



انتشارات ادیبان روز

خدمات الکترونیک

النازیات

فائزه وزیرمقدم

www.ketab.ir

بیات، الناز، ۱۳۵۹ -	سرشناسه:
خدمات الکترونیک/ الناز بیات، فائزه وزیرمقدم	عنوان و نام پدیدآور:
تهران: ادیبان روز، ۱۳۹۶.	مشخصات نشر:
۱۲۰ ص.	مشخصات ظاهری:
۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۷۸-۳	شابک:
فیبا	وضعیت فهرست‌نویسی:
تکنولوژی اطلاعات - جنبه‌های اجتماعی	موضوع:
Information technology - Social aspects	موضوع:
خدمات اجتماعی - تأثیر تکنولوژی اطلاعات	موضوع:
Social service - Effect of information technology on	موضوع:
وزیرمقدم، فائزه، ۱۳۶۴	شناسه افزوده:
۱۳۹۶ ۴۹ ب/۹/ HM۸۵۱	رده‌بندی کنگره:
۳۰۳/۴۸۳۳	رده‌بندی دیویی:
۴۹۰۵۰۵۸	شماره کتابشناسی ملی:

دامون صلاحی	ترجمه و چاپ:
الله اصلانی زو	مقدمه‌ار:
تنانه پهلوان صفایی	طرح جلد:
۱۰۰۰ جلد	شمارگان:
۹۰۰ مان	قیمت:
۱۳۹۶	تاریخ انتشار:
اول	نوبت چاپ:
سرمدی	چاپ و صحافی:

کلیه حقوق این اثر متعلق به انتشارات ادیبان روز می‌باشد و هیچ‌گونه استفاده از این کتاب (کپی، تکثیر، استفاده در کارگاه‌های آموزشی) بدون اجازه ناشر پیگرد قانونی دارد.

آدرس: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، ساختمان ۲۸۶، طاقچه، ول، واحد ۵

تلفن: ۶۶۹۵۶۸۱۲-۱۵

خرید اینترنتی از طریق:

www.adibanbook.com

www.adibanbook.ir



انتشارات ادیبان روز



تحولات سده پایانی دهه بیستم میلادی در تاریخ علم و صنعت بی سابقه بود؛ زیرا دستاوردهای انقلاب صنعتی و انتقال الکترونیک با تحولات فن آوری اطلاعات به هم آمیخت و فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) را پی ریخت. فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) محصولی بود که دستاوردها و پیامدهای آن در ذهن طیف عظیمی از پدیدآورندگان آن نمی گنجید. هر روز نمودهای نوبه نویی از ICT سر می زند. به نظر می رسد که دامنه تأثیرات آن به همه عالم و آدم کشانده شود.

بر اثر فن آوری اطلاعات و ارتباطات نه فقط زندگی مادی و مجسم دگرگون می شود بلکه عرصه تفکر و پندار دچار تحول گسترده و عمیق خواهد شد. طلائیگان چنین تحولی از هم اکنون پیداست. در واقع، انسان ها از چاره تنگی بی اطلاعی به پهنه گسترده اطلاعات روان می شوند. ورود به چنین پهنه ای آداب و سلوک دیگری می طلبد. البته هنوز قاطبه آدمیان با نگرش صلب و سخت مکانیستی خو گرفته اند و به جولان بر «انسان» متعطف، نرم و تند انفورماتیک عادت نکرده اند. سبک و سیاق جهان و زندگی انسانی با بنیادهای این عادت دست خوش تحولی بزرگ گردیده و قطعاً تحولات بزرگی نیز در راه است؛ بنابراین ورود ICT به تمام شئون زندگی جمعی و خصوصی انسان قطعی بوده و زمان حاضر در کشور ما از برخی جهات سیه زمان ورود کامپیوترهای PC به عرصه های فوق می باشد. متأسفانه در آن مقطع از تاریخ کشور به دلیل هماهنگی های مختلف مردم و دولت هزینه های زیادی صرف شد. خریدهای پی در پی سخت افزار و یک برنامه مشخص برای امور انفورماتیکی هزینه های زیادی را برای تولید و خرید نرم افزارهای مختلف دولت تحمیل نمود. در راستای توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات و نیازهای جدید حاصل از خدمات الکترونیک به عنوان یک راه حل مطرح می شود. «خدمات الکترونیک» مجموعه خدماتی هستند که با بهره گیری از فن آوری اطلاعات و ارتباطات، در جهت راهبردهای دستیابی به توسعه پایدار و ارتقاء سطح کیفیت زندگی بشر در تمام زمینه ها، به کار گرفته می شوند.

عصر حاضر، عصر ارتباطات نام گرفته است و سرعت انتقال داده و اطلاعات حرف نخست را می زند؛ بنابراین الکترونیکی کردن وظایف امری حائز اهمیت بوده به نحوی که با بهره گیری از شیوه های جدید و حداقل نیروی انسانی و هزینه، یک سیستم خدمات رسانی پرسرعت و با دامنه نفوذ و تأثیرگذاری بیشتر و کارآمد به وجود آمده و کارکنان به جای پرداختن به روش های کهنه و سستی با بهره گیری از ابزار الکترونیک را در راستای نیل به اهداف برنامه ریزی شده سوق داده تا پل ارتباطی مردم و مسئولان مستحکم تر و قابل اطمینان تر شود.

خدمات الکترونیک بر بستر اینترنت امکان پذیر است و شامل مصادیق گوناگونی می باشد. این

مصادیق شامل تجارت الکترونیک، دولت الکترونیک، شهر الکترونیک، بانک داری الکترونیک، آموزش الکترونیک، کار الکترونیک، گردشگری الکترونیک، سلامت الکترونیک و ... می باشد.

کتاب حاضر بر آن است تا ضمن معرفی و بررسی ابعاد خدمات الکترونیک، مزایا و مشکلات را بیان نموده و به عنوان راه گشایی برای بهبود خدمات الکترونیک در کشور گام بردارد.

النازیات

فائزه وزیرمقدم

www.ketab.ir

فهرست مندرجات

عنوان

صفحات

۱۳	فصل اول: فن آوری اطلاعات و اینترنت
۱۴	مقدمه
۱۵	تاریخچه فن آوری اطلاعات
۱۵	تعریف فن آوری اطلاعات
۱۶	فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۱۹	اهمیت و ضرورت فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۱۹	اینترنت چیست؟
۲۰	روش های دسترسی به اینترنت
۲۰	آثار اجتماعی اینترنت
۲۱	معرفی مرورگرها
۲۲	معرفی گوگل و یاهو
۲۳	ثبت نام اینترنتی
۲۵	امنیت اطلاعات
۲۵	اهمیت امنیت اطلاعات
۲۵	انواع تهدیدات
۲۶	نحوه حفاظت
۲۹	نحوه پیشگیری از حملات اینترنتی و کلاهبرداری

۲۸	اتصال به اینترنت
۲۹	تجهیزات ارتباط با شبکه اینترنت
۲۹	راه‌های اتصال به اینترنت
۳۰	اتصال از طریق سرویس‌دهندگان (ISP)
۳۰	اتصال از طریق سرویس‌دهندگان تجاری
۳۱	اتصال از طریق دستگاه WEB
۳۱	سایت‌های جستجوی وب‌ها
۳۱	انتخاب صحیح جستجوی سایت‌ها

۳۲	فصل دوم: تعریف و ضرورت خدمات الکترونیک
۳۲	مقدمه
۳۳	مفهوم خدمات الکترونیک
۳۵	ضرورت خدمات الکترونیک
۳۶	مشکلات فعلی در ارائه خدمات اداری
۳۷	نتایج و دستاوردهای حاصل از ارائه خدمات الکترونیکی
۳۸	موانع ارائه خدمات الکترونیکی
۳۸	نکات قابل توجه در ارائه خدمات الکترونیکی
۳۹	انواع خدمات الکترونیکی
۴۰	بررسی دفاتر خدمات الکترونیک

فصل سوم: تجارت الکترونیک

۴۱	
۴۲	مقدمه
۴۲	تعریف تجارت الکترونیک
۴۳	تاریخچه پیدایش تجارت الکترونیک
۴۴	انواع مدل‌های تجارت الکترونیک
۴۷	آشنایی با تجارت B2B
۴۸	مزایای و معایب تجارت الکترونیک
۵۲	نیازهای تجارت الکترونیک
۵۲	عوامل تأثیرگذار در ارزیابی آمادگی برای تجارت الکترونیک
۵۳	چالش‌های پیاده‌سازی تجارت الکترونیک در ایران

فصل چهارم: دولت الکترونیک

۵۵	
۵۶	مقدمه
۵۷	تأثیر فن‌آوری اطلاعات بر دولت و حکومت
۵۷	تعریف دولت الکترونیک
۵۹	روند ایجاد دولت الکترونیک
۵۹	مهم‌ترین عوامل ایجاد دولت الکترونیک
۶۰	ویژگی‌های دولت الکترونیک
۶۰	مزایای دولت الکترونیک

۶۱	برخی خدمات دولت الکترونیک
۶۱	استراتژی استقرار دولت الکترونیک
۶۲	نمادهای مورد استفاده در دولت الکترونیک
۶۳	راهکارهای دولت الکترونیک
۶۵	مراحل ایجاد دولت الکترونیک
۶۶	تحقق دولت الکترونیکی
۶۶	مراحل پیاده سازی دولت الکترونیکی
۶۸	مدل پیاده سازی دولت الکترونیکی - مدل سازمان ملل
۶۸	کانال ارتباطی
۶۹	موانع ایجاد دولت الکترونیک - موانع
۶۹	موفقیت های دولت ژاپن
۷۰	دولت الکترونیک و روند آن در ایران

۷۳	فصل پنجم: شهر الکترونیک
۷۳	مقدمه
۷۵	تعریف شهر الکترونیک
۷۵	تعریف شهروند الکترونیک
۷۶	فعالیت های شهر الکترونیک
۷۶	مثال هایی از چگونگی فعالیت های شهر الکترونیک

۷۹	مزایای شهر الکترونیک
۸۳	چالش‌های شهر الکترونیک
۸۴	طراحی شهر الکترونیک
۸۶	تاریخچه شهرهای الکترونیک جهان
۸۷	ایران و ضرورت رویکرد به شهر الکترونیک
۸۹	نمونه شهر الکترونیک در ایران

۹۳	فصل ششم: بانکداری الکترونیک
۹۵	مقدمه
۹۵	تعریف بانکداری الکترونیک
۹۶	تاریخچه بانکداری الکترونیک
۹۸	خدمات بانکداری الکترونیک
۹۸	ویژگی‌های مشترک بانکداری الکترونیک
۱۰۰	مزایای بانکداری الکترونیک
۱۰۰	تعریف برخی از اصطلاحات بانکداری الکترونیکی
۱۰۱	سیستم شتاب بانکی
۱۰۱	مزایای سیستم شتاب بانکی
۱۰۱	وظایف سیستم شتاب بانکی
۱۰۲	بانکداری الکترونیکی بانک ملت

۱۰۳	فصل هفتم: آموزش الکترونیکی
۱۰۴	مقدمه
۱۰۴	مفهوم آموزش الکترونیکی
۱۰۶	آموزش الکترونیکی و رابطه آن با آموزش سنتی
۱۰۶	دامنه آموزش الکترونیک
۱۰۸	دسته‌بندی یادگیری الکترونیک
۱۰۹	سیستم مدیریت آموزشی (LMS)
۱۰۹	مهم‌ترین ویژگی‌های یک LMS
۱۱۰	سیستم مدیریت محتوای آموزشی (LCMS)
۱۱۱	انواع محتوای آموزشی
۱۱۱	زیرساخت‌های ضروری آموزش الکترونیکی
۱۱۱	مزایای آموزش الکترونیک
۱۱۲	مشکلات آموزش الکترونیک
۱۱۴	آموزش الکترونیکی در ایران
۱۱۶	منابع