

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

برای

دانشجویان مدیریت و MBA

MIS

- سرشناسه: هاگ، استیفن
Haag, Stephen
- عنوان و نام پدیدآور: سیستمهای اطلاعات مدیریت برای دانشجویان مدیریت و MBA / تألیف استفان اگ، ماری کامینگز؛ مترجمان محمد ولی پور، ابراهیم نوروزی، احمد نوروزی.
- مشخصات نشر: تهران: آذرخش، ۱۳۹۰.
- مشخصات ظاهری: ۲۷۹ ص: مصور، جدول، نمودار.
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۸۸۱-۲۱-۹
- قیمت: ۷۵۰۰۰ ریال
- وضعیت فهرست نویسی: فیا
- یادداشت: Management information systems for the information age, عنوان اصلی: 7th. Ed, c2008.
- موضوع: نظامهای اطلاعاتی مدیریت
- موضوع: تکنولوژی اطلاعات
- شناسه افزوده: کامینگز، مایر
- شناسه افزوده: Cummings, Maeve
- شناسه افزوده: ولی پور، محمد، ۱۳۶۴- مترجم
- شناسه افزوده: نوروزی، ابراهیم، ۱۳۶۵- مترجم
- رده بندی دیویی: نوروزی، احمد، ۱۳۶۶- مترجم
- رده بندی کنگره: ۱۳۹۰ TS۸۱۶/۵۲ س۹
- رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸۰۱۱
- شماره کتابشناسی ملی: ۲۲۹۹۹۵۴

www.ketab.ir



آذرخش

www.azarakhshpub.com

مترجمان: احمد: نوروزی، ابراهیم: نوروزی، محمد: ولی: پور

چاپ اول: ۱۳۹۰

شمارگان: ۱۰۰۰

چاپ و صحافی: کهنمونی‌زاده

صفحه‌بندی: یوسفی ۰۹۱۹۷۳۷۶۶۲

قیمت: ۷۵۰۰ تومان

تهران - خیابان انقلاب - رویروی دانشگاه تهران - نبش خیابان

دانشگاه - پاساژ فرشته - شماره ۱۳۲۰ کتابفروشی ارس

تلفن: ۶۶۴۹۳۳۰۱ - ۶۶۴۱۷۳۴۲

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۸۸۱-۲۱-۹

سخن مترجمین

کتاب پیش رو ترجمه‌ی یکی از بهترین کتاب‌هایی است که در ارتباط با مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی به رشته‌ی تحریر درآمده است. این کتاب در وهله‌ی اول با هدف دانشجویان رشته‌های بازرگانی و MBA و افراد شاغل در پست‌های مدیریتی نوشته شده است. در واقع این کتاب با ارایه‌ی تصویری روشن از کاربرد مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی در کسب و کار، راهنمای خوب و جامعی برای این افراد است.

تبیین مناسب کاربردها و نتایج این مفهوم به گونه‌ای است که حتی افرادی که با رشته‌های کامپیوتری و فناوری اطلاعات سر و کار دارند از آن منتفع خواهند گردید. به این افراد توصیه می‌کنیم که حتماً این کتاب را مطالعه نمایند تا نسبت به کاری که انجام می‌دهند بهتر واقف گردند، آنگاه از کاری که انجام می‌دهند لذت بیشتری خواهند برد.

مترجمین این کتاب از خوانندگان گرامی می‌خواهند تا انتقادات و پیشنهادات خود را برای رفع کاستی‌های موجود با ما در میان بگذارند. برای این منظور و همچنین دریافت منابع تکمیلی – شامل بخش‌های تکمیلی خارج از هر فصل – به گروه مترجمین کتاب به آدرس زیر مراجعه کنید.

MISmotarjemín@yafoogroups.com

دیباچه

گذر از عصر صنعتی و ورود به عصر اطلاعات الزامات چندی را بر جوامع و سازمان‌ها وارد می‌کند. تأثیر اطلاعات بر سیستم‌های سازمانی به تدریج تأثیر شگرفی بر فرآیندهای آن‌ها و در نهایت بر مدل کسب‌وکارشان خواهد گذاشت. در این میان سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت جزء اساسی‌ترین مفاهیمی است که حوزه‌ی تصمیم‌گیری مدیران و در نتیجه، تمامی کسب‌وکار را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. رویکردهای متعددی به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت وجود دارد که از جنبه‌های متفاوت به آن می‌پردازند. یکی از اساسی‌ترین رویکردها به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، تأکید بر جنبه توانمندسازی آن است. به بیان دیگر استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت جهت خلق ارزش در کسب‌وکارها.

این نگاه پلی میان جنبه‌های فنی و جنبه‌های مدیریتی می‌باشد و با فراتر رفتن از نقش پشتیبان سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، آن را تبدیل به مقوله‌ای در سطح استراتژی‌های سازمان و کسب‌وکار می‌سازد. مجموعه حاضر با اندکی تغییر در رویکرد خود به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، تأکید بر توانمندسازی آن دارد و شکاف بین مفاهیم متعدد فنی این حوزه و مباحث کسب‌وکار را پر می‌کند.

سید محمدرضا ناصرزاده

اردیبهشت ۱۳۹۰

فهرست

۱

عصر اطلاعاتی که در آن زندگی می کنید	۱۹
مقدمه	۲۱
سیستم های اطلاعاتی مدیریت	۲۴
اطلاعات به مثابه یک منبع کلیدی	۲۴
تعریف کیفیت اطلاعاتی	۲۷
توجه به اطلاعات از چشم انداز سازمانی	۲۸
افراد به عنوان یک منبع کلیدی در سیستم های اطلاعاتی مدیریت	۳۰
سواد فناوری	۳۱
سواد اطلاعاتی	۳۱
مسئولیت های اخلاقی شما	۳۲
فناوری اطلاعاتی به عنوان یک منبع کلیدی سیستم های اطلاعاتی مدیریت	۳۴
دسته بندی های فناوری های کلیدی	۳۴
۱. دستگاه ورودی	۳۴
۲. دستگاه خروجی	۳۴
۳. دستگاه ذخیره سازی	۳۶
۴. واحد پردازش مرکزی (CPU)	۳۶
۵. دستگاه ارتباط از راه دور	۳۶
۶. دستگاه متصل کننده	۳۶
مدل پنج عاملی پورتو: برآورد حالت رقابت	۳۷
قدرت خریدار	۳۸
قدرت تأمین کننده	۳۹
تهدید کالاها یا خدمات جایگزین	۴۰
تهدید وارد شوندگان جدید	۴۱
رقابت میان رقبای فعلی	۴۲
سه استراتژی عمومی پورتو: ایجاد استراتژی کسب و کاری	۴۳
رهبری هزینه کل	۴۳
تمایز	۴۴
تمرکز	۴۵
دو چارچوب استراتژی مکمل و جالب	۴۵
خط بالا در مقابل خط پایین	۴۶
چارچوب اداره رشد- تحول	۴۷

- ۴۹.....شناسایی فرآیندهای مهم کسب و کاری: تحلیل زنجیره‌ی ارزش
- ۵۱.....فرآیندهای پشتیبانی از ارزش
- ۵۲.....شناسایی فرآیندهایی که ارزش را افزایش می‌دهند
- ۵۳.....شناسایی فرآیندهایی که ارزش را کاهش می‌دهند

۲

- ۵۵.....فعالیت‌های اصلی کسب و کار
- ۵۷.....مقدمه
- ۵۷.....مدیریت زنجیره‌ی تأمین
- ۵۹.....فرصت‌های استراتژیک و رقابتی SCM
- ۶۰.....پشتیبانی IT از مدیریت زنجیره‌ی تأمین
- ۶۱.....مدیریت ارتباط با مشتری
- ۶۳.....فرصت‌های راهبردی و رقابتی CRM
- ۶۴.....پشتیبانی IT از مدیریت ارتباط با مشتری
- ۶۶.....مشارکت الکترونیک
- ۶۶.....فعالیت‌های کاری به وسیله‌ی محیط‌های مشارکت یکپارچه
- ۶۷.....مدیریت دانش به وسیله‌ی سیستم‌های مدیریت دانش
- ۶۷.....شبکه‌ی اجتماعی به وسیله‌ی سیستم‌های شبکه‌ی اجتماعی
- ۶۸.....یادگیری به وسیله‌ی ابزارهای یادگیری الکترونیک
- ۶۸.....مشارکت غیر رسمی برای پشتیبانی از اطلاعات متن باز
- ۶۸.....فرصت‌های رقابتی و راهبردی ناشی از مشارکت الکترونیک
- ۶۹.....پشتیبانی IT از مشارکت الکترونیک
- ۷۰.....فرهنگ سازمانی از منظر سازمانی
- ۷۰.....فرهنگ IT - سازمان دهی بخش IT
- ۷۲.....فرهنگ IT - رویکرد فلسفی به IT
- ۷۳.....برنامه‌ریزی منابع سازمانی - یکپارچه نمودن IT

۳

- ۷۹.....پایگاه‌های داده و انبارش داده‌ها
- ۸۱.....مقدمه:
- ۸۱.....۱. پردازش تراکنش آنلاین:
- ۸۲.....۲. پردازش تحلیلی آنلاین:
- ۸۳.....مدل پایگاه داده رابطه‌ای:
- ۸۳.....پایگاه داده رابطه‌ای:

۸۴	گردآوری اطلاعات:
۸۴	ساختار منطقی اطلاعات:
۸۵	رابطه منطقی بین اطلاعات:
۸۷	محدودیت های یکپارچگی:
۸۸	سیستم مدیریت پایگاه داده:
۸۹	زیرسیستم تعریف داده ها:
۹۰	زیرسیستم دستکاری داده ها:
۹۰	مناظر:
۹۱	تولیدکننده گزارش:
۹۲	ابزارهای جستجو با مثال:
۹۳	زبان جستجوی ساخت یافته:
۹۴	زیرسیستم ایجاد کاربردها:
۹۴	زیرسیستم مدیریت داده:
۹۵	انبارش داده و داده کاوی:
۹۶	انبارش داده:
۹۷	ابزارهای داده کاوی:
۹۸	• ابزارهای جستجو و گزارش گیری:
۹۸	• عامل های هوشمند:
۹۸	• ابزارهای تحلیل چند بعدی:
۹۹	انبارک داده:
۹۹	داده کاوی، یک فرصت شغلی:
۱۰۰	هوشمندی کسب و کار (هوش تجاری):
۱۰۱	مالکیت اطلاعات:
۱۰۱	پشتیبانی مدیریت استراتژیک:
۱۰۲	اشتراک اطلاعات:
۱۰۲	پاکیزگی اطلاعات:

۱۰۵	پشتیبانی از تصمیم و هوش مصنوعی:
۱۰۷	مقدمه:
۱۰۸	انواع تصمیمات:
۱۰۹	۱. تصمیم ساخت یافته:
۱۰۹	۲. تصمیم غیر ساخت یافته:
۱۰۹	۳. تصمیم تکراری:
۱۰۹	۴. تصمیم غیر تکراری:

- سیستم‌های پشتیبان از تصمیم: ۱۱۰
- اجزاء سیستم پشتیبان از تصمیم: ۱۱۰
۱. مدیریت مدل: ۱۱۱
۲. مدیریت داده: ۱۱۱
۳. مدیریت رابط کاربر: ۱۱۲
- سیستم‌های اطلاعاتی جغرافیایی: ۱۱۲
- سیستم‌های هوشمند: ۱۱۳
- توانایی‌های یک سیستم هوشمند: ۱۱۵
- شبکه‌های عصبی و منطق فازی: ۱۱۵
- مزایای شبکه‌های عصبی: ۱۱۷
- منطق فازی: ۱۱۷
- الگوریتم‌های ژنتیک: ۱۱۸
- عوامل‌های هوشمند: ۱۱۹
- عوامل‌های اطلاعاتی: ۱۱۹
- عوامل‌های پایشگر: ۱۲۰
- عوامل‌های داده کاوی: ۱۲۰
- عوامل‌های شخصی: ۱۲۱

- تجارت الکترونیک ۱۲۳
- مقدمه ۱۲۵
- مدل‌های کسب و کار تجارت الکترونیک ۱۲۶
- تجارت الکترونیک بین بنگاه با بنگاه ۱۲۶
- تجارت الکترونیک بنگاه به مصرف کننده ۱۲۷
- تجارت الکترونیک مصرف کننده به بنگاه ۱۲۸
- تجارت الکترونیک مصرف کننده به مصرف کننده ۱۲۹
- تجارت الکترونیک بنگاه به دولت ۱۳۰
- تجارت الکترونیک مصرف کننده به دولت ۱۳۰
- تجارت الکترونیک دولت به بنگاه ۱۳۱
- تجارت الکترونیک دولت به مصرف کننده ۱۳۱
- تجارت الکترونیک دولت به دولت ۱۳۲
- کسب و کار، محصولات، خدمات، و مشتریان خود را بشناسید ۱۳۳
- مشتریان هدف شما چه کسانی هستند؟ ۱۳۳
- ارزشی که مشتریان شما از کالاها و خدمات شما ادراک می کنند چیست؟ ۱۳۴
- B2C آماده و در دسترس در برابر خاص: ۱۳۴

۱۳۵	B2C کالای عادی و دیجیتال:
۱۳۶	B2C: مطابق سازی انبوه با خواست مشتریان:
۱۳۷	B2B: نگهداری، تعمیرات، عملیات در برابر مستقیم:
۱۳۸	B2B: افتی در برابر عمودی:
۱۳۹	یافتن و برقراری رابطه با مشتریان
۱۴۰	بنگاه به مصرف کننده
۱۴۲	بنگاه به بنگاه
۱۴۴	پول را به آسانی و امن انتقال دهید
۱۴۴	سیستم های پرداخت بنگاه به مصرف کننده
۱۴۷	سیستم های پرداخت بنگاه به بنگاه
۱۴۹	امنیت: دغدغه ی در حال گسترش
۱۵۳	روندهای کسب و کار الکترونیک
۱۵۳	جوانی
۱۵۴	تجارت همراه
۱۵۵	دم بلند

۱۵۹	توسعه ی سیستمها
۱۶۱	مقدمه
۱۶۲	درون سپاری و چرخه ی عمر توسعه ی سیستمها
۱۶۳	فاز ۱: برنامه ریزی
۱۶۵	فاز ۲: تحلیل
۱۶۶	فاز ۳: طراحی
۱۶۷	فاز ۴: توسعه
۱۶۷	فاز ۵: آزمایش
۱۶۸	فاز ۶: پیاده سازی
۱۶۹	فاز ۷: نگهداری
۱۷۰	توسعه ی مبتنی بر اجزا
۱۷۱	روش توسعه ی سریع برنامه ی کاربردی
۱۷۲	روش برنامه نویسی شدید
۱۷۳	روش چالاک
۱۷۳	معماری خدمت محور - از دیدگاه معماری
۱۷۴	خود سپاری (توسعه توسط کاربر نهایی)
۱۷۵	فرآیند خودسپاری
۱۷۶	تنظیم تلاشهای خودسپاری با اهداف سازمانی

۱۷۶	تعیین پشتیبانی بیرونی که نیاز خواهید داشت
۱۷۶	مستندسازی سیستم پس از تکمیل
۱۷۷	فراهم‌سازی پشتیبانی مداوم
۱۷۷	مزایای خودسپاری
۱۷۸	دامها و ریسکهای احتمالی در خودسپاری
۱۷۸	چه برنامه‌های کاربردی را از عهده‌ی IT برداریم
۱۷۹	ابزار مناسب برای شغل
۱۷۹	نمونه‌سازی
۱۸۰	فرآیند نمونه‌سازی
۱۸۲	مزایای نمونه‌سازی
۱۸۳	معایب نمونه‌سازی
۱۸۴	برون سپاری
۱۸۶	فرآیند برون سپاری
۱۸۶	احتیاجات مطلق را تعیین کنید
۱۸۷	درخواست برای طرح پیشنهادی بدهید
۱۸۸	ارزیابی طرح‌های پیشنهادی رسیده و انتخاب یک فروشنده
۱۸۸	توافقنامه‌ی سطح خدمت ایجاد کنید
۱۸۸	آزمایش و پذیرش راه حل
۱۸۸	کنترل و ارزیابی مجدد
۱۸۹	توافقنامه‌ی سطح خدمت
۱۸۹	گزینه‌های ژئوپولیتیک در برون سپاری
۱۹۰	برون سپاری در کشوری دور
۱۹۱	مزایا و معایب برون سپاری
۱۹۲	مزایا
۱۹۲	معایب

۱۹۵	زیوساخت سازمان، متریک‌ها و برنامه‌ریزی پیوستگی کسب و کار
۱۹۷	مقدمه
۱۹۸	مشتریان
۱۹۹	کاربران نهایی
۱۹۹	توسعه نرم افزاری
۲۰۰	نیازهای اطلاعاتی
۲۰۰	ملزومات سخت افزاری
۲۰۱	زیوساخت سخت افزاری و نرم افزاری
۲۰۱	برنامه‌ریزی منابع بنگاه (ERP) بازنگری شده

۲۰۷	 ساختارهای شبکه‌ای پشتیبان
۲۱۲	 معیارهای موفقیت فناوری اطلاعات
۲۱۳	 معیارهای کارایی و اثربخشی
۲۱۵	 معیارهای مربوط به وب
۲۱۶	 معیارهای مرکز تماس
۲۱۷	 معیارهای مالی
۲۱۸	 توافقات سطح خدمت بازنگری شده
۲۱۹	 برنامه‌ریزی تداوم کسب و کار
۲۲۰	 فاز ۱: برنامه استراتژیک سازمانی
۲۲۰	 فاز ۲: تجزیه و تحلیل
۲۲۱	 فاز ۳: طراحی
۲۲۳	 فاز ۴: پیاده سازی
۲۲۳	 فاز ۵: آزمون
۲۲۳	 فاز ۶: نگهداری

۲۲۵	 محافظت از افراد و اطلاعات
۲۲۷	 مقدمه
۲۲۸	 اخلاقیات
۲۲۸	 دو عاملی که مشخص می‌کند شما چگونه در مباحث اخلاقی تصمیم‌گیری می‌کنید
۲۳۰	 مالکیت فکری
۲۳۲	 حریم
۲۳۲	 حریم و سایر افراد
۲۳۵	 سرقت هویت
۲۳۷	 حریم و کارمندان
۲۳۹	 حریم و مصرف‌کنندگان
۲۴۴	 حریم و مؤسسات دولتی
۲۴۶	 قوانین حریم خصوصی
۲۴۷	 امنیت
۲۴۷	 امنیت و کارمندان
۲۴۸	 امنیت و تهدیدهای بیرونی
۲۵۰	 پیشگیری‌های امنیتی

۲۵۵.....	مقدمه.....
۲۵۶.....	اینترنت در حال تغییر.....
۲۵۷.....	نرم افزار به عنوان یک خدمت.....
۲۵۸.....	تکنولوژی های Push (نه Pull) و شخصی سازی.....
۲۶۱.....	F2b2C: یک مدل تجارت الکترونیک جدید.....
۲۶۱.....	انتقال صدا در اینترنت.....
۲۶۲.....	وب ۲.....
۲۶۳.....	جامعه الکترونیک.....
۲۶۴.....	تعامل فیزیولوژیک.....
۲۶۴.....	تشخیص صدای اتوماتیک.....
۲۶۵.....	حقیقت مجازی.....
۲۶۶.....	CAVE.....
۲۶۷.....	واسط های لمسی.....
۲۶۸.....	بیومتریک ها.....
۲۷۱.....	عرضه بی سیم.....
۲۷۲.....	نسل آینده تکنولوژی تلفن های همراه.....
۲۷۳.....	RFID.....
۲۷۵.....	تکنولوژی ناب.....
۲۷۵.....	نانو تکنولوژی.....
۲۷۶.....	CPU های چند حالت.....
۲۷۶.....	ابزارهای ذخیره سازی هولوگرافیک.....
۲۷۷.....	ملاحظات بسیار مهم.....
۲۷۷.....	ضرورت تکنولوژی.....
۲۷۸.....	خاتمه دادن به تقسیم بندی بزرگ دیجیتال.....
۲۷۸.....	تکنولوژی برای بهبود جامعه.....
۲۷۹.....	مبادله حریم شخصی با راحتی.....
۲۷۹.....	اخلاقیات، اخلاقیات، اخلاقیات.....