

**شناسایی عوامل مؤثر بر فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری در حوزه خدمات معلولین
(مطالعه موردی: مدیریت شهری تهران)**

دکتر فرهاد رهبر^۱، دکتر آیت اله ممیز^۲، شقایق محمدی^۳

چکیده

یکی از مهم‌ترین سیاست‌گذاری‌های حمایت‌کننده از معلولین، که در قوانین و مقررات مصوب برای این افراد، مورد تاکید قرار گرفته است؛ دسترسی معلولین به فضاهای مختلف شهری می‌باشد. با این وجود، در کشور ما، مدیریت فضاهای شهری برای افراد دارای معلولیت، از سرعت کمی برخوردار بوده است. با توجه به نقش کارآفرینی در سرعت بخشیدن به مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین از یک سو و تاثیر فناوری در زندگی این افراد از سوی دیگر، و از آنجایی که پژوهش‌های پیشین، چستی عوامل مؤثر بر فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری در حوزه خدمات معلولین را شناسایی ننموده‌اند؛ این پژوهش قصد دارد با هدف یک پژوهش کاربردی و ژرفانگر، با بهره‌گیری از مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته و عمیق و با مدد گرفتن از روش موردپژوهی و انتخاب مدیریت شهری تهران، به عنوان مورد مطالعه و با استفاده از استراتژی‌های کدگذاری باز و محوری برای طبقه‌بندی داده‌ها، این عوامل را شناسایی نماید. در پایان، نتایج حاصل از پژوهش، حاکی از این بود که عوامل مرتبط با قابلیت‌های درونی، ویژگی‌های شبکه‌های خارجی، نهادی، فرهنگی، هنجاری و نظارتی، بر فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری در حوزه خدمات معلولین در مدیریت شهری تهران مؤثر هستند.

کلیدواژه‌ها: شرکت‌های کوچک و متوسط، فناوری، معلولین، مدیریت شهری.

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۹/۲۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۸/۲۲

Archive of SID

^۱ دانشیار و عضو هیئت علمی دانشکده اقتصاد دانشگاه تهران frahbar@ut.ac.ir

^۲ استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران amomayez@ut.ac.ir

^۳ کارشناسی ارشد دانشگاه تهران (نویسنده مسئول) sh.moh1984@gmail.com

مقدمه

در سال‌های اخیر، بروز عواملی هم‌چون بلایای طبیعی و جنگ‌ها، موجب افزایش رو به رشد تعداد افراد معلول در سراسر جهان گردیده است. به طوری که معلولین، حدود ۱۰ تا ۱۵ درصد از جمعیت کل دنیا را تشکیل می‌دهند. این در حالی است که پژوهش‌های صورت گرفته از وضعیت زندگی معلولین، حاکی از آن است که این گروه در کشورهای مختلف، از امکانات اولیه زندگی همانند بهداشت، مسکن و آموزش، نسبت به سایر افراد جامعه برخوردار نیستند (World Health Organization, 2012).

وجود این تبعیض‌ها، آثار زیانباری برای افراد دارای معلولیت، چه در زندگی فردی و چه در زندگی اجتماعی، به دنبال داشته است و به اصلی‌ترین چالش زندگی آنان بدل گردیده است (Yamamoto, Unruh, & Bullis, 2011).

دشواری‌های مذکور، نهادهای مختلف بین‌المللی و ملی را بر آن داشت تا با تصویب چارچوب‌های قانونی و نظارتی، امکان دسترسی معلولین را مانند سایر افراد، به فرصت‌های مختلف اجتماعی، فراهم نمایند تا این گروه از افراد جامعه نیز حق و امکان دسترسی به امکانات اجتماع را به طور مساوی همانند سایر افراد دارا باشند (United Nation, 2006).

یکی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین قوانین حمایت‌کننده از معلولین در ایران، قانون جامع حمایت از حقوق معلولین می‌باشد که در مواد متعدد و با تدابیر گوناگون، تصمیمات قانونی و حمایتی برای زندگی معلولین را مورد اشاره و تاکید قرار داده است. به عنوان مثال ماده دوم از این قانون که در سال ۱۳۸۳ تدوین گردیده است کلیه نهادها و مؤسسات دولتی و عمومی را موظف به طراحی، تولید و احداث ساختمان‌ها و اماکن عمومی و معابر و وسایل خدماتی می‌نماید، به گونه‌ای که امکان دسترسی و بهره‌مندی از آنها برای معلولین همچون افراد عادی فراهم گردد (سازمان بهزیستی کشور، ۱۳۸۳) موجب توجه به فناوری و مدیریت شهری برای کمک به حضور اجتماعی معلولین، گردیده است. به طوری که یکی از دغدغه‌های اصلی مسئولان مدیریت شهری، مناسب‌سازی^۱ فضاهای شهری برای معلولین می‌باشد (کمانرودیکجوری، ۱۳۸۹). این در حالی است که با تمامی تلاش‌ها برای نیل به این هدف در کشور ما؛ صاحب‌نظران، معتقدند که در کلان‌شهرهای کشور ما، معلولین برای حضور در اجتماع و اشتغال، از امکانات اولیه شهری برخوردار نیستند (علی‌گیری & مدبر، ۱۳۹۰). آن‌ها اعتقاد دارند که در کشور ما شهرهای معلول وجود دارد نه شهروندان معلول. به بیان دیگر بسیاری از شهرها و کلان‌شهرهای ما ظرفیت مناسب را برای پذیرش معلولین، به منظور فعالیت اجتماعی ندارند (کمانرودیکجوری، ۱۳۸۹). از جمله این فضاهای نامناسب شهری می‌توان به مواردی هم‌چون نامناسب بودن ناوگان حمل و نقل عمومی مانند مترو و ایستگاه‌های اتوبوس برای تردد معلولین، معابر شهری، صندوق‌های پست، کارت‌خوان‌های بانک‌ها و تلفن‌های عمومی اشاره نمود (فرخی، صفری، & بدای، ۱۳۸۵). با وجود تمامی تلاش‌ها در جهت بهبود وضعیت موجود، تاکنون تنها ۱۰ درصد از فضاهای شهری برای توان‌بخشی اجتماعی معلولین، مناسب‌سازی گردیده است (سازمان بهزیستی کشور، ۱۳۸۹). از این رو، اطلاعات محاوره‌ای، کارآفرینی در حوزه خدمات معلولین را به عنوان پاسخی پایدار، به منظور مدیریت شهرها برای این افراد و ارتقای زندگی، رفع نابرابری‌ها و موانع پیش روی معلولین، و هم‌چنین توان‌بخشی اجتماعی آنان معرفی می‌کنند (Yamamoto, Unruh, & Bullis, 2011).

با توجه به این که درون‌مایه «رویکرد هستی‌شناسانه به کارآفرینی»، طبقه‌بندی جامعی از انواع کارآفرینی صورت داده است (Katsikis & Kyrgidou, 2009)؛ یکی از انواع مهم کارآفرینی در حوزه خدمات معلولین، «کارآفرینی فناورانه^۲» می‌باشد و با در نظر داشتن نقش برجسته فناوری در زندگی معلولین، به منظور بهبود اثربخشی آنان (Lancionia, et al., 2008)؛ و از آنجایی که پژوهش‌های پیشین، چستی عوامل مؤثر بر کارآفرینی فناورانه در حوزه خدمات معلولین را مورد شناسایی و بررسی قرار نداده‌اند؛ این پژوهش سعی دارد با استفاده از یک پژوهش کاربردی و ژرف‌انگر و با یاری گرفتن از روش مصاحبه نیمه‌ساختار یافته و عمیق این موضوع که عوامل مؤثر بر فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط^۳ مبتنی بر فناوری در حوزه مدیریت شهری معلولین کدامند را با بهره‌گیری از روش موردپژوهی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، بررسی و شناسایی نماید.

مبانی نظری پژوهش

۱ معلولیت و فناوری‌های توانمندساز معلولین

علوم مختلف، از معلولیت تعاریف گوناگونی را بیان کرده‌اند که بسیاری از این تعاریف، ریشه پزشکی دارد. بر اساس یک تعریف جامع که در بسیاری از کشورهای جهان نیز پذیرفته شده است و با توجه به سطوح معلولیت که توسط سازمان بهزیستی کشور ما ارائه گردیده است؛ می‌توان معلولیت را در پنج طبقه کلی به شرح زیر، دسته‌بندی نمود:

۱. اختلالات جسمی - حرکتی؛

۲. اختلالات ذهنی؛

۳. اختلالات بینایی؛

۴. اختلالات شنوایی؛

۵. اختلالات گفتاری؛

۶. اختلالات اعصاب و روان (سازمان بهزیستی کشور، ۱۳۸۹؛ Gronvik, 2009).

به طور کلی، عوامل زیادی در رشد میزان توجه به کارآفرینی در حوزه خدمات معلولین نقش ایفا کرده‌اند. عواملی مانند رشد بخش خدمات، پیشرفت‌های سریع فناوری، نرخ بالای تغییرات، ایجاد سازمان‌های مجازی، رشد تجارت جهانی، تمایل به استقلال فردی، مالکیت کسب و کار به عنوان راهی برای ارزش آفرینی و تمایل بالا به کارآفرینی همه مواردی هستند که توجه جوامع را به سمت هدف کارآفرینی در حوزه خدمات معلولین رهنمون می‌سازند (Galle Jr & Lacho, 2009).

همان‌طور که اشاره گردید، یکی از علل زمینه‌ساز رشد کارآفرینی در حوزه معلولین، رشد سریع فناوری و سازمان‌های مجازی است. می‌توان یکی از مهم‌ترین دلایل تأثیر این گروه از عوامل را بر عملکرد و زندگی معلولین؛ افزایش کنترل این افراد بر محرک‌های محیطی و در نتیجه کاهش انفعال خود و در نهایت کاهش وابستگی به دیگران دانست. دلیل دیگر تأثیر فناوری بر حوزه فعالیت معلولین، دسترسی به محرک‌های محیطی و در نتیجه افزایش حق انتخاب و تنوع شغلی و به طور کلی گسترش پردازش برای آن‌ها می‌باشد (Lancionia, et al., 2008).

«فناوری توانمندساز ویژه معلولین»، ابزاری هستند که انجام کارها را برای معلولین، ساده‌تر می‌سازند و یا می‌توان برای انجام سریع‌تر کارهایی که خیلی ساده یا خیلی پیچیده هستند، از این ابزار کمک گرفت. افراد دارای معلولیت، از طیف گسترده‌ای از فناوری‌ها، در زندگی خود بهره می‌برند. فناوری‌هایی که توسط افراد معلول مورد استفاده قرار می‌گیرند، شامل فناوری‌هایی هستند که یا برای افراد معلول و کمک به آن‌ها طراحی شده‌اند و یا برای توسعه جوامع ایجاد گردیده‌اند و توسط افراد معلول، مطلوب تلقی گشته‌اند. این فناوری‌ها را می‌توان به شکل‌های زیر معرفی نمود:

۱. آیت‌های اصلاح ساختمان‌ها، مواردی هم‌چون نصب درهایی که توسط دندان یا کنترل گشوده شوند و یا آسانسورهای هیدرولیک برای سوار و پیاده کردن تخت یا صندلی؛

۲. پروتزهای جایگزین یک اندام، مانند اندام‌های مصنوعی؛

۳. وسایل کمک‌کننده مانند عصا (برای نابینایان و معلولین حرکتی)، ساعت‌ها و ترازوهای گویا ویژه معلولین بینایی؛

۴. فناوری‌های رایانه‌ای مانند سازمان‌های مجازی در اینترنت و اسکرها؛

۵. فناوری‌های مربوط به تجهیزات پزشکی و دارو و درمان [۱۴].

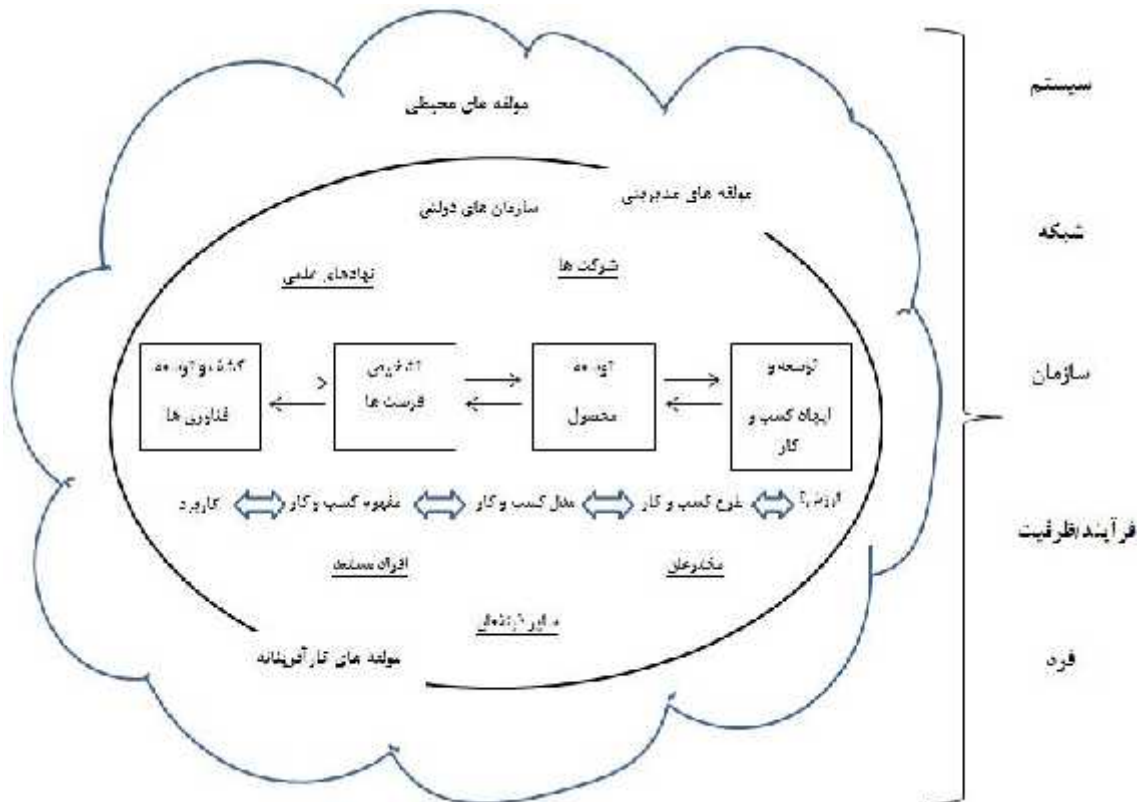
۲ شرکت‌های کوچک و متوسط و کارآفرینی فناورانه

شرکت‌های کوچک و متوسط نقش ویژه و مهمی را در شبکه‌های کسب و کار چه در کشورهای توسعه یافته و چه در کشورهای در حال توسعه ایفا می‌نمایند. چالش مهم و اصلی برای سیاست‌گذاران شرکت‌های کوچک و متوسط، چه شرکت‌های کوچک و متوسط محلی و چه بین‌المللی، باقی ماندن در جرگه رقابت و حفظ سهم بازار محلی و افزایش سهم بازار بین‌المللی می‌باشد (Rahma, 2012).

به نظر می‌رسد صنایع کوچک و متوسط^۴ و شرکت‌های کوچک و متوسط، مترادف با یکدیگر مورد استفاده قرار می‌گیرند. از دیدگاه اقتصادی صنعت، یک گروه از شرکت‌ها یا سازمان‌های تولیدکننده کالا یا خدمت یکسان است؛ در حالی که یک شرکت، یک سازمان دارنده یک کسب و کار است. شرکت‌های کوچک و متوسط معمولاً در تمام صنایع یافت می‌شوند. بنابراین به کار بردن مفهوم شرکت دقیق‌تر و مناسب‌تر است. تعاریف متنوع و متفاوتی از شرکت‌های کوچک و متوسط در کشورها، پژوهش‌های صورت گرفته و فضاهای دانشگاهی مختلف وجود دارد. شواهد، حاکی از آن است که تمامی موارد در عمل، با توجه به نحوه استفاده و شرایط استفاده خود معتبر شمرده می‌شوند. بنا به تعریف منتشر شده توسط بانک جهانی، شرکت‌هایی که دارای نیروی انسانی کم‌تر از ۵۰ نفر و دارایی کم‌تر از ۱۵ هزار دلار هستند، شرکت کوچک و متوسط شمرده می‌شوند (Rahma, 2012).

شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری، نتیجه تلاش کارآفرینان فناور هستند. کارآفرینی فناورانه، گاهی به عنوان سیستم (برای مثال آبتی^۵، ۱۹۹۲) یا یک استراتژی (به عنوان مثال گانس و استیم^۶، ۲۰۰۳)، یا یک فرآیند (برای مثال شین و ونکاراتامن^۷، ۲۰۰۳)، یک قابلیت (برای مثال هایندل و یکنن^۸، ۲۰۰۴)، و یا ویژگی‌های فردی (به عنوان مثال، درف^۹ و همکاران، ۲۰۱۱) مرتبط با کشف، شناخت، ایجاد فرصت‌های فناورانه و بهره‌برداری از آن توصیف می‌شود (Petti & Zhang, 2013). به بیان دیگر، می‌توان گفت «کارآفرینی فناورانه»، سرمایه‌گذاری در طرح‌هایی است که افراد متخصص و دارایی‌های ناهمگن را که به نحو پیچیده‌ای با پیشرفت دانش علمی و فنی به منظور خلق ارزش برای شرکت مرتبط هستند، تجمع و بازآرایی می‌کند (Bailetti, 2012).

کارآفرینی در شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری، دارای سه مؤلفه مدیریتی، کارآفرینانه و محیطی می‌باشد (Petti, 2009) که در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. ابعاد کارآفرینی فناورانه

(Petti & Zhang, 2011)

۳ مدیریت شهری و مناسب‌سازی محیط شهر برای معلولین

در بیان مفهوم «مدیریت شهری» باید گفت اگر شهر، هم‌چون سازمان در نظر گرفته شود، لازم است که در راس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می‌توان مدیریت شهر نامید. مسایل بسیاری در شهرها هستند که برای حل آنها وجود مدیریت شهری، الزامی قلمداد می‌شود. مسائلی مانند چگونگی گسترش آینده شهر، تامین خدمات عمومی (آب، برق، نظافت)، احداث مراکز عمومی با کارکردهای تفریحی، فرهنگی و ورزشی، ساختن خیابان‌ها و کوچه‌ها. آنچه وظیفه هر مدیری به شمار آید، وظیفه مدیریت شهری نیز به شمار می‌رود (سعیدی‌نیا، ۱۳۸۲).

حوزه‌های فعالیت مدیریت شهری را می‌توان در شش حوزه زیر خلاصه نمود:

- زمین شهر؛
- محیط طبیعی؛
- زیرساخت‌ها؛
- سرپناه و تسهیلات اجتماعی؛
- خدمات اجتماعی؛
- توسعه اقتصادی (Leman, 1994)..

در حوزه خدمات اجتماعی در مدیریت شهری، طیف گسترده‌ای از خدمات اجتماعی بر عهده مدیریت شهری می‌باشد که عبارتند از:

- حفظ بهداشت بخصوص از طریق مراکز بهداشت محلی؛
- آموزش حداقل در سطح ابتدایی؛
- جلوگیری از جرم و جنایت؛
- امنیت عمومی در برابر آتش و بلایای طبیعی و موارد خاص؛
- برنامه‌ریزی جهت رفاه برای معلولین و سالخورده‌گان؛
- کاهش فقر؛
- برنامه‌ریزی جهت اوقات فراغت مردم (فضای باز عمومی، پارک، تسهیلات فرهنگی و ورزش و غیره) (Leman, 1994).

در برنامه‌ریزی، به منظور رفاه معلولین، مناسب سازی فضاهای شهری، یکی از شاخص‌های مدیریت شهری به منظور رفاه معلولین و حضور اجتماعی آن‌ها می‌باشد (کمانرودیک‌جوری، ۱۳۸۹). مناسب‌سازی برای معلولین، سلسله اقداماتی است که سبب ایجاد سازش میان کالبد و فضای کهن با نیازهای معاصر افراد معلول می‌گردد؛ یا سلسله اقداماتی که منجر به تغییر و اصلاح فضا به منظور ایجاد مبنایی برای برنامه‌ریزی جهت قابل دسترس نمودن محیط برای افراد معلول در حال و آینده می‌شود (علیاکبری & مدبر، ۱۳۹۰).

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به روند کند مناسب‌سازی، به عنوان یکی از شاخص‌ترین جلوه‌های مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین توسط شهرداری‌ها (سازمان بهزیستی کشور، ۱۳۸۹)؛ و هم‌چنین، به دلیل نقش برجسته کارآفرینی در حوزه خدمات معلولین؛ می‌توان کارآفرینی فناورانه را، به عنوان پاسخی پایدار، برای سرعت بخشیدن به مدیریت شهر در حوزه معلولین، معرفی نمود (Yamamoto, Unruh, & Bullis, 2011).

هدف این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری فعال در حوزه مدیریت شهری برای افراد معلول، می‌باشد. این پژوهش، به دلیل دستاوردها و کاربردهایی که برای نهادهای تصمیم‌گیرنده مرتبط با معلولین و مدیریت شهری دارد، و به جهت قابلیت‌های آن برای جامعه علمی کشور، از نظر هدف یک پژوهش کاربردی است (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۹، ص. ۸۰).

به دلیل این‌که، پژوهش مذکور قصد دارد یک حوزه خاص از کارآفرینی را (کارآفرینی فناورانه در حوزه خدمات معلولین)، مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و عوامل مؤثر را در شرکت‌های کوچک و متوسط، در حوزه خدمات معلولین در مدیریت شهری مورد شناسایی قرار دهد، از نظر تمرکز در موضوع، یک پژوهش ژرفانگر می‌باشد.

برای جمع‌آوری داده‌ها، در این پژوهش، که از نوع کیفی می‌باشند، از مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی استفاده گردیده است. در بخش میدانی، روش نمونه‌گیری، به دلیل بهره‌گیری از نظرات گروه خبره، قصدی (هدفمند) می‌باشد. بنابراین برای دستیابی به حد کفایت، استفاده از نظرات گروه خبره تا حد اشباع نظری^{۱۰} و هم‌گرایی نظرات ادامه پیدا می‌کند. روش گردآوری داده‌ها، در این بخش، بهره‌گیری از روش مصاحبه نیمه‌ساختار یافته و عمیق می‌باشد که برای انجام مصاحبه‌ها از سه استراتژی ملاکی، در دسترس بودن و گلوله برفی بهره گرفته شده است.

به دلیل این‌که پژوهش فوق برای نخستین بار در سطح علمی کشور و جهان صورت می‌گیرد و بنابراین برای انجام آن نیاز به داده‌های اکتشافی بود، روش تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه با گروه خبره که اعضای ستاد مناسب‌سازی شهرداری

تهران بوده و پس از انجام ۱۰ مصاحبه، نظرات آنان به حد اشباع رسید؛ روش مورد پژوهی می‌باشد (بازرگان، ۱۳۸۹). در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از استراتژی کدگذاری باز^{۱۱} و محوری^{۱۲} استفاده گردید.

خلاصه‌ای از داده‌های جمع‌آوری شده

مرحله اول: کدگذاری باز

از طریق جزء به جزء کردن اطلاعات و گزاره‌های گفتاری، به شکل بندی مقوله‌های^{۱۳} اطلاعاتی در مورد عوامل مؤثر در فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری در حوزه خدمات معلولین در مدیریت شهری تهران پرداخته شد و بر اساس اطلاعات گردآوری شده از مشاهدات، مصاحبه‌ها و یادداشت‌های روزانه حاصل از تحقیقات میدانی، مقوله‌ها استخراج و تنظیم گردیدند. در این مرحله پژوهشگران به ۷۹ مقوله، دست یافتند که در نگاره ۱، قابل مشاهده هستند.

مرحله دوم: کدگذاری محوری

هنگامی که کدها از کدگذاری باز، انباشته شدند، شروع به یافتن روابط میان آن‌ها نموده و مفاهیم اولیه حاصل از کدگذاری باز، در گروه‌های کلی‌تر، طبقه‌بندی گردیدند. در این مرحله، ۲۱ طبقه اصلی از عوامل مؤثر بر فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری در حوزه خدمات معلولین در مدیریت شهری تهران حاصل گردید که در نگاره ۱، قابل مشاهده هستند.

نگاره ۱. خلاصه کدگذاری داده‌ها

کد	کدگذاری باز	کدگذاری محوری
A1-1	دانش قبلی کارکنان	سرمایه انسانی
A1-2	تحصیلات کارکنان	
A1-3	مهارت کارکنان	
A1-4	تخصص کارکنان	
A1-5	تجربه مرتبط کارکنان	
A2-1	خودارزیایی کارآفرینانه	ویژگی‌های شخصی کارآفرین
A2-2	هدف‌گرایی	
A2-3	تمایل به مخاطره	
A2-4	تمایل به موفقیت	
A2-5	شناخت کارآفرینانه	
A2-6	هوشیاری کارآفرینانه	
A2-7	قصد کارآفرینانه	
A2-8	انگیزش کارآفرینانه	
A2-9	نگرش کارآفرینانه	
A3-1	ساختار کسب و کار	عوامل ساختاری
A3-2	استراتژی‌های کسب و کار	
A3-3	مدل کسب و کار	
A3-4	نوع کسب و کار	
A3-5	فرهنگ کسب و کار	
A3-6	شخصیت کسب و کار	
A3-7	ظرفیت کسب و کار	
A4-1	منابع انسانی کسب و کار	منابع کسب و کار
A4-2	منابع مالی کسب و کار	
A4-3	منابع فیزیکی کسب و کار	
A5-1	نوآوری استراتژیک	مدیریت نوآوری
A5-2	نوآوری پایدار	
A5-3	نوآوری فناورانه	
A5-4	بودجه نوآوری	
A6-1	تجربه تحقیق و توسعه ^{۱۴}	قابلیت‌های تحقیق و توسعه
A6-2	اتحاد تحقیق و توسعه	

قابلیت‌های بازاریابی	A7-1	مزیت رقابتی
	A7-2	مشتری مداری
مدیریت پروژه	A8-1	ارزیابی پروژه
	A8-2	تیم‌های بین بخشی
	A8-3	ویژگی‌های پروژه
	A8-4	قهرمانان پروژه
مدیریت تغییر	A9-1	مواجهه با ابهامات محیط
	A9-2	مواجهه با تغییرات محیطی
	A9-3	مواجهه با مخاطرات محیطی
	A9-4	مواجهه با محیط‌های نامطمئن
قابلیت‌های کنترل کیفیت	A10-1	استانداردسازی
	A10-2	کنترل کیفیت
	A10-3	رفع و برطرف کردن عیوب
مدیریت دانش	A11-1	هوش کسب و کار
	A11-2	سرمایه فکری
	A11-3	ارزیابی دانش
	A11-4	اهداف دانش
	A11-5	شناخت دانش
	A11-6	یادگیری کسب و کار
	A11-7	آموزش کارکنان
مدیریت فناوری	A12-1	انتخاب فناوری
	A12-2	کیفیت فناوری
	A12-3	هوشیاری فناوریانه
	A12-4	بومی‌سازی فناوری
تعامل با شبکه‌های اجتماعی رسمی	B1-1	تعامل با افراد معلول
	B1-2	تعامل با انجمن‌های مردم‌نهاد حامی معلولین
	B1-3	تعامل با شهرداری‌ها
	B1-4	تعامل با سازمان بهزیستی کشور
	B1-5	تعامل با بنیاد شهید، جانبازان و امور ایثارگران
	B1-6	تعامل با نهادهای مالی و اعتباری
اندازه و ظرفیت شبکه‌های اجتماعی	B2-1	ارتباطات بیش‌تر اجتماعی
	B2-2	ارتباطات عمیق‌تر اجتماعی
غیر همگن بودن شبکه اجتماعی جامعه برای معلولین	B3	وضیعت منحصر به فرد معلولین در جامعه
دانشگاه‌ها	C1-1	آموزش کارشناسان مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین
	C1-2	آموزش مدیران مرتبط با مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین
مراکز رشد و فناوری	C2-1	ساخت محصولات جدید برای مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین
	C2-2	ایجاد فرایندهای جدید در مدیریت شهری برای معلولین
قوانین و مقررات	C3-1	توجه به قانون جامع حمایت از معلولین
	C3-2	توجه به سیاست‌های حامی معلولین
	C3-3	توجه به قوانین و مقررات مربوط به مدیریت شهری
هنجار اعتماد	DI	ارزش‌های اجتماعی
	D2-1	اعتماد مدنی
	D2-2	اعتماد اجتماعی
توجه به فرهنگ جامعه	E1-1	ارتقای فرهنگ جامعه
	E1-2	بسترسازی فرهنگی
نظارت بر ابعاد مختلف مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین	F1-1	نظارت بر اجرای قوانین
	F1-2	نظارت بر انجام فعالیت‌های مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین
	F1-3	نظارت بر استفاده از کمک‌های مالی
	F1-4	نظارت بر انجام به موقع پروژه‌های مختلف مدیریت شهری برای معلولین

تجزیه و تحلیل داده‌ها

طبقه‌بندی انجام گرفته در نگاره ۱، که به یاری مؤلفه‌های مدل مفهومی پژوهش و سوالات برگرفته از آن و مطرح گردیده برای گروه خبره؛ حاصل شده است، نشان می‌دهد در بعد قابلیت‌های درونی شرکت، عواملی مانند سرمایه انسانی، ویژگی‌های شخصی کارآفرین، عوامل ساختاری، منابع کسب و کار، مدیریت نوآوری، قابلیت‌های تحقیق و توسعه، قابلیت‌های بازاریابی، قابلیت‌های کنترل کیفیت، مدیریت پروژه، مدیریت تغییر، مدیریت دانش و مدیریت فناوری در شرکت‌های کوچک و متوسط فناوری محور در حوزه خدمات شهری معلولین مؤثر هستند.

هم‌چنین در بعد ویژگی‌های شبکه‌های خارجی، تعامل با شبکه‌های اجتماعی رسمی، اندازه و ظرفیت شبکه‌های اجتماعی و غیر همگن بودن شبکه اجتماعی بر چنین شرکت‌هایی اثرگذارند. از سوی دیگر، بنا به نظر گروه خبره، در بعد نهادی، دانشگاه‌ها، مراکز رشد و قوانین و مقررات عواملی تاثیر گذار بر شرکت‌های کوچک و متوسط فناوری محور در حوزه مدیریت شهری برای معلولین هستند.

علاوه بر این، خبرگان بر این اعتقاد بودند که در حوزه خدمات معلولین، باید تاثیر سه گروه جدید از عوامل یعنی عوامل هنجاری، فرهنگی و نظارتی بر فعالیت شرکت‌های مذکور را مورد توجه قرار داد.

قابلیت‌های درونی کسب و کار

در بعد قابلیت‌های درونی کسب و کار، ۱۲ مقوله محوری، احصاء گردید.

- سرمایه انسانی: این طبقه، شامل پنج مقوله می‌باشد. مصاحبه شوندگان، بر این اعتقاد بودند که یکی از علل پیشرفت کند مدیریت شهری برای معلولین، این است که نیروی انسانی فعال در این حوزه، از دانش مدیریت شهری و دانش مرتبط با معلولین در حد بسیار ناچیزی برخوردار هستند. از سوی دیگر، مهارت بالای کارکنان در مدیریت شهری، تخصص آنان، تجربه مناسب و این که کارکنان شاغل در این حوزه، تحصیلات مرتبط با فعالیت خود داشته باشند، می‌تواند به کشف و خلق فرصت‌های فناورانه برای مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین، کمک نماید. بنابراین، وقتی یک شرکت مبتنی بر فناوری در حوزه خدمات معلولین، شروع به فعالیت می‌نماید؛ بهتر است در گام اول اقدام به کارگیری نیروی انسانی مجرب که دارای دانش و آگاهی از نیازها و کمبودهای معلولین و دارای مهارت و تخصص در حوزه مدیریت شهری معلولین است؛ نماید.

- ویژگی‌های کارآفرینانه: این طبقه شامل ۹ مقوله می‌باشد که از گزاره‌های کلامی گروه خبره حاصل گردید. با توجه به این مقوله‌ها می‌توان بیان کرد که یک تیم کارآفرین برای کشف و خلق فرصت‌های فناورانه، در حوزه مدیریت شهری برای معلولین، باید از نیازها و کمبودهای معلولین و شرایط موجود در حوزه مدیریت شهری برای معلولین، شناخت کافی داشته باشد تا بتواند برای پاسخ دادن به موقعیت و تقاضای موجود، بهترین راهکار فناورانه را که قابلیت اجرا دارد، ارائه نماید. به دلیل این که حوزه مدیریت شهری برای معلولین، متولیان بسیار و در نتیجه خواستگاه‌های متفاوت و بار مالی و اجرایی سنگینی دارد، یک تیم کارآفرین برای ورود به این حوزه، باید آمادگی پذیرش مخاطره را دارا بوده و فقط برای موفقیت تلاش نماید. از سوی دیگر، تیم کارآفرین باید فقط با هدف جلب رضایت معلولین، و با انگیزه ارزش آفرینی برای آن‌ها به این حوزه وارد گردد و به طور مداوم، محیط داخلی و خارجی را برای ارائه راهکارهای فناورانه مناسب، پایش و رسد نماید.

- عوامل ساختاری: این طبقه، شامل ۷ مقوله می‌باشد. به دلیل رشد و چرخه عمر کوتاه فناوری، و وجود تقاضای پنهان برای معلولین، ساختار یک کسب و کار مبتنی بر فناوری برای معلولین در حوزه مدیریت شهری باید انعطاف پذیر بوده تا بتواند قابلیت بهره‌برداری از فرصت‌های کشف شده جدید را دارا باشد. کسب و کاری که به این حوزه قدم می‌گذارد باید راهبردهای خود را مشخص کند و بداند که هدف نهایی تامین خواسته معلولین است، تامین خواسته نهادهای اعتبار دهنده است یا رضایت توامان آن‌ها. چنین کسب و کاری باید مشتریان نهایی خود، نیازهای آن‌ها و چگونگی پاسخ دادن به این نیازها را مشخص کند و باید این مورد

را تعیین نماید که چگونه پاسخگویی مناسب برای رفع این نیازها با بهره‌گیری از فناوری باشد. مؤسسين شرکت باید شکلی مناسب از نظر حقوقی برای شرکت انتخاب نمایند تا انعطاف مناسب برای پاسخگویی به سازمان‌های مختلف متولی مدیریت شهری و معلولین باشد. این امر حائز اهمیت است که نیروی کار مشغول به فعالیت در شرکت، بصیرتی کامل از نوع فعالیت شرکت و ظرافت‌های آن داشته باشند تا حداکثر اثربخشی را برای معلولین و سازمان‌های متولی آنها ایجاد نمایند. هم‌چنین، انتظارات و ادراک جامعه از میزان اثربخشی فعالیت چنین شرکت‌هایی می‌تواند فرایند کشف و خلق فرصت فناورانه در این حوزه را تسهیل نماید.

- منابع کسب و کار: این طبقه، شامل ۳ مقوله می‌باشد. اجرای طرح‌های مرتبط با مدیریت شهری برای معلولین، نیازمند منابع مالی فراوان است و با وجود اینکه تا حد زیادی تامین این منابع به دلیل حمایت قابل توجه شهرداری مشکلی ندارد، با این حال یکی از چشم‌اندازهای اصلی، در نظر داشتن راهکارهایی برای جلب موافقت و حمایت مالی شهرداری از طرح‌های فناورانه، به منظور مدیریت شهری برای معلولین است. از سوی دیگر جذب منابع انسانی کارآزموده برای کشف و خلق فرصت‌های فناورانه شامل مهندسان و کارشناسان مجرب در مدیریت شهری و مشاوران معلول، بسیار تعیین‌کننده است. هم‌چنین پایش مداوم محیط و ارائه راهکارهای فناورانه برای معلولین، نیازمند تجهیزات، امکانات و فضای ویژه‌ای است که برخی اوقات تامین آنها، هزینه مادی و معنوی بسیاری می‌طلبد.

- مدیریت نوآوری: این طبقه ۶ مقوله را در بر دارد. مدیریت شهری برای معلولین نیازمند ایجاد محصولات و خدمات جدید است. هم‌چنین برخی محصولات مربوط به این حوزه وجود دارند که باید فرآیندهای به کارگیری آنها تغییر یابد. برای ارائه خدمت به معلولین، نوآوری چه بنیادی و چه تغییر در امکانات موجود مورد نیاز است. به دلیل رشد مداوم فناوری و تغییر مداوم فضای شهر، باید شیوه‌ای نوآورانه برای ارائه خدمت به معلولین به کار گرفت و بتوان در موقعیت‌های مختلف، راهکارهای نوآورانه متفاوتی ارائه داد.

- تحقیق و توسعه: این طبقه، شامل ۲ مقوله است. با توجه به اظهارات مصاحبه‌شوندگان، کشورهای توسعه یافته در استفاده از فناوری در مدیریت شهری برای معلولین، تجارب ارزشمندی دارند. یک شرکت مبتنی بر فناوری، در این حوزه می‌تواند از تجربه حاصل‌گرفته در سایر کشورها استفاده نموده و همراه با چنین پژوهش‌هایی، فناوری‌های مورد نیاز در دسترس را توسعه و بهبود بخشد.

- قابلیت‌های بازاریابی: این طبقه دربردارنده ۲ مقوله است. از یک سو رقابتی انحصاری در میان شرکت‌های این بخش حاکم است که باید با ایجاد مزیت رقابتی از آنها پیشی گرفت و از سوی دیگر، مهم‌ترین مسئله رضایت معلولین و نهادهای حامی آنها به عنوان مشتری است که خدماتی مناسب و به روز دریافت نمایند.

- مدیریت پروژه: این طبقه، ۴ مقوله را شامل می‌گردد. پروژه‌های مبتنی بر فناوری، خصوصیات و ویژگی‌هایی خاص دارد که برآورد درست هزینه و زمان مهم‌ترین آنها برای نهادهای مسئول و کارفرما است. از سوی دیگر به دلیل وجود کارگران غیر متخصص، در این حوزه، باید طرح‌ها را مداوم ارزیابی نمود و به دلیل رشد فناوری، ظهور فرصت‌های جدید فناورانه در این عرصه را به شکلی مداوم در پروژه‌ها لحاظ نمود. فعالیت در این حوزه به شکلی انفرادی امکان موفقیت ندارد بلکه نیازمند تیم‌هایی شامل خبرگان آشنا به فناوری‌های مربوط به پروژه، کارشناسان مدیریت شهری و مشاوران معلول با سرپرستی شخصی آشنا به تمامی این امور است که بتواند افراد با تخصص‌های مختلف را هماهنگ و هم‌هدف نماید.

- مدیریت تغییر: که ۴ مقوله را در بر گرفته است. این حوزه فعالیت، هم متولیان زیاد با قوانین و مقررات مختلف و متغیر دارد و هم کاربران بیشمار که توقع حل مشکلاتشان در شهر را دارند و این توقعات به دلیل تغییر محیط پیرامونی دائما تغییر می‌کند و قابل پیش‌بینی نیست. این دو مورد موجب می‌شود که یک کسب و کار برای ارائه خدمات مربوط به مدیریت شهری به معلولین، با

محیط متغیر، نامطمئن، سرشار از ابهام و در نتیجه پر از مخاطرات تجاری روبرو باشد و اگر چنین کسب و کاری، مهارت‌های لازم برای مدیریت تغییر را نداند با شکست مواجه خواهد شد.

- قابلیت‌های کنترل کیفیت: با توجه به این طبقه که حاوی ۳ مقوله است، و سخنان مصاحبه‌شوندگان، می‌توان گفت که مدیریت شهری در اکثر شاخص‌های خود، استانداردهایی روشن، واضح و تدوین شده دارد. ولی به دلایلی از قبیل عدم کنترل کیفیت، عدم به کارگیری کارشناسان مجرب و دلسوز و عدم بهره‌مندی از انعکاس نیازهای معلولین، با تمامی بودجه‌های تخصیص یافته به این حوزه، استاندارد، کیفیت و بهره‌وری لازم را دارا نمی‌باشد.

- مدیریت دانش: طبقه مذکور، شامل ۷ مقوله می‌باشد. این مقوله‌ها حاکی از آن است که ایجاد شرکت‌های مبتنی بر فناوری برای ارائه خدمات در حوزه مدیریت شهری به معلولین، نیازمند درک، هدف‌گذاری، بازیابی، ذخیره‌سازی و احصاء دانش چه از نظر دانش موجود و چه از نظر دانش جدید، در سطح فردی و سازمانی هستند.

- مدیریت فناوری: این طبقه، شامل ۴ مقوله می‌باشد. پس از کشف و خلق فرصت فناورانه در مدیریت شهری برای معلولین، باید به این نکته توجه داشت که از فناوری‌های اثرگذار در فرصت مذکور آگاهی داشته، کاراترین فناوری‌ها را انتخاب نموده، بهترین الگوی پیاده‌سازی آن‌ها برای جلب رضایت مشتریان معلول را دانسته و آن‌ها را قابل انطباق با شرایط مختلف فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی کشور ارائه نمود.

ویژگی‌های شبکه‌های خارجی کسب و کار

این مؤلفه، ۳ مقوله محوری از ویژگی‌های شبکه‌های اجتماعی برای یک کسب و کار که در حوزه مدیریت شهری برای معلولین، فعالیت می‌کند، را لازم و ضروری می‌داند.

- شبکه‌های اجتماعی رسمی: این طبقه ۶ گروه از تعاملات را برای فعالیت در این حوزه معرفی می‌نماید. انجام فعالیت برای معلولین در درجه اول نیازمند تعامل با نهادهای حامی آن‌ها چه دولتی و چه غیر دولتی است. بنابراین برای انجام یک فعالیت تجاری برای معلولین، باید از سازمان بهزیستی کل کشور، بنیاد شهید و سازمان‌های مردم‌نهاد حامی معلولین کمک گرفت. از سوی دیگر فعالیت در این حوزه، کار فرمایی از قبیل شهرداری‌ها دارد که باید برای توافق و جلب نظر آنان نیز تلاش نمود. اگر کارآفرینی بخواهد فعالیتی مستمر و توأم با موفقیت در این حوزه داشته باشد، نیاز به دریافت اعتبارات مالی و تعامل با نهادهای مالی و اعتباری است. از سوی دیگر تجربه سایر شرکت‌های فعال در این حوزه، تعامل با آنان را ضروری می‌سازد.

- اندازه و ظرفیت شبکه‌های اجتماعی: این طبقه، دو مقوله را معرفی می‌کند. هر چه تعاملات و ارتباطاتی که برشمرده شدند بیش‌تر و عمیق‌تر باشند، نیاز به تغییر در طرح‌ها، کم‌تر، امکان موفقیت در پذیرش پروژه‌های مرتبط بیش‌تر و امکان جذب تسهیلات مالی بیش‌تر است.

- غیر همگن بودن شبکه اجتماعی: تیم کارآفرینی که به این عرصه وارد می‌شود باید بدانند مشتریان نهایی چنین کسب و کاری، افرادی هستند که به واسطه محدودیت خود نیاز به همگونی با محیط اجتماعی خود دارند.

عوامل نهادی

این مؤلفه، شامل ۳ مقوله محوری می‌باشد.

- دانشگاه‌ها: یکی از گام‌های اولیه برای مدیریت شهری برای معلولین، عدم وجود متخصصان این حوزه در کلیه سازمان‌های متولی و در کلیه سطوح سازمانی (عالی، میانی و عملیاتی) است. این کمبود، با همکاری دانشگاه‌ها در گنجاندن دوره‌های درسی و آموزشی در فضای علمی خود برای تربیت متخصصان بر طرف می‌گردد.

- مراکز رشد: کشور ما به دلیل مواجهه با تحریم‌ها و به دلیل وجود پاره‌ای از عوامل محیطی دیگر، نیاز به ساخت یا بومی‌سازی امکانات و تجهیزات مورد نیاز معلولین در محیط شهری دارد. بنابراین همکاری شرکت‌های دانش‌بنیان در کمک به رشد سرمایه فیزیکی مؤثر است.

- قوانین و مقررات: در کشور ما قوانین و مقررات نسبتاً جامعی برای حمایت از معلولین در فضاها و محیط‌های مختلف وجود دارد که بهترین نمونه آن قانون جامع حمایت از معلولین است. باید برای فعالیت در این حوزه، تیم کارآفرین، تمام مواد این قوانین و مقررات را مد نظر قرار دهند تا رفاه معلولین تامین گردد.

علاوه بر این موارد، در جریان مصاحبه‌ها ۳ گروه دیگر از عوامل تعیین گردید:

۱. عوامل هنجاری: بدین معنا که جامعه، ارزش فعالیت برای معلولین را بپذیرد و اعتماد به این گونه از فعالیت‌ها در جامعه معلولین ایجاد گردد.

۲. عوامل فرهنگی: جامعه، نیاز به ایجاد بینش و بصیرت لازم برای احترام به حقوق معلولین دارد.

۳. عوامل نظارتی: فعالیت برای معلولین در زمینه مدیریت شهری، نیازمند تعیین یک نهاد متولی به عنوان ناظر در همه جنبه‌های فعالیت می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش سعی گردید با استفاده از یک پژوهش کاربردی و ژرفانگر، عوامل مؤثر بر فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری، در حوزه خدمات معلولین، در مدیریت شهری تهران شناسایی گردد. بدین منظور برای جمع‌آوری داده‌ها، از مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی بهره گرفته شد و در بخش میدانی، داده‌های حاصل از مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختار یافته، با استفاده از روش کیفی موردپژوهی و استراتژی کدگذاری باز و محوری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

به طور کلی می‌توان عوامل مؤثر بر فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری در حوزه خدمات معلولین در مدیریت شهری را سرمایه انسانی، ویژگی‌های شخصی کارآفرین، منابع کسب و کار، مدیریت نوآوری، قابلیت‌های تحقیق و توسعه، قابلیت‌های بازاریابی، مدیریت تغییر، مدیریت دانش، قابلیت‌های کنترل کیفیت، مدیریت فناوری، تعامل با شبکه‌های اجتماعی رسمی، افزایش اندازه و ظرفیت، غیر همگن بودن شبکه‌ها، دانشگاه‌ها، مراکز رشد، قوانین و مقررات، هنجار اعتماد، عوامل فرهنگی و نظارت نهادی‌ذی‌ربط بر جنبه‌های مختلف مدیریت شهری در حوزه خدمات معلولین معرفی نمود.

با مشخص شدن این عوامل، نظر پتی^{۱۵} و ژنگک^{۱۶} (۲۰۱۱) در مورد تاثیر قابلیت‌هایدرونی، ویژگی‌های شبکه‌های خارجی کسب و کار و عوامل نهادی بر فعالیت شرکت‌های کوچک و متوسط مبتنی بر فناوری تایید گردید. هم‌چنین نظر شین و ونکاراتامن (۲۰۰۶)، در مورد عوامل نهادی، نظر بدینیتسینا^{۱۷} (۲۰۰۸) در مورد تاثیر عوامل کارآفرینانه و پتی (۲۰۰۹)، در مورد تاثیر عوامل مدیریتی و کارآفرینانه را به صورت جزئی تایید می‌نماید.

در این پژوهش، به عنوان یک محدودیت پژوهشی، پژوهشگران فقط توانستند به نظرات گروه خبره در عرصه مناسب‌سازی به عنوان یکی از حوزه‌های مدیریت شهری برای معلولین، دسترسی داشته باشند و امکان استفاده از نظرات گروه خبره در سایر حوزه‌های خدمات شهری برای معلولین میسر نگردید. هم‌چنین این پژوهش به دلیل تمرکز در شهر تهران از یک محدودیت مکانی برخوردار بود و پژوهش‌های بعدی درباره این موضوع، می‌توانند در سایر شهرهای کشور، موضوع مذکور را بررسی نمایند.

پی‌نوشت‌ها

- | | |
|--|--------------------------|
| 1.Adaptation | 10.Situation theoretical |
| 2.Technological entrepreneurship | 11.Open coding |
| 3.Small and medium size enterprises (SMEs) | 12.Axial coding |
| 4.Small and medium size industries (SMIs) | 13.Category |
| 5.Abetti | 14.R&D |

6.Gans and Stern
7.Shane & Venkataraman
8.Hindle and Yencken
9.Dorf

15.Petti
16. Zhang
17. Podoyntsyna

منابع

۱. سازمان بهزیستی کشور. (۱۳۸۳). *قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و آیین‌نامه‌های اجرایی مصوب*. (مجلس شورای اسلامی) بازیابی در ۱۳۸۵، از <http://www.behzisti.ir>
۲. سازمان بهزیستی کشور. (۱۳۹۱). *کم‌تر از ۱۰ درصد از فضاهای شهری مناسب‌سازی شده است*. بازیابی در ۱۳۸۵، از <http://www.behzisti.ir>
۳. سازمان بهزیستی کشور. (۱۳۸۹). *تعیین سطوح معلولیت*. بازیابی در ۱۳۸۵، از <http://www.behzisti.ir>
۴. سرمد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه (۱۳۸۹). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. تهران: انتشارات آگاه.
۵. علی‌اکبری، اسماعیل، و مدبر، جلال. (۱۳۹۰). *چالش‌های مناسب‌سازی فضاهای پیاده شهری (مطالعه موردی: محور پیاده خیابان ولیعصر)*. فصلنامه *مطالعات مدیریت شهری*، ۳(۷)، ۱۵-۲۸.
۶. فرخی، فرهنگ، صفری، عباس، و بدایق، ناهید. (۱۳۸۵). *مقایسه مبلمان شهری برای معلولین داخل کشور با خارج از کشور*. همایش ملی مناسب‌سازی. تهران.
۷. *کمانرودی کجوری، موسی*. (۱۳۸۹). *آسیبشناسی ساختاری مدیریت توسعه شهری تهران با تاکید بر مناسب‌سازی فضاهای شهری برای معلولان*. فصلنامه *مدیریت شهری*، ۸(۲۵)، ۹-۱۱۴.
8. Bailetti, t. (2012). Technology Entrepreneurship: Overview, Definition, and Distinctive Aspects. *Technology Innovation Management Review*, 5-12.
9. Galle Jr, W., & Lacho, K. J. (2009). A MODEL FOR SELF-EMPLOYMENT TRAINING FOR PEOPLE WITH DISABILITIES. *Academy of Health Care Management Journal*, 5(1/2), 53-59.
10. Gronvik, L. (2009). Defining disability: effects of disability concepts on research outcomes. *International Journal of Social Research Methodology*, 12(1), pp. 1-18.
11. Katsikis, I., & Kyrgidou, L. (2009). Entrepreneurship in teleogy the varyy of the forms. *International Entrepreneurial Behavious & Research*, 15(2), 209-231.
12. Lancionia, G. E., Singhb, N. N., O'Reillyc, M. F., Sigafosod, J., Olivae, D., & Cingolanie, E. (2008). Students with Multiple Disabilities Using Technology-Based Programs to Choose and Access Stimulus Events Alone or with Caregiver Participation. *Research in Developmental Disabilities*, 30(4), 66-701.
13. Leman, E. (1994). *A Primer Urban Management*. Word Bank.
14. Petti, C. (2009). *Cases in Technological Entrepreneurship: Converting Ideas into Value*. Edward Elgar.
15. Petti, C., & Zhang, S. (2011). Factors Influencing Technological Entrepreneurship Capabilities Towards An Integrated Research Framewor. *Journal of Technology Management in China*, 6(1), 7-25.
16. Petti, C., & Zhang, S. (2013). Technological Entrepreneurship and Absorptive Capacity in Guangdong Technology Firms. *Measuring Business Excellence*, 17(2), 62-71.
17. Rahma, M. A. (2012). The Effective Implementation of Global Supply Chain Management in Small to Medium-sized Companies in Malaysia: An Empirical Study. *International Journal of Management*, 29 (3), 274-288, 2012.
18. United Nation. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Retrieved from <http://www.un.org>
19. World Health Organization. (2012). *World Report on Disability*. (WHO Library Cataloguing-in-Publication Data) Retrieved from World Health Organization: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/index.html
20. Yamamoto, S., Unruh, D., & Bullis, M. (2011). The viability of self-employment for individuals with disabilities in the United States: A synthesis of the empirical-research. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 35(2), 117-127.

Identifying the Factors Influencing Activity of Technology-Based Small and Medium Size Enterprises in the Services Field for people with Disability
(Case Study: The Urban Management of Tehran)

Abstract

A most important supporting policies, which have been emphasized by disability acts, is accessibility of disabled people to urban environments. In Iran, the management of urban environments for these people had slow rate. According to the role of entrepreneurship in accelerating of urban management for people with disability, the important role of technology in life of them, and also lack of previous studies about factors influencing activity of technology-based small and medium size enterprises in services field for people with disability, this research aim the subject by applicable study that data has been collected by in depth and semi structure interviews and analyzed by case study method. In this research, this case is urban management of Tehran and data has analyzed by open and axial coding strategies. Finally, the results of this research show that internal capability, social networks characteristic, institutional, cultural, normative and regulatory factors is effective for technology-based small and medium size enterprises in the services field for disabled people in urban management of Tehran.

Keywords: People with disability, small and medium size enterprises, technology, urban management.

نویسندگان

#	پست الکترونیکی	تحصیلات	رتبه علمی	کشور	شهر	/	
1	*		سایر	02177715253	ایران	تهران	دانشگاه تهران
2		دکترای تخصصی	استادیار	02161119344	ایران	تهران	
3		دکترای تخصصی	دانشیار	02161118063	ایران	تهران	

-
- ¹ Adaptation
 - ² Technological entrepreneurship
 - ³ Small and medium size enterprises (SMEs)
 - ⁴ Small and medium size industries (SMIs)
 - ⁵ Abetti
 - ⁶ Gans and Stern
 - ⁷ Shane & Venkataraman
 - ⁸ Hindle and Yencken
 - ⁹ Dorf
 - ¹⁰ Situation theoretical
 - ¹¹ Open coding
 - ¹² Axial coding
 - ¹³ Category
 - ¹⁴ R&D ریا
 - ¹⁵ Petti
 - ¹⁶ Zhang
 - ¹⁷ Podoyntsyna

Archive of SID