

سیستم های اطلاعات مدیریت

(مبنای کسب و کار الکترونیک)

رویکردی مدیریتی

دکتر محمود البرزی

www.ketab.ir

- سرشناسه : البرزی، محمود، ۱۳۲۰ -
- عنوان و نام پدیدآور : سیستم‌های اطلاعات مدیریت (مبنای کسب و کار الکترونیک) رویکردی مدیریتی/محمود البرزی.
- مشخصات نشر : تهران: اندیشه‌های گوه‌ربار، ۱۳۹۸.
- مشخصات ظاهری : ۴۶۰ ص.: مصور، جدول، نمودار .
- شابک : ۷۵۰۰۰۰ ریال ۳-۶۳-۸۲۵۰-۹۶۴-۹۷۸
- وضعیت فهرست نویسی : فیپا
- یادداشت : چاپ قبلی: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیکی، ۱۳۹۰ (۶۲۵ ص.). (فیپا).
- یادداشت : واژه‌نامه .
- یادداشت : کتابنامه: ص. ۴۰۴.
- موضوع : نظام‌های اطلاعاتی مدیریت
- موضوع : Management information systems
- موضوع : بازرگانی الکترونیکی
- موضوع : Electronic commerce
- رده بندی کنگره : ۲۱۳/HI ۳۰
- رده بندی دیویی : ۴۰۱/۶۵۱
- شماره کتابشناسی ملی : ۲۱۱۰۰۸۰ -



انستشارات

اندیشه‌های گوه‌ربار

نام کتاب: سیستم‌های اطلاعات مدیریت (مبنای کسب و کار الکترونیک)

پژوهش، گردآوری و اقتباس از: دکتر محمود البرزی

ناشر: اندیشه‌های گوه‌ربار

چاپ: گوه‌ربار

نوبت چاپ: اول - پاییز ۱۳۹۸

تیراژ: ۲۵۰ جلد

قیمت: ۷۵۰۰۰ تومان

شابک: ۳-۶۳-۸۲۵۰-۹۶۴-۹۷۸

فهرست مطالب

پیشگفتار ویرایش دوم.....	ص
فصل اول: کسب و کار الکترونیک.....	۱
۱-۱ مقدمه.....	۱
۲-۱ تعریف کسب و کار الکترونیک (E-Business).....	۲
۳-۱ مایز کسب و کار الکترونیک و تجارت الکترونیک.....	۴
۴-۱ پارچوب سیستم کاری (Work System Framework).....	۴
۵-۱ مطالعه موردی شرکت دل.....	۵
۶-۱ سیستم کاری شرکت دل.....	۷
۷-۱ سیستم های ادراعی نوع سیستم کاری.....	۹
۸-۱ چهار محور اصلی کتاب.....	۹
۹-۱ سیستم ها و زیرسیستم ها.....	۱۰
۱۰-۱ فرآیندهای کسب و کار (Business Process) و زنجیره ارزش (Value Chain).....	۱۲
۱۱-۱ زیر فرآیندها (Sub process).....	۱۳
۱۲-۱ ارزش افزوده (Value Added).....	۱۳
۱۳-۱ فرآیندهای کسب و کار و حوزه های وظیفه ای کسب و کار.....	۱۳
۱۴-۱ زنجیره ارزش (Value Chain).....	۱۵
۱۵-۱ زنجیره تأمین کالا (Supply Chain).....	۱۶
سؤالات فصل.....	۱۸
فصل دوم: حرکت به سوی کسب و کار الکترونیک و تجارت الکترونیک.....	۱۹
۱-۲ مقدمه.....	۲۰
۲-۲ فازهای چهارگانه ساخت و نگهداری سیستم های اطلاعاتی.....	۲۴
۳-۲ فروشگاه یاهو: چگونه می توانید برای خود یک فروشگاه آن لاین بسازید؟.....	۲۴
۴-۲ مراحل ساخت هر سیستم اطلاعاتی.....	۲۷
۲-۵ شکست و موفقیت پروژه ها.....	۳۲

۶-۲	فن‌آوری اطلاعات (Information Technology) به عنوان تجربه اصلی نوآوری	۳۴
۷-۲	زمینه‌های وظیفه‌ای فن‌آوری اطلاعات	۳۵
۸-۲	روند بهبود شاخص‌های سخت‌افزاری کامپیوتری سال‌های اخیر	۳۵
۸-۲	۱- ریز شدن بیشتر، سرعت بیشتر و قابلیت حمل بیشتر	۳۶
۸-۲	۲- اتصالات بیشتر و ادامه همگرایی محاسبات و ارتباطات	۳۸
۸-۲	۳- استفاده بیشتر از اطلاعات دیجیتال و چند رسانه‌ای	۳۹
۸-۲	۴- فن‌آوری‌های نرم‌افزاری بهتر و تعامل بیشتر با کاربران	۴۰
۸-۲	۱- اینترنت اشیاء (Internet of Things: IOT)	۴۱
۹-۲	۹- منابع وجود در بکارگیری فن‌آوری اطلاعاتی در دنیای واقعی	۴۲
۹-۲	۱- نظارت غیر واقعی	۴۲
۹-۲	۲- مشکلات تحت اصلاح سیستم‌های فن‌آوری اطلاعات	۴۴
۹-۲	۳- دشواری تشخیص سیستم‌های فن‌آوری اطلاعات	۴۵
۹-۲	۴- آینرسی سازمانی و مقابله در مقابل تغییر	۴۶
۹-۲	۵- مشکل واقعی پیش‌بینی پیامدها	۴۷
۴۹	سؤالات فصل	
۵۰	فصل سوم: شناخت سیستم‌ها از منظر مدیریت	
۵۱	۱-۳ مقدمه	
۵۳	۲-۳ سیستم کاری: روشی برای حرکت بهبود در سازمان	
۵۳	۳-۳ چارچوب سیستم کاری	
۵۵	۴-۳ تعادل در سیستم کاری	
۵۵	۵-۳ عناصر سیستم کاری	
۶۱	۶-۳ اصول هفت‌گانه «سیستم کاری» (Work System Principles)	
۶۳	۷-۳ ارتباط «سیستم‌های کاری» و «سیستم‌های اطلاعاتی»	
۶۵	۸-۳ ضرورت داشتن نگاهی متعادل به سیستم‌ها	
۶۷	۹-۳ روش تجزیه و تحلیل اصول‌گرایانه سیستم‌ها	
۶۷	۱۰-۳ ایده کلی تجزیه و تحلیل سیستم‌ها	
۶۸	۱۱-۳ ساماندهی فرآیند تجزیه و تحلیل حول اصول سیستم کاری	

۷۷	۱۲-۳ عوامل موفقیت سیستم های کاری
۸۱	سؤالات فصل
۸۲	فصل چهارم: مدل سازی فرآیندهای کسب و کار
۸۳	۱-۴ مقدمه
۸۳	۲-۴ مدل سازی فرآیند (Process Modeling): مستندسازی فرآیندهای کسب و کار
۸۳	۳-۴ داستان شرکت فورد
۸۴	۴-۴ نمودار جریان داده ها (DFD)
۸۵	۵-۴ شرح ساختار و سلسله مراتب فرآیندهای کسب و کار
۸۹	۶-۴ فلوچارت های زبان پختاری
۹۱	۷-۴ روش تبیین فرآیندها
۹۳	۱-۷-۴ نمودارهای F ₀ IDEF
۹۳	۲-۷-۴ ترسیم فرآیندها
۹۵	۳-۷-۴ ارتباط فرآیندها
۹۸	۴-۷-۴ کدهای ICOM
۱۰۱	۸-۴ انواع نمودارهای IDEF ₀
۱۰۱	۱-۸-۴ نمودار (A) منهای ۱ (A-1)
۱۰۲	۲-۸-۴ نمودار زمینه A ₀ (Context Diagram) (A ₀ مضاف صفر)
۱۰۲	۳-۸-۴ نمودار A ₀ (A صفر)
۱۰۳	۴-۸-۴ نمودارهای سطوح پایین تر
۱۰۳	۵-۸-۴ نمودارهای سطوح بالاتر
۱۰۴	۹-۴ شرح فرآیندها
۱۰۵	۱۰-۴ اجرای پروژه های IDEF ₀
۱۰۷	۱۱-۴ ملاحظات ضروری در خلال مطالعات IDEF ₀
۱۰۹	۱۲-۴ مستندات کمکی (Supporting Documents)
۱۱۱	سؤالات فصل
۱۱۲	فصل پنجم: مشخصات و سنجش عملکرد فرآیندها
۱۱۲	۱-۵ مقدمه

۱۱۳.....	۲-۵ مشخصات فرایندها (Process Characteristics)
۱۱۵.....	۱-۲-۵ میزان ساختاری بودن فرآیند
۱۱۹.....	۲-۲-۵ دامنه درگیری افراد در سیستم
۱۲۰.....	۳-۲-۵ سطوح یکپارچگی سیستم
۱۲۰.....	۴-۲-۵ پنج سطح یکپارچگی
۱۲۳.....	۵-۴-۵ تعادل در یکپارچگی
۱۲۴.....	۲-۲-۵ آهنگ فرآیند
۱۲۴.....	۵-۲-۵ پیچیدگی
۱۲۵.....	۲-۵-۸ ران اتکا به ماشین
۱۲۶.....	۵-۲-۱۰ نقش برنامه ریزی و کنترل
۱۲۹.....	۵-۲-۱۰ توجه به اشتباهات و موارد استثنایی
۱۳۰.....	۵-۳ شاخص‌های دانش‌محور عملکرد فرایندها
۱۳۳.....	۵-۳-۱ نرخ فعالیت و نرخ خروجی
۱۳۴.....	۵-۳-۲ یکنواختی
۱۳۶.....	۵-۳-۳ بهره‌وری
۱۳۸.....	۵-۳-۴ سیکل زمانی فرآیند
۱۳۹.....	۵-۳-۵ مدت توقف فرآیند
۱۴۰.....	۵-۳-۶ امنیت
۱۴۱.....	۵-۴ کارت امتیاز متوازن (Balanced Score Card: BSC)
۱۴۲.....	سوالات فصل
۱۴۳.....	فصل ششم: اطلاعات و پایگاه‌های داده
۱۴۳.....	۶-۱ مقدمه
۱۴۴.....	۶-۲ مورد شرکت ای بی (eBay)
۱۴۶.....	۶-۳ نقش اطلاعات و پایگاه‌های داده در کسب و کار الکترونیکی
۱۴۶.....	۶-۴ موضوعات پایه در تشریح داده‌ها
۱۴۷.....	۶-۵ انواع داده‌ها
۱۴۹.....	۶-۶ پایگاه داده (Database)
۱۵۰.....	۶-۷ فایل، رکورد، فیلد، کلید

۱۵۲.....	۸-۶ نمای فیزیکی و نمای منطقی داده ها (Physical View, Logical View)
۱۵۳.....	۹-۶ فرآیند دسترسی به داده ها
۱۵۳.....	۱-۹-۶ فشار در مقابل کشش (Push vs. Pull)
.....	۲-۹-۶ دسترسی های برنامه ریزی شده (Programmed Access) در مقابل دسترسی های
۱۵۴.....	موردی (Ad Hoc Access)
۱۵۴.....	۱۰-۶ مدل سازی داده ها (Data Modeling): تعریف و ساماندهی داده ها
۱۵۶.....	۱۱-۶ تعیین داده ها در پایگاه های داده ها
۱۵۸.....	سوالات
۱۵۹.....	فصل هفتم: انواع پایگاه های داده
۱۶۰.....	۱-۷ مقدمه
۱۶۰.....	۲-۷ پایگاه های داده
۱۶۲.....	۳-۷ پایگاه های داده چند بعدی
۱۶۳.....	۴-۷ انبار داده ها
۱۶۶.....	۵-۷ سیستم اطلاعات جغرافیایی (Geographic Information System: GIS)
۱۶۷.....	۶-۷ پایگاه داده نوشتاری و تصویری
۱۶۸.....	۷-۷ پایگاه های داده فوق رسانه ای و شبکه وب
۱۷۰.....	۸-۷ فهرست ها و ماشین های جستجو
۱۷۲.....	۹-۷ سیستم های مدیریت پایگاه داده
۱۷۴.....	۱-۹-۷ تعریف پایگاه داده و نحوه دسترسی به داده ها
۱۷۴.....	۲-۹-۷ روش های دسترسی به داده در سیستم های کامپیوتری
۱۷۷.....	۱۰-۷ پردازش تراکنش ها
۱۷۷.....	۱۱-۷ کنترل پایگاه های داده غیر متمرکز
۱۷۸.....	۱۲-۷ نسخه پشتیبان و بازیابی
۱۷۹.....	۱۳-۷ کمک به اداره پایگاه داده
۱۷۹.....	۱۴-۷ داده ها به عنوان یک منبع اطلاعاتی با ارزش
۱۷۹.....	۱-۱۴-۷ کیفیت اطلاعات (Information Quality)
۱۸۱.....	۲-۱۴-۷ دسترسی به اطلاعات

۱۸۱	 نحوه ارائه اطلاعات ۳-۱۴-۷
۱۸۲	 امنیت اطلاعات ۴-۱۴-۷
۱۸۲	 سوالات فصل
فصل هشتم: انواع سیستم‌های اطلاعات مدیریت (۱) سیستم‌های اطلاعاتی که در حوزه‌های وظیفه‌ای مشخص کاربرد دارند	
۱۸۳	
۱۸۴	 ۱-۸ مقدمه
۱۸۴	 ۲-۸ مورد شرکت بوئینگ
۱۸۵	 ۳-۸: ۳-۸: مورد فوق
۱۸۷	 ۴-۸ سیستم‌های اطلاعاتی مربوط به حوزه‌های معین وظیفه‌ای
۱۸۸	 ۵-۸ سیستم‌های طراحی محصول (Product Design Systems)
۱۸۹	 ۶-۸ مدیریت زنجیره تأمین کالا (Supply Chain Management: SCM)
۱۹۵	 ۱-۶-۸ تحولات در سیستم‌های زنجیره تأمین کالا
۱۹۶	 ۲-۶-۸ مدیریت زنجیره تأمین کالا
۱۹۷	 ۳-۶-۸ نقش فناوری اطلاعات در مدیریت زنجیره تأمین کالا
۲۰۰	 ۴-۶-۸ روش‌های مقابله با اثر شلاق چرمی
۲۰۲	 ۵-۶-۸ مدل مرجع عملیات زنجیره تأمین کالا
۲۰۴	 ۷-۸ سیستم‌های ساخت (Manufacturing Systems)
۲۰۶	 ۸-۸ سیستم‌های فروش و بازاریابی
۲۰۸	 ۹-۸ سیستم‌های مالی
فصل نهم: انواع سیستم‌های اطلاعات مدیریت (۲) سیستم‌های اطلاعاتی که در تمام حوزه‌های وظیفه‌ای کاربرد دارند	
۲۱۲	
۲۱۳	 ۱-۹ مقدمه
۲۱۵	 ۲-۹ سیستم‌های اتوماسیون اداری
۲۱۶	 ۳-۹ سیستم‌های ارتباطی
۲۲۴	 ۴-۹ سیستم‌های پردازش تراکنش‌ها (Transaction Processing System: TPS)
۲۲۸	 ۶-۹ سیستم اطلاعات مدیران ارشد (Executive Information System: EIS)
۲۳۲	 سوالات فصل

فصل دهم: انواع سیستم های اطلاعات مدیریت (۳) سیستم های هوشمند پشتیبان تصمیم و سیستم های
 ۲۳۳..... بنگاهی

۲۳۴..... ۱-۱۰ سیستم های پشتیبان تصمیم (Decision Support System: DSS)

۲۳۶..... ۳-۱۰ شبیه سازی و بهینه سازی Simulation and Optimization

۲۳۸..... ۳-۱۰ داده کاوی و سیستم های پردازش تحلیلی هم زمان

۲۴۳..... ۴-۱۰ سیستم های خبره (Expert System)

۲۴۷..... ۵-۱۰ شبکه های عصبی (Neural Networks)

۲۵۳..... ۶-۱۰ منطق فازی (Fuzzy Logic)

۲۵۵..... ۷-۱۰ استدلال مبتنی بر مورد (Case Based Reasoning: CBR)

۲۵۶..... ۸-۱۰ واسطه های هوشمند (Intelligent Agents)

۲۵۶..... ۹-۱۰ داده های انبوه (Big Data)

۲۵۸..... ۱۰-۱۰ یادگیری عمیق (Deep Learning)

۲۶۱..... ۱۲-۱۰ هوش کسب و کار (Business Intelligence: BI)

۲۶۷..... سوالات فصل

۲۶۸..... فصل یازدهم: مشتری، محصول و تجارت الکترونیک

۲۶۸..... ۱-۱۱ مقدمه

۲۶۹..... ۲-۱۱ شرکت آسانسور اوتیس: ارائه خدمات بهتر به مشتریان

۲۷۰..... ۳-۱۱ دید مشتریان از محصولات و خدمات

۲۷۵..... ۴-۱۱ محصولات هوشمند، تعاملی و قابل برنامه نویسی

۲۷۶..... ۵-۱۱ ضابطه های مشتریان برای ارزیابی محصولات و خدمات

۲۸۱..... ۶-۱۱ سیستم های اطلاعاتی و مزیت های رقابتی

۲۸۲..... ۷-۱۱ چالش های تبدیل تجارت به تجارت الکترونیک

۲۸۳..... ۱-۷-۱۱ استقرار و یکپارچه نمودن سیستم

۲۸۴..... ۲-۷-۱۱ سازمان سنتی / الکترونیکی و سازمان های کاملاً الکترونیکی

۲۸۵..... ۳-۷-۱۱ موجود بودن و تحویل به موقع کالا

۲۸۵..... ۴-۷-۱۲ حفظ امنیت و پیشگیری از جرائم

۲۸۵..... ۵-۷-۱۱ تعیین قیمت ها

۶-۷-۱۱	تفکیک بازار (Market Segmentation)	۲۸۶
۷-۷-۱۱	قیمت‌گذاری پویا (Dynamic Pricing)	۲۸۶
۸-۷-۱۱	حراجی‌ها و بازارهای الکترونیکی (Auctions and Marketplaces)	۲۸۷
۹-۷-۱۱	جذب مشتریان	۲۸۷
۸-۱۱	استقرار سیستم‌های خودخدمت (Self Service)	۲۸۹
۹-۱۱	معرفی شرکت و محصولات شرکت در سایت شبکه	۲۹۰
۱۰-۱۱	تأمین خدمات در سطح عالی به مشتریان	۲۹۱
۱۱-۱۱	بیمیه‌بندی منابع خدمات مشتریان	۲۹۲
۱۲-۱۱	دستیابی به سودآوری و امتیازات پایدار	۲۹۳
۱۳-۱۱	تجارت الکترونیک همگانی میشود	۲۹۳
	سوالات فصل	۲۹۵
	فصل دوازدهم: جنبه‌های انسانی و اخلاق سیستم‌های اطلاعاتی	۲۹۶
۱-۱۲	مقدمه	۲۹۷
۲-۱۲	جمع‌آوری داده در مورد استفاده‌کنندگان شبکه	۲۹۷
۳-۱۲	طراحی‌های انسان‌محور (Human-Centered Design) و طراحی‌های ماشین‌محور (Machine-Centered Design)	۲۹۹
۴-۱۲	کاربرپسند و کاربرگریز (User-Friendly and User-Hostile)	۳۰۱
۵-۱۲	اثرات روانی کار با سیستم‌های کامپیوتری	۳۰۲
۶-۱۲	اثرات مثبت و منفی سیستم‌های اطلاعاتی در محیط کار	۳۰۳
۷-۱۲	بهداشت و سلامتی	۳۰۴
۸-۱۲	نقش انسان در موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی	۳۰۵
۱-۸-۱۲	مهارت‌ها و دانش	۳۰۵
۲-۸-۱۲	مشارکت در طراحی و توسعه سیستم‌ها و تعهد	۳۰۶
۳-۸-۱۲	مقاومت در مقابل تغییر	۳۰۸
۴-۸-۱۲	ابتکارهای پیش‌بینی نشده	۳۱۰
۹-۱۲	سیستم‌ها و اخلاق	۳۱۰
۱-۹-۱۲	موضوعات اخلاقی در مقایسه با موضوعات قانونی	۳۱۰
۲-۹-۱۲	نظریه‌های اخلاق	۳۱۲

۳۱۳.....	۱۰-۱۲ موضوعات اخلاقی در سیستم های اطلاعاتی.....
۳۲۱.....	۱۱-۱۲ ایجاد تعادل بین اثرات مثبت و منفی.....
۳۲۳.....	سؤالات فصل.....
۳۲۴.....	فصل سیزدهم: امنیت سیستم های اطلاعات مدیریت.....
۳۲۵.....	۱۳-۱ مقدمه.....
۳۲۵.....	۱۳-۲ مورد کارت اعتباری ویزا.....
۳۲۶.....	۱۳-۳ خطر حوادث و خرابی های سیستم.....
۳۲۷.....	۱۱-۴ انتخاب کاربران.....
۳۲۸.....	۱۳-۵ خرابی سخت افزارها.....
۳۲۹.....	۱۳-۶ نقایص پهنای باند برای.....
۳۳۰.....	۱۳-۷ اشتباهات داده با.....
۳۳۱.....	۱۳-۸ افشای تصادفی اطلاعات.....
۳۳۲.....	۱۳-۹ صدمه به تأسیسات فیزیکی.....
۳۳۲.....	۱۳-۱۰ عملکرد ضعیف سیستم ها.....
۳۳۳.....	۱۳-۱۱ تعهد پرداخت خسارت به علت خرابی سیستم ها.....
۳۳۴.....	۱۳-۱۲ تهدیدات جرائم کامپیوتری.....
۳۳۵.....	۱۳-۱۳ دزدی.....
۳۳۹.....	۱۳-۱۴ ابوتاز و خرابکاری.....
۳۴۱.....	۱۳-۱۵ عواملی که ریسک جرائم را افزایش می دهند.....
۳۴۵.....	۱۳-۱۶ روش های کمینه کردن ریسک ها.....
۳۴۶.....	۱۳-۱۷ کنترل، ساخت و نگهداری نرم افزارها.....
۳۴۷.....	۱۳-۱۸ وزش جنبه های امنیتی.....
۳۴۸.....	۱۳-۱۹ حفظ امنیت فیزیکی.....
۳۴۸.....	۱۳-۲۰ کنترل دسترسی به داده ها، کامپیوترها و شبکه ها.....
۳۴۹.....	۱۳-۲۱ کنترل سنتی پردازش تراکنش های.....
۳۵۱.....	۱۳-۲۲ حفظ امنیت تراکنش ها در محیط اینترنت.....

۲۳-۱۳	ایجاد انگیزه برای عملیات کارآمد و مؤثر	۳۵۳
۲۴-۱۳	حسابرسی سیستم‌های اطلاعاتی	۳۵۴
۳۵۵	آمادگی برای مقابله با بلایا	۳۵۵
۳۵۶	سؤالات فصل	۳۵۶
۳۵۷	پیوست ۱ مطالعات موردی: مطالعات موردی فصل ۱ و ۲	۳۵۷
۳۵۷	مورد ۱: لوی استراس - فروش لباسهای غیررسمی سفارشی	۳۵۷
۳۵۷	مورد ۲: هرشی فودز - چرا یک تولیدکننده شیرینی تحویل شیرینی برای جشن هالوین را از دست می‌دهد	۳۵۷
۳۵۹	مطالعه موردی فصل ۳	۳۵۹
۳۶۱	بازیابی نقص یک ماهواره: پنمست (PanAmSat)	۳۶۱
۳۶۳	مطالعات موردی فصل ۴ و ۵	۳۶۳
۳۶۳	مورد ۱: هزینه پست اینترنتی نامه‌ها و بسته‌ها E_Stamps	۳۶۳
۳۶۶	مورد ۲: استفاده از وب برای کارایی داخلی (Cisco Systems)	۳۶۶
۳۶۸	مطالعات موردی: فصل ۶ و ۷	۳۶۸
۳۶۸	مجلس نمایندگان آمریکا: لایحه حقوقی بیماران مصوب قانون ۱۹۸۸	۳۶۸
۳۷۰	مطالعات موردی: فصل ۸ و ۹ و ۱۰	۳۷۰
۳۷۰	مورانز کورینگ: یکپارچه‌سازی کلیه واحدهای کسب و کار	۳۷۰
۳۷۲	مطالعه موردی فصل ۱۱	۳۷۲
۳۷۲	مورد ۱: ارنست اند یانگ (Ernest and Young): مشاوره از طریق وب	۳۷۲
۳۷۴	مورد ۲: وب ون - آیا خواروبار فروشی اینترنتی سودآور است؟	۳۷۴
۳۷۶	مطالعه موردی فصل ۱۲	۳۷۶
۳۷۶	ویزیو نیک - به کارگیری شناخت چهره در ثبت رانندگی	۳۷۶
۳۷۸	مطالعه موردی فصل ۱۳	۳۷۸
۳۷۸	مورد ۱: خدمات آمبولانس لندن: سیستم جدید فاجعه می‌آفریند	۳۷۸
۳۸۰	مورد ۲: ویروس عشق: چگونه یک دانشجوی هکر (Hacker) ۱۰ بلیون دلار صدمه وارد کرد	۳۸۰
۳۸۲	پیوست ۲: شبکه‌های کامپیوتری و توبولوژی‌های ساخت شبکه	۳۸۲

- ۳۸۲..... شبکه های کامپیوتری
- ۳۸۵..... توپولوژی های استاندارد
- ۴۰۴..... منابع استفاده شده در نگارش کتاب
- ۴۰۵..... واژه نامه فارسی انگلیسی
- ۴۲۴..... واژه نامه انگلیسی فارسی

پیشگفتار ویرایش اول

کتاب‌های زیادی در زمینه سیستم‌های اطلاعات مدیریت نوشته شده که هر کدام دارای ویژگی‌های مخصوص به خود است. آن چه این کتاب را از سایر کتاب‌ها متمایز می‌کند طرح محتوای کتاب و ارائه مباحث سیستم‌های اطلاعات مدیریت حول مفهوم سیستم کاری است. سیستم کاری چارچوبی عملی را برای کمک به مدیران فن‌آوری اطلاعات و مدیران حرفه‌ای در ارزیابی و تجزیه تحلیل سیستم‌ها بر پایه اصول معین در جهت دستیابی به راه کارهای بهبود ارائه می‌دهد. مفهوم سیستم کاری که اولین بار توسط استیون آلتر ابداع گردیده وسیله مفیدی را برای مطالعه و ارزیابی هر سیستم مکانیزه و غیرمکانیزه فراهم می‌آورد. سیستم کاری را می‌توان در گستره سازمان از بالاترین سطوح سیستمی تا سیستم‌های ریزتر به کار گرفت. مباحث این کتاب نیز عمدتاً برگرفته از کتاب سیستم‌های اطلاعات استیون آلتر است. مشخصات این کتاب علاوه بر سایر منابع استفاده شده، در ادامه کتاب آمده است.

کتاب بر این باور است که مدیران و کارشناسان بنگاه‌ها در مراحل مختلف طراحی و نگهداری سیستم‌ها دخیل می‌اشند و بنا بر این لازم است دانش و مهارت آنها در این زمینه‌ها برای مشارکت مؤثر ارتقا یابد. با این باور کتاب هدف مدیران و کارشناسان فن‌آوری اطلاعات را در نظر نداشته بلکه گروه هدف خود را مجموعه مدیران و کارشناسان سازمان قرار داده است.

محتوای این کتاب ابتدا برای درس سیستم‌های اطلاعات مدیریت پیشرفته دوره کارشناسی ارشد مدیریت فن‌آوری اطلاعات واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی طراحی شده بود که اکنون با توجه به باز خورد بسیار مثبت دانشجویان این دوره به صورت کتاب ارائه می‌گردد. کتاب شامل ۱۴ فصل و ۳ پیوست می‌باشد. کتاب عمدتاً با رویکردی مدیریتی نسبت به سیستم‌های اطلاعات مدیریت نوشته شده و بدین صورت مباحث مربوط به مبانی پایه کامپیوتر چون زبان‌های برنامه‌نویسی، ساختار کامپیوتر را شامل نمی‌شود. با این وجود در پیوست‌های کتاب برای تکمیل بحث نکاتی فنی در مورد شبکه‌های کامپیوتری، توپولوژی ساخت شبکه و ارتباطات که بستر فن‌آوری کسب و کار الکترونیک را فراهم می‌سازند گنجانده شده است. در تنظیم مطالب کتاب سعی شده است موضوعات با برجسته نمودن مثال‌ها، کتاب با تذکرات با سهولت بیشتری به خواننده ارائه گردد. جایی که حس شده است ذکر معادل انگلیسی کلمه یا عبارتی مفید خواهد بود آن کلمه یا عبارت برای حفظ سادگی در پراکنش در همان محل در کنار معادل فارسی خود ذکر شده و از به کارگیری پی‌نوشت در صفحات اجتناب شده است. فهرست این کلمات و عبارات نیز نهایتاً در واژه نامه‌های فارسی به انگلیسی و انگلیسی به فارسی در پیوست کتاب آمده است. در پیوست ۱ مطالعات موردی مربوط به فصل‌های کتاب، در پیوست ۲ شبکه‌های کامپیوتری و توپولوژی‌های شبکه و در پیوست ۳ مفاهیم و ابزارهای ارتباطات به عنوان اطلاعات عمومی مربوط به بستر فن‌آوری سیستم‌های اطلاعات مدیریت و کسب و کار الکترونیک آمده است.

جای دارد از افرادی که در راستای تهیه این کتاب همکاری داشته‌اند تشکر کنم. به همین خاطر از آقایان دکتر بهروز کافی، ابراهیم نظری، محمد علیخانی، محسن کاردار، سعید عبدالوند و سید محمد زرگر به خاطر همکاری صمیمانه در تنظیم و ویرایش کتاب تشکر می‌کنم.