

بهبود دستیابی شرکت‌های کوچک و متوسط به خدمات عمومی: مروری بر تجربه کشورهای منتخب* (قسمت سوم)

مرکز تجارت بین الملل
ترجمه حسن شفیعی نیا
(لیسانس مترجمی زبان)

می‌کردند) را کاهش دادند و برای قراردادهای آینده تبلیغات گسترده‌ای انجام دادند. تعداد شرکت‌هایی که در مناقصه شرکت می‌کردند، افزایش یافت. قبل از تعیین قرارداد، مسؤوّلان آخرین قیمت‌های بازار را برای هر محصول و خدمت بررسی می‌کنند و با قیمت‌های مناقصه مقایسه می‌کنند. موقعی که درخواست‌هایی برای تهیه غذای ۲۹ بیمارستان بزرگ این شهر وجود داشته ۳۴ شرکت در مناقصه شرکت کردند. قرارداد جدید به ارزش ۳۲ میلیون دلار بسته شد که ۴۷ درصد کمتر از قرارداد قبلی به ارزش ۵۹ میلیون دلار بود. این صرفه‌جویی در هزینه‌ها در بخش‌های دیگر هم دیده می‌شود. بوینس آیرس ۳۷ درصد در تهیه غذا برای مدارس، ۴۵ درصد در جمع‌آوری زباله و روشنایی عمومی و ۶۰ درصد در اداره آشپزخانه‌های اشتراکی صرفه‌جویی کرد.

در مجموع، این شهر پس از اصلاح برنامه خدمات عمومی، ۲۰۰ میلیارد دلار صرفه‌جویی کرد. این شهر همچنین رابطه‌اش را با عرضه‌کنندگان خدمات بهتر کرد چون پرداخت‌ها سر موقع انجام می‌شد. نواقصی در نظام پرداخت‌های قبلی بود. در نظام قبلی، پرداخت‌ها غیر متمرکز بود و واحدی آن را پرداخت می‌کرد که کالا را خریداری کرده بود؛ این منجر به تاخیر در پرداخت اقساط می‌شد و در نهایت پیمانکاران قیمت‌ها را بالا می‌بردند. دولت با ایجاد حساب واحدی تحت یک خزانه‌داری واحد، نظام پرداخت دستمزدها را یکجا متمرکز کرده است.

آسان‌گیری و رفع محدودیت‌ها برای پیمانکاران شرکت‌های کوچک و متوسط در فصل چهارم بحث خواهد شد.

مثال مذکور نشان می‌دهد که چگونه رقابت موجب صرفه‌جویی در نظام خدمات عمومی می‌شود. توجه داشته باشید که این شرکت‌ها می‌توانند از این اصلاحات اساسی بهره ببرند. به هر حال اگر شرایط درست مهیا باشد آن‌ها از یک رقابت آزاد سود می‌برند. بنابراین باید شرکت‌های کوچک و متوسط در بازار حاضر باشند و شرایط، محدود و موانع باید آسان گرفته شود.

این مطلب که فصل سوم گزارش مرکز تجارت بین الملل با عنوان «بهبود دستیابی شرکت‌های کوچک و متوسط به خدمات عمومی» است، رابطه میان قوانین و مقررات دولتی و توسعه فعالیت‌های این شرکت‌ها را بر مبنای تجربه کشورهای مختلف به بحث گذاشته است.

فصل سوم

در پایان این فصل شما باید با موارد زیر آشنا شوید:

- اصلاح خدمات دولتی که دستیابی شرکت‌های کوچک و متوسط را به بازارها تسهیل می‌کند.
- نحوه کار آمد ساختن روش‌ها و حذف محدودیت‌ها به منظور تقویت دستیابی این شرکت‌ها به بازارها.
- اهمیت تجارت الکترونیک در بالا بردن توانایی این شرکت‌ها.
- اهمیت مشارکت دادن به شرکت‌های کوچک و متوسط در خدمات عمومی.

کارآمد ساختن

شاید حداقل کمکی که می‌شود به شرکت‌های کوچک و متوسط کرد، کارآمد ساختن و شفاف کردن برنامه‌های دولتی است؛ اگر چه این موضوع، یک کار اصلی برای هر دولت محسوب می‌شود، اما موقعی که هدف آن کمک به این شرکت‌ها نباشد، نوعی مداخله در کار آن‌ها محسوب می‌شود. چند نمونه از کارآمد ساختن این شرکت‌ها در کشورهای آرژانتین، آمریکا و آفریقای جنوبی در زیر ذکر می‌شود: در آفریقای جنوبی برای کمک به این شرکت‌ها تغییراتی رخ داده است. در آرژانتین اگر چه مشخصاً هدف، کمک به این شرکت‌ها نبوده است اما نتیجه اصلاح، کمک به آن‌ها بوده است. در آمریکا اصلاحات، تاثیر زیادی بر آن‌ها داشته‌اند.

بوینس آیرس: آغاز برنامه در سطح شهری

تغییرات در روش‌ها و شیوه‌های شهر بوینس آیرس به خوبی نشان می‌دهد که چگونه اصلاحات، موانع و محدودیت‌های شرکت‌های کوچک و متوسط را رفع کرده و باعث صرفه‌جویی در هزینه‌های دولت شده است. تا سال ۱۹۹۶، بودجه خدمات عمومی بوینس آیرس در حدود یک میلیارد دلار (حدود ۳۰ درصد بودجه شهر) بود. در این سال دولت فهمید که قیمت بسیاری از قراردادهای شهر ۳۰ درصد بیشتر از قیمت‌ها در بازار است. در ابتدا مسؤوّلان، خدمات محدود (که تنها عده کمی از شرکت‌ها در مناقصه شرکت



آفریقای جنوبی: مدارک یکسان و ساده شده

اغلب گفته می‌شود که سیاست‌ها و شیوه‌های خدمات عمومی به نفع شرکت‌های بزرگ است. آن‌ها اغلب نمی‌توانند کاری بکنند که شرکت‌های کوچک و متوسط به خدمات عمومی دسترسی پیدا کنند. سند دولتی آفریقای جنوبی از واحدهای خدماتی می‌خواهد که از مستندات یکسان استفاده کنند. این سند از کمترین انحراف و سوء برداشت از قراردادهای قانونی دفاع می‌کند. دلیل این مدارک، تشویق شرکت‌های تازه ظهور برای حضور در خدمات بخش دولتی است. فرایند برگزاری مناقصه‌ها باید برای همه قابل دستیابی باشد و مدارک

مناقصه باید شرایط زیر را داشته باشد.

قابل فهم و شفاف باشد؛

دارای موانع و شرایط بسیار سخت نباشد؛

در اختیار همه پیشنهاد دهندگان بالقوه مناقصه باشد؛

استاندارد باشد.

یکسان سازی، دلایل مختلفی دارد: هزینه‌های قرارداد را کاهش می‌دهد، استفاده از اصطلاحات و عبارات یکسان و معمول موجب درک و فهم مشترکی از معانی می‌شود؛ و اعتماد را در بین گروه‌های مختلف تقویت می‌کند و گروه‌ها بهتر می‌توانند ریسک و سود آن‌ها را ارزیابی کنند.

ایالات متحده: اصلاح فرآیند خرید می‌تواند موقعیت مطلوب شرکت‌های کوچک و متوسط را متزلزل کند

در ایالات متحده، از دیدگاه کمک به شرکت‌های کوچک و متوسط، بررسی‌های مختلفی در مورد اصلاح فرآیند خرید صورت گرفته است.

هدف از «قانون فدرال ایالات متحده برای کارا ساختن تملک‌ها» (FASA) مصوب ۱۹۹۴ عبارت است از کاهش مدت زمان خرید، دادن اختیار بیشتر به مأمورین بخش قراردادها، و به حداقل رساندن اعتراض‌ها به قیمت‌های پیشنهادی از طریق ارائه قراردادهای «تحويل نامشخص با مقلار نامشخص» (IDIQ) به بیش از یک فروشنده. موسسات مربوطه سپس سفارش‌های تحويل / کار را به یک یا چند نفر از این فروشنده‌ها ارائه می‌دهند. لذا چند پیمانکار می‌توانند هر کدام یک قرارداد جداگانه برای تجهیزات دفتری داشته باشند که براساس آن، مأمورین مختلف دولتی می‌توانند سفارش‌ها را با هر یک از پیمانکاران هماهنگ کنند. «اداره مشاغل کوچک ایالات متحده» (SBA) معتقد است که این راهبرد، فرصتی را برای موسسات فراهم می‌کند تا به پیمانکاران قطعی تکیه کنند و از میزان احتمالات برای مشاغل کوچک بکاهند. به موازات تلاش‌های آن‌ها برای کارآمد ساختن عملیات، موسسات فدرال به دنبال راه‌هایی برای کاهش مدت زمان خرید، ساده کردن فرآیند خرید، صرفه‌جویی در پول و کاهش تعداد کارکنان واحد خرید بودند. علاوه بر قراردادهای IDIQ که تک تک موسسات خرید عرضه می‌کنند، آن‌ها اتکالی بیشتری نیز بر عرضه کنندگان فهرست شده در برنامه‌های «اداره خدمات عمومی» (GSA) در سطح تشکیلات دولت و دیگر قراردادها داشتند تا بتوانند نیازهایشان را برآورده کنند. به این ترتیب شرکت‌های کوچکی که پیشتر ارائه کننده این الزامات براساس قراردادهای جداگانه بودند کنار گذاشته شدند.

افزایش استفاده موسسات از برنامه‌های عرضه فدرال، در عین حال که هزینه‌های معامله را کاهش داده است، در مجموع منجر به کاهش تعداد قراردادهای و نیز کاهش بودجه کنار گذاشته شده برای مشاغل کوچک شده است. برنامه عرضه فدرال، اساساً کاتالوگ‌های دولتی هستند که سازمان‌های دولتی براساس آن‌ها کالاها و خدمات را خریداری می‌کنند. پیشاپیش با پیمانکاران در مورد این کاتالوگ‌ها مذاکره می‌شود. مبنای این مذاکرات، برآوردهای مقداری در سطح تشکیلات دولت است. مشاغل کوچک تشویق می‌شوند که برای گنجاندن شدن نامشان در برنامه‌ها با هم رقابت کنند؛ با این حال، گنجاندن شدن نام به آن‌ها تضمین نمی‌دهد که سفارش‌ها را دریافت خواهند کرد. SBA با دیگر موسسات دولتی در زمینه برقراری راهبردهایی همکاری کرد که به شرکت‌های کوچک اجازه می‌دهد در هنگام خرید براساس برنامه‌ها، توجه بیشتری به آن‌ها شود.

مدتی پیش، «دفتر مدیریت و بودجه ایالات متحده»، بخشنامه ادواری ۷۶-A را منتشر کرد که استانداردهایی را برای موسسات فدرال در زمینه ارزیابی هزینه‌های نسبی و مزایای انجام یک فعالیت «تجاری» در داخل بنگاه یا واگذاری آن به پیمانکاران در خارج از بنگاه وضع کرد. موسسات در اجرای مفاد این بخشنامه، شجاعت به خرج ندادند و برخی از آن‌ها مقررات آن را نادیده گرفته‌اند. روند کنونی، تأکیدی دوباره بر واگذاری قراردادهای پیمانکاران خارج از بنگاه و

خصوصی‌سازی است. SBA با موسسات همکاری کرد تا اطمینان حاصل کند که شرکت‌های کوچک همچنان دریافت‌کنندگان آن چیزهایی هستند که به اعتقاد SBA، سهم عادلانه‌ای از قراردادها و قراردادهای فرعی اولیه است. آن‌هایی که خریدشان کمتر از «آستانه خرید جزئی» (۲۵۰۰ دلار) مقرر در «قانون فدرال کارا ساختن تملک‌ها» مصوب ۱۹۹۴ است، از مقررات بودجه کنار گذاشته شده مشاغل کوچک معاف هستند. در حال حاضر، خریدهای جزئی، تشکیل دهنده بیش از ۶۰ درصد از حجم خریدهای سالیانه دولت فدرال هستند. برای خریدهای جزئی، نیاز به رقابت نیست؛ از خریداران فقط خواسته می‌شود تعیین کنند که آیا قیمت پیشنهادی، معقول است یا خیر. به دلیل اثبات کارایی این سیستم در امر خرید پیشنهادهایی برای بالا بردن مقدار آن تا مبلغ ۱۰ هزار دلار وجود داشته است که با مقاومت SBA مواجه شده است.

برطرف کردن شرایط دست و پاگیر

عده‌ای عقیده دارند که بهترین شیوه کمک به شرکت‌های کوچک و متوسط آسان کردن شرایط سخت در خدمات عمومی است. این افراد بر روی لیست‌ها، ثبت نام و سایر شرایط مختلف که این شرکت‌ها را از ورود به بازارهای خدمات عمومی منع می‌کند تأکید دارند. موقعی که فرآیند خدمات منحرفانه نباشد این شرایط دست و پاگیر را می‌توان از بین برد.

تعیین صلاحیت اولیه

در بسیاری از مواقع، صلاحیت پیشنهاد دهندگان مناقصه باید از قبل بررسی شود؛ باید توانایی آن‌ها برای اجرای قراردادهای ویژه ارزیابی شود. تنها شرکت‌های صاحب صلاحیت می‌توانند در مناقصه‌ها شرکت کنند. در این فرآیند، شرکت‌ها باید جزئیات توان فنی، مالی و مدیریتی خودشان را ارائه دهند. اغلب تعیین صلاحیت سخت و وقت‌گیر است و موجب می‌شود بیشتر شرکت‌های کوچک و متوسط از حضور در مناقصه خدمات ناامید شوند. به منظور تشویق این شرکت‌ها، باید روش‌های غیر ضروری تعیین صلاحیت را از بین برد. کاملاً روشن است که پروژه‌های بزرگ نیاز به کسب صلاحیت‌های ۱ و ۳ دارند اما پروژه‌های کوچک و محلی اصلاً نیازی به کسب این صلاحیت ندارند.

برآورده کردن شرایط صلاحیت، هزینه‌های زیادی در بردارد. شرکت‌ها تمایلی برای شرکت در مناقصه قراردادهای کم ارزش با مراحل طولانی تعیین صلاحیت ندارند. یکسان سازی کمی در بین کشورهای یک منطقه صورت گرفته و روش‌ها هم زیاد شفاف نیستند. در اینجا یک راه حل این است که بانک‌ها و شرکت‌های بیمه ضامن قراردادهای دولتی، نقش بیشتری در تعیین صلاحیت‌های پیشنهاد دهندگان قیمت در قراردادهای بزرگ داشته باشند. این مساله نه تنها موجب می‌شود که مقداری از مسؤلیت دولت کم شود بلکه موجب یکپارچگی و شفافیت قراردادهای دولتی نیز می‌شود. در کشورهای صنعتی، شرکت‌های بزرگ به شرکت‌های کوچک در برآورده کردن استانداردهای کیفیت و تحويل کمک می‌کنند.

برنامه COC آمریکا

ابتکاری که دولت آمریکا انجام داده صدور گواهینامه صلاحیت شرکت‌های کوچک (COC) است. هدف اصلی این برنامه این است که شرکت‌های کوچک به ویژه شرکت‌های تازه کار در عرضه خدمات عمومی، یک فرصت عادلانه برای رقابت و گرفتن قراردادهای دولتی بدست آورند. برنامه، برای شرکت کوچکی است که فاقد صلاحیت شناخته می‌شود. به این شرکت توصیه می‌شود که برای صلاحیت‌دار شدن، درخواست گواهینامه کند و بعد از چند روز گواهینامه صادر می‌شود. موقعی که یک شرکت، فاقد شرایط شناخته شده است اگر برای گواهینامه درخواست نکند همچنان فاقد صلاحیت خواهد بود. هر درخواست براساس ارزش و شایستگی‌هایش بررسی می‌شود.

موقعی که یک گواهینامه به نفع یک شرکت صادر می‌شود، دولت مجبور است به

جدول (۹) - ابتکارات الکترونیکی دولت آفریقای جنوبی

اداره تجارت و صنعت: برنامه BRAI IV:

- وب سایت BRAI IV (کسب اطلاعات تجاری).

- دسترسی به پایگاه اطلاعاتی دولت مانند شرکت‌ها و صادرکنندگان.

- ابزارهای ارتباط با شرکت‌های کوچک و متوسط (مراکز تجاری، شبکه تلفنی، وب سایت‌ها).

خدمات اطلاعات تجاری:

- نظامی برای طبقه‌بندی و توزیع اطلاعات در مورد مزایده.

- نظام یا فناوری برای دستیابی به فرصت‌ها یا بصورت الکترونیکی یا بصورت

دستی و برای توزیع اطلاعات یا به صورت نمابر یا از طریق کپی (Braby's).

- نظام تجاری برای طبقه‌بندی و انتشار اطلاعات هم از طریق وب سایت و هم از طریق کتاب.

- اطلاعات در مورد ۶۰۰ هزار عرضه کننده در آفریقای جنوبی.

(فرایندی که از طریق آن حدود ۵ هزار سازمان برای به روز کردن اطلاعاتشان با هم در ارتباط هستند).

شورای برای تحقیقات صنعتی و علمی:

شورایی برای تحقیقات صنعتی و علمی:

- یک بانک اطلاعاتی به نام «در تماس با ما» در مورد شرکت‌های کوچک و متوسط.

- Pretoria Metro: برنامه نرم افزاری که آماده عرضه و پخش است.

گسترش مبنای رقابتی پیشنهاددهندگان است. با این برنامه می‌توان امید داشت که شرکت‌های کوچک تازه وارد، مورد توجه اداره قرار گیرند. اگر این اداره نتواند کمک مستقیمی به شکل یک برنامه صدور گواهینامه بکند، آن شرکت به سایر اداره‌های مرتبط با شرکت‌های کوچک مانند اداره کمک‌های مالی (OFA) ارجاع داده می‌شود.

سایر شرایط دست و پاگیر

شرایط خدمات به غیر از شرایطی که به پیمانکار مرتبط است ممکن است برای شرکت‌های کوچک و متوسط مشکل ساز باشد. آسان کردن این شرایط به یکپارچگی و همسانی فرایند خدمات کمتر زیان می‌رساند. تعدادی از معیارهای مربوط به کیفیت و

آن شرکت قراردادی را واگذار کند. کارمندان متخصص «اداره شرکت‌های کوچک» آمریکا با تجربه فنی، مهندسی و اقتصادی، برنامه مذکور را بررسی می‌کنند. این اداره همه موارد مطرح شده از سوی ارکان ارائه دهنده خدمات برای واگذاری قرارداد به شرکت‌های کوچک را بررسی می‌کند.

بررسی و تجدید نظرهای اداره مذکور تقریباً ۱۵ روز طول می‌کشد. تصمیمات براساس واقعیت‌ها و تجزیه و تحلیل‌ها اخذ می‌شود. حدود ۵۰ درصد تقاضاها برای گواهینامه، منجر به صدور آن برای شرکت‌های کوچک می‌شود. نسخه بازنویسی شده این برنامه در ۲۴ آوریل ۱۹۹۸ منتشر شد.

اداره شرکت‌های کوچک آمریکا اعلام کرده است که یکی از مزایای این برنامه،

جدول (۱۰) - اصلاح خدمات

| سیاست‌ها | اهداف | تأثیرات (همه سیاست‌ها) |
|-----------------------|--|--|
| کارآمد ساختن | - آزاد کردن (حذف نظارت دولت) - شفافیت - رقابت - یکسان سازی - مدارک و اسناد - کاربر پسند | مزایای بالقوه: - دستیابی شرکت‌های کوچک و متوسط به بازارهای دولتی - از بین بردن موانع ورود - کارآیی - پرهیز از ناکارآمدی در بازی‌های سیاسی - بالا بردن انتخاب استفاده‌کنندگان - پایین آوردن هزینه‌های شرکت‌ها - صرفه جویی‌های بالقوه برای مالیات دهندگان |
| حذف شرایط دست و پاگیر | - حذف تعیین صلاحیت غیر ضروری - ایجاد برنامه‌هایی برای تضمین مشارکت شرکت‌های کوچک و متوسط - استفاده دقیق از معیارهای بین‌المللی | هزینه‌های بالقوه: - هزینه‌های اطلاعات منافع شرکت‌ها را به خطر می‌اندازد |
| تجارت الکترونیکی | - شرایط امتحان بسیار کارآمد - منافع مشخص - اما در کشورهای در حال توسعه شرکت‌های کوچک و متوسط با مشکلاتی مواجه هستند. | |

بیشتر از شرکت‌های بزرگ است. در اینجا این بحث وجود دارد که این استانداردها برای صنایع بزرگ و قدیمی تدوین شده‌اند و شرکت‌های متوسط و بزرگ که توانایی فنی و منابع مالی لازم را دارند از این استانداردها استفاده می‌کنند. علاوه بر این، شیوه‌ها و روش‌های کنترل کیفیت به طور کلی برای شرکت‌هایی نوشته شده که تولید آن‌ها بسیار بالاست. تولید بالای محصول هم به علت اهداف آماری و هم به علت جذب هزینه‌های تاسیس آزمایشگاه‌های داخلی و درون شرکتی است. سند دولتی آفریقای جنوبی برای غلبه بر مشکلات تولید کنندگان کوچک راهبردهای زیر را پیشنهاد داده است:

- کنترل دولتی بر عملکرد تولید کنندگان بر اساس برنامه نمونه‌گیری؛
- تاسیس مراکز آزمایش متمرکز؛

- تدوین و تنظیم مشخصاتی که محصولات را بر اساس ویژگی‌های فیزیکی توصیف می‌کند. این یک رویکرد پذیرفته شده و غیر قابل مناقشه است؛
- توسعه و مشخص کردن آزمایش‌هایی که کیفیت محصولات را تأیید می‌کند؛
- بررسی و تجدیدنظر در آزمایش‌ها و معیارها و اصول کار؛
- تعیین معیارهای درست برای کاربردهای مختلف یک محصول تولید شده و آموزش تولید کنندگان.

شرایط دست و پاگیر مشکلاتی برای این شرکت‌ها ایجاد می‌کنند. در حالی که کاهش کیفیت نباید به عنوان وسیله‌ای برای کمک به آن‌ها باشد نباید در خدمات عمومی شرایط فنی را فراتر از نیاز مصرف کننده جست و جو کرد. این کار موجب خارج شدن این شرکت‌ها از بازارهای ویژه می‌شود. دولت‌ها می‌توانند استفاده از فناوری را تشویق و حمایت کنند. آن‌ها می‌توانند در معیارهای موجود، مثل شیوه‌های آزمایش و معیارهای پذیرش، تجدیدنظر کنند و هر جا که لازم است آن‌ها را اصلاح کنند تا استفاده از چنین فناوری در شرکت‌های کوچک و متوسط تسریع شود، به شرطی که شرایط مصرف کننده نهایی به خطر نیفتد.

تجربه آفریقای جنوبی

در آفریقای جنوبی، به عنوان مثال، شرکت‌های کوچک در پیروی کردن از استانداردهای بین‌المللی مختلف مانند ایزو ۹۰۰۰ با مشکلاتی مواجه شده‌اند. شرکت‌های کوچک و متوسط عقیده دارند که این استانداردها باید آسان گرفته شوند؛ آن‌ها به هزینه‌های این استانداردهای بین‌المللی اعتراض کرده‌اند. شکی نیست که این هزینه‌ها به عنوان بخشی از فروش کلی شرکت، برای شرکت‌های کوچک،

تجربه هندوستان

دعوت نامه‌های مناقصه بدون اینکه هزینه‌ای برای شرکت‌های کوچک و متوسط داشته باشد، تهیه می‌شود. این دعوت نامه‌ها در دسترس این شرکت‌ها گذاشته می‌شود. رونوشتی از دعوت نامه مناقصه به طور مستقیم برای انجمن صنایع کوچک ملی (NSIC) فرستاده می‌شود. رونوشت‌هایی از مشخصات چنین تلاش‌هایی هزینه‌های معاملاتی این شرکت‌ها را پایین می‌آورد.

تجارت الکترونیکی

تجارت الکترونیکی پدیده‌ای جهانی و رو به رشد است. تجارت الکترونیکی چیست؟ تجارت الکترونیکی، انجام دادن کار تجاری به صورت الکترونیکی است. تجارت الکترونیکی، پردازش الکترونیکی و انتقال داده‌ها شامل متن، صدا و ویدئو است. تجارت الکترونیکی شامل فعالیت‌های متنوعی مانند تجارت الکترونیکی کالا و خدمات، تحویل «آنلاین»، انتقال پول الکترونیکی، صورت حساب‌های الکترونیکی، محموله حراج‌های اینترنتی طرح و مهندسی گروهی، خدمات عمومی بازاریابی و خدمات پس از فروش است. تجارت الکترونیکی شامل محصولات (کالاهای مصرف کنندگان و تجهیزات تخصصی پزشکی) و خدمات (مانند اطلاعات و خدمات مالی و حقوقی) است. همچنین فعالیت‌های سنتی (بهداشت و آموزش) و فعالیت‌های جدید را در بر می‌گیرد.

بسیاری از ابداعات و نوآوری‌های تجارت الکترونیکی برای مصرف کنندگان نیست بلکه برای فعالیت‌های درون شرکتی است. قراردادهای الکترونیکی در زنجیره عرضه، از تولید کننده تا توزیع کننده / از فروشنده تا عرضه کننده / از پیمانکار فرعی تا پیمانکار اصلی - برای خدمات عمومی مناسب است. در کشورهایی که از لحاظ فناوری پیشرفت کرده‌اند دولت‌ها می‌توانند هزینه‌های مرتبط با اطلاعات را کاهش دهند. شرکت‌های کوچک و متوسط غالباً به اطلاعات منتشره جزئی مناقصه در روزنامه‌ها و مجلات بازرگانی، دسترسی ندارند. همچنین بیشتر آن‌ها توان بررسی اطلاعات را ندارند چون این کار وقت گیر و پرهزینه است. انتشار الکترونیکی از طریق اینترنت یا «نمابر» باید موضوع را آسان‌تر کند. درست بودن خدمات الکترونیکی، به سطح فناوری یک کشور بستگی دارد. شبکه خدمات الکترونیکی در بیشتر کشورهای پیشرفته مورد استفاده قرار می‌گیرد. چنین شبکه‌هایی در کشورهای در حال توسعه هم کم کم به وجود می‌آید (در مکزیک به عنوان نمونه). دولت‌ها باید با گام برداشتن به سوی اطلاعات الکترونیکی و دیجیتالی، شیوه تجارت خود را اصلاح کنند. این امر موجب می‌شود که آن‌ها با هزینه کمتری به اطلاعات بیشتری دست یابند. همچنین باعث می‌شود که شرکت‌های تجاری بدون اختصاص وقت کارمندان خود به روابط اداری، به مناقصه‌های دولتی بپردازند.

انتشار اطلاعات الکترونیکی و دیجیتالی، مناقصه و ثبت نام، مزیت ثانویه‌ای برای شرکت‌های کوچک و متوسط دارد و آن این است که استفاده منطقه‌ای از فناوری را افزایش می‌دهد. به عبارت دیگر، قدرت رقابت آن‌ها در بازارهای محلی و بین‌المللی افزایش می‌یابد. هزینه‌های نشر و اشاعه الکترونیکی اطلاعات زیاد نیست. هزینه فناوری مورد نیاز و بخش سخت‌افزاری را برنامه سرمایه‌گذاری و نوسازی کشورها تأمین می‌کند. در آمریکا و سایر کشورهای پیشرفته، شرکت‌های بزرگ بخش خصوصی، شرکت‌های کوچک و متوسط را به سمت خدمات الکترونیکی سوق می‌دهند. غول خرده‌فروشی آمریکا، وال مارت، فقط به صورت «آنلاین» در آمریکا و حتی خارج از آمریکا کار می‌کند. شرکت‌های کوچک و متوسطی می‌خواهند با آن کار کنند. در واقع برای آن‌ها هیچ راهی جز وارد شدن به عرصه تجارت الکترونیک وجود ندارد. هم‌زمان با این، کاهش قیمت رایانه و مخابرات و در دسترس بودن شبکه‌های دیجیتالی و اینترنتی، این انتخاب را برای آن‌ها آسان‌تر کرده است.

تجربه آمریکا

بر اهمیت استفاده از شبکه اینترنت نمی‌توان بیش از این تأکید کرد. اولین تلاش دولت آمریکا برای اجرای یک شبکه خدمات الکترونیکی و دیجیتالی فدرال

(FACNET) با شکست مواجه شد، چرا که انحصاری یا بسته بود. یک بررسی مختصر، چندین نکته مهم را در مورد تجارت الکترونیکی روشن می‌کند. بررسی‌های دولت آمریکا در سال ۱۹۹۳ نشان داد که انتخاب تجارت الکترونیکی برای خریدهای کوچک، سالیانه ۵۰۰ میلیون دلار برای دولت صرفه جویی خواهد داشت. دولت دستور داد که برای خریدهایی به ارزش ۲۵۰۰ تا ۱۰۰ هزار دلار از شبکه خدمات الکترونیکی مذکور استفاده کنند. دو سال بعد، دو درصد از خدمات دولت مرکزی از این طریق انجام می‌شد. بیش از ۷۵ درصد این خدمات الکترونیکی کمتر از ۲۵۰۰ دلار بودند. علاوه بر این تنها یک درصد از پیمانکاران دولت در پایگاه اینترنتی این شبکه ثبت نام کردند.

این شبکه با شکست مواجه شد چون انحصاری بود. برای استفاده از آن، شرکت‌ها می‌بایست در فناوری و نرم‌افزارهای مربوط به شبکه، سرمایه‌گذاری می‌کردند. در عوض، شبکه‌های باز مانند وال مارت به کاربران اجازه می‌دهند به سایر شبکه‌ها هم دسترسی داشته باشند. علاوه بر شبکه‌هایی که برای سرعت بخشیدن دسترسی شرکت‌ها به خدمات طراحی شده‌اند، دولت آمریکا پروژه‌ای را برای کمک به شرکت‌های کوچک و متوسط طراحی کرده است. NET-PRO یک شبکه الکترونیکی و اینترنتی برای کسب اطلاعات در مورد شرکت‌های کوچک است و استفاده از آن برای کاربران هیچ هزینه‌ای ندارد. NET-PRO برای کارگزاری‌های محلی و مرکزی و پیمانکاران، اطلاعاتی را فراهم می‌کند. شبکه به ۲۰۰ هزار شرکت فعال این اجازه را می‌دهد که همیشه اطلاعات خود را به روز کنند. اداره صنایع کوچک آمریکا، با گروه‌های مختلفی همچون دولت مرکزی، دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها و مراکز توسعه اقتصاد محلی برای حمایت و پشتیبانی از NET-PRO همکاری می‌کنند. هدف اداره، تشکیل یک شبکه در سراسر آمریکا است.

تجربه سایر کشورها

NET-PRO اگرچه حاصل تلاش برای پایین آوردن هزینه‌های اطلاعات است، اما بی‌نظیر نیست. همه کشورهای صنعتی، برنامه‌های مشابهی دارند. مکزیک مثال خوبی برای نشان دادن این موضوع است که تجارت الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه کارایی خوبی دارد. در مکزیک اخیراً دولت یک شبکه اینترنتی خدمات به نام Comprenet را راه‌اندازی کرده است.

آفریقای جنوبی نمونه دیگری از ابتکارات در زمینه تجارت الکترونیکی است. آفریقای جنوبی شبکه‌های تجارت الکترونیکی زیادی دارد که هر کدام مزایا و محدودیت‌های خاصی دارند. با وجود این، اکثر شرکت‌های کوچک و متوسط نمی‌توانند به فرصت‌هایی دست یابند که وسایل ارتباط جمعی ارائه می‌کنند. آن‌ها احتمالاً وقت و انرژی لازم برای دستیابی به فرصت‌هایی را ندارند که شبکه‌های گوناگون ارائه می‌کنند. ابداعات دولت آفریقای جنوبی در زمینه تجارت الکترونیکی در جنول (۹) ارائه شده است.

نکته اینجاست که هر شبکه‌ای مزایای خاصی برای شرکت‌های کوچک و متوسط دارد. اداره‌ها می‌توانند مزایده‌ها و سایر فرصت‌ها را وارد رایانه کنند و مطمئن شوند که این فرصت‌ها به صورت خودکار در اختیار شرکت‌های کوچک، متوسط و خرد قرار گرفته است. چنین توانایی برای هماهنگ کردن الکترونیکی فرصت‌ها با عرضه‌کنندگان می‌تواند این شرکت‌ها را قادر به استفاده از مزایای خدمات دولت بکند.

کادر (۱)

با استفاده از فناوری روز، هر کالایی را در کمتر از پنج دقیقه می‌توان خرید. طرح این خرید در زیر توصیف شده است:

کارگزار دولتی می‌خواهد لوازم اداری مورد نیازش را خرید کند. کارمند این اداره ابتدا جست‌وجوگر وب را باز می‌کند به سایت وزارتخانه یا موسسه‌ای می‌رود. این کار را می‌توان در خانه یا اداره انجام داد. کاربر می‌تواند یک کلمه رمز یا اطلاعات دیگری مانند رمز اداری یا شماره یک پروژه را وارد کند. با توجه به نحوه جست و جو و نوع کالا، لیست کوتاه یا بلندی از محصول ارائه می‌شود. کاربر از این لیست محصول مورد نیاز خود را انتخاب می‌کند و سپس آدرس تحویل

کالا را وارد و پس از آن اطلاعات کارت اعتباری اداره‌اش را وارد می‌کند. برنامه مناقسه در اداره خدمات دولتی تأیید می‌کند که کاربر، آدرس و اطلاعات کارت اعتباری درست است. سپس به صورت خودکار، قیمت محصولات انتخاب شده از کاتالوگ را مقایسه می‌کند. کاربر، زمان تحویل و قیمت را تعیین می‌کند و پول به فروشنده پرداخت می‌شود.

از دیدگاه فروشنده، این نظام چندین مزیت دارد. نخست، بیشتر شرکت‌های در حال حرکت به سمت تجارت الکترونیک تمایل دارند با شرکت‌های دولتی کار کنند. وال مارت، جنرال الکتریک و تولید کنندگان وسایل نقلیه و خرده فروشان بزرگ به تجارت الکترونیکی مشغول هستند و پیمانکاران فرعی و فروشندگان می‌توانند از آن استفاده کنند. اگر دولت مرکزی از استاندارد باز (توضیح این اصطلاح در زیر آمده است) استفاده کند، شرکت‌های کوچک و متوسط احتمالاً برای مشارکت در خدمات دولتی گام‌هایی را باید بردارند. هزینه ورود به خدمات دولتی ناچیز است؛ زیرا چنین کاتالوگی از طریق اینترنت فرستاده می‌شود یا می‌توان از کاتالوگ فرستاده شده برای دیگران استفاده کرد.

دوم اینکه، با استفاده از پول الکترونیکی که کارت اعتباری، نمونه‌ای از آن است، هیچ تأخیری در پرداخت پول وجود نمی‌آید زیرا در سراسر جهان، بانک‌ها و شرکت‌ها از این نظام پرداخت الکترونیکی استفاده کنند. این شبکه از مداخله عوامل انسانی در امان است زیرا تصمیمات خرید کالا را رایانه می‌گیرد. از دیدگاه دولت، این نظام چندین مزیت دارد: فرآیند خدمات را خودکار کرده است که موجب کاهش هزینه‌ها و سرعت بخشیدن به این فرآیند می‌شود، حساسی و نظارت را دیجیتالی کرده است؛ خدمات دولتی را برای بیشتر شرکت‌ها فراهم کرده که موجب افزایش رقابت و کاهش هزینه‌ها می‌شود. از یک جهت، زمینه فعالیت بین شرکت‌های کوچک و متوسط و شرکت‌های بزرگ یکسان می‌شود. زیربنای چنین نظامی، سخت‌افزار و نرم‌افزار از لحاظ اقتصادی در دسترس است. «مایکروسافت» و «لوتوس» چنین نرم‌افزارهایی را فراهم کرده‌اند. شبکه باز به دولت و فروشندگان اجازه می‌دهد که بدون تغییر دادن سخت‌افزار یا نرم‌افزار به آن دسترسی داشته باشند. بخش خصوصی از شبکه‌های مشابه، به طور گسترده استفاده می‌کند. در واقع، شبکه دولتی به عنوان رابطی با بخش‌های خصوصی عمل می‌کند. برای مثال دولت باید فروشندگان «وال مارت» را به هم وصل کند. گرچه این مساله برای خریدهای کوچک شخصی ممکن است کارآمد نباشد، برای خریدهای اداری کارآمد است و الگویی از ارتباط بخش‌های دولتی، خصوصی است.

اصطلاحات «استاندارد باز» و «شبکه باز» احتیاج به بحث‌های تخصصی دارد. اما به طور کلی یعنی شبکه ملی غیرانحصاری، یا شبکه‌ای که با شبکه‌های دیگر همکاری و با آن‌ها اطلاعات رد و بدل می‌کند. به عنوان مثال HTML (Text Markup Language) و Hyper (و ویندوز، نمونه‌هایی از یک شبکه باز است. اما «مایکروسافت» یک شبکه انحصاری یا غیر باز است. ASCII (American Standard Code for Information Interchange) هم یک شبکه باز است.

منبع:
Enterprice Research Intitute, Washington, D.C.

پراکندگی قراردادهای در برابر تجمیع قراردادهای
در برخی شرایط، واحدهای خرید از انگیزه‌هایی برای ترکیب الزامات و تبدیل آن‌ها به خریدهای بزرگ برخوردارند تا به این ترتیب هزینه‌های معامله را کاهش دهند. معامله با چند شرکت بزرگ از آن تراز معامله با تعداد زیادی از شرکت‌های کوچک است. واحدهای خرید همچنین ممکن است قادر به استفاده از تخفیف‌های مقداری شوند. این مساله را «تجمیع قراردادهای» گویند. با این حال، تجمیع قراردادهای در تضاد با مفهوم پراکندگی قراردادهای است که در آن، الزامات را در میان چند مورد خرید تقسیم می‌کنند. مزایای پراکندگی قراردادهای برای شرکت‌های کوچک و متوسط، بدیهی است. آن‌ها می‌توانند رقابت کارتری در زمینه قراردادهای کوچکتر داشته باشند.

پراکندگی قراردادهای ممکن است در تضاد با ابتکارات در زمینه اصلاح فرآیند خرید باشد. برای مثال، در ایالات متحده، «قانون فدرال کارآمد کردن تملک‌ها» مصوب ۱۹۹۴، بسیاری از موسسات را به این سمت سوق داد که از تعداد کارکنان بخش قراردادهایشان بکاهند و الزاماتی را که بیشتر تابع قراردادهای جداگانه بودند یکجا جمع

کند. تجمیع الزاماتی که مشاغل کوچک می‌توانند آن‌ها را انجام دهند، می‌تواند قابلیت این مشاغل برای اجرای قراردادهای از بین ببرد. برای ارزیابی اثر این مساله بر مشاغل کوچک، SBA داده‌های مربوط به رویه‌های تجمیع در فعالیت‌های خرید را جمع‌آوری می‌کند و مکانیسمی را برای جامعه پیمانکاران بوجود آورده است تا موارد تجمیع را از طریق اینترنت به SBA گزارش دهند. SBA بر اساس اختیار قانونی خود از پراکنده ساختن قراردادهای برای واحدهای خرید حمایت می‌کند.

یک موضوع مرتبط، گستره‌ای است که در آن، خریدهای دولتی را باید در داخل یک کشور متمرکز یا غیرمتمرکز کرد. روند حرکت به سمت انتقال قدرت سیاسی و کنترل خریدها در بردارنده فرصت‌ها و مشکلاتی در زمینه حضور بیشتر شرکت‌های کوچک و متوسط در خریدهای دولتی است. واحدهای نیمه متمرکز اغلب خریدها را در مقادیری انجام می‌دهند که مشاغل کوچک بتوانند آن‌ها را آسان‌تر مدیریت کنند. در مواردی که خریدها غیرمتمرکز می‌شود و به عهده دولت مرکزی گذاشته می‌شود، کاهش هزینه‌های معاملات اغلب به شرکت‌های کوچک و متوسط اجازه می‌دهد کالاها و خدمات را به دولت‌های محلی بفروشند تا بتوانند رقابت کارتری با شرکت‌های بزرگتر داشته باشند. مقامات دولت‌های محلی نیز ممکن است با قابلیت‌های تولیدکنندگان محلی آشنا تر باشند.

با این حال، واحدهای خرید دولتی محلی اغلب فاقد کارکنان شایسته هستند. برای بسیاری از کشورهای در حال توسعه و در حال گذار، این امر همچنان یک مشکل است. گرچه بسیاری از دولت‌های مرکزی از اختیارات و پول برخوردارند که روز به روز غیرمتمرکزتر می‌شود، اما این حرکت همیشه با قابلیت بیشتر در سطح ملی منطبق نبوده است. در نتیجه، نظارت بر خریدهای محلی غیرمتمرکز، دشوارتر است و لذا هزینه‌های معاملات بالا می‌رود. افزون بر این، فضای سیاسی در سطح نیمه متمرکز ممکن است موجب اعمال فشار بر واحدهای نیمه متمرکز شود تا به شرکت‌های محلی روی خوش نشان دهند و به بهای رقابت و کارایی، خود را درگیر حمایت‌گرایی کنند.

مزایا و معایب اصلاح خدمات
مزیت اصلی اصلاح خدمات به عنوان شیوه‌ای برای کمک به شرکت‌های کوچک و متوسط این است که احتمالاً از دیدگاه کارایی اقتصادی، در بین سایر شیوه‌ها، بهترین سیاست است. اگر این اصلاح به پایین آوردن هزینه‌ها و رقابتی شدن خدمات دولتی محدود شود، هزینه‌های اجتماعی این برنامه‌ها با صفر است یا اینکه به حداقل می‌رسد. اگر این اصلاحات منجر به آزادسازی بازار شود، هزینه‌های اضافی و هزینه‌های مرتبط با اعمال نفوذ و انتقال، بسیار ناچیز خواهد بود.

سرانجام اینکه کارگزاری‌های خدمات دولتی نباید در انتخاب عرضه‌کنندگان محدود شوند. با وجود این، اجرای قرارداد، هزینه‌هایی در بر دارد. ممکن است دولت‌ها از سیاست‌هایی که منجر به آزاد شدن بازار برای شرکت‌های کوچک و متوسط و کاهش ریسک‌پذیری دولت در اجرای قراردادهای می‌شود، اطلاعات کافی نداشته باشند و برای مثال، شرایط را آسان کنند و شرکت‌ها حتی توانایی اجرای قرارداد را نداشته باشند.

با گسترش برنامه‌های خدمات دولتی، هزینه‌های مستقیم شرکت‌های کوچک و متوسط کاهش می‌یابد. با وجود این، منافع این شرکت‌ها به حداقل می‌رسد زیرا چنین برنامه‌هایی به همه پیمانکاران سود می‌رسانند. در حقیقت، اگر منافع این اصلاح خدمات به نفع شرکت‌های بزرگ باشد، منافع آنها، خصوصاً شرکت‌های ناکارآمد به خطر می‌افتد. از سوی دیگر، ممکن است پرداخت کنندگان مالیات به علت صرفه‌جویی‌های بودجه‌های دولتی سود کسب کنند. اصلاح خدمات، کارایی شرکت‌ها را بالا می‌برد، اما به علت توزیع منافع در میان شرکت‌های کوچک و متوسط ممکن است زیاد اثر بخش نباشد. تاکید بر کارایی به جای توزیع، تاثیر مثبتی بر قدرت رقابت این شرکت‌ها دارد و شرکت‌های ناکارآمد را مجبور می‌کند در بازار حضور داشته باشند. جنول (۱۰) فنون و تاثیر اصلاح خدمات را بر شرکت‌های کوچک و متوسط نشان می‌دهد.