

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

(مفاهیم، ساختار، توسعه و ارزیابی)

مؤلفین

دکتر فرهاد صدوقی «استاد مدیریت اطلاعات و استاد دانشکده علوم پزشکی تهران»

دکتر عباس شیخ‌طاهری «معاونت علمی دانشکده علوم پزشکی تهران»

دکتر زهرا مهدیانی «معاونت علمی دانشکده علوم پزشکی تهران»

دکتر لیلیا شاه‌رازی «معاونت علمی دانشکده علوم پزشکی تهران»

ویراسته

دکتر عباس شیخ‌طاهری

سرشناسه	: مولفین: فرحناز صدوقی، عباس شیخ طاهری، زهرا میدانی، لیلا شاهمرادی
عنوان و نام پدیدآور	: سیستم‌های اطلاعات مدیریت (مفاهیم، ساختار، توسعه و ارزیابی)
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات حیدری، ۱۳۹۴.
شناسه افزوده	: صدوقی، فرحناز، ۱۳۴۳-
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۸۱۵-۲۷-۴
شناسه افزوده	: شیخ طاهری، عباس، ۱۳۵۸-، ویراستار
یادداشت	: فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی http://opac.nlai.ir قابل دسترسی است
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۸۶۰۹۱۳



انتشارات حیدری
ناشر کتب علوم پزشکی

سیستم‌های اطلاعات مدیریت (مفاهیم، ساختار، توسعه و ارزیابی)
مولفین: فرحناز صدوقی، عباس شیخ طاهری، زهرا میدانی، لیلا شاهمرادی

چاپ اول - ۱۳۹۴

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ و صحافی: طرح و نقش

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۸۱۵-۲۷-۴

مدیر تولید: سیده مریم حیدری

این اثر، مشمول قانون حمایت از مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر)، منتشر یا بخش کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

مراکز پخش

دفتر مرکزی: خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهدای ژاندارمری غربی، روبروی اداره

پست، پلاک ۱۲۴، طبقه اول، واحد ۲ | تلفن: ۶۶۹۷۶۴۹۹/۶۶۹۷۶۶۷۸

فروشگاه ۱: خیابان انقلاب، روبروی دانشگاه، پاساژ فروزنده، طبقه همکف، پلاک ۳۲۳ | تلفن: ۶۶۴۷۸۹۴۷

فروشگاه ۲: خیابان انقلاب، بین ۱۲ فروردین و فخر رازی، روبروی نشر جیحون، فروشگاه کتب پزشکی، ۶۶۴۹۹۲۱۴

فروشگاه ۳: قلهک، خیابان زرگنده، دانشگاه آزاد اسلامی، کتابفروشی دانشگاه | تلفن: ۲۲۶۲۲۶۰۵

فروشگاه ۴: اراک، خیابان دکتر حسابی، فروشگاه نشر حیدری | تلفن: ۰۸۶۳-۲۲۳۴۸۸۳

قیمت: ۲۵۹۰۰۰ ریال

سازمان‌ها واحدهایی اجتماعی و رسمی محسوب می‌شوند که برای تأمین اهداف خاصی شکل گرفته و از منابع محدود خود برای این اهداف استفاده می‌نمایند. زمانی می‌توان گفت سازمان موفق است که از منابع خود از جمله نیروی انسانی، منابع مالی و مواد و تجهیزات به طور بهینه استفاده کند. در سالیان اخیر، اطلاعات نیز به عنوان منبعی در نظر گرفته می‌شود که مدیران برای مدیریت سایر منابع سازمانی به آن نیاز دارند.

کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی از اولین زمانی که کامپیوترها در سازمان‌ها بکار گرفته شدند تاکنون به میزان زیادی تغییر نموده است. سازمان‌ها حتی قبل از اختراع کامپیوتر از سیستم‌های اطلاعاتی به شکل دفاتر حجیم، ارتباطات غیرالکترونیک و محاسبات دستی و مانند آن استفاده می‌کردند، اما این ابزارها توان پشتیبانی از سازمان‌های پیچیده امروز را ندارند. سازمان‌های امروز وابسته به تکنولوژی هستند زیرا از طرفی، پیچیدگی سازمان‌ها افزایش یافته است و از طرف دیگر، مدیران قدرت سیستم‌های اطلاعاتی را در حل مشکلات پیچیده سازمان بیش از پیش درک نموده‌اند. این دو موضوع باعث گسترش مفهوم سیستم‌های اطلاعاتی و همچنین تغییر ماهیت این سیستم‌ها شده است.

همانگونه که انرژی نیروی هدایت‌کننده جوامع صنعتی بود، اطلاعات نیروی هدایت‌کننده جوامع اطلاعاتی و منبع اصلی تغییر جهت به سمت این نوع جوامع است. امروزه، بسیاری از کشورهای صنعتی به سمت اقتصاد مبتنی بر اطلاعات و دانش پیش می‌روند. در این نوع اقتصاد، اطلاعات و دانش عامل اصلی تولید ثروت است. امروزه، بسیاری از افراد در فعالیت‌هایی مشغولند که در آن یا از اطلاعات و دانش استفاده می‌کنند یا اطلاعات و دانش جدید تولید می‌کنند. اکثر کالاها و خدماتی که در جوامع اطلاعاتی آرایه می‌شود، در زمره کالاها و خدمات مبتنی بر اطلاعات (یا دانش) طبقه‌بندی می‌شوند. امروزه، توانایی تولید اطلاعات و دانش و قابلیت مدیریت و بکارگیری آن در سازمان‌ها به عامل تعیین‌کننده موفقیت در عرصه رقابت بین‌المللی تبدیل شده است.

توانایی سازمان‌ها برای رقابت به توانایی آنها در بکارگیری تکنولوژی‌های هوشمند وابسته است. چنین تکنولوژی‌هایی مبتنی بر اطلاعات و دانش هستند. بنابراین ضروری است که مدیران و کارکنان سازمان‌های نوین با سیستم‌های اطلاعاتی، انواع آن و قابلیت‌های آنها در پشتیبانی از فعالیت‌ها و اقدامات خود آشنا باشند. همچنین آنها باید از موضوعات مربوط به اجرای موفقیت‌آمیز سیستم‌های اطلاعاتی و شیوه‌های اجرا و ارزیابی آنها آگاهی داشته باشند تا بتوانند سازمان خود را در این دنیای رقابتی به چنین تکنولوژی‌هایی تجهیز کنند.

بر همین اساس، این کتاب جهت معرفی انواع سیستم‌های اطلاعاتی و قابلیت‌های آنها و شیوه اجرای این سیستم‌ها برای مدیران، دانشجویان و اساتید رشته‌های مختلف مرتبط با سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت از جمله گرایش‌های مختلف مدیریت، مدیریت اطلاعات، مدیریت فن‌آوری اطلاعات، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مدیریت اطلاعات بهداشتی درمانی و سایر رشته‌های مرتبط نگاشته شده است. امید که قبول اقتد. از آنجا که هیچ اثری خالی از اشکال و ضعف نیست، آرایه نقطه نظرات ارزشمند خوانندگان و صاحب نظران مزید امتنان خواهد بود.

معرفی کتاب

امروزه، آشنایی با سیستم‌های اطلاعاتی و بکارگیری آنها در سازمان‌های مختلف به یکی از ارکان موفقیت آنها تبدیل شده است. توفیق در اجرای سیستم‌های اطلاعاتی مستلزم آشنایی با این سیستم‌ها و شیوه‌های علمی اجرای آنها در سازمان‌ها است. از این رو، سعی شده است تا این کتاب به گونه‌ای تدوین شود که با بیانی ساده و ساختاری مناسب علاقمندان به موضوع سیستم‌های اطلاعاتی را در آشنایی با این مقوله مهم همراهی کند.

این کتاب در ۵ بخش اصلی سازماندهی شده است که هر بخش اهداف خاصی را پیگیری می‌کند؛ هر بخش نیز در راستای اهداف خود در قالب فصول مشخصی تنظیم شده است. به طوری که در مجموع این کتاب دارای ۲۰ فصل است. بخش اول کتاب مقدمه‌ای بر سیستم‌های اطلاعاتی نام دارد. هدف کلی این بخش، آشنا کردن خوانندگان با مفاهیم و اصول پایه و بنیادین سیستم‌های اطلاعاتی است. در این راستا، این بخش از ۷ فصل تشکیل شده است. در فصل اول (سیستم و تئوری سیستم‌ها) به موضوع سیستم‌ها، تئوری سیستم‌ها و ضرورت درک آنها به عنوان مقدمه‌ای برای درک سیستم‌های اطلاعاتی پرداخته شده است. بدیهی است آشنایی با سیستم‌های اطلاعاتی مستلزم درک مفهوم اطلاعات، داشتن تعریف و ذهنیت مشخص از مفهوم سیستم‌های اطلاعاتی و اجزاء آن است. آشنایی با این موضوعات از اهداف فصل دوم کتاب (اطلاعات و سیستم اطلاعاتی) است. از طرفی، مدیران و کارکنان سازمان‌ها زمانی از سیستم‌های اطلاعاتی استقبال خواهند کرد که بدانند این سیستم‌ها چه نقشی در موفقیت سازمان دارند و این سیستم‌ها چگونه می‌توانند آنها را در مواجهه با دنیای پر رقابت امروز یاری رسانند. در فصل سوم کتاب (سازمان و سیستم اطلاعاتی) در خصوص دگرگونی سازمان‌ها و ضرورت استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی برای رو یا رویی با این دگرگونی‌ها بحث شده است. در فصل چهارم (طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی) انواع سیستم‌های اطلاعاتی مورد بحث قرار گرفته و چارچوبی برای سایر فصول کتاب ارایه شده است. در هر سیستم اطلاعاتی، داده‌ها در پایگاه داده ذخیره می‌شوند و به عبارتی پایگاه داده اساس هر سیستم اطلاعاتی است. در فصل پنجم (پایگاه داده) خوانندگان با مفاهیم اساسی مرتبط با پایگاه داده و مدیریت پایگاه داده و انواع مدل‌های پایگاه داده آشنا می‌شوند. یکی از ابزارهای مدیریت موفق پایگاه داده و به طور کلی، مدیریت اطلاعات ایجاد و نگهداری ابرداده‌ها، رجیستر ابرداده‌ها و دیکشنری داده است. به این مهم در فصل ششم کتاب (ابر داده و دیکشنری داده‌ها) پرداخته شده است. به ندرت پیش می‌آید که سازمان‌ها از سیستم‌های اطلاعاتی به‌طور مستقل استفاده کنند. جهانی شدن، استفاده از بازارهای جهانی، و دسترسی به مشتریان در سطح جهان و در یک کلام تجارت الکترونیکی در سطح جهان مستلزم استفاده از شبکه‌های کامپیوتری است. لازم است مدیران با اصول و مفاهیم بنیادین مرتبط با شبکه‌های کامپیوتری آشنا گردند. این اطلاعات در فصل هفتم کتاب (شبکه‌ها) برای علاقمندان فراهم شده است.

هدف اصلی بخش دوم کتاب که سیستم‌های پشتیبانی اطلاعاتی نام دارد، آشنایی خوانندگان با برخی از سیستم‌های اطلاعاتی اصلی سازمان‌ها یعنی سیستم‌های پردازش تراکنش، سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی و سیستم‌های اطلاعات مدیریت است. اولین گام در راستای ایجاد سازمان‌های الکترونیکی این است که آنها داده‌های حاصل از تراکنش‌های کسب و کار خود را به صورت الکترونیکی ثبت و پردازش نمایند. سیستم پردازش تراکنش با پایش، جمع‌آوری، ذخیره، پردازش و توزیع داده‌های مربوط به تراکنش‌های اولیه سازمان، زیر بنایی برای سایر سیستم‌های اطلاعاتی فراهم می‌کند. آشنایی با این سیستم مهم از اهداف فصل هشتم کتاب (سیستم‌های پردازش تراکنش) می‌باشد. مدیریت یکپارچه اطلاعات سازمان

در قالب پایگاه‌های داده واحد به مدیران امکان می‌دهد تا تمام عملیات حیاتی سازمان را به نحو مطلوبی هدایت کنند. این مهم از اهداف سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی است که در فصل نهم کتاب به آن پرداخته شده است. هر چند این سیستم‌ها، مدیریت داده‌ها و اطلاعات سازمان را تسهیل می‌کنند اما مدیران برای تصمیم‌گیری‌های خود به اطلاعاتی از تمام سازمان نیاز دارند. سیستم‌های اطلاعات مدیریت با فراهم کردن گزارشات مدیریتی این امکان را برای مدیران فراهم می‌کنند. توضیحات مربوط به این سیستم در فصل دهم (سیستم‌های اطلاعات مدیریت) ارائه شده است.

بخش سوم کتاب با عنوان سیستم‌های پشتیبانی از مدیریت و تصمیم‌گیری در قالب ۶ فصل برای آشنا کردن علاقمندان به انواع سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری اختصاص یافته است. انبار داده‌ها، داده کاوی و کشف دانش از جمله ابزارها و تکنیک‌های نوین تحلیل داده‌ها و استخراج دانش محسوب می‌شوند که آشنایی با آنها بیش از پیش اهمیت یافته است. هدف فصل یازدهم کتاب (ابزارها و تکنیک‌های تحلیل داده) آشنا کردن خوانندگان با این مفاهیم نوین است. در فصل دوازدهم (سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری) علاقمندان با طیف وسیعی از موضوعات مرتبط با این سیستم‌ها از جمله انواع تصمیمات و نوع سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری (DSS) مورد نیاز، اجزاء سیستم‌های DSS، انواع مدل‌ها و کاربرد آنها در سیستم DSS، انواع سیستم‌های DSS، و طراحی سیستم‌های DSS آشنا می‌شوند. سیستم‌های DSS تنها منحصر به تصمیمات فردی نیستند، بلکه انواع مشخصی از این سیستم‌ها برای تصمیمات گروهی و سازمانی بکار می‌روند که لازم است مدیران با آنها و قابلیت‌های آنها نیز آشنا باشند. علاقمندان می‌توانند این موضوعات را در فصل سیزدهم (سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری گروهی) مطالعه کنند. یکی از انواع مهم سیستم‌های اطلاعاتی، سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد است که برای حمایت از تصمیم‌گیری مدیران ارشد دارای قابلیت‌های منحصر به فردی است که در فصل چهاردهم کتاب به آنها اشاره شده است. سیستم‌های هوشمند قابلیت سازمان‌ها را بیش از آنچه سایر سیستم‌های اطلاعاتی قادرند، افزایش می‌دهند. این سیستم‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا همیشه با خبرگی عمل کنند و تصمیم بگیرند. همچنین این سیستم‌ها به سازمان امکان می‌دهند تا روابطی را بین متغیرهای مختلف ببینند که شاید تاکنون دیده نشده باشد؛ اما آنچه به عنوان سیستم‌های هوشمند نامیده می‌شود، چه نوع سیستمی است و چگونه کار می‌کند؟ علاقمندان می‌توانند پاسخ به این سوال و بسیاری سوالات دیگر خود را در مورد سیستم‌های هوشمند در فصل پانزدهم کتاب (سیستم‌های مبتنی بر دانش و هوش مصنوعی) بیابند. فصل شانزدهم کتاب به سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی اختصاص دارد و در آن در مورد اهمیت و کاربرد این سیستم‌ها بحث شده است.

بخش چهارم کتاب طراحی، توسعه و خرید سیستم‌های اطلاعاتی نام دارد چرا بسیاری از سازمان‌ها نمی‌توانند در اجرای سیستم‌های اطلاعاتی موفق باشند و سیستم‌های خود را مناسب طراحی کنند؟ چرا آنها نمی‌توانند سیستم‌های مناسب خود را انتخاب کنند؟ هدف این بخش از کتاب پاسخ به تمامی این پرسش‌ها است. در اولین فصل این بخش (فصل هفدهم کتاب) به طور مفصل در مورد تحلیل، طراحی و اجرای سیستم‌های اطلاعاتی بحث شده و در فصل هجدهم نیز رویه‌های مناسب برای انتخاب و خرید سیستم‌های اطلاعاتی تشریح شده است. با کمک این دو فصل، مدیران (مدیران اطلاعات) می‌توانند رویکردهای مناسبی برای انتخاب و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی مناسب اتخاذ کنند.

بخش پنجم کتاب ارزیابی سیستم‌های اطلاعاتی نام دارد که از دو فصل تشکیل شده است. هزینه‌ها و منافع مالی مربوط به سیستم‌های اطلاعاتی همواره یکی از دغدغه‌ها و نگرانی‌های مدیران سازمان‌ها بوده است. در فصل نوزدهم کتاب (ارزیابی مالی سیستم‌های اطلاعاتی)، انواع روش‌هایی که مدیران نیاز دارند تا بر آن اساس، سیستم‌های اطلاعاتی خود را از نظر مالی ارزیابی کنند به همراه مثال‌های کاربردی آموزش داده شده است و در انتها، چرا با این همه آگاهی و تجربه در موضوع سیستم‌های اطلاعاتی، اکثر سازمان‌ها شکست‌های زیادی را در این زمینه تجربه می‌کنند؟ اصولاً چه زمان می‌توان گفت که سیستم اطلاعاتی موفق بوده یا شکست خورده است؟ در فصل انتهایی این کتاب به این مهم پرداخته شده است. در این فصل، تئوری‌ها و چارچوب‌هایی مورد بحث قرار گرفته‌اند که مدیران باید با آنها آشنا باشند تا بتوانند پدیده شکست سیستم‌های اطلاعاتی خود را مورد مطالعه قرار دهند.

۳۰	بهبود مستمر
۳۱	بازسازی داخلی سازمان و مهندسی مجدد فرایندها
۳۱	ایجاد سازوکارهای تامین اطلاعات خارجی
۳۲	محافظت در مقابل حجم زیاد اطلاعات
۳۲	پیوستگی کسب و کار
۳۲	تجارت و کسب و کار الکترونیکی
۳۲	قابلیت‌های سیستم اطلاعاتی
۳۴	مزایای سیستم اطلاعاتی برای سازمان

فصل ۴: طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی

۳۵	مقدمه
۳۵	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر اساس سطح سازمانی
۳۶	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر اساس حوزه وظیفه‌ای
۳۶	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر اساس نوع حمایت ارائه شده
۳۶	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر اساس پیوستار داده - خرد
۳۷	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر اساس روش پیاده‌سازی
۳۸	سیر تکامل سیستم‌های اطلاعاتی

فصل ۵: پایگاه داده

۳۹	مقدمه
۳۹	پایگاه داده و سلسله مراتب داده‌ها
۴۰	ویژگی‌های پایگاه داده
۴۱	مدل‌های پایگاه داده
۴۱	مدل سیستم فایل
۴۱	مدل سلسله مراتبی
۴۲	مدل شبکه‌ای
۴۳	مدل رابطه‌ای
۴۴	مدل شیء گرا
۴۵	سیستم مدیریت پایگاه داده
۴۵	خدمات سیستم مدیریت پایگاه داده

فصل ۶: ابر داده و دیگسری داده‌ها

۴۸	مقدمه
۴۸	ابرداده
۴۹	کاربرد ابر داده
۵۰	بازیابی منابع
۵۰	سازماندهی منابع الکترونیکی
۵۰	قابلیت انتقال و استفاده چندجانبه
۵۱	انواع ابر داده

بخش اول: مقدمه‌ای بر سیستم‌های اطلاعاتی

فصل ۱: سیستم و تئوری سیستم‌ها

۳	مقدمه
۳	تعریف سیستم
۴	مدل عمومی سیستم‌ها
۱۱	انواع سیستم
۱۱	سیستم اصلی و فرعی
۱۲	سیستم معلوم و احتمالی
۱۲	سیستم باز و بسته

فصل ۲: اطلاعات و سیستم اطلاعاتی

۱۳	مقدمه
۱۳	داده، اطلاعات، دانش و خرد
۱۴	طبقه‌بندی اطلاعات
۱۵	طبقه‌بندی اطلاعات بر حسب نوع کاربرد
۱۵	طبقه‌بندی اطلاعات بر حسب استفاده از اطلاعات
۱۶	کیفیت اطلاعات
۱۷	سیستم اطلاعاتی
۱۷	اجزای سیستم اطلاعاتی
۱۹	سیستم‌های اطلاعاتی کامپیوتری
۲۰	تکنولوژی اطلاعات و سیستم اطلاعاتی کامپیوتری
۲۰	سیستم اطلاعاتی رسمی و غیر رسمی
۲۰	چارچوب مفهومی مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی

فصل ۳: سازمان و سیستم اطلاعاتی

۲۴	مقدمه
۲۴	سازمان و سیستم اطلاعاتی
۲۵	محیط رقابتی و تغییر جوامع
۲۵	جهانی شدن
۲۵	تغییر جوامع صنعتی به جوامع اطلاعاتی
۲۶	دگرگونی سازمانی
۲۶	بنگاه‌های دیجیتالی
۲۶	نیازهای سازمان در جوامع اطلاعاتی
۲۸	پاسخ به محیط جدید
۲۹	طراحی مجدد سازمان
۲۹	ساختارهای مسطح و تیمی
۲۹	انعطاف سازمانی
۳۰	توانمندسازی کارکنان و تشویق کار مشارکتی
۳۰	مشتری‌گرایی و خدمات مبتنی بر مشتری
۳۰	نواوری در محصولات و فرایندها

سیستم پردازش تراکنش.....	۷۷
گرددش کار در سیستم پردازش تراکنش.....	۷۸
اهداف سیستم پردازش تراکنش.....	۸۱
سیستم اطلاعات منابع انسانی.....	۸۲
سیستم فرعی درون داد.....	۸۳
سیستم فرعی پایگاه داده.....	۸۳
سیستم فرعی برون داد.....	۸۳
سیستم اطلاعات بازاریابی.....	۸۴
سیستم های فرعی درون داد.....	۸۴
سیستم فرعی پایگاه داده.....	۸۵
سیستم های برون داد.....	۸۵
سیستم اطلاعات مالی.....	۸۵
سیستم های فرعی درون داد.....	۸۵
سیستم پایگاه داده.....	۸۶
سیستم فرعی برون داد.....	۸۶
سیستم اطلاعات تولید.....	۸۸
سیستم های فرعی درون داد.....	۸۸
سیستم فرعی پایگاه داده.....	۸۸
سیستم های فرعی برون داد.....	۸۹

فصل ۹: سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی

مقدمه.....	۹۰
ظهور سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی.....	۹۰
تعاریف سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی.....	۹۱
اجزاء سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی.....	۹۱
مزایای سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی.....	۹۴

فصل ۱۰: سیستم های اطلاعات مدیریت

مقدمه.....	۹۵
سیستم اطلاعات مدیریت.....	۹۵
مدل سیستم اطلاعات مدیریت.....	۹۶
شبیه سازی و مدل سازی در سیستم اطلاعات مدیریت.....	۱۰۰
ورودی مدل.....	۱۰۱
خروجی مدل.....	۱۰۳
نقش سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان ها.....	۱۰۴

بخش سوم : سیستم های پشتیبانی از مدیریت و تصمیم گیری

۱۰۵	
فصل ۱۱: ابزارها و تکنیک های تحلیل داده	۱۰۷
مقدمه.....	۱۰۷
انبار داده ها.....	۱۰۷
ویژگی های انبار داده ها.....	۱۰۹
مزایا و مشکلات انبار داده.....	۱۱۳
مزایای انبار داده ها.....	۱۱۳
مشکلات انبار داده ها.....	۱۱۴

ابرداده های عمومی تکنولوژی اطلاعات.....	۵۱
ابرداده ساختاری و راهنما.....	۵۱
ابرداده پایگاه های رابط های.....	۵۱
ابرداده سند.....	۵۱
ابرداده جغرافیایی - فضایی.....	۵۱
ابرداده های کتابخانه ای.....	۵۲
ساختار بندی ابر داده ها.....	۵۲
رجیستر ابر داده ها.....	۵۲
دیکشنری داده ها.....	۵۳

فصل ۷: شبکه ها

مقدمه.....	۵۵
شبکه و مزایای آن.....	۵۵
اجزاء شبکه.....	۵۶
رسانه انتقال.....	۵۶
سیستم عامل شبکه.....	۵۷
کارت رابط شبکه.....	۵۷
انتقال داده ها و بسته اطلاعاتی.....	۵۸
انتقال داده ها.....	۵۸
بسته اطلاعاتی.....	۵۸
مدل مرجع ارتباط سیستم های باز (OSI).....	۵۹
انواع شبکه.....	۶۲
انواع شبکه براساس گروه.....	۶۲
انواع شبکه براساس بزرگی.....	۶۴
الف) انواع شبکه های محلی.....	۶۴
ب) شبکه های گسترده.....	۶۸
ج) شبکه سراسری سازمان.....	۶۹
د) اینترنت، اینترانت و اکسترنت.....	۶۹
ابزارهای اتصال دهنده در شبکه.....	۷۰
هاب.....	۷۰
تکرار کننده.....	۷۱
پل (بریج).....	۷۱
مسیر یاب.....	۷۱
دروازه.....	۷۱
سوئیچ.....	۷۲
شبکه های بی سیم.....	۷۲
رسانه های انتقال بی سیم.....	۷۲
استانداردهای مربوط به شبکه های کامپیوتری بی سیم.....	۷۳
بلوتوث.....	۷۳
شبکه محلی بی سیم.....	۷۴
شبکه های بی سیم مناطق شهری.....	۷۴

بخش دوم: سیستم های پشتیبانی اطلاعاتی

فصل ۸ : سیستم های پردازش تراکنش	۷۷
مقدمه.....	۷۷

پردازش تراکنش برخط (OLTP) و پردازش تحلیلی برخط (OLAP)	۱۱۴
انبارک داده‌ها	۱۱۴
داده کاوی	۱۱۵
تکنیک‌های مورد استفاده در داده کاوی	۱۱۶
تکنولوژی‌های داده کاوی	۱۱۷
ابزارهای جدید داده کاوی	۱۱۸
کشف دانش از پایگاه داده‌ها	۱۱۸
مراحل کشف دانش از پایگاه داده‌ها	۱۱۹
داده کاوی در مقابل پردازش تحلیلی برخط (OLAP)	۱۱۹

فصل ۱۲: سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری

مقدمه	۱۲۱
سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری	۱۲۱
ضرورت استفاده از سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری	۱۲۲
ویژگی و قابلیت‌های سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری	۱۲۳
اجزای سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری	۱۲۳
سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری مبتنی بر دانش	۱۳۱
طراحی سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری	۱۳۲
سطوح تکنولوژی سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری	۱۳۴
DSS خاص	۱۳۴
مولد یا تولید کننده DSS	۱۳۴
ابزار DSS	۱۳۵
طبقه‌بندی سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری	۱۳۵

فصل ۱۳: سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری گروهی

مقدمه	۱۳۸
سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری گروهی	۱۳۸
مزایای سیستم پشتیبانی از تصمیم‌گیری گروهی	۱۳۸
اجزای سیستم پشتیبانی از تصمیم‌گیری گروهی	۱۴۱
نرم‌افزارهای خاص موجود در سیستم پشتیبانی از تصمیم‌گیری گروهی	۱۴۱
سطوح سیستم پشتیبانی از تصمیم‌گیری گروهی	۱۴۴
مؤلفه‌های سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی	۱۴۴
کنفرانس از راه دور	۱۴۵
کنفرانس‌های شیداری	۱۴۵
ویدئو کنفرانس‌ها	۱۴۵
کنفرانس‌های کامپیوتری	۱۴۵
سیستم جلسات الکترونیکی	۱۴۶
انواع جلسات	۱۴۶
جلسات در زمان مشابه یا همزمان	۱۴۶
جلسات غیر همزمان	۱۴۷
سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری سازمانی	۱۴۸

فصل ۱۴: سیستم‌های اطلاعاتی مدیران ارشد

مقدمه	۱۵۰
-------	-----

سیستم‌های اطلاعاتی مدیران ارشد	۱۵۰
عوامل داخل و خارج سازمانی مؤثر بر بکارگیری سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد	۱۵۲
مزایای سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد	۱۵۲
مؤلفه‌های سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد	۱۵۲
اجزای نرم‌افزاری	۱۵۳
تکنولوژی‌های سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد	۱۵۳
کاربردهای سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد	۱۵۴
تولید محصول	۱۵۴
بازاریابی	۱۵۴
امور مالی	۱۵۴
قابلیت‌های سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد	۱۵۴
عمق کاوی داده‌ها	۱۵۴
فاکتورهای حیاتی موفقیت	۱۵۵
تحلیل روند	۱۵۶
تحلیل خاص منظوره	۱۵۶
گزارش‌های استثناء	۱۵۶
دسترسی وضعیت	۱۵۶
محدودیت‌های سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد	۱۵۷

فصل ۱۵: سیستم‌های مبتنی بر دانش و هوش مصنوعی

مقدمه	۱۵۸
هوش مصنوعی	۱۵۸
ویژگی سیستم‌های هوش مصنوعی	۱۵۹
مقایسه هوش طبیعی و مصنوعی	۱۶۰
مزایای سیستم هوش مصنوعی	۱۶۱
تاریخچه هوش مصنوعی	۱۶۱
حوزه‌های هوش مصنوعی	۱۶۲
سیستم خبره	۱۶۳
مدل سیستم خبره	۱۶۴
مراحل طراحی و توسعه سیستم خبره	۱۷۴
حوزه‌های کاربردی سیستم خبره	۱۷۵
مزایای سیستم خبره	۱۷۶
معایب و محدودیت‌های سیستم خبره	۱۷۷
تفاوت سیستم خبره و سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری	۱۷۸
شکست و موفقیت سیستم‌های خبره	۱۷۸
شکست سیستم خبره	۱۷۸
موفقیت سیستم خبره	۱۷۹
شبکه‌های عصبی مصنوعی	۱۷۹
مقایسه زیستی	۱۷۹
سیستم عصبی مصنوعی	۱۸۰
آموزش شبکه عصبی مصنوعی	۱۸۲
قابلیت‌های سیستم عصبی مصنوعی	۱۸۳
استدلال مبتنی بر موارد	۱۸۴

فصل ۱۶: سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی

۱۸۶	مقدمه
۱۸۶	سیستم اطلاعات جغرافیایی
۱۸۶	قابلیت‌های سیستم اطلاعات جغرافیایی

بخش چهارم : طراحی، توسعه و خرید سیستم‌های اطلاعاتی

۱۸۹	
-----	--

فصل ۱۷: تحلیل، طراحی و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی

۱۹۱	مقدمه
۱۹۱	عوامل موثر بر انتخاب / طراحی سیستم اطلاعاتی
۱۹۱	نوع صنعت
۱۹۱	جایگاه محصول (خدمت)
۱۹۲	اندازه سازمان و تغییر ساختار
۱۹۲	سیک مدیریت
۱۹۲	وسعت جغرافیایی
۱۹۲	تحلیل، طراحی و پیاده‌سازی سیستم
۱۹۳	الگوهای چرخه‌های حیات سیستم
۱۹۳	چرخه حیات سیستم‌های عمومی
۱۹۳	چرخه حیات سیستم اطلاعاتی
۱۹۵	چرخه حیات ایجاد یا توسعه سیستم اطلاعاتی
۱۹۵	مرحله اول: تحلیل
۱۹۸	ابزارهای تحلیل سیستم
۲۰۹	مرحله دوم: طراحی سیستم
۲۱۰	مرحله سوم: پیاده‌سازی سیستم
۲۱۳	مرحله چهارم: ارزیابی و نگهداشت سیستم

فصل ۱۸: انتخاب و خرید سیستم‌های اطلاعاتی

۲۱۵	مقدمه
۲۱۵	بسته‌های کاربردی
۲۱۵	مزایای بسته‌های کاربردی
۲۱۶	معایب بسته‌های کاربردی
۲۱۶	فرایند انتخاب و خرید بسته‌های کاربردی
۲۱۷	مراحل انتخاب و خرید سیستم اطلاعاتی

بخش پنجم: ارزیابی سیستم‌های اطلاعاتی

فصل ۱۹: ارزیابی مالی سیستم‌های اطلاعاتی

۲۲۵	مقدمه
۲۲۵	ضرورت ارزیابی اقتصادی سیستم‌های اطلاعاتی
۲۲۶	مطالعات شناسایی هزینه و منافع
۲۳۱	تحلیل هزینه منفعت
۲۳۲	انواع روش‌های تحلیل هزینه منفعت
۲۳۸	هزینه اثربخشی
۲۳۸	محدودیت مدل‌های مالی
۲۳۸	تحقق مزایا

فصل ۲۰: شکست و موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی

۲۳۹	مقدمه
۲۳۹	ضرورت مطالعه پدیده شکست و موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی
۲۳۹	نظری‌های مربوط به مطالعه موفقیت و شکست سیستم‌های اطلاعاتی
۲۴۰	رویکرد تکنیکی
۲۴۰	نظری اجتماعی - تکنیکی
۲۴۱	نظری سازمانی
۲۴۱	نظری شبکه بازیگران
۲۴۱	نظری ارزشیابی
۲۴۱	نظری شبیه‌سازی وقایع مجزا
۲۴۱	تعریف موفقیت و شکست سیستم‌های اطلاعاتی
۲۴۲	طبقه‌بندی انواع شکست سیستم‌های اطلاعاتی
۲۴۳	دلایل شکست سیستم‌های اطلاعاتی
۲۴۳	چارچوب‌های مطالعه پدیده شکست و موفقیت سیستم اطلاعاتی
۲۵۳	شکاف بین کشورها
۲۵۴	بین رویکرد سخت و نرم
۲۵۵	فاصله بخش دولتی و خصوصی
۲۵۶	۶- الگوی چرخه حیات و شکست سیستم‌های اطلاعاتی
۲۵۸	شکست به عنوان یادگیری سازمانی
۲۶۱	جلوگیری از شکست سیستم‌های اطلاعاتی
۲۶۱	بهبود ارتباطات
۲۶۱	منطق‌سازی واقعیت‌ها
۲۶۱	نظرخواهی از ذی‌نفعان
۲۶۱	رفع اختلاف بین طراح و کاربر
۲۶۱	یادگیری سازمانی
۲۶۲	واژه‌نامه
۲۷۴	نمایه موضوعی
۲۷۷	فهرست منابع
۲۷۷	منابع فارسی
۲۷۷	منابع انگلیسی