

# خدمات الکترونیک

مؤلف: شمس جعفری

www.ketab.ir

# انتشارات آموزش و پژوهش بوعلی

آدرس: تهران، میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، کوچه ناصر،  
پلاک ۳۲ واحد ۳ تلفن: ۰۲۱-۸۶۰۳۷۴۲۸ info@boulipub.com

|                       |                                            |
|-----------------------|--------------------------------------------|
| سرشناسه               | جعفری، میثم-۱۳۶۲                           |
| عنوان                 | خدمات الکترونیک                            |
| مشخصات نشر            | تهران، انتشارات آموزشی و پژوهشی بوعلی ۱۳۹۶ |
| مشخصات ظاهر           | ۱۲۳ صفحه                                   |
| شابک                  | ۹۷۸-۶۰۰-۸۸۵۰-۶۶-۱                          |
| وضعیت فهرست           | ۱                                          |
| یادداشت               | ارس                                        |
| موضوع                 | تئوری، اطلاعات-جنبه‌های اجتماعی            |
| شناسه افزوده          | -                                          |
| رده‌بندی کنگره        | ۱۳۹۶ ج ۷ ص ۱۸۵ H۲                          |
| رده‌بندی دیویی        | ۳۰۳/۴۸۳۳                                   |
| شماره کتابشناسی ملی   | ۴۹۳۷۱۰۶                                    |
| ناشر                  | انتشارات آموزشی و پژوهشی بوعلی             |
| مدیر مسئول            | سیده نیلوفر شامرادی                        |
| مدیر اجرایی           | محمدهادی احمدی                             |
| صفحه آرای و طراحی جلد | انتشارات آموزشی و پژوهشی بوعلی             |
| تیراژ                 | ۱۰۰۰ جلد                                   |
| نوبت چاپ              | اول - ۱۳۹۶                                 |
| چاپ و صحافی           | چاپ نشاط                                   |
| قیمت                  | ۱۲۵۰۰۰ ریال                                |

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان و مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به مؤلف می‌باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی‌برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه کتبی از مؤلف ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

# فهرست

| عنوان                                                  | صفحه |
|--------------------------------------------------------|------|
| مقدمه                                                  | ۱    |
| بخش اول: فن آوری اطلاعات                               | ۱۱   |
| فن آوری اطلاعات و اینترنت                              | ۱۱   |
| مولفه های فن آوری اطلاعات                              | ۱۳   |
| اینترنت                                                | ۱۴   |
| مزیت های اینترنت                                       | ۱۶   |
| خدمات اینترنت                                          | ۱۷   |
| شبکه ی گسترده ی جهان (WORLD WIDE WEB)                  | ۱۸   |
| ویژگیهای وب                                            | ۱۹   |
| ثبت نام های اینترنتی                                   | ۲۰   |
| امنیت اطلاعات                                          | ۲۱   |
| بخش دوم: تعریف و ضرورت مفهوم خدمات الکترونیک           | ۲۳   |
| خدمات چیست؟                                            | ۲۳   |
| دسته بندی خدمات ها                                     | ۲۳   |
| تغییر در مدیریت خدمات                                  | ۲۴   |
| تفاوت بین محصول و خدمات                                | ۲۴   |
| خدمات های پایه                                         | ۲۵   |
| مفهوم خدمات الکترونیک                                  | ۲۶   |
| ویژگی های خدمات الکترونیک                              | ۲۶   |
| طبقه بندی خدمات الکترونیک                              | ۲۷   |
| انواع خدمات الکترونیک                                  | ۲۸   |
| اهمیت خدمات الکترونیک در ارائه ی خدمات بین المللی      | ۲۸   |
| بررسی دفترهای خدمات الکترونیک                          | ۲۹   |
| هدف های دفترهای خدمات الکترونیک                        | ۲۹   |
| شرح وظیفه ی کمیته ی راهبری دفترهای خدمات الکترونیک شهر | ۳۰   |
| مجازات های در نظر گرفته شده از سوی کمیته ی راهبری      | ۳۰   |

|         |                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۳۱..... | وظیفه‌های دفترهای خدمات الکترونیک شهر                                                     |
| ۳۱..... | ویژگی‌های محل استقرار دفترهای خدمات الکترونیک                                             |
| ۳۲..... | استانداردهای تجهیزات دفتر خدمات الکترونیک                                                 |
| ۳۲..... | ویژگی‌های درخواست‌کننده‌ی دفتر خدمات الکترونیک                                            |
| ۳۳..... | منابع انسانی دفترهای خدمات الکترونیک                                                      |
| ۳۴..... | تعهدهای صاحب امتیاز دفتر خدمات الکترونیک                                                  |
| ۳۹..... | بخش دوم: دولت الکترونیک                                                                   |
| ۳۹..... | فصل آبی: اطلاعات و دولت                                                                   |
| ۴۰..... | مفهوم دولت الکترونیک                                                                      |
| ۴۱..... | خدمات دولت الکترونیک                                                                      |
| ۴۲..... | اصل‌های سه‌گانه: ناکند، زمینه‌ی اجرا و پیاده‌سازی دولت الکترونیکی                         |
|         | پیشنهادهایی در رابطه با غنی‌سازی مدیریت اطلاعات به منظور کمک به دولت الکترونیکی           |
| ۴۳..... |                                                                                           |
| ۴۳..... | مرحله‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک                                                       |
| ۴۵..... | هدف‌های دولت الکترونیک                                                                    |
| ۴۷..... | مزیت‌های دولت الکترونیکی                                                                  |
| ۴۷..... | موانع‌های موجود بر سر راه دولت الکترونیکی                                                 |
| ۴۸..... | قابلیت‌های دولت الکترونیکی                                                                |
| ۴۸..... | انواع هم‌فکری دولت الکترونیک                                                              |
| ۵۰..... | شرط‌های لازم برای ایجاد دولت الکترونیکی                                                   |
| ۵۱..... | شاخصه‌ای موفقیت در به کارگیری دولت الکترونیکی                                             |
| ۵۱..... | سامانه‌های تسهیل‌کننده‌ی تجارت دولت الکترونیک                                             |
| ۵۲..... | برنامه‌ریزی یکپارچه منابع سازمانی (ERP)                                                   |
|         | هدف‌های اصلی سازمان از مورد استفاده قرار دادن سامانه‌ی برنامه‌ریزی یکپارچه‌ی منابع سازمان |
| ۵۲..... |                                                                                           |
| ۵۳..... | مزیت‌های سامانه‌ی برنامه‌ریزی یکپارچه‌ی منابع سازمان برای سازمان‌ها                       |
| ۵۴..... | مدیریت ارتباط با مشتری                                                                    |
| ۵۵..... | فن‌آوری‌های مورد استفاده مدیریت ارتباط با مشتری                                           |
| ۵۶..... | دلیل‌های استفاده‌ی سازمان‌ها از مدیریت ارتباط با مشتری                                    |

|    |                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------|
| ۵۶ | دلیل‌های موفق نبودن مدیریت ارتباط با مشتری در برخی از سازمان    |
| ۵۹ | بخش چهارم: شهرهای الکترونیک                                     |
| ۵۹ | مقدمه                                                           |
| ۶۰ | شهرداری الکترونیک و شهرالکترونیک و شهروند الکترونیک             |
| ۶۱ | مرحله‌های پیاده‌سازی شهرالکترونیکی                              |
| ۶۴ | برخی فعالیت‌ها در شهرهای الکترونیکی                             |
| ۶۵ | مزیت‌های شهرالکترونیکی                                          |
| ۶۶ | چالش‌های موجود در تحقق شهرالکترونیک                             |
| ۶۶ | مردم، رای الکترونیکی                                            |
| ۶۶ | جنبه‌های موجودی در مردم‌سالاری الکترونیکی                       |
| ۶۷ | رای‌گیری الکترونیکی                                             |
| ۶۸ | انواع رای‌گیری الکترونیکی                                       |
| ۶۹ | مزیت‌های رای‌گیری الکترونیکی                                    |
| ۶۹ | عیب‌های رای‌گیری الکترونیکی                                     |
| ۶۹ | آشنایی با سامانه‌های هوشمند در حمل و نقل شهری                   |
| ۷۰ | کاربردهای سامانه‌های حمل و نقل هوشمند                           |
| ۷۱ | مزیت‌های به کارگیری سامانه‌های حمل و نقل هوشمند                 |
| ۷۴ | عیب‌های به کارگیری سامانه‌های حمل و نقل هوشمند                  |
| ۷۵ | نمونه‌هایی از کاربرد سامانه‌های حمل و نقل هوشمند                |
| ۷۹ | بخش پنجم: مفهوم بانک‌داری الکترونیک                             |
| ۸۰ | تاریخچه بانک‌داری الکترونیک                                     |
| ۸۲ | زیرساخت‌های بانک‌داری                                           |
| ۸۳ | آیندهی بانک‌داری الکترونیک                                      |
| ۸۱ | مزیت‌های بانک‌داری الکترونیک                                    |
| ۸۵ | عیب‌های بانک‌داری الکترونیک                                     |
| ۸۶ | انواع خدمات‌های بانک‌داری الکترونیک                             |
| ۸۷ | چند توصیه‌ی ایمنی درباره‌ی انجام امور بانکی مبتنی بر تلفن همراه |
| ۸۹ | هدف از راه‌اندازی پیشخوان‌های بانک‌داری الکترونیک               |
| ۹۳ | بخش ششم: تجارت الکترونیکی                                       |

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| تعریف تجارت الکترونیکی.....                                        | ۹۳  |
| قسمت‌های مختلف تجارت الکترونیکی.....                               | ۹۴  |
| تفاوت کسب و کار الکترونیکی با تجارت الکترونیکی.....                | ۹۴  |
| طبقه بندی تجارت الکترونیکی از روی ماهیت ارتباطها.....              | ۹۵  |
| هدف‌های تجارت الکترونیکی.....                                      | ۹۶  |
| مزیت‌های تجارت الکترونیکی.....                                     | ۹۷  |
| عیب‌های تجارت الکترونیکی.....                                      | ۹۸  |
| محدودیت‌های تجارت الکترونیکی.....                                  | ۹۹  |
| حرفی کارت تجارت الکترونیکی.....                                    | ۱۰۰ |
| اثرهای تجارت الکترونیکی در صنعت بهداشت و مراقبت‌های بهداشتی.....   | ۱۰۰ |
| راه‌های کاهش ریسک تجارت الکترونیکی.....                            | ۱۰۱ |
| مراحل پرداخت، اعتبارات، نامه امنیتی تجارت الکترونیکی.....          | ۱۰۲ |
| چرا نمیتوانیم جرم‌های الکترونیکی را متوقف کنیم؟.....               | ۱۰۲ |
| انواع حراج‌های الکترونیکی.....                                     | ۱۰۳ |
| بازارهای الکترونیکی.....                                           | ۱۰۴ |
| تعریف اقتصاد دیجیتال.....                                          | ۱۰۵ |
| مولفه‌های اقتصاد دیجیتال.....                                      | ۱۰۵ |
| بخش هفتم: آموزش الکترونیک.....                                     | ۱۰۹ |
| برخی از ویژگی‌های آموزش از راه دور.....                            | ۱۱۰ |
| سامانه‌های آموزش الکترونیکی.....                                   | ۱۱۰ |
| فن‌آوری‌های آموزش الکترونیکی.....                                  | ۱۱۲ |
| ضرورت راه‌اندازی آموزش مجازی برای سازمان‌ها و مراکزهای آموزشی..... | ۱۱۴ |
| مزیت‌های آموزش الکترونیکی.....                                     | ۱۱۶ |
| عیب‌های آموزش الکترونیک.....                                       | ۱۱۶ |
| معلم مجازی.....                                                    | ۱۱۷ |
| سامانه‌های مدیریت آموزش الکترونیکی.....                            | ۱۱۷ |
| پیشرفت‌های آموزش الکترونیکی.....                                   | ۱۱۸ |
| منابع.....                                                         | ۱۲۵ |

جامعه‌ی بشری شاهد انقلاب و تحولی وسیع در خدمات الکترونیک است و رایانه‌های شخصی، اینترنت و تلفن همراه و ... روش زندگی، یادگیری و تعامل انسان‌ها را به طور اساسی تحت تاثیر قرار داده‌اند. در دو دهه‌ی گذشته کاربرد این خدمات در سازمان‌ها و شرکت‌ها جایگاه خاصی را پیدا کرده است. بیشتر آن‌ها دارای شبکه‌های رایانه‌ای و سخت‌افزارها، بانک‌های اطلاعاتی و سامانه‌های خودکار می‌باشند و بقیه نیز در تلاش برای به‌کارگیری آن در سازمان خود هستند. همچنین پس از ظهور شبکه جهانی اینترنت و به دنبال آن متداول شدن تجارت الکترونیکی و استفاده از این خدمات توسط سازمان‌ها و شرکت‌ها در کشورهای مختلف، در سال‌های گذشته شاهد پدیده‌ی نوین در عرصه‌ی خدمات الکترونیک هستیم. از این رو تلاش برای یادگیری استفاده از این خدمات امری اجتناب ناپذیر می‌شود. همگان برای دستیابی به بهره‌گیری بیشتر این امکانات و تجهیزات در سهیلای که این خدمات در اختیار انسان می‌گذارد به آموزش برنامه‌ها و نرم‌افزارها و فن‌های استفاده از آن می‌پردازد.