

به نام آنکه جان را فکرت آموخت

سیستم های اطلاعاتی مدیریت

(دو است یازدهم)

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

کنت سی. لاودن - جین پی. لاودن

ترجمه:

سید مجتبی حسینی

(عضو هیات علمی دانشگاه صنعتی مالک اشتر)

سید اکبر مصطفوی



سرشناسه	: لاودن، کنت، Kenneth C. Laudon، ۱۹۴۴ - م .
عنوان و نام پدیدآور	: سیستم‌های اطلاعات مدیریت / تالیف کنت سی. لاودن و جین پی لاودن؛ ترجمه مجتبی حسینی، اکبر مصطفوی.
مشخصات نشر	: تهران: فدک ایستاتیس، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری	: ۶۵۰ ص: جدول، نمودار.
شابک	: ۱۴۰۰۰۰-۲-۱۶۰-۰۰۱-۶۰۰-۹۷۸، چاپ دوم ۱۸۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی Management information systems: managing the digital firm, 11th ed
یادداشت	: واژه‌نامه.
موضوع	: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت
شناسه افزوده	: نقشه‌کشی -- نرم‌افزار
شناسه افزوده	: Laudon, Jane Price
شناسه افزوده	: حسینی، مجتبی، مترجم
شناسه افزوده	: مصطفوی، اکبر، ۱۳۶۳ - مترجم
رده بندی کنگره	: ۱۳۸۹ س ۹ / ۲ / ۶ / ۴ / ۵۸ / ۴
رده بندی دیویی:	: ۶۵۸ / ۴۰۳۸۰۱۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۰۳۳۳۹۹

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

کنت سی. لاودن - جین پی. لاودن



ترجمه	: سید مجتبی حسینی - سید اکبر مصطفوی
مدیر تولید	: رضا کریمی‌شاهنده
حروفچینی و صفحه‌آرایی	: مریم یوزباشی
ویراستار ادبی	: عوض لطیفی خورشکی
نوبت چاپ	: دوم - ۱۳۹۰
تیراژ	: ۱۰۰۰
چاپ و صحافی	: گنج شایگان
قیمت	: ۱۸۰۰۰۰ ریال
شابک	: ۱۶۰-۰۰۱-۶۰۰-۹۷۸-۲

دفتر انتشارات : تهران - خیابان انقلاب - خیابان اردبیهشت - بین‌لیافی نژاد و جمهوری - ساختمان ۱۰

تلفن: ۶۶۴۶۵۸۳۱ - ۶۶۴۸۱۰۹۶ - ۶۶۴۸۲۲۲۱

نمایندگی تهران : خیابان انقلاب - نبش ۱۲ فروردین - پلاک ۱۳۱۲ - انتشارات صانعی

تلفن: ۶۶۴۰۹۹۲۴ - ۶۶۴۰۵۳۸۵

فروشگاه یزد: میدان آزادی (باغ ملی) - ابتدای خیابان فرخی - جنب مجتمع ستاره

تلفن: ۶۲۲۷۴۷۵ - ۶۲۲۶۷۷۱ - ۶۲۲۶۷۷۲

ایمیل و وبسایت: www.fadakbook.ir - info@fadakbook.ir

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق مولفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به انتشارات فدک ایستاتیس می‌باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه کتبی از انتشارات فدک ایستاتیس ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

معاونت حقوقی
انتشارات فدک ایستاتیس

درباره‌ی نویسندگان

کنت سی لاودن. استاد سیستم‌های اطلاعاتی دانشکده‌ی کسب و کار دانشگاه نیویورک است. او مدرک کارشناسی خود را از دانشگاه استنفورد و دکترای خود را از دانشگاه کلمبیا اخذ کرده است. پروفیسور لاودن دوازده کتاب در زمینه‌ی تجارت الکترونیکی، سیستم‌های اطلاعاتی، سازمان‌ها و جامعه تألیف کرده است. او همچنین بیش از چهل مقاله در زمینه‌ی تأثیرات اجتماعی، سازمانی و مدیریتی سیستم‌های اطلاعاتی، حریم خصوصی، اخلاق و فناوری چندرسانه‌ای به رشته‌ی تحریر درآورده است.

زمینه‌ی پژوهشی کنونی پروفیسور لاودن، برنامه‌ریزی و مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی بزرگ و فناوری اطلاعات چندرسانه‌ای است. او بورسیه‌های پژوهشی متعددی را بابت مطالعه‌ی تکامل سیستم‌های اطلاعاتی ملی در سازمان تأمین اجتماعی، IRS و FBI از بنیاد ملی علوم دریافت کرده است. پژوهش‌های لاودن حول محور پیاده‌سازی سیستم‌های سازمانی، تغییرات سازمانی و شغلی مرتبط با کامپیوتر در سازمان‌های بزرگ، تغییرات در ایدئولوژی مدیریت، تغییرات در سیاست‌های عمومی و شناخت تغییرات بهره‌وری در جامعه‌ی دانشی است.

پروفیسور لاودن در کنگره‌ی آمریکا یکی از خبرگان محسوب می‌شود. او پژوهشگر و مشاور اداره‌ی ارزیابی فناوری (کنگره‌ی آمریکا)، سازمان امنیت ضدتروریستی و دفتر رئیس‌جمهور، چندین سازمان اجرایی و کمیته‌های کنگره‌ی آمریکا بوده است. پروفیسور لاودن همچنین مدرس چندین شرکت مشاوره‌ای و مشاور در زمینه‌ی برنامه‌ریزی و استراتژی سیستم‌ها برای چندین شرکت فورچون ۵۰۰ فعالیت انجام داده است.

کنت لاودن در دانشکده‌ی کسب و کار دانشگاه نیویورک، دروسی در زمینه‌ی مدیریت شرکت‌های دیجیتالی، فناوری اطلاعات و استراتژی سازمانی، مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای (اخلاق) و تجارت الکترونیکی و بازارهای دیجیتالی تدریس می‌کند. سرگرمی کنت، قایق‌سواری است.

جین پرایس لاودن. مشاور مدیریت در زمینه‌ی سیستم‌های اطلاعاتی و مؤلف هفت کتاب است. علائق خاص او: تحلیل سیستم‌ها، مدیریت داده، ممیزی MIS، ارزیابی نرم‌افزار و آموزش متخصصان کسب و کار در زمینه‌ی نحوه‌ی طراحی و به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی است.

جین دکترای خود را از دانشگاه کلمبیا، کارشناسی ارشد خود را از دانشگاه هاروارد و کارشناسی خود را از کالج بارنارد دریافت کرده است. او در دانشگاه کلمبیا و دانشکده‌ی کسب و کار دانشگاه نیویورک تدریس کرده است. جین علاقه فراوانی به زبان‌ها و تمدن‌های شرقی دارد. لاودن‌ها و دو دختر به نام‌های اریکا و الیزابت دارند که این کتاب را به آنها تقدیم کرده‌اند.

پیشگفتار

این کتاب برای دانشجویان رشته‌های مدیریت و فناوری اطلاعات و همه کسانی است که علاقمندند به نحوه‌ی به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها به‌منظور دستیابی به اهداف سازمانی، نگاه ژرف‌تری داشته باشند. سیستم‌های اطلاعاتی یکی از ابزارهای مهمی است که مدیران سازمان‌ها برای دستیابی به برتری عملیاتی، ارائه‌ی محصولات و خدمات جدید، بهبود تصمیم‌گیری و دستیابی به مزیت رقابتی در اختیار دارند.

شرکت‌های تجاری، هنگام مصاحبه با متقاضیان به دنبال کسانی هستند که از نحوه‌ی به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی برای دستیابی به نتایج مطلوب کسب و کار آگاهی دارند. فارغ از اینکه شما دانشجوی رشته‌ی حسابداری، امور مالی، مدیریت، مدیریت عملیات، بازاریابی، فناوری اطلاعات، مهندسی صنایع، یا سیستم‌های اطلاعاتی باشید، دانش و اطلاعاتی که در این کتاب خواهید یافت، در تمام دوران فعالیت شغلی برای شما سودمند خواهد بود.

دنیای نوین کسب و کار

جریان پیوسته‌ی نوآوری‌های فناوری اطلاعات از اینترنت تا شبکه‌های بی‌سیم و تلفن دیجیتال و سیستم‌های کابلی پیوسته در حال دگرگونی جهان کسب و کار است. این نوآوری‌ها، کارآفرینان و شرکت‌های سنتی را قادر ساخته‌اند تا محصولات و خدمات جدیدی عرضه کنند؛ مدل‌های کسب و کار جدیدی ایجاد کنند؛ مدل‌های کسب و کار قدیم را از میدان خارج کنند؛ تمامی صنایع را دگرگون کنند؛ فرآیندهای کسب و کار جدیدی برپا و شیوه‌ی کسب و کار را هر روز دگرگون سازند.

مجراهای جدید ارتباطی همانند شبکه‌های بی‌سیم پرسرعت Wi-Fi، شبکه‌های تلفن سلولی، سرویس‌های ارتباطی پرسرعت برای منازل و شرکت‌ها همراه با شالوده‌های سخت‌افزاری کاملاً نوین مانند تلفن‌های هوشمند، دستیاران شخصی دیجیتالی (PDA) و کامپیوترهای همراه بسیار قدرتمند همگی، در حال تغییر شیوه، محل و نوع کارها هستند. در این فرآیند، نه تنها برخی از شرکت‌ها که حتی پاره‌ای از صنایع قدیمی نیز نابود شده‌اند و در مقابل، کسب و کارهای جدیدی ظهور کرده‌اند.

به عنوان مثال، ظهور فروشگاه‌های موسیقی آنلاین - که محرک آن میلیون‌ها مصرف‌کننده‌ای هستند که iPod و دستگاه پخش موسیقی را به سی‌دی ترجیح می‌دهند - برای همیشه مدل قدیمی کسب و کار توزیع موسیقی بر روی دستگاه‌های فیزیکی مانند نوار کاست و سی‌دی را تغییر داد. ظهور مراکز کرایه آنلاین دی‌وی‌دی، مدل قدیمی کسب و کار توزیع فیلم از طریق سینما و سپس عرضه بر روی دی‌وی‌دی در فروشگاه‌های فیزیکی را متحول کرد. اتصالات پرسرعت باندگسترده، دنیای بازاریابی و تبلیغات را چنان دگرگون کرده است که تبلیغات روزنامه‌ای در حال نزول و تبلیغات اینترنتی در مرز انفجار است.

به همین صورت، مدیریت شرکت‌های تجاری نیز دستخوش تغییر شده است: به کمک تلفن‌های سیار و کامپیوترهای مجهز به شبکه‌های دیجیتالی پرسرعت، فروشندگان از راه دور و در مسیر حرکت تنها چند ثانیه با پرسش‌ها و دیدگاه‌های مدیران خود فاصله دارند. رشد سیستم‌های اطلاعاتی سازمان‌گستر با داده‌های بسیار غنی، بدان معناست که مدیران دیگر مجبور نیستند در مه سردرگمی حرکت کنند، زیرا به صورت آنلاین و تقریباً آنی به اطلاعات مهمی که برای تصمیمات دقیق و زمانمند

مورد نیاز است، دسترسی دارند. امروزه ویکی‌ها و وبلاگ‌ها، علاوه بر کاربردهای عمومی بر روی وب، به ابزارهای سازمان‌های مهمی جهت ارتباط، همکاری و به اشتراک‌گذاری اطلاعات تبدیل شده‌اند. این تغییرات به شرکت‌های کاملاً منجر دیجیتالی شده است که تقریباً تمامی فرآیندهای کسب و کار و ارتباطات آنها با مشتریان و تأمین‌کنندگان به صورت دیجیتالی انجام می‌شود. در شرکت‌های دیجیتالی، اطلاعات در هر زمان و در هر نقطه از سازمان برای پشتیبانی از تصمیمات در زنجیره‌ی ارزش فراهم است. محصولات و خدمات جدید، مانند موسیقی و ویدئو برحسب تقاضا، خدمات اشتراک تصاویر و اجتماعات شبکه‌های اجتماعی، تقریباً همگی مبتنی بر فناوری دیجیتالی هستند. به این دلایل، ما عنوان «مدیریت شرکت دیجیتالی» را برای این کتاب برگزیده‌ایم.

ویراست جدید : یک کتاب جامع برای طرح درس سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

این کتاب، از همان ویراست نخست به تعریف طرح درس سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت کمک شایانی کرده است. و اکنون ویراست دهم، که به ده‌ها زبان ترجمه شده است، همانند گذشته منبعی موثق و جامع، اما در عین حال قابل مناسب‌سازی و انعطاف‌پذیر است و برای پاسخ‌گویی به نیازهای دانشگاه‌ها، کالج‌ها و مدرسان مختلف طراحی شده است. این کتاب بخشی از بسته‌ی آموزشی کامل شامل کتاب اصلی، سی‌دی همراه و یک سایت وب است.

کتاب درسی مشتمل بر ۱۵ فصل به همراه پروژه‌های عملی جهت پوشش مباحث مختلف MIS است. سی‌دی همراه کتاب شامل خلاصه‌ای از محتوای کتاب، مثال‌های ویدئویی، پوشش عمیق‌تر مباحث فصل، نمونه‌های حل مسئله برای آموختن نحوه‌ی به‌کارگیری ابزارها جهت حل مسائل، راهنمای نرم‌افزارهای مایکروسافت اکسل و اکسس و مطالب آموزشی کمکی است. سایت وب کتاب یک منبع آنلاین برای منابع شغلی، مطالعات موردی بیشتر، مطالب تکمیلی و فایل‌های داده است.

ساختار کتاب

این کتاب چشم‌اندازی از مفاهیم بنیادی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت را با استفاده از چارچوبی یکپارچه برای توصیف و تحلیل سیستم‌های اطلاعاتی ارائه می‌کند. این چارچوب نشان می‌دهد که سیستم‌های اطلاعاتی از اجزای سازمان، فناوری و مدیریت تشکیل شده‌اند. این دیدگاه از سیستم‌های اطلاعاتی در پروژه‌ها و موردپژوهی‌ها تقویت می‌شود.

در بخش‌های مختلف، مثال‌های دنیای واقعی از سازمان‌های دولتی و شرکت‌ها برای نمایش مفاهیم MIS ارائه شده است. موردپژوهی‌ها و مباحث درون متن از شرکت‌های آشنا برای دانشجویان مانند گوگل، eBay، آمازون، iTunes، وال‌مارت، پروکتل‌گمبل و بوئینگ انتخاب شده است.

هر فصل شامل بخش‌های زیر است :

- یک مثال آغازین که یک شرکت واقعی را با هدف ارائه‌ی زمینه‌ی اصلی و اهمیت مفاهیم فصل توصیف می‌کند
- یک نمودار که مثال آغازین را بر اساس مدل مدیریتی، سازمانی و فناوری مورد استفاده در کتاب تحلیل می‌کند
- مجموعه‌ای از اهداف آموزشی که نتایج آموزشی فصل را بیان می‌کند
- دو نشست تعاملی به همراه پرسش‌ها و پروژه‌های عملی

- بخش به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی که شامل یک پروژه موردی از شرکت دِرت بایکز، یک پروژه نرم‌افزار کاربردی و یک پروژه برای توسعه مهارت‌های اینترنتی است
- بخش بسته یادگیری که مطالب تکمیلی موجود در سایت وب و سی‌دی همراه کتاب را توصیف می‌کند
- خلاصه فصل که بر اساس اهداف آموزشی آن تنظیم شده است
- فهرستی از اصطلاحات کلیدی فصل که می‌توان از آنها برای مرور مفاهیم بهره گرفت
- پرسش‌های مفهومی برای دانشجویان تا درک خود از مطالب فصل را بیازمایند
- بخش بحث کنید برای ارائه مطالب گسترده‌تر از مباحث فصل
- یک مثال ویدئویی (که در سایت وب کتاب و سی‌دی همراه آن موجود است)
- یک موردپژوهی برای ارائه مفاهیم مهم فصل

ویژگی‌های جدید این ویراست

ما با بهبود این ویراست نسبت به ویراست قبلی، آن را تعاملی‌تر، کاربرپسندتر و به‌هنگام‌تر کرده‌ایم. ویراست دهم شامل ویژگی‌های جدید زیر است:

تعامل‌پذیری

برای آموختن مباحث MIS، هیچ راهی بهتر از به‌کارگیری آن نیست! ما انواع مختلفی از پروژه‌های MIS را فراهم کرده‌ایم تا دانشجویان در آنها با سناریوهای تجاری و داده‌های واقعی کار کنند و آنچه را که در MIS وجود دارد، خودشان تجربه کنند. این پروژه‌ها مشارکت دانشجویان را در این موضوع جذاب افزایش می‌دهد.

به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی. هر فصل با بخش به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی به پایان می‌رسد که شامل سه نوع پروژه است: پروژه‌ای از یک مورد دنباله دار، کار با یک نرم‌افزار کاربردی به همراه مایکروسافت اکسس یا اکسل و یک پروژه که مهارت‌های اینترنتی دانشجویان را توسعه می‌دهد.

نشست‌های تعاملی. دو نمونه کوتاه در هر فصل به عنوان نشست گنجانده شده‌است تا در کلاس درس برای تحریک علائق دانشجویان و دعوت آنها به آموزش فعال مورد استفاده قرار گیرد. هر نمونه شامل دو نوع فعالیت است: پرسش‌ها و MIS در عمل.

مناسب‌سازی و انعطاف‌پذیری: ماژول‌های بسته یادگیری و فصول کتاب
بخش ماژول‌های بسته یادگیری در انتهای هر فصل، دانشجویان را به مطالب تکمیلی موجود در سی‌دی همراه کتاب و سایت وب هدایت می‌کند. مدرسان می‌توانند مباحث کتاب را با کمک این بخش‌ها به شکل عمیق‌تری پوشش دهند. برخی از این بسته‌های یادگیری به رسم نمودارهای موجودیت-ارتباط و نرمال‌سازی فصل پایگاه داده، کنترل‌های عمومی و کاربردی برای فصل امنیت و نحوه ایجاد جداول محوری برای فصل تصمیم‌گیری می‌پردازند.

یک فصل کامل در زمینه مدیریت پروژه

یک فصل جدید با عنوان مدیریت پروژه: تثبیت ارزش تجاری سیستم‌ها و مدیریت تغییر، بر اهمیت مدیریت پروژه برای تضمین پیاده‌سازی موفق سیستم‌ها و ارائه‌ی ارزش تجاری حقیقی تأکید می‌کند.

تأکید بر مسائل جهانی

این ویراست نسبت به ویراست‌های پیشین تأکید بیشتری بر مباحث جهانی دارد. یک فصل کامل از کتاب با عنوان مدیریت سیستم‌های جهانی به این موضوع اختصاص یافته و در سایر فصول کتاب نیز مسائل جهانی مانند زنجیره‌های تأمین جهانی (فصل ۹)، برون‌سپاری (فصول ۵ و ۱۵)، اینترنت و جهانی‌سازی (فصل ۳)، مدیریت تیم‌های مجازی و جهانی (فصول ۳ و ۱۵) و رقابت جهانی (فصل ۳) مورد بررسی قرار گرفته‌اند. بیش از ۱۰۰ شرکت غیرآمریکایی نیز در مباحث درون کتاب و موردپژوهی‌ها مطرح شده است.

فرآیندهای کسب و کار

بدون وجود فرآیندهای کسب‌وکار مناسب، سرمایه‌گذاری در سیستم‌های اطلاعاتی منجر به نتایج ضعیف و عملکرد تجاری غیربهبوده خواهد شد. استفاده‌ی درست از سیستم‌های اطلاعاتی تقریباً همواره مستلزم تغییر فرآیندهای کسب و کار پایه و روزمره و رفتار مدیریت است. این ویراست پوشش فرآیندهای کسب و کار را نسبت به ویراست قبل گسترش داده و آن را از فصول ۱ و ۲ آغاز می‌کند. در طول کتاب، مثال‌های فراوانی وجود دارد که نشان می‌دهد سیستم‌های اطلاعاتی چگونه تواناساز فرآیندهای کسب و کار کارآمدتر می‌شوند.

مباحث نوظهور

این ویراست مباحث نوظهور زیر را پوشش می‌دهد:

RSS

مجازی‌سازی

پردازش چندهسته‌ای

mashup نرم‌افزاری

وب ۲

Ajax

ویکی‌ها

وبلاگ‌ها

شبکه‌های اجتماعی

خرید اجتماعی

نشانه‌گذاری اجتماعی

برون‌سپاری

درون‌سپاری

مثال‌های ویدئویی

سی‌دی همراه کتاب و سایت وب، حاوی مثال‌های ویدئویی مرتبط با MIS برای هر فصل است. این مثال‌های ویدئویی از فروشندگان بزرگ فناوری و انجمن‌های حرفه‌ای تهیه شده‌اند. این مثال‌ها، بخشی از مأموریت ما برای آموزش دانشجویان در زمینه‌ی آشنایی با فروشندگان دارای سازمان تجاری و تشویق آنها برای بحث در مورد آنها است. هر مثال ویدئویی، مفاهیم فصل را نشان داده و از طریق مجموعه‌ای از پرسش‌ها به محتوای فصل پیوند می‌خورد.

فهرست مطالب

دستیابی به برتری عملیاتی: استفاده از نرم افزار
اینترنتی برای بودجه بندی هزینه حمل و نقل ۳۱

فصل ۲ کسب و کار الکترونیکی جهانی:

شرکت ها چگونه از سیستم های

اطلاعاتی استفاده می کنند ۳۸

۱۰۲ فرآیندهای کسب و کار و سیستم های اطلاعاتی ۴۱

فرآیندهای کسب و کار ۴۱

فناوری اطلاعات چگونه فرآیندهای کسب و کار را

بهبود می بخشد: مفاهیم کارایی و دگرگون سازی ۴۳

۲۰۲ انواع سیستم های اطلاعاتی تجاری ۴۴

سیستم های اطلاعاتی از منظر کارکردی ۴۴

سیستم های اطلاعاتی از منظر مدیریت سازمان ۵۲

ارتباط سیستم ها با یکدیگر ۵۸

۳۰۲ سیستم های سازمان گستر ۵۹

کاربردهای سازمانی ۵۹

اینترانت ها و اکسترانت ها ۶۶

کسب و کار الکترونیکی، تجارت الکترونیکی و دولت

الکترونیکی ۶۷

۴۰۲ واحد سیستم های اطلاعاتی در سازمان ۶۷

دپارتمان سیستم های اطلاعاتی ۶۸

سازماندهی واحد سیستم های اطلاعاتی ۶۸

۵۰۲ به کارگیری سیستم های اطلاعاتی ۷۰

تحلیل عملکرد مالی درت بایکز ۷۱

بهبود تصمیم گیری: استفاده از صفحات گسترده

برای انتخاب تأمین کنندگان ۷۲

دستیابی به مزیت عملیاتی: استفاده از نرم افزار

اینترنتی برای برنامه ریزی مسیره های کارآمد

حمل و نقل ۷۳

بخش ۱ سازمان ها، مدیریت و

۱ سازمان های شبکه ای

فصل ۱ سیستم های اطلاعاتی در کسب و کار

جهانی امروز ۲

۱۰۱ نقش سیستم های اطلاعاتی در کسب و کار امروزی ۵

سیستم های اطلاعاتی چگونه در حال دگرگونی

کسب و کار هستند ۵

فرصت های جهانی سازی ۷

شرکت های دیجیتالی نوظهور ۷

اهداف تجاری استراتژیک سیستم های اطلاعاتی ۸

۲۰۱ چشم اندازهای سیستم های اطلاعاتی ۱۳

سیستم اطلاعاتی چیست؟ ۱۴

ابعاد سیستم های اطلاعاتی ۱۶

سیستم اطلاعاتی صرفاً فناوری نیست: سیستم های

اطلاعاتی از دیدگاه کسب و کار ۲۲

اجزای مکمل: سرمایه سازمانی و مدل کسب و کار

مناسب ۲۴

۳۰۱ رویکردهای معاصر در زمینه سیستم های اطلاعاتی ۲۶

رویکرد فنی ۲۶

رویکرد رفتاری ۲۷

رویکرد این کتاب: سیستم های فنی-اجتماعی ۲۷

۴۰۱ به کارگیری سیستم های اطلاعاتی ۲۹

شناخت نیازمندی های سیستم اطلاعاتی در شرکت

درت بایکز ۲۹

بهبود تصمیم گیری: استفاده از پایگاه داده برای

تحلیل روندهای فروش ۳۰

فصل ۳ سیستم‌های اطلاعاتی، سازمان‌ها و استراتژی‌ها ۸۰

۱.۳	سازمان‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی ۸۳
	سازمان چیست؟ ۸۴
	ویژگی‌های سازمان‌ها ۸۶
۲.۳	سیستم‌های اطلاعاتی چگونه سازمان‌ها و شرکت‌های تجاری را تحت تأثیر قرار می‌دهند ۹۰
	تأثیرات اقتصادی ۹۰
	تأثیرات رفتاری و سازمانی ۹۲
	اینترنت و سازمان‌ها ۹۵
	مفروضاتی برای طراحی و فهم سیستم‌های اطلاعاتی ۹۵
۳.۳	به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی برای دستیابی به مزیت رقابتی ۹۵
	مدل نیروهای رقابتی مایکل پورتر ۹۶
	استراتژی‌های سیستم‌های اطلاعاتی برای مواجهه با نیروهای رقابتی ۹۷
	تأثیر اینترنت بر مزیت رقابتی ۱۰۳
	مدل زنجیره‌ی ارزش تجاری ۱۰۴
	هم‌افزایی، قابلیت‌های کلیدی و استراتژی‌های مبتنی بر شبکه ۱۰۹
۴.۳	مسائل مدیریتی به‌کارگیری سیستم‌ها برای دستیابی به مزیت رقابتی ۱۱۳
	مزیت رقابتی پایدار ۱۱۳
	انجام یک تحلیل سیستمی استراتژیک ۱۱۴
	مدیریت گذارهای استراتژیک ۱۱۴
۵.۳	به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۱۱۵
	تحلیل استراتژی رقابتی شرکت درت بایکنز ۱۱۵
	بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از یک پایگاه داده جهت شفاف‌سازی استراتژی تجاری ۱۱۵
	بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از ابزارهای وب جهت بیکره‌بندی و قیمت‌گذاری خودرو ۱۱۷

فصل ۴ مسائل اخلاقی و اجتماعی در سیستم‌های اطلاعاتی ۱۲۴

۱.۴	شناخت مسائل اخلاقی و اجتماعی مرتبط با سیستم‌های اطلاعاتی ۱۲۷
	مدلی برای اندیشیدن در مورد مسائل اخلاقی، اجتماعی و سیاسی ۱۲۹
	پنج بعد اخلاقی اصلی عصر اطلاعات ۱۳۰
	روندهای کلیدی فناوری که منجر به بروز مسائل اخلاقی می‌شوند ۱۳۰
۲.۴	اخلاق در جامعه اطلاعاتی ۱۳۵
	مفاهیم پایه: مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی و تعهد ۱۳۵
	تحلیل اخلاقی ۱۳۶
	اصول اخلاقی نمونه ۱۳۷
	رفتار حرفه‌ای ۱۳۷
	برخی از چالش‌های اخلاقی دنیای واقعی ۱۳۸
۳.۴	به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۱۳۹
	ایجاد یک خط‌مشی محرمانگی برای سایت وب ۱۳۹
	دستیابی به مزیت عملیاتی: ایجاد یک سایت وب ساده با استفاده از ابزارهای ایجاد صفحات وب ۱۴۰
	بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از گروه‌های خبری اینترنتی برای تحقیقات آنلاین بازار ۱۴۰

بخش ۲ زیرساخت فناوری اطلاعات ۱۴۵

فصل ۵ زیرساخت IT و فناوری‌های نوظهور ۱۴۶

۱.۵	زیرساخت IT ۱۴۹
	تعریف زیرساخت IT ۱۴۹
	سیر تکامل زیرساخت IT: ۱۹۵۰-۲۰۰۷ ۱۵۱
	پیشران‌های فناوری تکامل زیرساخت IT ۱۵۵
۲.۵	اجزای زیرساخت IT ۱۶۱
	شالوده‌های سخت‌افزاری ۱۶۲

فصل ۶ مبانی هوشمندی تجاری: پایگاه های داده و مدیریت اطلاعات ۲۰۰

۱.۶	سازماندهی داده در محیط فایلینگ سنتی ۲۰۳
	مفاهیم سازماندهی فایل ۲۰۴
	مشکلات محیط فایلینگ سنتی ۲۰۵
۲.۶	خطمشی پایگاهی برای مدیریت داده ۲۰۷
	سیستم های مدیریت پایگاه داده ۲۰۸
	قابلیت های سیستم های مدیریت پایگاه داده ۲۱۱
	طراحی پایگاه های داده ۲۱۴
۳.۶	استفاده از پایگاه های داده جهت بهبود عملکرد تجاری و تصمیم گیری ۲۱۶
	انبارهای داده ۲۱۷
	هوشمندی تجاری، تحلیل چندبعدی داده ها و داده کاوی ۲۱۸
	پایگاه های داده و وب ۲۲۳
۴.۶	مدیریت منابع داده ۲۲۵
	ایجاد یک خطمشی اطلاعاتی ۲۲۵
۵.۶	به کارگیری سیستم های اطلاعاتی ۲۲۸
	بهبود تصمیم گیری: طراحی مجدد پایگاه داده مشتریان ۲۲۸
	دستیابی به مزیت عملیاتی: ایجاد یک پایگاه داده رابطه ای برای مدیریت موجودی ۲۲۹
	بهبود تصمیم گیری: جستجوی پایگاه های داده آنلاین در زمینه نظارت بر منابع کسب و کار ۲۳۰

فصل ۷ ارتباطات راه دور، اینترنت و فناوری بی سیم ۲۳۸

۱.۷	ارتباطات راه دور و شبکه در جهان کسب و کار امروز ۲۴۱
	روندهای شبکه و ارتباطات ۲۴۱
	شبکه کامپیوتری چیست؟ ۲۴۲
	فناوری های کلیدی شبکه های دیجیتالی ۲۴۴

	شالوده های نرم افزاری ۱۶۴
	ذخیره سازی و مدیریت داده ها ۱۶۵
	شالوده های شبکه سازی/ارتباطات راه دور ۱۶۶
	شالوده های اینترنتی ۱۶۶
	خدمات مشاوره و نرم افزارهای یکپارچه ساز سیستم ۱۶۷
۳.۵	روندهای شالوده های سخت افزاری و فناوری های نوظهور ۱۶۷
	یکپارچه سازی شالوده های محاسباتی و ارتباطی ۱۶۷
	محاسبات توری ۱۶۸
	محاسبات برحسب تقاضا (محاسبات عمومی) ۱۶۹
	محاسبات خودمختار و محاسبات متوازن ۱۶۹
	مجازی سازی و پردازنده های چند هسته ای ۱۷۱
۴.۵	روندهای شالوده نرم افزاری و فناوری های نوظهور ۱۷۲
	ظهور لینوکس و نرم افزارهای منبع باز ۱۷۳
	جاوا در همه جا ۱۷۵
	نرم افزار یکپارچه سازی سازمانی ۱۷۶
	Ajax، Mashups، وب ۲ و کاربردهای نرم افزاری تحت وب ۱۸۰
	برون سپاری نرم افزار ۱۸۲
۵.۵	مسائل مدیریتی ۱۸۶
	مواجهه با تغییر زیرساخت ۱۸۶
	مدیریت و حاکمیت ۱۸۷
	انجام سرمایه گذاری های خردمندانه بر روی زیرساخت ۱۸۷
۶.۵	به کارگیری سیستم های اطلاعاتی ۱۹۰
	بهبود تصمیم گیری: اتخاذ تصمیم خرید یا کرایه برای سخت افزار و نرم افزار ۱۹۰
	بهبود تصمیم گیری: استفاده از صفحه گسترده برای ارزیابی گزینه های سخت افزاری و نرم افزاری ۱۹۱
	بهبود تصمیم گیری: استفاده از وب برای بودجه بندی یک کنفرانس فروش ۱۹۲

آسیب‌پذیری نرم‌افزار ۳۰۵		شبکه‌های ارتباطی ۲۴۷	۲.۷
ارزش تجاری امنیت و کنترل ۳۰۶	۲.۸	سیگنال‌ها: دیجیتالی در مقابل آنالوگ ۲۴۷	
نیازمندی‌های حقوقی و قانونی برای مدیریت اطلاعات الکترونیکی ۳۰۶		انواع شبکه‌ها ۲۴۷	
شهود الکترونیکی و جرم‌شناسی کامپیوتری ۳۰۷		رسانه انتقال فیزیکی ۲۵۰	
ایجاد چارچوبی برای امنیت و کنترل ۳۰۸	۳.۸	خدمات و فناوری‌های شبکه‌های باندگسترده ۲۵۲	۳.۷
ارزیابی خطر ۳۰۸		اینترنت ۲۵۴	
خطمشی امنیتی ۳۰۹		اینترنت چیست؟ ۲۵۵	
تضمین تداوم کسب‌وکار ۳۱۰		آدرس‌دهی و معماری اینترنت ۲۵۵	
نقش ممیزی ۳۱۲		خدمات اینترنتی ۲۵۸	
فناوری‌ها و ابزارهای امنیتی ۳۱۳	۴.۸	تور جهان گستر (WWW) ۲۵۹	
کنترل دسترسی ۳۱۳		اینترنت‌ها و اکسترانت‌ها ۲۶۴	
دیوارهای آتش، سیستم‌های تشخیص مزاحمت و نرم‌افزار ضدویروس ۳۱۵		فناوری‌ها و ابزارهای ارتباطات و کسب‌وکار الکترونیکی ۲۶۴	
ایمن‌سازی شبکه‌های بی‌سیم ۳۱۷		انقلاب بی‌سیم ۲۶۹	۴.۷
رمزنگاری و زیرساخت کلید عمومی ۳۱۷		دستگاه‌های بی‌سیم ۲۷۰	
به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۳۲۱	۵.۸	سیستم‌های سلولی ۲۷۰	
دستیابی به مزیت عملیاتی: ایجاد یک برنامه ترمیم فاجعه ۳۲۱		شبکه‌های کامپیوتری بی‌سیم و دسترسی به اینترنت ۲۷۲	
بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از نرم‌افزار صفحات گسترده برای انجام ارزیابی خطرات امنیتی ۳۲۱		RFID و شبکه‌های حسگر بی‌سیم ۲۷۵	
بهبود تصمیم‌گیری: ارزیابی خدمات برون‌سپاری امنیت ۳۲۲		به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۲۸۰	۵.۷

بخش ۳ کاربردهای سیستمی کلیدی

در عصر دیجیتالی ۳۳۱

فصل ۹ دستیابی به مزیت عملیاتی و رضایتمندی مشتریان: کاربردهای سازمانی ۳۳۲

۱.۹ سیستم‌های سازمانی ۳۳۵

سیستم سازمانی چیست؟ ۳۳۵

نرم‌افزار سازمانی ۳۳۷

فصل ۸ ایمن‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی ۲۹۰

۱.۸ آسیب‌پذیری سیستم‌ها و سوء استفاده از آنها ۲۹۳

چرا سیستم‌های اطلاعاتی آسیب‌پذیرند ۲۹۴

نرم‌افزارهای مخرب: ویروس‌ها، کرم‌ها، اسب‌های

تروا و تجسس افزارها ۲۹۷

نفوذگران و ویرانگری الکترونیکی ۲۹۹

جرایم کامپیوتری و تروریسم الکترونیکی ۳۰۲

تهدیدات داخلی: کارمندان ۳۰۵

۲.۱۰	ارزش تجاری سیستم‌های سازمانی ۳۳۸	۲.۹	سیستم‌های مدیریت زنجیره‌ی تأمین ۳۳۸
	انواع تجارت الکترونیکی ۳۸۲		زنجیره‌ی تأمین ۳۳۸
	جلب رضایت مشتری: بازاریابی تعاملی،		اطلاعات و مدیریت زنجیره‌ی تأمین ۳۳۹
	شخصی‌سازی و سلف سرویس ۳۸۳		کاربردهای مدیریت زنجیره‌ی تأمین ۳۴۲
	تجارت الکترونیکی بنگاه-به-بنگاه (B2B):		مدیریت زنجیره‌ی تأمین و اینترنت ۳۴۳
	قابلیت‌ها و ارتباطات جدید ۳۸۸	۲.۱۰	ارزش تجاری سیستم‌های مدیریت زنجیره‌ی تأمین ۳۴۴
	تجارت سیار ۳۹۱		سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتریان ۳۴۶
	خدمات و کاربردهای تجارت سیار ۳۹۱		مدیریت ارتباط با مشتریان به چه معنا است؟ ۳۴۶
	دسترسی به اطلاعات از طریق وب بی‌سیم ۳۹۳		نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری ۳۴۹
	چالش‌های تجارت سیار ۳۹۳	۴.۱۰	CRM تحلیلی و عملیاتی ۳۵۲
	سیستم‌های پرداخت تجارت الکترونیکی ۳۹۴		ارزش تجاری سیستم‌های مدیریت ارتباط با
	انواع سیستم‌های پرداخت الکترونیکی ۳۹۴		مشتریان ۳۵۳
	سیستم‌های پرداخت دیجیتال برای تجارت سیار ۳۹۵	۵.۱۰	کاربردهای سازمانی: فرصت‌ها و چالش‌های
	به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۳۹۶		جدید ۳۵۴
	دستیابی به مزیت عملیاتی: ایجاد یک استراتژی		چالش‌های کاربردهای سازمانی ۳۵۴
	تجارت الکترونیکی ۳۹۶		ایجاد نرم‌افزار سازمانی ۳۵۵
	بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از نرم‌افزار صفحه		به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۳۵۸
	گسترده برای تحلیل تجارت دات کام ۳۹۷		دستیابی به مزیت عملیاتی: شناسایی راه‌حل‌های
	دستیابی به مزیت عملیاتی: ارزیابی خدمات میزبانی		مدیریت زنجیره‌ی تأمین ۳۵۸
	تجارت الکترونیکی ۳۹۷		بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از نرم‌افزار پایگاهی
			برای مدیریت درخواست‌های خدماتی مشتریان ۳۵۸
			دستیابی به مزیت عملیاتی: ارزیابی خدمات
			مدیریت زنجیره‌ی تأمین ۳۵۹
۴۰۶	فصل ۱۱ مدیریت دانش		
			فصل ۱۰ تجارت الکترونیکی: بازارهای دیجیتالی،
			کالاهای دیجیتالی
			۳۶۶
			۱.۱۰
			تجارت الکترونیکی و اینترنت ۳۶۹
			تجارت الکترونیکی در جهان امروز ۳۷۰
			چرا تجارت الکترونیکی با سایر گونه‌های تجارت
			متفاوت است ۳۷۱
			مفاهیم کلیدی تجارت الکترونیکی: بازارهای
			دیجیتالی و کالاهای دیجیتالی ۳۷۴
			مدل‌های کسب‌وکار اینترنتی ۳۷۷
۲.۱۰	چشم‌انداز مدیریت دانش ۴۰۹	۲.۱۱	سیستم‌های دانشی ساختمان ۴۱۷
	ابعاد مهم دانش ۴۱۰		سیستم‌های دانشی نیم‌ساختمند ۴۱۸
	زنجیره‌ی ارزش مدیریت دانش ۴۱۲		سیستم‌های شبکه دانشی ۴۲۲
	انواع سیستم‌های مدیریت دانش ۴۱۴		فناوری‌های پشتیبان: پورتال‌ها، ابزارهای همیاری
	سیستم‌های مدیریت دانش سازمان گستر ۴۱۵		و مشارکت و سیستم‌های مدیریت یادگیری ۴۲۳
	سیستم‌های دانشی ساختمان ۴۱۷		
	سیستم‌های دانشی نیم‌ساختمند ۴۱۸		
	سیستم‌های شبکه دانشی ۴۲۲		
	فناوری‌های پشتیبان: پورتال‌ها، ابزارهای همیاری		
	و مشارکت و سیستم‌های مدیریت یادگیری ۴۲۳		
	سیستم‌های کار دانشی ۴۲۶		
	کارکنان دانشی و کار دانشی ۴۲۶		

ارزش تجاری سیستم‌های مجری یار ۴۷۲	ملزومات سیستم‌های کار دانشی ۴۲۶
سیستم‌های مجری یار و سازمان‌های دیجیتالی ۴۷۳	نمونه‌هایی از سیستم‌های کار دانشی ۴۲۷
سیستم‌های تصمیم‌یار گروهی (GDSS) ۴۷۴	۴.۱۱ تکنیک‌های هوشمند ۴۲۹
GDSS چیست؟ ۴۷۴	اخذ دانش: سیستم‌های خبره ۴۳۰
مروری بر یک جلسه GDSS ۴۷۵	هوشمندی سازمانی: استدلال مورد محور ۴۲۳
ارزش تجاری GDSS ۴۷۶	سیستم‌های منطق فازی ۴۲۳
به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۴۷۷	۵.۱۱ به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۴۳۹
بهبود تصمیم‌گیری: تحلیل تأثیر تغییر قیمت	شبکه‌های عصبی ۴۳۵
قطعات ۴۷۷	الگوریتم‌های ژنتیک ۴۳۶
بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از جداول محوری	سیستم‌های هوش مصنوعی مختلط ۴۳۸
برای تحلیل داده‌های فروش ۴۷۸	عوامل هوشمند ۴۳۸
بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از یک DSS تحت	
وب برای برنامه‌ریزی بازنشستگی ۴۷۹	

بخش ۴ ایجاد مدیریت سیستم‌ها ۴۸۷

فصل ۱۳ ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی ۴۸۸

سیستم‌های اطلاعاتی به مثابه تغییرات برنامه‌ریزی شده سازمانی ۴۹۲	۱.۱۳
ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی و تغییر سازمانی ۴۹۲	
بازمهندسی فرآیندهای کسب‌وکار ۴۹۳	
بهبود فرآیندها: مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار،	
مدیریت جامع کیفیت و شش سیگما ۵۰۰	
مروری بر ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی ۵۰۲	۲.۱۳
تحلیل سیستم ۵۰۲	
طراحی سیستم ۵۰۳	
تکمیل فرآیند ایجاد سیستم ۵۰۴	
مدل سازی و طراحی سیستم‌ها: متدولوژی‌های	
ساختمند و شیء‌گرا ۵۰۷	
شیوه‌های مختلف ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی ۵۱۲	۳.۱۳
چرخه عمر سنتی سیستم‌ها ۵۱۲	
نمونه‌سازی ۵۱۲	
ایجاد توسط کاربر نهایی ۵۱۴	

فصل ۱۲ بهبود تصمیم‌گیری ۴۴۸

تصمیم‌گیری و سیستم‌های اطلاعاتی ۴۵۱	۱.۱۲
ارزش تجاری بهبود تصمیم‌گیری ۴۵۲	
انواع تصمیمات ۴۵۲	
فرآیند تصمیم‌گیری ۴۵۴	
مدیران و تصمیم‌گیری در دنیای واقعی ۴۵۵	
سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم ۴۵۸	۲.۱۲
سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت (MIS) ۴۵۸	
سیستم‌های تصمیم‌یار (DSS) ۴۵۸	
ارزش تجاری DSS ۴۶۴	
مصورسازی و سیستم‌های اطلاعاتی جغرافیایی	
(GIS) ۴۶۸	
سیستم‌های تحت وب تصمیم‌یار مشتری ۴۶۹	
سیستم‌های مجری یار (ESS) ۴۷۱	۳.۱۲
نقش سیستم‌های مجری یار در سازمان ۴۷۱	

مدل‌های قیمت‌گذاری گزینه‌های حقیقی ۵۴۹	بسته‌های نرم‌افزارهای کاربردی و برون‌سپاری ۵۱۵
محدودیت‌های مدل‌های مالی ۵۴۹	۴.۱۳ ایجاد کاربرد برای شرکت‌های دیجیتالی ۵۱۷
مدیریت خطرات پروژه ۵۵۰	ایجاد سریع کاربرد (RAD) ۵۱۷
ابعاد خطرات پروژه ۵۵۰	تولید مؤلفه‌مدار و سرویس‌های وب ۵۱۹
مدیریت تغییر و مفهوم پیاده‌سازی ۵۵۱	۵.۱۳ به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۵۲۰
کنترل عوامل خطر ۵۵۳	دستیابی به مزیت عملیاتی: طراحی یک سیستم و
طراحی سیستم بر اساس خصوصیات سازمان ۵۵۸	پایگاه داده ردیابی آموزش و مهارت‌های
ابزارهای نرم‌افزاری مدیریت پروژه ۵۶۱	کارمندان ۵۲۰
به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۵۶۲	بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از نرم‌افزار پایگاه داده
بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از نرم‌افزار	برای طراحی یک سیستم خدمات مشتریان جهت
صفحه گسترده جهت تحلیل بازگشت سرمایه یک	فروش خودرو ۵۲۲
سرمایه‌گذاری سیستمی جدید ۵۶۲	دستیابی به مزیت عملیاتی: بازمهندسی فرآیندهای
بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از نرم‌افزار	کسب‌وکار برای تدارکات تحت وب ۵۲۳
صفحه گسترده برای بودجه‌بندی سرمایه‌ای یک	
سیستم CAD جدید ۵۶۲	
بهبود تصمیم‌گیری: استفاده از ابزارهای وب برای	
خرید یک خانه جدید ۵۶۳	

فصل ۱۴ مدیریت پروژه: تثبیت ارزش تجاری سیستم‌ها و مدیریت تغییر ۵۳۰

۱.۱۴ اهمیت مدیریت پروژه ۵۳۳	
پروژه‌های ناتمام و شکست سیستم‌ها ۵۳۴	
اهداف مدیریت پروژه ۵۳۵	
۲.۱۴ انتخاب پروژه ۵۳۵	
ساختار مدیریتی پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی ۵۳۶	
اتصال پروژه‌های سیستمی به طرح تجاری	
سازمان ۵۳۷	
تحلیل سازمانی و عوامل اساسی توفیق ۵۳۷	
تحلیل سبب‌داری ۵۴۱	
مدل‌های امتیازدهی ۵۴۲	
۳.۱۴ تثبیت ارزش تجاری سیستم‌های اطلاعاتی ۵۴۳	
هزینه‌ها و منافع سیستم‌های اطلاعاتی ۵۴۳	
بودجه‌بندی سرمایه‌ای برای سیستم‌های اطلاعاتی ۵۴۳	
نمونه: بودجه‌بندی سرمایه‌ای یک سیستم مدیریت	
زنجیره‌ی تأمین جدید ۵۴۵	

فصل ۱۵ مدیریت سیستم‌های جهانی ۵۷۰	
۱.۱۵ رشد سیستم‌های اطلاعاتی بین‌المللی ۵۷۴	
ایجاد یک معماری برای سیستم‌های اطلاعاتی	
بین‌المللی ۵۷۶	
محیط جهانی: پیشران‌ها و چالش‌های تجاری ۵۷۶	
وضعیت کنونی	
۲.۱۵ سازماندهی سیستم‌های اطلاعاتی بین‌المللی ۵۷۹	
استراتژی‌های جهانی و سازماندهی کسب‌وکار ۵۸۰	
سیستم‌های جهانی سازگار با استراتژی سازمان ۵۸۱	
سازماندهی مجدد کسب‌وکار ۵۸۲	
۳.۱۵ مدیریت سیستم‌های جهانی ۵۸۴	
یک سناریوی مرسوم: بی‌نظمی در مقیاس جهانی ۵۸۵	
استراتژی سیستم‌های جهانی ۵۸۶	
راه‌حل مدیریتی ۵۸۸	

دستیابی به مزیت عملیاتی: ایجاد یک پایگاه داده
مشاغل و صفحه وب برای یک شرکت مشاوره
بین‌المللی ۵۹۸
بهبود تصمیم‌گیری: انجام بازاریابی بین‌المللی و
تحقیقات قیمت ۵۹۸

واژه‌نامه ۶۰۵

مشکلات و فرصت‌های فناوری برای زنجیره‌های
ارزش جهانی ۵۸۹ ۴.۱۵
چالش‌های فناورانه سیستم‌های جهانی ۵۹۰
مدیریت فرآیند ایجاد سیستم‌های جهانی ۵۹۲
به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی ۵۹۵ ۵.۱۵
دستیابی به مزیت عملیاتی: گسترش مقیاس‌های
بین‌المللی ۵۹۵

بخش اول

سازمان‌ها، مدیریت و سازمان‌های شبکه‌ای

فصل اول

سیستم‌های اطلاعاتی در کسب‌وکار جهانی امروز

فصل دوم

کسب‌وکار الکترونیکی جهانی : نحوه به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی

فصل سوم

سیستم‌های اطلاعاتی، سازمان‌ها و استراتژی

فصل چهارم

مسائل اخلاقی و اجتماعی در سیستم‌های اطلاعاتی

بخش اول، زمینه‌ی اصلی کتاب را معرفی نموده و دنباله‌ای از پرسش‌ها را مطرح می‌کند : سیستم اطلاعاتی چیست و مدیریت، سازماندهی و ابعاد فناورانه‌ی آن چگونه است؟ چرا امروزه سیستم‌های اطلاعاتی این اندازه برای کسب و کار اهمیت پیدا کرده‌اند؟ سیستم‌های اطلاعاتی چگونه می‌توانند به افزایش رقابت‌پذیری سازمان‌ها کمک کنند؟ با کاربرد گسترده‌ی سیستم‌های اطلاعاتی، چه مسائلی در زمینه‌های اخلاقی و اجتماعی ایجاد می‌شود؟