

۱۳۶ ۵۷۵۶



ویرایش جدید

خدمات الکترونیک

● مریم ملاحقر

(عضو هیأت علمی دانشگاه جامع علمی کاربردی)

● کوثر اسکندرپور



سرشناسه: ملاباقر، مریم، ۱۳۶۱-
عنوان و نام پدیدآور: خدمات الکترونیک/مریم ملاباقر، کوثر اسکندرپور
مشخصات نشر: تهران: انتشارات آها، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری: [۱۰۳] ص.
شابک: ۷۵۳۵-۰۹-۷-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی: فیا
یادداشت: کتابنامه: ص. [۱۰۳]
موضوع: تکنولوژی اطلاعات- جنبه های اجتماعی- خدمات شهری- بازرگانی الکترونیک- بانکداری اینترنتی- آموزش از راه دور-
آموزش به کمک کامپیوتر- اطلاع رسانی الکترونیک دولتی
شناسه افزوده: اسکندرپور، کوثر، ۱۳۶۷-
رده بندی کنگره: ۱۳۹۴ خ ۴/م ۲۴/۸۵۱ HMA
رده بندی دیویی: ۳۰۳/۴۸۳۳
شماره کتابشناسی ملی: ۳۹۲۸۷۹۷

خدمات الکترونیک

مریم ملاباقر

(عضو هیات علمی دانشگاه جامع علمی کاربردی)

کوثر اسکندرپور

• انتشارات: آها

• ویراستار: سروش ملت پرست

• صفحه آرای: فریده هراتیان

• طراح جلد: سعید صادقی _ فریده هراتیان

• مسئول اجرایی و آماده سازی: سمیرا ناطقی

• نوبت چاپ: اول ۱۳۹۴

• لیتوگرافی: سبحان

• چاپ: سبحان

• شمارگان: ۲۰۰۰ جلد

• قیمت: ۶۵۰۰ تومان

• شابک: ۷۵۳۵-۰۹-۷-۶۰۰-۹۷۸

• ISBN: 978-600-7535-09-7

تلفن مرکز پخش: ۰۲۱-۶۶۱۲۶۶۷۲

کلیه حق و حقوق محفوظ است.

هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی انتشارات آها ممنوع است.

فصل نخست: فناوری اطلاعات و اینترنت

فناوری اطلاعات	۸
اینترنت	۱۰
جستجو در اینترنت	۱۱
سرویس‌های تجاری و خدماتی online	۱۵
ثبت‌نام‌های اینترنتی	۱۷
امنیت اطلاعات	۱۷

فصل دوم: تعریف و ضرورت خدمات الکترونیک

خدمات	۲۲
خدمات الکترونیک	۲۳
ضرورت و مزایای خدمات الکترونیک	۲۴
دفا تر خدمات الکترونیک	۲۵

فصل سوم: دولت الکترونیک

دولت الکترونیک	۳۲
خدمات دولت الکترونیک	۳۵
اجرا و پیاده‌سازی دولت الکترونیک	۳۶

فصل چهارم: شهر الکترونیک

شهر الکترونیک	۴۲
مراحل پیاده‌سازی شهر الکترونیکی	۴۴
برخی فعالیت‌ها در شهر الکترونیک	۴۶
مزایای شهر الکترونیک	۴۶
چالش‌های شهر الکترونیک	۵۱
موانع موجود برای دستیابی به شهر الکترونیک در ایران	۵۲
شهرداری الکترونیک	۵۴
مسیر تکامل تدریجی شهرداری الکترونیکی	۵۶
سیستم‌های هوشمند در حوزه حمل‌ونقل شهری	۵۷

فصل پنجم: بانکداری الکترونیک

۶۲	بانکداری الکترونیک.....
۶۳	تفاوت بانکداری الکترونیکی و بانکداری سنتی.....
۶۴	تاریخچه بانکداری الکترونیک در جهان.....
۶۵	زیرساخت‌های بانکداری الکترونیک.....
۶۷	مزایای بانکداری الکترونیک.....
۶۸	معایب بانکداری الکترونیک.....
۶۹	انواع خدمات بانکداری الکترونیکی.....
۶۹	انواع پرداخت‌های الکترونیکی.....
۷۰	آشنایی با برخی اصطلاحات در بانکداری الکترونیک.....

فصل ششم: تجارت الکترونیک

۷۵	تجارت الکترونیک.....
۷۶	تاریخچه تجارت الکترونیک.....
۷۷	مزایای تجارت الکترونیک.....
۸۰	نمونه‌های تجارت الکترونیک.....
۸۴	بازاریابی اینترنتی.....
۸۶	محدودیت‌های تجارت الکترونیک.....

فصل هفتم: آموزش الکترونیک

۹۱	آموزش الکترونیک.....
۹۲	آموزش از راه دور و انواع آن.....
۹۳	روش‌های ارائه آموزش مجازی.....
۹۴	سامانه مدیریت آموزش الکترونیک.....
۹۵	محتوای آموزش الکترونیک.....
۹۶	روش‌های انتقال محتوای آموزش الکترونیک.....
۹۷	کلاس مجازی.....
۹۸	مزایا و معایب آموزش الکترونیک.....
۹۹	ضرورت و مزایای راه‌اندازی آموزش الکترونیک برای سازمان‌ها.....
۱۰۰	آموزش سیار.....

بخش خدمات یکی از بخش‌های اصلی اقتصاد هر کشور است. کشورهای پیشرفته جهان پس از مجهز شدن به نیروی صنعت، معدن و کشاورزی، اکنون به اهمیت روزافزون خدمات به عنوان نیروی محرکه رشد و ترقی پی برده‌اند. سهم روزافزون خدمات در تولید ناخالص ملی، اشتغال، هزینه مصرف شخصی و بازرگانی خارجی، گواه این مدعا است. هم اکنون خدمات، حداقل یک‌دوم تا سه چهارم تولید ناخالص ملی و اشتغال کشورهای پیشرفته را تشکیل می‌دهد.

امروز شاهد تغییر و تحولات پرشتاب بسیاری در فناوری اطلاعات هستیم؛ به صورتی که همه کشورها، سازمان‌ها و افراد در تلاش هستند که خود را با این تحولات وفق داده و سهم بیشتری را از آن خود کنند. به کارگیری اصطلاحاتی همچون "عصر اطلاعات" و "دنیای دیجیتال" با وجود فناوری‌های پیشرفته، بیانگر نقش و اهمیت بسیار زیاد فناوری اطلاعات در عصر کنونی به خصوص در دنیای کسب و کار می‌باشد. ارائه خدمات در فضای مجازی اگرچه در اوایل راه با چالش‌هایی مانند عدم اعتماد مشتریان روبه‌رو شد اما به تدریج توانست سهم بسیاری از خدمات ارائه شده به مشتریان را به خود اختصاص دهد.

هدف این کتاب، آشنایی با مفهوم خدمات الکترونیک و کاربرد آن می‌باشد. از این رو در فصل اول کتاب که تحت عنوان فناوری اطلاعات و اینترنت است مفاهیم مربوط به جستجو در اینترنت، ثبت نام‌های اینترنتی و امنیت اطلاعات مطرح شده است. همچنین مفهوم خدمات الکترونیک، ضرورت و مزایای این خدمات و معرفی دفاتر خدمات الکترونیک در فصل دوم مورد بررسی قرار گرفته است. به مفاهیم مربوط به دولت الکترونیک، اجرا و پیاده سازی آن نیز در فصل سوم اشاره شده است.

در فصل چهارم که مربوط به شهر الکترونیک است، مفهوم شهر الکترونیک، مزایا و چالش‌های شهر الکترونیک، مراحل پیاده‌سازی و برخی فعالیت‌هایی که در شهر الکترونیک انجام می‌شود مورد بررسی قرار گرفته است. در فصل پنجم تاریخچه بانکداری الکترونیک، زیرساخت‌های بانکداری الکترونیک و مزایا و معایب آن شرح داده شده است. تجارت الکترونیک موضوع فصل ششم است که در آن مفهوم تجارت الکترونیک، مزایا، محدودیت‌ها و نمونه‌هایی از تجارت الکترونیک مطرح شده است. در فصل هفتم نیز مفاهیم مربوط به آموزش الکترونیک دنبال شده است.

اگرچه مؤلفین در جمع‌آوری و تدوین کتاب حاضر، عمده مراجع موجود را بررسی و سعی نموده‌اند که اثر مفید، کاربردی و علمی ارائه نمایند اما قطعاً نتیجه حاصل بی‌اشکال نبوده و از اساتید، صاحب‌نظران و دانشجویان عزیز دعوت می‌شود که با ارائه نظرات خود، در تکمیل این اثر کمک و همفکری نمایند. سایت آ‌ها به آدرس www.AHA.ir بستر این ارتباط دوسویه خواهد بود.

در پایان مولفان بر خود لازم می‌دانند از همکاران گروه آموزشی آ‌ها، جناب آقای مهندس مهدی سعیدی کیا و سرکار خانم فریده هراتیان که در خلق این اثر نقش بسزایی داشتند تشکر و قدردانی نمایند.

مولفان

تابستان ۱۳۹۴