

خدمات الکترونیک

Electronic Services



نویسنده

وحید زنگنه

زمستان ۱۳۹۵

سرشناسه : زنگنه، وحید، ۱۳۶۸
عنوان و نام پدیدآور : خدمات الکترونیک / Electronic erice وحید زنگنه
مشخصات نشر : تهران: نوآوران عصر دانش، ۱۳۹۵
مشخصات ظاهری : ۱۵۴ ص: مصور، جدول.
شابک : ۹۷۸-600-95404-4-0 ریال : ۱۲۵۰۰۰

وضعیت فهرست نویسی : فیبا
یادداشت : کتابنامه
موضوع : تکنولوژی اطلاعات -- جنبه‌های اجتماعی / Information technology -- Social aspects
خدمات اجتماعی -- تاثیر تکنولوژی اطلاعات / Social service -- Effect of information technology on
اینترنت در مدیریت دولتی / Internet in public administration
خدمات شهری -- تکنولوژی اطلاعات / Municipal services -- Information technology
بانکداری اینترنتی / Internet banking / بازرگانی الکترونیکی / Electronic commerce
آموزش از راه دور -- آموزش به کمک کامپیوتر / istance education-- Computer- assisted instruction
رده بندی کنگره : ۱۳۹۵ خ/ز/ ۸۵۱ HM
رده بندی یویی : ۳۰۳/۴۸۳۳
شماره کتابشناسی ملی : ۴۵۸۲۰۸۵

خدمات الکترونیک



نویسنده : وحید زنگنه

صفحه آرایی : پروانه نصراللهی

طراح یونیفرم : هومن خطیبی

طراح جلد : سیمین رفیع پور لنگرودی

انتشارات : نوآوران عصر دانش

شمارگان : ۱۰۰۰ نسخه

چاپ اول : ۱۳۹۵

قیمت : ۱۲۵۰۰ تومان

لیتوگرافی، چاپ و صحافی : واحد خدمات خانه آفتاب

ISBN 978-600-95404-4-0

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۴۰۴-۴-۰

آدرس: میدان ونک، چهارراه جهان کودک، خیابان آفریقایی جنوبی، کوچه ژوبین، پلاک ۸ - تلفن: ۸۸۶۵۰۵۶۹

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت از

حقوق مؤلفان مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

فهرست مطالب

۵	سخن ناشر
۶	پیشگفتار
۷	فصل اول - مفاهیم فناوری اطلاعات
۳۱	فصل دوم - سمات الکترونیک
۴۹	فصل سوم - اینترنت الکترونیک
۷۰	فصل چهارم - سیمبراکترونیکی
۸۸	فصل پنجم - بانکداری الکترونیک
۱۱۰	فصل ششم - تجارت الکترونیک
۱۲۸	فصل هفتم - آموزش الکترونیکی

هفتم ناشر

خداوند منان را شاکریم که به ما این توفیق را عطا کرد تا در جهت اهداف والای علمی و فرهنگی کشور همگام با فعالیت‌های آموزشی به نشر آثاری فاخر در زمینه‌های مختلف علوم بپردازیم.

انتشارات نوآوران عصر دانش بر آن است که با نشر آثار ارزشمند به ارتقای سطح فرهنگی و علمی جامعه کمک شایانی نماید؛ لذا این مجموعه تمام توان خود را به کار گرفته است تا با کمک مولفان متخصص و مجرب در حوزه‌های مختلف کتاب‌هایی ارزنده و دانش‌افزا در اختیار علاقه‌مندان و دانش پژوهان قرار دهد.

هرچند که در تدوین و ویرایش کتاب مساعی لازم برای برکنار بودن از خطاها و لغزش‌ها به کار گرفته شده است، لیکن امکان وجود نارسایی در مطالب کتاب یا نحوه نگارش آن دور از انتظار نیست؛ لذا از خوانندگان عزیز تقاضا می‌شود تا در صورت ملاحظه خطا یا اشتباه در مطالب کتاب، مراتب را از طریق نشانی ناشر یا آدرس ایمیل info@nad-uast.ac.ir به آگاهی برسانند.

پیشگفتار

رشد خدمات بر پایه اینترنت، روش تعامل شرکتها با مشتریان را دگرگون نموده است. ارائه خدمات مطلوب از طریق وب سایت، یک استراتژی ضروری برای موفقیت سازمان می باشد. به منظور ارائه خدمات با کیفیت، مدیران سازمان باید دریابند که ویژگی های موردانتظار مشتریان از خدمات الکترونیک چیست. خدمات الکترونیک مجموعه خدماتی هستند که با بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، درجهت راهبردهای دستیابی به توسعه پایدار و ارتقا سطح کیفیت زندگی بشر در تمام زمینه ها، به کار گرفته می شوند. در این کتاب سعی شده است تا مفاهیم مرتبط با خدمات الکترونیک به صورت جامع مطرح شود.

مطالب مطرح شده در این کتاب به شرح ذیل می باشد:

- فصل اول مفاهیم نوآوری، اطلاعات و ارتباطات مطرح شده است.
 - فصل دوم به معرفی خدمات الکترونیک پرداخته است.
 - فصل سوم دولت الکترونیک را اهمیت آن را از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است.
 - فصل چهارم به موضوع شهر الکترونیک را از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است.
 - فصل پنجم موضوع بانکداری الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفته است.
 - فصل ششم انواع تجارت الکترونیکی و مدل های تجارت الکترونیکی مورد بررسی قرار داده است.
 - فصل هفتم آموزش الکترونیکی از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است.
- در خاتمه برخود لازم می دانم از همکار ارجمند جناب آقای دکتر محمدرضا رعدی صفت و تمامی عزیزانی که در تالیف کتاب بنده را یاری نمودند تشکر و قدردانی کنم، همچنین از ریاست محترم انتشارات نوآوران عصر دانش که به نوعی در تدوین این کتاب بنده را یاری رساند کمال تشکر و قدردانی را بعمل آورم. خواهشمند است هرگونه اظهارنظر که موجب ارتقاء کیفیت مطالب این کتاب می باشد را به آدرس الکترونیکی Info@nad-uast.ac.ir ارسال نمایید.