

به نام خداوند

گزارش سخنرانی علمی چالشهای تحقق تجارت الکترونیکی در ایران و راهکارها

سخنران: دکتر سیدعلی اکبر صفوی

تاریخ برگزاری: ۱۳۹۰/۰۹/۲۳

مکان: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

تدوین: نادیا حاجی عزیزی و معصومه سادات کشفی

آذر ۱۳۹۰

مقدمه

گزارش حاضر به معرفی نهمین سخنرانی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در سال ۱۳۹۰ می‌پردازد. در انتها نیز نتایج تحلیل کاربرگه‌های ارزشیابی شرکت کنندگان ارائه می‌شود.

الف. معرفی

نهمین سخنرانی علمی پژوهشگاه با عنوان «چالشهای تحقق تجارت الکترونیکی در ایران و راهکارها» با سخنرانی آقای دکتر سیدعلی اکبر صفوی، دانشیار دانشگاه شیراز در روز چهارشنبه ۱۳۹۰/۰۹/۲۳ ساعت ۱۴ تا ۱۶ در تالار اجتماعات پژوهشگاه برگزار شد. در این گزارش، خلاصه‌ای از سخنرانی به همراه نتایج تحلیل کاربرگه‌های ارزشیابی شرکت کنندگان ارائه می‌شود.

ب. خلاصه سخنرانی

ابتدا به مؤلفه‌های اصلی در فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره می‌شود که به موارد زیر قابل تقسیم است:

- ابزار فنی: شامل ابزارها، ماشین‌آلات و تجهیزات و تسهیلات
- نیروی انسانی: شامل مهارت، تجربه، خلاقیت و غیره
- ابزار اطلاعاتی: شامل مدارک، آمارها، داده‌ها و اطلاعات

- ابزار سازمانی: شامل سازمانها و نهادهایی برای ادغام مؤثر مؤلفه‌های قبل از طریق مدیریت آنها

تجارت الکترونیکی از دیدگاههای مختلف قابل تعریف است. طی سالهای پیش از ۱۹۹۴ میلادی، تجارت الکترونیکی به معنی مبادله اطلاعات با روشهای الکترونیکی بود. ایجاد و توسعه شبکه اینترنت هم در سطح سازمانی، هم در سطح ملی و هم در سطح بین‌المللی فرصتهای زیادی برای توسعه و پیشرفت زیرساختها و کاربردهای تجارت الکترونیکی فراهم آورده است. هم‌آوایی شبکه اینترنت و تجارت موجب بروز تغییراتی در تعریف تجارت الکترونیکی نیز شده است. به هر حال، وجود تعاریف گوناگون به دلیل تفاوت دیدگاهها، تحلیلها و حتی کاربردها است که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

- ازدیدگاه ارتباطات: تجارت الکترونیکی به معنی تحویل خدمات، کالا و محصولات اطلاعاتی از طریق خطوط تلفن، شبکه‌های رایانه‌ای یا سایر وسایل ارتباطی است.
- از دیدگاه فناوری اطلاعات: آن دسته از کاربردهای فناوری اطلاعات هستند که به صورت سیستمی برای پشتیبانی و پیشرفت دادن جریان کاری و مبادلات تجاری ایجاد شده‌اند.
- از دیدگاه تجاری: تجارت الکترونیکی ابزاری است که کسب و کارهای مختلف، شرکا و مشتریان آنها را قادر می‌سازد که موضوعاتی چون کیفیت خدمات، سرعت تحویل، پشتیبانی و مواردی از این دست را ارتقا و مواردی چون هزینه‌ها را کاهش دهند.

چالشهای تحقق تجارت الکترونیکی در ایران و راهکارها

دکتر سیدعلی اکبر صفوی

مهمترین نقاط قوت تجارت الکترونیکی در جهان

برآیند کلی از موارد فوق مبین نیازمندی به یک سیستم جامع اطلاعاتی است که مشتمل بر ارائه اطلاعات دقیق و به روز و جمع آوری اطلاعات باشد. وظیفه اصلی هر سازمان، بنگاه و شرکت در این میان آن است که برای عقب نماندن از سایر رقبا، اطلاعات دقیق و به روز خود را به صورت کارآمد در اختیار مشتریان قرار دهد که البته بکارگیری شبکه اینترنت در این خصوص کلیدی است. به طور کلی بسترهای لازم برای تجارت الکترونیک عبارتند از:

- یک سیستم بانکی روان و دقیق
- قوانین گمرکی، مالیاتی و بانکداری الکترونیکی
- کد تجاری محصول و ایجاد امنیت اطلاعات
- تهیه و تدوین نظام مالی اطلاعات و نظام حقوقی اطلاع رسانی (کپی رایت)
- محرمانه بودن اطلاعات شخصی
- تطبیق مقررات ملی با مقررات متحدالشکل بین المللی
- همکاری دانشگاهها، مراکز تحقیقاتی و سازمانهای مختلف
- پذیرش اسناد الکترونیکی توسط قوه قضاییه
- تأمین، صدور و بکارگیری کارت هوشمند
- تأمین خطوط ارتباطی پرسرعت و مطمئن و ایجاد بستر مخابراتی به شکل بی سیم.

چالشها

در بررسی نظر تعدادی از صاحب نظران (شامل پژوهشگران و مدیران برجسته از سراسر کشور) درباره چالشهای بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمانها و توسعه تجارت الکترونیکی نیز به برخی از موارد اشاره می شود:

- عدم توجه جدی مسئولین کشوری و استانی به اهمیت فناوری اطلاعات جهت زندگی مردم و حداقل های لازم
- ضعف شبکه زیر ساخت، کمبود محتواهای خوب، نبود متولی محتوا در دولت و لزوم جلب اعتماد مردم
- توجه به اینترنتی کردن خدمات از سوی دولت نه گشایش بازار
- طاقت فرسا بودن روند گرفتن مجوز
- عدم حمایت سازمانها از برخی پروژه ها و طرحهای فناوری اطلاعات
- مشکلات موجود در امضای دیجیتال.

برخی مدیران سازمانهای کلیدی نیز موارد دیگری را به عنوان مهمترین چالشهای توسعه تجارت الکترونیکی در ایران اشاره کرده اند که در زیر برخی از آنها آمده است:

الف - بانک مرکزی

اموری مانند موارد زیر از مهمترین چالشها در بانک مرکزی نام برده شد:

- عدم امکان خدمات برداشت مستقیم
- عدم امکان پرداخت گروهی یا انبوه برای دستگاهها و شرکتهای بزرگ به صورت الکترونیکی
- تمام الکترونیکی نبودن تمام دریافتها و پرداختهای دولتی از طریق خزانه (به طور مستقیم)
- تمام الکترونیکی نبودن انتشار اوراق مشارکت

ب - وزارت اقتصاد و دارایی

- وزارت اقتصاد تا دو سال قبل حرکت چندان مثبتی در فناوری اطلاعات نداشت البته طی این مدت اقدامات بزرگ و متعدد در این حوزه انجام شده است.
- مشکل بزرگ فعلی هماهنگی یا تعاملات با سایر سازمانها مثل بانک مرکزی، ناجا، ثبت احوال و غیره است.
- سیستم و روند خزانه مکانیزه مناسب نیست.
- در ماده ۹۰ قانون تجارت الکترونیکی، بحث سامانه جامع اطلاعات مشتریان به صورت یک زیرسیستم سامانه جامع اطلاعات اقتصادی دیده شده که متولی آن نامشخص است.

ج - قوه قضائیه

- محدوده عمل: مشکل مهم قانون تجارت الکترونیکی در حوزه قضایی محدوده عمل آن است که بسیار محدود و تعریف نشده است.
- متولی مسئله امضای الکترونیکی: که نامشخص است (قوه قضائیه یا وزارت بازرگانی؟)
- عدم قطعیت در موضوع واگذاری خدمات قضایی برای گروههای هدف به بخش خصوص.

راهکارها توسعه تجارت الکترونیکی در ایران

موارد زیر برخی از مهمترین راهکارهای توسعه تجارت الکترونیکی در ایران است:

- نیاز به ترغیب بخش خصوصی برای تولید محتوا.
- دولت باید به خلق بیشتر خدمات توجه ویژه کند.
- لزوم نگاه تخصصی صحیح به مسئولیتها (متخصصین کامپیوتر و مخابرات لزوماً متخصصین خوبی برای توسعه تجارت نیستند).
- توجه بهتر به مفهوم کسب و کار الکترونیکی
- دفتر خارجی یا شریک خارجی برای مباحث مالی
- بحث فرهنگ سازی و لزوم توسعه بر مبنای قوانین و دستورالعملها.
- لزوم حمایت جدی بخش دولت و دولتی در توسعه فناوری اطلاعات.

چالشهای تحقق تجارت الکترونیکی در ایران و راهکارها

دکتر سیدعلی اکبر صفوی

در بخش پایانی سخنرانی، به پرسش و پاسخ پرداخته شد و جلسه در ساعت ۱۵:۴۵ دقیقه به پایان رسید.

ج. ارزشیابی نشست از دیدگاه شرکت کنندگان

در این سخنرانی تعداد ۱۸ نفر به صورت حضوری شرکت داشته‌اند. پس از اعلام فراخوان سخنرانی ۱۶ نفر به صورت الکترونیکی، برای شرکت در سخنرانی، کاربرگ نام‌نویسی را تکمیل و ارسال کردند که ۱۳ نفر از آنها در ارزیابی سخنرانی شرکت کردند. ۸ نفر از شرکت کنندگان زن و ۱۰ نفر مرد بودند. جدول ۱ سطح تحصیلات شرکت کنندگان را نشان می‌دهد.

جدول ۱. سطح تحصیلات شرکت کنندگان

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
دکتری	۶	۳۳٪
کارشناسی ارشد	۱۰	۵۵٪
کارشناسی	۲	۱۲٪
کاردانی	۰	۰
مجموع	۱۸	۱۰۰

نتایج تحلیل پرسشنامه‌های تکمیل شده در جدولهای زیر ارائه می‌شود:

۱. ارزیابی محتوا

جدول ۲. ارزیابی محتوای نشست

محتوا	بسیار بد	بد	متوسط	خوب	بسیار خوب	مجموع
روشنی هدف ارائه شده	-	-	-	۶	۷	۱۳
تناسب محتوا با انتظار شما	-	-	۳	۵	۵	۱۳
تناسب محتوا با نیازهای شما	-	-	۴	۶	۳	۱۳
روزآمدی محتوا	-	-	-	۷	۶	۱۳
قابلیت در افزایش دانش تخصصی	-	-	۴	۳	۶	۱۳
جذابیت موضوع ارائه شده	-	-	۲	۳	۸	۱۳

چالشهای تحقق تجارت الکترونیکی در ایران و راهکارها

دکتر سیدعلی اکبر صفوی

۲. سخنران

جدول ۳. ارزشیابی سخنران نشست

سخنران	بسیار بد	بد	متوسط	خوب	بسیار خوب	مجموع
تسلط بر موضوع (توان علمی)	-	-	-	۲	۱۱	۱۳
توانایی انتقال مطالب (قدرت بیان)	-	-	-	۱	۱۲	۱۳
پیوستگی در ارائه مطلب	-	-	-	۶	۷	۱۳
ایجاد انگیزه و علاقه در شرکت کنندگان	-	-	۱	۹	۳	۱۳
اشتیاق نسبت به یادگیری شرکت کنندگان	-	-	۳	۵	۵	۱۳
گشاده رویی و احترام نسبت به شرکت کنندگان	-	-	-	۱	۱۲	۱۳
پاسخ به پرسش های شرکت کنندگان	-	-	-	۲	۱۱	۱۳
مدیریت زمان	-	-	-	۴	۹	۱۳

شرایط و تسهیلات

جدول ۴. ارزیابی شرایط و تسهیلات نشست

شرایط و تسهیلات	بسیار بد	بد	متوسط	خوب	بسیار خوب	مجموع
زمان برگزاری	-	-	۱	۳	۹	۱۳
مکان برگزاری	-	-	-	۴	۹	۱۳
امکانات تالار (دیداری، نور، و...)	-	-	۱	۴	۸	۱۳
پذیرایی	-	-	۱	۵	۷	۱۳

۳. امور اجرایی

جدول ۵. ارزیابی امور اجرایی نشست

امور اداری	بسیار بد	بد	متوسط	خوب	بسیار خوب	مجموع
نحوه اطلاع رسانی برگزاری	۱	۱	۲	۲	۷	۱۳
ثبت نام	۱	-	۱	۳	۸	۱۳
برخورد کارکنان	-	-	-	۳	۱۰	۱۳

۴. نحوه اطلاع رسانی

جدول ۶. نحوه اطلاع رسانی

نحوه آگاهی	فراوانی
وبگاه پژوهشگاه	۳
خبرگزاری‌های تحت وب	۳
فراخوان	۳
سایر موارد	۴
مجموع	۱۳

۵. پیشنهاد موضوع از سوی پاسخ‌دهندگان: پاسخ‌دهندگان موضوع‌هایی را برای نشست‌های بعدی پیشنهاد کردند که در جدول ۷ ارائه شده‌اند:

جدول ۷. پیشنهاد موضوع برای نشست‌های بعد

ردیف	موضوع نشست
۱	دولت الکترونیک
۲	Data mining
۳	Business intelligence
۴	امنیت در بازارهای الکترونیکی و بخش الکترونیکی بانکها و مؤسسات مالی
۵	نمایه سازی ماشینی
۶	چکیده نویسی ماشینی
۷	بازیابی خودکار اطلاعات
۸	نقشه جامع علمی کشور
۹	هزینه‌ها و بودجه پژوهشی کشور

۷. پیشنهاد و انتقاد: جدول ۸ پیشنهاد‌های پاسخ‌دهندگان برای بهبود برگزاری نشست‌های بعدی را شرح می‌دهد.

جدول ۸. پیشنهاد و انتقاد برای برگزاری نشست‌های بعدی

ردیف	پیشنهاد/انتقاد
۱	با برداشتن محدودیت‌های ثبت نام و پرداخت مشارکت بیشتری صورت می‌گیرد.