



مقطع تحصیلی: کارشناسی کارشناسی رشته: ترم: دوم سال تحصیلی: ۱۳۹۸ - ۱۳۹۹
نام درس: خدمات الکترونیکی
نام و نام خانوادگی مدرس: مهسا شهیم
آدرس مدرس email: m_shahim84@yahoo.com

جزوه درس: خدمات الکترونیکی
■ مربوط به هفته: اول □ دوم □ سوم
■ power point: دارد □ ندارد
■ voice: دارد □ ندارد □ text

جلسه سوم

اهداف فصل

- مفهوم خدمات الکترونیکی
- برخی از حوزه های خدمات الکترونیکی
- موانع ارائه خدمات الکترونیکی
- بررسی دفاتر خدمات الکترونیکی

مفهوم خدمات الکترونیکی

به خدماتی گفته میشود که بر بستر اینترنت ارائه میشود و هدف آن ارائه سریع خدمات و انجام سریع امور بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل است.

دست اوردهای حاصل از ارائه خدمات الکترونیکی

- کاهش مراجعه حضوری ارباب رجوع به ادارات و سازمانهای دولتی
- مکانیزه و الکترونیکی کردن فعالیت های تکراری اداری و مالی برای سرعتبخشی به امور
- فراهم آوردن فرصت های بهتر برای کارمندان به منظور ارتقای علمی و حرفه ای خود
- بهبود قابل توجه کارایی و بهره وری سازمان در مقایسه با وضعیت جاری
- کاهش ترددهای بی مورد شهری و ترافیک
- افزایش سرعت و دقت رسیدگی به امور



- دسترسی سریع، آسان و بهموقع مردم به اطلاعات و خدمات اداری
- افزایش سلامت اداری و کاهش فساد اداری
- توزیع متعادل خدمات اداری در تمام نقاط کشور
- عدم نیاز به صرف هزینه های کلان برای احداث ساختمانهای اداری
- ارائه خدمات سریع و باکیفیت به شهروندان
- ساده سازی مراحل کار اداری و خدماتی
- جلوگیری از سفرهای متعدد شهری
- تجمعی خدمات عمومی و دولتی، تمرکز زدایی

موانع ارائه خدمات الکترونیکی

- عدم حمایت مدیران ارشد سازمانها و ادارات از ارائه خدمات الکترونیکی
- هزینه های سنگین سخت افزاری و نرم افزاری ارائه خدمات الکترونیکی
- کمبود نیروهای متخصص در رشته فناوری اطلاعات و ارتباطات
- مشکلات مربوط به حفاظت و امنیت اطلاعات شخصی افراد و سازمانها
- کم سوادی رایانه ای برخی از مردم



نکات قابل توجه در ارائه خدمات الکترونیکی

- فرهنگ سازی در ادارات و میان کارمندان
- فرهنگ سازی بین مردم و مراجعه کنندگان به ادارات دولتی
- فراهم سازی زیرساخت های مخابراتی، شبکه و اینترنت
- اعتماد به بخش خصوصی و استفاده از ظرفیت های آن
- به اشتراک گذاشتن تجربه های موفق و ناموفق سازمانها در کشور
- توجه به استانداردهای علمی ارائه خدمات الکترونیکی
- استفاده از شبکه همراه در ایجاد نظام اداری همراه
- توجه به امنیت پortal های سازمانی ادارات
- افزایش تعامل بین دستگاههای اجرایی



نمونه هایی از انواع خدمات الکترونیکی

- دریافت و پرداخت الکترونیکی قبوض
- خدمات ثبت نام الکترونیکی
- درخواست اشتراک الکترونیکی خدمات عمومی
- درخواست مجوز تأسیس شرکت
- ثبت نام الکترونیکی انواع کنکورها و آزمونهای ورودی
- رخواستهای الکترونیکی صدور تأییدیه تحصیلی
- خدمات پیگیری الکترونیکی مانند پیگیری نامه ها
- خدمات آموزش الکترونیکی
- خدمات بانکی الکترونیکی
- خدمات الکترونیکی مالی
- خدمات خرید اینترنتی و پرداخت الکترونیکی
- خدمات شهری الکترونیکی
- خدمات بیمه الکترونیکی
- خدمات گردشگری و خرید بلیط
- خدمات سلامتی و درمانی الکترونیکی
- خدمات دریافت و پرداخت حقوق



سؤال تشریحی

خدمات الکترونیکی را تعریف کنید.

تحقیق و پژوهش

در خصوص انواع خدمات الکترونیکی ارائه شده از سوی یکی از سازمانهای خصوصی (در داخل یا خارج کشور) تحقیق کنید.

دانشگاه
الکترونیکی