

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



موسسه کار و مائین اجتماعی

۲۵۱

خدمات تایپ و

ICDL

۱۳۹۰

خدمات تایپ و ICDL / تدوین و تنظیم سازمان همیاری اشتغال دانش آموختگان
(جهاد دانشگاهی)

تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۱۳۹۰

۶۵ص. :مصور(رنگی)

موسسه کار و تأمین اجتماعی؛ ۲۵۱

۱۵۰۰۰ ریال: ۷-۰۷-۲۴۲-۰۰-۶۰۰-۹۷۸

فیبا

کامپیوتر -- شغل یابی -- گواهی نامه بین المللی کاربری کامپیوتر

سازمان همیاری اشتغال دانش آموختگان

مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

۱۳۹۰ خ/۲۵/۷۶ QA

۲۳۵۷۷۱۶



مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

عنوان کتاب: خدمات تایپ و ICDL

تدوین و تنظیم: سازمان همیاری اشتغال دانش آموختگان (جهاد دانشگاهی)

صاحب امتیاز: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

تیراژ: ۲۰۰۰ نسخه

لیتوگرافی چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۰

www.Lssi.ir

سایت مؤسسه کار و تأمین اجتماعی:

هرگونه بهره‌برداری و نقل قول مطالب، منوط به اجازه کتبی از مؤسسه کار و تأمین اجتماعی می‌باشد.

موسسه کار و تأمین اجتماعی: تهران، خیابان پاسداران، ابتدای اختیاریه جنوبی، کوچه آزاده، پلاک ۵

دورنگار: ۲۲۵۸۹۸۹۱

تلفن: ۲۲۵۶۲۷۳۳

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱
مقدمه.....	۵
مشخصات خدمات.....	۲۳
فرآیند ارائه خدمات.....	۳۳
امکانات و تجهیزات مورد نیاز.....	۳۹
نیروی انسانی مورد نیاز.....	۴۰
سرمایه مورد نیاز.....	۴۱
تخصص و مهارت‌های مورد نیاز.....	۴۳
وضعیت بازار خدمات.....	۴۳
شیوه بازاریابی و معرفی خدمات.....	۴۶
مخاطرات و آفت‌های این شغل و نحوه پیشگیری آنها.....	۵۹
توصیه‌هایی برای بهبود و توسعه شغلی.....	۶۱
سازمان‌ها و مراکزی که با این شغل مرتبط هستند.....	۶۴
معرفی مشاغل مرتبط و مکمل.....	۶۴
معرفی منابع آموزشی و تخصصی مورد نیاز.....	۶۵

پیشگفتار

در دنیای امروز که توسعه پایدار و کاهش فقر و محرومیت، دغدغه کلیه دولت‌هاست نقش سیاست‌های اقتصادی در توسعه اشتغال پرنرنگتر می‌نماید. چرا که اشتغال و بیکاری به عنوان شاخصی مهم برای ارزیابی سیاست‌های کلان کشورها محسوب می‌شود. از این رو دولت‌ها می‌کوشند تا به طرق مختلف نرخ بیکاری را کاهش دهند. یکی از این راهها توسعه مشاغل کوچک و متوسط به طور عام و توسعه مشاغل خانگی به طور خاص است که افزایش درآمد و ثروت جامعه را بدنبال دارد. زیرا هر قدر سطح اقتصاد خانوار در جریان اقتصادی کشور بهبود یابد، به همان میزان اقتصاد جامعه نیز رشد پیدا می‌کند، از سوی دیگر خویش‌فرمایی و یا کار در محیط خانه یکی از الگوهای اشتغال در هزاره سوم است که به مدد نرم‌افزارها و شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی، شرایطی را فراهم آورده که می‌توان قرن حاضر را قرن توسعه و رونق مشاغل خانگی دانست.

کسب و کار خانگی هم اکنون با بهره‌برداری از امتیازاتی چون توسعه دانش و گسترش فناوری ارتباطات و اطلاعات، حیطه گسترده‌ای را در اکثر حوزه‌های اقتصادی به خود اختصاص داده و در زمره یکی از حیاتی‌ترین و ضروری‌ترین بخش‌های اقتصادی جوامع به شمار می‌رود. در کشور ما ایران نیز، کاهش نرخ بیکاری و ایجاد اشتغال از جمله اهداف و تکالیف تصریح شده در سند چشم‌انداز و قوانین پنج ساله توسعه کشور محسوب شده و به این منظور، رویکرد توسعه

مشاغل خانگی به دلیل برخورداری از پیامدهای مثبت و متعدد در حوزه‌های اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی مورد توجه مسئولین امر قرار گرفته است. مطابق قانون ساماندهی و حمایت از مشاغل خانگی، منظور از مشاغل یا کسب و کار خانگی، آن دسته از فعالیت‌هایی است که با تصویب ستاد سازماندهی و حمایت از مشاغل خانگی، توسط عضو یا اعضای خانواده در فضای مسکونی در قالب یک طرح کسب و کار بدون مزاحمت و ایجاد اختلال در آرامش واحدهای مسکونی شکل می‌گیرد و منجر به تولید خدمت و یا کالای قابل عرضه به بازار خارج از محیط مسکونی می‌گردد. اما علیرغم تجربه‌های مثبت و موفقیت‌های چشمگیر سایر کشورها چنین طرح‌هایی مستلزم زمینه‌ها و بسترهای لازم است تا منابع و سرمایه‌های کشور هدر نرود و بتواند برای افراد اشتغال و برای کشور آبادانی به همراه آورد. تحقق سیاست توسعه مشاغل خانگی در ایران در شکل صحیح آن، علاوه بر کارکردهای عمومی که همانند دیگر جوامع بر متغیرهای اقتصادی چون اشتغال و تولید داخلی و درآمد سرانه خواهد داشت در حوزه‌هایی همچون احیای فرهنگ کار در خانواده‌ها، جلب مشارکت مردم، تقویت ویژگیهای کارآفرینی، ارتقاء شاخص‌های اقتصادی در سطوح خرد و کلان جامعه، اصلاح نظام تربیتی، بسترسازی حقوقی مناسب و تأثیر روانشناختی بر اعضای جامعه به ویژه زنان و کودکان نیز منشأ تأثیرات مثبت و قابل ملاحظه‌ای خواهد بود.

مشاغل خانگی، طیف وسیعی از مشاغل سنتی تا نوظهور را در بر می‌گیرد و راه‌اندازی یک کسب و کار خانگی علاوه بر مهارت خاص هر شغل، نیازمند برخورداری از مجموعه‌ای از مهارت‌های اساسی و پایه‌ای همچون مدیریت

منابع، مدیریت زمان، سازماندهی، مدیریت فردی و مهمتر از همه مهارت‌های بازاریابی می‌باشد و فراهم آوردن پیش شرط‌های اطلاعاتی، مهارتی و تجربه عملی، منجر به حصول بهره‌وری بیشتر و توسعه سرمایه‌های انسانی و اجتماعی خواهد بود. لذا توسعه فرصت‌های شغلی در این زمینه مستلزم همکاری بخش‌های مختلف می‌باشد.

در این راستا، مؤسسه کار و تأمین اجتماعی با همکاری صمیمانه سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان جهاد دانشگاهی اقدام به تهیه، تدوین و معرفی ۱۵۰ شغل خانگی نموده است.

هدف از این مهم، شناسایی و معرفی مشاغل خانگی به علاقمندان می‌باشد به گونه‌ای که مخاطبان با فرایند ارائه خدمات، نیروی انسانی، وضعیت بازار، مشاغل مرتبط و منابع آموزشی مورد نیاز بیش از پیش آشنا شوند. امید است تلاش‌های صورت گرفته، گامی مؤثر در جهت تشکیل بانک اطلاعاتی مشاغل خانگی محسوب شده و با الگوسازی مناسب، زمینه اشتغال جوانان میهن اسلامی را فراهم نماید.

دکتر محمدرضا سپهری

رئیس مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

مقدمه

دنیای امروز عصر فناوری است که زندگی بشر را تحت سلطه خود درآورده است. دیگر بدون وسایل ارتباطی و الکترونیکی، زندگی امکانپذیر نیست و بشر قرن بیست و یکم نمی‌تواند به آن بیاندیشد. بسیاری از ما نمی‌توانیم تصور کنیم که بدون اینترنت هم می‌توان زندگی کرد، بدون اینترنت چگونه به اطلاعات دسترسی پیدا کنیم، افکارمان را با دیگران در میان بگذاریم و از حال دوستانمان با خبر شویم. می‌بینیم که زندگی در قرن بیست و یکم بدون وسایل دیجیتال و فناوری‌های نوین در تصور بسیاری از مردم دنیا نمی‌گنجد. شاید بتوان گفت زندگی بشر در انحصار فناوری است. زمانی که به واژه تکنولوژی و فناوری برمی‌خوریم، بی‌اختیار کامپیوتر برای ما تداعی می‌شود. امروزه از کامپیوتر استفاده‌های متعددی می‌شود، به عنوان مثال برخی از تجهیزات موجود در منازل مانند یخچال و تلویزیون دارای نوع خاصی از ریزپردازنده هستند. حتی اتومبیل‌های جدید نیز مجهز به نوعی کامپیوتر خاص هستند. کامپیوترهای شخصی، اولین تصویر از انواع کامپیوترهایی است که در ذهن هر شخص نقش پیدا می‌کند. بدون شک مطرح شدن این نوع از کامپیوترها در سطح جهان، باعث ترویج و استفاده عمومی کامپیوتر در عرصه‌های متفاوت شده است.

شاید بیان این جمله که آشنایی و استفاده از کامپیوتر، شرط لازم زندگی در دنیای کنونی است، کمی اغراق آمیز باشد؛ اما نگاهی گذرا به سیستم‌ها و وسایلی که به طور روزمره از آن استفاده می‌کنیم، تأییدی بر این گفته خواهد بود. سیستم‌های هوشمند کارت اعتباری، دانشگاه مجازی، کتاب‌های الکترونیکی، خریدهای برخط (آن لاین)، تلفن‌های همراه، وسایل خانگی دیجیتال، دوربین‌های مگاپیکسلی، ساختمان‌های هوشمند و... تنها قسمت کوچکی از دنیای دیجیتال کنونی هستند که نیاز به استفاده و آشنایی با کامپیوتر را برای ما ملموس‌تر می‌سازند؛ اما گستردگی رشته کامپیوتر، در کنار تعدد و تنوع نرم‌افزار، سخت‌افزار و میان‌افزارهایی که مدام در حال تغییر، توسعه و به روزرسانی است، این مجال را به ما نخواهد داد تا بر همه زمینه‌های موجود در آن تسلط یابیم. از طرف دیگر، هیچ کس انتظار آن را ندارد که همه افراد به صورت حرفه‌ای و دانشگاهی، مسائل مربوط به دانش کامپیوتر را فرا گیرند. اما مشکل آن جاست که اکثر علاقه‌مندان به فراگیری دانش و مهارت کامپیوتر، نمی‌دانند از کجا باید این آموزش‌ها را آغاز کنند. به عبارت دیگر، چگونه می‌توان فهمید مهارت حاصل از این یادگیری، ما را در یافتن موقعیت‌های شغلی بهتر یاری می‌کند؟

گواهینامه کاربری کامپیوتر یا ICDL (International Computer

Driving License)، راه‌حل مناسبی برای حل این مسئله دارد؛ به طوری که با

ارائه این استاندارد بین‌المللی، حداقل دانش و مهارت لازم را در به کارگیری کامپیوتر در اختیار افراد قرار می‌گیرد.



تاریخچه

بشر اولیه شمارش را با انگشتان دست انجام می‌داد و قدیمی‌ترین دستگاهی که برای شمارش و انجام محاسبات عددی به کار می‌رفت چرتکه بود که در حدود ۶۱۰ قبل از میلاد در خاور دور ساخته شد. در سال ۱۶۴۲ پاسگال اولین نوع ماشین حساب را ساخت که نوع اولیه آن فقط عمل‌های جمع و تفریق را انجام می‌داد و بعدها توسط دانشمندان دیگری تکمیل شد و عمل ضرب را نیز ممکن ساخت. در اواخر قرن هفدهم لایب‌نیتز ماشین حسابی ساخت که عمل نگهداشتن رقم‌ها را از یک مرتبه به مرتبه دیگر انجام می‌داد و این یک قدم مهم بسوی تکمیل ماشین حساب‌های امروزی به شمار می‌رفت.

در اوایل قرن نوزدهم بابج ماشین حسابی طراحی کرد که می‌توانست محاسبات عددی را انجام دهد و جوابها را چاپ نماید که این طرح اگرچه هرگز به اجرا در نیامد اما شاید بتوان آن را مادر کامپیوترهای امروزی دانست. نخستین کامپیوتر الکترونیکی در سال ۱۹۴۰ توسط آزمایشگاه‌های تلفن بل ساخته شد که فقط می‌توانست در مورد محاسبات عددی بکار رود. در نیمه اول دهه ۱۹۴۰ دکتر هاروآیکن از دانشگاه هاروارد کامپیوتری ساخت که با رله‌های الکترومغناطیسی و کارت‌های منگنه شده کار می‌کرد، بعدها کامپیوتر کاملتری توسط دکتر نویمان ساخته شد، اولین کامپیوتر با برنامه ذخیره شده در سال ۱۹۶۴ بوسیله دانشگاه پنسیلوانیا برای استفاده نیروی زمینی آمریکا ساخته شد. این کامپیوترها بدنال کامپیوترهای دیگری که پیشرفت‌های بسیاری در زمینه‌های سرعت، حافظه و قابلیت اعتماد بوجود آوردند، تکمیل شدند. پس از پایان جنگ جهانی دوم، پیشگامان صنعت ماشین‌های کامپیوتر مانند IBM، کامپیوترهای الکترونیکی چند منظوره بوجود آوردند. کامپیوتری که در سال ۱۹۵۱ بوسیله شرکت SRC تهیه شد نخستین کامپیوتر الکترونیکی بود که برای فروش در بازار ساخته می‌شد. در کامپیوترهای مدرن امروزی برای فشرده‌گی و قابلیت اعتماد، بیشتر از ترانزیستورها و مدارهای یک پارچه و عناصر مغناطیسی مینیاتوری استفاده می‌شود. این کامپیوترها محاسبات پیچیده را با چنان سرعت و دقتی انجام می‌دهند که توانائی انسان در مقایسه با آنها به

راستی بسیار ضعیف می‌باشد. مثلاً کامپیوترهای بزرگ امروزی می‌توانند در حدود ۱۰ میلیون عمل جمع یا تفریق را در ظرف یک ثانیه انجام دهند. در حال حاضر کامپیوترهای الکترونیکی نه تنها انسان را از انجام کارهای تکراری بسیار خسته کننده آسوده ساخته‌اند، بلکه برای درک بهتر محیط به او کمک شایانی کرده‌اند.



تاریخچه کامپیوتر در ایران

کامپیوتر در سال ۱۳۴۱ شمسی تقریباً ۱۰ سال بعد از ظهور کامپیوتر در کشورهای صنعتی وارد ایران شد، دوره توسعه کامپیوتر از سال ۱۳۵۰ در ایران آغاز و تا سال ۱۳۶۰ ادامه یافت. این دوره همراه با رقابت زیاد برای خرید سخت‌افزار، پیاده‌سازی سیستم‌های عظیم نرم‌افزاری، استخدام هر چه بیشتر نیروی انسانی و دنبال کردن برنامه‌های جامع با توجه به واقعیت‌های

فنی نیروی انسانی کشور بود. پس از انقلاب اسلامی ایران، در زمینه کامپیوتر نیز تغییر و تحولاتی صورت گرفت و در نهایت تا سال ۱۳۵۹ یک سری بازنگری کلی انجام شد. پس از بازگشایی دانشگاه‌ها در سال ۱۳۶۲ مرحله بعدی رشد کامپیوتر آغاز شد و هر دو شاخه نرم‌افزار و سخت‌افزار توسعه فراوانی یافتند. از مهمترین کارهای این دوره می‌توان پردازش زبان و خط فارسی برای کامپیوتر را نام برد.

تاریخچه ICDL

در سال ۱۹۹۴ کشور فنلاند، از جمله کشورهای پیشرفته در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات موفق به ارایه گواهینامه کاربری کامپیوتر (ICDL) شد. در سال ۱۹۹۵، انجمن جوامع حرفه‌های انفورماتیک اروپا (CEPIS) یک گروه ویژه تحت حمایت مالی اتحادیه اروپا ایجاد کرد که هدف آن، دستیابی به روشی برای ارتقای سطح مهارت‌های فناوری اطلاعات (IT) در سراسر اروپا بود. این گروه ویژه در سال ۹۵ و اوایل ۹۶، آزمون‌های آزمایشی برگزار کردند تا اینکه سرانجام در آگوست سال ۱۹۹۶ میلادی، گواهینامه اروپایی راهبری کامپیوتر (ECDL) در سوئد ارائه و به تدریج در سراسر اروپا و سپس در سطح بین‌المللی مطرح شد. برنامه ECDL/ICDL توسط بنیاد ECDL-F در سوئد در سطح جهانی اداره می‌شود. این بنیاد که در سال ۱۹۹۷ تاسیس

شد، سازمانی غیرانتفاعی است که وظیفه آن بهبود، گسترش و تصدیق مهارت‌های کامپیوتری و دانش فناوری اطلاعات است. در سال ۱۹۹۸ هجده کشور به این گروه پیوستند و امروزه ECDL بسیار فراتر از مرزهای اروپایی کاربرد دارد، این گواهینامه خارج از مرزهای اروپا ICDL نامیده می‌شود.

در حال حاضر ICDL به مدرک استاندارد تبدیل شده که در کشورهای غیراروپایی کاربرد دارد و برنامه درسی آن مشابه دروس ECDL است. بنیاد گواهینامه اروپایی راهبری کامپیوتر، برنامه درسی را تعیین کرده و آن را دائماً به روزرسانی می‌کند تا اطمینان حاصل شود که دروس آن با دنیای کار و پیشرفت‌های انجام شده در زمینه فناوری، هماهنگ است. میزان پذیرش ICDL در کشورها، به طور روز افزونی در حال رشد است و در حال حاضر بسیاری از افراد و شرکت‌ها، این گواهینامه را معیاری برای سنجش مهارت‌های کامپیوتری می‌دانند. سازمان‌های حمایت‌کننده از ICDL، در بخش وسیعی از صنعت و دانشگاه فعالیت می‌کنند. علاوه بر آن، این گواهینامه مورد حمایت اتحادیه اروپاست که استانداردها و سطح کیفیت را در سراسر اروپا تضمین می‌کند. به طور کلی مدرک ICDL به عنوان یک مدرک بین‌المللی فناوری اطلاعات و ارتباطات شناخته می‌شود و همچنین مدرک فوق از طرف سازمان‌های دولتی، انجمن‌های انفورماتیکی و شرکت‌های تجاری شناخته و پشتیبانی می‌شود. در حال حاضر برنامه ICDL در ۱۴۸ کشور و به ۳۸ زبان

مختلف ارائه می‌شود، طبق آمارهای ارائه شده، حدود ۷ میلیون مدرک ECDL / ICDL تا سال ۲۰۰۷ صادر شده است.

بنیاد ICDL بازاربایی خود را معطوف افرادی می‌نماید که خواستار استفاده از تمام توانایی خود در راهبری رایانه شخصی و همچنین برنامه‌های عام می‌باشند. بنابراین بنیاد فوق مفاهیم ضروری فناوری اطلاعات را فرا می‌دهد. پیش‌بینی می‌شود که داوطلبان این برنامه آموزشی، آشنایی مختصری با رایانه و بعضی نرم‌افزارها داشته باشند، بنابراین بنا به نیاز ایشان برنامه آموزشی ارائه می‌گردد.

ضرورت و اهمیت آموزش علوم رایانه

در عصر حاضر یادگیری مفاهیم و علوم رایانه و کاربرد آن، چنان با زندگی روزمره آدمی در آمیخته است که نیازی به سخن گفتن درباره آن باقی نمی‌ماند و این احساس نیاز به آموختن مفاهیم جدید چنان است که موسسات کوچک و بزرگ با تبلیغاتی وسیع و فراگیر سعی در جذب فراگیران این علوم دارند. سازمان‌ها و موسسات اداری، تجاری و صنعتی به منظور بسط و توسعه این علوم در لایه‌های درونی سازمان از هیچ کوششی دریغ نمی‌نمایند چرا که یکی از راه‌های توانمندسازی و آماده‌سازی کارکنان برای پذیرش مسئولیت‌های جدید، بهره‌گیری از این علوم و فناوری روز است.

در حال حاضر مجموعه این آموزش‌ها تحت عنوان:
International Computer Driving License (ICDL) ارائه می‌شوند.

برنامه ICDL شامل ۷ مهارت تئوری و عملی می‌باشد که برای اخذ مدرک نهایی نیاز به موفقیت در تمام دوره‌ها می‌باشد:

۱. مفاهیم اولیه در فناوری اطلاعات (مفاهیم اساسی تئوری IT)
در این مهارت داوطلبان مفهومی کلی از فناوری اطلاعات و کار با نرم‌افزار و سخت‌افزار رایانه را فرا خواهند گرفت. همچنین باید با شبکه‌های اطلاعاتی و کاربرد روزانه برنامه‌های کاربردی رایانه آشنا شوند.
۲. استفاده از کامپیوتر و مدیریت فایل‌ها (مقدمه‌ای بر ویندوز - استفاده و مدیریت فایل‌ها)

داوطلبان می‌بایست امکان استفاده از رایانه و سیستم عامل را فراگیرند و بتوانند تنظیمات اصلی دلخواه خود را در ویندوز انجام دهند. همچنین لازم است کار و مدیریت فایل‌های رایانه‌ای از جمله کپی، حذف و... را بتوانند به راحتی انجام دهند. در ضمن باید مفهوم ویروس را بدانند و همچنین آگاهی‌های لازم را در خصوص ویروس زدائی داشته باشند.

۳. پردازش متن (واژه‌پردازی، مقدمه‌ای بر Word میکروسافت)
- داوطلبان باید مفهوم برنامه‌های پردازش متن از جمله (Word) را بدانند و همچنین کاربرد روزانه آن را (ایجاد، ویرایش، قالب‌بندی، جدول‌بندی، کار با تصاویر و...) فرا گیرند.
۴. صفحه گسترده‌ها (مقدمه‌ای بر صفحات گسترده EXCEL میکروسافت)
- داوطلبان باید مفهوم برنامه‌های صفحه گسترده از جمله (Excel) را بدانند و همچنین کاربرد روزانه آن را (ایجاد، ویرایش، قالب‌بندی، جدول‌بندی و...) فرا گیرند. همچنین لازم است تا بتوانند فرمول‌های مقدماتی ریاضی کاربردی را ایجاد کنند.
۵. پایگاه داده (مقدمه‌ای بر Access میکروسافت)
- در این مهارت داوطلبان باید مفهوم پایگاه داده در رایانه را متوجه شوند و همچنین بتوانند در حالت مقدماتی جداول پایگاه داده‌ای با پرس‌وجوهای مقدماتی را ایجاد و ویرایش کنند.
۶. ارائه مطالب (Power Point)
- داوطلبان باید بتوانند از ابزارهای ارائه مطلب رایانه به خصوص نرم‌افزار (Power Point) به خوبی استفاده نمایند. به این صورت که امکان ایجاد اسلایدها و ویرایش و قالب‌بندی متون و تصاویر درون آن را داشته

باشند. همچنین باید بتوانند به بهترین شکل از حرکات و امکانات نرم‌افزار استفاده کنند.

۷. اطلاعات و ارتباطات (خدمات اطلاعاتی شبکه - اینترنت و پست الکترونیک)

در این مهارت داوطلبان باید با مفهوم کلی اینترنت و برخی شاخص‌های امنیتی آشنا شوند و بتوانند جستجوهای اینترنتی را به بهترین شکل ممکن انجام دهند. همچنین باید کار با صفحات اینترنتی را بطور کلی فراگیرند. در ضمن کار با پست الکترونیک تحت وب و همچنین نرم‌افزارهای پست الکترونیکی را نیز باید فراگیرند تا بتوانند به راحتی به ارسال و دریافت نامه‌های الکترونیک با همراه پیوست و... بپردازند.

ICDL در آسیا

در نتیجه رشد سریع و تقاضای روز افزون برای گواهینامه بین‌المللی راهبری کامپیوتر (ICDL) در بسیاری از کشورهای جهان، مقدماتی برای ترغیب به پذیرش ICDL در مناطق اصلی آسیا نیز برنامه‌ریزی شده است. به عنوان مثال سازمان ICDL Asia Pacific Limited به منظور توسعه و پشتیبانی از ICDL در منطقه خاور دور تاسیس شده است.

زبان ICDL

از آنجا که انگلیسی یک زبان تجاری بین‌المللی است و تعداد زیادی از افراد می‌خواهند گواهینامه بین‌المللی فناوری اطلاعات آنها به زبان انگلیسی باشد، امتحانات ICDL در اغلب کشورها به این زبان ارائه می‌شود، ولی در بعضی از نقاط اروپا امتحانات به زبان محلی نیز انجام می‌شود چرا که متن‌هایی به زبان محلی برای افرادی که روابط بین‌المللی ندارند، مناسب است.

به گزارش ایسنا، فعالیت‌های ICDL در ایران با برگزاری اولین آزمون بین‌المللی ICDL و با حضور مسئولان و ناظران مربوطه، ۱۱ بهمن ماه ۱۳۸۳ شمسی در مجتمع هوشمند سیرجان به عنوان اولین مرکز آزمون (test center) آغاز شد و به این ترتیب، کشور ما نیز به جمع بیش از ۱۰۰ کشور مجری ICDL در دنیا پیوست. هم‌اکنون نیز مراکز آزمون با نظارت دفتر تکنولوژی آموزشی وزارت آموزش و پرورش در تهران، فعالیت‌های ICDL را انجام می‌دهند.

معرفی گواهینامه ICDL

International Computer Driving License (ICDL)

یک گواهینامه بین‌المللی است که توانایی دارندگان این گواهینامه را در

مهارت‌های کامپیوتری تأیید می‌کند.

گواهینامه کاربری کامپیوتر در اروپا

گواهینامه کاربری کامپیوتر در اروپا (ECDL)، گواهی بین‌المللی مهارت‌های کامپیوتر است که در ۶۰ کشور گسترش یافته است. این گواهینامه برای کشورهای خارج از اروپا، گواهینامه بین‌المللی کاربری کامپیوتر (ICDL) نامیده می‌شود.

اهداف ICDL

اهداف این گواهینامه عبارتند از:

- ۱- ارتقای سطح توانایی‌ها در فناوری اطلاعات (IT)
- ۲- ارتقای سطح کارایی در شرکت‌ها
- ۳- ایجاد توانایی در کارفرمایان برای سرمایه‌گذاری موثر در فناوری اطلاعات (IT)
- ۴- تضمین استفاده بهینه از حداکثر مهارت و توانایی کارمندان در محیط کار

نحوه اخذ مدرک ICDL

زمانی که یک داوطلب، در دوره گواهینامه ICDL/ECDL ثبت‌نام می‌کند، باید در ۷ دوره آزمون مهارتی شرکت نماید. متقاضی برای به دست آوردن مدرک ICDL باید در امتحانات این هفت مهارت قبول شود. هر فرد بدون توجه به سن، جنس، تحصیلات، تجربه یا پیش‌زمینه، می‌تواند در این آزمون‌ها شرکت کند.

برای دریافت گواهینامه ICDL، می‌توان همه مهارت‌ها را به یکباره و یا با فاصله زمانی گذراند؛ اما باید طی سه سال از زمان شروع اولین آزمون، تمام هفت دوره را با موفقیت سپری نمود. پس از اتمام موفقیت‌آمیز همه آزمون‌ها، داوطلب، گواهینامه بین‌المللی - اروپایی کاربری کامپیوتر را دریافت می‌کند. دریافت گواهینامه ICDL می‌تواند در کنار کسب مهارت IT، برای افراد جامعه، استانداردی برای آموزش در جامعه اطلاعاتی ارائه دهد و توسعه فن‌آوری اطلاعات در جامعه را تسهیل و تسریع نماید. امروزه، بیش از دو میلیون نفر در سراسر جهان، گواهی نامه ICDL/ECDL را دریافت نموده‌اند؛ مدرکی که در تمامی کشورهای عضو این سازمان، معتبر و شناخته شده است. مهارت‌های ICDL در نهایت سادگی، بسیار کاربردی هستند؛ به طوری که بعد از طی دوره و کسب مهارت لازم، صرفنظر از مسائل پیچیده فنی - مهندسی، در حد رفع نیازهای روزمره، انجام امور بانکی، جست‌وجوی اطلاعات و حتی بازی و سرگرمی و استفاده از کامپیوتر بسیار لذت‌بخش بوده و در اندک زمانی به ضرورتی در زندگی مبدل خواهد شد.

برنامه‌های IDCL برای همه کسانی است که نیاز دارند به مخاطبان بین‌المللی نشان دهند که در استفاده از کامپیوتر شخصی و کاربرد رایج کامپیوتر کاملاً مهارت دارند و مفاهیم بنیادی فن‌آوری اطلاعات را می‌دانند، مفید است.

مزایای ICDL برای افراد

این طرح برای کمک به افراد در منزل و محل کار در نظر گرفته شده است. این مدرک در صورت ارائه به کارفرما، نشان می‌دهد که فرد، دارای قابلیت‌های تایید شده و به روز است. ICDL به افراد بی‌تجربه در زمینه کامپیوتر کمک می‌کند با فراگیری مفاهیم اولیه مهارت‌های کامپیوتری، ماهرانه و با اعتماد به نفس با کامپیوتر کار کنند، همچنین:

🔹 سکوی پرتابی برای پیشرفت شغلی و تحصیلی و تحرک‌پذیری شغلی فراهم می‌کند.

🔹 گواهی شناخته شده در سطح بین‌الملل ارائه می‌دهد.

🔹 سطوح مهارت‌های ضروری فناوری اطلاعات را بالا می‌برد.

🔹 اعتماد به نفس را در به کارگیری از کامپیوتر افزایش داده و باعث کاهش استرس می‌شود.

🔹 سکویی است که از آن به سطوح بالاتر آموزش فناوری اطلاعات می‌توان رفت.

🔹 امکان و تسهیلات آموزش انعطاف‌پذیر را فراهم می‌کند و آموزش رسمی پیش نیاز اعطای گواهی ICDL نیست.

مزایای ICDL برای کاربران

ICDL برای کمک به کاربران شرکتی و خانگی طراحی شده است و به کارفرمایان اطمینان می‌دهد که اطلاعات و دانش، دارندگان این گواهی نامه در رشته کامپیوتر، کاملاً به روز است.

مزایای ICDL برای کارفرمایان

قصد یک شرکت از ارتقای مهارت‌های کامپیوتری نیروی کار خود، حصول اطمینان از مصرف درست سرمایه است.

ICDL قابلیت کامپیوتری کارمندان را تضمین می‌کند.

ICDL برای کارمندان، مهارت‌های کامپیوتری قابل ملاحظه‌ای ایجاد می‌کند.

ICDL سطوح توانایی فناوری اطلاعات را در یک سازمان تضمین می‌کند.

ICDL هزینه‌های پشتیبانی فناوری اطلاعات را کاهش می‌دهد.

ICDL از وقت تلف شده ناشی از فقدان دانش و روش‌های کاری غیر موثر فناوری اطلاعات می‌کاهد.

ICDL تعریفی استاندارد و مقیاسی دقیق برای مهارت‌های کامپیوتری

بوده که در سطح بین‌المللی مورد تایید است. همچنین این گواهینامه بین

نیازهای کارفرمایان و مهارت‌های کارمندان تعادل ایجاد می‌کند.

ICDL از طریق افزایش کارایی کارکنان در وقت و پول صرفه‌جویی می‌کند.

ICDL هم اکنون معتبرترین مدرک کامپیوتری در سطح جهان است که این مقبولیت، مرهون ارتباط آن با تمام افراد و پشتیبانی و کنترل سازمان‌های حامی آن است.

ICDL نشانه کفایت در مهارت‌های کامپیوتری است. بنابراین شرکتی که در نظر دارد به نیروی انسانی یا کارمندان خود آموزش دهد باید اطمینان حاصل کند، پولی که به این برنامه اختصاص داده است، به خوبی صرف می‌شود. بطور حتم شرکت در دوره‌های مختلف، بدون دریافت گواهینامه موجب دلسردی کارفرمایان و کارمندان، خواهد شد.

ICDL کیفیت برون داد را بالا می‌برد.

ICDL رضایت شغلی، انگیزه کارکنان و ابقای کارکنان را افزایش می‌دهد. ICDL روابط شرکت را بهبود می‌بخشد.

ICDL باعث استفاده بهتر از منابع فناوری اطلاعات شده و بازگشت بیشتر سرمایه در سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات را ممکن می‌سازد.

مزایای ICDL برای جامعه

🔗 رقابت‌پذیری و بهره‌وری ملی را بالا می‌برد.

🔗 برای شهروندان دسترسی به جامعه اطلاعاتی را افزایش می‌دهد.

🔗 بازگشت سرمایه را در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات افزایش می‌دهد.

- ❖ سرمایه‌گذاری داخلی را ترویج می‌کند.
- ❖ درک خدمات روی خط را افزایش می‌دهد.
- ❖ دستیابی به خدمات دولت الکترونیکی و درک آن را بالا می‌برد.
- ❖ از طرح مصوبه اروپای الکترونیکی (E-Europe Action Plan) برای اقتصاد مبتنی بر دانش حمایت می‌کند.
- ❖ به محصولات آموزشی و آزمون‌گیری و بخش‌های خدماتی ارزش می‌دهد.



مشخصات خدمات

خدمات تایپ و ICDL عبارتست از کلیه خدمات تایپ فارسی و انگلیسی، ترسیم جداول مهندسی، جداول آماری، اکسل، رسم نمودار مختلف، صفحه‌آرایی، طراحی، تهیه پاورپوینت، اسکن و



اهمیت و ضرورت این کسب و کار

در حال حاضر خدمات تایپ و ICDL از فعالیتهایی است که نیاز به آن به دلایل ذیل رشد بسیاری پیدا کرده است که عبارتست از:

۱- افزایش تعداد دانشگاه‌ها و مراکز علمی

در سالهای اخیر تعداد دانشگاه‌ها و مراکز علمی رشد بسیاری داشته است و در نتیجه جامعه دانشجویی و دانشگاهی که بیشترین متقاضی خدمات تایپ می‌باشند، افزایش بسیاری یافته‌اند. از این‌رو، تقاضا برای خدمات تایپ و ICDL رشد چشمگیری داشته است. امروزه دانشجویان در هر

رشته تحصیلی و در هر مقطعی نیاز دارند که به پژوهش بپردازند و در انجام تکالیف دانشگاهی و تحقیقات و پایان نامه خود نیازمند تایپ فارسی و لاتین، ترسیم جداول مهندسی، جداول آماری، اکسل، رسم نمودار مختلف، صفحه‌آرایی، طراحی، تهیه پاورپوینت، اسکن و... هستند. این گروه از افراد پیوسته به دنبال تایپ و خدمات درست و ارزان برای تحقیقات و پروژه‌های خود هستند که بخش عمده‌ای از تقاضای خدمات تایپ و ICDL را تشکیل می‌دهند. جمعیت ۴ میلیونی دانشجویان کشور، بازار بسیار مناسبی برای خدمات تایپ و ICDL تشکیل داده‌اند که می‌تواند هر کسب و کاری را رونق بخشد.

۲- گسترش کاربرد ICDL در شرکت‌ها و سازمان‌ها

امروزه کامپیوتر به یکی از اجزای اصلی کسب و کارهای مختلف در آمده و در هر سازمانی، تعدادی کامپیوتر وجود دارد که فعالیت‌های مختلف اداری و غیره را با آن انجام می‌دهند. از این رو نیاز به خدمات کامپیوتری و ICDL روز به روز افزایش می‌یابد.

۳- گروه نظرسنجی مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ای روزنامه همشهری

در مهرماه ۱۳۸۸ تحقیقی در رابطه با نیاز جامعه به کامپیوتر انجام داده است که نشان می‌دهد نگرش مردم نسبت به کامپیوتر و خدمات کامپیوتری در چه سطحی است. در این تحقیق نمونه آماری شامل

۶۰۰ نفر از مردم تهران هستند که از این تعداد ۵۰ درصد مرد و ۵۰ درصد زن می‌باشند.

یافته‌های این طرح به قرار زیر است:

- ۵۰ درصد از پاسخگویان زن و ۵۰ درصد مرد هستند.
- ۲۸ درصد پاسخگویان در گروه سنی ۳۱-۴۰ سال قرار دارند.
- ۴۱ درصد از پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی دیپلم هستند.
- ۴۲ درصد از پاسخگویان با کامپیوتر آشنایی ندارند.
- ۶۳ درصد از پاسخگویان کامپیوتر دارند.
- ۲۹ درصد از پاسخگویان بین ۵ تا ۱۰ سال است که کامپیوتر دارند.
- ۷۸ درصد از پاسخگویان وجود یک دستگاه کامپیوتر در منزل را تا حد زیادی ضروری می‌دانند.

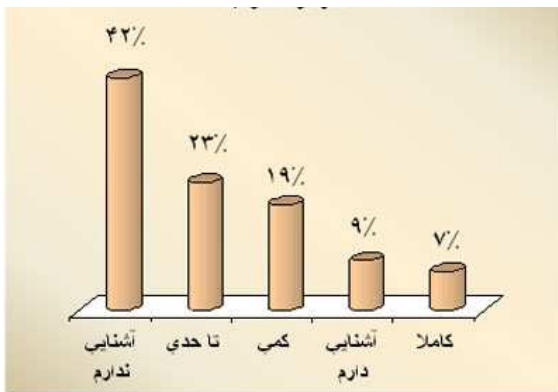
میزان آشنایی پاسخگویان با کامپیوتر

بر اساس آمار مندرج در جدول شماره ۱، از میان ۶۰۰ نفر پاسخگو، ۴۲ درصد با کامپیوتر آشنایی ندارند.

جدول شماره ۱- توزیع پاسخگویان بر اساس میزان آشنایی آنها با کامپیوتر

درصد	تعداد	میزان آشنایی پاسخگویان با کامپیوتر
۴۲	۲۴۹	آشنایی ندارم
۲۳	۱۴۱	تا حدی
۱۹	۱۱۲	کمی
۹	۵۳	آشنایی دارم
۷	۴۵	کاملاً
۱۰۰	۶۰۰	جمع

نمودار شماره ۱- پراکندگی پاسخگویان بر اساس میزان آشنایی آنها با کامپیوتر



آیا پاسخگویان کامپیوتر دارند؟

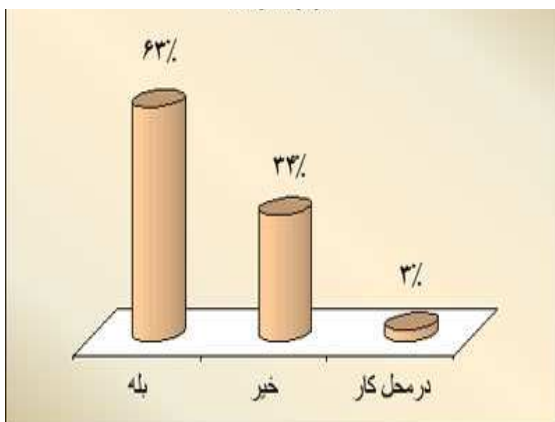
بر اساس آمار مندرج در جدول شماره ۲ تنها ۶۳ درصد از پاسخگویان

کامپیوتر دارند.

جدول شماره ۲- توزیع پاسخگویان بر اساس داشتن کامپیوتر

درصد	تعداد	آیا پاسخگویان کامپیوتر دارند
۶۳	۳۷۷	بله
۳۴	۲۰۷	خیر
۳	۱۶	در محل کار
۱۰۰	۶۰۰	جمع

نمودار شماره ۲- پراکندگی پاسخگویان بر اساس داشتن کامپیوتر

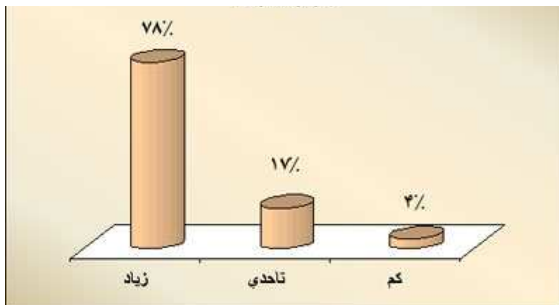


بر اساس آمار مندرج در جدول شماره ۳، از بین پاسخگویان (به جز پاسخگویانی که هیچگونه نیازی به کامپیوتر احساس نمی‌کنند)، ۷۸ درصد معتقدند که وجود یک دستگاه کامپیوتر در هر خانه لازم است.

جدول شماره ۳ - توزیع پاسخگویان بر اساس میزان ضروری دانستن وجود کامپیوتر در منزل از دیدگاه آنها

درصد	تعداد	میزان ضروری دانستن وجود کامپیوتر در منزل از نظر پاسخگویان
۷۸	۳۴۰	زیاد
۱۷	۷۵	تا حدی
۴	۱۶	کم
۱۰۰	۴۳۱	جمع

نمودار شماره ۳ - پراکندگی پاسخگویان بر اساس میزان ضروری دانستن وجود کامپیوتر در منزل از دیدگاه آنها



نتایج به دست آمده از تحقیق فوق نشان می‌دهد که امروزه استفاده از کامپیوتر و خدمات آن روز به روز در حال رشد و پیشرفت است، با توجه به اینکه عده‌ای از افراد جامعه با انجام خدماتی مثل تایپ سریع، ترسیم جداول، رسم نمودار، طراحی و صفحه‌آرایی، اسکن، پاورپوینت و... آشنایی چندانی ندارند و نیز عده بسیاری از افراد هستند که این خدمات را به خوبی می‌شناسند اما به دلیل مشغله کاری، تحصیلی و یا امکانات سخت‌افزاری، فرصت انجام این خدمات را ندارند و نیاز به وجود این شغل در جامعه به وضوح احساس می‌شود.

انواع خدمات تایپ و ICDL

۱- تایپ فارسی و انگلیسی

- تایپ متون مقاله، تحقیق، بروشور
 - تایپ و صفحه‌آرایی پایان‌نامه‌ها
 - تایپ پروژه‌های شرکت‌ها و ادارات و نهادها و سازمان‌ها
- خدمات تایپ شامل تایپ فارسی و انگلیسی و عربی متون، تحقیق، بروشور، پایان‌نامه‌ها، پروژه‌های شرکت‌ها و ادارات و نهادها و سازمان‌ها می‌باشد.

تایپ پایان‌نامه‌ها، پروژه‌های شرکت‌ها، ادارات و سازمان‌ها به دلیل حساسیت و اهمیت متن، عمدتاً نیازمند دقت و کیفیت بالایی هستند و

در نتیجه وقت و تخصص بیشتری را نیاز دارند. بنابراین قیمت تایپ این متون بیش از متون مقاله، تحقیق دانشجویی و بروشور است و تایپ آنها نیاز به تبحر و تجربه بیشتری دارد. تایپ متون مقاله، تحقیق و... عمدتاً مورد نیاز دانش آموزان، دانشجویان و دانشگاهیان است و از آنجا که این گروه جامعه درآمدی ندارد، هزینه زیادی نمی‌تواند برای تایپ متون پرداخت کند و به دلیل اینکه از اهمیت و حساسیت پایان نامه و متون پروژه‌های شرکت‌ها و ادارات و نهادها و سازمان‌ها برخوردار نیستند، خطاهای تایپ (از نظر ویرایشی نه خطا در تایپ کلمات!) تا حدی قابل چشم‌پوشی است به شرط آن که محتوای کلی متن به هم نریزد. در نتیجه قیمت این خدمات پایین است ولی در عین حال به دلیل تعداد زیاد متونی که تایپ می‌شود، مبلغ دریافتی قابل توجه است.

۲- ترسیم جداول، رسم نمودار و تایپ فرمول

امروزه بسیاری از تحقیقات و پروژه‌ها شامل جداول و نمودار و فرمول می‌باشد، خصوصاً در پایان‌نامه‌ها رسم دقیق نمودار و جداول از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، با توجه به اینکه ترسیم جداول و نمودار زمان طولانی‌تری نسبت به تایپ را به خود اختصاص می‌دهد و انجام این کار نیازمند دقت و حوصله است و اغلب افراد خواهان انجام دقیق این خدمات در مدت زمانی کوتاه هستند و از آنجا که دانشجویان رشته‌های ریاضی،

فیزیک، شیمی، حسابداری، کامپیوتر و... بیشتر با فرمول، جدول و نمودار سروکار دارند و به دلیل حجم دروس، زمان کافی در اختیارشان نیست لذا شما می‌توانید خدمات ترسیم جداول، رسم نمودار و فرمول‌نویسی را در کنار خدمات تایپ با هزینه‌ای بیشتر از تایپ انجام دهید.

۳- خدمات صفحه‌بندی و ویراستاری

این خدمات از جمله خدمات مورد نیاز دانشجویان، دانشگاهیان و افرادی می‌باشد که زمان یا تخصص کافی جهت صفحه‌بندی و ویراستاری مطالب و متون خود را ندارند. از آنجا که صفحه‌بندی و ویراستاری در متونی همچون پایان نامه‌ها، پروژه‌های شرکت‌ها و ادارات و نهادهای سازمان‌ها، مقالات تخصصی، کتاب، نشریات و... از اهمیت و حساسیت ویژه‌ای برخوردار است نیاز به این تخصص در جامعه روز افزون می‌باشد. شما می‌توانید با گذراندن دوره‌های کوتاه مدت اصول و فنون نگارش و ویراستاری، در این زمینه تخصص و مهارت لازم را کسب کنید و این خدمات را به شایستگی ارائه نمایید.

۴- تهیه و ساخت نسخه الکترونیکی آثار (همراه با قفل‌گذاری)

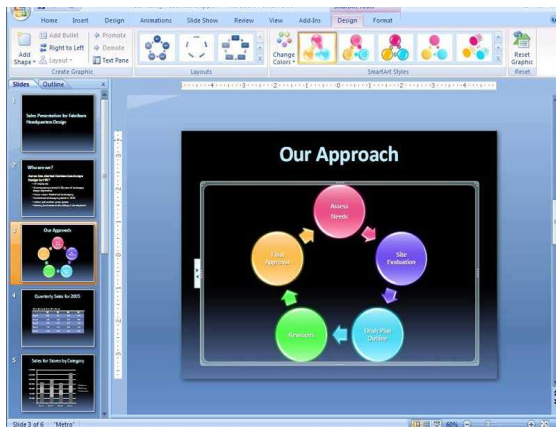
۵- خدمات اسکن

نیاز به برخی تصاویر و یا نوشته‌ای از یک کتاب (خصوصاً کتب قدیمی) که نشان دهنده منبع اصلی باشد خدمات اسکن را مورد نیاز افراد قرار

می‌دهد. با اسکن کردن صفحات نیازی به تایپ و ترسیم نداریم و می‌توانیم منبع اصلی را به نمایش بگذاریم. این خدمات در پایان‌نامه‌ها بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد و می‌توان این خدمات را به دانشجویان جهت تکمیل پایان‌نامه‌شان ارائه داد.

۶- تهیه پاورپوینت

با توجه به گسترش استفاده از پاورپوینت در جهت ارائه بهتر آموزش، طیف وسیعی از اساتید و دانشجویان به این خدمت نیاز دارند. امروزه آموزش از طریق پاورپوینت اثربخشی بیشتری دارد و اساتید از این شیوه در ارائه موثرتر درس خود استفاده می‌کنند و از دانشجویان خود انتظار



دارند تحقیقات و پروژه‌ها را با پاورپوینت ارائه دهند. در جلسات شرکت‌ها و ادارات و نهادها و سازمان‌ها نیز جهت ارائه بهتر موضوع و نمایش

عکس از پاورپوینت استفاده می‌شود. با توجه به نیاز جامعه به این خدمت و عدم آشنایی برخی افراد در تهیه پاورپوینت، خدمات تهیه پاورپوینت می‌تواند درآمذزایی مناسبی ایجاد کند.

فرآیند ارائه خدمات

الف- فرایند راه‌اندازی کسب و کار ارائه خدمات تایپ و ICDL

۱- ابتدا یک سایت اینترنتی برای ارائه خدمات خود راه‌اندازی کنید.

برای راه‌اندازی یک سایت اینترنتی مراحل زیر را باید انجام دهید:

◀ یک نام مناسب برای سایت خود پیدا کنید و آدرس اینترنتی

ویژه‌ای برای آن مشخص کنید.

◀ از طریق یکی از شرکت‌های طراحی سایت، سایت مناسبی برای

خود طراحی کنید که امکانات زیر را داشته باشد:

✓ معرفی خدمات: خدمات ارائه شده را معرفی کند.

✓ تعرفه خدمات: قیمت و نحوه پرداخت را به صورت کاملاً

روشن بیان کند.

✓ تعداد نمونه کارهای انجام شده: تعدادی از نمونه کارهای

انجام شده را جهت ایجاد اطمینان مخاطبان از توانمندی

خود قرار دهید.

✓ سفارش دریافت خدمات: از طریق این صفحه می‌توانید سفارش مشتریان را برای خدمات تایپ و ICDL دریافت کنید و هزینه و موعد تحویل خدمات را بر اساس تعرفه به وی اعلام کنید.

✓ مطالب خواندن: در این بخش می‌توانید مطالبی را قرار دهید که باعث شود بازدیدکنندگان سایت، افزایش یابند. یکی از مطالب جذاب و خواندن این سایت ارائه نکات و فنونی آموزنده در تایپ سریع و حرفه‌ای و تهیه پاورپوینت‌های جذاب می‌باشد که باعث می‌شود مخاطبان آن افزایش پیدا کنند.

✓ اخبار: در این صفحه، اخبار مرتبط با خدمات تایپ و ICDL و محصولات خود را برای مخاطبان و بازدیدکنندگان ارائه کنید.
۲- با توجه به اینکه ممکن است میزان تایپ‌ها و سفارشات شما زیاد باشد. تیمی از تایپیست‌ها و افرادی که با این خدمات آشنایی دارند تشکیل دهید که خدمات تایپ و ICDL را انجام دهند.

۳- برای مؤسسه و سایت خود، تبلیغات کنید که به دو صورت می‌باشد:
◀ تهیه پوستر و اطلاعیه تبلیغاتی و نصب آن در محیط‌هایی که متقاضیان خدمات تایپ و ICDL نیاز دارند مثل دانشگاه‌ها، خوابگاه‌ها، مراکز تجاری و اداری

- ▶ چاپ آگهی در صفحات نیازمندی روزنامه‌های همشهری و...
- ▶ تبلیغات اینترنتی برای ارائه خدمات تایپ و ICDL از طریق اینترنت، شامل:
- ✓ معرفی سایت در سایت‌های دیگر از طریق بسترهای تبلیغاتی و یا تبادل لینک با سایت‌های دیگر.
- ✓ معرفی سایت در موتورهای جستجو.
- ✓ معرفی سایت از طریق گروه‌های گفتگو و خبری.
- ✓ ارسال ایمیل‌های تبلیغاتی برای گروه‌های مخاطبان.

ب- فرایند ارائه خدمات (انجام سفارش)

ارائه خدمات تایپ دارای سه مرحله است:

مرحله اول) دریافت سفارش: برای دریافت سفارش شما می‌توانید به یکی

از روش‌های زیر انجام دهید:

- از طریق بیک موتوری: مشتری پس از تماس تلفنی و اطمینان از خدمات شما می‌تواند متن را برای تایپ برای شما با بیک ارسال کند.
- دریافت سفارش در محل مشتری: شما می‌توانید در صورت لزوم با مشتری وقت ملاقاتی را تنظیم کنید و به محل کار یا فعالیت مشتری مراجعه کنید و سفارش تایپ را دریافت کنید.

در این مرحله نکات زیر را رعایت کنید:

- ارائه تعرفه: برای خدمات خود تعرفه قیمت مناسبی تهیه کنید و قبل از دریافت سفارش آن را به مشتری ارائه کنید و بر اساس همان فاکتور خدمات را صادر کنید.
- بهتر است برای انجام خدمات خود از مشتری پیش پرداختی را دریافت کنید که معمولاً حدود ۲۰ درصد مبلغ فاکتور خواهد بود و رسیدی بابت دریافت متن و مبلغ دریافتی ارائه کنید.
- در خصوص، موعد و زمان تحویل سفارش و نحوه ارائه (فایل یا پرینت) با مشتری توافق کنید. در این مرحله بهتر است زمان بیشتری را در نظر بگیرید تا در صورت بروز مشکل، تأخیر در تحویل سفارش ایجاد نشود. به یاد داشته باشید تأخیر در ارائه سفارش و بدقولی در تحویل، تأثیر بسیار منفی روی اعتبار شما خواهد داشت و باعث کاهش فروش و ناراضی شدن مشتری می‌گردد.
- از خوانا بودن اصل متن جهت تایپ اطمینان پیدا کنید و چنانچه ناخوانا و یا بهم ریخته است زمان تحویل را بیشتر در نظر بگیرید.
- هر متنی را که دریافت نمودید بلافاصله در داخل پاکتی قرار دهید و روی آن این موارد را یادداشت کنید:

- نام مشتری

- شماره تماس
- نوع خدمات: مواردی مانند زیر را می‌توانید مشخص کنید:
 - تایپ نامه
 - تایپ پایان نامه
 - تایپ فرمول
 - تایپ جدول
 - تایپ انگلیسی
 - تایپ فوری
- زمان یا موعد تحویل
- نحوه تحویل: فایل - پرینت

معمولاً برای این منظور از پاکت‌های A4 یا A3 استفاده می‌شود که بصورت آماده در بازار موجود است و می‌توانید آن را از بازار تهیه کنید.

مرحله دوم) انجام سفارش

پس از دریافت سفارش تایپ باید آن را انجام دهید. در این مرحله شما ممکن است خودتان آن را انجام دهید و یا به یکی از تایپیست‌های همکاران ارائه کنید. در هر صورت در انجام تایپ و نگهداری اصل متن دقت کنید. در بسیاری از مواقع مشتریان نسخه دیگری از کار خود ندارند

و چنانچه مشکلی در متون آنها بوجود آید و یا مفقود شوند قابل جبران نیستند.

در صورتی که کار نیاز به غلطگیری و اصلاح یا صفحه‌بندی داشت از مشتری بخواهید برای دریافت چک پرینت و انجام غلطگیری به شما مراجعه کند و یا آن را برایش با پیک موتوری ارسال کنید. سپس اصلاحات را انجام دهید و آن را آماده تحویل شدن نمایید.

مرحله سوم) تحویل سفارش

مطابق با توافقی که انجام شده است سفارش را تحویل دهید که می‌تواند بصورت فایل یا پرینت باشد. سپس مبلغ سفارش را بر اساس تعرفه محاسبه کنید و فاکتور را صادر نمایید و بر اساس آن فاکتور مبلغ را از مشتری دریافت نمایید. سفارش کار را بر اساس توافقی که نموده‌اید می‌توانید در محل مشتری و یا محل کار خودتان تحویل دهید.



امکانات و تجهیزات مورد نیاز

حداقل فضای لازم برای راه‌اندازی این کسب و کار خانگی، یک اتاق ۹ متری می‌باشد.

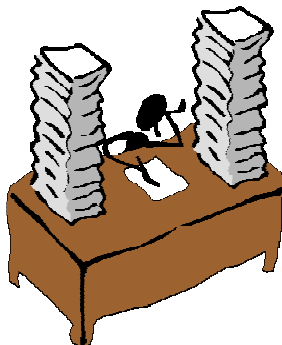
برای راه‌اندازی این کسب و کار به حداقل امکانات و تجهیزات نیاز دارید. یک دستگاه کامپیوتر و دسترسی به اینترنت ضروری است. برای انجام بهتر و سریع‌تر کارها تجهیزات تکمیلی عبارتند از: فکس، چاپگر لیزری سیاه و سفید، اسکنر.



مبلغ (ریال)	تجهیزات	ردیف
۷۵۰۰۰۰۰	کامپیوتر خانگی	۱
۲۰۰۰۰۰۰	چاپگر لیزری	۲
۱۵۰۰۰۰۰	فکس	۳
۵۰۰۰۰۰۰	خط تلفن	۴
۴۰۰۰۰۰۰	اینترنت پرسرعت (هزینه یکسال)	۵
۱۵۰۰۰۰۰	اسکندر	۶
۲۰۰۰۰۰۰	نرم افزارهای تخصصی	۷
۱۰۰۰۰۰۰	میز تحریر و صندلی	۸
۲۰۰۰۰۰۰۰	مجموع	

نیروی انسانی مورد نیاز

کسب و کار خدمات تایپ و ICDL کسب و کار کوچکی است که یک نفر با مهارت‌های کافی در تایپ و ICDL می‌تواند از عهده آن برآید و نیازی به استخدام شخص دیگری ندارد. اما در ادامه می‌توانید با تعدادی تالیپست هم همکاری کنید که روابطشان با شما به صورت کارمزدی یا حق‌العمل کاری تنظیم می‌شود. یعنی این افراد در استخدام این کسب و کار نیستند و صرفاً در ازاء خدماتی که ارائه می‌دهند حق‌الزحمه‌ای را دریافت می‌کنند.



سرمایه مورد نیاز

این کسب و کار به سرمایه بسیار کمی نیاز دارد. شما می‌توانید آن را با پس‌انداز شخصی تامین کنید.

ریال	شرح سرمایه	نوع سرمایه
۲۰۰۰۰۰۰	هزینه تجهیزات	سرمایه ثابت
۲۰۰۰۰۰	راه‌اندازی سایت (میزبان و دامنه)	
۲۰۰۰۰۰	طراحی سایت	
۱۵۰۰۰۰۰	هزینه تبلیغات	سرمایه در گردش (برای شش ماه)
۳۰۰۰۰۰	هزینه اداری	
۳۰۰۰۰۰	هزینه نیروی انسانی	
۱۰۰۰۰۰۰	هزینه‌های پیش‌بینی نشده	
۱۰۰۰۰۰۰۰	مجموع	

برآورد سرمایه مورد نیاز برای راه‌اندازی این کسب و کار خانگی مربوط به سال ۱۳۸۹ می‌باشد. برای اطلاع از سرمایه مورد نیاز به روز شده، به سایت موسسه کار و تأمین اجتماعی (www.ISSI.ir) مراجعه فرمایید.

برای راه‌اندازی هر کسب و کاری به سرمایه ثابت برای خرید تجهیزات نیاز دارید که نوعی سرمایه‌گذاری محسوب می‌شود و در واقع دارایی شما از حالت نقدی به صورت غیر نقدی تبدیل می‌شود و امکان کسب درآمد را برای شما فراهم می‌کند. سرمایه در گردش شامل مجموع هزینه‌هایی است که شما در یک دوره کاری باید بپردازید تا درآمدی حاصل شود و بعد از آن درآمد حاصله بخشی به صورت سود کسب و کار و بخشی جایگزین هزینه‌های انجام شده می‌شود و این چرخه همواره ادامه دارد. به یاد داشته باشید این محاسبات به صورت کلی و عمومی انجام شده و شما می‌توانید با توجه به شرایط خاص خود تا حدودی آن را تعدیل و تغییر دهید. مثلاً اگر خودتان سایت‌تان را طراحی کنید و یا از وبلاگ‌های رایگان استفاده کنید هزینه شما کاهش می‌یابد. همچنین هزینه نیروی انسانی در واقع هزینه‌ای که شما برای معیشت خود باید پرداخت کنید تا درآمد شما به حد مطلوبی برسد.

تخصص و مهارت‌های مورد نیاز

میزان تسلط بر مهارت			مهارت مورد نیاز	
پیشرفته	متوسط	مقدماتی		
	*		زبان انگلیسی	مهارت‌های عمومی
*			ICDL	
	*		عیب‌یابی کامپیوتر	مهارت‌های تخصصی
*			تایپ سریع	مهارت‌های ویژه
خودانگیزخته، سخت کوش و بردبار، علاقمند به کار با کامپیوتر و دقیق			ویژگی‌های فردی	
داشتن تحصیلات خاصی مورد نیاز نیست و افراد دیپلم به بالا با گذراندن دوره‌های آموزشی آزاد و کسب مهارت‌های فوق می‌توانند در این کسب و کار موفق باشند.			تحصیلات	

وضعیت بازار خدمات

در خصوص بازار خدمات تایپ و ICDL لازم است که با انجام تحقیقات بازار، شناخت مناسبی از وضعیت بازار کسب کنید تا بتوانید خدمات خود را به نحوه مناسبی و متناسب با خواست صاحبان بازار هدف انجام دهید. تحقیقات بازار شامل مجموعه فعالیت‌هایی است که از طریق آن می‌توانید به سؤالات زیر پاسخ دهید: چه کسانی نیاز به خدمات بازاریابی دارند؟ این افراد یا

موسسات چه ویژگی‌هایی دارند؟ چه تعداد هستند؟ (برآورد تقاضا) و در چه حیطه‌هایی فعالیت دارند؟ چه نوع خدمات و با چه مشخصاتی را نیاز دارند؟ چه افراد یا موسساتی نیاز آنها را برآورده می‌کنند؟ (رقبا)

برای پاسخ به این سوالات باید تحقیقات بازار انجام شود. تحقیقات بازار کمک می‌کند که کارآفرین برآورد صحیحی از بازار داشته باشد و خدمات خود را به نحوی طراحی کند که فروش موفق داشته باشد.

فرصت‌های بازار

۱. تعداد دانشگاه‌ها و رشته‌های دانشگاهی اعم از دانشگاه‌های دولتی، آزاد و غیر انتفاعی در سالهای اخیر به شدت رشد کرده است و در نتیجه جمعیت دانشجویان در شهرهای مختلف کشور به شکل تصاعدی افزایش یافته است. این جمعیت دانشجویی برای انجام پروژه‌های دانشگاهی خود (تکالیف ترمی و پایان دوره) نیاز به خدمات تایپ و ICDL دارند که نشان دهنده فرصت بسیار مناسبی برای بازارکار شماست.

برای ارائه خدمات خود به این بازار، می‌توانید اطلاعیه‌های را آماده کنید و در تابلوهای اطلاع‌رسانی دانشگاه‌ها نصب کنید.

۲. شرکت‌های تجاری و مهندسی

شرکت‌های تجاری و مهندسی در بسیاری از مواقع برای تهیه گزارشات و مدارک خود نیاز به خدمات تایپ، اسکن، رسم جداول و نمودارها دارند که نمی‌توانند همه آنها در داخل شرکت انجام دهند لذا به بسیاری از این خدمات نیاز دارند و شما می‌توانید این خدمات را به آنها ارائه کنید.

۳. دفاتر تایپ و تکثیر

دفاتر تایپ و تکثیر بسیاری وجود دارند که برای انجام سفارشات خود نیاز به همکاری با تایپیست‌هایی دارند که در منزل خود کار می‌کنند. شما می‌توانید با این موسسات همکاری کنید. برای این کار باید به آنها مراجعه کنید و مذاکراتی انجام دهید تا در صورت توافق با آنها هم کاری کنید.

۴. مجلات و نشریات

تعدادی از مجلات و نشریات، خدمات تایپ و صفحه‌بندی مجله خود را به موسسات و اشخاص بیرون سازمان واگذار می‌کنند. می‌توانید لیست نشریات را از سایت‌هایی مثل www.magiran.com تهیه کنید و با آنها مذاکره و بازایابی کنید.

۵. موسسات نشر کتابها

تعدادی از ناشران خدمات تایپ و صفحه‌بندی، کتاب‌های خود را به موسسات و اشخاص بیرون سازمان واگذار می‌کنند که می‌تواند بازار بسیاری خوبی برای شما باشند.



شیوه بازاریابی و معرفی خدمات

برای موفقیت در فروش نیاز به برنامه بازاریابی دارید. برنامه بازاریابی مشخص می‌کند که چه خدماتی را ارائه کنید؟ به چه قیمتی ارائه کنید؟ از چه فونمی برای افزایش فروش استفاده کنید؟ چگونه خدمات خود را در دسترس مشتری قرار دهید؟

بطور کلی فرآیند تدوین برنامه بازاریابی شامل مراحل زیر است:

مرحله ۱- بازاریابی

بازارشناسی فعالیت‌هایی است که انجام می‌دهید تا به شناخت مناسبی از مشتریان و رقبا پیدا کنید. برای این منظور شما باید تحقیقات بازار را انجام دهید که قبلاً توضیح داده شده است.

مرحله ۲- تقسیم‌بندی بازار و جایگاه‌یابی در بازار هدف

در طی بازار شناسی در می‌یابیم که مخاطبان مختلفی در بازار وجود دارند که اگر چه نیاز آنها مشابه است اما خواسته‌هایشان متفاوت است، مانند:

- تایپ پایان‌نامه و پروژه‌های دانشجویی
- تایپ مجلات
- تایپ کتاب
- تایپ فوری نامه‌ها و متون کوتاه مهم

این گروه‌ها بخش‌های مختلف بازار را تشکیل می‌دهند که خواسته‌های مشابه ولی متفاوتی دارند. در نتیجه شما نمی‌توانید با همه آنها رفتار یکسانی داشته باشید و یک نوع خدمات را ارائه کنید. بنابراین باید بازار را به بخش‌های مختلف تقسیم کنید و بخش‌هایی را که خواسته‌های آنها با خدمات شما متناسب‌تر است را به عنوان بازار هدف انتخاب کنید. این مرحله از تدوین برنامه بازاریابی بسیار مهم است چرا که تمامی گام‌های

بعدی صرفاً برای برآوردن نیازهای بازار هدف می‌باشد و به خواسته‌های بخش‌های دیگر توجهی نمی‌شود چرا که توانایی شما محدود است و رقابت شدید است و شما نمی‌توانید در تمام بخش‌های بازار هدف فعالیت کنید. به یاد داشته باشید مهمترین درس بازاریابی برای شرکت‌های کوچک این است که برای رسیدن به مشتری‌های هدف باید به تعدادی از مشتری‌های متفرقه نه بگویید و گرنه نمی‌توانید رضایت مشتریان خود را فراهم کنید.

در مرحله جایگاه‌یابی شما به مشتری نشان می‌دهید که او بدنبال خدمات متفاوت و خاصی در بازار است که شما آن را ارائه می‌کنید بنابراین برای مشتری، بهترین انتخاب شما هستید.

به عنوان مثال شما بازار ناشران را به عنوان بازار هدف انتخاب می‌کنید و سعی دارید وارد این بازار شوید. برای این منظور شما باید با مراحل نشر کتاب آشنایی داشته باشید و خدمات تایپ را به نحوی ارائه کنید که با فرایند نشر کتاب هماهنگی داشته باشد. معمولاً این ناشران نیازی به پرینت ندارند و خودشان پرینت آن را تهیه می‌کنند و یا ممکن است آنها به صورت مرتب سفارش دهند و قیمت پایین‌تری را انتظار داشته باشند. بنابراین متناسب نمودن خدمات خود با خواسته‌های مشتریان بسیار مهم است که این مرحله تعیین کننده است.

در این مرحله بهتر است برای آن که مزیت رقابتی پیدا کنید، استراتژی بازاریابی خود را مشخص کنید. بطور کلی سه استراتژی برای رسیدن به جایگاه مورد نظر در بازار هدف وجود دارد. شما می‌توانید یکی از این استراتژی‌ها را با توجه به اهداف بازاریابی خود انتخاب کنید:

- استراتژی رهبری قیمت

در این استراتژی برای خدمات خود کمترین قیمت را در بازار تعیین می‌کنید. در واقع قیمت شما از قیمت تمام رقبا به شکل کاملاً محسوسی پایین‌تر است. شما وقتی می‌توانید این استراتژی را اجرا کنید که بتوانید هزینه‌های تمام شده خود را به نحوی کاهش دهید که بدون اینکه از کیفیت آن کاسته شود از قیمت تمام شده رقبا کمتر باشد. برای این منظور باید بتوانید هزینه‌ها را به نحوی کاهش دهید که رقبا نتوانند به آن برسند.

- استراتژی متمایزسازی

در این استراتژی به خدمات خود ابعاد دیگری اضافه می‌کنید که از محصولات مشابه متمایز می‌گردد و منحصر به فرد خواهد بود. معمولاً در این استراتژی قیمت محصول بیشتر از قیمت رقبا خواهد بود و محصول کاملاً متمایز می‌باشد. به عنوان مثال شما به نحوی متفاوت، فرایند کار و تقسیم پروژه‌ها را انجام می‌دهید مثلاً اعلام می‌کنید تایپ هر متنی (کوتاه یا بلند) در ۴۸ ساعت (و یا در موارد خاص تا ۱۲ ساعت

هم می‌توانید آن را کاهش دهید.) و یا خدمات تایپ بصورت همزمان با سخنرانی و گفتگو: در این حالت شما همزمان با کنفرانس یا سمینار، سخنرانی انجام شده را تایپ می‌کنید.

- **استراتژی تمرکزگرای (اختصاصی سازی)**

در این استراتژی شما خدمات خود را به طور اختصاصی برای بخش‌های خاصی از بازار ارائه می‌کنید. به عنوان مثال شما فقط تایپ انگلیسی را انجام می‌دهید و یا فقط پاورپوینت سازمان‌ها را انجام می‌دهید.



مرحله ۳- تدوین آمیخته بازاریابی

آخرین مرحله از تدوین برنامه بازاریابی تدوین آمیخته یا ترکیب بازاریابی یا Marketing Mix (4P) است. در این مرحله با توجه به بازار هدف و

استراتژی بازاریابی هریک از اجزا آمیخته بازاریابی تعیین می‌شود. اجزا آمیخته بازاریابی عبارتند:

- محصول یا خدمات (Product)
- قیمت (Price)
- پیشبرد فروش (Promotion)
- توزیع (Place)



محصول یا خدمات

با توجه به توانمندی‌های خود و نیاز بازار مشخص کنید چه نوع خدماتی را می‌توانید و می‌خواهید ارائه کنید. انواع خدماتی که می‌توانید ارائه کنید عبارتند از:

- تایپ فارسی و انگلیسی
- ترسیم جداول، رسم نمودار و تایپ فرمول
- خدمات صفحه‌بندی و ویراستاری

- تهیه و ساخت نسخه الکترونیکی آثار (همراه با قفل گذاری)
- خدمات اسکن
- تهیه پاورپوینت

قیمت

برای تعیین قیمت باید در نظر داشته باشید که قیمت باید آنقدر پایین باشد که مشتری را جذب کند و آنقدر بالا باشد که سود مناسبی برای شما ایجاد کند. به عبارتی مشتری بدنبال قیمت هر چه پایین تر و کارفرما به دنبال قیمت هر چه بالاتر است. تعادل این دو خواسته توسط عامل رقابت تضمین می‌شود. بنابراین برای تعیین قیمت خدمات خود سه عامل را در نظر بگیرید:

۱- قیمت تمام شده ۲- قیمت رقبا ۳- کشش مشتری

به عنوان مثال یکی از سایت‌های اینترنتی قیمت‌های زیر را ارائه کرده است (قیمت رقبا در سال ۱۳۸۹):

تایپ فارسی هر صفحه (۱۸ سطری، فونت یاقوت)	۲۵۰ تومان
تایپ انگلیسی هر صفحه (۱۶ سطری، فونت تایمزنیورومن)	۵۰۰ تومان
فرمول‌های ریاضیات، فیزیک، شیمی و...	۲۵۰ - ۵۰ تومان
درج هرگونه نمودار، شکل، جدول و...	۵۰۰ - ۱۰۰ تومان
متون مختلط	۸۰۰ تومان

۷۵۰ تومان	اسکن
توافقی	تهیه پاورپوینت

نکته آخر در خصوص بحث قیمت نحوه پرداخت‌هاست. شما می‌توانید پرداخت اعتباری یا پرداخت نقدی را تعریف کنید و به این ترتیب مشتریان با شرایط مختلف را جذب کنید. در فروش اعتباری دقت کنید که ریسک بازگشت سرمایه وجود دارد یعنی ممکن است مشتری بدهی خود را پرداخت نکند. برای کاهش ریسک باید از اعتبار و خوش حسابی مشتری اطمینان حاصل کنید.

پیشبرد فروش (promotion)

پیشبرد فروش شامل همه فعالیت‌هایی است که شما انجام می‌دهید تا سطح فروش را بالا ببرد. برای این منظور می‌توانید از تبلیغات، بازاریابی مستقیم و مشوق‌های فروش (تخفیفات و جوایز) استفاده کنید.



تبلیغات

تبلیغات عبارت است از معرفی فعالیت‌های خود و ایجاد ترغیب در مشتری برای خرید از شما. برای این منظور شما اقداماتی را انجام می‌دهید که موجب خوش نامی یا حسن شهرت شما می‌شود. در واقع تبلیغات شامل پیام‌های بازرگانی است که شما از طریق رسانه‌ها (اینترنت، چاپی و صوتی و تصویری) به مخاطب منتقل می‌کنید. به عنوان مثال شما می‌توانید آگهی تبلیغاتی خود را از طریق وب سایت‌های پر بیننده و خبری به اطلاع مشتریان برسانید و یا با چاپ آگهی در روزنامه و نشریات، خود را معرفی کنید و یا اینکه از طریق تیزرهای تبلیغاتی رادیو و تلویزیون این معرفی را انجام دهید. تبلیغات از طریق تلویزیون بسیار گران است و برای کسب و کارهای کوچک مقدر نیست. تبلیغات در روزنامه‌ها و رادیو نیز نسبتاً گران است و تنها در صورتی که از اثر بخشی آن اطمینان داشته باشید باید اقدام کنید اما تبلیغات از طریق اینترنت بسیار مناسب است. زیرا:

- ۱- بخش عمده‌ای از مخاطبان شما را کاربران اینترنتی تشکیل می‌دهند.
- ۲- هزینه آن از سایر تبلیغات کمتر است و می‌تواند کاملاً ردیابی شود. یعنی وقتی شما هزینه تبلیغ را زمانی پرداخت می‌کنید که بر روی بَتر شما در سایت نمایش دهنده تبلیغات کلیک شود و از سایت شما بازدید شود.

ایجاد نام تجاری (برندینگ)

مهمترین هدف از تبلیغات، برندینگ یا ایجاد نام تجاری است. منظور از نام تجاری، نشان یا لوگوی تجاری یا پیام تبلیغاتی یک شرکت نیست. نام تجاری آن چیزی است که مصرف کننده نسبت به محصولات یا خدمات شرکتی عمیقاً احساس می کند. هیچ کلمه دیگری غنا و پیچیدگی مفهوم نام تجاری (brand) را ندارد. تنها واژه‌ای که به کلمه نام تجاری می‌تواند نزدیک باشد واژه شهرت است. شهرت مشخص شما مثل نام تجاری یک شرکت خارج از اراده شماست. شهرت چیزی نیست که شما در مورد خودتان بگویید، بلکه حاصل فکراهی دیگران درباره شماست. در این میان تنها کاری که از دست شما بر می‌آید این است که بر این گفته‌ها و قضاوت‌ها تاثیر بگذارید. آنچه که باعث می‌شود شما یک نام تجاری پیدا کنید، یک تمایز بسیار بنیادی با دیگران است. برای اینکه دریابید چگونه باید تمایز بنیادی بیابید نموداری رسم کنید با دو محور خوب و متفاوت. در محور خوب هر ویژگی می‌آید که مشتریان به طور خاص به آن ارزش داده‌اند. نظیر کیفیت، سرعت عملکرد بالا، قیمت پایین، کاربری آسان و... اینها ویژگی‌هایی هستند که شرکت‌ها در آنها با هم در رقابتند. محور تفاوت بر روی ویژگی‌هایی است که یک پیشنهاد یا محصول را متفاوت می‌کنند. این موارد ویژگی‌هایی هستند که مشتریان آنها را جالب، خارق‌العاده، عجیب و غریب، استثنایی و ...

دسته‌بندی می‌کنند. در چنین نموداری بهترین جایگاه ما برای اینکه شما بتوانید نام تجاری خوبی را ایجاد کنید، گوشه بالا سمت راست است. یعنی خدمات خوب و متفاوت.

۲. بازاریابی مستقیم

شما می‌توانید نامه مناسبی را تهیه کنید و برای آدرس‌هایی که تمایل به دریافت این نوع تبلیغات را دارند مانند موسسات نشر، شرکت‌ها و سازمان‌ها و یا دفاتر مجلات ارسال کنید (یا ایمیل کنید) و از طریق تلفن هم‌آنها را پیگیری کنید.

همچنین می‌توانید تراکتی تهیه کنید و آن را در محل تردد مخاطبان خود که عمدتاً دانشجویان می‌باشند توزیع کنید.

۳. مشوق‌های فروش و تخفیفات

یکی از ابزارهایی که می‌تواند مشتریان مردد را به مشتری‌های مصمم تبدیل کند و آنها را ترغیب کند که زودتر تصمیم به خرید بگیرند ارائه جوایز و تخفیفات ویژه است. در این روش شما جوایز مشخص و یا تخفیفات ویژه‌ای را تبلیغ می‌کنید و به قید قرعه به تعدادی از مشتریانی که زودتر خرید کنند و یا بیشتر خرید کنند اهدا خواهید کرد. برای اینکه این روش موثر واقع شود، در زمان مناسب این کار را انجام دهید. یعنی مشتری اگر احساس

کند که شما به دلیل آن که نتوانسته‌اید مشتری پیدا کنید و اوضاع تان خراب است و مجبور شده‌اید که تخفیف بدهید اولاً در باره خدمات شما نگرش منفی پیدا می‌کنند و با دیده تردید به پیشنهاد شما فکر می‌کنند و این مانع می‌شود که شما فروش بیشتری کنید و ثانیاً در خرید خود بدنبال امتیاز بیشتری هستند. برای اینکه مشکل بالا پیش نیاید باید برای جوایز یا تخفیفات خود مناسبی داشته باشد، محدوده زمانی آن مشخص باشد و پس از آن محدوده زمانی به هیچ وجه جایزه یا تخفیفی را ارائه نکنید. سعی کنید جوایز شما از خدمات خود شما باشد. سیاست **یکی بخر دو تا ببر** یکی از روشهای مطلوب است که اولاً باعث می‌شود قیمت را نشکنید و مشتری به قیمت پایین‌تر عادت نکند و ثانیاً مشتری لذت بردن جایزه را احساس کند و از تجربه خرید از شما راضی باشد. در مجموع سعی کنید بیشتر جایزه بدهید نه تخفیف. تخفیف سیاستی است که اگر به موقع و درست استفاده نکنید تاثیر آن بیشتر منفی خواهد بود. سعی کنید برای جوایز و تخفیفات نیز یک سیاست پلکانی ایجاد کنید مثلاً مشتریانی که بیشتر یا زودتر خرید می‌کنند احتمال برنده شدن یا بهره‌مندی آنها بیشتر باشد.



توزیع یا دسترسی

تصمیم‌گیری درباره اینکه مخاطبان چگونه به محصول شما دسترسی پیدا می‌کنند رکن چهارم برنامه بازاریابی است. در خدمات تایپ و ICDL دسترسی به خدمات شما می‌تواند از طریق وب سایت و یا تحویل در محل باشد یعنی مشتریان از طریق تلفن و یا وب سایت به شما دسترسی پیدا می‌کنند و سفارش خود را ارائه می‌کنند. در این صورت نیازی به دفتر کار ندارید و می‌توانید در خانه کسب و کار خود را راه‌اندازی کنید. در این صورت شما فقط به سایتی نیاز دارید که فعالیت شما را در اینترنت ارائه کند و افراد با بازدید از سایت شما، بتوانند خدمات مورد نظرشان را مشخص کنند و اگر سوالی دارند پاسخ آن را بیابند و سفارش خود را ارائه کنند.

همچنین می‌توانید با دفاتر فنی کپی و تکثیر همکاری کنید و با پرداخت درصدی از درآمد خود، از محل کار آنها برای ملاقات‌های خود استفاده کنید.

مخاطرات و آفت‌های این شغل و نحوه پیشگیری آنها

خدمات تایپ و ICDL با این مخاطرات همراه است:

۱- شدت رقابت

به دلیل اینکه مؤسسات حرفه‌ای، افراد غیرحرفه‌ای به آسانی وارد این حرفه می‌شوند و چون هزینه‌هایی مثل اجاره محل و یا تبلیغات را پرداخت نمی‌کنند، قیمت‌ها را کاهش می‌دهند، فلذا فضای رقابتی را پیچیده و سخت می‌نمایند. افراد غیر حرفه‌ای در این حوزه علاوه بر آن که موجب کاهش نرخ خدمات به صورت غیرمنطقی شده‌اند، فضای نامطمئنی برای مشتریان و مخاطبان ایجاد نموده‌اند زیرا مخاطب نمی‌داند که آیا خدمات شما از کیفیت و دقت کافی برخوردار است و آیا به موقع تحویل داده می‌شود یا خیر. بنابراین علیرغم بازار گسترده، ورود به این بازار به آسانی انجام نمی‌شود و نیاز به برنامه‌ریزی مناسب دارد. یکی از بهترین راهکارها در چنین بازارهایی، تمرکزگرایی در یک بازار هدف مشخص است: شما می‌توانید به عنوان مثال در تبلیغات و اطلاع‌رسانی که انجام می‌دهید، ماموریت اصلی خود را خدمت‌رسانی در یک حوزه مشخص معرفی نمایید. در این صورت ضمن این که مزیت رقابتی ویژه‌ای پیدا می‌کنید می‌توانید اطمینان بیشتری در افراد آن حوزه ایجاد کنید و با هزینه کمتر و سهولت بیشتری به آنها دسترسی پیدا کنید.

راهکار دیگر توسعه بازار است. یعنی بخش‌هایی که هنوز رقابت کمتری در آنها وجود دارد؛ می‌توانید فعالیت خود را متمرکز آنها کنید.

۲- مشکلات مربوط به پرداخت برخی از مشتریان

یکی از آفت‌های این شغل مشتریانی هستند که ممکن است سفارشی دهند اما آن را تحویل نگیرند و یا هزینه تایپ را هنگام تحویل سفارش به درستی پرداخت نکنند. البته چنین مشکلاتی در اغلب کسب و کارها پیش می‌آید. برای پیشگیری از آن بهتر است هنگام دریافت سفارش پیش پرداخت دریافت کنید و در هنگام دریافت سفارش، قیمت و هزینه انجام کار را به مشتری خود بگویید. همچنین به یاد داشته باشید که شما نباید برخورد و یا رفتار یک مشتری را به همه تعمیم دهید و رفتار نامناسبی در خصوص دیگران از خود نشان دهید.



توصیه‌هایی برای بهبود و توسعه شغلی

۱- هنگام دریافت و تحویل متون برای تایپ و صفحه‌آرایی موارد زیر را با

دقت انجام دهید:

- از گرفتن متونی که بسیار ناخوانا هستند، خودداری کنید. مشتری را متقاعد کنید که نسخهٔ بهتری برای شما تهیه کنند.

- قبل از سفارش، هزینهٔ انجام خدمات را براساس تعرفه مشخص کنید و با مشتری توافق کنید.

- حتماً پیش پرداخت دریافت کنید.

- زمان لازم برای تایپ را خیلی خوشبینانه برآورد نکنید و در بیان زمان تحویل دقت کنید. چنانچه زمان بیشتری را برای تحویل سفارش

عنوان کنید، بسیار بهتر از آن است که با تاخیر آن را تحویل دهید.

۲- هنگام انجام سفارش‌های تایپ و صفحه‌آرایی و تهیه پاورپوینت موارد

زیر را مورد توجه قرار دهید:

- سعی کنید در هنگام تایپ و صفحه‌آرایی با دقت کار کنید و حتماً در

پایان کار، شخصی دیگر متن شما را مورد بررسی قرار دهد و

غلطگیری نماید.

• قبل از همکاری با تایپیست‌های غیر حرفه‌ای از آنها تست بگیرید و از توانایی آنها اطمینان حاصل کنید. صرفاً گفته‌ها یا سوابق را ملاک قرار ندهید.

۳- زمان تحویل سفارش:

• قبل از تحویل سفارش به مشتریان آنها را کنترل کنید و از صحت آن اطمینان حاصل کنید.

• از دادن تخفیف پس از انجام کار خودداری کنید این کار تاثیر منفی در مشتری دارد.

• مشخصات مشتری را ثبت کنید. در صورت لزوم با آنها تماس برقرار کنید و در مناسبت‌ها، پیام‌های تبلیغاتی برای آنها ارسال کنید.

• چنانچه در انجام کار تاخیری ایجاد شده است قبل از مراجعه مشتری یا تماس از طرف وی، خودتان موضوع را به نحو شایسته‌ای منتقل کنید و علت تاخیر را بیان کنید و بابت آن عذرخواهی کنید.

• در صورت لزوم می‌توانید با کسر دیرکرد، رضایت بیشتری برای مشتری حاصل کنید تا موجب وفاداری و تکرار خرید از شما شود.

• در صورت امکان از پاکت‌های ویژه‌ای که نام و نشانی شما روی آن چاپ شده است (و یا مهر روی آن درج شده است)، برای تحویل کار استفاده کنید. به یاد داشته باشید نحوه ارائه سفارش به اندازه کیفیت

انجام کار مهم است و سهل انگاری در نحوه ارائه (اعم از زمان، محل و شیوه ارائه) قابل چشم پوشی نیست.

• امکان تحویل در درب منزل یا محل کار را از طریق پیک موتوری فراهم کنید و در صورت لزوم هزینه آن را از خود مشتری دریافت کنید.

۴- سایت اینترنتی خود را پر بیننده کنید:

سایت اینترنتی خود را با ایجاد مطالب تازه و خواندنی، جذاب سازید و با فونونی که در تبلیغات اینترنتی گفته شد سعی کنید تعداد بازدیدکنندگان را افزایش دهید.

۵- سعی کنید روابط خود را با مشتریان صمیمی و دوستانه کنید و آنها را ترغیب کنید که سفارش‌های بعدی خود را به شما ارائه دهند و شما را به دوستان خود معرفی کنند. می‌توانید جوایزی را به صورت هدایای تبلیغاتی مانند خودکار یا دفترچه و... تهیه کنید و به مشتریانی که وفادارند یا شما را به افراد دیگر معرفی می‌کنند، ارائه کنید.

۶- می‌توانید خدمات تایپ همزمان و پیاده‌سازی متن سخنرانی را برای سمینارها و سخنرانی‌ها ارائه کنید. برای این منظور می‌توانید تبلیغات خود را از طریق وب سایت به اطلاع شرکت‌های برگزار کننده سمینار و کنفرانس برسانید و با بازاریابی مستقیم به آنها پیشنهاد همکاری دهید.

سازمان‌ها و مراکزی که با این شغل مرتبط هستند

- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی
- اتحادیه فتوکپی و اوزالید
- سازمان فنی و حرفه‌ای
- بنیاد ICDL در ایران

معرفی مشاغل مرتبط و مکمل

- دفاتر فتوکپی و تکثیر: دفاتر فنی که خدمات کپی و پرینت ارائه می‌کنند اغلب در زمینه تایپ هم فعالیت دارند. این دفاتر می‌توانند مکمل خدمات تایپ باشند.
- موسسات نشر کتاب: موسسات نشر کتاب از مشاغل هستند که به خدمات تایپ نیاز دارند.
- مجلات و نشریات: مجلات و نشریات در هر ماه صفحات زیادی را تایپ و منتشر می‌کنند.

معرفی منابع آموزشی و تخصصی مورد نیاز

۱. گزارش نویسی، نگارش، ویرایش و پژوهش با تجدیدنظری
فراگیر در زمینه‌های نشانه‌گذاری، شیوه خط فارسی،
پایان‌نامه‌نویسی، ویراستاری، انواع گزارش؛ پدیدآورنده: مهدی
ماحوزی؛ ناشر: زوار، ۱۳۸۸

۲. ICDL XP شامل مهارت‌های هفتگانه راهبردی کامپیوتر،
پدیدآورنده: علی‌اکبر حائری، بهمن قاسمی، ناشر: ستایش، ۱۳۸۶

۳. ICDL پیشرفته: ارائه مطالب Powerpoint، پدیدآورنده: رامین
مولاناپور (مترجم)، شهرام شکوفیان (مترجم)، ناشر: اتحاد، ادبستان، ۱۳۸۶
۴. کلید: تایپ ده انگشتی، پدیدآورنده: حمید خسروی، ناشر: توسعه
آموزش، کلید آموزش، ۱۳۸۹

۵. آموزش گام به گام Word XP به همراه تایپ سریع و
فرمول‌نویسی، پدیدآورنده: سیدعلی موسوی، مجید سبزی‌علی گل، ناشر:
صفار، ۱۳۸۵

۶. خودآموز تایپ، پدیدآورنده: سیدمصطفی موسوی فاخر، ناشر: جمال،
۱۳۸۸

۷. خودآموز گام به گام تایپ فارسی و لاتین با کامپیوتر Word XP،
پدیدآورنده: منصور متواضع