

دانشگاه پیام نور

فناوری اطلاعات در مدیریت

دگرگونی سازمان‌ها در اقتصاد دیجیتال

جلد ۲

(ویرایش پنجم)

افرایم توربان، دانشگاه هاوایی در منوآ

دوروتی لیدنر، دانشگاه بی‌لور

افرایم مک‌لین، دانشگاه آیالای هورجیا

جیمز وترب، دانشگاه صنعتی تگزاس

با مشارکت:

کریستی چیونگ، دانشگاه سیتی هنگ‌کنگ

دانیل تیه، دانشگاه سیتی هنگ‌کنگ

مگی لیو، شرکت تیه کامپیوترز، هنگ‌کنگ

ترجمه: دکتر حمیدرضا ریاحی و همکاران

این اثر ترجمه‌ای است از:

Efraim Turban, Dorothy Leidner, Ephraim Mclean and James Wetherbe; Information Technology Management, Transforming Organizations in the Digital Economy, 5th Edition, John Wiley & Sons Inc, 2006
(ISBN 0-471-70522-5, WWW.wiley.com/college/turban)

دانشگاه پیام‌نور

۱۳۸۵

گروه مدیریت فناوری اطلاعات

(۱/۲)

عنوان و پدید آور	:	فناوری اطلاعات در مدیریت؛ دگرگونی سازمان‌ها در اقتصاد دیجیتال / افرایم توربان - [و دیگران]؛ مترجم حمیدرضا ریاحی - [و دیگران]. تهران: دانشگاه پیام‌نور، ۱۳۸۶.
مشخصات نشر	:	۳ ج: مصور.
مشخصات ظاهری	:	دانشگاه پیام نور؛ ۱۳۸۵. رشته فناوری اطلاعات؛ ۱/۲
فروست	:	فیبا.
وضعیت فهرست نویسی	:	Information technology for management transforming
یادداشت	:	organizations in the digital economy, 5 th ed, c2006
یادداشت	:	واژه نامه.
یادداشت	:	کتابنامه.
عنوان دیگر	:	دگرگونی سازمان‌ها در اقتصاد دیجیتال.
موضوع	:	۱. آموزش از راه دور - ایران.
موضوع	:	نظام‌های اطلاعاتی مدیریت - آموزش برنامه‌ای.
شناسه نزوده	:	توربان، افرایم.
شناسه افزوده	:	Turban, Efraim
شناسه افزوده	:	ریاحی، حمیدرضا، مترجم.
شناسه افزوده	:	دانشگاه پیام نور.
رده بندی کنگره	:	۵۸۰/۸ / الف ۹۸۲ : LC۵۸۰۸
رده بندی دیویی	:	۵۵ : ۳۷۸/۱۷۵
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۰ - ۸۱



مدیریت تولید مواد و تجهیزات آموزشی

فناوری اطلاعات در مدیریت، دگرگونی سازمان‌ها در اقتصاد دیجیتال، جلد ۲

ویرایش پنجم

ترجمه و تدوین: گروه خدمات حرفه‌ای آشنا

نویسندگان: افرایم توربان، دوروتی لیدنر، افرایم مک لین، بیمز راب

گروه مترجمین: دکتر حمیدرضا ریاحی/پوریا قطره نبی/مهديه توفیقی محمدی/احسین صامعی

ویرایش ادبی: مرضیه کوهی اصفهانی

ویرایش علمی: نیما لطفی فروشانی

طراح شکل‌ها: میثم یوسفی

صفحه‌آرایی و نسخه‌پردازی: ماریا قادری

نمونه خوانی: معصومه علی حیدرلو - آزاده براتی جواری

واژه‌پردازی: زهرا عبداللهی

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: مرکز چاپ و توزیع دانشگاه پیام‌نور

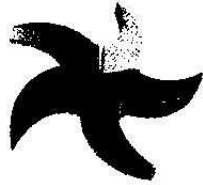
نوبت و تاریخ چاپ: چاپ اول اردیبهشت ۱۳۸۶

شابک جلد دوم: ۱ - ۳۲۷ - ۳۸۷ - ۹۶۴ - ۹۷۸ شابک مشترک دوره سه جلدی: ۵ - ۳۲۹ - ۳۸۷ - ۹۶۴ - ۹۷۸

قیمت: ۷۰۰۰۰ ریال

شمارگان: ۵۰ نسخه

فروش این کتاب فقط از طریق نمایندگان‌های دانشگاه پیام‌نور مجاز می‌باشد و فروش آن در سایر مراکز فروش کتاب موجب تعقیب قانونی فروشنده خواهد گردید



انقلاب وب

در دهه گذشته شاهد یکی از مهم ترین انقلاب های تکنولوژیک در عصر مدرن بوده ایم: انقلاب وب. وب تنها نحوه انجام کار، مطالعه، بازی و اداره زندگیمان را تغییر نمی دهد؛ بلکه با سرعت بیشتر از انقلاب های دیگر (مانند انقلاب صنعتی) تأثیرات عمیق تری را ایجاد می کند. برای مثال، چهار سال پیش، وبلاگ نویسی پدیده ای نوظهور بود. امروزه بیش از ۱۰۰ میلیون وبلاگ نویس روی وب فعال هستند. در فناوری رو به رشد دیگری، آبل طی اولین سال فعالیتش بیش از ۱۰۰ میلیون آهنگ روی iTunes فروخت (جولای ۲۰۰۳ تا جولای ۲۰۰۴). اینها همه، تنها قله ای از کوه یخ است. انقلاب وب به وسیله فناوری اطلاعات تسهیل گشته است.

ویرایش پنجم کتاب فناوری اطلاعات برای مدیریت، به اصول بنیادین سیستم های اطلاعات مدیریت در سایه این پیشرفت های جدید می پردازد. برای مثال یکی از تغییرات مهمی که در فناوری اطلاعات رخ داده، قابلیت ارائه سیستم ها روی اینترنت است. این گزینه که توسط ارائه دهندگان خدمات نرم افزاری فراهم می شود، برای مدیران هوشیار در اقتصاد دیجیتال گزینه ای استراتژیک است. هدف اصلی این کتاب، آماده سازی مدیران و کارکنان سازمان های نوین برای درک نقش فناوری اطلاعات در اقتصاد الکترونیکی است.

دگرگونی سازمان ها در اقتصاد دیجیتالی

مبنای کتاب این اصل بنیادی است که نقش عمده فناوری اطلاعات، ایجاد سازمانی با مزیت استراتژیک از طریق ارائه حل مسأله، افزایش بهره وری و کیفیت، افزایش سرعت، ارتقاء خدمات مشتری، افزایش ارتباط و همکاری و توانایی ساختاردهی مجدد فرایندهای کسب و کاری است.

این کتاب با به کارگیری رویکردی عملی و مدیریتی، نشان می دهد که فناوری اطلاعات نه تنها توسط بخش سیستم های اطلاعات در سازمان ها، بلکه به وسیله کاربران نهایی و فروشندگان نیز ارائه می شود. مدیریت منابع اطلاعات، فناوری های جدید و شبکه های ارتباطی، در حال تبدیل به یکی از عوامل کلیدی موفقیت، و یا حتی تنها عامل، در فعالیت بسیاری از سازمان ها، چه خصوصی و چه دولتی بوده و برای بقای سازمان ها در اقتصاد دیجیتالی ضروری هستند.

نویسندگان کتاب، سعی در تشخیص اهمیت فناوری، توسعه سیستم و سیستم پردازش تراکنش های کارکردی، بر نوآوری در استفاده از فناوری اطلاعات در کل سازمان تأکید می نمایند. استفاده روز افزون از وب، اینترنت، شبکه های داخلی، شبکه های خارجی، کسب و کار الکترونیکی، تجارت الکترونیکی و پردازش سیار، تقریباً در تمام سازمان ها، روش کسب و کار را تغییر می دهد و این واقعیت در کتاب پیش رو منعکس شده است. در هر فصل و در عناوین اصلی به نقش وب در تسهیل رقابت پذیری، اثربخشی

بحث می‌کند.

• **پشتیبانی نظری قوی.** در سراسر این کتاب، مبانی نظری لازم برای فهم فناوری اطلاعات، از قانون مور تا مدل‌های رقابت‌پذیری پورتر، شامل آخرین اصلاحات مبتنی بر استراتژی الکترونیکی، نشان داده شده است.

• **اطلاعات به‌روز.** همان‌گونه که نمونه‌ها و مثال‌های جدید در سراسر کتاب و ارجاعات به منابع سال‌های ۲۰۰۳ و ۲۰۰۴ نشان می‌دهند، این کتاب به‌روزترین عناوین فناوری اطلاعات را ارائه می‌نماید. برای هر موضوع، تحقیقاتی جهت یافتن به‌روزترین اطلاعات و مقالات صورت پذیرفته است.

• **توجیه اقتصادی.** فناوری اطلاعات برای تحمل آزمون‌های سخت توجیه اقتصادی، به اندازه کافی تکامل یافته است. علی‌رغم دشواری‌های موجود در سنجش منافع فناوری، سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات باید مانند هر سرمایه‌گذاری دیگری با دقت بررسی شود. علاوه بر توضیح این مسائل در سراسر کتاب، یک فصل کامل (فصل ۱۳، اقتصاد فناوری اطلاعات) به این موضوع اختصاص داده شده است.

• **اخلاق.** اهمیت اخلاق در اقتصاد دیجیتال به سرعت در حال افزایش است. موضوعات مرتبط با اخلاق که در هر فصل معرفی شده‌اند، توسط نشانه‌های حاشیه‌ای مشخص گشته‌اند. الفبایی از اصول اخلاقی، در قالب یک فایل برخط در فصل ۱ معرفی شده است (فایل برخط W1.4 اصلاح شد). این منبع ۱۴ سناریوی اخلاقی را مطرح می‌کند و از دانشجویان می‌خواهد درباره واکنش به چنین موقعیت‌هایی فکر کنند.

فناوری اطلاعات و حوزه‌های کارکردی مهم، موضوعی درخور توجه به شمار می‌رود. در سراسر کتاب، نشان‌ها، ارتباط عناوین با حسابداری، مسائل مالی، بازاریابی، مدیریت تولید/ عملیات، مدیریت منابع انسانی و دولت را نشان خواهند داد. مثال‌های کتاب، صنایع کوچک خدماتی و همچنین حوزه‌های بین‌المللی را نیز پوشش می‌دهند.

• **کسب و کار الکترونیکی، تجارت الکترونیکی و کاربرد وب.** کسب و کار الکترونیکی، تجارت الکترونیکی با استفاده از اینترنت و شبکه‌های داخلی و خارجی، در حال تغییر دنیای کار و تجارت هستند. لذا به تنهایی فصل ۴ که کاملاً به کسب و کار الکترونیکی اختصاص دارد، بلکه در هر فصل و عنوان اصلی، اهمیت کسب و کار الکترونیکی نشان داده شده است. در این ویرایش، حوزه برنامه‌های تجارت سیار و پردازش سیار تجاری، مشروح‌تر شده است.

• **جهت‌گیری به دنیای حقیقی.** مثال‌های گسترده و پویا از شرکت‌های بزرگ، کسب و کارهای کوچک، دولت و مؤسسات غیرانتفاعی، با نشان دادن توانایی‌های فناوری اطلاعات، هزینه و توجیه آن، و نیز برخی روش‌های ابتکاری، استفاده از فناوری اطلاعات در عملیات شرکت‌های واقعی، مفاهیم را به صورتی زنده آموزش می‌دهند.

• **شکست‌ها و درس‌های فراگرفته شده از آنها.** این حقیقت که بسیاری از سیستم‌ها با شکست مواجه می‌شوند غیرقابل انکار است. فصل‌های بسیاری، بحث‌ها یا مثال‌های این شکست‌ها و درس‌های فراگرفته شده از شکست‌ها را دربر دارند. برای مثال، فصل ۷، برخی از شکست‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی را نقل کرده و فصل ۱۳ درباره جنبه‌های اقتصادی شکست‌ها و پروژه‌های خارج از کنترل



بخش ۱ فناوری اطلاعات در سازمان

۱. فناوری اطلاعات در اقتصاد دیجیتال
۲. فناوری‌های اطلاعات: مفاهیم و مدیریت

بخش ۲ انقلاب وب

۳. پردازش شبکه‌ای: کشف، ارتباط و همکاری
۴. کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی
۵. پردازش سیار، بی‌سیم و فراگیر

بخش ۳ برنامه‌های سازمانی

۶. پردازش تاکنش، برنامه‌های کارکردی و یکپارچه‌سازی
۷. سیستم‌های اتوماسیون: از زنجیره تأمین تا برنامه‌ریزی منابع سازمان و مدیریت ارتباط با مشتری
۸. سیستم‌های اطلاعات بین سازمانی و جهانی

بخش ۴ سیستم‌های مدیریتی و تصمیم‌یار

۹. مدیریت دانش
۱۰. مدیریت داده: انبارسازی، تحلیل، کاوش و مجسم‌سازی
۱۱. سیستم‌های هوشمند و تصمیم‌یار مدیریت

بخش ۵ پیاده‌سازی و مدیریت فناوری اطلاعات

۱۲. استفاده از فناوری اطلاعات برای مزیت راهبردی
۱۳. اقتصاد فناوری اطلاعات
۱۴. تحصیل برنامه‌ها و زیرساخت فناوری اطلاعات
۱۵. مدیریت منابع اطلاعات و امنیت
۱۶. تأثیرات فناوری اطلاعات بر افراد، سازمان‌ها و جامعه