

خدمات الکترونیک

دکتر امیر ضایع

یاسر خادل لسان

دکتر سعیده صدراپی

سرشناسه	رضایی، امیر، ۱۳۶۱ -
عنوان و نام پدیدآور	خدمات الکترونیک/امیر رضایی، یاسر خادل لسان، سعیده صدرایی.
مشخصات نشر	تهران: فارسیران، ۱۳۹۶. ۲۳۵ ص. فیفا / کتابنامه: ص. ۲۳۴.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۸۳۱۳-۷۳-۱:
موضوع	Information technology -- جنبه‌های اجتماعی -- Social aspects
موضوع	خدمات اجتماعی -- تاثیر تکنولوژی اطلاعات
موضوع	Social service -- Effect of information technology on :
موضوع	اینترنت در مدیریت دولتی Internet in public administration
موضوع	اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی Electronic government information
موضوع	بانکداری اینترنتی Internet banking
شناسه افزوده	خادل لسان، امیر، ۱۳۵۸ -
شناسه افزوده	صدرایی، سعیده، ۱۳۶۱ -
رده بندی کنگره	HM۸۵۱ : ۴ - ۱۲
رده بندی دیویی	۳۰۳/۴۸۳۳ :
شماره کتابشناسی ملی	۵۰۲۲۹۹۲ :

خدمات الکترونیک

مؤلفین: دکتر امیر رضایی، یاسر خادل لسان، سعیده صدرایی

ناشر: انتشارات فارسیران

مدیر فنی انتشارات: آرزو بک زاده

طراح جلد: ارمان علی مروت

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۶

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۳۱۳-۷۳-۱

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

مرکز پخش: میدان انقلاب، ابتدای کارگر جنوبی، کوچه رشتچی، ساختمان شماره ۱۰

پیشگفتار

خدمات الکترونیک در عصر اطلاعات شامل تعامل بین ارائه دهنده خدمت و مشتری بوده به نحوی که این خدمات و سرویس ها از طریق اینترنت یا سایر ابزارهای الکترونیکی صورت پذیرد. امروزه خدمات الکترونیک موجب تحولی شگرف در روابط کسب و کار و مشتریان شده است و سهم عمده ای از تعاملات تجاری را به خود اختصاص داده است. اندیشمندان و صاحب نظران حوزه خدمات الکترونیک، از این مقوله به عنوان «بازار نو» یاد می کنند که بدون هیچ گونه دخالت و کمک مستقیم عامل انسانی صورت می پذیرد.

کتاب حاضر در راستای تسل و بر اساس آخرین سرفصل های ارائه شده توسط دانشگاه جامع علمی کاربردی تهیه و تدوین گردیده است. در فصل اول کتاب کلیاتی در خصوص شبکه جهانی اینترنت، ضرورت کارهای آن به عنوان زیرساخت فنی و اصلی درحوزه خدمات الکترونیک ارائه شده است. در فصل دوم تا چهارم مباحثی در خصوص فناوری اطلاعات، روش های جستجو در اینترنت، همچنین مدیریت امنیت اطلاعات به تفصیل مورد واکاوی قرار گرفته است. در فصل پنجم اتصال به سرویس های تجاری و خدماتی آنلاین در قالب مباحث تجارت الکترونیک مورد بحث قرار گرفته است. فصول شش تا هشت به بررسی مفهوم خدمات الکترونیک، ضرورت اجرای آن، تا، بخرجه و اصطلاحات تخصصی مرتبط اشاره شده و در نهایت با بررسی دفاتر خدمات الکترونیک و راهکارهای پیشنهادی جهت بهینه نمودن فرایندهای مرتبط با آن ادامه می یابد. در فصل های نهم و دهم مفاهیم دولت الکترونیک و مراحل اجرایی نمودن آن به طور کامل تشریح شده است. فصول یازده تا سیزده کتاب به مباحثی چون شهرداری الکترونیک، مفهوم شهر الکترونیک و سیستم های هوشمند در حوزه حمل و نقل عمومی می پردازد. در فصول چهارده تا شانزده کتاب به تفصیل در زمینه بانکداری الکترونیکی و بسترهای مرتبط پرداخته شده است. فصل هفده به مفاهیم و کلیات علم تجارت الکترونیک می پردازد. در سه فصل پایانی به مباحثی نوین در زمینه آموزش الکترونیکی پرداخته شده است.

در تدوین و طراحی کتاب پیش رو تلاش گردیده است علاوه بر مباحث علمی و آکادمیک مباحث کاربردی مطابق با شرایط اقتصادی سازمان های امروزی کشورمان مد نظر قرار گیرد تا مطالب و محتوای کتاب علاوه بر استفاده دانشجویان و اساتید محترم، توسط مدیران و کارشناسان محترم سازمان های دولتی و خصوصی مورد بهره برداری قرار گیرد.

در پایان لازم می دانم از زحمات و راهنمایی های اساتید گرانقدر جناب آقای رضا فرامرزی، سرکار خانم دکتر بی تا شه بخش و سایر اساتید و دانشجویان محترم جهاد دانشگاه تهران، دانشگاه جامع علمی کاربردی همچنین همکاران عزیز بانک معظم مسکن تشکر و بزرگداشت نمایم.

با آرزوی توفیق

دکتر امیر رضایی - زمستان ۱۳۹۶

فهرست مطالب

۱۲	۱- اینترنت
۱۵	۱-۱ کلمه اینترنت به چه معناست؟
۱۵	۱-۲ شبکه
۱۵	۱-۳ اینترنت چیست؟
۱۷	۱-۴ وب
۱۸	۱-۵ ایمیل
۱۸	۱-۶ تاریخچه اینترنت
۲۵	۲- فناوری اطلاعات
۲۵	۲-۱ تعریف فناوری اطلاعات
۲۶	۲-۲ داده
۲۶	۲-۳ اطلاعات
۲۶	۲-۴ اصول تبدیل داده به اطلاعات
۲۷	۲-۵ اطلاعات چیست و چگونه تعریف می شود
۲۷	۲-۶ عوامل ارتباطات نامطلوب
۲۸	۲-۷ سیستم های اطلاعاتی
۲۹	۲-۸ آشنایی با مفاهیم بنیادی فرایند فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۳۱	۲-۹ فن آوری اطلاعات در یک نگاه
۳۲	۲-۱۰ تعریفی از فناوری اطلاعات (IT)
۳۳	۲-۱۲ تاریخچه فن آوری اطلاعات
۳۴	۲-۱۲ مدیریت فناوریهای ارتباطات و اطلاعات (ITS) در سازمان
۳۹	۳- جستجو در اینترنت
۴۹	۴- امنیت اطلاعات
۵۰	۴-۱ تاریخچه
۵۱	۴-۲ مفاهیم پایه
۵۴	۴-۳ کنترل امنیت اطلاعات

- ۳-۴ برنامه جامع امنیت تجارت الکترونیک ۵۸
- ۴-۴ مفهوم امنیت اطلاعات ۵۹
- ۵- اتصال به سرویس های تجاری و خدماتی آنلاین ۶۷
- ۵-۱ انواع تجارت الکترونیک ۶۸
- ۵-۲ تجارت الکترونیکی به صورت فروش روی یک خط ۷۱
- ۵-۳ تجارت الکترونیکی در قالب خرید و فروش ۷۲
- ۵-۴ خدمات ۷۲
- ۵-۵ فروش آنلاین ۷۴
- ۵-۶ مدل های تجاری کسب و کار آنلاین ۷۵
- ۵-۶ فروش خدمات ۷۶
- ۵-۷ فروش اطلاعات ۷۷
- ۶- مفهوم خدمات الکترونیک ۸۱
- ۶-۱ تجارت الکترونیک ۸۲
- ۶-۲ تاریخچه ۸۳
- ۷- ضرورت خدمات الکترونیک ۸۹
- ۷-۱ نتایج و دستاوردهای حاصل از ارائه خدمات الکترونیکی ۹۰
- ۷-۲ موانع ارائه ی خدمات الکترونیکی ۹۱
- ۸- بررسی دفاتر خدمات الکترونیک ۹۷
- ۸-۱ اهداف دفاتر خدمات الکترونیک ۹۸
- ۸-۲ راهکارهای پیشنهادی ۱۰۱
- ۹- مفهوم دولت الکترونیک ۱۰۵
- ۹-۱ دولت الکترونیک چیست؟ ۱۰۵
- ۹-۲ مشتریان ۱۰۶
- ۹-۳ مزایای دولت الکترونیک ۱۰۸
- ۹-۳ معایب دولت الکترونیک ۱۰۹
- ۹-۴ خدمات دولت الکترونیکی ۱۱۱

- ۹-۵ بخش های دولت الکترونیکی..... ۱۱۲
- ۹-۶ مراحل پیاده سازی دولت الکترونیکی..... ۱۱۴
- ۹-۷ مشکلات دولت الکترونیکی..... ۱۱۴
- ۹-۷ مدل‌های پیاده سازی دولت الکترونیکی..... ۱۱۵
- ۱۰-۱ اجرا و پیاده سازی دولت الکترونیکی..... ۱۲۱
- ۱۰-۱ کانال های ارتباطی..... ۱۲۱
- ۱۰-۲ مثال‌های دولت الکترونیکی..... ۱۲۲
- ۱۰-۱۰ مزیای پیاده سازی دولت الکترونیکی..... ۱۲۴
- ۱۱-۱ شهرداری الکترونیک..... ۱۲۹
- ۱۱-۱ ویژگی های شهرداری الکترونیک..... ۱۲۹
- ۱۲-۱ مفهوم شهر الکترونیک..... ۱۳۳
- ۱۲-۱ شهر الکترونیک چیست؟..... ۱۳۳
- ۱۲-۲ مراحل پیاده سازی شهر الکترونیکی..... ۱۳۳
- ۱۲-۳ اهداف شهرداری الکترونیک..... ۱۳۵
- ۱۲-۴ مراحل ایجاد شهرداری الکترونیکی..... ۱۳۶
- ۱۲-۵ چالش های ایجاد شهرداری الکترونیکی..... ۱۴۰
- ۱۲-۶ برخی فعالیت ها در شهر الکترونیکی..... ۱۴۳
- ۱۲-۷ مزایای شهر الکترونیکی..... ۱۴۴
- ۱۲-۸ چالش های شهر الکترونیک..... ۱۴۵
- ۱۲-۹ شهرداری تهران و خدمات الکترونیکی..... ۱۴۸
- ۱۲-۱۰ موانع و مشکلات..... ۱۴۹
- ۱۳-۱ سیستم های هوشمند در حوزه حمل و نقل شهری..... ۱۵۳
- ۱۳-۱ معرفی زیرسیستم ها و پروژه های ITS..... ۱۵۴
- ۱۳-۲ مهمترین عملکردهای آی-تی-اس..... ۱۵۶
- ۱۴-۱ مفهوم بانکداری الکترونیک..... ۱۶۱
- ۱۴-۱ تعریف بانکداری الکترونیک..... ۱۶۱

- ۱۴-۲ تاریخچه و تحولات بانکداری الکترونیکی ۱۶۱
- ۱۴-۳ تعریف بانکداری اینترنتی ۱۶۵
- ۱۴-۴ عناصر موثر بر بانکداری الکترونیک ۱۶۶
- ۱۴-۵ مدل های بانکداری الکترونیک ۱۶۷
- ۱۴-۶ انواع بانکداری الکترونیک ۱۶۷
- ۱۴-۷ سیر تحولات فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری ۱۶۹
- ۱۵- تاریخچه بانکداری الکترونیک ۱۷۷
- ۱۵-۱ تاریخچه بانکداری در ایران ۱۷۸
- ۱۵-۲ بانکداری الکترونیک در جهان ۱۷۹
- ۱۶- زیرساخت های بانکداری الکترونیک ۱۸۵
- ۱۶-۱ مزایا و معایب بانکداری الکترونیک ۱۸۷
- ۱۶-۱-۱ مزایای بانکداری الکترونیک ۱۸۷
- ۱۶-۲ معایب بانکداری الکترونیک ۱۸۸
- ۱۷- تعریف تجارت الکترونیک ۱۹۵
- ۱۶-۱ انواع تجارت الکترونیک ۱۹۸
- ۱۷- مزایای تجارت الکترونیک ۲۰۰
- ۱۷-۱ مزایای تجارت الکترونیک برای کسب و کارها ۲۰۲
- ۱۷-۲ مزایای تجارت الکترونیک برای مصرف کنندگان ۲۰۳
- ۱۷-۳ مزایا برای سازمان ها ۲۰۴
- ۱۷-۴ مزایا برای مشتریان (مصرف کنندگان) ۲۰۵
- ۱۷-۵ مزایا برای جامعه ۲۰۶
- ۱۸- محدودیت های تجارت الکترونیک ۲۰۹
- ۱۸-۱ محدودیت های تجارت الکترونیک ۲۰۹
- ۱۸-۲ مفهوم آموزش الکترونیک ۲۱۰
- ۱۸-۱ آموزش الکترونیکی چیست ۲۱۰
- ۱۸-۴ اجزای سیستم آموزشی ۲۱۴

- ۲۱۸..... ۱۸-۵ دامنه آموزش الکترونیک
- ۲۱۹..... ۱۸-۶ دسته بندی نوع یادگیری و مزیت های آموزش الکترونیکی
- ۲۲۳..... ۱۹- ضرورت راه اندازی آموزش مجازی برای سازمانها و مراکز آموزشی
- ۲۲۹..... ۲۰- مزایا و معایب آموزش الکترونیک
- ۲۳۹..... ۲۰-۱ مزیت های آموزش الکترونیک
- ۲۳۰..... ۲۰-۲ دیگر مزایا
- ۲۳۳..... ۲۰-۳ زیربناهای ضروری برای آموزش الکترونیکی
- ۲۳۳..... ۲۰-۴ محاسن
- ۲۳۴..... منابع