

فن آوری اطلاعات و فرهنگ

بررسی اهمیت ابعاد فرهنگی به کارگیری فن آوری اطلاعات

مسعود موحدی *

مسعود عابسی **

چکیده

فرهنگ‌ها هم بر طراحی نظام‌های مبتنی بر فن آوری اطلاعات و هم بر نحوه‌ی اکتساب آنها تأثیر می‌گذارند. بخشی از این تأثیر را می‌توان ناشی از آثار اجتماعی به کارگیری فن آوری اطلاعات درست که بیشتر از دید فرهنگ عامه مطرح است، دانست. در حوزه اینترنت، ماهواره‌ها، و تلویزیون به علت اعمال فن آوری‌های اطلاعاتی، و امکان اشاعه‌ی زبان، رفتارها و ارزشهای خاص یا مصرفی می‌تواند باعث ایجاد تغییرات فرهنگی شود.

* عضو هیئت علمی دانشگاه یزد

** - عضو هیئت علمی دانشگاه امام حسین (ع)

از دیدگاهی دیگر، مؤلفه‌ها و ابعاد فرهنگ ملی (به عنوان مثال: فردگرایی، مردگرایی، فاصله‌ی قدرت، ابهام‌گریزی و دید بلندمدت) باعث ایجاد نگرش‌های گوناگون و حمایت‌های متفاوت نسبت به استقرار فن‌آوری اطلاعات می‌شود. در نهایت فرهنگ سازمانی به عنوان نرم‌افزار ذهنی اعضای سازمان، باعث پدیدآمدن پدیده‌هایی نظیر پیش‌فرض‌های مدیریتی متنوع، پویایی سیاسی، چارچوب‌های شناختی متفاوت کاربران از فن‌آوری اطلاعات و انگیزه‌های مختلف آنان شده و می‌تواند باعث ایجاد رویکردهای گوناگون (نادیده گرفتن، انزواپذیری، پرستش و یکپارچه‌سازی) به فن‌آوری اطلاعات در سازمانها شود.

مقدمه

فن‌آوری اطلاعات را به عنوان "فن‌آوریهای محاسباتی و ارتباطات راه دور که امکانات خودکار استفاده از اطلاعات را فراهم می‌کنند" تعریف کرده‌اند (هد^۱، ۱۹۹۸، ص ۱۷). امروزه فن‌آوری اطلاعات در کنار مهندسی ژنتیک و دانش هوافضا، یکی از سه شاخه پیشرو و آینده‌ساز دانش و تمدن فردای بشر به شمار می‌رود (شوار و کیمبرلی، ترجمه لطفی، ۱۳۷۹). صاحب‌نظران از تغییرات بنیادی‌تری خبر می‌دهند که می‌تواند دوره‌ی زمانی حاضر را به اساسی‌ترین دوره‌ی گذار در تاریخ بشری تبدیل کند (فاستر^۲، ۲۰۰۰). در واقع، وسعت تلاقی امکانات بالقوه فن‌آوری اطلاعات و روند پیشرفت آن، نسبت به کاربردهای جاری آن از اهمیت بیشتری برخوردار است (فقیه و سرافراز، ۱۳۷۲).

به همین دلایل تقریباً همه‌ی صاحب‌نظران تردیدی ندارند که جهان در حال ورود به عصر سلطه‌ی فن‌آوری اطلاعات به مفهوم عام آن است. به عنوان نمونه، در حالی که کلمه اینترنت در سالهای میانه دهه‌ی ۸۰ میلادی اساساً ناشناخته بود، در سال ۱۹۹۰ میلادی، تکرار این کلمه در رسانه‌های اصلی آمریکا ۳۴۶ بار، در ۱۹۹۵ به ۷۹۴۴ بار، در ۱۹۹۹ به ۵۲۹۳۴۳ بار و در نه ماهه اول سال ۲۰۰۰ به ۷۰۰ هزار بار رسیده است. در حالی که فن‌آوری اطلاعات با سرعتی خیره‌کننده در حال رشد است، ظرفیت اینترنت برای جابجایی اطلاعات، هر صد روز یکبار دو برابر می‌شود. در هر شبانه روز، بیش از ۳/۲ میلیون صفحه جدید به اطلاعات موجود در اینترنت افزوده می‌شود (UCLA, 2002).

1 -Heeds (1998)

2 - Forster (2000)

توسعه کمی فن آوری اطلاعات و ایجاد جامعه‌ی اطلاعاتی باعث تغییر در الگوی رقابت، تغییر در شیوه برنامه‌ریزی کاری، تغییر در نیازهای بازار، تغییر در ماهیت سازمانها، تغییر در قوانین و مقررات و ... شده است. فن آوری اطلاعات شیوه‌ی انجام کارها را تغییر داده و از جمله با به میدان آوردن "تجارت الکترونیک" باعث بروز نوعی تحول اساسی در مبادله کمی اطلاعات بازرگانی، و محصولات و خدمات موردنیاز شده است. آمارها نشانگر رشد چشمگیر تجارت الکترونیک است. از دیدگاه کلی، می‌توان تجارت الکترونیک را حلقه‌ای از زنجیره رو به توسعه کمی فن آوری اطلاعات در حوزه‌های کسب و کار الکترونیکی^۱ جامعه الکترونیکی^۲ و دولت الکترونیکی^۳ تلقی کرد که هر یک نویدبخش تغییرات عمده‌ای در شیوه‌ی زندگی بشر و اداره جامعه هستند. اهمیت موضوع فن آوری اطلاعات در سطح ملی اخیراً مورد تأکید و توجه بیشتری قرار گرفته است که تدوین طرح توسعه کاربردهای فن آوری اطلاعات (تکفا) و آغاز اقدامات اجرایی در این زمینه نمونه‌ای از درک این اهمیت است.

رشد سریع فن آوری اطلاعات در جهان و انتقال شتابزده آن به کشورهای در حال توسعه، آن هم در سطحی محدود، سبب ایجاد مشکلات گوناگون شده که در کشورهای مختلف متفاوت است (کوهن^۴، ۱۹۹۵). نکته مهم که معمولاً مورد غفلت قرار می‌گیرد آن است که هیچ انتقال فن آوری، از جمله فن آوری اطلاعات نمی‌تواند جدا از ملاحظات فرهنگی صورت پذیرد.

به عنوان مقدمه باید اشاره کرد که رابطه‌ی فرهنگ و فن آوری همواره مورد بحث بوده است. به خصوص جامعه شناسان به این مسأله توجه کرده و مطالعات زیادی در این زمینه انجام داده‌اند. این مسأله توسط صاحب‌نظران مدیریتی نیز مورد توجه قرار گرفته است. در حوزه‌ی کشورهای جهان سوم، گفته شده است که فهم ناصحیح آنها از رابطه‌ی فرهنگ و فن آوری موجب شده تلاش کافی از سوی این کشورها در هنگام انتقال فن آوری برای همساز کردن فن آوری وارداتی با نیازها و مناسبات خاص خود صورت نگیرد و در نتیجه گسیختگی در نظام فرهنگی - اجتماعی ایجاد کند (یونسکو، ترجمه‌ی

1- E-Business

2- E-Society

3- E-Government

4 - Kahen , 1995

فاضلی و فاضلی، (۱۳۷۶). این موضوع در سطح سازمانی نیز اهمیت دارد. به عنوان مثال می‌توان به گزارشی که گروه بررسی جنبه‌های سازمانی فن‌آوری اطلاعات (OASIG)^۱ وابسته به وزارت بازرگانی و صنعت انگلیس منتشر کرده است، اشاره کرد. این گزارشی نشان می‌دهد که حدود ۸۰ تا ۹۰ درصد پروژه‌های فن‌آوری اطلاعات به اهداف عملکردی خود نمی‌رسند و بخش مهمی از این عدم موفقیت به دلیل عدم توجه جدی سازمانها به عوامل غیرفنی (انسانی، سازمانی، فرهنگی) است که عوامل تعیین‌کننده در اثربخشی سیستم‌های جدید هستند (کابرا^۲ و دیگران، ۲۰۰۱).

اهمیت ابعاد فرهنگی فن‌آوری اطلاعات را می‌توان در سه حوزه‌ی فرهنگ اجتماعی (فرهنگ عامه)، فرهنگ ملی و فرهنگ سازمانی مورد بررسی قرار داد.

۲- فن‌آوری اطلاعات و فرهنگ: آثار اجتماعی

اگر باورها و ارزشهای فرهنگی را "برنامه‌ریزی جمعی ذهنی که یک گروه انسانی را از گروه دیگر متمایز می‌کند" (هافستد^۳، ۱۹۸۰، ص ۲۵) بدانیم، رابطه‌ی پیچیده انسان - ماشین در انتقال اطلاعات بدین معنی است که فرهنگ هم بر طراحی سیستمها و هم بر نحوه‌ی به کارگیری آنها تأثیر می‌گذارد (استراب و دیگران^۴، ۲۰۰۱). فن‌آوریهای اطلاعاتی طراحی و تولید شده در کشورهای پیشرفته، سوگیری فرهنگی به سود سیستمهای اجتماعی - فرهنگی صنعتی دارند و با مقاومت فرهنگی در خلال فرآیند انتقال فن‌آوری مواجه می‌شود (Ibid).

علاوه بر این اگر چه درمدح فن‌آوریهای جدید اطلاعاتی (و به خصوص انواع اینترنت - پایه آن) گفته شده است که این فن‌آوریها باعث ارتباطات وسیع (ارتباطات چند به چند^۵) می‌شوند؛ اطلاعات را مبادله می‌کنند که فی‌نفسه منبع ایجاد قدرت است؛ از آنجا که این فن‌آوریها امکان ناشناس ماندن تولیدکننده اطلاعات^۶، تعامل‌پذیری^۷ بازتولیدپذیری^۸، و

1 -Organizational Aspects of Information Technology Special Interest Group

2 - Cabrera et al.,2001

3 - Hofstede , 1980 :25

4 - Straub et al , 2001

5 -Many -to - Many Communication

6 -Anonymity

7 -Interactivity

8 -Reproducibility

کنترل‌ناپذیری^۱ اطلاعات را فراهم می‌آورند (Op.Cit., 54-61) ، می‌توانند آثار ناخواسته فرهنگی به وجود آورند که موجب مشکلات فرهنگی گوناگونی گردد . این نگرانی به خصوص در مورد رسانه‌های گروهی ، ماهواره‌ها و اینترنت شدیدتر است .

ژان کازنو ، نمونه‌هایی از این ابعاد منفی را چنین برمی‌شمارد : تبلیغ ارزشهای مصرفی به جای ارزشهای واقعی ، شهوت‌گرایی ، شخصیت پروری کاذب (ترغیب افراد به تقلید از شخصیت‌های نمایشی غیرواقعی - پرسناژها -) ، ترویج پدیده‌هایی نظیر خشونت و خطر پرخاشگری ، و ایده‌آل‌گرایی (تصویر کردن زن و مرد ایده‌آلی که جوان ، خوشبخت و مرفه هستند و همه مسائلشان به سادگی حل می‌شود) (کازنو ، ترجمه ساروخانی و محسنی ، ۱۳۶۷ : ۲۰۱ - ۲۰۰) . برخی از صاحب‌نظران به همین دلیل از پدیده‌ی نوظهور امپریالیسم فرهنگی یاد می‌کنند که موجب شکل‌گیری فرهنگی عمومی در سراسر جهان شده است که بویژه از الگوهای آمریکایی سرمشق می‌گیرد (شعار غفاری ، ۱۳۷۳) . به عنوان نمونه دورفمان و متلار^۲ نشان می‌دهند که چگونه کارتونهای والت دیسنی ، پیشداوری‌ها و هنجارهایی کاملاً منطبق با عقلانیت غربی شرکت‌های فراملیتی به وجود آورده و در شکل‌گیری منش‌ها و به ویژه منش کودکان جهان سوم مؤثر بوده است (شفیع خانی ، ۱۳۷۵ : ۴۱) . بنجامین باربر^۳ ، این پدیده را دنیای سرمایه‌داری مبتنی بر مصرف^۴ می‌بیند که در آن موزیک تند ، کامپیوترهای سریع مکینتاش و غذاهای آماده مک‌دونالد همه ملتها را به سوی یک پارک جهانی همگن هدایت می‌کند که با ارتباطات ، اطلاعات ، سرگرمی و تجارت به هم پیوند خورده است . وی این دنیا را دنیای مک^۵ می‌نامد که در آن هر کس یک مصرف‌کننده است ، و در جستجوی اتکا به ذخیره‌ی مطمئنی برای احراز هویت و وابستگی به گروهی برای ادامه حیات است . در چنین دنیایی همه چیز با مصرف تعریف می‌شود ، حتی هویت فرهنگی نیز به صورت کالایی در می‌آید که در صورت عرضه تجارتي در سوپرمارکت جهانی می‌تواند به حیات خود ادامه دهد (ماتیو^۶ ، ۲۰۰۰ ، ص ۱۸۵) . وی بنیادگرایی را واکنشی طبیعی به چنین روندی می‌داند که

5-Uncontrollability

2 -Dorfman & Metlar

3 - B.Baber

4 - Consumer Capitalism

5 - Mc-World

6 - Mathews , 2000 : 185

این تضاد با قبيله‌گرایی / ملی‌گرایی در برابر جهانی‌گرایی در حوزه سیاست ، و دولت در برابر بازار در حوزه اقتصاد همراه می‌شود (Ibid) . ویلسون‌ها در بیان آثار منفی چنین پدیده‌ای به خصوص در مورد اینترنت به عنوان نمونه به رواج پورنوگرافی و از جمله پورنوگرافی کودک ، و نیز تغییر شکل واقعیت‌های فرهنگی از طریق شبکه اشاره می‌کنند (ویلسون و ویلسون^۱ ، ۲۰۰۱ ، ص ۴۲۶-۵۴) . مرتضی منطقی (۱۳۸۰) در پژوهشی آثار بازیهای رایانه‌ای و ویدئویی را ، که از دید وی جلوه‌ای از انقلاب الکترونیکی - اطلاعاتی (فن‌آوری اطلاعات) هستند روی نوجوانان ایرانی بررسی کرده است. اگر چه بازیگران بازیهای الکترونیکی در ابتدا امکان انواع انتخاب را دارند ، اما در جریان بازی بتدریج درمی‌یابند که تنها با تبعیت از خط‌مشی تعیین شده توسط طراحان بازی‌ها می‌توانند پیروز شوند و به این ترتیب از اوج آزادی به جبر سوق می‌یابند. وجه دیگر این بازیها ، القای خشونت توسط آنهاست. این بازیها به القای برخی ارزشهای فرهنگی خاص نیز می‌پردازند. به عنوان نمونه ، هویتی که این بازیها به زن می‌بخشند ، از سویی هویتی کلاسی دارد و از سوی دیگر خشن و ستیزه جوست. این بازیها به القائات سیاسی نیز می‌پردازند و نیز حامل القائات عقیدتی نیز هستند (منطقی ، ۱۳۸۰) .

در مطالعه‌ای که سانتورو^۲ روی کودکان ونزوئلایی که برنامه‌های تلویزیونی وارداتی را تماشا می‌کرده‌اند انجام داده است ، این نتیجه حاصل شد که در ۱۶ درصد موارد ، قهرمانان موردنظر آنها آمریکایی بودند و یا لاقبل به انگلیسی تکلم می‌کردند ، سفیدها بهتر از سیاهان تلقی می‌شدند ، چینی‌ها افراد شرور ، و در ۷۲ درصد موارد ثروتمندان خوب و در ۴۱ درصد موارد ، فقرا افراد بدی بحساب می‌آمدند (شفیع خانی ، ۱۳۷۵ ، ۵۳) .

نگرانی‌هایی در مورد رواج آسان‌گرایی و جایگزین کردن وابستگی ذهنی به جای خلاقیت (کازنو ، همان : ۱۹۹۹) نیز وجود دارد . به عنوان نمونه پژوهشی که روی دانشجویان کالجهای آمریکایی که تماشاگر ثابت تلویزیون بوده‌اند انجام شده نشان می‌دهد که این دانشجویان سمت‌گیری دیداری دارند ، برنامه‌ها و بحثهای جدی برای آنها کسالت‌آور است ، از مطالعه بیزارند ... ، به روندی یک سویه خو می‌کنند ، به گونه‌ای که گرایش غالب آنها این است که در فضای کلاس به جای فعال بودن منفعل باشند (همان : ۴۵-۶) .

1 - Wilson & Wilson , 2001 : 54 , 426

2 -Santoro

خطر از خودبیگانگی یا مسخ^۱ فن‌آوری ناشی از فن‌آوری اطلاعات نیز مسأله‌ای مهم است. به عنوان نمونه، ترگل^۲ رایانه‌های شخصی را وسیله‌ای می‌بیند که افراد شخصیت خود را بر پایه آنها استوار می‌کنند. از نظر او، رایانه‌نحوه‌ی تفکر افراد درباره خود، دیگران و کل اجتماع را تحت تأثیر قرار داده‌اند. افراد افراطگر در این زمینه، خود را در نقطه‌ای دور از دنیا محبوس کرده و در دنیای میکرو^۳، که دنیایی کوچک و غیرقابل کنترل است مأوی می‌دهند. حتی نسل جدید فرزندان میکرو^۴ خود را همچون ماشین، و نه انسان، تلقی می‌کنند (فارستر، ترجمه نصیرزاده و قاسم زاده، ۱۳۷۱).

هنسون معتقد است که استفاده گسترده‌تر از فن‌آوریهای اطلاعات به پدیدآمدن سه اصل تازه منجر خواهد شد. نخست، مسأله کنترل به گونه‌ای چشمگیر، وسیع‌تر از گذشته خواهد بود. میشل فوکو، اندیشمند فقید پست مدرن، قدرت کنترل از طریق فن‌آوری اطلاعات را قدرت همه بینی^۵ می‌نامد و برای نشان دادن تمثیلی آن به برج^۵ بینایی فراگیر^۶ جرمی بنتهام^۷ اشاره می‌کند. این برج، برجی دوازده ضلعی بود که برای مشاهده همه جوانب به منظور تحت کنترل قراردادن زندانیانی که کوشیده بودند با سلطه حاکمیت اجتماعی به مقابله برخیزند طراحی شده بود (هنسون و نارولا، ترجمه حیدری، ۱۳۷۹: ۴۲).^۸ بنتهام، اصل قابل رؤیت و در عین حال اثبات‌ناپذیر قدرت را پایه‌ریزی کرده است. قابل رؤیت: زندانی به طور مداوم شبح برج بلند مرکزی را که اعمالش از آنجا زیر نظر قرار دارد در برابر دیدگان خود حس می‌کند؛ اثبات‌ناپذیری: زندانی هرگز نباید بداند که چه موقع رفتارش تحت نظر قرار دارد ولی باید مطمئن باشد که هر لحظه وقوع چنین اتفاقی ممکن است ... در گرداگرد این برج، فرد پیوسته در معرض دید قرار دارد بدون آن که خود ببیند؛ در برج مرکزی شخص همه چیز را می‌بیند بدون آن که خود دیده شود^۹ (فوکالت، ۱۹۷۹ به نقل هنسون و نارولا، ۱۳۷۹). اصل دوم در عصر اطلاعات، هدر رفتن است. براساس قانون کاهش مطلوبیت، در محیطی که اطلاعات اندکی وجود دارد، این اطلاعات می‌توانند از ارزش و اعتبار بیشتری برخوردار باشند؛ در حالی که بیشتر بودن مقدار اطلاعات می‌تواند باعث کاهش سودمندی و افزایش هزینه آن شود.

1 - Alienation

2 - Turkle, 1984

3 - Micro -World

4 -Panoptic

5 -Bentham, 1984

اصل سوم ، مسأله دقت مورد نیاز در سیستمهای پیشرفته است . اغلب ملل در حال توسعه با معیارهای دقیق، بازنگری ، برنامه‌های خطی و کمیت بخشیدن زمان بیگانه هستند ، در حالی که سیستمهای اطلاعاتی به چنین دقتی نیاز دارند (فوکالت ، ۱۹۷۹ به نقل هسنون و نارولا ، ۱۳۷۹) .

نقشینه ، در مورد خاص به کارگیری اینترنت ، به مشکلات حاصله در کشورهای جهان سوم توجه می‌دهد : مشکل سلطه فرهنگی ، مشکل زبان و محتوا ، و مشکل روشهای ارتباطی در توسعه اینترنت که با روشهای سنتی تفاوت دارد و در این روشها ، اسلوبهای تعامل اجتماعی آمریکایی به وضوح مشاهده می‌شود . از سوی دیگر ، اینترنت همچون بسیاری دیگر از فن‌آوریهای اطلاعات غیرقابل کنترل است و افراد را بیشتر از تابعیت ملی خارج کرده و به تابعیت یک جامعه مجازی در می‌آورد . به این ترتیب ، ممکن است اینترنت در غالب مواقع به عنوان ابزار تهاجم فرهنگی و در خدمت انحصارات مخابراتی ، نظامی و حتی سیاسی عمل کند. خطر دیگر ، خطر جنگ و تروریسم اطلاعاتی است . اطلاعات ، تنها دارایی است که می‌تواند در یک زمان در دو نقطه باشد و سرقت اطلاعات ، مخدوش کردن اطلاعات ، نابودی اطلاعات ، و نابودی زیرساخت اطلاع‌رسانی ساز و کارهای متفاوت و پنهان خاص خود را دارد . مسأله محرمانگی^۱ عملاً مفهوم زیادی ندارد، تمامی ترافیک شبکه جهان‌گستر^۲ از چند سیستم اصلی^۳ عبور می‌کند که اکثریت آنها در آمریکا واقعند و این کشور به لحاظ نظری قادر به رهاکردن بوکش^۴ های نرم‌افزاری و کسب اطلاعات درباره هر زیرشبکه خواهد بود. از سوی دیگر ، با توجه به این که اینترنت، یکی از مهمترین دستاوردهای فرهنگی آمریکا محسوب می‌شود ، آثار فرهنگی این رسانه جدید بر کاربران اینترنتی ، که معمولاً جمعیت تحصیلکرده و جوان کشورها در میان آنها اکثریت دارند ، می‌تواند قابل ملاحظه باشد (نقشینه ، ۱۳۷۷) .

در امر تجارت الکترونیکی نیز موارد مذکور ، مطرح بوده و نگرانی‌هایی را به وجود آورده است . به عنوان مثال ، یکی از مشکلات عمده‌ای که در بحث فرهنگی تجارت الکترونیکی پدید می‌آید آگهی‌های تبلیغاتی غیراخلاقی قابل مشاهده در سایت‌های مختلف

1 -Privacy

2 -WWW

3 -Super -Server

4 -Sniffer

است که این امر می‌تواند به طور ناخودآگاه و تدریجی روح افراد را تحت تأثیر خود قرار دهد (سول و ایسول^۱، ۲۰۰۱). این مسأله باعث می‌شود که فرد آرام‌آرام نسبت به این مسایل بی‌تفاوت گردد و مشاهدات خود را به عنوان یک واقعیت عینی هستی بپذیرد. مسایل غیراخلاقی و پورنوگرافی باعث ضربه شدید به کاربران مخصوصاً جوانان می‌گردد. آمارها نشان می‌دهد که قشر جوان بیشتر از قشر سالخورده به تجارت الکترونیکی و کار با شبکه علاقه نشان می‌دهد (لگال^۲، ۲۰۰۱). به عبارت دیگر افراد با سنین بالاتر می‌باشند که دائماً این مشکلات را گوشزد می‌کنند (آنتین^۳، ۲۰۰۱). مالزی برای رفع این مشکل درصدد ایجاد مرکزی می‌باشد که نقش واسطه را ایفا می‌کند. به این ترتیب اطلاعات غیراخلاقی و غیرمفیدی که از نظر مدیریت و ناظرین آن مرکز نباید به مردم انتقال یابند، حذف و سانسور خواهند شد. دولت چین نیز آکادمی علوم این کشور را مسئول محافظت از فرهنگ چینی در برخورد با اینترنت نموده است. مسئولان این کشور از حاکم بودن فرهنگ انگلیسی، از نوع آمریکایی آن، بر اینترنت واهمه دارند و فکر می‌کنند که خواه ناخواه فرهنگ‌های دیگر در فرهنگ انگلیسی محو می‌گردند. آنها از این می‌ترسند که کاربران این کشور گمان کنند که زبان چینی و فرهنگ آنها چیز قابل ارائه‌ای در برابر زبان انگلیسی ندارد و هر چه باشد از انگلیسی ضعیف‌تر است (موسائیک آنوماها^۴، ۲۰۰۱). از جمله موارد مخربی که از طریق شبکه قابل انتقال است می‌توان به موضوعات فرهنگ زبانی، و تضعیف فرهنگ‌های داخلی کشورها، تبلیغ سکس، خشونت، اعتیاد و غیره اشاره کرد (یونسکو^۵، ۲۰۰۱).

در مقابل، به عنوان نکته‌ای مثبت، بسیاری از صاحب‌نظران اذعان می‌دارند که در بسیاری از نقاط جهان، تبادل فرهنگی فزاینده آگاهی مردم را از هویت خویش و همگونی‌ها و تفاوت‌های فرهنگی افزایش داده است. در واقع، اگر چه برخورد فرهنگها از طریق امکانات فن‌آوری اطلاعات و به ویژه بزرگراه‌های اطلاعاتی مشکلات فزاینده‌ای را برای واحدهای اجتماعی در سطح دولتها، ملتها، جوامع و افراد در راه حفظ هویتشان ایجاد

1 - Sole, Ilsole, 2001; Europa. Eu, 2001

2 - Legal, 2001

3 - Unithan, 2001

4 - Mosaic. Unomaha, 2001

5 - Unesco, 2001

کرده اما می‌توان این نکته را توضیح داد که این بزرگراه‌های اطلاعاتی خود می‌توانند در مسیر آگاهی‌بخشی و حتی بالابردن حساسیتها به آسییها و مشکلات فرهنگی مورد استفاده قرار گیرند (آزاده، ۱۳۸۰).

۳- مسائل فرهنگ ملی در انتقال فن‌آوری اطلاعات

گذشته از جنبه‌های تردید برانگیز فن‌آوری اطلاعات، تأثیر آن بر پیشرفت کشورها و سازمانها قابل انکار نیست. اما فرهنگهای گوناگون در این زمینه همسان نیستند. گرچه جهانی‌شدن بازارها، فرصت‌های بزرگی برای انتشار فن‌آوری در میان فرهنگهای گوناگون فراهم آورده است، فرهنگهای گوناگون به انواع مختلفی از اطلاعات نیازمندند (تریگر^۱، ۱۹۸۸)، به طرق گوناگونی اطلاعات را پردازش می‌کنند (تامسون و ولیدارسکی^۲، ۱۹۸۶، تریگر، ۱۹۸۸)، و میزان ارضای آنها با سیستم‌های اطلاعاتی متفاوت است (رابیکاوس و کوپر^۳، ۱۹۹۸). چنین تفاوتی باعث شده است که مشکل انتقال فن‌آوری اطلاعاتی از کشورهای آفریننده این فن‌آوری به کشورهای مصرف‌کننده آن چشمگیر باشد (استراب و دیگران^۴، ۲۰۰۱). این مشکل برای کشورهای در حال توسعه چشمگیرتر است. اگرچه این کشورها به پذیرش فن‌آوریهای جدید اشتیاق دارند، فرآیند پذیرش معمولاً کند بوده و استفاده جاری از فن‌آوری اطلاعات نیز با آن چه در کشورهای صنعتی می‌گذرد فاصله زیادی دارد (Ibid به نقل از Antonelli, 1986).

اما بیشتر مطالعات انجام شده در مورد پذیرش و استفاده از فن‌آوری اطلاعات در جهان توسعه یافته صنعتی انجام شده است (رز و استراب^۵، ۱۹۹۸). به عنوان نمونه، از یکصد پژوهشی که قبل از سال ۱۹۹۵ انجام شده و در دو مقاله بررسی ادبیات فن‌آوری اطلاعات فهرست شده‌اند، هیچ یک در کشورهای در حال توسعه انجام نشده‌اند (Ibid). بسیاری از مطالعات انجام شده تجربه انتقال فن‌آوری اطلاعات از آمریکا را مستند کرده‌اند (استراب و دیگران^۶، ۲۰۰۱). در هر حال، مطالعات محدود انجام شده نشان

1 - Tricker, 1988

2 - Thompson & Wlidersky, 1986

3 - Robichaux & Cooper, 1998

4 - Straub et al., 2001

5 - Rose & Straub, 1998

6 - Srtaub et al., 2001

می‌دهند که ارتباط میان فرهنگ و فن‌آوری اطلاعات رابطه‌ای عمیق بوده و به ظواهر محدود نمی‌شود (Ibid). در غرب توسعه یافته نیز پذیرش فن‌آوری اطلاعات با موانعی همچون "حمایت مدیریت عالی"، "طراحی کم کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی" و "کاربران کم انگیزه یا کم توان" مواجه است (کاون و آزمود^۱، ۱۹۸۷)، به گونه‌ای که برآورد هدررفتن سالیانه ۲۶۵ میلیارد دلاری فقط به خاطر استفاده غلط کاربران محافظه‌کارانه به نظر می‌رسد (پاور، ۲۰۰۰، به نقل لئونارد و دیگران^۲ ۲۰۰۲). اما در جهان در حال توسعه موانع مشابه غیرقابل رفع به نظر می‌رسند (رز و استراب، ۱۹۹۸). اگر چه بسیاری از این مسائل، همچنان که دیدیم، به کمبود زیرساختهای فن‌آورانه و سایر زیرساختهای ملی، سیاستهای دولتها، و کمبود منابع مالی (گودمن و پرس^۳، ۱۹۹۵). نسبت داده می‌شوند، اما گزارشهایی که از کشورهای چون عربستان و کویت که حمایت کافی از این انتقال فن‌آوری انجام داده‌اند و منابع مالی کافی هم تخصیص یافته وجود دارد (گودمن و گرس، ۱۹۹۲ و آتییا^۴، ۱۹۸۹)، نشان می‌دهد که موفقیت کمی در این انتقال فن‌آوری وجود داشته است (Ibid).

به دلیل سوگیری فرهنگی بیشتر فن‌آوریهای طراحی و تولید شده در کشورهای صنعتی به نفع سیستم‌های اجتماعی و فرهنگی خویش، کشورهای در حال توسعه هنگامی که فن‌آوری منتقل شده وارد صحنه عملی می‌شود با موانع فرهنگی اجتماعی مواجه می‌گردند (هیل و دیگران^۵، ۱۹۹۸). عین در و همکاران وی کوشیده‌اند نحوه تأثیر فرهنگ ملی کشورهای پذیرنده فن‌آوری و "درجه‌ای که مشخصات ویژه این کشورها بر سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر می‌گذارد" و "میزان تأثیر این تفاوتها بر مدلها و روشهای پذیرفته شده در کشورهای صنعتی" را مشخص کنند (عین دور و دیگران^۶، ۱۹۹۲). آنها عواملی را که تأثیر درازمدت و پایدار بر فرهنگ گذاشته و در برابر تغییر مقاومت می‌کنند، عوامل ثابت می‌نامند که مواردی چون جغرافیا، زبان، میراث ملی، سنتها و هنجارهای اجتماعی را شامل می‌شوند. در مقابل این عوامل، عوامل قابل تغییر "قرار دارند که

1 - Kwon & Zmud , 1987

2 - Leonard & et al (2002)

3 - Goodman & Press, 1995

4 - Goodman & Green , 1992, Atiyyah , 1989

5 - Hill et al . , 1998

6 - Ein-Dor et al . , 1992

شامل تولید ناخالص ملی، فن‌آوری، اخلاق کار، سطح تحصیلات می‌باشند. عوامل ثابت یا ثابتهای فرهنگی "نقشی حیاتی در انتقال مؤثر فن‌آوری اطلاعات دارند (Ibid). کدیا و بهاگات نیز بر نقش فرهنگ ملی در استقرار فن‌آوری اطلاعات تأکید کرده‌اند (کدیا و بهاگات^۱، ۱۹۹۸).

هیل و همکاران او، به عنوان نمونه با استناد به مطالعه‌ی برکات^۲ در زمینه‌ی مشخصه‌های فرهنگ کشورهای عربی، به مقایسه آن با کشورهای صنعتی غربی پرداخته‌اند (هیل و دیگران^۳، ۱۹۹۸)، و بر این اساس مطالعه‌ای کیفی را روی سه گروه عرب یا عرب‌تبار سامان داده‌اند. نتایج مطالعه میدانی آنان در کشورهای عرب نشان می‌دهد که مواردی چون تضاد با ارزشهای مذهبی، محدودیتهای زمانی، کمبود آموزش، ترس از دست دادن هویت قومی، و ترس کنترل شدن توسط بیگانه موانع عمده اجتماعی-فرهنگی انتقال و استقرار موفق فن‌آوری اطلاعات در این کشورها هستند، حال آن که در میان تجار آمریکایی عرب تبار این موانع به تضاد با ارزشهای مذهبی و کمبود انگیزش محدود می‌شوند. در میان جوانان عرب که در آمریکا تحصیل می‌کنند، این موانع شامل وفاداری به سنن ملی، ترس از تغییر، تفاوت‌های نسلی و طبقاتی، جایگزینی حرف به جای عمل و کمبود انگیزش بوده، و در مقابل تحصیل در یک کشور غربی و قدرتی که فن‌آوری اطلاعات برای نسل جوان فراهم می‌کند به عنوان محرکه‌های پذیرش این فن‌آوری عمل می‌کنند (Ibid). از نظر هر سه گروه مورد مطالعه، پذیرش فن‌آوری اطلاعات بر ارزشهای مذهبی و نگرش افراد نسبت به زمان تأثیر می‌گذارد، در حالی که برخی از این گروهها این تأثیرات را در حوزه تعاملات چهره به چهره، وفاداری به خانواده و قبیله، و روابط میان جنسیت‌های مخالف نیز گسترش می‌دهند (Ibid). از دید تجاری، شوته و سیارلانته تفاوت عمده در رفتار مصرف‌کننده آسیایی و غربی را در مواردی نظیر نحوه‌ی اعتقاد به سرنوشت، تغییر مفهوم خود و دیگران، مخاطره‌پذیری (پذیرش ریسک) و نگرش به اقتدار می‌دانند (اسکات و کیارلانته^۴، ۱۹۹۸، ص ۸۰-۲۳).

1 - Kedia & Bhagat, 1988

2 - Barakat

3 - Hill et al., 1998

4 - Schutte & Ciarlante, 1998:23-80

این موارد نشان می‌دهند که یافته‌های مطالعات غربی در مورد استقرار سیستم‌های اطلاعاتی برای فرهنگهای دیگر ممکن است مناسب نباشند (رایکاوس و کوپر^۱، ۱۹۹۸). مطالعه‌ای که روی سه کشور آمریکا، سوئیس و ژاپن (که هر سه صنعتی هستند) انجام شد نشان داد که مدل پذیرش فن‌آوری اطلاعاتی که در آمریکا و سوئیس معتبر و مناسب است، برای ژاپن نامناسب است (استراب و دیگران، ۱۹۹۷). هو و همکاران وی^۲، و رامن و وی^۳ نیز دریافتند که فرهنگ تأثیر تعیین‌کننده‌ای بر نحوه ادراک، استفاده و پذیرش سیستم‌های اطلاعاتی دارد (استراب و دیگران، ۱۹۹۷).

استراب و کیل با استفاده از چهار بعد فرهنگ ملی هافستد، شاخصی تحت عنوان شاخص حمایت از رسانه‌های مبتنی بر رایانه^۴، ساخته‌اند (استراب و دیگران، ۱۹۹۷). این شاخص به طریق زیر محاسبه می‌شود:

$$+ (\text{شاخص پرهیز از ناشناخته‌ها}) \text{ UAI} = (\text{شاخص حمایت از ...}) \text{ CMSI} \\ + (\text{شاخص مردگرایی}) \text{ MAS} + (\text{شاخص فاصله قدرت}) \text{ PDI} \\ [(\text{شاخص فردگرایی}) \text{ IDV} - 100]$$

مقدار این شاخص برای آمریکا ۱۵۷، برای سوئیس ۲۰۴ و برای ژاپن ۲۸۷ است. برای ایران این شاخص در حدود ۲۰۷ است (هافستد و ۲۰۰۱). کشورهای دارنده شاخص حمایت متفاوت به طرق متفاوتی با فن‌آوری مواجه می‌شوند که خود موضوع بحثی مفصل است.

ایران از نظر شاخصهای چهارگانه فرهنگی هافستد دارای فاصله قدرت بالا (برخلاف غالب کشورهای غربی)، پرهیز از ناشناخته‌های پایین (به همان ترتیب)، فردگرایی پایین (به همان ترتیب) و مردگرایی پایین (به همان ترتیب) است (هافستد، ۱۹۸۰) و بنابراین طبیعی است که فرهنگی متفاوت با کشورهای عرضه کننده فن‌آوری (کشورهای غربی) داشته باشد. مطالعه‌ای که اخیراً روی ارزشها و نگرشهای ایرانیان انجام شده این تفاوتها را تأیید می‌کند. به عنوان نمونه، حدود ۸۵/۸ درصد ایرانیان عقیده دارند که هموطنانشان تنبل هستند، نزدیک به ۹۰ درصد معتقدند که هموطنانشان خودخواه هستند، ۹۱/۳ درصد

1 - Robichaux & Cooper, 1998

2 -Hoe et al., 1989

3 -Raman & Wei, 1992

4 -Computer -Based Media Support Index

معتقدند که تقلب (کم تا زیاد) در میان مردم رایج است، ۸۴/۴ درصد معتقدند که انسان نباید اسرار خود را به هر کسی بگوید، ۷۴ درصد معتقدند که در زمان ما انسانها تنهاتر از سابق هستند، ۶۰/۳ درصد معتقدند که از هر قانونی نباید اطاعت کرد، ۶۵/۵ درصد اعتقاد دارند که زندگی ماشینی عواطف را از میان برده است. حدود ۶۲ درصد، بخت و اقبال را عامل مهمی در موفقیت در زندگی می‌دانند و ۵۳/۴ درصد اعتقاد به تعیین سرنوشت افراد از قبل دارند (محسنی، ۱۳۷۹: ۵۲۷-۴۸۶).

موارد مذکور بیانگر تفاوت‌های فرهنگی میان کشور ما و سایر کشورها بوده و بر لزوم انجام مطالعات خاص ایران تأکید می‌کند. ولی مسأله فقط به تفاوت فرهنگ‌های ملی محدود نمی‌شود. همان‌طور که کدیا و بهاگات^۱ (1988) تأکید کرده‌اند، فرهنگ سازمانی نیز علاوه بر فرهنگ ملی بر انتقال فن‌آوری اطلاعات تأثیر می‌گذارد. اگر چه شور و ونکاتچالام^۲ (1996) اثر فرهنگ سازمانی را در تأثیر سازمان بر ارزشهای محیطی و یا تفوق سازمان بر آن ارزشها مقبول می‌بینند. خود این نکته بیانگر اهمیت فرهنگ سازمانی در پذیرش و استقرار فن‌آوری اطلاعات است.

۳- فن‌آوری اطلاعات، تجارت الکترونیکی و فرهنگ سازمانی

به کارگیری فن‌آوری اطلاعات در سازمانها علاوه بر آثار تکنیکی، آثاری اجتماعی نیز دارد (رین و هریسون، ۲۰۰۰). در واقع، همان‌گونه که سیستمهای رایانه‌ای تحت پیش‌فرض‌های فرهنگی خاص ساخته می‌شوند، اعضای سازمان نیز با "بسته" فرهنگی خاص خود با فن‌آوری‌های جدید اطلاعاتی مواجه می‌شوند (استراب و دیگران، ۲۰۰۱). در مجموع، ترکیب مناسبی از فرآیندهای کسب و کار، انسان، فن‌آوری اطلاعاتی و سازمان است که می‌تواند کارآیی فن‌آوری اطلاعات در سازمان را تضمین کند (سیلور و مارکوس^۴، ۱۹۹۵). سیستم‌های مبتنی بر فن‌آوری اطلاعات، به دلایل مختلفی در جایگاه کاری مناسبی در سازمان قرار نمی‌گیرند. از جمله این دلایل می‌توان به پویایی سیاسی (قدرت، نفوذ و منابع) در سازمان (Ibid)، پیش‌فرض‌های مدیریتی (Ibid)، چارچوبهای

1 -Kedia & Bhagat , 1988

2 - Shore & Venkatachalam , 1996

3 -Package

4 - Silver & Markus.1995

شناختی کاربران از فن‌آوری (Ibid) ، و انگیزه‌های کاربران (Ibid) اشاره کرد که می‌تواند باعث مقاومت، استفاده کم ، استفاده نامناسب و یا حتی خرابکاری در سیستم شود.

به طور کلی ، انسانها از اطلاعات مشابه ، پردازشهای متفاوتی صورت می‌دهند و نتایج متفاوتی می‌گیرند. در حقیقت می‌توان گفت انسانها براساس واقعیت عینی رفتار نمی‌کنند ، بلکه ادراک آنها از واقعیتهاست که باعث بروز رفتار خاصی می‌شود (دیویس و السون^۱ ، ۱۹۸۵ ، ص ۲۳۸) . این ادراکات توسط عوامل مختلف شخصی و فرهنگی شکل می‌گیرند ، از جمله این عوامل می‌توان به نحوه‌ی اعمال کنترل (درونی یا بیرونی) ، گرایش به مخاطره‌پذیری ، درون‌گرایی / برون‌گرایی ، میزان تحمل ابهام ، میزان پافشاری بر عقاید و نظرات ، میزان هوش ، توانایی محاسباتی ، توانایی محاوره‌ای ، تجربه تصمیم‌گیری ، سن و سطح مدیریت اشاره کرد (Ibid : 257-8) . مور ، پذیرندگان فن‌آوری اطلاعات را به چند گروه تقسیم می‌کند. نخستین گروهی که یک فن‌آوری اطلاعاتی تازه را می‌پذیرند ، افراد " خلاق " هستند (حدود ۲/۵ درصد کل افراد) که به دلیل ارزش ذاتی فن‌آوری تازه آن را می‌پذیرند . سپس ، " پذیرندگان اولیه " آن را به دلیل مزیت استراتژیکی که فراهم می‌آورد قبول می‌کنند . بعد از آن " اکثریت اولیه " به دلایل کاملاً عمل‌گرایانه (نظیر میزان سودآوری و ...) آن را می‌پذیرد . " پذیرندگان دیرنگام " و " محافظه‌کاران " گروه‌های بعدی هستند که هنگامی فن‌آوری تازه را مورد استفاده قرار می‌دهند که کاملاً شناخته شده باشد (استراب و دیگران ، ۲۰۰۰) .

مقاومت افراد در برابر به کارگیری یک فن‌آوری یا سیستم جدید اطلاعاتی معمولاً ناشی از نگرانیهای آنهاست و دلایل متفاوتی دارد . برخی از افراد نگران از دست دادن موقعیت‌شغلی ، برخی دیگر نگران عدم امنیت اقتصادی ، گروهی نگران تغییر محتوای شغل ، برخی نگران تغییر روشهای ارتباطی ، گروهی دیگر نگران تغییر در سبکهای تصمیم‌گیری ، برخی نگران از دست دادن قدرت هستند و دسته‌ای نیز به دلیل عدم آشنایی، یا نداشتن اطلاعات کافی و یا عدم اطمینان با فن‌آوری جدید مخالفت می‌کنند(حسین و حسین^۲ ، ۱۹۹۲ ، ص ۲۸۰) . در واقع ، ترس از آثار ناشناخته فن‌آوری

1 - Davis & Olson , 1985: 238

2 - Hussain & Hussain , 1992: 280

4- Isolate

5-Integrate

7- Heeks , 1998: 3-52

جدید بر زندگی شخصی و کاری، کارکنان را به مقاومت و امی دارد (هیل و دیگران، ۱۹۹۸).

از دیدگاه سازمانی، می‌توان چهار رویکرد متفاوت را در سازمانها نسبت به فن‌آوری اطلاعات مشاهده کرد: نادیده گرفتن^۱ انزوپذیری^۲ یکپارچه‌سازی^۳، پرستش^۴ (هکز^۵، ۱۹۹۸ ص ۲-۵۲). در حالت نخست، کارگزاران نسبت به فن‌آوری اطلاعات بی‌تفاوتند و می‌کوشند از کنار آن بگذرند. دلایل این امر می‌توانند یکی از موارد، عدم آگاهی یا مهارت نسبت به فن‌آوری اطلاعات، کمبود منابع مالی، مخاطره‌پذیری کم، بدگمانی ناشی از تجربیات ناموفق مؤسسات مشابه یا ترس از تغییر، و نبود زیرساختهای مناسب باشند (Ibid). در حالت انزوپذیری، کارگزاران درک درستی از نقش اطلاعات و سواد زیادی نسبت به فن‌آوری اطلاعات ندارند ولی از تواناییهای این فن‌آوری آگاهی یافته‌اند. در این حالت اگر چه سرمایه‌گذاری مناسبی روی این فن‌آوری صورت می‌گیرد اما در عمل استفاده مفیدی از این فن‌آوری نمی‌شود. مدیرانی که از رایانه به عنوان دکور دفتر کار استفاده می‌کنند و یا سازمانی که در آن سیستم دستی و سیستم مکانیزه به طور موازی و مستمر و بدون ارتباط مشخصی با هم کار می‌کنند از این رویکرد استفاده می‌کنند (Ibid). در حالت پرستش، کارگزاران بیش از حد متعادل مجذوب فن‌آوری اطلاعات شده‌اند و نسبت به تواناییهای آن مبالغه می‌کنند و آن را داروی همه مشکلات سازمان می‌پندارند. چنین رویکردی نیز به خاطر جنبه افراطی‌اش معمولاً به افزایش کارایی منجر نشده و به جای آن که در خدمت اهداف قرار گیرد، خود هدف می‌شود (Ibid). در رویکرد یکپارچه‌سازی، کارگزاران سواد اطلاعاتی مناسبی دارند و اطلاعات را یک منبع کلیدی سازمان تلقی کرده فن‌آوری اطلاعات را وسیله ارزشمندی برای دستیابی به اهداف می‌شناسند. در این رویکرد، کوشش می‌شود که بین اهداف سازمان، اطلاعات و فن‌آوری، هماهنگی و یکپارچه‌سازی صورت گرفته فن‌آوری اطلاعات در خدمت اهداف سازمان قرار گیرد (Ibid).

این رویکردها، هم جنبه دانشی و هم جنبه فرهنگی دارند. به طور کلی فرهنگ سازمانی به چهار طریق بر رفتارهای مرتبط با ایجاد، انتقال، و استفاده از دانش، و نیز سیستمهای مبتنی بر دانش (از جمله سیستمهای اطلاعاتی) تأثیر می‌گذارد (دلونگ و

فاهی^۱، ۲۰۰۰). نخست، فرهنگها پیش‌فرض‌هایی را درباره دانش و دانشهای مفید شکل می‌دهند. دوم، فرهنگ رابطه بین دانش فردی و سازمانی را تعریف و تعدیل می‌کند. سوم، فرهنگ زمینه‌ای را برای تعاملات اجتماعی، که تعیین‌کننده میزان اثربخشی در ایجاد، مشارکت و به کار بردن دانش در سازمان است، به وجود می‌آورد. چهارم، فرهنگ فرآیندهایی را شکل می‌دهد که به وسیله آن دانش جدید، به همراه عدم قطعیت‌های همراه آن، ایجاد می‌شود، قاعده‌مند می‌شود، و در سازمان توزیع می‌شود (Ibid).

به این ترتیب، با توجه به این که عوامل محیطی، عوامل سازمانی، عوامل فن‌آوری، عوامل مربوط به کاربر و عوامل مرتبط با وظیفه بر استقرار فن‌آوری اطلاعات تأثیر دارند (اسمیت و داچسی^۲، ۱۹۹۹) و در زمره عوامل سازمانی به مواردی چون تمرکز (سازمانهای غیرمتمرکز ابتکارات فن‌آوری را سریعتر می‌پذیرند) (Ibid)، اندازه (Ibid) و سبک‌مدیریت (Ibid) اشاره شده است. مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی به عنوان نرم‌افزار ذهنی اعضای سازمانی (هاقستد، ۱۹۹۷) و بستری برای هدایت تصمیم‌ها در سازمان ایفای نقش می‌کنند. به کارگیری فن‌آوریهای پیشرفته از جمله فن‌آوری اطلاعاتی در سازمان مستلزم سازگاری پیش‌فرضها و ارزشهای فرهنگی با ضرورت‌های این فن‌آوری‌هاست (شنايدر و بارسو، ۱۳۷۹: ۸۸). به عنوان نمونه، فن‌آوری پیشرفته بر خلاقیت و نوآوری متکی است، بنابراین پیش‌فرض‌های اساسی زیربطن آن مواردی چون افقهای زمانی بلندمدت‌تر، رفتار جسورانه و خطرپذیری، کنترل بر طبیعت، حداقل سلسله مراتب، مهم بودن روابط و ... را شامل می‌شود (Ibid). عدم تناسب این پیش‌فرضها، باعث بروز مشکلات در استقرار فن‌آوری اطلاعات می‌شود. در واقع، تضادهای فرهنگی میان باورها و سبکهای سازمانی بر روند ایجاد و توسعه سیستمها تأثیر گذاشته و باعث رویکردهای ناموفق به خط‌مشی‌گذاری و استفاده از رایانه می‌شود (گودمن و گرین^۳، ۱۹۹۲). بنابراین به جای سرزنش کارکنان در شکست انتقال فن‌آوری اطلاعات، باید به این مؤلفه‌های فرهنگی توجه کرد (استراب و دیگران، ۲۰۰۱).

1 - DeLong & Fahey, 2000

2 - Chengalur Smith & Duchessi, 1999

3 - Goodman & Green, 1992

منابع و مأخذ

منابع فارسی :

- ۱- آزاده ، خلیل . (۱۲ مهر ۱۳۸۰) . " رسانه‌های ملی و بحران‌های اطلاع‌رسانی بین‌المللی " همشهری ، شماره ۲۵۲۲ ، سال نهم ، ص ۶ .
- ۲- شعار غفاری ، پیروز . (۱۳۷۳) . " رسانه‌ها و تهاجم فرهنگی ، فصلنامه رسانه " . سال پنجم ، شماره ۱ بهار .
- ۳- شفیق خانی، شهناز ، (۱۳۷۵) . اثرات فرهنگی و اجتماعی ماهواره‌ها ، تحقیق منتشر نشده ، تهران : مرکز پژوهش‌های بنیادی وزارت ارشاد اسلامی .
- ۴- شنایدر ، س ، و بارسو ، ژ .ل . (۱۳۷۹) . " مدیریت در پهنه فرهنگ‌ها " . (ترجمه‌ی محمد اعرابی و داود ایزدی) . تهران : دفتر پژوهش‌های فرهنگی .
- ۵- شوار ، رابرت و کیمبرلی ، پائول . (۱۳۷۶) . تکنولوژی اطلاعات و تسهیل تجارت ملی . (ترجمه محمد لطفی) ، تهران : موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی .
- ۶- فارستر ، تام . (۱۳۷۱) . جامعه تکنولوژی برتر . (ترجمه غلامرضا نصیرزاده و حسن قاسم زاده) ، تهران : کمال علم .
- ۷- فقیه ، نظام‌الدین ؛ سرافراز ، لایلا . (۱۳۷۲) . آینده‌نگری در انتقال تکنولوژی اطلاعات ، دانش مدیریت ، شماره ۲۲ ، پاییز ، ص ص ۲۹-۲۲ .
- ۸- کازنو ، ژان . (۱۳۶۷) . جامعه‌شناسی وسایل ارتباط جمعی . (ترجمه باقر ساروخانی و منوچهر محسنی) . تهران : انتشارات اطلاعات .
- ۹- کمیسیون تخصصی اطلاع‌رسانی اقتصادی ، بازرگانی و تجارت الکترونیکی . (۱۳۸۰) . " گزارش توجیهی و سیاست تجارت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران ، ویرایش ششم ، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی .
- ۱۰- محسنی ، منوچهر . (۱۳۷۹) . بررسی آگاهی‌ها ، نگرش‌ها و رفتارهای اجتماعی - فرهنگی در ایران ، تهران : دبیرخانه شورای فرهنگ عمومی کشور .
- ۱۱- منطقی ، مرتضی . (۱۳۷۸) . بررسی بازی‌های ویدیویی - رایانه‌ای . تحقیق منتشر نشده ، تهران : پژوهشگاه فرهنگ ، هنر و ارتباطات .

- ۱۲- نقشینه ، نادر . (۱۳۷۷) . گسترش اینترنت در جمهوری اسلامی ایران ، اطلاع‌رسانی ، دوره شانزدهم شماره ۲ ف ص ص ۱۹-۱۲ .
- ۱۳- هنسون ، جریس و نارولا ، اوما . (۱۳۷۹) . تکنولوژیهای جدید ارتباطی در کشورهای در حال توسعه ، (ترجمه داود حیدری) ، تهران : مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها .
- ۱۴- یونسکو . (۱۳۷۶) . فرهنگ و توسعه : رهیافت مردم‌شناختی توسعه . (ترجمه نعمت‌الله فاضلی و محمد فاضلی) ، تهران : سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی .

منابع لاتین :

- 1- Atiyah ,H.S.(1989)." Determinants of Computer System Effectiveness in Saudi Arabian Public Organizations", **International Studies of Management & Organization** , Vol . 19 , No .2 , pp.85 -102.
- 2- Cabrera , A , Cabrera , E.F., and Barajas , S. (2001) . " THE Key Role of Organizational Culture in a Multi – System View of Technology – Driven Change " , **International Journal of Information Management** , 21 , pp . 245 -261.
- 3- Chengalur – Smith , I., and Duchessi , P . (1999) ." The Initiation and Adoption of Client Sverver Technology in Organizations " , **Information & Management** , 35 , pp . 77-88.
- 4- Davis , G.B., & Olson , M. H.(1985) , " **Management Information Systems , Conceptual Foundation , Structure and Development** " , 2 nd . Ed ., NY : Mc Graw Hill.
- 5- Delong , D.W., & Fahey , L. (2000) . " Diagnosing Cultural Barriers to Knowledg Managment " ; **The Academy of Management Executive** , Vol . 14, No . 4 , pp . 113 -127.
- 6- Ein – Dor , P ., Segev , E., and Orgad , M . (1992) . " The Effect of National Culture on IS : Implications for International Information Systems " , **Journal of Global Information Management** , Vol . 1 , No . 1 , pp . 33-44.
- 7- Europa . Eu , (2001) . Available at : <http://europa.eu.int/ISPO/ecommerce/books/newopportunities/coll.pdf> ., (Dec.2001) .
- 8- Forester, N.(2000) ."The Potetial Impact of Third – Wave Technologies on Organizations " ., **Leadership & Organization Development Journal** , Vol . 21 , No . 5 .

- 9- Global Policy , (2001) , Available at : <http://www.globalpolicy.org/> , Dec . 2001 .
- 10- Goodman , S.E, & Green , J.D . (1992) . " Computing in the Middle East " , **Communications of the ACM**, Vol . 35 , No . 5 , pp . 21-25.
- 11- Hill, C.E., Loch , K.D , Straub , D.W., and El-Shesai , K.(1998) . " A Quaititave Assessment of Arab Culture and Informaion Technology Transfer " , **Journal of Global Information Management** ,Vol . 6 , No.3 , pp . 29 -38 .
- 12- Heeks , Richard . (1998) . "**Reinventing the Government in the Information Age** ". UK: Routhledge.
- 13- Hofstede, G. (1980) . "**Culture ' s Consequences**" , Calofornia : Sage.
- 14- Hofstede, G. (1997) . "**Cultures and Organizations**" , 2 nd . ed . , Mc Gar Hill.
- 15- Hofstede , G .(2001),"**Culture' s Consequences : Comparing Values , Behaviors , Institutions , and Organizations Across Nations**" , 2nd . Ed., London : Sage .
- 16- Hussain , D., & Hussain , K.M.(1992) . "**Information Management**" , Prentice -Hall.
- 17-Kahen , G . (1995) . " Assessment of Information Technology for Developing Countries " , **International Journal of Computer Applications in Technologies** " , Vol . 5 , No. 5-6 , pp . 1-8 .
- 18- Kedia , B.L., and Bhagat , R.S . (1988) . " Cultural Constraints on Transfer of Technology Across Nations : Implications for Research in International and Comparative Management " , **Academy of Management Review** , Vol . 13, No. 4 , pp . 559 -571
- 19- Kwon m T. H ., and Zmúd . R W (1987) . " Unifying the Fragmented Models of Information Systems Implementaton " , **In: Critical Issues in Information Systems Research** , John Wiley and Sons , pp . 227-251.
- 20- Langford , D. (ed .) (2000). "**Internet Ethics**" , London : MacMillan Press Ltd .
- 21- Leonard , L ., Cronnan , T.P., Kreie , J. (2002) . " **What Influences IT Ethical Behavior Intentions -Planned Behavior , Reasoned Action , Perceived Importance , Individual Characteristics ?** " ITRC-WPO23-0402 Working Paper , Sam M. Walton College of Business , University of Arkansas.
- 22- Legal (2001) .Availablee at : <http://legal.landscape/>.
- 23- Mathews , G (2000) . " **Global Culture , Individual Identity** " , UK : Routledge .

- 24- Mosaic . Unomaha (2001) .Available at : [http : // mosaic . Unomaha. Edu /gdi . Html](http://mosaic.Unomaha.Edu/gdi.Html) . (Dec. 2001)
- 25- Robichaux , B. P, and Cooper , R.B. (1998) , " GSS Participation : A Cultural Examination " , **Information & Mangement** , 33 , pp . 287-300.
- 26- Rose , G , and Straub , D . (1998) . " Predicting General IT Use : Arabic World " , **Journal of Global Information Management** , Vol .6, No.3 , pp.39-46.
- 27- Ryan , S.D.and Harrison .G(2000) , " Considering Social Subsystem Costs and Benefits Investment Decisions : AView from the Field on Anticipated Payoffs", **Journal of Manangement Information Systems** ,Vol.16, No.4, pp .11-40.
- 28- Schutte, H., and Ciarlante D.(1998) . "**Consumer Behavior in Asia**" UK: McMillan Business.
- 29- Shore , B.,and venkatachalam , A.R.(1996)." Role of National Culture in the Transfer of Information Technology " , **Strategic Information Systems** , 5 , pp. 19-35.
- 30- Silver , M.S., Markus , M.L ., and Beath , C.M . (1995) . " The Information Technology Interaction Model : A Foundation for the MBA Core Course " , **Management Information Systems Quarterly** , Vol . 19 , No . 3 , PP . 361 -390 .
- 31- Sole . Ilsole(2001)Available at : [http : // Sole . Ilsole 24 ore .Com /24oreinformatica/biblioteca/e-commerce/e-Com-guidifiscale/malayapec.Htm](http://Sole . Ilsole 24 ore .Com /24oreinformatica/biblioteca/e-commerce/e-Com-guidifiscale/malayapec.Htm).
- 32- Straub , D.,Keil , M., and Brenner , W.(1997) . " Testing the Techology Acceptance Model Across Cultures : A Three Country Study " , **Information & Mangement** , 33 , pp.1-11.
- 33- Straub , D.W.,Loch , K.D, and Hill , C.E. (2001) " Transfer of Information Technology to the Arab World : A Test of Cultural Influence Modeling " , **Journal of global Information Management** , Vol .9, No.4 , pp.6-28.
- 34- Thompson , M.& Wildavsky , A.(1986) . " A Cultural Theory of Information Bias in Organization " , **Jounal of Management Studies** , 23 ,pp . 273-286.
- 35- Tricker, R.I . (1988) , " Information Resource Management : A Cross-Cultural perspective " , **Information and Management** , 15 , pp.37-46.
- 36- UCLA Center of Cumunication Policies (2002) . " Internet Study " , Available at : [http : // ccp . UCLA edu /Pages Internet Study . asp](http://ccp . UCLA edu /Pages Internet Study . asp) , Sep. 2002.
- 37- Unesco (2001) .Avaibale at : [http : //Unesco.no/](http://Unesco.no/).(Dec.2001) .

- 38- Unithan (2001) . **Avaiable at : [Mass Media , Mass Culture : An Introduction](http://06-Unithan/(Dec.2001) .</p><p>39- Wilson , J.R.& Wilson , S.R. (2001) .)**" , 5th ed ., Mc Graw Hill.