

تأثیر تکنولوژی بر ساختار سازمانی شرکت های لیزینگ و رفاه اجتماعی

روح اله جراحی^۱

چکیده

تکنولوژی یکی از عوامل موثر و تعیین کننده در ساختار سازمانی است و تغییرات و تحولات تکنولوژیکی باعث پیدایش صنایع و مشاغل جدید و از بین رفتن یا بی‌اهمیت شدن بعضی از صنایع و مشاغل قبلی می‌گردد. بنابراین ورود تکنولوژی به سازمان محدودیتها و فرصتهایی را پدید می‌آورد که از جمیع جهات بر سازمان تأثیر می‌گذارد. تکنولوژی ترکیب جدیدی از تلاش انسان، ماشین‌ها و تجهیزات و روشهای انجام کار را ایجاد می‌کند که نیازمند آمادگی سازمان در جهت پذیرش و انتخاب ترکیب صحیح می‌باشد.

با توجه به اینکه تجارت و کسب و کار در قرن بیست و یکم از تقابل و مراجعه حضوری به صورت الکترونیک تغییر شکل پیدا کرده است. صنعت خدمات هم در حال تغییر است، تکنولوژی جدید، روش ارائه خدمات به مشتریان را در بسیاری از سازمان های خدماتی دستخوش تغییرات کرده است. از آنجایی که لیزینگ یک صنعت وابسته به اطلاعات است، بدیهی است که تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، تأثیر زیادی بر آن دارد. بنابراین در این مقاله ضمن بیان شیوه های نوین تجارت و مبادله و بررسی مطالعات صورت گرفته و مدل‌های ارائه شده در خصوص نتایج حاصل از بکارگیری تکنولوژی در صنعت لیزینگ و با توجه به شاخص های مطرح در حوزه اقتصاد الکترونیکی، بررسی ابعاد حاصل از کاربرد تکنولوژی و فناوری اطلاعات در بخشهای مختلف صنعت لیزینگ و خدمات الکترونیکی و نیز ضرورت توسعه زیر ساختهای آن مورد بررسی قرار گرفته است .

واژگان کلیدی : تکنولوژی ، تکنولوژی و لیزینگ ، ساختار سازمانی لیزینگ ، لیزینگ الکترونیک.

^۱ مدیر برنامه ریزی و تحقیق و توسعه، ارشد مهندسی صنایع - تهران r.jarahi@sinaleasing.ir

بر اساس آخرین گزارش گروه وایت کلارک در سال ۲۰۱۳، از منظر حجم قراردادهای لیزینگ، صنعت لیزینگ آمریکای شمالی همانند سال ۲۰۱۱ در میان مناطق مختلف اقتصادی جهان پیشرو است. صنعت لیزینگ اروپا با فاصله‌ای اندک دوم و آسیا در رتبه سوم جای گرفته است. آسیا توانسته است با رشد قابل توجه ۱۷٫۵ درصدی، قریب به یک پنجم سهم بازار جهانی را از آن خود کند. باید اذعان نمود که نقش کشور چین به عنوان دومین قدرت اقتصادی جهان در این رشد بی‌بدیل است. کشور ژاپن پس از تجربه افول صنعت لیزینگ خود از سال ۲۰۰۷، از سال ۲۰۱۱ با شیب ملایمی شاهد رشد این صنعت در اقتصاد خود بوده است. کره با قدمت ۴۰ ساله صنعت لیزینگ خود، چهارمین کشور در آسیا و سیزدهمین در دنیا محسوب می‌گردد. کشور تایوان نیز بازسازی وضعیت اقتصادی خود را پس از بحران اقتصادی جهانی آغاز نموده و به بهترین عملکرد اخیر خود طی ۱۰ سال گذشته رسیده است. در حال حاضر و طبق آخرین آمار منتشره در سال ۲۰۱۳، پنج کشور برتر در این حوزه به ترتیب عبارتند از آمریکا، چین، ژاپن، آلمان و انگلستان.

با توجه به توضیحات فوق، مشخص است که لیزینگ در همه کشورها تاثیر بسزایی داشته است. شرکت‌های لیزینگ دو فعالیت عمده را برعهده دارند؛ یکی تأمین منابع پایدار و مطمئن و دیگری تخصیص بهینه منابع. مهم‌ترین نکاتی که در فعالیت دوم یعنی تخصیص منابع باید رعایت شود آن است که قراردادهای لیزینگ بایستی روش‌هایی متنوع و متناسب با سلیقه مشتریان را شامل گردد و با فرهنگ و اعتقادات آنان همخوانی کامل داشته باشد. لیزینگ یکی از واسطه‌های مالی است که توانسته در قرن جاری جای خود را در صحنه اقتصادی کشورهای پیشرفته باز کند و نقش مهمی هم در موارد ذیل دارد:

- افزایش تقاضا
 - افزایش رفاه
 - افزایش تولید ناخالص ملی
- و کنترل تورم جوامع داشته باشد.

بی‌شک با فراهم کردن بسترهای لازم برای توسعه صنعت لیزینگ در کشور، شناسایی و توسعه زمینه‌های همکاری مشترک با لیزینگ در نظام مالی کشور و گسترش بازار این صنعت، می‌توان صنعت لیزینگ مقتدر، کارآمد و آینده ساز برای افزایش رفاه مردم و توسعه اقتصادی متناسب با اهداف برنامه‌های توسعه‌ای کشور فراهم کرد.

یکی از بسترهای رشد و توسعه، بستر الکترونیک می‌باشد که سبب رضایت هر چه بیشتر مشتریان می‌گردد. مطالعات و نکاترمان از دانشگاه MIT در سال ۱۹۹۱ حاکی از آن است که سازمانها در اواخر دهه نود و اوایل قرن بیستم میلادی با مرحله‌ای بحرانی از بکارگیری فناوری روبرو هستند، ایشان با ارائه مدلی بنام "طراحی مجدد کسب و کارها" منتج از IT به مدیران کمک میکند تا نقش فناوری را در کسب و کار خود مجدداً تعریف نمایند. از اینرو پرداختن به فناوری و بررسی جایگاه آن در سازمان و صنعت، هر یک از جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد، چرا که خط مشی مدیریتی و اتخاذ استراتژی و فرایند تصمیم‌گیری خاص خود را می‌طلبد و حائز اهمیت است. سازمان مدیریت صنعتی اروپا^۴ فناوری را وسیله بکارگیری دانش، علم و اکتشاف برای تولید کالا و خدمات تعریف کرده است، البرت روین اشتاین (Rubenstein ۱۶۸۹) استاد معروف مدیریت فناوری در دانشگاههای آمریکا، فناوری را گستره وسیعی از فعالیتها و اقدامات لازم برای تولید دانش فنی، مواد، فرایند و فرآورده‌های نوین میداند. از اینرو با توجه به مفاهیم مطرح شده لزوم پرداختن به موضوع و بررسی ابعاد آن در پیشبرد اهداف سازمانی و بکارگیری موثر آن در صنعت لیزینگ، در این مقاله مورد پژوهش و درستی فرضیه‌های مطرح شده در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

^۴ – European Industrial Research Management Association (EIRMA)

مؤلفه‌های مرتبط با تکنولوژی:

به لحاظ اهمیت موضوع لازم است ابتدا مؤلفه های تکنولوژی بررسی گردد :

سخت افزار: سخت افزار اصطلاحی است که در مورد اجزای فیزیکی یک سیستم رایانه‌ای به کار می‌رود. از دیدگاه کلی یک دستگاه رایانه شامل سه بخش اصلی واحد ۱- پردازنده مرکزی وسایل ورودی ۲- خروجی و ۳- حافظه اصلی است. واحد پردازنده مرکزی را می‌توان مغز رایانه نامید، زیرا هم تمام محاسبات و عملیات را انجام می‌دهد و هم کنترل قسمت‌های مختلف دیگر بر عهده آن است.

نرم افزار: سخت افزار یا مجموعه اجزای فیزیکی رایانه به تنهایی قادر به انجام دادن هیچ عملی نیستند و لازم است با اجرای فرمان‌هایی این مجموعه فعال شود و دستورهای کاربر را اجرا کند. دو گروه نرم افزار کاملاً مشخص وجود دارد: نرم افزار سیستم و نرم افزار کاربردی. نرم افزار سیستم عملیات رایانه را هماهنگ می‌سازد و نرم افزار کاربردی برای حل مسائل خاص تجاری طراحی می‌شود.

پایگاه اطلاعاتی: به مجموعه‌ای از کلیه داده‌های مورد استفاده در یک برنامه کاربردی بانک اطلاعاتی اطلاق می‌شود.

۱- اهمیت و ضرورت مسئله

امروزه در اکثر نقاط جهان با توجه به مقدمه اشاره شده دسترسی انسانها به تکنولوژی به آسانی فراهم شده است ، گسترش روزافزون صنعت و فناوری ، اقتصاد امروز را به اقتصاد فرا صنعتی و بالاتر از آن فضای مجازی تبدیل نموده است . اقتصادی که بجای تکیه داشتن به بازو و قدرت یدی بر تکنولوژی و ابزار زائیده از آن، مغزها و فکرها تکیه زده است و این فکرها ی برتر است که با طرح پرسشها و ایده ها ی تازه، مسیر جدید را پیش روی انسانها باز مینماید و آنها را از میان کوچه و پس کوچه ها به شاهراه اصلی هدایت نموده والبته ناگفته نماند که در صورت عدم شناخت کافی، گاه ممکن است تکنولوژی خود زمینه ساز بروز بیراهه ها و ناکارآمدی گردد که در جای خود قابل بحث میباشد . بنابراین اهمیت موضوع نیز در این نکته است که چگونه و با چه ابزاری و در چه جهتی از تکنولوژی میتوان استفاده نمود ؟ وهمچنین تاثیر بکارگیری تکنولوژی در صنعت و ساختار سازمانی شرکت ها یا سازمانها چیست ؟ پس از پاسخگویی به این سوالات است که میتوان با بسیج تمامی امکانات و لوازم و تخصیص بهینه قابلیتها آنها تحت یک راهبرد مناسب و در یک مسیر کاملاً پیش بینی شده و مشخص و با برنامه حرکت نمود.

۲- فرضیه های تحقیق

هنگامیکه بحث از اقتصاد مجازی و اقتصاد همراه با تکنولوژی مینمائیم ، میدانیم که تولید و فرایند آن و اجزا و عوامل آن دست به دست یکدیگر داده و پیکر اقتصاد را شکل میدهند، در اقتصاد مجازی این اجزای مجازی است که آن را شکل میدهد و دیگر نیروی انسانی به شکلی که امروز در اقتصاد کشورهای جهان سوم و یا در حال گذار مورد بهره برداری قرار میگیرد، استفاده نمیشود، هرچند که دخالت انسان بی تاثیر بر بهبود عملکرد نهائی نمی باشد .

لذا در این مقاله فرضیه های تحقیق به شرح ذیل مطرح میگردد :

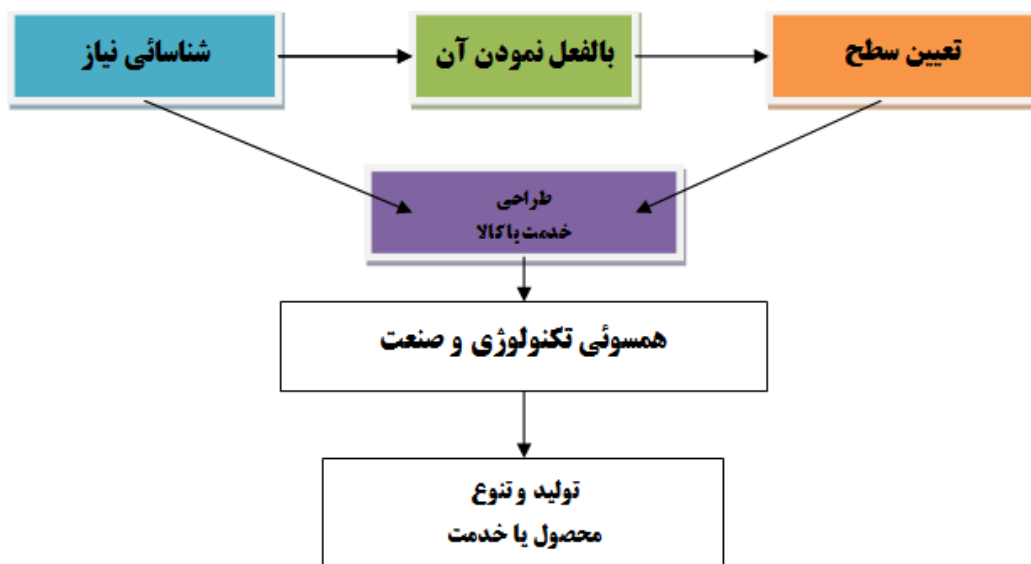
- شناخت نیاز و انتظارات سازمان، اصلی ترین عامل در پیاده سازی فناوری اطلاعات و طراحی سیستم در لیزینگ بشمار می رود .

- فناوری اطلاعات در سطح وسیع در پیشبرد اهداف کمی و کیفی لیزینگ ، در کشور نقش بسزائی ایفا می نماید .

- استفاده از فناوری در بخشهای مختلف لیزینگ از جمله ساختار سازمانی لیزینگ اثر گذار بوده و تسهیل در ارائه خدمات لیزینگ را بوجود می آورد .
- بکارگیری فناوری اطلاعات سبب رضایتمندی مشتریان از نحوه ارائه خدمات لیزینگ میگردد. و متناسب با روش تحقیق بعمل آمده سئوالات تحقیق را میتوان به صورت ذیل مطرح نمود :
براستی در شرایط کنونی و با توجه به پیشرفتهای بعمل آمده
- ۱- آیا براستی صنعت لیزینگ بدون تکنولوژی امکان پذیر است ؟
- ۲- آیا شناسائی نیاز ها و طراحی ساختاری کارا در جهت رضایت مشتریان بدون مدیریت کارآمد و بدون تاثیر تکنولوژی روز و فناوری نوین امکان پذیر است ؟
- ۳- تاثیرات دقیق و پیاده سازی بهینه سیستم وبکار گیری فناوری اطلاعات در لیزینگ چه بخشهایی را بیشتر متاثر میسازد ؟
- ۴- آیا بکار گیری تکنولوژی در لیزینگ و یا به عبارت بهتر، این فرایند استفاده از تجربه و مهارتهای علمی و عملی که همانا تلفیق بهینه علم و عمل (دانش و تجربه) می باشد محقق میگردد ؟
- ۵- آیا با ورود تکنولوژی به صنعت لیزینگ ریسک عملیات لیزینگ افزایش می یابد یا با پیشگیری های لازم تغییری نمی تواند داشته باشد؟

۳- بکارگیری تکنولوژی در صنعت لیزینگ

- ۱-۳- شناسائی نیاز عامل اصلی در طراحی و بکار گیری تکنولوژی در صنعت لیزینگ
- در اینجا سوالی که به ذهن خطور میکند آن است که چگونه ساختار صنعت لیزینگ بطور کل و شرکت لیزینگ بطور خاص را در این مسیر، میتوان بطور صحیح منتقل و پس از انتقال ، ساختار موجود را بر وضعیت مطلوب منطبق و پس از انطباق بطور کامل و با برنامه مشخص هدایت نمود .
- اگر قرار است، مشتری یک نوع خدمت را تقاضا کند و مراکز خدمات لیزینگ نیز فقط یک محصول را تولید کنند، آیا ایجاد یک فضای مجازی برای بهره مندی آسان و سریع برای مشتریان مقرون به صرفه میباشد؟
- گسترده ریسک و افزایش جمعیت و نیازهای متفاوت ، تنوع خدمات لیزینگ را موجب میشود و زمینه را برای حضور و بروز فعالیت و تغییر روشها فراهم می آورد .
- امروزه هرگاه بنگاه اقتصادی و یا در سطح بالاتر سازمان، نیازهای مشتری یا مشترکین خود را بداند، انتظارات وی و نیازهای او را شناسائی کند و سطح رضایتمندی را در نظر بگیرد در آنصورت توسط کارشناسان و خبرگان خود، میتواند اقدام به طراحی خدمت بنماید.
- با توجه به وجود مطالعات صورت گرفته، لازم است که ویژگی کالا یا خدمت مورد نظر، متناسب با ابعاد مختلف نیاز و انتظارات مشتریان ، تعریف و طراحی شود که از این نکته میتوان بعنوان پایه و اساس طراحی سیستم IT در هر سازمان بالاخص صنعت لیزینگ در نظر گرفت.
- در اینجا می توان اشاره نمود که اگر نیاز را عامل اصلی حرکت و نوآوری با توجه به آنچه ذکر شد، بدانیم، میتوان نمودار زیر را بعنوان عملکرد منطقی پس از درک نیاز ارائه نمود .



اگر در تعریف این ابزارهای خدماتی و راهبردهای اقتصادی، انطباق، بخوبی صورت نپذیرد، براحتی می توان نتیجه عمل که همان نارضایتی مشتریان، پس از دریافت و استفاده از کالا یا خدمت مورد نظر لیزینگ میباشد را پیش بینی نمود، شرایط رقابتی حاکم بر بازار و فضای اقتصادی حاکم، موجبات تزلزل و بی ثباتی را برای سازمان به ارمغان می آورد، چرا که الگوهای اجرائی از جایگاه مطلوبی برخوردار نبوده است، در این جاست که بدون در نظر گرفتن ابعاد گسترده و مطالعات بازار دقیق از نیارمندیها و انتظارات مشتریان، مدیریت نمی تواند از جایگاه خوب و ایده ال برخوردار باشد.

در صنعت لیزینگ نیز در صورت عدم انطباق بین نیازها و خدمات ارائه شده شرکت های لیزینگ نیز نمی توانند از جایگاه مطلوب در بین مشتریان برخوردار باشند.

نکته مهمی که شاید در این مرحله براحتی نمی توان از آن گذشت، آن است که مشتری در صورت رضایتمندی از نوع خدماتی که به او ارائه شده و تسهیلاتی که در ارائه کالا و تحویل برای او صورت پذیرفته است، خود تبدیل به یک رسانه بدون هزینه جهت انعکاس مدیریت کارا و تبلیغات کاری میگردد توجه به این مطلب زمانی بیشتر ملاحظه میگردد که در اکثر موارد اینگونه پیامها تاثیری بیش از تبلیغات دیگر را دارا می باشد و شاید امروزه تمامی برنامه هایی را که در جهت ارتباط بین مشتریان به منظور جذب و فعال کردن آنان در سرلوحه برنامه های کاری با صنعت و از طرق مختلف و با استفاده از تکنولوژی روز و بکار گیری فناوری اطلاعات طراحی و بنحو صحیح مدیریت میشود در جهت نیل به اهداف مذکور میباشد.

۳-۲- ابعاد بکار گیری تکنولوژی و تغییرات ساختار سازمانی

هر سازمانی در رویارویی با این عوامل، نگرش و تصمیم گیری خود را بی تاثیر از تکنولوژی و فرایند آن ندانسته و نمی داند و شاید به نظر برسد که تکنولوژی حرف اول و آخر را می زند.

در رابطه با این موضوع آقای ماکس تایلر (MAX TAYLOR) ۱۳ رئیس لویدز میگوید: "در اینترنت قراردادهای تجاری پیچیده منعقد و اطلاعات لازم کسب خواهد شد، اما بسیاری از مذاکرات مالی پیچیده هنوز مستلزم دیدارهای حضوری و ایجاد ارتباط تجاری است"، او نقش تجارت الکترونیک را باعث پیگیری کارآمد قسمتهای غیر پیچیده و غیر بحث انگیز قرارداد، برای تمرکز بر بخشهای پیچیده قرارداد با ایجاد فرصت بیشتر میداند " ۱۴ بنا براین صرف حضور و بروز تکنولوژی نیز بدون در نظر گرفتن صرفه های اقتصادی و اعمال مدیریت کارآمد نمی تواند مثمر ثمر باشد.

با توجه به آن که ساختار سازمانی عنصری اساسی در عملکرد شرکت‌ها است، به رغم تغییرات متعدد محیطی طی دوره نسبتاً طولانی ساختار سازمانی صنعت لیزینگ در ایران، ثابت و بدون تغییر مانده است. طراحی ساختار سازمانی نیازمند در نظر گرفتن متغیرهای متعددی از جمله تکنولوژی است.

در ساختار صنعت لیزینگ نیز با ارائه خدمات به مشتریان برای بالا بردن سهم خود، نیازمند اجرای ساختارهای مناسب، مبتنی بر مطالعات و انطباق با انتظارات مشتریان می باشد، نقاطی در جهان وجود دارد که رشدشان از نقاط دیگر کندتر است، ولی در نهایت جایی وجود ندارد که به خدمات لیزینگ نیازمند نباشد در اینجا شاید سوالی که به ذهن می‌رسد آن است که آیا IT، تکنولوژی و دانش الکترونیکی می‌تواند به پویایی ساختار سازمانی لیزینگ کمک کند و یا بهترین زمانی که IT (Information Technology) به پویایی این بخش پاسخ می‌دهد، چه هنگام است؟

تکنولوژی فن آوری اطلاعات که از تلاقی الکترونیک، پردازش داده‌ها، ارتباطات و مخابرات حاصل شده است، باعث از میان رفتن فاصله‌ها و در کنار هم قرار گرفتن کامپیوترها و کاربران و همچنین مکانیزه شدن سیستم‌های ارتباطی و افزایش ظرفیتهای انتقال داده، شده است. این امر، تمرکززدایی و ایجاد ابر شاهره اطلاعاتی و افزایش سرعت و کیفیت تصمیم‌گیری، مدیریت کارا را فراهم ساخته است و بکارگیری آن در ساختارهای کنترلی شرکت‌های لیزینگ تغییرات اساسی را در کلیه زمینه‌ها دربر خواهد داشت. در جهان امروز فن آوری اطلاعات امکان سودمندی و کارآمدی اطلاعات را ممکن ساخته است. بکارگیری فن آوری اطلاعات، تحول گسترده‌ای را در امور اداری و سیستم‌های اطلاعاتی صنعت ایجاد می‌کند، به طوری که امکان انتقال الکترونیکی داده‌ها، مدارک، اسناد و مکاتبات مختلف از طریق کامپیوتر و خطوط ارتباطات مخابراتی فراهم می‌گردد، از سوی دیگر سبب تسهیل روند اداری و افزایش بازده نیروی انسانی و مدیریت می‌شود. یکی از نتایج عمده فن آوری اطلاعات همانطور که مطرح شد تمرکز زدایی در عین تمرکزگرایی است.

بدین معنی که می‌توان کارها را از راه دور انجام داد بدون آنکه لازم باشد تا در محل حضور فیزیکی و مستمر داشته باشیم که این ویژگی بر کوتاه شدن فواصل زمانی و مکانی به عنوان یک ابر شاهره تاکید دارد، بر همین اصل و با توجه به تاثیرات فناوری و گستردگی ابعاد آن در سازمان به بررسی تاثیرات بکارگیری فناوری در صنعت لیزینگ می‌پردازیم که برای این منظور در مرحله نخست به بررسی و نقش فناوری در لیزینگ و سپس آثار بکارگیری آن را مورد ارزیابی قرار می‌دهیم.

۳-۳- تاثیرات بکارگیری فناوری اطلاعات در شرکت لیزینگ :

با توجه به موارد مطرح شده پیرامون نقش و جایگاه فناوری در صنعت لیزینگ، تنوع ریسک‌های بوجود آمده در حوزه‌های مختلف، شیوه‌های برنامه‌ریزی، مدیریتی و اقتصادی خاص خود را می‌طلبد.

هر ریسک یا خدمت با توجه به منشاء آن می‌تواند به انواع گوناگون طبقه‌بندی شود، ریسک بوجود آمده از تکنولوژی نیازمند مطالعه دقیق و دانش کافی است، ارائه خدمات متناسب با ریسک و نوع آن بستگی به وسعت صنعت‌های دیگر و نوع برنامه‌ریزی هر صنعت آن داشته که در نحوه مدیریت بر آن، شناسایی و ارزیابی ریسک و نوع خدمات طراحی شده، نقش بسزائی را ایفا مینماید که مدیریت فناوری در سطح مطلوب به متناسب شدن این فعل و انفعالات در صنعت لیزینگ، پاسخ منطقی می‌دهد.

علاوه بر آن در اثر بکارگیری (ICT)^{۱۶} همانطور که مطرح می‌نمایم تمرکز از کالا به خدمات، از محصول به اطلاعات و از تبلیغات جمعی به گفتگوی دو طرفه منتقل می‌شود و در مورد شرکت‌های لیزینگ و مراکز ارائه دهنده خدمات لیزینگ

^{۱۶}ICT – Information communication Technology

، تنوع خدمات و سهل الوصول بودن خدمات که همان افزایش خدمات مناسب و حفظ رضایت مشتریان است ، در حال دگرگونی و تغییر شکل است .

پس با نگرشی کلی به ساختار حاکم بر شرکت های لیزینگ از یک سو و پیشرفت و بسط تکنولوژی از طرف دیگر و همچنین نگاهی جامع میتوان، تقسیم بندی زیر را در ارتباط با این دو مقوله به شکل زیر مطرح نمود .

۱- تکنولوژی و تاثیر آن بر شرکت های لیزینگ ۲- پیشرفت تکنولوژی و گستردگی دامنه مفاهیم اقتصادی جدید در لیزینگ ۳- ارتباط بین ساختار شرکت لیزینگ و تکنولوژی ۴- ارتباط بین لیزینگ و نحوه مدیریت بر خواسته از فناوری .

عنصری که در نگاه اول در این رابطه توجه ما را به خود جلب مینماید ویژگیهای خدمات لیزینگ می باشد . در ساختار شرکت های لیزینگ نیز همانند دیگر ساختارهای خدماتی و سازمانها ، با توجه به تقسیمات ارائه شده که خود شامل قوانین و مقررات و آئین نامه های خاص و در جای خود دارای اهمیت و الویت بوده و شامل نکات تکنیکی قوی و در عین حال پیچیده که بر گرفته از این علم و فن میباشد، پیچیدگیهای بسیار مشاهده میشود . بنابراین در جهت تبیین استراتژیها و خط مشی مدیریتی آن ، خارج از چهارچوب فنی نمیتوان اقدام نمود، و از اینرو تاثیرات فناوری و بروز خدمات نوین لیزینگ بر خواسته از فناوری را میتوان با توجه به بخشهای مرتبط با حوزه های لیزینگ ، مورد تحلیل قرار داد و تاثیرات آن را متاثر از عوامل ذیل معرفی نمود .

۴- بروز ریسک بر اساس تکنولوژی جدید

پیشرفت تکنولوژی و گستردگی فناوری اطلاعات و مفاهیم تازه و جدید اقتصادی زمینه بروز و حضور ریسکهای جدید را فراهم می آورد که توجه به آنها از دیدگاه مدیریت ریسک بسیار مهم و با اهمیت میباشد ، بعنوان مثال ایجاد یک صندوق الکترونیک پول و صدور کارت هوشمند جهت پرداخت و دریافت وجه از آن ، ارتباط بین مفاهیم یاد شده و نوع معاملات سنتی و قوانین و قواعد تجارت نوین را براحتی مطرح مینماید.

این تعامل و ارتباط و برقراری چنین سیستمی سبب سهولت مراجعین ، نسبت به دریافت و پرداخت وجه میشود ، ولیکن سوال مطرح شده آن است ، که چه خطراتی در فرآیند حضور این سیستم بوجود آمده یا خواهد آمد؟ زینهای وارد به مشتریان را چه شخصی یا سازمانی برعهده می گیرد ؟

این خطرات احتمالی است که حضور مدیر ریسک را در فرایند جایگزینی و انتقال تکنولوژی مطرح می سازد و مدیر ریسک با شناسایی خطر و خطرات ، ناگزیر به ایجاد راهکارهای مناسب جهت برخورد با ریسک میشود ۱۷ و در صورتیکه انتقال ریسک بعنوان یک راهکار مناسب انتخاب شود نقش و جایگاه مدیر ریسک حائز اهمیت است .

چرا که تنها جایگاهی که میتواند نسبت به قبول ریسک و ارائه خدمات مناسب برای آن اقدام نماید، شرکت لیزینگ است که میتواند با ارائه شیوه های جدید مدیریت مشارکتی (corporate management) ، جهت پذیرش و انتقال ریسک و طراحی خدمت و رضایتمندی مشتریان اقدام نماید .

پس میتوان گسترش فناوری را به مثابه گسترش فعالیتها و تنوع بازارهای پولی و مالی و خدماتی بحساب آورد و ایجاد تکنولوژی جدید ، همچنانکه ذکر گردید سبب بروز ریسکهای جدید گردیده که تنوع ریسک، خود زمینه ساز نگرش اساسی و ایجاد خدمات متنوع لیزینگ میگردد.

با توجه به مثال ذکر شده و توجه به نقش و اهمیت زمان در عصر مجازی و تقسیمات و اشکال مختلف تجارت ، در نظر بگیرید فرد بعنوان مشترک صندوق جهت دریافت وجه به واحد خود پرداز صندوق مراجعه و بدلیل اشکال فنی در این واحد، امکان پرداخت وجه، برای او فراهم نمی شود و بواسطه عدم وجود وجه نقد، از انجام یک قرارداد تجاری محروم شده و زیان میبیند و یا فرد مذکور بواسطه عدم پرداخت وجه، نگران و عصبی شده و جهت وصول مبلغ خود با شتاب و عجله

^{۱۷} - راههای برخورد با ریسک عبارتند از : ۱ - پذیرش ریسک ۲ - گریز ۳ - انتقال ۴ - کاهش ریسک که خود به پیشگیری و تامین و محافظت ریسک تقسیم میشود ۵ - اجتناب ۶ - ترکیب ۷ - خنثی سازی ریسک

جهت فراهم نمودن وجه، ناگزیر به فعالیت بیشتر میگردد که خود خطرات تبعی را بدنبال دارد و یا بدلیل عدم رعایت نکات ایمنی و امنیتی از سوی واحد ارائه کننده خدمات و همچنین عدم رعایت دقت کافی در ارائه کارتهای اعتباری و شناسائی الکترونیکی، براحتی امکان جعل و سوء استفاده از آن برای افراد دیگر فراهم باشد. یا مشتری جهت پرداخت، سامانه الکترونیک دچار نقص گردد و مشتری نتواند خودرو یا کالای خود را به موقع دریافت نماید.

با ذکر این مثال ساده و بیان ساده از حالتهاى مختلف، براحتی میتوان تاثیر تکنولوژی و فناوری را در ایجاد خدمات نوین لیزینگ بیان نمود، از سوی دیگر همین تکنولوژی میتواند موجب بروز ریسکهای جدید گردد و توجه به آن از سوی مدیران می بایست حائز اهمیت باشد و مورد توجه و دقت بیشتر، هم از سوی طراحان و استفاده کنندگان در خصوص کاهش ریسک تکنولوژی قرارگیرد که بسیار حائز اهمیت است.

همچنین میتوان روشهای نظارت متنوع، که متأثر از توسعه و بکارگیری تکنولوژی است را با توجه به توسعه خدمات لیزینگ شاهد بود، از اینرو برخی از این تاثیرات را بر بخش نظارت لیزینگ میتوان بصورت ذیل یاد آور شد.

۴-۱- نظارت بر ساختار سازمانی جدید

نظارت در ساختار شرکت های لیزینگ بطور کلی به چند بخش تقسیم میگردد که در هر حوزه بسط و گسترش IT و تاثیر تکنولوژی در بالا بردن اثر بخشی آن حوزه و در نهایت افزایش ارزش افزوده هر بخش، اثر مثبت دارد.

مهمترین بخشهای مطرح نظارتی در ساختار این شرکت ها را شاید بتوان به سه دسته اصلی تقسیم نمود:

الف - نظارت مالی - ب- نظارت در حوزه های ارائه خدمات ج - نظارت بر نحوه خدمات پس از فروش به مشتریان د- نظارت بر نحوه حسن انجام کار و رضایتمندی مشتریان

۴-۱-۱ - نظارت مالی صرف نظر از عملکرد هر حوزه و نقشی که در بهبود و فعالیتهای سازمانی ایفا مینماید و تسریع وظایف آن حوزه، مهمترین تاثیر تکنولوژی و حضور و بسط فناوری و اعمال و بکارگیری آن را میتوان، کاربرد نرم افزارهای تخصصی مالی در این بخش دانست، که آثار آن را میتوان به شرح زیر خلاصه نمود:

۱ - طبقه بندی اطلاعات مالی در دو حوزه مالی و محاسبات ۲- تسهیل در اعمال محاسبات در بخش های لیزینگ ۳ - کاهش خطا و افزایش دقت محاسبات ۴ - ارائه مطلوب گزارشات مالی ۵ - کدبندی اطلاعات مالی و ارائه مطلوب ترین وضعیت گزارش دهی به مدیران ۶ - پاسخگویی سریع نسبت به عملیات مالی ۷- طراحی و پیاده سازی سیستم های مکاتباتی و ارتباط مجازی ۸- تخصیص آدرسهای الکترونیکی و کدهای عملیاتی برای شعب و کنترل مجازی و غیر محسوس آنها ۹- نظارت بر مزایده ها و مناقصات اجرا شده از سوی شرکت های لیزینگ ۱۰- تسهیل در ارائه مدارک و اسناد

۴-۱-۲ - نظارت فنی در حوزه های مرتبط - سرمایه گذاری - تعیین خسارت

در بخش نظارت بر خدمات و تعیین خسارت نیز با توجه به اعمال نظر کارشناسان این بخش و مطابق با قوانین و آئین نامه های اجرائی در سطحی ترین و اثر بخش ترین حالت، پس از نهادینه نمودن سیستم IT و استفاده مناسب از ابزار تکنیکی، میتوان کاهش حجم کاری و افزایش دقت در این بخش را شاهد بود.

تاثیرات حاصل از بهره مندی و بکار گیری تکنولوژی در حوزه فنی را با توجه به مطالعات صورت گرفته در این حوزه میتوان بطور خلاصه، بصورت ذیل اشاره نمود.

۱ - تغییر در روش نظارت ۲- تغییر در نوع سیستم نظارتی ۳- تغییر در اعمال نظر نظارتی ۴- تغییر در سرعت ارائه خدمات و اعمال نظر کارشناسی ۵ - بهبود و اثر بخشی کار ۶ - تحول در تدوین آئین نامه ها و قوانین مربوط به بخش نظارت ۷- حرکت در جهت جایگزینی شیوه نظارت نوین با استفاده از نرم افزارهای موجود بجای نظارت سنتی

پس از اعمال و استفاده مطلوب از تکنولوژی، براحتی در بخش نظارتی میتوان شاهد یک نظام یک پارچه دیجیتالی باشیم که تمامی کنترلها و اعمال قوانین تنها از طریق رایانه و با فشار یک دکمه صورت می پذیرد. از سوی دیگر تاثیر این فرایند در بحث مراجعات مردمی به مراکز خدماتی را میتوان با استفاده از فناوری کاهش داد که اجرای این امر مستلزم پذیرش و تأیید امضای الکترونیک، و بوجود آوردن زیرساخت مناسب در خدمات لیزینگ که پس از اجرای آن میتوانیم، روانترین و با دقت ترین و کم هزینه ترین بخش نظارتی، پس از اجرای دقیق مبانی تکنولوژی بر لیزینگ که یقیناً اجرای این زیر ساخت در وهله اول نیازمند نگاهی هوشمندانه و ظریف و صرف هزینه و وقت دارد، باشیم و براحتی با طراحی یک نظام دیجیتالی، کلیه ضوابط و قوانین نظارتی، حتی پرداخت و محاسبه خسارت را با اشاره یک دکمه نمایش و نحوه محاسبه آن را نیز چک کنیم و اعمال نظارتی را فراتر از آنچه که تاکنون شاهد هستیم در مراکز خدمات لیزینگ نظاره گر باشیم و برای چنین زمانی میبایست به فکر بوده و مدیران و کارشناسان را آموزش دهیم.

۴-۲-۳ - نظارت بر نحوه ارائه خدمات

در این بخش نیز با توجه به نوع فعالیتهای شرکت های لیزینگ که عموماً در حوزه های خدماتی است از جمله فعالیتهای لیزینگ - مشاوره روش های لیزینگ - اعتبارسنجی و مدیریت انجام صحیح این خدمات مد نظر می باشد، لذا نظارت بر ارائه مطلوب این خدمات، بسیار حائز اهمیت است که با استقرار یک سیستم نظارت مبتنی بر فناوری، میتوان شاهد تحولات ساختاری مطلوبی در این بخش بود.

در بخش نظارت بر نحوه ارائه خدمات، بعنوان مثال در نظر بگیری کلیه خدمات توسط یک سیستم جامع الکترونیکی و رایانه ای و تحت یک مدیریت سیستم، در حال فعالیت می باشد، و کلیه عوامل بصورت شبکه ای و شفاف در حال بررسی و نظارت قرار گیرند، در اینصورت کلیه خدمات ارائه شده از ابتدای پروژه تا انتها کد بندی شده و در هر مرحله قابلیت کنترل و رد گیری دارد البته لازم به ذکر است عملی نمودن این امر در شرکت های لیزینگ، نیازمند بهسازی و آماده سازی زیر ساختهای مناسب برای فناوری و بکارگیری آن را می طلبد.

اعمال نظارت بر خدمات بصورت مجازی همانطور که مطرح شد با استفاده از تکنولوژی و نهادینه نمودن سیستم فناوری اطلاعات و بکارگیری روش های نوین، که مستلزم (بروز نمودن اطلاعات و شناسائی اطلاعات، کد بندی اطلاعات، ایجاد و طراحی سیستم های هشدار دهنده و امنیتی، صرف وقت و هزینه) میباشد، قابل هدایت و کنترل است که بخشی از تاثیرات بکارگیری فناوری در این بخش را میتوان اینگونه مطرح نمود:

۱- تسریع در اعمال و ارائه گزارشات را میتوان شاهد بود.

۲- بسیاری از هزینه های اداری و بروکراسی پیوسته به آن در این حوزه حذف و بهره وری بالا میرود.

۳- محدود نمودن مکاتبات در مواقع لزوم و اضطرار و در مواقعی که نیاز به مدرک کتبی قید شده باشد، صورت میگیرد.

۴- مکاتبات اداری بین بخش ستادی و تیمهای اجرایی حذف میگردد.

۵- اطمینان از ارسال پیامها و متنها و آئین نامه های اجرایی، از طریق میل و شبکه اینترنت.

۶- امکان دعوت در کلیه فراخوانها و انجام نظرسنجیهای عمومی از طرحهای انجام شده و مشارکت آنها به سرعت و سهولت انجام میپذیرد.

۷- حذف بایگانیها و کاهش فضاها و تخصیص یافته به آن

۸- ارائه و طراحی سیستم رضایتمندی مشتریان از جنبه های کمی و کیفی خدمات لیزینگ را میتوان شاهد بود.

۹- نحوه نظر سنجی و میزان رضایتمندی از طرحهای اجرایی در هر ناحیه براحتی قابل سنجش است.

۱۰- امکان ارزیابی نیروهای فنی و اجرایی در طول انجام ماموریتها مرتبط یا ارائه خدمات

۴-۲-۴ - نظارت بر نحوه حسن انجام کار و رضایتمندی مشتریان

در سامانه لیزینگ الکترونیک بخش اعظم این مسئولیت از طریق طراحی سیستم پیگیری و ارتباط با مشتریان انجام می شود که بصورت نامحسوس و هوشمند و مبتنی بر کاربرد فناوری در حوزه لیزینگ، کنترل کمی و کیفی خدمات ارائه شده به مشتریان صورت می پذیرد و میزان رضایتمندی و حسن انجام خدمات ارائه شده مورد سنجش قرار می گیرد.

یکی از مهمترین بخشهای مهم در شرکت های لیزینگ و نمایندگی های لیزینگ ، مدیریت بازخورد و بررسی و پیگیری نتایج حاصل از خدمات ارائه شده می باشد .

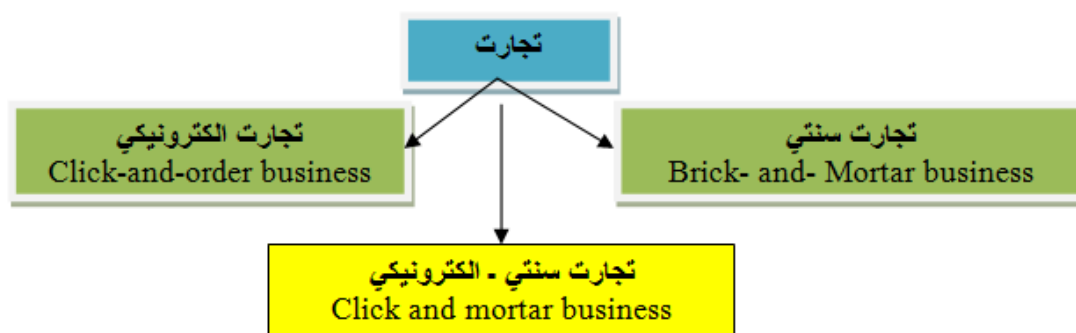
تا چند دهه گذشته ، جواب به کلیه سئوالات مطرح شده ، از طریق نظامهای سنتی و بازدید کارشناسی و جمع آوری صورتجلسات و حتی طرح شکوائیه ها در مراجع قضائی، مطرح میگردد اما فناوری و بهره برداری از سیستمهای هوشمند و استفاده از سیستمهای نظارتی و کنترلی مبتنی بر آن، نقش بسزائی را در بهبود بخشیدن به این عوامل ایفا می نماید و نظارت بر حسن اجرای کار را تسهیل نموده و استفاده از آن را در ساختار لیزینگ حائز اهمیت می نماید .

۵- ابعاد جدید خدمات لیزینگ بر اساس تکنولوژی

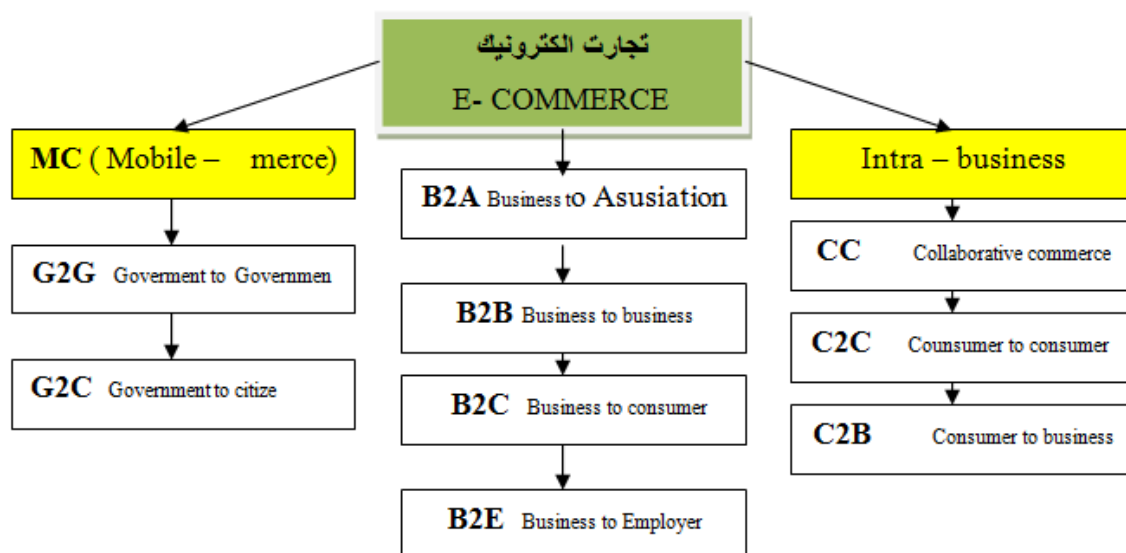
نکته قابل توجه در این بخش با توجه به گسترش تجارت الکترونیک آن است که بدانیم وضع مقررات زیاد ، میتواند بعنوان مانعی برای حرکت در این مسیر محسوب شده و از این بابت تجارت الکترونیک زمانی گسترش می یابد که پذیرش امضای الکترونیک که به مفهوم هرگونه تأیید و بسط ابزارهای الکترونیک است مورد پذیرش قرار گرفته و شناخت آن نیز ضروری گردد و مطابق با این تعریف امضاهای الکترونیک شامل نوع دیجیتال امضاهای نوشتاری ، فناوریهای زیستی (نظیر اثر انگشت) فرمهای پیوسته موجود در پست الکترونیک است .

امضای الکترونیک ، اشاره به نوعی امضای الکترونیک دارد که شامل رمزنگاری، واژه غیر متقارن asymmetric Encryption) است که در آن ، استفاده کننده یک کلید عمومی رمزنگاری داشته و باید یک پیام اطلاعاتی که جفت یگانه ای از کلید عمومی است ، را امضاء می نماید و تبیین قراردادهای و قوانین مربوط، بعنوان یک اصل اساسی به هرچه بهتر شدن و اعمال تکنولوژی و تلفیق آن با ساختار لیزینگ در ایران را بوجود می آورد و با توجه به گسترش روزافزون تجارت الکترونیکی که محصول ترکیب و تلفیق این عناصر است، نگاهی بر تقسیمات و انجام این نوع مبادلات در عصر معاصر جهت تکمیل مطالب حائز اهمیت می باشد .

قبل از ارائه تقسیمات تجارت الکترونیکی به ارائه و دسته بندی انواع تجارت میپردازیم .



حال با توجه به این تقسیم بندی ارائه شده به معرفی و طبقه بندی تجارت الکترونیک میپردازیم :



در نمودار فوق به ترتیب CC معادل تجارت مشترک و C2C معادل ارتباط مصرف کننده با مصرف کننده و C2B معادل ارتباط مصرف کننده با شرکتها و b2a معادل ارتباط شرکتها و سازمانهای دولتی و b2c ارتباط شرکت و مصرف کننده و b2e ارتباط شرکت و کارمندان و g2g ارتباط بین دولتها و g2c ارتباط بین دولت و مشتریان می باشد.

۶- تحلیل مقایسه ای ساختار جدید با تکنولوژی

با توجه به تقسیمات ارائه شده و مطالب فوق الذکر نکته حائز اهمیت، انتقال دانش و تطابق این ساختار جدید با نحوه و ساختار لیزینگ است که مهمترین قدم در این مورد انتقال این تکنولوژی است، انتقال تکنولوژی عبارت است از انتقال دانشی که ظرفیت فنی یک کشور را بهبود می بخشد و پس از انتقال، مرحله یادگیری فرا می رسد که جهت یادگیری تکنولوژی انتقال یافته مراحل لازم است که میتوان مراحل یاد شده را بطور خلاصه بصورت ذیل یادآوری نمود.

الف- وجود امکانات و توانائی لازم برای کشورهای در حال توسعه، جهت گزینش تکنولوژی مناسب، بطور مستقل فراهم باشد.

ب- سازگاری و وفق دادن تکنولوژی بدست آمده با شرایط محلی و نیازهای کشور وارد کننده تکنولوژی وجود داشته باشد.

ج- کشورهای در حال توسعه، این توانائی را دارند که خود تکنولوژیهای مستقل و جدیدی بوجود آورند و توسعه بخشند و لذا پس از انتقال، خود می توانند تکنولوژی جدید و طراحی شده را در زمینه های متفاوت هدایت نمایند.

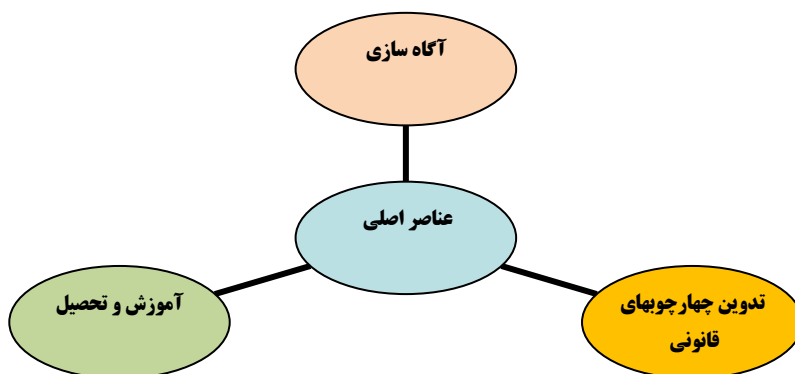
پس با توجه به موارد مذکور در صنایع و بالاخص در ساختار لیزینگ نیز، پس از حضور و انتقال تکنولوژی و تطابق و الگو برداریهای لازم، یادگیری تکنولوژی، برای نحوه ارائه خدمات لیزینگ بسیار مفید و سودمند می باشد که شاید همان ساختارهای زیر بنائی و همگون سازی و همانندسازی ورودی (input) و خروجیهای سازمان (out pu) که منتج از نگاهی خردمندانه برخاسته از Inteligent maneagment، (مدیریت هوشمند و کارآمد) که متناسب با شرایط حاکم در عصر معاصر است بسیار راهگشا و موثر میباشد.

مطالعه موردی کشور مالزی :

کشور مالزی در خصوص تجارت الکترونیک راهنمای زیر را تدوین نموده است :

- ۱- دولت، بنگاهها و کل جامعه باید در جهت توسعه و ایجاد فناوری و تجارت الکترونیک باهم مشارکت کنند.
- ۲- تجارت الکترونیکی اقتصاد بدون مرز است و نمیتوان مانع ورود آن به کشوری شد.
- ۳- باید فرصت استفاده از تجارت الکترونیکی برای تمام مشتریان فراهم شود.

همچنین عناصر اصلی و کارآمد در جهت توسعه تجارت الکترونیک را در عوامل زیر میدانند :



نکته قابل توجه آن است که توسعه یافتگی در هر بخش همچنان که در هر کشور نیز بررسی می شود لزوما مبتنی بر سهم IT در GDP و یا بخش مورد نظر نیست بلکه می بایست سیاستها بطوری اتخاذ گردد که با توجه به زمان ، صرفه به مقیاس ، اثربخشی هزینه ها و سود آوری و همچنین عوامل مهم چون تراکم سرمایه و عامل انسانی و در نهایت تکنولوژی که مهمترین عامل رشد نیز بحساب می آید یک حرکت موزون و هماهنگ با سایر بخشها داشته باشد که در جای خود هر یک بعنوان یک سر فصل کلی نیاز به بحث و ارائه مطلب دارد .

از طرف دیگر و با نگاهی متفاوت تجارت الکترونیک ، فن آوری اطلاعات از نگاه بسیاری از متخصصین در کوتاه مدت ، باعث بیکاری کارکنان خواهد شد اما در بلند مدت فعالیتهای را توسعه می دهد ، همچنانکه با توجه به نمودار ارائه شده در بخش تقسیمات بازار و بالاخص تقسیمات تجارت الکترونیک که بطور کامل ارائه گردید ، تأیید این مطلب واضح است .

۹- دستاوردها:

به طور کلی همانطور که قبلا هم اشاره شد نکته اصلی که در این مقاله به آن دست یافتیم این است که تکنولوژی در صنعت لیزینگ لازم و ضروری است و به لحاظ اینکه تکنولوژی در ابعاد مختلف صنعت علی الخصوص ساختار سازمانی تاثیر گذار است بنابر این برای رسیدن به این مطلوب بایستی برنامه منسجم و کاملی در این راستا داشته باشیم.

مزایای تکنولوژی : تسریع در اعمال و ارائه گزارشات را میتوان شاهد بود - بسیاری از هزینه های اداری و بروکراسی پیوسته به آن در این حوزه حذف و بهره وری بالا می رود- محدود نمودن مکاتبات در مواقع لزوم و اضطرار و در مواقعی که نیاز به مدرک کتبی قید شده باشد، صورت میگیرد - مکاتبات اداری بین بخش ستادی و تیمهای اجرایی حذف میگردد - اطمینان از ارسال پیامها و متنها و آئین نامه های اجرایی ، از طریق میل و شبکه اینترنت - امکان دعوت در کلیه فراخوانها و انجام نظرسنجیهای عمومی از طرحهای انجام شده و مشارکت آنها به سرعت و سهولت انجام میپذیرد - حذف بایگانیها و کاهش فضاهای تخصیص یافته به آن

ارائه و طراحی سیستم رضایتمندی مشتریان از جنبه های کمی و کیفی خدمات را میتوان شاهد بود - نحوه نظر سنجی و میزان رضایتمندی از طرحهای اجرایی در هر ناحیه براحتی قابل سنجش است - امکان ارزیابی نیروهای فنی و اجرایی در طول انجام ارائه خدمات لیزینگ

نقش مدیران شرکت های لیزینگ بسیار مهم و با اهمیت می باشد و در جهت کاهش ریسک های مترتب بر این صنعت ، لازم است که اقدامات اصلاح گرانه و پیشگیرانه مرتبط با آن تکنولوژی را به انجام رسانیم .

۱۰- چالشها و راهکارها :

چالشهای اصلی شامل موارد ذیل می تواند باشد :

- عدم زیرساخت های مناسب جهت اجرای کامل
- طولانی بودن آگاهی و فرهنگ سازی
- عدم یکپارچگی کامل شرکت ها و سازمانهای مرتبط در راستای اجرای این پروژه ها
- عدم تدوین چارچوب های قانونی مرتبط با تکنولوژی های جدید
- راهکارها شامل موارد ذیل می تواند توصیه گردد:
- تدوین چارچوب های قانونی مرتبط با تکنولوژی های جدید
- تلاش سازمانها و شرکت ها در راستای ایجاد زیر ساخت های ضروری
- تدوین دستورالعملهای مرتبط با تکنولوژی
- برگزاری سمینارها و همایشها در راستای نحوه تغییرات ساختار سازمانی و اجرای عملیات
- آگاه سازی و اطلاع رسانی شرکت های لیزینگ و مدیران اجرایی و کارکنان
- اطلاع رسانی مردم و مشتریان و نحوه بهره برداری از امکانات جدید

۱۱- نتیجه گیری :

بسیاری از اقتصاددانان، متخصصان و آینده نگرها بر این عقیده اند که در سالهای اخیر انقلابی مشابه انقلاب صنعتی به وقوع پیوسته است که جهان را وارد "عصر اطلاعات" ساخته است و بسیاری از جنبه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حیات بشر را دستخوش تحولی عمیق نموده است. یکی از ابعاد این تحول، تغییرات عمیقی است که در روابط اقتصادی بین افراد، شرکت ها و دولت ها به وجود آمده است. مبادلات تجاری بین افراد با یکدیگر، شرکت ها با یکدیگر و افراد با شرکت ها و دولت ها به سرعت از حالت سنتی خود که عمدتاً مبتنی بر مبادله بر منبای اسناد و مدارک کاغذی است خارج شده و به سوی انجام مبادلات از طریق بهره گیری از سیستم های مبتنی بر اطلاعات الکترونیکی در حرکت است. تجارت الکترونیکی، به دلیل سرعت، کارایی، کاهش هزینه ها و بهره برداری از فرصتهای زودگذر عرصه جدیدی را در رقابت گشوده است تا آنجا که گفته می شود عقب افتادن از این سیر تحول نتیجه ای جز منزوی شدن در عرصه اقتصاد جهانی نخواهد داشت.

صنعت لیزینگ نیز همانند سایر صنعت ها می بایست بر اساس تکنولوژی جدید، اقدامات لازم را در راستای تغییر ساختار و تدوین ارائه خدمات مبتنی بر الکترونیک تدوین نماید که در این مقاله مزایا، چالشها و مراحل انجام تغییرات و همچنین مقایسه تحلیلی آن تشریح گردید و اهمیت مشتری و نیاز ایشان در این تغییرات نیز اشاره گردید . بنا بر این لازم است در راستای رشد عملکرد این صنعت، در خصوص بهره برداری از تکنولوژی های جدید و روز دنیا برنامه ریزی کامل انجام شود تا به کمک کلیه دست اندرکاران و دلسوزان صنعت لیزینگ شاهد رشد روز افزون باشیم.

منابع فارسی :

- ۲- همتی، عبدناصر، ۱۳۷۲، توسعه اقتصادی، تهران، انتشارات صدا و سیما، ج ۱، ص ۳۵-۳۳
- ۳- جلالی لویسانی، احسان، خرداد ۱۳۸۶، "بررسی چالشها و فرصتهای عضویت در سازمان جهانی تجارت
- ۴- جلالی، اکبر، ۱۳۸۵، "نقش فناوری اطلاعات در عصر معاصر"، تازه های اقتصاد، انتشارات مبین، ش ۸۶، ص ۱۲
- ۵- شاه میرزائی، علیرضا، دیماه ۱۳۷۹، "آینده و راهبردها"، مجموعه مقالات همایش علم و فناوری، انتشارات .. مرکز تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام، ش ۲۰ و ۲۱
- ۶- علم خواه، حسن، ۱۳۸۴، "نانو فناوری و کاربردهای آن"، مجله مدیریت، انتشارات سازمان مدیریت دولتی، ش ۸، ص ۲۲-۲۴
- ۷- علمی، مجتبی، ۱۳۸۶، "تاثیرات فناوری بر کارایی در واحدهای صنعتی"، فصلنامه فناوری اطلاعات، انتشارات .. رحیمی، شماره ۲۷، ص ۲۴-۲۰
- ۸- فرهود، مجتبی و امین، محمد رضا، ۱۳۸۳، "شاخصهای اقتصاد الکترونیکی"، فصلنامه تخصصی آسیا، انتشارات
- ۱۲- موسوی، محمد و رهروانی، یاسر، ۱۳۸۵، رویکردی راهبردی جهت پیاده سازی IT در سازمانهای بزرگ، مجموعه مقالات کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران، انتشارات گروه پژوهشی آریانا مصلح، احمد، ۱۳۸۱، مدیریت تکنولوژی، ترجمه باقری، سید کامران، تهران، مرکز تکنولوژی رشد، وزارت .. نیرو، ش ۱۶، ص ۲۵-۱۳ محمدی، صالح، ۱۳۸۶، "عصر فناوری و توسعه فضای مجازی"، تهران، ماهنامه تخصصی وب، انتشارات .. مبین، شماره ۲۳
- ۱۳- مصلح، احمد، ۱۳۸۱، مدیریت تکنولوژی، ترجمه باقری، سید کامران، تهران، مرکز تکنولوژی رشد، وزارت .. نیرو، ش ۱۶، ص ۲۵-۲۴
- ۱۴- نوری، سیامک، ۱۳۸۵، "اعتماد در تجارت الکترونیک و ارائه چهار چوبی جهت طبقه بندی مکانیزمهای ایجاد .. آن"، مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران، انتشارات گروه پژوهشی آریانا

منابع لاتین :

- ١- Abeysekera, I, & Guthrie, J. (٢٠٠٤), "Human capital reporting in a developing nation". The British Accounting Review, ٣٦, ٢٥١-٢٦٨. .
- ٢-David j.Hanger,(٢٠٠٦) "Strategic Use of information Technology for Global Organization",idea group Review,no ٢٨,pp.٢٥-٢٢
- Dulewicz,Victor and Higgs,Malcolm,(٢٠٠٥),"Assessing leadership styles and organisational context",Journal ofManagerialPsychology,Vol. ٢٠, No.٢), pp. ١٠٥-١٢٣ "about information technology" (٢٠٠٧) <http://www.eirma.org/f/showthread.php> viewed ٢ july ٢٠٠٧
- ٣-Helsdingen , P, April (٢٠٠٣),"The Role IT in industry ", This article first appeared in the issue of Quality world ; the magazine of the institute of Quality Assurance for < . <http://itc.conversationsnetwork.org/shows/detail٢٧٧٠.html> more information go jones,peter& peppiatt, Emma,(٢٠٠٦), "managing perseptoin of wating times ,World insurance report jornal ,vol ١٢, no٥,pp.١٢-١٥
- ٤-Miyazaki,H (٢٠٠٧),"IT for international Economy",viewed ١ January
- ٥- william Smit ,٢٠٠٦, "information Technology Management in the Digital Economy "World Scientific,vol ١, pp. ٣٥٢
- ٦-william Jefferson ," information Technology in Insurance "POLICY . ,vol ٤,dec,issue٦,٢٠٠٧
- ٧ <http://eghtesadeiranonline.com/vdcjhme^uqei0z.fsfu.html>
- ٨-Wolstenholme ,E.F,(٢٠٠٦), "The use of system dynamics as a tool for intermediate level technology evaluation: three case studies" , J Eng. Technol. Manage.,VOL ٢٠, ,PP,١٩٣-٢٠٤