
الگوی ارزیابی عملکرد خدمات الکترونیکی بر بستر شبکه ملی اطلاعات با رویکرد حاکمیت فناوری اطلاعات

انتشارات موسسه آموزش عالی غیاث‌الدین جمشید کاشانی

ه. لفان :

دکتر سیداحمد طباطبایی

دکتر سید کمال چهارموقی

(استاد دانشگاه تربیه مدرس)



موسسه آموزشی عالی
غیاث‌الدین جمشید کاشانی

سرشناسه	: طباطبایی، سید احمد، ۱۳۴۶ -
عنوان و نام پدیدآور	: الگوی ارزیابی عملکرد خدمات الکترونیکی بر بستر شبکه ملی اطلاعات با رویکرد حاکمیت فناوری اطلاعات / نویسندگان سیداحمد طباطبایی، سیدکمال چهارسوقی.
مشخصات نشر	: آبیگ: موسسه آموزش عالی غیاث‌الدین جمشید کاشانی، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۷۱ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۶۵۲۷-۰۰۹
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص- ۱۵۷- ۱۶۰.
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات — منابع شبکه کامپیوتری
موضوع	: Information technology — Computer network resources
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات — مدیریت
موضوع	: Information technology — Management
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات — مدیریت — استانداردها
موضوع	: Information technology — Management — Standards
موضوع	: شبکه‌های اطلاع‌رسانی — ارزشیابی
موضوع	: Information networks — Evaluation
سناسه افزوده	: چهارسوقی، کمال، ۱۳۳۵ -
رده بندی کتبی	: T ۵۸/۵/۲۲ الف ۷ ۱۳۹۵
رده بندی یوبی	: ۰۰۴/۰۲۸۵
شماره ثبت	: ۴۲۶۲۰۰۹



موسسه آموزش عالی
غیاث‌الدین جمشید کاشانی

انتشارات موسسه آموزش عالی غیاث‌الدین جمشید کاشانی

نام کتاب	: الگوی ارزیابی عملکرد خدمات الکترونیکی بر بستر شبکه ملی اطلاعات با رویکرد حاکمیت فناوری اطلاعات
ناشر	: انتشارات موسسه آموزش عالی غیاث‌الدین جمشید کاشانی
مولفان	: دکتر سیداحمد طباطبایی، دکتر سیدکمال چهارسوقی (استادان راهنما و مدرس)
نوبت چاپ	: اول
سال چاپ	: ۱۳۹۵
شمارگان	: ۲۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۶۵۲۷-۰۰۹
قیمت	: ۱۹۰۰۰۰ ریال

دفتر انتشارات: آبیگ، میدان مادر بلوار نیایش، موسسه غیاث‌الدین جمشید کاشانی

تلفن تماس: ۰۲۸۳۲۸۸۱۲۲۲

فکس: ۰۲۸۳۲۸۸۱۲۰۹

فهرست مطالب

۱۱	فصل اول : مقدمه
۱۲	۱-۱- تعریف مساله
۱۷	۲-۱- ضرورت ارزیابی عملکرد
۱۹	۳-۱- اهداف
۱۹	۴-۱- جنبه‌های نوآوری الگوی ارائه شده
۲۰	۵-۱- ساختار کلی
۲۱	فصل دوم : شبکه ملی اطلاعات
۲۲	۱-۲- تاریخچه شبکه ملی اطلاعات
۲۲	۲-۲- تعریف شبکه ملی اطلاعات
۲۵	۳-۲- مدل مفهومی شبکه ملی اطلاعات
۲۸	۴-۲- اجزای شبکه ملی اطلاعات
۲۹	۵-۲- مدل چهار لایه‌ای خدمات
۳۰	۶-۲- چشم‌انداز شبکه ملی اطلاعات
۳۰	۷-۲- مأموریت شبکه ملی اطلاعات
۳۰	۸-۲- ضرورت و اهداف ایجاد شبکه ملی اطلاعات
۳۲	۱-۸-۲- اهداف ایجاد شبکه ملی اطلاعات
۳۴	۹-۲- ویژگیهای شبکه ملی اطلاعات
۳۷	فصل سوم : حاکمیت فناوری اطلاعات
۳۸	۱-۳- مقدمه
۳۸	۲-۳- چارچوب ITIL
۴۰	۲-۳- مدل COBIT
۶۲	۳-۳- استاندارد ISO20000
۶۴	۱-۳-۳- فرایندهای ارائه خدمات
۷۵	۲-۳-۳- فرایندهای روابط
۷۸	۳-۳-۳- فرایندهای رفع عیب
۸۱	۴-۳-۳- فرایندهای کنترل

۸۵	۳-۵- فرایندهای نشر
۸۵	۳-۴- استانداردهای مدیریت امنیت اطلاعات
۸۶	۳-۵- استاندارد ISO 38500
۸۷	۳-۶- مدل COSO
۸۸	۳-۶-۱- کنترل داخلی
۸۹	۳-۶-۲- مؤلفه‌ها
۹۰	۳-۶-۳- اثربخشی
۹۲	۳-۶-۴- محیط کنترل
۹۲	۱-۷- مدل VAL IT
۹۳	۳-۷-۱- فرایندهای حوزه‌های Val IT
۹۵	۳-۷-۲- رابطه بین Val IT و COBIT
۹۶	۳-۸- مقایسه مدل‌های حاکمیت فناوری اطلاعات
۹۹	فصل چهارم: توسعه مدل
۱۰۰	۴-۱- مقدمه
۱۰۰	۴-۲- فرآیند توسعه الگو
۱۰۰	۴-۳- الگوی پیشنهادی
۱۱۰	۴-۴- نتیجه‌گیری الگو
۱۱۱	فصل پنجم: ارزیابی عملکرد
۱۱۲	۵-۱- مقدمه
۱۱۵	۵-۲- تحلیل پوششی داده‌ها
۱۱۵	۵-۲-۱- تاریخچه تحلیل پوششی داده‌ها
۱۱۶	۵-۲-۲- مفهوم تحلیل پوششی داده‌ها
۱۱۷	۵-۲-۳- انواع کارایی
۱۱۹	۵-۲-۴- بازده به مقیاس
۱۲۰	۵-۲-۵- مدل‌های اصلی تحلیل پوششی داده‌ها
۱۳۱	۵-۲-۶- پیشینه مدل‌های تحلیل پوششی داده‌ها برای محاسبه کارایی
۱۳۴	۵-۲-۷- دلایل انتخاب تحلیل پوششی داده‌ها
۱۳۵	۵-۳- پیشینه تحقیقات مشابه در ایران و جهان

فصل ششم : پیاده سازی الگو در شرایط واقعی.....	۱۵۱
۱-۶- مقدمه.....	۱۵۲
۲-۶- روش ها و ابزار گردآوری داده ها.....	۱۵۲
۳-۶- قلمرو مکانی.....	۱۵۲
۴-۶- قلمرو موضوعی.....	۱۵۲
۵-۶- تعیین میزان اهمیت معیارها.....	۱۵۳
۶-۶- مدل سازی ریاضی.....	۱۵۵
۷-۶- جمع آوری داده ها و حل مدل.....	۱۵۸
۸-۶- مدل رتبه بندی واحدهای کارا.....	۱۶۱
۹-۶- رتبه بندی شرکت های مخابراتی کارا و ناکارا.....	۱۶۴
۱۰-۶- بررسی نتایج دست یافتی ها با توجه به حوزه ها.....	۱۶۹
۱۱-۶- جمع بندی برای ایجاد تغییرات متناسب با وضعیت سازمان.....	۱۷۴
مراجع لاتین.....	۱۸۷

پیشگفتار

روند سریع توسعه فناوری اطلاعات و قابلیت‌هایی که در سازمان‌ها به عنوان مزیت رقابتی ایجاد می‌کند سبب شده است تا تمامی سازمان‌های خصوصی و دولتی از آن به عنوان یک توانمندساز استفاده کرده و در هزینه‌ها و منابع خود صرفه‌جویی کنند. افزایش کارایی در فرایندهای سازمان و ارائه خدمات سازمان به صورت الکترونیکی و افزایش میزان رضایت مشتریان و شهروندان از جمله مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها در استفاده از فناوری اطلاعات است. ولی آنچه سبب تعجب شده و تناقض فناوری اطلاعات را بوجود آورده است عدم موفقیت سازمان‌ها در استفاده و بکارگیری صحیح فناوری اطلاعات با وجود مزیت‌های بالقوه‌ای است که در آن وجود دارد. بنابراین با وجود پتانسیلی که در حوزه فناوری اطلاعات وجود دارد، مشکل عدم ارائه خدمات مناسب در این بخش باید مورد ارزیابی قرار گیرد. به همین منظور، در این کتاب با ارائه الگو مناسب برای ارزیابی ارائه خدمات الکترونیکی بر بستر شبکه ملی اطلاعات و با رویکرد حاکمیت فناوری اطلاعات، ابزار لازم برای یک ارزیابی موفق در انتخاب طرح‌ها و سناریوهای مناسب برای توسعه ارائه خدمات الکترونیکی در حوزه خدمات مخابراتی فراهم شده است. الگوی ¹PEMGIT، الگو پیشنهادی این کتاب، با مطالعه حوزه‌های مختلف مدل‌های مطرح حاکمیت فناوری اطلاعات استخراج شده است. به طوریکه مدل‌های مختلف این حوزه در نظر گرفته شده‌اند و از تلفیق حوزه‌ها و زیرمجموعه‌های مختلف، ۱۵ حوزه به عنوان حوزه‌های تاثیرگذار در ارائه خدمات شناسایی شده‌اند. در الگوی ¹PEMGIT، برای سازماندهی خدمات فناوری اطلاعات از مدل مرجع معماری سازمانی با رویکرد حوزه‌های تاثیرگذار مدل‌های حاکمیت فناوری اطلاعات استفاده شده است و حوزه‌های ۱۵ گانه شناسایی شده بر اساس ماهیتشان در چهار لایه معماری سازمانی یعنی کسب‌وکار، داده، نرم‌افزار کاربردی و زیرساخت قرار گرفتند. نگاه به سازمان با دیدگاه معماری سازمانی و بر اساس رویکرد حوزه‌های مربوط به حاکمیت فناوری اطلاعات این الگو را از مدل‌های مربوط به حاکمیت فناوری

اطلاعات متمایز ساخته است. پس از توسعه مدل مفهومی با استفاده از مدل تحلیل پوششی داده‌ها کارایی شرکت‌های مخابراتی استانی بر مبنای حوزه‌های الگوی PEMGIT مورد سنجش قرار گرفت. نتایج حاصل از مدل تحلیل پوششی داده‌ها کارایی ۳۱ استان کشور است. در پایان بر اساس وضعیتی که هر کدام از شرکت‌ها داشتند اقدامات لازم برای بهبود هر حوزه و در نتیجه کارایی کل، پیشنهاد گردیده است.

www.ketab.ir