

خدمات فناوری اطلاعات

مؤلفین:

سهلی بهیری

حسین بصیری

امشارات پستیان

تهران - پاییز ۱۳۹۶



سرشناسه	: بصیری، مهدی، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: خدمات فناوری اطلاعات / مولفین مهدی بصیری، حسین بصیری.
مشفصات نشر	: تهران: انتشارات پشتیبان، ۱۳۹۶.
مشفصات ظاهری	: ۱۱۲ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۹۴-۰۲-۸: ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
موضوع	: Information and communications technologies *
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع	: Information technology -- Management
شناسه افزوده	: بصیری، حسین، ۱۳۶۷ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۶ ف۴/ب/ت۵۸
رده بندی دیویی	: ۳۰۳/۴۸۳۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۹۷۱۶۷۸



خدمات فناوری اطلاعات

مؤلفین: مراد بصیری - حسین بصیری
ویراستاران: رضا ضلعی - مرضیه عرب نژاد
ناظر ویراستاری: مژگان وثوق بنایی
طراح جلد: محمدحسین ابدستانی
نوبت چاپ: اول پاییز ۱۳۹۶
ناشر: انتشارات پشتیبان
شمارگان: ۳۰۰ نسخه
قیمت: ۱۶۰۰۰۰ ریال

تلفن تماس: ۰۲۱-۸۶۰۳ ۶۴۲۳ - تلفکس: ۰۲۱-۸۶۰۳ ۶۴۲۸
سامانه پیام کوتاه: ۱۳۹۳ ۱۰۰۰

صندوق پست الکترونیک: Pub.Poshtiban@chmail.ir

تارنمای انتشارات پشتیبان: www.PoshtibanPress.ir

■ فروش اینترنتی (سراسر کشور): ویرترین انتشارات پشتیبان در
تارنمای خانه کتاب www.ketab.ir

پیش‌گفتار

دوران جدید که به عصر اطلاعات موسوم است، دوران فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌باشد. در این دوران شاهد ظهور مفاهیم جدید متعددی در بستر فناوری اطلاعات می‌باشیم. یکی از این مفاهیم مدیریت خدمات الکترونیکی است. این مفهوم هم‌زمان با روند تکاملی مفاهیم فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و... شکل گرفته است. اهمیت این مفهوم آنجا مشخص خواهد شد که بدانیم بیشترین رشد میزان سهم بازارها در بخش خدمات فناوری اطلاعات و با به عبارت بهتر خدمات الکترونیک در حال شکل‌گیری می‌باشد.

تدوین کتاب حاضر تلاشی برای تبیین مفاهیم اولیه شکل گرفته در حوزه خدمات الکترونیک و نتیجه چندین سال تجربه تدریس این عنوان درس در دانشگاه جامع علمی - کاربردی می‌باشد. کتاب توجه گسترده‌تری مطالب در زمینه خدمات الکترونیکی به صورت ساده و خلاصه سعی در ارائه تصویری جامع از این حوزه داشته است. همچنین تلاش شده است مفاهیم ارائه شده در کتاب مطابق با آخرین فصل مربوط به این درس در دانشگاه جامع علمی - کاربردی ارائه گردد.

به امید این‌که کتاب پیش‌رو بتواند در ارتقای سطح علمی دانشجویان توانمند دانشگاه جامع علمی - کاربردی مفید باشد، موجب امتنان خواهد بود که با ارائه نظرات پیشنهادی و اصلاحی خود به آدرس پست الکترونیکی اینجانب (Basirizadeh@gmail.com)، به اعتلای این اثر یاری نمایند.

در پایان لازم می‌دانم از زحمات کلیه افرادی که در تهیه این اثر ایجاب را یاری نمودند قدردانی کرده و این اثر را به همسر گرامی و فرزند دلبندم تقدیم نمایم.

مهدی بصیری

حسین بصیری

فهرست مطالب

پیش‌گفتار	۹
فصل اول: اصول اولیه میرد	۱۱
۱-۱- مقدمه	۱۳
۱-۲- فناوری اطلاعات	۱۳
۱-۳- عناصر اصلی فناوری اطلاعات	۱۴
۱-۴- زمینه‌های فناوری اطلاعات	۱۴
۱-۵- اینترنت	۱۵
۱-۶- تاریخچه و فلسفه پیدایش اینترنت	۱۵
۱-۷- امنیت فناوری اطلاعات	۱۷
۱-۸- روش‌های تأمین امنیت اطلاعات	۱۸
فصل دوم: مفهوم خدمات الکترونیک	۲۳
۲-۱- مقدمه	۲۵
۲-۲- مفهوم خدمات الکترونیک	۲۵
۲-۳- ضرورت خدمات الکترونیک	۲۶
۲-۴- مشکلات فعلی در ارائه خدمات اداری	۲۷
۲-۵- نتایج و دستاوردهای حاصل از خدمات الکترونیکی	۲۸
۲-۶- موانع ارائه خدمات الکترونیکی	۲۹
۲-۷- نکات قابل توجه در ارائه خدمات الکترونیک	۳۰
۲-۸- انواع خدمات الکترونیکی	۳۱
۲-۹- بررسی دفاتر خدمات الکترونیک	۳۲
فصل سوم: گزارشات برآورد دوز جذبی جمع‌آوری شده	۳۳
۳-۱- مقدمه	۳۵
۳-۲- مفهوم دولت الکترونیک	۳۵
۳-۳- تعریف جامع از دولت الکترونیکی	۳۶
۳-۴- ساختار دولت الکترونیک	۳۶
۳-۵- تاریخچه دولت الکترونیک	۳۷
۳-۶- اهمیت ایجاد دولت الکترونیک	۳۸
۳-۷- مزایای دولت الکترونیک	۳۸

- ۴۰..... ۳-۸- مهم‌ترین مزایای دولت الکترونیک
- ۴۰..... ۳-۹- مدل‌های مورد استفاده در دولت الکترونیک
- ۴۱..... ۳-۱۰- مراحل پیاده‌سازی دولت الکترونیک
- ۴۲..... ۳-۱۱- اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت و سازمان
- ۴۳..... ۳-۱۲- موانع ایجاد دولت الکترونیک و چالش‌های آن
- ۴۳..... ۳-۱۳- موفقیت‌های دولت ژاپن در دولت الکترونیک

فصل چهارم: شهر الکترونیک ۴۷

- ۴۹..... ۴-۱- مقدمه
- ۴۹..... ۴-۲- تعریف شهر الکترونیک
- ۵۰..... ۴-۳- تعریف شهروند الکترونیک
- ۵۰..... ۴-۴- تاریخچه شهرهای الکترونیک جهان
- ۵۱..... ۴-۵- فعالیت‌های شهر الکترونیک
- ۵۲..... ۴-۶- مزایای شهر الکترونیک
- ۵۶..... ۴-۷- چالش‌های شهر الکترونیک
- ۵۸..... ۴-۸- طراحی شهر الکترونیک
- ۵۹..... ۴-۹- شهر الکترونیک در ایران
- ۵۹..... ۴-۱۰- ایران و ضرورت رویکرد شهر الکترونیک
- ۶۲..... ۴-۱۱- چالش‌های شهر الکترونیک
- ۶۴..... ۴-۱۲- آشنایی با سیستم‌های هوشمند حمل و نقل شهری
- ۶۵..... ۴-۱۳- تعریف سیستم هوشمند حمل و نقل
- ۶۵..... ۴-۱۴- ساختار و نحوه عملکرد ITS
- ۶۷..... ۴-۱۵- الزامات سیستم‌های هوشمند حمل و نقل

فصل پنجم: بانکداری الکترونیکی ۶۹

- ۷۱..... ۵-۱- مقدمه
- ۷۱..... ۵-۲- تعریف بانکداری الکترونیک
- ۷۲..... ۵-۳- مزایای بانکداری الکترونیک
- ۷۳..... ۵-۴- انواع بانکداری الکترونیک
- ۷۴..... ۵-۵- سطوح بانکداری الکترونیک
- ۷۵..... ۵-۶- مقایسه بانکداری الکترونیکی با بانکداری سنتی
- ۷۶..... ۵-۷- چالش‌ها و موانع بانکداری الکترونیکی

۷۷	فصل ششم: تجارت الکترونیکی
۷۹	۶-۱- مقدمه
۷۹	۶-۲- تعریف تجارت الکترونیک
۸۰	۶-۳- تاریخچه تجارت الکترونیکی
۸۱	۶-۴- چارچوب تجارت الکترونیک
۸۲	۶-۵- مراحل تجارت الکترونیک
۸۳	۶-۶- مدل‌های تجارت الکترونیک
۸۵	۶-۷- اهمیت وب‌سایت در تجارت الکترونیکی
۸۶	۶-۸- تاریخچه تجارت الکترونیکی
۸۷	۶-۹- موانع تجارت الکترونیکی
۸۸	۶-۱۰- کسب و کار سیار
۸۹	فصل هفتم: آموزش الکترونیکی
۹۱	۷-۱- مقدمه
۹۱	۷-۲- مفهوم آموزش الکترونیکی
۹۱	۷-۳- آموزش از راه دور
۹۲	۷-۴- آموزش الکترونیکی از تئوری تا عمل
۹۲	۷-۵- آموزش الکترونیکی
۹۴	۷-۶- ویژگی‌های آموزش الکترونیکی
۹۵	۷-۷- انواع آموزش الکترونیکی
۹۶	۷-۸- اجزای آموزش الکترونیکی
۹۷	۷-۹- معایب آموزش الکترونیکی
۹۹	منابع و مأخذ