

## طراحی و معرفی دوره‌های آموزش استاندارد تجارت

### الکترونیک در ایران<sup>۱</sup>

محمد رحیم اسفیدانی<sup>۱</sup>، روح الله نوری<sup>۲\*</sup>، هادی دارمی<sup>۳</sup>، مسعود شریعتی<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی و عضو هیأت علمی موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی

۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی و عضو هیأت علمی موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی

۳. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران

۴. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران

(تاریخ دریافت: ۸۶/۵/۷؛ تاریخ تصویب: ۸۶/۸/۱۲)

### چکیده

با ورود فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی به حوزه تجارت، استانداردهای تجارت الکترونیکی به یک زبان مشترک تجاری در سطح بین‌المللی تبدیل شده است تا از طریق کاهش هزینه‌های مربوط به فرایندهای تجاری، افزایش سرعت مبادله اطلاعات تجاری به بنگاه‌ها کمک نمایند تا با افزایش رقابت پذیری خود در سطح ملی و بین‌المللی موانع رشد و حضور خود را در بازارهای جهانی هموارتر نمایند. اما در کشور ما اجرای استانداردهای تجارت الکترونیکی و استفاده از آن‌ها موانع بسیاری وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها آموزش و آگاه‌سازی می‌باشد. از این رو لازم است که در خصوص توسعه استانداردهای تجارت الکترونیکی به مقوله آموزش این استانداردها توجه خاصی شود. در این مقاله تلاش شده است تا با شناسایی بازیگران تجارت الکترونیکی و استخراج نقش‌های آنان در حوزه تجارت الکترونیکی، اهداف آموزش آن‌ها استخراج شده و دوره‌های آموزشی آنان با توجه به شرایط و ویژگی‌های خاص هر یک از مخاطبین طراحی و ارائه گردد.

### واژگان کلیدی:

تجارت الکترونیکی، استانداردهای تجارت الکترونیکی، آموزش تجارت الکترونیکی.

۱. این مقاله از پروژه‌های تدوین و بومی‌سازی استانداردهای تجارت الکترونیکی و طراحی، تدوین و تولید بسته‌های آموزشی تجارت الکترونیکی استخراج شده است. این پروژه‌ها در موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی و دفتر توسعه تجارت الکترونیکی انجام شده است.

Email: noori\_2003@yahoo.com

\* نویسنده مسوول: تلفن ۰۹۱۲۳۵۴۶۳۱۰

## مقدمه

با استقرار و گسترش روزافزون اینترنت، شاهد ظهور انواع جدیدی از کسب و کارها و روابط بین آنها هستیم. کسب و کار در فضای مجازی بسرعت در حال گسترش است و بسیاری از شرکت‌های موفق گام در این راه نهاده‌اند. شدت و عمق این فضای مجازی به اندازه‌ای است که دیگر شرکت‌ها با انتخاب مواجه نیستند، بلکه آنها چاره‌ای جز پیوستن به آن ندارند.

اگرچه پیوستن به فضای جدید کسب و کار ضروری است، بیان این نکته لازم است که حرکت به این سمت مستلزم آشنایی با قواعد و استانداردهای آن و سپس تطابق با آنها به منظور بهره‌گیری بیش‌تر از آنهاست. استانداردهای بین‌المللی حاکم بر کسب و کار در فضای اینترنتی را در یک نگاه کلی می‌توان به دو گروه تقسیم بندی کرد که عبارتند از: ادیفاکت و ebXML<sup>۱</sup> که از بین آنها ادیفاکت کاملاً استقرار یافته و بر تجارت الکترونیکی حاکم است و ebXML به عنوان استاندارد در حال تکوین است که رفته رفته بر میزان حاکمیت آن افزوده می‌شود. در یک نگاه اجمالی، می‌توان ebXML را به عنوان مجموعه واحدی از مشخصات فنی و معانی مشترک XML نامید که توافق جهانی بر روی آنها وجود دارد و برای تسهیل تجارت جهانی به کار می‌رود، تعریف کرد. ebXML با فراهم آوردن طریقه‌ای استاندارد برای توصیف و تبادل پروفایل‌ها، موافقت‌نامه‌ها و فرایندها و گاهی تکاملی در کسب و کار اینترنتی محسوب می‌شود.

شرکت‌ها با استفاده از ebXML می‌توانند برای تبادل پیام تجاری، ایجاد رابطه تجاری، مخابره داده‌ها با مفاهیم مشترک و تعریف و ثبت فرایندهای تجاری استاندارد داشته باشند. ادیفاکت نیز در نگاهی اجمالی عبارت است از: استاندارد بین‌المللی تبادل الکترونیکی داده‌ها که از سوی سازمان ملل ایجاد و توسعه یافته است. تبادل الکترونیکی داده‌ها برای مدیریت، تجارت و حمل و نقل<sup>۲</sup> از سوی سازمان ایزو به عنوان ISO9735 پذیرفته شده است و به تسهیل تجارت

1. e-business XML  
2. UN/EDIFACT

الکترونیکی کمک می‌کند. در این پروژه ابتدا به معرفی کامل این دو استاندارد بین‌المللی پرداخته شده است و سپس اسناد الکترونیکی سازمان ملل به عنوان پروژه‌ای که با این استانداردها شکل گرفته، معرفی شده است.

از سوی دیگر، سازمان ملل نیز ضرورت و اهمیت استانداردهای تجارت الکترونیکی را مورد توجه قرار داده است. سازمان ملل هدف از استانداردسازی تجارت الکترونیکی را در سه حوزه زیر خلاصه نموده است:

- تسهیل تجارت،

- یکسان سازی تجارت،

- کاهش هزینه‌های تجارت بین‌الملل.

بنابراین، با توجه به روند روبه رشد استانداردهای تجارت الکترونیکی، و توجه خاص سازمان‌های بین‌المللی به این مهم، توجه به مقوله آموزش و آگاه‌سازی در این حوزه می‌تواند در پیشبرد اهداف تجارت الکترونیکی در کشور نقش موثری داشته باشد.

### ادبیات نظری تحقیق

با توجه به نقش و اهمیت استانداردهای تجارت الکترونیکی، به‌عنوان زیر ساخت کلیدی توسعه تجارت الکترونیکی در ایران و فقدان دانش و آگاهی‌های لازم در این خصوص، توجه به مقوله آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی می‌تواند در این امر نقش کلیدی داشته باشد. این رو در این بخش از مقاله تلاش می‌شود تا تجارب موجود در خصوص آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی تشریح شود.

#### توصیه‌های سازمان‌های بین‌المللی در خصوص آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی

تجارت الکترونیکی در توسعه و یکپارچگی اقتصادهای جهانی از اهمیت شایانی برخوردار است. وابستگی فرآیندهای زنجیره تامین به سیستم‌های مدیریت سفارش، پرداخت و حمل و نقل الکترونیکی به‌طور روز افزون افزایش می‌یابد. با پیشرفت سریع تکنولوژی، فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه‌های جدیدی پیاده‌سازی می‌شود تا فرآیندهای بسیار پیچیده زنجیره تامین را مدیریت کند و بهینه سازد.

کمیسیون اقتصادی اروپای سازمان ملل<sup>۱</sup> توسط مرکز تسهیل تجاری و تجارت الکترونیکی<sup>۲</sup> خود به ایجاد استانداردهای جهانی برای تجارت بین‌المللی اقدام کرده است. در این حوزه تجارت الکترونیکی، مدیریت استانداردها به پیش‌زمینه‌های بالفعل رقابت موفق در بازارهای پیشرفته بین‌المللی تبدیل شده‌اند.

در محیط بازارهای رقابتی بین‌المللی، درک مسائل و روندهای جدید حوزه تجارت الکترونیکی برای قانون‌گذاران و دولت‌ها ضروری است. قانون‌گذاران، خصوصاً در اقتصادهای در حال گذار و کشورهای در حال توسعه به یک مبنای اطلاعاتی استوار نیاز دارند تا اقتصادها و کسب‌وکارهای خود را به شرکت در تجارت جهانی قادر سازند. در این کشورها باید تصمیمات کلان حوزه تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی در افق زمانی کوتاه مدت اتخاذ گردد تا تمایلات استراتژیکی تامین و دروازه‌های آنها به سوی تجارت الکترونیکی گشوده شود. با توجه به این واقعیت که آگاهی جوامع از تجارت الکترونیکی هنوز در حد بالایی نیست و استانداردهای باید با فعالیتهای دیگری از قبیل آگاهی‌بخشی عمومی، ارائه آموزش‌های حرفه‌ای، و غیره همراه باشد؛ ارائه دوره‌های آموزشی به منظور آموزش مفاهیم پایه تجارت الکترونیکی و استانداردهای آن از اهمیت شایانی برخوردار است.

### توصیه‌نامه ۱۸

در توصیه‌نامه ۱۸ سیفکت<sup>۳</sup>، بر لزوم آموزش پرسنل سهیم در تجارت بین‌المللی تاکید شده است. در این توصیه‌نامه سازمان ملل متحد، مجموعه جامعی از توصیه‌های مربوط به برترین رویه‌ها و استانداردهای تسهیل و هماهنگ‌سازی تراکنش‌های تجاری، از اسناد تجاری اولیه گرفته تا معیارهای پرداخت، کنترل‌های رسمی و حمل و نقل کالاها ارائه می‌شود. در ماده ۲،۱،۱ این توصیه آمده است:

#### آموزش مناسب پرسنل سهیم در تجارت بین‌المللی:

کسب‌وکارهای سهیم در تجارت بین‌المللی باید اقدامات لازم را انجام دهند تا پرسنل آنها آموزش‌های لازم و مناسب در موضوعات تجارت بین‌المللی را طی کنند.

1. United Nation Economic Commission for Europe  
2. Centre for Trade Facilitation and Electronic Business  
3. UN/CEFACT

### توصیه‌نامه ۲۵

توصیه‌نامه ۲۵ در سپتامبر ۱۹۹۵ با حضور نمایندگان کشورهای مختلف و همچنین نمایندگان سازمان‌های بزرگ بین‌المللی به تصویب رسید. هدف از این توصیه‌نامه، هماهنگ‌سازی اقدامات دولت‌ها برای پیاده‌سازی ادیفاکت<sup>۱</sup> به عنوان استاندارد واحد بین‌المللی تبادل الکترونیکی داده‌ها بین مؤسسات دولتی و شرکت‌های خصوصی از هر بخش اقتصادی در سراسر جهان است. در این توصیه‌نامه آمده است:

باید این واقعیت را پذیرفت که هنوز آگاهی جامعه از تجارت الکترونیکی در حد بالایی نیست و استانداردسازی باید با فعالیتهای دیگر از قبیل آگاهی‌بخشی عمومی، ارائه آموزش‌های حرفه‌ای، گنجاندن آن در برنامه‌های آموزشی پرسنل و همچنین اقدامات امنیتی و قانونی پیچیده در هر کشور، منطقه و یا گروه کشورها همراه باشد.

### کمیسیون اقتصادی اروپای سازمان ملل متحد

به عنوان اولین نمونه، اقدام سازمان ملل متحد در زمینه آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی شایان ذکر است. کمیسیون اقتصادی اروپای سازمان ملل متحد، با همکاری هیأت فرانسوی تبادل الکترونیکی داده‌ها<sup>۲</sup>، در حال برگزاری دوره‌های آموزشی است تا قانون‌گذاران، مدیران و متخصصان فناوری اطلاعات از اطلاعات دقیق تکنولوژی ادیفاکت، XML و ebXML درک کافی پیدا کنند. در این زمینه کمیسیون اقتصادی سازمان ملل به برگزاری دوره‌های زیر اقدام کرده است:

- دوره آموزشی متمرکز یک روزه برای قانون‌گذاران تجارت الکترونیکی، شامل آموزش سیستم‌های اطلاعاتی تجاری بر اساس استانداردهای تبادل داده‌های بین‌المللی، EDI قدیمی و سناریوهای تجاری مبتنی بر ebXML.
- دوره آموزشی سه روزه برای ارائه‌دهندگان و مجریان نرم‌افزارهای تجارت الکترونیک، شامل آموزش مفهومی اجزای ساختاری سیستم‌های ebXML از قبیل مدل سازی UML برای ebXML، مدل سازی فرآیند تجاری، الگوهای ebXML و قراردادهای شریک تجاری.

1. United Nation / Electronic Data Interchange For Administration, Commerce, and Transport  
2. EDIFRANCE

کمیسیون اقتصادی سازمان ملل، هر ساله بنا به درخواست متقاضیان چند دوره آموزشی را اجرا می‌کند. این دوره‌ها از سوی مشاورین و پرسنل کمیسیون اقتصادی سازمان ملل و به صورت آموزش مدیریت مدرن پیشرفته برگزار می‌شود. به منظور تحقق اهداف کمیسیون اقتصادی سازمان ملل در ارائه دوره‌های آموزشی برای تمامی داوطلبان، دوره‌های آموزشی در خارج از مرکز کمیسیون اقتصادی سازمان ملل ژنو نیز برگزار می‌شود.

### سازمان تجارت جهانی<sup>۱</sup>

سازمان تجارت جهانی تنها سازمان بین‌المللی است که با قوانین بین‌المللی تجارت بین کشورها سروکار دارد. وظیفه اصلی سازمان تجارت جهانی، تضمین جریان روان تجارت، قابلیت پیش‌بینی و آزادی تجارت تا حد ممکن می‌باشد. هدف این سازمان، بهبود سطح رفاه مردم در کشورهای عضو است. سازمان تجارت جهانی با اقدامات ذیل در جهت تحقق اهداف خود حرکت می‌کند:

- اجرای موافقتنامه تجاری؛
- فراهم آوردن محلی برای مذاکرات تجاری؛
- بازبینی خط مشی‌های تجاری ملی؛
- کمک به کشورهای در حال توسعه در خط مشی‌های تجاری، از طریق کمک‌های فنی و برنامه‌های آموزشی؛
- همکاری با سایر سازمان‌های بین‌المللی.

---

1. World Trade Organization

## فدراسیون بین‌المللی اتحادیه‌های حمل و نقل کالا<sup>۱</sup>

فیاتا در ۱۹۲۶ در وین تاسیس شد. فیاتا از سوی بسیاری از سازمان‌های دولتی و سازمان‌های خصوصی حمل و نقل بین‌المللی نظیر اتاق بازرگانی بین‌الملل، انجمن حمل و نقل هوایی، اتحادیه بین‌المللی راه آهن، اتحادیه حمل و نقل جاده‌ای بین‌الملل و غیره به عنوان نماینده صنعت حمل و نقل کالا شناخته می‌شود. در واقع فیاتا بزرگ‌ترین سازمان غیردولتی در زمینه حمل و نقل است. اهداف اصلی فیاتا عبارتند از:

- متحد کردن صنعت حمل کالا در کل دنیا؛
- آشنا کردن تجارت، صنعت و عموم مردم با خدمات ارائه شده از سوی شرکت‌های حمل و نقل؛
- بهبود کیفیت خدمات ارائه شده از سوی شرکت‌های حمل و نقل؛
- ارائه آموزش حرفه‌ای به شرکت‌های حمل و نقل و ابزارهای تجارت الکترونیک شامل مبادله الکترونیکی داده‌ها و بارکد.

## تجارب سایر کشورها در خصوص آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی

### انجمن حمل و نقل بین‌المللی هوایی

حمل و نقل هوایی یکی از پویاترین صنایع در دنیاست و انجمن حمل و نقل بین‌المللی هوایی (یاتا)، سازمان تجاری جهانی آن است. از اولویت‌های اساسی این سازمان تسهیل کسب و کار از طریق پروژه‌های فروش ۱۰۰٪ بلیط به صورت الکترونیکی و همچنین پروژه حمل بار الکترونیکی می‌باشد. یاتا تیمی تشکیل داده که مسئول ایجاد و حفظ استانداردهای بار الکترونیکی یاتا است. لازمه عضویت در این تیم، داشتن دانش متدولوژی اسناد الکترونیکی سازمان ملل است. در این جهت، پروژه تسهیل تجاری انگلیس دوره پنج روزه‌ای را برای پرسنل فنی مربوط در توسعه اسناد الکترونیکی سازمان ملل پیشنهاد داده است.

1. International Federation of Freight Forwarders Associations

### کمیسیون اقتصادی سازمان ملل برای آفریقا<sup>۱</sup>

این کمیسیون در ۱۹۵۸ توسط شورای اقتصادی اجتماعی سازمان ملل<sup>۲</sup> به عنوان یکی از پنج کمیسیون منطقه‌ای سازمان ملل تاسیس شد و مسؤولیت حمایت از توسعه اقتصادی و اجتماعی ۵۳ کشور عضو، همچنین تقویت انسجام منطقه‌ای و ارتقای همکاری بین‌المللی برای توسعه آفریقا را بر عهده گرفت. در جهت برنامه تجارت بین‌المللی و زیر ساخت‌های آن و همچنین توسعه فناوری اطلاعات، کمیسیون اقتصادی سازمان ملل برای آفریقا در سال‌های اخیر بر تجارت الکترونیکی متمرکز شده است؛ تا حدی که کشورهای آفریقای غربی، این کمیسیون را به پیگیری و اجرای تجارت الکترونیکی در اتحادیه آفریقا ملزم نموده‌اند. این کمیسیون به بحث ضرورت و آموزش تجارت الکترونیکی و استانداردهای آن در اتحادیه آفریقا پرداخته است و کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی را در این جهت برگزار نموده است.

#### چین: بخش حمل و نقل دریایی (پروژه سیستم ارسال الکترونیکی اطلاعات)

با موفقیت چشمگیر پروژه سیستم ارسال الکترونیکی اطلاعات حمل و نقل کانتینر بین‌المللی، پنج مرکز مبادله الکترونیکی داده‌ها به ترتیب در شرکت‌های کشتیرانی اقیانوسی چین، شانگهای، تیانجین، گینگ دائو و نینگ بو گشایش یافته‌اند. همچنین مرکز خدمات کاربردی و فناوری مبادله الکترونیکی داده‌ها در وزارت ارتباطات تأسیس شده است. این مرکز، چهار دوره آموزشی نرم‌افزار AMTrix و ادیفاکت برگزار می‌کند. بیش از ۸۰ مهندس از پنج پایگاه مذکور، این دوره‌ها را با موفقیت گذرانده‌اند. ۲۱ پیام ادیفاکت به زبان چینی ترجمه و به صورت راهنمای کاربری منتشر شده‌اند. بر طبق اسناد حمل و نقل کانتینر چین، ۲۱ فایل استاندارد پایه مطابق با دایرکتوری D.95A و EDIFACT D.95B طراحی و تکمیل شده است.

#### آلمان: دوره آموزشی UN/EAN-EDIFACT توسط شرکت رینگهلم<sup>۳</sup>

دوره آموزش UN/EAN-EDIFACT توسط شرکت رینگهلم آلمان برگزار می‌شود. این شرکت متشکل از گروهی از متخصصان اروپایی در حوزه استانداردهای پیام و یکپارچه‌سازی سیستم‌ها در فناوری اطلاعات صنعت بهداشت است. این دوره برای مدیران، کاربران و

1. United Nation Economic Commission for Africa  
2. Economic and Social Council of the United Nations  
3. Ringholm



مهندسان ارشد که نسبت به آموختن استاندارد UN/EAN-EDIFACT تمایل دارند و افرادی مانند پیاده‌سازان که باید درک عمیقی از استانداردها داشته و از شیوه به‌کارگیری مستندات استانداردها آگاهی کافی داشته باشند، توصیه می‌شود.

#### استرالیا: کمیته مدیریت سیفکت استرالیا

در این کمیته، برنامه آموزش دروازه تجارت<sup>۱</sup> شامل دروس فنی ادیفاکت، تکمیل شده و پس از تصویب توسط این کمیته، برنامه آموزشی مبادله الکترونیکی داده‌ها در پنج جلسه در شهرهای ملبورن و سیدنی ارائه می‌شود.

#### ایالات متحده: شرکت کویزینت<sup>۲</sup>

در دوره‌های آموزشی استانداردهای تجارت الکترونیکی شرکت کویزینت، شرکت‌کنندگان به اهمیت و نحوه استفاده مفید از مبادله الکترونیکی داده‌ها پی می‌برند و می‌آموزند که چگونه از قدرت مبادله الکترونیکی داده‌ها در کسب‌وکار خود بهره بگیرند. شرکت کویزینت با برگزاری این دوره آموزشی که تنها دوره مورد تأیید AIAG برای تأمین‌کنندگان خودرو است، شرکت‌ها را در درک نیازمندی‌های تجاری و فنی مبادله الکترونیکی داده‌ها یاری می‌دهد. پس از طی این دوره، گواهینامه آموزش مبادله الکترونیکی داده‌ها با تأیید AIAG و کویزینت به شرکت‌کنندگان اعطا می‌شود.

#### بلغارستان: کارگاه‌های آموزشی اسناد الکترونیکی سازمان ملل

بنا به درخواست بولپرو<sup>۳</sup> و با حمایت دولت بلغارستان، متخصصانی از کمیسیون اقتصادی اروپای سازمان ملل، کارگاهی را با هدف اجرای آزمایشی اسناد الکترونیکی سازمان ملل در صوفیه پایتخت بلغارستان برگزار می‌کنند. متخصصان، در این کارگاه آموزشی، به آموزش مفاهیم اسناد الکترونیکی می‌پردازند و مدل تجاری آن را با ذینفعان مورد بحث قرار می‌دهند. این گروه، از اجرای آزمایشی اظهارنامه گمرکی با امضای دیجیتال برخط بازدید می‌کنند. شرکت‌کنندگان از سازمان‌های گمرکی و تجاری به بحث در خصوص نقشه راه پیاده‌سازی اسناد الکترونیکی می‌پردازند.

---

1. Tradegate  
2. Covisint-Compuware  
3. Bulpro

### رومانی: اقدامات شرکت پومرو<sup>۱</sup>

در جلسه پومرو سال ۲۰۰۴، کمیته‌ای به منظور پیاده‌سازی اسناد الکترونیکی تشکیل شد. در این کمیته، پروژه‌های مشترک کشورهای ترکیه، بلغارستان، صربستان، رومانی و کرواسی در زمینه تسهیل تجارت و حمل و نقل تعریف شد. از جمله فعالیت‌های پیشنهادی برای رومانی، ظرفیت‌سازی تسهیل تجارت و حمل و نقل بود. بدین منظور جلسات مشاوره، کارگاه‌های آموزشی و دوره‌های آموزشی جهت حصول درک مشترک از استانداردها و تکنولوژی‌های مورد استفاده در پیاده‌سازی اسناد الکترونیکی پیش‌بینی شد.

### سایر تجارب

از سایر اقدامات سازمان‌ها در امر آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی، می‌توان به ارائه نرم‌افزارها و سی‌دی‌های آموزشی اشاره کرد که نمونه‌های آن‌ها در زیر آمده است:

#### نرم‌افزار دوره آموزشی مبادله الکترونیکی داده‌ها و ادیفاکت

این نرم‌افزار توسط سازمان ملل ارائه شده و شامل ۱۰ بخش است که مفاد این بخش‌ها عبارتند از:

۱. مقدمه؛
۲. مفاهیم و عناصر مبادله الکترونیکی داده‌ها؛
۳. ملزومات سیستم مبادله الکترونیکی داده‌ها؛
۴. استانداردهای پیام ادیفاکت؛
۵. مترجم مبادله الکترونیکی داده‌ها و رابط سیستم؛
۶. گزینه‌های ارتباطی؛
۷. شبکه‌ها؛
۸. امنیت مبادله الکترونیکی داده‌ها، مسائل قانونی و ممیزی؛
۹. سیستم EAN؛
۱۰. برنامه‌ریزی فنی برای مبادله الکترونیکی داده‌ها و مدل هفت لایه‌ای اینترنت.

### سی‌دی آموزشی مبادله الکترونیکی داده‌ها و ebXML

این سی‌دی توسط کمیسیون اقتصادی اروپای سازمان ملل و با همکاری ادیفرانس<sup>۱</sup> ارائه شده است و شامل ۸۰۰ اسلاید آموزشی به همراه ۲۰ مثال مفید به دو زبان انگلیسی و فرانسوی است. بخش‌های این سی‌دی عبارتند از:

۱. کلیات، از مبادله الکترونیکی داده‌های قدیمی تا ebXML؛
۲. کشف ebXML؛
۳. مدلسازی ebXML؛
۴. XML؛
۵. کلیات فرآیندهای تجاری و تحلیل اطلاعات؛
۶. اجزا پایه ebXML؛
۷. فرآیند تجاری ebXML؛
۸. موافقت‌نامه و نیمرخ همکاری تجاری؛
۹. محیط فنی ebXML.

### سی‌دی آموزشی انجمن تجارت آزاد اروپا

محتوای سی‌دی آموزشی که توسط انجمن تجارت آزاد اروپا، گروهی از متخصصان رویه‌های تجاری کارآمد بروکسل-ژنو ارائه شده، عبارت است از:

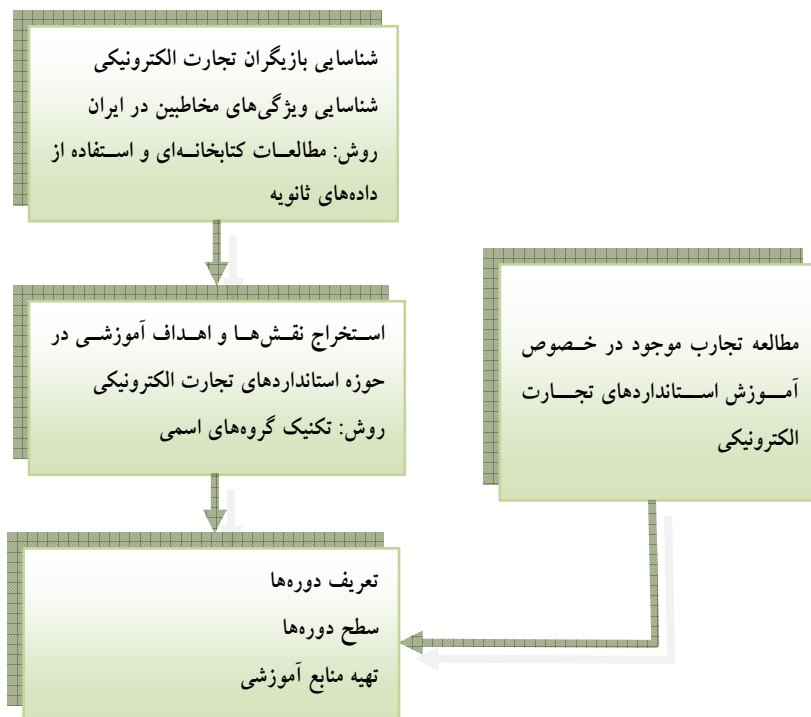
۱. مقدمه؛
۲. چارچوب تجارت بین‌المللی؛
۳. چگونه شرکت خود را برای تجارت ادیفاکت آماده کنید؛
۴. فروش کالاها: چند پیش‌نیاز اساسی؛
۵. رویه‌های تجاری و مستندسازی؛
۶. چک لیست تراکنش‌های تجاری بین‌المللی؛
۷. انتقال استاندارد اطلاعات؛
۸. قواعد اساسی ارائه اطلاعات؛

۹. طراحی فرم‌ها: اسناد کاغذی هماهنگ؛
۱۰. تعاریف و کارکردهای چند سند اصلی؛
۱۱. مبادله الکترونیکی داده‌ها، ادیفاکت، XML و سرویس‌های وب؛
  - مبادله الکترونیکی داده‌ها و تجارت الکترونیکی؛
  - آشنایی با مبادله الکترونیکی داده‌ها پرتراکنش؛
  - سیستم درون‌سازمانی و ادیفاکت؛
  - پیاده‌سازی ادیفاکت؛
- توصیه‌نامه شماره ۲۵ کمیسیون اقتصادی سازمان ملل؛
- ایجاد بدنه اجرایی و هماهنگی مرکزی؛
- ایجاد چارچوب قانونی مناسب؛
- استقرار مبادله الکترونیکی داده‌ها در کلیه بخش‌ها؛
- مبادله الکترونیکی داده‌ها معیاری برای قراردادهای تدارکات دولتی؛
- نرم‌افزار و مخابرات مبادله الکترونیکی داده‌ها؛
- سیستم‌های مالی بخش‌های دولتی و خصوصی؛
- گمرک و حمل و نقل؛
- ادیفاکت: ابزاری کارآمد در تسهیل تجاری؛
- XML/ebXML؛
- سرویس‌های وب: ارتباط نوین مبادله الکترونیکی داده‌ها مبتنی بر وب.

### روش تحقیق

روش تحقیق یکی از مباحث اساسی در طراحی دوره‌های آموزشی استانداردهای تجارت الکترونیکی است. در این تحقیق، جهت استخراج نیازهای آموزشی بازیگران تجارت الکترونیکی به استانداردهای تجارت الکترونیکی، از روش تحقیق کیفی استفاده شده است. با توجه به این که هدف این تحقیق استخراج دوره‌های آموزشی مورد نیاز بازیگران تجارت الکترونیکی، با توجه به نقشهای آنان در حوزه تجارت الکترونیکی است؛ ابتدا با استفاده از داده‌های ثانویه حاصل از مطالعات انجام شده و آمار و اطلاعات جمع‌آوری شده در خصوص

ویژگی‌های مخاطبین، نقش‌های مخاطبین با استفاده از تکنیک گروه‌های اسمی، استخراج و اهداف آموزشی آن‌ها در حوزه استانداردهای تجارت الکترونیکی تبیین گردید. پس از استخراج نقش‌ها و اهداف آموزشی و با توجه به تجارب موجود در حوزه آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی، دوره‌های آموزشی مورد نیاز و سطح آموزش مورد نیاز هر یک از مخاطبین استخراج گردیده است. شکل زیر نحوه استخراج دوره‌های آموزشی را نشان می‌دهد:



شکل ۱: متدولوژی اجرای تحقیق

### سوال تحقیق

با توجه به این که هدف اصلی این مقاله طراحی دوره‌های آموزشی مورد نیاز بازیگران اصلی تجارت الکترونیکی می‌باشد؛ می‌توان سوال اصلی این تحقیق را به شرح زیر بیان نمود:  
بازیگران تجارت الکترونیکی در استفاده از استانداردهای تجارت الکترونیکی به چه دوره‌های آموزشی نیاز دارند؟

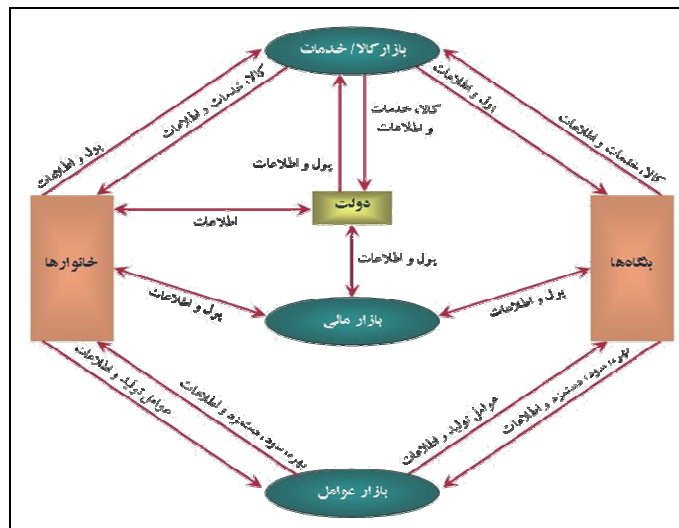
- در پاسخ به سوال اصلی تحقیق باید به سوالات فرعی زیر نیز پاسخ داده شود:
- تجارب سایر کشورها و بنگاه‌ها در زمینه آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی به چه شکلی می‌باشد؟
  - ویژگی‌های اصلی و نقش آنان در فرایند توسعه تجارت الکترونیکی چیست؟
  - این بازیگران به منظور استقرار استانداردهای تجارت الکترونیکی به چه دروه‌های آموزشی نیاز دارند؟

## تحلیل و طراحی دوره‌ها

### شناسایی مخاطبین آموزشی

بر اساس نظر خبرگان تجارت الکترونیکی، از مدل‌های ذیل برای شناسایی فعالان و بازیگران عرصه تجارت الکترونیکی در ایران استفاده شده است:

۱. مدل اقتصاد کلان: به این دلیل از این مدل استفاده شده است که بتوان فعالان و بازیگران موجود در یک چرخه اقتصادی را در سطح کلان شناسایی کرد. چارچوب کلی این مدل در شکل (۲) نشان داده شده است:



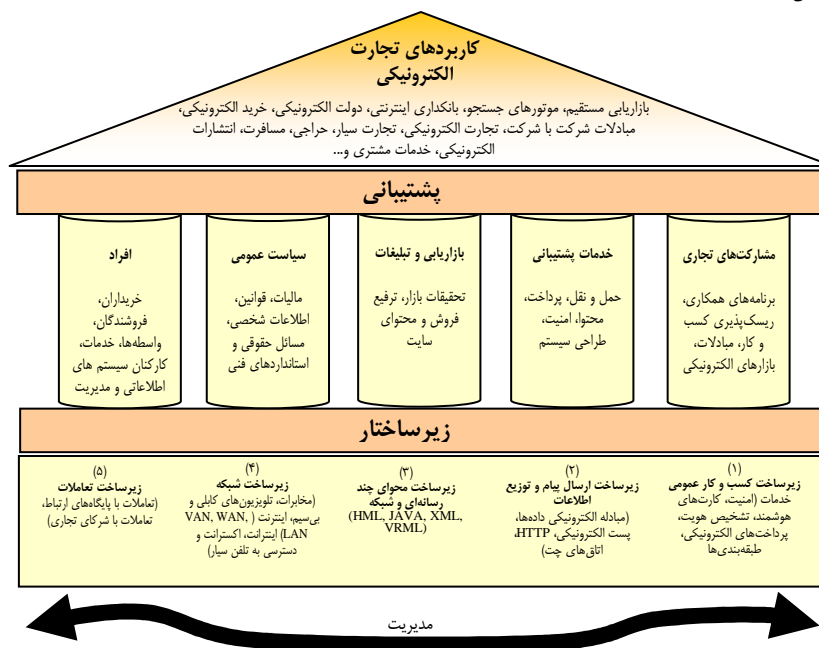
شکل ۲: روابط بین فعالان اقتصادی (دورنبوش و همکاران، ۲۰۰۴)

### ۲. مدل‌های تجارت الکترونیکی:

- مدل نهادی تجارت الکترونیکی: مدل‌های مختلف تجارت الکترونیکی از قبیل چوی

(۱۹۹۷)، توربان (۲۰۰۶)، سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه (۲۰۰۲)، آنکتاد (۲۰۰۳) در جامع‌ترین حالت انواع تجارت الکترونیکی را به صورت جدول (۲) ارائه می‌کنند که شالوده آن را مدل فعالان اقتصادی (شکل ۲) شکل می‌دهد. لذا از این مدل نیز برای شناسایی بازیگران و فعالان عرصه تجارت الکترونیکی استفاده شده است.

● مدل تجارت الکترونیکی توربان: با توجه به این که مدل نهادی تجارت الکترونیکی و مدل کلان اقتصادی (شکل ۲) در سطح کلان مطرح بوده و با استفاده از آن‌ها بازیگران اصلی در سطح کلی شناسایی شدند، به مدل کارکردی دیگری نیاز بود که بتوان سایر بازیگران در عرصه تجارت الکترونیکی را نیز شناسایی کرد. از این رو مدل تجارت الکترونیکی توربان (۲۰۰۶) به شرح شکل (۳) مورد استفاده قرار گرفت:



شکل ۳: چارچوب کلی تجارت الکترونیکی (افریم توربان و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۲۳)

با تجزیه و تحلیل مدل فوق که شامل ۴ بخش اصلی زیرساخت‌ها، پشتیبانی، کاربردها و مدیریت می‌شود؛ سایر بازیگران در عرصه تجارت الکترونیکی نیز شناسایی و فهرست شدند. پس از این که در فاز اول، فهرست بازیگران و فعالان عرصه تجارت الکترونیکی براساس

مدل‌های فوق استخراج گردید، نسبت به طراحی و اجرای مرحله بعدی به شرح ذیل اقدام نمودیم:

### نقش‌ها و اهداف آموزشی

بر اساس نظر خبرگان در دو حوزه برنامه‌ریزی آموزشی و نیز تجارت الکترونیکی از چهار مدل اصلی ذیل برای شناسایی و تبیین نقش‌های هریک از بازیگران و فعالان در عرصه تجارت الکترونیکی استفاده شد:

۱. الگوی ابعاد تجارت الکترونیکی آنکتاد (آنکتاد، ۲۰۰۳، ص ۱۰): طبق این الگو تجارت الکترونیکی در سه بعد زیرساخت‌ها، کاربردها و آثار مستقر می‌شود.

۲. الگوی زنجیره ارزش پورتر (پورتر، ۱۹۸۵، ص ۲۱): این الگو معتقد است که سازمان‌ها برای مدیریت کسب و کار خود باید دو دسته فعالیت‌های عمده انجام دهند:

- اجرای فعالیت‌های اصلی کسب و کار؛

- اجرای فعالیت‌های پشتیبانی کسب و کار.

بخش اجرای فعالیت‌های پشتیبانی کسب و کار در الگوی پورتر (پورتر، ۱۹۸۵، ص ۲۱) با بخش زیرساخت‌ها در الگوی آنکتاد (آنکتاد، ۲۰۰۳، ص ۱۰) متناظر است.

۳. استاندارد ISO 15944-1: طبق این الگو، فرایندهای مشترک تجاری شامل پنج دسته فرایندهای طراحی، شناخت، مذاکره، اجرا و پس از اجراست و عقیده بر آن است که الکترونیکی کردن این فعالیت‌ها تعبیری از تجارت الکترونیکی است. این فعالیت‌ها با بخش "اجرای فعالیت‌های اصلی کسب و کار" در زنجیره ارزش پورتر (پورتر، ۱۹۸۵، ص ۲۱) متناظر است. لذا، هم دولت و هم بخش خصوصی در تجارت الکترونیکی این فرایندها را به شکل الکترونیکی انجام می‌دهند.

۴. الگوی توسعه فناوری: این الگو شامل سه بخش زیرساختی انسانی، فنی و حقوقی است (معاونت برنامه‌ریزی و امور اقتصادی وزارت بازرگانی، ۱۳۸۴، ص ۵۹).

براساس الگوهای مذکور، فعالیت‌هایی که در توسعه تجارت الکترونیکی باید انجام شوند، به شرح جدول زیر در نظر گرفته شدند:



ملی	بنگاه	سطح	
		حوزه	
		فنی	زیرساخت
		حقوقی	
		انسانی	
		کاربرد	
		آثار	

جدول ۱: طبقه‌بندی کلی نقش‌ها برای توسعه تجارت الکترونیکی

بر اساس جدول بالا، نقش‌های فعالان و بازیگران عرصه تجارت الکترونیکی شناسایی گردید. اما باتوجه به این که هدف پروژه، طراحی دوره‌های آموزشی برای فعالان ایرانی بود، باتوجه به ویژگی‌های خاص هریک از فعالان در ایران، نقش‌ها به شرح زیر مورد بازبینی و بومی سازی قرار گرفت:

ابتدا تعریفی عملیاتی برای هریک از فعالان ارائه شد. سپس با بررسی و مطالعه و تحلیل توصیفی هریک از فعالان، از طریق مراجعه به مطالعات پیشین، خبرگان، اطلاعات و مراکز آماری و مدارک و مستندات، به توصیف نیمرخ<sup>۱</sup> ویژگی‌های فعالان به شرح ذیل اقدام گردید:

- تعریف عملیاتی فعالان و بازیگران در ایران؛

- وضعیت آماری فعالان و بازیگران در ایران؛

- وضعیت تحصیلی فعالان و بازیگران در ایران؛

- وضعیت میزان آشنایی هریک از فعالان و بازیگران در ایران با تجارت الکترونیکی.

در ادامه با هم‌اندیشی گروهی متخصص و خبرگان موضوع و معیار قرار دادن چهار دسته اطلاعات موجود در نیمرخ ویژگی‌های فعالان و بازیگران، نسبت به تبیین و شناسایی نقش‌های فعالان و بازیگران عرصه تجارت الکترونیکی اقدام شد.

تا این مرحله از طرح مشخص شده بود که هریک از فعالان و بازیگران عرصه تجارت الکترونیکی در ایران کدامند؛ ویژگی‌های آنان چیست؛ تعداد و پراکندگی آماری آنان چگونه است؛ و نقش‌هایی که هریک از این فعالان در عرصه تجارت الکترونیکی ایفا می‌کنند، کدامند.

حال باید نسبت به شناسایی اهداف کلان آموزشی برای انتقال دانش و مهارت‌های لازم به فعالان و بازیگران تجارت الکترونیکی (مخاطبین آموزشی) اقدام می‌نمودیم. لذا اهداف کلی آموزشی متناسب با نقش‌های هریک از فعالان عرصه تجارت الکترونیکی به صورت زیر تعیین گردید:

نقش‌های استخراج شده را معیار قرار داده و از خبرگان تجارت الکترونیکی خواسته شد تا بر اساس تعریفی که از اهداف کلان آموزشی در اختیار آنان قرار داده شده است، به تعیین اهداف کلان آموزشی برای هریک از نقش‌های مخاطبین آموزشی اقدام نمایند. در اینجا از مفهوم منشور استفاده شد، به صورتی که هریک از نقش‌های تجارت الکترونیکی با عبور دادن از منشور، به اهداف آموزشی در سطوح پنجگانه دانش، درک، کاربرد، تحلیل و ارزیابی تبدیل گردیدند.

بنابراین، در این مرحله، اهداف کلان آموزشی نیز به تفکیک هر یک از مخاطبین و نقش‌های آنان استخراج گردید، لذا بایستی اقدام به طراحی عناوین دوره‌های آموزشی می‌شد؛ زیرا زمانی اهداف آموزشی محقق می‌گردند که بتوان دوره‌های مناسب برای آنان طراحی کرد؛ بنابراین فاز بعدی پروژه به شرح ذیل طراحی و اجرا گردید:

### طراحی دوره‌ها

در این مرحله از متخصصین استانداردهای تجارت الکترونیکی خواسته شد که با توجه به تجارب موجود در زمینه آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی و شرایط خاص بازیگران تجارت الکترونیکی در ایران، با بحث گروهی نسبت به تعریف عناوین دوره‌های آموزشی اقدام نمایند. به این صورت که هر گروه تخصصی با معیار قرار دادن اهداف کلان آموزشی در سطوح دانش، درک، کاربرد، تحلیل و ارزیابی به تعیین دوره‌های آموزشی متناسب با هر سطح از اهداف اقدام نمودند.

تا اینجا، فهرست مخاطبین آموزشی، نقش‌های آنان در عرصه تجارت الکترونیکی، اهداف کلان آموزشی برای آموزش نقش‌های تعیین شده و عناوین دوره‌های آموزشی در حوزه آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی استخراج گردید. گام نهایی که بایستی طی می‌شد، طراحی و تدوین بسته‌های آموزشی برای هریک از دوره‌های تعریف شده بود تا برای اجرا به مراکز و

موسسات آموزشی ارائه شوند؛ لذا با مطالعه کتاب‌ها و مستندات تکنولوژی آموزشی، فهرست اولیه محتویات مندرج در بسته‌های آموزشی استخراج و بحث‌های گروهی بین متخصصین در حوزه‌های مختلف تجارت الکترونیکی، به شرح ذیل نهایی گردید:

- عنوان / کد دوره؛
- شرح دوره؛
- مخاطب / سطح دوره؛
- اهداف دوره:
  - اهداف کلی؛
  - اهداف جزئی؛
  - اهداف رفتاری؛
- روش و مدت زمان اجرای دوره؛
- روش ارزیابی؛
- الزامات دوره؛
- پیش نیازهای دوره؛
- سرفصل‌های اصلی دوره؛
- کد ارتباطی میان اهداف کلی، جزئی و سرفصل‌های دوره؛
- منابع دوره:
  - منابع اصلی دوره،
  - منابع برای مطالعه بیشتر،
- فهرست مواد آموزشی؛
- ویژگی‌های مدرس؛
- فهرست تجهیزات و وسایل آموزشی دوره؛
- جزوه دوره؛
- اسلایدهای دوره.

نحوه تهیه بسته‌های آموزشی به این صورت بود که ابتدا یک راهنمای تفصیلی دربرگیرنده کلیه اجزای فوق طراحی شد؛ به این صورت که در راهنما، توضیحات لازم در مورد فرایند، معیار، فرم‌ها و مثال‌های هریک از اجزای بسته‌های آموزشی ارائه گردید. راهنمای تفصیلی در

اختیار تیم‌های تخصصی قرار داده شد تا براساس آن بتوانند نسبت به تهیه بسته‌های آموزشی برای هریک از دوره‌ها اقدام بنمایند.

### نتیجه

همان طور که گفته شد، آموزش و آگاه‌سازی یکی از مباحث بسیار مهمی است که در حوزه استقرار استانداردهای تجارت الکترونیکی مطرح می‌باشد. از این رو در این مقاله تلاش شده است تا با شناخت بازیگران تجارت الکترونیکی و نیز با توجه به تجارب موجود در زمینه آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی، دوره‌های آموزشی مورد نظر برای مخاطبین کلیدی تجارت الکترونیکی ارائه گردد.

بنابراین، با توجه به بررسی تجارب موجود در زمینه آموزش استانداردهای تجارت الکترونیکی و نیز نقش‌های مخاطبین در حوزه تجارت الکترونیکی، دوره‌های آموزشی به شرح زیر پیشنهاد می‌گردد:

مدیران دولتی	شرکت‌های ارائه کننده خدمات تخصصی تجارت الکترونیکی	مدیران شرکت‌های کوچک و متوسط	اصناف	نام مخاطب
				نام دوره
		*	*	کلیات استانداردهای تجارت الکترونیکی
	*			آشنایی با استانداردهای ادیفاکت
	*			آشنایی با استانداردهای ebXML
	*			آشنایی با استانداردهای وب و پست الکترونیکی
	*			آشنایی با اسناد الکترونیکی سازمان ملل
*				آشنایی با کلیات و سیاست‌های استانداردهای تجارت الکترونیکی

جدول ۴: عناوین دوره‌های آموزشی استخراج شده برای هر یک از بازیگران تجارت الکترونیکی در حوزه استانداردهای

تجارت الکترونیکی

همان طور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، مخاطبین مختلف تجارت الکترونیکی (شامل اصناف، مدیران شرکت‌های کوچک و متوسط، شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات تخصصی تجارت الکترونیکی و نیز مدیران دولتی)؛ با توجه به این‌که نقش‌ها و کارکردهای مختلفی در فرایند توسعه تجارت الکترونیکی برعهده دارند؛ در فرایند توسعه تجارت الکترونیکی و با تأکید بر استقرار و بکارگیری استانداردهای تجارت الکترونیکی، نیازهای آموزشی متفاوتی نیز برعهده دارند. این نیازهای آموزشی آنان، با توجه به بررسی تجارب سایر کشورها، ویژگی‌های مخاطبین، مدل‌های مختلف توسعه تجارت الکترونیکی و... استخراج شده است.

نکته حائز اهمیت این‌که با توجه به نقش عمده دولت در فرایند استقرار استانداردهای تجارت الکترونیکی، یعنی سیاستگذاری و پشتیبانی؛ کارکرد مدیران دولتی در این پروسه کاملاً با کارکرد سایر بازیگران تجارت الکترونیکی متفاوت است. از این رو برای این گروه از مخاطبین، دوره آموزشی متناسب با نیازهای این گروه طراحی شده است.

اما سایر مخاطبین (شامل اصناف، شرکت‌های کوچک و متوسط و شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات تخصصی) در کاربرد و استفاده از استانداردهای تجارت الکترونیکی نقش اصلی را برعهده دارند؛ ولی ماهیت نقش این سه گروه از مخاطبین نیز در این حوزه متفاوت است. شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات تخصصی تجارت الکترونیکی، به عنوان سازمان‌های تخصصی، در استقرار و تهیه نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مورد نیاز جهت استقرار استانداردهای تجارت الکترونیکی مسئولیت اصلی را برعهده خواهند داشت. اصناف و شرکت‌های کوچک و متوسط نیز خدمات مورد نیاز خود را از طریق برون‌سپاری به شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات تخصصی تجارت الکترونیکی به دست خواهند آورد. از این رو، این شرکت‌ها در حد آشنایی مقدماتی و جهت ایجاد زبان مشترک در حوزه استانداردهای تجارت الکترونیکی، به آموزش نیاز خواهند داشت. این در حالی است که شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات تخصصی تجارت الکترونیکی به دوره‌های آموزشی بسیار تخصصی و حرفه‌ای نیازمند می‌باشند.

## منابع و مأخذ:

۱. معاونت برنامه‌ریزی و امور اقتصادی (۱۳۸۳)، "مطالعه امکان‌سنجی تجارت الکترونیکی در ایران: مقایسه کشورها در توسعه تجارت الکترونیکی"، دفتر توسعه تجارت الکترونیکی. شرکت راهبر.
2. Choi, Soon-yong, Dale O. Stahl and Andrew B., Whinston (1999), *"the Economics of Electronic Commerce"*, Macmillan. Technical Publishing.
3. Durnbush , R., Fischer, S., Startz, R. (2004), *"The Principle of Macroeconomics"*, 9th edition.
4. McCarthy William E.(2005), *"The REA Accounting and Economic Ontology and Its Use in E-commerce Standards"* Presentation of the REA (Open-edi) Ontology.. ISO FDIS 15944-1 – Operational Aspects of Open-edi for implementation– Michigan State University.
5. Myung Jong Mong (2005), *"World Class E-Commerce Strategies"*, California State University. California Research Bureau
6. Organization of Economic Cooperation and Development (2003), *"Defining and Measuring Internet Commerce"*, Retrieved in 11/10/2006 at [www.oecd.org/measuring](http://www.oecd.org/measuring).
7. Porter, Michael E. (1985), *"Competitive Advantage"*, Ch. 1. pp 11-15. The Free Press. New York.
8. Turban Efraim, et al.2006. Electronic Commerce; *"A Managerial Perspective"*, Ch. 1, p 17. Pearson Prentice Hall, 4th Edition, ISBN: 0131854615.
9. UNCTAD(2002), *"E-Commerce Development Report For 2002"*, Retrieved in 20/12/2006 at [www.UNCTAD.org/reports.pdf](http://www.UNCTAD.org/reports.pdf).
10. United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (2001), Recommendation No. 18, third revised edition, adopted by the United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (UN/CEFACT), Retrieved in 20/12/2007 at [http://www.unece.org/cefact/recommendations/rec18/Rec18\\_pub\\_2002\\_ecetr271.pdf](http://www.unece.org/cefact/recommendations/rec18/Rec18_pub_2002_ecetr271.pdf)
11. United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business, (2001), Recommendation No. 25 USE OF THE UN ELECTRONIC DATA INTERCHANGE FOR ADMINISTRATION, COMMERCE AND TRANSPORT (UN/EDIFACT), Retrieved in 20/12/2007 at [http://www.unece.org/cefact/recommendations/rec25/rec25\\_1995\\_r1079rev1.pdf](http://www.unece.org/cefact/recommendations/rec25/rec25_1995_r1079rev1.pdf)
12. UNECE (-), United Nations electronic Trade Documents, Retrieved in 20/12/2007 <http://www.unece.org/etrades/unedocs/>
13. United Nations (2001), *"Capacity Building for the Digital Economy"*, Retrieved in 20/12/2007 at <http://www.unece.org/trade/training/welcome.htm>
14. <http://www.unece.org/trade/untdid/download/97cp04.pdf>

15. <http://www.un.org/Depts/escap/itecd/edi/edi.ppt> (training module EDI and UN/EDIFACT)

#### منابع الکترونیکی به منظور مطالعه بیشتر

1. <http://edi.stylusstudio.com/msg.48.1.htm>
2. <http://www.covisint.com/resources>
3. <http://www.efta.int>, (EFTA Trader's ABC CD-ROM, Volume 1: Trade Basics)
4. <http://www.fiata.com/>
5. <http://www.iata.org>
6. [http://www.ringholm.de/training/edifact\\_en.htm](http://www.ringholm.de/training/edifact_en.htm)
7. <http://www.ttfse.org/default.aspx?c=90&p=14&id=196BULPRO>, Bulgaria)
8. <http://www.ttfse.org/Filebank/328.doc> (ROMPRO, Romania)
9. <http://www.unece.org/cefact/>
10. <http://www.wto.org/>