

سیستم‌های اطلاعاتی در عصر مجازی

Information Systems in the Virtual era



دکتر بلال پناهی

عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

دکتر مهدی ویسه

عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام

دکتر محمد تابان

عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام

سرشناسه: پناهی، بلال، ۱۳۵۹.

عنوان و نام پدیدآور: سیستم‌های اطلاعاتی در عصر مجازی = Information systems in the virtual era / بلال پناهی، مهدی ویسه، محمد تابان.

مشخصات نشر: تهران: دارالفنون، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۱۶۳ ص: مصور، جدول، نمودار.

شابک: ۷-۴۴-۸۱۷۱-۶۰۰-۹۷۸: ۱۶۳۰۰۰ ر.یال.

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: تکنولوژی اطلاعات — مدیریت

موضوع: Information technology -- Management

موضوع: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت

موضوع: Management information systems

موضوع: مدیریت دانش

موضوع: Knowledge management

موضوع: سازمان‌های مجازی

موضوع: Virtual corporations

موضوع: بازرگانی الکترونیکی

موضوع: Electronic commerce

شناسه افزوده: ویسه، سیمه‌مهدی، ۱۳۴۰

شناسه افزوده: تابان، محمد، ۱۳۰۱

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۶؛ ۹س۶/۳۰/۲ ID

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸

شماره کتابشناسی ملی: ۴۶۱۰۷۳۲

نام کتاب: سیستم‌های اطلاعاتی در عصر مجازی

مولفین: دکتر بلال پناهی؛ دکتر مهدی ویسه؛ دکتر محمد تابان

ناشر: دارالفنون

مدیر هنری: فرزانه دلبری

چاپ و صحافی: مجتمع چاپ اول

شابک: ۷-۴۴-۸۱۷۱-۶۰۰-۹۷۸

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۶

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱۶۳۰۰ تومان



انتشارات دارالفنون

© حق چاپ این اثر، برای مولفین محفوظ است *

* دفتر مرکزی: تهران، خیابان ۱۲ فروردین، کوچه بهشت آیین، پلاک ۳۴، انتشارات دارالفنون *

www.DFNashr.ir



اگر تو از آموختن سر بتابی	نجوید سر تو همی سروری را
بسوزند چوب درختان بی بر	سزا خود همین است مری بی بری را
درخت تو گری بار دانش بگیرد	به زیر آوری چرخ نیلوفری را

سخن ناشر

جوامع امروزه متشکل از سازمان‌های کوچک و بزرگی هستند که هر یک به نوعی، بخشی از نیازهای افراد جامعه مرتفع می‌سازند. حال اگر این سازمانها، از مدیریتی کارآمد و اثربخش در بخشها و رده‌های مختلف خود برخوردار نباشند، نه تنها قادر به رفع این نیازها نخواهند بود؛ بلکه مشکلات بسیار دیگری را نیز موجب خواهند شد. ضعف مدیریت، گاهی سبب بروز خسارات جبران‌ناپذیری بر پیکره‌ی یک جامعه می‌گردد، تلاش‌های زیادی بی‌نتیجه خواهد ماند، حق افراد بی‌شماری تضییع شده و سرمایه عظیمی نیز به هدر خواهد رفت. نگاهی بر ائتلاف بی‌رایه‌ی منابع انسانی و مالی نشان می‌دهد که اهمیت مدیریت در کشورهای توسعه نیافته و در حال توسعه، بسیار محسوس‌تر از هر مکان دیگر است.

اگر چه مدیریت، مقوله‌ای نوظهور نبوده و قدمل به درازای تاریخ بشریت دارد، ولی با توجه به پیشرفت‌های روزافزون جوامع بشری در دهه‌های اخیر و همراه شدن آن با تغییرات چشمگیر اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فردی، هر روز بر اهمیت آن، چه از نظر تئوری و چه از منظر عملی افزوده می‌شود و ضروری است که بیش از گذشته به آن پرداخته شود.

با توجه به آنچه ذکر گردید و از آنجا که امروزه رشته مدیریت یکی از مهمترین رشته‌های دانشگاهی محسوب شده و گرایش‌های آن نیز در کشور ما رو به افزایش است، انتشارات دارالفنون به عنوان یک ناشر فعال در عرصه کتب دانشگاهی و بالخصوص رشته مدیریت، رسالت خود می‌داند که با نشر و چاپ کتب معتبر در این رشته، به نشر دانش روز مدیریت پرداخته و بدین وسیله گامی مثبت در جهت رشد و اعتلای کشور عزیزمان بردارد. بدیهی است که یاری اساتید، صاحب‌نظران و خبرگان این حوزه، پشتوانه‌ی توفیق برای ما در نیل به این هدف خواهد بود.

فصل اول: معرفی سیستم‌های اطلاعاتی

۱۵	مقدمه.....
۱۶	۱- رویکرد سیستمی و اهمیت آن در مدیریت سازمانها.....
۱۶	۱-۱- مفهوم سیستم.....
۱۷	۱-۲- دید سیستمی.....
۱۷	۲- سیستمهای اطلاعاتی و عناصر اصلی آنها.....
۱۸	۲-۱- تعریف سیستمهای اطلاعاتی.....
۱۹	۲-۲- عناصر اصلی سیستمهای اطلاعاتی.....
۱۹	۲-۲-۱- حصر اطلاعات.....
۲۰	۲-۲-۲- غیر افراد.....
۲۱	۲-۲-۳- عنصر فناوری.....
۲۳	۳- مزایای استفاده از سیستمهای اطلاعات جدید.....
۲۵	۳-۱- مدل سیستمی سازمان و نقش سیستم اطلاعات در تغییر و مدیریت آن.....
۲۷	۴- انواع سیستمهای اطلاعاتی در سازمان.....
۲۸	۴-۱- سیستمهای پردازش مبادلات (TPS).....
۲۹	۴-۲- سیستمهای اتوماسیون اداری (OAS).....
۳۲	۴-۳- سیستمهای دانش‌ورزی (KWS).....
۳۲	۴-۴- سیستمهای اطلاعات مدیریت (MIS).....
۳۳	۴-۵- سیستمهای پشتیبانی از تصمیم (DSS).....
۳۵	۴-۶- سیستم های اطلاعات مدیر اجرایی (EIS).....
۳۵	۴-۷- سیستم های اطلاعاتی راهبردی (SIS).....
۳۶	۴-۸- سیستمهای خبره (ES).....
۳۷	۴-۸-۱- ویژگی‌های سیستمهای خبره.....
۳۹	منابع مورد استفاده در این فصل.....

فصل دوم: عصر دانش و اهمیت مدیریت دانش

۴۱	مقدمه.....
۴۲	۱- سلسله مراتب دانش.....
۴۵	۲- عناصر اصلی مدیریت دانش و اهمیت آن به عنوان یک منبع راهبردی.....

۴۵	۱-۲- مدیریت دانش و عناصر اصلی آن
۴۸	۳- الزامات سیستم‌های مدیریت دانش
۴۹	۴- نسل‌های مدیریت دانش
۵۰	۵- پیاده سازی مدیریت دانش
۵۱	۵-۱- مرحله‌ی اول: تعیین هدف‌های دانش
۵۱	۵-۲- مرحله‌ی دوم: فناوری اطلاعاتی
۵۲	۵-۳- مرحله‌ی سوم: شناسایی کارکنان دانشی
۵۲	۵-۴- مرحله‌ی چهارم: اشتراک دانش
۵۲	۵-۵- مرحله پنجم: توسعه‌ی دانش بر مبنای دانش موجود
۵۳	۵-۶- مرحله ششم: ارزیابی دانش
۵۳	۶- کارکنان دانشی: ساختارهای پویا و یادگیرنده
۵۶	۷- سازمان‌های یادگیرنده
۵۷	۷-۱- ابعاد سازمان یادگیرنده
۵۸	۷-۱-۱- خود بالندگی (تسلط فردی)
۵۸	۷-۱-۲- الگوی ذهنی
۵۹	۷-۱-۳- یادگیری تیمی
۵۹	۷-۱-۴- آرمانگرایی جمعی (بینش مشترک)
۵۹	۷-۱-۵- تفکر سیستمی
۵۹	۷-۲- زمینه‌های شکل‌گیری سازمان یادگیرنده
۶۱	۸- سازمان‌های هوشمند و نقش کارکنان دانشی
۶۳	۹- رکود دانش و علل عدم تسهیم دانش
۶۵	منابع مورد استفاده در این فصل

فصل سوم: سیستم‌های اطلاعاتی و کسب مزیت رقابتی

۶۷	مقدمه
۶۸	۱- سیستم‌های اطلاعاتی و کسب مزیت رقابتی
۶۸	۱-۱- تأثیر مالی فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی برای سازمان‌ها
۶۹	۱-۲- تأثیر فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی بر بازار رقابت
۷۲	۲- مهم‌ترین و جدیدترین سیستم‌های اطلاعاتی در کسب مزیت رقابتی
۷۳	۲-۱- سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP)
۷۴	۲-۲- سیستم مدیریت روابط با مشتری (CRM)
۷۷	۲-۳- سیستم اطلاعات استراتژیک (SIS)
۷۷	منابع مورد استفاده در این فصل

۷۹	 مقدمه
۸۰	۱- تعریف و مفهوم سازمانهای مجازی
۸۲	۲- ویژگیهای سازمانهای مجازی
۸۴	۱-۲- مزایای سازمانهای مجازی
۸۴	۲-۲- معایب سازمانهای مجازی
۸۵	۳- انواع سازمانهای مجازی
۸۶	۱-۳- سازمان پابندی یا سازمان شبدری
۸۷	۲-۳- سازمان شبکه‌ای
۸۷	۳-۳- سازمانهای بدون مرز
۸۹	۴- چالش‌های مهم سازمانهای مجازی و مجازی شدن
۸۹	۵- اداره مجازی و تفاوت آن با سازمان مجازی
۹۱	منابع مورد استفاده در این فصل

فصل پنجم: کسب و کارهای الکترونیک و سیستم‌های اطلاعاتی

۹۳	 مقدمه
۹۴	۱- معرفی تجارت الکترونیک
۹۴	۱-۱- مزایای تجارت الکترونیک
۹۵	۲- کسب و کار الکترونیک و تفاوت آن با تجارت الکترونیک
۹۶	۱-۲- انواع مدل‌های کسب و کار الکترونیک
۹۷	۱-۱-۲- کسب و کار شرکت با شرکت (B2B)
۹۹	۲-۱-۲- شرکت با مصرف‌کننده (B2C)
۱۰۲	۳-۱-۲- شرکت با دولت (B2G)
۱۰۲	۴-۱-۲- کسب و کار مصرف‌کننده با مصرف‌کننده (C2C)
۱۰۸	۵-۱-۲- مصرف‌کننده با شرکت (C2B)
۱۰۸	۶-۱-۲- مصرف‌کننده با دولت (C2G)
۱۰۸	۷-۱-۲- دولت با مصرف‌کننده (G2C)
۱۰۹	۸-۱-۲- دولت با شرکت (G2B)
۱۰۹	۹-۱-۲- دولت با دولت (G2G)
۱۱۰	۲-۲- کسب و کار الکترونیک و دولت الکترونیک
۱۱۰	۱-۲-۲- ابعاد دولت الکترونیک
۱۱۱	۲-۲-۲- مزایای دولت الکترونیک
۱۱۲	۳-۲- امنیت، مهمترین مسئله کسب و کار الکترونیک

- ۲-۴- مهم‌ترین روندهای مؤثر بر کسب و کار الکترونیک..... ۱۱۲
- منابع مورد استفاده در این فصل..... ۱۱۷

فصل ششم: سیستم‌های اطلاعاتی در عصر تسلط شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی

- مقدمه..... ۱۱۹
- ۱- تسلط رسانه‌های اجتماعی بر رسانه‌های جمعی..... ۱۱۹
- ۲- شبکه‌سازی اجتماعی..... ۱۲۳
- ۱-۲- شبکه‌ای اجتماعی جدید و تفاوت آنها با رسانه‌های اجتماعی ساده..... ۱۲۴
- ۳- خرید اسماع..... ۱۲۶
- ۴- بازی‌های اجتماعی..... ۱۲۶
- ۱-۴- بازی‌های رایانه‌ای و فضای مجازی..... ۱۲۷
- ۲-۴- ویژگی‌های بازی‌های رایانه‌ای..... ۱۲۸
- ۱-۲-۴- مشتری‌مداری بازی‌های رایانه‌ای..... ۱۲۸
- ۲-۲-۴- پول‌های واقعی، بازی‌های مجازی و جوایز خیالی..... ۱۲۸
- ۳-۲-۴- رقابت‌های ناعادلانه، جایزه را کی داده کی گرفته؟..... ۱۲۹
- ۴-۲-۴- رشد سریع و تنوع بازی‌های رایانه‌ای..... ۱۲۹
- ۵-۲-۴- درآمد هنگفت بازی‌های رایانه‌ای برای سرمایه‌سازان..... ۱۳۰
- ۳-۴- مهم‌ترین آسیب‌های بازی‌های رایانه‌ای..... ۱۳۰
- ۱-۳-۴- افزایش خشونت..... ۱۳۰
- ۲-۳-۴- تبلیغ فرهنگ غربی با پول ایرانی..... ۱۳۱
- ۳-۳-۴- پدیده‌های فرسوده..... ۱۳۲
- ۴-۳-۴- تهدید یک موقعیت بازی ناسالم، ناامن و نامناسب..... ۱۳۳
- ۵- نجات اجتماعی جهان رویکردی جالب برای معرفی کسب و کارها..... ۱۳۳
- ۶- جایابی اجتماعی..... ۱۳۴
- منابع مورد استفاده در این فصل..... ۱۳۴

فصل هفتم: مالکیت معنوی، حریم خصوصی و محافظت از مردم و اطلاعات

- مقدمه..... ۱۳۷
- ۱- اهمیت مالکیت و استفاده از اطلاعات..... ۱۳۸
- ۱-۱- مالکیت معنوی..... ۱۳۸
- ۲-۱- ضرورت وجود حق مالکیت معنوی یا کپی رایت..... ۱۳۹
- ۲- اهمیت حریم شخصی افراد و نحوه به مخاطره افتادن آن..... ۱۳۹
- ۱-۲- حریم‌های شخصی و سایرین..... ۱۴۱

۱۴۲	۱-۱-۲- برنامه‌های جاسوسی
۱۴۲	۲-۱-۲- دزدی هویت
۱۴۳	۲-۲- حریم شخصی و کارکنان
۱۴۳	۳-۲- حریم شخصی، مشتریان و کسب درآمد از حریم افراد توسط شرکت‌ها
۱۴۳	۱-۳-۲- برخی از مهم‌ترین ابزارهای مورد استفاده شرکت‌ها در نقض حریم افراد
۱۴۶	۴-۲- حریم شخصی و نهادهای دولتی
۱۴۷	۳- تهدیدهای اطلاعاتی و حفاظت در برابر آنها (امنیت)
۱۴۷	۱-۳- پیش‌بینی‌های امنیتی در مقابل تهدیدهای اطلاعاتی
۱۴۸	۴- مجازات‌های ورود به حریم خصوصی افراد در فضای مجازی
۱۴۹	منابع مورد استفاده در این فصل

فصل هشتم: تحولات کسب و کارها، مردم و فناوری‌های آینده

۱۵۱	مقدمه
۱۵۱	۱- نرم افزارهای شخص به شکل خدمت
۱۵۲	۲- فناوری‌های تریبی و ناشی و سفارشی‌سازی
۱۵۲	۳- واقعیت مجازی
۱۵۳	۱-۳- چه چیز واقعیت مجازی بر ما ناب و هیجان انگیز است؟
۱۵۴	۲-۳- عمده ترین کاربردهای فناوری واقعیت مجازی
۱۵۷	۴- مدل کسب و کار جدید در تجارت "کنترلر (F2b2c)"
۱۵۸	۵- فناوری پروتکل صدا روی ای پی اینترنتی VoIP
۱۵۸	۶- نسل سوم وب
۱۵۹	۷- فناوری تشخیص صدای خودکار ASR
۱۶۰	۸- محیط‌های مجازی مجزای خودکار
۱۶۰	۹- بایومتریک‌ها
۱۶۱	۱۰- فناوری نسل بعدی دستگاه‌های تلفن همراه
۱۶۲	۱۱- فناوری RFID
۱۶۳	۱۲- ترکیب فناوری نانو، پردازشگرهای چند وضعیتی و ابزارهای ذخیره سازی هوشمند
۱۶۳	منابع مورد استفاده در این فصل

امروزه فناوری به تمامی ابعاد زندگی بشری وارد شده و تحولات چشمگیری که همه روزه در آن صورت می‌پذیرد، زندگی انسان‌ها را بیش از پیش تحت تأثیر خود قرار داده است. از این رو، موفقیت دولت‌ها، صنایع مختلف، شرکت‌های خصوصی و دولتی و تک تک افراد یک جامعه، به چگونگی بهره‌برداری و استفاده از فناوری وابسته شده است. از آنجا که فناوری، همواره در خلق ثروت برای کشورها نقش بسزایی ایفا کرده و سطح استاندارد و کیفیت زندگی مردم را به شدت تحت تأثیر خود قرار داده است، لذا سیاستمداران در سطوح عالی کشورها به مدیریت آن به عنوان یک عامل استراتژیک توجه دارند. تکنولوژی اطلاعات می‌تواند وضعیت رقابتی سازمان را بهبود بخشد. در واقع، تحقق مزیت رقابتی به توسعه و تطبیق سریع سازمان به چنین سیستم‌هایی بستگی دارد. همچنین سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت می‌توانند اطلاعات بهنگام، مناسب و سریعی را در اختیار مدیران قرار دهند تا آنها بتوانند با حداقل اشتباه، تصمیم‌گیری کنند. مشابه همین، توسط کاهش سانس و تنبیه سازمانی که موجب بهبود کارایی و نهایتاً مزیت رقابتی سازمان را فراهم می‌کند، تأمین می‌شود. یک دلیل ساده برای افزایش کارایی در استفاده از سیستم‌های نوین اطلاعاتی، می‌تواند کاهش تعداد کارکنان مورد نیاز تحت امداد سازمانی باشد. از طرف دیگر شکل‌گیری جامعه اطلاعاتی و کاربرد گسترده فناوری اطلاعات و ارتباطات تأثیر مستقیم و غیرقابل اجتنابی بر حوزه‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی داشته است. و پیشرفت‌های بهره‌کننده در پردازش، نگهداری و انتقال اطلاعات که به کاربرد تکنولوژی‌های اطلاعاتی در تمامی زوایای حیات اجتماعی انجامیده است. طوری که زمینه پیدایش ارتباطات جهانی، اقتصاد دیجیتال و بازار جهانی و در نتیجه، سانس‌های جهانی فراهم شده است و روابط اجتماعی جهانی نیز در کنار روابط محلی ضرورت پیدا کرده است. در این کتاب، هشت فصل مربوط به مباحث روز فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی تنظیم شده است. در فصل اول رویکرد سیستمی و اهمیت آن در مدیریت سازمان‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ سیستم‌های اطلاعاتی و عناصر اصلی آنها تشریح می‌گردد؛ مزایای استفاده از سیستم‌های اطلاعات جدید تشریح می‌گردد؛ انواع سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان معرفی شده و مورد بررسی قرار می‌گیرند.

در فصل دوم سلسله مراتب دانش مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ عناصر اصلی مدیریت دانش و اهمیت آن به عنوان یک منبع راهبردی تشریح می‌گردد؛ الزامات سیستم‌های مدیریت دانش معرفی شده؛ مدل‌های مدیریت دانش و مراحل پیاده‌سازی مدیریت دانش تشریح می‌گردد؛ کارکنان دانشی و خازن سازمان‌های پویا و یادگیرنده؛ سازمان‌های یادگیرنده؛ سازمان‌های هوشمند و نقش کارکنان دانشی و در نهایت، رکود دانش و علل عدم تسهیم دانش مورد بررسی قرار می‌گیرند. در فصل سوم تأثیر مالی فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی برای سازمان‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ تأثیر فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی بر بازار رقابت تشریح می‌گردد؛ مهم‌ترین و جدیدترین سیستم‌های اطلاعاتی در کسب مزیت رقابتی معرفی شده و تشریح می‌گردند. در فصل چهارم سازمان‌های مجازی و الکترونیک مورد بررسی قرار می‌گیرند. در فصل پنجم کسب و کارهای الکترونیک و سیستم‌های اطلاعاتی معرفی شده و تشریح می‌گردند. در فصل ششم سیستم‌های اطلاعاتی در

عصر تسلط شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی مورد بررسی قرار می‌گیرند. در فصل هفتم مالکیت معنوی، حریم خصوصی و محافظت از مردم و اطلاعات تشریح می‌گردند. در فصل هشتم تحولات کسب و کارها، مردم و فناوری‌های آینده معرفی شده و تشریح می‌گردند.

مؤلفین

زمستان ۱۳۹۵

www.ketab.ir