

eServices

مهندس محمدرضا حسين زاده

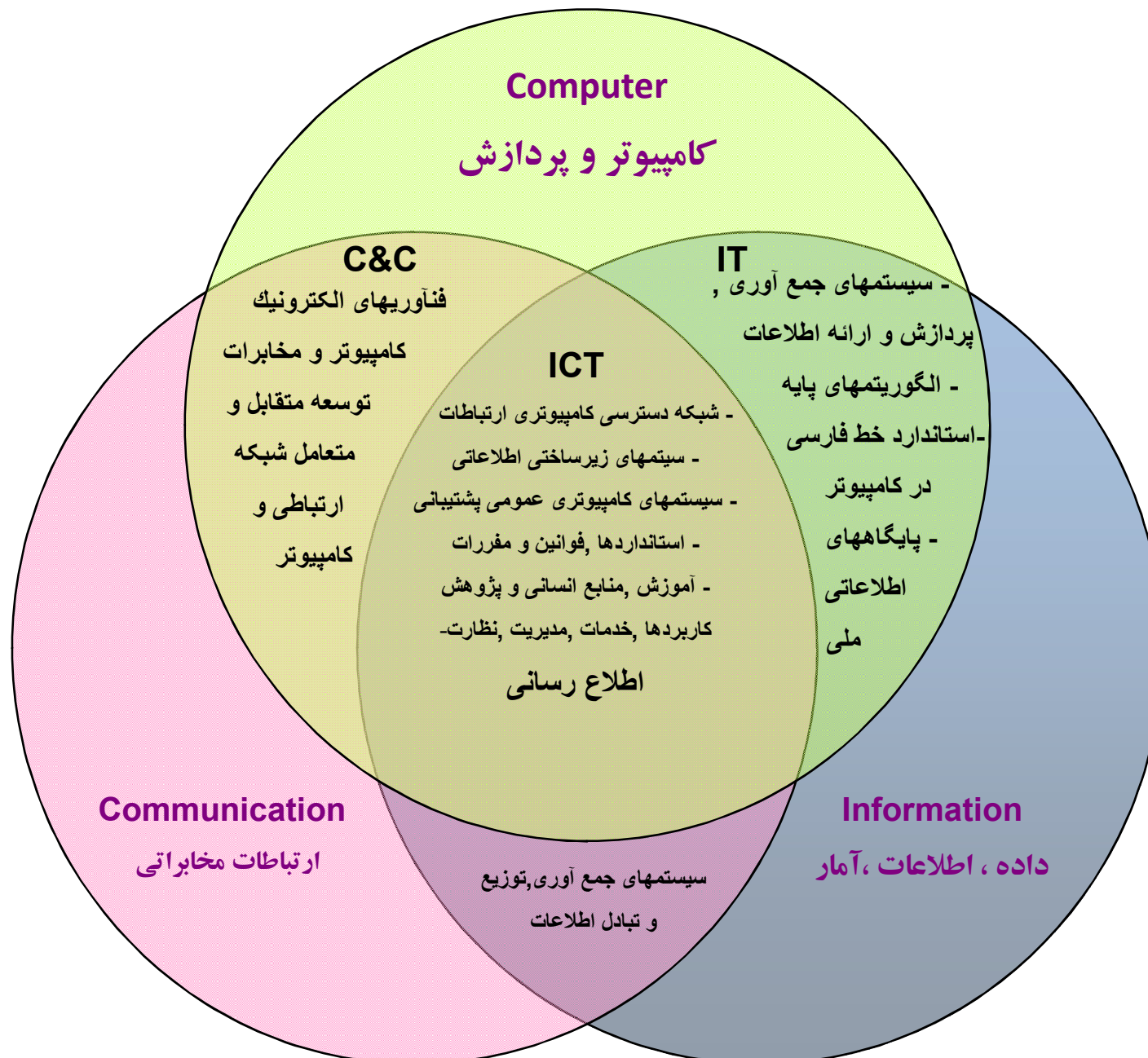
فهرست مطالب

- جامعه اطلاعاتی
- سرویسهای الکترونیکی
 - دولت الکترونیکی
 - تجارت الکترونیکی
 - آموزش الکترونیکی
 - بهداشت (سلامت) الکترونیکی
- مسائل
- آمادگی الکترونیکی
 - وضعیت کشور

فناوری اطلاعات

شاخه‌ای از فناوری است که با استفاده از سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه‌افزار و کرافزار، مطالعه و کاربرد داده و پردازش آن را در زمینه‌های ذخیره‌سازی، دستکاری، انتقال، مدیریت، جابه‌جایی، مبادله، کنترل، سویچینگ و داده‌آمایی خودکار امکانپذیر می‌سازد.

ICT : Information and Communication Technology



جامعه اطلاعاتی

جامعه‌ای است که شاخصهای آن تراکم بسیار زیاد اطلاعاتی در زندگی روزمره شهروندان، استفاده از رایانه در طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های فردی و اجتماعی و دریافت سریع داده‌های رقمی بین مکانهای مختلف است.

شاخصهای استقرار جامعه اطلاعاتی

- زیرساختهای ارتباطات راه دور: وجه سخت‌افزاری جامعه
- جامعه کشاورزی: راههای شوسه آسفالت
- جامعه صنعتی: لوله‌کشی نفت و گاز
- جامعه اطلاعاتی: زیرساختهای فیبر نوری و مخابراتی
- زیرساختهای دانش‌پی: وجه فکرافزاری جامعه
(اندیشه خلاق و خبرگی)
- زیرساختهای فناوری رابط اطلاعات: وجه نرم‌افزار جامعه
(هنجارهای مشترک، محیط حقوقی و پیمانها)

چشم‌انداز جامعهٔ اطلاعاتی

- جامعه دانش‌بنیاد می‌شود؛
- گردش اطلاعات شریان اصلی حیات جامعه است؛
- فاصله‌ها کوتاه و ارتباطات وسیع و پیچیده می‌شود؛
- اطلاعات به کالا تبدیل می‌شود.

ویژگیهای عصر اطلاعات

- کاهش فاصله جغرافیایی وزمانی؛
- تغییر بنیادین در نحوه تولید ثروت (تبدیل منابع سنتی اقتصاد (منابع اولیه / منابع فیزیکی) به خبرگی ومهارتهای انسانی)؛
- تحول در مفاهیم وشاخصهای اقتصادی، اجتماعی، مدیریت وسازماندهی؛
- شمول سرمایه این دوره برداراییهای نامشهود، تحقیقات، مهارت، دانش ونوآوری؛

ویژگیهای عصر اطلاعات

- تغییر در ساختار و ماهیت اشتغال، تبدیل عملکرد سنتی به کارکرد دائمی مبتنی بر یادگیری مداوم
- تأکید فراوان بر آموزش دمکراتیک و فراگیر محور
- تقویت مهارتهای فناوری اطلاعات و گسترش مشاغل جدید با ارزش افزایی بالا
- تضعیف سریع وزوال عوامل پایداری سیستمهای بسته اقتصادی، اجتماعی و سیاسی

ویژگیهای عصر اطلاعات

- تغییر مؤلفه‌های اقتدار خصوصاً عوامل مؤثر در قدرت سیاسی حکومتها و توزیع قدرت در جوامع؛
- افزایش چشمگیر پیچیدگی در مسائل جهانی و تعاملات بین‌المللی اقتصادی و اجتماعی؛
- سرعت به عنوان استراتژی حرکت؛
- تبدیل شدن اطلاعات به کالا.

جامعه اطلاعاتی

خدمات اقتصادی

(زیر ساختار سیستم پرداخت ملی، کنترل اعتبار، اطلاعات اعتبار / وام، کانال اعتبار شرکت / افراد، نرخ گذاری بهره و غیره)

خدمات عمومی با ارزش افزوده

(دولت الکترونیکی، تدارکات الکترونیکی، استخدام الکترونیکی، ...)

خدمات عمومی پایه

(پاسپورت، اطلاعات پزشکی، شماره مالیات، کارت رأی گیری انتخابات، شناسنامه ملی (KTP)، ...)

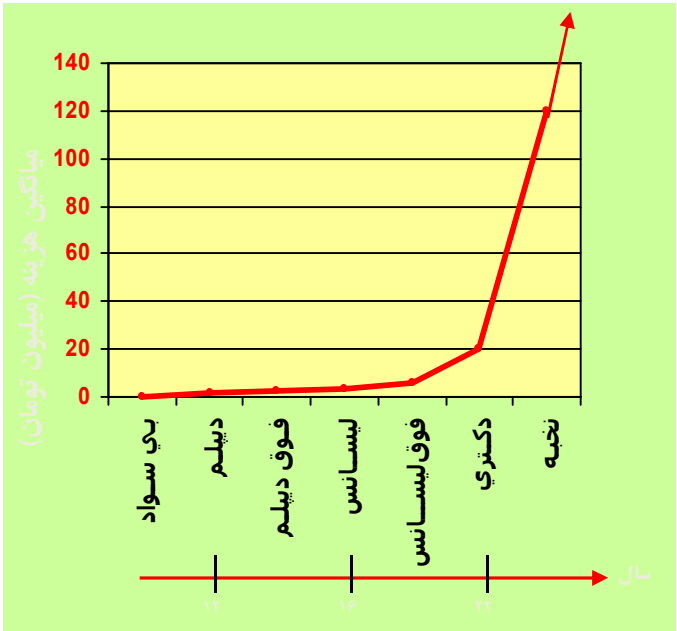
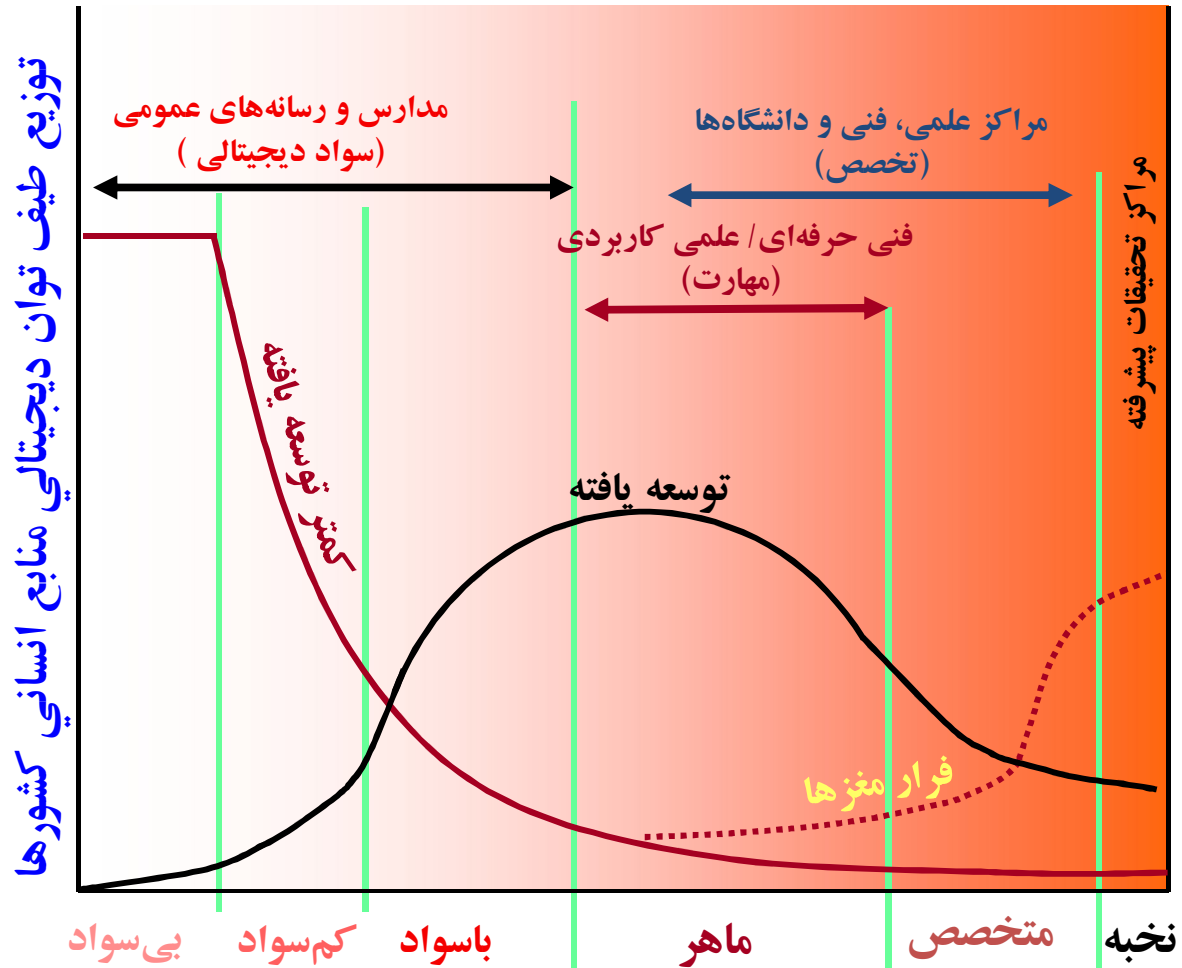
زیر ساختار خدمات بخش عمومی

(شماره ملی، PKI، قانون، سیستمهای پشتیبانی، برنامه های کاربردی سیستمهای پیشخوان و کارتهای هوشمند...)

شبکه فیزیکی

(موبایل، PSTN، شبکه های خصوصی، اینترنت، تلویزیون کابلی، تلفن ثابت و بی سیم)

توسعه منابع انسانی: استراتژی محوری توسعه ICT



تغییرات

فضا ----- فضای حقیقی به فضای مجازی

زمان ----- وقت محلی به وقت جهانی

سرعت ----- سرعت صوت به سرعت نور

ارتباطات ----- آنالوگ به دیجیتال

دنیای مجازی

e-Everything



e-Business
e-Commerce
e-Banking
e-Learning
e-Money
e-Government
e-Mail
e-Book

INTERNET

ابزاری برای جهانی شدن

- دسترسی عادلانه به اطلاعات و منابع جهانی
- مشارکت در صادرات
- کاهش فاصله دیجیتالی
- جذب سرمایه های خارجی -
- مسافرت بیشتر گردشگران -
- تساوی حقوق اقتصادی -
- مهاجرت برای کار -
- توسعه حکومتهای مردم سالار -



دولت الکترونیکی

ارائه خدمات عمومی دولت به مردم از طریق شبکه های ارتباطی

- مرحله اول: ارائه اطلاعات
- مرحله دوم: تعامل
- مرحله سوم: یکپارچگی عمودی
- مرحله چهارم: یکپارچگی افقی

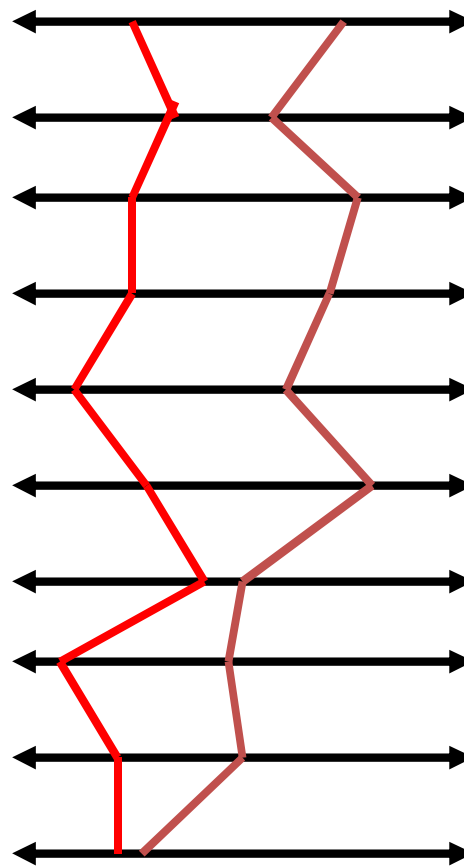
باز آفرینی دولت در جامعه دانائی محور

سازمان سنتی و بروکراتیک

- سازمان محور
- قدرت مبتنی بر موقعیت سازمانی
- محوریت بروکراسی و مقررات
- عملکرد مستقل بخشی
- ایستا با تغییرات تدریجی
- فرآیندگرا
- تمرکز
- ساختار بخشی و وظیفه‌ای
- هزینه مدار
- تک قطبی

سازمان نوین و غیر بروکراتیک

- شهروند محور
- رهبری
- محوریت قانون و مردم
- هماهنگی و همکاری بین بخشی
- پویا با تغییرات وسیع
- نتیجه گرا
- عدم تمرکز
- ساختار غیر بخشی و خدمات رسانی
- درآمد مدار
- رقابتی



مزایا

- کاهش زمان تلف شده مراجعه کنندگان
- کاهش هزینه ارائه خدمات و استفاده از آن
 - افزایش سرعت پردازش اطلاعات
- ارتقای دقت و صحت نتایج در گزارشات مدیریتی
 - دسترسی سریع و آسان به اطلاعات بهنگام

ابعاد دولت الکترونیکی

- **دولت الکترونیکی در مقیاس بزرگ (e-Society)**
 - e-Democracy, e-Voting
 - e-Administration
 - e-Assistance, e-Justice
 - e-Healthcare , e-Education
- **دولت الکترونیکی در مقیاس کوچک**
 - e-Administration **در ابعاد محلی**

مولفه ها

- ارتباط دولت و شهروندان (G2C)
- ارتباط دولت و کارمندان (G2E)
- ارتباط دولت و شرکتها (G2B)
- ارتباط دولت و دیگر سازمانهای دولتی (G2G)

G2C

- ارائه خدمات الکترونیکی (eForm)
- سیستم حمل و نقل هوشمند
- اطلاعات کشاورزی، توریسم، محیط زیست، GIS
- سیستم کاریابی الکترونیکی
- درگاه اطلاع رسانی (ePortal)
- سیستم ملی تشخیص هویت
- ارائه خدمات امنیتی و انتظامی
- رای گیری الکترونیکی (eBallot)

G2E

- خدمات G2C
- سیستم مدیریت خدمات و ساختارهای ارائه خدمات الکترونیکی
- دفتر پیگیری ویژه جرائم الکترونیکی

G2B

- سیستم مالیاتی هوشمند و یکپارچه
- ارائه خدمات الکترونیکی (eForm)
- سیستمهای ارتباط با بانکداری و تجارت الکترونیکی
- گمرک الکترونیکی

G2G

- سیستم برنامه ریزی تعیین بودجه و تامین اعتبار (eBudget)
- شبکه ملی ارتباطی دولتی (VPN)
- سیستم اطلاعات قوانین
- سیستمهای مکانیزه و اتوماسیون اداری (eOffice)
- سیستم مکانیزه ارتباطات دولتی (paperless)

بلوغ کشورها در ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان

