



مروری بر مفهوم فناوری اطلاعات سازمانی

زهرا حق دوست^a، مهدی حسینی^b

^aدانشجو کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی، غیر دولتی مقدس اردبیلی، اردبیل، ایران

^bعضو هیات علمی گروه مدیریت، واحد گرمی، دانشگاه آزاد اسلامی گرمی، گرمی، ایران

چکیده: در جهان امروز تکنولوژی اطلاعات امکان سودمندی و کارآمدی اطلاعات را ممکن ساخته است. بکارگیری تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) در سازمان ها تحول گسترده ای را در امور اداری و سیستم های اطلاعاتی باعث شده است، طوریکه امکان انتقال الکترونیکی داده ها، مدارک، اسناد و مکاتبات مختلف از طریق کامپیوتر و خطوط ارتباطات مخابراتی فراهم شده است. از این رو در این تحقیق به بررسی و مروری بر مفهوم فناوری اطلاعات سازمانی پرداخت شد. مطالعات و تحقیقات نشان می دهد که بین سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات و بازده موسسات و بهره وری نیروی انسانی ارتباط دو سویه مثبتی وجود دارد. همچنین تکنولوژی اطلاعات توانایی سازمان ها را افزایش می دهد و این در نتیجه افزایش تنوع محصولات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری است. و نیز سبب تسهیل روند اداری و افزایش بازده نیروی انسانی و مدیریت می شود. یکی از نتایج عمده تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) تمرکز زدایی در عین تمرکزگرایی است. بدین معنی که می توان کارها را از راه دور انجام داد بدون آنکه لازم باشد تا در محل حضور فیزیکی و مستمر داشته باشیم که این ویژگی بر کوتاه شدن فواصل زمانی و مکانی به عنوان یک ابر شاهراه تاکید دارد.

کلمات کلیدی: فناوری اطلاعات سازمانی، تکنولوژی اطلاعات

مقدمه :

از ویژگی های اساسی عصر حاضر، اطلاعات و تبدیل آن به دانش است. چنین ویژگی تأثیر زیادی روی نهادهای اجتماعی و اقتصادی جوامع خواهد گذاشت. نهادهای اجتماعی باید بر اساس آن تجدید بنا و تغییر ساختار دهند. گفته می شود که تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) توانایی سازمان را افزایش می دهد با این وجود چنین پیشرفت هایی اغلب سبب بهبود عملکرد مالی سازمان ها نمی شود. سازوکار و برنامه های استراتژیکی خاصی نیاز است تا به این اهداف اساسی در بکار گیری تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) در سازمان دست یافت. دکتر رومار استاد دانشگاه برکلی در نظریه خویش « رشد جدید اقتصادی » عنوان می کند که در عصر حاضر، عامل رشد اقتصادی سرمایه، نیروی انسانی و مواد خام نیستند بلکه دانش و افکار جدید سبب شکوفایی اقتصادی می شود و سرمایه کشورها تابعی از علم و عقاید است. (خداداد حسینی و لاجوردی، ۱۳۹۸)

سرعت پیشرفت فناوری باعث شده تا کسب و کارهای مختلف دستخوش تغییرات بسیاری گردند. بازاری به وسعت تمامی جهان پیش روی کسب و کارهای گوناگون قرار گرفته و **رقابت شدیدی** در این بازار پهناور ایجاد گشته است. ارتباط میان خریداران و فروشندگان دیگر به شکل سابق نیست. اکنون گزینه های مختلفی پیش روی هر کدام از آن ها قرار گرفته و وجود حق انتخاب های متعدد در تصمیم گیری بخشی از صحت این موضوع است. برای نمونه تجارت الکترونیک از طریق اینترنت، ایمیل ها، وبسایت ها و سایر بسترهای موجود، تجار را قادر ساخته تا در کمترین زمان ممکن با چهارگوشه دنیا ارتباط برقرار کرده و این به خودی خود فرصت های بیشتری را به روی این بازار جهانی باز می کند.

سازمان های امروزی با افزایش شتاب، پیچیدگی و غیرقابل پیش بینی بودن تغییر مواجه هستند. به گونه ای که اگر خود را با شرایط در حال تغییر تطبیق ندهند، نمی توانند، در این شرایط دوام بیاورند و با مشکلات فراوانی روبرو می شوند از این رو در این تحقیق به دنبال مرور بر مفهوم فناوری اطلاعات سازمانی می باشیم.

مبانی نظری

• فناوری اطلاعات

امروزه فناوری اطلاعات (Information Technology) که به اصطلاح آی تی (IT) نیز نامیده می‌شود، اصطلاحی شناخته شده میان اکثر افراد نسبتاً تحصیل کرده در سطح دنیا است. انجمن فناوری اطلاعات ایالات متحده، تعریفی از این اصطلاح بیان می‌کند که به شکل زیر است: هرگونه مطالعه، طراحی، توسعه، پیاده‌سازی و یا مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی کامپیوتر محور، چه در حوزه نرم‌افزار و چه حوزه سخت‌افزاری، فناوری اطلاعات نامیده می‌شود (خدادادحسینی و لاجوردی، ۱۳۹۸)

بررسی نظریه اندیشمندان سازمان و مدیریت در دوره اخیر انباشته از مفاهیمی است که همگی تأکید بر تغییر در محیط سازمان و شرایط و شیوه‌های کسب‌وکار دارند. دوران کنونی را عصر اطلاعات نام نهاده‌اند که مبتنی بر دانایی است.

سازمان‌های نوین در محیط رقابتی پیچیده‌ای قرار دارند که ناشی از تغییرات محیطی، سازمانی و فناوری است. این عوامل، محیطی کاملاً رقابتی در کسب‌وکار به وجود آورده‌اند که مشتری در محور آن قرار دارد. تغییرات محیطی آن چنان سریع و غیرقابل پیش‌بینی است که کوچک‌ترین غفلت از آن‌ها می‌تواند سازمان را از یک برتری رقابتی محروم و سازمان‌های دیگر را با فرصت‌های خاصی مواجه کند. سازمان در یک محیط رقابتی باید بتواند از فرصت‌ها بهره‌برداری و از تهدیدات خود را بر حذر کند و از توانایی‌های خود جهت پاسخگویی مناسب به نیازهای بازار استفاده کند. واژه فناوری اطلاعات اولین بار از سوی لویت و وایزدر سال ۱۹۸۵ به منظور بیان نقش رایانه در پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌ها و پردازش اطلاعات در سازمان بکار گرفته شد از فناوری اطلاعات برداشت‌های مختلفی وجود دارد و همین برداشت‌ها موجب گردیده تا تصاویر متفاوتی از آن در مجامع مختلف ارائه شود (نجفقلی زاده و صادق زاده، ۱۳۸۹).

در مفهوم رایج فناوری به مجموعه‌ای از سخت‌افزار و تجهیزات دلالت دارد. و بسیاری از محققان آن را نه تنها سخت‌افزاری که دران جام کارها مورد استفاده قرار می‌گیرد، بلکه مهارت و دانش کارکنان یا حتی ویژگی‌های اشیائی که کاربر روی آن انجام می‌شود می‌دانند.

فناوری اطلاعات را مانند دیگر فناوری‌ها می‌توان به روابط میان سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه و توانایی‌ها و اقداماتی که از این ابزارها ناشی می‌شود تعریف کرد. فناوری اطلاعات نه تنها به انجام پردازش‌های دقیق و صحیح به رشد اتوماسیون کمک می‌کند بلکه از طریق ارائه اطلاعات در زمینه‌های مختلف فعالیت سازمان ثروت جدیدی را برای سازمان به همراه می‌آورد. و این امر وجه تمایز فناوری اطلاعات با سایر فناوری‌های مورد بهره‌برداری در سازمان است. فناوری اطلاعات نه تنها به توانای‌های پردازش داده‌ها توسط رایانه بلکه به مهارت‌های انسانی و مدیریتی در بهره‌برداری از آن‌ها دلالت دارد. بنابراین فناوری اطلاعات نه تنها شامل رایانه بلکه توانایی‌ها و اقدامات در نحو انجام کار می‌شود. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود با توجه به عمر نسبتاً کوتاه فناوری اطلاعات و رشد و گسترش رعدآسای آن تعاریف و برداشت‌های متفاوتی از آن وجود دارد. بررسی تعاریف ارائه شده نشان دهنده طیف گسترده‌ای از مفاهیم است که گاه به صورتی کاملاً محدود، در حد پردازش رایانه‌ای عملیات و در مواردی نیز به صورت گسترده، به عنوان یک فناوری تغییراز آن یاد شده است. فناوری اطلاعات به تجهیزات به اشکال مختلف فناوری اطلاق می‌شود که پردازش، نگهداری و ارسال اطلاعات به شکل الکترونیکی می‌پردازد. تجهیزات فیزیکی برای این امر شامل رایانه، تجهیزات ارتباطی شبکه‌ها، تجهیزات انتقال داده، مانند فکس و یا حتی موبایل است (امیری و نصیرزوزی، ۱۳۹۵).

• تعریف متفاوت اطلاعات^۱ از زوایای مختلف

سازمان راهبردهای فناوری اطلاعات آمریکا (SIT) فن آوری اطلاعات را نقطه همگرایی الکترونیک، پردازش داده‌ها و اطلاعات دوربرد می‌داند که شامل تعدادی رایانه قوی، فن آوریهای ارتباطی و همچنین نرم افزار است. توسعه فن آوری مستلزم هدایت، تقویت، تولید و گسترش اطلاعات و نوآوری در فناوری های سخت افزاری و نرم افزاری اطلاع رسانی است. پس ICT باعث می‌شود که استفاده کنندگان با مراجعه به یکی از پایگاه‌های اطلاعاتی قادر باشند کمتر از چند ثانیه به حجم عظیمی از اطلاعات مورد نیاز دست یابند. از زمانیکه فناوری های راهبردها، نرم افزارهای اطلاعاتی و ارتباطی با مقوله فناوری ترکیب شده شاخه دیگری از علوم یا مهارت بشری به نام (ICT) یا فناوری ارتباطی پایه عرصه وجود گذاشت (ماهنامه رشد تکنولوژی آموزشی ۱۳۸۱)

¹ INFORMATION



اصطلاح تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات شامل کامپیوتر و تکنولوژی های ارتباطی و همچنین نرم افزار است. پیشرفت های اخیر در تکنولوژی دامنه این اصطلاح را در بخش (سخت افزار و نرم افزار کامپیوتر، تجهیزات ارتباطات راه دور (صنایع الکترونیک) می باشد (امیری و نصیرنوزی، ۱۳۹۵).

• اطلاعات

واژه «Infrom» در انگلیسی به معنای «شکل دادن» بوده و information نیز به معنی «شکل دادن به بینش و دید دریافت کننده اطلاعات» است. اطلاعات برخلاف داده‌ها، معنادار هستند، به قول پیتر دراگر: «داشتن ارتباط و هدف، ویژگی اطلاعات است» اطلاعات، نه فقط دارای قابلیت تاثیرگذاری برگزیده هستند، بلکه خود نیز شکل خاصی دارند و برای هدف خاصی سازمان می یابند. داده‌ها، زمانی به اطلاعات تبدیل می شوند که ارائه دهنده آن‌ها معنی و مفهوم خاصی به آن‌ها ببخشد. با افزودن ارزش به داده‌ها، در واقع آن‌ها را به اطلاعات تبدیل می کنیم. (مرادی، هاشمی، ۱۳۸۴)

تکنولوژی اطلاعات (IT): یعنی روشهای تولید و جمع آوری اطلاعات و استفاده از آن در جامعه و سازمان تکنولوژی اطلاعات با کوچک کردن، ارزان کردن و کاربری ساده برنامه های کامپیوتری باعث شده دسترسی به اطلاعات از هر جا و توسط هر شخص براحتی صورت گیرد (امیری و نصیرنوزی، ۱۳۹۵).

پایگاههای اطلاعاتی برگرفته از مفهوم تکنولوژی اطلاعات فرایندهای پیچیده درون سازمانی را تسهیل کرده و با اتصال سازمان‌ها به همدیگر، شبکه های سازمانی را بنا نهاده است و دیدگاههای میان مدت مدیران به دیدگاههای بلند مدت بدل شده است (امیری و نصیرنوزی، ۱۳۹۵).

فناوری اطلاعات مفهومی است که تا به امروز تعریف جامع و حقیقی از آن ارائه نشده است. برخی در تعریف خود بر محور فناوری تاکید دارند و آن را مجموعه ای از سخت افزار، نرم افزار و دیگر تجهیزات ارتباطی و گروهی نیز با توجه به نوآوری های حاصل از آن، به مجموعه ای از سیستم ها، کاربران و مدیریت اطلاعات سازمان تاکید دارند که می تواند شیوه کسب و کار را دچار تحول کند و به عنوان یک برتری رقابتی در محیط های کسب و کار و امروزی مطرح شود (واژه فناوری اطلاعات اولین بار از سوی لویس در سال ۱۹۸۵ به منظور بیان نقش رایانه در پشتیبانی از تصمیم گیری ها و پردازش اطلاعات در سازمان به کار گرفته شد. در مفهوم رایج فناوری به مجموعه ای از سخت افزار و تجهیزات دلالت دارد و بسیاری از محققان آن را نه تنها سخت افزاری که در انجام کارها مورد استفاده قرار می گیرد بلکه مهارت و دانش کارکنان و حتی ویژگی های اشیایی که بر روی آن کار انجام می شود می دانند. اسکات موتون، فناوری اطلاعات را شامل انواع رایانه ها، سخت افزارها، نرم افزارها، شبکه های ارتباطی که دور رایانه را به یکدیگر متصل می کنند، شبکه های عمومی و خصوصی و ترکیب رایانه ها و فناوری اطلاعات و سیستم هایی که رایانه های شخصی را به ابررایانه ها متصل می کند و شبکه گسترده جهانی که از یک سلسله رایانه های قدرتمند تشکیل شده است، می داند (صرافی زاده، ۱۳۸۳)

• فناوری

فناوری اطلاعات ابزاری است در میان بسیاری از ابزارهای دیگر که مدیران می توانند برای حل مشکلات از آن استفاده کنند. سخت افزار رایانه ای تجهیزات فیزیکی برای فعالیتهای پردازش و پرونده در یک سیستم اطلاعاتی است و شامل موارد زیر می باشد: واحد پردازش رایانه ای، ابزارهای مختلف پرونده، پرونده و ذخیره اطلاعات؛ و رسانه های فیزیکی برای اتصال این ابزارها به یکدیگر، نرم افزار رایانه ای دستورالعملهای دقیقی است که از قبل برنامه نویسی شده است و اجزای سخت افزاری سیستم های اطلاعاتی را کنترل و هماهنگ می کند. فناوری ذخیره شامل رسانه های فیزیکی مانند دیسکهای نوری، مغناطیسی برای ذخیره داده‌ها و نیز نرم افزاری که سازماندهی داده‌ها را در این رسانه ها مدیریت می کند. کار مدیریت درک مسائل مختلف سازمانی و طراحی برنامه کاری برای حل آنهاست. سیستم های اطلاعاتی منعکس کننده چشم اندازها، آرزوها و واقعیات مدیران واقعی است. اما آن‌ها باید کالاها و خدمات جدیدی را نیز تولید کنند و به طور دائم شکل سازمان را بازنگری کنند. بخش اساسی از مدیریت کار خلاقانه ای است که دانش و اطلاعات جدید موجب آن می شود. فناوری اطلاعات نقش اساسی در رهبری و طراحی مجدد سازمان دارد. یک فرایند شامل مجموعه فعالیتهای قابل تکرار است که زنجیره ارزش سازمان را بهبود می بخشد. زنجیره ارزش در برگزیده مجموعه هزینه، کیفیت، سرعت، حساسیت، انعطاف پذیری، مهارت، ویژگی و قابلیت پایداری و دوام است که یک سازمان برای منتفع ساختن مشتریان از آن بهره می گیرد. یک گام جلوتر با داشتن ایده ای (نوسبت به ایده قبلی)، «مدیریت ارتباط با مشتری» مطرح است که شامل مجموعه فرایندهای کسب و کار است که از دیدگاه و منظر مشتری در جهت افزایش حساسیت و بهبود کیفیت و با تاکید بر کنترل و کاهش هزینه ها، زنجیره ارزش را تقویت می کند. و سیاستها و روشهای اداری شرکت را برای مشتری شفاف می سازد (نجفقلی زاده و صادق زاده، ۱۳۸۹).

• به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی
کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

شواهد نشان می‌دهد که به کارگیری فناوری اطلاعات در میان کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه در حال گسترش است مطالعه ای که از سوی مک مولن (۱۹۹۶) در کشور کانادا انجام شد، مویب این رشد است. مطالعه در سه مقطع زمانی ۸۵-۱۹۸۰، ۹۱-۱۹۸۶، ۱۹۹۴ انجام شد. و نتایج نشان داد که در مقطع اول ۱۶ درصد، در مقطع دوم ۳۷ درصد و در مقطع سوم ۴۳ درصد از کارکنان در کارشان تحت تاثیر فناوری اطلاعات قرار گرفته اند. این رشد منطقی در میان کشورهای دیگر صنعتی بیشتر است.

مطالعه دیگری در سال ۱۹۹۶ نشان داد که ۴۸ درصد از کارکنان در انجام وظایف شغلی شان از رایانه استفاده می‌کنند. این رقم نسبت به مطالعه سال ۱۹۸۹ که ۳۵ درصد بود رشد قابل ملاحظه ای را نشان می‌دهد. لانک (۱۹۹۴) دریافت که ۷۱ درصد از سرپرستان یا دارای رایانه می‌باشند و یا از رایانه و ترمینال در انجام کار خود استفاده می‌کنند. رشد به کارگیری رایانه های خانگی نیز بسیار قابل توجه بوده است. در سال ۱۹۹۱، ۱۹۹۴ و ۱۹۹۶ به ترتیب ۱۹ درصد، ۲۵ درصد و ۲۹ درصد از خانوارهای کانادایی دارای رایانه بوده اند. فناوری اطلاعات می‌تواند از سوی افراد، گروههای کاری، سازمان‌ها به صورت اشتراکی به کار گرفته شود. مدیران از فناوری اطلاعات به منظور تسهیل وظایف مدیریتی مانند طراحی سازمان، تدوین استراتژی‌ها و تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند (خدادادحسینی و لاجوردی، ۱۳۹۸).

• مدیران و فناوری اطلاعات

طی دهه گذشته ۶ روند اساسی به طور قابل ملاحظه ای روش استفاده سازمان‌ها از فناوری را تغییر داده است.

- ۱- بهره‌گیری از فناوری اطلاعات جهت دگرگون سازی سازمان‌ها
- ۲- استفاده از فناوری پردازش اطلاعات به عنوان بخشی از استراتژی‌های سازمان
- ۳- فناوری به عنوان بخشی حیاتی از محیط کار سازمان
- ۴- بهره‌گیری از فناوری در حمایت و پشتیبانی از کارکنان دانشی
- ۵- ارتقاء رایانه از ابزاری محاسباتی به رسانه ای ارتباطی جهت برقراری ارتباط
- ۶- رشد اینترنت و شبکه گسترده جهانی

این روند به مفهوم این است که مدیران باید توانایی درک و کاربرد فناوری اطلاعات را داشته باشند. کار با رایانه و توانایی بهره‌برداری از شبکه اینترنت از ضروریات مهارت‌های مدیران در عصر نوین است. امروزه رایانه همان نقشی را ایفا می‌کند که تلفن‌ها در چند دهه گذشته داشته‌اند. بنابراین فناوری اطلاعات بخش تفکیک‌ناپذیر از مشاغل مدیران است. مدیران باید بتوانند کارشناسان فنی را به تفکروادارند تا از نوآوریهای فناوری در تغییر ماهیت مشاغل و امور سازمان در جهت بهره‌وری و اثر بخشی بیشتر استفاده کنند. مدیران ارشد باید ارزش فناوری اطلاعات را تحقق اهداف سازمان و موفقیت خود در نظر داشته باشند (خدادادحسینی و لاجوردی، ۱۳۹۸).

مدیران باید توانایی درک و کاربرد فناوری اطلاعات را داشته باشند. در دنیای کنونی نظام مدیریت سنتی دچار تحولات عمیقی شده است. جریان عظیم اطلاعات، فرایند تصمیم‌گیری را نیازمند آشنایی کامل مدیران با نظامهای اطلاعاتی و استفاده بهینه از آن ساخته است. چالش اطلاعات و تقابل مدیران سطح عالی سازمان با آن، مستلزم تغییرات بنیادین سازمان و تطابق ساختارهای سنتی مدیریتی با تعاملهای محیطی است. نظام مدیریت سنتی سه منبع اصلی رابرای داشتن عملکرد مطلوب در سازمان لازم می‌داند. منابع فیزیکی، سرمایه و منابع انسانی، میراث باقی مانده از نگرش سنتی است. با رشد فناوری از یک سو و خارج شدن فرایندهای سازمانی از حالت ایستا از سوی دیگر، سازمان‌ها نیازمند بازنگری مجدد در عملکرد خود هستند تا با ایجاد زمینه‌های مساعد بتوانند به رشد و پویایی لازم برای تطبیق با تغییرات فناوری و محیطی نایل آیند. (صرافی زاده، ۱۳۸۳)

امروزه یک مدیر موفق می‌تواند به نحوی مطلوب و شایسته از فناوری اطلاعات در ارتقاء نقش مدیریتی خود استفاده کند و الگوهای جدید مدیریتی ایجاد می‌نماید که چنانچه تفکر دیجیتالی لازم را ندارند ضمن آموزشهای فشرده با فناوری اطلاعات و کاربردهای آن آشنا گردند. جدول ذیل تاثیر فناوری اطلاعات را در ارتقاء نقش مدیران نشان می‌دهد (امیری و نصیرزوزی، ۱۳۹۵).

جدول (۱-۲): تأثیر فناوری اطلاعات در ارتقاء نقش‌های یک مدیر موفق



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir



| نقش مدیر | توصیف نقش | میزان تأثیر فناوری اطلاعات در ارتقاء نقش مدیر |
|-------------------------------------|--|---|
| رئیس تشریفاتی Flguehead | در این نقش، مدیر بعنوان نماینده سازمان عمل می کند. شرکت در داخل، مجالس، مهمانیهای رسمی، اتحادیه ها و ... از این جمله هستند. | |
| رهبر Leades | در این نقش، مدیر با زیر مجموعه ارتباط برقرار می کند و موجب رشد و انگیزه آنان را فراهم می آورد. این نقش بیشتر بر ابعاد اجتماعی و انسانی شناسی متمرکز و کمتر متوجه ابعاد مأموریتی سازمانی است. | ٪۶۰ |
| رابط Laision | در این نقش، مدیر اطلاعات مورد نیاز سازمان را از طریق شرکت در شبکه ارتباطات فراهم می آورد. مشارکت در انجمنهای حرفه ای، جلسات صرف نهار و باشگاه های مدیریتی برخی از این امور هستند. | ٪۱۰۰ |
| نظاره گر Monitor | در این نقش، مدیر با دریافت حساب شده اطلاعات داخلی و خارجی سازمان عملکرد سازمان و حوادث خارج از سازمان را نظاره می کند. مدیر برای ایفای این نقش می بایستی سیستم اطلاعات ایجاد نماید. | ۱۰۰۵ |
| توزیع گر اطلاعات Disseminator | در این نقش مدیر اطلاعات واقعی و بالارزش (داخلی و خارجی) را به زیر مجموعه های خود منتقل می کند. سخنرانیها و جلسات ارسال یادداشت و یا مذاکرات رودر رو برخی از ابزار ایفای این نقش هستند. | ٪۹۰ |
| سخنگو Spokeman | در این نقش مدیر اطلاعاتی را راجع به عملکرد و برنامه های سازمان در اختیار مراجع خارج از سازمان قرار می دهد. | ٪۹۰ |
| کار آفرین Entrepreneur | در این نقش مدیر منشأ آغاز تحولات سازمانی بشمار می آید. بکارگیری فناوری در سازمان، درک و پیاده سازی نظام های جدید مدیریتی از جمله مصادیق این نقش هستند. | ٪۷۰ |
| حل مشکلات Disturbancehandler | پرداختن به مشکلات کاری سازمان و رفع آن ها از جمله نقش های مهم مدیریتی است. مشکلات نیروی انسانی، منابع حیات سازمان، کیفیت و یا کمیت تولیدات برخی از این موارد هستند. | ٪۲۰ |
| تخصیص گر منابع Resourceallocator | در این نقش مدیر چگونگی بکارگیری منابع کمیاب سازمان را کنترل می کند. تخصیص بودجه، نیروی انسانی و امکانات ویژه از مصادیق ایفای این نقش هستند. | ٪۲۰ |
| مذاکره گر Negotiator | این نقش مدیریتی شامل فعالیت های مذاکراتی با سایر سازمان هاست. مذاکره با مدیران زیر مجموعه و روسا نیز از جمله این نقشها می باشد. | ٪۳۰ |



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

مأخذ: غفوریان، وفا، ۱۳۷۹

ارل و فنی (۱۹۹۴) به تشریح نحوه اقدام مدیران ارشد اطلاعات در ارتقا ارزش افزوده سازمان پرداخته اند. آن‌ها نگرش مدیران به فناوری اطلاعات را به دو گونه تقسیم بندی کرده اند:

الف - مدیرانی که فناوری اطلاعات را به عنوان یک منبع راهبردی می دانند.

ب - مدیرانی که فناوری اطلاعات را به عنوان یک هزینه تلقی می کنند.

جدول (۲-۲): نگرش مدیران به فناوری اطلاعات (Earl and Feeny, 1994)

| موضوع | فناوری اطلاعات یک هزینه | فناوری اطلاعات یک سرمایه |
|---|--|---|
| آیا از سرمایه گذاری فناوری اطلاعات ارزشی حاصل می شود؟ | سنجش نرخ بازگشت سرمایه در فناوری اطلاعات دشوار است و سازمان در کل از آن رضایت ندارد. | سنجش نرخ بازگشت سرمایه مشکل است. سازمان عقیده دارد که فناوری نقش مهمی دارد. |
| فناوری اطلاعات چقدر اهمیت دارد؟ | مطالب اعلام شده از نقش استراتژیک فناوری اطلاعات بیانگر عدم ارتباط آن با این کسب و کار است. | مطالب اعلام شده از نقش استراتژیک فناوری اطلاعات آموزنده هستند. |
| چگونه برنامه ریزی فناوری اطلاعات بپردازیم؟ | طراح های فناوری از سوی محققان و یا مشاوران تهیه می شود. | تفکر فناوری اطلاعات یکی از افراد تفکرات کسب و کار است. |
| آیا بخش نظام اطلاعات به خوبی فعالیت می کند؟ | درباره سوابق نظام اطلاعات آمار کلی وجود دارد. | عملکرد نظام اطلاعات دیگر یک مسئله مطرح نیست. |
| استراتژی فناوری اطلاعات چیست؟ | بسیاری از کاربردهای فناوری در حال توسعه هستند. | تلاشهای نظام اطلاعات بر چند عامل کلیدی تأکید دارد. |
| نظر مدیران ارشد اجرائی در مورد نقش فناوری چیست؟ | مدیران ارشد اجرائی نقش محدودی برای فناوری اطلاعات در کسب و کار قایل هستند. | مدیران ارشد اجرائی فناوری اطلاعات را به عنوان عامل تغییر در کسب و کار می دانند. |

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCI-conf.ir

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| مدیر ارشد اجرایی به عنوان تفکر در زمینه بینش کسب و کار و عملیات کاری تلقی می‌شود. | مدیر ارشد اطلاعات یک بخش تخصصی است. | از مدیران ارشد اطلاعات چه انتظاری داریم؟ |
|---|-------------------------------------|--|

ماخذ : غفوریان، وفا ، ۱۳۷۹

– اقدامات سازمان به منظور بکارگیری فناوری اطلاعات

* آموزش فناوری

آموزش افراد برای ایفای نقش‌های زیر یک چالش واقعی است .

– کارکنان دانشی: احتمالاً بزرگترین گروهی که می‌بایستی تحت آموزش قرار گیرند آنهایی هستند که با فناوری اطلاعات سر و کار دارند. کارکنانی که شغلشان ارتباط مستقیمی با فناوری اطلاعات ندارد ولی فناوری اطلاعات در ایفای نقش‌های آنان اهمیت خاصی دارد . این افراد بایستی با حداقل دانش از کامپیوتر، شبکه و نرم افزارهای کاربردی عام تجهیز شوند. امروزه اکثریت جامعه به دلیل گسترش مفاهیمی مانند تجارت الکترونیکی و خدمات که از طریق شبکه به کاربران ارائه می‌شود بایستی بتوانند با اینترنت کار کنند.

– حرفه ای های سیستم اطلاعاتی: افرادی هستند که مستقیماً در فناوری اطلاعات فعالیت می‌کنند این افراد عبارتند از برنامه نویسان ، تحلیل گران سیستم ، مدیران سیستم ها و دیگر کارکنان پشتیبانی سیستم ها . این افراد بایستی آموزش‌های مرتبط با شغل را طی کنند و به طور عمیق و کارشناسانه در بکارگیری فناوری آموزش مستمر داشته باشند .

– کارکنان رابط: افرادی که نقش واسطه بین کاربران و حرفه ای های سیستم اطلاعات را به عهده دارند . این افراد به دانش تفصیلی فناوری اطلاعات نیاز ندارند و بایستی از کاربردهای فناوری و پیوند آن با محیط‌های کسب و کار آگاهی داشته باشند .

– کارگران و کارکنان دفتری که از کامپیوتر استفاده نمی‌کنند: امروزه کارگرانی که در تولید فعالیت می‌کنند بایستی با شرایط نوین تولید و محیط کاری جدید آشنا شوند . هم اکنون در بسیاری از کارخانجات از ماشین‌هایی استفاده می‌شود که مبنای آن‌ها الکترونیک و هدایت کامپیوتر است. این افراد بایستی آموزش‌های لازم با کار با این سیستم را طی نمایند و بتوانند دانش خود را با محیط سازمانی سازگار نمایند . در دفاتر نیز امروزه با پیشرفت فناوری اطلاعات و سیستم‌های اتوماسیون اداری ، کارکنان نیاز به آگاهی کامل از فناوری و کاربردهای آن دارند. این افراد بایستی بتوانند از سیستم‌ها در جهت انجام وظایف شغلی‌شان بهره‌گیرند . (صرافی زاده ، ۱۳۸۳)

• سازمان‌ها و فناوری اطلاعات

استفاده از رایانه و فناوری اطلاعات برخی از تغییرات را در سازمان‌ها ایجاد کرده است . این تغییرات در حوزه‌هایی مثل ساختار ، اقتدار، قدرت ، محتوای شغل ، سلسله مراتب شغلی کارکنان ، نظارت و شغل مدیران دیده می‌شود . خلاصه‌ای از این مباحث در ادامه توضیح داده می‌شود .

–سلسله مراتب سازمانی

فناوری اطلاعات برای افزایش بهره‌وری و کارایی ، حیطة کنترل گسترده تر و کاهش تعداد متخصصان را مجاز می‌داند . فناوری اطلاعات به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا دانش متخصصان را تحت کنترل درآورد و نیاز به تخصص‌های فنی را در سازمان کاهش می‌دهد . این منطقی است که پس از این که سطوح مدیریتی در سازمانها کمتر شد . در آن سازمان‌ها به مدیران صفی و ستادی کمتری نیاز خواهد بود . این روند بیشتر به وسیله پدیده‌ی کاهش یا کوچک شدن اندازه‌ی مدیریت میانی نمایان می‌شود .

• نقش IT در فرآیندهای سازمان

نقش IT در فرآیندهای سازمان ، از قبیل تولید و فروش، رشد چشمگیری داشته است . اولین نسخه‌های فناوری رایانه در ابتدا برای نگهداری اطلاعات عملکرد سازمان استفاده می‌شد؛ اتفاقات و فعالیت‌های روزها و هفته‌های گذشته را در اختیار مدیران قرار می‌داد. با توسعه سیستمها و فناوری شبکه ، امکان جمع‌آوری و استفاده از اطلاعات هم‌زمان با رخداد آن‌ها فراهم شد ؛ یعنی اطلاعات عملیات سازمان در لحظه وقوع از طریق شبکه در اختیار مدیران قرار می‌گرفت. بعدها بسیاری از مراحل ثبت دستی اطلاعات به روشهای اطلاعات رایانه ای و اتوماسیون تبدیل شد و برخی مراحل کاری کارمندان نیز حذف گردید . سیستمهای رایانه ای اکنون امکان مشاهده و نظارت بر عملکردها را فراهم کرده و خطاها و مشکلات کاری را قبل از وقوع به اطلاع کارمندان و مدیران سازمان می‌رساند.

رسانند. بسیاری از فرایندهای دستی قدیمی به طور کامل اتومات شده اند. این تحولات موجب تغییرات مهمی در ساختار شغلی و تخصصی پرسنل شده است. برخی مشاغل حذف شده اند و برخی کارها که قبلاً دستی انجام می شد از طریق رایانه و به شیوه های جدید انجام می شوند؛ برای مثال، برنامه ریزها یا افراد مسئول کنترل پروژه ها، که قبلاً کار خود را به روشهای سنتی و روی کاغذ و فرمهای دستی انجام می دادند. اکنون با بکارگیری سیستمهای رایانه ای ویژه، تبدیل به کاربران تخصصی و برنامه نویس رایانه ای شده اند و قدرت و مهارت شغلی خود را چندین برابر توسعه داده اند. استفاده از فناوری اطلاعات، علاوه بر اثر روی طبیعت کار، نحوه رقابت سازمانها را هم تغییر داده است. IT موجب توسعه و بهینه عملیات داخلی سازمانها، کاهش هزینه های داخلی و تسریع در امر تولید شده است. کاهش هزینه های فرصت سودآوری حتی در قیمت پایین تر برای محصولات را نیز ممکن ساخته است. با سرعت عمل در رساندن محصول به بازار، دسترسی به سود سریعتر رخ می دهد. IT به یاری فرایندهای بازار یابی و فروش آمده و سرعت عمل در بازار یابی را خصوصاً در مواردی که محصولات جدید موجب کاهش قیمت و پایداری شدن فرصتها می شود بهبود بخشیده می شود. اطلاعات دقیقتری از مشتری در اختیار عوامل فروش در سازمان قرار گرفته و نیاز مشتری به وقع تشخیص داده می شود. محاسبه قیمت دقیق محصول متناسب با نیاز و منابع هر مشتری امکان پذیر است. بکارگیری سیستمهای IT فرایندهای خرید و انتقال را نیز ساده تر و سریعتر نموده است. نقش IT تنها به خرید محصول توسط مشتری ختم نمی شود؛ بلکه می تواند خدمات مشتری را از طریق حفظ اطلاعات عمومی از هر مشتری و اطلاعات ارتباطات مشتری توسعه و بهبود بخشد. حتی امروزه از IT همراه با محصول و خدمات استفاده می شود و کارایی بیشتری برای مشتری ابداع می کند؛ برای مثال؛ حتی اتومبیل که یک کالای فیزیکی است از طریق فناوری های IT می تواند به سیستمهای ترمز جدید معروف به ABS مجهز گردد. (زرگر، ۱۳۸۲)

• فن آوری اطلاعات و ساختار سازمانی

یکی از راههای کاهش سلسله مراتب سازمانی توسعه سیستم اطلاعات مبتنی بر کامپیوتر است. رشد سریع سیستم ها اطلاعات کامپیوتری، ساختارهای سلسله مراتبی سازمانی را سطح نموده و آنان را به سوی عدم تمرکز و جریان افقی اطلاعات هدایت کرده است.

• فن آوری اطلاعات و مزیت رقابتی

فناوری اطلاعات می تواند وضعیت رقابتی سازمان را بهبود بخشد. در واقع، تحقق مزیت رقابتی به توسعه و تطبیق سریع سازمان چنین سیستم هایی بستگی دارد. بعنوان مثال؛ سیستم های اطلاعات مدیریت مانند؛ سیستم های پشتیبان مدیریت و تصمیم گیری، می تواند اطلاعات بهنگام، مناسب و سریعی را در اختیار مدیران قرار دهند تا آن ها بتوانند با حداقل اشتباه، تصمیم گیری کنند. مشابه همین، توسط کاهش سلسله مراتب سازمانی که موجب بهبود کارایی و نهایتاً مزیت رقابتی سازمان را فراهم می کند، تامین می شود. یک دلیل ساده برای افزایش کارایی در استفاده از سیستمهای نوین اطلاعاتی، می تواند کاهش تعداد کارکنان مورد نیاز جهت اقدامات سازمانی باشد. به کمک سیستمهای نوین اطلاعاتی شرکتهای کداک و اینتل به ترتیب سلسله مراتب سازمانی خود را از ۱۳ به ۴ و از ۱۰ به ۵ سطح تقلیل داده اند. افزایش کارایی، کاهش سلسله مراتب سازمانی، از میان برداشتن موانع سنتی بین بخشهای مختلف سازمان، افزایش کیفیت محصول، نوآوری، پاسخگویی بهتر به مشتریان و... دستاوردهایی است که از بکارگیری و توسعه جریان افقی اطلاعات و شبکه های کامپیوتری حاصل شده است. سیستمهای نوین اطلاعاتی موجب توسعه سازمانهای مجازی، تولیدات مجازی و سازمانهای مشتری گرا شده است. سیستمهای اطلاعاتی و تکنولوژی پیشرفته به سازمان ها این اجازه را می دهد که بدون تحمل هزینه های فراوان سفارشیهای دریافتی مشتریان را در اسرع وقت تحویل دهند. شرکت IBM نمونه فعالی در این رابطه است. مدیران IBM سیستم اطلاعاتی را توسعه داده اند که قادر است از طریق کامپیوترهای شخصی برای نیازهای مشتریان انفرادی سفارش قبول کند و آن را با حداقل هزینه انجام دهد - نقش فن آوری اطلاعات در سازمان

به منظور درک تاثیرات فناوری اطلاعات بر سطوح سازمانی می توانیم از اثرات کمی آن بر فرایندهای تولید سازمان آغاز کنیم. تحقیقات گذشته میان بهره گیری از فناوری اطلاعات در مکانیزه کردن فرایندها، تامین اطلاعات بهتر و تغییر شکل کل فرایند تفاوت قائل است. تاثیر اتوماسیون در مرحله اول جایگزین کردن سرمایه به جای نیروی کار انسانی است مثل فروشنده در یک فروشگاه از نظام اطلاعات رایانه پایه مانند اسکندرجهت کوتاه کردن زمان پردازش استفاده می کند. تاثیر نظام اطلاعات پیشرفته این است که کارکنان و مدیران را در تصمیم گیری مؤثرتری می دهد. مثلاً در مثال بالا اطلاعات حاصل از سیستم فروش امکان انجام کنترل اقلام را محیتر می کند. اثر تغییر زمانی حاصل می شود که موسسه تصمیم گیری مؤثرتری می گیرد تا فرایند خود را مهندسی مجدد کند. تا به کارکرد بالاتری دست یابد. لازم به ذکر است شیوه مهندسی مجدد برخلاف شیوه سنتی که تقسیم کار را بر مبنای وظایف انجام می دهد. و به تقسیم کار بر اساس

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی
کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

فرایندها تاکید دارد. براین اساس فعالیتهای بایستی به طور ریشه ای مورد بازنگری قرارگیرد و با استفاده از فناوری، فرایند به گونه ای طراحی شود که زمان و هزینه های فرایند تقلیل یافته و کارایی آن در جهت پاسخگویی بیشتر به مشتری یا ارباب رجوع ارتقاء یابد. (صرافی زاده، ۱۳۸۳)

• اثرات مستقیم و نقش فناوری در ایجاد قابلیت انعطاف بر سازمان

افزایش درآمد: برخی شرکتهای با تهیه بانکهای اطلاعاتی، مالی و خدماتی و ارائه اطلاعات این بانکهای اطلاعاتی به اعضای خود به مبادرت به کسب درآمد می کنند.

کاهش هزینه: یکی از دلایل استفاده از فناوری اطلاعات در سازمانها کاهش هزینه می باشد؛ بویژه اگر استفاده از تکنولوژی موجب حذف یک سری پستهای اضافی شود.

بهبود کیفیت: از دلایل دیگر استفاده از فناوری اطلاعات، بهبود کیفیت کالا و خدمات می باشد (صرافى زاده و پناهی، ۱۳۸۴) برخی براین باورند که فناوری اطلاعات شیوه های خشک و غیر قابل انعطاف در سازمان ایجاد می کنند، در حالیکه این دیدگاه مربوط به سیستمهای قدیمی می باشد. و با فناوری جدید، سازمان می تواند خیلی سریع با افراد یا شرکت های مختلف در افقی نقاط جهان ارتباط برقرار ساخته و به مبادله ی تجاری بپردازد. ضمن اینکه فناوری موجب کوتاه شدن چرخه تولید و افزایش ظرفیت اطلاعاتی سازمان می شود. فناوری اطلاعاتی مرزهای زمانی و مکانی را نیز به هم می ریزد به طوریکه با استفاده از پست الکترونیک و کنفرانس کامپیوتری، عده ای می توانند روی یک پروژه کار کنند و لزومی ندارد در یک محیط کار گرد هم آیند. (صرافى زاده، ۱۳۸۳).

• نتیجه گیری:

یکی از مشخصه های فناوری اطلاعات تغییراتی است که با خود به ارمغان آورده است. تاثیرات فناوری اطلاعات چند وجهی است و چنانچه به دقت نظریفکنیم مشاهده می کنیم که چه تاثیر قابل توجهی بردنیای پیرامون ما داشته است. برخی از تغییرات را می توان به شرح زیر فهرست کرد.

ایجاد روشها و دستورالعملهای گردش کار، گروههای کاری، کارکنان دانش، کالا و خدمات، ارتباط جدید.

ساختار سازمان: تسهیل روابط گزارش گیری، افزایش حیطه ی نظارت، تصمیم گیری غیر متمرکز، نظارت و سرپرستی، تسهیل واحدمندی، کاهش موانع جغرافیایی و سازمانهای مجازی.

میان سازمان: ایجاد روابط جدیدی از مشتری، تامین کنندگان، تسهیل همکاری و مشارکت.

مدیران و فناوری اطلاعات: مدیران باید توانایی کاربرد فناوری اطلاعات را داشته باشند. کار با رایانه و توانایی بهره برداری از شبکه ی اینترنت از ضروریات مهارت های مدیران در عصر نوین است. امروز رایانه همان نقشی را ایفا می کند که تلفن ها در چند دهه گذشته داشته اند. بنابراین فناوری اطلاعات بخش تفکیک ناپذیر از مشاغل مدیران است. مدیران باید بتوانند کارشناسان فنی را به تفکر و ادارند تا از فناوری در تغییر ماهیت مشاغل و امور سازمان در جهت بهره وری و اثر بخشی بیشتر استفاده کنند.

همانطوریکه بیان گردید تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) به عنوان محور و محرک توسعه جوامع و سازمانها مطرح است. مطالعات در این زمینه نشان می دهد که تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) باید در دو حوزه تحقیق و اجرا در سازمانها مورد بحث قرار گیرد. بخش تحقیق وظیفه شبیه سازی محیطی، تجربه مجازی و فرضیات با هزینه کم، همراه با برنامه ریزی، مدل های تصمیم گیری و ایجاد خلاقیت در کارکنان را برعهده دارد.

جهت تحقق بخشیدن به منفعتهای ناشی از تکنولوژی اطلاعات سازمانها باید فناوری اطلاعات را در داخل ساختار، فرهنگ و استراتژی سازمانی خویش جاسازی نمایند. جایگاه بخش تکنولوژی اطلاعات را در سازمان به طور مشخص تعریف کنند. از آنجاییکه فناوری اطلاعات تمامی فعالیتهای سازمان را متأثر می سازد عموماً در سازمان های پیشرفته وظایف تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) در کلیه بخشها و واحدهای سازمان با مدیریت و نظارت عالیترین مقام بسط داده می شود. با این وجود در بعضی از شرکتهای و سازمان های داخلی بخاطر ناشناخته بودن مسائل فناوری اطلاعات، بکارگیری آن بصورت گسترش یافته در درون سازمان، مقاومتها و مشکلات حادی را ایجاد می کند که ممکن است شرکت را در رسیدن به اهداف اجرای فناوری اطلاعات با مشکل مواجه نماید. در این صورت ساختار فناوری اطلاعات به صورت مستقل ولی نافذ به منظور هماهنگی و اجرای تکنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) و بسط و گسترش آن در درون شرکت تعریف و تعیین ساختار می گردد.



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰

MCII-conf.ir

با توجه به بررسیهای انجام شده بر روی آثار و نحوه بکارگیری فناوریهای اطلاعاتی در سازمانها لازم است به منظور پیاده سازی این نظام، سیاستها و خط و مشی هایی سنتی با شیوه های جدید مبتنی بر فناوری اطلاعات اولویت با سیستمهایی است که تاثیر و نقش بیشتری در بهبود ارائه خدمات به مردم داشته باشد.

در جایگزینی شیوه های سنتی با شیوه های جدید مبتنی بر فناوری اطلاعات، اصلاح و بهبود روشها و سیستمهای دستی بر مکانیزه کردن عملیات تقدم و اولویت دارد. اصلاح و بهبود شیوه ها و سیستم های به کارگرفته شده لازم، در قالب طرح در سازمان در ابتدا مشخص و دنبال گردد. حرکتها باید به سمت سازمان های کوچک، انعطاف پذیر، کارا و مدیریت متمرکز با استفاده از تکنولوژی اطلاعات و قابلیت های آن باشد. به کارگیری و توسعه سیستمهای کاربردی مکانیزاسیون و اطلاعات مدیریت (MIS) همراه با برنامه ریزی و کنترل و حرکت به سمت ادارات و سازمان های بدون کاغذ از اولویتهای بکارگیری فناوری اطلاعات خواهد بود. تربیت و افزایش قابلیت نیروی انسانی برای طراحی، پیاده سازی و توسعه سیستمهای کاربردی مبتنی بر فناوری اطلاعات از سیاستهای اصلی است که هر سازمانی باید آنها را در سرفه برنامه خویش قرار دهد.

برای آنکه تکنولوژی اطلاعات به صورت راهبردی در سطح سازمانی مورد استفاده قرارگیرد، به برنامه ریزی دقیقی نیاز است. این برنامه ریزی شامل مطالعه عمیق در فرهنگ سازمان، توانایی سازمان، انجام تغییرات، محیط خارجی سازمان، میزان پشتیبانی مدیریت، نیازهای اطلاعاتی سازمان و راههای برآورده ساختن آنها می شود. همچنین باید مهارت های موجود در سازمان در زمینه تکنولوژی اطلاعات بررسی گردند تا اطمینان حاصل گردد که نیروی انسانی مناسب و کافی برای نگهداری سیستم ها هم در بعد سخت افزار و هم نرم افزار وجود داشته باشد. کمبود دانش مدیران در زمینه فناوری اطلاعات مانع پذیرش این تکنولوژی در سازمانها است. در نتیجه قبل از آنکه فناوری اطلاعات بتواند به نحو مؤثری در سطح سازمان به خدمت گرفته شود، مدیران باید در زمینه های مختلف این تکنولوژی آموزش داده شوند. اما متأسفانه مدیران آنچنان درگیر دیگر جنبه های تکنیکی و انبوه کاریها شده اند که امکان توجه بر دیگر ابعاد مدیریت سازمان وجود ندارد.

منابع :

- آخشیک، سمیه سادات (۱۳۸۶). «مدیریت دانش و فناوری اطلاعات». در کتاب: علم اطلاعات و جامعه اطلاعاتی. تهران: چاپار، دبیرش.
- ابطحی، حسین و عادل صلواتی (۱۳۸۵). «مدیریت دانش در سازمان». تهران: پیوند نو.
- تاوانلی، چارلز تی (۱۳۸۰). «مدیریت دانش و کتابخانه های دانشگاهی». ترجمه مهدی خادمیان. کتابداری و اطلاع رسانی، ج. ۴، ش. ۳.
- چیت سزایان، علیرضا (۱۳۸۵). «مدیریت دانش و سرمایه های انسانی». تدبیر، ش. ۱۷۷.
- حسن زاده، محمد (۱۳۸۶). «مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساختها». تهران: کتابدار.
- خدادادحسینی س.ح.، لاجوردی، م. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی. مدیریت منابع در نیروی انتظامی، (۷): ۱۳۵-۱۶۰.
- رادینگ، آلن (۱۳۸۳). «مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات». ترجمه محمدحسین لطیفی. تهران: سمت.
- شائمی بزرگی، علی (۱۳۸۴). «استراتژیهای بکارگیری مدیریت دانش در سازمان». صنعت لاستیک ایران، ش. ۳۹.
- شریف، عاطفه (۱۳۸۷). «کاربرد هستی شناسی ها در نظام مدیریت دانش». کتابداری و اطلاع رسانی، ش. ۳، ج. ۱۱.
- طولانی، قاسم (۱۳۷۹). «نقش مدیریت دانش فنی در شرکتها». ترجمان اقتصادی، سال سوم، ش. ۳۹.
- کاظمی، م.، مذهبی، م.ب. (۱۳۹۳). فناوری اطلاعات و بهینه سازی مدیریت دانش. در: همایش ملی مهندسی رایانه و مدیریت فناوری اطلاعات. تهران: شرکت علم و صنعت طلوع فرزین.
- قلی زاده آذری، مهرداد و شبنم اسدی (۱۳۸۴). «مدیریت دانش: عاملی برای رقابت گرایی و حیات سازمانها». روش، سال چهاردهم، ش. ۹۴.
- ماهیار، علیرضا و سعید امامی (۱۳۸۵). «مدیریت دانش راهکار نوین گسترش اطلاعات». گزارش کامپیوتر، ش. ۱۶۸.

The banner features a central title in Persian: "چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه" (Challenges and Paths of New Managers in Industry and Management Accounting). Above the title, it says "نخستین کنفرانس ملی" (First National Conference) and "ISC" with the phone number "۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴". Below the title, it specifies the date "زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰" (Date: 1402/07/20) and the website "MCII-conf.ir". The banner also includes logos for ISC, the Ministry of Higher Education and Scientific Research, and the Insurance Association of Iran, along with an image of a person working at a desk with calculators and a computer.

- نجفقلی نژاد، اعظم و صادق زاده وایقان، علی. (۱۳۸۹). فناوری اطلاعات و بهینه‌سازی مدیریت دانش: ابزارها و چالشها. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳(۲)، ۵۹-۹۵.

- Borjesson, A.& Mathiassen, L.(2005) "Improving software organizations: agility challenges and implications".Information technology & people, 18(4), 359-382.
- Colin, M.Galindo, R.& Hernandez, O.(2015) "Information and communication technology as a key strategy for efficient supply chain management in manufacturing SMEs", Procedia Computer Science, 55, 833-842.
- Chen, J.S.& Tsou, H.T.(2012) "Performance effects of IT capability, service process innovation, and the mediating role of customer service", Journal of Engineering and Technology Management, 29(1), 71-94.
- Liu, H., Ke, W., Wei, K.K., & Hua, Z.(2013) "The impact of IT capabilities on firm performance: The mediating roles of absorptive capacity and supply chain agility", Decision Support Systems, 54(3), 1452-1462.