
طراحی سازمان‌های متناسب با عصر اطلاعات

تألیف: دکتر اصغر صراف‌زاده

عضو هیأت علمی دانشگاه



سرشناسه : صرافقی زاده، اصغر، ۱۳۳۰-
 عنوان و نام پدید آور : طراحی سازمان‌های متناسب با عصر اطلاعات
 مشخصات نشر : تهران: ترمه، ۱۳۹۳.
 مشخصات ظاهری : ۳۲۰ ص: مصور، جدول، نمودار.
 شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۹۷۸-۴۱۵-۱
 وضعیت فهرست نویسی : فیپای مختصر
 یادداشت : این مدرک در آدرس <http://opac.nlai.ir> قابل دسترسی است.
 شماره کتابشناسی ملی : ۳۶۳۰۴۱۴



♦ نام کتاب: طراحی سازمان‌های متناسب با عصر اطلاعات
 ♦ مؤلف: دکتر اصغر صرافقی زاده
 ♦ حروفچینی و صفحه‌آرایی: اعظم قیطاسی
 ♦ طراح جلد: روجا غمگسار
 ♦ نوبت چاپ: اول ۱۳۹۳
 ♦ ناشر: انتشارات ترمه
 ♦ تیراژ: ۱۱۰۰ نسخه
 ♦ چاپ و صحافی: رسام/چاوش
 ♦ قیمت: ۱۲۰,۰۰۰ ریال
 ♦ شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۹۷۸-۴۱۵-۱

دفتر تولید انتشارات ترمه: تهران خ انقلاب خ ۱۲ فروردین، پلاک ۲۸۶، طبقه اول، واحد ۴

تلفن: ۶۶۹۶۱۸۱۲ - فکس: ۶۶۹۶۱۷۶۹

دفتر فروش انتشارات ترمه: تهران- خ انقلاب- خ ۱۲ فروردین- پلاک ۲۹۰

تلفن: ۶۶۴۰۱۷۸۳ - فکس: ۶۶۴۹۶۶۲۸

www.termehpub.ir

Info@termehpub.ir

تمامی حقوق این اثر محفوظ است. تکثیر یا تولید مجدد آن کلی یا جزء، به هر صورت [چاپ، کپی، صوت، تصویر و انتشار الکترونیکی] بدون اجازه مکتوب ناشر ممنوع است.

پیشگفتار

توسعه فناوری همواره موجب تغییراتی در جوامع و ساز و کارهای آن گردیده است. تغییرات حاصل از دستاوردهای انقلاب صنعتی را به راحتی می‌توان در توسعه جوامع صنعتی و حرکت از جامعه کشاورزی به صنعتی مشاهده کرد. تولید انبوه و توسعه سازمان‌ها، تأثیرات شگرفی بر اقتصاد جوامع و توسعه در ابعاد مختلف و نیز شیوه زندگی افراد را داشته است.

ورود رایانه به سازمان‌ها در دهه ۱۹۵۰ میلادی، اگرچه موجب سرعت بخشیدن به پردازش‌ها در اموری مانند حسابداری، پرسنلی و انبار گردید و نوید ارتقاء کارایی را در عملیات سازمان‌ها می‌داد، لیکن کمتر کسی قادر بود تا رشد این فناوری را چنین شتابان و گسترده پیش‌بینی کند.

نفوذ فناوری اطلاعات به جوامع، در سازمان‌ها تغییرات گسترده‌ای را به همراه داشته است. فناوری اطلاعات با رشد چشمگیر خود طی چند دهه گذشته، توانسته است تغییرات قابل ملاحظه‌ای شگرفی را بر جوامع و سازمان‌ها تحمیل نماید. این تغییرات را می‌توان در ساختارها، فرآیندها، ارتباطات، بهره‌برداری از منابع، تولید و ارائه خدمات مشاهده کرد.

اگرچه تعدادی از مدیران و رهبران سازمان‌ها و جوامع گاهی رویکرد انکار را در برخورد با این فناوری انتخاب نمودند، لیکن اکثر آنها مخصوصاً در جوامع صنعتی و روبه‌رشد، فناوری اطلاعات را فرصتی برای کاهش محدودیت‌های روز افزون و فرصتی برای ارتقاء اثربخشی و کارایی خود دانستند و با نگاهی نوآورانه و تحلیلی-علمی از آن در جهت توسعه خود بهره گرفتند. به گونه‌ای که بسیاری از سازمان‌های توسعه یافته و نوین آن چنان تحت تأثیر این فناوری قرار دارند که ادامه حیات و فعالیت آنها عملاً بدون فناوری اطلاعات غیرممکن خواهد بود.

بنابراین عصر حاضر را که به درستی عصر اطلاعات نامیده‌اند، دنیای شگرفی و رویدادهای غیرمترقبه در گسترده جوامع و سازمان‌ها است و هر روز شاهد نوآوری‌ها در کار، تولید، خدمات و شیوه‌های زندگی هستیم که پیش‌بینی آینده را دشوار می‌نماید.

این کتاب در راستای شناسایی عصر اطلاعات و ویژگی‌های آن تدوین یافته و درصدد است تا تأثیرات حاصل از فناوری را بر سازمان‌ها در این عصر مورد بررسی قرار دهد. گستردگی موضوع و تنوع موضوعات موجب گردید تا نگارنده خود را در چارچوب سرفصل درسی «طراحی سازمان‌های متناسب با عصر اطلاعات» (رشته مدیریت دولتی) محدود نماید، اگرچه بسیاری از موضوعات می‌توانست در ساختار اثر لحاظ شود.

جامعه هدف این اثر، مدیران و رهبران سازمان‌ها، کارشناسان و گروه‌های طراح سازمان‌ها هستند که به دنبال تغییرات در کسب و کار خود و بهره‌مندی از توانمندی‌ها و فرصت‌های فناوری اطلاعات هستند. دانشجویان رشته‌های فناوری اطلاعات و مدیریت می‌توانند از این اثر در راستای توسعه دانش و بینش خود نسبت به مکانیزم‌های کاربردی سازمان‌های نوین بهره‌گیرند. این کتاب به گونه‌ای طراحی گردیده است که بستگی به نیاز مخاطبان می‌تواند به صورت جامع و یا انتخاب فصل‌های مورد نظر مورد بهره‌برداری قرار گیرد. تا آنجایی که نگارنده اطلاع دارد این اثر اولین کتاب در زمینه «طراحی سازمان‌های متناسب با عصر اطلاعات» است که در جهت پاسخگویی و یکسان‌سازی مطالب درسی با همین عنوان تألیف گردیده است. لذا هیچ‌گاه ادعا نمی‌شود که کامل و بدون خطا است.

از پژوهشگران، استادان و فرهیختگان و همکاران معزز خود انتظار دارم که لطف کرده و نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را به روش مقتضی به اینجانب انتقال دهند. تا در راستای غنی‌تر شدن در چاپ‌های بعدی مورد نظر قرار گیرد.

در پایان بر خود وظیفه می‌دانم از کلیه همکاران و دانشجویانی که طی چند سال گذشته در شکل‌گیری این کتاب، به طور مستقیم یا غیرمستقیم تأثیرگذار بوده‌اند، قدردانی نمایم. از مدیریت محترم نشر ترمه جناب آقای غمگسار که امکان چاپ و خاتم‌ها اعظم قیطاسی و روجا غمگسار که در آماده‌سازی اثر نقش بسیار تأثیرگذاری داشتند، تشکر می‌کنم.

دکتر اصغر صراف‌زاده

پاییز ۱۳۹۳

پست الکترونیک مؤلف: Sarafizadeh @ Gmail. com

۲۳	فصل ۱- فناوری اطلاعات و اقتصاد دیجیتالی
۲۵	فناوری و نقش آن در زندگی و کسب و کار
۳۱	اقتصاد دیجیتالی
۳۲	اقتصاد دیجیتالی چیست؟
۳۴	ویژگیهای اقتصاد دیجیتالی چیست؟
۳۶	اقتصاد دیجیتال:
۳۷	شاخص های اقتصاد دانش پایه
۳۸	نقش دولت ها در توسعه اقتصاد دیجیتالی
۳۹	فصل ۲- شرایط اکولوژیک سازمان های نوین
۴۲	۱- فشارهای بازار
۴۲	اقتصاد جهانی شدن
۴۵	استراتژی سازمان ها در محیط رقابتی بین المللی
۴۵	• چند ملیتی
۴۵	• جهانی
۴۶	• بین المللی
۴۶	• فراملیتی
۴۶	تغییر بافت نیروی کار
۴۸	مشتری محوری
۴۸	۲- فشارهای اجتماعی
۴۸	مسئولیت اجتماعی
۴۹	خصوصی سازی
۴۹	مقررات و قوانین دولتی
۵۰	۳- فشارهای فناوری
۵۱	انفجار اطلاعات
۵۱	واکنش سازمان ها نسبت به تغییرات
۵۵	فصل ۳- جامعه اطلاعاتی
۵۷	جامعه اطلاعاتی
۵۹	جامعه اطلاعاتی چیست؟

۶۵	چالشهای ناشی از جامعه اطلاعاتی.....
۶۹	از دست رفتن مشاغل و افزایش بیکاری.....
۷۱	کم‌اهمیت شمردن مرزها.....
۷۱	جامعه اطلاعاتی و فرهنگ.....
۷۲	جامعه اطلاعات و اقتصاد.....
۷۳	جامعه اطلاعاتی و هویت.....
۷۴	جامعه اطلاعاتی و جهانی شدن.....
۷۶	عوامل مؤثر بر جهانی شدن.....
۷۷	نتیجه‌گیری.....
۷۹	فصل ۴- فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعات.....
۸۳	ابعاد فناوری اطلاعات.....
۸۳	بعد فناوری.....
۸۶	کاربردها.....
۸۷	بعد منابع انسانی.....
۸۸	بعد مدیریت.....
۸۹	بعد قوانین و مقررات و روش‌ها.....
۹۰	بعد فرهنگ در فناوری اطلاعات.....
۹۰	ویژگیهای فناوری اطلاعات.....
۹۱	قدرت نفوذ.....
۹۳	سرعت تغییر و تکامل.....
۹۳	کاهش هزینه‌ها با توسعه فناوری.....
۹۳	نیاز به زیرساخت.....
۹۳	فناوری اطلاعات و تغییر.....
۹۴	فناوری اطلاعات و سازمان‌های نوین.....
۹۵	کارآفرینی و فناوری اطلاعات.....
۹۶	اهمیت فناوری اطلاعات در هزاره سوم.....
۹۷	ارزیابی سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات.....
۹۸	• منافع ملموس:.....
۹۸	• منافع غیرملموس:.....
۹۹	چالش‌های مدیریت در رابطه با فناوری اطلاعات.....
۱۰۰	مدیران در رابطه با فناوری اطلاعات بایستی به موارد زیر توجه نمایند.....

فصل ۵- دهکده جهانی و رسانه‌های اجتماعی.....	۱۰۳
دهکده جهانی.....	۱۰۵
اهمیت شبکه و اینترنت در توسعه مفهوم دهکده جهانی.....	۱۰۶
طبقه‌بندی کاربردهای اینترنت.....	۱۰۷
کشف و جستجو.....	۱۰۷
ارتباطات.....	۱۰۷
همکاری.....	۱۰۷
نقش اینترنت در پژوهش، خلاقیت و علم.....	۱۰۸
رسانه‌های اجتماعی.....	۱۰۹
ویژگی‌های رسانه‌های اجتماعی.....	۱۱۰
انواع رسانه‌های اجتماعی.....	۱۱۱
شبکه‌های اجتماعی.....	۱۱۲
وبلاگ‌ها.....	۱۱۴
ویکی‌ها.....	۱۱۵
پادگست‌ها.....	۱۱۵
فروم‌ها.....	۱۱۶
کامیونیتی‌های محتوایی.....	۱۱۷
میکروبلگ‌ها.....	۱۱۹
شکاف دیجیتالی.....	۱۲۰
فصل ۶- سازمان و ساختارها.....	۱۲۱
مقدمه.....	۱۲۳
سازمان چیست.....	۱۲۳
ابعاد سازمان.....	۱۲۴
عوامل مؤثر در حیطه نظارت.....	۱۳۱
تفکیک جغرافیایی.....	۱۳۳
مکانیزم‌های هماهنگی.....	۱۳۴
تمرکز.....	۱۳۴
رسمیت.....	۱۳۴
رسمیت.....	۱۳۴
فنون رسمی‌سازی.....	۱۳۵
محیط سازمان.....	۱۳۶

۱۳۷	محیط ساده / پیچیده
۱۳۷	محیط پایدار و ناپایدار (ثابت و متغیر)
۱۳۹	مینتزبرگ و ساختار سازمانی
۱۳۹	بخش‌بندی سازمانها
۱۴۰	رأس راهبردی
۱۴۱	هسته عملیاتی
۱۴۱	مدیریت میانی
۱۴۱	ستاد پشتیبانی
۱۴۲	ستاد تخصصی (فنی)
۱۴۲	نمودار سازمانی
۱۴۳	معیارهای گروه‌بندی واحدها
۱۴۳	مبانی گروه‌بندی
۱۴۴	گروه‌بندی براساس وظیفه
۱۴۵	گروه‌بندی براساس محصول یا خدمات
۱۴۵	گروه‌بندی براساس مناطق جغرافیایی (مکان)
۱۴۶	گروه‌بندی براساس ارباب رجوع یا مشتری
۱۴۶	گروه‌بندی براساس زمان
۱۴۷	گروه‌بندی براساس تخصص
۱۴۷	گروه بندی براساس فرآیند
۱۴۸	سازماندهی ماتریسی
۱۴۹	انواع پیکربندیهای مینتزبرگ
۱۵۱	ساختار ساده
۱۵۳	دیوانسالاری ماشینی (بروکراسی ماشینی)
۱۵۴	بروکراسی حرفه‌ای
۱۵۶	ساختار بخشی
۱۵۷	ساختار ویژه (ادھوکراسی) یا موقت
۱۵۹	شرایط بکارگیری هر یک از ساختارها
۱۶۱	فصل ۷- فناوری اطلاعات و ساختارها
۱۶۳	فناوری اطلاعات و ساختارها
۱۶۳	شکل‌های سازمانی نوین
۱۶۳	سازمان پارتندی

۱۶۴	 سازمان شبدری (سه وجهی)
۱۶۶	 سازمان شبکه‌ای
۱۶۸	 مزایای سازمان شبکه‌ای
۱۶۸	 چگونگی حرکت به سمت سازمان‌های شبکه‌ای
۱۷۲	 دنیای مجازی و سازمان‌های مجازی
۱۷۳	 سازمان مجازی
۱۷۴	 میزان مجازی بودن
۱۷۴	 راهبرد مجازی سازی
۱۷۴	 محور اول: تعامل با مشتری (مواجهه مجازی)
۱۷۵	 محور دوم: مختصات دارایی (تأمین منبع مجازی)
۱۷۶	 محور سوم: اهرم نفوذ دانش (تخصص مجازی)
۱۷۶	 ویژگی‌های کلی سازمان‌های مجازی
۱۸۰	 مزایای سازمان مجازی
۱۸۱	 ادارات مجازی
۱۸۲	 شکل‌های مختلف ادارات مجازی
۱۸۲	 - کار از دور
۱۸۲	 - مهمان‌خانه‌ای
۱۸۲	 - کار در خانه
۱۸۳	 - کارکنان کاملاً متحرک
۱۸۳	 مزایای ادارات مجازی
۱۸۴	 محدودیت‌های ادارات مجازی
۱۸۵	 راهبردهای پیشنهادی در ادارات مجازی
۱۸۷	 کار از دور (دور کاری)
۱۸۸	 مزایای کار از دور
۱۹۰	 محدودیت‌های کار از دور
۱۹۱	 نحوه دستیابی به مزایای کار از دور
۱۹۳	 قرارداد در کار از دور
۱۹۴	 حمایت از کار از دور
۱۹۵	 سازمان‌های تی شکل
۱۹۶	 سازمان تی شکل چیست؟
۱۹۷	 مراحل طرح‌ریزی سازمان تی شکل

۲۰۵	نقش افراد در سازمان‌های فناوری اطلاعات - محور
۲۰۶	سازمان‌های سنتی با عناصر الکترونیکی
۲۰۶	ایجاد شکل‌های جدید از سازمان
۲۰۹	فصل ۸- ساز و کارهای راهبردی در سازمان‌های عصر اطلاعات
۲۱۱	مقدمه
۲۱۱	مدیریت دانش
۲۱۴	دانش تصمیمی و ضمنی
۲۱۵	نیاز به سیستم‌های مدیریت دانش
۲۱۵	چرخه سیستم مدیریت دانش
۲۱۷	نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۲۱۷	ارتباطات، همکاری، ذخیره و بازیابی
۲۱۷	فناوری‌های پشتیبان مدیریت دانش
۲۱۸	ابزارهای مدیریت دانش
۲۱۸	سازمان یادگیرنده
۲۱۹	سازمان یادگیرنده چیست؟
۲۲۱	اجزای اصلی سازمان یادگیرنده
۲۲۲	تفاوت سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی
۲۲۳	انواع یادگیری سازمانی
۲۲۳	ایجاد یک سازمان یادگیرنده
۲۲۵	راهبردهای گسترش سازمان یادگیرنده
۲۲۶	ویژگی‌های سازمانهای یادگیرنده
۲۲۷	هوش کسب و کار
۲۲۷	هوش کسب و کار چیست؟
۲۲۸	ابزارها و فنون هوش کسب و کار
۲۲۹	هوش کسب و کار چگونه از تصمیمات پشتیبانی می‌کند؟
۲۲۹	هوش استراتژیک
۲۳۰	منابع ایجاد هوش استراتژیک
۲۳۱	مدلی برای ایجاد هوش استراتژیک
۲۳۲	اتحاد
۲۳۲	مقدمه
۲۳۳	اتحاد

۲۳۶	انواع اتحاد استراتژیک
۲۳۶	- اتحاد دو جانبه
۲۳۶	- اتحاد شبکه‌ای
۲۳۷	انواع اتحاد
۲۳۸	چرا اتحاد مورد علاقه است؟
۲۳۹	مزایای اتحاد استراتژیک
۲۴۰	محدودیت‌ها و ریسک‌های اتحاد
۲۴۰	موضوعات مدیریتی مشترک
۲۴۲	نحوه تشکیل یک پیمان اتحاد استراتژیک
۲۴۳	انتخاب شرکاء
۲۴۴	انواع بازارهای خارجی در اتحاد
۲۴۴	استراتژی ورود به بازار
۲۴۵	برون‌سپاری
۲۴۷	دلایل برون‌سپاری
۲۴۹	انوع برون‌سپاری براساس مکان
۲۵۰	چه زمانی به برون‌سپاری اقدام شود؟
۲۵۰	سئوالات اساسی در برون‌سپاری
۲۵۱	مراحل انجام پروژه برون‌سپاری
۲۵۱	مراحل ۱۰ گانه گارتنر جهت موفقیت برون‌سپاری سازمانی
۲۵۱	مشکلات برون‌سپاری
۲۵۲	مزایای برون‌سپاری
۲۵۲	زمینه‌های برون‌سپاری در سازمان‌ها
۲۵۳	چرا سازمان‌ها تمایلی به برون‌سپاری ندارند؟
۲۵۳	تفاوت پیمان کاری فرعی با برون‌سپاری
۲۵۳	برون‌سپاری در فناوری اطلاعات
۲۵۵	مزایا و ریسک‌های برون‌سپاری فناوری اطلاعات
۲۵۶	دلایل برون‌سپاری IT
۲۵۷	راهبردهای کاهش ریسک در برون‌سپاری IT
۲۵۹	فرآیند پیاده‌سازی برون‌سپاری
۲۶۰	الگو برداری
۲۶۱	ضرورت الگوبرداری

۲۶۲	 مدل های الگوبرداری
۲۶۳	 گامهای اساسی در الگوبرداری
۲۶۳	 برنامه ریزی
۲۶۴	 جستجو و بررسی
۲۶۴	 مشاهده
۲۶۵	 تجزیه و تحلیل اطلاعات
۲۶۵	 تطبیق
۲۶۷	 فصل ۹- زیر ساخت های مورد نیاز در سازمان های عصر اطلاعات
۲۶۹	 مدل کسب و کار و فناوری اطلاعات
۲۷۰	 زیر ساخت فناوری
۲۷۱	 معماری سازمان
۲۷۲	 معماری فناوری اطلاعات
۲۷۳	 معماری اطلاعات
۲۷۴	 مدل معماری اطلاعات
۲۷۴	 سیستم های میان سازمانی
۲۷۶	 انواع سیستم های میان سازمانی
۲۷۷	 فناوری های پشتیبانی از سیستم های میان سازمانی
۲۷۸	 تبادل الکترونیکی داده (EDI)
۲۷۹	 عناصر اصلی EDI
۲۸۰	 منابع EDI
۲۸۱	 فرآیند EDI
۲۸۱	 EDI اینترنت - محور
۲۸۳	 مزایای EDI
۲۸۴	 XML
۲۸۵	 مزایای XML
۲۸۵	 انعطاف پذیری
۲۸۵	 قابلیت درک
۲۸۵	 سادگی تخصصی
۲۸۷	 فصل ۱۰- ارزیابی اثرات فناوری اطلاعات بر سازمان های عصر اطلاعات
۲۸۹	 ارزیابی اثرات فناوری اطلاعات بر سازمان های عصر اطلاعات
۲۹۱	 اثرات اجتماعی

۲۹۲	فناوری اطلاعات و رشد اقتصادی
۲۹۲	فناوری اطلاعات و بهبود ارائه خدمات اجتماعی
۲۹۲	فناوری اطلاعات و شفاف‌سازی
۲۹۲	فناوری اطلاعات جهت توانمندسازی گروه‌های ضعیف و فقرا
۲۹۲	فناوری اطلاعات و اشتغال
۲۹۳	فناوری اطلاعات و آگاهی و رشد اجتماعی
۲۹۳	فناوری اطلاعات و اشتغال
۲۹۵	ارتباطات اجتماعی
۲۹۵	حریم خصوصی
۲۹۶	فناوری اطلاعات و دولت‌ها
۲۹۷	اثرات سازمانی
۲۹۷	استراتژی‌های کسب و کار
۲۹۷	فرهنگ سازمانی
۲۹۸	ساختار سازمانی
۲۹۹	سلسله مراتب سازمانی
۲۹۹	سطوح عملیاتی
۳۰۰	مشاغل و نقش‌های مدیران
۳۰۰	فرآیندهای کسب و کار
۳۰۱	پشتیبانی از مدیران
۳۰۱	تغییر در سرپرستی
۳۰۱	ماهیت کار و مشاغل
۳۰۲	محیط کار
۳۰۳	اثرات روانی کاهش جنبه‌های انسانی کار
۳۰۵	اثرات فردی
۳۰۶	مشارکت افراد ناتوان و معلول
۳۰۷	تأثیرات ایمنی و سلامت
۳۰۷	تأثیرات ادراک شده ماشین‌های شدن (رایانه‌ای شدن)
۳۰۷	مدل ارزیابی پارسونز
۳۰۸	اثرات در سطح صنعت
۳۰۹	اثرات در سطح مؤسسه
۳۰۹	اثرات در سطح استراتژی

۳۱۰	 فناوری اطلاعات و اخلاقیات
۳۱۰	 اخلاقیات
۳۱۱	 چارچوبی برای اخلاقیات
۳۱۲	 اصول اخلاقی در حرفه فناوری اطلاعات
۳۱۳	 بررسی الکترونیکی
۳۱۴	 اطلاعات فردی در پایگاه داده‌ها
۳۱۴	 اطلاعات موجود بر روی تابلو اعلانات و گروه‌های خبری در اینترنت
۳۱۴	 خط‌مشی‌ها و اصول حریم خصوصی
۳۱۶	 حمایت از مالکیت و حقوق معنوی
۳۱۷	 منابع