

«توسن» پیشتاز توسعه محصولات دانش بنیان

در حوزه بانکداری الکترونیک

اشـاره: شرکت توسعه سـامانه‌های نرم‌افزاری نگین (توسـن)، در سال ۱۳۷۸ با هدف ایجاد بستری مستقل و بومی جهت طراحی و تولیـد محصولات و راه‌حل‌های نوین فناوری اطلاعات در حوزه‌های بانکی و خدمات مالی تاسیس شـد. رویکرد اصلی و عامل محرک این شرکت همـواره، اسـتفاده از توانمندی‌های افـراد متخصص و تحصیلکرده ایرانی و طراحی نرم‌افزارهای جامع بانکی در داخل کشور بوده است. هم‌اکنون محصولات این شرکت در اکثر بانک‌هـای خصوصی و برخی بانک‌های دولتی و موسسات مالی و اعتباری کشور در حال استفاده است. توسـن یک شرکت کاملا خصوصی اسـت که با بیش از ۶۰۰ نیروی متخصص و ۱۳شرکت زیرمجموعه (افزون بر هزارو۲۰۰نفر پرسنل)، خدمات خود را به بیش از نیمی از بانک‌های کشور ارایه می‌کند. ارتقای فرهنگ و جایگاه نام ایرانی علاوه بر افزایش رفاه مردم از طریق ایفای نقش موثر در بهبود ارایه خدمـات مالی از جمله اهداف مورد نظر شرکت توسن است. مسوولان این گروه اقتصادی بر این باور هستند که در راستای فعالیت‌های تعریف شده برای شرکت‌های دانش‌بنیان گام برمی‌دارند.

اواخر سال ۸۹ لایحه حمایت از شرکت‌های دانش‌بنیان توسـط معاونت علمی و فناوری ریاست‌جمهوری تهیه و برای تصویب به مجلس ارایه شـد. ایـن لایحه پس از بررسی و بازنگری توسط کمیسیون آموزش و تحقیقات مجلس شـورای اسلامی در این کمیسـیون به تصویب رسید و در نوبت طرح در صحن علنی مجلس قرار دارد.

این لایحه از افراد و شرکت‌های دانش‌بنیان اقدامات حمایتی به عمل می‌آورد، ضمـن آنکه طبق قانون برای آنها حذف مالیـات را برای مدت خاصـی در نظر گرفته اسـت. شـرکت‌ها و موسسـات دانش‌بنیان شـرکت یا موسسه خصوصی یا تعاونی است که به منظور هم‌افزایی علم و ثروت، توسـعه اقتصاد دانش‌محور، تحقق اهداف علمی و اقتصادی (شـامل گسـترش و کاربرد اختراع و نوآوری) و تجاری‌سـازی نتایج تحقیق و توسعه (شامل طراحی و تولید کالا و خدمات) در حوزه فناوری‌های برتر و بـا ارزش افزوده فراوان به‌ویـژه در تولید نرم‌افزارهای مربوط تشکیل می‌شود.

آنچـه در ادامـه می‌خوانیـد گفت‌وگویـی اسـت با فـردوس باقری معـاون طرح و برنامه شـرکت توسـن درخصوص شـرکت‌های دانش‌بنیان و رابطه این علم در حال توسعه با شرکت توسن.

تعریف شـما از شـرکت‌های دانش‌بنیان چیست و چه ارتباط و تناسـبی بین فعالیت‌های شـرکت توسـن و این برنامه‌محوری که به‌عنوان توسعه دانش بر آن تاکید دارید، وجود دارد؟

سوال شـما را ارجاع می‌دهم به تعریفی که از شرکت‌های دانش‌بنیان وجود دارد. یکی از متداول‌ترین تعریف‌ها آن است که یک مجموعه دانش‌بنیان که می‌تواند به عنوان یک موسسه خصوصی یا تعاونی تعریف شـود، عبارت است از «مجموعه‌ای که به منظور هم‌افزایی علم و ثروت، توسعه اقتصاد دانش‌محور، تحقق اهداف علمی و اقتصادی و تجاری‌سازی نتایج تحقیق و توسعه در حوزه فناوری‌های برتر و باارزش افزوده فراوان، به ویژه در تولید نرم‌افزارهای تولیدی تشکیل می‌شود.»

اگر بخواهیم این تعریف را با ساختار مجموعه توسن منطبق کنیم ، در آن بحث تحقق اهداف علمی و اقتصادی مصداق دارد که شامل گسترش اختراعات و نوآوری‌ها می‌شود. همچنین در عملی کردن نتایج تحقیق و توسعه هم مصداق آن شامل طراحی و تولید کالا و خدمات است که با بحث نرم‌افزار و ارزش افزوده مضاعف مرتبط است.

مجموعه توسـن مجموعه‌ای اسـت که از حدود ۱۶ سـال پیـش فعالیت خود را آغاز کـرده و تمرکز اصلی آن بر طراحی و تولید کالا و خدماتی اسـت که عمدتـا در حوزه نرم‌افزاری یا فناوری‌های پیشرفته به‌کار می‌رود. در این دوره زمانی از لحاظ فضای کسب‌وکار، فضای کسب‌وکار مبتنی بر دانش تجربه شده و افراد کلیدی این سـازمان، افرادی هستند که دانشگر بوده و مبتنی بر دانش خودشـان در فرآیندها و کسـب‌وکارهای این سـازمان مشـارکت می‌کنند و تلاش برآن است که بتوانند در این چرخه، ارزش افزوده تولید کنند. این تعاریف کلیدی، تقریبا منطبق است بر تعاریفی که در کشور انجام شده، اسناد بالادستی کشور هم موید این موضوع است و با همین مضمون، مجموعه توسـن در پارک فناوری پردیس و پارک فناوری شـیخ‌بهایی اصفهان استقرار دارد و مشارکت‌ها و تعاملاتی را با این دوحوزه در سال‌های گذشته داشته که این امر تا امروز هم استمرار دارد. این یک ارتباط منطقی است بین تعاریف و ادبیات این حوزه و آنچه در توسن رخ می‌دهد.

از نظر سـاختار نیروی انسـانی و دانشگرانی که در ساختار توسـن فعالیت می‌کنند، روند رشـد آنها، رشـد قابل‌توجهی بوده ولی نقـش کلیدی را افراد تحصیلکـرده نظام آکادمیک کشور تشـکیل می‌دهند. بالغ بر ۸۵درصد شاغلان در توسن، دارای تحصیلات دانشـگاه در مقاطع لیسانس به بالا هستند. ایـن امر فرصتـی را فراهم کرده که افرادی از جنس دانشـگر در کنار یکدیگر در یک زیسـت‌بوم فنی و دارای سـطح دانش بالا تعامل داشـته باشـند که در نهایت به «خلق ایده و ارزش» می‌انجامد. خلاصه کلام یکی از برنامه‌ها و اهداف شرکت «توسن» جمع‌کردن گروهی از افراد تحصیلکرده در کنار یکدیگر و ایجاد فرصتی برای خلق ایده و ارزش است.

اشـاره کردید به این نکته که فرصتی ایجاد کرده‌اید که خلق ایده توسـط افراد دانشگر صورت بگیرد. اگر بخواهید از عملکرد خودتان در این شـرکت دانش محور دفاع کنید، مهم‌تریـن ایده‌ها و ارزش‌هایی که در سـطح ملـی در این مجموعه خلق شده به‌نظر شما چه بوده است؟

به‌صـورت طبیعی، مـا یک نظام تولید ایده را در سـازمان طراحی کرده‌ایم که به‌صورت عملیاتی در حال فعالیت است اما از حدود سال ۷۸ مجموعه توسـن مجموعه‌های نوآوری بوده اسـت که راهکارهای بانکداری مبتنی بر کانال‌های نوین نظیر اینترنت، تلفن، اس‌اماس، موبایل و... را داشـته و شـاید بتوان گفت اولین سلوشن اینترنت بانک کشـور را پایه‌گذاری کرده است. به‌عنوان نقاط اتصال به مجموعه شتاب، بعد از بانک‌هایی که با مجموعه‌های دولتی فعال بودند و سلوشـن‌های پرداخت کارت متمرکز شـتاب از آنها شـروع به کار کرده، اولین بانک خصوصی کشور را مجموعه توسن به شبکه شتاب متصل کرده است. بسـیاری از استانداردهای نظام پرداخت را که در ابتدای کار، چارچوب‌های حرکت توسعه سیستم‌ها بودند، کارشناسان توسـن در آن مشارکت داشـتند و پایه‌های اولیه سیستم را طراحی کردند. اولین سلوشـن بانکداری متمرکز را در کشور مجموعه توسـن در شبکه بانک‌های خصوصی کشور مستقر کرده است. کمی بعدتر مثلا سلوشن کارت هوشمند را اولین بار در کشور مجموعه توسن راه‌اندازی کرده است.

یعنی این مثال‌هایی که شما دارید می‌زنید، مبتنی بر نظام خلق ایده و تجاری‌سازی آنهاست.

بله. دقیقا این زنجیره را محقق کرده‌ایم. به جرات می‌توان گفت بالغ بر ۵۰درصد هزینه‌های نیروی انسانی ما در نظام خلق ایده و تجاری‌سازی آن صرف می‌شود.

ما برای تولید محصول چرخه‌ای داریم. این چرخه از ایده شـروع می‌شود. یعنی ایده‌های تولید محصول را از کانال‌های مختلف جمع‌آوری، آنها را ارزیابی می‌کنیم و زنجیره تولید ایده را مدیریت می‌کنیم هم به‌صورت داخل سازمانی و هم به‌صورت ارایه به تامین‌کننده‌ها یا به شـکل مشارکت با همکاران و در نهایت هم باید این ایده را بتوانیم به شبکه فروش برسانیم.

این چرخه در توسن به صورت مستمر در ماه‌های مختلف و همچنین در سنوات مختلف، همواره جاری بوده است. هرچه جلوتر می‌آییم، می‌بینیم که این نظام، منجر می‌شود به اینکه راهکارهای مختلفی از جنس راهکارهای کیف پول الکترونیک و بستر بلیت الکترونیک طی سال‌های بعدی به‌وجود می‌آید.

البتـه من پرش‌های خیلی بزرگی انجام می‌دهم. طی این سال‌ها ایده‌های دیگری هم هستند که یا در ذهن من نیستند که آنها را مطرح کنم یا آنقدر آن ایده عادی شده که الان دیگر آن ارزش اولیه را در ذهن ندارد. بسیاری از این نیازهایی که در روزی وجود نداشـته، امروز به شکل عملیاتی و به صورت یک نیاز اساسی در محصولات بانکی وجود دارد.

نیازها معمولا سـه بخـش اصلی دارنـد. نیازهای جذاب، نیازهایـی هسـتند که می‌توانـد رضایت بیـش از حدی در مصرف‌کننده ایجاد کند به این دلیل که این قابلیت‌ها شاید در محصولات مشابه وجود نداشته باشد. نیازهای اساسی، نیازهایی هستند که با کم‌وزیادشدن سطح آنها، میزان رضایت مشتری کم‌وزیاد می‌شود. مانند گارانتی یا سرعت سرویس‌دهی پایانه خودپرداز. یکسری از نیازها امروزه نیاز اساسی هستند، یعنی وجودنداشـتن آنها باعث ایجاد نارضایتی در مشتری می‌شود مانند همین مبل و صندلی داخلی شعبات. قبلا اکثرا مردم سرپا بودنـد و با ورود اولین بانک خصوصی این فرهنگ تغییر کرد. حالا برای روشـن‌تر شدن اثر توسن در نظام اقتصادی کشور، می‌توان به این اشـاره کرد که تمرکـز بر راهکارهای متمرکز بانکی در بانک‌های خصوصی به واسـطه توسن به وجود آمد. اینکه شما می‌بینید مصرف‌کننده برای انجام یکسری خدمات بانکی نیاز نیست به شعبه خودش مراجعه بکند، فرهنگ آن از سال‌های ۷۷، ۷۸ از راهکارهای کوربنکینگ توسن به‌وجود آمده. و سـیبا و سیستم‌های شـبیه آن به تدریج از شعبات و بعضی از مصرف‌کننده‌ها شروع شدند اما همچنان حساب‌های سـنتی در شبکه بانکی کشور وجود دارد. اینها مسایلی است که تغییر فرهنگ را انجام می‌دهد. مانند همین توسعه شبکه خودپردازها و توسـعه پایانه‌های پرداختی سیار و به‌طورکلی توسـعه تکنولوژی در کاربری زندگی مردم، همگی به واسطه یکسری شـرکت‌های پایه‌ای به‌وجود آمدند که توانستند این سرویس‌ها را در عرصه نظام مالی و اقتصادی کشور ایجاد کنند.

آنچه از اهداف توسـن بود، افزایش رفاه عمومی بود. از طریق کاهش هزینه‌ها، بهینه‌سازی در زمان ارایه خدمات، ارایه از راه دور خدمات و...

ماننـد همیـن درگاه‌هـای خریدی کـه در بسـیاری از وب‌سـایت‌ها اتفاق افتاده، راه‌هـای مختلف پرداخت‌هایی که برای قبض‌های مختلف امکانپذیر شده، مانند شبکه‌ای تی‌ام، شبکه‌های موبایل و بقیه مسایل که می‌بینید، بخش زیادی از آنها، اثرات وجودی شرکت‌هایی مانند توسن است.

از بحث کیف پول الکترونیک که بگذریم، به بحث USSD که یکی از خدمات نوین در بستر موبایل بانک است، می‌رسیم که باز توسن در این زمینه پیشتاز بوده و با مجموعه همراه اول همکاری کرده و این خدمات برجسته و نوین بانکی را در کل کشور در بستر مخابرات همراه پیاده‌سازی کرده و در دسترس همگان قرار داده است. در بحث‌های سوشیال بانکینگ، توسن با مجموعه بانک قرض‌الحسنه و مجموعه تبیان، کنسرسیومی را ایجاد کرده‌اند که امکان ارایه خدمت تحت‌عنوان سوشـیال بانکینـگ را فراهم کرده اسـت. در همیـن مجموعه زمانی، توسن خدماتی را در زمینه بانکداری شرکتی فراهم کرده که حجم زیـادی از زمان‌هایی که در شـرکت‌های بزرگ، صرف گردش‌های بانکی و مسایل چک و اینچنینی می‌شود، از طریق سیستمی مبتنی بر امضای دیجیتال به نام کارتابل الکترونیکی فراهم کرده است که در دو تا از بانک‌های کشور هم فعال شده و قصد این است که این سیستم بتواند عملیات گردش کار مالی بانکداری شرکتی و نهادهای بزرگ عمومی مانند شهرداری‌ها و سازمان‌ها و... را بتواند تسهیل کند.

بحث‌های دیگری نیز هم‌اکنون در دسـتور کار و اجراست و امیدواریم تا انتهای سـال‌جاری به بهره‌برداری برسد. در حوزه سخت‌افزار هم گام‌های بسیار بزرگی برداشته‌ایم. مثلا زمینه تولید خودپرداز را فراهم کرده‌ایم که البته این کار تنها کار توسن نیست و شرکت‌های دیگری هم در اجرای این پروژه مشارکت داشته‌اند. به زودی تولید خودپرداز را توسـعه خواهیم داد هم از جهت خودکفایی در تولید آن در داخل کشـور و هم از لحاظ تولید محصولی با قابلیت‌های بیشـتر و جدیدتر متناسب بـا بازار ایران. این زنجیـره‌ای از اتفاقات بود که برجسـته‌هایش را عرض کردم و بسیاری از اینها تنها در حد ایده بـوده و به تدریج پرورش پیدا کرده‌اند و سرمایه‌گذاری روی آنها صورت گرفته و محقق شدند. همین استراتژی را توسن در حمایت از شـرکت‌های دانش‌بنیان و ایده‌هـای جدیـد و بـا ارزش افزوده مضاعف به شکل حمایت از شرکت‌های دانش‌بنیان و مرکز رشد ترغیب کرده است.

آیا شرایطی تاکنون پیش آمده که ایده‌ای داشته باشید و به تولید هم برسانید، ولی نتوانسته باشید آن را تجاری‌سازی کنید؟

بـه هر حال تجربه ناموفق داریم. همیـن الان روی این ۱۰، ۱۵شرکتی که سرمایه‌گذاری کرده‌ایم، حداقل سه، چهارتا از آنها در وضعیت‌هایی هستند که شاید تجاری‌سازی آنها به اندازه کافی حمایت نشده. که به چند علت می‌تواند اتفاق بیفتد؛ یکی بحث سرعت رشد محیط است. محدودیت‌هایی که در سطح تکنولوژی در کشـور وجود دارد و خیلی از آنها به حوزه‌های سرمایه‌گذاری و حوزه‌هـای غیرنرم‌افزاری برمی‌گـردد و از کنترل مجموعه‌ای مثل توسن خارج اسـت. دیگری می‌تواند طرح‌ریزی ناقص کار باشـد و عدم‌پیش‌بینی تمام چالش‌ها و مشکلات پیش‌رو. یکی دیگر از عوامل، سـرمایه‌گذاری سنگینی است که بعضی از این نیروها نیازمندند تا به مرحله بهره‌برداری برسند. پیش می‌آید که وعده‌وعیدهایی صورت می‌گیرد، اما مشارکت‌کننده در میانه راه از تصمیم خودش منصرف می‌شود و چون ما تکلیفی بر نهادهای دولتی نداریم و مکلف به حمایت از این شـرکت‌ها نیستند، این ایده‌ها بتر می‌مانند.

اعتقادمان در مجموعه توسن این است که برای ایجاد تحول در نظام اقتصادی کشور، بخش خصوصی و بخش دولتی و نهادهای عمومی غیردولتی، نیاز دارند که به صورت مشارکت‌هایی، توامان دست‌به‌دست هم دهند. نهادهای دولتی در کشور دارای سرمایه و قدرت اقتصادی هستند. نهاد خصوصی در کشور اما چابکی‌های لازم را دارا هستند

پیشـنهاد ما این است که به شـرکت‌های دانش‌بنیان نگاه متفاوتـی شـود زیرا فرصت‌هایـی که در این شـرکت‌ها ایجاد می‌شـود، نیازی نیست که همه آنها تجاری شود و اگر بخواهیم تمـام این فرصت‌ها را با پتانسـیل‌های داخلی این شـرکت‌ها به سـرانجام برسـانیم، انرژی و زمان زیادی را خواهد گرفت که می‌تواند تاثیر منفی در سـایر حوزه‌های شرکت‌ها داشته باشد، مثلا از مسـایل سـاده حقوقی و اداری نظیر پروانه بهره‌برداری، شرکت‌های نرم‌افزاری دچار مشکل هستند تا دریافت وام‌هایی که بـه همه حوزه صنعتی تخصیص پیدا می‌کنـد الا به حوزه نرم‌افزار.

نمونه خیلـی سـاده آن آیین‌نامه حمایت از شـرکت‌های تولیدکننده نرم‌افزار اسـت که چندین سـال اسـت که بحث معافیت‌های مالیاتی آنها مطرح اسـت و متاسـفانه پشتیبانی درستی از آن صورت نمی‌گیرد. دو، سه بار تغییراتی در آن صورت گرفت. تکلیف شد که ۳۰کیلومتر از شعاع شهرهای بزرگ باید دور باشند، توسط معاونت‌های مختلف ریاست‌جمهوری تغییراتی در آن داده شـد و در نهایت هم نشـد بهره‌برداری از آن صورت بگیرد.

شـما وقتی به کشورهای منطقه و به‌خصوص به کشورهای موفـق در حـوزه فناوری اطلاعـات در منطقه نـگاه می‌کنید، می‌بینید تجارب بسیار خوبی از اشتغال‌زایی، افزایش درآمد سرانه ملی و... در این کشـورها وجـود دارد که نمونه موفق آن هم در منطقه خود ما کشوری مانند هند است.

می‌بینید که شاخص و سهم بسیار موثر و مناسبی در تولید ناخالص ملی آنها را فنـاوری اطلاعات به خودش تخصیص داده اسـت. اما وقتی با ایران مقایسـه می‌شـود، می‌بینیم که کشور ما به‌رغم تمرکز در سـال‌های گذشته، همچنان نرخ مناسبی در این سهم ندارد.

با توجـه به‌روی‌کارآمـدن دولـت تدبیر و امید، آیا تلاشـی داشـته‌اید و توانسته‌اید از این ظرفیت استفاده کنید که نـگاه مدیران و این تفکر جاری را به این مساله تغییر دهید؟

ما تمام تلاشمان را متمرکز کردیم بـه اینکـه از منظر یک شـرکت فعال دانش‌بنیان در حوزه بخش خصوصی بتوانیم عصاره دستاوردها و تجـارب خودمان را در حوزه اشـتغال، در حوزه نقش‌آفرینی صنعت فناوری اطلاعات، از طریق جایگاه‌های مشـورتی و ارایه اسـناد مکتوب به نهادهای سیاسـتگذار و مجری در دوره اخیر منتقل کنیم. چون به هـر حال در دولت تدبیر و امید تعامل با بخش خصوصی، تعامل بسـیار مثبت‌تری اسـت و نگاه مثبتی به این تعامل وجود دارد. در نتیجه ارتباط‌گرفتن با شـبکه‌های اجتماعـی مرتبط، انتقـال انتظارات شـرکت‌های دانش‌بنیان، بخش خصوصی فعال در حوزه فناوری اطلاعات، توانسته است ادبیات فراموش‌شده این حوزه را به ذهن مسوولان امر برگرداند. ما توانسـتیم با اسـتمرار این موضوع و حفظ ارتباط، این ناحیه مشورت و ارتباط فراموش نشود. خب نرخ تولید علم در کشور و جهان در چند سال اخیر، چند ۱۰ برابر شده و نرخ رشد صنعت فناوری اطلاعات هم بسـیار سریع و پرشتاب است. در نتیجه ما نیاز داریم ارتباط بهنگام با مسوولان داشته باشیم تا از این قافله عقب نمانیم.

ما از هر نوع مشورتی به گرمی استقبال می‌کنیم و انتظاراتی کـه از ما برمی‌آید را می‌توانیم تضمیـن دهیم که ما می‌توانیم به‌عنوان نهادی که در دوران سختی فعالیت کرده و پابرجا مانده اسـت، واقعا در سنوات اخیر، بسـیاری از همراهان ما متاسفانه به‌دلیل فشـارهایی که وجود داشـته و سـختی‌هایی که وجود داشته از عرضه خارج شدند و در توانشان نبوده. یا حتی نخبگانی بودند که آنها را از دسـت دادیم و توان نگهداری آنها را نداشتیم و در کشـورهای دیگر از آنها حمایت‌های بهتری صورت گرفته و این فرصت برای ما از دسـت رفته اسـت. ولی مجموعه ما و مجموعه‌های مرتبط، تمام توان خود را گذاشتند و سعی کردند در همین داخل کشور به توانمندی برسند و به بیرون از کشور، خدمات خود را عرضه کنیـم. به‌رغم تمام رکودهایی که وجود داشته، ما در ایجاد فرصت‌های شغلی، در هر سال حداقل بالای ۳۰درصد فرصت جدید ایجاد کرده‌ایم.

آیا تحولات سیاسـی و اجتماعـی تاثیراتی در مجموعه توسن و شرکت‌های مشابه داشته است؟

کلیدی‌تریـن عنصر در شـرکت‌های دانش‌بنیـان، نیروی انسـانی اسـت. با توجه به این امر که نیروی انسانی نقطه‌اتکای تمام شرکت‌های دانش‌محور و دانش‌بنیان است، هر نوع تحول و بی‌ثباتی، فشار بر فضای اجتماعی، به‌طور مستقیم و به‌صورت نمایی تاثیر بر عملکرد این شـرکت‌ها، نرخ رشـد آنها، در سود و زیان آنها و... تاثیر دارد. شـاید حتی سیاسـت‌های فرهنگی و سیاسـی از سیاست‌های اقتصادی تاثیر بیشـتری بر ما داشته باشند. این را ما با گوشت و پوست و استخوان خود حس کرده‌ایم. شما می‌توانید ببینید تحولات سال ۸۸ به‌طور مثال، چه تاثیراتی بر عملکرد نیروی انسانی شرکت‌های دانش‌بنیان داشته‌اند. فارغ از هر نوع گرایشی. وقتی فضا به سمت ثبات و آرامش میل می‌کند، فشارهای اقتصادی کاهش پیدا می‌کند، فضای بسته به فضای باز تبدیل می‌شـود، ما دچار یک جهش چشمگیر در بهره‌وری سازمانی می‌شویم. به‌طور طبیعی تاثیر همکاری‌های ما در فضای کسـب‌وکار اقتصادی هم هست و بالطبع همین تاثیر به فضای مشتریان ما هم رسوخ پیدا می‌کند. اگر خیلی مجمل و چکیده عـرض کنم، عوامل کلیـدی سـازمان‌های دانش‌محور، فضای فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی حاکم بر کشور است. و هر نوع حرکت قانونگذار و سیاستگذاران کلان کشور و مجریان ارشد کشور به سمت ثبات، تثبیت، تدبیر و اعتدال، تاثیر مستقیم در رشد این شرکت‌ها منجر خواهد شد.

به نکته‌ای اشـاره‌ای کردید که هرقدر رقابت در حوزه شـرکت‌های دانش‌بنیان یا فناوری اطلاعات بیشتر باشد، موجب رونق بیشـتر و افزایش کارایی و... خواهد شد. این ویژگی اخلاق حرفه‌ای اقتصادی چگونه در شـرکت شـما اعمال می‌شود؟

ما اعتقادمان در مجموعه توسـن این است که برای ایجاد تحـول در نظام اقتصادی کشـور، بخـش خصوصی و بخش دولتـی و نهادهای عمومی غیردولتی، نیاز دارند که به صورت مشارکت‌هایی، توامان دست‌به‌دست هم دهند.

نهادهای دولتی در کشور دارای سرمایه و قدرت اقتصادی هسـتند. نهاد خصوصی در کشـور اما چابکی‌های لازم را دارا هسـتند. بخش نهادهای عمومی غیردولتی هم اعتمادسازی می‌تواننـد انجام دهند و این زنجیـره دولت، به‌عنوان صاحب سرمایه، بخش خصوصی دارای چابکی و ایده، نهادهای عمومی غیردولتـی هم به عنوان نقطه‌ای که دولت و بخش خصوصی در یک فضای غیراقتصادی به هم می‌رسـند که قرار نیسـت انتفاعی داشته باشند و آنجا می‌توانند اعتمادسازی انجام دهند. با در کنار هم قرارگرفتن این سه بخش، یک اکوسیستم جدید شکل می‌گیرد. نمونه‌اش، اعتمادی است که شهرداری به‌عنوان نهاد عمومی به ما کرد و تجربه سـامانه بلیت الکترونیک را در تهران داشت و آن اعتمادسازی صورت گرفت و پروژه با موفقیت انجـام گرفت و در بالابردن رفاه عمومی مردم، کمک به اقتصاد کشور، سلامت‌سازی سیستم و افزایش سرعت عمل پرداخت، انتشـار کمتر سکه و اسـکناس و کمک به سرمایه ملی کشور و... تاثیرگذار بود.

این دستاوردها، نتایجی است که تنها از اشتراک و تشریک مسـاعی به وجود می‌آیند و یک سیستمی به وجود می‌آید که همه در این سیسـتم برنده‌اند و برایشان سودده است. خود ما تغییر اسـتراتژی‌ای دادیم در سال‌های گذشته که بر اساس آن سیسـتمی راه‌اندازی کرده‌ایم، به نام شـبکه همکاران تجاری توسـن و در آن از شـرکت‌های دانش‌بنیان کـه اعتماد به آنها در نظام اقتصادی یک بانک کار سـختی بود، حمایت کردیم و مشارکت با آنها را تعریف کردیم برای اینکه بتوانند راهکارهای نرم‌افزاری خودشـان را در شبکه‌های بزرگ‌تری مانند بانک‌ها عرضه کنند. شاید در آن حوزه‌ها خود ما هم محصول داشتیم، اما باز گفتیم بگذاریم دیگران هم ورود کنند و درگاه‌هایی به آن شـرکت‌ها دادیم برای اینکه به هسته بانک متصل شوند و این باعث شـده که الان در شبکه همکاران تجاری توسن، نزدیک به ۵۰ شرکت وجود دارد که ما به صورت مشترک می‌توانیم به نظام بانکی محصول ارایه کنیم.

راهکار شـما برای حفـظ نیروهای خلاق و دانشـگر در چنین شرکت‌های تجاری دانش‌بنیان چگونه است؟

مـا در وهله اول سـعی کردیـم از طریق مطالعـه موردی شـرکت‌های طراز اول در دنیا الزامات دانشـگرها را برای تداوم همکاری آنها بررسـی و نیازهای آنها را شناسـایی کنیم. قطعا یکـی از کلیدی‌ترین این مـوارد، ارزش‌های اخلاقی اسـت و ایـن را به‌عنوان ارزش‌هـای بنیادین خودمـان تعریف کردیم که ما سـازمانی هسـتیم که صداقت و امانت به عنوان یکی از شاخصه‌های کلیدی در آن وجود دارد. بعد دوم، اهتمام و توجه به ارتقای هویت ایرانی در سطح دنیاست. این دو عامل در کنار ایجـاد یک فضای خلاق و نوآور، سـه تا از کلیدی‌ترین عوامل است. ولی در کنار اینها، ما به مساله شایسته‌سالاری و افزایش رفاه هم باید توجه کنیـم و برآیند این چند عامل، راه‌حل این ماجراست.

برای دو مورد نخست، خب ما کاملا یک سازمان اخلاق‌محور هستیم و توجه به مباحث اخلاقی و شوونات اخلاقی در سازمان رعایت می‌شـود و فضای کنترل‌شده سالمی ایجاد شده است. در بعـد خلاقیت و نـوآوری هم، بیـش از ۵۰ درصد منابع ما، حول‌وحوش ایده‌ها و نوآوری‌هاسـت و هزینه‌هایی که در واحد تحقیقات و آموزش می‌شـود بسیار قابل‌توجه است. همچنین توجهی که به خلاقیت و ایده‌های نو می‌شود به این ترتیب که سازمان ما، سازمانی است که بر اساس عملکرد افراد و خلاقیت و ایده‌های آنان، بازگشت مالی برای آنها در نظر گرفته می‌شود. یعنی ما نظامی داریم که فرد هم درآمدهای ثابت دارد و به مرور زمان و کسب تجربه و ارتقای رتبه و جایگاه، درآمدهای ثابت او افزایش پیدا می‌کند و هم می‌تواند با توجه به عملکرد و خلاقیت خودش، از درآمدهای متغیرش بهره بگیرد.

و مـا با این روش‌های تشـویقی، خروج نیروها به سـمت شرکت‌های مستقر در داخل کشور خیلی کم داریم اگر خروجی داشـتیم، خروج به سمت بیرون از کشـور است. برای حل آن موضوع هم راهکاری که داشـتیم، سعی کردیم وارد شویم در حوزه بین‌الملل پروژه انجام‌دادن و فرصت اشـتغال در بیرون از کشور هم ایجاد کردیم.

شناخت شما از شرکت‌های دانش‌بنیان در سطح اروپا و آسیا چگونه بوده و چه ارتباطاتی با آنها داشته‌اید و جایگاه ایران در سطح بین‌الملل چگونه است؟

نگاه آماری دقیقی ندارم که خدمتتان ارایه بدهم. ولی تعامل وسیعی با این شرکت‌های دانش‌بنیان داشته‌ایم.

یک تفاوت مشهود این موضوع، حمایت دولت‌هاست که در کشـور ما هم وجود دارد، ولی هیچ‌گاه به مرحله اجرا نرسیده. پس مهم‌ترین تفاوت شرکت‌های بیرون از ایران و شرکت‌های داخـل ایران، این اسـت که آنها حمایت‌های جـدی دارند. در فضای کسب‌وکار، ریسک‌هایی وجود دارد که این ریسک‌ها در کشورهای دیگر، محدودتر یا مدیریت‌شده‌تر است و مهم‌ترین حامـی بـرای شـرکت‌های نوپا با سـرمایه انـدک و محدود، حمایت‌های بالادسـتی است که اتفاق می‌افتد که متاسفانه در این زمینه هم مجریان چندان اهل عمل نبودند و همیشه سعی کردند ریسـک را منتقل کنند. این مهم‌ترین تفاوتی است که ما بین این شرکت‌ها و شـرکت‌های داخلی می‌بینیم و جالب است عرض کنم که در خارج از کشور، از شرکت‌های دانش‌بنیان در بسـیاری از کشورها، مانند مالزی یا کشورهای جنوب‌شرق آسیا، حمایت‌های ویژه از صادرات دانشی آنها صورت می‌گیرد. یعنـی اگر یکی از آن شـرکت‌ها، صادرات دانشـی به بیرون از کشـور داشته باشد ، سـهم قابل‌توجهی از آن رقم را دولت به همان شرکت‌ها به صورت پاداش پرداخت می‌کند و حمایت و پشتیبانی بسزایی از آن کسب‌وکار انجام می‌دهد.

موضـوع دیگـری هم که وجـود دارد این اسـت که برای شرکت‌های دانش‌بنیان، اعتبارات تضمینی را در نظر می‌گیرند که بتوانند فعالیت کنند. در صورتی که در کشور ما، شرکت‌های دانش‌بنیان، تنها می‌توانند ۱۵۰ میلیون تومان از صندوق حمایت، اعتبار داشته باشند و در کشور ما با این مبلغ واقعا پروژه با ابعاد قابل‌توجهی صورت‌پذیر نیسـت و امیدواریم در دولت تدبیر و امید، تغییراتی در این بخش‌ها به صورت عملی احساس کنیم و بدانیم که از این شرکت‌ها حمایت می‌شود. واقعا پتانسیل بسیار بزرگـی در بخش خصوصی در شـرکت‌های دانش‌بنیان وجود دارد و اگر حمایت شـود و اعتمادسـازی شکل گیرد و پروژه‌ها به انجام برسد، می‌توانند جهش چشمگیری در رشد اقتصادی کشور ایجاد کنند. در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات هم باز به‌عنوان یکی از حوزه‌هایی اسـت که دارای مزیت‌های رقابتی بسیار شاخص و برجسـته است در زمینه‌های مختلفی که در کسـب‌وکارهای مختلف شـرکت‌های دانش‌بنیان وجود دارد. فضای عمومی الان در دولت تدبیر و امید، مثبت اسـت. فضای فکری و ذهنی مثبت اسـت. باید اینها تداوم داشته باشد. شاید ما تا الان هیچ اثر پایه و ریشـه‌ای را بر جای نگذاشته‌ایم. صرفا فضا عوض شـده و حس مثبت القا می‌کند. اما در صورتی که این روند عملی شود و جنبه اجرایی پیدا کند و در طی سنوات آتی و ماه‌های آینده هم استمرار پیدا کند، به‌طور قطع و یقین منجر به بهبود فضای داخلی کشـور خواهد شد و این خود به صورت طبیعی منجر به ثبات نیروی انسانی و ثبات شرکت‌های دانش‌بنیان و رشـد درآمدی و پیشرفت خواهد شد و به‌سرعت نرخ شکوفایی این مجموعه‌ها بالا خواهد رفت.