**فهرست مطالب**

**عنوان صفحه**

[تعریف سازمان 1](#_Toc327102458)

[1-2 عناصر وویژگی های مشترک سازمانها به شرح زیرند: 3](#_Toc327102459)

[1-3 ساختار سازمان 3](#_Toc327102461)

[1-4 چهار عامل تشکیل سازمان: 4](#_Toc327102462)

[1-5 انواع سازمانها: 4](#_Toc327102463)

[رفتار سازمانی 5](#_Toc327102464)

[2-1 رفتار سازمانی چیست؟ 6](#_Toc327102465)

[2- 2 تاریخچه رفتار سازمانی 6](#_Toc327102466)

[2-3 فواید رفتار سازمانی 6](#_Toc327102467)

[2-4 ماهیت سازمانها 6](#_Toc327102468)

[2-5چهار مدل يا چارچوب اصلي: 7](#_Toc327102469)

[2-5-1مدل استبدادي 7](#_Toc327102470)

[2-5-2مدل مراقبتي 7](#_Toc327102471)

[2-5-3 مدل حمايتي 7](#_Toc327102472)

[2-5-4 مدل مشاركتي 7](#_Toc327102473)

[2-6 رهبری اثر بخش از راه ارتباط متقابل 8](#_Toc327102474)

[2-6- 1 مدل پنجره جوهری 8](#_Toc327102475)

[مدیریت 10](#_Toc327102476)

[3-1 تعریف مدیریت: 11](#_Toc327102477)

[3-2 سطوح مدیریت: 11](#_Toc327102478)

[عملکرد مدیریت و سازمان 3-3 12](#_Toc327102479)

[3-4 مدیران در سازمانها 13](#_Toc327102480)

[3-5 وظایف مدیران 13](#_Toc327102481)

[مفاهیم فناوری اطلاعات 18](#_Toc327102482)

[4-1 فناوری (تکنولوژی) چیست؟ 18](#_Toc327102483)

[4-2 اطلاعات چیست؟ 19](#_Toc327102484)

[4-4 تعریف جامع 20](#_Toc327102485)

[4-5 عوامل موثر بر توسعه فناوری اطلاعات 20](#_Toc327102486)

[4 – 5 – 1 رشد فناوری ریزپردازنده ها و کوچک شدن ابعاد آن ها 20](#_Toc327102487)

[4-5-2 کاهش بهای رایانه ها 21](#_Toc327102488)

[4-5-3 گسترش استفاده از رایانه 21](#_Toc327102489)

[4-5-4 توسعه شبکه های ارتباطی 21](#_Toc327102490)

[4-5-5 سرعت رشد اینترنت 21](#_Toc327102491)

[تاثیر فناوری اطلاعات بر سازمان 22](#_Toc327102492)

[5-1تعریف سازمان 23](#_Toc327102494)

[5 -2 ابعاد سازمانی 24](#_Toc327102495)

[5-3 ساختار سازمانی 26](#_Toc327102496)

[5-4 تاثیر فناوری اطلاعات بر سازمان 26](#_Toc327102497)

[5-5 از سازمان های سلسله مراتبی تا سازمان های شبکه ای 28](#_Toc327102498)

[معماری فناوری اطلاعات در سازمان 31](#_Toc327102499)

[6-1 ضرورت های وجودی معماری فناوری اطلاعات 33](#_Toc327102501)

[6-2 الگوی معماری فناوری اطلاعات NIST 34](#_Toc327102502)

[6-3سیستم های اطلاعاتی (IS) و نقش آن ها در سازمان 36](#_Toc327102503)

[6-4 مزایای سیستم های اطلاعاتی 37](#_Toc327102504)

[6-5 سیستم های پشتیبانی از مدیریت 37](#_Toc327102505)

[6-5-1سیستم پردازش عملیات TPS : 38](#_Toc327102506)

[6-5-2 سسیستم اطلاعات مدیریت MIS : 38](#_Toc327102507)

[6-6 ضعف سیستم های اطلاعات مدیریت: 40](#_Toc327102508)

[6-5-4سیستم های اطلاعات اجرایی(EIS) 42](#_Toc327102509)

[6-5-5سیستم های خبره (ES) 43](#_Toc327102510)

[6-5-6 سیستم های مبتنی بر شبکه عصبی 45](#_Toc327102511)

[مدیریت فناوری اطلاعات 46](#_Toc327102512)

[7-1 مدیریت فناوری اطلاعات چیست؟ 47](#_Toc327102513)

[7-2ممیزی فناوری 50](#_Toc327102514)

[7-3 اکتساب فناوری 50](#_Toc327102515)

[برنامه ریزی فناوری اطلاعات 52](#_Toc327102516)

[8-1 راهبری فناوری اطلاعات چیست؟ 53](#_Toc327102517)

[8-3راهبرد توسعه فناوری اطلاعات 59](#_Toc327102518)

[8-4 برنامه ریزی راهبردی فناوری اطلاعات 60](#_Toc327102519)

[8-4-1روش های مبتنی بر رویکرد تجویزی 61](#_Toc327102520)

[8-4-2روش های مبتنی بر رویکردهای توصیفی 61](#_Toc327102521)

[8-4-3 معرفی تحلیل SWOT: 61](#_Toc327102522)

[مدیریت دانش 65](#_Toc327102523)

[9-1تاريخچه مديريت دانش 66](#_Toc327102524)

[9-4 مدل هاي مديريت دانش 74](#_Toc327102525)

[9-5 بررسي چند مدل مديريت دانش 78](#_Toc327102526)

[9-6اهدف مديريت دانش : 88](#_Toc327102527)

[9- 8 مديريت دانش و فناوري 90](#_Toc327102528)

[تحلیل وپیاده سازی 93](#_Toc327102529)

[10-1 جامعه آماری 94](#_Toc327102530)

[10-2یافته های توصیفی مربوط به تحقیق 97](#_Toc327102531)

[نتیجه گیری 127](#_Toc327102532)

[10-4یافته های مربوط به تحقیق 138](#_Toc327102533)

[10-5 نتیجه گیری 139](#_Toc327102534)

[پیوستها 141](#_Toc327102535)

فهرست اشکال

[شکل 2-1 پنجره جوهری 9](#_Toc327104857)

[شکل3-1-طبقه بندی سطوح مدیری 11](#_Toc327104858)

[شکل 5-1:نقش مدیران وکارکنان در سازمان 29](#_Toc327104859)

[شکل 6-1ا الگوی معماری سازمانی NIST 36](#_Toc327104860)

[شکل 6-2 وظایف سیتم های اطلاعاتی 37](#_Toc327104861)

[شکل 6-3 سیستم پردازش عملیات 38](#_Toc327104862)

[شکل 6-4 ساختار یک MIS 40](#_Toc327104863)

[شکل 6-5ساختار یک DSS 41](#_Toc327104864)

[شکل 6-6ساختار یک EIS 43](#_Toc327104865)

[شکل 6-7ساختار یک ES 45](#_Toc327104866)

[شکل 7-1 وظایف مدیریت فناوری 47](#_Toc327104867)

[شکل 7-2 فرایند مدیریت فناوری 49](#_Toc327104868)

[شکل 8-1مکعب COBIT 56](#_Toc327104869)

[شکل8-2 4حوزهcobit و رابطه میان آنها 57](#_Toc327104870)

[شکل 8-3ارتباط راهبردها در سازمان 60](#_Toc327104871)

[شکل 8-4 سطوح متفاوت برنامه ریزی راهبردی 60](#_Toc327104872)

[شکل9-1 مدل دینامیک مدیریت دانش 69](#_Toc327104873)

[شکل 9-2 مدل هفت C 80](#_Toc327104874)

[شکل 9-4 نمایی از فرایند تبدیل دانش (افرازه ،ب1381) 83](#_Toc327104875)

[شکل شماره 9-5 مدل پایه ساختمان مدیریت (Probs /Raub / 2002) 85](#_Toc327104876)

[شکل 9-6 چند نمونه ازفناوری برای فرایندهای همگرایی دانش 91](#_Toc327104877)

[نمودار 10-1 گروه های سنی 97](#_Toc327104878)

[نمودار 10-2 وضعیت میزان تحصیلات 98](#_Toc327104879)

[نمودار 10-3 سابقه خدمت 99](#_Toc327104880)

[نمودار 10-4جنسیت 100](#_Toc327104881)

[نمودار10-5 سمت 101](#_Toc327104882)

[نمودار10-6 وضعیت تاهل پاسخگویان 102](#_Toc327104883)

[نمودار 10-7 وضعیت نوع کار 103](#_Toc327104884)

[نمودار 10-8 زمان استفاده از اتوماسیون اداری 105](#_Toc327104885)

[نمودار 10-9آسانتر شدن ارسال ودریافت اطلاعات 106](#_Toc327104886)

[نمودار 10-10افزایش سرعت در فرایند دریافت و ارسال اطلاعات 107](#_Toc327104887)

[نمودار10-11 آسانتر شدن پیگیری نامه ها 108](#_Toc327104888)

[نمودار 10-12به روز بودن اطلاعات دریافتی 109](#_Toc327104889)

[نمودار10-15آسانتر شدن پاسخگویی به موارد ارجاعی 112](#_Toc327104890)

[نمودار 10-16 صرفه جویی در وقت 113](#_Toc327104891)

[نمودار 10-17 برقراری ارتباط فوری وارسال پیام به همکاران 114](#_Toc327104892)

[نمودار 10-18 برقراری ارتباط شخصی وخصوصی با همکاران 115](#_Toc327104893)

[نمودار 10-19 بهبود ارتباط با مدیران بالادستی 116](#_Toc327104894)

[نمودار 10-20 فراهم شدن برخی امکانات جدید ارتباطی 117](#_Toc327104895)

[نمودار 10-21آسانتر شدن جستجو دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز 118](#_Toc327104896)

[نمودار10-22ازبین رفتن مالکیت و انحصار اطلاعات سازمانی و دسترسی همگان به اطلاع 119](#_Toc327104897)

[نمودار10-23جلوگیری از برخوردهای غیر ضروری (غیر اداری ) افراد در هنگار 120](#_Toc327104898)

[نمودار 10-23 پیشگیری از برخوردهای فیزیکی در کارکنان 121](#_Toc327104899)

[نمودار10-42امکان برقراربی آسان ارتباط با سایر واحدها،علی رغم وجود فاصله فیزیکی 123](#_Toc327104900)

[نمودار 10-25 افزایش رضایت مراجعه کندگان 124](#_Toc327104901)

[نمودار 10-26افزایش رضایت شغلی 125](#_Toc327104902)

فهرست جداول

[جدول 5-1.ابعاد سازمانی 31](#_Toc327122009)

[جدول 6-1 مقایسه سیستم های اطلاعات مدیریت وسیستم پشتیبانی تصمیم(دکتر جیمز.ا.ابراین1386 ) 49](#_Toc327122010)

[جدول8-1 تحلیل SWO 71](#_Toc327122011)

[جدول شماره 9-1 تبدل دانش بين شكل هاي نهان و آشكار آن 90](#_Toc327122012)

[جدول 9-2 مثال هایی از فناوری هایی است که می تواند،انتقال وتبدیل دانش را تقویت وپشتیبانی 91](#_Toc327122013)

[کند(MARWICK 2001) 91](#_Toc327122014)

[جدول 9-3 ابزار لستفاده از فرایند دانش 94](#_Toc327122015)

[جدول 10-1 توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب گروه هی سنی 104](#_Toc327122016)

[جدول 10-2 توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات 105](#_Toc327122017)

[جدول 10-3 توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت 106](#_Toc327122018)

[جدول 10-4 توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع جنس 107](#_Toc327122019)

[جدول 10-5 توزیع فراوانی بر حسب سمت 108](#_Toc327122020)

[جدول 10-6 توزیع فراوانی برحسب وضعیت تاهل پاسخگویان 109](#_Toc327122021)

[جدول 10-7توزیع فراوانی بر حسب نوع کار 110](#_Toc327122022)

[جدول 10-8 توزیع فراوانی بر حسب مدت زمان استفاده از اتوماسیون اداری در روز 111](#_Toc327122023)

[جدول 10-9توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب آسانتر شدن ارسال ودریافت اطلاعات 112](#_Toc327122024)

[جدول10-10مجموع ومیانگین. 112](#_Toc327122025)

[جدول 10-12مجموع ومیانگین 113](#_Toc327122026)

[جدول 10-13 توزیع فراوانی پاسخگویان،آسانتر شدن پیگیری نامه ها 114](#_Toc327122027)

[جدول 10-14مجموع ومیانگین 114](#_Toc327122028)

[جدول 10-15توزیع فراوانی پاسخگویان،به روز بودن اطلاعات دریافتی 115](#_Toc327122029)

[جدول 10-16 میانگین 115](#_Toc327122030)

[جدول 10-17 توزیع فراوانی پاسخگویان،آسانتر شدن ارتباط با همکاران 116](#_Toc327122031)

[جدول 10-18میانگین 116](#_Toc327122032)

[جدول 10-19توزیع فراوانی پاسخگویان،امکان برقراری ارتباط با تعداد بیتر از افراد و منابع اطلاعاتی 117](#_Toc327122033)

[جدول 10-20میانگین 117](#_Toc327122034)

[جدول 10-21توزیع فراوانی پاسخگویان،آسانتر شدن پاسخگویی به موارد ارجاعی 118](#_Toc327122035)

[جدول میانگین10-22 119](#_Toc327122036)

[جدول 10=-23توزیع فراوانی پاسخگویان،صرفه جویی در وقت 119](#_Toc327122037)

[جدول 10-24میانگین 120](#_Toc327122038)

[جدول 10-25توزیع فراوانی پاسخگویان،برقراری ارتباط فوری و ارسال پیام به همکاران 120](#_Toc327122039)

[جدول10-26میانگین 121](#_Toc327122040)

[جدول 10-27 توزیع فراوانی پاسخگویان،برقراری ارتباط شخصی وخصوصی با همکاران 121](#_Toc327122041)

[جدول 10-28میانگین 122](#_Toc327122042)

[جدول 10-29توزیع فراوانی پاسخگویان،بهبود ارتباط با مدیران بالادستی 122](#_Toc327122043)

[جدول10-30میانگین 123](#_Toc327122044)

[جدول 10-31توزیع فراوانی پاسخگویان فراهم شدن برخی امکانات جدید ارتباطی 123](#_Toc327122045)

[جدول 10-32 میانگین 124](#_Toc327122046)

[جدول 10-33توزیع فراوانی پاسخگویان،آسانتر شدن جستجو دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز 124](#_Toc327122047)

[جدول 10-34 میانگین 125](#_Toc327122048)

[جدول 10-35توزیع فراوانی پاسخگویان،از بین رفتن مالکیت و انحصار اطلاعات سازمانی و دسترسی همگان 125](#_Toc327122049)

[جدول 10-36میانگین 126](#_Toc327122050)

[جدول 10-37توزیع فراوانی پاسخگویان،جلوگیری از برخوردهای غیر ضروری (غیر اداری ) افراد در هنگام کار 126](#_Toc327122051)

[جدول 10-38میانگین 127](#_Toc327122052)

[جدول 10-39توزیع فراوانی پاسخگویان،پیشگیری از برخوردهای فیزیکی در کارکنان 128](#_Toc327122053)

[جدول 10-40میانگین 128](#_Toc327122054)

[جدول 10-41 توزیع فراوانی پاسخگویان،امکان برقراربی آسان ارتباط با سایر واحدها،علی رغم وجود فاصله 129](#_Toc327122055)

[جدول10-42میانگین 129](#_Toc327122056)

[جدول10-43 توزیع فراوانی پاسخگویان،افزایش رضایت مراجعه کندگان 130](#_Toc327122057)

[جدول10-44 میانگین 130](#_Toc327122058)

[جدول 10-45 توزیع فراوانی پاسخگویان،افزایش رضایت شغلی 131](#_Toc327122059)

[جدول 10-46میانگین 131](#_Toc327122060)

[جدول 47-10 رتبه بندی میانگین 132](#_Toc327122061)

[جدول10-48 جو سازمانی 137](#_Toc327122062)

[جدول 10-49 انگیزش کارکنان 140](#_Toc327122063)

[جدول10-50 پاداش کارکنان 142](#_Toc327122064)

[جدول10-51 143](#_Toc327122065)