

تاریخ دریافت: ۹۰/۱/۱۷

تاریخ پذیرش: ۹۰/۲/۳۱

تجارت الکترونیکی و آمادگی الکترونیکی

مریم عسکری / مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوکان

چکیده

پیشرفت شگفت‌انگیز فناوری اطلاعات و ارتباطات و گسترش آن به بازارهای پولی و مالی علاوه بر تسهیل امور مشتریان بانک، روشهای سنتی بانکداری را نیز متحول کرده است. با رشد چشم‌گیر معاملات به شیوه تجارت الکترونیکی و نیز دادوستد و تجارت برای نقل و انتقال پول نیاز بیشتری به بانک پیدا شده است و بانکداری الکترونیک به عنوان بخش لاینفک از تجارت الکترونیکی تبدیل شده است.

دسترسی به شبکه جهانی اینترنت و گسترش ارتباطات الکترونیک بین افراد و سازمانهای مختلف از طریق دنیای مجازی، بستری مناسب برای برقراری مراودات تجاری و اقتصادی فراهم کرده است و تجارت الکترونیک را می‌توان از تبعات گسترش و نفوذ دانست. برای داشتن یک برنامه صحیح و تعیین گامهای لازم برای حضور در عصر اطلاعات، تعیین جایگاه فعلی کشورها و سازمانها در مسیر پیشروی به سوی جامعه الکترونیک الزامی است؛ بنابراین ارزیابی آمادگی الکترونیکی چه در سطح ملی و چه در سطح سازمانی برای توسعه دولت الکترونیکی این امکان را به تصمیم‌گیرندگان می‌دهد تا با شناخت نقاط ضعف و قوت راهبرد مناسبی را برای بالا بردن قابلیت‌های فنی و سازمانی لازم برای توسعه دولت الکترونیک اتخاذ نمایند.

در این مقاله سعی شده است ابتدا بانکداری، تجارت، آمادگی و دولت الکترونیکی تعریف، چارچوب تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی و انتقال وجوه توضیح داده شود و سپس کشورهای آسه‌آن و آمادگی الکترونیکی، دولت الکترونیکی و مزایای آن تشریح گردد. و در نهایت از جایگاه تجارت الکترونیک در ایران و کشورهای در حال توسعه بحث شده است.

واژه‌های کلیدی: فناوری اطلاعات^۱، تجارت الکترونیکی^۲، بانکداری الکترونیکی^۳، دولت الکترونیکی^۴ و

آمادگی الکترونیکی^۵

مقدمه

امروزه صنعت خدمات در دنیا در حال تغییر است. تکنولوژیهای جدید روش ارائه خدمات به مشتری را در بسیاری از سازمانهای خدماتی تغییر داده است. می توان گفت قویترین نیرو برای ایجاد تغییر در محیط رقابتی امروز تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات از راه دور است.

یکی از بزرگترین فرصتها و چالشهایی که سازمانهای امروزی با آن مواجه هستند، استفاده از تکنولوژیهای مبتنی بر وب است. اینترنت بعنوان یک کانال جدید برای مبادلات اقتصادی منابع جدیدی برای ایجاد درآمد و فرصت در اختیار سازمان قرار داده است. میزان مبادلات از طریق اینترنت روز به روز در حال افزایش است و شرکتهایی که از این فناوری استفاده نکنند ظرف مدت کوتاهی از صحنه رقابت محو خواهند شد.

تجارت الکترونیکی طی سالیان اخیر با استقبال گسترده جوامع بشری روبرو شده است. شرکتهای و سازمانهای ارائه دهنده محصولات و خدمات، همگام با سیر تحولات جهانی در زمینه تجارت الکترونیکی، در تلاش برای تغییر ساختار منطقی و فیزیکی سازمان خود در این زمینه می باشند. توسعه سیستمهای الکترونیکی مانند اینترنت همه مؤسسات و سازمانها و بانکها را تحت تأثیر قرار داده است. شبکه جهانی وب بطور اساسی انتظارات مشتریان را در مورد سرعت، دقت، قیمت خدمات تغییر داده است. فاصله جغرافیایی معنای خود را از دست داده و در دسترس بودن خدمات، سهولت و سرعت توزیع خدمات باعث ایجاد مزیت رقابتی برای سازمانها و مؤسسات می گردد. برای رقابت در این محیط پیچیده، کسب و کارها مجبور هستند جدیدترین و جذابترین خدماتی را که مشتریان خواستار آن هستند در اختیارشان قرار دهند (فرجیان، ۱۳۸۵، ۳).

در این شرایط دولت الکترونیکی بعنوان یکی از مهمترین فاکتورهای اساسی برای تقویت رقابت پذیری ملی محسوب می شود و یک بستر بسیار مهم برای موفقیت پیاده سازی تجارت الکترونیکی است. اکثر کشورها تلاش فزاینده ای انجام داده اند تا بوسیله این فناوری ها بتوانند وضعیت و موقعیت اجتماعی خود را بهبود بخشند. بنابراین به منظور دستیابی به این اهداف سازمانها بایستی با سرعت چشمگیر به توسعه ظرفیتهای موجود خود بپردازند و میزان آمادگی الکترونیکی آنها سنجیده شود.

تعاریف واژه‌ها

فناوری اطلاعات: به مجموعه فنون و ابزاری گفته می‌شود که در جهت بهینه‌سازی و پشتیبانی فعالیت‌های سازمان بر محور اطلاعات و دانش بکار گرفته می‌شوند. این امر شامل مطالعه، طراحی، توسعه اجرا، نگهداری و مدیریت نظام‌های اطلاعاتی رایانه‌ای است که سازمان را در جمع‌آوری ثبت، پردازش، ذخیره، بازیابی، انتقال و توزیع اطلاعات یاری می‌کند (صرافی‌زاده، ۱۳۸۳).

تجارت الکترونیکی: راه و روش جدید کسب و کار، بصورت الکترونیکی و با استفاده از شبکه‌ها و اینترنت می‌باشد. در این روش فرآیند خرید و فروش یا تعادل محصولات، خدمات، اطلاعات از طریق شبکه‌های کامپیوتری و مخابراتی از جمله اینترنت صورت می‌گیرد (حنفی‌زاده، ۱۳۸۹، ۸).

بانکداری الکترونیکی: عبارتست از فراهم آمدن امکاناتی برای مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک در هر ساعت از شبانه روز و از طریق کانال‌های ارتباطی ایمن و با اطمینان عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند (خورشید و قانع، ۱۳۸۸، ۹۲).

دولت الکترونیکی: دولت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای انتقال سریع تر اطلاعات، فارغ از قید و بندهای فیزیکی نظام‌های مبتنی بر کاغذ و دیوان سالاری و در جای دیگر ابزاری برای افزایش دسترسی مردم، شرکتها و کارکنان به خدمات دولتی تعریف شده است (شفیعی، ۱۳۸۴).

آمادگی الکترونیکی: قابلیت بکارگیری مؤثر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات می‌باشد و آمادگی یک نهاد برای بهره‌برداری از فرصتهای مبتنی بر شبکه (بالاخص اینترنت) است (Molla.A, ۲۰۰۴).

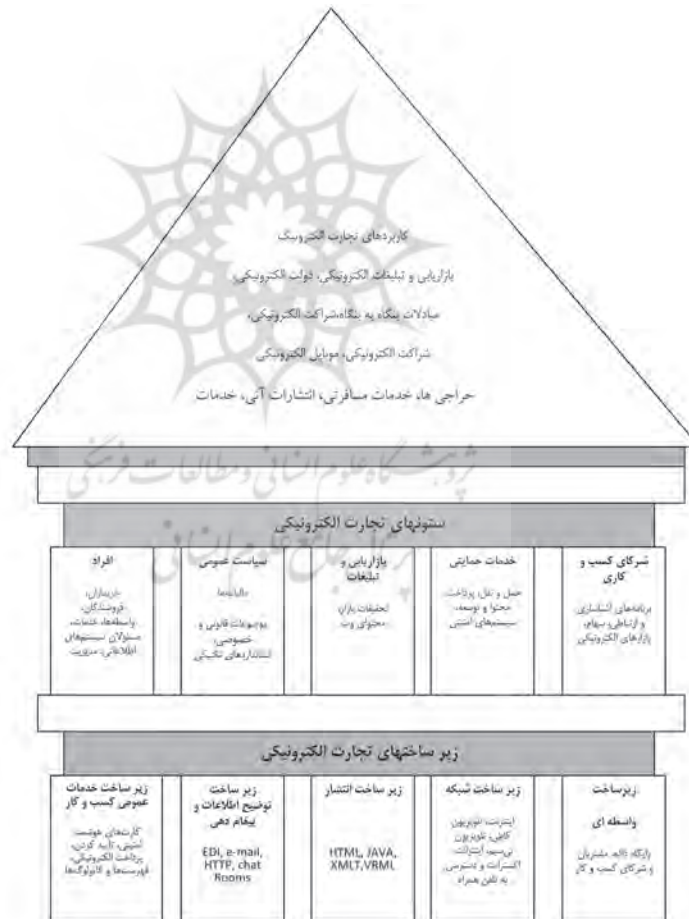
چارچوب تجارت الکترونیکی:

تجارت الکترونیکی به معنای داشتن وب سایت نیست، بلکه امری بسیار فراتر از آن می‌باشد. برنامه‌های کاربردی فراوانی از جمله بانکداری، کاریابی، خرید و فروش سهام، خرید و فروش در بازارهای آنی، بازاریابی و تبلیغات الکترونیکی، ارائه خدمات به مشتری، حراجی‌ها، خدمات مسافرتی، همکاری الکترونیکی در پروژه‌های تحقیق و توسعه در تجارت الکترونیکی وجود دارد. برای اجرای این برنامه‌های کاربردی، داشتن اطلاعات پشتیبانی و زیرساخت‌های سازمانی ضروری است. شکل شماره ۱، پشتیبانی برنامه‌های کاربردی تجارت الکترونیکی بوسیله زیرساختها را نشان می‌دهد. همچنین، این شکل پیاده‌سازی تجارت الکترونیکی را به ۵ حوزه عمده ذیل ارتباط داده است:

- افراد
- سیاست عمومی
- خدمات حمایتی
- شرکای کسب و کار
- بازاریابی و تبلیغات

آنچه که در این برنامه‌های کاربردی، ستون‌ها و زیرساختها مهم می‌باشد، نقش مدیریت تجارت الکترونیکی بعنوان هماهنگ کننده است (حنفی زاده، ۱۳۸۹، ۱۲-۱۱).

شکل شماره ۱، چارچوب تجارت الکترونیکی



منبع: حنفی زاده، پیام، ۱۳۸۹، تجارت الکترونیکی، انتشارات ترمه، چاپ سوم

بانکداری الکترونیکی و خدمات الکترونیکی

در واقع بانکداری الکترونیکی شامل کلیه کانالهای الکترونیکی است که مشتریان برای دسترسی به حسابهایشان و انتقال پول یا پرداخت صورت حسابهایشان از آن استفاده کنند، این کانالها عبارتند از تلفن، اینترنت، موبایل و تلویزیون دیجیتال، بور بانکداری الکترونیک را به عنوان یک ارتباط الکترونیکی بین بانک و مشتری به منظور آماده‌سازی مدیریت و کنترل مبادلات مالی تعریف می‌کند. در بسیاری از موارد بانکداری الکترونیک را بانکداری الکترونیکی مجازی نیز می‌نامند و این بخاطر انجام امور بانکی به صورت مجازی و دور از شعب بانکی است. به عبارتی بانکداری مجازی عبارتست از ارائه خدمات بانکی به کمک ابزارهای جدید تکنولوژی مختلف و متفاوت از ابزار بانکداری سنتی که به شیوه‌های مختلفی از قبیل دستگاههای خودپرداز، بانکداری تلفنی، بانکداری خانگی و بانکداری اینترنتی صورت می‌پذیرد.

بانکداری الکترونیک، فرصتها و چالشهایی را ایجاد می‌کند. این نوع بانکداری موجب توسعه حیطه دسترسی جغرافیایی بانک می‌شود. سهولت کار برای مشتری و افزایش هزینه مبادلات را کاهش می‌دهد. بانکداری الکترونیک از بسیاری جهات مشابه روش پرداخت سنتی است، اما تفاوت مهم آن با سیستم‌های سنتی در این است که به مشتریان اجازه می‌دهد که به اطلاعات دسترسی داشته باشند و عملیات و مبادلات بانکی خود را بدون توجه به مکان و با استفاده از کامپیوترهای شخصی و نرم‌افزارهای کاربردی و شبکه‌های ارتباطات از راه دور انجام دهند. روشن است که تکنولوژی موجب توانا ساختن مشتری از طریق دستیابی به اطلاعات قابل مقایسه می‌شود. این امر به مشتریان اجازه می‌دهد که با یک کلیک روی ماوس عرضه‌کنندگان خدمات را تغییر دهند. گذر از بانکداری به شیوه سنتی به سمت ارائه خدمات بانکداری اینترنتی مستلزم سرمایه‌گذاری و پذیرش تغییرات فراوان بانکها است، اما تحقیقات نشان داده است که همواره سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات منجر به افزایش بهره‌وری نشده است؛ پس اینکه چه سیستمی می‌تواند این خدمات را به خوبی به مشتریان ارائه دهد و نیز میزان استقبال و استفاده واقعی مشتریان از اینگونه خدمات موضوع مهم و اساسی است (فرجیان، ۱۳۸۵، ۴-۳).

بانکداری الکترونیکی و انتقال الکترونیکی

تحول جدید در تجارت باعث شد که مفاهیم جدیدی در بانکداری الکترونیکی مطرح گردد.

این مفاهیم شامل انتقال الکترونیکی وجوه، کارتهای بانکی، پول الکترونیکی، پرداخت الکترونیکی صورت حسابها، اتاق پایاپای خودکار و... است که برای تجارت امروز ضروری می باشد. در چند دهه اخیر تحولات شگرفی در نظام بانکداری بوجود آمده است. بانکها از موسسات سپرده گذاری که صرفاً منابع فیزیکی را نگهداری می نمودند به مراکز پردازش اطلاعات تبدیل شده اند. پول نیز از یک مفهوم قابل لمس به یک مفهوم غیر قابل لمس تبدیل گردیده است، بطوری که پول می تواند هر لحظه بر روی صفحه رایانه نشان داده شود که به وسیله بانکها و موسسات دیگر از قبیل اتاق پایاپای جهت انتقال وجه بین بانکها صورت می پذیرد. حال اگر این فعالیتها بر مبنای کاغذ استوار باشد به آن شیوه، پرداخت و انتقال مبتنی بر کاغذ گفته می شود و اگر این فعالیتها از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات و به صورت الکترونیکی انجام پذیرد به آن انتقال الکترونیکی وجوه گویند. انتقال الکترونیکی وجوه در مقایسه با سایر مکانیزمهای پرداخت مبنی بر کاغذ راحت تر، کارا تر و مطمئن تر و به لحاظ زمانی سریع تر و نیز کم هزینه تر است.

انتقال الکترونیکی وجوه از طریق کارت اعتباری، کارت هدیه، کارت بدهکار، حساب جاری الکترونیکی، از طریق تلفن، رایانه، اینترنت و به وسیله افراد و سازمانها و یا کارمندان بانک صورت می پذیرد.

بانکداری الکترونیکی در سه لایه قابل بررسی است:

(الف) بانکداری الکترونیکی مصرف کننده (در سطح بانکداری الکترونیکی سطح مشتری)

(ب) بانکداری الکترونیکی بین بانکی

(ج) کارتهای پلاستیکی (بانکی)

منظور از بانکداری الکترونیکی مصرف کننده، آن بخش از بانکداری الکترونیکی می باشد که توسط

اشخاص و مشتریان حقیقی بانک مورد استفاده قرار می گیرد. این بخش از بانکداری الکترونیکی از قسمتهای زیر تشکیل شده است:

(۱) ماشین خودپرداز^۶

(۲) ماشینهای پایانه فروش^۷ (کارت خوان)

(۳) بانکداری تلفنی^۸

(۴) بانکداری اینترنتی

(۵) بانکداری خانگی

ماشینهای پایانه فروش به معنی انتقال الکترونیکی وجوه در نقطه فروش می‌باشد. به عبارت دیگر دستگاههایی است که طبق آن یک مشتری در نقطه‌ای از زمان و مکان که در آنجا کالا یا خدماتی را می‌خرد با استفاده از اشکال مختلف تعیین هویت ایمن و حلقه اتصال الکترونیکی مطمئن، وجه را از حساب خود از یک بانک یا موسسه مالی، به فروشنده منتقل می‌کند.

دستگاه کارت‌خوان سیستمی است که به طور پیوسته از مرکز شبکه مجوز لازم را جهت انجام معامله اخذ می‌نماید. مکانیسم کار بدین صورت است که فروشنده کالا کارت را از کارت‌خوان ماشین عبور می‌دهد و سپس مبلغ فروش را وارد دستگاه می‌کند، آنگاه دارنده کارت با وارد کردن شماره شناسایی خود و امضای صورت حساب چاپ شده توسط دستگاه معامله را تأیید می‌کند و بالاخره صورت حساب بطور اتوماتیک به حساب بدهکار شخص خریدار و بستانکار شخص فروشنده منظور می‌شود.

بانکداری تلفنی عبارت است از انجام یک معامله تجاری خرده بین بانک و مشتریان از طریق تلفن است (Ho, Simon & Ng, Victor, ۱۹۹۴).

در بانکداری تلفنی معمولاً سه روش اصلی مورد استفاده قرار می‌گیرد:

پاسخ صوتی^۹

برای این منظور مشتری شماره رایانه مرکزی را می‌گیرد، پس از برقراری ارتباط، رایانه بانک به طور گویا از مشتری می‌خواهد که شماره حساب و شماره عبور را وارد کند. پس از تأیید این مرحله مشتری می‌تواند با فشار دادن کلیدها شماره گیر تلفن، اطلاعات مختلف مانده، گردش حساب خود را دریافت نموده و یا دستور پرداخت را صادر نماید.

تشخیص صدا^{۱۰}

بعضی از سیستمها صدای تماس گیرنده را تشخیص می‌دهد و پس از تشخیص صدای مشتری، متعاقباً پاسخ متناسب را به دستورات او می‌دهد. در این سیستم مشتری با رایانه بانک تماس برقرار می‌کند، رایانه پس از تأیید صدای مشتری به او اجازه می‌دهد دستورات لازم را (نظیر دریافت گزارش: مانده، گردش حساب، دستور پرداخت) به صورت شفاهی صادر نماید.

تلفنهای قابل برنامه‌ریزی^{۱۱}

تلفن‌های قابل برنامه‌ریزی به تماس‌گیرنده اجازه می‌دهد که با استفاده از کلیدهای تلفن به حسابش در بانک دسترسی داشته باشد. رایانه بانک پس از مراحل کنترلی، به مشتری اجازه استفاده و برنامه‌ریزی در مورد حسابش را می‌دهد.

بانکداری اینترنتی: در حال حاضر بانکداری خانگی از طریق اینترنت به وسیله کارتهای بدهکاری مدرن مثل (کارت هوشمند) صورت می‌پذیرد. این کارتها فهرستی از خدمات مالی همچون چک الکترونیکی، پرداخت صورت حسابها، و سایر خدمات بانکداری خرده را که به وسیله بانکها ارائه می‌شود به نمایش گذارده است. ترکیب رایانه‌های خانگی و کارتهای حافظه دار رایانه‌ای سبب شده که بتوان اطلاعات مربوط به حسابها را بر روی آنها منتقل نمود. بانکها می‌توانند بر روی شبکه وب، یک صفحه اختصاصی اینترنتی (home _ page) برای نمایش اطلاعات در مورد بانک و خدماتشان ایجاد کنند و علاوه بر آن به مشتریان اجازه دهند که بسیاری از اعمال را انجام دهند. از طریق این صفحه اختصاصی اینترنتی، موسسات ممکن است به سپرده‌گذاران اختیار دهند که مانده حساب خود را کنترل کنند، درخواست وام نمایند و سایر معاملات را از طریق اینترنت انجام دهند (معاونت برنامه‌ریزی و بررسیهای اقتصادی وزارت بازرگانی ۱۳۸۴).

مقایسه بانکداری سنتی و بانکداری الکترونیکی

بانکداری الکترونیکی را می‌توان استفاده از فناوری پیشرفته شبکه‌های ارتباطی و مخابراتی جهت انتقال وجوه در سیستم بانکداری معرفی نمود. در کشورهای پیشرفته دنیا مذاکرات بین خریدار و فروشنده، سفارش خرید، حمل و نقل کالا، ترخیص از گمرک به صورت الکترونیکی پشتیبانی می‌شود و روشهای نقل و انتقال پول به صورت الکترونیکی و حمل و نقل براساس درخواست الکترونیکی است که در این راستا بانکداری الکترونیکی از ارکان اصلی و لازمه تحقیق این امر می‌باشد.

جدول زیر مقایسه‌ای بین بانکداری سنتی و بانکداری الکترونیکی را ارائه می‌دهد. در این بین نکته حائز اهمیت این است که بانکداری با وجود چالشهایی که برای پیشرفت و توسعه پیش روی خود دارد، می‌تواند به عنوان پدیده بسیار موثر و غیر قابل انکار، امور تجاری و مالی را برای تمام گروههای ذی نفع تسهیل نماید.

مقایسه بانکداری الکترونیکی با بانکداری سنتی	
بانکداری الکترونیکی	بانکداری سنتی
بازار نامحدود از نظر مکانی	بازار محدود
رقابت نامهای تجاری	رقابت بین بانکها
ارائه خدمات گسترده	ارائه خدمات محدود
ارائه خدمات متنوع براساس نیاز و سفارش و نوآوری	ارائه خدمات به یک شکل خاص
بانکهای چند منظوره مجهز به امکانات الکترونیکی	متکی بر شعب
تمرکز بر هزینه و رشد درآمد	تمرکز بر هزینه
کسب درآمد از طریق کارمزد	کسب درآمد از طریق حاشیه سود
از نظر زمانی نامحدود و ۲۴ ساعته	در قید ساعات اداری
وجود رابطه و تنگاتنگ بین بانک	نبود رابطه نزدیک و مرتبط (بین بانک)
به علت استفاده از رایانه، حجم کاغذ و نیروی انسانی به شدت کاهش می‌یابد.	به علت وجود ساختار مبتنی بر کاغذ، به تعداد زیادی نیروی انسانی نیاز دارد.

بانکداری سنتی بیشتر با یک دید محافظه کارانه سعی می‌نماید به شیوه‌های مختلف هزینه‌های بانک را کاهش دهد. در صورتی که بانکداری الکترونیکی ضمن ارائه جامع خدمات بانکی در فکر توسعه و تحول بر مبنای جلب رضایت مشتری و افزایش درآمد بر مبنای ارائه خدماتی است که در قبالش کارمزد دریافت می‌دارد

(معاونت برنامه‌ریزی و بررسی‌های اقتصادی وزارت بازرگانی، ۱۳۸۴، ۶۲).

کشورهای آسه‌آن (ASEAN)^{۱۳}

کشورهای آسه‌آن با درک و اهمیت راه‌اندازی تجارت الکترونیکی و تاثیر آن بر کارایی تجاری کشورهای عضو در نشست مقامات ارشد اقتصادی خود توافق نمودند تا نسبت به ایجاد کمیته هماهنگ الکترونیکی اقدام نمایند. در این میان مالزی به عنوان یکی از بنیانگذاران این اتحادیه از هماهنگ سازی در گسترش تجارت الکترونیکی در قالب یک مجمع منطقه‌ای حمایت می‌کند. این کشور دارای یک چشم‌انداز در زمینه فناوری اطلاعات ملی است، به گونه‌ای که تا سال ۲۰۲۰ بتواند به جرگه کشورهای توسعه یافته بپیوندد. سرمایه‌گذاری ۱۰ میلیارد دلاری، ایجاد انگیزه‌های لازم از

جمله معافیتهای مالیاتی، حمایت از مالکیت معنوی و عدم محدودیت در استخدام کارکنان متخصص خارجی از عمده‌ترین سیاستهای دولت در این زمینه است. شرکتهای بزرگی نظیر مایکروسافت، اینتل، اورکل در این زمینه با مالزی همکاری خوبی داشته‌اند. هدف آن است که دولت زمینه‌های حقوقی و فیزیکی لازم را فراهم آورد تا بخش خصوصی بتواند از مزایای تجارت الکترونیکی برخوردار شود. در این ارتباط تهیه پیش‌نویس قوانینی در زمینه استفاده از امضای الکترونیکی، حمایت از حقوق مالکیت معنوی، جلوگیری از استفاده غیره قانونی از اطلاعات رایانه‌ای، ارائه خدمات درمانی از طریق رایانه و دولت الکترونیکی (انجام امور سیاسی و حکومتی از طریق ارتباط الکترونیکی) از عمده‌ترین اقدامات به عمل آمده می‌باشد (حنفی‌زاده ۱۳۸۹، ۲۱۶).

آمادگی الکترونیکی

یک جامعه آماده الکترونیکی، جامعه‌ای است که دارای زیرساختهای فیزیکی ضروری (با قابلیت اطمینان و قیمت‌های معقول و قابل پرداخت)، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات یک پارچه موجود در حوزه کسب‌وکار (تجارت الکترونیکی)، در حوزه جوامع (تعداد سازمانهای آن لاین، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی روزانه، تدریس تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در مدارس) و در حوزه دولت (دولت الکترونیکی)، رقابت شدید در حوزه مخابرات، مقررات مستقل همراه با تعدد به دسترسی جهانی و عدم وجود هرگونه محدودیتی در زمینه تجارت یا سرمایه‌گذاری خارجی باشد.

شاخصهای زیر به عنوان شاخصهای آمادگی الکترونیکی تعریف شده‌اند:

- (۱) دسترسی الکترونیکی
- (۲) آموزش الکترونیکی
- (۳) جامعه الکترونیکی
- (۴) اقتصاد الکترونیکی
- (۵) سیاست الکترونیکی

این تعریف از آمادگی الکترونیکی توسط مرکز توسعه بین‌المللی^{۱۳} در دانشگاه هاروارد با همکاری شرکت آبی ام در سال ۲۰۰۰ ارائه شده است (Coparison of e-readiness assessment models, ۲۰۰۱). آمادگی الکترونیکی معادل استفاده گسترده از کامپیوتر و دسترسی به خدمات ضروری آن است. در یک کشور آماده الکترونیکی از کامپیوترها به صورت گسترده‌ای در مدارس، کسب‌وکار، سازمان‌های

دولتی استفاده می‌شود، دسترسی به خدمات مخابراتی و شبکه‌ای در یک بازار رقابتی با قیمت‌های قابل قبول و با قابلیت اطمینان ممکن است، تجارت به صورت آزاد است، نیروهای کار ماهر و آموزش در مدارس وجود دارد، فرهنگ خلاقیت در جامعه دیده می‌شود. بین دولت و کسب‌وکار همکاری وجود دارد. در دولت شفافیت و پایداری وجود دارد و سیستم‌های قانونی به طور یکنواخت و بدون تبعیض اعمال می‌شود، امنیت شبکه‌ها و حریم‌های شخصی افراد حفظ می‌شود و مقرراتی برای تضمین امضاءهای دیجیتالی و رمزنگاری وجود دارد. شاخص‌های مورد بررسی بعنوان شاخص‌های آمادگی الکترونیکی در این تعریف عبارت است از:

(۱) ارتباط پذیری (۲) رهبری الکترونیکی (۳) امنیت اطلاعات (۴) سرمایه انسانی (۵) جایگاه اقتصاد دیجیتالی، این تعریف از آمادگی الکترونیکی توسط موسسه بین‌المللی مک‌کانل با همکاری اتحادیه جهانی تکنولوژی اطلاعات و خدمات در سال ۲۰۰۰ ارائه شد (McConnell & WITSA, ۲۰۰۰).

دولت الکترونیکی و مزایای آن

دولت الکترونیکی برای تسهیل کارها و فرایندهای کاری به وجود آمده است. همچنین اعتقاد خبرگان امر به این است که دولت الکترونیکی زمانی موفق خواهد بود که مردم به آسانی بتوانند خدمات را مطابق نیازهای فردیشان دریافت کنند، مردم به دولت به عنوان یک نهاد متشکل واحد که مأمور ارائه خدمات به شکلی یکپارچه و پیوسته است، می‌نگرند. افراد باید قادر باشند اطلاعات مورد نیاز خود را دریافت نمایند و معاملات خود را بدون نگرانی از اینکه این اطلاعات و کارها به چه دوایر مختلفی مربوط می‌شوند بطور کامل انجام دهند. دولت الکترونیکی به تغییر ساختار دولت از یک ساختار وظیفه‌ای به ساختار مبتنی بر فرایند کمک می‌کند. این امر در عوض کارآمدی بیشتر و امکان ارائه خدمات بهتر را برای مردم فراهم می‌آورد. با ایجاد کارآمدهای بیشتر، کارکنان دولت می‌توانند از وظایف اداری روزمره به سمت ارائه خدماتی پیش روند که مستقیماً به عموم مردم ارائه می‌شود. در مرحله بعدی دولت الکترونیکی، نقش بزرگتر و بیشتری به عموم داده می‌شود. دولت الکترونیکی همچنین به مردم امکان کنترل نحوه تعامل با دولت و اخذ اطلاعات در مورد خودشان را می‌دهد. برای مثال، مردم به سوابق پزشکی خود دسترسی خواهند داشت و قادر خواهند بود تا نحوه مشاهده این اطلاعات را کنترل کنند. همچنین افراد توانایی بیشتری برای مشارکت و همکاری در مشاوره عمومی و مشارکت در فرایند سیاسی، اقتصادی و فرهنگی-اجتماعی خواهند داشت. و نیز

دولت الکترونیکی بخش دولتی را با ایجاد مشاغل و شرکتهای جدید درگیر می‌نماید. این کار را با ایجاد کارآمدی در ارتباط متقابل بین دولت و پیشه‌ها انجام می‌دهد. دولت الکترونیکی همچنین این امر را با ایجاد محیط رقابتی برای شرکتهای به منظور رشد و ترویج استفاده از فناوری‌های جدید انجام می‌دهد. این منابع بایستی برای تمام شرکتهای بدون در نظر گرفتن بزرگی یا کوچکی یا جایی که در آن واقع شده‌اند اعمال شوند.

دولتها می‌توانند با صنایع به منظور کمک به این بخش در جهت کارآمدی بیشتر از طریق الکترونیکی کردن فرایندهای تجاری آنها کار کنند و بنابراین اقتصاد بهتری نیز برای کشور ایجاد نمایند. بطور عملی‌تر مدیریت در دولت الکترونیکی می‌تواند فرصتهایی برای شرکتهای برای ارائه راه‌حلهای جدید و نوآورانه به منظور برآوردن نیازهایشان به وجود آورد. دولت الکترونیکی بستر بسیار مهم موفقیت پیاده‌سازی تجارت الکترونیکی است، در واقع این دو ابزار به هم وابسته‌اند. تجارت الکترونیکی نیز برای پیشرفت و رشد دولتها نیازمند آنست که به افراد اطمینان دهد که اطلاعاتشان امن و محرمانه است. این مسئله یکی از بزرگترین چالشهای پیش‌رو است از آنجا که مشاغل آینده نیاز به مهارتهای جدید خواهند داشت و افراد به صورت روز افزونی حرفه‌هایشان را تغییر می‌دهند، دولت نیز نیاز خواهد داشت تا با صنایع به منظور اطمینان از آموزش مناسب و ایجاد امکان دسترسی آسان به یادگیری کار کند. افراد نیاز خواهند داشت که جهت ارتقای مهارتهای خود و شرکت در دوره‌های آموزشی در طول عمر به راحتی آموزش ببینند (غفرانی ۱۳۸۲).

جایگاه تجارت الکترونیکی در ایران

در ایران استفاده عمومی از اینترنت بیشتر در دانشگاهها و به منظور انجام امور تحقیقاتی انجام می‌شود و مراکز ایجاد شده در شهرها نیز در سطح محدودی فعال هستند. کاربران در شهرها بیشتر به منظور گفتگوی اینترنتی و تلفن از راه دور، از اینترنت استفاده می‌کنند. همچنین بسیاری از قوانین و بسترهای لازم برای تجارت الکترونیکی در کشور هنوز فراهم نشده است. بنابراین نمی‌توان انتظار داشت که تجارت الکترونیکی به سرعت گسترش یابد. در حال حاضر روند خوبی در حوزه بانکداری الکترونیکی در کشور مشاهده می‌شود. ایجاد بانکهای خصوصی متعدد و ظهور شعبات الکترونیکی آنها، بانکهای دیگر کشور را نیز برای سرمایه‌گذاری در این بخش ترغیب کرده است. همچنین امکان خرید اینترنتی توسط کارتهای اعتباری در کشور توسط چند بانک از جمله بانک پارسیان، بانک

سامان و بانک ملت فراهم شده است. این روند رو به رشد، نیازمند تحقیقات دانشگاهی متعددی در زمینه‌های مربوط به پیاده‌سازی تجارت الکترونیکی و موارد مرتبط با آن می‌باشد (حنفی‌زاده، ۱۳۸۹، ۲۵).

جایگاه تجارت الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه

چالش‌های کسب و کار در کشورهای در حال توسعه با آنچه در کشورهای توسعه یافته با آن مواجه اند، متفاوت است؛ بعنوان مثال، کسب و کار در کشورهای توسعه یافته زیرساخت‌های نسبتاً خوب توسعه یافته، قابل دسترس و تهیه شده را بکار گرفته‌اند، در حالی که در اغلب کشورهای در حال توسعه پذیرش تجارت الکترونیکی از نظر کیفیت، موجودیت و هزینه دسترسی به چنین زیرساختی محدود شده است. همچنین پایین بودن سطح انتشار فناوری اطلاعات و ارتباطات در یک اقتصاد می‌تواند سطح آگاهی تجارت الکترونیکی را محدود کند که این یک اختیار برای کشورهای توسعه یافته محسوب می‌شود. علاوه بر این کاربرد اینترنت و اقدامات عملی در زمینه تجارت الکترونیکی در اغلب کشورهای در حال توسعه، تاکنون به سطح یک امر حیاتی برای یک شبکه خارجی رسیده است، به گونه‌ای که باعث تشویق کسب و کارها جهت برگزیدن نوآوری‌های تجارت الکترونیکی شود. برای راهبری و تنظیم تجارت الکترونیکی، آمادگی مؤسسات یک عنصر ضروری به حساب می‌آید، ولی در کشورهای در حال توسعه یک نیاز، برای هدایت کسب و کار الکترونیک ضروری است (شول، ۱۳۸۴).

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توسعه سیستم‌های الکترونیکی مانند اینترنت همه مؤسسات و سازمانها تحت تاثیر قرار گرفته‌اند. شبکه جهانی وب بطور اساسی انتظارات مشتریان را در مورد سرعت، دقت، قیمت و خدمات تغییر داده است. فاصله جغرافیایی معنی خود را از دست داده است و در دسترس بودن خدمات، سهولت و سرعت توزیع خدمات باعث ایجاد مزیت رقابتی برای سازمانها می‌گردد. برای رقابت در این محیط پیچیده کسب و کارها مجبور هستند جدیدترین و جذابترین خدماتی را که مشتریان خواستار آن هستند در اختیارشان قرار دهند.

دولت الکترونیکی با تأکید بر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات دولتی، به نهادهای دولتی این امکان را می‌دهد که در نحوه ارائه خدمات خود تجدیدنظر کنند. عملیات و

رویه‌های جاری خود را بررسی کرده و آن دسته از فرایندهای تجاری را که امکان خدمات مربوط به آنها بصورت الکترونیکی وجود دارد، مشخص کنند و سپس این خدمات را با استفاده از فناوری‌های جدید، بصورت الکترونیکی ارائه دهند و نیز نهادهای دولتی این فرصت را پیدا می‌کنند که امکانات خود را بر ارائه هر چه مؤثرتر آن دسته از خدماتی متمرکز کنند که دسترسی مستقیم، بهترین راه استفاده از آنهاست.

اغلب کسب و کارها در کشورهای درحال توسعه کوچک هستند. عدم پیچیدگی این کسب و کارها می‌تواند پذیرش تجارت الکترونیکی را آسان نمایند، ولی همین کوچک بودن کسب و کار می‌تواند به معنای فقدان منابع کافی برای سرمایه‌گذاری در سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات و جذب خطاهای ممکن باشد. بنابراین لازم است که منابع انسانی، فنی و کسب و کار شرکت، در تصمیم‌گیری‌های پذیرش مورد ملاحظه قرار گیرند، از این‌رو آنچه که در تجارت الکترونیکی مهم است انجام کسب و کار بصورت الکترونیکی است که منجر به پرداخت‌های غیرنقدی و روابط درون کسب و کارها و بین کسب و کارها بصورت الکترونیکی می‌شود و برای موفقیت در این زمینه نیاز به ایجاد تغییراتی در ساختار سازمانی، مشخصات تولید و ساختار کسب و کار شرکتها لازم و ضروری است. افراد در این میان، عاملی هستند که با عبارت پرسنل شایسته برای گسترش کاربردهای تجارت الکترونیک و افرادی که می‌توانند چشم‌اندازی برای نوآوری‌های کسب و کار الکترونیکی فراهم کنند بیان می‌شوند. از این رو به نظر میرسد که تاثیری بر تعهد گسترده سازمان و فرهنگی برای پشتیبانی از کسب و کار الکترونیک باید وجود داشته باشد.

جهت ارائه خدمات الکترونیکی با کیفیت بالا و تلاش در جهت بهبود خدمات

رسائی مطلوب باید موارد زیر را در نظر گرفت:

۱. بهبود نظام آموزشی سازمان جهت ارتقای دانش فنی و تخصصی کارکنان در خصوص ارائه خدمات الکترونیکی
۲. برنامه‌ریزی در راستای بهبود مستمر از طریق ایجادبستر مناسب مدیریت کیفیت فراگیر
۳. برنامه‌ریزی و هماهنگی به منظور پاسخگو کردن مجموعه واحدهای عملیاتی نسبت به مشتریان بصورت بی‌واسطه on line و با واسطه از طریق ارزیابی کیفیت و خدمات بازنگری و اصلاح شیوه‌های رسیدگی را انجام دهند.

۴. تأمین سفارشات از طریق کانالهای الکترونیکی

۵. افزایش اعتماد و اطمینان در مشتریان از طریق عمل به وعده‌ها

۶. ایجاد امکان ارتباط از راه دور برای مشتریان، راهکار دیگری هستند که از این طریق می‌توان

سفارشات مشتریان را تأمین کرد و یا از طریق کانالهای ارتباطی جدید نظیر ارتباط توسط وب کم

در اینترنت، تلفن‌های گویا، و نیز با قرار دادن متصدیانی در بانکها و مؤسسات به نیاز مشتریان برای

مکالمه زنده و فوری پاسخ داد.

پی‌نوشت‌ها:

- 1- Information Technology
- 2- Electronic Commerce
- 3- Electronic Banking
- 4- Electronic Government
- 5- Electronic Readiness
- 6- Automated Teller Machine
- 7- Electronic Funds Transfer Point of Sale
- 8-Telphone or ScreenphoneBanking
- 9- voice response
- 10-voice recognition
- 11- programmable telephone
- 13- Center for International Development =CID

۱۲- تایلند، مالزی، سنگاپور، ویتنام، لائوس، برونئی، برمه

منابع و ماخذ:

۱. حنفی‌زاده، پیام با همکاری مهرداد رضایی. (۱۳۸۹)، تجارت الکترونیکی: تعاریف، موانع و راهکارها، تهران، ترمه، چاپ سوم.
۲. شفیعی، مسعود. (۱۳۸۴)، دولت الکترونیکی، پیام رسن، تهران.
۳. شسول، طاهره. (۱۳۸۴)، ارائه مدل ارزیابی آمادگی الکترونیکی سازمانهای دولتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشکده صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران.
۴. صدیقه، خورشید و حمیده قانع. (۱۳۸۸)، رتبه‌بندی چالشهای بانکداری الکترونیکی از دیدگاه مشتریان و مدیران نظام بانکی با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی، فصل‌نامه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد واحد سمنجان، شماره ۹، سال چهارم، ۱۰۶-۸۹.
۵. صراف‌زاده، اصغر. (۱۳۸۳)، فناوری اطلاعات در سازمان (مفاهیم و کاربردها)، انتشارات میر.
۶. غفرانی، پیروز. (۱۳۸۲)، چالشهای مدیریتی پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه صنعتی شریف.
۷. فرجیان سهی، مرجان. (۱۳۸۵)، بررسی عوامل مرتبط با قصد استفاده مشتریان از بانکداری اینترنتی (مطالعه موردی بانک ملت)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشکده مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی.

۸. معاونت برنامه‌ریزی و بررسی‌های اقتصادی وزارت بازرگانی. (۱۳۸۴)، گزارش انتقال الکترونیکی وجوه و بانکداری الکترونیکی در ایران، تهران، انتشارات وزارت بازرگانی.

9. Comparison of e-readiness assessment models, (2001), from www.bridges.org/e_readiness/report.html.

10. Ho, Simon & Victor T.F. Ng, (1994), Customer Risk perceptions of Electronic payment system, International journal of Bank Marketing, Vol.12, No. 8, pp.26-38.

11. McConell & WITSA, (2000), Risk E-Business: seizing the opportunity of Global e-readiness. Available at: <http://www.wista.org/papers/econsurv.pdf>

12. Molla, A, (2004), The Impact of e-readiness on ecommerce success in developing countries: firm-level Evidence. Institute for Development policy and Management, university of Manchester, precinct center, Manchester, M139 QH, UK.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی