

Spis treści

Wstęp	9
--------------------	----------

Rozdział 1

Informacja we współczesnym świecie	19
1.1. Definicja informacji	20
1.2. Rodzaje informacji.....	24
1.3. Charakterystyka informacji	27
1.4. Źródła i sposoby pozyskiwania informacji.....	35
1.5. Zakłócenia przekazu informacji.....	42
1.5.1. Luka informacyjna.....	43
1.5.2. Zniekształcenia informacji	46
1.5.3. Straty informacyjne	49
1.5.4. Przeciążenie informacją	51

Rozdział 2

Zarządzanie informacją	59
2.1. Istota zarządzania informacją.....	59
2.2. Klasyfikacje funkcji zarządzania informacją	66
2.3. Pozyskiwanie informacji w procesie zarządzania informacją.....	68
2.4. Technologia w zarządzaniu informacją.....	73
2.4.1. Rola technologii w zarządzaniu informacją	73
2.4.2. Technologie informacyjne i ich rozwój	77
2.4.3. Podstawowe narzędzia do zarządzania informacją	83

Rozdział 3

Zarządzanie informacją w organizacjach zhierarchizowanych.....	87
3.1. Organizacja zhierarchizowana.....	87
3.1.1. Definicja i cechy organizacji zhierarchizowanej	88
3.1.2. Przepływy informacyjne w organizacji zhierarchizowanej	93
3.1.3. Informacja w zarządzaniu organizacją zhierarchizowaną	101
3.2. Typy organizacji zhierarchizowanych.....	108
3.2.1. Publiczne organizacje zhierarchizowane.....	108
3.2.1.1. Organizacje zapewniające bezpieczeństwo państwa.....	110
3.2.1.2. Administracja publiczna.....	115
3.2.2. Komercyjne organizacje zhierarchizowane.....	120
3.2.2.1. Instytucje finansowe	120
3.2.2.2. Przedsiębiorstwa produkcyjne	129

Rozdział 4

Systemy informacyjne w zarządzaniu informacją	139
4.1. Systemy informacyjne zarządzania.....	139
4.1.1. Definicje i budowa systemu informacyjnego	140
4.1.2. Rola systemów informacyjnych w zarządzaniu informacją	143
4.2. Rodzaje systemów informacyjnych	145
4.2.1. Systemy ewidencyjno-transakcyjne.....	147
4.2.2. Systemy informowania kierownictwa.....	148
4.2.3. Systemy doradcze	151
4.2.4. Zintegrowane systemy informacyjne wspierające procesy zarządzania	160
4.2.5. <i>Cloud Computing</i> – przetwarzanie informacji w „chmurze”	166
4.3. Bazy danych i hurtownie danych.....	173
4.3.1. Charakterystyka bazy danych.....	173
4.3.2. Rodzaje baz danych	176
4.3.3. Hurtownia danych	180
4.3.4. System zarządzania bazą danych.....	185

Rozdział 5

Bezpieczeństwo systemów informacyjnych i informacji.....	187
5.1. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji	188
5.1.1. Polityka bezpieczeństwa informacji	188
5.1.2. Istota zarządzania bezpieczeństwem informacji	190
5.1.3. Poziom bezpieczeństwa informacji	194
5.2. Zagrożenia bezpieczeństwa informacji.....	199

5.3. Stosowane zabezpieczenia	206
5.3.1. Zabezpieczenia nietechniczne	207
5.3.2. Zabezpieczenia techniczne	213

Rozdział 6

Jakość informacji.....	227
6.1. Charakterystyka jakości.....	227
6.1.1. Przegląd definicji jakości.....	227
6.1.2. Pojęcie jakości informacji.....	234
6.2. Ewolucja podejścia do zarządzania jakością	239
6.3. Narzędzia TQM.....	253
6.3.1. Benchmarking	253
6.3.2. Koncepcja „zero defektów”	256
6.3.3. Diagram Ishikawy.....	258
6.3.4. Kaizen (strategia nieustannych usprawnień).....	259
6.3.5. <i>Just in Time</i>	261
6.3.6. Six Sigma.....	263
6.4. Standardy ISO	267

Rozdział 7

Zarządzanie jakością informacji	275
7.1. Jakość jako element strategii konkurencyjności	275
7.1.1. Zarządzanie informacją i jej jakością.....	280
7.1.2. Podnoszenie jakości informacji	285
7.2. Koszty jakości	287
7.2.1. Pojęcie i klasyfikacja kosztów jakości.....	287
7.2.2. Koszty jakości w zarządzaniu organizacją.....	291
7.3. Metody pomiaru i kontroli jakości	297
7.3.1. Pomiar zadowolenia klienta	298
7.3.2. Pomiar jakości procesów.....	301
7.3.3. Ocena jakości usługi informacyjnej.....	307
7.3.4. Kontrola jakości informacji.....	316

Rozdział 8

Ocena jakości informacji w organizacji zhierarchizowanej na przykładzie banku	321
8.1. Ocena jakości informacji w opinii klientów (odbiorców informacji)	324
8.1.1. Korzystanie z usług bankowych w zależności od kanału komunikacji	326
8.1.1.1. Korzystanie z usług finansowych w placówkach bankowych.....	326
8.1.1.2. Korzystanie ze stron internetowych banków	328

8.1.2. Ocena jakości informacji bankowej	332
8.1.2.1. Ocena jakości informacji przekazywanej przez pracowników w bezpośrednich kontaktach	332
8.1.2.2. Ocena jakości informacji przekazywanej na stronach internetowych	340
8.1.3. Zniekształcenia informacji	347
8.1.4. Jakość informacji według oficjalnych raportów	350
8.2. Ocena jakości informacji według jej dostawców	352
8.2.1. Ocena jakości informacji	352
8.2.1.1. Ocena zarządzania informacją i wiedzą w banku	354
8.2.1.2. Jakość dostarczanej informacji	357
8.2.2. Zniekształcanie informacji	362
8.2.3. Analiza jakości informacji na podstawie forów internetowych.....	363
8.3. Wnioski i podsumowanie badań	365
8.3.1. Podsumowanie wyników badań	365
8.3.2. Propozycja modelu oceny jakości informacji w organizacji zhierarchizowanej	369
8.3.3. Ograniczenia badania.....	373
Podsumowanie.....	375
Bibliografia	381
Spis tabel	399
Spis rysunków	401
Spis wykresów	405
Załącznik 1.....	409
Załącznik 2.....	415