

توسعه تکنولوژی اطلاعات در ایران

## "ما هم اهل این دهکده هستیم"

مصاحبه اختصاصی ماهنامه «اقتصاد ایران» با دکتر شاپور زارعی، دانشمند نمونه ایرانی و مدیر بخش IT مؤسسه مالی و اعتباری مهر

دکتر! لطفاً کمی از تکنولوژی‌های نوین اطلاعاتی دنیا و جایگاه آن در کشور ما توضیح بفرمایید؟

حدود دو دهه است که بحث فن آوری اطلاعات (IT) و به دنبال آن بحث دهکده جهانی در دنیا باب شده و رونق گرفته است. در واقع، در این حوزه مرزها برداشته شده و با گسترش ارتباطات، یک فضای کلی و مشترک ایجاد شده است که این امر منجر به تغییر گسترده نوع انتظارات مردم به دلیل ورود به دهکده جهانی و ارتباطات گسترده‌تر بین‌المللی شده است. به عنوان مثال، حدود ۵۰ سال پیش، نظام اقتصادی به سمت تجهیزات ماشینی و صنایع در حرکت بود، در حالی که امروزه این عرصه، جوابگوی نیازهای جدید مردم نخواهد بود. در این راستا، نکته‌ای که بایستی به آن اشاره کرد بحث رعایت عدالت اسلامی در کشور ما است. IT در واقع جلوه‌ای از عدالت اسلامی است، چرا که IT یک سرویس ۲۴ ساعته را با یک کیفیت خوب و ثابت به همه افراد جامعه، به طور یکسان ارائه می‌کند.

به طور کلی، اگر بنا بر آن باشد که به اقتصاد به صورت کلی نگاه کنیم، باید بگوییم امروزه دیگر یک مجموعه اقتصادی در دنیا نمی‌تواند با استفاده از سعی و خطا به پیشرفت برسد، یعنی تفکری که بر برنامه‌ریزی‌ها و فعالیت‌های هر کشوری حاکم می‌شود، باید بر مبنای اطلاعات کامل و به‌روز باشد، چرا که هرکسی که اطلاعات بهتری در اختیار داشته باشد و بتواند آن اطلاعات را بهتر پردازش کند، قطعاً جلوتر حرکت خواهد کرد که این مهم، بر پایه تکنولوژی اطلاعات قابل حصول است و باید گفت اساس و پایه برنامه‌ریزی یک کشور بایستی براساس IT باشد.

در حال حاضر موضوعی که خصوصاً در کشور ما باید به آن توجه کرد این است که بحث IT یک نیاز و اجبار است نه یک انتخاب. اگر بخواهیم با جامعه بین‌المللی ارتباط داشته باشیم و از دنیا عقب نمانیم، قطعاً این مفهوم به غیر از استفاده از IT امکان‌پذیر نیست.



عموماً باید به IT به صورت یک سیستم نگاه کرد. اگر ما دولت الکترونیک را ایجاد کنیم، در حالی که با بانکداری الکترونیک ارتباطی نداشته باشیم - یعنی بخش انتقالات پولی دولت الکترونیک به صورت الکترونیکی انجام نشود - این سیستم ناقص بوده و کارایی ندارد. امروزه تمامی بخش‌ها در کشورهایی که در IT پیشرفت کرده‌اند به صورت متصل و یکپارچه هستند.

در بحث IT و همین‌طور در هر بحث دیگر، مهم این نیست که چقدر تجهیزات و سرویس داریم، بلکه مهم آن است که چقدر از تجهیزات و سرویس‌های موجود استفاده می‌کنیم و از آنجا که هیچ بستر IT در دنیا بدون ارتباط با بانکداری الکترونیک نمی‌تواند صورت گیرد، می‌توان ایجاد بانکداری الکترونیک را از اقدامات اولیه این نوع بسترسازی و آغازگر استفاده از تجهیزات موجود دانست.

اصولاً در دنیا بسترهای IT را به سه بخش تقسیم می‌کنند. CRM (روابط مشتری)، ERP (روابط سازمانی) و MIS (روابط مدیریتی) که هر قسمت به تبیین روابط مربوط به آن می‌پردازد و نهایتاً به صورت یکپارچه، بستر IT را شکل می‌دهند که البته برای

رسیدن به این هدف، ابتدا به یک طرح جامع و کامل IT نیاز است.

مؤسسه مالی و اعتباری مهر حدود سه سال است که حرکت به سمت بانکداری الکترونیک را به عنوان یک نیاز احساس کرده و طی این سه سال، تمامی برنامه‌ریزی‌های خود را بر این اساس انجام داده است. دنیای رقابتی امروز باعث شده است که هر مؤسسه و بخش اقتصادی برای بقا و حرکت به سمت پیشرفت، نیازمند ایجاد مزیت رقابتی برای خود باشد و در همین راستا، مؤسسه مهر برای دستیابی به مزیت رقابتی مذکور، حرکت به سمت بانکداری الکترونیک را آغاز نمود.

در اینجا اولین نکته، توجه ویژه به نیازهای مؤسسه و طراحی یک بستر IT مناسب براساس آن نیازها خواهد بود. طراحی ما برای مؤسسه مهر به گونه‌ای صورت گرفت که اکنون بعد از گذشت سه سال از آن، هنوز پابرجا است و تنها، سرویس‌های ارزش افزوده لازم به آن اضافه می‌شود تا مؤسسه بهتر به سمت کارایی و بهره‌وری حرکت کند، چرا که ما تمامی زوایا و مسایل مؤسسه را به خوبی در طراحی مذکور در نظر گرفته بودیم که وجود یک مجرای واحد برای ورود شعبه، مشتری و مدیران از اقدامات مفید در طراحی سیستم‌های مؤسسه به‌شمار می‌رود، زیرا اگر شعار ما این است که بانک را به منزل هر مشتری ببریم، باید تمامی ورودی‌ها از یک مجرای واحد صورت گیرد.

از این مقولات، چه اهدافی بهره‌گیری می‌شود؟

در بانکداری الکترونیک مقوله بسیار مهمی وجود دارد که بایستی آنها را برای طراحی اولیه یک سیستم و یا بستر IT در نظر گرفت. در این راستا اولین مقوله مشتری است، یعنی بانکداری الکترونیک باید براساس نیازهای مشتری باشد. بانکی که براساس شماره حساب عمل می‌کند، هیچ وقت سرویس‌دهی مناسب و کاملی را نمی‌تواند ارائه دهد. موضوع بعد، ارز مورد استفاده بانک است و نهایتاً فضای نگهداری اطلاعات، موضوع دیگری است که باید طوری در نظر گرفته شود تا همه اطلاعات در یک جا متمرکز شوند. توجه به این مقولات می‌تواند شرایط کافی را برای تحقق اهداف مدنظر تکنولوژی‌های مدرن اطلاعاتی فراهم سازد.

سیستم‌های مذکور تا چه حد تعادل را بین روابط داخلی بانک‌ها با نیازهای ارزی و خارجی آن برقرار کرده‌اند؟

در مورد حجم فعالیت‌های هر بانک و مؤسسه مالی در مورد روابط داخلی و خارجی، دو نکته حایز اهمیت وجود دارد؛ اول این که اولویت‌بندی یک سرمایه‌گذاری،



خوبی در حال رشد و رونق می‌باشد. برهمن اساس، طبیعی است که مشکلاتی پیش روی این نظام وجود داشته باشد که از جمله این مشکلات، می‌توان به برخی حرکات و اقدامات مجزای بانک‌ها و وجود یک دستگاه مجزا برای هر بانک در این خصوص اشاره کرد.

مشکل دیگری که می‌توان ذکر کرد وجود برخی مسایل در سرویس‌های مخابراتی است که گاهاً بروز می‌کند. از آنجا که بخش وسیعی از خدمات بانکداری الکترونیک از طریق سرویس‌های مخابراتی صورت می‌گیرد، بروز مشکل مذکور در کار بانکداری الکترونیک اختلال ایجاد خواهد کرد.

البته در حال حاضر، سرویس جدیدی به نام MPLS توسط مخابرات راه‌اندازی شده است که از مزیت‌های بسیار زیادی برخوردار است.

قابل ذکر است که اولین مؤسسه‌ای که اقدام به عضویت و استفاده از این سرویس نمود، مؤسسه مالی و اعتباری مهر بوده است. MPLS یک نوع خط ارتباطی است که در آن، اطلاعات به صورت رنگ و دایره‌ای حرکت می‌کنند، به این صورت که اگر در جایی از مسیر انتقال اطلاعات اختلالی ایجاد شود، این سیستم اطلاعات را از مسیر دیگری

معمولاً براساس تعداد مشتری می‌باشد که سازمان یا مؤسسه مورد نظر با آنها برای ارائه خدمات در تماس است. یعنی افرادی که به یک بانک مراجعه می‌کنند، چقدر متقاضی سرویس‌های داخلی و همین‌طور سرویس‌های خارج از کشور هستند. طبق تجربه‌ای که تاکنون به دست آمده، تقریباً تمامی افراد یک جامعه نیازمند سرویس‌های داخلی بانک‌ها هستند، ولی تعداد محدودی از افراد، متقاضی سرویس‌های خارجی بانکی می‌باشند. در نتیجه برخی بانک‌ها و مؤسسات مالی از جمله مؤسسه مالی و اعتباری مهر، سرویس‌های خارجی اندکی را ارائه می‌دهند. نکته دوم، پاسخ به این سوال است که توجه یک بانک یا مؤسسه بیشتر به روابط داخلی است یا خارجی؟ این امر تعیین‌کننده اولویت برنامه‌ریزی و طراحی سیستم است، به عنوان مثال، اساس مؤسسه مهر به خاطر اهمیت مشتریان داخلی بر روابط داخلی بوده است، نه براساس روابط خارجی.

**تعمیرات:** چه چالش‌هایی را در مسیر تحقق تجهیز نظام بانکی به سیستم‌های مدرن و جدید اطلاعاتی می‌بینید؟  
نظام IT نظام جدیدی است که با سرعت

## بحران جهانی در تقابل بحران داخلی

# از جنس تورم، از جنس رکود

**بحران جهانی - ولو با تأخیر - اقتصاد ایران را متأثر نموده و وقایع اخیر نیز دامنه رکود را گسترش داده است.**

یک سال پس از ورشکستگی بانک آمریکایی "لیمن برادرز" و به اوج رسیدن جدی‌ترین بحران اقتصادی ۶۰ سال اخیر، پس لرزه‌های آن به خیابان‌های ایران نیز رسید و علیرغم سخنان مقامات کشورمان، اقتصاد ایران را تحت تأثیر قرار داد. در آغاز، بازارهای کشور به سبب وجود پیوند و ارتباط اندک با اقتصاد و بازارهای جهان، تا حدی از تلاطم‌های بحران اقتصادی مصون بودند، اما با گذشت زمان اقتصاد ایران که در حدود نیم درصد از سهم محصول ناخالص جهان را (معادل ۳۷۵ میلیارد دلار در سال ۲۰۰۹) دارا می‌باشد، نه تنها تأثیری بر اقتصاد جهانی نداشت، بلکه به سرعت و به دلیل وابستگی شدید نفتی از معادلات جهانی تأثیر پذیرفت. بنا به گزارش‌های اتاق‌های بازرگانی سراسر کشور تا پایان سال گذشته ۳۰۰ هزار نفر در سه ماه پایانی سال ۸۷ بیکار شده‌اند. همچنین چندی پیش، شمس‌الدین حسینی، وزیر اقتصاد، اظهار کرد که در سال گذشته

افزایش یافته بود، از نیمه دوم سال ۸۷ شروع به کاهش کرد. بهای نفت از ۱۳۳ دلار در تیر ۸۷ به ۳۳ دلار در دی ماه همان سال رسید که این امر بر سیاست مالی دولت تأثیر مستقیم گذاشت که اولین نمونه بارز آن، تعیین قیمت ۳۷/۵ دلاری نفت در بودجه سال ۸۸ است. این قیمت که به سبب نااطمینانی دولت و مجلس نسبت به آینده تعیین شده است، دست و پای دولت را در هزینه‌های جاری و عمرانی می‌بندد و دولت را مجبور به صرفه‌جویی در مخارج و سیاست‌های انقباضی می‌کند. از سوی دیگر و در حالی که در برخی کشورها نرخ تورم کاهش یافته و حتی منفی شده است، صادرکننده ایرانی در سال ۸۷ هنوز با نرخ تورم ۲۲ درصدی روبه‌رو بوده و از این رو قیمت تمام شده کالای خود را افزایش می‌دهد و همین امر منجر به کاهش توان رقابتی صادرکننده در سطح جهان می‌شود. به علاوه، صادرات ایران در خطر و تهدید بزرگی قرار گرفته است، به نحوی که اثر آن می‌تواند ضربه بزرگی را به اقتصاد و اشتغال کشور وارد کند. طبق تازه‌ترین آمار گمرک ایران، صادرات غیرنفتی کشور با احتساب میعانات گازی در نیمه اول امسال، علیرغم افزایش ۲۵/۲۱ درصدی در وزن، با ۱۵/۲۵ درصد کاهش ارزش نسبت به مدت مشابه سال قبل، به ارزش ۱۱ میلیارد و ۳۷۵ میلیون و ۵۹۰ هزار دلار رسید.

اوج نگرانی‌های اقتصادی از جنس تورم بود و امسال از جنس رکود. از سوی دیگر، احمد پورفلاح، عضو هیأت نمایندگان اتاق بازرگانی تهران، اعلام کرد که اکثر واحدهای تولیدی و صنعتی بزرگ کشور با کمتر از ۳۰ درصد ظرفیت اسمی خود مشغول به کار هستند. دکتر محمد نهاوندیان، رییس اتاق بازرگانی ایران، از تعطیلی ۵۰ درصد از واحدهای صنعتی در برخی مناطق کشور خبر داد. اینها همه گویای شواهدی از وجود بحران در کشور هستند.

در حال حاضر، جهان با گسترده‌ترین بحران بعد از جنگ جهانی دوم روبه‌رو است و تقریباً همه کشورهای جهان فارغ از این که در ایجاد آن نقشی داشته یا نداشته‌اند، با عواقب ناشی از آن دست به گریبانند. بحران اقتصاد جهانی در یکسال اخیر موجب کاهش درآمدهای نفتی و موازنه بازرگانی ایران شده و قیمت نفت صادراتی ایران که طی سال‌های ۸۷-۸۴ به شدت