

مدیران مدیران برجسته برجسته



تکنولوژی اطلاعات (IT)



مهارت‌ها . آموزش

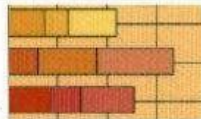


شناسایی نرم افزار

سیستم‌های کامپیوتری

طراحی پایگاه‌های اطلاعاتی

جستجو استراتژی‌ها



برقراری ارتباط

فرصت‌ها



مترجم : محمد منتظری

نویسنده : استیو اسلایت

تکنولوژی اطلاعات (IT)



نویسنده: استیو اسلایت

مترجم: محمد منتظری



مؤسسه فارغ التحصیلان و کارورزان فن آور در سال ۱۳۷۶ به همت جمعی از متخصصین و به منظور فراهم آوردن امکانات لازم جهت ارتقای توانایی‌های علمی، فنی، و تخصصی افراد شاغل در بخش‌های مختلف تولیدی، صنعتی، خدماتی و معدن تأسیس شد. اهداف اصلی این مؤسسه عبارتند از:

- ایجاد و گسترش همکاری‌های علمی - تخصصی در بین اعضای مؤسسه؛
- انتقال دانش علمی، فنی، و تخصصی به کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی واجد صلاحیت؛
- برقراری روابط علمی، فنی، و تخصصی با مؤسسات خارجی ذی ربط؛
- فراهم آوردن امکان کارآموزی و کارورزی برای کلیه افراد واجد صلاحیت و علاقه‌مند از طریق مؤسسات آموزشی داخلی و خارجی؛
- فراهم آوردن امکانات لازم جهت شرکت افراد واجد صلاحیت در دوره‌های تخصصی و استفاده از فرصت‌های مطالعاتی در داخل و خارج از کشور؛ و
- حمایت از پروژه‌های مختلف فرهنگی و آموزشی در زمینه‌های مرتبط با اهداف مؤسسه.

TTI با آرزوی توفیق روزافزون برای انتشارات سارگل که با بهره‌گیری از دانش و تخصص اساتید و کارشناسان اهل فن و انتشار کتاب‌های روز مدیریتی با کیفیتی برتر (از لحاظ ترجمه و چاپ) باب تازه‌ای را در تولید و عرضه این قبیل آثار در ایران گشوده است، آمادگی خود را برای ارائه خدمات فوق اعلام می‌دارد.

..... تهران، بلوار میرداماد، شماره ۹۸، طبقه چهارم، صندوق پستی ۵۳۶۱-۱۵۸۷۵

تلفن: ۹۷-۲۲۵ ۸۵۹۶، نمابر: ۲۲۵ ۸۵۹۸

E-mail: Postmaster@ttiinstitute.org, tti@samopardaz.com, Website: www.tiinstitute.org



مقدمه مترجم

امروزه دیگر کامپیوتر، سسی دی، مانیتور، نرم افزار، سخت افزار و ... واژه‌های بیگانه‌ای نیستند و اینترنت دیگر یک پدیده نو محسوب نمی‌شود. با وجود این، گستردگی و وسعت اطلاعات در دنیای امروز به حدی است که تنها با کمک این ابزار و وسایل می‌توان به راحتی اطلاعات را منتقل کرد. توان بالقوه‌ای که در حوزه تکنولوژی اطلاعات یافت می‌شود موجب شده است که این نظام به نیاز اساسی بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها تبدیل شود. ممکن است یک مدیر بتواند بدون داشتن یک سری از مهارت‌های مدیریتی سازمان خود را اداره کند، اما بدون داشتن دانش IT راه سخت و دشواری در پیش رو خواهد داشت. تکنولوژی اطلاعات سبک نوینی از مدیریت را پایه‌گذاری می‌کند و فرصت‌های بیشماری را در اختیار مدیران قرار می‌دهد تا آنها بتوانند با بهینه‌سازی روش‌های کاری خود، سایر مهارت‌ها و توانایی‌های مدیریتی را ارتقا بخشند. امروزه خواسته هر سازمانی این است که در دنیای مجازی الکترونیک حضور داشته باشد، زیرا این فضا برای انجام کارهای تحقیقاتی، افزایش سرعت تجارت، و نزدیکی بیشتر به مشتریان بسیار مناسب است. هر روزه بر تعداد سازمان‌هایی که به صورت On-line فعالیت می‌کنند افزوده می‌شود. بنابراین، غفلت از این تکنولوژی برتر دنیای نوین موجب تضعیف شدید سازمان خواهد شد.

نویسنده در این کتاب می‌کوشد تا با معرفی ابزارهای مختلف و تأکید بر استفاده مؤثر از IT زمینه را برای ایجاد فرهنگ کاربرد IT فراهم سازد. وی مزایای استفاده از IT را برای خواننده برمی‌شمارد و با ارائه راهکارهای عملی تلاش می‌کند تا زمینه را برای آشنایی هر چه بیشتر خواننده با پیشرفت‌ها و تولیدات جدید در زمینه IT فراهم کند.

فهرست مندرجات

۵ مقدمه

ضرورت یادگیری IT

۶ شناخت IT

۸ مهار قدرت IT

۱۰ توجه به عنصر انسانی

۱۲ همگام شدن با تغییر

نگاه به IT از دریچه کامپیوتر

۱۴ یافتن ابزار مناسب

۱۶ شناسایی اجزا

۱۸ انتخاب سخت افزار

۲۲ استفاده از شبکه ها

۲۶ انتخاب نرم افزار



اسلایت، استیو Sleight, Steve

تکنولوژی اطلاعات (IT) / نویسنده استیو

اسلایت؛ مترجم محمد منتظری - تهران:

سارگل، ۱۳۸۲.

۲۲ ص: مصور (رنگی) - (مدیران برجسته)

ISBN 964-5890-18-7

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

عنوان اصلی: Information Technology

۱. تکنولوژی اطلاعات - الف. منتظری؛ محمد.

۱۳۴۸ - مترجم. ب. عنوان. ج. عنوان.

۹۵ الف/۵/۵۸ T ۶۵۸/۰۵۴۶

۱۳۸۲

۲۰۰۱-۸۲ م

کتابخانه ملی ایران

نام کتاب: تکنولوژی اطلاعات (IT)

نویسنده: استیو اسلایت

مترجم: محمد منتظری

ویراستار: سمیه شریعتی راد

ویراستار فنی: حسن مقیمی

ناشر: انتشارات سارگل

صفحه آرای: آفتاب گرافیک

نوبت چاپ: اول

شمارگان: ۴۰۰۰ نسخه

سال انتشار: ۱۳۸۲

شابک: ۷-۱۸-۵۸۹۰-۹۶۴

قیمت: ۲۵۰۰۰ ریال

انتشارات سارگل

تلفن: ۸۹۳۳۲۴-۵ ، ۸۹۵۴۰۴۱

فکس: ۸۹۳۳۲۶ ، ۸۹۵۰۴۷۵

<http://www.sargolpub.com>

حق هرگونه چاپ و تکثیر (به هر طریق ممکن) برای نشر سارگل محفوظ است.

۳۵ ارائه اطلاعات

۳۳ کار کردن با پست الکترونیک

(E-mail)

۳۴ استفاده از وب

۳۶ انتخاب سایر نرم افزارها



مدیریت IT

۳۸ آماده کردن کارمندان برای

پذیرش IT

۴۲ جلوگیری از بروز مشکلات

۴۴ بازنگری فرایند کار

۴۶ برنامه ریزی منابع

۴۸ کار کردن با کارمندان بخش IT



۵۵ همکاری با مشاوران

۵۲ واگذاری وظایف IT به پیمانکاران

مزیت استفاده از اینترنت



۵۴ یک انقلاب کاری

۵۶ کاهش هزینه ها

۵۸ نزدیکی بیشتر به مشتری

۶۰ ایجاد رابطه با زنجیره تأمین کالا و

خدمات

۶۲ تحقیق و جستجو در وب

۶۴ بازاریابی در اینترنت

۶۶ ورود به تجارت الکترونیکی

۶۸ مهارت های خود را ارزیابی کنید

۷۰ واژه نامه



مقدمه

امروزه تکنولوژی اطلاعات تقریباً وارد تمامی عرصه‌های تجارت مدرن شده و دامنه این نفوذ تا جایی است که موفقیت و شکست هر سازمان در گرو استفاده مؤثر از آن خواهد بود. مدیران همه بخش‌ها، از مدیریت منابع انسانی تا مدیریت بازاریابی، باید با مزایای IT آشنا شوند و راه‌های بهره‌برداری اثربخش را از این انقلاب جدید صنعتی بیاموزند.

تکنولوژی اطلاعات به شما کمک خواهد کرد تا رموز و اصطلاحاتی که اغلب موضوعات مختلف را در بر می‌گیرند از سر راه بردارید و به مبارزه با آنها بروید.

اطلاعات واقعی سبب می‌شوند شما با مشکلات شغلی برخورد مناسبی داشته باشید، اعتماد به نفس لازم را برای مدیریت IT به دست آورید، و بتوانید از انقلاب اینترنتی بهره‌برداری کنید. کتاب حاضر با ۱۰۱ نکته کلیدی و مفید کمک شایانی به شما می‌کند. در پایان یک تمرین خودآزمایی ارائه شده است که به کمک آن می‌توانید مهارت‌های خود در زمینه IT را ارزیابی کنید و آنها را توسعه دهید.



ضرورت یادگیری IT

برای کسب موفقیت در دنیای رقابتی تجارت که با سرعت شگرفی در حال تغییر است، استفاده مؤثر سازمان‌ها از IT بسیار حائز اهمیت خواهد بود. بپذیرید که خود و کارمندان‌تان به فراگیری IT نیاز دارید.

شناخت IT

1 به کارمندان خود کمک کنید تا با اهمیت IT در کسب موفقیت‌های شغلی آشنا شوند.

در دنیای امروز استفاده مؤثر از IT یکی از مهم‌ترین وظایف سازمان‌ها است. برای سازمان‌هایی که به دنبال کسب حداکثر امتیاز در بازار رقابتی امروز هستند، درک نقش IT و حداکثر استفاده از سیستم‌های آن یک نیاز ضروری است.

IT چیست؟

IT مخفف کلمه تکنولوژی اطلاعات (Information Technology) است و در یک معنی به تکنولوژی‌هایی اشاره می‌کند که توسط یک میکروپروسسور (یا تراشه کامپیوتری) کنترل می‌شوند. برای مثال، از میکروپروسورها برای کنترل ارائه خدمات مهمی نظیر آب، برق، و مخابرات استفاده می‌شود. میکروپروسورها بخش اصلی اکثر فرایندهای تولید و توزیع نیز هستند. در هر صورت، اکثر مدیران از طریق دو نوع سیستم کامپیوتری با IT ارتباط دارند: سیستم‌هایی که کار ذخیره‌سازی و پردازش اطلاعات را انجام می‌دهند؛ و سیستم‌هایی که بین مردم و بنگاه‌های اقتصادی ارتباطات مؤثر و سریعی ایجاد می‌کنند.

تفاوت‌های فرهنگی

پیدایش و توسعه تکنولوژی اطلاعات از سازمان‌های نظامی، تحقیقاتی، و بازرگانی آمریکا آغاز شد. که البته امروزه تمام دنیا از آن بهره‌مند هستند. در حالی که ایالات متحده هنوز در زمینه تولید لوازم IT پیشگام است، کشورهای اروپایی، هند، و غیره تلاش می‌کنند برای فروش تکنولوژی جایگاه مناسبی در بازارهای کوچک و منطقه‌ای به دست آورند.

مزایای استفاده از IT

هیچ سازمانی وجود ندارد که بتواند از این تکنولوژی برتر دنیای نوین غفلت کند. سیستم‌های امروزی IT به تجارت کمک می‌کنند تا در برابر تغییرات سریع و مستمر واکنش‌های مؤثرتر و مناسب‌تری نشان دهد. با به کارگیری صحیح تکنولوژی اطلاعات، شرکت شما امکان بهینه‌سازی روش‌های کاری خود را پیدا می‌کند و می‌تواند بر روی آن دسته از مهارت‌ها و توانایی‌های اصلی خود که شرکت را از رقبای بازار متمایز می‌سازد، تأکید کند. عدم استفاده از فرصت‌هایی که امروزه توسط IT ایجاد می‌شود، یقیناً عدم موفقیت در کار را به دنبال خواهد داشت.

۲ در جست و جوی تکنولوژی‌های جدیدی باشید که کارها را ساده‌تر می‌کنند.

۳ تمام توجه خود را به این موضوع معطوف کنید که IT چگونه می‌تواند شما و کارتان را تقویت کند.

۴ در سازمان خود بخش‌هایی را بیابید که هم اکنون از IT استفاده می‌کنند.

استفاده بهینه از IT

یکی از مهارت‌های استراتژیک افراد، استفاده بهینه از قدرت نظام‌های IT است. در صورتی که یک سازمان بخواهد رقبای خود را پشت سر بگذارد، این مهارت به یک نیاز اساسی تبدیل می‌شود. در یک سازمان، IT وظایف بسیاری به عهده دارد که از آن جمله می‌توان به مدیریت خودکار سیستم‌ها و فرایندها اشاره کرد، اما نقش کلیدی IT آنجا مشخص می‌شود که به عنوان یک تکنولوژی توانبخش به کمک مدیران می‌آید. مدیران برای برقراری ارتباط مؤثرتر، ساده کردن فرایندهای کار، کسب اطلاعات، و تحلیل و اداره داده‌های مورد نیاز باید IT را انتخاب و از آن استفاده کنند.

استفاده مؤثر از IT

استفاده مؤثر از قدرت IT منافع با ارزشی را هم برای شخص و هم برای سازمان به همراه دارد.



مهار قدرت IT

سیستم‌هایی را انتخاب کنید که توانایی ایجاد برتری رقابتی را داشته باشند.

۵

برای کسب حداکثر استفاده از IT سیستم‌ها باید نیازهای سازمان را به طور اثربخش رفع کنند. مدیران سازمان باید کنترل تکنولوژی را در سیطره خود داشته باشند و برای رسیدن به برتری رقابتی استفاده از IT را سرلوحه کار خود قرار دهند.

ایجاد سیستم‌های مؤثر

IT نوعی ابزار کار است که می‌تواند موجب رشد واقعی در سبک مدیریت و روش برقراری ارتباط با مخاطبان اصلی شود. برای تأمین منافع واقعی سیستم‌ها باید:

- برای کاربر شفاف و روشن باشند. آگاهی از نحوه کار سیستم‌ها برای کاربران ضرورتی ندارد، نکته مهم این است که آنها آن گونه و آن گاه که نیاز است وارد عمل شوند؛
- سریع و ساده باشند. کاربران باید بتوانند به راحتی با این سیستم‌ها کار کنند و بدون نیاز به انتظار طولانی برای واکنش و عکس‌العمل سیستم کارها را به سرعت انجام دهند؛
- انعطاف پذیر باشند. نیازهای در حال تغییر به سیستم‌هایی با توانایی انطباق سریع نیاز دارند.



وابستگی به IT

بسیاری از سازمان‌ها (مانند بازارهای بورس) برای هدایت و رهبری کار خود به سیستم‌های کارآمد IT وابستگی تام دارند.

شناسایی نیازها

سازمان‌ها باید نسبت به تغییرات بازار واکنش نشان دهند. برای تولید محصولات جدید و پاسخ‌گویی به انتظارات مشتریان درنگ جایز نیست. برای ایجاد برتری رقابتی، توجه سیستم‌های IT باید به نیازهای واقعی کار معطوف شود. اجازه ندهید بخش IT سیستم‌هایی را به سازمان تحمیل کند که صرفاً مبتنی بر تکنولوژی بالا هستند، بلکه شرایطی فراهم کنید که شناسایی نیازهای خاص هر بخش توسط کارمندان خود آن بخش صورت پذیرد، سپس از IT برای برطرف کردن این نیازها استفاده کنید.

طوری برنامه‌ریزی کنید که تکنولوژی با نیازهای کاری منطبق باشد، نه برعکس.

۶

چه کسی باید منبع IT را اداره کند؟

IT باید به طور کامل با انواع تکنولوژی‌های جدید آشنا شوند و بتوانند آنها را اداره کنند. چنانچه کارمندان بخش IT در کار خود تردید دارند، برای آنها برنامه‌های آموزشی ترتیب دهید و یا برای جذب خدمات پشتیبانی از خارج از سازمان با تأمین کننده سیستم قرارداد منعقد کنید.

در انتخاب سیستم‌های جدید یا رو آوردن به تکنولوژی‌های جدید، انتخاب شخص مناسب برای مدیریت منابع IT از اهمیت بالایی برخوردار است. انتخاب و هدایت سیستم‌ها باید به نحوی انجام شود که توقف و یکاری دستگاه‌ها به حداقل برسد. کارمندان شما در بخش

مسئولیت بخش IT

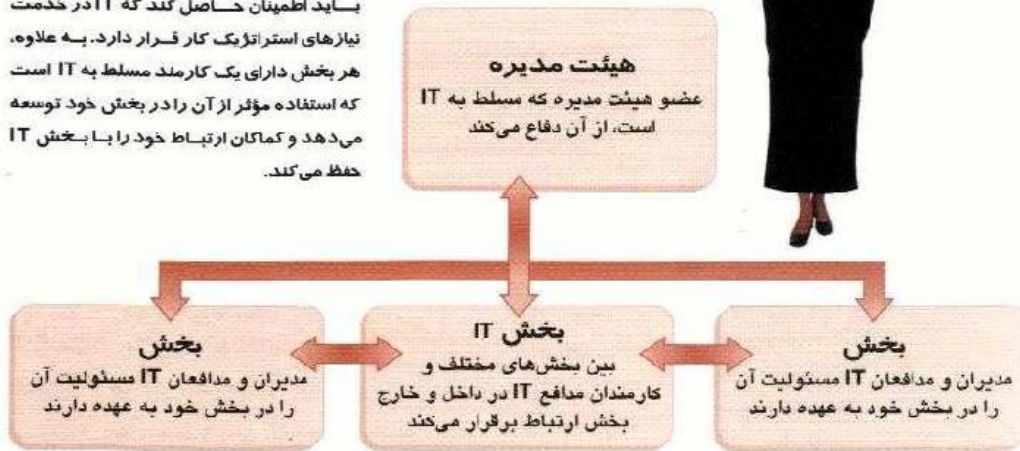
با توجه به این که استفاده مؤثر از IT یک مهارت مهم و استراتژیک در هر سازمانی است، انتخاب شخص مناسب برای کنترل IT یک موضوع کاملاً جدی و بحث برانگیز خواهد بود. در گذشته امور مربوط به IT غالباً به یک مقام ارشد مالی، که ممکن بود درک کاملی از تکنولوژی نداشته باشد، ارجاع داده می‌شد. امروزه وجود یک فرد متخصص در زمینه IT در هیئت مدیره و حتی در تک تک بخش‌های سازمان بسیار حیاتی و ضروری به نظر می‌رسد. مسئول بخش به استفاده از IT بر اساس نیازهای جاری و آتی سازمان توجه دارد و این در حالی است که طرفداران IT در بخش‌های مختلف کارمندان را به استفاده مؤثر از آن ترغیب و تشویق می‌کنند.

۷ برای افزایش سرعت و انعطاف پذیری از سیستم‌های ساده IT استفاده کنید.

۸ IT را بیاموزید و گروه خود را به استفاده از آن ترغیب و تشویق کنید.

مدافعان IT

عضو هیئت مدیره که مسلط به IT نیز هست، باید اطمینان حاصل کند که IT در خدمت نیازهای استراتژیک کار قرار دارد. به علاوه، هر بخش دارای یک کارمند مسلط به IT است که استفاده مؤثر از آن را در بخش خود توسعه می‌دهد و کماکان ارتباط خود را با بخش IT حفظ می‌کند.



توجه به عنصر انسانی

با وجود این که کوشش فراوانی جهت توسعه بهتر، سریع تر، و پیچیده تر سیستم های IT صرف می شود عنصر انسانی در اغلب موارد به دست فراموشی سپرده می شود. برای درک ارزش واقعی IT باید اطمینان حاصل کنید که کاربران کنترل تکنولوژی را در دست داشته و در خصوص به کارگیری آن نظر مساعدی دارند.

۹ برای دانش و خلاقیت انسانی، بیشتر از سیستم های IT ارزش قائل شوید.

کنترل IT

ترس و واهمه از تکنولوژی زمانی که افراد تسلطی بر آن ندارند یک امر کاملاً طبیعی است. این ترس مخصوصاً زمانی بیشتر می شود که تکنولوژی ظاهری پیچیده داشته باشد و از زبانی استفاده کند که برای افراد غیر متخصص مبهم و نامفهوم باشد. بسیاری از سیستم های IT در مقایسه با سایر تکنولوژی های پیچیده (نظیر تلویزیون یا تلفن) تا حدودی محکوم به شکست هستند و کاربران هنوز با آن بیگانه می باشند. برای کسب بیشترین بهره از IT کاربر باید یک زبان جدید را بیاموزد و با مهارت های مهم و جدید آشنا شود. شما و کارمندانان صرفاً زمانی می توانید کنترل IT را به دست بگیرید که برای استفاده از تکنولوژی آموزش کافی دیده باشید.

۱۰ در مورد تکنولوژی دیدگاه مثبتی داشته باشید و برای استفاده از آن آموزش های لازم را ببینید.

۱۱ به خاطر داشته باشید که در هر کاری افراد بهترین منبع اطلاعات به شمار می روند.

دیدگاه مثبت در مورد IT

به عنوان یک مدیر لازم است که با مفاهیم و مزایای IT آشنا شوید و یاد بگیرید که چگونه از سیستم های معمول استفاده کنید. حذف نگرش های منفی نسبت به تکنولوژی و توجه به مزایای آن، نخستین مرحله از کار است. توجه داشته باشید که تکنولوژی نه تنها از بین نمی رود، بلکه بر تمامی جنبه های زندگی شما تأثیر روزافزونی به جا خواهد گذاشت. مصمم باشید که نحوه استفاده از IT را یاد بگیرید و به دنبال همکاری باشید که می توانند به شما کمک کنند. مفاهیم و اصطلاحات نامأنوس و مبهم غالباً فرایند یادگیری را مختل می کنند، بنابراین از همکاران بخواهید تا از کاربرد آنها اجتناب کنند و یا در صورت استفاده اصطلاحات کلیدی را توضیح دهند.

سؤال هایی که باید از خود بپرسید

- آیا به اندازه کافی برای یادگیری تکنولوژی و سیستم های IT تلاش می کنم؟
- آیا به کاربرد و ارزش IT در سازمان خود ایمان و اعتقاد کافی دارم؟
- آیا درک من از تکنولوژی آن قدر زیاد است که کنترل سیستم های مورد استفاده را در دست بگیرم؟

ایجاد یک فرهنگ اطلاعات

اطلاعات همچون خون در رگ هر سازمان است و سیستم‌های IT اغلب برای اداره کردن، ذخیره سازی، و توزیع آنها ایجاد می‌شوند. البته بسیاری از این سیستم‌ها در رسیدن به اهداف خود با شکست مواجه می‌شوند. یک دلیل عمده برای این ناکامی، تمرکز بر روی قابلیت‌های تکنولوژیکی به جای توجه به چگونگی کار کردن افراد با اطلاعات است. این موضوع معمولاً به جای ایجاد یک دیدگاه انعطاف‌پذیر، انسان‌محور، و اغلب برنامه‌ریزی نشده (که نشان دهنده نحوه استفاده و تقسیم اطلاعات توسط افراد است) به پیدایش دیدگاهی غالباً خشک و کامپیوتر محور منجر می‌شود. دلیل دیگر این ناکامی، این تفکر است که اگر تکنولوژی در اختیار افراد باشد تقسیم اطلاعات توسط آنها به طور طبیعی انجام خواهد گرفت. در حقیقت تازمانی که اطلاعات به منزله داشتن قدرت و توانایی است افراد تمایلی به تقسیم اطلاعات کلیدی ندارند. مگر این که فرهنگ شرکت آنها را به چنین کاری تشویق کند. بنابراین، برای کمک به مدیریت IT و قبل از استفاده از تکنولوژی اطلاعات ایجاد فرهنگ اطلاعات از اهمیت بالایی برخوردار است.

۱۲ مطمئن شوید افراد پیش از وابسته شدن به ابزارهای ارتباطی مبتنی بر IT مهارت‌های میان-فردی را بیاموزند.

بایدها و نبایدها

- اگر زبان IT همکاران خود را زمانی که IT را به کاربران جدید متوجه نشدید، به آنها بگویید.
- دقت کنید که در حالت طبیعی افراد چگونه از اطلاعات استفاده و آن را تقسیم می‌کنند.
- در افراد انگیزه تقسیم اطلاعات را ایجاد کنید.
- زمانی که IT را به کاربران جدید کامپیوتر توضیح می‌دهید، از اصطلاحات نامأنوس و نامفهوم استفاده نکنید.
- در صورت وجود یک زمینه رقابتی، از افراد انتظار نداشته باشید که اطلاعات ارزشمند خود را تقسیم کنند.
- برای حل مشکلاتی که ریشه انسانی دارند، از IT استفاده نکنید.

نقش افراد در افزایش ارزش

اطلاعات

داده‌ها تنها زمانی به اطلاعات تبدیل می‌شوند که توسط یک تحلیل‌گر تفسیر و معنی‌دار شوند. یک مدیر از اطلاعات برای برنامه‌ریزی و آگاه ساختن کارمندان استفاده می‌کند.

داده‌ها

کامپیوتر داده‌هایی مانند ارقام فروش یا مشخصات مشتریان را جمع‌آوری و ضبط می‌کند



تحلیل‌گر

اطلاعات

اطلاعات توسط شخصی به وجود می‌آیند که داده‌ها را تفسیر و آنها را معنی‌دار می‌کند



تصمیم‌گیرنده

دانش

دانش کاری از اطلاعاتی به دست می‌آید که تصمیم‌گیرندگان با دیدی باز استخراج می‌کنند



کارمند آگاه

حرکت

در پی دستورات تصمیم‌گیرندگان، کارمندان آگاه وارد عمل می‌شوند

همگام شدن با تغییر

یکی از شکایتهای عمده سازمانها مربوط به دشواری همگام شدن با تغییرات در سیستمهای IT است. این سیستمها با سرعت زیادی در حال رشد و ارتقا هستند. مدیران باید بتوانند آن دسته از پیشرفت‌های IT را که به سازمان آنها ارتباط پیدا می‌کنند، شناسایی کنند و در مقابل آن واکنش مناسب نشان دهند.

۱۳ **بروز تغییر**
اجتناب ناپذیر است،
بنابراین روش‌هایی پیدا
کنید تا از این تغییرات
بیشترین بهره را ببرید.

پذیرش تغییر

پیشرفت‌های تکنولوژیکی و جهانی شدن روزافزون بازارها، موجب بروز تغییر در محیط کار می‌شوند. در رابطه با IT و به کارگیری آن، سرعت این تغییرات بیش از پیش نمایان می‌شود. حتی متخصصان IT نیز از مشکل همگام شدن با تغییرات در عرصه تکنولوژی شکایت دارند. بنابراین، چندان دور از ذهن نیست که اکثر مدیران احساس کنند توانایی همگام شدن با تغییرات و یا زمان کافی برای این کار را ندارند. به هر حال، آگاهی از تغییراتی که ممکن است بر کار شما تأثیر بگذارند از اهمیت زیادی برخوردار است. توجه داشته باشید که سرعت گام‌های تغییر در آینده کند نخواهد شد. در شرایطی که رقابت انعطاف پذیرتر موفق خواهند شد، کسانی که نمی‌توانند و یا تمایل ندارند خود را فوراً با این تغییرات هماهنگ کنند به سرعت کنترل کار را از دست خواهند داد.

کارهایی که باید انجام دهید

- ۱- تکنولوژی‌هایی را انتخاب کنید که منافع حتمی و واقعی به دنبال داشته باشند.
- ۲- برای تداوم ارتباط با پیشرفت‌های جدید زمان کافی صرف کنید.
- ۳- تماس‌های خود را با همکاران باتجربه‌تر در زمینه استفاده از ابزار IT افزایش دهید.
- ۴- نیازهای اساسی خود را برای بخش IT توضیح دهید.

بهترین انتخاب

شما مجبور نیستید خود را با تمام تغییرات هماهنگ کنید. به جای این کار بهترین‌ها را انتخاب کنید، ابزار جدید را بشناسید، و تکنولوژی‌هایی را یاد بگیرید که می‌توانند کارهای مهم را آسان و از اتلاف وقت شما جلوگیری کنند، یا هزینه‌ها را کاهش و درآمدها را افزایش دهند. به دنبال سیستم‌هایی از IT باشید که استفاده از آنها از نظر اجرایی و استراتژیک نقش مهمی در کار شما ایفا کنند. این سیستم‌ها شامل سیستم‌های تجارت الکترونیکی از طریق اینترنت (برای خرید و فروش از طریق اینترنت) و یا یک اینترنت (وب سایت داخلی) برای مدیریت اطلاعات داخلی هستند. حوزه‌های کلیدی را شناسایی و بر روی توسعه آنها تمرکز کنید.

۱۴ **تغییرات مفید را**
سریع‌تر از رقبای خود
شناسایی و انتخاب
کنید.

۱۵ **به گروه خود کمک کنید**
تا بر تغییرات بارز و
ارزشمند تمرکز کنند.

بررسی پیشرفت‌های جدید

تهاراه هماهنگ شدن با سرعت بالای تغییر در تکنولوژی، تخصیص یک زمان کوتاه و منظم برای بررسی پیشرفت در حوزه‌هایی است که برای شما از اهمیت بالایی برخوردار هستند. بهترین منابع اطلاعاتی شامل اینترنت، مجلات تخصصی، گزارش‌های رسانه‌های جمعی در مورد تکنولوژی، متخصصان IT و با همکارانی هستند که از تکنولوژی مشابهی استفاده می‌کنند. چنانچه سازمان شما دارای بخش IT است، از این بخش بخواهید تا شما را در جریان تغییرات مهم قرار دهد. توجه خود را به آن دسته از تکنولوژی‌هایی معطوف کنید که برای شما مهم هستند و پیرامون آنها تحقیق کنید. چنانچه از نرم‌افزارهای تجاری استفاده می‌کنید، به طور منظم به وب سایت سازنده مراجعه کنید تا از جزئیات نقایص، موارد ارتقا، و دستورالعمل‌های کاربرد نرم‌افزار آگاه شوید. بسیاری از تولیدکنندگان نرم‌افزار در اینترنت یک سری لیست‌های پستی منتشر می‌کنند که شما از طریق آنها می‌توانید به طور مداوم اطلاعات مربوط به محصولات را دریافت کنید.

۱۶ امروزه اینترنت بهترین ابزار تحقیقاتی است.

سؤال‌هایی که باید از خود می‌رسد

- آیا نرم‌افزار یا سخت‌افزاری که من از آن استفاده می‌کنم به روز است یا از دور خارج شده است؟
- آیا سایر ابزارها ویژگی‌هایی دارند که کارایی من را افزایش دهند؟
- آیا نرم‌افزار جدید توسط دیگران مورد آزمایش قرار گرفته است. به طوری که مطمئن شوم مشکلات عمده‌ای بر سر راه من نخواهد بود؟



▲ همگام شدن با پیشرفت‌های جدید با کارمندان خود جلساتی ترتیب دهید تا از این طریق اطلاعات مربوط به نرم‌افزار و سخت‌افزارهای جدید (که ممکن است در عملکرد سازمان مفید باشند) به همه اعضا منتقل شوند.

۱۷ تغییراتی که اینترنت در سیستم‌ها به وجود می‌آورد را زیر نظر داشته باشید، زیرا این تغییرات بر کار شما بیشترین تأثیر را خواهند داشت.

نگاه به IT از دریچه کامپیوتر

چنانچه مدیران بخواهند راه‌هایی را برای مرتفع ساختن نیازهای سازمانی و پرسنلی خود بیابند، باید نسبت به IT دیدگاه وسیعی داشته باشند. آنها باید با سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای معمول آشنا شوند.

یافتن ابزار مناسب

با تکنولوژی‌هایی که به پیشرفت‌های کنونی منجر شده‌اند آشنا شوید.

۱۸

اولین و مهم‌ترین گام در استفاده بهینه از IT انتخاب بهترین تکنولوژی‌ها و سیستم‌های منطبق با نیازهای مهم شما است. آثار و نتایج این انتخاب‌ها ممکن است در دراز مدت مشخص شوند، بنابراین کاربران سیستم و پرسنل بخش IT را در فرایند انتخاب مشارکت دهید.

انتخاب تکنولوژی مناسب

تنها در چند سال اخیر سیستم‌های IT به طور چشمگیری تغییر کرده‌اند و این موضوع موجب شده است که بسیاری از سازمان‌ها مجهز به ترکیبی از سیستم‌های قدیمی و تکنولوژی‌های جدیدتر باشند. سیستم‌های کنونی IT توسط تکنولوژی اینترنت هدایت می‌شوند، به طوری که اکثر سازمان‌ها به دنبال استفاده از این وسایل و راه‌اندازی اینترنت (وب سایت خصوصی) در شبکه‌های محلی هستند. اگر می‌خواهید سیستم‌های جدیدی انتخاب کنید، برای برخورداری از حداکثر انعطاف‌پذیری به دنبال سیستم‌هایی باشید که با استانداردهای همگانی اینترنتی کار می‌کنند. همچنین این سیستم‌ها باید بتوانند با تمام سیستم‌های قدیمی شما نیز ارتباط برقرار کنند.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- با وجودی که سیستم‌های IT پیشرفت زیادی کرده‌اند، هنوز هم بسیاری از سیستم‌های قدیمی کاربرد دارند و باید هنگام ورود تکنولوژی‌ها و سیستم‌های جدید مد نظر قرار گیرند.
- اشتراک و دسترسی به داده‌ها بین سیستم‌های قدیمی و سیستم‌های جدید (که بر اساس امکان دسترسی به اینترنت طراحی شده‌اند) مشکل و پرهزینه است و موجب اتلاف وقت نیز می‌شود.
- انجام کار و تجارت الکترونیکی نیازمند آن دسته از سیستم‌های IT است که با استانداردهای اینترنت سازگار باشند یا با آنها کار کنند.

تعریف اصطلاحات پایه

اصطلاح	تعریف
بیت (Bit)	کوچک‌ترین واحد اطلاعاتی که یک کامپیوتر می‌تواند پردازش کند.
بایت (Byte)	یک کاراکتر (عدد، حرف، یا علامت) که از ۸ بیت تشکیل شده است.
سی دی رام (CD-Rom)	دیسک نشارده (CD) متحرک که اطلاعات آن فقط خواندنی است (ROM).
چیپ (Chip)	ریزپردازنده کامپیوتر که عملکرد آن را کنترل می‌کند.
دی وی دی (DVD)	دیسک دیجیتالی چند سو گرد و متحرک که رفته رفته جایگزین سی دی می‌شود.
دیسک سخت (Hard Disk)	مخزن دائمی اطلاعات کامپیوتر که به آن هارد درایو (Hard drive) نیز گفته می‌شود.
سخت‌افزار (Hardware)	اجزای قابل رؤیت و فیزیکی سیستم کامپیوتر.
سیستم عامل (OS)	نرم افزاری که کل عملیات کامپیوتر را هدایت و کنترل می‌کند.
رم (RAM)	حافظه موقت؛ مخزن موقت عملیاتی در کامپیوتر.
نرم افزار (Software)	دستورالعمل‌های الکترونیکی کامپیوتر که بر روی سخت افزار اجرا می‌شود.

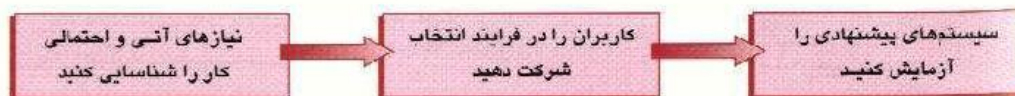
ارزیابی ابزارها

ارزیابی ابزار جدید IT همواره باید از نیازهای کاری شروع شود نه از جنبه‌های تکنولوژی. ابتدا به طور روشن و ظریفی را که این ابزار باید انجام دهد مشخص کنید، سپس به آزمایش روش‌های احتمالی موجود پردازید. در صورت امکان، تحقیق کنید رقبای شما چه سیستم‌هایی را انتخاب کرده‌اند. با تهیه یک فهرست کوتاه از انتخاب‌های رقیب به بررسی بیشتر آنها پردازید. توسل به مشخصات فنی سیستم یا وعده‌های فروشندگان کار چندان مطمئنی نیست.

۱۹ قبل از انتخاب ابزارهای جدید IT آنها را آزمایش کنید.

انتخاب دقیق

برای اتخاذ تصمیم سنجیده در گزینش یک سیستم جدید عجله نکنید. حتی ممکن است این انتخاب چندین سال طول بکشد. کاربران را در کار گزینش سهیم کنید و به منافع بلندپیشد که یک انتخاب سنجیده می‌تواند به بار آورد.



شناسایی اجزا

۲۵
برای افزایش سرعت
برنامه‌ها و فایل‌های
حجیم، حافظه کامپیوتر
خود را افزایش دهید.

آشنایی با نحوه کار کامپیوتر لازمه استفاده مناسب و مؤثر از آن نیست. اگر درک مناسبی از نقش سخت‌افزارهای مختلف و نرم‌افزارهای آن داشته باشید، هنگام کار کردن با سیستم‌های IT نتایج بهتری به دست خواهید آورد.

کامپیوتر خود را بهتر

بشناسید

قلب کامپیوتر (یعنی چیپ‌ها و مدارها) در کیس (Case) آن است. ورودی و خروجی‌های سیستم (که به آنها وسایل جانبی گفته می‌شود) به وسیله کابل‌ها یا دستگاه‌های مادون قرمز به کیس متصل می‌شوند. زمانی که کامپیوتر با داده‌ها کار می‌کند، آنها را در حافظه مقدماتی و فعال خود که به آن حافظه موقت گفته می‌شود ذخیره می‌کند. افزایش حافظه کامپیوتر یک راه ساده و مؤثر برای افزایش سرعت عملیاتی آن است. یک دیسک سخت مغناطیسی در کیس کامپیوتر کار ذخیره‌سازی دائمی را به عهده دارد. دیسک سخت‌های جدید معمولاً چندین گیگا بایت (Gb) از داده‌ها را ذخیره می‌کنند. ابزارهای متحرک (مانند سی دی‌ها) نیز حافظه جانبی قابل حمل کامپیوتر را تأمین می‌کنند.

قطعات سخت‌افزاری

با اتصال انواع وسایل ورودی و خروجی به یکدیگر می‌توانید اطلاعات را وارد و پس از پردازش، آن را به شکلی قابل استفاده ارائه کنید.



شناخت سخت افزار

اصطلاح سخت افزار به تمام قسمت های فیزیکی کامپیوتر، شبکه ای که به آن وصل می شود، و هر نوع وسیله جانبی (وسایل متصل) اطلاق می شود. هر چند از نقطه نظر تکنولوژیکی سخت افزارها حدوداً یک سال بعد از زمان خرید از رده خارج می شوند، اما اکثر سازمان ها دریافتند که سخت افزار می تواند وظایف مورد نظر را تا یک دهه انجام دهد. همچنین از آنجایی که نرم افزارهای کاری استاندارد به سرعت و قدرت کامپیوترهای جدید در بازار نیاز چندانی ندارند، معمولاً خرید سریع ترین کامپیوترهای موجود چندان ضروری به نظر نمی رسد.

شناخت نرم افزار

اصطلاح نرم افزار به اجزای غیر قابل رؤیت سیستم کامپیوتر اطلاق می شود که امکان کاربرد و انعطاف پذیری لازم برای انجام کار مفید را میسر می کنند. نرم افزار سیستم که معمولاً به نام سیستم عامل (OS) نامیده می شود کامپیوتر (و تمامی ارتباطات با وسایل جانبی) را کنترل می کند، ارتباط کاربر را با کامپیوتر برقرار می کند (ارتباط با آن چه که بر روی صفحه قابل رؤیت است)، و برای نرم افزارهای کاربردی نقش یک میانجی را ایفا می کند. برنامه های کاربردی نرم افزارهایی هستند که برای امور خاصی نظیر حسابداری یا پردازش متن (Word Processing) طراحی شده اند. برنامه های کاربردی بسیاری وجود دارند که تقریباً برای برطرف ساختن انواع نیازها طراحی شده اند.

۲۱ برای تأمین تجهیزات مورد نیاز خود تولیدکنندگان برتر را انتخاب کنید.

۲۲ برنامه های جدید معمولاً به حداقل ۳۲ مگا بایت حافظه نیاز دارند.

تعیین اولویت ها

بهبتر است ابتدا نرم افزارهای کاربردی که تناسب بیشتری با نیازهای خاص سازمان شما دارند را انتخاب کنید، سپس سخت افزار و سیستم عاملی را برگزینید که مناسب با نیازهای این بسته های نرم افزاری باشند. اگر اولین بار نیست که سخت افزار کامپیوتر را نصب می کنید و با قصد ارتقای تجهیزات فعلی را ندارید، باید آن نوع از برنامه های کاربردی را انتخاب کنید که بر روی سخت افزار نصب شده اجرا می شوند.

سؤال هایی که باید از خود بپرسید

- سخت افزار کامپیوتر من چند سال کار کرده و آیا از کار افتاده است؟
- آیا مدت زمانی که کامپیوتر کار پردازش را انجام می دهد طولانی است؟
- آیا می توانم برای بالا بردن سرعت کامپیوتر خود حافظه آن را اضافه کنم؟
- آیا نرم افزار موجود تمام وظایف را که من به آن نیاز دارم انجام می دهد؟
- آیا برای استفاده از نرم افزار مورد نیاز به سخت افزار جدید نیاز دارم؟

۲۳ به یاد داشته باشید که برای اجرای اکثر نرم افزارهای کاری، به تراشه های (chip) کامپیوتری جدید و قوی نیاز ندارید.

انتخاب سخت افزار

به دلیل عرضه سخت افزارهای مختلف با مشخصات پیچیده فنی و با قیمت‌های متفاوت، انتخاب سخت افزار ممکن است موجبات سردرگمی شما را فراهم آورد. اما حقیقت این است که انتخاب کامپیوتر، مانیتور، و وسایل ابتدایی ورودی مناسب حتی برای مدیران غیر فنی نیز کار چندان مشکلی نیست.

۲۴ به خاطر داشته باشید که کامپیوترهای شخصی (PC) از نوع وینتل (Wintel) و مک (Macs) می‌توانند به طور مشترک از یک شبکه استفاده کنند.

انتخاب کامپیوتر

در اکثر محیط‌های کاری انتخاب و خرید کامپیوتر به وسیله کارمندان بخش IT صورت می‌گیرد، اما در سازمان‌های کوچک‌تر این کار ممکن است توسط مدیران غیرمتخصص انجام شود. اکثر کامپیوترهای شخصی جدید سرعت بالایی برای کاربردهای متداول کاری دارند و بنابراین، باید بر روی مواردی چون سهولت به کارگیری، هزینه نگهداری (هزینه‌های جاری شامل رفع اشکالات و خرابی‌ها)، و قابلیت اطمینان آن تمرکز کنید. کامپیوترهای شخصی مخصوص کار (PC) معمولاً یک پردازنده اینتل (Intel) و یکی از سیستم عامل‌های ویندوز را دارند (و به همین دلیل اغلب به نام ماشین اینتل خوانده می‌شوند) اما کامپیوترهای آبل مکینتاش («Macs» Apple Macintosh) مانند کامپیوترهای شخصی که با سیستم عامل Linux کار می‌کنند نمونه‌های خاص باارزشی هستند. شهرت کامپیوترهای مک (Macs) به دلیل سرعت و سهولت استفاده و هزینه‌های پایین نگهداری است و اغلب برای انجام کارهای چند رسانه‌ای (Multimedia) و گرافیکی مناسب هستند.

۲۵ فراموش نکنید که در محاسبات خود هزینه‌های نگهداری را نیز در نظر بگیرید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- در محیط‌های کاری، استحکام و دوام کامپیوتر از اهمیت زیادی برخوردار است.
- از کامپیوترهای قوی برای کاربردهای چند رسانه‌ای (نظیر طراحی وب سایت، طراحی گرافیکی، و ویرایش‌های صدا و تصویر) استفاده می‌شود.
- اکثر کامپیوترهای رومیزی (Desktop) نسبت به کامپیوترهای خانگی، که برای بازی و کاربردهای چند رسانه‌ای طراحی شده‌اند، به سرعت و توان کمتری نیاز دارند.
- با کمک مانیتورهای جدید چند پویشتی (Multisync) شما می‌توانید کیفیت وضوح تصویر را مطابق نیاز خود تنظیم کنید.

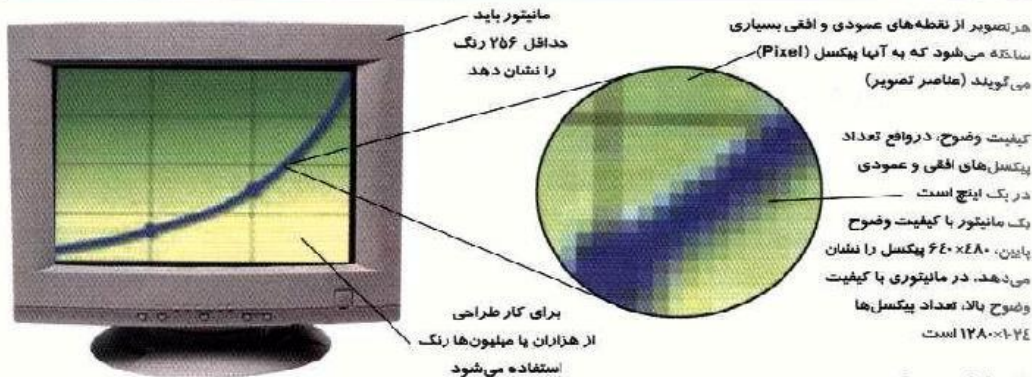
تصمیم‌گیری

با استفاده از یک چک لیست، مزایای محصولات احتمالی را ارزیابی و سپس نیازهای خاص خود را به تأمین کننده سیستم اعلام کنید.



لیستی از مشخصات مورد نیاز خود تهیه، و محصولات موجود را با چک لیست خود مقایسه کنید

سطمین شوید تأمین کننده سیستم، خدمات پس از فروش را به شما ارائه می‌دهد



انتخاب مانیتور

انتخاب کیفیت وضوح تصویر کیفیت وضوح بالا اطلاعات بیشتری را روی صفحه به نمایش می‌گذارد، زیرا نسبت به یک مانیتور با کیفیت وضوح پایین جزئیات تصویر را بهتر و واضح‌تر نشان می‌دهد.

یک مانیتور استاندارد مانند تلویزیون دارای یک لامپ اشعه کاتدی (CRT) است. اندازه قطر لامپ تصویر ساز مانیتور را نشان می‌دهد، البته منطقه قابل رؤیت کمی کوچک‌تر است. صفحه ۱۵ اینچ معمولاً برای بیشتر کاربردهای کاری اندازه استاندارد است، ولی یک صفحه ۱۷ یا ۲۱ اینچ برای برنامه‌های صفحه گسترده (spreadsheets) یا کارهای گرافیکی مناسب‌تر است. صفحه نمایش کریستال مایع (LCD) در کامپیوترهای کیفی (Laptop) استفاده می‌شود. از این مانیتورها می‌توان در کامپیوترهای رومیزی نیز استفاده کرد.

۲۶ برای کار طراحی، از یک مانیتور بزرگ با کیفیت وضوح بالا استفاده کنید.

انتخاب صفحه کلید و ماوس

صفحه کلید و ماوس از مهم‌ترین وسایل وارد کردن اطلاعات و کنترل کامپیوتر هستند. صفحه کلیدها از نظر کیفیت و حساسیت با یکدیگر تفاوت دارند. بنابراین، بهتر است قبل از انتخاب، نمونه‌های مختلف را امتحان کنید. تعدادی از این صفحه کلیدها یک تکیه‌گاه مخصوص مچ دست دارند که کار تایپ را راحت‌تر می‌کند و گرفتگی مچ دست و انگشتان را به حداقل می‌رساند. ماوس برای کنترل فلشی استفاده می‌شود که قسمت‌های روی صفحه نمایش را انتخاب و حرکت می‌دهد و معمولاً توسط یک سیم نازک به کامپیوتر متصل می‌شود (البته نمونه‌های بدون سیم آن نیز وجود دارند). ماوس‌ها در شکل‌ها و اندازه‌های مختلف ساخته می‌شوند و معمولاً دارای چند دکمه جهت کنترل نشانگر ماوس هستند (اخیراً نمونه‌هایی با بیش از پنج دکمه نیز عرضه شده‌اند).

ابزار ورودی

طرح‌های مختلفی از صفحه کلید، ماوس و لوح‌های نرسیم وجود دارند. از نمونه‌هایی استفاده کنید که کیفیت بالایی دارند و استفاده طولانی از آنها بسیار راحت است.



وارد کردن اطلاعات

وسایل ورودی برای برقراری ارتباط و انتقال اطلاعات به کامپیوتر مورد استفاده قرار می‌گیرند تا پردازش اطلاعات بر روی آنها انجام شود. متداول‌ترین وسیله ورودی مورد استفاده صفحه کلید است، اما وسایل دیگری نیز وجود دارند که برای ورود اطلاعات دیگری که مد نظر شما است به کار می‌روند. به عنوان مثال، یک بارکدخوان (bar-code reader) اطلاعات را از یک برچسب بارکد به سیستم انبار منتقل می‌کند، یا با استفاده از یک سیستم ورودی صدا شما می‌توانید برای کنترل کامپیوتر از صحبت کردن استفاده کنید.

۲۷ برای پویش کردن (scanning) سریع مقادیر کوچک اطلاعاتی، از یک پویشگر (scanner) دستی استفاده کنید.

وسایل متداول ورودی

سخت‌افزار	چیسیت و چگونه باید از آن استفاده کرد؟
بارکدخوان	یک وسیله بارکدخوان خطوط سیاه و سفید را برای ثبت جزئیات محصول پویش می‌کند، سپس داده‌ها را به کامپیوتر انتقال می‌دهد. موارد استفاده این وسیله در فروشگاه‌ها، کنترل توزیع، و ردیابی کانال‌های تولید و بازار است.
دوربین دیجیتالی	دوربین‌های جدید فیلمبرداری و عکاسی دیجیتالی کاربردهای بسیاری دارند و می‌توان آنها را مستقیماً به کامپیوتر وصل کرد. با این کار امکان تدوین تصاویر روی صفحه کامپیوتر فراهم می‌شود و می‌توان بلافاصله آنها را تبدیل به بروشور، کاتالوگ، یا برنامه‌های تصویری کرد.
میکروفون	امروزه کامپیوترهای رومیزی جدید امکان استفاده از تشخیص کلامی را برای کنترل کامپیوتر فراهم می‌کنند. به علاوه، متون نوشته شده را می‌توان مستقیماً برای یک برنامه واژه‌پرداز (Word) خواند. این برنامه برای تایپ‌بست‌های بی‌تجربه بسیار مفید است.
کابل اتصال به شبکه	اتصال به شبکه، امکان دسترسی به اطلاعاتی که در کامپیوترها یا دیگر وسایل ثبت‌کننده اطلاعات ذخیره شده‌اند را فراهم می‌سازد. با اتصال به اینترنت، کاربران می‌توانند با مراجعه به منابع بی‌شمار در سرتاسر جهان به اطلاعات دسترسی پیدا کنند و یا اطلاعات خود را به درون شبکه ارسال کنند.
پویشگر (Scanner)	پویشگر یک ابزار مفید اداری است که از آن برای گرفتن تصاویر یک پرونده یا کارهای گرافیکی استفاده می‌شود، به طوری که بعداً می‌توان این اطلاعات را تغییر داد و در حافظه کامپیوتر ذخیره کرد. برای تبدیل تصویر یک متن پویش شده به یک شکل قابل تدوین (Text)، از برنامه شناسایی نوری کاراکتر (OCR) استفاده می‌شود.

خروج اطلاعات

با کمک وسایل خروجی می‌توان اطلاعات دیجیتالی کامپیوتر را به اشکال دیگر تبدیل و یا اطلاعات را به سایر تجهیزات یا وسایل ذخیره‌کننده منتقل کرد. مانیتور یک وسیله خروجی است که به شما این امکان را می‌دهد تا متن و تصاویری که روی آن نمایش داده می‌شوند را مشاهده و در آنها دخل و تصرف کنید. سایر وسایل شامل چاپگر، رسم (plotter) برای گرافیک‌های بزرگ یا نقشه‌های فنی، و بلندگوهای صدا هستند. اتصال به یک شبکه امکان استفاده اشتراکی از اطلاعات را میسر می‌کند.

۲۸ به یاد داشته باشید که یک دیسک فشرده Zip نسبت به فلاپی‌های قدیمی گنجایش بیشتری دارد.

وسایل متداول خروجی

سخت‌افزار	چیسیت و چگونه باید از آن استفاده کرد؟
 دیسک فشرده فقط خواندنی (CD-Rom)	وسایل ذخیره‌کننده متحرک، از فلاپی دیسک‌های 1/4 مگابایتی گرفته تا دیسک‌های فشرده فقط خواندنی CD-ROM و DVD با ظرفیت ۶۵۰ مگابایت تا ۱۵ گیگابایت، متغیر هستند. تمام این وسایل امکان ذخیره‌سازی آسان با توزیع اطلاعات را از طریق وسایل چند رسانه‌ای یا ویدیو فراهم می‌کنند.
 فکس مودم (Fax Modem)	فکس کردن مستقیم یک سند از کامپیوتر، راحت‌تر از گرفتن چاپ و ارسال از طریق دستگاه فکس است. این کار با اتصال کامپیوتر به یک فکس مودم (به طور مستقیم یا از طریق شبکه) به راحتی امکان پذیر است.
 چاپگر جوهرافشان (Inkjet Printer)	هر چند که چاپگرهای جوهرافشان به سرعت چاپگرهای لیزری نمی‌باشند ولی از نظر کیفیت در سطح چاپگرهای لیزری و بعضاً بیشتر هستند و با صرف هزینه‌ای بیشتر نسبت به چاپگرهای لیزری کارهای رنگی معنویسی نیز ارائه می‌دهند. این چاپگرها برای افرادی که نیاز به خروجی رنگی با کیفیت بسیار بالا دارند مناسب است.
 چاپگر لیزری (Laser Printer)	چاپگر لیزری انتخاب مناسبی برای محیط‌های کار است، زیرا امکان چاپ با سرعت بالا را فراهم می‌کند. یک چاپگر لیزری را می‌توان مستقیماً به کامپیوتر کاربر و یا به یک شبکه متصل کرد تا کامپیوترهای دیگر نیز بتوانند به طور مشترک از آن استفاده کنند.
 نوار ویدیویی (VHS)	صدا و تصویر را می‌توان روی کامپیوتر تدوین، و سپس آنها را به انواع وسایل رسانه‌ای نظیر نوار ویدیویی، دیسک فشرده فقط خواندنی، و دیسک‌های دی وی منتقل کرد. با استفاده از بلندگو و تجهیزات تصویرنگاری (Projection) نیز می‌توان برنامه‌های نمایشی مرکب از صدا و تصویر را روی کامپیوتر اجرا کرد.

استفاده از شبکه‌ها

شبکه‌ها شاهرگ‌های تجارت نوین بوده و برای تقسیم اطلاعات و برقراری ارتباط در داخل و خارج سازمان بسیار ضروری هستند. انتخاب یک سیستم شبکه باید بر اساس توجه به تعداد کاربران و سرعت دسترسی آنها به پرونده‌ها صورت گیرد.

۲۹ شبکه‌ای را انتخاب کنید که حتی هنگام مبادله پرونده‌های بزرگ نیز از سرعت بالایی برخوردار باشد.

تقسیم و تبادل اطلاعات

وقتی کامپیوتر به شبکه وصل نیست، اطلاعات ذخیره شده در آن را تنها می‌توان با چاپ گرفتن یا کپی کردن بر روی دیسک قابل حمل منتقل کرد. با کمک شبکه این مشکل برطرف می‌شود، زیرا بدین ترتیب برای یک گروه از کامپیوترها امکان دسترسی اشتراکی به پرونده‌ها و سایر وسایل (مانند چاپگرها و پوشگرهای متصل به شبکه) نیز فراهم می‌شود. برای جلوگیری از تأخیر در کار، شبکه‌ها باید بتوانند پرونده‌ها را با سرعت کافی انتقال دهند. شبکه محلی (LAN) به شبکه‌ای گفته می‌شود که تمامی کامپیوترهای آن در یک بخش یا یک ساختمان واقع شده باشند.

۳۰ برای کار هنگام حرکت، از کامپیوترهای کیفی استفاده کنید. اگر می‌خواهید به پرونده‌های اداره دسترسی داشته باشید، این کامپیوتر را به شبکه اداره متصل کنید.



یک تصویر ساده از شبکه

ساده‌ترین شکل شبکه، ارتباطات نظیر به نظیر (peer to peer) است. این شکل ارتباط امکان اتصال تعداد کمی کامپیوتر (معمولاً کمتر از ۱۰ عدد) را با هزینه‌ای کم در دفتر کار فراهم می‌کند. در این روش کاربر پرونده را در کامپیوتر خودش ذخیره می‌کند، اما همه افراد از طریق شبکه می‌توانند به این پرونده‌ها دسترسی داشته باشند. از آنجا که این پرونده‌ها در کامپیوترهای مجزا ذخیره می‌شوند، دستیابی مؤثر به آنها کاری بسیار سخت و دشوار است. شبکه نظیر به نظیر طوری طراحی شده است که اگر یک کامپیوتر از کار بیفتد، سایر کامپیوترهای شبکه بتوانند به کار خود ادامه دهند. از آنجایی که هر سیستم استاندارد کامپیوتر می‌تواند کار انتقال پرونده‌ها را انجام دهد، شبکه نظیر به نظیر نیازی به یک سیستم عامل شبکه مخصوص و قوی‌تر ندارد.

کارهایی که باید انجام دهید

۱. تعداد کاربرانی که باید به شبکه متصل شوند را مشخص کنید.
۲. حجم پرونده‌هایی که باید منتقل شوند را در نظر بگیرید. پرونده‌های بزرگ چند رسانه‌ای نسبت به پرونده‌های نوشتاری به شبکه‌ای با ظرفیت بالاتر نیاز دارند.
۳. تحقیق کنید که به کدام نوع شبکه نیاز بیشتری دارید: شبکه نظیر به نظیر یا شبکه سرورس دهنده/سرورس گیرنده (client/server).



▲ شبکه سرویس دهنده /

سرویس گیرنده

یک شبکه سرویس دهنده / سرویس گیرنده، امکان ارتباط تمام کاربران را به یک سرور مرکزی قدرتمند که با وسایل ورودی و خروجی به شبکه وصل است فراهم می‌کند.

سرویس دادن به سازمان‌های بزرگ‌تر

اگر سازمانی بیش از ۱۰ کامپیوتر داشته باشد، برای به اشتراک گذاشتن و تبادل مؤثر اطلاعات باید به شبکه کامل‌تری مجهز شود. متداول‌ترین شبکه، سیستم سرویس دهنده / سرویس گیرنده است که در آن کامپیوترهای کاربران (Client) به یک کامپیوتر مرکزی و قوی‌تر به نام سرور (Server) وصل می‌شوند. تمام پرونده‌های اطلاعاتی روی کامپیوتر سرور ذخیره می‌شوند. این کامپیوتر به طور معمول دارای هارد دیسک‌های بزرگ و اضافی و یک سیستم عامل سرویس دهنده است. از آنجا که تمام پرونده‌ها در یک جا متمرکز می‌شوند، به راحتی می‌توان آنها را سازمان‌دهی، در مقابل ویروس‌های احتمالی محافظت، و به طور منظم از آنها پشتیبان (Back-up) تهیه کرد. بدین ترتیب، از نابودی اطلاعات ارزشمند جلوگیری می‌شود. این کامپیوتر علاوه بر کنترل ارتباطات، بر عملکرد شبکه و همچنین دسترسی کاربران به اینترنت یا فکس نیز نظارت دارد. اما چنانچه دچار خرابی شود تمام کاربران زیان خواهند دید.

۳۱

برای جلوگیری از قطع ارتباط شبکه بهتر است دو سرور نصب کنید تا اگر یکی از آنها خراب شد دیگری ارتباط شما را برقرار کند.

۳۲

برای کنترل امکان دسترسی کاربران به سرویس دهنده‌ها، فایل‌ها و پوشه‌ها از کلمه عبور (Password) استفاده کنید.

مهار استانداردهای اینترنت

شبکه‌های اولیه و قدیمی از چند سیستم متفاوت (و اغلب ناسازگار) برای انتقال اطلاعات استفاده می‌کردند. اما با توسعه اینترنت، سیستم‌های شبکه نیز دچار تغییر و تحول شده‌اند. با کمک سخت‌افزارها و نرم‌افزارهایی که با استانداردهای اینترنت سازگاری دارند، شما نیز سازگاری لازم با اینترنت را پیدا خواهید کرد و توانایی ساخت یک اینترنت (وب سایت داخلی) را به دست می‌آورید. بدین ترتیب با یک روش کم هزینه، اطلاعات را در سازمان و یا در اینترنت به شکلی اثربخش به اشتراک می‌گذارید.

۳۳
از سیستم‌های شبکه‌ای استفاده کنید که با اینترنت سازگار هستند.

۳۴
برای تسهیل در کار تقسیم و اشتراک اطلاعات، یک اینترنت ایجاد کنید.

انتقال شبکه به خارج

کارایی یک شبکه را می‌توان به میزان قابل توجهی افزایش داد (به ویژه اگر مبتنی بر استانداردهای اینترنت باشد). با ایجاد یک شبکه وسیع منطقه‌ای (WAN) و با استفاده از خطوط اختصاصی تلفنی، می‌توان یک شبکه محلی (LAN) را به شبکه‌های محلی دیگر درون سازمان و حتی در شهرها و کشورهای دیگر متصل کرد. همچنین شما می‌توانید از شرکت تأمین کننده سرویس اینترنتی (ISP) خود بخواهید تا یک شبکه خصوصی مجازی (VPN) برای شما تأسیس کند که در آن اطلاعات قبل از ارسال بر روی اینترنت به صورت اختصاصی نگهداری شوند.

اتصال به شبکه همچنین دسترسی شما به ای-میل (E-mail)،

وب (Web) و سایر منابع را در

سراسر جهان فراهم می‌کند.

ایجاد یک شبکه ساده

این بررسی موردی نشان می‌دهد که تأسیس یک شبکه ساده نیازی به پیچیدگی و دانش فنی زیاد ندارد. این کار را می‌توان به سرعت و با هزینه بسیار پایینی انجام داد. با این وجود، این شبکه می‌تواند منافع واقعی را برای کارمندان، سازمان، و مشتریان به همراه داشته باشد.

۳۵
برای برآورده کردن نیاز کاربران به تقسیم و اشتراک مطمئن و سریع اطلاعات، یک شبکه مخصوص ایجاد کنید.



بررسی موردی
«فیونا» مدیر بخش روابط عمومی یک نمایندگی کوچک است. از وی خواسته شد تا کار شبکه سازی کامپیوترها را در یک اداره منطقه‌ای سازمان دهی کند. این اداره دارای ۸ کامپیوتر بود که به یکدیگر متصل نبودند. کارمندان برای تبادل پرونده‌ها مجبور بودند از فلاپی استفاده کنند و خوانستار امکان دسترسی اشتراکی به پرونده‌ها و داشتن ای-میل بودند. «فیونا» کار خود را با استخدام یک مشاور راه‌ما در امور راه‌اندازی شبکه شروع کرد و تصمیم گرفت تجهیزات فراهم کند که فقط برای دست‌نهایی به ای-میل به

کارمندان امکان دسترسی به اینترنت را بدهند. «فیونا» با کمک مشاور خود عملکرد کامپیوترهای فعلی را بررسی کرد و تصمیم گرفت ۴ کامپیوتر قدیمی را ارتقا دهد. یک شبکه ساده نظیر به نظیر مجهز به اتصال اینترنت و کامپیوتر سرویس دهنده ای-میل سریعاً نصب و راه‌اندازی شد. «فیونا» به بررسی نتایج پرداخت و مشاهده کرد که منافع حاصله روند رو به رشدی را نشان می‌دهد و مشتقران از این که قادر بودند توسط ای-میل با شرکت معامله کنند احساس رضایت و خشنودی می‌کردند.

پیش‌بینی پیشرفت‌های آتی

▲ کامپیوترهای درون شبکه

کامپیوترهای داخل شبکه یک سیستم کم هزینه و سهل‌الوصول را ایجاد می‌کنند. البته این کامپیوترها «مالکیت» کاربران در خصوص قدرت پردازشگری و ذخیره سازی شخصی داده‌ها را از بین می‌برند.

هر چند سیستم‌های امروزی سرویس‌دهنده/ سرویس‌گیرنده قدرتمند هستند، اما مستلزم استفاده از کامپیوترهای شخصی که هزینه سنگینی ندارند و به روز نگه‌داشتن آنها مشکل نیست می‌باشند. شبکه‌های سریع و جدید فعلی که با استانداردهای اینترنت همخوانی دارند، یک راه حل کم خرج و جایگزین را ارائه می‌کنند. کامپیوترهای درون شبکه (NC) به یک سرویس دهنده بسیار قدرتمند متصل هستند که از شبکه‌ای با سرعت بالا استفاده می‌کند. این کامپیوترها نیازی به پردازشگر قوی یا دیسک سخت داخلی برای ذخیره سازی داده‌ها ندارند و به همین دلیل، ساخت و تهیه آنها هزینه چندانی در بر نمی‌گیرد. آنها از یک زبان برنامه‌نویسی به نام جاوا (Java) و یا یک نسخه جدید از ویندوز استفاده می‌کنند که به آنها این توانایی را می‌دهد تا برنامه‌های کاربردی مستقل بر روی سرویس دهنده را کنترل کنند. از آنجا که تمام فعالیت‌های محاسباتی در سیستم سرویس دهنده انجام می‌گیرد، کنترل آن آسان است. کامپیوترهای شبکه فقط به یک سرویس دهنده قوی و شبکه سریع نیاز دارند.

تضمین اعتبار شبکه

شبکه‌های بزرگ بسیار پیچیده هستند و راه اندازی و اداره کردن آنها مستلزم داشتن مهارت‌های تخصصی است. مسئولیت یک مدیر شبکه معمولاً این است که کارکرد مؤثر سیستم را تضمین کند. سرعت و اعتبار از جمله عوامل کلیدی هستند. یک شبکه کند کارایی را کم می‌کند و هر گونه خرابی می‌تواند کار را به طور کامل متوقف کند. اگر شبکه شما ۹۹ درصد قابل اعتماد نیست یا سرعت آن در ترافیک سنگین کند می‌شود، از یک متخصص بخواهید آن را چک کند.

مزایای بالقوه و مثبت استفاده از زبان جاوا در اجرای برنامه‌های شبکه از یک سرویس دهنده را بررسی کنید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- برای سیم کشی شبکه، اغلب از کابل مسی استفاده می‌شود.
- سرعت انتقال اطلاعات در کابل‌های فیبر نوری، که روز به روز نیز مقرون به صرفه‌تر می‌شوند، بسیار زیاد است.
- متداول‌ترین سیستم برای انتقال اطلاعات درون یک شبکه، اترنت (Ethernet) نامیده می‌شود که سرعتی بیش از ۱۰ مگا بایت در ثانیه دارد (Mbps).
- سرعت سیستم اترنت سریع، بیش از ۱۰۰ مگا بایت در ثانیه است.
- در سیستم‌هایی مانند اترنت‌های جدید، سرعت بیش از ۱۰۰۰ Mbps نیز وجود دارد که برای کاربردهای چند رسانه‌ای و کنفرانس ویدیویی مورد نیاز است.

انتخاب نرم افزار

به عنوان یک مدیر شما باید بتوانید از بهترین برنامه‌های نرم‌افزاری استفاده کنید. بسیاری از این نرم‌افزارها امروزه به ابزاری کارآمد و استاندارد برای مدیریت تبدیل شده‌اند. شما باید با برنامه‌های متداول و نحوه انتخاب نرم‌افزار آشنا باشید و نیازهای کارمندان خود را درک کنید.

انتخاب نرم افزار

در سازمان‌های بزرگ، تصمیم‌گیری در مورد نرم‌افزار ممکن است توسط بخش IT صورت پذیرد. در سازمان‌های دیگر شما در انتخاب نرم‌افزار مورد نیاز خود آزادی عمل بیشتری دارید. برای انتخاب نرم‌افزار، زمان و دقت لازم را صرف کنید. یادگیری نرم‌افزار در اغلب موارد پرهزینه و مستلزم صرف وقت است، بنابراین یک انتخاب غلط می‌تواند برای شما گران تمام شود. چنانچه انتخاب نرم‌افزار توسط افراد دیگر انجام می‌شود و احساس کردید به ابزار جدیدی نیاز دارید، در باره ابزارهای احتمالی تحقیق، و سپس انتخاب خود را قطعی کنید.

۳۷ اجازه دهید دیگران اولین کسانی باشند که از نرم‌افزارهای جدید در بازار استفاده می‌کنند.

۳۸ برای سازگاری بیشتر هنگام به اشتراک گذاشتن داده‌ها، از نرم‌افزارهایی استفاده کنید که به طور وسیع توسط دیگران مورد استفاده قرار می‌گیرند.

ابزارهای نرم‌افزاری متداول

نوع نرم‌افزار	نکات کلیدی
سیستم عامل (OS) نرم‌افزارهایی که کامپیوتر، تمام ورودی‌ها و خروجی‌ها، و رابط کاربر را کنترل می‌کنند.	سیستم عامل‌های جدید نظیر ویندوز، Linux و MacOS جهت تسهیل در کار از یک رابط گرافیکی کاربر (GUI) مبتنی بر Icon استفاده می‌کنند. کامپیوترهایی که با سیستم عامل‌های مختلف کار می‌کنند، می‌توانند از طریق یک شبکه با یکدیگر ارتباط برقرار کنند.
کارپردی (Application) نرم‌افزارهای طراحی، نشر رومیزی (Desktop-publishing)، حسابداری، و طراحی گرافیکی نمونه‌هایی از برنامه‌های خاص کاربردی هستند.	بسیاری از مدیران به الزامات شغلی خاصی نظیر داشتن تجربه و مهارت در استفاده از نرم‌افزارهای تخصصی نیاز دارند. نرم‌افزارهایی را انتخاب کنید که به طور گسترده در بخش صنعت استفاده می‌شوند. طرز کار با آنها را خوب یاد بگیرید، و به منظور سازگاری با سایر کاربران نسخه‌های جدید و ارتقا یافته مهم را نصب کنید.
تولیدی (Productivity) نرم‌افزارهای کاربردی برای کارهای دفتری استاندارد، نظیر واکه‌پرداها که غالباً به نام نرم‌افزار تولیدی معروف هستند.	آن دسته از نرم‌افزارهای تولیدی را انتخاب کنید که به کمک آنها بتوانید از اطلاعات یک برنامه در برنامه کاربردی دیگری استفاده کنید. بنابراین، داده‌های یک برنامه صفحه گسترده را می‌توان به راحتی در یک سند واکه‌پردا Word، پایگاه اطلاعاتی، یا نرم‌افزار ارائه اطلاعات وارد کرد.



مدیران و انتخاب نرم افزار

انتخاب نرم افزار مورد استفاده در کار به ماهیت شغل و نوع سازمان شما بستگی دارد، اما اکثر مدیران همواره از نرم افزار تولیدی آفیس (office) استفاده می کنند. با گسترش اینترنت از ای-میل و نرم افزار مرورگر وب نیز استفاده می شود. علاوه بر این، می توانید از نرم افزار جامع مدیریت کار، که مختص صنعت مورد نظر شما نگاشته شده است، و یا نرم افزارهای کاربردی تخصصی نظیر گرافیک، چند رسانه ای یا نرم افزار مخصوص طراحی استفاده کنید. به منظور استفاده بهینه از نرم افزارهای تخصصی، آموزش جامع آنها لازم و ضروری است.

۳۳ به یاد داشته باشید که ۸۰ درصد از کاربران تنها به ۲۰ درصد از قابلیت های بیشتر برنامه ها نیاز دارند.

استفاده از یک واژه پرداز

نرم افزار واژه پرداز (Word processing) متداول ترین نرم افزار مورد نیاز مدیران است. در اکثر موارد، نیازهای مدیران به مسائل بسیار ساده ای مانند نوشتن و صفحه بندی یک نامه یا گزارش محدود می شود. نرم افزارهای امروزی واژه پرداز، تقریباً همان قابلیت های نرم افزارهای نشر روزی را دارند و کارایی آنها بسیار کامل تر و پیچیده تر از آن چیزی است که اکثر مردم نیاز دارند. در یادگیری این برنامه فقط بر ویژگی هایی تکیه کنید که بیشتر مورد استفاده شما قرار می گیرند و از قابلیت هایی که به ندرت به آنها نیاز پیدا می کنید صرف نظر کنید. مهارت های مهم شامل صفحه بندی یک سند، ذخیره کردن یک قالب (format) به عنوان الگو جهت استفاده مکرر، و استفاده از قلم ما و روش های مختلف مانند ضخیم (Bold) و مررب کردن (Italic) در متن است.

نرم افزار Microsoft word

Microsoft word متداول ترین نرم افزار واژه پرداز است. با کمک این نرم افزار، شما می توانید قالب های استاندارد شده ای را برای نگارش، فکس، و یادداشت ایجاد کنید.

استفاده از برنامه صفحه گسترده

یک برنامه صفحه گسترده (spreadsheet) شاید مفیدترین و قوی ترین ابزاری باشد که در اختیار یک مدیر قرار می گیرد. برنامه صفحه گسترده، یک شبکه ساده از خانه‌هایی است که به صورت ردیفی و ستونی مرتب شده‌اند. هر کدام از این خانه‌ها می‌تواند یک متن، یک شماره، یا یک فرمول را در خود جای دهد و کاربران می‌توانند طرح کلی (Layout) خود را به وجود آورند، ارتباط بین داده‌ها را تعریف کنند، و فرمول‌هایی را برای محاسبه تعبیه کنند. همچنین شما می‌توانید داده‌ها را به صورت نمودار، جدول، یا فرم هندسی ارائه کنید. برنامه‌های صفحه گسترده نسبت به اکثر نرم افزارها از ساخت یافتگی کمتری برخوردارند، ولی ابزاری قابل انعطاف برای کار با اعداد و فرمول‌ها، امور مالی، و یا هر گونه محاسبات اعدادی به شمار می‌روند (مانند تهیه گزارشات فروش یا برنامه‌های هزینه و سود). جدیدترین برنامه‌های صفحه گسترده این امکان را فراهم می‌کنند که شما داده‌ها را روی وب یا سایت اینترنت منتقل و بدین ترتیب اطلاعات خود را با مشتریان و تأمین کنندگان کالا و خدمات تقسیم کنید.

برنامه‌های مختلف صفحه گسترده

با یادگیری مؤثر نحوه استفاده از یک برنامه صفحه گسترده، می‌توانید داده‌هایی مانند دستاوردهای پایان سال را از طریق روش‌هایی که با نیازهای شما تناسب دارند سازمان دهی، تحلیل، و ارائه کنید.

فصل	-1	+2	+3	+4
تعداد اعضای	1/9	1/3	1/2	1/2
تعداد اعضای فروخته شده	5-222	7-298	5-017	7-020
درآمد فروش	212,257	252,192	120,297	252,182
هزینه فروش	122,120	150,252	110,229	120,222
سود ناخالص	90,137	101,940	10,068	131,960
هزینه فروش	8,000	8,000	9,000	9,000
لیفتمان	1,000	1,000	1,000	1,000
هزینه سربار	25,222	31,252	22,222	22,222
جمع هزینه‌ها	32,222	39,252	30,222	30,222
سود ناخالص	57,915	62,688	50,846	101,738
درآمد سود	22	22	22	22

معروف‌ترین برنامه‌های صفحه گسترده، Microsoft Excel و Lotus 1-2-3 هستند

اکثر برنامه‌های صفحه گسترده می‌توانند داده‌ها را به صورت نمودار، جدول، یا گرافیک ارائه دهند

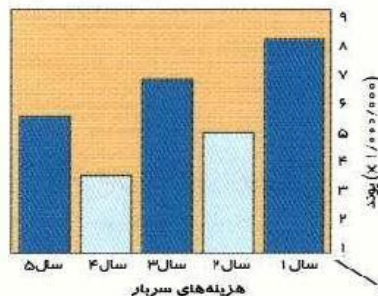
نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- یادگیری برنامه‌های صفحه گسترده ممکن است مشکل به نظر برسد، اما این برنامه‌ها ابزار مهم و قدرتمندی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها هستند.
- فراگیری این نرم‌افزار نسبت به نرم‌افزارهای دیگر زمان بیشتری را می‌طلبد.
- نرم افزار صفحه گسترده اشکال متناسبی از نمایش هندسی ارائه می‌کند، با کمک این نرم افزار اطلاعات پیچیده به وضوح قابل نمایش می‌شوند.
- اگر می‌خواهید هنگام قالب بندی یک صفحه گسترده از انلاف وقت جلوگیری کنید، برای محاسباتی که به طور منظم استفاده می‌شوند یک الگو (Template) ایجاد کنید.

۴۰ در لیست کارهای مهم خود، یادگیری یک برنامه صفحه گسترده را در اولویت قرار دهید.

ابتدا سون‌ها و ردیف‌ها را تشکیل دهید و عنوان هر ستون را وارد کنید سپس داده‌ها و فرمول‌ها را درون خانه‌ها جای دهید

با تغییر مقدار یک متغیر، سایر داده‌ها نیز به صورت خودکار محاسبه می‌شوند و تغییر می‌کنند



First Name	Last Name	Address	Postal Code	Telephone
James	Talbot	15 Moonshil Road	BE9 6GH	0280 788555
Jonathon	Dean	306 Hastings Drive	HO2 4ZB	0677 447799
Joshua	Brown	Ash Lane	CR5 5TB	0345 238551

رکورد، مجموعه‌ای از اطلاعات در مورد یک شخص یا یک شی است

فیلد یکی از اجزای رکورد است. در این نمونه به عنوان فیلد، نام خانوادگی مشتری آمده است

یک جدول شامل چند رکورد است و یک یا چند جدول تشکیل یک پایگاه اطلاعاتی را می‌دهند.

▲ اجزای یک پایگاه اطلاعاتی

یک پایگاه اطلاعاتی از یک یا چند جدول تشکیل می‌شود و هر جدول از چند فیلد (Field) و رکورد (Record) تشکیل شده است. با جستجو در پایگاه اطلاعاتی، می‌توانید به سرعت به اطلاعات مورد علاقه خود دست پیدا کنید (مانند اطلاعات تمام مشتریان آنی که در یک شهر خاص زندگی می‌کنند).

نحوه کار با پایگاه اطلاعاتی

نرم افزار صفحه گسترده، ابزار مفیدی برای سازمان‌دهی فهرست داده‌ها است، اما زمانی که نیاز به مدیریت انبوهی از اطلاعات دارید، برنامه پایگاه اطلاعاتی مناسب‌تر است. پایگاه اطلاعاتی را می‌توان برای دسترسی به فهرست‌های، اطلاعات تولیدکنندگان و مشتریان، جزئیات تولید، اطلاعات مربوط به لیست حقوق کارمندان، یا هرگونه اطلاعات دیگری ایجاد کرد که نیاز به مقابله، تطبیق، مدیریت، و تجزیه و تحلیل دارد. امروزه در محیط‌هایی که به مدیریت اطلاعات و دانایی توجه دارند، پایگاه‌های اطلاعاتی بسیار لازم هستند. پایگاه‌های ساده اطلاعاتی متشکل از «فایل‌های یک سطحی» تنها امکان دسترسی به اطلاعاتی را فراهم می‌کنند که در همان پایگاه اطلاعاتی ذخیره شده‌اند، اما پایگاه اطلاعاتی «رابطه‌ای» به شما این امکان را می‌دهد تا روابط بین دو یا چند پایگاه اطلاعاتی را تعریف کنید. پایگاه اطلاعاتی رابطه‌ای ابزاری قدرتمند برای یافتن، انتخاب، و تجزیه و تحلیل اطلاعاتی است که در پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف ذخیره شده‌اند.

۱۴۱ با اتصال چند پایگاه اطلاعاتی به یکدیگر، میزان دسترسی به اطلاعات را افزایش دهید.

۱۴۲ برای اطلاعاتی که همواره به آنها نیاز دارید، گزارش‌های استاندارد تهیه کنید.

کارهایی که باید انجام دهید

- ۱- هنگام استفاده از پایگاه اطلاعاتی، توجه خود را به نحوه به کارگیری و نمایش داده‌ها معطوف کنید.
- ۲- قبل از ایجاد پایگاه اطلاعاتی روی صفحه، آن را روی کاغذ پیاده کنید.
- ۳- فهرستی از تمام فیلدهایی که می‌خواهید در پایگاه اطلاعاتی خود بگنجانید تهیه کنید.
- ۴- میان پایگاه‌های اطلاعاتی مجزا ارتباطات ضروری برقرار کنید.

۱۴۳ اگر نیازهای خود را مشخص نکرده‌اید، به جای برنامه اختصاصی و سفارشی، یک بسته نرم‌افزاری حاضر و آماده را انتخاب کنید.

ارائه اطلاعات

نرم افزارهای نمایش اطلاعات کار عرضه اطلاعات را نسبتاً سریع و آسان، و روش های جدیدی برای توزیع اطلاعات ارائه می کنند. لازمه فراگیری این نرم افزارها تمرین است، البته کسب نتایج مطلوب مستلزم داشتن یک سری مهارت های طراحی نیز می باشد.

۴۴ به روش هایی که دیگران برای ارائه اطلاعات استفاده می کنند توجه کنید و آنها را یاد بگیرید.

بسته های نرم افزاری ویژه نمایش اطلاعات

قبل از انتخاب یک برنامه نرم افزاری، باید به نوع اطلاعات مورد نظر برای تولید توجه داشته باشید. برای نمایش ساده اطلاعات ممکن است تنها به چند ورق کاغذ ترانسپارنت و دستگاه پروژکتور اورهذ نیاز داشته باشید، اما برای یک کار بزرگ تر استفاده از ویدئو، صدا، متحرک سازی، و افکت های تلفیقی ضروری خواهد بود. از خود بپرسید آیا می خواهید اسلایدهای ۳۵ میلیمتری تولید کنید یا نمایش اطلاعات را از طریق کامپیوتر کیفی انجام دهید. شاید بخواهید یک برنامه نمایشی دوسویه برای استفاده در وب سایت یا دیسک دی وی تولید کنید. نرم افزار Microsoft Powerpoint یک بسته نرم افزاری متداول برای نمایش اطلاعات کاری است. سایر نرم افزارهای تخصصی نظیر Macromedia Director امکانات و قابلیت های بیشتری دارند، اما برای استفاده از آنها به مهارت و تخصص بیشتری نیاز است.

کارهایی که باید انجام دهید

۱. نوع و تعداد نمایش های اطلاعاتی که قصد تولید آنها را دارید باید مشخص باشد.
۲. با همکاران در مورد امکانات مورد نیاز خود مشورت و به راهنمایی های آنها در مورد نرم افزارها و تکنیک های موجود توجه کنید.
۳. برای یادگیری نرم افزارهای جدید فرصت کافی اختصاص دهید.
۴. قبل از کار با یک نرم افزار، طریقه استفاده از آن را بیاموزید.
۵. برای تولید نرم افزارهای دوسویه نمایش اطلاعات از تخصص طراحان ماهر استفاده کنید.

۴۵ نمایش های دوسویه را می توانید روی لوح فشرده، از طریق ای - میل و یا وب سایت توزیع و منتشر کنید.



سؤال هایی که باید از خود بپرسید

- آیا توانایی ارائه این گونه برنامه های نمایش اطلاعات را دارم؟
- چگونه این برنامه های نمایشی را عرضه کنم؟ آیا نیازی به انتشار آنها در شبکه وب هست؟
- آیا در سازمان من امکان دسترسی به برنامه نرم افزاری وجود دارد؟
- آیا می توانم نحوه کار با برنامه را به آموزش یا باید به سراغ متخصص آن بروم؟
- آیا توانایی ارائه این گونه برنامه های نمایش اطلاعات را دارم؟
- آیا باید ارائه نرم افزارهای نمایشی را به صورت مستمر انجام دهم؟
- چه نوع برنامه های نمایشی برای ارائه مناسب هستند؟

یک نمایش عالی از اطلاعات

شما مجبور نیستید از یک برنامه نرم‌افزاری صرفاً به این دلیل که قابلیت‌های زیادی دارد استفاده کنید. این موضوع در مورد نرم‌افزار نمایش اطلاعات نیز صدق می‌کند، زیرا در این نرم‌افزار امکان انتخاب از میان شیوه‌های نگارش و افکت‌های تلفیقی متعدد برای شما وجود دارد. اگر یک طراح حرفه‌ای نیستید بهترین پیشنهاد، نمایش ساده‌ای از اطلاعات است:

۴۶ با استفاده از دایره‌های توپر (Bullets) متن را کوتاه و مختصر کنید.

۴۷ برای کمک به انتقال صحیح و روشن پیام از طرح‌های گرافیکی استفاده کنید.

- برای جلوگیری از انحراف موضوع، نمایش اطلاعات را با طرحی ساده ارائه کنید.
- برای تأثیرگذاری بیشتر از گرافیک، تصویر، و صدا استفاده کنید. استفاده بیش از حد از افکت‌های انیمیشن و تلفیقی پیشنهاد نمی‌شود.



تأثیرگذاری

برای ایجاد تأثیر بیشتر، اطلاعات را به صورت ساده و روشن ارائه کنید. از افکت‌های گنج‌کننده و ناموزون که حواس مخاطب را پرت می‌کنند استفاده نکنید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- تمام نمودارها و متن‌ها باید قبل از آغاز نمایش اطلاعات آماده باشند.
- برای افزایش سطح کیفی نمایش اطلاعات بر روی صفحه، بروشورهایی را برای مخاطبان آماده کنید.
- با روش‌های گوناگون، نمایش اطلاعات را تمرین کنید تا در صورت بروز مشکل بتوانید نسبت به جایگزینی سریع آنها اقدام کنید.
- می‌توانید در وب سایت خود از برنامه‌های دوسویه برای اطلاع‌رسانی و سرگرم کردن مخاطبان به شکل ال‌تریپل‌سی استفاده کنید.

جلوگیری از بروز مشکلات

به خاطر داشته باشید که ارائه نمایش‌های پیچیده و مهم نیاز به زمان و مهارت کافی دارد. این احتمال نیز هست که مشکلی در کار به وجود آید. مراقب باشید که تکنولوژی با قابلیت‌های خود شما را از مسیرتان منحرف نکند. به اولویت‌بندی و نیاز مخاطبان توجه کنید. محتوا، روش، و میزان پیچیدگی نمایش باید با پیامی که سعی در انتقال آن دارید متناسب باشد. برای نمایش اطلاعات زمان زیادی اختصاص دهید. تمرین در محل ارائه نمایش و با استفاده از تجهیزاتی که در روز نمایش اطلاعات استفاده خواهید کرد را فراموش نکنید.

کار کردن با پست الکترونیک (E-Mail)

۴۸ اگر برای شخصی از طریق پست الکترونیک یک پیام فوری ارسال کرده‌اید با تلفن وی را مطلع کنید.

پست الکترونیک ابزاری سریع، ارزان، و مؤثر برای ارسال پیام‌های الکترونیکی در محیط کار یا سرتاسر دنیا است. سهولت ارسال پیام می‌تواند در مواردی باعث ایجاد مشکلاتی نیز بشود. بنابراین، شما و کارمندانان باید یاد بگیرید چه زمانی و چگونه به بهترین شکل از پست الکترونیک استفاده کنید.

راه‌اندازی یک پست الکترونیک

با استفاده از برنامه پست الکترونیک می‌توانید پیام‌های خود را تولید، دریافت، ذخیره، و برنامه‌ریزی کنید. معروف‌ترین برنامه‌ها Microsoft Outlook و Qualcomm Eudora Pro هستند. بهترین روش برای راه‌اندازی پست الکترونیک در یک سازمان استفاده از یک سرور متصل به شبکه برای ایجاد پست الکترونیک داخلی و برقراری اتصال دائم، و یا موقت (از طریق شماره‌گیری) است. با برقراری ارتباط موقت یا دائمی با شبکه، پست الکترونیک به طور اتوماتیک به هر کامپیوتری که به شبکه وصل باشد، وارد می‌شود. در غیر این صورت، پست الکترونیک تا زمانی که شما به شبکه وصل شوید و آن را دریافت کنید در ISP نگهداری می‌شود.

۴۹ با استفاده از آخرین تکنولوژی تلفن همراه امکان استفاده از پست الکترونیک را در خارج از محیط کار برای خود فراهم کنید.



▼ پست الکترونیک چگونه کار می‌کند

پست الکترونیک به ISP شما ارسال می‌شود و سپس از طریق سرورهای اینترنتی مخصوص میل به ISP دریافت کننده منتقل می‌شود.



استفاده مؤثر از پست الکترونیک

امروزه پست الکترونیک به یک ابزار بسیار مهم تبدیل شده است، اما استفاده نادرست از آن موجب اتلاف وقت و ناراحتی و آزردهنگی می‌شود. شما و کارمندانان باید نحوه استفاده از برنامه پست الکترونیک را به طور کامل یاد بگیرید.

- اگر می‌خواهید سازگاری و تطبیق بیشتری با سایر کاربران پست الکترونیک داشته باشید از جدیدترین نسخه نرم‌افزار پست الکترونیک استفاده کنید.
- نحوه اضافه کردن فایل‌های پیوست به پیام‌های ارسالی را یاد بگیرید.
- پیام‌های خود را درون پوشه‌ها وارد، و به طور منظم پیام‌های قدیمی را حذف یا بایگانی کنید.
- در تهیه و ساخت یک پست الکترونیک، همان دقت نظری را داشته باشید که در نگارش یک نامه صرف می‌کنید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- سازمان باید قوانین و خط‌مشی‌هایی برای استفاده از پست الکترونیک داشته باشد. شما نیز باید با این دستورالعمل‌ها آشنا شوید و از آنها پیروی کنید.
- چندان اطمینان نداشته باشید که تمام پیام‌ها خوانده می‌شوند. بسیاری از افراد صندوق پستی خود را به طور منظم چک نمی‌کنند.
- اگر یک پست الکترونیک پس از ارسال، برگشت خورد احتمالاً آدرس را اشتباه وارد کرده‌اید.
- پست الکترونیک روش مطمئنی برای برقراری ارتباط نیست. زیرا پیام‌ها ممکن است توسط فردی به غیر از دریافت‌کننده خوانده شوند.
- برای محافظت از پیام‌ها از یک برنامه رمزگذار استفاده کنید تا پیام‌های مهم پست الکترونیک مصون بمانند، اما بهتر است بینابین این موضوع را با کارمندان بخش IT در میان بگذارید.

بایدها و نبایدها

- ✓ ای - میل‌های رسیده را سریعاً بخوانید و پیام‌های مهم را بایگانی کنید.
- ✓ ای - میل‌های «بیبوده» را بدون این که بخوانید حذف کنید. می‌توانید فیلتری در برنامه خود تعبیه کنید تا به طور خودکار از ورود آنها جلوگیری کند.
- ✓ نحوه استفاده از قابلیت‌های «Reply» و «Forward» را در برنامه پست الکترونیک یاد بگیرید.
- ✓ پیام‌ها و پیوسته‌ها را ناآنجاکه ممکن است کوتاه کنید.
- ✗ هرگز متن را با حروف بزرگ ننویسید، زیرا این کار فریاد زدن تلقی می‌شود و ممکن است مخاطب آن را بی‌احترامی به خود تلقی کند.
- ✗ دقت کنید که به طور ناخودآگاه پیام‌های شما برای تمام گیرندگان ارسال نشوند.
- ✗ از واژه‌های ناپسند و رکیک استفاده نکنید.
- ✗ از نشانی پست الکترونیک مربوط به کار خود برای ارسال و دریافت پیام‌های شخصی استفاده نکنید.

برای سازمان‌دهی مشخصات تماس‌ها و ایجاد گروه‌های تماس، از دفترچه نشانی پست الکترونیک (Address Book) کامپیوتر خود استفاده کنید.

جلوگیری از بروز مشکلات

ریشه اکثر مشکلاتی که کاربران در مورد پست الکترونیک دارند به درک نادرست یا استفاده غلط از آن بر می‌گردد. بسیاری از سازمان‌ها بدون تدارک آموزش کافی برای کارمندان و در نظر گرفتن مشکلات این نوع از سیستم‌های نوشتاری، از سیستم‌های پست الکترونیک برای برقراری ارتباط استفاده می‌کنند. از آنجا که نوشتن پست الکترونیک سریع و ساده است، امکان استفاده بی‌رویه و بی‌هدف از آن برای همه وجود دارد. به کارمندان بگویید تنها زمانی که یک پست الکترونیک را ضروری تشخیص می‌دهند و راه مناسب‌تری برای برقراری ارتباط پیدا نمی‌کنند نسبت به ارسال آن اقدام کنند. کارمندان باید نامه الکترونیکی خود را به دقت و وضوح بنویسند و به خود این زحمت را بدهند که املا، گرامر، و علامت‌گذاری را تصحیح کنند. به خاطر داشته باشید که پست الکترونیک نیز همانند سایر اشکال نوشتاری، مشمول قوانین مختلف می‌شود (از قبیل قوانینی که به موارد تهمت و افتسرا در قراردادها می‌پردازند). پیامی که با بی‌دقتی نوشته شده و یا اطلاعیه مهمی که به اشتباه به یک دریافت‌کننده دیگر رسیده باشد، ممکن است خسارات و زیان‌های جبران‌ناپذیری به بار آورد.

استفاده از وب

شبکه جهانی وب تنها یک بخش از اینترنت است، اما به دلیل نمایش‌های گرافیکی غنی و سرشار تبدیل به یک حوزه بسیار معروف شده و با سرعت بالایی نیز در حال رشد است. از آنجا که وب یک منبع بسیار مهم تجاری است، یاد گرفتن نحوه استفاده از آن بسیار مهم و حیاتی خواهد بود.

۵۱ برای استفاده از جدیدترین قابلیت‌های وب، مرورگر (Browser) خود را ارتقا دهید.

آغاز کار در وب

وب از یک زبان برنامه‌نویسی موسوم به زبان HTML و یک استاندارد تبادل اطلاعات به نام پروتکل HTTP استفاده می‌کند. HTML امکان انتشار «صفحات» حاوی فایل‌های متن، گرافیک، ویدیو، و صدا را فراهم می‌کند. همچنین اتصال و ارتباط هر عنصر درون وب را با صفحات دیگر برقرار می‌کند. وب سایت از مجموعه صفحاتی تشکیل می‌شود که توسط یک شخص یا یک سازمان ایجاد می‌شود و در یک سرور وب (که به اینترنت وصل است) ضبط می‌شود. با استفاده از یک برنامه مرورگر در کامپیوتر به اینترنت وصل می‌شوید و تقاضای یک صفحه در وب را می‌کنید، سپس این صفحه وب توسط سروری که آن را نگهداری می‌کند به کامپیوتر شما منتقل می‌شود.

تفاوت‌های فرهنگی

اینترنت یک رسانه جهانی است که به شیوه‌های گوناگون از مرزهای سنتی، ملی، و فرهنگی عبور می‌کند. از آنجا که سازمان‌های آمریکایی برای اولین بار از اینترنت استفاده کردند زبان انگلیسی زبان اصلی آن است، اما با گسترده‌تر شدن استفاده از اینترنت و افزایش تنوع فرهنگی باید منتظر افزایش سایت‌ها به تمام زبان‌های دیگر بود.



۵۲ مرورگری را انتخاب

کنید که سرعت زیادی داشته و استفاده از آن راحت باشد.

کشف دنیایی سرشار از اطلاعات برای یافتن شرکت‌های جدیدی که در زمینه آموزش گروهی، تفریحات، و سفرهای خارجی فعالیت دارند، وب یک منبع فوق‌العاده ارزشمند به شمار می‌رود.

استفاده از مرورگر

هم‌زمان با اضافه شدن ویژگی‌های جدید برای افزایش توانایی وب جهت نمایش مالتی‌مدیا (متن، گرافیک، صدا، و ویدیو) و افزوده شدن ویژگی‌هایی برای بهینه کردن نحوه نمایش مطالب، HTML نیز به طور دائم در حال رشد و تکامل است. مرورگرهای جدید وب مرتباً در حال ارتقا هستند. بنابراین، سعی کنید آخرین نمونه ارتقا یافته از مرورگر را انتخاب کنید. Microsoft Internet Explorer یک مرورگر بسیار معروف است و بارگذاری (download) آن از طریق وب رایگان است. استفاده از مرورگرها ساده است. مرورگرها دارای ویژگی‌هایی هستند که از به هدر رفتن زمان هنگام جستجو در سایت‌های درون وب جلوگیری می‌کنند. از Favorites یا Bookmarks برای ضبط آدرس صفحات مورد علاقه خود در وب، و از History برای یافتن سایت‌هایی که اخیراً مشاهده شده‌اند استفاده کنید.

امنیت اطلاعات در شبکه

برخلاف تصور رایج، امنیت معاملات مالی در شبکه بسیار زیاد و مطمئن‌تر از پرداخت توسط کارت اعتباری است. اما در هر صورت، موارد امنیتی مهمی وجود دارند:

- با استفاده از یک برنامه رمزگذار اطلاعات مهم پست الکترونیک را به رمز تبدیل کنید.
- در نظر داشته باشید که سرور وب می‌تواند حرکات شما را ردیابی کند و به اطلاعات خاصی در مورد شما دست یابد.
- معاملات مالی باید بر روی یک سرور مطمئن و به صورت رمز انجام شود. اکثر مرورگرها با به تصویر کشیدن یک قفل بسته روی نوار وضعیت یک ارتباط مطمئن را تضمین می‌کنند.



com» برای اشاره به یک شرکت.

org» برای اشاره به مؤسسات غیرانتفاعی، و «ac» برای اشاره به مؤسسات آموزشی به کار می‌روند.

سایت sargolpub نام فضای متعلق به سازمان یا شخص صاحب سایت است.

http:// به مرورگر اعلام می‌کند که در جستجوی یک سند فوق متن (hypertext) است.

http://www.sargolpub.com

بخش آخر به نوع سازمان اشاره می‌کند

▲ یک نشانی وب

برای این که یک جستجوگر وب بتواند در میان میلیون‌ها صفحه درون وب به دنبال یک صفحه بگردد، به هر صفحه یک نشانی انحصاری داده می‌شود.

قطعه‌ها () عناصر نشانی وب را از یکدیگر متمایز می‌کنند

در نشانی‌های وب از فاصله استفاده نمی‌شود

در بخش بعدی اکثر نشانی‌های وب (و به همگی آنها) دارای www هستند

درک نشانی‌های وب

هر صفحه وب دارای یک نشانی انحصاری موسوم به URL (Uniform Resource Locator) است که محل ذخیره‌سازی آن را در سرور نشان می‌دهد. برای مثال، www.sargolpub.com آدرس صفحه اول وب سایت سارگل است. با وجود این که تمام نشانی‌های وب سایت با http:// شروع می‌شوند، مرورگرهای جدید نیازی به تایپ این بخش ندارند.

سایه
برای افزایش سرعت گرفتن و بارگذاری (Download) صفحه، وضعیت Off قرار دهید.

انتخاب سایر نرم افزارها

۵۴ برای خرید نرم افزار جدید، ۳ تا ۶ ماه پیش از تولید آن صبر کنید.

علاوه بر نرم افزارهای اصلی که اکثر مدیران با آنها سروکار دارند، نرم افزارهای دیگری نیز وجود دارند که ممکن است به استفاده از آنها نیاز پیدا کنید. قبل از بررسی برنامه های دیگری که می توانند کارایی و اثربخشی شما را افزایش دهند، مطمئن شوید که مقدمات اولیه کار فراهم شده باشند.

انتخاب نرم افزارهای مفید

اگر کامپیوتر شما توسط کارمندان بخش IT خریداری شده است، در مورد انتخاب نرم افزار با آنها مشورت، و از نصب هر گونه برنامه بدون اطلاع آنها اجتناب کنید. در صورتی که خودتان اقدام به خرید و نصب نرم افزار می کنید ابتدا تحقیق کنید، نظرات همکاران را جویا شوید، و قبل از خرید برنامه ها نسخه های آزمایشی را امتحان کنید. از اینترنت برای تحقیق در مورد نرم افزار استفاده و نسخه های آزمایشی را بارگذاری (download) کنید.

۵۵ شما باید به طور مستمر از اطلاعات خود پشتیبان تهیه کنید.

چند نمونه از نرم افزارهای مدیریت کار

مزایا	نرم افزار
برای اطمینان خاطر، نرم افزار پشتیبان بر روی شبکه یا کامپیوترهای شخصی نصب می شود تا از اطلاعات شما کپی بگیرد.	پشتیبان اطلاعات (Data Backup)
این نرم افزارها فایل ها را برای ارسال از طریق اینترنت یا برای افزایش ظرفیت ذخیره سازی دیسک، فشرده ساخته یا به حالت اولیه (غیر فشرده) باز می گردانند.	فشرده سازی (Compression Tools)
نرم افزارهای تجزیه و تحلیل شبکه و کامپیوترهای شخصی (PC)، نحوه عملکرد شبکه و کامپیوترهای شخصی را نشان می دهند و برای تشخیص و حل مشکلات به کار می روند.	ناظر کامپیوتر و شبکه (PC & Network Monitoring)
برنامه های حفاظتی می توانند دسترسی به اطلاعات در کامپیوترهای شخصی، منابع درون شبکه، اینترنت، یا اینترنت را ردیابی و کنترل کنند.	سیستم های حفاظتی (Security Systems)
این نرم افزارهای سودمند به شما این امکان را می دهند که کامپیوتر خود را توسط صدا کنترل کنید و همچنین شرایطی فراهم می کنند که کامپیوتر با شما صحبت کند.	تکلم و تشخیص صدا (Voice Recognition & Speech)
با استفاده از نرم افزارهای گرافیکی می توانید متن، برنامه های چند رسانه ای، و نمایش های اطلاعاتی را با هزینه پایین و سرعت بالا تولید کنید.	تولید گرافیک (Graphic Production)

استفاده از سیستم‌های مدیریت کار (Business Management Systems)

۵۶ هنگام طراحی سیستم‌های مهم کامپیوتری نقش کاربران را فراموش نکنید.

نرم افزارهای مدیریت کار به منظور ترکیب تمام یا اکثر وظایف اصلی سازمان (نظیر حسابداری، تولید، فروش، تدارک سفارشات، و توزیع) به صورت یک سیستم واحد طراحی شده‌اند و از آنها برای هدایت و مدیریت تمام کار استفاده می‌شود. این سیستم‌ها معمولاً برای

نیازهای خاص صنایع طراحی شده‌اند و برای ذخیره‌سازی و به کارگیری اطلاعات شرکت، از پایگاه‌های اطلاعاتی توانمندی استفاده می‌کنند. به کارگیری این سیستم‌ها اغلب بسیار پرهزینه است و موفقیت آنها منوط به در نظر گرفتن نقش کاربران در طراحی آنها خواهد بود. همچنین کاربران باید در مورد نحوه استفاده از این سیستم آموزش کافی ببینند.



انتخاب راهکارهای سفارشی

برخی از سیستم‌های مدیریت کار به صورت کلیشه‌ای ساخته شده و روانه بازار می‌شوند، اما گستردگی مدل‌های مختلف کاری موجب می‌شود تا بسیاری از سازمان‌ها از تولید کنندگان نرم افزار بخواهند «استاندارد» خاصی را که متناسب با نیازهای سازمان آنها باشد تهیه کنند. تغییرات اساسی و عمده در سیستم موجب افزایش چشمگیر هزینه‌ها و پیچیدگی پروژه می‌شود. همچنین خطر افزایش سرسام آور قیمت، صرف زمان، یا حتی شکست کامل نیز وجود دارد. از پروژه‌هایی که بر اساس سفارش مشتری ساخته شده‌اند به هیچ وجه استفاده نکنید (به ویژه مواردی که در آن یک سیستم تازه و جدید به صورت پایه‌ای تولید شده باشد)، زیرا هدایت و اداره این سیستم‌ها بسیار سخت و دشوار است. در هر حالت، با شرکت تأمین کننده سیستم قرارداد می‌بندید که تمام جزئیات به روشنی در آن گنجانده شده باشند.

اصلاح وضعیت

به کارگیری یا ارتقای نرم افزار مدیریت کار می‌تواند تأثیر بسزایی در کار داشته باشد. چنانچه از این نرم افزار درست استفاده شود، پهنای‌های مهم و سودمندی به دنبال خواهد داشت.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- یکی از مشکلات بزرگ سازمان‌ها، نحوه به کارگیری صحیح و موفقیت آمیز یک سیستم مدیریت کار است.
- برنامه‌ریزی و مشورت مستلزم صرف زمان زیادی است.
- قبل از کامپیوتری شدن، با کمک افراد درگیر در کار و استفاده از تغییرات جدید، فرایند کار را از ابتدا تا انتها مرور کنید.

مدیریت IT

با ورود IT نیازهای جدیدی نیز برای مدیران ایجاد می‌شود. شما نه تنها باید در استفاده از IT کاربری توانا باشید، بلکه باید آماده باشید تا هدایت و رهبری تکنولوژی و تأثیر آن را بر کارمندان خود به دست بگیرید.

آماده کردن کارمندان برای پذیرش IT

۵۷ برای این که از مزایای IT حداکثر استفاده را ببرید، گروه خود را تشویق کنید که با آغوشی باز آن را پذیرا باشند.

مهم‌ترین علتی که موجب شده است پروژه‌های IT نتوانند تأثیر مطلوب خود را در محیط کار به جا بگذارند، عدم توجه به افرادی است که باید با آن کار کنند. تشویق کارمندان به پذیرش IT، دنبال کردن برنامه‌های آموزشی، و تمرین مناسب در محل کار بسیار حیاتی و ضروری هستند.

تقویت گروه

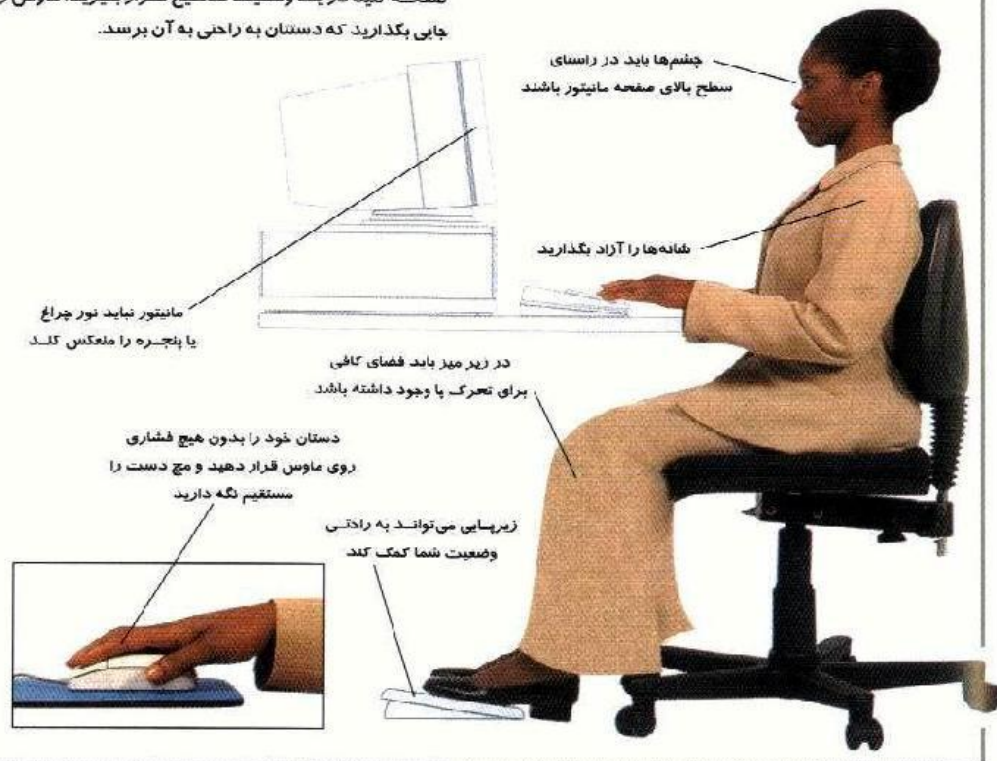
در اغلب موارد افراد تمایلی برای استفاده از تکنولوژی جدید نشان نمی‌دهند. این موضوع موجبات تعجب و سردرگمی طراحان سیستم‌های جدید را فراهم کرده است؛ طراحانی که توجه خود را به جای کاربران این سیستم‌ها، به تکنولوژی معطوف کرده‌اند. برای جلوگیری از بروز هر گونه مشکل، از گروه خود در تمامی تصمیمات مربوط به سیستم‌های IT (که گروه تحت تأثیر آنها قرار می‌گیرد) استفاده کنید. کاربران را تشویق کنید تا در مورد روش‌هایی که IT می‌تواند به کار آنها کمک کند فکر کنند. در مورد تحولات ناشی از IT با کارمندان صحبت و آنها را تشویق کنید تا برای پیشبرد عملکرد خود راهکارهایی را پیشنهاد کنند. برای آنها مثال بیاورید و توضیح دهید که تسلط و آشنایی با IT علاوه بر منافع شخصی، مزایای کاری نیز به همراه خواهد داشت.

سؤالی که باید از خود بپرسید

- آیا من با اهمیت IT به طور کافی آشنا هستم؟
- آیا نظر گروه خود را در ارتباط با تصمیم‌گیری در مورد IT اعمال می‌کنم؟
- آیا تمام کارمندان من در خصوص نرم‌افزار مورد استفاده آموزش کامل دیده‌اند؟
- آیا کارمندان من در خصوص سلامت و نکات حفاظتی آموزش دیده‌اند؟
- آیا دستورالعمل‌هایی برای استفاده از پست الکترونیک و وب در اختیار داریم؟

ایمنی و نکات حفاظتی

- اگر به مسائلی مانند نحوه نشستن، انضباط در محیط کار، و استراحت بین ساعات کاری توجه کافی نشود کار کردن طولانی با کامپیوتر می تواند به ناراحتی‌ها و مشکلات جسمی منجر شود. از این رو بسیار مهم است که:
 - چیدمان میز و صندلی شما طوری باشد که بتوانید راحت بنشینید و فضای کافی برای کار با صفحه کلید و ماوس داشته باشید.
 - صندلی شما باید دارای پشتی قابل ارتجاع باشد. این ویژگی کمک می کند که قسمت تحتانی کمر شما تکیه‌گاه مطمئنی داشته باشد.
 - مانیتور را طوری قرار دهید که بخش فوقانی آن با چشمان شما در یک سطح قرار بگیرد.
 - فاصله مانیتور یا چشمان خود را طوری تنظیم کنید که
 - زاویه دید راحتی داشته باشید.
 - مانیتور را طوری قرار بدهید که تابش و انعکاس نور به حداقل برسد.
 - برای این که به راحتی وضعیت مانیتور را تنظیم کنید، آن را روی یک پایه منحرک قرار دهید.
 - هر از گاه نفسی تازه کنید، بایستید و بدن خود را بکشید؛ یا دقایقی قدم بزنید تا خستگی و گرفتگی عضلاتتان برطرف شود.
 - برای استراحت دادن به عضلات چشم گهگاه چشم‌ها را از مانیتور برگردانید. دور دست را نگاه کنید و چند بار پلک بزنید.
- ▼ **نشستن صحیح روی صندلی**
- برای جلوگیری از گرفتگی عضلات و چشم‌ها موقع کار با صفحه کلید در یک وضعیت صحیح قرار بگیرید. ماوس را جایی بگذارید که دستتان به راحتی به آن برسد.



شکستن مقاومت

اگر مهارت‌های استفاده اثربخش از تکنولوژی و نرم‌افزار جدید به کاربران آموزش داده نشود، سرمایه‌گذاری در تکنولوژی می‌تواند کاری بسیار بیهوده باشد. تفکر اشتباهی که عمدتاً وجود دارد این است که افراد علاقه‌مند به یادگیری مهارت‌های جدید هستند، این در حالی است که شاید کاربران احساس کنند تکنولوژی جدید تهدیدی برای آنها به شمار می‌رود و یا حتی نتوانند مجسم کنند که آموزش ممکن است چه منافعی برای آنها به دنبال داشته باشد. باید حتماً دلایل خود را برای استفاده از تکنولوژی جدید توضیح دهید و فرهنگی بسازید وجود آورید که کارمندان را به افزایش مهارت‌های IT تشویق کند.

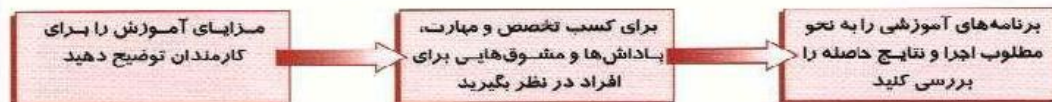
دوره‌های آموزشی

کلاس‌های آموزشی گروهی با یک مدرس خوب، رولن مؤثری برای آموختن برنامه‌های جدید است، به ویژه اگر دوره مطابق با نیازهای خاص کارمندان طراحی شده باشد.



کمک به یادگیری گروه

مدیران غالباً تصور می‌کنند اگر امکانات آموزشی مهیا شود، کارمندان تشویق می‌شوند که در برنامه‌های آموزشی شرکت کنند. همیشه هم این طور نیست، گاهی لازم است تلاش کنید تا نظر گروه را به این برنامه‌ها جلب کنید.



۵۸ برای نتیجه‌گیری بهتر از جلسات آموزشی، آنها را کوتاه برگزار کنید.

۵۹ کارمندانی که استعداد و مهارت بیشتری دارند را تشویق کنید تا نحوه کمک به کارمندان کم‌تجربه را یاد بگیرند.

بایدها و نبایدها

- به صحبت‌های کاربران گوش کنید و از آنها بخواهید نیازهای آموزشی خود را مشخص کنند.
- تخصص و مهارت در استفاده از سیستم‌های IT را به عنوان بخشی از ارزیابی کارمندان قرار دهید.
- قبل از انتخاب دوره‌های آموزشی، مؤسسات ارائه‌کننده این دوره‌ها را به دقت ارزیابی کنید.
- قبل از دریافت نظرات کارمندان در زمینه نیازهای آموزشی آنها، در تدارک دوره‌های آموزشی نباشید.
- اگر هیچ‌گونه اطلاعی از میزان استقبال کاربران از دوره‌های آموزشی ندارید، نیازی به برنامه‌ریزی برای این دوره‌ها نیست.
- برگزاری دوره‌های آموزشی در خارج سازمان برای تمام کارمندان به یک اندازه مفید و مناسب نیست.

انتخاب یک روش آموزشی		
روشن	موافقان	مخالفان
یادگیری حین استفاده	این روش سریع‌ترین روش یادگیری برای کارمندانی است که در برنامه‌های مشابه تخصص دارند.	این روش اغلب بسیار کند است و یادگیری از طریق آن برای کاربران فاقد تجربه و بی‌انگیزه بسیار سخت و دشوار است.
استفاده از کتابچه راهنما	بک کتابچه راهنمای خوب به کاربران با تجربه کامپیوتر کمک می‌کند تا مشکلات خود را هم‌زمان با آموزش حل کنند.	بسیاری از کتابچه‌های راهنما نگارش ضعیفی دارند و کاربران فاقد تجربه را گیج می‌کنند.
کتاب‌های تخصصی	بیشتر کتاب‌هایی که به برنامه‌های تخصصی می‌پردازند، بهتر از کتابچه‌های راهنما هستند.	این کتاب‌ها اغلب بسیار حجیم هستند و در خصوص مسائل اغراق زیادی می‌کنند و به جای کمک به افراد تازه کار آنها را گیج و سردرگم می‌کنند.
دوره‌های آموزشی	دوره‌های آموزشی سازمان یافته با استادان خوب، غالباً روش مطلوبی برای یادگیری سریع هستند.	این روش بسیار پرهزینه است و کارمندان مجبور هستند چند روزی را دور از اداره به سر ببرند.
آموزش داخلی	این روش می‌تواند آموزش را با انعطاف‌پذیری بیشتر و با کمک دروس مورد نیاز گروه‌های کوچک فراهم کند.	این روش بسیار گران‌تر از دوره‌های آموزشی خارج از سازمان است و به سازمان‌دهی بیشتری نیاز دارد.
آموزش از طریق اینترنت و یا استفاده از لوح فشرده (CD)	این برنامه‌ها با قابلیت انعطاف‌پذیری زیاد، برای خودآموزان بسیار مفید هستند.	این روش نیاز به کامپیوترهای شخصی چند رسانه‌ای دارد. کاربران باید زمان و تلاش خود را صرف آموختن انفرادی کنند.

سازمان‌دهی آموزش

برای بسیاری از کاربران تنها موارد خاصی از نرم افزار کاربرد دارد و بنابراین، آنها به تدریج به شناخت تمام ویژگی‌های یک بسته نرم‌افزاری نیاز پیدا می‌کنند. آموزش را بر موارد خاصی از این بسته‌ها که کارمندان بیشتر از آن استفاده می‌کنند متمرکز کنید. آموزش ویژگی‌هایی که کاربرد کمتری دارند را فقط برای یک یا دو نفر از اعضای گروه تدارک ببینید. حتی الامکان، به جای برگزاری دوره آموزشی در یک مؤسسه آموزشی آن را در شرکت خود برگزار کنید و از برگزارکننده دوره بخواهید دوره آموزشی را مطابق با نیازهای شما طراحی کند. بعد از آموزش اولیه و بر اساس نیاز، دوره‌های بیشتری تدارک ببینید و اطمینان حاصل کنید که کاربران در برخورد با مشکلات می‌دانند چگونه درخواست کمک کنند.

کارهایی که باید انجام دهید

۱. کاربران را از برنامه‌های آموزشی آگاه کنید.
۲. در مورد گزینه‌های مختلف آموزش تحقیق کنید و نظر دیگران را در مورد مراجع و منابع موجود جویا شوید.
۳. بهتر است قبل از انتخاب شرکت/ مؤسسه‌ای که قرار است دوره آموزشی را برگزار کند، در یکی از دوره‌های آنها شرکت کنید.
۴. از قبیل مطمئن شوید که دوره آموزشی تمام جزئیات لازم برای کاربران را فراهم خواهد کرد.

جلوگیری از بروز مشکلات

برای جلوگیری از بروز مشکلات، دستورالعمل‌هایی در خصوص استفاده از منابع IT (به ویژه پست الکترونیک و وب) تدوین کنید. کارمندان را تشویق کنید اطلاعات خود را در مورد IT به روز نگه دارند و امکانات لازم را برای ایشان فراهم کنید. اگر بر نحوه استفاده کارمندان از IT نظارت می‌کنید آنها را در جریان امر قرار دهید.

۶۰ برای کاهش اتلاف وقت هنگام کار با پست الکترونیک، نحوه استفاده از این نرم‌افزار را به کارمندان آموزش دهید.

تدوین خط مشی استفاده از وب

طبیعی است که کارمندان با دسترسی به وب، در ابتدای امر زمان زیادی صرف گشت و گذار و یادگیری آن کنند. این موضوع جای تشویق و تقدیر دارد، اما برای جلوگیری از اتلاف وقت روی شبکه و جلوگیری از مراجعه به سایت‌های نامناسب، باید در آیین‌نامه پارامترهایی وضع شود. ممکن است برای جلوگیری از ویروسی شدن کامپیوتر، بارگذاری (download) را برای یک مدیر شبکه محدود کنید. علاوه بر این، شما باید برای از بین بردن امکان دسترسی به سایت‌های نامناسب و کنترل و ثبت موارد استفاده از وب توسط کارمندان از نرم‌افزار سرویس دهنده استفاده کنید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- کارمندان باید برای استفاده از پست الکترونیک آموزش کافی ببینند.
- همواره تعادلی میان عواقب ناشی از صرف هزینه و زمان برای کنترل کارمندان، با ضرورت کاهش اتلاف وقت و رسیدن به بهره‌وری ایجاد کنید.
- برای کارمندان توضیح دهید که در مشاجره‌های مربوط به افترا، قرارداد، و سایر جدال‌های حقوقی می‌توان از پست الکترونیک به عنوان سند استفاده کرد.
- پیام‌های بیش از اندازه ممکن است کارمندان را خسته کند، مگر این که طریقه سازمان‌دهی آنها را یاد بگیرند.

۶۱ از کارمندان بخواهید استفاده شخصی از پست الکترونیک را به حداقل برسانند.

تدوین خط مشی استفاده از پست الکترونیک

شرکت‌های بسیار زیادی بدون این که آیین‌نامه مناسبی برای استفاده از پست الکترونیک داشته باشند از آن استفاده می‌کنند. سازمان‌ها باید قوانین شفاف‌تری را برای استفاده از پست الکترونیک وضع کنند و مطمئن شوند که تمام کارمندان برای استفاده مؤثر از آن آموزش کامل را دریافت می‌کنند. در این آیین‌نامه‌ها باید مشخص شود که تمام پیام‌ها به سازمان تعلق دارند، می‌توان موارد استفاده کارمندان از پست الکترونیک را کنترل، و تمام پیام‌های ثبت شده را در بخش نگهداری سوابق سازمان بایگانی کرد. باید خاطر نشان کرد که پست الکترونیک جنبه حقوقی نیز دارد، همچنین در خصوص استفاده شخصی مورد قبول از پست الکترونیک نیز باید نکاتی ارائه شود.

۶۲ نحوه استفاده از فیلتر در نرم‌افزار پست الکترونیک را یاد بگیرید.

اطلاع رسانی به کارمندان

سرعت تغییرات و پیشرفت‌های IT به قدری زیاد است که تأثیرات چشمگیری بر کار خواهد گذاشت. برای شکار فرصت‌ها باید کارمندان کلیدی را تشویق کنید تا خود را با سرعت تغییر همگام کنند. از آنها بخواهید بر تکنولوژی‌هایی تمرکز کنند که در کار شما مهم و اثربخش هستند و به پیشرفت‌ها و تغییرات نرم‌افزارهای مورد استفاده توجه کافی نشان دهند. بررسی و مطالعه پیشرفت‌های نرم‌افزاری گسترده‌تر (به ویژه آنهایی که سرعت شبکه و ارتباطات بدون سیم را افزایش می‌دهند) باید در دستور کار قرار بگیرد.

۶۳ کارمندان را تشویق کنید برای کمک به آموزش بهتر خود در منزل نیز از کامپیوتر و اینترنت استفاده کنند.



همگامی با تکنولوژی

به خاطر داشته باشید که اطلاع از مزایای تکنولوژی، برای کارمندان و کار بسپار مهم است. برای همگام شدن با پیشرفت‌ها، استراتژی‌های انتخابی خود را طراحی و کارمندان را تشویق کنید که بر اساس این اصول حرکت کنند.

نظارت بر کار کارمندان

آن دسته از تکنولوژی‌هایی که به کارمندان امکان برقراری از تباط سریع را می‌دهند، به شما نیز این امکان را می‌دهند تا نحوه استفاده کارمندان از این تکنولوژی را کنترل کنید. این کنترل در سیستم‌های جدید، تبعات عملی و اخلاقی دارد و بدین جهت نباید بدون اطلاع کارمندان انجام گیرد. به خاطر داشته باشید که کنترل بدون یک هدف شفاف نه تنها بوج و بی‌اساس است، بلکه منابع انسانی و شبکه‌ای را نیز به هدر می‌دهد و به راحتی می‌تواند به تخریب روحی افراد منجر شود.



بایدها و نبایدها

- به کارمندان کمک کنید تا با پیشرفت‌های جدید در زمینه IT آشنا شوند.
- آیین‌نامه‌هایی برای استفاده از کامپیوتر، منابع شبکه، و اینترنت وضع کنید.
- کارمندان را از نحوه استفاده از فرایند نظارت مطلع و آیین‌نامه‌ها را با توافق آنها تنظیم کنید.
- از کارمندان انتظار نداشته باشید تمایلی به یادگیری نحوه استفاده از تکنولوژی جدید داشته باشند.
- از ارائه فرصت‌های آموزشی بیشتر به افرادی که روند یادگیری آنها کند است اجتناب نکنید.
- فراموش نکنید که برای کارمندان تریبون فراهم کنید تا از طریق آن بتوانند نظرات خود را در مورد تکنولوژی بیان و پیشنهادات خود را ارائه کنند.

بازنگری فرایند کار

۶۴ تصور کنید همواره راه بهتری برای انجام کارها وجود دارد.

یک فرایند کاری سازمانی در طول زمان تکامل پیدا می‌کند تا از این طریق تغییراتی متناسب با شرکت و بازار ایجاد کند. بررسی و بازنگری فرایند کار و کارآمد ساختن آن، قبل از به کارگیری راهکارهایی که توسط IT برای حمایت و پشتیبانی از فرایند کار صورت می‌گیرد از اهمیت زیادی برخوردار است.

تجزیه و تحلیل وضعیت کنونی

در دنیای کنونی که با سرعت زیادی در حال تغییر است، درک این مطلب که بخش‌هایی از فرایند کار از زمان شروع استفاده تا کنون اثربخشی و کارایی خود را از دست داده‌اند یک امر بدیهی و طبیعی است. در حال حاضر بسیاری از سازمان‌ها به تعریف مجدد مهارت‌های اصلی در کار خود می‌پردازند و تصمیم می‌گیرند تا بخش‌هایی از آن را به دیگران واگذار کنند. قبل از این که از IT به عنوان یک راهکار استفاده کنید، به ارزیابی فرایند کنونی کار بپردازید. استراتژی کار نباید از زمان تولید فرایند کنونی دستخوش تغییرات شده باشد.



۶۵ برای شکار فرصت‌های تازه به صحبت‌های مشتربان و کارمندان گوش کنید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- یک فرایند صرفاً به این دلیل که «همواره به همین شکل انجام شده است» مؤثر نیست.
- این احتمال وجود دارد که فرایند کار با وجود تغییر سریع نیازهای کاری ایستا و غیر منعطف باقی بماند.
- تا زمانی که بهترین سناریو برای فرایند کار نوشته نشده است، موارد IT نباید لحاظ شوند.
- باید از رقبایی که بهترین عملکرد را دارند الگو گرفت.

تجزیه و تحلیل وضعیت

با یک دید باز و جدید به سازمان، تمام بخش‌های فرایند کار را مورد توجه قرار دهید و برای توسعه آنها به دنبال راهکارهایی باشید.

تعریف مجدد فرایند کار

پس از این که وضعیت جدید را مورد تجزیه و تحلیل قرار دادید، «لیستی از آرزوها» که فرایندهای مطلوب کاری شما را توضیح می دهند فراهم کنید. در گروه خود از وجود یک استراتژیست ماهر در زمینه IT که بتواند در ارتباط با قابلیت های تکنولوژی شما را راهنمایی کند بهره بگیرید. در این مرحله توجه به ابزار مخصوص IT

لازم نیست. به کاربران یک سناریوی «ساختگی» (blue-skies) بدهید تا خودشان فرایند مطلوب را بیابند. در صورت امکان برای ایجاد یک فرایند کاری مؤثر از نظرات تأمین کنندگان کالا و خدمات و مشتریان نیز استفاده کنید.

بهترین راه برای پیشرفت
هر چند بحث در مورد هزینه های تکنیکال IT مستلزم بررسی و بازنگری استراتژی کار و فرایندهای اصلی است که موجب اتلاف وقت می شود، ولی امری لازم و ضروری است.

۶۶ برای استفاده از ایده های نو در کار به صنایع پیرامون نیز توجه کنید.

بررسی موردی

یک شرکت بینگرو در زمینه توزیع و فروش اتومبیل در نظر داشت تا سیستم قدیمی معاملات خود را مطابق با استاندارد های روز تغییر دهد. ابتدا مسئولان تصمیم گرفتند تا وضعیت ابزار و فرایند کاری موجود را بررسی و مرور کنند. آنها به بررسی استراتژی خود، که برای مدت های طولانی از آن استفاده می کردند، پرداختند. سپس برای درخششی بیشتر فرایند از کارمدانی که در متن کار بودند درخواست کردند که ایده های خود را مطرح کنند. نظرات مشتریان و تأمین کنندگان کالا و خدمات نیز در این بررسی لحاظ شد و «لیستی از

آرزوها» تهیه گردید. پیشنهاداتی در مورد استفاده از برای رشد و توسعه فرایند ارائه شد. اما طراحی مجدد فرایند به استفاده از نرم افزار مخصوص محدود نمی شد. توجه مدیران به منابع بدون از صحت خود جلب و شرکت با اینترنت به عنوان یک بدیده مهم آشنا شد. بنابراین تصمیم گرفت تا شرایط سال گاری با اینترنت را برای تمام نرم افزارها ایجاد کند. در نهایت به تأمین کنندگان بالقوه توضیحات لازم در مورد نیاز شرکت ارائه و با انجام یک مناقصه بهترین پیشنهاد انتخاب شد.

طراحی یک راه حل

پس از این که استراتژی خود را بازنگری، فرایند موجود را بررسی، و در مورد تغییرات مورد نیاز تصمیم گیری کردید اکنون آماده هستید تا با تأمین کنندگان سیستم راهکارهای مخصوص IT را در میان بگذارید. با تجزیه و تحلیل فرایند مورد نظر شاخصی را تعریف کنید که بیانگر نتایجی باشد که از یک سیستم جدید انتظار می رود. لازم نیست مشخص کنید چگونه این نرم افزارها نتایج را به دست می دهند؛ اجازه دهید تأمین کنندگان سیستم روش های خود را پیشنهاد کنند؛ روش هایی که شاید شما از آنها غافل بوده اید. شما باید مشخصات سیستم های فعلی که سیستم جدید باید با آنها ارتباط برقرار کند را ارائه دهید و روی این موضوع پافشاری کنید که نرم افزار جدید با اینترنت سازگار باشد تا شما و دیگران بتوانید به راحتی به اطلاعات دسترسی داشته باشید.

استفاده از IT به عنوان یک راهکار



برنامه‌ریزی منابع

برای برنامه‌ریزی منابعی که در آینده به آنها نیاز پیدا خواهید کرد، باید تصویری از نحوه عملکرد سازمان خود در دنیایی که به طور گسترده تحت کنترل اینترنت است داشته باشید. شما باید فرایند یکپارچه‌ای را ایجاد کنید که هدف آن برآورده ساختن نیازهای مشتریان باشد.

۶۷ معیار شما برای آزمایش منابع جدید می‌تواند میزان بهره‌وری و کارایی بالای آنها باشد.

نگاه به آینده

سرعت تغییر در تکنولوژی اطلاعات آنچنان بالا است که برنامه‌ریزی منابع مورد نیاز، حتی برای یک یا دو سال بعد، بسیار سخت و دشوار خواهد بود. هر چند پیش‌بینی کامل آینده غیر ممکن است، اما شما باید تلاش کنید تا تصویری از کار خود در دو یا سه سال بعد داشته باشید و به این موضوع نیز اشراف داشته باشید که در آینده می‌خواهید کار را چگونه پیش ببرید. از خود بپرسید که انتظار دارید چند نفر از سیستم‌های IT شما استفاده کنند، و مشتریان شما به چه نوعی از خدمات نیاز دارند. به هدایت کار از طریق اینترنت توجه خاصی مبدول دارید.

۶۸ کارهای خود را بیشتر از گذشته از طریق اینترنت انجام دهید.

فرانگری

هنگام برنامه‌ریزی منابع IT شما باید وضعیت فعلی را بررسی کنید، از پیشنهاد های کارمندان یادداشت بردارید، و سپس به آینده نظر کنید. همیشه تأکید خود را بر روابط مؤثر کاری با تأمین کنندگان منابع IT و مشتریان بگذارید.



شناخت نیازها

از مشتریان و تأمین کنندگان کالا و خدمات پرسید که در مورد نحوه کار و معامله با شما چه نظری دارند و به دنبال راه‌هایی باشید که IT بتواند روابط بین مشتریان و این تأمین کنندگان را از آن طریق بهبود بخشد. با کمک کارمندان خود مزایا و معایب سیستم‌های فعلی را مشخص کنید. در صورت امکان، تحقیق کنید رقبای اصلی شما چگونه از IT برای توسعه عملکرد خود استفاده می‌کنند. به سایر صنایع سری بزنید تا ایده‌های نو را بیابید. به دنبال نرم‌افزارهایی باشید که بتوانند اهداف مورد نظر شما را تأمین کنند، آن‌گاه در مورد نیازهای سخت‌افزاری خود تصمیم بگیرید.

- سؤال‌هایی که باید از خود پرسید**
- آیا تاکنون از دریچه دید مشتریان به کار خود نگاه کرده‌ام؟
 - آیا در چرخش سازمان خود به سمت تجارت الکترونیکی به منظور موفقیت در آینده ضرورتی احساس می‌کنم؟
 - آیا به عقاید و نظرات کارمندان خود توجه، و نیازهای گوناگون آنها را مرتفع کرده‌ام؟

حرکت به سمت تجارت الکترونیک

با ورود اینترنت، تجارت به صورت بنیادین دگرگون شده است. سازمان‌هایی که بلافاصله متوجه عواقب تجاری این دگرگونی شده‌اند برای استفاده مؤثر از این وسیله، رشد و توسعه سیستم‌های IT مطابق با استانداردهای اینترنت را در اولویت کار خود قرار داده‌اند. هم‌اکنون بسیاری از شرکت‌ها به دنبال به کارگیری تجارت الکترونیک (فرایند فروش کالاها و خدمات به صورت On-Line) هستند، اما این تنها بخشی از فرایند انتقال به یک تجارت الکترونیک است که در آن باید تمامی فرایندها و سیستم‌های سازمان به منظور ارائه سرویس یکپارچه و شفاف متحد و متمرکز شوند.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- به کارگیری اینترنت به عنوان یک ابزار بزرگ کاری نباید به عنوان یک گزینه تلقی شود. این ابزار امروزه برای اکثر سازمان‌ها لازم و ضروری است.
- راه‌اندازی یک شبکه داخلی با سرعت بالا و اتصال سریع و مطمئن به اینترنت برای موفقیت برنامه‌های آینده امری لازم و ضروری است.
- در برنامه‌ریزی نیازهای شبکه‌ای خود، احتمال افزایش قابل ملاحظه ترافیک شبکه را پیش‌بینی کنید.

نیازهای متنوع کارمندان

به خاطر داشته باشید که گروه‌های مختلف کارمندان اطلاعات و نیازهای کامپیوتری کاملاً متفاوتی دارند. برای تعدادی از آنها ورود داده‌ها تنها مستلزم دسترسی مطمئن به پایگاه‌های اطلاعاتی و با کمک ابزارهای ساده و مؤثر است. برخی دیگر نیز ممکن است برای انتقال فایل‌های بزرگ، به کامپیوتر و نرم‌افزارهای طراحی و گرافیکی قوی و شبکه‌ای با ظرفیت بالا نیاز داشته باشند. بازاریابان و کارمندان بخش خدمات پس از فروش، نیازمند دسترسی سریع به مشتری و پایگاه‌های اطلاعات محصول و نرم‌افزارهای تحلیلی هستند. یک اینترنت خوب که از طریق آن کارمندان به مخزن اطلاعات شرکت دسترسی داشته باشند، مزایا و فواید زیادی خواهد داشت.

۶۹ تحقیق کنید شرکت‌های دیگر چگونه به آینده نگاه می‌کنند.

۷۰ سیستم‌های شما باید آن قدر انعطاف‌پذیر باشند که بتوانند با هرگونه تغییر لازم منطبق شوند.

کار کردن با کارمندان بخش IT

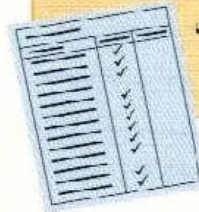
۷۱ کارمندانی را برای بخش خدمات IT انتخاب کنید که قادر به برقراری ارتباط خوب با کاربران باشند.

ارتباط بین کارمندان بخش IT و بقیه بخش‌های سازمان عنصر مهمی در استفاده بهینه از تکنولوژی است. خدمات IT باید با هدف تأمین منافع واقعی کار انجام گیرد و کاربران IT نیز باید برای ارزیابی خدمات دریافتی تشویق شوند.

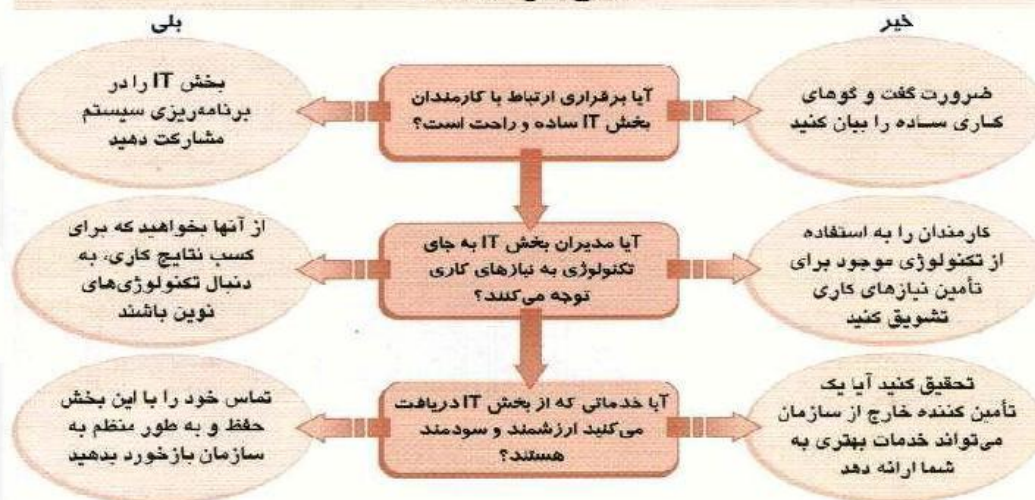
ارزیابی بخش خدمات IT

در اغلب موارد بخش IT به عنوان یک بخش مجزا تصور می‌شود و گاهی به نظر می‌رسد برقراری ارتباط با آن دشوار است. یک بخش خوب خدماتی IT با کار آشنایی دارد و برای سطوح بالای سازمان راهنمایی‌های استراتژیکی در زمینه IT ارائه می‌کند. این بخش، سیستم‌های سطح بالایی را به کاربران عرضه، و برنامه‌های آموزشی و خدمات پشتیبانی مؤثری را نیز به آنها ارائه می‌کند. برای ارزیابی بخش IT نظر کارمندان بخش‌های دیگر را در زمینه کیفیت خدمات ارائه شده جویا شوید و همچنین هزینه‌های این بخش را با مخارجی که تأمین کنندگان این گونه خدمات در خارج از سازمان بر دوش شما تحمیل می‌کنند مقایسه کنید.

۷۲ یک پرسشنامه تهیه کنید که با تکمیل آن کاربران بتوانند کیفیت خدمات ارائه شده توسط بخش IT را ارزیابی کنند.



ارزیابی بخش خدمات IT



توجه به مقدمات کار

اگر سازمانی بخواهد بیشترین بهره‌برداری را از IT به عمل آورد، باید مدیران بخش IT را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت دهد و توجه آنها را به استفاده از تکنولوژی، نه فقط به خاطر جدید بودن، بلکه به منظور تأمین منافع کاری جلب کند. در هر سازمان باید یک مدیر ارشد وجود داشته باشد که به دانش کافی از IT و استراتژی کار مجهز باشد و بتواند هیئت مدیره را نسبت به اثرات به کارگیری تکنولوژی توجیه کند. کارمندان بخش IT باید با مدیران و کاربران تمامی بخش‌ها همکاری داشته باشند تا نقش IT در تمامی بخش‌های سازمان لحاظ گردد. کارمندانی که به کاربران خدمات پشتیبانی ارائه، سیستم‌ها را هدایت، و آموزش را سازمان‌دهی می‌کنند باید از مهارت‌های ارتباطی خوبی برخوردار باشند تا بتوانند کمک‌های خود را با کیفیت عالی عرضه کنند.



▲ یک رابطه خوب کاری

امروزه استفاده مؤثر از IT برای موفقیت در تجارت به اندازه‌ای مهم است که باید بین کارمندان بخش IT و بخش‌های دیگر سازمان روابط خوب کاری برقرار شود.

- کارهایی که باید انجام دهید**
۱. کیفیت خدمات دریافتی در زمینه IT را بررسی کنید.
 ۲. از گروه خود در ارزیابی عملکرد IT استفاده کنید.
 ۳. در پی ایجاد روابطی بهتر با متخصصان IT باشید.
 ۴. همراه با درخواست برای دریافت خدمات از بخش، دلایل نیاز خود به این خدمات را نیز برای این بخش توضیح دهید.
 ۵. از کارمندان بخش IT در گروه‌های کاری پروژه استفاده کنید.
 ۶. ارائه بازخورد به بخش IT ضروری است.

ایجاد روابط

این یک امر طبیعی است که کارمندان از متخصصان IT واژه داشته باشند و به نظرشان طلب کمک و مشاوره از آنها سخت و دشوار باشد. راه‌هایی بیابید که از آن طریق کارمندان بخش IT و کاربران تکنولوژی را به یکدیگر نزدیک کنید. از موقعیت‌های رسمی یا غیررسمی برای گسترش معاشرت و برقراری ارتباط استفاده کنید. با برپایی جلسات تریبی دهید که اهمیت IT برای کاربران، و نیازهای کاری برای کارمندان بخش IT توضیح داده شود.

۷۳ کارمندان بخش IT را ترغیب کنید تا بر روی نیازهای حقیقی سازمان تمرکز کنند.

همکاری با مشاوران

مشاوران بخش مهم بسیاری از پروژه‌های IT هستند، زیرا مهارت‌ها و تجاربی عرضه می‌کنند که در داخل سازمان وجود ندارد. اما هزینه استفاده از مشاور ممکن است بالا باشد، بنابراین نکته مهم این است که شما بدانید چه وقت و چگونه نسبت به استخدام آنها و هدایت ارتباطات کاری اقدام کنید.

۷۴ به هنگام استخدام مشاور، همواره تعریفی از اهداف خاص سازمان خود مد نظر داشته باشید.

چه زمانی باید از مشاور استفاده کرد؟

در چندین وضعیت شما به استخدام مشاور نیاز پیدا می‌کنید. حتی اگر شناخت خوبی از IT داشته باشید در یک مرحله استراتژیک و حساس، یک نقطه نظر بی‌طرف و بی‌غرض می‌تواند بسیار مفید باشد. در سطوح عملیاتی یک مشاور می‌تواند مهارت‌ها و تجارب خاصی را در اختیار بگذارد که در سازمان وجود ندارند. یک پروژه جدید غالباً مرحله‌ای است که در انجام آن، برای یک مدت محدود، به مهارت‌های تخصصی احتیاج پیدا خواهید کرد و بنابراین، استفاده از مشاوران بسیار معقول‌تر از استخدام کارمندان بیشتر در داخل سازمان است.

۷۵ مطمئن شوید کارمندان شما مهارت‌های مفید را دریافت کرده باشند.

انتخاب مشاور



انتخاب یک مشاور

قبل از شروع مرحله انتخاب، شما باید شناخت روشنی از پروژه، اهداف آن، فرصت زمانی، و دستاوردهای مورد انتظار مشاوران داشته باشید. اگر پروژه بر بیش از یک بخش در سازمان تأثیر

می‌گذارد، یک گروه محوری را برای نظارت بر پروژه تشکیل دهید. اعضای این گروه باید از میان مدیران ارشد بخش‌هایی انتخاب شوند که به نحوی متأثر از پروژه هستند. جزئیاتی از موارد مورد نیاز برای مشاوره آماده کنید و به دنبال تهیه فهرستی از مشاوران شایسته باشید. از تعداد کمی از آنها دعوت کنید تا برای گروه محوری مطالب خود را ارائه کنند و پیشنهادات آنها را بررسی کنید.

ملاقات با مشاور

در انتخاب یک مشاور ابتدا ویژگی‌های فنی، شخصیتی، و ارتباطی وی را چک کنید. سپس به دستمزد درخواستی او توجه کنید.



کنترل روابط

برای نظارت بر انجام کار و کنترل روزانه روابط با مشاوران یک مدیر پروژه استخدام کنید. به ویژه در پروژه‌های طولانی، تلاش کنید تا بین اعضای اصلی گروه روابط حسنه برقرار و مراودات غیر رسمی را تشویق کنید. برای بررسی و بازبینی کار جلسات منظمی را با اعضای گروه پروژه برگزار کنید و برای این که پروژه از مسیر خود منحرف نشود، اهداف و آخرین مهلت برای انجام پروژه را متذکر شوید. هرگونه مشکلاتی را که بین کارمندان درون سازمان و مشاوران وجود دارد حل و فصل کنید و اجازه ندهید که مشکلات کوچک موجب بروز اختلافات جدی شوند.

۷۶ با ارائه به موقع اطلاعات به مشاوران، از توانایی آنها در خلاقیت و شریک‌بخشی اطمینان حاصل کنید.

بایدها و نبایدها

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> با تشکیل یک گروه پروژه کارمندان درون سازمان و مشاوران را کنار یکدیگر قرار دهید. | <input checked="" type="checkbox"/> از عقد قراردادهای نامحدود، و استخدام مشاور بدون توافق بر سر اهداف و مقاصد اجتناب کنید. |
| <input checked="" type="checkbox"/> وظایف و مسئولیت‌های مشاوران و کارمندان داخلی را مشخص کنید. | <input checked="" type="checkbox"/> بلافاصله پس از استخدام مشاوران، دست از کنترل آنها نکشید. |
| <input checked="" type="checkbox"/> برای هدایت و کنترل پروژه از ابتدا تا انتها از یک گروه محوری متشکل از مدیران ارشد استفاده کنید. | <input checked="" type="checkbox"/> از مشاوران برای کارهایی که با هزینه‌ای معقول و توسط کارمندان درون سازمان قابل اجرا است، استفاده نکنید. |

واگذاری وظایف IT به پیمانکاران

۷۷ بررسی پیشنهادات در مورد قراردادهای IT را به همان بخش IT واگذار کنید.

واگذاری تمام یا بخشی از وظایف مربوط به IT به پیمانکاران در سازمان‌های امروزی رواج روزافزونی یافته است. این حرکت در صورتی می‌تواند معقول باشد که بتوان با کمک آن خدماتی با کیفیت بالا و هزینه پایین نسبت به منابع درون سازمان ارائه کرد؛ البته انجام این کار نیازمند یک ارزیابی دقیق و مدیریت عالی است.

مزایا و خطرات واگذاری

واگذاری پروژه می‌تواند گزینه جذابی باشد زیرا از نظر تئوری، امکان دسترسی به تکنولوژی و مهارت‌های برتر در بازار را فراهم می‌کند و هم زمان موجب صرفه‌جویی در بودجه IT نیز می‌شود. در هر صورت، مشکل این است که اگر این کار به درستی صورت نگیرد ممکن است سبب کاهش انعطاف‌پذیری و محدود شدن کنترل مسیر آن شود. برای تصمیم‌گیری در مورد منافع احتمالی واگذاری کار به پیمانکاران، باید تمام سیستم‌های IT را در نظر بگیرید و بررسی کنید که آیا بدون کاهش انعطاف‌پذیری شما در هزینه‌ها صرفه‌جویی می‌شود یا خیر. تحقیق کنید که آیا سیستم برای سازمان شما ارزش استراتژیک به دنبال دارد یا خیر. فقط تعداد کمی از سیستم‌ها از اهمیت قابل ملاحظه و یا ماهیت خدماتی برخوردارند.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- یک فعالیت اقتصادی ممکن است اهمیت استراتژیک داشته باشد، اما خدمات پشتیبانی IT آن از چنین اهمیتی برخوردار نباشد. بنابراین بهتر است این خدمات را به پیمانکاران واگذار کرد.
- انتخاب تنها یک تأمین‌کننده و یا انعقاد قراردادهای طولانی موجب می‌شود که در مواقع لزوم انعطاف‌پذیری لازم کاهش یابد.
- به جای واگذاری سیستم‌های IT به پیمانکاران فرعی (برای مثال، عملیات مربوط به پرداخت حقوق) باید کل عملیات IT واگذار شود.
- رقابت بر سر قرارداد بین تأمین‌کنندگان، میزان انعطاف‌پذیری شما را افزایش خواهد داد. بخش IT شما نیز می‌تواند در این رقابت شرکت کند.

عقد قرارداد

هنگام انتخاب پیمانکاران احتمالی و عقد قرارداد با آنها، مراقب باشید که قدرت زیادی به تأمین‌کننده ندهید. اگر قصد واگذاری چندین سیستم را به پیمانکاران دارید، لیستی از تأمین‌کنندگان بالقوه تهیه کنید و قیمت‌های مختلف را برای خدمات جویا شوید. چنانچه تجربه‌ای در واگذاری قراردادها ندارید، از وجود یک مشاور متخصص و یک وکیل کاردان در زمینه قراردادهای IT کمک بگیرید. پیشنهادات خرید را به دقت بررسی کنید و در جستجوی «منافع پنهانی» باشید که تأمین‌کنندگان را به هدف خود، که همانا کسب سود بیشتر از شما است، نائل کند.

۷۸ قراردادهای خود را کوتاه مدت منعقد کنید و اهداف عملکردی دقیق و مجازات‌های محکم را نیز در آن پیش‌بینی کنید.



تجزیه و تحلیل فرایند تصمیم‌گیری



مدیریت پروژه واگذاری

اداره موفق یک قرارداد مربوط به پیمانکاری، در اغلب موارد تمام وقت یک یا چند کارمند را اشغال می‌کند. در انتخاب این افراد دقت لازم را به عمل آورید. آنها خواه ناخواه در فرایند انتخاب درگیر می‌شوند، چرا که از نزدیک با قرارداد و امکانات مورد نیاز سازمان شما آشنا خواهند شد. این افراد باید مجهز به مهارت‌های ارتباطی و میان‌فردی خوبی باشند، زیرا در واقع پل ارتباطی بین کاربران داخلی سیستم و تأمین‌کنندگان سیستم‌های شما هستند.

۷۹ به منظور اداره مؤثر و موفقیت‌آمیز قراردادها، کارمندان و منابع مورد نیاز را به اندازه کافی فراهم کنید.

مزیت استفاده از اینترنت

اینترنت مهم‌ترین رویدادی است که از آغاز انقلاب صنعتی در زمینه تجارت و کار به وقوع پیوسته است. برای کسب موفقیت در کار، مدیران باید خود را با تغییرات عظیمی که اینترنت به وجود آورده است منطبق کنند.

یک انقلاب کاری

اینترنت محور قدرت و هدایت فرصت‌های استثنایی و بازارهای جدید است، اما برای بسیاری از سازمان‌ها همچنان یک تهدید واقعی به شمار می‌رود. اگر می‌خواهید از رقبای خود پیشی بگیرید، باید سریع‌تر و مؤثرتر از آنها طریقه استفاده از اینترنت را بیاموزید.

۸۵ فراگیری روش استفاده از اینترنت در کار و تجارت باید در اولویت برنامه‌ها قرار بگیرد.

میزان آمادگی شرکت برای پذیرش اینترنت

اینترنت اهمیتی کمتر از اختراع ماشین چاپ، تلفن، یا تلویزیون ندارد. این ابزار دنیای تجارت را دستخوش تغییرات عظیمی کرده است. برخی از شرکت‌ها از تغییرات به وجود آمده سود می‌برند، اما همین تغییرات ممکن است برای برخی دیگر هیچ منفعتی به همراه نداشته باشند. ادامه حیات شرکت‌هایی که نتوانند در مقابل رقابت و تغییر بازارها واکنش سریع نشان دهند، شدیداً توسط اینترنت تهدید می‌شود. یادگیری نحوه استفاده از اینترنت را در دستور کار خود قرار دهید. برای انجام کارهای تحقیقاتی، افزایش سرعت تجارت با تولیدکنندگان، و نزدیکی بیشتر به مشتریان توجه خود را به راه‌های استفاده از اینترنت معطوف کنید.

۸۱ در صورت امکان محصولات خود را روانه بازارهای جهانی کنید.

۸۲ برای برقراری ارتباط و دستیابی به بازارهای کوچک ولی مستعد از اینترنت استفاده کنید.

بخش‌های مفید اینترنت	
بخش	کاربرد
پست الکترونیک (E-mail)	ای - میل برای اکثر شرکت‌ها یک ابزار ضروری محسوب می‌شود. زیرا مؤثرترین راه ارسال سریع و ارزان پیغام‌ها است. اسناد یا برنامه‌های گرافیکی را می‌توان به پیغام‌ها الصاق کرد. بدین ترتیب در هزینه‌های پیک یا خدمات پستی صرفه جویی می‌شود.
وب جهانی (World Wide Web)	یکی دیگر از ابزارهای مهم، وب است که امکان دسترسی به دنیایی از اطلاعات را فراهم می‌کند. این اطلاعات به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا هزینه‌ها را کاهش دهند و با مشتریان خود روابط تک به تک برقرار کنند.
گروه‌های خبری (Newsgroup)	گروه‌های خبری در هدایت تحقیقات مشتری با ارائه اطلاعات به روز از اخبار صنعتی بسیار مفید هستند. کاربران گروه‌های خبری پیغام‌هایی را برای مطالعه و پاسخ‌گویی به افراد دیگر ارسال می‌کنند. اکثر نرم افزارهای ای - میل قادر به خواندن این گروه‌های خبری هستند.
لیست پستی (Mailing Lists)	لیست‌های پست، شامل هزاران موضوع تخصصی هستند و با کمک ای - میل تهیه می‌شوند. بسیاری از سایت‌های درون وب، اطلاعات جدید را به طور منظم از طریق ای - میل برای کاربران خود ارسال می‌کنند. اشتراک در شرکت‌هایی که خدمات مربوط به لیست‌های پستی را ارائه می‌کنند، کمک می‌کند تا در مورد محصولات، مشتریان، و IT تحقیقات خود را بهتر دنبال کنید.
اتاق‌های گفت و گو (Chat Rooms)	اتاق‌های گفت و گو در اینترنت به افراد این امکان را می‌دهند تا کنار یکدیگر گرد بیایند و با هم به «گفت و گو» بپردازند. مثلی که روی صفحه کلید تایپ می‌شود، به راحتی در کامپیوترهای کاربران دیگر قابل رؤیت است. اتاق‌های عمومی گفت و گو دارای ارزش کاری پایینی هستند، در حالی که از اتاق‌های خصوصی گفت و گو می‌توان به عنوان جلسات اینترنتی سود جست.
بروتکل انتقال پرونده (File Transfer Protocol) FTP	FTP امکان انتقال پرونده‌ها را به / از سرورهای درون شبکه اینترنت، یا هر کامپیوتری که شما استفاده می‌کنید میسر می‌کند. مرورگرهای جدید وب از قابلیت FTP استفاده می‌کنند. سرورهای درون شبکه‌های FTP حجم وسیعی از اطلاعات و حتی نرم‌افزارها را به طور رایگان عرضه می‌کنند.
Gopher	Gopher بخش دیگری از اینترنت است که به طور اختصاصی به کار جستجوی اطلاعات می‌پردازد. Gopher قبل از وب جهانی نیز وجود داشته و به مرور در سایه آن کم رنگ شده است، اما می‌توان از آن برای یافتن اطلاعات تخصصی که روی وب وجود ندارد استفاده کرد.

کاهش هزینه‌ها

در بسیاری از صنایع، اینترنت موجب ایجاد یک رقابت شدید در بازارها می‌شود. مدیران می‌توانند از این مسئله برای کاهش هزینه‌های عملیاتی خود کمک بگیرند. برای کاهش هزینه‌های ارتباطی و مسافرتی، و انجام معاملات سودمند با تأمین‌کنندگان کالا و خدمات از وب استفاده کنید.

۸۳ فراموش نکنید که اینترنت قدرت و توانایی مشتریان را نیز افزایش می‌دهد.

کاهش هزینه‌های ارتباطی

از اینترنت می‌توان برای کاهش هزینه مکاتبات و مذاکرات تجاری استفاده کرد. به جای فکس، نامه، و ارسال توسط پیک، اسناد را از طریق ای-میل ارسال کنید و اگر قرار است تعداد زیادی از فکس‌های بین‌المللی ارسال شوند، در اینترنت به دنبال خدماتی باشید که ارسال فکس را با هزینه‌ای کمتر از هزینه سیستم‌های تلفنی ارائه می‌کنند. اگر شما یک شبکه WAN در اختیار دارید که به دفاتر دوردست وصل است، به دنبال سیستم‌هایی از کنفرانس ویدیویی به صورت On-Line باشید که در کاهش نیاز به جلسات رو در رو مؤثر هستند. از وب سایت و اینترنت خود برای ارسال جوابیه به سؤالاتی استفاده کنید که توسط مشتریان، تأمین‌کنندگان کالا و خدمات، و کارمندان به طور مداوم مطرح می‌شود، تا بدین ترتیب آنها مجبور نباشند از کارمندان سؤال کنند.

تکنایی که باید به خاطر بسپارید

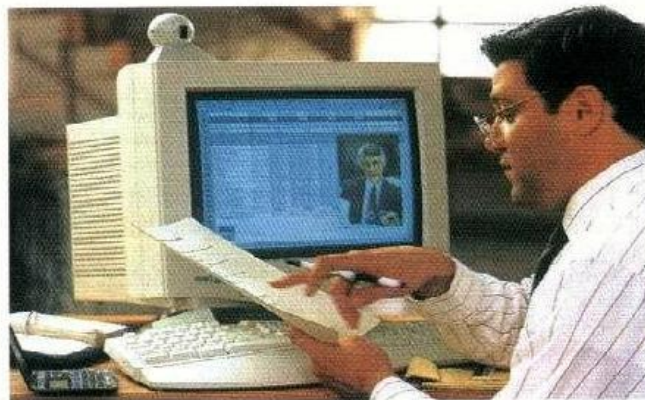
- در گذشته کیفیت مکالمات تلفنی در اینترنت بسیار پایین‌تر از سیستم‌های مخابراتی بود، اما این مکالمات امروزه توسعه یافته‌اند و بسیار ارزان‌تر تمام می‌شوند.
- اگر شما از Wide Area Network با ظرفیت بالا استفاده می‌کنید می‌توانید برخی از تلفن‌ها و فکس‌های داخلی شرکت را از طریق آن ارسال کنید.
- اینترنت مراحل ابتدایی رشد و توسعه خود را سپری می‌کند، اما می‌توانید با افزایش پهنای باند (bandwidth)، از آن برای برگزاری کنفرانس در شبکه استفاده کنید.
- به منظور کاهش هزینه‌ها، امکان ارتباط On-Line با اینترنت سازمان را از منزل برای کارمندان فراهم کنید.

۸۴ از طریق اینترنت می‌توانید لیست قیمت تعداد زیادی از تأمین‌کنندگان کالا و خدمات را دریافت کنید.

► استفاده از کنفرانس‌های

ویدیویی On-Line

شما با استفاده از یک شبکه سریع می‌توانید از طریق برقراری ویدیو کنفرانس مستقیم با همکارانی که در خانه یا نقاط دیگر کشور کار می‌کنند، در هزینه‌های سفر خود صرفه‌جویی کنید.



کاهش هزینه‌های سفر

صنعت گردشگری جزو نخستین صنایعی است که از اینترنت سود برده است. اینترنت به شرکت‌ها این امکان را می‌دهد که در آخرین دقائق نیز خرید و فروش خود را انجام دهند. به علاوه، تعداد صندلی‌های خالی از مسافر خطوط هوایی و تخت‌های خالی هتل‌ها را کاهش می‌دهد، و همچنین قیمت‌های مناسبی را برای مشتریان فراهم می‌کند. از سایت‌های سفر در وب برای برنامه‌ریزی سفرهای کاری، مقایسه قیمت‌ها، گرفتن حداکثر تخفیف، و انجام معاملات با کمترین آمار پرواز استفاده کنید. با استفاده از وب سایت‌هایی که قیمت خطوط هوایی، هتل‌ها، کرایه اتومبیل، و شرکت‌های مسافرتی را مقایسه می‌کنند بهترین قیمت‌ها را به سرعت پیدا کنید. بسیاری از وب سایت‌ها لیست پستی شرکت‌هایی را عرضه می‌کنند که می‌تواند شما را در جریان آخرین قیمت‌های خود قرار دهند.

کارهایی که باید انجام دهید

۱. در اینترنت به دنبال سایت‌هایی با موضوع سفر و گردشگری باشید؛ سایت‌هایی که بتوانند شما را در امر مسافرت یاری دهند.
۲. اطلاعات خود را با مشتری شدن جهت دریافت فهرست‌های پستی به روز کنید.
۳. برای انجام بهترین معامله ممکن، به آن دسته از سایت‌های مسافرتی که قیمت‌ها را مقایسه می‌کنند مراجعه کنید.
۴. پس از بررسی قیمت، هتل یا خط هوایی دلخواه خود را به صورت On-Line رزرو کنید.

صرفه‌جویی

مدیر موفق به دنبال راه‌هایی است تا به کمک آن از وب برای صرفه‌جویی در هزینه‌هایی که به هر نحو ممکن برای سازمان سرسام‌آور هستند استفاده کند. علاوه بر این، آموزش کارمندان برای صرفه‌جویی‌های احتمالی نیز مفید است.

لا اینترنت در استخدام کارمندان جدید کمک می‌گیرد

در جستجوی خدمات مسافرتی کم‌هزینه به صورت On-Line است

به کارمندان روش‌های کاهش هزینه را با استفاده از منابع اینترنتی نشان می‌دهد

به دنبال راه‌هایی برای کاهش هزینه‌های خرید و ایجاد ارتباط است

از اینترنت برای تحقیق در مورد تأمین کنندگان جدید کالا و خدمات استفاده می‌کند



کاهش هزینه‌های خرید

رشد فوق‌العاده اینترنت به نحوی است که هم اکنون در بسیاری از صنایع امکان مقایسه مشخصات محصول، خدمات پشتیبانی، و قیمت‌های تعداد زیادی از تأمین کنندگان کالا و خدمات میسر شده است. درحقیقت وب سایت‌هایی وجود دارند که ویژه صنایع خاصی هستند و تماس شما را با آن دسته از تأمین کنندگانی که نیاز هایتان را به بهترین شکل ممکن برآورده می‌سازند فراهم می‌کنند. از اینترنت به عنوان یک ابزار توانمند تحقیقاتی برای کاهش هزینه‌های خرید ما نیاز خود استفاده کنید.

۸۵ برای کاهش هزینه‌ها و

دسترسی بیشتر به متقاضیان کار، امور مربوط به استخدام را از طریق اینترنت انجام دهید.



نزدیکی بیشتر به مشتری

۸۶ مشتری را در انتخاب روشن انجام معامله آزاد بگذارید.

شما با کمک اینترنت می‌توانید طیف وسیعی از مشتریان را پوشش دهید و این موضوع ارتباطی به اندازه و کوچکی و بزرگی سازمان شما ندارد. برای نزدیک‌تر شدن به مشتریان و ارائه بهتر خدمات نسبت به رقبای خود از اینترنت استفاده کنید.

کوتاه کردن زنجیره تأمین کالا و خدمات

اینترنت زنجیره تأمین کالا و خدمات سازمان‌ها را کوتاه‌تر و مشتریان را به یکدیگر نزدیک می‌کند. این موضوع سبب افزایش انعطاف‌پذیری و بالای رفتن سود می‌شود و به شرکت این امکان را می‌دهد که با سرعت بیشتری تحقیقات، تولیدات، و معرفی محصولات جدید را به انجام برساند. مراقب باشید تا زنجیره فعلی را فراموش نکنید، زیرا اینترنت یک زنجیره جایگزین نیست، بلکه یک حلقه مکمل برای زنجیره کنونی است. از اینترنت برای پشتیبانی از شرکای تجاری فعلی استفاده، و به آنها کمک کنید به مشتریان شما نزدیک‌تر شوند تا بتوانند خدمات بهتری ارائه کنند.

آزاد گذاشتن مشتری در انتخاب

از اینترنت برای ارائه خدمات بهتر به مشتری استفاده کنید، صرف نظر از این که محصول به صورت On-Line خریداری می‌شود یا از مغازه.



افزایش ارائه خدمات به مشتری

هر چند با کمک اینترنت مشتریان همواره می توانند قیمت‌ها را مقایسه کنند، اما این امر به دلیل آنکه امکان دسترسی دائمی افراد به تأمین کنندگان رقیب را نیز فراهم می‌کند، سبب ایجاد یک بازار رقابتی تنگاتنگ می‌شود. سازمان‌ها برای این که بتوانند به رقابت خود ادامه دهند، روز به روز بر میزان ارائه خدمات به مشتریان می‌افزایند تا از

سایر رقبا پیشی بگیرند. خود را به مشتریان نزدیک کنید. برای دسترسی سریع و آسان مشتری به اطلاعات تولید و خدمات پس از فروش، وب سایت خود را راه‌اندازی کنید. سازمان را از بیرون نگاه کنید و تلاش خود را برای تخریب تمامی موانع ارتباطی به کار بگیرید.

دسترسی به مشتریان

این بررسی موردی مزایای طراحی وب سایتی را نشان می‌دهد که با کمک آن مشتریان می‌توانند به راحتی به اطلاعاتی که در جستجوی آن هستند دسترسی پیدا کنند. اهمیت دیگر این وب سایت این است که امکان ارائه خدمات مطلوب پس از فروش را نیز فراهم می‌کند.

بررسی موردی

یک شرکت پیمسرو در زمینه تولید لوازم الکتریکی و الکترونیکی تصمیم گرفت تا از وب سایت خود برای ارائه خدمات بیشتر به رقبا استفاده کند؛ رقبا این که از وب صرفاً در امر فروش استفاده می‌کردند و خدمات اضافی چندانی نیز ارائه نمی‌دادند.

شرکت بعد از مشورت با عوامل زنجیره عرضه و فروش تصمیم گرفت تا از وب برای ارائه اطلاعات مورد نیاز مشتریان و کمک به خرده فروشان موجود از طریق هدایت مشتریان به سمت آنها استفاده کند.

وب سایت طراحی شده مشتریان را در یافتن محصولات مورد نیاز کمک می‌کند (و حتی قادر است تعدادی از محصولات را مطابق سفارشات و سلیقه مشتریان تهیه کند) و سپس این فرصت را برای مشتریان فراهم می‌کند که به صورت On-Line خرید خود را انجام دهند و یا پس‌خالی آسوده به نزدیک‌ترین خرده‌فروشی هدایت شوند.

از مهم‌ترین ویژگی‌های این خدمات گسترده می‌توان به گروه‌های بحث، لیست‌های پستی، و تماس با بخش خدمات، به صورت زنده و نوشتاری اشاره کرد.

شناخت نقاط ضعف

با این که بسیاری از سازمان‌ها دم از ارائه خدمات به مشتری می‌زنند و خود را مقید به آن می‌دانند، نظر مشتریان می‌تواند کاملاً متفاوت باشد. در صورت عدم موفقیت، قدرت مخاطبان اینترنتی را در تخریب شهرت و اعتبار خود دست کم نگیرید. وفاداری مشتریان در وب بسیار کم است، زیرا آنها می‌توانند با یک حرکت ساده ماوس به سراغ رقبای شما بروند. برای یافتن راه‌های توسعه و افزایش استفاده مشتریان از وب سایت، به طور مستمر روش‌های استفاده از وب سایت توسط آنها را بررسی کنید. سایت شما نباید طوری باشد که مانع برقراری ارتباط فیزیکی مشتریان با شما شود. اکثر سایت‌ها به جای تشویق مشتریان به ایجاد ارتباط، به دنبال جلوگیری از تماس مشتریان با کارمندان هستند و از ارائه هر گونه اطلاعات در مورد تماس فیزیکی مشتریان با کارمندان سازمان پرهیز می‌کنند.

۸۷ نحوه برخورد رقبا با مشتری را بررسی کنید.

۸۸ امکاناتی فراهم کنید تا مشتری بتواند به صورت On-Line با کارمندان ارتباط برقرار کند.

ایجاد رابطه با زنجیره تأمین کالا و خدمات

۸۹ مشخصات محصول یا خدمات مورد نظر را وارد اینترنت کنید و منتظر شوید تا تأمین‌کنندگان کالا و خدمات قیمت‌های خود را در ارتباط با پیمانکاری پیشنهاد کنند.

اگر می‌خواهید هزینه‌ها را کاهش و انعطاف‌پذیری خود را افزایش دهید، همکاری نزدیک با تمامی سازمان‌ها در زنجیره تأمین کالا و خدمات بسیار مفید خواهد بود. برای تقسیم و توزیع اطلاعات و ایجاد ارتباط با این زنجیره از تکنولوژی‌هایی که اینترنت در اختیار شما قرار می‌دهد استفاده کنید.

افزایش توان خرید

بسیار مهم است که بین تمام حلقه‌های یک زنجیره تأمین کالا و خدمات، ارتباطات سریعی وجود داشته باشد تا تولید و عرضه به موقع صورت گیرد و زمان لازم برای بازاریابی و خرید سهام به حداقل برسد. برای انتقال سریع اطلاعات تجاری، EDI (تبادل داده‌های الکترونیکی) یا به عرصه گذاشت. در گذشته EDI (Electronic Data Interchange) علی‌رغم وجود مشکلات فراوان ناشی از ناسازگاری سیستم‌ها، به شبکه‌های گران قیمت و خصوصی ار سال می‌شد، اما امروزه اینترنت ارزان‌تر است و قابلیت انعطاف‌پذیری بیشتری نیز دارد و امکان توزیع آسان اطلاعات را بین شرکت‌ها فراهم می‌کند.

۹۰ کارمندان خود را به تقسیم اطلاعات تشویق کنید.

۹۱ در ساخت اینترنت از وجود کاربران نیز استفاده کنید.

ارزیابی آمادگی تأمین‌کنندگان کالا و خدمات برای وارد شدن به تجارت الکترونیکی

مشخص کردن این مطلب که کدام یک از تأمین‌کنندگان کالا و خدمات حاضر و قادر به انجام معامله الکترونیکی با شما هستند بسیار حائز اهمیت است. از این شرکت‌ها سؤالاتی در این زمینه بپرسید و توانایی آنها برای تقسیم اطلاعات با استفاده از اینترنت یا اینترنت خصوصی را مد نظر بگیرید.

“آیا ما می‌توانیم با دست‌یابی به اکسترانت شما سفارش‌های خود را بدهیم و آن را پیگیری کنیم؟”

“آیا شما برای تقسیم و توزیع اطلاعات اینترنت دارید؟”

“آیا می‌توانیم به موقع و به صورت On-Line به پایگاه اطلاعاتی شما در مورد موجودی کالا دسترسی داشته باشیم تا از میزان موجودی شما اطلاع حاصل کنیم؟”

“چه حجمی از معاملات شما با مشتریانی مانند ما به صورت الکترونیکی صورت می‌گیرد؟”

استفاده از اینترنت و اکسترانت

وب سایت‌های داخلی

کار کردن با اینترنت سریع، آسان، و مقرون به صرفه است. شما باید مسئولیت پاره‌ای از وظایف مربوط به وارد کردن اطلاعات و به روز کردن آنها را به واحدهای دیگر محول کنید.

اینترنت یک وب سایت داخلی است که مخاطبان خاصی به آن دسترسی دارند. بسیاری از شرکت‌ها از اینترنت برای تقسیم و توزیع اطلاعات در داخل سازمان خود استفاده می‌کنند. با استفاده از تکنولوژی کم هزینه و انعطاف‌پذیر اینترنت، می‌توان اینترنت را جایگزین اطلاعات مکتوب کرد. ارزش اینترنت را جایگزین اطلاعات می‌یابد که امکان دسترسی شرکت‌ها، و گاهی اوقات مشتریان مهم به این اطلاعات فراهم شود. به این سیستم اکسترانت گفته می‌شود. برای توزیع سریع اطلاعات مهم با شرکت‌های همکار خود اکسترانت ایجاد کنید تا آنها بتوانند همواره و به صورت On-Line به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

از طریق اینترنت در طول مسافرت نیز می‌توانید به اینترنت اداره خود دسترسی داشته باشید.



کمک به زنجیره تأمین کالا و خدمات

EDI این امکان را برای سازمان‌های بزرگ فراهم کرد که با تولید کنندگان و مشتریان مهم خود ارتباط الکترونیکی برقرار کنند. اما در گذشته هزینه و پیچیدگی EDI به قدری بود که سازمان‌های کوچک تر نمی‌توانستند به اطلاعات دسترسی داشته باشند. امروزه هر سازمان با هر اندازه می‌تواند با استفاده از تکنولوژی‌های اینترنت از اطلاعات منتشر شده منتفع گردد. هدف شما باید انتشار و تقسیم هر چه بیشتر اطلاعات با طرفین تجاربتان باشد تا مدت زمان لازم برای تولید و تحویل کوتاه تر شود و مشکلات مربوط به کیفیت محصول و هزینه‌های تأمین آن به حداقل برسد. با تمام شرکت‌ها در زنجیره تأمین کالا و خدمات کار کنید تا ارزش افزوده را بسازید و هزینه‌ها را کاهش و انعطاف‌پذیری را افزایش دهید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- برای سودرسانی هرچه بیشتر به مشتریان، تقسیم و توزیع اطلاعات بین شما و تأمین کنندگان کالا و خدمات باید به سرعت انجام شود.
- سازمان‌های کوچک‌تر که هرگز از EDI استفاده نکرده‌اند را تشویق کنید تا به مرایای انتشار سریع و دقیق اطلاعات از طریق اکسترانت پی ببرند.
- بیشترین حجم تجارت الکترونیکی مربوط به معاملات است که بین دو شرکت انجام می‌شوند.
- امروزه بسیاری از سازمان‌های بزرگ نیاز به شرکت‌هایی دارند که قبسل از اعلام قیمت برای انجام کار قادر باشند تجارت آنها را به صورت الکترونیکی انجام دهند.

تحقیق و جستجو در وب

اینترنت امکان دسترسی رایگان و سریع به اطلاعات را فراهم می‌کند. اگر نحوه استفاده بهتر و سریع‌تر از این اطلاعات را نسبت به رقبای خود بیاموزید، این اطلاعات می‌تواند سود تجاری برای شما به دنبال داشته باشند. طریقه استفاده از موتورهای جستجو و هدایت مؤثر تحقیقات را فراگیرید.

۹۲ به خاطر داشته باشید که اینترنت مانند یک معدن طلا است و کار شما استخراج از این معدن است.

افزایش سرعت تحقیق

اینترنت یک منبع عظیم جهانی برای عرضه اطلاعات در مورد هر موضوع قابل تصور است، اما ساختار ناقص و به هم ریخته‌ای دارد. یافتن اطلاعات مورد نیاز در میان سیلی از موضوعات بهبود کار بسیار دشواری است، مگر این که شما یاد بگیرید چگونه به طور مؤثر در اینترنت جستجو کنید. برای حل این مسئله، موتورهای جستجو از صفحات درون وب یک سری پایگاه اطلاعاتی و یا کاتالوگ را ایجاد می‌کنند که می‌تواند نقطه شروعی برای جستجوی شما باشد. استفاده صرف از یک موتور جستجو کافی نیست. حتی بهترین آنها در حدود نیمی از ظرفیت وب را پوشش می‌دهند، بنابراین تعدادی از برترین نمونه‌ها را انتخاب و به طور منظم از آنها استفاده کنید.

بایدها و نبایدها

- دو یا سه موتور جستجوی معروف را انتظار نداشته باشید که یک یادو موتور جستجو تمامی نیازهای شما را برآورده کنند.
- با دستورات مربوط به ویژگی‌های با استفاده صرف از قابلیت جستجو جستجوی پیشرفته آشنا شوید.
- قبل از شروع به جستجو در مورد از کلمات یا عبارات عمومی استفاده کنید.
- بر روی اطلاعات مورد نیاز شما فهرست می‌کنند.
- تمرکز و بقیه اطلاعات را فراموش اجازه دهید که اطلاعات بی‌ربط شما را از مسیر خود خارج کند.

۹۳ با طریقه کارکرد موتورهای جستجوی معروف آشنا شوید.

۹۴ علاوه بر وب، جستجو در گروه‌های خبری را نیز امتحان کنید.

استفاده از موتورهای جستجو

موتورهای جستجو امکان یک جستجوی ساده برای یافتن اطلاعات را فراهم می‌کنند. در اغلب موارد، یک جستجوی ساده یافته‌های بی‌شماری را منعکس می‌کند. برای وارد کردن کلمات کلیدی بیشتر از یک نسخه پیشرفته جستجو استفاده کنید. همچنین برای کاهش حجم مطالب و افزایش کیفیت یافته‌ها از جستجوهای «منطق بولی» (Boolean-Logic) استفاده کنید. برای انجام این کار، دو یا سه موتور جستجوی برتر را انتخاب و پرونده‌های مربوط به راهنمای جستجو را مطالعه کنید.

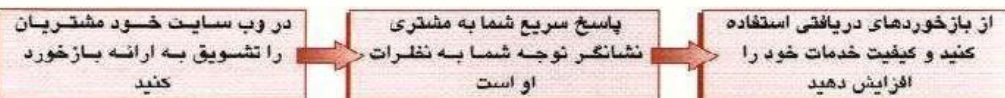
باز خورد مشتری

گرفتن باز خورد از مشتری اگر سریع و با هزینه پایین صورت پذیرد و بلافاصله به صورت اثربخش به کار گرفته شود، می تواند بسیار ارزشمند باشد. قدرت منحصر به فرد اینترنت در برقراری ارتباط موجبات هدایت جستجوی مشتری و پردازش یافته ها را فراهم می کند. با مخاطبان خود ارتباط برقرار کنید و مشتریان را به ارائه گزارش با استفاده از وب سایت، ای - میل، فهرست پستی، تریبون ها و یا بحث های گروهی تشویق کنید. برای سنجش نظرات مشتریان نسبت به محصول جدید، از مصاحبه های گروهی به صورت On-Line استفاده و بدین ترتیب استراتژی های بازاریابی خود را اصلاح کنید.

۹۵ فراموش نکنید که رقبا نیز می توانند فعالیت های On-Line شما را ردیابی کنند.

▼ تماس دائمی با مشتریان

هنگام کار در وب توجه به مشتری از اهمیت زیادی برخوردار است. هدف شما باید این باشد که شرکت پس از نظرخواهی از مشتری و انجام اقدامات مطابق با اطلاعات دریافتی بتواند به بهترین شکل عمل کند. بهتر است جایزه ای را در قبال نظرات ارائه شده توسط مشتری در نظر بگیرید.



شناخت رقبا

چنانچه رقبای شما نیز در اینترنت حضور دارند، می توانید فعالیت های آنها را ردیابی و حتی حرکات آنها را پیش بینی کنید. با تجزیه و تحلیل وب سایت آنها می توانید دریابید که چگونه خود را به مشتریان On-Line معرفی و با آنها رابطه برقرار می کنند و یا آیا می توانند محصولاتشان را از طریق سایت خود به فروش برسانند یا خیر. با کمک موتورهای جستجو صفحاتی از سایت آنها را پیدا کنید که ممکن است از طریق سایت های عمومی امکان دسترسی به آنها وجود نداشته باشد، البته با داشتن آدرس آنها می توانید به این صفحات دسترسی داشته باشید. به دنبال راه هایی باشید که موتورهای جستجو بتوانند از آن طریق اطلاعات مربوط به مشتری را گردآوری و حوزه های مربوط به مشتریان یا تأمین کنندگان کالا و خدمات را که با کلمه رمز محافظت شده اند بیابند. بهتر است بدانید که بسیاری از وب سایت ها فایل هایی به نام «cookies» (فایل های متنی کوتاه) را وارد مرورگر شما می کنند تا شما را شناسایی و حرکات شما را روی سایت دنبال کنند. اگر در حال نگاه کردن به این سایت ها از طریق شبکه خود هستید آنها را باز نکنید، زیرا با این کار رقبای شما را می یابند و می توانند زمانی که شما در حال تحقیق در سایت آنها هستید شما را کنترل کنند.

- نکاتی که باید به خاطر بسپارید**
- پیچیدگی و کیفیت وب سایت رقبای شما می تواند نشانگر میزان پایداری آنها به تجارت اینترنتی باشد.
 - کاراکترهای عجیب و غریب در یک آدرس اینترنتی URL به این معنی است که حرکات شما در این سایت ردیابی می شود.
 - آشنایی با سایت هایی که شما را به سایت رقبای وصل می کنند، کمک می کند تا به صورت On-Line دست به رقابت بزنید.

۹۶ برای ایجاد، حفظ و توسعه حریم شخصی در جستجو، مرورگر خود را در وضعیت قرار دهید که cookies (فایل های متنی کوتاه) را نپذیرد.

بازاریابی در اینترنت

از آنجایی که اینترنت قادر است طیف وسیعی از مخاطبان را پوشش دهد و امکان گفت و گوی مستقیم با افراد را برای شما فراهم کند، به یک ابزار مهم در کار تبدیل شده است. یادگیری روش های بازاریابی محصول در اینترنت برای بقای سازمان شما بسیار مهم است.

معرفی محصول در وب

نام تجاری باارزش ترین دارایی شما محسوب می شود؛ چه سازمان شما حضور واقعی و فیزیکی داشته باشد و چه صرفاً سازمانی مجازی و به صورت On-line باشد. در دنیای On-line که مشتریان قادر نیستند محصولات شما را ببینند و لمس کنند، این اعتبار نام تجاری شما است که اعتماد مشتریان را جلب و آنها را به انجام معامله با شما تشویق می کند. گستردگی دنیای مجازی آن قدر زیاد است که هر چقدر هم که نام تجاری شما در دنیای واقعی مشهور و شناخته شده باشد، ممکن است به راحتی در میان سیل عظیم شرکت های موجود در شبکه گم شود. خوشبختانه، اینترنت به شما این امکان را می دهد تا به مخاطبان خود نزدیک تر شوید و تلاش های خود را متوجه بازارهای کوچک و مستعد کنید.

برای شناسایی بازارهای کوچک تلاش کنید و با حضور On-line خود در شبکه مشتریان را یاری دهید. مشتریان On-line شما ارزش افزوده بسیاری دارند. هرگز آنها را فراموش نکنید، زیرا بهترین روش برای تداوم تجارت و افزایش وفاداری مشتریان ارزش نهادن به آنها است.

۹۷ وب در حقیقت مجموعه ای است متشکل از تعداد پیشگامی سایت

۹۸ به یاد داشته باشید که رقبای کوچک شما ممکن است بر روی شبکه به رقبای بزرگ تبدیل شوند.

▼ ورود به بازارهای کوچک و مستعد

بخش اعظم قدرت وب، قابلیت است که در اختیار شما می گذارد تا به شرکت های کوچک مورد نظر دسترسی پیدا کنید و با صرف هزینه ای کم معاملات سودمندی با آنها داشته باشید. با ارائه خدمات ارزشمند، تلاش کنید روابط تجاری خود با آنها را گسترده تر کنید.

بررسی موردی
 یک قصاب در یکی از شهرهای کوچک کشور ویز توجه شد که اینترنت می تواند فرصت مناسبی به منظور توسعه کار برای او فراهم کند. وی تصمیم گرفت که کاربران وب در بریتانیا را هدف قرار دهد، زیرا آنها علاوه بر افرادی به تعدیه داشتند و حاضر بودند برای فرآورده های گوشتی شانکی و با کیفیت پول خوبی بپردازند.
 با دانستن این موضوع برای جلب توجه مشتری لازم بود تا روش خاصی اتخاذ شود. بر همین اساس و به منظور افزایش تعداد مراجعات، وب سایتی را راه اندازی کرد و در آن دستور آشپزی غذاهای فصلی خوشمزه را گنجانید. این سایت با توجه به عادات غذایی کشور ویز طراحی شد و بسر روی ویژگی ها و مزایای سایت های گوشت های محلی آن کشور تأکید داشت.
 طراحی وب سایت طوری بود که مشتری می توانست به سرعت و مستقیماً از طریق شبکه سفارش دهد و با کارت اعتباری از طریق یک میزور مطمئن پرداخت کند.
 تاویل ۲۴ ساعته کالا در بریتانیا نیز جزو خدماتی بود که این سایت ارائه می کرد. با استفاده از قدرت اینترنت، این خدمات به ایجاد یک بازار کوچک منطقه ای منجر شد.

به ارزش افزودهای که مشتریان می‌توانند داشته باشند توجه دارد

آدرس وب ساده است و در یاد می‌ماند

نام تجاری شما را برجسته می‌کند و تصویر مثبتی از آن ارائه می‌دهد.



امکان گفت و گوی دو طرفه با مشتری را ایجاد می‌کند

اطلاعات مفید ارائه می‌کند و گذشت و گذار در آن آسان است

به سرعت Load می‌شود تا زمان انتظار مراجعه‌کنندگان برای دیدن سایت به حداقل برسند

راه‌اندازی یک وب سایت

اثر بخش

اگر می‌خواهید وب سایت شما از اعتبار و اثربخشی بالایی برخوردار باشد باید آدرس مناسبی داشته باشید. به سرعت باز شود. کار کردن با آن ساده باشد. و همچنین مراجعه‌کنندگان متوجه شوند که این سایت برای آنها ارزش و احترام قائل است.

۹۹ تبلیغات On-Line را نیز امتحان کنید. بهتر است وب سایت‌هایی را انتخاب کنید و آگهی‌های متنوع و متغیر خود را به آنها بسپارید.

حضور گسترده

به همان اندازه که در شبکه فعالیت می‌کنید در دنیای حقیقی و غیر اینترنتی نیز حضور اینترنتی خود را تبلیغ کنید. فعالیت‌های مستقیم خود در شبکه و خارج از آن را یکپارچه سازید و تلاش کنید تا نظر مشتری هم به دنیای حقیقی و هم به دنیای مجازی درون شبکه جلب شود. حتی شرکت‌هایی که صرفاً مجازی و اینترنتی هستند و حضور خیابانی ندارند، برای شناساندن خود و جلب اعتماد مشتری ناچارند تبلیغات و بازاریابی وسیعی در رسانه‌ها داشته باشند. در سایت‌هایی که بخش اعظمی از مخاطبان شما به آن مراجعه می‌کنند، عباراتی نظیر «با یک کلیک ماوس وارد شوید» تعبیه کنید. جمله‌های تبلیغاتی از این نوع مراجعه‌کنندگان را مستقیماً به سوی سایت شما هدایت می‌کنند.

بازاریابی در شبکه

بازاریابی در شبکه کاری کاملاً مفید و نتیجه بخش است، زیرا اینترنت امکان ارتباط تک به تک را فراهم می‌کند. برای حفظ مشتری، آگهی‌هایی که نظر آنها را جلب کند و از اعتماد آنها سوء استفاده نکند بسیار مهم و اثربخش هستند. مزیت بازاریابی مستقیم در اینترنت این است که امکان پیگیری آسان نتایج و دریافت بازخورد سریع از مشتری را به هنگام آزمایش تبلیغات جدید بازاریابی برای سازمان فراهم می‌کند. برای جمع‌آوری اطلاعات مفید از مشتری مراجعه‌کنندگان خود را بر اساس مشخصات شخصی تفکیک کنید. برای تشویق و ترغیب بازدید کنندگان، جوایز مادی در نظر بگیرید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- اگر می‌خواهید مراجعه‌کنندگان خود را تشویق کنید تا مرتباً به سراغ سایت شما بیایند، وب سایت‌های خود را مانند بروشور یک‌نواخت و بدون تغییر طراحی نکنید.
- برای جذب مراجعه‌کنندگان می‌توان از سایت‌های معروف دیگر برای تبلیغات استفاده کرد. در صورت کسب نتیجه دلخواه، این کار را ادامه دهید.
- شیوه‌های معمول بازاریابی - البته با شکل و شمایل کاملاً جدید - می‌توانند در شبکه مورد استفاده قرار گیرند.
- روش‌های بازاریابی رقبای خود را در شبکه زیر نظر بگیرید و آنها را با روش‌های خود مقایسه کنید.

ورود به تجارت الکترونیکی

تأسیس یک فروشگاه مجازی در اینترنت بسیار سریع تر و کم هزینه تر از افتتاح فروشگاه در دنیای حقیقی است، به عبارتی موانع ورود به آن کمتر است. برای این که از دیگران پیشی بگیرید، پیامزید چگونه از تجارت الکترونیکی سود ببرید.

راه اندازی فروشگاه

وب سایت در حقیقت فروشگاه شما در اینترنت است و طراحی آن باید به گونه ای باشد که نشان دهد شما کالا یا خدماتی برای عرضه و فروش در شبکه دارید. وب سایت های اولیه چیزی شبیه به پرشور-البته از نوع الکترونیکی آن- بودند. یک سایت تجاری به ساختار، طراحی، و مطالب پرمحتوا نیاز دارد. به هنگام طراحی برای راه اندازی یک سایت مخصوص تجارت الکترونیک به خاطر داشته باشید که برای جذب و حفظ مشتری در شبکه باید موجبات راحتی و صرفه جویی را برای وی فراهم کنید. شما همچنین باید بتوانید به سرعت به سفارشات رسیدگی کنید. این جریان مستلزم استفاده از عملیات Back-up است.

۱۰۰ برای آشنایی با راه های مؤثر ورود به تجارت الکترونیکی، تلاش هایی که دیگران در این زمینه انجام داده اند را به دقت بررسی کنید.



تفاوت های فرهنگی

زبان رایج در اینترنت انگلیسی است، اما باید به خاطر داشت که شما مخاطبانی در سرتاسر دنیا خواهید داشت. اگر می خواهید از طریق شبکه کالایی به یک مشتری بین المللی بفروشید، حتماً سایت خود را به چند زبان اصلی ترجمه کنید. در فروش محصولات خود به آن سوی مرزها از تعرفه های مالیاتی کشور مقصد اطلاع داشته باشید و عوارض گمرکی را نیز در قیمت های خود منظور کنید.

۱۰۱ سودی را که از فروش محصولات در شبکه

کسب می کنید، برای کاهش قیمت کالا یا خدمات خود صرف کنید.

جمع آوری وجوه پرداختی به صورت On-Line

سازمان‌دهی و جمع آوری پرداخت‌های روی شبکه کار ساده‌ای است. معمولاً ISP استفاده از نرم افزار کارت خرید را با کمک یک سرور مطمئن پیشنهاد می‌کند و از این طریق شما می‌توانید یک حساب تجاری On-Line باز کنید. در صورتی که نرم افزار یا اطلاعات قابل بارگذاری (download) را به صورت On-Line به فروش

می‌رسانید؛ فروش یکباره اطلاعات از اهمیت زیادی برخوردار است؛

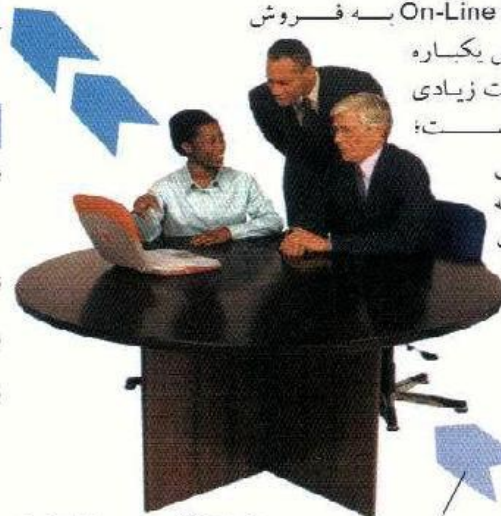
زیرا فروش تاپوسته و مرحله به مرحله اطلاعات و نرم افزار سود چندانی در بر نخواهد داشت.



یک سال بعد مدیر گزاشی از رشد چشمگیر در سودآوری شبکه ارائه می‌کند و خبر از رشد و توسعه کسب و کار می‌دهد

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- یک سایت مخصوص تجارت الکترونیکی باید طوری طراحی شده باشد که مشتریان بتوانند به راحتی و با سرعت از آن استفاده کنند.
- معمولاً افتتاح یک حساب تجاری On-Line به سرعت انجام می‌شود.
- عملیات و حرکات ملئتری در وب سایت خود را به دقت مطالعه و بررسی کنید.
- مطابق با بازخوردی که از ملئتری دریافت می‌کنید، سایت خود را به دقت طراحی کنید و همواره به دنبال دریافت این بازخوردها باشید.



نشانه گیری مخاطبان

مطمئن شوید که وب سایت شما طوری طراحی شده است که مراجعه کنندگان به راحتی و سادگی می‌توانند از آن استفاده کنند. نباید از پرونده‌هایی که گرافیک بالا دارند و بارگذاری (Download) آنها به کندی صورت می‌گیرد استفاده کنید، زیرا در این صورت مشتریان به سراغ سایت‌های دیگر خواهند رفت. اگر شما محصولی را از طریق سایت به فروش می‌رسانید، جزئیات کار را برای مراجعه کنندگان روشن کنید و با تعبیه کردن فلش‌های مشخص در هر صفحه نظر مخاطب را به کاتالوگ‌های فروش جلب کنید. اطلاعات مفیدی از محصول ارائه بدهید و اطمینان حاصل کنید که سایت شما طوری طراحی شده است که نه تنها زمینه‌ای برای تقاضا ایجاد می‌کند، بلکه نهایتاً موجبات فروش محصول را فراهم خواهد کرد.

شرکت از وجود یک طراح برای طراحی و راه اندازی وب سایت مؤثر استفاده می‌کند

یک سال بعد مدیر درمی‌یابد که رقبا از وی پیشی گرفته‌اند



مهارت‌های خود را ارزیابی کنید

گزینه‌ها

۱ - هرگز

۲ - گاهی اوقات

۳ - اغلب

۴ - همیشه

به خاطر داشته باشید که توسعه مهارت‌های لازم برای اداره IT به زمان و تلاش زیادی نیاز دارد و یادگیری آنها بسیار حیاتی و ضروری است. با پاسخ به گزاره‌های زیر، مهارت خود در زمینه IT را ارزیابی کنید. گزینه‌ای که بیش از همه به تجربیات قبلی شما نزدیک است را انتخاب کنید. با صداقت و واقع‌بینی به گزاره‌ها پاسخ دهید. اگر پاسخ شما «هرگز» است، گزینه ۱ و اگر «همیشه» است، گزینه ۴ را علامت بزنید و ...

در پایان امتیاز خود را جمع بزنید و با مراجعه به قسمت تجزیه و تحلیل در پایان این خودآزمایی، نتایج به دست آمده را تفسیر کنید. با توجه به پاسخ‌ها، زمینه‌هایی که بیش از همه نیازمند بهبود هستند را مشخص کنید.

۲ در مورد سیستم‌های سازمان خود با کارمندان بخش IT مفلوریت می‌کنم.

۱ ۲ ۳ ۴

۱ در مورد اهمیت IT در کار یا زندگی کاری خود فکر می‌کنم.

۱ ۲ ۳ ۴

۴ به گروه خود کمک می‌کنم تا به اهمیت IT در کار پی ببرند.

۱ ۲ ۳ ۴

۳ به دنبال راه‌هایی هستم که IT به من کمک کند بهتر کار کنم و در زمان نیز صرفه‌جویی کنم.

۱ ۲ ۳ ۴

۶ با اکثر اصطلاحات تخصصی که کارمندان بخش IT و یا همکاران من استفاده می‌کنند آشنا هستم.

۱ ۲ ۳ ۴

۵ احساس می‌کنم کنترل نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مورد استفاده را در دست دارم.

۱ ۲ ۳ ۴

۸ هنگامی که از نرم‌افزارهای رایج اداری استفاده می‌کنم آسوده خاطر هستم.

۱ ۲ ۳ ۴

۷ برای همگام شدن با پیشرفت‌های حاصله در زمینه تکنولوژی اطلاعات تلاش می‌کنم.

۱ ۲ ۳ ۴

۱۰ همکاری نزدیکی با بخش IT در گروه‌های کاری پروژه دارم.

۱ ۲ ۳ ۴

۹ از اینترنت به عنوان یک منبع مهم برای انجام تحقیق در کسب و کار استفاده می‌کنم.

۱ ۲ ۳ ۴

۱۲ به دنبال روش‌هایی برای استفاده از اینترنت هستم که می‌تواند منافع کار را تأمین کند.

۱ ۲ ۳ ۴

۱۱ در مورد نحوه استفاده رقبا از وب سایت‌های خود برای انجام فعالیت کاری تحقیق می‌کنم.

۱ ۲ ۳ ۴

تجزیه و تحلیل

امتیاز ۲۶-۲۵: درک شما نسبت به بسیاری از موضوعات IT نسبتاً خوب است. نقاط ضعف خود را بررسی کنید تا بر تجربیات و مهارت شما افزوده شود.

امتیاز ۴۸-۳۷: درک شما از IT و اهمیت آن برای کار شما خوب است. تلاش کنید تا همواره اطلاعاتی به روز داشته باشید.



اکنون که بخش خودآزمایی را به اتمام رسانده‌اید، امتیازات خود را جمع‌بندی و با خواندن ارزشیابی مربوطه سطح عملکرد خود را ارزیابی کنید. به یاد داشته باشید میزان موفقیت شما در کنترل و اداره IT در هر سطحی که باشد، تکنولوژی به سرعت به راه خود ادامه می‌دهد.

بنابراین، تلاش کنید پایه پای پیشرفت‌ها حرکت کنید. نقاط ضعف خود را مشخص و برای راهنمایی به بخش‌های مربوطه در این کتاب مراجعه کنید.

امتیاز ۲۴-۱۲: اگر می‌خواهید از IT برای رسیدن به منافع خود و سازمان استفاده کنید، باید بر روی رشد مهارت‌های خود کار کنید.

Apple Macintosh	مدیر عمومی از کامپیوترهای نامحلی ساخت شرکت اپل	Linux	یک سیستم عامل جدید با امکانات قوی شبکه‌ای برای کامپیوترهایی که با پردازنده های قوی تر طراحی شده‌اند
Back-up	بازنشانی	Load	بارگذاری - قرار دادن
Bandwidth	پهنای باند عبور اطلاعات	Microprocessor	میکروپروسسور - ریزپردازنده
Bar-codes reader	بارکد خوان	Microsoft Excel	نرم افزار صفحه گسترده شرکت مایکروسافت
Bit	بیت - کوچکترین واحد حافظه که ارزش آن صفر یا یک است.	Microsoft Internet Explorer	جستجوگر وب، ساخت شرکت مایکروسافت
Blinkmarks	نشانه گذاری - نشانه‌ای درج شده در نشانه میبای داخل یک سند که ممکن است کاربرد برای ارجوع بعدی به آن مراجعه کند	Microsoft Outlook	نرم افزار پیشت الکترونیک شرکت مایکروسافت
Boolean-Logic	منطق بولی	Microsoft Powerpoint	نرم افزار ارائه اطلاعات ساخت شرکت مایکروسافت
Browser	مرورگر - تورق کننده	Microsoft word	معمروفترین و رایجترین ساخت شرکت مایکروسافت
Chip	تراشه	Multimedia	چند رسانه
Client/server	سرویس دهنده / سرویس گیرنده	Multisync	چند پویایی
Cookies	فایل های متنی کوتاه	NC (Network Computer)	کامپیوتر بدون شبکه
CRT (Cathode-ray tube)	لایب الیسه کاتدی	OCR (Optical Character Reader)	بناهایی برای کراکتر
Data	داده (ها)	On-line	هم‌زمان و مستقیم از طریق شبکه
Desktop	رومیزی	Password	کلمه عبور
Download	بارگذاری کردن	PC	کامپیوتر شخصی
ED (Electronic Data Interchange)	مبادله الکترونیکی اطلاعات	Peer to Peer	نظیر به نظیر
Ethernet	اترنت	Pixe	عناصر تصویر
Favorites	در سیستم Microsoft Internet Explorer میان بری به یک صفحه وب که توسط کاربر تعریف شده است	Plotter	رسم
Format	قالب	Projection	تصویرنگاری
Forward	در پست الکترونیک، ارسال یک پیام دریافت شده به گیرنده جدید به صورت اصلاح شده و با در شکل کامل آن	Qualcomm Eudore Pro	یک نرم افزار پیامت الکترونیک
Graphic Loading	بارگذاری گرافیکی	Reply	در پست الکترونیک، ارسال پاسخ (پارگشت) به فرستنده نامه به صورت اولیه یا اصلاح شده
GUI (Graphic User Intermediate)	رابط کاربری کاربر	Scanner	اسکنر - پویکنگر
History	تاریخچه - فهرستی از عملکردهای کاربر درون یک برنامه	Spreadsheets	صفحه گسترده
HTML (Hypertext Markup Language)	زبان کدگذاری صفحه فرامین	Template	الگوی از پیش آماده
HTTP (Hypertext transfer Protocol)	پروتکل انتقال فرامین	URL (Uniform Resource Locator)	مختص کننده مسیر یک منبع (مانند یک آدرس اینترنتی، صدا و...) در شبکه
Icon	تصویر کوچکی که نمایانگر یک شی یا برنامه است	VPN (Virtual Private Network)	شبکه خصوصی مجازی
Information Technology (IT)	تکنولوژی اطلاعات	WAN (Wide Area Network)	شبکه وسیع منطقه‌ای
ISP (Inteme Service Provider)	شرکت تأمین کننده سرویس اینترنتی	Windows	ساخته کامپیوتری که از سیستم عمل مایکروسافت ویندوز و واحد پردازش مرکزی اپنل استفاده می‌کند
LAN (Local Area Network)	شبکه محلی	Word Processing	پردازش متن
Laptop	کپی	Zip	یکی از معروفترین قالب های فشرده سازی اطلاعات
LCD (Liquid Crystal Display)	صفحه نمایش کریستال مایع		

مدیران مدیران TTI برجسته برجسته

تکنولوژی اطلاعات (IT)

تکنیک‌های کاربردی این کتاب شیوه‌های همگامی
با آخرین دستاوردهای دنیای IT را به شما می‌آموزد.

متن ساده و تصاویر واضح کتاب کلیه جنبه‌های تکنولوژی نوین، از
پایگاه‌های اطلاعاتی گرفته تا اینترنت، را توضیح می‌دهند.

خودآزمایی‌های ساده به شما کمک می‌کنند که در انتخاب و استفاده
از نرم‌افزارها و سخت‌افزارها از آمادگی لازم برخوردار باشید.

نمودارها و روندنماهای قابل فهم کتاب، شیوه‌های مختلف عمل را
با ارائه مثال‌های مفید به شما نشان می‌دهند.

Sponsored by ...



E-mail: tti@samapardez.com
Tel: 2258596/97, Fax: 2258598



9 789645 189018 4



انتشارات سارگل

تلفن: ۵-۸۹۸۳۳۴۴ فکس: ۸۹۸۳۳۴۶

