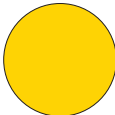


یادداشت
O P I N I O Nمهدی فتح‌اله
کارشناس حوزه بانکداری دیجیتالآینده بانکداری
هوشمند و پایدار

بانک‌ها در ربع قرن اخیر با پذیرش فناوری‌های نوین از جمله هوش مصنوعی، پلتفرم‌های کم‌کد، بلاکچین و سیستم‌های ابری، به توسعه محصولات و خدمات دیجیتال پرداختند و کارایی خود را بهبود بخشیدند. این فناوری‌ها تجربه مشتریان را نیز متحول کردند و به بانک‌ها امکان دادند تا خدمات شخصی‌سازی شده و سریع‌تری ارائه دهند. از سوی دیگر، روندهایی همچون شهروندی دیجیتال، بانکداری صرفاً دیجیتال، امور مالی تعبیه‌شده و بانکداری باز از طریق API‌های امن، ساختار صنعت بانکداری را تغییر داده و بانک‌ها را به سمت فعالیت در اکوسیستم‌های بانکی پیشرفته سوق داده است. این تحولات، فراتر از تغییرات فناوری صرف، مدل‌های کسب‌وکار و روابط مشتریان با بانک‌ها را دگرگون ساخته‌اند.

با این حال، در طول این ۲۵ سال، تحول دیجیتال هرچند راحتی و کارایی را بهبود بخشید، اما موجب کاهش ارتباطات شخصی و همدلانه میان بانک‌ها و مشتریان شد؛ ارتباطاتی که پیش‌تر از ارکان مهم تجربه بانکداری به شمار می‌رفت. اکنون بانک‌ها باید در آستانه دوره‌ای نوین، با بهره‌گیری هوشمندانه از هوش مصنوعی، داده‌ها و فناوری‌های ابری، این پیوند انسانی را بازیابی کنند. آینده بانکداری نه تنها به معنای دیجیتال شدن بلکه به معنی یافتن تعادل میان بهره‌وری فناوری و پاسخ به نیازهای انسانی مشتریان است. بانک‌های موفق باید فراتر از ارائه خدمات صرف، نقش شریک معتمد و مشتری‌محور در زندگی مالی افراد را ایفا کنند و این مستلزم بازنگری مداوم در رویکردها و طرز فکرهاست.

چشم‌انداز صنعت مالی تا سال ۲۰۳۰ با تغییرات چشمگیر در رفتار مصرف‌کننده، فشارهای نظارتی جدید، پیشرفت‌های فناوری و عدم قطعیت‌های اقتصادی همراه خواهد بود. بانک‌ها و مؤسسات مالی با رقابت فزاینده‌ای از سوی بانک‌های نوپو و شرکت‌های فین‌تک مواجه هستند که راهکارهای نوآورانه‌ای برای جذب مشتری ارائه می‌دهند. در چنین شرایطی، به‌کارگیری راهکارهای هوش مصنوعی و بهبود مستمر تجربه مشتری به یکی از عوامل کلیدی در حفظ جایگاه بازار بدل خواهد شد. اعتماد و امنیت، اصولی حیاتی باقی می‌مانند اما شیوه ارائه آن‌ها باید با نوآوری‌های فناوری همسو شود تا نیازهای نسل‌های آینده برآورده شود. بانک‌های موفق آینده کسانی هستند که فراتر از پذیرش صرف فناوری‌های جدید، معنای بانکداری را بازتعریف می‌کنند. بانکداری نسل آینده نه تنها دیجیتال است بلکه هوشمند، پایدار و انسانی‌تر خواهد بود. همگرایی فناوری‌های دیجیتال و هوش مصنوعی فرصتی برای خلق تجربه‌های شخصی‌تر، همدلانه‌تر و معنادارتر فراهم می‌آورد. این تغییر با رویکردی ترکیبی که در آن انسان و ماشین به صورت هماهنگ عمل می‌کنند، امکان‌پذیر است و موجب گذار از بانکداری نسل چهارم به نسل پنجم می‌شود. بانک‌ها با اتخاذ چنین رویکردی می‌توانند از ارائه‌دهندگان صرف خدمات مالی به شرکای ضروری و همدل زندگی مشتریان تبدیل شوند؛ آینده‌ای که در آن فناوری و همدلی دست در دست هم، عرصه بانکداری را متحول خواهند ساخت.



رامین بیات

روزنامه نگار



برخوردارند، تغییر فرهنگ نسبت به مهارت‌آموزی یک ضرورت حیاتی است. طراحی کمپین‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی گسترده برای معرفی مسیرهای شغلی موفق مهارتی می‌تواند به جذب جوانان و افزایش تقاضا برای آموزش‌های فنی کمک کند. این تغییر نگرش همچنین موجب مشارکت بیشتر کارفرمایان در فرایند آموزش خواهد شد.

بدون سیستم‌های داده‌محور برای ارزیابی کیفیت آموزش، میزان انطباق با نیازهای بازار کار و رضایت صنایع، نمی‌توان از اثر بخشی شوراها اطمینان داشت. ایجاد سامانه‌های پایش و ارزیابی مستمر و شفاف، به بهبود عملکرد شوراها و اصلاح مستمر برنامه‌ها کمک می‌کند.

توجه به ظرفیت‌های منطقه‌ای

ایران دارای تفاوت‌های منطقه‌ای و بخشی در ساختار اشتغال و ظرفیت صنعتی است. شوراهای مهارتی باید این تفاوت‌ها را در نظر بگیرند و برنامه‌های هدفمند و بومی‌سازی شده ارائه دهند. تمرکز بر خوشه‌های صنعتی در استان‌هایی مانند خوزستان، بزد و اصفهان و همچنین توسعه مهارت‌های اشتغال‌زا در مناطق کمتر توسعه‌یافته، به عدالت آموزشی و بهره‌وری اقتصادی کمک می‌کند.

قدرت اجرایی برای شوراها

تشکیل شوراها بدون ساختار اجرایی قوی، دبیرخانه مجهز، نیروی انسانی متخصص و منابع پشتیبان نمی‌تواند اثر بخش باشد. شوراها باید با منطق سازمانی و مأموریت‌های تعریف شده شروع به کار کنند. بهره‌گیری از مدیران مجرب در حوزه منابع انسانی صنعتی و کارشناسان آموزش فنی و حرفه‌ای برای موفقیت عملیاتی ضروری است.

الگوگیری از تجربه‌های جهانی

استفاده از تجربیات و حمایت‌های فنی و مالی نهادهای بین‌المللی مانند سازمان جهانی کار و یونسکو می‌تواند کیفیت طراحی استانداردها و چارچوب‌های صلاحیت را ارتقاء دهد. این دیپلماسی مهارت می‌تواند صدور نیروی کار ماهر ایرانی به بازارهای منطقه‌ای و جهانی را تسهیل کند و همزمان به استانداردسازی مهارت‌های داخلی کمک نماید.

گام نهایی تحول مهارت

بحران کمبود نیروی کار ماهر چالشی جهانی است که ایران نیز درگیر آن است. تأسیس شوراهای تخصصی توسعه مهارت، با مشارکت فعال بخش خصوصی، حمایت دولت و برنامه‌ریزی هوشمندانه، راهکاری استراتژیک برای عبور از این بحران به شمار می‌آید. با اتخاذ مدل‌های موفق جهانی، تقویت زیرساخت‌های داده‌ای، تغییر فرهنگ جامعه و آغاز تدریجی، ایران می‌تواند در مسیر توسعه پایدار، دانش‌بنیان و رقابت‌پذیر گام بردارد. شوراهای مهارتی نه‌تنها نهادی اداری، که چراغ راه آینده‌ای روشن برای نیروی کار و اقتصاد کشور به شمار می‌روند.

مدل دارد. همچنین «شورای توسعه مهارت خودرو» با همکاری انجمن‌های خودروسازی در حال آماده‌سازی نیروی کار برای مهارت‌های نوین مانند مکترونیک و رباتیک است.

ناترازی مهارت و تقاضا

با وجود پتانسیل‌های بالای نیروی انسانی و ظرفیت‌های صنعتی کشور، پیاده‌سازی شوراهای مهارتی در ایران با موانع ساختاری و نهادی متعددی مواجه است. یکی از بزرگ‌ترین مشکلات، فقدان زیرساخت‌های اطلاعاتی و نظام داده‌محور برای رصد دقیق بازار کار است. نبود بانک اطلاعاتی جامع در حوزه مهارت و اشتغال، برنامه‌ریزی دقیق و واقع‌گرایانه را ناممکن ساخته و شکاف‌های مهارتی را تشدید می‌کند.

نظام آموزشی کشور که اغلب به صورت متمرکز و سنتی اداره می‌شود، در برابر اصلاحات و تطبیق با نیازهای سریع بازار کار مقاومت نشان می‌دهد. برنامه‌های درسی آموزش فنی و حرفه‌ای، انعطاف لازم برای پاسخ به تحولات فناوری و تغییرات ساختاری بازار کار را ندارند و این موضوع مانع مهمی در توسعه مهارت‌ها محسوب می‌شود. مسأله تأمین مالی شوراهای و برنامه‌های مهارتی نیز از دیگر موانع کلیدی است. بدون وجود منابع مالی پایدار و مدل‌های تأمین مالی مشخص، برنامه‌ها با وقفه و مشکلات اجرایی مواجه خواهند شد. تجربه جهانی نشان داده که ترکیب منابع دولتی و مشارکت بخش خصوصی، مانند ایجاد صندوق‌های توسعه مهارت یا مالیات‌های آموزشی، می‌تواند راهکاری مؤثر و پایدار باشد.

تمرکز بر بخش‌های اولویت‌دار

تجربه جهانی و پژوهش‌های داخلی توصیه می‌کنند که تأسیس شوراهای باید به صورت تدریجی و هدفمند آغاز شود. تمرکز بر صنایعی که بیشترین تقاضای مهارتی، بالاترین نرخ بیکاری تخصصی یا سازمان‌یافتگی بالاتر دارند، باعث کسب تجربه و جلب اعتماد بخش خصوصی می‌شود. صنایعی مانند پتروشیمی، فناوری اطلاعات، حمل‌ونقل و گردشگری گزینه‌های مناسبی برای شروع هستند. این رویکرد مرحله‌ای، ریسک‌ها را کاهش داده و امکان بهبود و اصلاح فرایندها را فراهم می‌کند تا پس از تثبیت، مدل‌ها در بخش‌های دیگر نیز توسعه یابند.

مشارکت واقعی بخش خصوصی

نقش بخش خصوصی در شوراهای مهارتی باید فعال و رهبری‌کننده باشد، نه صرفاً مشورتی و نمادین. تقویت جایگاه اتاق‌های بازرگانی، انجمن‌های صنفی و پشتیبانی از شوراهای مهارتی بخشی است که تا سال ۲۰۲۳ بیش از ۴۰٪ شورا در بخش‌های مختلف اقتصادی ایجاد شده‌اند. چارچوب ملی صلاحیت‌های مهارتی هند، استاندارد‌ای است که مدارک مهارتی را بر اساس سطوح دانش و مهارت طبقه‌بندی کرده و امکان به رسمیت شناختن یادگیری قبلی را فراهم می‌آورد.

نمونه‌های موفق، مانند «شورای مهارتی بخش پوشاک و مبلمان» که بیش از صدها هزار نفر را آموزش داده و ۹۶ درصد آن‌ها زنان هستند، نشان از اثر بخشی این

شرایط هستند. نقطه قوت این شوراهای در رهبری بخش خصوصی است؛ به طوری که نمایندگان کارفرمایان و صنعت باید اکثریت اعضا را تشکیل دهند تا تصمیمات شوراها واقعی و مبتنی بر نیاز بازار کار باشد.

این ساختار، خلأ سازمانی و ساختاری میان نظام آموزشی و صنایع را پر می‌کند. نظام آموزشی اغلب بر مبنای ساختار جغرافیایی و رسمی عمل می‌کند، در حالی که صنعت و بازار کار بر اساس بخش‌های تخصصی و متغیر فعالیت می‌کنند. شوراهای مهارتی این شکاف را با ایجاد هماهنگی، پل می‌زنند و نقش کاتالیزور توسعه مهارت‌ها را ایفا می‌کنند.

مدل‌های حکمرانی جهانی

مطالعه مدل‌های موجود در کشورهای مختلف نشان می‌دهد که شوراهای مهارتی می‌توانند بر اساس شرایط و ساختار سیاسی-اقتصادی هر کشور در قالب مدل‌های متفاوتی عمل کنند.

- مدل بازارمحور: در این مدل، نیازهای مهارتی عمدتاً بر اساس تقاضای بازار تعیین می‌شوند و بخش خصوصی هدایت اصلی را دارد. رقابت میان مؤسسات آموزشی منجر به افزایش کیفیت آموزش می‌شود.

- مدل جمع‌گرا: همکاری گسترده و توافق جمعی میان دولت، صنایع، اتحادیه‌های کارگری و مراکز آموزشی محور این مدل است و تصمیم‌گیری‌ها بر اساس توافق همه ذی‌نفعان انجام می‌شود.

- مدل دولت توسعه‌گرا: دولت نقش اصلی و فعال در هدایت توسعه مهارت‌ها دارد، مانند سنگاپور و کره جنوبی، که سیاست‌های مهارتی در راستای اهداف توسعه کلان کشور طراحی می‌شوند.

- مدل بازار وابسته به دولت: ترکیبی از نقش‌آفرینی بازار و حمایت‌های دولتی است، مانند برزیل؛ دولت به‌عنوان تنظیم‌گر عمل می‌کند و بخش خصوصی در اجرا مشارکت دارد.

انتخاب مدل مناسب برای ایران باید بر اساس ساختار نهادی، ظرفیت‌های بخش خصوصی و نقش دولت در اقتصاد تعیین شود.

تجربه هند: موفقیت مشارکت

هند یکی از نمونه‌های موفق در زمینه شوراهای مهارتی است. با جمعیتی بیش از یک میلیارد نفر و اقتصاد پویا، هند اهمیت توسعه مهارت را درک کرده و آن را به اولویت ملی تبدیل کرده است. «شرکت ملی توسعه مهارت» در سال ۲۰۰۸ با ساختاری مشارکتی تأسیس شد که ۴۹ درصد سهام آن در اختیار دولت و ۵۱ درصد در اختیار بخش خصوصی است. این شرکت باالادستی مسئول تأمین مالی، نظارت و پشتیبانی از شوراهای مهارتی بخشی است که تا سال ۲۰۲۳ بیش از ۴۰٪ شورا در بخش‌های مختلف اقتصادی ایجاد شده‌اند. چارچوب ملی صلاحیت‌های مهارتی هند، استاندارد‌ای است که مدارک مهارتی را بر اساس سطوح دانش و مهارت طبقه‌بندی کرده و امکان به رسمیت شناختن یادگیری قبلی را فراهم می‌آورد. نمونه‌های موفق، مانند «شورای مهارتی بخش پوشاک و مبلمان» که بیش از صدها هزار نفر را آموزش داده و ۹۶ درصد آن‌ها زنان هستند، نشان از اثر بخشی این

در جهانی که فناوری و اقتصاد با سرعتی بی‌سابقه در حال تحول است، نیروی کار ماهر به گران‌ترین و حیاتی‌ترین سرمایه تبدیل شده است. صنایع و شرکت‌هایی که نتوانند به موقع به نیروی انسانی متخصص دست یابند، در رقابت جهانی عقب می‌مانند و توسعه اقتصادی‌شان به خطر می‌افتد. ایران نیز مانند بسیاری از کشورهای جهان، در برابر این چالش قرار دارد و کمبود نیروی کار ماهر به یک بحران جدی تبدیل شده است. اما در دل این بحران، راه‌حل‌های کارآمد و نوآورانه‌ای وجود دارد که می‌توانند راهگشای کشور در مسیر توسعه پایدار باشند. یکی از این راهکارها، تأسیس و توسعه «شوراهای تخصصی توسعه مهارت» است؛ نهادهای که با اتصال زنجیره آموزش، صنعت و سیاست‌گذاری می‌توانند پلی بسازد میان نیازهای بازار کار و مهارت‌های نیروی انسانی.

بحران مهارت: تهدیدی جهانی

بحران کمبود نیروی کار ماهر، مشکلی است که فراتر از مرزهای جغرافیایی گسترده شده و اقتصادهای پیشرفته و در حال توسعه را به طور همزمان به چالش کشیده است. طبق گزارش‌های بین‌المللی، در سال ۲۰۲۴، ۷۵ درصد کارفرمایان در ۴۱ کشور دنیا اذعان داشته‌اند که یافتن نیروی انسانی ماهر برایشان دشوار شده است. این رقم در سال ۲۰۱۴ تنها ۳۶ درصد بود که بیانگر رشد سریع این بحران در یک دهه گذشته است. پیامدهای این شکاف مهارتی بسیار فراتر از بنگاه‌هاست؛ کاهش نرخ رشد اقتصادی، افت بهره‌وری، افزایش هزینه‌های استخدام و آموزش مجدد نیروها و حتی کاهش نوآوری از جمله اثرات منفی آن به شمار می‌روند.

در ایران نیز این بحران عمیق و ساختاری است. صنایع مختلف، به ویژه آن‌هایی که نیازمند تخصص‌های فنی و حرفه‌ای هستند، با کمبود نیروی ماهر دست به گریباند. این مسأله، ریشه در هماهنگ نبودن نظام آموزشی با نیازهای واقعی بازار کار و فقدان سیاست‌های مهارتی مدون و هدفمند دارد. به طور مشخص، عدم وجود نظام‌های رصد و پایش دقیق بازار کار باعث شده تصمیم‌گیران نتوانند بر اساس داده‌های واقعی برنامه‌ریزی کنند و نیروی متخصص تربیت نمایند.

فناوری و تغییر ساختار مشاغل

روند سریع تحولات فناوری، ساختار مشاغل را متحول ساخته و نیاز به مهارت‌های جدیدی را ایجاد کرده است. فناوری‌های نوینی مانند هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، رباتیک و فناوری‌های سبز، شکل و ماهیت مشاغل را تغییر داده‌اند. این تغییرات سبب شده‌اند بسیاری از مهارت‌های قدیمی منسوخ شده و مهارت‌های جدید در صنایع و حوزه‌های گوناگون پدیدار شوند.

همزمان با این تحولات، اقتصاد جهانی به سمت اقتصاد سبز و پایدار حرکت می‌کند و نیاز به نیروی کار با مهارت‌های زیست‌محیطی و انرژی‌های تجدیدپذیر افزایش یافته است. اما متأسفانه نظام‌های آموزشی و مهارت‌های جدید در صنایع و حوزه‌های گوناگون پدیدار شوند.

همزمان با این تحولات، اقتصاد جهانی به سمت اقتصاد سبز و پایدار حرکت می‌کند و نیاز به نیروی کار با مهارت‌های زیست‌محیطی و انرژی‌های تجدیدپذیر افزایش یافته است. اما متأسفانه نظام‌های آموزشی و مهارت‌های جدید در صنایع و حوزه‌های گوناگون پدیدار شوند.

همزمان با این تحولات، اقتصاد جهانی به سمت اقتصاد سبز و پایدار حرکت می‌کند و نیاز به نیروی کار با مهارت‌های زیست‌محیطی و انرژی‌های تجدیدپذیر افزایش یافته است. اما متأسفانه نظام‌های آموزشی و مهارت‌های جدید در صنایع و حوزه‌های گوناگون پدیدار شوند.

شوراهای مهارتی: پل ارتباطی صنعت

در چنین شرایطی، راهکار مؤثر و جهانی تأسیس «شوراهای تخصصی توسعه مهارت» است. این شوراها نهادی ترکیبی هستند که با مشارکت فعال نمایندگان صنایع، کارفرمایان، اتحادیه‌های کارگری و مراکز آموزشی، شکل می‌گیرند. هدف اصلی آن‌ها شناسایی و پیش‌بینی نیازهای مهارتی در بخش‌های تخصصی اقتصادی و استانداردسازی این مهارت‌هاست.

شوراهای مهارتی فراتر از نقش مشاوره عمل می‌کنند؛ آن‌ها مسئول تدوین استانداردهای ملی شغلی، طراحی برنامه‌های درسی منطبق با نیاز صنعت، اعتبارسنجی مراکز آموزشی، تعیین روش‌های ارزیابی مهارت و اعطای گواهینامه‌های معتبر به افراد واجد