهند در برنامه آموزشی از آن استفاده کنند، انتخاب نمایند.

۴) ثبت نام، ارزشیابی و صدور اسناد آموزشی به صورت الکترونیکی انجام می شود و موجب صرفه جویی در مصرف کاغذ و کاهش حجم کارهای اداری خواهد شد.

۵) سنجش پیشرفت فراگیرندگان در امر آموزش به صورت الکترونیکی انجام می گیرد.

همانطور که در شکل شماره پنج نشان داده شده است (۱۱)، تکنولوژی موجب پویاتر شدن فرایند یادگیری می شود. به عبارت دیگر، در محیط یادگیری در کلاس، تعاملات قوی تر و بیشتری بین فراگیرندگان و محتوای آموزشی و همچنین بین فراگیرندگان و مدرسان وجود دارد. در محیط مجازی، نقش مدرس، طراحی آموزش و پاسخ به سوالات دانش آموزان است و کمتر در ارایه یا انتقال محتوای آموزشی دخالت دارد. در این محیط یادگیری، فراگیرندگان می توانند تعاملاتی با یکدیگر داشته باشند و با پروژه های تیمی به صورت مجازی کار کنند،

در مقایسه با مدل های سنتی آموزش، این مدل مشتری مدار بوده و بر نیازهای مشتری تاکید دارد و همچنین به یادگیری و اثربخشی آموزش تاکید بیشتری دارد.

با بررسی مدل های سازماندهی ارایه شده، می توان اظهار کرد که سیستم بانکداری می تواند از یکی یا ترکیبی از آنها براساس شرایط و موقعیت استفاده کند. بررسی بانک های ایران نشان می دهد که تاکنون از مدل دانشکده ای استفاده شده است، اما حرکت به سمت بانکداری الکترونیک، مدل آموزشی دیگری تحت عنوان مدل الکترونیکی را پیش روی سیستم بانکی قرار می دهد که در ادامه مورد بحث قرار می گیرد.

۶) مدل الکترونیکی (E-training Model): در این مدل، از فناوری های ارتباطات و اطلاعات مختلف و متنوع جهت آموزش کارکنان استفاده می شود که در ادامه مورد بحث قرار خواهد گرفت.

کاربرد فناوری در آموزش کارکنان

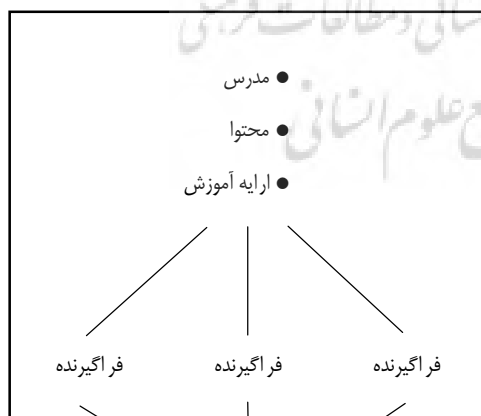
تکنولوژی در نحوه ارایه آموزش به آموزش گیرندگان، نقش بسیار مهمی را ایفا می کند. در سال های آینده نقش تکنولوژی های نوین در آموزش منابع انسانی در سازمان ها بسیار فرایند خواهد بود. فناوری های نوین موجب کاهش هزینه های ارایه آموزش، افزایش اثربخشی محیط یادگیری، و کمک به تحقق اهداف سازمانی شده اند. تکنولوژی های جدیدی که برای ارایه آموزش مورد استفاده قرار می گیرند، عبارتند از:

۱) چندرسانه ای ها (Multimedia).

۲) یادگیری از راه دور (Distance Learning).

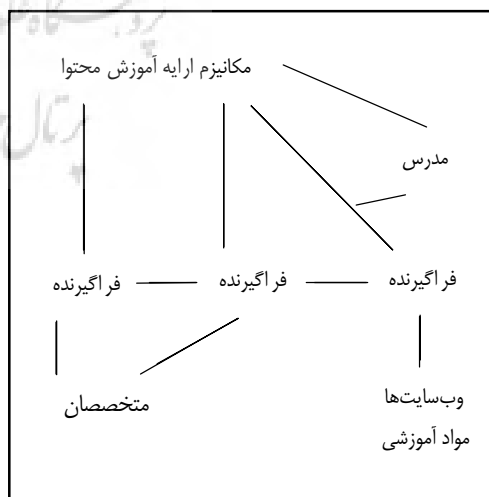
شکل شماره پنج

تغییر مکانیزم آموزش با توجه به کاربرد فناوری



مکانیزم ارایه آموزش محتوا

محیط یادگیری در کلاس



محیط یادگیری با استفاده از تکنولوژی

واحدهای آموزشی مبتنی بر مدل مشتری، متناسب با نیازهای آموزشی بخش ها و واحدهای سازمانی مختلف، سازماندهی می شوند.

می‌پردازد. شکل شماره شش فرایند یادگیری در آموزش مبتنی بر کامپیوتر را نشان می‌دهد^(۱۴).
در این روش از فلاپی، CD، DVD و اینترنت نیز استفاده می‌شود.

۳) آموزش با استفاده از ویدیوی تعاملی (فیلم تعاملی - Interactive Video): این روش، ترکیبی از روش ویدیو و آموزش مبتنی بر کامپیوتر است. در این روش، آموزش از طریق یک نمایشگر و یک صفحه کلید انجام می‌گیرد. فراگیرنده به صورت فردی با استفاده از صفحه کلید یا لمس نمودن نمایشگر با برنامه ارتباط برقرار می‌کند. فواید این روش عبارتند از این که آموزش به صورت انفرادی انجام می‌شود و ویژه یک فرد است. وی می‌تواند به‌تئهایی و متناسب با شرایط خود، آموزش را کنترل نماید، بازخورد سریع از آموزش دریافت کند و آموزش به‌طور تمام‌وقت در اختیار فرد می‌باشد^(۱۵).

ایده‌های خود را مبادله نمایند و همچنین با برقراری ارتباط با متخصصان، از یافته‌ها و مهارت‌های آنها استفاده نمایند.
در این بخش از مقاله، برخی از مهمترین روش‌های آموزشی مبتنی بر فناوری ارایه می‌شوند.

۱) آموزش از طریق چندرسانه: آموزش چندرسانه‌ای، ترکیبی از کاربرد متدهای دیداری و شنیداری با استفاده از کامپیوتر می‌باشد. به عبارت دیگر، در این روش آموزشی، متن تصویر، متحرک‌سازی، صدا و فیلم به صورت یکپارچه به فراگیرنده عرضه می‌شوند. در این روش، به‌علت استفاده از کامپیوتر، فراگیرنده می‌تواند با محتوای آموزشی تعامل داشته باشد و از فیلم‌های تعاملی اینترنت یا اینترنت برای آموزش استفاده نماید^(۱۲).
مزایا و معایب روش آموزش از طریق چندرسانه‌ها در جدول شماره یک آمده است^(۱۳).

جدول شماره یک

مزایا و معایب روش آموزش به شیوه چندرسانه‌ای

مزایا	معایب
۱- خودگام‌بودن	۱- هزینه‌زاد بودن توسعه این آموزش
۲- تعاملی بودن	۲- مقید نبودن برای برخی از آموزش‌ها
۳- قابلیت دسترسی در همکاری‌ها	۳- نگرانی فراگیرنده در استفاده از فناوری
۴- بازخورد سریع	۴- مشکلات به‌روزرسانی
۵- برخورداری از سیستم راهنما	
۶- موردسجش قراردادن مهارت افراد	

۴) آموزش از طریق Web و آموزش الکترونیکی (Web-based Training): آموزش از طریق اینترنت، آموزشی است که از طریق شبکه کامپیوتری شخصی یا عمومی به‌وسیله یک مرورگر وب ارایه می‌شود. شکل شماره هفت سطوح کاربرد آموزش از طریق اینترنت را نشان می‌دهد^(۱۶).

۲) آموزش مبتنی بر کامپیوتر (Computer-based Training): آموزش مبتنی بر کامپیوتر، یک تجربه آموزشی متعامل است. در این روش، کامپیوتر، محرک‌های یادگیری را فراهم نموده و فراگیرنده باید به آنها پاسخ دهد. سپس کامپیوتر براساس پاسخ فراگیرنده به تجزیه و تحلیل و به ارایه بازخورد

شکل شماره شش

فرایند یادگیری در آموزش مبتنی بر کامپیوتر

ارایه بازخورد	تجزیه و تحلیل پاسخ	پاسخ	ایجاد محرک
توسط کامپیوتر	توسط کامپیوتر	فراگیرنده	توسط کامپیوتر

شکل شماره هفت

سطوح کاربرد آموزش از طریق اینترنت

ارایه چندرسانه‌ای و پیوند آن با منابع و تیم دانش	ارایه چندرسانه‌ای	توزیع آموزش از طریق کامپیوتر	ارزیابی و آزمایش	استفاده از منابع به‌صورت زنده	ارتباطات
--	-------------------	------------------------------	------------------	-------------------------------	----------

در سیستم بانکداری ایران تاکنون از مدل دانشکده‌ای استفاده شده است، اما حرکت به سمت بانکداری الکترونیک، مدل آموزش الکترونیکی را پیش روی سیستم بانکی قرار داده است.

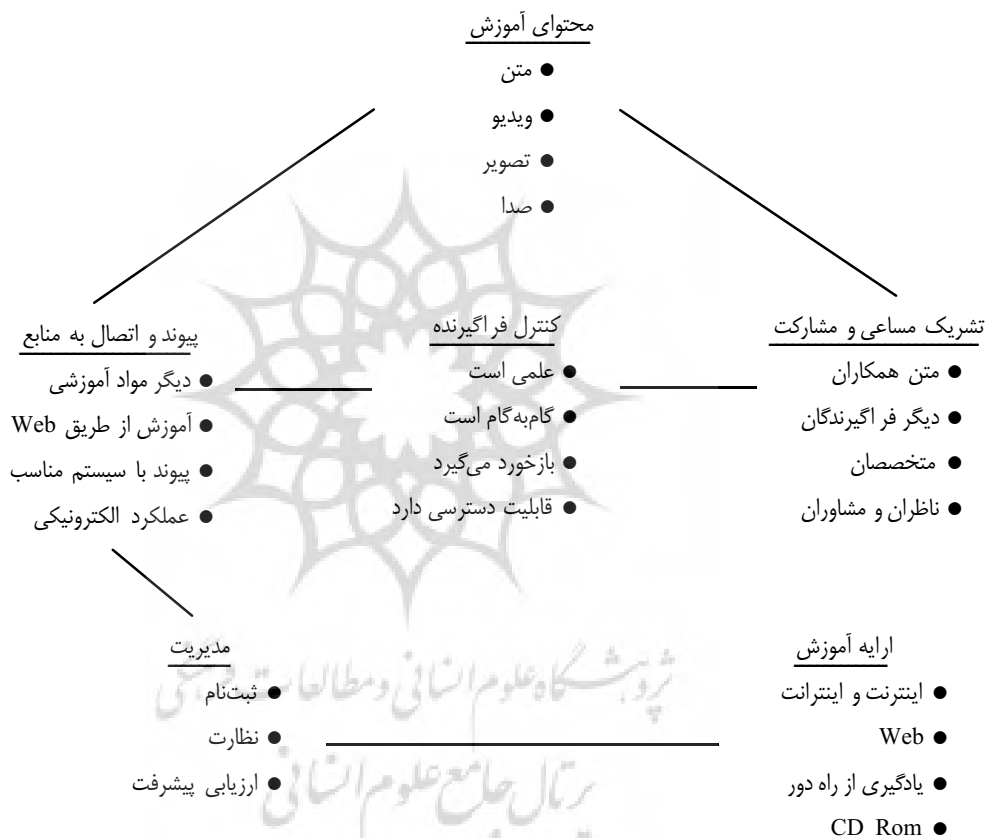
۱ ————— ۲ ————— ۳ ————— ۴ ————— ۵ ————— ۶

اینترنت نیز برای ارائه آموزش استفاده کند.

۵) یادگیری از راه دور (Distance Learning): یادگیری از راه دور، مورد استفاده سازمان‌هایی قرار می‌گیرد که از نظر جغرافیایی پراکنده هستند. این سازمان‌ها از روش راه دور برای فراهم نمودن اطلاعات در زمینه محصولات، خط‌مشی‌ها و یا رویه‌ها و همچنین مهارت‌های آموزشی استفاده می‌کنند. از جمله ویژگی‌های یادگیری از راه دور، ارتباط دوطرفه بین افراد می‌باشد.

سه مشخصه اصلی آموزش الکترونیکی عبارتند از: یک شبکه الکترونیکی که این امکان را فراهم می‌آورد تا اطلاعات و آموزش به صورت لحظه‌به‌لحظه در اختیار فراگیرندگان قرار گیرند، ۲) آموزش از طریق اینترنت ارائه می‌گردد، ۳) بر روش‌های یادگیری تمرکز دارد که خارج از توان آموزش‌های سنتی است. شکل شماره هشت ویژگی‌های آموزش الکترونیکی را نشان می‌دهد^(۱۷).
تشریح مساعی و مشارکت، ارتباط با منابع کنترل

شکل شماره هشت
ویژگی‌های آموزش الکترونیکی



فراگیرنده، نوع ارائه آموزش و مدیریت آموزش از ویژگی‌های آموزش الکترونیکی هستند. آموزش الکترونیکی به فراگیرنده اجازه می‌دهد که یادگیری خود را کنترل کند، با دیگر فراگیرندگان و متخصصان ارتباط برقرار نماید و با منابع یادگیری دیگر و مواد آموزشی مختلف ارتباط داشته باشد و سرانجام مولفه‌های مدیریت آموزشی (شامل ثبت نام، ارزیابی و ارزشیابی فراگیرنده، و نظارت بر پیشرفت یادگیری فراگیرنده) را به دست آورد و در عین حال، از متدهای یادگیری از راه دور، CD Rom، و

در روش یادگیری از راه دور، دو نوع تکنولوژی مورد استفاده قرار می‌گیرد^(۱۸):
الف) کنفرانس از راه دور (Teleconferencing): این فناوری، امکان تبادل همزمان صدا، تصویر و متن را بین دو یا چند نفر یا گروه در دو مکان فراهم می‌نماید.
ب) آموزش انفرادی مبتنی بر کامپیوتر شخصی: با این فناوری، فراگیرندگان در هر جایی که به کامپیوتر شخصی دسترسی داشته باشند، می‌توانند آموزش ببینند^(۱۹).

تکنولوژی، موجب پویاتر شدن فرایند یادگیری می‌شود.

2) Stone L. Dianna, Stone Romero F. Eugene and Lukaszewski Kimberly / 2006 / Factors Affecting the Acceptance and Effectiveness of EHRM / Human Resource Management / 16 / PP. 229-244.

3) Laird P. / 1999 / Approaches to Training and Development / 2nd ed / Boston Addison Wesley.

4) Noe, Raymond / 2002 / Employee Training and Development / 2nd ed / New York / McGraw Hill.

5) Gaudron S. / 1999 / Integrate HR and Training Workforce / May / PP. 89-91.

6) Blass, Eddie / 2005 / The Rise and Rise of the Corporate University / Journal of European Industrial Training / Vol. 29 / No.1.

7) Jansink Femke, Kwakman Kitty & Streumer Jan / 2005 / The Knowledge - Productive Corporate University / Journal of European Industrial Training / Vol. 29 / No.1.

8) Macpherson, Allan, Homan. Gill & Wilkinson Krystal / 2005 / The Implementation and Use of E-learning in the Corporate University / Journal of Workplace Learning / Vol. 17 / No.1.

9) Mcintosh / 1995 / Envisioning Virtual Training Organization / Training and Development / May / PP. 46-49.

10) Connell, E.S. / 1996 / The Virtual Workplace Moves at Warp Speed / HR Magazine / March / PP. 51-57.

11) Noe / 2002 / P. 250.

12) Heques M. / 1997 / How does multimedia change training? / Training / February / PP. 20-22.

13) Walton, John / 1999 / Strategic Human Resource Development / Harlo / Pearson Education.

14) Walton / 1999 / P. 200.

15) Noe / 2002 / P. 254.

16) Clark R. and Lyons / 1999 / Using Web-based Training Wisely / Training / July / PP. 51-56.

17) Galagan, P. / 2000 / The E-learning Revolution / Training and Development / PP. 24-30

18) Picard D. / 1996 / The Future is Distance Training / Training / November / PP. 30-10.

19) Adams S.N. / 1995 / Lessons from the Virtual World / Training / June / PP. 45-48.

20) Asian Productivity Organization / 2002 / Vocational Training Strategies / Tokyo.

کاربرد تکنولوژی در مدیریت آموزش

فناوری‌های نوین، تغییرات شگرفی را در مدیریت آموزش سازمان‌ها ایجاد کرده‌اند. برخی از فعالیت‌هایی که در زمینه مدیریت آموزش از طریق کاربرد فناوری انجام می‌گیرند، عبارتند از: ثبت اسناد آموزشی، ثبت نام از فرآیندگان، ارزیابی و آرایه گواهینامه^(۲۰).

با توجه به کاربرد تکنولوژی در آموزش برای آماده‌سازی و توانمندسازی کارکنان، می‌توان از آموزش الکترونیکی استفاده کرد، به خصوص در جهت قوام و پایداری بانکداری الکترونیک از طریق توانمندسازی و به‌روزرسانی کارکنان، استفاده از آموزش الکترونیکی اجتناب‌ناپذیر می‌شود.

نتیجه‌گیری

با توجه به گسترش و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، سیستم بانکی در ایران نیز ناگزیر به حرکت به سمت بانکداری الکترونیک شده است. اما تجربه کشورهای دیگر در سراسر دنیا نشان می‌دهد که موفقیت بانکداری الکترونیک، در گرو سرمایه‌گذاری در زمینه الزامات حقوقی، ایمنی، مخابراتی، اقتصادی، فرهنگی و آموزشی می‌باشد.

آماده‌سازی و گسترش زیرساخت فرهنگی و آموزشی در ایران از دو بُعد قابل بررسی است: "آماده‌سازی و آشناسازی شهروندان" و "آماده‌سازی و توانمندسازی کارکنان". آرایه اطلاعات به شهروندان و مشتریان، اعتماد آنها را نسبت به بانکداری الکترونیک جلب می‌کند، چرا که بدون اعتماد موفقیتی حاصل نخواهد شد. بانک‌ها می‌توانند از طریق رسانه‌ها (تلویزیون و رادیو)، اینترنت، همایش‌ها و بروشورها اطلاعات لازم را در اختیار شهروندان قرار دهند.

از طرف دیگر، برای آماده‌سازی کارکنان در جهت بانکداری الکترونیک، بانک‌ها می‌توانند از آموزش سنتی و مبتنی بر کلاس و اینترنت‌تاری جویند، اما بعد از تجهیز شدن به بانکداری الکترونیک، به‌منظور تداوم و پایداری آن، بانک‌ها ناگزیرند از آموزش الکترونیکی از طریق روش‌هایی که در مقاله اشاره شد، استفاده کنند.

نهایتاً این‌که، فرهنگ‌سازی و آموزش شهروندان در جهت کسب اعتماد آنها در موفقیت بانکداری الکترونیک از اهمیت بالایی برخوردار است و از طرف دیگر، باید کارکنان آموزش ببینند و برای اجرای بانکداری الکترونیک آماده شوند و در جهت حفظ و قوام آن توانمندسازی صورت گیرد.

زیرنویس‌ها و مآخذ

(۱) الوانی، مهدی / جزوه کلاسی دوره دکتری دانشگاه علامه طباطبایی / منتشر نشده / ۱۳۸۲.

■ ■ ■
آموزش الکترونیکی به فراگیرنده اجازه می‌دهد که یادگیری خود را کنترل کند، با دیگر فراگیرندگان و متخصصان ارتباط برقرار نماید و با منابع یادگیری دیگر و مواد آموزشی مختلف ارتباط داشته باشد.
■ ■ ■