



شهروندان کز و نیک و شهر هوشمند

مؤلفین:

دکتر علیرضا عزیزی

حمید رکنی موالو

۹۰۱۱-۲۹۲-۲۷۲-۸۷۶

نمونه ۵۶۲

کتابخانه عمومی و کتابخانه تخصصی دانشگاه تهران

سرشناسه	:	عزیزی، علیرضا، ۱۳۵۹ تیر -
عنوان و نام پدیدآور	:	شهروند الکترونیک و شهر هوشمند/مولفین علیرضا عزیزی، حمید رکنی موالو.
مشخصات نشر	:	تهران: انتشارات شریفزاده، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۲۳۸ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	:	۲۵۰۰۰ ریال 978-622-6620-11-6
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه.
موضوع	:	دهکده‌های الکترونیکی
موضوع	:	(Electronic villages (Computer networks
موضوع	:	بانکداری اینترنتی
موضوع	:	Internet banking
موضوع	:	آموزش از راه دور
موضوع	:	Distance education
شناسه افزوده	:	رکنی موالو، حمید، ۱۳۵۷ -
شناسه افزوده	:	Hamid.Rokni Moal
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۷ (۸۳/۵، ۰۲) ۴ش ۹
رده بندی دیویی	:	۱۳۳/۱
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۶۱۱۰۷۳



انتشارات شریفزاده

نام کتاب	:	شهروند الکترونیک و شهر هوشمند
تالیف:	:	علیرضا عزیزی - حمید رکنی موالو
ناشر:	:	شریفزاده
سال انتشار	:	چاپ اول - ۱۳۹۷
شمارگان	:	۱۰۰۰
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۶۶۲۰-۱۱-۶
قیمت	:	۳۵۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریفزاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران - خ انقلاب - روبروی سینما بهمن - جنب بانک صادرات - پ ۱۳۵۶

کتابفروشی محسن - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

شهر الکترونیک، شهری است که اجرای اکثر فعالیت‌های آن از طریق امکانات مبتنی بر اینترنت و سیستم‌های الکترونیک امکان پذیر باشد. در چنین شهری ضرورتی ندارد مردم برای انجام کارهای روزمره خود مانند پرداخت قبوض آب، برق، تلفن، پرداخت جرائم، خرید املاک یا کالا وقت زیادی را صرف کنند، بلکه تمامی این کارها را می‌توانند از طریق کامپیوتر شخصی خود، هنگامی که به شبکه جهانی اینترنت متصل است انجام دهند. همین‌طور مشارکت در فعالیت‌های شهری از جمله ارتباط با مسئولین ادارات، بنگاه‌های اقتصادی و اجتماعی، شهردار و سایر مسئولین شهری تا حد زیادی تسهیل می‌گردد. خدمات به شهروندان به گونه‌ای ساده‌تر و مطلوب‌تر ارائه می‌شوند. از طرفی دیگر بر کارایی مدیریتی و عملیاتی شهر نیز افزوده می‌شود، تا آنجا که ساکنین شهر می‌توانند در اسرع وقت در جریان اتفاقات و رویدادهای شهر قرار بگیرند و برای رفع آنها اظهار نظر کنند. در این شهر ارتباطات و تعاملات فی‌مابین سازمان‌ها، خزانه‌ها، یات‌ها و دسترسی به خدمات مورد نیاز را برای مردم، تجار و دیگر افراد مرتبط با شهر فراهم می‌نماید. بنابراین در یک شهر الکترونیک محدودیت‌های یک شهر عادی و سنتی وجود ندارد و از آنجا که اکثر فعالیت‌ها به صورت الکترونیکی و از طریق شبکه جهان گستر اینترنت انجام می‌گردد، دیگر به حضور فیزیکی افراد در محل مورد نظر زیاد نیست. بلکه امکان دسترسی به کلیه اماکن، مؤسسات و اداره‌ها از طریق اینترنت امکان پذیر است. شهروند الکترونیک، فردی است که توانایی استفاده از فناوری اطلاعات را در انجام امور روزمره خود داشته باشد و بتواند خدمات مورد نیاز خود را با استفاده از سیستم‌های الکترونیکی از ادارات و مؤسسات ذیربط دریافت نماید. بدین ترتیب تفریحات، آموزش، ارتباطات و تراکنش‌های فرد به طریق الکترونیک انجام می‌شود. بدین ترتیب شهروندان الکترونیک، شهروندان جامعه اطلاعاتی هستند. اساسی‌ترین بند به اطلاعاتی آن است که در آن، اطلاعات نقش عمده‌ای را بازی می‌کنند، بطوریکه تقریباً تمام فعالیت‌ها از طریق مبادله الکترونیکی اطلاعات صورت می‌پذیرد. با توجه به این مهم برای زندگی در جامعه اطلاعاتی، توانایی‌ها و مهارت‌های خاصی در زمینه استفاده از رایانه و اینترنت مورد نیاز است که شهروندان باید آنها را بیاموزند و برای رفع نیازهای خود آنها را به کار برند.

عزیزی، رکنی

۱۹	فصل اول
۱۹	شهر الکترونیک و هوش سازمانی
۱۹	مقدمه:
۲۰	تفاوت‌های شهر الکترونیک و هوشمند
۲۱	حقوق شهروندان در شهرهای الکترونیکی
۲۲	تعامل خاراده شهر الکترونیکی
۲۲	تدوین و اجرای توانایی و مهارت شهرهای الکترونیکی
۲۳	بزهکاری و جرایم در شهرهای الکترونیکی
۲۳	رفاه اجتماعی و امنیت اجتماعی در شهرهای الکترونیکی چگونه است؟
۲۴	مقوله امنیت در شهر الکترونیک
۲۶	افزایش مشارکت در شهر هوشمند
۲۸	مزایا و معایب شهرهای الکترونیک
۳۰	هوش سازمانی
۳۱	دیدگاههای مختلف درباره هوش سازمانی
۳۱	انواع هوش سازمانی
۳۲	هوش سازمانی به عنوان یک فرآیند
۳۲	هوش سازمانی به عنوان نتیجه فرآیند
۳۲	مدل هوش سازمانی آلبرخت
۳۳	فواید هوش سازمانی
۳۳	ضرورت کاربرد هوش سازمانی
۳۴	فاکتورهای مرتبط با هوش سازمانی

۳۴..... ضرورت پرداختن به هوش سازمانی

۳۵..... فصل دوم

۳۵..... بانکداری الکترونیک در شهر الکترونیک

۵۷..... تاریخچه بانکداری

۵۸..... تاریخچه بانکداری الکترونیک

۶۱..... بانکداری الکترونیکی در ایران

۶۲..... تاریخچه نخستین بانک ایرانی

۶۵..... بانکداری اینترنتی (الکترونیک)

۶۷..... اینترنت بانک همراه (Mobile View) نسخه مشتری محور

۶۸..... خدمات دستگاه های عابربانک (ATM)

۶۹..... سفر کارت

۶۹..... خدمات و ویژگی ها:

۶۹..... بن کارت

۶۹..... ویژگی ها:

۷۰..... خدمات نوین بانکی

۷۱..... رضایت مشتری

۷۳..... فصل سوم

۷۳..... مدیریت شهری و امنیت اجتماعی

۷۳..... مقدمه

۷۴..... مدیریت

۷۵..... شهر

۷۶..... مدیریت شهری

۷۷..... مدیریت شهری متمرکز

۷۸	مدیریت شهری غیرمتمرکز
۷۸	سیر مراحل مدیریت شهری در ایران
۸۰	مدیریت شهری: ساختار، وظایف و جایگاه آن
۸۲	مدل های مدیریت شهری در ایران و دیگر کشور ها (اروپا و آمریکا)
۸۳	مدل های مدیریت شهری در کشورهای اروپایی:
۸۴	مدل مدیریت شهری در ایالات متحده آمریکا:
۸۵	مدل مدیریت شهری در ایران:
۸۶	یکپارچگی مدیریت شهری
۸۸	مبانی نظری در عرصه های شهر: مدیریت شهری
۹۱	مفهوم امنیت
۹۱	امنیت اجتماعی
۹۲	نظریات امنیت اجتماعی
۹۲	رویکردهای متفاوت به امنیت
۹۵	امنیت اجتماعی از نگاه بوزان
۹۷	امنیت اجتماعی از نگاه ویور
۹۷	امنیت اجتماعی از نگاه مالر
۹۸	نظریه های جامعه شناختی
۹۸	امنیت در اندیشه آگوست کنت
۹۹	امنیت در اندیشه امیل دورکیم
۱۰۰	تونیس و آرمان جامعه سنتی
۱۰۱	کارل مارکس و امنیت
۱۰۲	آنتونی گیدنز و مفهوم امنیت
۱۰۳	فصل چهارم

۱۰۳	هوش فرهنگی
۱۰۳	مقدمه
۱۰۵	فرهنگ
۱۰۶	تنوع فرهنگی
۱۰۶	هوش
۱۰۷	هوش فرهنگی
۱۰۸	اجزای هوش فرهنگ
۱۱۰	مراقبتهای فرهنگی
۱۱۰	مهارت های فرهنگی
۱۱۰	ارزیابی هوش فرهنگی و نگرش چهار عاملی در سنجش هوش فرهنگی
۱۱۱	نگرش چهار عاملی در سنجش هوش فرهنگی (۱) پرمسکاران، ۲۰۱۳
۱۱۱	استراتژی هوش فرهنگی:
۱۱۱	دانش هوش فرهنگی:
۱۱۲	انگیزش هوش فرهنگی:
۱۱۲	رفتار هوش فرهنگی:
۱۱۲	انواع شخصیتها در هوش فرهنگی
۱۱۴	تقویت هوش فرهنگی
۱۱۶	عملکرد سازمانی
۱۱۸	عوامل عملکردی
۱۲۰	ارتباط مناسب
۱۲۰	آموزش نیروی انسانی
۱۲۲	پیاده سازی نظام شایسته سالاری
۱۲۸	فصل پنجم

۱۲۸	هوش معنوی
۱۲۸	مقدمه
۱۲۹	هوش معنوی
۱۳۰	تعاریفی از هوش معنوی
۱۳۲	معنویت
۱۳۳	هوش معنوی در سازمان
۱۳۴	تأثیر هوش معنوی بر رفتار کارکنان
۱۳۵	اجزاء هوش معنوی
۱۳۶	ابعاد معنویت
۱۳۷	مؤلفه ها هوش معنوی
۱۳۷	مدل نویل
۱۳۹	مؤلفه های هوش معنوی در اسلام
۱۴۰	مدل های هوش معنوی
۱۴۰	مدل وگان
۱۴۱	مدل بروس لیچفیلد
۱۴۱	مدل ایمونز
۱۴۲	فصل ششم
۱۴۲	هوش عاطفی
۱۴۲	مقدمه
۱۴۲	نظریه هوش چندگانه گاردنر
۱۴۳	مفهوم شناسی هوش عاطفی
۱۴۳	طرز تفکر یک عصر
۱۴۵	هوش عاطفی و مفهوم شخصیت

۱۴۶	سطح ۳.....
۱۴۶	صفات ذهنی.....
۱۴۶	صفات مربوط به خود.....
۱۴۶	صفات کلی.....
۱۴۶	هوش شخصی.....
۱۴۶	جزم اندیشی.....
۱۴۶	سطح ۲.....
۱۴۶	نقشه های ذهنی.....
۱۴۶	مدل هایی از خود.....
۱۴۶	مدل هایی از خود در جهان.....
۱۴۶	مدل هایی از جهان.....
۱۴۶	خودآزمایی، تاریخچه زندگی.....
۱۴۶	همانندسازی ها، قواعد.....
۱۴۶	رهبری.....
۱۴۶	سطح ۱ مکانیزم های ذهنی.....
۱۴۶	انگیزش های اصلی.....
۱۴۶	هیجان اصلی.....
۱۴۶	عملیات شناخت.....
۱۴۶	اصلی.....
۱۴۶	هشیاری اصلی.....
۱۴۶	مثال: میل به خوردن، نوشیدن و.....
۱۴۶	خوابیدن، ارتباط با دیگران.....
۱۴۶	دفاع از خود.....

۱۴۶	 ناراحتی، عصبانیت و ترس
۱۴۶	 مثال: یادگیری
۱۴۶	 یادآوری، قضاوت
۱۴۶	 مقایسه
۱۴۷	 هوش عاطفی و مفهوم توانایی ذهنی
۱۴۷	 تعریف هوش عاطفی
۱۴۹	 هوش عاطفی و بهره هوشی
۱۵۰	 مدل های هوش عاطفی
۱۵۱	 مدل توانایی هوش عاطفی (پردازش اطلاعات)
۱۵۱	 الگوی اولیه از هوش عاطفی
۱۵۱	 الگوی اولیه از هوش عاطفی سه سیطه: توانایی ها را شامل می شود
۱۵۲	 مدل توانایی هوش عاطفی
۱۵۲	 مدل مختلط از هوش عاطفی
۱۵۲	 مدل مایر و سالوی (۱۹۹۷-۱۹۹۰)
۱۵۲	 مدل بار-آن (۱۹۹۷)
۱۵۲	 مدل دانیل گلمن (۱۹۹۸ و ۱۹۹۵)
۱۵۲	 ابعاد پنجگانه هوش عاطفی (۱۹۹۵)
۱۵۲	 هوش عاطفی در کار (۱۹۹۸)
۱۵۲	 ۱-مدل اولیه مایر و سالوی (۱۹۹۰)
۱۵۲	 ۱-۱-ارزیابی و آبراز عواطف
۱۵۲	 ۱-۲-تنظیم عواطف خود و دیگران
۱۵۲	 ۱-۳-بهره برداری از عواطف
۱۵۲	 ۲-مدل اصلاح شده (۱۹۹۷)

۱۵۲	۱-۲- ادراک عواطف (هیجانات)
۱۵۲	۲-۲- کنترل عواطف
۱۵۲	۳-۲- فهم عواطف و بکارگیری آگاهی عاطفی
۱۵۲	۴-۲- تنظیم عواطف و عقلانی
۱۵۲	۱- مولفه های درون فردی
۱۵۲	۱-۱- آگاهی عاطفی
۱۵۲	۲-۱- خود ابرازی
۱۵۲	۱-۳- عزت نفس
۱۵۲	۱-۴- خود شکوفایی
۱۵۲	۱-۵- استقلال
۱۵۲	۲- مولفه های سازگاری
۱۵۲	۲-۱- واقع گرایی
۱۵۲	۲-۲- انعطاف پذیری
۱۵۲	۲-۳- حل مسأله
۱۵۲	۳- مولفه های خلق و
۱۵۲	خوی عمومی
۱۵۲	۳-۱- خوش بینی
۱۵۲	۳-۲- شادمانی
۱۵۲	۴- موله میان فردی
۱۵۳	۴-۱- همدلی
۱۵۳	۴-۲- مسئولیت اجتماعی
۱۵۳	۴-۳- روابط بین فردی
۱۵۳	۵- کنترل تنیدگی

۱۵۳	۱-۵- تحمل تنیدگی.....
۱۵۳	۲-۵- کنترل سابق.....
۱۵۲	۱- شناخت احساسات خود.....
۱۵۲	۲- کنترل احساسات خود.....
۱۵۲	۳- خودانگیختگی.....
۱۵۲	۴- شناخت احساسات دیگران.....
۱۵۲	۵- تنظیم روابط با دیگران.....
۱۵۲	۱- شایستگی شخصی.....
۱۵۲	۱-۱- خودآگاهی.....
۱۵۲	۱-۱-۱- اعتماد به نفس.....
۱۵۲	۱-۱-۲- خودارزیابی صحیح و دقیق.....
۱۵۲	۱-۱-۳- آگاهی عاطفی.....
۱۵۲	۱-۲- خودتنظیمی.....
۱۵۲	۱-۱-۲- نوآوری.....
۱۵۲	۱-۲- خودکنترلی.....
۱۵۲	۱-۲-۳- قابلیت اعتماد.....
۱۵۲	۱-۲-۴- وظیفه شناسی.....
۱۵۲	۱-۲-۵- سازگاری و انطباق پذیری.....
۱۵۲	۱-۳- خودانگیزی.....
۱۵۲	۱-۱-۳- هدایت موفقیت.....
۱۵۲	۱-۳-۲- خوش بینی.....
۱۵۳	۱-۳-۳- قوه ابتکار.....
۱۵۳	۱-۳-۴- تعهد.....

۱۵۳	۲- شایستگی اجتماعی
۱۵۳	۱-۲- آگاهی اجتماعی
۱۵۳	۱-۱-۲- ممدلی
۱۵۳	۲-۱-۲- خدمت مدار
۱۵۳	۳-۱-۲- توسعه و بهبود دیگران
۱۵۳	۴-۱-۲- آگاهی سیاسی
۱۵۳	۲-۲- مهارت‌های اجتماعی
۱۵۳	۱-۲-۲- نفوذ
۱۵۳	۲-۲-۲- ارتباطات
۱۵۳	۳-۲-۲- رهبری
۱۵۳	۴-۲-۲- شتاب دهنده تغییر
۱۵۳	۵-۲-۲- مدیریت تضاد
۱۵۳	۶-۲-۲- ایجاد تعهد
۱۵۳	۷-۲-۲- همکاری و مشارکت
۱۵۳	۸-۲-۲- شایستگی های تیمی
۱۵۳	الگوی اصلاح شده
۱۵۸	مدل مختلط از هوش عاطفی
۱۵۹	مدل دانیل گلمن
۱۵۹	۱- ابعاد پنج گانه از هوش عاطفی
۱۶۰	۲- هوش عاطفی در کار
۱۶۶	مهارت‌های اجتماعی
۱۶۸	مدل بار-آن
۱۷۱	کاربرد های هوش عاطفی در سازمان و مدیریت

۱۷۱	هوش عاطفی و اثربخشی سازمان:
۱۷۶	هوش عاطفی و رهبری سازمان:
۱۷۸	هوش عاطفی گروهی:
۱۷۹	هوش عاطفی و گزینش کارکنان:
۱۸۰	هوش عاطفی و کاربایی:
۱۸۰	مدلی برای تقویت هوش عاطفی:
۱۸۴	فصل هفتم
۱۸۴	یادگیری الکترونیک در شهر الکترونیک
۱۸۴	مقدمه
۱۸۷	مفهوم یادگیری
۱۸۸	پارادایم‌های یادگیری
۱۸۹	یادگیری الکترونیکی
۱۹۰	انواع یادگیری الکترونیکی
۱۹۲	تعریف آموزش الکترونیکی
۱۹۳	اعطای قدرت انتخاب:
۱۹۴	ضرورت رویکرد به آموزش الکترونیکی
۱۹۶	دلایل ضرورت رویکرد به آموزش الکترونیکی
۱۹۶	مزایای آموزش الکترونیکی
۱۹۹	تاریخچه آموزش الکترونیکی
۱۹۹	تاریخچه آموزش الکترونیکی در جهان
۲۰۰	تاریخچه آموزش الکترونیکی در ایران
۲۰۱	رویکردهای آموزش الکترونیکی
۲۰۴	آموزش الکترونیکی و رابطه آن با آموزش سنتی

۲۰۴	تفاوت آموزش سنتی و مدرن
۲۰۴	زمان آموزش
۲۰۵	پنج اشتباه در استفاده از آموزش الکترونیکی
۲۰۵	دامنه آموزش الکترونیک
۲۰۷	دسته بندی نوع یادگیری
۲۰۷	یادگیری شخصی
۲۰۷	یادگیری جمعی
۲۰۷	کلاس های مجازی
۲۰۷	آموزش الکترونیکی و اقتصاد
۲۰۸	استانداردهای آموزش الکترونیک
۲۰۹	یادگیری الکترونیکی و تعامل
۲۱۱	نقش تعامل در یادگیری الکترونیکی
۲۱۱	انواع تعامل در محیط یادگیری الکترونیکی
۲۱۳	تعامل یادگیرنده - یادگیرنده
۲۱۴	تعامل یادگیرنده - یاددهنده
۲۱۴	تعامل دانشجو با محتوا
۲۱۵	تعامل یاددهنده - محتوا
۲۱۶	تعامل یاددهنده - یاددهنده
۲۱۷	تعامل محتوا - محتوا
۲۱۷	جایگاه آموزش به شیوه الکترونیک از منظر رویکردهای مختلف آموزشی
۲۱۹	رویکردهای یادگیری از منظر میلر و جایگاه آموزش الکترونیک در آنها
۲۲۷	آموزش الکترونیکی و آموزش سیار
۲۲۷	مدل های ارزیابی آمادگی الکترونیکی آموزش مجازی

۲۲۸	چالش های بیش روی آموزش الکترونیکی
۲۲۹	محدودیت های آموزش الکترونیکی
۲۳۱	شرایط، منابع و امکانات لازم جهت استقرار نظام آموزش مجازی
۲۳۳	شرایط اجرای محیط های یادگیری مجازی
۲۳۳	مهارت های جدید محیط های یادگیری مجازی
۲۳۴	پیش شرط های لازم دانشی و مهارتی برای فراگیران برای یادگیری مجازی
۲۳۵	عوامل زیربنایی لازم برای فراهم کردن زمینه ICT
۲۳۷	منابع:
۲۴۱	ب) منابع انگلیسی