

فرصت‌ها و چالش‌های دانش بنیان شدن در بخش خدمات

معصومه سادات سجادی^۱

چکیده

سهم بالای بخش خدمات از تولید ناخالص داخلی در کشور، الزام برنامه‌ریزان را برای تقویت و توسعه آن گوشزد می‌کند. از آنجاکه روند توسعه در جهان بیان‌کننده اقتصادی مبتنی بر دانش در همه حوزه‌هاست، به‌کارگیری فناوری در بخش خدمات نیز دارای اهمیت فوق‌العاده‌ای است. شواهد نشان می‌دهد به‌رغم تعداد زیاد شرکت‌های دانش بنیان در عرصه تجاری‌سازی و فناوری اطلاعات به‌عنوان دو بخش ارائه‌دهنده خدمات، متأسفانه تعداد شرکت‌های دارای فناوری بالا یا متوسط به بالا اندک است. این در حالی است که بهره‌مندی از سرمایه‌های مادی، انسانی و منابع طبیعی، زمینه‌ساز پیشرفت در این عرصه است. عدم دسترسی به آمار دقیق و به‌روز در عرصه نحوه ارائه خدمات دانش بنیان و جایگاه این بخش در اقتصاد کشور، تحلیلگران را از رصد دقیق موقعیت این بخش و بررسی نقاط ضعف و قوت آن باز می‌دارد. بررسی‌ها نشان می‌دهد در عرصه خدمات دانش بنیان برای رقابت با دیگر کشورهای پیشرو باید با به‌کارگیری انواع فناوری‌ها از جمله اینترنت اشیا، هوش مصنوعی، داده‌کاوی، بسترهای نرم‌افزاری، پلتفرم‌های نرم‌افزاری و اپلیکیشن‌ها، انرژی‌های تجدیدپذیر و... زمینه تقویت و رشد واقعی بخش خدمات را فراهم آوریم. می‌توان گفت هرگونه کاستی یا سهل‌انگاری در این باره موجب می‌شود تا فعالیت‌های سوداگری و دلالتی جایگزین فعالیت‌های مولد در این بخش شود. با توجه به اهمیت موضوع لازم است راهکارهایی مانند حمایت مؤثر از استارت‌آپ‌های فعال حوزه خدمات، ایجاد انگیزه در متخصصان نوآور بخش خدمات، تجهیز زیرساخت‌های فناوری کشور، شناسایی توانایی‌های داخلی و ارائه آمار درست از فعالیت شرکت‌های دانش بنیان و... برای رشد واقعی خدمات دانش بنیان اتخاذ شود.

واژگان کلیدی: خدمات، دانش بنیان، فناوری، گردشگری، چالش‌ها، فرصت‌ها.

مقدمه

بخش خدمات است. بالا بودن سهم بخش خدمات (حدود ۶۲ درصد) از تولید ناخالص داخلی بدون نفت، اهمیت این بخش را بیش‌ازپیش گوشزد می‌کند. نگاهی به روند پیشرفت دیگر کشورها بیان‌کننده استفاده از روش‌های نوین در عرصه‌های گوناگون تولید در بخش‌های مختلف از جمله بخش خدمات است.

نگاهی به اسناد بالادستی در اقتصاد ایران بیان‌کننده هدف‌گذاری رشد اقتصادی ۸ درصدی برای رسیدن به توسعه پایدار است. از آنجاکه تحقق رشد اقتصادی نیازمند رشد زیربخش‌های آن است، دستیابی به اهداف تعیین شده مستلزم رشد هماهنگ و پیوسته زیربخش‌های اقتصادی از جمله رشد

ضعف و قوت ایران در حوزه ارائه خدمات دانش‌بنیان خواهیم پرداخت. همچنین، ضمن بیان ملاحظات امنیت اقتصادی، برخی راهکارها برای بهبود وضع موجود ارائه می‌شود.

۱- جایگاه شرکت‌های دانش‌بنیان در بخش خدمات

با توجه به اینکه هدف از راه‌اندازی شرکت‌های دانش‌بنیان جذب و تبدیل ایده‌ها به محصول و مشاغل پایدار، تجاری‌سازی علم و دانش، تجاری‌سازی یافته‌های تحقیقاتی و پژوهشی، توانمندسازی دانش‌آموختگان برای ورود به فضای کسب‌وکار، حمایت، هدایت و جهت‌دهی نوآوری‌ها و تولید فناوری‌های برتر، به‌کارگیری توانمندی‌های دانشگاه‌ها و واحدهای پژوهشی در جامعه، ترغیب متخصصان، نوآوران، مخترعان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و واحدهای پژوهشی، ارتقای فرهنگ کارآفرینی و تشویق بنگاه‌های اقتصادی و دستگاه‌های اجرایی به بهره‌گیری از یافته‌های پژوهشی و فناوری‌های شکل‌گرفته در مراکز پژوهشی است، می‌توان گفت تحقق این موضوع گامی بسیار مهم در راستای رشد و توسعه اقتصادی و فرهنگی است تا حدی که امنیت اقتصادی و ملی را تأمین خواهد کرد. با توجه به اینکه بخش خدمات بر اساس طبقه‌بندی مرکز آمار ایران دارای شش زیربخش مختلف شامل عمده و خرده‌فروشی، هتل و رستوران، حمل‌ونقل، انبارداری و ارتباطات، واسطه‌گری‌های مالی، مستغلات، کرایه و خدمات کسب‌وکار، امور عمومی، آموزش،

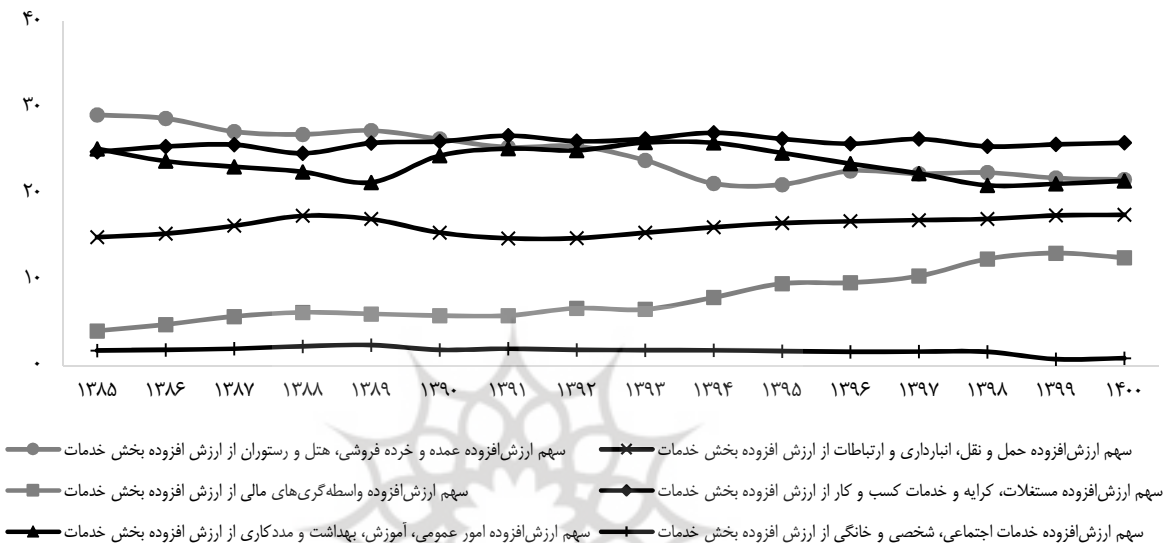
به‌کارگیری روش‌های نوین مستلزم استفاده هم‌زمان از ایده و فناوری است. به‌عبارت‌دیگر، پیاده‌سازی اقتصاد دانش‌بنیان در تمام عرصه‌های اقتصادی کشور یکی از راه‌های تسهیل‌کننده و مؤثر برای رسیدن به اهداف تعیین‌شده در اسناد بالادستی است. در این راستا، تصویب قانون «حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان و تجاری‌سازی نوآوری‌ها و اختراعات» در سال ۱۳۸۹، اسناد بالادستی کشور از جمله سیاست‌های ابلاغی اصل ۴۴، برنامه‌های چهارم، پنجم و ششم توسعه و سند چشم‌انداز بیست‌ساله همگی حوزه اقتصاد دانش‌بنیان را از حوزه‌های مهم و تأثیرگذار دانسته و توسعه این بخش را در اولویت برنامه‌های توسعه‌ای کشور قرار داده‌اند. تا جایی که بیانات رهبر معظم انقلاب نیز به‌طور مستقیم بر اهمیت سرمایه‌گذاری و رشد و ترویج اقتصاد دانش‌بنیان تأکید داشته است و شاهد نام‌گذاری سال ۱۴۰۱ با عنوان تولید، دانش‌بنیان و اشتغال‌آفرین بوده‌ایم.

شرط تحقق این اهداف، ایجاد و تأسیس شرکت‌های دانش‌بنیانی است که به‌طور عمده با حضور کارآفرینانی که دارای ایده‌های محوری هستند، هدایت می‌شود. در واقع، موتور محرک پیشرفت‌های فناوری، ایده‌های خلاقانه‌ای است که در ذهن مبتکران و مخترعان شکل می‌گیرد و با پیگیری جدی کارآفرینان در قالب کسب‌وکار جدید به ثمر می‌نشیند. در این گزارش، به بررسی جایگاه شرکت‌های دانش‌بنیان در بخش خدمات می‌پردازیم. در ادامه، با نگاه به عملکرد کشورها، به بیان نقاط

همین، سهم ارزش افزوده هریک از این زیربخش‌ها از ارزش افزوده بخش خدمات به تفکیک در نمودار شماره ۱ آورده شده است.

بهداشت و مددکاری، خدمات اجتماعی، شخصی و خانگی می‌شود، بررسی سهم هریک از این زیربخش‌ها در ارزش افزوده بخش خدمات حائز اهمیت است. برای

نمودار ۱- سهم ارزش افزوده هریک از زیربخش‌های بخش خدمات از کل ارزش افزوده بخش خدمات (درصد)



مأخذ: مرکز آمار ایران، جدول حساب‌های ملی ۱۴۰۱

دانست. به‌رغم موارد یادشده، نگاهی به سهم بخش خدمات از تولید ناخالص داخلی بدون نفت نمایان‌کننده سهم ۶۲ درصدی این بخش از اقتصاد بدون نفت است. این موضوع ضرورت تقویت این بخش و وجود ظرفیت‌های بالقوه را برای رشد هرچه بهتر بخش خدمات گوشزد می‌کند. امروزه ارائه خدمات از حالت سنتی خارج و با دانش عجین شده است. از این رو، ارائه خدمات مبتنی بر ایده‌ورزی افزون‌بر افزایش رضایت عمومی و تقویت امنیت اقتصادی و ملی منجر به رشد واقعی ارزش افزوده این بخش نیز می‌شود. با توجه به اهمیت موضوع، نگاهی به جایگاه شرکت‌های فعال دانش‌بنیان در بخش خدمات به نوعی وضعیت این بخش در این حوزه را نمایان می‌کند.

همان‌طور که در نمودار شماره ۱ مشاهده می‌شود، سهم ارزش افزوده مستغلات، کرایه و خدمات کسب و کار در اغلب سال‌های مورد مطالعه بیشترین مقدار بوده است که شاید بتوان یکی از دلایل آن را افزایش لجام‌گسیخته تورم در بخش مستغلات دانست. این در حالی است که سهم ارزش افزوده خدمات اجتماعی، شخصی و خانگی از ارزش افزوده بخش خدمات در پایین‌ترین سطح بوده است. این موضوع به دلیل ارتباط این بخش با رفاه خانوارها به‌نوعی می‌تواند تهدیدی برای امنیت اجتماعی باشد. همچنین، روند افزایشی سهم ارزش افزوده واسطه‌گری‌های مالی از ارزش افزوده بخش خدمات را می‌توان ناشی از اعمال تحریم‌های خارجی و افزایش هزینه‌های مبادلات مالی

تولیدی مشتریانشان استفاده می‌کنند». در این تعریف، بخش‌های خدمات پست و ارتباطات، خدمات رایانه، فناوری اطلاعات و فعالیت‌های مربوط و خدمات تحقیقات و پژوهش‌های علمی از خدمات دانش‌بنیان با فناوری بالا شمرده می‌شوند. دسته‌بندی انواع خدمات طبق ویرایش دوم طبقه‌بندی آماری فعالیت‌های اقتصادی کمیسیون اروپا^۲ نیز انجام شده است. طبق این طبقه‌بندی، انواع خدمات به دو دسته خدمات دانش‌بنیان^۳ و خدمات کمتر دانش‌بنیان^۴ تقسیم می‌شود که در جدول شماره ۱، زیربخش‌های خدمات دانش‌بنیان آورده شده است (فصیحی، ۱۳۹۷).

در میان تلاش‌های بسیاری که برای ارائه تعریفی شفاف از «خدمات دانش‌بنیان» صورت گرفته است، تعریف ارائه‌شده مرکز آمار اتحادیه اروپا^۱ برای بخش «خدمات دانش‌بنیان با فناوری بالا»، به دلیل دربرگرفتن همه تعریف‌ها، مورد توجه و استناد بیشتر محققان و متخصصان قرار گرفته است. خدمات با فناوری بالا عبارت است از «همه خدمات شایان ارائه در حوزه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و پژوهش‌های توسعه‌ای علمی که بسیار حرفه‌ای و به‌شدت رقابت‌پذیرند که یا خود، منابع اولیه اطلاعات و دانش هستند یا از دانش در راستای تولید خدمات واسطه‌ای برای فرایندهای

جدول ۱- خدمات دانش‌بنیان طبق طبقه‌بندی آماری فعالیت‌های اقتصادی کمیسیون اروپا

| خدمات دانش‌بنیان (KIS) | | |
|---|------------------------------|--|
| دیگر خدمات دانش‌بنیان | خدمات دانش‌بنیان مالی | خدمات دانش‌بنیان بازار (به‌استثنای خدمات با فناوری بالا و مالی) |
| فعالیت‌های انتشاراتی، فعالیت‌های دام‌پزشکی، مدیریت عمومی و دفاعی، امنیت اجتماعی اجباری، آموزش، بهداشتی و اجتماعی، هنر، سرگرمی و تفریح | فعالیت‌های خدمات مالی و بیمه | فعالیت‌های تولید برنامه پویانمایی، ویدئو و تلویزیون، ضبط صدا و انتشار موسیقی، فعالیت‌های برنامه‌سازی و پخش، ارتباطات از راه دور، فعالیت‌های برنامه‌نویسی رایانه و مشاوره، فعالیت‌های خدمات فناوری اطلاعات، تحقیق و توسعه علمی |
| | | حمل‌ونقل هوایی، حمل‌ونقل دریایی، فعالیت‌های حقوقی و حسابداری، فعالیت‌های اداری مرکزی، مشاوره مدیریت، فعالیت‌های معماری و مهندسی، آزمایش و تجزیه و تحلیل فنی، تبلیغات و تحقیقات بازار، دیگر فعالیت‌های حرفه‌ای، علمی و فنی، فعالیت‌های اشتغال، فعالیت‌های امنیتی و تجسس |

مأخذ: (فصیحی، ۱۳۹۷)

نگاهی به سهم بخش خدمات از تولید ناخالص داخلی بدون نفت نمایان‌کننده سهم ۶۲ درصدی این بخش از اقتصاد بدون نفت است.

درحالی‌که جدول شماره ۲، خدمات دانش‌بنیان ارائه شده معاونت علمی و فناوری ریاست‌جمهوری است.

1. Eurostat
2. NACE
3. KIS
4. LKIS

جدول ۲- خدمات دانش‌بنیان ارائه‌شده معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری

| خدمات دانش‌بنیان | | |
|---|---|--|
| خدمات تجاری‌سازی | خدمات شتاب‌دهی کسب‌وکار | خدمات سیاست‌گذاری |
| <ul style="list-style-type: none"> - خدمات ارزیابی - خدمات مالکیت فکری - خدمات فن بازار و تبادل فناوری - خدمات توسعه بازار - خدمات مشاوره در حوزه محصولات دانش‌بنیان - خدمات مالی و سرمایه‌گذاری در حوزه محصولات دانش‌بنیان - خدمات مدیریت فناوری و کسب‌وکار | <ul style="list-style-type: none"> خدمات شتاب‌دهی کسب‌وکار مشروط به عضویت در مرکز شتاب‌دهی و نوآوری تأمین، تجهیز و توسعه فضاهای مورد نیاز برای استقرار گروه‌ها و شرکت‌ها با هدف کسب فناوری، اختراعات و توسعه محصولات جدید | <ul style="list-style-type: none"> تدوین اسناد و برنامه‌های توسعه (با تأییدیه دستگاه اجرایی ذی‌ربط) |

مأخذ: معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری، خرداد ۱۴۰۲

همان‌طور که در جدول‌های شماره ۱ و ۲ مشاهده می‌شود، تفکیک خدمات دانش‌بنیان در فعالیت‌های اقتصادی کمیسیون اروپا به مراتب شفاف‌تر و جزئی‌تر است درحالی‌که در فهرست خدمات تجاری‌سازی ارائه‌شده معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری به موارد کلی بسنده شده است. این موضوع به فقدان شفافیت یا به‌نوعی اعمال سلیقه در اعطای مجوزها منجر می‌شود.

نگاهی به تعداد شرکت‌های دانش‌بنیان که دارای تأییدیه در هر دسته از فناوری هستند، عملکرد کشور در هر حوزه را بهتر نمایان می‌کند. در نمودار شماره ۲، به تعداد شرکت‌های دانش‌بنیان تأییدی در هر دسته فناوری اشاره شده است.

نمودار ۲- تعداد شرکت‌های دانش‌بنیان تأییدی در هر دسته فناوری (خرداد سال ۱۴۰۲)



مأخذ: معاونت توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان

خدمات قرار گیرند، بررسی تعداد شرکت‌های دانش‌بنیان در این گروه خالی از فایده نخواهد بود.

فهرست کالاها و خدمات حوزه فناوری شامل برنامه‌های کاربردی، پلتفرم، زیرساخت، امنیت فضای تبادل اطلاعات، صنعت انیمیشن و بازی‌های ویدیویی می‌شود. بررسی جزئی‌تر نشان می‌دهد از ۱۸۷۰ شرکت دانش‌بنیان فعال در این حوزه، ۱۱۰ شرکت نوع ۱، ۱۴۹۷ شرکت نوع ۲ و ۲۶۳ شرکت نوع ۳ است. بنابراین، به‌رغم تعداد بالای شرکت‌های ثبت‌شده در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، متأسفانه تعداد شرکت‌های دارای فناوری بالا یا متوسط به بالا اندک است و تنها حدود ۶ درصد از کل شرکت‌ها در این حوزه را به خود اختصاص داده است.

با توجه به سهم بالای بخش خدمات از تولید ناخالص داخلی بدون نفت در کشور، مشاهده می‌شود به‌رغم تعداد زیاد شرکت‌های دانش‌بنیان در عرصه تجاری‌سازی و فناوری اطلاعات، شاهد عدم پیشرفت جدی شرکت‌های دانش‌بنیان در عرصه ارائه خدمات با فناوری بالا هستیم درحالی‌که بهره‌مندی از سرمایه‌های مادی و انسانی و منابع طبیعی می‌تواند زمینه‌ساز پیشرفت در این عرصه باشد.

۲- نقاط ضعف و قوت کشور در حوزه ارائه خدمات دانش‌بنیان با نگاهی به عملکرد کشورها

روند رو به پیشرفت جهان موجب شده است کشورها برای حفظ قدرت رقابت و همچنین، تأمین رفاه

تفکیک خدمات دانش‌بنیان در فعالیت‌های اقتصادی کمیسیون اروپا به‌مراتب شفاف‌تر و جزئی‌تر است درحالی‌که در فهرست خدمات تجاری‌سازی ارائه‌شده معاونت علمی و فناوری ریاست‌جمهوری به موارد کلی بسنده شده است. این موضوع به فقدان شفافیت یا به‌نوعی اعمال سلیقه در اعطای مجوزها منجر می‌شود.

همان‌طور که نمودار شماره ۲ نشان می‌دهد. تعداد شرکت‌های دانش‌بنیان فعال در زمینه تجاری‌سازی اندک است. این در حالی است که نگاهی دقیق‌تر به طبقه‌بندی این شرکت‌ها نشان می‌دهد از ۴۱۹ شرکت دانش‌بنیان در حوزه خدمات تجاری‌سازی، ۲ شرکت از نوع ۱، ۳۷۰ شرکت از نوع ۲ و ۴۷ شرکت از نوع ۳ است (نوع ۱: کالاها و خدمات باید در حوزه فناوری‌های بالا یا متوسط به بالا باشند. نوع ۲: کالاهای ارائه‌شده باید در حال تولید یا دست‌کم در حد نمونه آزمایشگاهی (با قابلیت بررسی فنی) ساخته شده باشند. همچنین، باید دارای اسناد فروش باشند. نوع ۳: شرکت باید طراحی اساسی و عمده‌ای مبتنی بر فعالیت‌های تحقیق و توسعه انجام داده باشد). بنابراین، می‌توان گفت تعداد شرکت‌های دارای فناوری‌های بالا در این گروه اندک هستند. با عنایت به اینکه شرکت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و نرم‌افزارهای رایانه‌ای نیز به نوعی ارائه‌دهنده خدمات هستند و می‌توانند در گروه



مدیران گردشگری است. در این بخش، مسائلی مانند فقدان زیرساخت‌های بهنگام و هماهنگ در مدیریت و برنامه‌ریزی حوزه گردشگری، عدم شناخت ظرفیت‌ها و مناطق گردشگری در قالب پایگاه اطلاعاتی مرجع، کمبود علائم گردشگری مناسب و سردرگمی گردشگران برای یافتن مکان‌های مورد نظر، عدم حضور در رسانه‌های پربیننده و... وجود دارد. بر اساس بررسی‌های صورت گرفته، در راستای حل مسائل یادشده، راهکارهای اتخاذشده در دیگر کشورها و نیز ایران را می‌توان شامل استفاده از سامانه‌های یکپارچه مدیریت گردشگری مبتنی بر وب، بانک‌های اطلاعاتی برخط برای معرفی جاذبه‌های گردشگری در حوزه‌های گوناگون و سیستم اطلاع‌رسانی مکان‌محور دانست، اما راهکارهایی مانند استفاده از سیستم‌های هوشمند و بهنگام که نشئت گرفته از فناوری‌های اینترنت اشیا، هوش مصنوعی و تجزیه و تحلیل کلان‌داده‌هاست و همچنین، نقشه‌های هوشمند و طراحی هوشمند کمپین‌های اجتماعی در ایران مورد غفلت واقع شده است.

در بخش گردشگری امکان استفاده از فناوری‌های نوین برای توسعه اماکن گردشگری در بخش‌های ساحلی، بین‌راهی، شهری، روستایی، تسهیل انتخاب و رزرو خدمات گردشگری و نیز گردشگری مجازی از موضوعات راهبردی است که با مسائلی مانند عدم توسعه زیرساخت‌های گردشگری ساحلی و دریایی و نیز اماکن بین‌راهی، عدم امکان استفاده از اقامتگاه‌های محلی در روش‌های مرسوم، عدم امکان

شهروندان خود، تا سرحد ممکن روش‌های نوین و مبتنی بر دانش را برای هرچه بهتر شدن آینده اقتصادی، رفاهی و امنیتی افراد فراهم آورند. از این رو رصد دقیق اتفاقات پیرامون و کاوش در چگونگی به‌کارگیری دانش و فناوری و سپس بومی ساختن آن روش‌ها، از ملزومات اقتصاد رو به پیشرفت است. نظر به اهمیت اقتصاد دانش‌بنیان در عرصه جهانی و داخلی لازم است تا با نگاه به برخی نمونه‌های عملی و موفق در دورترین نقاط جهان و چگونگی اجرایی کردن ایده‌های خلاقانه در حوزه‌های مختلف از جمله بخش خدمات، به راه‌حلی برای برطرف کردن برخی کاستی‌ها در بخش‌های اقتصادی بپردازیم.

با توجه به اینکه بخش‌هایی از جمله گردشگری، مددکاری، حمل و نقل، خدمات اجتماعی، واسطه‌گری‌های مالی و... جزو بخش خدمات به شمار می‌آیند، به بیان برخی مسائل در بعضی از این زیربخش‌ها و راهکارهای به‌کارگرفته‌شده مبتنی بر ایده و فناوری در برخی کشورها می‌پردازیم. لازم به توضیح است در کشور ما نیز برخی شرکت‌های دانش‌بنیان و استارت‌آپ‌ها پیشرفت‌های خوبی داشته‌اند و توانسته‌اند در حل بسیاری از مشکلات کشور مؤثر باشند.

- بخش گردشگری

از جمله موضوعات راهبردی در بخش گردشگری، امکان استفاده از ظرفیت‌های فناوری اطلاعات برای توسعه زیرساخت‌های تخصصی گردشگری، جمع‌آوری و ارائه اطلاعات بهنگام، شناخت ظرفیت‌ها و تصمیم‌گیری مناسب برای گردشگران و

ارائه کارت بانکی قابل استفاده در کشور به‌ازای پول نقد، تارنماهای چندزبانه اطلاع‌رسانی و برنامه‌ریزی سفر، دستیاران صوتی گردشگری، اپلیکیشن‌های راهنمای سفر، سامانه معرفی پزشکان و مراکز سلامت کشور به گردشگران، دریافت مدارک پزشکی از گردشگر و برنامه‌ریزی کامل سفر درمانی وی صورت پذیرفته است، اما درعین حال، برای بهبود کامل وضع موجود لازم است راهکارهایی مانند استفاده از زیرساخت بلاک‌چین، سیستم یکپارچه اطلاعات فرهنگی و محلی، سیستم یکپارچه اطلاعات محیطی و سیستم یکپارچه معرفی راهنمایان به گردشگران خارجی که در ایران مورد غفلت واقع شده است، عملیاتی شود.

- مددکاری و خدمات اجتماعی

نقش شرکت‌های دانش‌بنیان در عرصه مددکاری و خدمات اجتماعی را می‌توان در توسعه محصول و خدمت جدید متناسب با نیاز جامعه هدف، بهبود فرایندهای اصلی خیریه‌ها و نهادهای حمایتی، شفاف‌سازی چگونگی هزینه‌کرد کمک‌ها، ارائه راهکارهای جدید برای جمع‌آوری کمک‌های مالی و معنوی، تسهیل دسترسی به امکانات و خدمات اجتماعی برای اقشار آسیب‌پذیر، تسهیل فرایندهای کمک‌رسانی به اقشار آسیب‌پذیر و هدفمند کردن آن دانست. از آنجاکه ارائه خدمت به اقشار آسیب‌پذیر جامعه شامل زنجیره‌ای از فعالیت‌ها می‌شود، باید تأمین نیازهای اولیه زندگی اقشار آسیب‌پذیر، بهبود کیفیت زندگی اقشار آسیب‌پذیر، توانمندسازی اقشار آسیب‌پذیر و خدمات پشتیبان

مقایسه خدمات گردشگری شرکت‌های مختلف و انتخاب مناسب‌ترین روش‌ها و... روبه‌روست. لازم به توضیح است راهکارهایی را که در جهان و همچنین، ایران برای حل این مسائل به کار گرفته‌اند، می‌توان شامل مواردی مانند بانک اطلاعاتی اماکن و ارائه‌دهندگان خدمات گردشگری، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات برای بررسی و رزرو اقامتگاه، بهره‌گیری از واقعیت مجازی در شبیه‌سازی اماکن تاریخی و بهره‌گیری از واقعیت افزوده در ارائه اطلاعات تکمیلی به گردشگر دانست؛ هرچند که راهکارهایی مانند استفاده از مصالح پیش‌ساخته با فناوری بالا در توسعه زیرساخت‌ها و اماکن و نیز جلب مشارکت مردمی برای پاک‌سازی و بهره‌برداری از سواحل در ایران مغفول مانده است.

از جمله مسائل و راهکارهایی که شرکت‌های فناور در حوزه گردشگری با آن مواجه هستند، بسترسازی برای تسهیل سفر گردشگران خارجی و ارائه راهکارهایی برای حل مشکلات آن‌ها و تمایل گردشگران به سفرهایی با اهداف خاص (سلامت، هیجان، جنگ و...) است که در ایران با مسائلی مانند نبود سیستم پرداخت متصل به بانک‌های خارجی، تفاوت در فرهنگ و هنجارهای اجتماعی، ناشناخته بودن شرایط محیطی برای مسافران، کمبود افراد کارشناس مسلط بر زبان‌های خارجی، سردرگمی گردشگران متقاضی خدمات سلامت در یافتن خدمات پزشکی مناسب و... روبه‌رو هستند. نگاهی به راهکارهای اتخاذشده برای رفع مسائل یادشده در جهان و ایران نشان می‌دهد که اقدامات مؤثری مانند



راهکارهای یادشده با ایجاد پلتفرم‌های ذکرشده در بسیاری از کشورهای دنیا در حال اجراست، اما متأسفانه در ایران شاهد فعالیت جدی در این بخش نبوده‌ایم.

تجربه کشور در حوزه ارائه خدمات دانش‌بنیان را می‌توان محدود به برخی نمونه‌های جزئی دانست. برای مثال، ایجاد دو شرکت دانش‌بنیان با عناوین اسنپ و تپسی و... در حوزه خدمات حمل‌ونقلی، ایجاد برخی پیام‌رسان‌های داخلی از جمله بله، ایتا، روبیکا و... و نیز برخی نرم‌افزارهای بانکی که در حوزه ارائه خدمات بانکداری منجر به کاهش مراجعه به بانک‌ها در کشور شده‌اند، تاکنون نمونه‌های موفق در اجرا بوده‌اند، اما شاهد گستردگی ارائه خدمات دانش‌بنیان در کشور نبوده‌ایم.

۳- ملاحظات امنیت اقتصادی

بالا بودن سهم بخش خدمات از تولید ملی کشور، حساسیت برنامه‌ریزان در این حوزه را بیش‌ازپیش طلب می‌کند؛ زیرا عدم مدیریت صحیح در این حوزه، زمینه را برای گسترش فعالیت‌های سوداگری فراهم می‌آورد. یکی از راهکارهای رشد تولید بخش خدمات، به‌کارگیری فناوری‌ها و دانش در این بخش و به عبارت بهتر، عملیاتی کردن رشد خدمات دانش‌بنیان در کشور است. با توجه به اینکه در کشورهای پیشرفته، فعالیت شرکت‌های دانش‌بنیان در بخش خدمات در راستای افزایش رضایت عمومی گام‌های اساسی برداشته است، انتظار می‌رود در کشور ما نیز با توسعه

به خیریه‌ها در فعالیت شرکت‌های دانش‌بنیان مدنظر قرار گیرد. اتخاذ راهکارهایی مانند پلتفرم برخط برای جمع‌آوری کمک‌ها مالی، پلتفرم‌های برخط برای جمع‌آوری کالاهای مازاد مردم، پلتفرم‌های برخط برای اهدای مستقیم پول به فقرا و قابلیت ردیابی پول واریزی، استفاده از ظرفیت افراد مشهور برای راه‌اندازی کمپین جمع‌آوری کالا یا پول و... می‌تواند به برطرف کردن مشکلات اولیه معیشتی افراد آسیب‌پذیر با حفظ کرامت انسانی و بهبود بسترهای کمک‌رسانی مالی به افراد و مؤسسات بینجامد. نگاهی به تجربیات دیگر کشورها در ارائه خدمات اجتماعی نشان می‌دهد اتخاذ راهکارهایی مانند ایجاد پلتفرم‌های برخط برای تسهیل دسترسی به منابع، پلتفرم‌های برخط برای مشاوره‌های پزشکی و روانی، شبکه‌سازی و استفاده از بستر شبکه اجتماعی برای رفع نیاز اقشار مختلف، بسترسازی برای ایجاد اشتغال پایدار افراد و کارآفرینی آن‌ها، ایجاد بستر آموزشی و مهارت‌آموزی برای اقشار آسیب‌پذیر، بهبود نوآوری در سازوکار جذب مالی در خیریه‌ها و... منجر به این می‌شود که شاهد بهبود وضعیت معیشت و کیفیت زندگی اقشار آسیب‌پذیر و ایجاد تجربه بهتر از زندگی برای افراد و نیز بهبود وضعیت اشتغال و کمک به آموزش و مهارت‌آموزی این افراد برای بهبود پایدار زندگی با تکیه بر خود افراد و ایجاد زیرساخت‌های توسعه نوآوری در حوزه نوآوری اجتماعی برای بهبود خدمات‌رسانی به این افراد باشیم. اتخاذ



و... از جمله چالش‌های مطرح در این بخش است. پیشنهاد می‌شود با نظارت بر عملکرد قوانین تصویب‌شده در راستای تأمین منابع مالی صندوق توسعه ملی، منابع بانکی و منابع بودجه، سهم این بخش به‌درستی پرداخت شود. همچنین، با اعمال برخی معافیت‌های مالیاتی، کمک به پرداخت هزینه‌های تبلیغات، بازاریابی، اطلاع‌رسانی، آموزش و... حمایت مؤثرتری از شرکت‌های دانش‌بنیان در این حوزه توسط سازمان‌هایی مانند وزارت صمت، معاونت علمی و فناوری ریاست‌جمهوری و... به عمل آوریم.

ایجاد انگیزه در متخصصان نوآور بخش خدمات: با توجه به اهمیت شرکت‌های دانش‌بنیان در بخش خدمات، لازم است برای جلوگیری از هدررفت منابع و در نتیجه، جذب سرمایه در این بخش، برخی مشوق‌ها در راستای ایجاد و تقویت انگیزه متخصصان نوآور در این حوزه پایه‌گذاری شود. مشوق‌هایی مانند کاهش هزینه ثبت‌نام، کوتاه کردن مدت انتظار برای دریافت تأییدیه‌های مرتبط، مشوق‌های صادراتی، افزایش معافیت‌های مالیاتی، کاهش مشکلات بیمه‌ای و... از جمله اقدامات مرتبط در این حوزه است.

تجهیز زیرساخت‌های فناوری کشور: تجربه کشورهای پیشرفته نشان می‌دهد لازمه توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان در بخش خدمات، تجهیز زیرساخت‌های فناوری است. با تقویت زیرساخت‌های مربوط به هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، بسترها و پلتفرم‌های نرم‌افزاری، تضمین امنیت

انسانی و منابع طبیعی زمینه‌ساز پیشرفت در این عرصه است. عدم دسترسی به آمار دقیق و به‌روز در عرصه چگونگی ارائه خدمات دانش‌بنیان و جایگاه این بخش در اقتصاد کشور، تحلیلگران را از رصد دقیق موقعیت این بخش و بررسی نقاط ضعف و قوت آن باز می‌دارد.

بررسی‌ها نشان می‌دهد در عرصه خدمات دانش‌بنیان برای رقابت با دیگر کشورهای پیشرو باید با به‌کارگیری انواع فناوری‌ها از جمله اینترنت اشیا، هوش مصنوعی، داده‌کاوی، بسترهای نرم‌افزاری، پلتفرم‌های نرم‌افزاری و اپلیکیشن‌ها، انرژی‌های تجدیدپذیر و... زمینه تقویت و رشد واقعی بخش خدمات را فراهم آوریم. لازم به توضیح است عدم به‌کارگیری فناوری‌های یادشده در این بخش موجب می‌شود تا شاهد رشد فعالیت‌هایی از قبیل سوداگری و هدررفت منابع باشیم که تهدید جدی برای امنیت اقتصادی ایجاد می‌کند. با توجه به اهمیت موضوع، برخی راهکارها به شرح زیر برای رشد واقعی بخش خدمات دانش‌بنیان ارائه می‌شود.

حمایت مؤثر از استارت‌آپ‌های فعال حوزه خدمات: با توجه به اینکه فعالیت شرکت‌های دانش‌بنیان به‌خصوص در حوزه ارائه خدمات اغلب از شرکت‌های نوپا شمرده می‌شوند و از فناوری‌های بالا در این عرصه برخوردار نیستند، این شرکت‌ها نیازمند حمایت‌های بیشتر دولتی یا حمایت در قالب اشکال دیگر هستند. نبود ثبات در تأمین مالی منابع و همچنین، شرایط نسبتاً دشوار دریافت وام‌های بانکی

- فضای اینترنتی و... زمینه رشد و بالندگی این گونه شرکت‌ها فراهم و امکان رقابت در عرصه‌های داخلی و خارجی مهیا می‌شود.
- شناسایی توانایی‌های داخلی و ارائه آمار صحیح از فعالیت شرکت‌های دانش‌بنیان: شناخت شرکت‌های دانش‌بنیان داخلی و تهیه اطلس توانایی‌های کشور در حوزه فعالیت این‌گونه فعالان، بهترین راهنما برای شناخت وضعیت کنونی در حوزه ارائه خدمات دانش‌بنیان خواهد بود. این در حالی است که نبود اطلاعات قابل دسترس برای رصد دقیق عملکرد و موقعیت شرکت‌های دانش‌بنیان، تصمیم‌سازان و برنامه‌ریزان کشور را از ارائه راهکارهای مؤثر بازمی‌دارد. پیشنهاد می‌شود برای حل چالش‌های موجود در این بخش و تقویت ارائه بخش خدمات مبتنی بر دانش، آمار صحیح و به‌روزشده‌ای از چگونگی فعالیت این‌گونه شرکت‌ها توسط نهادهای ذی‌ربط از جمله سازمان گردشگری با همکاری معاونت علمی و فناوری ریاست‌جمهوری منتشر شود.
- معاونت توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان، خرداد ۱۴۰۲
- معاونت علمی و فناوری ریاست‌جمهوری، خرداد ۱۴۰۲، فهرست کالاها و خدمات دانش‌بنیان.

تجربه کشور در حوزه ارائه خدمات دانش‌بنیان را می‌توان محدود به برخی نمونه‌های جزئی دانست. برای مثال، ایجاد دو شرکت دانش‌بنیان با عناوین اسنپ و تپسی و... در حوزه خدمات حمل‌ونقلی، ایجاد برخی پیام‌رسان‌های داخلی از جمله بله، ایتا، روبیکا و... و نیز برخی نرم‌افزارهای بانکی که در حوزه ارائه خدمات بانکداری منجر به کاهش مراجعه به بانک‌ها در کشور شده‌اند، تاکنون نمونه‌های موفق در اجرا بوده‌اند، اما شاهد گستردگی ارائه خدمات دانش‌بنیان در کشور نبوده‌ایم.

منابع

- فصیحی، محمدمبین (۱۳۹۷). چالش‌ها و راهکارهای توسعه صادرات محصولات و خدمات دانش‌بنیان (گزارش کارشناسی مرکز پژوهش‌های مجلس)، شماره مسلسل: ۱۶۱۶۲.
- مرکز آمار ایران، جدول حساب‌های ملی، سال ۱۴۰۱

