

خدمات الکترونیک

تألیف:

حمید یعقوبی

www.ketab.ir

موسسه انتشارات برآیند پویش

شایک: ۸-۶-۹۷۰۶۰-۶۰۰-۹۷۸

هر گونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی از ناشر ممنوع می باشد.

فهرست مطالب

۹	پیشگفتار
۱۱	فصل اول: تعارف و مفاهیم
۱۲	تعریف خدمات
۱۳	تعریف سازمان
۱۳	انواع سازمان‌ها
۱۴	تعریف مدیریت
۱۴	سطوح مدیریت
۱۴	مدیریت عملیاتی
۱۵	مدیریت میانی
۱۵	مدیریت عالی
۱۵	عوامل محیطی و مرز سیستم
۱۶	انواع محیط
۱۷	واکنش در برابر محیط
۱۷	حضور فیزیکی مدیر در محیط کار
۱۸	تعریف فناوری
۱۹	مفهوم داده، اطلاعات و دانش
۱۹	مفهوم داده
۲۰	مفهوم اطلاعات
۲۰	تبدیل داده به اطلاعات
۲۱	مفهوم دانش
۲۲	مفهوم فناوری اطلاعات
۲۳	فناوری اطلاعات در ایران
۲۴	مفهوم خدمات الکترونیک
۲۶	ضرورت خدمات الکترونیک
۲۷	مشکلات فعلی در ارائه خدمات اداری
۲۸	موانع و راهکارهای ارائه خدمات الکترونیکی

۲۹	فصل دوم: فناوری اطلاعات و اینترنت
۲۹	اینترنت (Internet)
۲۹	آثار اجتماعی اینترنت
۳۱	نکته
۳۲	پروتکل
۳۲	چند مدل شهرو
۳۳	دامنه یا Domain
۳۳	پسوندهای دامنه مشهور
۳۳	شبکه
۳۴	هدف شبکه‌های کامپیوتری
۳۵	انواع شبکه‌های کامپیوتری از نظر اندازه
۳۵	شبکه شخصی (PAN)
۳۵	شبکه محلی (LAN)
۳۶	شبکه کلان شهری (MAN)
۳۶	شبکه گسترده (WAN)
۳۶	شبکه داخلی
۳۷	شبکه اکسترانت
۳۷	شبکه اینترنت
۳۷	امنیت اطلاعات
۴۰	مفهوم امنیت
۴۰	تعریف امنیت اطلاعات
۴۱	ضرورت و اهمیت جستجو در اینترنت
۴۱	ضرورت استفاده از اینترنت در تحقیقات علمی
۴۳	فصل سوم: دولت الکترونیک
۴۴	دولت الکترونیک را بیشتر بشناسیم
۴۵	مفهوم حکومت‌داری خوب
۴۶	ساختار دولت الکترونیک
۴۷	اهمیت و روند ایجاد دولت الکترونیک
۴۸	مهمترین عوامل ایجاد دولت الکترونیک
۴۸	استراتژی استقرار دولت الکترونیک
۴۹	تحقق دولت الکترونیکی

۵۱.....	فصل چهارم: شهر الکترونیک
۵۲.....	شهر الکترونیک یک نیاز غیر قابل انکار
۵۲.....	مزایای شهر الکترونیکی
۵۳.....	شهر الکترونیکی چگونه شهری است؟
۵۵.....	مبانی شهر الکترونیک
۵۷.....	اجرای شهر الکترونیک
۵۹.....	فصل پنجم: بانکداری الکترونیک
۶۰.....	مزایای بانکداری الکترونیک
۶۱.....	بانکداری اینترنتی در ایران
۶۲.....	عملیات بانکداری الکترونیک: سیستم بانکی کشور
۶۳.....	شبکه مرکزی سوئیچینگ (VIF)
۶۴.....	نقش بانک الکترونیکی
۶۵.....	ترغیب شهروندان به استفاده از بانکداری الکترونیکی
۶۷.....	فصل ششم: تجارت الکترونیک
۶۸.....	معرفی تجارت الکترونیک
۶۹.....	مزایای تجارت الکترونیک
۷۰.....	تجارت الکترونیک در ایران
۷۱.....	موانع توسعه تجارت الکترونیک در ایران
۷۱.....	مدلهای تجارت الکترونیک
۷۱.....	تجارت اینترنتی بین دو بنگاه (B2B)
۷۲.....	تجارت الکترونیکی بین بنگاه و مصرف کننده (خرده فروشی) (B2C)
۷۲.....	تجارت الکترونیکی بین مصرف کننده و مصرف کننده (C2C)
۷۳.....	تجارت الکترونیکی دولت با دولت (G2G)
۷۳.....	تجارت فروشنده با سازمانهای دولتی (B2G)
۷۳.....	تجارت بنگاه یا فروشنده با مصرف کننده (B2C)
۷۵.....	فصل هفتم: آموزش الکترونیکی
۷۶.....	آموزش الکترونیکی چیست؟
۷۶.....	آموزش مجازی؛ جلوه‌ای از انقلاب علمی سوم
۷۷.....	آموزش الکترونیکی همزمان و غیر همزمان

- ۷۸..... یادگیری الکترونیکی به چه صورت نگهداشت اطلاعات را بهبود می بخشد؟
- ۷۹..... مزایای آموزش مجازی.....
- ۸۰..... فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در آموزش.....
- ۸۱..... دانشگاه مجازی.....
- ۸۲..... خصوصیات دانشگاه مجازی.....
- ۸۳..... اجزای دانشگاه مجازی.....
- ۸۴..... آموزش مجازی در ایران.....
- ۸۵..... منابع.....

www.ketab.ir

پیشگفتار

با توجه به لزوم ارائه خدمات الکترونیک در عصر حاضر، سازمانها بایستی گامهای جدی را در راستای پیاده‌سازی این مهم بردارند. دولت الکترونیک می‌تواند همانند آفتاب عالم تاب باشد که بر همگان در جای جای میهنمان یکسان بتابد و همه شهروندان را از مواهب آن بهره‌مند سازد. آنچه که می‌داند به توزیع متعادل خدمات اداری در تمام نقاط کشور و برای تمام مردم کمک کند و باعث رعایت عدلی آنان و تحقق عدالت شود، ارائه خدمات الکترونیکی به صورت جامع و کامل از طرف همه نهادهای ارگانه‌های دولتی می‌باشد.

با وجود بحرانهای مزمن در کلانشهرها، از قبیل ترافیک‌های سنگین و آلودگی بیش از حد مجاز هوا و ظهور روز به روز فزاینده روحی و روانی و جسمانی، یکی از راهکارهای برون رفت از این گرفتاریها، توجه جدی و مسرعه دولت به مباحث خدمات الکترونیک و نهایتاً تشکیل دولت فراگیر الکترونیک می‌باشد. بعنوان مثال، برای کاهش تردهای داخل شهری و یا حتی بین شهری، اگر سازمانها از ارائه خدمات به شکل خصوصی خودداری کرده و به شکل اینترنتی پاسخگوی مراجعه‌کنندگان باشند، این امر تأثیر زیادی در کاهش بار ترافیکی خواهد گذاشت و یا دولت می‌تواند جهت کاهش مراجعات به شهرها، مباحث آموزشی را در مناطق جغرافیایی صعب العبور یا دور دست با استفاده از سیستم آموزش از راه دور با کمترین هزینه گسترش دهد تا وزارت آموزش و پرورش برای همه و یکسان بتواند خدمات ارائه دهد. تمام فرزندان این مرز و بوم از آموزشهای یکسانی بهره‌مند شوند.

برای بکارگیری و پیاده‌سازی فناوری اطلاعات در سازمانها، سیاست‌های مهم مدیریت و تصمیم‌گیرندگان و توجه به مباحث مهندسی مجدد و تغییر فرایندهای سازمانی و تصدیق تغییرات محیطی آنها و وجود داشته باشد. آنچه که باعث عدم اقبال به این سمت می‌شود عمدتاً ناشی از عدم احساس نیاز، هزینه‌های سنگین، کمبود نیروهای متخصص، مباحث امنیتی و حفاظتی، کمبود سواد رایانه‌ای و عدم توجه به زیرساختها می‌باشد که نهایتاً منجر به انزوای سازمانها می‌گردد. اگرچه تعدادی از سازمانهایی که بدنبال ارائه خدمات الکترونیک رفته‌اند مانند نیروی محترم انتظامی که در مباحث صدور گذرنامه و گواهینامه وسایر موارد، موفق عمل کرده‌اند ولی جزیره‌ای عمل کردن برخی سازمانها در مورد پیاده‌سازی فناوری اطلاعات موجب به هدر رفتن منابع گردیده و خروجی چندان مثبتی نداشته است.

مطالب این کتاب عمدتاً بر اساس سرفصل‌های تعریف شده درس خدمات الکترونیک تهیه گردیده و کوشش شده است تا با ذکر مزایای اجرا و معایب عدم اجرا، همراه با محدودیتها و موانع موجود بر سر راه ارائه خدمات الکترونیک، بتوان یک بینش جدیدی در راستای تحقق دولت الکترونیک ایجاد کرد. امیدوارم این کتاب مورد توجه و قبول دانشجویان و اعضای هیئت علمی قرار گیرد. است ارا پیشنهادات اصلاحی و نیز تماس با مولف می‌توانید به آدرس پست الکترونیک مراجعه فرمائید.

سید ایرج مصطفایی

زمستان ۱۳۹۵

iraj.mostafa@yahoo.com

www.ketab.ir