



دانشگاه شاهرود
پایه

سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت

دکتر حسن الوداری

امروزه کتاب‌خوانی و علم‌آموزی، نه تنها یک وظیفه ملی، که یک واجب دینی است.^۱

مقام معظم رهبری

در عصر حاضر یکی از شاخصه‌های ارزیابی رشد، توسعه و پیشرفت فرهنگی هر کشوری میزان تولید کتاب، مطالعه و کتاب‌خوانی مردم آن مرز و بوم است. ایران اسلامی نیز از دیرباز تاکنون با داشتن تمدنی چندهزارساله و مراکز متعدد علمی، فرهنگی، کتابخانه‌های معتبر، علما و دانشمندان بزرگ با آثار ارزشمند تاریخی، سرآمد دولت‌ها و ملت‌های دیگر بوده و در عرصه فرهنگ و تمدن جهانی به‌سان خورشیدی تابناک همچنان می‌درخشد و با فرزندان نیک‌نهاد خویش هنرنمایی می‌کند. چه کسی است که در دنیا با دانشمندان فرزانه و نام‌آور ایرانی همچون ابوعلی سینا، ابوریحان بیرونی، فارابی، خوارزمی و ... همچنین شاعران برجسته‌ای نظیر فردوسی، سعدی، مولوی، حافظ و ... آشنا نباشد و در مقابل عظمت آنها سر تعظیم فرود نیاورد. تمامی این افتخارات ارزشمند، برگرفته از میزان عشق و علاقه فراوان ملت ما به فراگیری علم و دانش از طریق خواندن و مطالعه منابع و کتاب‌های گوناگون است. به شکرانه الهی، تاریخ و گذشته ما، همیشه درخشان و پر بار است. ولی اکنون در این زمینه در چه جایگاهی قرار داریم؟ آمار و ارقام ارائه‌شده از سوی مجامع و سازمان‌های فرهنگی در مورد سرانه مطالعه هر ایرانی، برایمان چندان امیدوارکننده نمی‌باشد.

کتاب، دروازه‌ای به سوی گستره دانش و معرفت است و کتاب خوب، یکی از بهترین ابزارهای کمال بشری است. همه دستاوردهای بشر در سراسر عمر جهان، تا آنجا که قابل کتابت بوده است، در میان دست‌نوشته‌هایی است که انسان‌ها پدید آورده و می‌آورند. در این مجموعه بی‌نظیر، تعالیم الهی، درس‌های پیامبران به بشر، و همچنین علوم مختلفی است که سعادت بشر بدون آگاهی از آنها امکان‌پذیر نیست. کسی که با دنیای زیبا و زندگی‌بخش کتاب ارتباط ندارد بی‌شک از مهم‌ترین دستاورد انسانی و نیز از بیشترین معارف الهی و بشری محروم است. با این دیدگاه، به‌روشنی می‌توان ارزش و مفهوم رمزی عمیق در این حقیقت تاریخی را دریافت که اولین خطاب خداوند متعال به پیامبر گرامی اسلام (ص) این است که «بخوان!» و در اولین

۱. پیام مقام معظم رهبری به مناسبت آغاز هفته کتاب ۷۲/۱۰/۴

سوره‌ای که بر آن فرستاده عظیم‌الشان خداوند، فرود آمده، نام «قلم» به تجلیل یاد شده‌است: «إِقْرَأْ وَ رَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ» در اهمیت عنصر کتاب برای تکامل جامعه انسانی، همین بس که تمامی ادیان آسمانی و رجال بزرگ تاریخ بشری، از طریق کتاب جاودانه مانده‌اند.

دانشگاه پیام‌نور با گستره جغرافیایی ایران‌شمول خود با هدف آموزش برای همه، همه‌جا و همه‌وقت، به‌عنوان دانشگاهی کتاب‌محور در نظام آموزش عالی کشورمان، افتخار دارد جایگاه اندیشه‌سازی و خردورزی بخش عظیمی از جوانان جویای علم این مرز و بوم باشد. تلاش فراوانی در ایام طولانی فعالیت این دانشگاه انجام پذیرفته تا با بهره‌گیری از تجربه‌های گرانقدر استادان و صاحب‌نظران برجسته کشورمان، کتاب‌ها و منابع آموزشی درسی شاخص و خودآموز تولید شود. در آینده هم، این مهم با هدف ارتقای سطح علمی، روزآمدی و توجه بیشتر به نیازهای مخاطبان دانشگاه پیام‌نور با جدیت ادامه خواهد داشت. به‌طور قطع استفاده از نظرات استادان، صاحب‌نظران و دانشجویان محترم، ما را در انجام این وظیفه مهم و خطیر یاری‌رسان خواهد بود. پیشاپیش از تمامی عزیزانی که با نقد، تصحیح و پیشنهادهای خود ما را در انجام این وظیفه خطیر یاری می‌رسانند، سپاسگزاری می‌نماییم. لازم است از تمامی اندیشمندانی که تاکنون دانشگاه پیام‌نور را منزلگاه اندیشه‌سازی خود دانسته و ما را در تولید کتاب و محتوای آموزشی درسی یاری نموده‌اند، صمیمانه قدردانی گردد. موفقیت و بهروزی تمامی دانشجویان و دانش‌پژوهان عزیز آرزوی همیشگی ما است.

دانشگاه پیام‌نور

فهرست مطالب

پیشگفتار	سیزده
فصل اول. مفاهیم اصلی و تاریخچه سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت	۱
هدف کلی	۱
هدف‌های یادگیری	۱
مقدمه	۲
۱-۱ مفهوم سیستم	۲
۲-۱ مفهوم اطلاعات	۴
۳-۱ مفهوم مدیریت	۶
۴-۱ مقدمه‌ای بر تاریخچه سیستم‌های اطلاعاتی سستی	۸
۵-۱ سیر تکامل سیستم‌های اطلاعاتی	۱۱
۶-۱ MIS، ظهور یک پارادایم علمی جدید	۱۲
۷-۱ ابهامات مفهومی پارادایم کلاسیک	۱۲
۸-۱ برداشت‌های متفاوت از MIS	۱۴
۹-۱ مدل سایبرنتیک MIS کلاسیک	۱۶
خلاصه فصل اول	۱۸
خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل اول	۲۰
فصل دوم. سیستم‌ها و انواع آن	۲۳
هدف کلی	۲۳
هدف‌های یادگیری	۲۳
مقدمه	۲۳
۱-۲ تعریف سیستم	۲۴

۲۵	۲-۲ ویژگی های سیستم.....
۲۶	۳-۲ انواع سیستم ها.....
۲۸	۴-۲ زیرسیستم ها.....
۲۹	۵-۲ زیرسیستم های درون سیستم اطلاعات مدیریت.....
۲۹	۶-۲ عملیات لازم جهت کارآمدی سیستم.....
۳۳	۷-۲ مفهوم سیستم و طراحی سیستم اطلاعات.....
۳۳	۸-۲ کنترل در سیستم اطلاعات.....
۳۴	خلاصه فصل دوم.....
۳۵	خودآزمایی چهارگزینه ای فصل دوم.....
۳۹	فصل سوم. اطلاعات، تصمیم گیری و یادگیری.....
۳۹	هدف کلی.....
۳۹	هدف های یادگیری.....
۳۹	مقدمه.....
۴۰	۱-۳ تعریف اطلاعات.....
۴۰	۲-۳ مفاهیم مرتبط با «اطلاعات».....
۴۱	۱-۲-۳ راستین سنجی.....
۴۱	۲-۲-۳ افزونگی.....
۴۲	۳-۲-۳ کاهش داده ها، طبقه بندی و فشردگی.....
۴۳	۱-۳-۲-۳ تغییر شکل.....
۴۳	۲-۳-۲-۳ فشردگی.....
۴۳	۴-۲-۳ خلاصه کردن سازمانی و فیلتر کردن.....
۴۴	۵-۲-۳ استنباط.....
۴۴	۶-۲-۳ سن و کیفیت اطلاعات.....
۴۶	۳-۳ کاربرد مفاهیم اطلاعاتی در طراحی سیستم اطلاعات.....
۴۶	۴-۳ از داده پردازی تا تصمیم سازی.....
۵۰	۵-۳ از سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر دانش تا سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر یادگیری.....
۵۴	خلاصه فصل سوم.....
۵۵	خودآزمایی چهارگزینه ای فصل سوم.....
۵۹	فصل چهارم. مروری بر انواع سیستم های اطلاعاتی.....
۵۹	هدف کلی.....
۵۹	هدف های یادگیری.....
۶۰	مقدمه.....
۶۱	۱-۴ مروری بر انواع سیستم های اطلاعاتی.....
۶۱	۱-۱-۴ سیستم اطلاعاتی مدیریت.....

۶۲	۲-۱-۴ سیستم اطلاعاتی منابع انسانی.....
۶۲	۳-۱-۴ سیستم اطلاعاتی مالی.....
۶۳	۴-۱-۴ سیستم اطلاعات حسابداری.....
۶۳	۵-۱-۴ سیستم اطلاعات بازاریابی.....
۶۴	۶-۱-۴ سیستم اطلاعات تولید.....
۶۴	۷-۱-۴ سیستم‌های اطلاعات استراتژیک.....
۶۵	۸-۱-۴ سیستم اطلاعات پشتیبان تصمیم‌گیری.....
۶۶	۹-۱-۴ سیستم اطلاعات پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی.....
۶۶	۱۰-۱-۴ سیستم اطلاعات پشتیبانی اجرایی.....
۶۷	۱۱-۱-۴ سیستم اطلاعات مدیریت زنجیره تأمین سیستم‌های مدیریت زنجیره تأمین (SCMS).....
۶۷	۱۲-۱-۴ سیستم اطلاعاتی مدیریت ارتباط با مشتریان.....
۶۸	۱۳-۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت دانش.....
۶۸	۱۴-۱-۴ سیستم‌های اطلاعات تراکنشی یا عملیاتی.....
۶۸	۱۵-۱-۴ سیستم‌های پردازش تراکنش‌ها (TPS).....
۶۹	۱۶-۱-۴ سیستم‌های اطلاعات مدیران اجرایی.....
۷۰	۱۷-۱-۴ سیستم‌های اطلاعات درون سازمانی.....
۷۰	۱۸-۱-۴ سیستم‌های اطلاعات اتوماسیون اداری.....
۷۰	۱۹-۱-۴ سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی.....
۷۱	۲۰-۱-۴ سیستم‌های اطلاعات انسانی.....
۷۱	۲۱-۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی متمرکز.....
۷۲	۲۲-۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی نیمه‌متمرکز.....
۷۲	۲۳-۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی غیرمتمرکز.....
۷۳	۲۴-۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی تلفیقی.....
۷۴	۲۵-۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی تولید گزارش.....
۷۴	۲۶-۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبان عملیات.....
۷۵	۲۷-۱-۴ سیستم‌های اطلاعاتی نوآور.....
۷۵	۲۸-۱-۴ سیستم‌های اطلاعات بنگاهی.....
۷۵	۲-۴ تقسیم‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر حسب سطح سازمانی.....
۷۶	۳-۴ تقسیم‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر حسب نوع حمایت.....
۷۶	۴-۴ تقسیم‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی بر اساس فناوری‌های حمایت از تصمیم.....
۷۷	۱-۴-۴ سیستم‌های حمایت از تصمیم.....
۷۷	۲-۴-۴ سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری گروه.....
۷۸	۳-۴-۴ سیستم‌های اطلاعات مدیریت عالی.....
۷۸	۴-۴-۴ سیستم‌های خبره.....
۷۹	۵-۴-۴ سیستم شبکه‌های عصبی.....
۷۹	خلاصه فصل چهارم.....
۸۰	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل چهارم.....

فصل پنجم. سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و کاربردهای کامپیوتر.....	۸۳
هدف کلی.....	۸۳
هدف‌های یادگیری.....	۸۳
مقدمه.....	۸۳
۱-۵ تکامل تدریجی سیستم اطلاعات مدیریت.....	۸۴
۲-۵ اهمیت سیستم اطلاعات مدیریت.....	۸۵
۳-۵ هدف‌های سیستم اطلاعات مدیریت.....	۸۶
۴-۵ تعریف نوین از سیستم اطلاعات مدیریت.....	۸۷
۵-۵ انواع سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت.....	۸۸
۱-۵-۵ پشتیبانی.....	۸۸
۲-۵-۵ عملیاتی.....	۸۹
۶-۵ مزایای پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت.....	۸۹
۷-۵ مبنای اطلاعاتی تصمیم‌گیری مدیران.....	۸۹
۸-۵ اثرات MIS در عمل.....	۹۰
۱-۸-۵ جایگاه و کاربرد MIS در امور تولیدی.....	۹۰
۲-۸-۵ جایگاه و کاربرد MIS در امور مالی.....	۹۱
۳-۸-۵ جایگاه و کاربرد MIS در امور بازاریابی.....	۹۱
۹-۵ پیش‌نیازهای یک سیستم اطلاعات مدیریت موفق.....	۹۱
۱۰-۵ سیستم اطلاعات مدیریت و زیرسیستم‌های کارکردی.....	۹۴
۱۱-۵ سیستم اطلاعات مدیریت و سایر اصول آکادمیک.....	۹۴
۱۲-۵ نقش کامپیوترها در سیستم اطلاعات مدیریت.....	۹۶
۱-۱۲-۵ پیش‌بینی.....	۹۶
۲-۱۲-۵ برنامه‌ریزی.....	۹۶
۳-۱۲-۵ کنترل.....	۹۷
۴-۱۲-۵ مدل‌سازی.....	۹۷
۵-۱۲-۵ تحلیل سیستم.....	۹۷
۶-۱۲-۵ سهولت پایگاه داده‌ها.....	۹۷
۱۳-۵ استقلال MIS نسبت به کامپیوتر.....	۹۸
۱۴-۵ شناسایی نیازهای اطلاعاتی سازمان و مدیران.....	۹۹
۱۵-۵ توسعه سیستم اطلاعات مدیریت.....	۱۰۳
۱۶-۵ به‌کارگیری الزامات سازمانی سیستم و پیگیری.....	۱۰۳
خلاصه فصل پنجم.....	۱۰۶
خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل پنجم.....	۱۰۶
فصل ششم. سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان (مزایا و کارکردها).....	۱۱۱
هدف کلی.....	۱۱۱

۱۱۱	هدف‌های یادگیری.....
۱۱۱	مقدمه.....
۱۱۳	۱-۶ داده‌ها، اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی.....
۱۱۳	۲-۶ داده‌ها در برابر اطلاعات.....
۱۱۳	۳-۶ دست‌کاری داده‌ها.....
۱۱۴	۴-۶ تولید اطلاعات.....
۱۱۵	۵-۶ اطلاعات و مدیران.....
۱۱۸	۶-۶ سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و تصمیم‌گیری.....
۱۱۹	۷-۶ مدیران و حمایت‌های کامپیوتری.....
۱۱۹	۸-۶ دلایل نیاز به سیستم‌های مکانیزه حمایت از تصمیم.....
۱۲۰	۹-۶ سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها.....
۱۲۱	۹-۶-۱ سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت.....
۱۲۱	۹-۶-۲ سیستم‌های پشتیبانی مدیریت.....
۱۲۲	۹-۶-۳ سیستم‌های پشتیبانی تصمیم.....
۱۲۲	۹-۶-۱۰ اجزای تشکیل‌دهنده سیستم اطلاعاتی.....
۱۲۴	۹-۶-۱۱ اجزای سه‌گانه سیستم اطلاعات مدیریت.....
۱۲۵	۹-۶-۱۲ مزایای سیستم‌های اطلاعات مدیریت.....
۱۲۶	۹-۶-۱۳ نقاط ضعف عمده سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت.....
۱۲۶	۹-۶-۱۴ سیستم‌های پشتیبانی تصمیم (DSS).....
۱۲۷	۹-۶-۱۵ سیستم‌های پشتیبانی تصمیم در مقابل سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت.....
۱۲۹	۹-۶-۱۶ تأثیر هوش مصنوعی بر سیستم‌های پشتیبان تصمیم.....
۱۲۹	۹-۶-۱۷ سیستم‌های خبره و هوش مصنوعی.....
۱۳۰	۹-۶-۱۸ چهار بخش اصلی یک مدل سیستم خبره.....
۱۳۱	۹-۶-۱۹ مراحل چهارگانه پردازش.....
۱۳۲	۹-۶-۲۰ تجهیزات رایانه‌ای برای سیستم‌های اطلاعاتی.....
۱۳۳	۹-۶-۲۱ مزایای اشتراک مساعی انسان-رایانه.....
۱۳۴	۹-۶-۲۲ سیستم‌های اطلاعاتی و عملکرد.....
۱۳۵	۹-۶-۲۳ تکنیک‌های جدید مدیریت و عملکرد.....
۱۳۷	۹-۶-۲۴ سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و عملکرد استراتژیک.....
۱۳۹	۹-۶-۲۵ سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، تنوع تکنولوژی-رسانه-ارتباطات و عملکرد.....
۱۴۰	۹-۶-۲۶ پژوهشی در مورد تعامل انسان - رایانه در حوزه مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی.....
۱۴۲	خلاصه فصل ششم.....
۱۴۳	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل ششم.....
۱۴۷	فصل هفتم. سیستم‌های اطلاعاتی در تجارت جهانی امروزی.....
۱۴۷	هدف کلی.....

۱۴۷	هدف‌های یادگیری.....
۱۴۸	مقدمه.....
۱۴۸	۱-۷ نحوه عمل و ضرورت سیستم‌های اطلاعاتی.....
۱۴۹	۲-۷ تغییر تجارت به وسیله سیستم‌های اطلاعاتی.....
۱۵۰	۳-۷ امور نوین در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی.....
۱۵۱	۴-۷ مدل‌های تجاری و خدمات و محصولات جدید.....
۱۵۱	۴-۷ ۱- ایجاد اعتماد بین مشتری و تهیه‌کننده.....
۱۵۲	۴-۷ ۲- کمک به تصمیم‌گیری کارآمدتر و بهتر.....
۱۵۳	۴-۷ ۳- ایجاد مزیت رقابتی برای شرکت.....
۱۵۳	۴-۷ ۴- بقا و ادامه حیات مؤسسه.....
۱۵۵	۵-۷ سیستم اطلاعاتی چیست؟.....
۱۵۷	۶-۷ ابعاد سیستم‌های اطلاعاتی.....
۱۵۸	۶-۷ ۱- سازمان.....
۱۶۱	۶-۷ ۲- مدیریت.....
۱۶۱	۶-۷ ۳- تکنولوژی اطلاعات.....
۱۶۳	۷-۷ بخش تعاملی تکنولوژی.....
۱۶۷	۸-۷ سیستم‌های جدید و شرکت Moen.....
۱۷۰	۹-۷ ایجاد سیستم‌های جدید چگونه باعث تغییر سازمانی می‌شوند؟.....
۱۷۰	۱۰-۷ توسعه سیستم و تغییر سازمانی.....
۱۷۳	۱۱-۷ تصویب الزامات اطلاعاتی.....
۱۷۳	۱۲-۷ طراحی سیستم‌ها.....
۱۷۴	۱۳-۷ نقش کاربران نهایی.....
۱۷۵	۱۴-۷ تکمیل فرایند توسعه سیستم‌ها.....
۱۷۵	۱۴-۷ ۱- برنامه‌نویسی.....
۱۷۵	۱۴-۷ ۲- آزمون کردن.....
۱۷۶	۱۴-۷ ۳- تبدیل.....
۱۷۷	۱۴-۷ ۴- تولید و نگهداری.....
۱۷۸	۱۵-۷ روش‌های اصولی برای مدل‌سازی و طراحی سیستم‌ها.....
۱۷۸	۱۵-۷ ۱- روش‌شناسی ساختاری.....
۱۸۲	۱۵-۷ ۲- توسعه با جهت‌گیری هدفمند.....
۱۸۴	۱۶-۷ مهندسی نرم‌افزار با کمک رایانه.....
۱۸۶	۱۷-۷ روش‌های جایگزین برای ساختن نظام‌های اطلاعاتی.....
۱۸۶	۱۷-۷ ۱- چرخه حیات سیستم‌های سنتی.....
۱۸۸	۱۷-۷ ۲- ساختن نمونه اولیه.....
۱۸۸	۱۷-۷ ۱-۲- گام‌های ساختن نمونه اولیه.....
۱۹۰	۱۷-۷ ۲-۲- مزایا و معایب نمونه‌سازی.....

۱۹۰	۳-۱۷-۷ توسعه کاربر نهایی
۱۹۲	۴-۱۷-۷ بسته نرم افزاری کاربردی و برون سپاری
۱۹۲	۱-۴-۱۷-۷ بسته نرم افزار کاربردی
۱۹۳	۲-۴-۱۷-۷ برون سپاری
۱۹۶	۱۸-۷ روش های جدید ایجاد سیستم در عصر شرکت های دیجیتال
۱۹۶	۱-۱۸-۷ توسعه برنامه های کاربردی سریع
۱۹۷	۲-۱۸-۷ توسعه بر مبنای اجزا و خدمات وب
۱۹۸	۳-۱۸-۷ توسعه نرم افزارهای موبایل: طراحی برای جهانی با چند صفحه نمایش
۱۹۹	خلاصه فصل هفتم
۱۹۹	خودآزمایی چهارگزینه ای فصل هفتم
۲۰۵	فصل هشتم. فناوری های وب (اینترنت، اینترنت و اکسترانت)
۲۰۵	هدف کلی
۲۰۵	هدف های یادگیری
۲۰۶	مقدمه
۲۰۶	۱-۸ اینترنت و شبکه جهانی وب
۲۰۹	۲-۸ سیستم نام گذاری دامنه
۲۱۴	۳-۸ اینترنت، اینترنت، اکسترانت: تفاوت ها و تشابه ها
۲۱۵	۴-۸ اینترنت، پلی برای انتقال اطلاعات
۲۱۷	۵-۸ اینترنت همه چیز (اشیا): شبکه بزرگ بعدی
۲۱۸	۶-۸ پروتکل اینترنتی: نشانی های IP
۲۱۸	۷-۸ کلاینت ها و سرورها
۲۱۹	۸-۸ پورت ها
۲۱۹	۹-۸ اینترنت در ۲۰۲۰
۲۲۲	۱۰-۸ اینترنت در مقابل اینترنت
۲۲۲	۱-۱۰-۸ اینترنت
۲۲۲	۲-۱۰-۸ اینترنت
۲۲۴	۳-۱۰-۸ تاریخچه اینترنت
۲۲۸	۴-۱۰-۸ مزایای اینترنت
۲۲۸	۵-۱۰-۸ برنامه های کاربردی اینترنت
۲۲۹	۱۱-۸ اکسترانت
۲۳۲	۱-۱۱-۸ عناصر، ساختار و مزایای اکسترانت
۲۳۳	۲-۱۱-۸ انواع اکسترانت
۲۳۳	۳-۱۱-۸ مزایای اکسترانت
۲۳۵	۴-۱۱-۸ معایب استفاده از شبکه اکسترانت
۲۳۶	۵-۱۱-۸ مزایای مشترک اینترنت، اینترنت، اکسترانت

۲۳۶	۸-۱۱-۶ تفاوت اینترنت، اینترنت و اکسترانت.....
۲۳۷	۸-۱۲ از وب‌های دیگر چه می‌دانیم؟.....
۲۳۷	۸-۱۲-۱ دارک وب، دیپ وب و نحوه دسترسی به آن‌ها.....
۲۳۷	۸-۱۲-۲ دارک وب چیست؟.....
۲۳۸	۸-۱۲-۳ چرا از دارک وب استفاده کنیم؟.....
۲۳۸	۸-۱۲-۴ دیپ وب و تفاوت آن با دارک وب.....
۲۳۸	۸-۱۲-۵ دسترسی به دارک وب.....
۲۳۹	۸-۱۲-۶ شباهت‌ها و تفاوت‌های وب عمیق و وب دارک.....
۲۴۰	۸-۱۲-۷ گشت‌وگذار در وب تاریک (دارک وب).....
۲۴۱	۸-۱۲-۸ چگونه به دارک وب دسترسی داشته باشیم؟.....
۲۴۱	۸-۱۳ چگونه از افشای داده‌ها جلوگیری کنیم؟.....
۲۴۴	۸-۱۴ ابزار گشت‌وگذار در اینترنت، موتورهای جست‌وجو و دایرکتوری‌ها.....
۲۴۴	۸-۱۵ موتورهای جست‌وجو و راهنماها.....
۲۴۸	۸-۱۶ خدمات اینترنت.....
۲۴۸	۸-۱۶-۱ ایمیل (پست الکترونیکی).....
۲۴۹	۸-۱۶-۲ گروه‌های بحث و گفت‌وگو.....
۲۵۰	۸-۱۶-۳ پیام فوری.....
۲۵۰	۸-۱۶-۴ تلفن اینترنتی.....
۲۵۱	۸-۱۷ برنامه‌های وب.....
۲۵۱	۸-۱۷-۱ گردشگری و مسافرت.....
۲۵۷	۸-۱۷-۲ وبلاگ.....
۲۵۸	۸-۱۷-۳ ویکی.....
۲۵۸	۸-۱۸ شبکه اجتماعی.....
۲۵۹	۸-۱۸-۱ لینکد این: یک سایت شبکه اجتماعی حرفه‌ای.....
۲۶۰	۸-۱۸-۲ توئیتر: شبکه‌سازی در زمان واقعی با پیروی‌کنندگان.....
۲۶۰	۸-۱۸-۳ فیدهای RSS.....
۲۶۱	۸-۱۸-۴ ویدیو ضبط شده (پادکست).....
۲۶۱	۸-۱۹ پردازش ابری.....
۲۶۲	۸-۱۹-۱ مزایای پردازش ابری.....
۲۶۳	۸-۱۹-۲ چالش‌های پیش روی پردازش ابری.....
۲۶۳	خلاصه فصل هشتم.....
۲۶۴	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هشتم.....
۲۶۷	پاسخنامه.....

۲۶۹	منابع.....
-----	------------

پیشگفتار

آنچه که امروزه برای مدیران سطوح مختلف سازمانی و بالأخص برای مدیران عالی و استراتژیک در سازمان‌های بزرگ و پیچیده‌ای مثل شرکت‌های بین‌المللی، چندملیتی و جهانی به‌عنوان یک واقعیت پذیرفته شده، مبرز و مسلم است، این است که به‌طور قطع و یقین بین توانمندی یک شرکت برای استفاده از تکنولوژی اطلاعات و اجرای استراتژی‌های کاری و رسیدن به هدف‌های کسب‌وکارش در عرصه‌های داخلی و خارجی، رابطه مستقلی وجود دارد. چرا که نیل به هدف‌ها و آرمان‌ها در شرکت‌های امروزی که سازمان‌های هزاره سوم مشهور هستند، معمولاً بستگی به این دارد که سیستم‌هایش اطلاعاتی مدیریتی‌اش چگونه کار می‌کند. افزایش سهم بازاری شرکت، افزایش کیفیت کالاها و خدمات، کاهش قیمت آن‌ها و رقابتی‌تر شدن محصولاتشان و یا تولید و ارائه محصولات و خدمات نوین و درنهایت افزایش بهره‌وری کارکنان به نوع و کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی شرکت بستگی دارد. هرچه مدیری در مورد این رابطه‌ها، بیشتر بداند، موفق‌تر، کارتر و اثربخش‌تر عمل خواهد کرد. امروزه شرکت‌های بزرگ، بیشتر بر روی سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت مؤثر آن‌ها، سرمایه‌گذاری می‌کنند، تا به شش هدف کاری خود برسند که عبارت‌اند از: تولید و ارائه محصولات و خدمات جدید، تدوین مدل‌های کاری نوین، ایجاد صمیمیت و نزدیکی بیشتر با مشتری و تأمین‌کننده، نیل به تصمیم‌گیری بهتر، ایجاد مزیت‌های رقابتی و درنهایت، بقا و ماندگاری.

پس بنابراین، به این نتیجه می‌رسیم که سیستم‌های اطلاعاتی نقش به‌سزا و ارزشمندی در همه زمینه‌ها، بالأخص در عرضه تجارت داخلی و بین‌المللی ایفا می‌کنند. این سیستم‌ها به تسهیل و تسریع امور در این زمینه کمک‌های شایانی کرده و مناقشات تجاری بین شرکت‌ها و مؤسسات داخلی و خارجی را به حداقل رسانیده و در ارتقای سطح رفاه و بهبود امور اقتصادی ملل تأثیر غیرقابل انکاری دارند. لذا برای آشنایی بیشتر دانشجویان رشته مدیریت و گرایش‌های مختلف آن با سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، گونه‌ها و سنخ‌شناسی بهتر آن‌ها و شناخت نقش و تأثیر آن‌ها در تعالی سازمانی، به‌خصوص در سازمان‌های تجاری و خدماتی، این کتاب با رعایت سرفصل‌های تعیین شده وزارت علوم، در قالب هشت فصل، دانشجویان مقاطع کارشناسی و کارشناس ارشد مدیریت را به شرح زیر با مفاهیم، مباحث و کارکردها و نقش‌آفرینی این سیستم‌ها در سازمان‌ها آشنا می‌سازد.

فصل اول. در این فصل، سه مفهوم اصلی و کلیدی «سیستم»، «اطلاعات» و «مدیریت» در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت به همراه تاریخچه سیستم‌های اطلاعاتی سنتی، سیر تکامل علم سیستم‌های اطلاعاتی، ظهور پارادایم علمی جدید در این عرصه، ابهامات مفهومی پارادایم کلاسیک، برداشت‌های متفاوت از مفهوم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت حتی در عصر حاضر که به عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات معروف است و درنهایت، مدل سایبرنتیک سیستم‌های اطلاعاتی مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

فصل دوم. تأکید اصلی این فصل بر روی انواع سیستم‌ها و زیرسیستم‌های درون سیستم اصلی اطلاعات مدیریت، خصوصیات اصلی و فرعی یک سیستم، نحوه ایجاد کارآمدی در سیستم‌ها و نیز طراحی و کنترل سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بوده و با ارائه توضیحات لازم در مورد تعاریف مختلفی که از سوی صاحب‌نظران در مورد سیستم‌ها بیان می‌شود، نحوه طراحی یک سیستم کارآمد را تشریح و درنهایت در مورد شیوه‌های کنترلی سیستم‌ها و نقش آن‌ها در ایجاد، نگهداری و تضمین سلامت سیستم‌ها به بحث و بررسی در مورد سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت ادامه می‌دهد.

فصل سوم. این فصل درباره مفاهیم مرتبط با «اطلاعات»، مثل راستین‌سنجی، افزونگی و سن و کیفیت و نیز کاربرد مفاهیم اطلاعاتی در طراحی سیستم اطلاعات، به

همراه داده‌پردازی و تصمیم‌گیری و سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر دانش و سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر یادگیری بحث می‌کند. یکی دیگر از مفاهیم مورد تأکید در این فصل، مفهوم کارایی اطلاعات است که در قالب چهار نوع کارایی، یعنی کارایی فرم، کارایی محل، کارایی زمان و کارایی مالکیت مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

فصل چهارم. مباحث مورد تأکید در این فصل عبارت‌اند از: گونه‌های مختلف سیستم‌های اطلاعاتی مثل سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، منابع انسانی، مالی، حسابداری، بازاریابی، تولید، استراتژیک، سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبان تصمیم‌گیری‌های گروهی و فردی و اجرایی و نیز تقسیم‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی برحسب سطح سازمانی و تقسیم‌بندی آن‌ها براساس نوع حمایت و درنهایت برحسب فناوری‌های حمایت از تصمیم که در قالب آن سیستم‌های حمایت از تصمیم گروهی (GDSS)، سیستم‌های اطلاعات مدیریت عالی (EIS)، سیستم‌های خبره (ES)، سیستم شبکه‌های عصبی مصنوعی (ANN)، سیستم‌های پشتیبان مدیران اجرایی (ESS) و سیستم‌های حمایتی ترکیبی (CSS) به‌طور تفصیلی مورد بحث و بررسی قرار خواهند گرفت.

فصل پنجم. در این فصل، در مورد مفاهیم و موضوعاتی مثل مزایای پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، مبانی اطلاعاتی تصمیم‌گیری مدیران، جایگاه و کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در امور تولیدی، مالی و بازاریابی، پیش‌نیازهای یک سیستم اطلاعات مدیریت موفق، نقش کامپیوترها در سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و استقلال یک سیستم اطلاعاتی مدیریت نسبت به کامپیوتر بحث خواهد شد. همچنین این فصل اثرات MIS را در عمل مورد مذاقه قرار داده و شناسایی نیازهای اطلاعاتی سازمان و مدیران و توسعه سیستم اطلاعات مدیریت را به بحث و بررسی قرار خواهد داد.

فصل ششم. این فصل، با مفاهیم و موضوعاتی مثل تولید داده، دست‌کاری داده‌ها، دلایل نیاز به سیستم‌های مکانیزه حمایت از تصمیم، مزایا و معایب سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در سازمان، تأثیر هوش مصنوعی بر روی سیستم‌های پشتیبان تصمیم، سیستم‌های خبره و هوش مصنوعی و نیز تعامل انسان و رایانه در حوزه مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی سروکار دارد و بر ویژگی‌هایی از انسان‌ها و رایانه‌ها که منجر به هم‌افزایی (سینرژی) می‌شوند، تأکید دارد. اجزای تشکیل دهنده یک سیستم اطلاعاتی، اعم از داده‌ها، سخت‌افزار، نرم‌افزار، ارتباطات، افراد و فرایندها از جمله موارد مورد تأکید در این فصل می‌باشند.

فصل هفتم. در این فصل، موضوعاتی مثل نحوه عمل و ضرورت سیستم‌های اطلاعاتی، چگونگی تغییر تجارت توسط سیستم‌های اطلاعاتی، مباحث جدید سیستم‌های اطلاعاتی، مدل‌های تجاری و خدمات و محصولات جدید، نقش سیستم‌های اطلاعاتی در تصمیم‌گیری‌های کارآمدتر و بهتر و ایجاد مزیت رقابتی، نقش سیستم‌های اطلاعاتی در تغییر و بهبود سازمانی، طراحی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و توسعه برنامه‌های کاربردی سریع مورد توجه نگارنده قرار گرفته است. سه رکن اصلی «سازمان»، «مدیریت» و «فناوری» که در شکل‌گیری سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت نقش ویژه‌ای را ایفا می‌کنند، از مباحث دیگر مورد بحث در این فصل است.

فصل هشتم. و در نهایت، فصل پایانی کتاب حاضر نیز مباحثی نوین حاکم بر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، یعنی اینترنت و شبکه جهانی وب، سیستم‌های نام‌گذاری دامنه، انواع اتصالات اینترنتی، تفاوت‌ها و تشابه‌های اینترنت، اینترنت، اکسترانت، اینترنت همه‌چیز (اشیا)، پروتکل‌های اینترنتی، کلاینت‌ها و سرورها، دارک وب، دیپ وب و نحوه دسترسی به آن‌ها، چگونگی جلوگیری از افشای داده‌ها، ابزارهای گشت‌وگذار در اینترنت، موتورهای جست‌وجو و دایرکتوری‌ها، و شبکه‌های اجتماعی، توئیتر، وبلاگ‌ها، ویکی‌ها، لینکد این‌ها، پادکست‌ها و فیدهای RSS را مورد بحث و بررسی قرار می‌دهد.

در پایان یادآور می‌شود که دامنه علم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات، بسیار وسیع‌تر از آن است که در قالب یک کتاب درسی بگنجد و هر روز مرز گستری دانشی بیشتری در آن، صورت گرفته و اصول و مفاهیم و نظریه‌های جدیدی پا به عرصه حیات می‌گذارند. از طرف دیگر نیز بضاعت علمی نگارنده، اندک است. لذا، ضمن عرض پوزش از خوانندگان محترم کتاب، از کلیه اندیشمندان و صاحب‌نظران علوم مدیریت و فناوری اطلاعات، تقاضا می‌شود با ارائه رهنمودهای ارزنده خویش، ما را در افزایش غنای علمی کتاب در چاپ‌های بعدی یاری کنند.

حسن الوداری

فصل اول

مفاهیم اصلی و تاریخچه سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

هدف کلی

پس از مطالعه این فصل، دانشجو با سه مفهوم اصلی و کلیدی سیستم، اطلاعات و مدیریت در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و نیز تاریخچه سیستم‌های اطلاعاتی سنتی، سیر تکامل علم سیستم‌های اطلاعاتی، ظهور پارادایم علمی جدید در این عرصه و درنهایت با مدل سایبرنتیک آن آشنا می‌شود.

هدف‌های یادگیری

پس از مطالعه این فصل، دانشجو باید بتواند:

۱. مفاهیم کلیدی سیستم، اطلاعات و مدیریت را توضیح دهد.
۲. تاریخچه کلی سیستم‌های اطلاعاتی سنتی را شرح دهد.
۳. سیر تکامل علم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت را بیان کند.
۴. سیر تکامل علم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت را بنویسد.
۵. نحوه ظهور پارادایم علمی جدید در حوزه MIS را بیان کند.
۶. برداشت‌های متفاوت از علم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت را توضیح دهد.
۷. مدل سایبرنتیک کلاسیک از علم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت را شرح دهد.

مقدمه

علم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت (MIS)^۱ یکی از شاخه‌های مربوط به علوم اطلاعات و یا به عبارت دقیق‌تر، زیرمجموعه علوم سیستم‌هاست که سابقه علمی ۵۰ ساله دارد. اگرچه این پارادایم علمی جدید، تاکنون تحولات و دگرگونی‌های چشم‌گیری را تجربه کرده است، ولی در قیاس با سایر علوم مرتبط با خود، همانند تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (ICT)^۲، هوش مصنوعی (AI)^۳ و علوم شناختی (C S)^۴، هنوز راهی طولانی و پرفراز و نشیبی را در پیش روی خود دارد. علی‌رغم این راه پرفراز و نشیب پیش رو، مفهوم MIS که در سال ۱۹۶۵ در آمریکا شکل گرفت، در همان سال‌های اولیه، به سرعت در اکثر مراکز آکادمیک جهان و به خصوص دیپارتمان‌های مدیریت نفوذ پیدا کرد و فراگیر شد (محمودی، ۱۳۸۱). درواقع، این رشته علمی تقریباً دو سوم سیر تکاملی خود را تا سال ۱۹۹۰ پیمود و از آن تاریخ به بعد، تحول قابل ملاحظه‌ای به جز این دهه آخر نداشت. در سال‌های اخیر، بسیاری از محققین و دانشمندان علوم اطلاعات، مطالعات و تحقیقات مهمی را پیرامون تحولات MIS انجام داده و هر کدام از زاویه و دیدگاه متفاوتی به مسئله نگریسته و راه‌حلی را برای توسعه و تکامل آن ارائه داده‌اند.

در این فصل، ابتدا سه واژه اصلی تشکیل دهنده علم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، یعنی مفاهیم سیستم، اطلاعات و مدیریت و رابطه آن‌ها با یکدیگر، به اجمال توضیح داده شده و سپس مباحثی مقدماتی آن نظیر، سیر تکامل سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، مقدمه‌ای بر تاریخچه سیستم‌های اطلاعاتی سنتی، ظهور پارادایم علمی جدید در عرصه MIS، ابهامات مفهومی پارادایم کلاسیک و برداشت‌های متفاوت از MIS مورد بحث و بررسی قرار خواهند گرفت.

۱-۱ مفهوم سیستم

یک سیستم آرایه‌ای از اجزا است که برای کسب هدف مشترک، یا هدف‌های متعدد، از طریقه پذیرش داده، پردازش آن و تولید بازده، به روشی سازمان یافته با یکدیگر کار می‌کنند (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۵). مثال‌های زیر را در نظر بگیرید:

-
1. Management Information Systems
 2. Information and Communication Technology
 3. Artificial Intelligence
 4. Cognitive Science

یک سیستم مطلوب، از اجزای الکترونیکی و مکانیکی متعددی مانند هد لیزری، آمپلی‌فایر (تقویت‌کننده)، برابر ساز و این قبیل موارد تشکیل شده است. این سیستم از درون‌داد به شکل نیروی الکتریکی و صدایی که بر روی وسیله‌ای مانند سی دی (دیسک فشرده) یا دیسک DVD ضبط شده، استفاده کرده و داده‌های ورودی را برای تولید مجدد موسیقی و دیگر صداها پردازش می‌کند. این اجزا برای نیل به هدف با یکدیگر همکاری می‌کنند.

تعداد دفعاتی را در نظر بگیرید که اصطلاح «سیستم را شکست بده» را شنیده‌اید. در این اصطلاح، سیستم به معنی سازمانی از افراد - شرکت (شرکتی دولتی، شرکتی تجاری، یا هر بوروکراسی دیگری) است. سازمان‌ها هم سیستم‌هایی متشکل از اجزا و افرادی هستند که درون واحدها و بخش‌ها، سازمان‌دهی شده‌اند و برای کسب هدفی مشترک با یکدیگر کار می‌کنند.

برحسب نحوه جریان اطلاعات در درون یک سیستم، سیستم‌ها بسته یا باز هستند. یک سیستم بسته، منفرد و تنها بوده، با سیستم دیگری رابطه نداشته، هیچ جریانی از سیستم دیگری به درون آن نرفته و هیچ جریانی نیز از آن به سیستم دیگری نمی‌رود. برای مثال، یک سیستم قبض نویسی کوچک که هنگام وارد کردن داده‌ها به وسیله صفحه‌کلید توسط کارمندان، قبض را چاپ کرده و برش می‌زند، سیستمی بسته است. درحالی‌که یک سیستم باز، با دیگر سیستم‌ها ارتباط و تعامل دارد. برای مثال، یک سیستم حسابداری که حساب‌های دریافتی، حساب‌های پرداختی، و جریان وجوه نقد را ثبت می‌کند، چون ارقام مربوط به لیست حقوق را از سیستم دیگری به نام سیستم حقوق و دستمزد دریافت می‌کند، سیستمی باز تلقی می‌شود. سیستم‌های فرعی، به نوبه خود، همیشه باز هستند چراکه به مثابه اجزائی از یک سیستم بزرگ‌تر باید اطلاعات را از سیستم‌های فرعی دیگر دریافت کرده یا ارسال کنند. شرکت‌ها به طور فزاینده‌ای سیستم‌های اطلاعاتی رابط باز را به کار می‌برند تا به وضعیتی دست یابند که در آن تمام مؤلفه‌های سیستم در حالت تعادل به سر ببرند و ثبات کامل بر سیستم حاکم شود (کردنائیچ و سرمدی، ۱۳۸۴). سپس، هر سیستم به عنوان ماژولی از سیستمی بزرگ‌تر قلمداد شود، و ماژول‌ها با یکدیگر رابطه داشته و با یکدیگر داده و اطلاعات مبادله می‌کنند. بسیاری از سازمان‌ها برای اینکه میزان همکاری خود را با سایر سازمان‌ها و مؤسسات بهبود بخشند، سیستم‌های

اطلاعاتی خود را با سیستم‌های شرکای تجاری‌شان که به‌طور عمده عرضه‌کنندگان و مشتریان هستند، مرتبط می‌کنند (افی آژ، ۲۰۰۹).^۱

یک سیستم، گروهی از اجزای وابسته به هم است که با پذیرش ورودی‌ها و تولید خروجی‌ها در یک فرایند تبدیل، سازمان‌دهی شده و در راستای یک هدف مشترک همکاری می‌کنند. اجزای وابسته به هم که با یکدیگر به‌صورت سیستماتیک برای ایجاد یک سیستم، آرایش یافته‌اند، زیرسیستم نامیده می‌شوند. به عبارت ساده‌تر، سیستم مجموعه‌ای از عناصری است که برای تکمیل یک هدف و حصول به آن، با یکدیگر همکاری می‌کنند. سیستم‌ها ممکن است فیزیکی باشند، مانند خورشید و سیاره‌های آن؛ یا زیست‌شناختی باشند، مثل بدن انسان؛ یا تکنولوژیکی باشند، نظیر پالایشگاه نفت و یا اینکه اجتماعی / اقتصادی باشند، همانند یک سازمان کاری. به‌طور کلی، مفاهیم مربوط به سیستم، مبنای اصلی و زمینه‌ای سیستم‌های اطلاعات می‌باشند (سامگتھاران و مینمول، ۲۰۱۵).

۱-۲ مفهوم اطلاعات

اطلاعات منبع بسیار مهمی برای افراد و سازمان‌ها می‌باشند، ولی تمام اطلاعات موجود، مفید نیستند. داستان زیر را در نظر بگیرید. دو نفر که با بالن هوایی مشغول گشت‌وگذار بودند، با باد غیرمنتظره‌ای مواجه شدند که به سرعت آن‌ها را از مسیر خود خارج ساخت. وقتی توانستند بالن خود را پایین‌تر بیاورند، از کشاورزی که بر روی زمین خودکار می‌کرد، پرسیدند که «ما کجا هستیم؟». کشاورز پاسخ داد «شما دقیقاً بالای مزرعه ذرت هستید!». بالن‌سواران به یکدیگر نگاه کردند و یکی از آن‌ها با ناراحتی گفت «برخی اطلاعات بسیار دقیق و کاملاً بی‌فایده هستند!». برای اینکه اطلاعات مفید باشند، باید مربوط، کامل، صحیح و جدید باشند و در کسب‌وکار مربوطه، گردآوری اطلاعات باید به لحاظ اقتصادی به صرفه باشد. جدول ۱-۱، ویژگی‌های اصلی و مهم اطلاعات مفید را نشان می‌دهد (افی آژ، ۲۰۰۹).

1. Effy Oz

2. Samgadharan & Minimol

جدول ۱-۱. ویژگی‌های اطلاعات مفید

اطلاعات باید با مشکل موردنظر، مرتبط باشد. برای مثال، جمع تعداد سال‌های تحصیل، ممکن است با شایستگی فرد برای تقبل یک شغل جدید فنی، ارتباطی نداشته باشد. بلکه اطلاعات مربوط و مرتبط، این است که فرد موردنظر سال‌های زیادی را صرف تحصیل در رشته مهندسی مکانیک کرده و تجربه سالیان زیادی را دارا باشد. همچنین، اطلاعات باید به شیوه‌ای ارائه شوند که به فرد در درک آن، در بافت خاصی کمک کند.	مربوط باشد.
اطلاعات ناقص در اغلب موارد بدتر از عدم وجود اطلاعات است. برای مثال، چنانچه داده‌های بازاریابی در مورد درآمد خانوارها همراه با اطلاعات کامل و جامع در مورد عادات‌های مصرفی جامعه هدف نباشد، ممکن است منجر به اخذ تصمیمات زیانباری شود.	کامل باشد.
اطلاعات اشتباه می‌توانند به تصمیمات فاجعه باری منجر شوند. برای مثال، اطلاعات اشتباه در مورد واکنش بیمار به پنی‌سیلین ممکن است، منجر شود تا پزشک به بیمار آسیب جدی برساند، درحالی‌که آن پزشک خیال می‌کند، در حال کمک به بیمار است.	صحیح باشد.
تصمیمات اغلب بر مبنای آخرین اطلاعات موجود اتخاذ می‌شوند، لیکن چیزی که تا دیروز به مثابه حقیقت قلمداد می‌شد، ممکن است امروز دیگر حقیقت نباشد. برای مثال، یک تصمیم کوتاه‌مدت سرمایه‌گذاری مبنی بر خرید سهام در امروز و بر مبنای قیمت‌های دیروز سهام، چنانچه قیمت‌های سهام در این فاصله زمانی، افزایش یافته باشند، ممکن است اشتباهی پرهزینه باشد.	جدید باشد.
در یک بافت تجاری، باید هزینه کسب اطلاعات، به‌عنوان یکی از عناصر هزینه در تصمیم‌گیری قلمداد شود. برای نمونه، جهت کاهش ریسک شکست در امر بازاریابی، میزان تقاضا برای محصول جدید باید مورد مطالعه قرار بگیرد؛ اما اگر پژوهش بازار، بسیار پرهزینه باشد، هزینه کسب اطلاعات می‌تواند، منافع حاصل از فروش را کاهش دهد.	مقرون‌به‌صرفه باشد.

(منبع: Effy Oz, 2009)

در حقیقت، اطلاعات یک عبارت مبهمی بوده و برای ارائه داده‌هایی استفاده می‌شود که درک و برداشت دریافت‌کننده‌اش را تغییر می‌دهد. آن به طراحی استراتژیک و کنترل مدیریتی از طریق اضافه کردن چیزی به یک ارائه، تصحیح یا تأیید بعضی از اطلاعات قبلی، یا ایفا کردن نقش یک ارزش غیرمنتظره برای دریافت‌کننده که نمی‌توانست آن را پیش‌بینی کند، کمک می‌کند. نسبت داده‌ها به اطلاعات، همانند نسبت مواد خام به محصول تولید شده است؛ به عبارت دیگر، داده‌هایی که پردازش شده و شکل مفید و معنی‌داری را پیدا کرده‌اند، اطلاعات نامیده می‌شوند. به صورت خیلی دقیق‌تر، وقتی که سیستم اطلاعات، داده‌هایی را به شکل غیرقابل استفاده جمع‌آوری کرده و پس از پردازش، آن‌ها را به شکل قابل استفاده درمی‌آورد، آن‌ها به اطلاعاتی برای گیرنده موردنظر تبدیل می‌شوند (قربانی‌زاده، ۱۳۹۳).

هدف‌های اصلی اطلاعات؛ اطلاع‌رسانی، ارزیابی، یا متقاعد کردن افراد است و آن برای شناسایی مشکلات، حل آن‌ها، تصمیم‌گیری و طراحی و بر عهده گرفتن کنترل فعالیت‌ها، لازم است. اطلاعات در زمینه‌های خاص تصمیم‌گیری که در آن، احتمالات متصل به نتایج قابل انتظار در یک موقعیت تصمیم‌گیری را تغییر می‌دهد، دارای ارزش است. به‌طور کلی، اطلاعات؛ یک واقعیت، یک واحد داده، یک مشاهده، استنباط یا هر چیز دیگری است که به معلومات قبلی اضافه می‌شود و هدف اصلی آن کاهش دادن احتمالات و حدس و گمان‌ها درباره موقعیت تصمیم‌گیری و پیامدهای آن است، تا اینکه تصمیمات واقعی‌تری اتخاذ شود (سامگتھاران و مینمول^۱، ۲۰۱۵).

۱-۳ مفهوم مدیریت

قدر مسلم این است که تعداد مدیران و رهبران بزرگ و شناخته شده در دنیای تجارت و کسب‌وکار نسبت به هم‌تایان خود در عالم سیاست و نیز عرصه مسائل سیستمی، خیلی کمتر است. به‌نظر دونالد کروزر، یکی از دلایل اصلی چنین امری در سازمان‌های تجاری، عدم وجود اجماع و یا حداقل عدم توافق نسبی اندیشمندان سازمانی در مورد ماهیت واقعی واژه «مدیریت» در چنین سازمان‌هایی است؛ به‌عبارت دیگر، آنان در زمینه تعیین ویژگی‌های یک مدیر اثربخش از شاخص‌ها و ملاک‌های متفاوتی استفاده می‌کنند. دلیل دیگر این مسئله به‌زعم کروزر، تبلیغات گسترده و بزرگ‌نمایی رسانه‌های گروهی است. به‌طوری‌که در طول تاریخ، همیشه ارباب رسانه‌ها تلاششان بر این بود که سیاستمداران حکومتی و بزرگان لشکری را خیلی بیشتر از مردان بزرگ تجاری در معرض دید عموم قرار داده و کارهای آنان را به‌صورت برجسته‌تری نشان دهند (گیل^۲، ۲۰۰۶)؛ اما بهر حال، امروزه مدیریت در هر حیطه و در هر نوع سازمانی، یکی از مهم‌ترین و بحث‌انگیزترین موضوعات بشری^۳ است که به‌شدت نیاز به مطالعه، تحقیق و آموزش و یادگیری دارد، چراکه علی‌رغم گذشت سالیان متمادی از باب شدن مباحث مدیریت و رهبری در سازمان‌ها، متأسفانه سیر تکاملی آن کند بوده و باید در آینده این امر مهم با شدت بیشتری ادامه یابد. البته یکی از دلایل اصلی آن، عدم تمایل اکثر

1. Sarngadharan and Minimol

2. Gill

3. Topics for Humankind