

خدمات الکترونیک

گردآوری و تالیف : حامد محمدی

مرداد ۱۳۹۵

سرشناسه	: محمدی، حامد، ۱۳۶۳ -
عنوان و نام پدیدآور	: خدمات الکترونیک/ گردآوری و تالیف حامد محمدی.
مشخصات نشر	: کرج: آوای ویانا، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۵۶ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۱۵۰۰۰۰ ریال ۳-۵۰-۷۸۶۳-۶۰۰-۹۷۸:
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: اینترنت در مدیریت دولتی
موضوع	: <i>administration Internet in public</i>
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- سیاست دولت
موضوع	: <i>policy Information technology -- Government</i>
رده بندی کنگره	: JF۱۵۲۵/د ۱۳۹۵۲۵ م۳
رده بندی دیویی	: ۳۵۲/۳۸۰۲۸۵۴۶۷۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۰۷۱۹۱۹



نام کتاب:	خدمات الکترونیک
نویسنده:	حامد محمدی
ناشر:	آوای ویانا
ناظر چاپ:	فرشید افتخارزاده
نوبت چاپ:	اول - ۱۳۹۵
شمارگان:	۱۰۰۰ نسخه
قیمت:	۱۵۰۰۰ تومان
شابک:	۳-۵۰-۷۸۶۳-۶۰۰-۹۷۸

مرکز پخش: کرج چهارراه طالقانی - نشر جهان

تلفن: ۰۲۶-۳۴۴۲۵۳۸۴

۰۲۶-۳۴۴۵۰۲۵۲

۰۹۱۹-۱۶۵۲۹۸۱

دفتر انتشارات: کرج، جهانشهر، خیابان استانداری، پلاک ۵۸

تلفن همراه: ۰۹۱۲۲۶۰۷۶۷۱

وب سایت: www.avaiveyana.com

پست الکترونیک: avaiveyana@gmail.com

هرگونه نسخه برداری و تکثیر از کل کتاب ممنوع است و پیگرد قانونی دارد

۹	مقدمه
---	-------

۱۱	فصل اول : فناوری اطلاعات و ارتباطات
۱۲	۱-۱- فناوری Technology
۱۴	۲-۱- اطلاعات Information
۱۶	۱-۱-۱- ارتباطات Communications
۱۷	۱-۳-۱- اجزای فرآیند ارتباط
۱۸	۴-۱- فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۰	۱-۴-۱- دوره اطلاعات و کاربرد آن
۲۲	۲-۴-۱- تاثیر فناوری اطلاعات بر سازمان‌ها
۲۴	۳-۴-۱- سازمان‌های مجاز
۲۶	۴-۴-۱- ابزارهای در اختیار ما
۲۶	۵-۴-۱- اینترنت چیست؟
۲۸	۶-۴-۱- جستجو در اینترنت
۲۹	۷-۴-۱- مراحل جستجو
۳۱	۷-۴-۱- عملگرهای جستجو
۳۶	۵-۱- توسعه فناوری اطلاعات
۳۶	۱-۵-۱- مدل توسعه فناوری اطلاعات
۳۸	۶-۱- امنیت اطلاعات

۴۳	فصل دوم : خدمات الکترونیک
۴۴	۱-۲- تعریف خدمات الکترونیک
۴۷	۲-۲- ضرورت خدمات الکترونیک
۵۱	۳-۲- دفاتر خدمات الکترونیک

۵۵	فصل سوم : دولت الکترونیک
۵۷	۱-۳- تعریف و رویکرد دولت الکترونیک
۵۹	۲-۳- ساختار و ویژگیها

۶۲	۳-۳. تحقق دولت الکترونیک و پیاده سازی
۶۶	۳-۴. مزایا و مشکلات دولت الکترونیک

فصل چهارم : شهر الکترونیک ۶۹

۷۰	۴-۱- شهرداری الکترونیک
۷۱	۴-۱-۱- ضرورت ایجاد شهرداری الکترونیک
۷۱	۴-۲- شهروند الکترونیک
۷۲	۴-۲-۱- حداقل دانش شهروند الکترونیک
۷۴	۴-۲-۲- جایگاه شهروند الکترونیک در ایران
۷۶	۴-۲-۳- جایگاه شهروند الکترونیک در سایر کشورها
۷۷	۴-۳- شهر الکترونیک
۷۸	۴-۳-۱- ویژگی‌های شهر الکترونیک
۸۲	۴-۳-۲- فعالیت‌های شهر الکترونیک
۸۴	۴-۳-۳- طراحی شهر الکترونیک و شاخص‌ها
۸۹	۴-۳-۴- شهر الکترونیک در ایران و سایر نقاط جهان
۹۲	۴-۳-۵- ضرورت رویکردی به شهر الکترونیک
۹۳	۴-۳-۶- حمل و نقل هوشمند در شهر الکترونیک

فصل پنجم : تجارت الکترونیک ۹۹

۱۰۱	۵-۱- تعریف تجارت الکترونیک
۱۰۲	۵-۱-۱- دیدگاه‌های مختلف در زمینه تجارت الکترونیک
۱۰۴	۵-۱-۲- رابطه تجارت الکترونیک و تجارت سنتی
۱۰۶	۵-۲- مزایای تجارت الکترونیک
۱۰۶	۵-۲-۱- مزایای عمومی
۱۰۸	۵-۲-۲- مزایای تجارت الکترونیک برای مصرف کنندگان
۱۰۸	۵-۲-۳- مزایای تجارت الکترونیک برای سازمان‌ها
۱۰۹	۵-۲-۴- موانع تجارت الکترونیک
۱۱۰	۵-۳- چارچوب تجارت الکترونیک
۱۱۰	۵-۳-۱- انواع تجارت الکترونیک

۱۱۳..... ۴-۵- زیرساختهای تجارت الکترونیک

۱۱۹..... فصل ششم : بانکداری الکترونیک

۱۲۰..... ۱-۶- مفهوم بانکداری الکترونیک

۱۲۲..... ۲-۶- بسترهای بانکداری الکترونیک

۱۲۳..... ۱-۲-۶- بسترهای نرم افزاری

۱۲۳..... ۲-۱-۶- بسترهای سخت افزاری

۱۲۵..... ۳-۱-۶- بسترهای حقوقی

۱۲۷..... ۳-۶- تاریخچه بانکداری الکترونیک

۱۳۱..... ۴-۶- زیرساختهای بانکداری الکترونیک

۱۳۲..... ۱-۴-۵- زیرساخت سخت افزاری

۱۳۵..... ۵-۶- مزایا و معایب بانکداری الکترونیک

۱۳۸..... ۶-۶- بانکداری الکترونیک در ایران

۱۴۳..... فصل هفتم : آموزش الکترونیک

۱۴۴..... ۱-۷- آموزش الکترونیکی چیست؟

۱۴۶..... ۲-۷- ضرورت رویکرد به آموزش الکترونیکی

۱۴۸..... ۳-۷- مزایا و محدودیت های آموزش الکترونیک

۱۴۸..... ۱-۳-۷- مزایا

۱۵۱..... ۲-۳-۷- محدودیت ها

۱۵۳..... منابع و مآخذ

مقدمه

با توجه به جایگاه اطلاعات در عصر حاضر و لزوم نگاه جامع به این مقوله مهم، صلاح بر آن دیدیم که به این موضوع متمرکز شویم. در طی سالیان گذشته پیشرفت‌های گسترده در زمینه کامپیوتر و ارتباطات، تحولات عمده‌ای را در عرصه‌های متفاوت زندگی بشری به دنبال داشته است. فناوری اطلاعات و ارتباطات که از آن به عنوان فناوری جدید یاد می‌شود، بیشترین تاثیر را در زندگی بشریت داشته است. دنیای ارتباطات و تولید اطلاعات به سرعت در حال تغییر و رشد بوده و ما امروزه شاهد پیوند آنان بیش از گذشته با یکدیگر بوده ایم، بگونه‌ای که داده و اطلاعات به سرعت در زمانی غیرقابل تصور به اقصی نقاط جهان منتقل و در دسترس استفاده کنندگان قرار می‌گیرد.

استفاده عموم مردم از خدمات الکترونیک نیاز به شناخت افراد جامعه از مفهوم فناوری اطلاعات و سرویسهای قابل ارائه در بستر امنه جهانی اینترنت دارد. با توجه به اینکه امروزه فناوری اطلاعات در تمام امور زندگی بشر وارد شده است، نیاز است عموم مردم با مفاهیم جدید ساخته شده در اثر نفوذ فناوری با دیگر علوم روزمره، آشنا شوند. مفاهیمی که هر شهروند لازم است در یک جامعه همگام با فناوری با آن آشنایی داشته باشد تا بتواند فعالیت‌های روزانه در بستر بصورت مستقل انجام دهد. اعمال مربوط به دریافت خدمات از سازمان‌های دولتی، امور مربوط به مدیریت حسابهای بانکی، یادگیری و آموزش، خرید و فروش کالا و... از جمله امور هستند که افراد می‌توانند در محیط اینترنت انجام دهند. هر چند در سال‌های اخیر گسترش خدمات الکترونیک از سوی سازمان‌های دولتی در ایران سرعت بیشتری به خود گرفته، ولی هنوز با استانداردهای جهانی فاصله داریم. لازم است با توجه به سرمایه‌گذاری بیشتر در این زمینه، ضمن صرفه‌جویی در وقت و کاهش هزینه‌ها به سمت ارائه خدمات بهتر به شهروندان پیش برویم. ضمن آنکه نیاز بسیاری برای آموزش شهروندان در استفاده از تمام زیرساختها و امکانات ایجاد شده وجود دارد.

چرا که ایجاد یک قابلیت در جامعه در حالی که به نحو مطلوب استفاده نشود کار بیهوده‌ای خواهد بود. اهمیت آموزش و یادگیری در استفاده از خدمات ارائه شده به اندازه ایجاد زیرساختها و راه‌اندازی تمام خدمات است. به همین جهت اکیدا توصیه می‌شود در زمینه نحوه استفاده از خدمات، آموزشهای لازم توسط شهروندان دیده شود. و با توجه به اینکه دولت جمهوری اسلامی ایران طی چند سال اخیر اقدام به برگزاری کلاسهای رایگان آموزشی در سطح استانها نموده است، لذا شهروندان باید استفاده لازم از آنچه دولت در اختیار آنها قرار می‌دهد را بکنند.

کتاب حاضر از جهت فصل تشکیل می‌شود که به معرفی و تشریح مفاهیم فناوری اطلاعات، خدمات الکترونیک، دولت الکترونیک، شهر الکترونیک، تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک و آموزش الکترونیک می‌پردازد و سعی شده است به بررسی اجمالی مفاهیم حاضر پرداخته شود. در مورد آموزشهای لازم برای موارد بیان شده نیاز خواهد بود، خوانندگان گرامی به کتاب دیگر رجوع نمایند. امید است مسئولین کشور عزیزمان ایران در راستای سیاستهای عالی نظام، و در جهت بهبود رفاه اجتماعی مردم و شهروندان بستر مناسب جهت ایجاد شهر الکترونیک و دولت الکترونیک، را فراهم سازند.

من الله توفیق

حامد محمدی

مرداد ۱۳۹۵