

به نام خداوند بخشنده و مهربان

مبانی سیستم‌های اطلاعات مدیریت با نگرشی نوین

مؤلف: دکتر محسن نسب
چاپ اول: بهار ۱۳۹۳

انتشارات فرانما

۱۳۹۳

سرشناسه: محسن نسب، محمدحسن، ۱۳۵۱

عنوان و نام پدیدآور: مبانی سیستم‌های اطلاعات مدیریت با نگرشی نوین/محمدحسن

محسن نسب، ابراهیم سمیع‌پورگیری

مشخصات نشر: تهران، فرانما، ۱۳۹۳

مشخصات ظاهری: ۳۳۳ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۰۴-۲۵-۸

ضخامت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه ص. ۳۲۹-۳۳۳

موضوع: نظام‌های اطلاعات مدیریت-بازرگانی الکترونیکی

شماره ثبت: ۱۳۶۲

رده بندی کنگره: ۱۳۹۳ م۲۳م۶/۵۸۸

رده بندی دی‌سی: ۶۵۸/۴۰۳۰

شماره ثبت کتابخانه ملی: ۳۶۲۰۵۷

آدرس دفتر مرکزی و مرکز پخش: تهران: خیابان آزادی، تقاطع رودکی، کوچه رامسر، پلاک ۱، واحد ۳
تلفن: ۶۶۹۴۱۷۰۸-۶۶۵۷۴۶۹۳

مبانی سیستم‌های اطلاعات مدیریت با نگرشی نوین

مؤلفان: محمدحسن محسن نسب، ابراهیم سمیع‌پورگیری

ناشر: فرانما

نوبت چاپ: اول- مهر ۱۳۹۳

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

چاپ: عصر انتظار

صحافی: عصر انتظار

حروفچینی و صفحه‌آرایی: فرانما

طرح روی جلد: فرانما

لیتوگرافی: وتوس

قیمت: ۱۷۰۰۰۰ ریال

شابک: ISBN: ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۰۴-۲۵-۸

حق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است و هرگونه نسخه‌برداری از آن پیگرد قانونی دارد.



انتشارات فرانما

پیشگفتار

در دنیای امروزی، دانش عامل اصلی کسب قدرت، تسلط و توسعه می‌باشد. سازمان‌ها مرزهای سنتی خود را در نورددیده و به جامعه‌ای با سازمان‌های سرشار از اطلاعات مبدل شده‌اند. در عصر صنعتی بیشتر نظام‌ها، سازمان‌ها و مؤسسه‌ها که منبع اصلی خود را منابع انسانی قرار داده‌اند، توانمندی این منابع مهم را به مقوله اطلاعات اختصاص داده‌اند. با گذر از عصر صنعتی و عصر سیستم و اطلاعات و گسترش فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات وارد شده و دهکده‌ای جهانی منتهی بر اطلاعات را بوجود آورده‌ایم. از این‌رو با شروع انقلاب اطلاعات و ارتباطات و گام نهادن در عصر تکنولوژی و نانو تکنولوژی پنجره‌ای جدید به روی علم و دانش باز شد. در همین چند سالی که از هزاره سوم می‌گذرد شاهد تغییرات بسیار شگرفی در جوامع و سازمان‌ها و مفاهیم چون دلیت الکترونیک، تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، سازمان‌های مجازی اینترنت بوده‌ایم. اطلاعات و تکنولوژی در یک چرخه رو به رشد یکدیگر را با اثر متقابل ارتقاء می‌دهند و هر یک به رشد دیگری کمک می‌کند. ولی در این میان سیستم‌هایی که حجم عظیم اطلاعات را سامان داده و آنها را به قالب‌های تکنولوژی جای می‌دهند و امکان استفاده مؤثر از آنها را پدید می‌آورد نقش مهم را دارند. این وظیفه و نقش اساسی را سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر عهده دارد. هر چند در آغاز با روند سرسام‌آور تکنولوژی و اطلاعات، در ابتدا سیستم‌های اطلاعاتی و علوم مرتبط با آن رشدی برخوردار نبوده است. ولی در سال‌های اخیر این علوم بازبینی فزاینده به حوزه سه‌گانه اطلاعات، تکنولوژی و سیستم‌های اطلاعاتی پیوسته است. کتاب حاضر به قصد ایفای سهمی کوچک در تولید کتب درسی مناسب و مرتبط با فن‌آوری اطلاعات برای دانشجویان رشته مدیریت و همچنین منبعی برای اداره‌کنندگان سیستم‌های اطلاعاتی و متخصصان کامپیوتر و مهندسان تریب نظریات و دیدگاه‌ها، جمع‌آوری و تدوین و تألیف شده است. امید است مورد استفاده تمامی علاقه‌مندان قرار گیرد. در خاتمه از تمامی پژوهشگران، اندیشمندان، اساتید و دانشجویان گرامی خواهش می‌کنم نقطه نظر، پیشنهاد و انتقادات اصلاحی خود را به آدرس ایمیل Ebrahim.hamipour@gmail.com یا nasab_mohsen@yahoo.com ارسال کرده و ما را در بر بارتر نمودن این اثر ارزشمند یاری نمایند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱	فصل اول - سیستم و مفاهیم آن
۱	عصر ماشین و عصر سیستم
۲	عصر سیستم
۴	گرایش سیستمی
۵	تعریف سیستم
۶	تعریف نظریه عمومی سیستم‌ها
۷	تعریف نظریه سیستم
۷	مقایسه عصر سیستم و عصر ماشین
۸	اصل سیستم
۸	مراحل و گام‌ها در رویکرد سیستم
۹	مفهوم سیستم‌ها
۱۱	اجزای سیستم
۱۲	درون‌دادها، برون‌دادها و پردازش
۱۲	کنترل و بازخور
۱۴	محیط و محدوده سیستم
۱۵	ترکیب سیستم
۱۶	ویژگی‌های سیستم
۱۷	طبقه‌بندی سیستم‌ها
۱۸	۱- تعریف سیستم فرعی یا زیرسیستم
۱۹	۲- سیستم‌های فیزیکی و سیستم‌های مفهومی
۱۹	۳- طبقه‌بندی سیستم‌ها بر اساس حساسیت کنترل آنها
۲۲	۴- طبقه‌بندی سیستم‌ها بر اساس پیچیدگی
۲۲	۵- سیستم‌های طبیعی و سیستم‌های مصنوعی
۲۲	۶- طبقه‌بندی سیستم‌های باز و بسته
۲۳	خصوصیات سیستم‌های باز
۲۵	وابستگی اجزای سیستم

۲۷	سلسله مراتب سیستم‌ها
۲۹	مکانیزم سازش
۲۹	همپایانی
۳۰	آگاهی از محیط
۳۰	مرز سیستم
۳۰	بازخور
۳۰	ویژگی دورانی
۳۰	تئوروی منفی
۳۰	وضعیت ثبات
۳۱	حرکت به سوی رشد و توسعه
۳۱	تعامل بین قابلیت‌های نگهدارنده و انطباقی
۳۱	چند پایانی
۳۲	همبستگی بین اجزا
۳۲	تناسب بین اجزا
۳۵	فصل دوم- داده، اطلاعات و دانش
۳۶	طبقه‌بندی انواع دانش
۳۶	تعاریف مدیریت دانش
۳۸	مدل عمومی دانش در سازمان
۴۰	فن‌آوری
۴۱	تاریخچه فن‌آوری اطلاعات
۴۵	اهداف استراتژیک برون تأمینی تکنولوژی اطلاعات
۴۷	تحولات سریع فن‌آوری
۴۹	مفهوم مدیریت فن‌آوری
۵۰	نقش فن‌آوری در رقابت‌پذیری
۵۲	ضرورت توجه به مدیریت فن‌آوری
۵۴	اطلاعات
۵۵	منابع اطلاعات
۵۵	تبدیل داده به اطلاعات

۵۷	اهمیت اطلاعات
۵۸	تبدیل اطلاعات به آگاهی و استفاده از آن در تصمیم‌گیری
۶۱	مفهوم مدیریت چیست؟
۶۳	ارزش اطلاعات
۶۳	طبقه‌بندی اطلاعات
۶۴	افزایش پیچیدگی امور
۶۵	نقشه در مقایسه با اطلاعات
۶۵	پیش‌بینی داده‌ها
۶۷	ذخیره داده‌ها
۶۷	مبادله یا انتقال داده‌ها
۶۹	فصل سوم - انواع سیستم‌های اطلاعاتی
۶۹	مقدمه
۷۱	مدیریت اطلاعات
۷۲	فرآیند مدیریت و نیازهای اطلاعاتی
۷۳	روند تکاملی مدیریت نظام‌های اطلاعاتی
۷۴	تعریف سیستم‌های اطلاعاتی
۷۵	بنیان‌های قلمرو سیستم‌های اطلاعاتی
۷۷	مفهوم تکنولوژی اطلاعات
۸۱	انواع سیستم‌های اطلاعاتی
۸۲	الف - طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر حسب ماهیت
۸۲	ب - طبقه‌بندی
۸۴	ج) طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی از نظر ساختاری
۸۵	د) طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی از نظر کاربرد
۸۶	۱) سیستم‌های پشتیبانی مدیران اجرایی
۸۶	۲) سیستم پشتیبان تصمیم
۹۱	تصمیم
۹۲	۱- تقسیم‌بندی از نظر سایمون
۹۲	۲- تصمیمات غیرساختار یافته

۹۲	۳- تصمیمات شبه ساختار یافته
۹۵	چارچوب جری - اسکاگ مورتون
۹۵	نقش‌های مدیریتی از دیدگاه منتی‌برگ
۹۵	۱- نقش روابط پرسنلی
۹۶	۲- نقش اطلاعاتی
۹۶	۳- نقش تصمیم‌گیری
۹۷	ساختار DSS
۹۸	بزارهای نرم‌افزاری و کاربردهای DSS
۱۰۲	سیستم اطلاعات مدیریت
۱۰۲	سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۰۳	مؤلفه اطلاعاتی
۱۰۴	تعاریف سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۰۴	دلایل نیاز به MIS در سازمانها
۱۰۴	فواید بکارگیری MIS در سازمانها
۱۰۴	فواید محسوس
۱۰۵	فواید نامحسوس
۱۰۵	مشخصه‌های یک mis مدرن
۱۰۶	هدف سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۱۰۸	انواع گزارشات تولید یک mis
۱۰۹	نکاتی چند درباره mis
۱۰۹	تعریف کلاسیک از mis
۱۱۰	تکنولوژی‌های سیستم‌های تصمیم‌گیری
۱۱۰	سیستم‌های تصمیم‌گیری مدیریت
۱۱۰	سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری
۱۱۱	تفاوت‌های mis یا dss
۱۱۲	پیچیدگی وظایف
۱۱۲	مؤلفه‌های مفهومی یک DSS
۱۱۲	مؤلفه‌های عمومی یک DSS

۱۱۴	محصول DSS
۱۱۴	مشخصه‌ها و فواید اصلی DSS
۱۱۵	ویژگی‌های سیستم اطلاعات مدیریت
۱۱۵	اجزاء MIS
۱۱۶	تکوین و تکامل mis
۱۱۷	بازیگران مختلف در ایجاد یک سیستم اطلاعاتی
۱۱۸	درگیری‌های یک تحلیل‌گر سیستم
۱۱۸	ویژگی‌های شخصیتی یک تحلیل‌گر سیستم خوب
۱۲۰	اقدامات طراحی سیستم‌های اتوماسیون اداری
۱۲۱	انواع سیستم‌های اتوماسیون اداری
۱۲۴	مقایسه انواع سیستم‌های اطلاعاتی
۱۲۶	نمونه‌های جدید سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۲۹	فرآیند برنامه‌ریزی نیروی انسانی
۱۳۰	مراحل برنامه‌ریزی نیروی انسانی
۱۳۱	سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی
۱۳۳	طراحی سیستم اطلاعات منابع انسانی
۱۳۳	مرحله اول / مطالعه و شناخت سیستم فعلی
۱۳۳	مرحله دوم / تعیین اولویت‌های اطلاعاتی
۱۳۴	مرحله سوم / طراحی سیستم اطلاعاتی جدید
۱۳۵	مرحله چهارم / انتخاب و نصب کامپیوتر (در صورت لزوم)
۱۳۶	مرحله پنجم / حفظ کیفیت سیستم اطلاع‌رسانی
۱۳۶	کاربردهای سیستم اطلاعاتی منابع انسانی
۱۳۷	مشکلات طراحی و اجرا
۱۴۰	فصل چهارم - مبانی دیجیتال
۱۴۰	مقدمه
۱۵۱	مبانی دیجیتال
۱۵۲	جبر بول
۱۵۴	مدارهای ترکیبی

۱۵۴	شکل مدار ترکیبی OR
۱۵۷	مدار ترکیبی EX-OR (مانعه الجمع OR)
۱۵۷	مدار ترکیبی EX-OR (مانعه الجمع NOR)
۱۵۸	سیستم عددی
۱۵۸	سیستم‌های عددی دهدهی
۱۵۸	سیستم‌های عددی دودویی
۱۵۹	تبدیل عدد به مبنایی غیر از ده
۱۶۰	جمع اعداد در مبنای دو
۱۶۱	تفریق اعداد دودویی
۱۶۱	ضرب اعداد دودویی
۱۶۳	فصل پنجم - آشنایی با بنیان‌های فنی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۶۳	مقدمه
۱۶۵	ابزار ورودی
۱۶۵	واحد پردازش مرکزی
۱۶۵	واحد کنترل
۱۶۶	واحد حساب و منطق
۱۶۶	حافظه اصلی
۱۶۶	حافظه ثانویه یا پشتیبانی
۱۶۶	خروجی‌ها
۱۶۶	انواع کامپیوترها
۱۶۷	۱- ریز کامپیوترها (میکرو کامپیوترها)
۱۶۸	۲- کامپیوترهای کوچک
۱۶۸	۳- کامپیوترهای بزرگ
۱۶۸	۴- ابر کامپیوترها
۱۶۹	موارد استفاده از انواع کامپیوترها
۱۷۰	کاربر نهایی (استفاده کننده نهایی)
۱۷۰	مؤلفه‌های اساسی یک کامپیوتر
۱۷۰	CPU

۱۷۱	حافظه فقط خواندنی (ROM)
۱۷۱	حافظه با دستیابی تصادفی (RAM)
۱۷۱	حافظه نهان
۱۷۱	حافظه جانبی
۱۷۳	ادوات ورودی
۱۷۳	ادوات خروجی
۱۷۴	مدیریت داده‌ها
۱۷۴	فعالیت‌های مدیریت داده‌ها
۱۷۵	عصر پیش از پایگاه داده‌ای
۱۷۵	عصر پایگاه داده‌ها
۱۷۵	مفهوم پایگاه داده‌ها
۱۷۶	مدلی از یک DBMS
۱۷۶	مدیر پایگاه داده‌ها (DBA)
۱۷۷	ساختارهای پایگاه اطلاعات
۱۷۹	سیستم مدیریت پایگاه داده
۱۸۲	فعالیت‌های مدیریت داده‌ها
۱۸۳	اجزای DBMS
۱۸۵	انواع سیستم مدیریت پایگاه داده
۱۸۸	وظایف مسئول پایگاه داده‌ها
۱۸۹	نقش پایگاه اطلاعات و سیستم‌های مدیریت پایگاه اطلاعات در حال حاضر
۱۹۰	نرم‌افزار
۱۹۰	انواع نرم‌افزار
۱۹۰	نرم‌افزار سیستم
۱۹۱	نرم‌افزار کاربردی
۱۹۱	نرم‌افزار بهره‌وری
۱۹۱	نرم‌افزار پایگاه اطلاعاتی
۱۹۲	تقسیم‌بندی نرم‌افزارهای کامپیوتری
۱۹۳	ویژگی‌های مثبت و منفی DBMS (مزیت‌ها و کاستی‌ها)

۱۹۵	فصل ششم - تجارت الکترونیک
۱۹۶	مسایل مهم در تجارت الکترونیک
۲۰۰	پروتکل‌های امنیتی
۲۰۱	پروتکل‌های مالی - پرداختی
۲۰۵	تکنولوژی‌های تجارت الکترونیک
۲۰۶	تاریخچه تجارت الکترونیک
۲۰۸	مدل‌های کسب و کار و تجارت الکترونیک
۲۰۸	تجارت الکترونیک بین بنگاه با بنگاه
۲۱۰	تجارت الکترونیک مصرف‌کننده با بنگاه
۲۱۱	تجارت الکترونیک مصرف‌کننده با مصرف‌کننده
۲۱۲	تجارت الکترونیک بنگاه با دولت
۲۱۳	تجارت الکترونیک مصرف‌کننده با دولت
۲۱۳	تجارت الکترونیک دولت با بنگاه
۲۱۴	تجارت الکترونیک دولت با مصرف‌کننده
۲۱۵	تجارت الکترونیک دولت با دولت
۲۱۶	چشم‌اندازهای مدل‌های کسب و کار
۲۱۷	انواع مدل‌های کسب و کار تجارت الکترونیک
۲۲۰	مرووری بر چند مدل عمده تجارت الکترونیک
۲۲۳	فصل هفتم - سازمان‌های مجازی
۲۲۳	سازماندهی مجازی
۲۲۴	ادارات مجازی
۲۲۶	اشکال سازماندهی مجازی
۲۲۷	سازماندهی پारندی
۲۲۸	سازماندهی شبکه‌ای
۲۲۹	سازماندهی بدون مرز
۲۲۹	سازماندهی بر مبنای دانش
۲۳۰	شرکت مجازی
۲۳۱	مفاهیم شرکت مجازی

۲۳۱	معماری مرجع شرکت مجازی
۲۳۲	روش‌شناسی شرکت مجازی
۲۳۳	راه‌اندازی و مدیریت شبکه شرکت‌ها
۲۳۵	راه‌اندازی و مدیریت شرکت مجازی
۲۳۷	سازمان‌های مجازی
۲۳۹	کاربردهای تجارت الکترونیکی
۲۴۰	عوامل موفقیت تجارت الکترونیک
۲۴۱	مفهوم سازمان مجازی
۲۴۱	ویژگی‌های سازمان مجازی
۲۴۳	روابط انسانی در سازمان‌های مجازی
۲۴۴	الگوهای گوناگونی شکلی سازمان مجازی
۲۴۸	مجازی شدن مدیریت
۲۵۳	فصل هشتم - مدیریت دانش
۲۵۳	مقدمه
۲۵۴	دانش، اطلاعات، داده
۲۵۵	شکل‌های صریح و ضمنی دانش
۲۵۶	سلسله مراتب کارکردی دانش
۲۵۷	تقسیم‌بندی معرفت‌شناختی دانش
۲۵۸	دانش به عنوان توانایی اقدام
۲۵۸	جریان دانش
۲۵۹	خصوصیات دانش
۲۶۰	مدیریت دانش
۲۶۵	فصل نهم - اینترنت و بازاریابی
۲۶۶	مدل چند به چند در بازاریابی اینترنتی
۲۶۷	مزایای بازاریابی اینترنتی
۲۶۸	الف) بعد ارتباطاتی (تبادل اطلاعات میان خریداران و فروشندگان)
۲۷۰	ب) بعد مبادلاتی (فعالیت‌های مربوط به فروش محصولات)
۲۷۰	ج) بعد توزیع (تبادل فیزیکی کالاها و خدمات)

۲۷۱	مدل هفت آی
۲۷۵	فصل دهم -- مبادله الکترونیکی داده‌ها
۲۷۵	مقدمه
۲۷۷	تعریف مبادله الکترونیک داده‌ها
۲۷۸	مستندات مورد انتقال
۲۷۸	تفاوت انتقال الکترونیک، وجوه و پست الکترونیک
۲۷۹	فناوری‌های مرتبط با مبادله الکترونیک داده‌ها
۲۷۹	استانداردهای مبادله الکترونیک داده‌ها
۲۸۰	انواع مبادله الکترونیک داده‌ها
۲۸۲	منای مبادله الکترونیک داده‌ها
۲۸۳	محدودیت‌های مبادله الکترونیک داده‌ها
۲۸۷	فصل یازدهم -- فن آوری اطلاعات و زنجیره ارزش
۲۸۷	مقدمه
۲۸۹	نقش فن آوری اطلاعات در سیستم
۲۹۱	استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان
۲۹۲	مزایای پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان
۲۹۲	مدیریت زنجیره تأمین چیست؟
۲۹۳	مشکلات زنجیره تأمین
۲۹۴	فن آوری اطلاعات و مدیریت زنجیره تأمین
۲۹۴	مدیریت ارتباطات مشتری (CRM) چیست؟
۲۹۵	شرح سیستم مدیریت ارتباطات مشتری
۲۹۶	نگاهی به نقش فن آوری اطلاعات در سازمان‌ها
۲۹۶	استراتژی‌های فن آوری اطلاعات در بخش صنایع و سازمان‌های شور
۲۹۹	فصل دوازدهم - دولت الکترونیک
۲۹۹	مقدمه
۳۰۰	تعاریف دولت الکترونیک
۳۰۱	اهداف، ضرورت‌های دولت الکترونیک
۳۰۴	مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک

۳۱۱	موانع ایجاد دولت الکترونیک و چالش‌های آن
۳۱۲	گام‌های لازم به منظور ایجاد یک دولت الکترونیکی موفق
۳۱۴	ساختار دولت الکترونیکی
۳۱۶	شهر الکترونیک
۳۱۷	مزایای شهر الکترونیک
۳۱۷	محدودیت‌های پیاده‌سازی شهر الکترونیک
۳۱۷	دوره آموزش الکترونیکی
۳۱۹	آموزش الکترونیک
۳۲۰	آموزش الکترونیک
۳۲۰	اهداف آموزش الکترونیکی
۳۲۰	ویژگی‌های آموزش الکترونیکی
۳۲۱	مزایای آموزش الکترونیک
۳۲۱	محدودیت‌های آموزش الکترونیک
۳۲۲	مقایسه رویکردهای سنتی الکترونیکی به آموزش
۳۲۲	فرآیند تولید آموزش الکترونیکی
۳۲۲	تجزیه و تحلیل عملکرد
۳۲۳	مزایای استفاده از آموزش الکترونیکی برای کارکنان سازمان‌ها و مؤسسات
۳۲۵	زیرساخت‌های مورد نیاز آموزش الکترونیکی
۳۲۹	منابع فارسی
۳۳۳	منابع انگلیسی