



در صنعت مهمی همچون ارتباطات و فناوری اطلاعات که با سرعت شگفت‌انگیز در مسیر توسعه و پیشرفت حرکت می‌کند، امکان رقابت فقط برای رقیبانی وجود دارد که خدمات و محصولات متمایزی را در مقایسه با سایر رقبای ارائه کنند. امروزه مخاطبان و کاربران این صنعت به سمت خدمات و محصولات جدیدی گرایش پیدا می‌کنند که بتواند نیازهای جدید آنان را برطرف کند. یکی از کارکردهای جویشرهای بومی نیز پاسخ‌گویی به مخاطبان بومی است و با وجود جویشرهای بین‌المللی که در سطح جهان پاسخ‌گوی نیازهای تمام کاربران در نقاط مختلف جهان هستند، جویشرهای بومی در صورتی می‌توانند موفق عمل کنند که با شناسایی نیازهای بومی افراد، خدمات و محصولات مناسبی برای تامین این نیازها ارائه دهند. دکتر "علی احمدی" در گفت‌وگو با نشریه "پیام دیدرس"، ضمن تعریفی از خدمات بومی، دیدگاه‌ها و ارزیابی خود را از تنوع و چگونگی ارائه این خدمات توسط جویشرهای بومی و عملکرد آنها در این باره ارائه کرده است که در ادامه می‌خوانید.

آقای دکتر علی احمدی (رییس پژوهشکده فناوری اطلاعات دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی):

# جویشرهای بومی باید متمایز از رقبای بین‌المللی باشند

در بومی‌سازی آیا تنها منظور محلی کردن یک خدمت است؟ معیار ارزیابی خدمات بومی را چه می‌دانید؟

به این نکته نیز در پرسش نخست اشاره‌ای شد. از نظر من، بومی کردن تعریفی فراتر از این موضوع دارد و با توجه به اینکه بومی‌سازی جنبه‌های مختلفی داشته و در سطوح مختلفی قابل تعریف است، مفهوم آن کاملاً به هدفی که در بومی کردن خدمت به دنبال آن هستید، مربوط می‌شود. به عنوان مثال، اگر تاکید بومی‌سازی بر بالا بردن امنیت یک خدمت باشد، معیار ارزیابی آن خدمت باید بر محور مسایل امنیتی باشد. بنابراین برای ارزیابی بومی بودن خدمت، باید به این نکته توجه کرد

آیا به نظر شما در تعریف خدمات بومی در برنامه فناوری اطلاعات به نقطه واحدی دست یافته‌ایم؟

در تعریف خدمات بومی، نقطه‌نظرهای متفاوتی وجود دارد. برخی از بعد تولید داخلی بودن به یک محصول یا خدمت بومی می‌گویند و برخی از بعد جغرافیا و محلی بودن یک محصول به آن بومی می‌گویند. به نظر من بومی بودن فراتر از اینهاست و به نیازهای یک مردم در یک منطقه و ناحیه برمی‌گردد. از این نظر، شاید نتوان گفت که در تمام خدمات زیرمجموعه فناوری اطلاعات به تعریف واحدی دست یافته‌ایم اما در خدمات مهم تقریباً این اتفاق افتاده است.

آیا می‌توان تعریف مشخصی برای بومی بودن خدمات ارائه کرد؟ شاخص‌های مهم خدمات بومی از نظر شما کدام موارد است؟

همان‌طوری که در پاسخ پرسش نخست هم اشاره کردم، بومی کردن به معنای سفارشی‌سازی خدمات براساس نیازهای بومی قابل تعریف است. این نیازها می‌تواند در حوزه‌های مختلف خط و زبان، فرهنگی، اخلاقی، امنیتی و غیره تعریف شده باشد. با توجه به تعریفی که از بومی‌سازی خدمات ارائه شده است، بنابراین بسته به نیازی که هدف بومی‌سازی را تعیین کند، شاخص‌های آن قابل تعریف است. در طرح جویشر شاید شاخص‌های مهمی که در بومی بودن موثر است مکان، خط و زبان، فرهنگ، اجتماع، اطلاعات و محتوا باشند که تعیین‌کننده بومی بودن خدمات در آنها خواهد بود. جویشرها اگر بتوانند اطلاعات مناسب با بوم و فرهنگ یک منطقه در اختیار کاربران قرار دهند، حتماً موفق خواهند بود. درخواست مردم از جویشرها در هر نقطه از دنیا متفاوت است و این فرصت جویشرهای بومی است که این درخواست‌ها را شناسایی کرده و به سمت آن بروند.

باید توجه کرد که طرحی موفق می‌شود که نیازها و درخواستهای مخاطبین خود را دریافته و در خدمت خود لحاظ کند.



که چه نیازهای بومی وجود داشته و کدامیک از آنها مرتفع شده است. محلی کردن محصول در واقع در سطوح متفاوت قابل انجام است اما باید توجه کرد که طرحی موفق می‌شود که نیازها و درخواست‌های مخاطبان خود را دریافته و در خدمت خود لحاظ کند.

**برخی بومی بودن را در خط و زبان فارسی می‌دانند. آیا به نظر شما این موضوع کفایت می‌کند؟**

با توجه به اینکه بومی‌سازی به معنای سفارشی‌سازی براساس نیازهای بومی است که می‌تواند جنبه‌های مختلف خط و زبان، امنیت، فرهنگ و غیره را دربر داشته باشد، بنابراین محدود کردن این مفهوم به خط و زبان تعریف جامعی از این مفهوم ارائه نمی‌دهد. اما خط و زبان نشان‌دهنده فرهنگ و بعضاً محتوای بومی نیز است. بنابراین از نیازهای مهم محصول‌های بومی توجه به این موضوع است. معمولاً کشورهایی که تعصب بر خط و زبان خود دارند، از محصول‌های بومی موفق‌تری برخوردار بوده و توانسته‌اند پشتیبانی فرهنگی مناسبی به محصول‌های خود دهند. در جویشرهای بومی نیز این موضوع قابل مشاهده است که توجه به موضوع‌های خط و زبان در برخی کشورها نظیر کره باعث موفقیت آنها در این گونه محصول‌های بومی شده است.

**به نظر شما، کدام خدمات بومی در حوزه فناوری اطلاعات به‌ویژه مرتبط با طرح جویشرگر در اولویت هستند و کدام عوامل را در شناخت و اولویت‌بندی خدمات بومی مهم‌تر می‌دانید؟**

برای پاسخ‌گویی به این پرسش ابتدا باید دسته‌های مختلف خدمات در این حوزه را مدنظر قرار داد. دسته‌ای از خدمات آنهایی هستند که نقش پایه‌ای داشته و می‌توانند به عنوان سکویی برای سایر خدمات عمل کنند. به عنوان نمونه، خدمات جستجوی متنی، نقشه، سکوی تبلیغات و غیره در این گروه جای می‌گیرند. دسته دیگر، خدماتی هستند که به توسعه محتوای بومی کمک می‌کنند که از آن جمله می‌توان به دانش‌نامه، گراف دانش، وردنت و غیره اشاره کرد. ابزارهای خط و زبان فارسی، نظیر واژه‌یاب، تشخیص‌گر موجودیت‌های اسمی و مرجع‌یاب ضمیر نیز دسته دیگری از خدمات را تشکیل می‌دهند که نقش کلیدی در فراهم‌سازی خدمات باکیفیت بومی دارند. همچنین، سایر خدمات بومی که می‌توانند به جذب هرچه بیشتر مخاطبان کمک کنند، تحت عنوان خدمات ارزش افزوده شناخته می‌شوند. تمامی این دسته‌ها به نوعی دارای اهمیت هستند و باید مورد توجه قرار گیرند تا زیست‌بوم جویشرگر بومی شکل مناسبی بیابد. اما طبیعتاً خدمات پایه و توسعه محتوا از اهمیت بالاتری برخوردارند؛ چراکه خدمات پایه، محور شکل‌گیری جویشرگر بومی و خدمات توسعه محتوا، فراهم‌کننده محتوای غنی و مناسبی هستند که می‌تواند از طریق جویشرگر به کاربران بومی معرفی شود.

**جویشرگرهای بومی باید تلاش کنند با دید آینده نگرانه خود را در مسیری قرار دهند که از تقلید یا مشابهت با سایر جویشرگرها پرهیزند و خاص منطقه و بوم خود باشند**



در خدمات بومی نسبت به خدمات بین‌المللی به دلیل توجه بیشتر به ویژگی‌های خط و زبان فارسی، امکان دسترسی سهل‌تر به محتوای بومی و شناخت مناسب‌تر از فرهنگ و ذائقه کاربران ایرانی را امکان‌پذیر می‌کند؛ هر چند که به موازات آن نباید از توسعه دانش و فناوری جویشرگرها در راستای دستیابی به اهداف طرح جویشرگر نظیر استقلال در فضای سایبری و الزام‌هایی همچون امنیت اطلاعات و صیانت از داده‌های شخصی افراد غافل ماند.

**در جویشرگرهای بومی انتظار می‌رود که خدمات بومی توسعه داده شود. آیا به نظر شما خدمات بومی از طرف جویشرگرهای بومی ارایه می‌شود که توانسته باشد آنها را متمایز کند؟**

اگر جویشرگرهای بومی را بررسی کنیم، تمرکز آنها در جمع‌آوری مستندات فارسی است که با



نمایه‌سازی بتوان جستجوی مناسبی را روی آنها صورت داد. البته این موضوع با توجه به اینکه جویشرگرهای دیگر هم روی وب فارسی جستجو می‌کنند، به‌تنهایی یک خدمت بومی تلقی نمی‌شود اما در خدماتی نظیر جستجوی شغل، تحلیل خبر، آب و هوا، بازار و غیره که با نیازهای داخلی سنجیده و تحلیل می‌شوند، جنبه‌های بومی بیشتری می‌توان مشاهده کرد. متأسفانه با وجود تلاش زیاد، هنوز تمایز زیادی در این جویشرگرها نسبت به جویشرگرهای بین‌المللی ایجاد نشده است و این شاید مهم‌ترین دلیلی باشد که هنوز کاربران زیادی جذب جویشرگرهای بومی نشده‌اند. همان‌طور که در پرسش‌های پیشین هم اشاره کردم، جویشرگرها با توجه به نیازهای مردم و کاربران باید در ایجاد تمایز تلاش‌های بیشتری کنند تا بتوانند در این بازار رقابتی سربلند بیرون بیایند.

یکی دیگر از نکته‌های مهم و قابل توجه، عدم تقلید و دنباله‌روی جویشرگراست. جویشرگرها باید تلاش کنند با دید آینده‌نگرانه، خود را در مسیری قرار دهند که از تقلید یا مشابهت با سایر جویشرگرها پرهیزند و خاص منطقه و بوم خود باشند.

با توجه به آنچه که بیان شد، عوامل مهمی که باید در اولویت‌بندی خدمات بومی مورد توجه قرار گیرند، عبارتند از: امکان تبدیل شدن به سکویی برای ارایه سایر خدمات، کمک به توسعه محتوا، میزان استفاده از ویژگی‌های خط و زبان فارسی، فراهم‌سازی مزیت رقابتی در مقایسه با خدمات‌دهندگان بین‌المللی و در نهایت توفیق در جذب هرچه بیشتر کاربران بومی.

**در سیاست‌های طرح جویشرگر عنوان شده است که ما با جویشرگرهای بین‌المللی رقابت نکرده و در خدمات بومی و خاص سرمایه‌گذاری خواهیم کرد. آیا به نظر شما ارایه خدمات بومی می‌تواند باعث رونق کسب‌وکار و درآمد جویشرگرها باشد؟**

با توجه به اینکه جویشرگرهای بین‌المللی دیرزمانی است که به بازار رقابت وارد شده و به بلوغ مناسبی رسیده‌اند، رقابت با آنها در کوتاه‌مدت دور از ذهن می‌نماید. بنابراین ارایه خدمات بومی جذاب و پرکاربرد متناسب با ذائقه کاربران ایرانی می‌تواند نقطه آغاز مناسبی برای رونق کسب‌وکار جویشرگرهای بومی باشد. این موضوع به‌ویژه با توجه به وجود مزیت رقابتی