

پورتال چیست

نام پورتال ها را زیاد شنیده ایم، اما شاید برای برخی از ما این سؤال پیش آمده باشد که واقعا

یک پورتال چیست؟ چه ویژگیها و خصوصیتی دارد؟ و چه تفاوتی با یک وب سایت دارد؟

ترجمه کلمه Portal به فارسی در فرهنگهای لغت "دریچه"، "درگاه" و "مدخل" ذکر شده

اما کلمه پورتال در تکنولوژی اطلاعات معنی متفاوتی دارد. اگر بخواهیم ساده بگوییم، پورتال

صفحه وب واسطی است که امکان دسترسی آسان را به هر چیزی که کاربر، برای انجام وظیفه

یا خواسته اش نیاز دارد - بدون توجه به اینکه محل فیزیکی آن کجاست، فراهم می کند. به

بیان دیگر پورتال "درگاهی" است به دنیایی مجازی که کاربر می تواند از طریق امکانات فراهم

شده در آن، تمامی نیازهای خود را برآورده کند. نیازهایی مانند جستجو و یا خرید(مثلا یک

کتاب)، دسترسی به حساب بانکی، افزایش و کاهش اعتبار یک حساب اعتباری و یا به روز

رسانی اطلاعات سخت افزاری از محل کار، پورتال همه چیز را از طریق درگاهی واحد برای

کاربر خود فراهم می سازد .

ویژگیهای اصلی یک پورتال عبارت اند از :

۱. تجمع اطلاعات

۲. هدف دار بودن اطلاعات

۳. در دسترس بودن اطلاعات

۴. درجه ورود منحصر به فرد

یک پورتال نیز مانند یک کامپیوتر خانگی، اطلاعات و خدمات گوناگونی را در یک صفحه وب واحد و به صورتی سازگار و خوش ترکیب در دسترس می گذارد. گاهی به این صفحه web top هم گفته می شود. پورتال می تواند نقطه شروع یا صفحه اولیه مشخصی داشته باشد که کاربران در زمان اتصال به وب آن را مشاهده کنند. اگر چه بر خلاف صفحه کامپیوتر، پورتال می تواند از طریق مجموعه وسیع دستگاههایی که قابلیت اتصال به وب در آنها پیش بینی شده (از جمله تلفن های موبایل) مورد استفاده قرار گیرد .

هر چند شباهت ظاهری فراوانی میان یک وب سایت و یک پورتال وجود دارد به گونه ای که در نگاه اول تفاوت محسوسی میان آن دو مشاهده نمی شود اما این دو کاملاً از یکدیگر متفاوت اند. سوال اینجاست که به طور مشخص تفاوت آن دو در چیست؟ در پاسخ به این سوال باید

گفت ویژگیهای زیر در یک پورتال آن را از یک وب سایت متمایز می کند:

۱. درگاه ورود منفردی که از طریق آن می توان به مجموعه منابع مرتبط با پورتال دست یافت .

۲. نمایش هدفدار اطلاعات با استفاده از تجربیات کاربر .

۳. دسترسی تقسیم بندی شده به انواع داده و اطلاعات گروه بندی شده .

۴. در اختیار گذاشتن امکان ارتباط و همکاری میان تمامی کاربران و استفاده کنندگان پورتال .

۵. امکان پیوستن به نرم افزارها و سیستم های نرم افزاری که گردش کاری مشخص و تعریف شده ای دارند .

تاریخچه خلاصه پورتال

اگر در دنیای کامپیوتر به عقب بازگردیم، زمانی را خواهیم یافت که در آن سیستم های نرم افزاری به گونه ای متحول شدند که دیگر لازم نبود برای کار با یک برنامه، برنامه های دیگر بسته شوند، یعنی می توانستیم همزمان از چند برنامه کاربردی استفاده کنیم بدون آنکه با مشکلی مواجه شویم. امکانی که قبل از آن وجود نداشت. تاریخچه پورتال ها از همان زمان آغاز شد و نسلهای تکامل یافته آنها یکی پس از دیگری پا به عرصه دنیای اطلاعات گذاشتند .

نسل اول پورتال ها :

اولین پورتال ها، که از آنها تحت عنوان نسل اول نام برده می شود، بر فراهم نمودن محتویات ایستا، مستندات و همچنین خوراکیهای اطلاعاتی زنده در صفحات وب مبتنی بودند. مثالهای نمونه این نسل سایت های yahoo یا Excite است. این پورتالها در محیطی به هم پیوسته، اهداف مشابهی را دنبال کرده و صفحه واسط مشخص و منحصر به فردی را برای دستیابی به مجموعه اطلاعات توزیع شده در سراسر شرکت یا سازمان خود، در اختیار کاربر می گذاشتند. این اطلاعات معمولا شامل اخبار شرکت، شرایط و فرم های استخدام، اطلاعاتی مربوط به کارکنان و چگونگی ارتباط با آنها، مستندات رسمی و سیاست های اعلام شده شرکت و همچنین لینک های ارتباطی مفید بود .

نسل دوم پورتال ها :

نسل دوم پورتال ها بر اطلاعات مشخص تر و نرم افزارها متمرکز بودند. در اساس شباهت زیادی به خصوص در زمینه فراهم آوردن اطلاعات با نسل اول داشتند با این همه تفاوت مهمی نیز وجود داشت: این پورتالهای امکان همکاری کاربران را در محیطی به هم پیوسته فراهم می

کردند و همین امکان، نقطه تمایز آنها با نسل پیشین محسوب می شد .

پورتال های نسل دوم قابلیت همکاری متقابل را در ادارات مجازی برای تیم های کاری و به منظور انجام وظایفشان فراهم می ساختند. نسل دوم پورتال ها سرویس های متعددی داشتند که از جمله آنها می توان به سرویس های مدیریت محتوی (سازمان دهی و مدیریت اطلاعات مرتبط) و سرویس های همکاری (که به کاربران امکان می داد با یکدیگر گپ زده و برای یکدیگر ایمیل فرستاده و قرار ملاقات تنظیم کنند) اشاره کرد. در این پورتال ها قابلیت تعریف گروه های کاربری نیز فراهم آمده بود . به بیان دیگر این پورتال ها سازو کار همکاری داخلی را در یک سازمان فراهم می ساختند .

نسل سوم پورتال ها :

نسل سوم با هدف ایجاد فضای مجازی تجارت الکترونیک (E-Business) بوجود آمد. پورتال های نسل سوم به عنوان واسط ارتباطی کارمندان، تهیه کنندگان، تولید کنندگان و مشتریان قلمداد می شوند. ویژگی فوق العاده این پورتالها امکان مرتبط شدن نرم افزارهای مستقر در سرورهای مختلف است. به بیان دیگر، این پورتال ها نقطه به هم پیوستن محتویات و برنامه

های کاربردی مستقر در سرورهای مختلف بطور همزمان و با استفاده از همکاری سرویسهای خدماتی آنان اند. به علاوه امکان دسترسی به محتویات و امکانات سیستمهای مختلف را از طریق ابزارها و تجهیزات متنوع، بسته به نیاز کاربر امکان پذیر می کنند. این گروه پورتال ها مجموعه قابل توجه و ارزشمندی از اطلاعات، مستندات، امکانات و قابلیت های نرم افزارهای مرتبط را از طریق درگاه واحدی برای کاربر فراهم می کنند.

به علاوه، این پورتالها به صورتی خودکار و بر اساس نقش کاربران هدفمند شده و ویژگیهایی خاص آنها می یابند. به بیان دیگر، نحوه نمایش، محتوی و امکانات در دسترس، بسته به نقش تعریف شده برای کاربر به گونه ای منحصر به فرد و خاص وی در اختیار او قرار می گیرد. کلید توسعه آینده این نسل از پورتال ها، ایجاد چهارچوب های کاری باز (از قبل تعریف نشده) برای سرویس های عمومی خواهد بود .

انواع پورتال ها

یک سازمان مجموعه متنوعی از کاربران دارد که از جمله آنها می توان به مشتریان، شرکا، کارمندان اشاره کرد. همه این کاربران علاقه مندند از اطلاعات و خدمات آن سازمان استفاده کنند. کاملاً آشکار است که هر کدام از آنها نیازهای خاص و اغلب متفاوتی دارد. برای

پاسخگویی به این تنوع، انواع مختلف پورتال ایجاد شده و مورد استفاده قرار می گیرد. به طور کلی بر حسب چگونگی پاسخگویی به نیازهای کاربران، پورتال ها را می توان در چهار گروه زیر دسته بندی کرد :

(Business to Customer Portal (B2C

این نوع از پورتال با سیستمهای [1] CRM مرتبط بوده و دسترسی مستقیم مصرف کننده را به مجموعه وسیعی از اطلاعات و خدمات فراهم می کند - برای مثال، اطلاعاتی مانند "راهنمای استفاده از محصولات" و "وضعیت سفارش مشتری" در خرید های خود و همچنین امکانات ارتباطی کاربر با بخش پشتیبانی مشتریان در این پورتال ها پیش بینی می شود. مانند هر پورتال دیگری، یک پورتال B2C معمولاً در قد و قواره ای ارائه می شود که نیازهای مشتریان خود را پاسخ دهد .

(Business to Business Portal (B2B

نوع دیگر پورتال در زنجیره مدیریت منابع شکل می یابد [۲]. در این نوع پورتال اطلاعات لازم برای تولید کنندگان، تهیه کنندگان، نمایندگی ها و همچنین توزیع کنندگان، به گونه ای مناسب و دسته بندی شده جمع آوری و در اختیار آنان قرار می گیرد. نمونه عمومی پورتال

- B2B برای مثال، یک شریک تجاری را قادر می کند تا به بخشهایی از اطلاعات و امکانات مانند سفارش خرید و صدور فاکتور دسترسی داشته و از امکانات این بخشها استفاده کند. به هم پیوستن برنامه های کاربردی یکی از پیشنیازهای لازم برای یکپارچه سازی محیط های تجاری در بستری واحد و ایجاد محیط مجازی لازم برای کسب و کار است. محیطی که در آن امکان تهیه کالا یا خدمات، صدور صورت حساب خرید و فروش، دسترسی به اطلاعات تولید و دیگر امکانات مرتبط با نیازها فراهم می آید.

B2E

این پورتال ها که اغلب با عنوان پورتال های اینترنتی شناخته می شوند معمولاً به منظور تجمیع، انتشار و به اشتراک گذاری اطلاعات و خدمات به پرسنل یک سازمان ایجاد می شوند.

B2E ها به دو دسته اصلی تقسیم می شوند:

- پورتالهای کارکنان که امکان دسترسی به محتویات به هم پیوسته ای مانند اخبار شرکت، اطلاعات سخت افزاری و نرم افزاری، موتور جستجو و منابع فنی و گزارشها را در اختیار می گذارد. اطلاعات این نوع پورتال معمولاً در دسترس همه کارکنان یک سازمان قرار می گیرد. این پورتال کارکنان و شاغلین یک سازمان را قادر می کند تا از

طریق گپ و گروههای گفتگو با یکدیگر در تماس بوده و با یکدیگر همکاری کنند.

عموما، این پورتال ها امکاناتی نظیر ثبت نام در یک کلاس و یا یک اردو را نیز در

اختیار کاربر خود قرار می دهند. به علاوه کاربران این پورتال معمولا می توانند

اطلاعات شخصی خود مانند نام و کلمه عبور را تغییر دهند .

• Knowledge worker portal که با یک یا مجموعه اهداف مشخص مثلا فروش

یک محصول ایجاد می گردد. این پورتال ها مجموعه ای از محتویات را به منظور

پشتیبانی از فرآیند یا فرآیندهای مشخصی در اختیار می گذارند. برای مثال یک برنامه

تکنسین خودکار ممکن است نیازمند منابعی از برنامه های کاربردی دیگر مثلا برنامه

های تعمیر و نگهداری باشد تا بتواند اطلاعات لازم در زمینه تاریخچه بازبینی و تعمیر،

زمان بندی تجهیز و یا قطعات و لوازم مورد نیاز برای تعمیر آن را کسب کند .

پورتال های عمومی (Mega Or Public Portal)

این پورتال ها با عنوان پورتال های اینترنتی شناخته می شوند و مهمترین ویژگی آنها فراوانی

مخاطبانشان است. این نوع از پورتال ها نیز در دو گروه دسته بندی می شوند :

• پورتال های عمومی که تمامی کاربران اینترنت را مخاطب قرار می دهند (برای مثال Yahoo، Excite، Google و مانند آن)

• پورتال های خاص (صنعتی، بازرگانی، خدماتی) که به آنها پورتال های عمودی نیز

گفته شده و مخاطبان محدود و مشخصی دارند (مانند پورتال های بانکها، سازمانهای دولتی، وزارتخانه ها و ...)

باید توجه داشت که یک پورتال می تواند از پیوند انواع پورتال های دیگر ایجاد شود. به علاوه

همانطور که یک سازمان کاربران متنوعی دارد، می تواند (و گاهی نیز لازم است) که پورتال های مختلفی برای پشتیبانی از نیازهای آنان داشته باشد .

جنبه های کارکردی یک پورتال

اگر چه پورتال ها در انواع و اندازه های متنوعی ساخته می شوند اما ویژگیهای محدود و

مشخصی هسته اصلی آنها شناخته می شود :

• هر پورتال اطلاعات و خدمات را یکجا و در یک محل جمع آوری می کند .

- هر پورتال می تواند در اندازه لازم برای شخص و یا گروه سازمان درآید .
- هر پورتال در هر زمان و از هر مکانی قابل دسترسی است .

یک پورتال مجموعه اطلاعات و خدمات را یکجا و در یک محل جمع آوری می کند

هدف اصلی فراهم آوردن امکان دسترسی آسان به هرچیزی (اطلاعات و خدمات) است که

یک کاربر برای انجام وظایف و مسئولیتهایش به آن احتیاج دارد، صرف نظر از اینکه منبع آن

کجا باشد .

اطلاعاتی که یک پورتال فراهم می کند

- داده های ساخت یافته. داده هایی که به صورتی سازمان یافته اند که امکان جستجوی

آسان آنها وجود داشته باشد (اغلب به صورت سلسله مراتب و بر اساس کلمات

کلیدی). فهرست الفبایی کتابهای یک کتابخانه مثال خوبی از داده های ساخت یافته

است. داده های ساخت یافته اغلب شامل، گزارشها، تحلیلها، پرس و جوهای مشخص و

دیگر انواع دانش مرتبط با کسب و کار است .

- داده های بدون ساختار، که جستجو در آنها معمولا دشوار بوده و خارج از یک بانک اطلاعاتی قرار دارند. از این نوع داده می توان متن ها، صوت، تصویر و یا گرافیک و اشکالی مانند مستندات Office ، memos، ایمیل، قرارهای ملاقات را مثال زد .
- اطلاعات خاص [۳]، که شامل محتویات قابل خرید و فروش (مثل انواع اخبار، گزارشها، اطلاعات مربوط به سهام، کاریکاتورها و محتویات بی اهمیت) بوده و مخصوصا به منظور استفاده در فرایندهای تولیدی دیگر تهیه و در اختیار قرار می گیرند .

خدماتی که به وسیله یک پورتال فراهم می شود

- همکاری، (با عنوان خدمات ارتباطی نیز شناخته می شود) و به کاربران اجازه می دهد تا با یکدیگر گپ بزنند، در بحثهای گروهی مشارکت داشته باشند، مطالب خود را در اختیار دیگران قرار دهند و ...
- مدیریت محتوی که انواع جستجو ها، رهگیریها را مدیریت کرده و همچنین قابلیتهای خاصی را به منظور استخراج داده ها در اختیار می گذارد .
- خدمات شخصی (با عنوان خدمات تراکنشی نیز نام برده می شود) که کاربران را قادر می سازد تا با دیگر سیستمها (مثلا سیستمهای فروشنده و یا نماینده یک محصول)

مستقیم و بدون واسطه مرتبط باشند. معمولاً این قابلیت به کاربر امکان می دهد تا

برای مثال فعالیتهای زیر را انجام دهد :

- محصولات یک سازمان را خریداری کند

- ملاقاتهای خود را زمان بندی کند

- حساب خود را مشاهده یا تراز کند

- در کلاس مورد علاقه خود ثبت نام کند

هر پورتال می تواند در اندازه لازم برای شخص و یا گروه سازمان درآید .

یکی از ویژگیهای جالب یک پورتال شکل و عملکرد متفاوت آن برای اشخاص مختلف است.

یکی از روشهایی که به این منظور استفاده می شود، متناسب سازی و تغییر شکل و قابلیتهای

پورتال بر حسب خواسته ها یا تجارب شخص یا گروه استفاده کننده از آن است. به همین دلیل

است که کاربران متفاوت شکل متفاوتی از یک پورتال مشاهده کرده و اطلاعات و خدمات

متفاوتی در اختیار ایشان قرار می گیرد :

- امکان تغییر بر حسب خواسته ها بر حسب تجارب شخص یا گروه عموماً
personalize نامیده می شود و به این معنی است که در پورتال امکان انتخاب نحوه نمایش محتوی پیش بینی شده است. اغلب این انتخاب بصورت خودکار و بر اساس نقش کاربر (مثلاً پست سازمانی وی) انجام می شود. برای مثال وقتی کارمند فروش به سیستم وارد می شود، به صورت خودکار فهرستی از جدیدترین محصولات برای وی به نمایش در می آید. با این همه در بعضی از پورتال ها انتخاب محتوی نمایش داده شده به کاربر محول می شود تا در زمان ورود به پورتال خود آن را انتخاب کند .
- تغییر و Customize شدن یک پورتال شامل انتخاب چگونگی شکل ظاهری آن (مثلاً رنگ و چیدمان صفحه)، مدل مرورگر و محل نمایش محتویات روی صفحه است. یک پورتال می تواند حتی برچسب و عنوان تجاری مشخصی داشته و ظاهر متفاوتی را برای انواع کاربران به نمایش گذارد .
- این دو ویژگی به پورتال امکان می دهد تا مجموعه مشخص و تعریف شده ای از کاربران (مثلاً مشتریان، شرکا و یا کارکنان) را هدف قرار دهد. بعضی از پورتال ها حتی می توانند برای هر کاربر مشخص، شکل و شمایل متفاوتی از خود نشان دهند .

یک پورتال در هر زمان و از هر مکانی همیشه در دسترس است

از آنجا که پورتال ها برای استفاده در محیط وب ساخته می شوند، در هر زمان و از هر مکانی

با استفاده از یک مرورگر استاندارد وب در دسترس اند. انواع تجهیزات مبتنی بر وب نیز از

جمله تلفنهای موبایل، دسترسی به پورتال ها را به غایت آسان و مفید کرده اند .