



مشارکت  
الکترونیکی



## ۱-۰-۱ مقدمه

تکنولوژی‌های جدید ارتباطی و فناوری‌های نوین اطلاعات، این توانایی را دارند که با تأثیرگذاری بر ارزش‌های فرهنگی جامعه، تا اندازه زیادی نحوه زندگی شهروندان را تغییر دهند. اینترنت با برقراری ارتباط مستقیم با شهروندان، فرصت‌های تازه‌ای را برای مشارکت در فضای مجازی فراهم کرده است. شکل‌گیری تالارهای گفت‌وگو، فعالیت‌های پر تحرک و پر تعداد فروشگاه‌های اینترنتی، خدمات اینترنتی بانک‌ها، خبررسانی، آموزش الکترونیکی، فعالیت‌های گروه‌ها و شخصیت‌های سیاسی در اینترنت و راه‌اندازی میلیون‌ها سایت متعلق به دستگاه‌های دولتی، همگی نشانه‌هایی دال بر این ادعا هستند که اینترنت می‌تواند شکل جدیدی از زندگی اجتماعی را ایجاد کند یا دست کم برداشت‌ها، باورها و داشته‌های ما را از ارتباطات که مبتنی بر برداشت‌های سنتی هستند، دگرگون سازد. هرچند که همچنان در مورد آثار مثبت یا پیامدهای منفی اینترنت بر اجتماع و چگونگی آنها اختلاف نظرهای بسیار وجود دارد، اما در هر حال پدیده اینترنت و قابلیت‌های مهم آن در برقراری رابطه تعاملی و دوسویه و همچنین ارتباط مستقیمی که از این طریق ایجاد می‌شود، در جای خود می‌تواند فرصتی برای توسعه و رشد جنبه‌های گوناگون فرهنگی، اجتماعی، آموزشی، اقتصادی در جوامع باشد. این فصل در مورد مشارکت شهروندان در وب می‌باشد. باید به این نکته مهم توجه داشت که کاربران رایانه و اینترنت، با یادگیری مفاهیم مقدماتی و پایه رایانه و اینترنت و توجه به نحوه ایجاد ارتباطات ایمن (محتوای فصل‌های اول تا نهم کتاب)، قادر خواهند بود به صورت عملی در وب مشارکت داشته و نقش یک شهروند الکترونیکی را ایفاء نمایند. به عبارت دیگر، کاربری که قادر باشد فرم‌های آنلاین را به درستی پر کرده و ارسال کند، در وب نیازهایش را جستجو نماید، با پست الکترونیکی کار کند و مشکلات ساده رایانه خود را برطرف نماید، فرقی ندارد که در چه حوزه‌ای وارد می‌شود. برای این کاربر، کار با سایت‌های خبری، ثبت نام در پرداخت مالیات، استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی، خرید اینترنتی، رزرو بلیط سفر، ثبت نام در دوره‌های آموزشی، پر کردن فرم‌های استخدام، عضویت در یک گروه مباحثه یا انجام امور تجاری از نقطه نظر فنی تفاوتی ندارد. در نتیجه، نیازی نیست در همه زمینه‌های مشارکتی در اینترنت تمرین کرده باشد یا قبلاً آنها را به صورت مثال دیده باشد.

در این فصل، مثال‌های عملی در خصوص مشارکت الکترونیکی در برخی حوزه‌های خاص برای یک شهروند الکترونیکی آورده شده است. باید توجه داشت که حتی اگر یک کاربر بخواهد این مثال‌ها را انجام دهد، ممکن است با صفحات و مراحل شبیه آنها، به دلیل طبیعت دینامیک بودن وب و تغییرات سریع، مواجه نشود.

## پرداخت الکترونیکی قبوض

چه روش‌هایی در اینترنت برای پرداخت الکترونیکی قبوض وجود دارد؟

تا چند سال پیش، قبض‌های مصرفی مختلف نظیر تلفن، برق، آب، گاز، تلفن همراه، مالیات، عوارض شهرداری، عوارض خودرو، به صورت سنتی توزیع و پرداخت می‌شد که این امر هزینه‌های سنگینی را برای دستگاه‌ها و مصرف‌کنندگان در پی داشت. اما امروزه علاوه بر آگاهی الکترونیکی شهروندان از میزان هزینه‌های قبض خود، پرداخت الکترونیکی هم با داشتن شناسه قبض و شناسه پرداخت، به روش‌های مختلف امکان‌پذیر است.

روش‌های پرداخت الکترونیکی قبوض:

- پرداخت قبوض از طریق اینترنت
- پرداخت قبوض از طریق تلفن‌بانک
- پرداخت از طریق پیامک بانک (SMS بانک)
- پرداخت از طریق همراه بانک (موبایل بانک)
- پرداخت قبوض از طریق پایانه‌های خودپرداز (ATM)
- پرداخت قبوض از طریق پایانه‌های pos فروشگاه‌ها
- پرداخت از طریق سایت اینترنتی پرداخت شتابی قبوض

این روش‌ها در راستای گسترش خدمات بانکداری متمرکز، ترویج فرهنگ استفاده از پول الکترونیک، تسهیل فرآیند پرداخت قبوض و جلوگیری از مراجعات غیر ضروری به شعب بانک‌ها جهت پرداخت قبوض طراحی شده است. امروزه اکثر بانک‌های کشور اعم از دولتی و خصوصی، این خدمات را برای مشتریان فراهم کرده‌اند. مشتریان بانک‌ها قادر خواهند بود با افتتاح هر یک از حساب‌های متمرکز (جاری، قرض الحسنه، کوتاه مدت) نزد بانک و با فعال‌نمودن سرویس پرداخت غیر حضوری قبوض در کلیه محیط‌های مجازی (تلفن‌بانک، پیامک بانک، همراه بانک، اینترنت و ...) در شعبه افتتاح‌کننده حساب و دریافت پاکت‌های حاوی رمز عبور، نسبت به پرداخت تمامی قبوض اقدام نمایند. معمولاً چنانچه سرویس مورد بحث برای هر یک از حساب‌های مشتریان فعال گردد، امکان پرداخت غیرحضوری قبوض برای سایر حساب‌های ایشان نیز فراهم خواهد شد.

با توجه به تدابیر اندیشیده شده در خصوص مدیریت بهینه قبوض پرداختی از بسترهای یاد شده، به هنگام پرداخت غیر حضوری قبوض، علاوه بر ارسال یک فقره رسید پرداخت به نشانی پست الکترونیکی مشتری (E-mail)، اطلاعات

قبوض پرداختی در گزارش صورت حساب اینترنتی حساب ایشان نیز منعکس می گردد. در اینجا روش های پرداخت غیر حضوری قبوض با استفاده از حساب موجود در بانک ملت (به نقل از سایت بانک ملت) بیان می شود. باید به این نکته توجه داشت که این روش ها در بانک های دیگر کم و بیش شبیه به یکدیگر است.

## پرداخت قبوض از طریق اینترنت

به منظور پرداخت قبوض از بستر اینترنت، مشتریان می توانند با مراجعه به سایت بانک ملت به نشانی [www.bank.mellat.ir](http://www.bank.mellat.ir) و انتخاب گزینه ورود به سایت بانکداری اینترنتی، با استفاده از شناسه مشتری و رمز عبور به صفحه بانک اینترنتی خود وارد شوند، از آنجایی که برخی از مشتریان بیش از یک حساب متمرکز در اختیار دارند بایستی حساب مورد نظر خود را جهت پرداخت قبض تعیین و سپس با استفاده از منوی فعالیت ها نسبت به انتخاب گزینه پرداخت قبوض اقدام نموده و با کلیک بر روی گزینه اجرا وارد صفحه پرداخت قبوض گردند. در صفحه پرداخت قبوض بایستی اطلاعات قبض در محل های مورد نظر (شناسه های قبض و پرداخت و مبلغ) درج و با انتخاب گزینه تأیید نسبت به پرداخت قبض اقدام شود، لازم به ذکر است پس از انجام مراحل فوق سامانه نسبت به تولید رسید قابل چاپ اقدام خواهد نمود.

۱- ورود به سایت اینترنتی بانک ملت



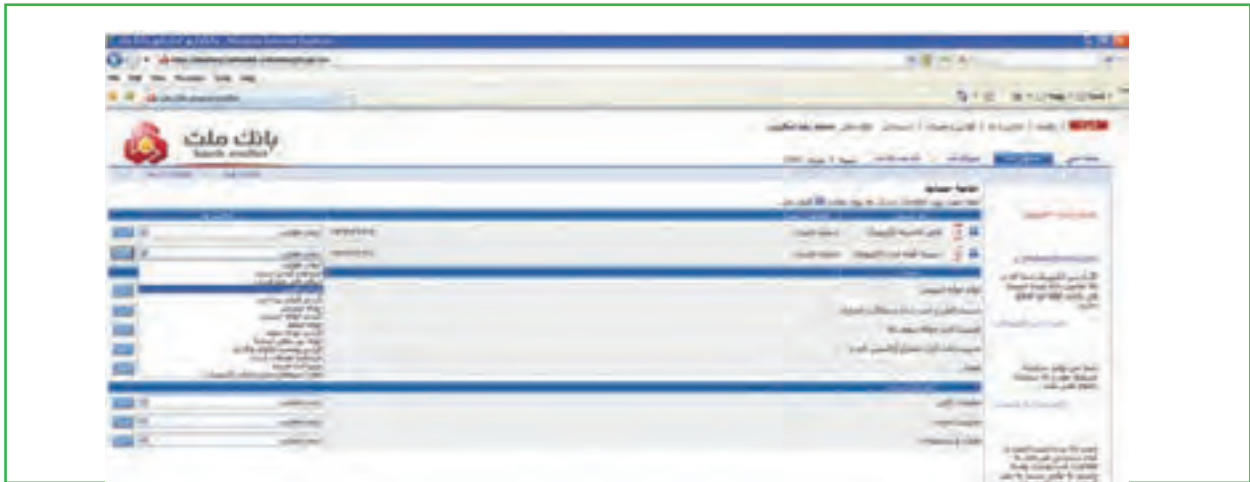
شکل ۱-۱ صفحه ورودی سایت بانک ملت

۲- ورود به سایت بانکداری اینترنتی و دسترسی به اطلاعات حساب‌ها از طریق شناسه مشتری و کلمه عبور



شکل ۲-۱۰ صفحه ورودی بانکداری اینترنتی

۳- انتخاب نوع فعالیت (پرداخت قبوض) از لیست کشویی



شکل ۳-۱۰

۴- ورود به صفحه پرداخت اینترنتی قبوض



شکل ۱۰-۴

۵- ورود اطلاعات قبض شامل شناسه پرداخت و شناسه مشتری و زدن دکمه تأیید



شکل ۱۰-۵

۶- کنترل اطلاعات ارسالی و تأیید آنها با زدن دکمه تأیید



شکل ۱۰-۶



شکل ۷- ۱۰

## پرداخت قبوض از طریق تلفن بانک

- تماس با شماره تلفن ۰۲۱-۸۱۳۲
- ورود کامل شماره حساب و فشردن کلید ستاره (\*)
- ورود رمز عبور و فشردن کلید ستاره (\*)
- فشردن کلید (۵) جهت پرداخت قبوض
- ورود شناسه قبض و فشردن کلید ستاره (\*)
- ورود شناسه پرداخت و فشردن کلید ستاره (\*)
- ورود مبلغ قبض و فشردن کلید ستاره (\*)
- اعلام مبلغ کسر شده بابت قبض پرداختی توسط سامانه

## پرداخت از طریق پیامک بانک (SMS بانک)

ارسال پیام کوتاه ذیل به شماره تلفن ۲۰۰۰۳۳ (از راست به چپ)  
۳۱b شماره حساب متمرکز مشتری نزد بانک ملت b رمز عبور b شناسه قبض b شناسه پرداخت b مبلغ قبض. حرف (b) نشانگر یک فاصله می باشد.

## پرداخت از طریق همراه بانک (موبایل بانک)

با توجه به اینکه هم اکنون در اکثر گوشی‌های تلفن همراه امکان نصب نرم افزارهای جانبی وجود دارد، در این راستا

مشتریان می توانند پس از فعال سازی سرویس مورد بحث و دریافت رمز عبور از شعبه افتتاح کننده حساب با مراجعه سایت اینترنتی بانک ملت به نشانی [www.bankmellat.ir](http://www.bankmellat.ir) و با کلیک بر روی گزینه ورود به بانکداری اینترنتی و انتخاب ورود به سایت همراه بانک ملت نسبت به دریافت نرم افزار مربوطه و کلید تبادل (رمز ۱۶ رقمی) اقدام نمایند. خاطر نشان می سازد پس از نصب این نرم افزار در گوشی تلفن همراه، آیکن برنامه به لیست برنامه های موجود در گوشی اضافه خواهد شد. در این راستا مشتریان محترم جهت اجرای برنامه بایستی بر روی آیکن «همراه بانک ملت» کلیک نمایند.

شایان ذکر است در اولین اجرای برنامه بایستی تنظیماتی که در صفحه نمایش تلفن همراه ظاهر می گردد، توسط مشتریان محترم تکمیل و سپس نسبت به ذخیره سازی تنظیمات اقدام نمایند. تنظیمات اشاره شده عبارتند از رمز همراه بانک (رمز ۴ رقمی که به هنگام فعال سازی سرویس توسط شعبه به مشتری ارائه گردیده است) و تکرار رمز یاد شده، کلید تبادل (رمز ۱۶ رقمی که از سایت پیامک بانک ملت اخذ گردیده است):

### مراحل پرداخت قبوض از طریق همراه بانک (موبایل بانک)

- انتخاب آیکن همراه بانک ملت
- درج رمز عبور (۴ رقمی)
- انتخاب گزینه «ورود» (Option)
- انتخاب منوی پرداخت قبوض
- انتخاب حساب مورد نظر جهت پرداخت قبض
- انتخاب گزینه ادامه
- ورود شناسه قبض
- ورود شناسه پرداخت
- ورود مبلغ قبض
- انتخاب گزینه ادامه
- انتخاب گزینه ارسال
- تأیید ارسال با انتخاب Yes
- دریافت SMS تأیید پرداخت قبض از سوی بانک



## پرداخت قبوض از طریق پایانه‌های خودپرداز

این سرویس به گونه‌ای طراحی گردیده است که دارندگان تمامی کارت‌های بانکی عضو شبکه شتاب قادر خواهند بود قبوض خود را از طریق پایانه‌های خودپرداز این بانک پرداخت نمایند. دارندگان کارت‌های بانکی اعم از بن کارت، کارت هدیه و کارت بانک‌های عضو شتاب می‌توانند با مراجعه به پایانه‌های خودپرداز بانک با یکی از دو روش ذیل نسبت به پرداخت قبوض خود اقدام نمایند:

● خواندن بارکد قبض: در این روش پس از انتخاب گزینه سرویس‌های پرداخت و «نوع قبض» حسابی که وجه قبض از آن کسر می‌گردد، معرفی می‌شود، سپس بارکد قبض در محل تعبیه شده در پایانه‌های خودپرداز قرار گرفته و پس از تأیید مراتب، وجه مربوطه از حساب معرفی شده کسر و قبض پرداخت می‌گردد.

● ورود اطلاعات قبض: در این روش پس از انتخاب گزینه «سرویس‌های پرداخت» و «نوع قبض» حسابی که وجه قبض از آن کسر می‌گردد، معرفی می‌شود، سپس شناسه قبض، شناسه پرداخت و مبلغ قابل پرداخت وارد و تأیید می‌شود. پس از ثبت صحیح اطلاعات وجه مربوطه از حساب معرفی شده کسر و قبض پرداخت می‌گردد.

لازم به ذکر است پس از پرداخت قبض با هر یک از دو روش فوق، رسید پرداخت قبض مربوطه توسط پایانه خودپرداز صادر می‌گردد. خاطر نشان می‌نماید امکان پرداخت قبوض با کارت‌های صادره این بانک از طریق پایانه‌های خودپرداز سایر بانک‌ها نیز وجود دارد.

## پرداخت قبوض از طریق پایانه‌های pos فروشگاه‌ها

در راستای تنوع بخشی به خدمات و محصولات نوین بانکی و همچنین کاهش تردد و جابجایی غیر ضروری درون شهری امکان پرداخت قبوض از طریق پایانه‌های pos فروشگاه‌ها فراهم شده است. بر این اساس از این پس تمامی دارندگان کارت‌های صادره بانکی عضو شتاب قادر به پرداخت قبوض خود از طریق پایانه‌های pos فروشگاه‌ها بانک ملت خواهند بود. امکان پرداخت قبوض برای تمامی دارندگان کارت‌های صادره بانکی عضو شتاب امکان و همچنین پرداخت تمامی قبوض دارای شناسه‌های قبض و پرداخت، میسر می‌باشد. پرداخت قبوض برای تمامی دارندگان کارت‌های صادره بانکی (صادر از بانک ملت و یا سایر بانک‌ها) رایگان بوده و در این خصوص کارمزدی از پرداخت‌کنندگان قبوض اخذ نخواهد شد. قبوض پرداخت شده از طریق پایانه‌های pos فروشگاه‌ها تفاوتی با سایر رسانه‌های پرداخت (نظیر شعب) نداشته و اطلاعات قبوض مربوطه در فاصله زمانی کمتر از ۲۴ ساعت به شرکت‌های خدماتی انتقال می‌یابد.

## مراحل پرداخت قبوض از طریق پایانه‌های pos فروشگاه‌ها:

کشیدن کارت صادره بانکی عضو شتاب در پایانه‌های pos

انتخاب گزینه پرداخت قبوض

ورود رمز کارت

درج شناسه قبض

درج شناسه پرداخت

درج مبلغ قبض

اخذ تأییدیه از سوی پایانه‌های pos

ارائه رسید پرداخت از سوی پایانه‌های pos

لازم به ذکر است پرداخت کنندگان قبوض از طریق پایانه‌های pos فروشگاه‌ها می‌بایست نسبت به نگهداری رسید پرداخت قبض تا دوره بعدی صدور قبض اقدام نمایند.

## پرداخت از طریق سایت اینترنتی پرداخت شتابی قبوض

به منظور دریافت قبوض دارندگان کارت‌های بانکی عضو شتاب، سایت اینترنتی ویژه‌ای راه‌اندازی شده است. بدین ترتیب دارندگان کارت‌های عضو شتاب با استفاده از رمز دوم و پارامتر کنترلی CVV2 کارت خود، می‌توانند نسبت به پرداخت قبض مورد نظر از طریق سایت <https://epayment.bankmellat.ir/behpardakht> و انتخاب گزینه «پرداخت الکترونیکی قبوض» اقدام نمایند.



شکل ۸-۱۰

## خرید یا رزرو بلیط سفر

چگونه می‌توانم برای مسافرت از طریق اینترنت بلیط خریداری نمایم؟

خرید اینترنتی بلیط‌های مسافرت و رزرو آنلاین هتل، یکی از مهم‌ترین دستاوردهای اینترنت و دنیای مجازی بوده است. امروزه شما با تعیین مقصد سفر و جستجوی محل اقامت، تنها با چند کلیک مسافرت خود را برنامه‌ریزی می‌کنید و امکانات آن را مهیا می‌نمایید.

در ایران، رزرو و خرید اینترنتی بلیط برای هواپیما، قطار و اتوبوس بین شهری فراهم است. معمولاً در مراجعه به سایت‌های مربوط، لازم است ثبت نام انجام شود تا بعد از فعال شدن شناسه کاربری، بتوان نسبت به خرید یا رزرو بلیط اقدام شود. در این بخش مثال خرید بلیط برای مسافرت بوسیله اتوبوس آورده شده است:

۱- ورود به سایت شرکت مورد نظر



شکل ۱۰-۹

۲- ثبت نام و عضویت برای ایجاد شناسه



شکل ۱۰-۱۰

۴- ورود به محیط کاربری



شکل ۱۰-۱۲

۶- تکمیل فرم آنلاین اطلاعات سفر



شکل ۱۰-۱۴

۸- تعیین شماره صندلی



شکل ۱۰-۱۶

۳- پر کردن فرم آنلاین ثبت نام



شکل ۱۰-۱۱

۵- پرکردن فرم آنلاین اطلاعات سفر



شکل ۱۰-۱۳

۷- تعیین ساعت حرکت و نوع وسیله



شکل ۱۰-۱۵

## ۹- تأیید اطلاعات سرویس انتخابی

## ۱۰- انتقال به سایت پرداخت الکترونیکی



شکل ۱۰-۱۸



شکل ۱۰-۱۷

## ۱۰-۴

### خرید اینترنتی

چگونه می‌توانم یک خرید اینترنتی ساده انجام دهم؟

در تجارت الکترونیکی، بعضی محصولات، مانند کتاب و CD، راحتی خرید و فروش می‌شوند در حالیکه این موضوع در مورد برخی محصولات دیگر مانند میوه و سبزیجات تازه مصداق ندارد. دلیل این امر به نحوه مواجهه ما به کالاهای مختلف بر می‌گردد. بررسی انواع مختلف محصولات با یکدیگر تفاوت اساسی دارد و این را می‌توان به سادگی با مقایسه میوه و کتاب فهمید.

در این بخش، با مثال خرید اینترنتی کتاب، ملاحظه می‌شود که خرید محصولاتی از این دست، بسیار شبیه به یکدیگر می‌باشد. آنچه اهمیت دارد یافتن کالای مورد نظر در اینترنت است.

۱- ورود به سایت فروشگاه مورد نظر (در اینجا فروشگاه اینترنتی مجتمع فنی تهران) (شکل ۱۰-۱۹)

۲- انتخاب کتاب مورد نظر و ملاحظه مشخصات آن (شکل ۱۰-۲۰)



شکل ۱۰-۲۰ مشخصات کتاب انتخابی



شکل ۱۰-۱۹ فروشگاه اینترنتی مجتمع فنی تهران

۳- اضافه کردن کتاب (یا کالا) به سبد خرید شکل (۱۰-۲۱)

۴- پایان فرایند انتخاب کتاب و مرور سبد خرید (این قسمت مانند مراجعه به صندوق برای پرداخت پول در فروشگاه‌های

فیزیکی است) شکل (۱۰-۲۲).



شکل ۱۰-۲۲ مرور سبد خرید



شکل ۱۰-۲۱ اضافه کردن به سبد خرید

۵- انتخاب نحوه پرداخت هزینه کتاب که معمولاً با روش‌های مختلفی انجام می‌شود.



شکل ۱۰-۲۳ انتخاب نحوه پرداخت

۶- پرداخت اینترنتی: این روش معمول‌ترین روش پرداخت در خریدهای اینترنتی است. در این روش خریدار پس از انتخاب، به صفحه پرداخت در بانک طرف قرارداد با فروشگاه هدایت شده و با وارد نمودن اطلاعات حساب خود، مبلغ هزینه کالا را به حساب فروشگاه واریز می‌نماید. در حقیقت مبلغ از حساب خریدار کسر و به حساب فروشنده اضافه می‌شود.



شکل ۲۵-۱ صفحه بانک طرف قرارداد با فروشگاه



شکل ۲۴-۱ تکمیل فرم آنلاین مشخصات خریدار

۷- پرداخت از طریق حواله بانکی: خریدار در این روش هزینه کالا را به شماره حساب فروشگاه در بانک مربوط واریز کرده و شماره فیش واریزی را در فرم آنلاین وارد می‌نماید. فروشگاه پس از تأیید فرایند خرید، کالا را برای خریدار از طریق پست ارسال می‌کند. هزینه پست هم معمولاً از خریدار به همراه هزینه کالا اخذ می‌گردد.



شکل ۲۶-۱ پرداخت از طریق حواله بانکی



شکل ۲۷-۱۰ پرداخت در محل

۸- پرداخت در محل: این روش در شهر محل اصلی فروشگاه مجازی یا شهرهای دارای شعبه کاربرد دارد. تحویل کالا به خریدار به جای مأمور پست، از طریق پیک فروشگاه انجام می شود و هزینه هم به او پرداخت می شود.



شکل ۲۸-۱۰ پرداخت نقدی

۹- پرداخت نقدی: در این روش، فروشگاه از طریق پست کالا را برای خریدار ارسال می کند و خریدار هزینه کالا را به صورت نقدی در هنگام دریافت، به مأمور پست می پردازد. تسویه حساب بین فروشگاه و شرکت پست، مطابق با قرارداد فی مابین انجام خواهد شد. شرکت پست درصدی از هزینه کالا را به عنوان کارمزد یا هزینه تحویل دریافت می نماید.



شکل ۲۹-۱۰ دریافت رسید یا فاکتور خرید

۱۰- پایان فرایند خرید و دریافت رسید یا فاکتور.