

پژوهشنامه مدیریت (۱۰)

مدیریت دانش و فناوری اطلاعات

دکتر سید محمد مقیمی (استاد دانشگاه تهران)

دکتر مجید رمضان (استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر)



کتاب مهریان

Mehraban Book

سرشناسیه	: مقیمی، سیدمحمد ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش و فناوری اطلاعات
مشخصات نشر	: تهران: موسسه کتاب مهریان نشر، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۲۶۰ ص.
فروست	: پژوهشنامه مدیریت ۱۰
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۲۱-۸
وضعیت فهرست‌نویسی	: فبای مختصر
یادداشت	: فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی: http://opac.nlai.ir قابل دسترسی است
شناسه افزوده	: رمضان، مجید ۱۳۶۰ -
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۸۶۵۸۲

عنوان	: پژوهشنامه مدیریت (۱۰) مدیریت دانش و فناوری اطلاعات
مؤلفان	: دکتر سیدمحمد مقیمی، دکتر مجید رمضان
ناشر	: مؤسسه کتاب مهریان نشر
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۲۱-۸
نوبت چاپ	: اول تابستان ۱۳۹۴ (چاپ سوم کتاب)
تیراژ	: ۱۲۰۰ نسخه

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان لبافی‌نژاد، پلاک ۱۸۹
کدپستی: ۱۳۱۴۹۶۵۳۵۱ تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

ایمیل و وب سایت: Info@mehrabanshop.com - MehrabanPub.com
فروشگاه اینترنتی: Ketabemehraban.com

کتابهای حقوق و حق چاپ، متن و عنوان کتاب که به دست رسیده است، مطابق با قانون حقوق مؤلفان و همکاران مصوب ۱۳۴۸ مصادف و متعلق به مؤسسه کتاب مهریان نشر می‌باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، گسترده‌تری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، اسکن، الکترونیک) بدون اجازه‌ی کمی، از مؤسسه کتاب مهریان نشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

کتاب مهریان



«رَفَعَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ»

«خداوند کسانی را که ایمان آورده‌اند و کسانی را که به آنان علم داده شده، درجات عظیمی می‌بخشد.»
(سوره مجادله، آیه ۱۱)

پیشگفتار

مجموعه‌ی پژوهشنامه مدیریت، حاصل بیش از یک دهه مطالعه‌ی جدی و گسترده است که با اندیشه‌ی گشودن فضاها‌ی جدید تحقیقاتی در عرصه مدیریت با استفاده از ابزارهای معتبر علمی، پایه‌ریزی شده‌است. از آنجا که یکی از اصلی‌ترین ارکان هر کار پژوهشی را گردآوری داده‌ها تشکیل می‌دهد و پرسشنامه به عنوان روشی کارآمد که از طریق گویه‌های آن می‌توان نگرش‌های پاسخ دهنده را در خصوص موضوعات مختلف مورد ارزیابی قرار داد؛ همچنان در تحقیقات مدیریت دارای اهمیت ویژه است. یکی از چالش‌های مهم که همواره پژوهشگران با آن مواجه بوده‌اند، انتخاب موضوعی جدید و کاربردی و همچنین طراحی ابزار علمی معتبر برای سنجش متغیرهای تحقیق است. پژوهشنامه مدیریت این امکان را فراهم می‌آورد تا محققان برای انجام تحقیقات کمی و کیفی و مرور پرسشنامه‌های آن، ضمن انتخاب موضوع دلخواه خود و تدوین مدل مفهومی و فرضیات تحقیق بر مبنای مؤلفه‌ها و گویه‌های مطرح شده در پرسشنامه‌ها؛ به ابزارهای جدید علمی و معتبر برای گردآوری داده‌ها دسترسی داشته باشند. این پرسشنامه‌ها را می‌توان عیناً به همان صورت و یا به صورت ترکیبی و یا از طریق بومی سازی عبارات آن، متناسب با اهداف و فرضیات تحقیق مورد استفاده قرار داد.

این مجموعه تلاش دارد تا تمامی زمینه‌ها و گرایش‌های رشته مدیریت را تحت پوشش قرار دهد. لذا مؤلفین با توجه به دسته‌بندی موجود در علوم مدیریت، اقدام به گروه بندی ۸۴۱ پرسشنامه نموده و آنها را

در ۹۰ محور اصلی طبقه بندی کرده و در قالب دوازده کتاب به شرح زیر تقدیم علاقمندان نموده‌اند:

- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱: مبانی سازمان و مدیریت (مشمول بر ۷۵ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۲: مدیریت رفتار سازمانی (فردی و گروهی) (مشمول بر ۸۷ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۳: مدیریت رفتار سازمانی (سطح سازمانی) (مشمول بر ۶۳ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۴: روانشناسی سازمانی (مشمول بر ۷۱ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۵: مدیریت منابع انسانی (مشمول بر ۸۰ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۶: مدیریت امور عمومی و دولتی (مشمول بر ۵۶ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۷: مدیریت بازرگانی (مشمول بر ۷۹ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۸: مدیریت مالی (مشمول بر ۴۲ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۹: مدیریت صنعتی (مشمول بر ۸۱ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۰: مدیریت دانش و فناوری اطلاعات (مشمول بر ۸۷ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۱: مدیریت استراتژیک و کارآفرینی (مشمول بر ۶۵ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۲: مدیریت آموزشی (مشمول بر ۵۵ پرسشنامه معتبر).

هرچند که پرسشنامه‌ها در یکی از محورها گنجانده شده‌اند، اما باید اذعان نمود که در برخی موارد، این پرسشنامه‌ها می‌توانست در سایر محورها و یا سایر کتب گنجانده شود. به هر حال، مؤلفین ناچار بوده‌اند که دست به انتخاب بزنند و پرسشنامه را صرفاً در یک محور یا یک کتاب قرار دهند. برای آگاهی و دسترسی خوانندگان محترم به کلیه پرسشنامه‌های این مجموعه، عناوین و شناسه‌ی پرسشنامه‌ها، به صورت فهرست‌وار و به تفکیک کتب دوازده گانه، پس از پیشگفتار کتاب آورده شده است.

مطالب این مجموعه به گونه‌ای تنظیم شده است که خواننده ضمن آشنایی با مفاهیم کلیدی مدیریت در قالب چکیده‌ای مختصر و مفید، برای ارزیابی پرسشنامه‌هایی که دارای تنوع زیاد بوده و تکمیل کننده یکدیگرند، آمادگی کافی را پیدا می‌نماید. تمامی پرسشنامه‌ها نیز از معتبرترین مجلات علمی-پژوهشی دنیا و همچنین رساله‌های دکتری و کارشناسی ارشد دانشگاه‌های مطرح جهان انتخاب گردیده و در قالب چارچوبی واحد (شامل: عنوان پرسشنامه، هدف، نحوه تکمیل، متن پرسشنامه، نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج) تنظیم شده است. مؤلفین تمامی اهتمام خود را به کار بسته‌اند تا پرسشنامه‌هایی را برای این مجموعه انتخاب نمایند که با نیازهای واقعی و شرایط فرهنگی جامعه اسلامی‌انطباق بیشتری دارد؛ به

همین منظور در برخی موارد، سؤالات پرسشنامه‌ها را بومی سازی نموده‌اند. این پرسشنامه‌ها توسط صاحب‌نظران برجسته مدیریت در سراسر جهان طراحی، گردیده و از روایی و اعتبار بسیار بالایی برخوردارند؛ به طوری که برخی از آنها در مطالعات مختلفی در اقصی نقاط جهان مورد استفاده قرار گرفته‌اند که خوانندگان محترم برای آشنایی با پیشینه آنها می‌توانند به منبع اصلی هر پرسشنامه که در صفحه مربوطه قید شده است، مراجعه نمایند.

مجموعه پژوهشنامه مدیریت برای گروه‌های مختلفی دارای کاربرد است. مخاطبین اصلی این مجموعه عبارتند از:

- اساتید رشته‌های مختلف مدیریت که به دنبال عرضه مفاهیم جدید مدیریت در قالب مثال، نمونه‌های کاربردی و مطالب قابل فهم برای دانشجویان می‌باشند، می‌توانند در کنار بهره‌گیری از چکیده مباحث نظری کتاب، با استفاده از سؤالات پرسشنامه‌ها، مطالب نظری را از حالت انتزاعی خارج نموده و کلاس‌های جذاب و پویایی داشته باشند؛
- دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترای مدیریت که در مرحله انتخاب موضوع رساله و طراحی ابزار گردآوری داده‌ها هستند؛
- منبع آموزشی مناسب برای دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی رشته‌های مدیریت جهت درک مفاهیم کلیدی و همچنین انتخاب ابزار علمی برای انجام پروژه‌های درسی در راستای کاربردی نمودن مفاهیم نظری؛
- پژوهشگران عرصه مدیریت که به دنبال گردآوری داده‌های واقعی جهت حل مسائل و مشکلات سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدی و خدماتی می‌باشند؛
- مدیران و کارشناسان سازمان‌ها و شرکت‌ها که خواهان بهبود و تحول سازمانی از طریق کاربست نتایج تحقیقات کاربردی هستند؛
- مشاورین مدیریت که به دنبال مدل‌های مفهومی و کاربردی جدید هستند، می‌توانند با استفاده از مؤلفه‌ها و سؤالات پرسشنامه‌ها، پیشنهادهای عملیاتی را برای بهبود و تحول در سازمان‌ها و شرکت‌های طرف مشاوره ارائه نمایند.

در تدوین این مجموعه، مؤلفین به افراد زیادی مدیون هستند. همسر و فرزندانمان همواره مشوق ما بوده و زندگی را به گونه‌ای سامان داده‌اند که با فراغ بال به کار علمی بپردازیم. لذا بر خود لازم می‌دانیم تا مراتب

سیاسگزاری خود را از آنان ابراز داریم؛ هرچند که بر این امر وقوف کامل داریم که هیچ سیاسی نمی تواند جای اوقات از دست رفته و حق مسلم آنان را بگیرد. آقای مهندس هادی دشتکی با حوصله فراوان و دقت متعهدانه، زحمت صفحه آرایی را بر عهده داشته‌اند که صمیمانه از ایشان تشکر می‌گردد.

آقای محمد باقر جعفری پور مدیر محترم گروه هنری عقیق و همکاران محترم ایشان، در انجام هماهنگی‌ها جهت انتشار این مجموعه، تلاش‌های ارزشمند و دلسوزانه‌ای مبذول داشته‌اند و همچنین آقای سید محمد هاشمی زحمت طراحی جلد کتاب را متقبل شده‌اند که صمیمانه از زحماتشان تقدیر و تشکر به عمل می‌آید. امید است این مجموعه بتواند روزه‌های جدیدی فراروی محققان این مرز و بوم اسلامی قرار دهد و بخشی از کاستی‌های نظام پژوهشی در عرصه مدیریت را که ناشی از فقدان آگاهی از موضوعات ناب و جدید متناسب با اقتضات امروز نظامات مدیریتی دنیا، و همچنین عدم دسترسی به ابزارهای معتبر علمی برای گردآوری داده‌هاست، برطرف سازد و با توجه به نتایجی که از این پژوهش‌ها حاصل می‌شود، زمینه برای تدوین الگوهای مدیریتی بومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی در جهت پیشرفت مادی و معنوی جامعه فراهم گردد.

سید محمد مقیمی Moghimi@ut.ac.ir

مجید رمضان Ramezan@mut.ac.ir

فهرست مطالب

فصل اول	۲۱
مدیریت دانش	
مروری بر مباحث نظری.....	۲۱
۶۳۵. تعاملات بین فعالیت‌های مدیریت دانش.....	۳۰
۶۳۶. تسهیم دانش.....	۳۳
۶۳۷. اثربخشی اقدامات مدیریت دانش.....	۳۵
۶۳۸. دستیابی به دانش و تسهیم آن.....	۳۸
۶۳۹. تشخیص مدیریت دانش.....	۴۰
۶۴۰. مدیریت دانش و نوآوری.....	۴۹
۶۴۱. تاثیر عوامل فنی - اجتماعی بر تسهیم دانش.....	۵۱
۶۴۲. اثربخشی مدیریت دانش.....	۵۳
۶۴۳. موانع دستیابی به دانش جهانی.....	۵۷
۶۴۴. فعالیت‌های مدیریت دانش.....	۵۹
۶۴۵. عوامل موثر بر بکارگیری مدیریت دانش.....	۶۰
۶۴۶. فعالیت‌های مدیریت دانش.....	۶۳
۶۴۷. بررسی فرهنگ مدیریت دانش.....	۶۴
۶۴۸. انتقال دانش ضمنی.....	۶۸
۶۴۹. فرآیندهای مدیریت دانش.....	۷۰
فصل دوم	۷۳
سرمایه‌های فکری و اجتماعی	
مروری بر مباحث نظری.....	۷۳
۶۵۰. سنجش سرمایه فکری سازمان‌ها.....	۸۲
۶۵۱. سرمایه اجتماعی.....	۸۸
فصل سوم	۹۱
فضای مجازی و تبادل الکترونیکی داده‌ها	

۹۱	مروری بر مباحث نظری
۹۶	۶۵۲. چک لیست خریدهای نرم افزاری (نرم افزارهای کامپیوتری)
۱۰۰	۶۵۳. تصمیم گیری در رابطه با خرید نرم افزارهای کپی شده (غیر اصل)
۱۰۳	۶۵۴. موانع فرآیند اجرای موفقیت آمیز برنامه ریزی منابع سازمان
۱۰۵	۶۵۵. برنامه ریزی منابع سازمان
۱۰۷	۶۵۶. سیستم برنامه ریزی منابع سازمان
۱۰۹	۶۵۷. دنیای مجازی
۱۱۱	۶۵۸. ارتباطات از راه دور
۱۱۳	۶۵۹. استفاده از وبلاگ و تسهیم اطلاعات در آن
۱۱۵	۶۶۰. اجرای تبادل الکترونیکی داده ها
۱۱۷	۶۶۱. نگرش ها در زمینه اینترنت و وبسایت
۱۱۹	۶۶۲. اثربخشی طراحی و عملکرد وبسایت
۱۲۱	۶۶۳. پست الکترونیک
۱۲۳	۶۶۴. سیستم های بین سازمانی اینترنت پایه
۱۲۶	۶۶۵. کاوشی درباره استفاده از اینترنت
۱۲۸	۶۶۶. موفقیت برنامه ریزی سیستم های بین سازمانی اینترنت پایه
۱۳۰	۶۶۷. سنجش استفاده از اینترنت
۱۳۱	۶۶۸. لذت و خوشی درک شده در استفاده از اینترنت
۱۳۲	۶۶۹. ادراک مدیران بازاریابی از اینترنت
۱۳۴	۶۷۰. کیفیت وبسایت
۱۳۸	۶۷۱. استفاده از اینترنت و پست الکترونیک
۱۴۰	۶۷۲. استفاده از اینترنت
۱۴۲	۶۷۳. اثربخشی استفاده از اینترنت
۱۴۴	۶۷۴. آگاهی از اینترنت

کاربردهای فناوری اطلاعات در مدیریت

۱۴۵	مروری بر مباحث نظری
۱۴۹	۶۷۵. آمادگی شرکت برای مدیریت منابع سازمان
۱۵۱	۶۷۶. چالش های اجرا و موفقیت تهیه و تدارک الکترونیکی

۶۷۷	مزایای حاصل از سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان	۱۵۳
۶۷۸	استفاده از فناوری اطلاعات در فعالیت‌های بازاریابی	۱۵۵
۶۷۹	تغییرات ناشی از به‌کارگیری فناوری اطلاعات در بازاریابی	۱۵۷
۶۸۰	تأثیر فرآیندهای سازمانی و فناوری اطلاعات بر استراتژی‌های بازاریابی	۱۵۹
۶۸۱	مدیریت ارتباط با مشتری به صورت الکترونیک (e-CRM)	۱۶۱
۶۸۲	سیستم الکترونیکی منابع انسانی	۱۶۳
۶۸۳	موانع به‌کارگیری فناوری اطلاعات در زنجیره تأمین	۱۶۴
۶۸۴	تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد بازاریابی	۱۶۵
۶۸۵	تأثیر کامپیوتری شدن بر عملکرد بازاریابی	۱۶۷
۶۸۶	استفاده از فناوری اطلاعات در پشتیبانی از مدیریت کیفیت جامع	۱۶۹

۱۷۱

فصل پنجم

اثربخشی فناوری

۱۷۱	مروری بر مباحث نظری
۶۸۷	ریسک‌های انتقال تکنولوژی
۶۸۸	انگیزاننده‌ها و موانع به‌کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
۶۸۹	آزمون فناوری
۶۹۰	اثربخشی استفاده از تکنولوژی
۶۹۱	عوامل موثر بر میزان اعتماد به تکنولوژی
۶۹۲	زیرساخت فناوری اطلاعات
۶۹۳	استفاده اخلاقی از فناوری اطلاعات (الگوی استفاده از نرم افزار)
۶۹۴	امنیت اطلاعات
۶۹۵	مزایای به‌کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
۶۹۶	موانع به‌کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
۶۹۷	تغییر تکنولوژیکی
۶۹۸	رفتار جستجوی اطلاعات
۶۹۹	مسائل مرتبط با جستجوی اطلاعات
۷۰۰	تکنولوژی کامپیوتر پایه
۷۰۱	فناوری اطلاعات
۷۰۲	مزایای انتقال تکنولوژی

۲۰۲	 گرانباری اطلاعات	۷۰۳
-----	------------------------	-----

فصل ششم ۲۰۵

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

۲۰۵	 مروری بر مباحث نظری	
۲۱۱	 ۷۰۴ سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر وب	
۲۱۲	 ۷۰۵ سیستم‌های اطلاعاتی	
۲۱۵	 ۷۰۶ برنامه‌ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات / سیستم‌های اطلاعات	
۲۱۸	 ۷۰۷ سیستم‌های اطلاعات لجستیک	
۲۲۰	 ۷۰۸ سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی	
۲۲۲	 ۷۰۹ مزایای سیستم خبره در حمایت از تولید	
۲۲۴	 ۷۱۰ به روز کردن اطلاعات کارکنان	
۲۲۶	 ۷۱۱ اثربخشی سیستم‌های به روز رسانی اطلاعات کارکنان	
۲۲۸	 ۷۱۲ کنترل امنیت سیستم‌های اطلاعاتی	
۲۲۹	 ۷۱۳ برون‌سپاری سیستم‌های اطلاعاتی	
۲۳۱	 ۷۱۴ برون‌سپاری سیستم‌های اطلاعاتی	
۲۳۳	 ۷۱۵ اثربخشی سیستم‌های اطلاعاتی	

فصل هفتم ۲۳۷

تجارت الکترونیک

۲۳۷	 مروری بر مباحث نظری	
۲۴۱	 ۷۱۶ اجرای موفق تجارت الکترونیک	
۲۴۲	 ۷۱۷ رضایت کاربر از تجارت الکترونیک برای خرید اینترنتی	
۲۴۵	 ۷۱۸ بازارهای الکترونیکی: استفاده از سیستم تجارت سازمان با سازمان	
۲۴۸	 ۷۱۹ سیستم‌های خرده فروشی آنلاین	
۲۵۰	 ۷۲۰ به کارگیری تجارت الکترونیک در کسب و کارهای کوچک و متوسط	
۲۵۲	 ۷۲۱ خرید از اینترنت	

منابع و مأخذ ۲۵۵