

خدمات الکترونیک به معنای فراهم آوردن شرایطی است تا نهادها بتوانند ارائه خدمات الکترونیکی را به صورت شبانه روزی و در طول ایام هفته به شهروندان ارائه دهند .

ویژگیهای خدمات الکترونیک : ۱. به صورت ۲۴×۷ باشد ۲. تعاملی باشد ۳. سلف سرویس باشد ۴- غیر حضوری باشد ۵ - عدم وابستگی به زمان و مکان

مزایای وجود خدمات الکترونیک :

۱. بستر مناسبی اطلاعاتی و ارتباطی است ۲. سبب حذف نسبی واسطه ها می شود ۳. امکان سفارشی سازی محصولات و خدمات و پشتیبانی قوی تر را فراهم میکند ۴. سبب افزایش قدرت خریداران می شود .
۵. بازارهای جدیدی را برای تولید کنندگان بوجود می آورد

ضرورت ایجاد دولت الکترونیک :

ضرورت ارائه خدمات الکترونیک ، دولت الکترونیک است دولتی دیجیتالی و آنلاین که به منظور استفاده از انواع نوآوری های فناوری اطلاعات و ارتباطات به خصوص کاربر مبتنی بر وب به شهروندان و بخش تجاری با شکل مناسبتر و دسترسی با کیفیت تر به اطلاعات ایجاد می شود

موانع و چالش های دولت الکترونیک: ۱. عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک ۲. عدم حمایت مدیران ارشد سازمانها ۳. فقدان و کمبود نیروی انسانی متخصص ۴- هزینه های سنگین ایجاد و نگهداری شبکه های اطلاع رسانی و پایگاههای اطلاعاتی

شکاف دیجیتالی : به معنای شکاف بین کسانی است که بطور موثر و منظم می توانند از فناوری های دیجیتالی برخوردار شده و از آن استفاده کرده و کسانی که توانایی استفاده از آن را ندارد و از این فناوریها محروم هستند.

مراحل پیاده سازی دولت الکترونیک :

- ۱ - اطلاع رسانی
- ۲ - ارتباط یک طرفه
- ۳ - ارتباط دوسویه
- ۴ - تراکنش و تعاملات

شهر الکترونیک عبارت است از شهری که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس های دولتی و سازمانهای خصوصی بصورت آن لاین و بطور شبانه روزی ۷ روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا با استفاده از فناوریهای اطلاعات و ارتباطات انجام میشود.

شهر الکترونیک: سازمانی است که بهره گیری از فناوری اطلاعات خدمات خود را حوزه وظایف شهرداری بصورت سریع قابل دسترس وایمن به شهروندان ارائه می کند.

پایه های اصلی شهر الکترونیک :

- ۱ - رویه ها و سایت ها
- ۲ - زیر ساخت نرم
- ۳ - زیر ساخت سخت

شهروند الکترونیک : فردی است که توانایی استفاده از فناوری اطلاعات را در انجام امور روز مره خود داشته باشد و بتواند خدمات مورد نیاز خود را با استفاده از سیستم های الکترونیکی از ادارات و موسسات دریافت نماید .

مراحل پیاده سازی شهر الکترونیک :

- ۱ - پیدایش
- ۲ - تعامل
- ۳ - ارتقاء
- ۴ - توسعه و گسترش

برخی از خدمات موجود در شهر الکترونیک:

- ۱ - فعالیتهای بانکی
- ۲ - فعالیتهای اداری
- ۳ - فعالیتهای تجاری
- ۴ - فعالیتهای تفریحی

مزایای شهر الکترونیک :

- ۱ - بهبود کیفیت زندگی مردم
- ۲ - کاهش ترافیک شهر
- ۳ - صرفه جویی در وقت و انرژی
- ۴ - افزایش سطح آگاهی عموم
- ۵ - فراهم آوردن خدمات با کیفیت و سرعت بالا برای شهروندان
- ۶ - فراهم آوردن کانال های آموزشی مختلف و محیط آموزشی دائمی

موانع موجود برای دستیابی به شهر الکترونیک در ایران :

- ۱ - موانع مدیریتی
- ۲ - موانع فرهنگی
- ۳ - موانع آموزشی
- ۴ - موانع فنی
- ۵ - موانع سیاسی

موانع فنی موجود برای دسترسی به شهر الکترونیک در ایران :

- ۱ - مطلوب نبودن پهنای باند
- ۲ - پایین بودن میزان خدمات دولتی
- ۳ - پایین بودن درصد اتصال به اینترنت
- ۴ - پایین بودن نسبت تلفن های همراه
- ۵ - پایین بودن دسترسی زنان خانه دار به اینترنت
- ۶ - پایین بودن کارایی کارت های اعتباری

مفهوم بانکداری الکترونیک :

- ۱ - فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه های ایمن و بدون حضور فیزیکی
- ۲ - ارائه مستقیم خدمات و عملیات بانکی جدید و سنتی به مشتریان از طریق کانال های ارتباطی مطمئن الکترونیک

تفاوت بانکداری الکترونیک و سنتی :

انتقال منابع : در این حالت در بانکداری الکترونیک نیازی به نگهداری اسناد کاغذی با حجم بالا و نیروهای گسترده برای پردازش آن نمی باشد .
دستور انتقال : بر خلاف بانکداری کاغذی در بانکداری الکترونیک این دستور الکترونیکی و در آن از اسناد کاغذ استفاده نمی شود .

کیف پول الکترونیک : امکانی است که تمام امکانات کارتهای اعتباری ، پول الکترونیکی ، اطلاعات شخصی دارنده کارت در یک کارت به نام کیف الکترونیک جمع شده است .

تجارت الکترونیک: مبادلاتی که بین بخشهای مختلف (سازمان یا افراد) به وسیله تبادلات فن آوری انجام میشود و شامل مبادله خدمات ، کالا یا سفارشات میباشد تجارت الکترونیک است .

مزایای تجارت الکترونیک برای کسب و کارها:

- ۱ - کاهش قیمت خرید مواد اولیه
- ۲ - کاهش زمان چرخه تولید
- ۳ - افزایش کارایی و اثر بخشی در خدمات دهی به مشتریان

محدودیت های تجارت الکترونیک :

- ۱ - کامل نبودن ابزارهای توسعه نرم افزار
- ۲ - کافی نبودن پهنای باند برای استفاده در تجارت سیار
- ۳ - فقدان استانداردهای جهانی برای کیفیت و امنیت و قابلیت اطمینان
- ۴ - مشکلات دسترسی به اینترنت و هزینه های آن