ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος **13**

Λίγα λόγια για τους συγγραφείς **21**

Ευχαριστίες **23**

Μέρος 1 Τα θεμέλια 27

Κεφάλαιο 1 Τα πληροφοριακά συστήματα και οι οργανισμοί **29**

Στόχοι κεφαλαίου 29
Εισαγωγή 32
1.1 Εξάρτηση από τις πληροφορίες 34
1.2 Η τεχνολογική υποδομή 38
1.3 Χρήση της τεχνολογίας ΠΣ για προσθήκη αξίας 43
1.4 Το γενικότερο πλαίσιο της διαχείρισης ΠΣ: ένα μοντέλο αλληλεπίδρασης 49
1.5 Ενδιαφερόμενοι των ΠΣ 52
1.6 Το πλαίσιο των ΠΣ 55
1.7 Αλληλεπίδραση μεταξύ ΠΣ και πλαισίου 62
1.8 Διαδικασίες υλοποίησης και μάθησης 64
1.9 Εκτίμηση των αποτελεσμάτων 67
1.10 Οι προκλήσεις της διαχείρισης των ΠΣ 70
Συμπεράσματα 73
Ερωτήσεις κεφαλαίου 74
Πρόσθετη βιβλιογραφία 74

Κεφάλαιο 2 Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφοριακών συστημάτων **77**

Στόχοι κεφαλαίου 77
Εισαγωγή 80
2.1 Η εξέλιξη των ΠΣ 82

2.2 Ταξινόμηση των ΠΣ 83
2.3 Διαχείριση ροής πληροφοριών με συστήματα εταιρικού εύρους 98
2.4 Συστήματα διαχείρισης γνώσης 104
2.5 Διαχείριση των πελατειακών διεργασιών με CRM 113
2.6 Χρήση ΠΣ πέρα από τα εταιρικά όρια 120
2.7 Ψηφιακή αναζήτηση και συμμετοχή του πελάτη 132
Συμπεράσματα 138
Ερωτήσεις κεφαλαίου 139
Πρόσθετη βιβλιογραφία 140

Κεφάλαιο 3 Το κοινωνικό πλαίσιο των πληροφοριακών συστημάτων 143

Στόχοι κεφαλαίου 143
Εισαγωγή 145
3.1 Πολιτικό πλαίσιο 147
3.2 Οικονομικό πλαίσιο 152
3.3 Πολιτιστικό πλαίσιο 157
3.4 Νομικό πλαίσιο (1) – απόρρητο δεδομένων 164
3.5 Νομικό πλαίσιο (2) – πνευματική ιδιοκτησία 171
3.6 Ηθική, ενδιαφερόμενοι και πλαίσια 177
3.7 Μπορούμε να κερδίσουμε από την ηθική συμπεριφορά; 185
Συμπεράσματα 189
Ερωτήσεις κεφαλαίου 191
Πρόσθετη βιβλιογραφία 192

Μέρος 2 Στρατηγική 193

Κεφάλαιο 4 Χρήση των πληροφοριακών συστημάτων για την αναδιαμόρφωση της στρατηγικής 195

Στόχοι κεφαλαίου 195
Εισαγωγή 197
4.1 Ζητήματα ανάπτυξης μιας στρατηγικής ΠΣ 199
4.2 Τα ΠΣ από στρατηγική άποψη 211
4.3 Ευθυγράμμιση των ΠΣ με την επιχειρηματική στρατηγική 227
4.4 Τοποθέτηση μοντέλων ηλεκτρονικού επιχειρείν μέσα στην εταιρεία 234
4.5 Ευκαιρίες και προβλήματα του σχεδιασμού ΠΣ 239
Συμπεράσματα 244

Ερωτήσεις κεφαλαίου 245
Πρόσθετη βιβλιογραφία 245
Σύνδεσμοι στον Ιστό 247

Κεφάλαιο 5 Χρήση των πληροφοριακών συστημάτων για την αναθεώρηση των επιχειρηματικών διεργασιών 249

Στόχοι κεφαλαίου 249
Εισαγωγή 251
5.1 Αναθεώρηση και καινοτομίες στις επιχειρηματικές διεργασίες 254
5.2 Προσεγγίσεις στις καινοτομίες των διεργασιών 258
5.3 Ο ρόλος των ΠΣ στις αλλαγές των διεργασιών 268
5.4 Παραδείγματα αλλαγών διεργασιών με βάση ΠΣ 275
5.5 Διαχείριση της καινοτομίας στις διεργασίες 285
Συμπεράσματα 290
Ερωτήσεις κεφαλαίου 291
Πρόσθετη βιβλιογραφία 292
Σύνδεσμοι στον Ιστό 292

Μέρος 3 Οργανισμός 293

Κεφάλαιο 6 Κουλτούρα, δομή και πολιτική 295

Στόχοι κεφαλαίου 295
Εισαγωγή 298
6.1 Κουλτούρα και ΠΣ 300
6.2 Το ΠΣ μπορεί να υποστηρίξει συγκεντρωτική ή τοπική λήψη αποφάσεων 311
6.3 Δομές υποστήριξης επιχειρηματικών εγχειρημάτων με βάση ΠΣ 319
6.4 Τα ΠΣ επιτρέπουν νέες δομές 323
6.5 Οι πολιτικές πλευρές των ΠΣ 329
Συμπεράσματα 334
Ερωτήσεις κεφαλαίου 335
Πρόσθετη βιβλιογραφία 336

Κεφάλαιο 7 Οργάνωση και τοποθέτηση δραστηριοτήτων πληροφοριακών συστημάτων 337

Στόχοι κεφαλαίου 337
Εισαγωγή 339
7.1 Εναλλακτικοί τρόποι δόμησης δραστηριοτήτων ΠΣ 341
7.2 Ανάθεση σε τρίτους ή εσωτερικά; 353
7.3 Χρέωση για δραστηριότητες ΠΣ 365
7.4 Διαχείριση ΠΣ σαν να ήταν συνεταιρισμός τριών ομάδων ενδιαφερομένων 369
7.5 Προσωπικό ΠΣ 375
7.6 Διακυβέρνηση των ΠΣ 377
Συμπεράσματα 380
Ερωτήσεις κεφαλαίου 381
Πρόσθετη βιβλιογραφία 382
Σύνδεσμοι στον Ιστό 383

Κεφάλαιο 8 Άνθρωποι και πληροφοριακά συστήματα 385

Στόχοι κεφαλαίου 385
Εισαγωγή 387
8.1 Οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν με το ευρύτερο πλαίσιο 389
8.2 Αλληλεπίδραση ανθρώπου-υπολογιστή 393
8.3 Το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας TAM και το μοντέλο UTAUT 397
8.4 Θεωρίες των ανθρώπινων αναγκών 404
8.5 Χρήση του ΠΣ για αφοσίωση ή για έλεγχο; 411
8.6 Διαχείριση κατανεμημένης εργασίας 420
8.7 Οι συνέπειες της κοινωνικο-τεχνικής προσέγγισης στη σχεδίαση 427
Συμπεράσματα 431
Ερωτήσεις κεφαλαίου 432
Πρόσθετη βιβλιογραφία 433

Μέρος 4 Υλοποίηση 435

Κεφάλαιο 9 Διαχείριση της υλοποίησης 437

Στόχοι κεφαλαίου 437
Εισαγωγή 440

9.1 Μοντέλα αλλαγής – προγραμματισμού, αναδυόμενα, συμμετοχής και πολιτικής 442
9.2 Σύσταση του έργου 454
9.3 Έλεγχος του έργου 459
9.4 Προγράμματα – διαχείριση μιας σειράς έργων 469
9.5 Χτίσιμο του ενεργοποιημένου περιβάλλοντος 476
Συμπεράσματα 481
Ερωτήσεις κεφαλαίου 482
Πρόσθετη βιβλιογραφία 483
Σύνδεσμοι στον Ιστό 484

Κεφάλαιο 10 Το κόστος και τα οφέλη των πληροφοριακών συστημάτων 485

Στόχοι κεφαλαίου 485
Εισαγωγή 488
10.1 Τυπικές-λογικές μέθοδοι αξιολόγησης προτάσεων ΠΣ 490
10.2 Το κόστος των ΠΣ 491
10.3 Τα οφέλη των ΠΣ 495
10.4 Δημιουργία ενός ισορροπημένου χαρτοφυλακίου ειδών έργων 502
10.5 Προβλήματα της τυπικής-λογικής αξιολόγησης 506
10.6 Ευρύτερα κριτήρια για την αξιολόγηση των ΠΣ 510
10.7 Οργάνωση της αξιολόγησης ΠΣ 516
Συμπεράσματα 520
Ερωτήσεις κεφαλαίου 521
Πρόσθετη βιβλιογραφία 522

Γλωσσάρι 523

Βιβλιογραφία 537

Ευρετήριο 555