



مروری بر توسعه خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور

معاونت فناوری و نوآوری

دقرنوآوری و حمایت از سرمایه‌گذاری

تیرماه ۱۳۹۸

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



عنوان گزارش: مروری بر توسعه خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور

نوع گزارش: راهبردی

کلمات کلیدی: خدمات، توسعه، کسب و کار، فناوری اطلاعات و ارتباطات،

تاریخ: تیر ماه ۱۳۹۸

نسخه: ۲۰۱۹۰۴۲۵

طبقه بندی: عادی

تدوین گر: حبیب قاهری، کارشناس دقترونوآوری و حمایت از سرمایه گذاری

طراحی گرافیک: گروه رانو

فهرست مطالب

۵	مقدمه
۶	نوآوری در خدمات
۶	نقش فناوری و اطلاعات در توسعه خدمات
۷	سهام خدمات در کشورهای مختلف
۱۲	پیش بینی آینده صنعت خدمات
۱۴	توسعه خدمات در اقتصاد کشور
۱۵	نقش وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در توسعه خدمات
۱۷	مراجع

مقدمه

امروزه بر کسی پوشیده نیست که بخش خدمات در کنار سایر بخش‌های تولیدی، بخشی مهم در اقتصاد و بالندگی هر کشور است. حوزه خدمات نیز همچون بخش صنعت و کشاورزی در طی سال‌ها دچار تغییر و تحول خاص خود شده است و اکثر اقتصادهای موفق اعم از اقتصادهای صنعتی و بازرگانی سهم بالایی از تولید ناخالص ملی خود را مدیون بخش خدمات هستند و پرواضح است که بسیاری از سازمان‌ها نیز عامل مهم موفقیت یا شکست خود را در ارائه خدماتی متناسب با نیازهای مشتریان خود می‌دانند. حقیقت این است که بدون توجه به بهبود خدمات و ارائه خدمات جدید، شرکت‌ها و سازمان‌ها هرگز نمی‌توانند یک رشد پایدار و مطلوب را برای مدت زیادی تجربه کنند. به واسطه تغییراتی مانند توسعه بازارها، جهانی شدن، تغییر قواعد رقابت در صنایع و پیشرفت‌های تکنولوژیکی که صنعت خدمات را تحت تاثیر قرار داده است، سازمان‌ها گزینه‌ای جز استفاده از فرصت‌ها و بکارگیری روش‌های خلاقانه نخواهند داشت.

سهم و نقش این بخش در ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها و شرکت‌ها، افزایش ارزش افزوده و تخصیص بهینه منابع به فعالیت‌ها، افزایش تولید ملی و تولید ناخالص داخلی، کاهش بیکاری و... بسیار حائز اهمیت است و رشد روزافزون این حوزه و به تبع آن توسعه رقابت بین شرکت‌ها از عواملی است که ارزش پرداختن به توسعه خدمات جدید را پررنگ‌تر جلوه می‌دهد و مطمئناً تاثیر بکارگیری فناوری اطلاعات بر جنبه‌های کیفیت خدمات از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. بدون شک استفاده از دستاوردهای فناوری اطلاعات در صنعت خدمات راه‌حل‌های موثری برای پیشبرد فرآیندهای مختلف در جهان امروز که سرعت و رقابت فزاینده در آن حرف اول را می‌زند در اختیار سازمان‌ها می‌گذارد

نوآوری در خدمات

باید پذیرفت که کلید کامیابی بسیاری از شرکت‌ها و کشورهای پیشرفته توجه ویژه به بخش خدمات و نوآوری در کسب و کارهای خدماتی است. به گزارش سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD)، امروزه بخش خدمات بیش از ۶۰ درصد از اقتصاد چهل کشور مطرح دنیا را شامل می‌شود و این سهم در اقتصاد کشور ما نیز در سال‌های گذشته رشدی خوبی داشته و از مجموع سهم بخش‌های صنعت و کشاورزی فراتر رفته است.

یکی از عواملی که به نظر می‌رسد می‌تواند در این خصوص نقش آفرین باشد و در توسعه و ارائه آن اثر مثبتی را ایفا نماید، مقوله نوآوری است. نوآوری در خدمات غالباً مستلزم تغییرات تدریجی و اندک در فرآیند و رویه‌ها می‌باشد و در بسترهای نو و جدید خدماتی متمایز ارائه می‌دهد، ضمن آنکه سطح کیفیت و توسعه آن را بهبود می‌بخشد. نوآوری نه مستلزم تحقیق و توسعه زیاد و نه مستلزم سرمایه‌گذاری بالا در دارایی‌های ثابت است بلکه به حمایت در اجرایی نمودن راهکارها و تزریق منابع مادی و معنوی نیاز دارد. بر همین اساس و با توجه به اهمیت و جایگاه کلیدی خدمات در اقتصاد کشورها و روند رو به رشد آن نسبت به صنایع دیگر، لازم است تا موضوع نوآوری در خدمات مورد مطالعه و بررسی بیشتر قرار گیرد و سیاست‌ها و راهبردهایی برای ارتقای آن در سطح کشور ارائه گردد.

نقش فناوری و اطلاعات در توسعه خدمات

تجارت نوین نیازمند ابزارها و زیرساخت‌های مناسبی برای گسترش فرایندهای تولیدی، اقتصادی و خدماتی است. یکی از ملموس‌ترین و بدیهی‌ترین نکات در پیشرفت و توسعه صنایع هر کشور، کاربرد و پیوندی است که میان فناوری اطلاعات و خدمات وجود دارد. بر این اساس تاثیر بکارگیری و بهره‌گیری فناوری اطلاعات بر جنبه‌های کیفیت خدمات و ارائه آن به جامعه از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. بدون شک استفاده از دستاوردهای فناوری اطلاعات در صنعت خدمات راه‌حل‌های بی‌همتایی برای پیشبرد فرآیندهای مختلف خدماتی در اختیار کشورها و سازمان‌ها می‌گذارد. امروزه سازمان‌ها برای حفظ بقا و حضور خود در عرصه رقابت با بهره‌گیری از دستاوردهای علمی روز سعی در بهبود کیفیت خدمات خود دارند. فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی تأثیرات بسیار زیادی در بخش خدمات داشته ضمن اینکه نقش مهمی در تحول اقتصادی کشور به سمت چشم‌انداز اقتصاد دانش بنیان دارد.

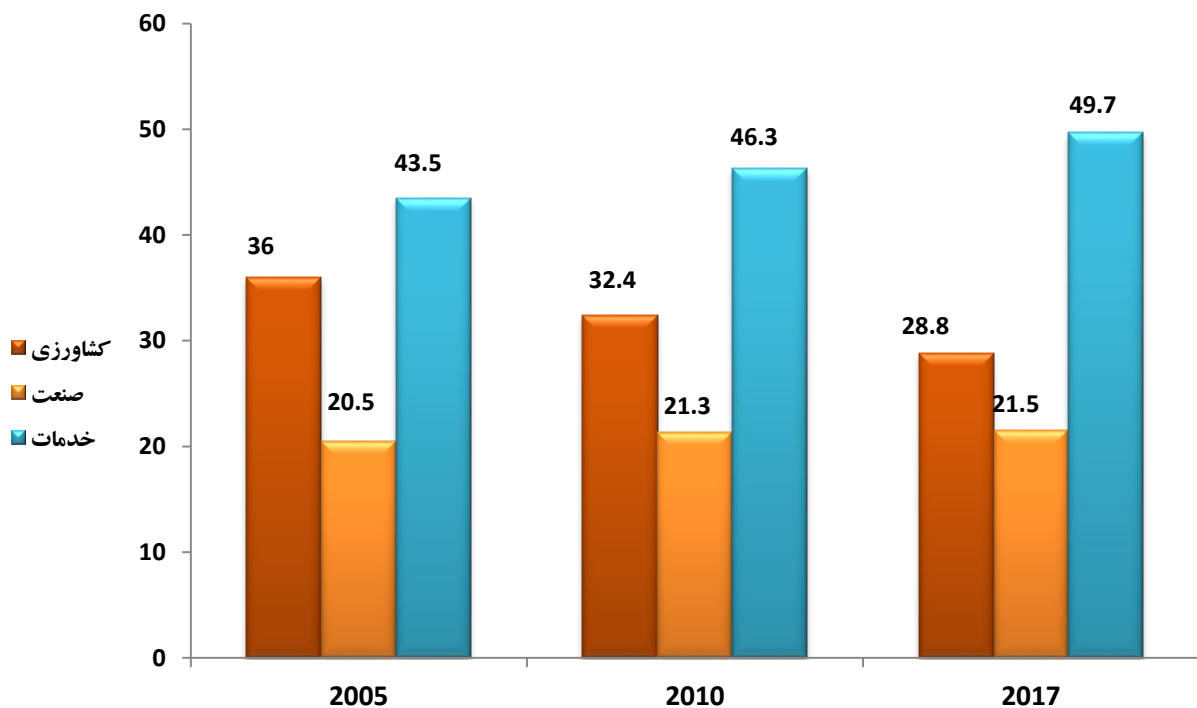
^۱ <http://www.oecd.org>

سهم خدمات در کشورهای مختلف

بخش خدمات در دهه های اخیر رشد چشمگیری را در کشورهای توسعه یافته داشته و در سال ۲۰۱۷ نزدیک به هشتاد درصد از میزان ارزش افزوده کشورهای توسعه یافته را به خود اختصاص داده است. بطوری که سهم خدمات در ایجاد ارزش افزوده و اختصاص منابع و فعالیت ها به خود و همچنین سهم آن در تولید ناخالص داخلی، اشتغال و توسعه به طور مستمر و چشمگیر رو به افزایش می باشد.

۱- اطلاعات منتشر شده مرکز آمار ایران

طبق اطلاعات مرکز آمار ایران، کشور های پیشرفته تقریباً در تمام حوزه ها و صنایع خود، ارائه سرویس و خدمات بر مبنای IT را اعمال نمودند و سرمایه گذاری های زیادی در خصوص ارائه سرویس مطلوب به سازمان ها، کسب و کار و جامعه انجام داده اند که در ذیل به نمونه هایی از این موارد اشاره می شود.



سهم اشتغال در سطح جهانی در بخش های مختلف اقتصادی-درصد

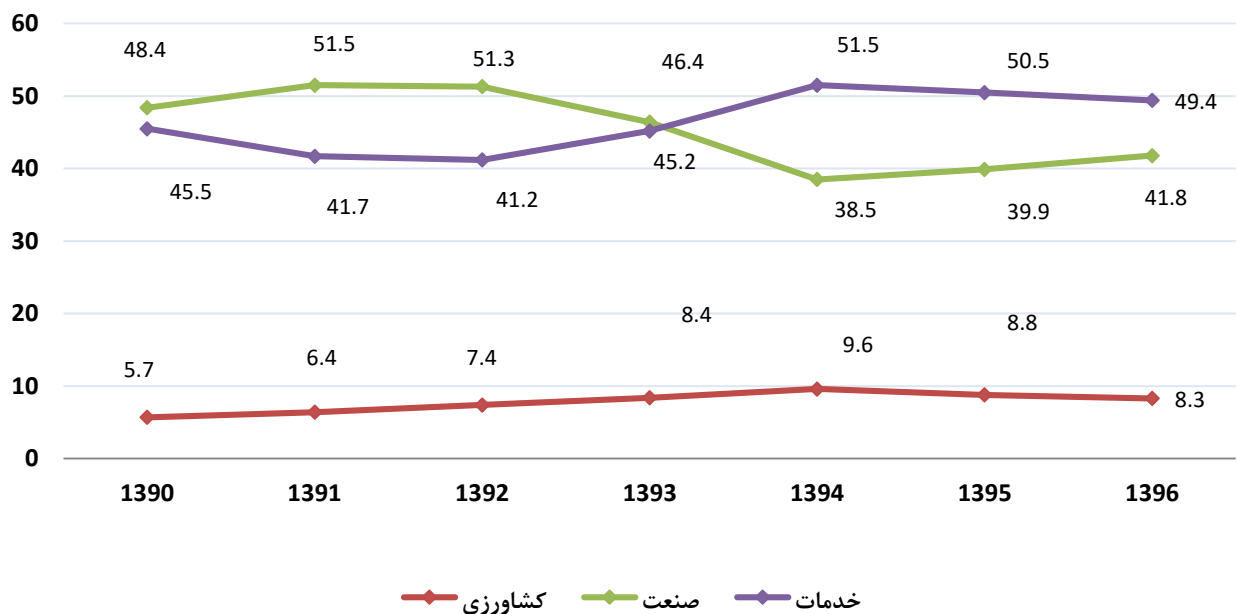
سهم بخش خدمات از کل ارزش افزوده (کشور-درصد)

کشور	۲۰۰۵	۲۰۱۰	۲۰۱۷
ژاپن	۷۰,۶	۷۱,۳	۷۲,۴
فرانسه	۷۶,۶	۷۸,۶	۷۸,۸
انگلستان	۷۷,۳	۷۹,۲	۷۹,۹
ایالات متحده آمریکا	۷۷,۵	۷۸,۸	۷۹,۳

سهم شاغلین بخش های اقتصادی در ایران - درصد

سال	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶
بخش کشاورزی	۱۸,۶	۱۹,۴	۱۸,۴	۱۷,۹	۱۸	۱۸	۱۷,۶
بخش صنعت	۳۳,۴	۳۳,۴	۳۴,۳	۳۳,۸	۳۲,۵	۳۱,۹	۳۲
بخش خدمات	۴۸	۴۷,۲	۴۷,۴	۴۸,۳	۴۹,۴	۵۰,۱	۵۰,۴

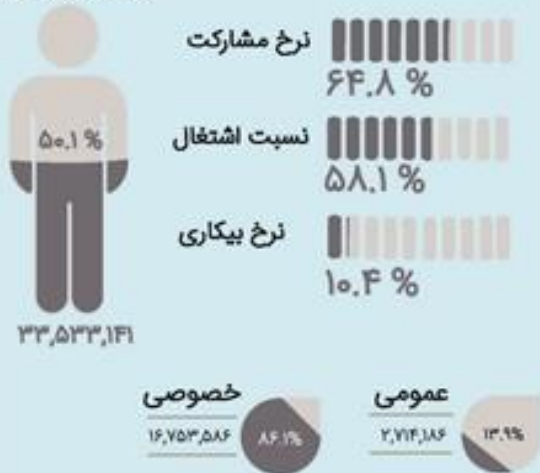
سهم ارزش افزوده بخش های اقتصادی از محصول ناخالص داخلی به قیمت های جاری در ایران - درصد



شاخص‌های عمده بازارکار در سال ۱۳۹۷ (جمعیت ۱۰ ساله و بیشتر)



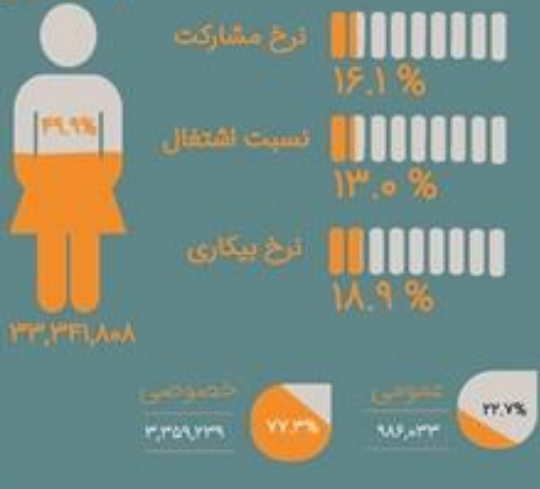
جمعیت مردان



سهم اشتغال در بخش



جمعیت زنان



سهم اشتغال در بخش



بیشترین سهم اشتغال در بخش خدمات با ۴۹.۶% و کمترین مربوط به بخش کشاورزی با ۱۷.۲% است.

۲- اطلاعات منتشر شده بانک مرکزی ایران

طی بررسی و گزارش های بانک مرکزی در خصوص وضع اقتصادی کشور در دوره برنامه پنجم توسعه (۹۵-۱۳۹۰)، ارزش افزوده گروه خدمات در سال ۱۳۹۵ (به دلیل تمدید برنامه پنجم توسعه، سال ۱۳۹۵ به برنامه پنجم اضافه شد) با بیشترین سهم از تولید ناخالص داخلی، نرخ رشدی معادل ۶/۳ درصد داشت. سهم ارزش افزوده گروه مذکور از تولید ناخالص داخلی به قیمتهای جاری ۱/۵۷ درصد بود. در این سال بخش بازرگانی، رستوران و هتلداری ۳/۱۳ درصد، حمل و نقل، انبارداری و ارتباطات ۵/۱۰ درصد، خدمات موسسات مالی و پولی ۱/۳ درصد، خدمات مستغلات و خدمات حرفه ای و تخصصی ۵/۱۴ درصد، خدمات عمومی ۷/۱۱ درصد و خدمات اجتماعی، شخصی و خانگی ۰/۴ درصد از تولید ناخالص داخلی به قیمتهای جاری را به خود اختصاص دادند.

بر مبنای داده های حاصل از منابع آماری و برآوردهای انجام شده، متوسط عملکرد تولید ناخالص داخلی کشور در برنامه پنجم توسعه معادل ۱/۳ درصد بود. همچنین، متوسط عملکرد فعالیتهای اقتصادی گروههای «کشاورزی»، «نفت»، «صنایع و معادن» و «خدمات» طی دوره زمانی مذکور به شرح جدول ذیل می باشد.

عنوان / سال	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	میانگین عملکرد برنامه (۹۵-۱۳۹۰)
کشاورزی	۳,۷	۴,۷	۵,۵	۵,۴	۴,۶	۴,۲	۴,۷
نفت	-۱,۵	-۳۶,۵	-۵,۱	۴,۵	۷,۲	۶۱,۶	۱,۲
صنایع و معادن	۴,۸	-۲,۳	-۴,۲	۵,۴	-۶,۱	۲,۲	-۰,۱
خدمات	۴,۰	۱,۵	۲,۳	۱,۴	-۲,۳	۳,۶	۱,۷
تولید ناخالص داخلی (بدون نفت)	۴,۴	۰,۴	۰,۵	۳,۰	-۳,۱	۳,۳	۱,۴
تولید ناخالص داخلی	۳,۱	-۷,۷	-۰,۳	۳,۲	-۱,۶	۱۲,۵	۱,۳

۳- اطلاعات منتشر شده بین المللی

امروزه سهم خدمات در سایر کشورها از سهم دیگر بخش ها رشد بیشتری یافته و در واقع به موتور اصلی و محرک اقتصاد کشورها تبدیل شده است. تنها کافی است ذکر شود که در دو دهه اخیر بیشترین تحول نه در بخش صنعت بلکه در بخش خدمات بوده است. خدمات در حفظ، نگهداری و افزایش کیفیت در مشاغل چون خدمات مالی، مهندسی، اداری، انبارداری و یا توسعه و افزایش تولید و بازار مثل

تبلیغات، توزیع و توسعه دانش بسیار موثر بوده است. طبق اعلام اداره آمار ایالات متحده بخش خدمات از صنایع مختلفی تشکیل شده است که شامل: خدمات انبارداری، حمل و نقل، خدمات بخش اطلاعات و داده ها، کالاها، اوراق بهادار و سایر خدمات سرمایه گذاری، فنی و مهندسی، مدیریت مصرف، خدمات درمانی و اجتماعی، هنر، سرگرمی، خدمات گردشگری و ... می باشد.

در سال های اخیر بسیاری از کشورها برای پیشرفت و توسعه قرار گرفتن در کنار کشورهای توسعه یافته را در صنعتی شدن و توسعه صنعت در کشورشان موثر می دانستند و براین اساس کمتر کسی به خدمات توجه داشت اما تحولات اخیر در بحث ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان و افزایش کیفیت خدمات ارائه شده به آنها بحثی را در اقتصاد مطرح کرد که ثمره آن افزایش رشد اقتصادی کشورها و بازدهی اقتصادشان و افزایش ارزش افزوده گردید.

در طی این سال ها سهم خدمات در تولید ناخالص داخلی کشورها و مقایسه آن در کشورهای صنعتی با کشورهای در حال توسعه نشان داد که پیشرفت و توسعه رابطه مستقیمی با رشد و توسعه بخش خدمات داشته و دارد. به عنوان مثال، سهم خدمات در کشوری مانند هندوستان ۵۰/۷ درصد از تولید ناخالص داخلی (GDP) بوده است. همچنین پیش بینی می شود که سهم بخش خدمات در تولید ناخالص داخلی این کشور از ۵۷/۳ درصد در سال مالی ۲۰۱۰ به ۶۱/۸ درصد در سال مالی ۲۰۲۰ افزایش یابد. خدمات بانکداری، مالی، بیمه، حمل و نقل، هتل و گردشگری در این زمینه در هند پیشتاز خواهند بود.

در سال ۲۰۱۵ نزدیک به هشتاد درصد از میزان ارزش افزوده در کشورهای همچون فرانسه و ایالات متحده توسط بخش خدمات ایجاد شده است.

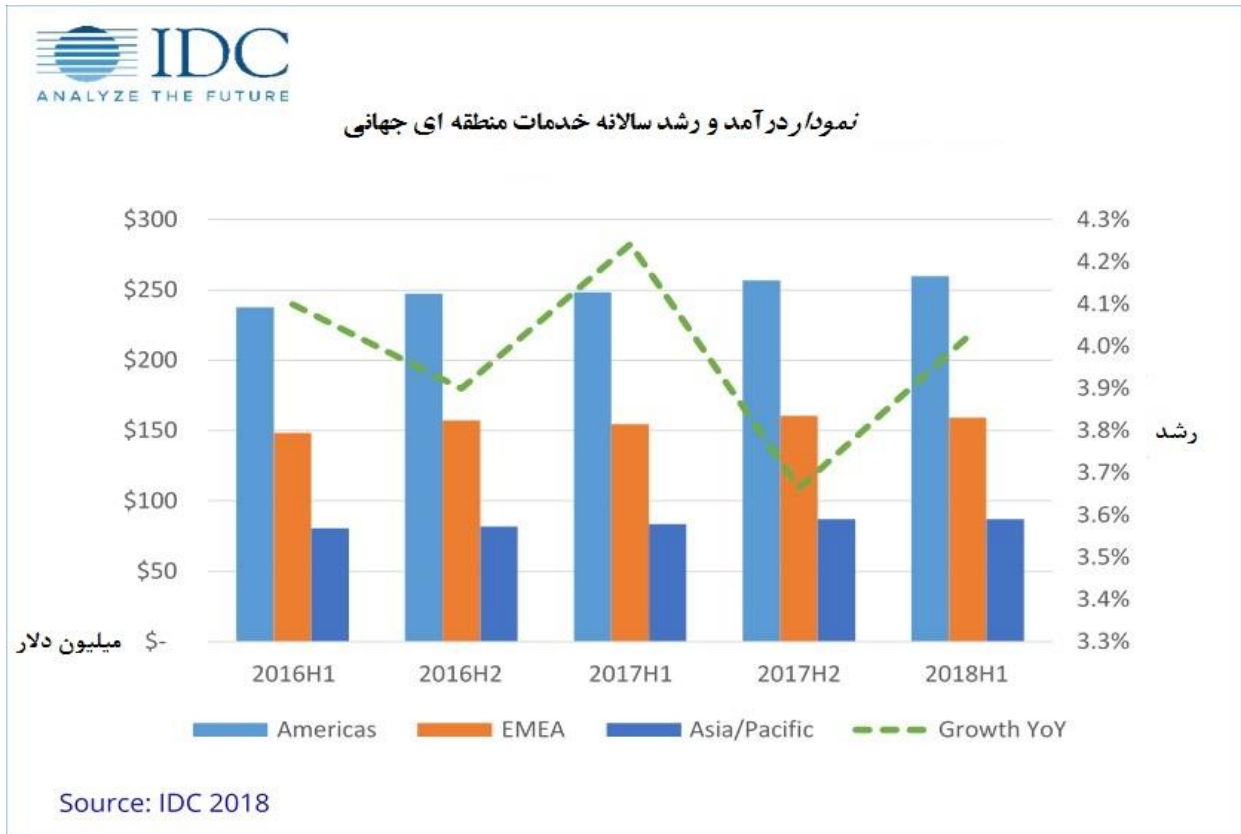
به گزارش شرکت بین المللی داده^۳ در آمد جهانی خدمات فناوری اطلاعات و خدمات تجاری در نیمه اول سال ۲۰۱۸ به میزان ۵۰۶ میلیارد دلار بوده است (افزایش قیمت ۴ درصدی در سال)

منطقه	درآمد ۲۰۱۸ (میلیارد دلار آمریکا)	نسبت رشد (۲۰۱۷-۲۰۱۸)
آمریکا	\$۲۵۹,۷	٪۴,۶
آسیا و اقیانوسیه	\$۸۷,۱	٪۴,۲
اروپا، خاورمیانه و آفریقا	\$۱۵۹,۳	٪۳,۱
جمع	\$۵۰۶,۱	٪۴,۰

منبع: شرکت بین المللی داده www.idc.com

^۲ www.investopedia.com

^۳ International Data Corporation (IDC): www.idc.com

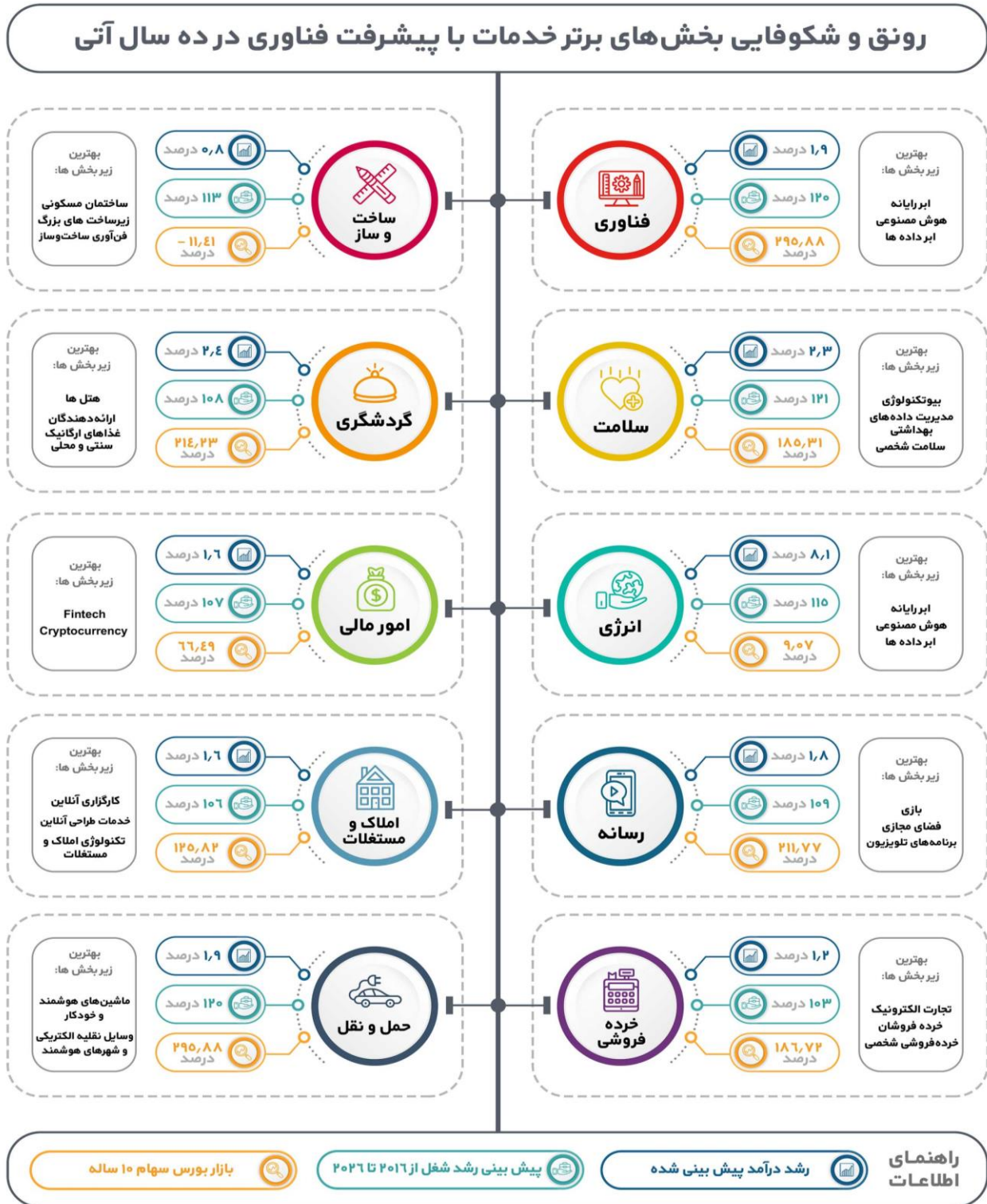


پیش‌بینی آینده صنعت خدمات

طبق گزارش‌های انجمن اقتصاد جهانی و تحقیقات انجام شده، اکثر کارشناسان بر این باورند که توسعه فناوری در خدمات به عنوان اولین و بالاترین سطح پیشرفت و صنعت درده سال آینده در جهان قرار می‌گیرد و اینطور بیان شده است که فناوری تقریباً در مرکز و هسته همه چیزهایی است که ما انجام می‌دهیم و امروزه تجربه می‌کنیم. در گذشته سرمایه‌گذاران فناوری عمدتاً در بخش‌ها و شرکت‌های ارتباطات، شبکه‌های اجتماعی و نرم‌افزار سرمایه‌گذاری می‌کردند ولی اکنون سرمایه‌گذاران بین‌المللی ترجیح می‌دهند که خودشان یک شرکت فناوری داشته باشند و بتوانند بصورت مستقل یک خدمت به جامعه و مشتریان ارائه دهند و این روند نیز به شدت رو به افزایش می‌باشد. در این گزارشات بخش سلامت و انرژی به ترتیب در رده‌های دوم و سوم قرار دارند. بخش سلامت تقریباً یک چهارم کل سرمایه‌گذاری‌ها را دربر گرفته است و انتظار می‌رود سرمایه‌گذاری در بخش انرژی بیش از ۸ درصد در دهه‌های آینده رشد کند.

۴ World Economic Forum (WEF): www.weforum.org

۱۰ بخش خدمات پرترفدار و برتر که انتظار می‌رود با پیشرفت تکنولوژی در سال‌های آتی به شکوفایی و رونق بیشتری برسند به شرح ذیل می‌باشد :



توسعه خدمات در اقتصاد کشور

بخش خدمات جایگاه مناسبی در اقتصادی دهه های اخیر به خود اختصاص داده که در عصر حاضر برخی از اقتصاددانان از آن به عنوان موتور رشد اقتصادی کشورهای توسعه یافته نیز یاد می کنند. از دلایل دیگر اهمیت بخش خدمات در اقتصاد ارتباط خدمات با فرآیند تولید، توسعه اقتصادی و ایجاد فرصت های شغلی است. در سال های اخیر خدمات، حدود دو سوم تولید ناخالص داخلی و قسمت قابل توجه ای از میزان اشتغال زایی در کشورهای مختلف را برعهده دارد.

در کشور ما نیز خدمات از جمله بخش های مهم در توسعه اقتصادی و اجتماعی به شمار می رود و شاغلان خدمات در این بخش شامل فعالان در حوزه های عمده فروشی، تعمیر وسایل نقلیه، موتورسیکلت و کالاهای شخصی و خانگی، هتل و رستوران ها، حمل و نقل و انبارداری، واسطه گری های مالی، مستغلات، اجاره و فعالیت های کسب و کار، آموزش و بهداشت و... به شمار می روند. در تازه ترین آمار، سهم خدمات در اشتغال کشور ۴۹ درصد اعلام شده است که این آمار از روند رو به رشد اما نه چندان قابل ملاحظه در مشاغل خدماتی طی ۸ سال اخیر در مقایسه با سال های پیش از آن خبر می دهد و بیانگر اختصاص بالاترین سهم اشتغال در این حوزه است. ولیکن به دلیل وجود برخی موانع از قبیل تحریم ها، انتقال دانش و... آن طور که باید رشدی در این صنعت حاصل نشده است. در همین راستا و با توجه به روند خدماتی شدن جهانی ضرورت دارد که دولت، سیاست گذاران و مسئولین توجه بیشتری به این بخش و موضوع داشته باشند تا هم زمینه های اشتغال بیشتری فراهم شود و هم منجر به رشد اقتصادی گردد.

از جمله اقدامات موثر و کارآمدی را که می‌توان در جهت رفع موانع و ناکارایی‌ها در این مسیر انجام داد



بازنگری و اصلاحات در قوانین و مقررات موجود به منظور افزایش سرعت فرآیند و افزایش اثر بخشی و بهبود بهره‌وری



ایجاد و راه‌اندازی نظام جامع آماری مناسب به منظور جمع‌آوری اطلاعات مربوط به عملکرد فعالیت‌های صورت گرفته در این بخش



بهبود وضعیت مدیریت فعالیت‌های خدماتی کشور و آموزش مدیران ارشد واحدهای خدماتی



انجام سرمایه‌گذاری‌های مورد نیاز برای توسعه بخش خدمات و زیر بخش‌های آن خصوصاً سرمایه‌های بخش خصوصی و تلاش برای جذب سرمایه‌های خارجی از طریق تکمیل، بهبود و اصلاح زیرساخت‌های لازم

نقش وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در توسعه خدمات

تغییر نگرش‌های راهبردی مدیریتی و نوآوری در خدمت‌رسانی به مردم از ابتدای دولت دوازدهم به صورت جدی در دستور کار وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات قرار گرفته است. بکارگیری فناوری اطلاعات به شیوه‌ای شایسته و بهنگام و در توازن با استراتژی‌ها، اهداف و نیازهای کسب و کار و جامعه از برنامه‌های مهم و اولویت‌دار وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات بوده که در توسعه خدمات نقش به‌سزایی را ایفا می‌نماید.

اهم برنامه های وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات :



مراجع

- International Data Corporation (IDC) : www.idc.com
- MakeIt : www.cnbc.com
- www.weforum.org

- اطلاعات حساب های ملی، مرکز آمار ایران
- نشریات و پژوهش ها ، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
- وب سایت وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



دفتر نوآوری و حمایت از سرمایه گذاری