

# الجزء الرابع

## خلاصات

---



# 10

## التصميم بهدف التنوع

---

لدى مراجعة أعمال الكتاب الرئيسيين عن المجتمع المعاصر في الفصلين الأول والثاني أشير إلى إمكانية القيام بعملية تركيب لأربعة مواضيع عامة من هذه الأعمال. الأول هو أن العالم يخضع لعمليات كبيرة من التغيير. ثانياً أن تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات تتدخل بعمق في التحولات الجارية. والكثير من الناس سيقبلون بهذه الصورة العامة، ولكن الموضوع الثالث يثير التباين في الآراء، وبالتحديد أن عمليات التغيير ليست عمليات متماثلة، وأن الأفراد والمجموعات والمنظمات والمجتمعات ستبقى مختلفة ومتمايزة، وكذلك مترابطة أكثر فأكثر.

لقد أبرزت المواد التجريبية في الجزئين الثاني والثالث موضوع التعددية، وهو حجة مضادة لصورة التجانس العالمي وإيديولوجية سيطرة سوق العالم. ولقد حاولت أن أبين مكنون بعض الحذق والتنوع في ما يكون الفرد والمجموعة والشركة والشبكة والثقافة المعولمة. وقمت بذلك في الدرجة الأولى عن طريق استخدام دراسات الحالة المعمقة، أظهر كل منها جزءاً صغيراً من فسيفساء شديدة التنوع للعالم بمجمله.

أما الموضوع الرابع فهو من الفصل الثاني وكان حول وجود حاجة متزايدة للتفكير والفعل بخصوص الأفراد والمجموعات والمجتمعات في عصر «المعلومات» الجديد. أمل أن هذا الكتاب قد زوّد القارئ بمادة أكبر للتفكير، ولكن ماذا عن القيام بفعل ما؟ وفي كل فصل من الفصول التجريبية قمت بطرح بعض الأسئلة الرئيسية، وقدمت بعض الأجوبة التركيبية. ولكن الممارسة تُحدّ دائماً في بيئة تاريخية وحيدة، وعليها أن تأخذ بالحسبان تماماً الإمكانيات والفرص المحلية. ولا يوجد برنامج عمل بسيط، ولكن يرجى أن يكون هذا الكتاب مفيداً للممارس المهتم، في إثارة المواضيع والقضايا والمفاهيم والنظريات ذات الصلة بالاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في بيئة الممارس الفعلية.

وفي هذا الفصل الأخير أقدم بعض النتائج بخصوص ثلاثة مواضيع تتعلق بما يجب فعله مستقبلاً. فقد قمت أولاً بالعودة إلى المجالات التحليلية الأربعة المقدمة في الفصل الثالث حول «الكومبيوتر في العمل»، الذي هدف إلى تقديم بنى فكرية لتفحص تكنولوجيا المعلومات في المجتمع على المستوى الميكروي، وقمت بوضع بعض الخلاصات الإجمالية في كل من هذه المجالات. ثانياً، أنعمت النظر في دور الباحث عن تكنولوجيا المعلومات في العالم المعاصر، وحددت برنامجاً مستقبلياً للبحث ذي الصلة الوثيقة بذلك. وأخيراً أعرض بعض الآراء الشخصية بخصوص السؤال حول إمكانية صنع عالم أفضل مع تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات.

### الكومبيوترات في العمل

كانت المواضيع الأربعة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في المجتمع التي قدمت في الفصل الثالث هي: المعطيات والمعلومات والمعرفة؛ ودور تكنولوجيا المعلومات؛ والارتجال والتملك؛ والسلطة والسياسة. وسنعود إلى كل من هذه المواضيع لاحقاً، مع التركيز على القيام بعملية تركيبية لبعض

الخلاصات العامة المشتقة من المواد التجريبية في هذا الكتاب. وقد نظمت الفصول التجريبية للجزء الثاني لأغراض تحليلية في مستويات تحليل مختلفة، وبالتحديد المستويات الفردية والمجموعاتية والتنظيمية وما بين التنظيمات. أما مادة الجزء الثالث فاهتمت بالثقافة باعتبارها بيئة لتكنولوجيا المعلومات، وعلى العمل في ما بين الثقافات المتباينة. إلا أن مواضيع الفصل الثالث تناولت كل الفصول والمواضيع، وكذلك هذا المقطع الذي سيتجاهل الحدود الواهية بين الفصول التجريبية عن طريق التفكير في المواضيع المفاهيمية على ضوء كل المادة التجريبية التي ضمها هذا الكتاب.

### المعطيات والمعلومات والمعرفة

نوقشت المعطيات والمعلومات بإيجاز في الفصل الثالث، ولكن جرى التركيز في هذا الكتاب على مسألة المعرفة وتقاسمها. فمعنى مصطلح «معرفة» هو مسألة إشكالية، والسؤال الأول الذي يجب طرحه في مؤسسة محددة هو: ما هي أشكال المعرفة الهامة في ذلك الوسط على وجه الخصوص؟ أحد التصنيفات هو موجز بلاكلير (1995) حول مختلف الآراء الخاصة بالمعرفة مثل تلك المتمثلة ذهنياً في مهارات مفاهيمية فردية أو القدرات الإدراكية، أو المتجسدة في الشخص مثل الخبرة في الرياضة، أو الثقافية المتمثلة في المعايير التي تتقاسمها المجموعة، أو متضمنة في الإجراءات الروتينية، أو المرمزة في الكتب وقواعد المعطيات ومواقع الويب. ولكن هذه هي طريقة من بين أخرى في تصنيف أنماط المعرفة: أي إن الأخرى ممكنة ولكن يواجه التصنيف الذي تستخدمه تحدي المفاهيم المبسطة عن المعرفة باعتبارها سلعة يمكن تحويلها بسهولة.

ولا يمكن استخراج كل المعرفة من شخص ما وتخزينها مرمزة، إذ تنحو المعارف الثقافية والرمزة والذهنية لأن تكون مفهومة ضمناً، وغالباً لا يمكن ترميزها. يضاف إلى ذلك، عندما نقول إن المعرفة قد استخرجت من

فرد ما، لتكون في كتاب مثلاً، فإننا نرى تمثيلاً خاطفاً لجوانب من معرفة ذلك الشخص، بدلاً من المجموع الإجمالي لفهمه للموضوع الذي يتناوله. و«إعادة استعمالها» من قبل شخص آخر لن يكون لها نفس الدلالة كما للمولّد الأول لتمثيل هذه المعرفة.

وهذه الهوة بين المعرفة العملية وتلك الممثلة في أنظمة الكمبيوتر قد أعطي عنها أمثلة رأيناها في دراسات الحالة في هذا الكتاب. فمثلاً حالة مديري تشغيل أنظمة كونسلتكو، التي وصفت في الفصل الرابع، الذين قاموا بعملهم بطريقة شخصية مباشرة، ولكن كان المطلوب منهم تقديم عملهم على أنه موضوعي ويجري كما يجب عن طريق التقارير الدقيقة. وبالمثل، حالة وكلاء تصليح التجهيزات في كومكو، التي وصفت في الفصل الرابع، الممزقين بين التمثيل الكمبيوترى لعملهم عن طريق التوقيت الدقيق لاجتماعاتهم، والحاجة المفهومة لبعض الوكلاء في إقامة علاقات طيبة مع الزبائن.

لذا فإن تقاسم المعرفة ليس مجرد مسألة ترميز للمعلومات في أنظمة كومبيوتر بأنماط مختلفة، منها قواعد المعطيات ومواقع الويب، وجعل ذلك متاحاً للآخرين. إضافة إلى محدوديات ما يمكن الحصول عليه بهذه الطريقة، فإن تقاسم المعرفة بين الناس يتطلب مناخاً من الثقة. فمعظم الوسطاء أو المؤمنين في حالة سوق التأمين اللندنية المدروسة في الفصل السابع أشاروا إلى الحاجة إلى الاتصالات المباشرة (وجهاً لوجه) في عملية تقييم التأمينات الحرجة بهدف التفاوض الفعلي وللحفاظ على الثقة في علاقاتهم. ولا يجب أن يرى في مقاومتهم لإمكانية التخلص من التفاعل الشخصي وإبداله بالاتصالات الإلكترونية على أنه أولاً موقف معاد للتكنولوجيا، ولكنه وعي صحي لحقائق التفاعل الإنساني.

وبالطبع، فلا يجري كل تقاسم المعرفة بطريقة التواصل المباشر،

ويمكن إنجاز المزيد عن طريق الوسائط الإلكترونية. ويخلص بحث مازنفسكي وشودوبا (Maznevski & Chudoba 2000) في فرق العمل الافتراضية العالمية، التي تطرقنا إليها في الفصل التاسع، إلى أن التفاعل بين فريق العمل في حالاتهم المدروسة كان يتألف من سلسلة من عمليات الاتصال، مع تفاعل فعلي يمزج بين الحوار المباشر المركز والنظامي مع عمليات أقل تركيزاً باستخدام الوسائط الإلكترونية. والتحدي المستقبلي أمام كل البيئات التنظيمية هو اختيار المزيج المناسب بين الوسائط، ومن ضمنها النمط المباشر الهام جداً، وذلك لتسهيل تقاسم المعرفة الفعلي والتفاعل بطريقة غير مكلفة.

إن لأي اعتبار لتقاسم المعرفة بعداً سياسياً يتعلق به. وفي أي بيئة، يمكن أن يرى الأفراد إمكانية كسب مزايا شخصية عن طريق المعرفة التي يمتلكونها، وقد لا يحبذون تقاسمها مع الآخرين. فمثلاً، نيل العامل في حالة شركة كومكو المدروسة في الفصل الرابع استند إلى خبرته لكي يجعل تهربه من المراقبة التي رأى أن الشركة تحاول أن تمارسها عليه سريعاً، ولم يكن له أي مصلحة بالتأكيد في تقاسم معرفته التكنولوجية مع الآخرين الذين كان يراهم منافسين ممكنين. وحتى في بيئات حيث رأى الأفراد بعض القيمة لأنفسهم في تقاسم المعرفة، مثل ممثلي المبيعات في حالة كومباوند يوكي المدروسة في الفصل الخامس، فإن مراقبة اتصالاتهم قد حدت درجة شعورهم بالقدرة على تقاسم المعرفة الشخصية. وقاد ذلك إلى الإيحاء بالحاجة لخلق «محمية أمينة»، إلكترونية أو أي شيء آخر، حيث يمكن للناس، أياً كان موقعهم في التراتبية، بالشعور بقدرتهم على التواصل بطريقة حرة نسبياً.

ما هي آثار المواقف الثقافية المختلفة على المعرفة؟ يصف لام (1997) الذي نوقش عمله في الفصل الثالث، المعرفة الهندسية في اليابان على أن تقاسمها يجري عن طريق اتصالات قوية قائمة على شبكة إنسانية بدلاً من أن

تكون مشيدة ومرمزة في إجراءات صريحة، أو ملخصات أو أنظمة كومبيوترية. وهذا ولد صعوبات حقيقية في تقاسم المعرفة بين المهندسين البريطانيين واليابانيين لدى محاولتهم التعاون في مشروع تطوير منتج مشترك. كذلك تقدم دراسة نظام المعلومات الجغرافية الواردة في الفصل الرابع مثلاً إضافياً عن الخصوصية الثقافية للمعرفة، حيث لن تكون الخرائط هي الطريقة العادية في تصور المكان في البيئة الهندية وإدراكه. ولمثل تلك الفروق الثقافية بلغة طرائق المعرفة مضامين مباشرة على قبول أنظمة الكمبيوتر الغربية المنشأ مثل أنظمة المعلومات الجغرافية. وقد رأينا في الفصل التاسع أمثلة أخرى عن مشاكل تقاسم المعرفة بين الثقافات المتباينة في بيئة مشاريع تكنولوجيا المعلومات، مثل الحالة الجامايكية - الهندية ونظام المعلومات الإداري في الصين.

### دور تكنولوجيا المعلومات

تقود أمثلة المشاكل الخاصة بنقل تكنولوجيا المعلومات بين الثقافات المتباينة، مثل تلك المعروضة في الفصل التاسع، مباشرة إلى الموضوع الميكروي المستوى الثاني الذي تطرقت إليه في الفصل الثالث، وبالتحديد: كيف يجب أن نتصور دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات؟ وقد أشرت في هذا الكتاب إلى أنه يجب ألا تُتصور تكنولوجيا المعلومات على أنها مورد حيادي. بل يجب أن ينظر إليها على أنها تبرز وتشكل مواقف وطموحات مصمميها ومستخدميها.

وقد استعملت نظرية شبكة الفاعلين في عدد من الأماكن في هذا الكتاب باعتبارها طريقة نظرية لتحديد مفهوم دور التكنولوجيا على أنها «فاعل» في شبكات الفاعلين المؤلفة من البشر وغيرهم. فمثلاً، استند إلى هذه النظرية في وصف حالة نظم المعلومات الجغرافية المقدمة في الفصل الرابع وحالة ساپ في الفصل السادس. إضافة إلى أن العمل الأخير لبرا وهيدبيرغ Braa & Hedberg (2000) استخدم هذه النظرية صراحة لتحديد مفهوم

دور نظم المعلومات الصحية على مستوى المقاطعة في جنوب أفريقيا، كما بيّنا ذلك في الفصل الثامن. ويمكن اعتبار أن النظرية قيّمة في أي ظروف لإدخال تكنولوجيا المعلومات واستخدامها. وهي تركز انتباهها على المعايير والقيم المسجلة في التكنولوجيا، وأيضاً على سيرورات الانخراط أو الانتقال التي يقوم أو لا يقوم عن طريقها الفاعلون من البشر وغيرهم بتشكيل شبكات مستقرة نسبياً من المصالح المتسقة.

وليست التكنولوجيا فقط هي التي لها دور غير حيادي في النشاطات التنظيمية والاجتماعية. فنهج وطرائق إدخال تكنولوجيا المعلومات يمكن اعتبارها فاعلة أيضاً. فالقيم التقليدية مثلاً في المجتمع التايلاندي، كما رأينا في الفصل الثامن، لا تشجع على التساؤل حول الطرائق، ومن ثم فطرائق مثل التصميم التشاركي لا تتسق تماماً مع القيم التايلاندية. وكان نهج فريق العمل النرويجي - النيجيري في هذه المسألة، كما بينا ذلك في الفصل التاسع، هو في إنتاج طريقة منهجية لتطوير أنظمة صنعت في نيجيريا، صممت لتناسب الظروف المقيدة جداً في معظم أفريقيا شبه الصحراوية، وبتناغم مع المميزات الثقافية المحلية. وهذا يتباين مع استعمال الطرائق غربية التوجه مثل طرائق إطار العمل المنطقي الموصوف في حالة أنظمة المعلومات الإدارية الصينية في الفصل نفسه. وقد أشرت هناك إلى أن مثل هذه الطرائق غالباً ما تكون غير مناسبة في بيئات ثقافية مختلفة جذرياً.

إن طريقة التحليل بواسطة تفحص انزياح شبكات الفاعلين من الناس وتكنولوجيات المعلومات والطرائق المنهجية هي وثيقة الصلة جداً بالبيئات الغربية. فتكنولوجيات مثل أنظمة المؤسسات تتضمن وجهات نظر ممارسة العمل، ومن ثم فإن هذا قد «يفرض» تلك الممارسات كما بيّنا ذلك في مناقشة حالة ساپ في الفصل السادس. فاستخدام الاستعارة المجازية عن الغراء الإلكتروني توحى بالمخاوف الخاصة بنقص المرونة التي قد تكون متأصلة في مثل تلك الحلول. وبالمثل، فإن طرائق مثل إعادة هندسة سيرورة

الأعمال BPR لها مفاهيم مؤكدة في «طمس» النماذج التنظيمية القائمة المتضمنة فيها، وكانت لها اهتمامات مزعومة بأهداف مثل التعزيز والتقوية وتنظيم موجه أكثر نحو الزبون. وعملياً، كما أشرت في الفصل السادس، فقد كان لطريقة أو برمجيات إعادة هندسة سيرورات الأعمال آثار معقدة ومتنوعة في تنظيمات مختلفة، تخص تاريخ وبيئة إرسائها وتنفيذها، والطريقة التي صمم فيها برنامج التغيير وجرى تنفيذه والاستحواذ عليه من قبل الفاعلين في المنظمة أو الشركة.

ماذا يمكن القول عن دور الإنترنت، وهي «فاعل» هام في تكنولوجيا المعلومات في هذه اللحظة من الزمن؟ يشير تاپسكوت (1998) إلى أن الإنترنت فريدة في أوجه ثلاثة تجعلها حيوية لمستقبل الاقتصاد العالمي. الميزة الأولى هي توفرها الدائم، وبالتحديد لإمكانية الشبكة في الوصول إلى عدد غير محدود من الأماكن في الوقت نفسه ولها الإمكانية إذن في أن تكون في «كل مكان». ثانياً، أن عرض حزمة الاتصالات كبير جداً، والقيود على ذلك تتضاءل بسرعة نظراً للتقدم التكنولوجي، ومن ثم فيمكن إرسال أي غرض إلكتروني من أي حجم كان إلى كل أنحاء العالم آنياً. ثالثاً، إن للشبكة إمكانية متعددة الأغراض فريدة، مثل المقدرة على حمل المعطيات والنص والصوت والصورة وفي أي تركيبة كانت.

تقدم ميزات تاپسكوت الثلاث ملخصاً دقيقاً لمزاياها التكنولوجية الرئيسية مقارنة بالوسائط الإلكترونية السابقة. ولكن كلمات ثلاث بديلة يمكن إطلاقها كصفات لقضايا التوفر الدائم، وعرض الحزمة وتعدية الأغراض، هي بالتحديد الناس والبيئة والتنوع. وكما بيّنا في هذا الكتاب فإن الاتصالات الإلكترونية الدائمة لا تقتضي اتصالات إنسانية دائمة. وقد أظهرت دراسات الحالة التي وصفتها التنوع في الطريقة التي يتواصل ويتفاعل فيها الناس في بيئة محددة مع كل التنوع التي تفرضه خصوصية أفراد ومجموعات ومنظمات ومجتمعات خاصة. إن أهمية الإنترنت هي أمر مؤكد، ومن الصواب التركيز

على استخدام القدرة الكامنة للوسائط الإلكترونية مثل الشبكة لتعزيز أعمالنا ومؤسساتنا التعليمية والنشاطات الترفيهية. ولكننا نحتاج إلى الاعتراف أيضاً بالأهمية الكبيرة لفهم الكائن الإنساني في البيئات المتنوعة؛ والطريقة التي نفكر فيها ونتواصل ونقوم بالفعل. ودور الإنترنت في هذه العمليات الإنسانية سيظهر تنوعاً كبيراً للغاية. فمثلاً، وكما جاء في الفصل السابع، فإن تأثير استعمال الإنترنت في المجتمعات المختلفة يجب ألا يتبع النموذج الأمريكي بأي طريقة بسيطة، ولكن عليه أن يتطور استجابة للأفعال والظروف الطارئة والتواريخ المحلية.

### الارتجال والتملك

يقود التركيز السابق على الخصوصية المحلية لاستخدام الإنترنت مباشرة إلى الموضوع العام الثالث حول تكنولوجيا المعلومات في المجتمع، وبالتحديد الارتجال والتملك. ويعني الأول منهما الطبيعة غير الروتينية لممارسة العمل، أما الثاني فيعني الطريقة التي يستحوذ فيها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة ممارسة ذلك العمل. والحالات الموصوفة والتحليل المقدمة في هذا الكتاب توضح كلا الموضوعين، وسأقوم الآن بتلخيص بعض النتائج من هذه المواد.

الخلاصة الأولى هي أن تكنولوجيا المعلومات غالباً ما تستعمل لدعم النظام والمراقبة والسيطرة، ولكن ليس لدعم ممارسة العمل المرتجلة. ففي حالة كومكو مثلاً المدروسة في الفصل الرابع، فإن أنظمة تراثلر وديسپاتش قد استعملتها الشركة في محاولة لمراقبة عمل مهندسي التجهيزات والسيطرة عليه، ولم تصمم لدعم أكثر الجوانب ارتجالية للممارسة المحددة للمهندسين. وهذا ما سبب ضيقاً لدى بعض المهندسين وقاد في بعض الأحيان إلى تلاعب متعمد والهرب من القيود التي يفرضها النظام. وبالمثل في حالة كونسولتكو في الفصل نفسه، فقد نبهت إحدى العاملات إلى أنها

يجب ألا تتخطى قيود العمل المفروضة من الإدارة، حتى لو كان ذلك مساعدة المستثمرين.

والطرائق على مستوى المؤسسة في التغيير التنظيمي بواسطة تكنولوجيا المعلومات، الموصوفة في الفصل السادس، كانت تربط كلها بقوة بالمراقبة والسيطرة. فقد طُبق نظام مستشار التسليف LA في يوكي بنك على كامل الشركة بهدف مراقبة وسيطرة أفضل على نشاط التسليف في البنك. ويمكن النظر إلى مركزة نشاطات مكتب المساندة في بروينك على أنه زيادة في السيطرة الإدارية. وكذلك فإن نظام ساپ في نورسك هيدرو كان قد صمم لدمج ومراقبة عملياتهم الأوروبية المبعثرة. وقد أشرت في ذلك الفصل إلى أن على الشركات أن تعنى بالتجديد والاستقلال الذاتي، وكذلك بالنظام والمراقبة والسيطرة، وإلا فإن مصادر التعلم والنمو والتغيير الفعلي قد تجري إعاقتها وإيقافها. وهناك حاجة لإقامة توازن بين السيطرة والاستقلال الذاتي، ويجب ألا تصمم نظم الاتصالات والمعلومات الكمبيوترية أساساً باعتبارها آليات للسيطرة والمراقبة المركزية، ولكن باعتبارها دعماً لممارسة فعلية للعمل المحلي.

مثال إيجابي عن تصميم نظام دعم أنشطة محلية واستعماله قدم في دراسة حالة زيتا الموصوفة في الفصل الخامس. كان التركيز هنا على الحاجة لإدارة مستمرة لسيرورة إدخال أنظمة برمجيات مجموعاتية. وأطلق على نهج التغيير المختلفة نعوت مثل: متوقعة وجديدة وقادرة على الانتشار الواسع، حيث تحدث الأخيرتان بعد إدخال التكنولوجيا استجابة للمبادرة والتجربة المحليتين. ويتعلق هذا بالحجة التي قدمها سيورا 1996 بأن تكنولوجيا البرمجيات المجموعاتية تحتاج إلى أن «تنحرف» في الممارسة بعيداً عن تصميمها الأصلي إذا كان لها أن تساند ممارسة العمل المرئجل فعلياً. والتشديد على الارتجال هو أمر جيد، ذلك أن بعض أنشطة العمل قد جعلت بعض العناصر شديدة الروتينية التي تحتاج إلى المساندة أيضاً. فمثلاً سأكون

سعيداً - عندما أسافر - إذا دعمت أنظمة الطائرة المهمات الروتينية العادية نسبياً في إقلاع الطائرة وطيرانها وهبوطها. والنقطة الهامة لكل من الارتجال والروتين هو أن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، يمكن أن تملكها بطريقة تدعم ممارسة العمل المحلي فعلياً.

والنُهج المساعدة في الاستحواذ على تكنولوجيا المعلومات حيوية في كل البيئات، ولكن المواد المقدمة في الجزء الثالث من هذا الكتاب خاصة، أظهرت الصعوبة الخاصة بالبيئات غير الغربية. وكما ناقشنا سابقاً لدى اعتبار دور التكنولوجيا، فقد صممت الكثير من النظم الكومبيوترية في بيئات غربية، وقد لا تتسق المواقف وممارسات العمل غير الغربية تماماً مع تلك المتضمنة في التكنولوجيا. وتقدم حالة شركة الإعلام المكسيكية المدروسة في الفصل الثامن مثلاً توضيحياً إيجابياً جداً عن تطوير نهج ونظم تتماشى مع الظروف الراهنة المحلية. هناك نقطة هامة في دراسة الحالة هذه تمثلت في أن دعم التملك المحلي لا يتطلب فقط تكيف التكنولوجيا والنظم مع الشروط المحلية، ولكنه يتطلب في بعض الأحيان جهوداً لتغيير هذه الشروط والمواقف المحلية مع مرور الزمن.

قدّمت حالتان أخريان في الجزء الثالث أفكاراً ومفاهيم إضافية تتعلق بالاستحواذ المحلي على تكنولوجيا المعلومات في البيئات غير الغربية. والاستعارة المجازية للغرس التي استعملت في حالة جنوب أفريقيا المذكورة في الفصل الثامن، فقد نثرت بذور أنظمة معلومات الصحة في بعض المقاطعات، ولكن الحججة هي أن نموها احتاج إلى أن يراقب عن كثب وأن يكيف مع الشروط المناخية المحلية. وكان لهذا بعض التشابه مع حالة نهج تطوير النظم المصنوعة في نيجيريا الموصوفة في الفصل التاسع. وتؤكد هاتان الحالتان عناصر الجودة وسعة الانتشار للنظم الكومبيوترية بدلاً من طبيعتها المخططة. وأود أن أقول، صراحة، إن نظم المعلومات من كل الأنواع، الكومبيوترية أو غيرها، يمكن أن تكون مخططة للوصول إلى أهداف محددة،

وبالفعل فإن هذه الأهداف يجري بلوغها لأنها حُطِّط لها. ولكن هذا ليس بحال من الأحوال الواقع الحقيقي، والأمثلة المقدمة في هذا الكتاب تبين أن مزيداً من الجهد والتفكير يجب أن يصرفا في ما لم يخطط له، ولكنه ينبثق ضمن عملية مستمرة من التعلم والتكيف المحليين.

### السلطة والسياسة

إن التشديد على مفاهيم مثل المعرفة والثقافة في المادة السابقة تبرز أبعاد معناها ونواظمها بدلاً من إظهار علاقات السلطة (جيدنز 1984). ولكن لا يمكن أبداً فصل هذه العناصر الثلاثة المترابطة في ما بينها، وسأعود الآن إلى الموضوع الثالث للفصل الثالث، وبالتحديد السلطة والسياسة. وقد عُدْتُ إلى بعضها في هذا المقطع الخاص بالخلاصات، وذلك بالإشارة مثلاً إلى أن لكل الاعتبارات الخاصة بتقاسم المعرفة بعداً سياسياً نظراً لعدم إمكانية الفصل بين السلطة والمعرفة في العلاقات الإنسانية. وقد ناقشت أيضاً المراقبة باستخدام النظم الكومبيوترية وارتباطاتها مع السيطرة ومن ثم مع السلطة. سنوجز الآن بعض النتائج الإضافية حول هذا الموضوع، بالاستناد إلى الفصول التجريبية في هذا الكتاب، ولكنني سأقدم أولاً رأياً شخصياً موجزاً حول طبيعة السلطة والسياسة نفسيهما.

إن علاقات السلطة هي مرض مستوطن في كل النشاطات الاجتماعية والسياسة تعنى باستخدام الموارد، عن طريق ممارسة السلطة، وذلك لبلوغ غاياتها النهائية الخاصة. ولا يكمن إصدار الحكم الاقتصادي أو الاجتماعي أو الأخلاقي في السؤال عما إذا كان الفعل السياسي ضرورياً، ذلك أنه حاضر في كل فعل اجتماعي، ولكن عما إذا كانت الوسائل أو الغايات مبررة. والجواب عن هذا السؤال هو صعب بالطبع في أي بيئة خاصة، وغالباً ما يكون مرفوضاً. وهذا لا يقتضي أنه يجب لذلك تجاهله. وقد حاولت في هذا الكتاب إظهار جوانب السلطة والفعل السياسي في كل الحالات، حيث إنه

من الضروري برأيي تفعيل الحوار حول دور تكنولوجيا المعلومات من هذا المنظور الإنساني الخاص.

هناك رأي سلبي بخصوص استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنظيمات المعاصرة يرى أنها متورطة في القسر والسلطة المفرطة. وقد نوقش هذا الرأي مثلاً في حالة كومباوند يو كي التي تستخدم أنظمة برمجيات مجموعاتية في الفصل الخامس. فالكثير من ممثلي البيع في الدوائيات رأوا أنفسهم وكأنهم أكرهوا على استخدام الأنظمة التي غالباً ما كانت غير ملائمة لعملهم. ورأى بعضهم فيها أيضاً بيئة مكونة غير مساندة نسبياً، وهم لم يكونوا مستعدين لتقاسم المعرفة مع الآخرين بطريقة مفتوحة خوفاً من الانتقام. ومن المثير للتهكم، هو أن أثرها كان خفض التقاسم الفعلي للمعرفة الذي كان الهدف الرئيسي للنظام كما تصورته الإدارة. وقد قيل في الفصل الخامس بوجود حاجة إلى «محميات أمينة» لتقاسم المعرفة، حيث يمكن لمن هم في أدنى السلم تقاسم وجهات نظرهم بطريقة غير مباشرة، بدلاً من أن يكونوا معرضين لمراقبة الإدارة العليا في الأنظمة المباشرة. وقد أشرت في الفصل الخامس إلى أن هذه النتيجة تنطبق أيضاً على الشبكات الداخلية. ومع أن الشبكات الداخلية تقدم نوعاً جديداً من الاتصال بين المنظمات، رخيصاً وسهلاً، فإن السلطة والسياسة تبقيان قضيتين إنسانيتين رئيسيتين. ولا تزال ضرورة محاولة ضمان بيئة تكويثية مساندة، والانتباه إلى قضايا الممارسة المحلية المحددة مكانياً، والنهج المناسبة للمراقبة والسيطرة وأنظمة المكافآت التي تشجع تقاسم المعرفة.

ويشير ويلموت (1993)، كما ناقشنا ذلك في الفصل الرابع، إلى أن العاملين في المنظمات المعاصرة غالباً ما ينظمون ويضبطون أنفسهم للتطابق مع القيم التنظيمية المعتمدة، وليس فقط بسبب نمط الإكراه الذي ذكرناه سابقاً، ولكن بسبب الحاجة لتوليد هوية شخصية مرتبطة بالقيم المحلية والمحافظة عليها. ومثل هذه العناصر يمكن رؤيتها في كل من كونسولتكو

وكومكو في ذلك الفصل، مع أنه يمكن رؤية الأفراد على «مسارات ذاتية» مختلفة، وكان هناك مجال أكبر للمقاومة الشخصية في حالة كونسولتكو، حيث اتضح أن الكثير من المهندسين لا يتطابقون مع الشركة. وكذلك الحالات المذكورة في الفصل السادس التي يمكن تحليلها من منظور التطابق، مع نوع من الوضوح في حالة المديرين الذين بقوا في يوكي بنك يحاولون مثلاً تكييف أنفسهم مع هوية مدير البنك «الجديد» باعتباره وكيل تسليف يعتمد على الكومبيوتر. ولكن ثانية، كان هناك الكثير من التنوع، وبعض المجال لمقاومة من النوع الصريح وأخرى من النوع المقنع.

أشرت في الفصل السابع إلى أن الفعل السياسي له أهمية كبيرة في بيئة العلاقات بين المنظمات أو الشركات. وفي الحالات التي لا يمكن للشركاء أن يُجبروا على القيام بفعل ما، مثل مجموعة الشركات شبه المستقلة ذاتياً التي تكون سوق التأمين اللندنية، حيث يُحتاج إلى الثقة العالية لجعل الأشياء تعمل كما يجب. فقد نظر إلى نظام التقييم الإلكتروني على أنه غير ملائم من قبل الكثير من المؤمنين والوسطاء، لأنه غير قادر على الحفاظ على علاقات الثقة. وشبكات تكنولوجيا المعلومات تتدخل بشدة في علاقات السلطة العالية المستوى في مثل تلك البيئات، وتؤثر في كامل مجمل الشركات والصناعات عن طريق إعادة بناء الأسواق مثلاً. ففي بيئة سوق التأمين اللندنية، يمكن أن ينظر إلى ذلك باعتباره تهديداً، إما من قبل الوسطاء المعنيين بإيقاف الوساطة القائمة على تكنولوجيا المعلومات، وإما من قبل السوق، الأكثر راديكالية، عند إخفاقها في الإبقاء على موقعها التنافسي العالمي أمام أسواق تأمين عالمية أخرى.

عني الجزء الثالث من هذا الكتاب أيضاً بالسلطة والسياسة، ويمكن أن ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات في أسوأ مظاهرها على أنها عميلة للإمبريالية الغربية تمارس القسر على الدول التي هي أقل نمواً. ولا أرغب في الجدال في حالات مثل حالة التعاون النرويجي - الجنوب أفريقي حول أنظمة الصحة

المذكورة في الفصل الثامن كمثال على الجهود الإيجابية العامة للاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات لمصلحة الجماعات الأفقر في ذلك البلد. ومع ذلك، فإن مشاريع نقل تكنولوجيا المعلومات غير الملائمة تبقى أمراً مشتركاً في دول العالم النامي، وهناك حاجة للمزيد من الانفتاح والترحيب بالتعلم من قبل هؤلاء الذين يعملون على إدخال مثل تلك النظم إلى بيئات غير غربية. وأنا أناقش ذلك هنا، ضمن موضوع السلطة والسياسة، لأن مثل تلك المشاريع تُظهر باستمرار عدم التناظر في علاقات السلطة بين المناطق الأغنى والأفقر في العالم. ولكن يجب أن تترافق السلطة مع المسؤولية، وسأعود إلى قضية المسؤولية الأخلاقية في المقطع الأخير من هذا الفصل.

### مواضيع للباحثين

استقيت مادة الحالات المدروسة في هذا الكتاب من دراسات بحثية، وبفضل جهود الكثير من الباحثين في أرجاء العالم. وأود في هذا المقطع أن أسبر ماهية البحوث التي يمكن إجراؤها لدفع فهمنا وتعميقه لدور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وقيمتها. سأناقش أولاً الطرائق المنهجية ودور النظرية. وسأعنى ثانياً بالمواضيع الخاصة التي يمكن اختيارها للحصول على فائدة أكبر من البحوث المستقبلية.

### المنهج والنظرية

إن وجهة نظري في منهجية الأبحاث المستقبلية في موضوع تكنولوجيا المعلومات في بيئة عالمية هي أننا نحتاج إلى دراسات حالات تفسيرية أكثر عمقاً، أو مشاريع أعمال بحثية من النمط الذي ورد في هذا الكتاب. فمن المنطقي أن الكثير من القضايا الإنسانية الملحقة بتكنولوجيا المعلومات لا يمكن الدخول إليها بالتفصيل بأي طريقة أخرى. فمثل هذه القضايا مثلاً تتضمن أفعالاً سياسية وسلطوية، وتصورات ومشاعر، ومعايير وقيماً ثقافية.

ولكل من هذه تأثير كبير في تصميم وتطوير واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والشركات في أرجاء العالم، وهي تسوغ دراسة أوسع وأشمل. ولسوء الحظ، فإن علاقات السلطة والمستلزمات السياسية في البيئات الجامعية تعمل في اتجاه معارض للدراسات المعمقة، إذ أنها تحتاج إلى الكثير من الوقت، ويتأخر النشر سنوات بعد بدء الدراسة. وقد يكون من السهل إجراء دراسة مرجعية سريعة، عن طريق مواضيع يقوم بها الطلاب لتحقيق هذه الغاية ببساطة، وإصدار تقارير أو أطروحات يمكن أن يستعملوها عند تقدمهم لشغل وظيفة أو ترقية أو الحصول على شهادة. إذ أن هناك اختلال توازن حالياً في ما كتب بخصوص مثل تلك الدراسات، ونحتاج في المستقبل إلى بحوث قرينية (ترتبط بالوسط) أكثر عمقاً للوصول إلى فهم متفحص أغنى وأعمق.

هل توجد وسائل منهجية أخرى، مثل الدراسات المرجعية «النموذجية» عن الأفراد والمجموعات من ذوي الأدوار الخاصة، أو المنظمات والشركات في صناعات أو قطاعات خاصة؟ سأجيب بنعم، ولكن الغرض يجب أن يكون بالضرورة مختلفاً نوعاً ما. فالدراسات المرجعية يمكن أن تقدم صورة أشمل عن الشركات أو المنظمات في قطاع كامل مثلاً، ولكن ينقصها عموماً العمق في فهم القضايا الإنسانية المعقدة. وهي الأفضل لدى تدوين عمَل ما يفعله الناس في المنظمات أو الشركات، بدلاً من تدوين السبب وراء ما يفعلون. وبالمثل، فإن مقابلة الناس من ذوي الأدوار الخاصة في طيف من المنظمات والشركات يقدم صورة أعم من دراسة معمقة لحالة وحيدة، ولكنها تفقد التنوع في المعاني، أي العنصر القريني. ولدي شخصياً مشكلة رئيسية مع نُهج الدراسات من نمط الدراسات المرجعية، وهي لا تتعلق بمحتويات هذه الدراسات، ولكن مع افتراضها الضمني أو الصريح بأنها تقدم الحقيقة. فالدراسات المرجعية يجب ألا تدعي هذا أكثر من دراسات الحالة المعمقة، ذلك أن طبيعة الأسئلة والطرائق والتحليل وطرازها، وعرض النتائج تتطلب

ترشيحاً شخصياً من قبل الباحث. فكل الدراسات هي تفسيرية، عندما ينظر إليها من هذا المنظور، والنتائج المستقاة منها يجب أن تدون بطريقة تظهر ذلك.

ما هو دور النظرية في دراسات البحث المستقبلية، وما هي النظريات الواعدة في سبر دور تكنولوجيا المعلومات في العالم؟ أعتقد أولاً أن الكتاب عن المجتمع المعاصر، من مثل هؤلاء الذين جرى استعراض أعمالهم في الفصل الثاني، يقدمون مادة عميقة التفكير حول الوسط العام للعالم المعاصر. وهي أداة تركيبية هامة للباحثين، تمكنهم من رؤية صورة أعم عن موقع دراستهم البحثية. ولكن ضعف هذه النظريات هو في عموميتها الكبيرة، وقد تقدم ما وصفته في الفصل الثاني باعتبارها «مواضيع مستمدة من التحليق». وهناك حاجة للبقاء على مستوى الأرض لسبر تكنولوجيا المعلومات في الظروف التفصيلية، وكان هذا النهج الأول في هذا الكتاب.

ولدى سبر دراسات الحالة المقدمة هنا، استخدمت عناصر من النظريات الخاصة بالمستوى الميكروي عن «الكومبيوتر في العمل» المقدمة في الفصل الثالث، وقد عدت إلى هذه النظريات في المقطع السابق من هذا الفصل. واعتقد أن نظريات المعرفة، ونظرية شبكة الفاعلين حول دور التكنولوجيا، ونظريات الارتجال والاستحواذ، والطرائق المفاهيمية في النظر إلى السياسة والسلطة قد أثبتت قيمتها الكبيرة في سبر المادة التفصيلية في هذا الكتاب، وأنها تعدُّ بالكثير في الدراسات المستقبلية. ومع هذا، فإنني لا أراها باعتبارها مجموعة كاملة بأي معنى من المعاني، ولكن أراها في الحقيقة طرائق مساعدة ذات قدرة كامنة في رؤية تعقيد تطبيقات العالم الحقيقي لتكنولوجيات الاتصالات والمعلومات وتنوعها.

وأود أن أشير إلى أن على الباحثين دائماً محاولة استكمال مخططهم النظري، لأن الانغلاق في نظرية واحدة أو مجموعة محدودة من النظريات

هو طريقة للاحتجاب عن المنظورات الأخرى. وقد اعتمدت في هذا الكتاب على بعض الأفكار النظرية التي لم تقع بدقة في أي من الفئات التي نوقشت سابقاً، فمثلاً استخدمت نظريات الهوية في الفصل الرابع لسبر التغير في هوية العمل لمهندسي التجهيزات الكومبيوترية في شركة كومكو. كذلك اعتمد على نظريات أخرى في الجزء الثاني والجزء الثالث تتضمن نظريات حول الثقافة والتنظيم والزمان والمكان والثقة والمجازفة. وأي معالجة لأي من هذه النظريات سيتطلب كتاباً قائماً بذاته، لذا كان استخدامي للنظرية في هذه المجالات محدوداً بالضرورة.

لذا استخدمت النظرية في هذا الكتاب، إلا أن المعالجة المعمقة باستخدام طرق نظرية محددة قد افتقدت إلى حد ما ضمن الصيغة المستخدمة هنا. فما الذي جرى كسبه إذن؟ إن الاستناد بطريقة انتقائية على طيف واسع من النظريات مكن من سبر تشكيلات عامة، ومنها مستويات متعددة من التحليل، وأوساط ثقافية مختلفة في أرجاء العالم. وهذه المعالجة «العامة السريعة» أدت إلى نوع من عدم التعمق في بعض القضايا المحددة، ولكنني أمل بأن ما جرى كسبه هو سعة الأفق في التفكير والترابطة بين المستويات والأوساط. وسيتوجه معظم الأعمال في المستقبل، ومعها أعمالتي، كي تكون حول قضية محددة في بيئة خاصة، وستتضمن محاولة للتعميم عن طريق معالجة نظرية ضريحة، باستعمال نظرية واحدة على الأغلب. ويقدم الاستعمال العريض لعدد من النظريات في هذا الكتاب خلفية لمثل هذا العمل التفصيلي.

### جدول أعمال البحث المستقبلي

يقود هذا مباشرة إلى السؤال عما يجب أن يكون عليه التركيز في مثل هذه الأنواع من العمل. وبكلمات أخرى ما هو جدول أعمال البحث المستقبلي الذي ستكون له قيمة في متابعة فهمنا وتوسيعه لدور وتكنولوجيا المعلومات في

العالم وقيمتها؟ وسأتناول هذا السؤال الآن، مستعملاً مستويات متعددة من التحليل من الفرد إلى المجتمع، مع الاعتراف في الوقت نفسه أن كل قضايا البحث تعبر بالضرورة هذه الحدود. وأناقش في كل مستوى الوضع الحالي للعمل، معطياً ربطاً موجزاً مع مواضيع العولمة، ومحدداً لبعض مواضيع البحث المستقبلية. يعطي الجدول 1.10 ملخصاً للنقاط الأساسية. والمعالجة الكاملة لهذا الموضوع موجودة في مقالة والشام (2000).

وعلى الرغم من الدراسات المتوفرة كالتي وردت في الفصل الرابع، فإن موضوع الانزياح في الهوية المتعلق باستخدام تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات يبقى قيد البحث. ولكن المنظرين الرئيسيين للعالم المعاصر والعولمة، كما رأينا في الفصل الثاني، يؤكدون جميعاً انزياح الهويات المجتمعية والمهنية والشخصية، في حين أنهم لا يقدمون عادة أمثلة تجريبية كبيرة على ذلك. وهنا برنامج عمل واضح للبحث في المستقبل في سبر انزياح الهوية المرتبط بتكنولوجيا المعلومات في أوساط متنوعة جداً. وهذا يتضمن مجالات واضحة مثل المنظمات والشركات في العالم الغربي، وأيضاً بيئات ثقافية مختلفة، وكذلك في المنزل والعمل.

هناك الكثير من الأدبيات حول استخدام أنظمة البرمجيات الجماعية، كما ورد في الفصل الخامس. ولكن، يوجد القليل منها ممن يتناول مسألة استخدام البرمجيات المجموعية في الأوساط متعددة الثقافة. وهذا غالباً ما يلمح إليه على أنه «مشكلة» في المنشورات الموجودة. وعموماً، فإن فرق العمل «الافتراضية» تصبح أكثر شيوعاً باعتبارها شبكات داخل المنظمات أو بين المنظمات، التي يتجاوز الدخول إليها الزمان والمكان. وهنا برامج بحث هامة تتعلق بفوائد وقصور الاتصالات الإلكترونية لفرق الأعمال هذه. والحالة المحددة والهامة في هذا الصدد هي حالة فرق العمل الافتراضية ذات الحدود الثقافية المتباينة جداً. هناك مجال إضافي للبحث في المستقبل على مستوى المجموعة يتعلق باستعمال الشبكات الداخلية. فالشبكات الداخلية هي إحدى

الجدول 1.10 جدول عمل البحث في المستقبل

جدول أعمال البحث في المستقبل	الارتباط مع مواضيع المولمة	صنع الأعمال الحالية	مستوى التحليل
<ul style="list-style-type: none"> <li>• سير انزياح الهوية المرتبط بتكنولوجيا المعلومات في في تنوع كبير من الأوساط</li> </ul>	انزياحات أساسية في الهوية المهنية والتخصصية في العالم المعاصر	محدود جداً	فردى
<ul style="list-style-type: none"> <li>• البرمجيات المجموعائية في الأوساط المتعددة الثقافات</li> </ul>	تحتاج المجموعات للتواصل عبر الزمان والمكان	عمل جيد في البرمجيات المجموعائية	مجموعاتي
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الفرق «الافتراضية» العالمية</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدراسات التقنية في استخدام الشبكات الداخلية</li> </ul>	تفجح ومبادرات عالمية مثل إعادة هندسة سيرورات الأعمال، وأنظمة المؤسسات	الكثير من العمل الهام في هذا المجال	مظمات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسات حالة معممة تقنية عن الأنظمة بين المنظمات</li> </ul>	الشبك على المستوى العالمي	أدبيات متزايدة	بين المنظمات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحتاج إلى أعمال كثيرة في التجارة الإلكترونية</li> </ul>	تمثيل دون المطلوب مثير للسخرية في في عصر العولمة		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- دور تكنولوجيا المعلومات في الثقافات المختلفة: ضد المركزية الذاتية العرقية</li> </ul>		بحوث قليلة، وخاصة في أوساط الدول النامية	المجتمع

الوسائل التي تطمح المؤسسات عن طريق استخدامها إلى دعم فرق العمل بين المنظمات العاملة عبر الزمان والمكان، ولكن حتى الآن لا يوجد إلا قليل من الدراسات «الحاسمة» في المطبوعات، وبالتحديد تلك التي تحاول دراسة كل مزايا ومثالب الشبكات الداخلية في أوساط محددة.

أجريت الدراسات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات على المستوى التنظيمي طوال سنوات كثيرة، ويوجد هنا الكثير من العمل الهام، ورد بعضها في هذا الكتاب. وكانت النُهج والمبادرات العالمية، مثل أنظمة إعادة هندسة سيرورات الأعمال ونظم المؤسسات، أمراً مشتركاً في السنوات الأخيرة، ويبدو على الأرجح في هذه الحقبة من العولمة أن النُهج الحديثة مثل هذه ستستمر في الانتشار بسرعة في أنحاء العالم. والإنترنت هي الموضة الحالية، في العالم الغربي على الأقل، وسأعلق على ذلك لاحقاً. ومع هذا، فإن ما تحقق من توقعاتنا في ابتكارات جديدة في تكنولوجيا المعلومات كان مخيباً في الماضي، ويبدو أن هذا سيستمر على الأرجح، بمعنى أنه لا يمكن بسهولة توقع موضات المستقبل. وسيحتاج الباحثون للاستجابة للمواضيع الجديدة عند طرحها، والحكمة في العمل في هذه المواضيع تنبع من أهميتها لعالم الأشياء بدلاً من فائدتها الجوهرية.

وتوجد حالياً كتابات كثيرة بخصوص التشبيك بين المنظمات، وعن دور تكنولوجيا المعلومات في هذه العملية، تظهر الامتداد العالمي الذي تطمح إليه الكثير من المنظمات المعاصرة. قدمت بعض الأمثلة عن ذلك في الفصل السابع، ولكن يبقى مع هذا نقص في دراسات معمقة لحالات حرجة. المجال الهام للدراسة في المستقبل هو التجارة الإلكترونية. وعلى الرغم من الترويج الدعائي والاهتمام الكبيرين في استعمال الشبكة في تطبيقات الأعمال نحو الأعمال والأعمال نحو المستهلكين، فإن من الصعب حالياً العثور على مادة معمقة عن دراسة حالة تأخذ موقفاً أكاديمياً متوازناً من التجارة الإلكترونية، تحلل كلاً من الفرص والمحددات لهذه الوسيلة في العلاقات

والمداورات بين الأعمال والمبيعات للمستهلكين. ولا تزال هناك حاجة لعمل بحثي كبير في هذا المجال.

ومن المثير للثناء، في هذا العصر المعولم، أن الكثير من المجتمعات في المناطق الفقيرة من العالم لم يبحث فيها بعد. علماً بأن جوانب محددة لثقافة مثل هذه المناطق والدول غالباً ما ينظر إليها على أنها معيقة «للتقدم»، ومنها التقدم الذي تجلبه تكنولوجيا المعلومات. ومثل هذا التمحور العرقي حول الذات أمر يرثى له، ويؤمل أن يساهم التركيز على تعدد الثقافات في هذا الكتاب قليلاً في إعادة التوازن في الكتابات. ولكن لا تزال بحاجة إلى المزيد. ويمكن أن يبرر فهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الثقافات غير الغربية على أرضية اقتصادية فقط، بلغة ازدياد فهم الأسواق العالمية وخطوط الإمداد. هناك منطوق أخلاقي أعمق يكمن في أنه يجب علينا أن نعنى جميعاً بالعالم بمجمله، وليس فقط ببعض المجموعات الجزئية التي يصدف أن نكون أو نعمل فيها بصرف النظر عن مكان الميلاد والخلفية.

## صنع عالم أفضل مع تكنولوجيا المعلومات؟

أصف أحياناً اهتماماتي المهنية وكأنها مقولة في سؤال البحث الآتي: هل نضع الآن عالماً أفضل مع تكنولوجيا المعلومات؟ ويبدو أن معظم الناس في أرجاء العالم ينجذبون بسهولة إلى هذا السؤال، والجواب المشترك هو طرح سؤال بديل. وهل نقوم بذلك فعلاً؟ وعند هذه النقطة، فإني أنحو للانزلاق باتجاه الجواب الأكاديمي المعروف في القول «نعم من جهة، وكلا من جهة ثانية». دعوني أقدم جواباً أكثر تحديداً أختتم به هذا الكتاب. وكما أشير سابقاً فالعالم في رأيي يجب أن يتضمن كل العالم.

ما المقصود بعالم «أفضل»؟ هل كنا نقصد «أفضل» بالمعنى الاقتصادي، أو أن هذا يتعلق ببرنامج عالمي أوسع لسعادة اجتماعية وروحية؟

أظن أنه يجب أن نعني الأخير، ولكن هذا يجعل الأمر أكثر تعقيداً. فنظم الاتصالات والمعلومات الكومبيوترية يمكن أن تجعل النشاط الاقتصادي أكثر فاعلية، ولكنها تفترض وجود عواقب سلبية كبيرة مثل التكثيف المفرط للعمل أو فقدان العمل المدمر. وفي أي حالة يكون هذا أمراً جيداً؟ فالاقتصاد المبسط والموجه بحسب السوق يريدنا أن نعتقد أن ذلك جيد، ومن يناصر من الناس كسب فوائد اقتصادية على المدى القصير غالباً ما يصرح بأن هذه هي الطريقة المعقولة لرؤية العالم. ولكننا نعرف جميعاً تمام المعرفة أن عالم السوق غير عادل. فإن كنت من مواليد الأحياء الفقيرة في بومباي، فإن فرصك في تقاسم ثروة العالم هي على الأرجح محدودة أكثر من الأطفال الغربيين الأغنياء. والفوائد الاجتماعية التي تتأتى عن الفاعلية الاقتصادية غير متساوية أو متقاسمة بالعدل. يضاف إلى ذلك أن السعادة الروحية والاجتماعية لا تعادل ببساطة السعادة المادية. لذا فيوجد قضايا أكبر من مسألة اقتصاد السوق البسيطة. ومن أضعف الإيمان أن نحاول وضع ذلك في برنامجنا نحو عالم أفضل.

إن مادة دراسة الحالة المقدمة في هذا الكتاب لا تمكننا مع هذا من الإجابة عن السؤال ببساطة، حتى في الحالات المحددة. ومن الواضح ربما للقارئ أين تقع ميولي الوجدانية في ما يتعلق بالقضايا الاجتماعية والاقتصادية المطروحة في الحالات المختلفة في هذا الكتاب. ولكن، وفي أي حالة خاصة فإن القضايا تتعقد، ونحتاج جميعاً لصياغة أحكامنا. وأحكامي ليست أكثر أو أقل أهمية من أحكامكم. والأمر الحاسم هو أننا نحاول إطلاق بعض الأحكام على هذا العالم ذات درجات رمادية مختلفة، بالاعتماد على البرنامج الواسع لتحسين العالم، الذي نراه بمصطلحاتنا الخاصة بنا.

إذن فإن رسالتي الأخيرة هي رسالة سيروراتية. فالشيء المهم هو محاولة التقييم المستمر، وحالة بحالة، كيف ولماذا وبأي طرق تستعمل تكنولوجيا المعلومات؟ وهل ستجعل العالم أفضل؟ ولا توجد إجابات

بسيطة، ولكن الفعل المهم هو الاستمرار في دراسة المسألة بكل ما لدينا من قدرة. إن تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات هي عناصر فاعلة هامة في صنع العالم المعاصر.

ولا يزال هذا العالم عالماً من التباين، وجوانب كثيرة من هذا التباين يجب أن تكون موضع ترحيب في رأيي، مثل الفروق في الجنس، الذكر والأنثى، والدين والثقافة. ويجب كذلك إدانة أوجه غير مقبولة من التباين، مثل اللاتماثل الصارخ في الثروة، والقدرة والإمكانية المطلوبة لبناء حياة مفعمة ومجزية. وعلينا جميعاً أن نحاول استخدام تكنولوجيا المعلومات للتغلب على مثل هذه المشاكل، ومن ثم صنع عالم من التمايز يمكننا الاحتفاء به.

## المراجع

---

- Appadurai, A. (1996) *Modernity at Large: Cultural Dimensions of Globalization*, University of Minnesota Press, Minneapolis.
- Attewell, P. (1991) Big Brother and the Sweatshop: Computer Surveillance in the Automated Office, in: C. Dunlop and R. Kling, eds, *Computerization and Controversy: Value Conflicts and Social Choices*, Academic Press, Boston.
- Avgerou, C. and Walsham, G., eds (2000) *Information Technology in Context: Implementing Systems in the Developing World*, Ashgate Publishing, Aldershot.
- Barrett, M. (1996) *Information Technology and Innovation: Transformations in the London Insurance Market*, PhD Thesis, The Judge Institute of Management Studies, University of Cambridge, Cambridge.
- Barrett, M. (1999) Challenges of EDI Adoption for Electronic Trading in the London Insurance Market, *European Journal of Information Systems*, **8** (1), 1-15.
- Barrett, M. and Walsham, G. (1995) Managing IT for Business Innovation: Issues of Culture, Learning and Leadership in a Jamaican Insurance Company, *Journal of Global Information Management*, **3** (3), 25-33.
- Barrett M. and Walsham, G. (1999) Electronic Trading and Work Transformation in the London Insurance Market, *Information Systems Research*, **10** (1), 1-22.
- Barrett, M., Drummond, A. and Sahay, S. (1996) Exploring the Impact of Cross-Cultural Differences in International Software Development

- Teams: Indian Expatriates in Jamaica, in: J.D. Coelho, W. Konig, H. Krcmar, R. O'Callaghan and M. Saaksjarvi, eds, *Proceedings of the 4th European Conference on Information Systems (ECIS)*, Lisbon, Portugal.
- Barrett, M., Sahay, S. and Walsham, G. (1996) Understanding IT and Social Transformation: Development and Illustration of a Conceptual Scheme, in: J.I. DeGross, S. Jarvenpaa and A. Srinivasan, eds, *Proceedings of the 17th International Conference on Information Systems*, ACM, New York.
- Beck, U. (1992) *Risk Society: Towards a New Modernity*, Sage Publications, London.
- Beck, U. (2000) *What is Globalization?*, Polity Press, Cambridge.
- Beck, U., Giddens, A. and Lash, S., eds (1994) *Reflexive Modernization: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*, Polity Press, Cambridge.
- Bell, D. (1973) *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, Basic Books, New York.
- Bell, S. (1998) Managing and Learning with Logical Frameworks: The Case of an MIS Project in China, *Human Systems Management*, **17** (1), 15–27.
- Berg, M. (1998) The Politics of Technology: On Bringing Social Theory into Technological Design, *Science, Technology and Human Values*, **23** (4), 456–490.
- Berliner, P.F. (1994) *Thinking in Jazz: The Infinite Art of Improvisation*, University of Chicago Press, Chicago.
- Bhatnagar, S.C. (2000) Getting Value from IT Investments: Experiences from Two Organisations, in: C. Avgerou and G. Walsham, eds, *Information Technology in Context: Implementing Systems in the Developing World*, Ashgate Publishing, Aldershot.
- Bhatnagar, S.C. and Bjørn-Andersen, N., eds (1990) *Information Technology in Developing Countries*, North-Holland, Amsterdam.
- Bhatnagar, S.C. and Odedra, M., eds (1992) *Social Implications of Computers in Developing Countries*, Tata McGraw-Hill, New Delhi.
- Bijker, W.E. (1993) Do Not Despair: There is Life after Constructivism, *Science, Technology and Human Values*, **18** (1), 113–138.
- Bijker, W.E. (1995) *Of Bicycles, Bakelites and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*, MIT Press, Cambridge, MA.
- Bijker, W.E., Hughes, T.P. and Pinch, T.J., eds (1987) *The Social Construction of Technological Systems*, MIT Press, Cambridge, MA.
- Bikson, T.K. (1996) Groupware at the World Bank, in: C.U. Ciborra, ed., *Groupware & Teamwork: Invisible Aid or Technical Hindrance?*, Wiley, Chichester. (Out of print)

- Blackler, F. (1995) Knowledge, Knowledge Work and Organizations: An Overview and Interpretation, *Organization Studies*, **16** (6), 1021–1046.
- Bloomfield, B.P. and McLean, C. (1996) Madness and Organization: Informed Management and Empowerment, in: W.J. Orlikowski, G. Walsham, M.R. Jones and J.I. DeGross, eds, *Information Technology and Changes in Organizational Work*, Chapman & Hall, London.
- Bloomfield, B.P., Coombs, R., Cooper, D.J. and Rea, D. (1992) Machines and Manoeuvres: Responsibility Accounting and the Construction of Hospital Information Systems, *Accounting, Management and Information Technologies*, **2** (4), 197–219.
- Boland, R.J. (1987) The In-formation of Information Systems, in: R.J. Boland and R.A. Hirschheim, eds, *Critical Issues in Information Systems Research*, Wiley, Chichester.
- Boland, R.J. and Schultze, U. (1996) From Work to Activity: Technology and the Narrative of Progress, in: W.J. Orlikowski, G. Walsham, M.R. Jones and J.I. DeGross, eds, *Information Technology and Changes in Organizational Work*, Chapman & Hall, London.
- Boland, R.J. and Tenkasi, R.V. (1995) Perspective Making and Perspective Taking in Communities of Knowing, *Organization Science*, **6** (4), 350–372.
- Bowker, G. and Star, S.L. (1994) Knowledge and Information in International Information Management: Problems of Classification and Coding, in: L. Bud-Frierman, ed., *Information Acumen: The Understanding and Use of Knowledge in Modern Business*, Routledge, London.
- Braa, J. (1997) Use and Design of Information Technology in Third World Contexts with a Focus on the Health Sector: Case Studies from Mongolia and South Africa, PhD Thesis, Department of Informatics, University of Oslo, Oslo.
- Braa, J. and Hedberg, C. (2000) Developing District-Based Health Care Information Systems: The South African Experience, in *Proceedings of the IFIP WG9.4 Conference on Information Flows, Local Improvisations and Work Practices*, Cape Town, South Africa.
- Braa, J., Heywood, A. and Shun-King, M. (1997) District Level Information Systems: Two Cases from South Africa, *Methods of Information in Medicine*, **36** (2), 115–121.
- Brigham, M. and Corbett, J.M. (1997) E-Mail, Power and the Constitution of Organisational Reality, *New Technology, Work and Employment*, **12** (1), 25–35.
- Brown, A.D. (1998a) Narrative, Politics and Legitimacy in an IT Implementation, *Journal of Management Studies*, **35** (1), 35–58.

- Brown, J.S. (1998b) Internet Technology in Support of the Concept of 'Communities-of-Practice': The Case of Xerox, *Accounting, Management and Information Technologies*, **8** (4), 227–236.
- Büscher, M. and Mogensen, P.H. (1997) Mediating Change: Translation and Mediation in the Context of Bricolage, in: T. McMaster, E. Mumford, E.B. Swanson, B. Warboys and D. Wastell, eds, *Facilitating Technology Transfer Through Partnership: Learning from Practice and Research*, Chapman & Hall, London.
- Callon, M. (1986) Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen, in: J. Law, ed., *Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge?*, Routledge & Kegan Paul, London.
- Callon, M. (1991) Techno-Economic Networks and Irreversibility, in: J. Law, ed., *A Sociology of Monsters: Essays on Power, Technology and Domination*, Routledge, London.
- Castells, M. (1996) The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume 1: *The Rise of the Network Society*, Blackwell, Oxford.
- Castells, M. (1997) The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume 2: *The Power of Identity*, Blackwell, Oxford.
- Castells, M. (1998) The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume 3: *End of Millennium*, Blackwell, Oxford.
- Catudal, J.N. (1999) Censorship, the Internet and the Child Pornography Law of 1996: A Critique, *Ethics and Information Technology*, **11** (2), 105–116.
- Chambers, R. (1997) *Whose Reality Counts? Putting the First Last*, Intermediate Technology Publications, London.
- Chatfield, A.T. and Bjørn-Andersen, N. (1997) The Impact of IOS-Enabled Business Process Change on Business Outcomes: Transformation of the Value Chain of Japan Airlines, *Journal of Management Information Systems*, **14** (1), 13–40.
- Checkland, P. (1981) *Systems Thinking, Systems Practice*, Wiley, Chichester.
- Checkland, P. and Holwell, S. (1998) *Information, Systems and Information Systems*, Wiley, Chichester.
- Choudhury, V. (1997) Strategic Choices in the Development of Inter-organizational Information Systems, *Information Systems Research*, **8** (1), 1–24.
- Ciborra, C.U. (1996a) Improvisation and Information Technology in Organizations, in: J.I. DeGross, S. Jarvenpaa and A. Srinivasan, eds., *Proceedings of the 17th International Conference on Information Systems*, ACM, Baltimore.
- Ciborra, C.U. (1996b) *Groupware & Teamwork: Invisible Aid or Technical Hindrance?*, Wiley, Chichester. (Out of print)

- Ciborra, C.U. (1999) Notes on Improvisation and Time in Organizations, *Accounting, Management and Information Technologies*, **9** (2), 77–94.
- Ciborra, C.U. and Patriotta, G. (1996) Groupware and Teamwork in New Product Development: The Case of a Consumer Goods Multinational, in: C.U. Ciborra, ed., *Groupware & Teamwork: Invisible Aid or Technical Hindrance?*, Wiley, Chichester. (Out of print)
- Ciborra, C., Braa, K., Cordella, A., Dahlbom, B., Failla, A., Hanseth, O., Hepsø, V., Ljungberg, J., Monteiro, E. and Simon, K.A. (2000) *From Control to Drift: The Dynamics of Corporate Information Infrastructures*, Oxford University Press, Oxford.
- Clark, I. (1997) *Globalization and Fragmentation: International Relations in the Twentieth Century*, Oxford University Press, Oxford.
- Coombs, R., Knights, D. and Willmott, H.C. (1992) Culture, Control and Competition: Towards a Conceptual Framework for the Study of Information Technology in Organizations, *Organization Studies*, **13** (1), 51–72.
- Cooper, R.B. and Zmud, R.W. (1990) Information Technology Implementation Research, *Management Science*, **36** (2), 123–139.
- Davenport, T.H. (1993) *Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology*, Harvard Business School Press, Boston.
- Davenport, T.H. (1998) Putting the Enterprise into the Enterprise System, *Harvard Business Review*, July–August, 121–131.
- Davis, C. (1999) The Rapid Emergence of Electronic Commerce in a Developing Region: The Case of Spanish-Speaking Latin America, *Journal of Global Information Technology Management*, **2** (3), 25–40.
- Davison, R., Harris, R., Vogel, D.R. and de Vreede, G.-J. (1999) Editorial Preface, *Journal of Global Information Technology Management*, **2** (3), 1–4.
- Doremus, P.N., Keller, W.W., Pauly, L.W. and Reich, S. (1998) *The Myth of the Global Corporation*, Princeton University Press, Princeton NJ.
- Doyle, C. and Morris, H. (1999) *The Net Effect: Rethinking the Regulatory Role of the Nation State in the Global Electronic Economy*, The Fabian Society, London.
- Foucault, M. (1980) Two Lectures, in: C. Gordon, ed., *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writings 1972–1977*, Pantheon Books, New York.
- Foucault, M. (1979) *Discipline and Punish*, Vintage Books, New York.
- Fruin, W.M. (1997) *Knowledge Works: Managing Intellectual Capital at Toshiba*, Oxford University Press, Oxford.

- Fuller, S. (1999) Review Essay: The Information Age by Manuel Castells, *Science, Technology and Human Values*, **24** (1), 159–166.
- Gallivan, M.J. (1996) Contradictions among Stakeholder Assessments of a Radical Change Initiative: A Cognitive Frames Analysis, in: W.J. Orlikowski, G. Walsham, M.R. Jones and J.I. DeGross, eds, *Information Technology and Changes in Organizational Work*, Chapman & Hall, London.
- Ghosh, S. (1998) Making Business Sense of the Internet, *Harvard Business Review*, March–April, 126–135.
- Giddens, A. (1984) *The Constitution of Society*, Polity Press, Cambridge.
- Giddens, A. (1990) *The Consequences of Modernity*, Polity Press, Cambridge.
- Giddens, A. (1991) *Modernity and Self-Identity*, Polity Press, Cambridge.
- Giddens, A. (1999) *Reith Lectures 1999*, at [http://news.bbc.co.uk/hi/english/static/events/reith\\_99](http://news.bbc.co.uk/hi/english/static/events/reith_99)
- Gopal, A. (1997) Information Technology and Globalization: Exploring the Underbelly, in: M. Barrett, D. Cooper, C.R. Hinings, G. Lowe, H. Krahn and K. Hughes, eds, *Proceedings of Workshop on Understanding Information Technology, Globalization, and Changes in the Nature of Work*, University of Alberta, Edmonton.
- Grey, C. and Mitev, N. (1995) Re-engineering Organizations: A Critical Appraisal, *Personnel Review*, **24** (1), 6–18.
- Grint, K. and Woolgar, S. (1997) *The Machine at Work: Technology, Work and Organization*, Polity Press, Cambridge.
- Hallier, J. and James, P. (1997) Middle Managers and the Employee Psychological Contract: Agency, Protection and Advancement, *Journal of Management Studies*, **34** (5), 703–728.
- Hammer, M. (1990) Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate, *Harvard Business Review*, July–August, 104–112.
- Hammer, M. and Champy, J. (1993) *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, Nicholas Brealey, London.
- Hansen, M.T., Nohria, N., and Tierney, T. (1999) What's Your Strategy for Managing Knowledge?, *Harvard Business Review*, March–April, 106–116.
- Hanseth, O. and Braa, K. (1998) Technology as Traitor: Emergent SAP Infrastructure in a Global Organization, in: R. Hirschheim, M. Newman and J.I. DeGross, eds, *Proceedings of the 19th International Conference on Information Systems*, ACM, Baltimore.
- Haraway, D.J. (1991) *Simians, Cyborgs, and Women: The Reinvention of Nature*, Free Association Books, London.
- Harrison, R. (1983) *Bentham*, Routledge, London.

- Hart, P. and Saunders, C. (1997) Power and Trust: Critical Factors in the Adoption and Use of Electronic Data Interchange, *Organization Science*, **8** (1), 23–42.
- Hayes, M. (2000) Engineering Work, Identity and the Role of Information Systems: Two Case Studies of Business Process Re-engineering, PhD Thesis, The Judge Institute of Management Studies, University of Cambridge, Cambridge.
- Hayes, M. and Walsham, G. (1999) Shifting Customer-Engineering Relationships: Archetypes of Identities and the Role of Information Systems, Working Paper WP 25/99, The Judge Institute of Management Studies, University of Cambridge.
- Hayes, N. (1998) Sharing Knowledge Within and Between Boundaries: The Role of Groupware Technologies, PhD Thesis, University of Lancaster, Lancaster.
- Hayes, N. and Walsham, G. (2000a) Safe Enclaves, Political Enclaves and Knowledge Working, in: C. Prichard, R. Hull, M. Chumer and H. Willmott, eds, *Managing Knowledge: Critical Investigations of Work and Learning*, Macmillan, Basingstoke.
- Hayes, N. and Walsham, G. (2000b) Competing Interpretations of Computer Supported Work in Organisational Contexts, *Organization*, **7** (1), 49–67.
- Hill, C.E., Loch, K.D., Straub, D.W. and El-Sheshai, K. (1998) A Qualitative Assessment of Arab Culture and Information Technology Transfer, *Journal of Global Information Management*, **6** (3), 29–38.
- Hirst, P. and Thompson, G. (1996) *Globalization in Question: The International Economy and the Possibilities of Governance*, Polity Press, Cambridge.
- Hofstede, G. (1980) *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*, Sage, London.
- Hofstede, G. (1991) *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, McGraw-Hill, New York.
- Holland, C.P. (1995) Co-operative Supply Chain Management: The Impact of Interorganizational Information Systems, *Journal of Strategic Information Systems*, **4** (2), 117–133.
- Holmer-Nadesan, M. (1996) Organizational Identity and Space of Action, *Organization Studies*, **17** (1), 49–81.
- Introna, L.D. (1997) *Management, Information and Power: A Narrative of the Involved Manager*, Macmillan, Basingstoke.
- Jarvenpaa, S.L. and Leidner, D.E. (1998) An Information Company in Mexico: Extending the Resource-Based View of the Firm to a Developing Country Context, *Information Systems Research*, **9** (4), 342–361.

- Jones, M.R. (1994) Don't Emancipate, Exaggerate: Rhetoric, Reality and Reengineering, in: R. Baskerville, S. Smithson, O. Ngwenyama and J.I. DeGross, eds, *Transforming Organizations with Information Technology*, North-Holland, Amsterdam.
- Jones, M.R. (1998) Structuration Theory, in: W.L. Currie and R.D. Galliers, eds, *Rethinking Management Information Systems: An Interdisciplinary Perspective*, Oxford University Press, Oxford.
- Karsten, H. (1995) Converging Paths to Notes: In Search of Computer-Based Information Systems in a Networked Company, *Information Technology & People*, **8** (1), 7–34.
- Karsten, H. (1999) Collaboration and Collaborative Information Technology: What is the Nature of Their Relationship?, in: T.J. Larsen, L. Levine and J.I. DeGross, eds, *Information Systems: Current Issues and Future Changes*, IFIP, Laxenburg, Austria.
- Kling, R. (1994) Reading 'All About' Computerization: How Genre Conventions Shape Nonfiction Social Analysis, *Information Society*, **10** (3), 147–172.
- Kling, R. and Iacono, S. (1984) The Control of Information Systems Developments after Implementation, *Communications of the ACM*, **27** (12), 1218–1226.
- Kluzer, S. (1991) Book Review—Computerization in Developing Countries: Models and Reality, *European Journal of Information Systems*, **1** (4), 293–294.
- Knights, D., and McCabe, D. (1998a) When 'Life is but a Dream': Obliterating Politics through Business Process Reengineering, *Human Relations*, **51** (6), 761–798.
- Knights, D. and McCabe, C. (1998b) What Happens When the Phone Goes Wild?: Stress and Spaces for Escape in a BPR Telephone Banking Work Regime, *Journal of Management Studies*, **35** (2), 163–194.
- Knights, D., Murray, F. and Willmott, H. (1993) Networking as Knowledge Work: A Study of Strategic Interorganizational Development in the Financial Services Industry, *Journal of Management Studies*, **30** (6), 975–995.
- Kogut, B. (1999) What Makes a Company Global, *Harvard Business Review*, January–February, 165–170.
- Komin, S. (1990) Culture and Work-Related Values in Thai Organizations, *International Journal of Psychology*, **25** (5–6), 681–704.
- Korpela, M. (1996) Traditional Culture or Political Economy? On the Root Causes of Organizational Obstacles of IT in Developing Countries, *Information Technology for Development*, **7** (1), 29–42.

- Korpela, M., Soriyan, H.A., Olufokunbi, K.C. and Mursu, A. (2000) Made-in-Nigeria Systems Development Methodologies: An Action Research Project in the Health Sector, in: C. Avgerou and G. Walsham, eds, *Information Technology in Context: Implementing Systems in the Developing World*, Ashgate Publishing, Aldershot.
- Kumar, K. and van Dissel, H.G. (1996) Sustainable Collaboration: Managing Conflict and Co-operation in Interorganizational Systems, *MIS Quarterly*, **20** (3), 279–300.
- Lam, A. (1997) Embedded Firms, Embedded Knowledge: Problems of Collaboration and Knowledge Transfer in Global Cooperative Ventures, *Organization Studies*, **18** (6), 973–996.
- Latour, B. (1987) *Science in Action: How to Follow Scientists and Engineers through Society*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Latour, B. (1996) *Aramis or the Love of Technology*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Latour, B. (1999) *Pandora's Hope: Essays on the Reality of Science Studies*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Lave, J. and Wenger, E. (1991) *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Lévi-Strauss, C. (1966) *The Savage Mind*, University of Chicago Press, Chicago.
- Lind, P. (1991) *Computerization in Developing Countries: Model and Reality*, Routledge, London.
- Lyon D. (1993) An Electronic Panopticon? A Sociological Critique of Surveillance Theory, *Sociological Review*, **41** (4), 653–678.
- Madon, S. (1992) Computer-Based Information Systems for Development Planning: A Case Study, in: S.C. Bhatnagar and M. Odedra, eds, *Social Implications of Computers in Developing Countries*, Tata McGraw-Hill, New Delhi.
- Madon, S. (1993) Computer-Based Information Systems for Development Planning: Managing Human Resources, *European Journal of Information Systems*, **2** (1), 49–55.
- Madon, S. and Walsham, G. (1995) Decentralised Information Systems for Development Planning in India: Context/Process Interaction, *Information Infrastructure and Policy*, **4** (2), 163–179.
- Magretta, J. (1998) The Power of Virtual Integration: An Interview with Dell Computer's Michael Dell, *Harvard Business Review*, March–April, 73–84.
- Malling, P. (2000) Information Systems and Human Activity in Nepal, in: C. Avgerou and G. Walsham, eds, *Information Technology in Context: Implementing Systems in the Developing World*, Ashgate Publishing, Aldershot.

- Mangham, I. and Pye, A. (1991) *The Doing of Managing*, Blackwell, Oxford.
- Markus, M.L. (1983) Power, Politics and MIS Implementation, *Communications of the ACM*, **26** (6), 430–445.
- Martinsons, M.G. and Westwood R.I. (1997) Management Information Systems in the Chinese Business Culture: An Explanatory Theory, *Information & Management*, **32** (5), 215–228.
- Maznevski, M.L. and Chudoba, K.M. (2000) Bridging Space over Time: Global Virtual Team Dynamics and Effectiveness, *Organization Science*, forthcoming.
- Mclaughlin, J. and Webster, A. (1998) Rationalising Knowledge: IT Systems, Professional Identities and Power, *Sociological Review*, **46** (4), 781–802.
- Monteiro, E. and Hanseth, O. (1996) Social Shaping of Information Infrastructure: On Being Specific about the Technology, in: W.J. Orlikowski, G. Walsham, M.R. Jones and J.I. DeGross, eds, *Information Technology and Changes in Organizational Work*, Chapman & Hall, London.
- Munkvold, B.E. (1997) Challenges of IT Implementation for Supporting Collaboration in Distributed Organizations: Experiences from Four Implementation Teams, in: R. Galliers, S. Carlsson, C. Loebbecke, C. Murphy, H.R. Hansen and R. O'Callaghan, eds, *Proceedings of the 5th European Conference on Information Systems*, University College Cork, Cork, Ireland.
- Munkvold, B.E. (1998) Implementation of Information Technology for Supporting Collaboration in Distributed Organizations, Dr.ing Thesis, Norwegian University of Science and Technology, Trondheim, Norway.
- Munkvold, B.E. (1999) Challenges of IT Implementation for Supporting Collaboration in Distributed Organizations, *European Journal of Information Systems*, **8** (4), 260–272.
- Naipaul, V. (1964) *An Area of Darkness*, Andre Deutsch, London.
- Nonaka, I. (1994) A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, *Organization Science*, **5** (1), 14–37.
- Odedra-Straub, M., ed. (1996) *Global Information Technology and Socio-Economic Development*, Ivy League, Nashua, New Hampshire.
- OECD (1999) *The Economic and Social Impact of Electronic Commerce: Preliminary Findings and Research Agenda*, OECD Publications, Paris.
- Orlikowski, W.J. (1993) Learning from Notes: Organizational Issues in Groupware Implementation, *Information Society*, **9** (3), 237–250.

- Orlikowski, W.J. (1996a) Evolving with Notes: Organizational Change around Groupware Technology, in: C.U. Ciborra, ed., *Groupware and Teamwork: Invisible Aid or Technical Hindrance?*, Wiley, Chichester.
- Orlikowski, W.J. (1996b) Improvising Organizational Transformation over Time: A Situated Change Perspective, *Information Systems Research*, **7** (1), 63–92.
- Orlikowski, W.J. and Gash, D.C. (1994) Technological Frames: Making Sense of Information Technology in Organizations, *ACM Transactions on Information Systems*, **12** (2), 174–207.
- PWC (1999) *E-Business Technology Forecast*, PriceWaterhouseCoopers, California.
- Robertson, R. (1992) *Globalization: Social Theory and Global Culture*, Sage, London.
- Roche, E.M. and Blaine, M.J., eds (1996) *Information Technology, Development and Policy: Theoretical Perspectives and Practical Challenges*, Avebury, Aldershot.
- Rohitratana, K. (1998) MRP Implementation in Thailand: Social and Cultural Issues, PhD Thesis, University of Lancaster, Lancaster.
- Rohitratana, K. (2000) The Role of Thai Values in Managing Information Systems: A Case Study of Implementing an MRP System, in: C. Avgerou and G. Walsham, eds, *Information Technology in Context: Implementing Systems in the Developing World*, Ashgate Publishing, Aldershot.
- Sahay, S. (1998) Implementing GIS Technology in India: Issues of Time and Space, *Accounting, Management and Information Technologies*, **8** (2–3), 147–188.
- Sahay, S. and Krishna, S. (2000) A Dialectical Approach to Understand the Nature of Global Software Outsourcing Arrangements, Working Paper, Indian Institute of Management, Bangalore, India.
- Sahay, S. and Robey, D. (1996) Organizational Context, Social Interpretation, and the Implementation and Consequences of Geographic Information Systems, *Accounting, Management and Information Technologies*, **6** (4), 255–282.
- Sahay, S. and Walsham, G. (1997) Social Structure and Managerial Agency in India, *Organization Studies*, **18** (3), 415–444.
- Sayer, K. (1998) Denying the Technology: Middle Management Resistance in Business Process Re-engineering, *Journal of Information Technology*, **13** (4), 247–257.
- Scheepers, H. and de Villiers, C. (1999) Teaching of a Computer Literacy Course: A Case Study Using Traditional and Co-operative Learning, in *Proceedings of the 7th European Conference on Information Systems (ECIS)*, Copenhagen, Denmark.

- Schultze, U. (2000) A Confessional Account of an Ethnography about Knowledge Work, *MIS Quarterly*, **24** (1), 3–41.
- Schultze, U. and Boland, R.J. (1997) Constructing High Tech Space: Mind, Body and Place in Knowledge Work, in: H.K. Rasmussen, ed., *Proceedings of the AOS Conference on Accounting, Time and Space*, Copenhagen Business School, Copenhagen.
- Scott, S. (1998) Computer-Mediated Interpretation of Risk: The Introduction of Decision Support Systems in a UK Retail Bank, PhD Thesis, The Judge Institute of Management Studies, University of Cambridge, Cambridge.
- Scott, S. (2000) IT-Enabled Credit Risk Modernisation: A Revolution under the Cloak of Normality, *Accounting, Management and Information Technologies*, **10** (3), 221–255.
- Scott, S. and Walsham, G. (1998) Shifting Boundaries and New Technologies: A Case Study in the UK Banking Sector, in: R. Hirschheim, M. Newman and J.I. DeGross, eds, *Proceedings of the 19th International Conference on Information Systems*, ACM, Baltimore.
- Sinha, D. (1988) Basic Indian Values and Behavioural Dispositions in the Context of National Development, in: D. Sinha and H.S.R. Kao, eds, *Social Values and Development: Asian Perspectives*, Sage, New Delhi.
- Soriyan, H.A., Mursu, A.S., Adegaye, A.O. and Korpela, M.J. (2000) Information Systems Development in Nigerian Software Companies: Methodological Issues and Empirical Findings, in *Proceedings of the IFIP WG9.4 Conference on Information Flows, Local Improvisations and Work Practices*, Cape Town, South Africa.
- Stalder, F. (1998) The Network Paradigm: Social Formations in the Age of Information, *The Information Society*, **14** (4), 301–308.
- Star, S.L. (1995) Working Together: Symbolic Interactionism, Activity Theory and Information Systems, in: Y. Engeström and D. Middleton, eds, *Communication and Cognition at Work*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Suchman, L.A. (1987) *Plans and Situated Actions: The Problem of Human–Machine Communication*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Tapscott, D. (1998) *Growing up Digital: The Rise of the Net Generation*, McGraw-Hill, New York.
- Tavani, H.T. (1999) Informational Privacy, Data Mining, and the Internet, *Ethics and Information Technology*, **1** (2), 137–145.
- Teo, H-H., Tan, B.C.Y. and Wei, K-K. (1997) Organizational Transformation Using Electronic Data Interchange: The Case of TradeNet in Singapore, *Journal of Management Information Systems*, **13** (4), 139–165.

- Thiesmeyer, L. (1999) Racism on the Web: Its Rhetoric and Marketing, *Ethics and Information Technology*, **1** (2), 117–125.
- Truex, D. and Ngwenyama, O. (2000) ERP Systems: Facilitating or Confounding Factors in Corporate Telecommunications Mergers?, in: H.R. Hansen, M. Bichler and H. Mahrer, eds, *Proceedings of the 8th European Conference on Information Systems (ECIS)*, Vienna, Austria.
- Tsoukas, H. (1996) The Firm as a Distributed Knowledge System: A Constructionist Approach, *Strategic Management Journal*, **17**, Winter Special Issue, 11–25.
- Turkle, S. (1996) *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*, Weidenfeld & Nicolson, London.
- Walsham, G. (1993) *Interpreting Information Systems in Organizations*, Wiley, Chichester. (Out of print)
- Walsham, G. (1995) Interpretive Case Studies in IS Research: Nature and Method, *European Journal of Information Systems*, **4** (2), 74–81.
- Walsham, G. (1997) Actor-Network Theory and IS Research: Current Status and Future Prospects, in: A.S. Lee, J. Liebenau and J.I. DeGross, eds, *Information Systems and Qualitative Research*, Chapman & Hall, London.
- Walsham, G. (1998) IT and Changing Professional Identity: Micro-Studies and Macro-Theory, *Journal of the American Society for Information Science*, **49** (12), 1081–1089.
- Walsham, G. (2000) Globalization and IT: Agenda for Research, in: R. Baskerville, J. Stage and J.I. DeGross, eds, *Organizational and Social Perspectives on Information Technology*, Kluwer Academic Publishers, Boston.
- Walsham, G. and Sahay, S. (1999) GIS for District-Level Administration in India: Problems and Opportunities, *MIS Quarterly*, **23** (1), 39–66.
- Walsham, G. and Waema, T. (1994) Information Systems Strategy and Implementation: A Case Study of a Building Society, *ACM Transactions on Information Systems*, **12** (2), 150–173.
- Webster, F. (1995) *Theories of the Information Society*, Routledge, London.
- Weick, K.E. (1998) Improvisation as a Mindset for Organizational Analysis, *Organization Science*, **9** (5), 543–555.
- Willmott, H. (1993) Strength is Ignorance; Slavery is Freedom: Managing Culture in Modern Organizations, *Journal of Management Studies*, **30** (4), 515–552.
- Willmott, H. (1994) Business Process Re-engineering and Human Resource Management, *Personnel Review*, **23** (3), 34–46.
- Winner, L. (1993) Upon Opening the Black Box and Finding it Empty: Social Constructivism and the Philosophy of Technology, *Science, Technology and Human Values*, **18** (3), 362–378.

- Woolgar, S. and Ingram, C. (1999) Memorandum to Parliamentary Select Committee on E-Commerce, <http://www.brunel.ac.uk/research/virtsoc/reports>.
- Wynne, B. (1996) May the Sheep Safely Graze? A Reflexive View of the Expert-Lay Knowledge Divide, in: S. Lash, B. Szerszynski and B. Wynne, eds, *Risk, Environment and Modernity: Towards a New Ecology*, Sage, London.
- Yates, J. and van Maanen, J. (1996) Editorial Notes for Special Issue, *Information Systems Research*, 7 (1), 1-4.
- Zuboff, S. (1988) *In the Age of the Smart Machine*, Basic Books, New York.
- Zuboff, S. (1996) The Emperor's New Information Economy, in: W.J. Orlikowski, G. Walsham, M.R. Jones and J.I. DeGross, eds, *Information Technology and Changes in Organizational Work*, Chapman & Hall, London.

## الفهرس

ادخار المعرفة 182	أتوشم (إلف) 207	آتويل 89، 95
أدفانس (شركة) 273	أثر هاوثورن 164	آثار مبادرات التنظيم العامة على العمل والهوية الذاتية 218
الأدوات المفاهيمية 96	اجتماعات دعم التفكير المتباين 165	الأثار المجتمعية والتنظيمية الأعم 194
إذا لم يحبك الزبائن فسيكونون غير سعداء 109	الأجنبي 41	أسين 40
الارتباط بين الشركات عبر الشبكات 225	الأجوبة التركيبية 346	آسيا 21، 30، 38، 43، 47، 53، 58، 223، 253، 270، 279، 295، 324، 341
الارتجال 60، 66، 81، 181، 346	الاحترام الذاتي 20	أفغرو 87
الارتجال أقرب إلى طبيعتنا... 82	احترام المخطط الزمني للعمل 336	الأمّن 152
الارتجال شيء أساسي... 82	احترام المواعيد 334	أبادوري 42، 43، 44، 50، 58، 134
الارتجال: الطبيعة اللاروتينية للعمل والفعل 80	الاحتكار الإلكتروني 237، 238	ابتكارات جديدة في تكنولوجيا المعلومات 365
الارتجال والتملك 79، 353	الأحزاب السياسية الهندوسية المتطرفة 126	إبداع الإنسان 73
ارتفاع درجة حرارة الأرض 34	أحياء يوسيبا اليابانية 53	الإبداع المحلي 181
الأرجنتين 252	الأخبار 39	أبكو 307، 308، 310، 311
الأردن 338	الاختزال التحليلي 24	ابن غاري 105
أسباب التوجه نحو المبادرات... 215	الاختلافات اللغوية والاقتصادية 253	الأبوة 334
استبعاد العالم الرابع 302	أخذ الثقافة جدياً 340	الاتجاه نحو العولمة... 329
استخدام التكنولوجيا 156	أخطاء تباين الثقافة 323	الاتحاد الدولي لمعالجة المعلومات 296
استخدام قاعدة المعرفة كأداة تدريب 157	الأخلاق والشبكة 253	اتخاذ القرار (المركز) 321، 326
استخفافاً تاماً غالباً... 78	الإدارة العليا 148	الاتصال الكومبيوترية 214
استراليا 158، 198	الإدارة العليا في يوكي بنك 216	الاتصالات 23، 28
استراليا الآسيوية 295	الإدارة العليا للمراقبة 154	الاتصالات الإلكترونية 342
	إدارة القوة الميدانية 153	
	إدارة المعرفة 21	

- استراتيجية الترميز 68  
الاستعدادات المسبقة 66  
الاستعمار الأوروبي 316  
الاستعمار البريطاني 316  
الاستعمار الحديث 302  
الاستعمار القديم 302  
الاستفادة من الوقت الضائع 234  
الاستمرار 23  
الاستقطاب الاجتماعي 53  
الاستقلالية 81  
الاستمرار (في تحديث الإحصائيات...) 290، 119  
الإسلام 43، 298  
إسمنتاً إلكترونياً 217  
إشارة صريحة 171  
أصبحت أكثر انطوائية 108  
الإصلاح المطلوب 118  
الاضطرابات الداخلية 301  
الإطار التكنولوجي 73  
الأطفال الغربيون الأغنياء 367  
اطلاعية، تنظيمية، ممارسة 63  
أظهرت إشارات نصح 338  
إعادة استعمالها 348  
إعادة تنظيم المؤسسة 185  
إعادة المستبعدين 304  
إعادة هندسة سيرورة الأعمال في برونك 198، 213  
إعادة هندسة سيرورة (سيرورات) (الأعمال) (العمليات) 186، 196، 197، 198، 199، 204، 206، 214، 220، 221، 351، 352  
إعادة الهندسة في الواقع العملي 202  
إعادة الهيكلة (المؤسسية) 20، 28  
إعصار جيلبرت 308  
الإعلام 93، 94، 181  
الأعمال الإلكترونية في سوق
- التأمين اللندنية 226  
أعمال المعرفة 71  
الأعمال نحو الأعمال (B2B) 262  
أعمال نوناكا 66  
إغراق السوق 233  
إغضاب مديري البرامج 165  
أغنياء المعلومات 14  
الافتراضية (الافتراضيون) 141، 340، 341  
أفريقيا 21، 30، 38، 253، 270، 295  
أفريقيا الجنوبية = جنوب أفريقيا  
أفريقيا الجنوبية القديمة 291  
أفريقيا السوداء 315  
أفريقيا شبه الصحراوية 288، 351  
أفريقيا الشرقية 118  
أفريقيا الغربية 316  
أفضل الممارسات 189، 211، 212  
افعل ما فعله من سبقك... 71  
الأفكار المجهولة الهوية 163  
الإفلاس 307  
أفيغرو 296  
الاقتصاد المبسط 367  
الاقتصاد الهندي 126  
إقصاء العالم الرابع 58  
الأفلام الخليعة 253  
إقليم راتشادا = راتشادا  
إقليم سيزامي = سيزامي  
إقليم يوروبالاند = يوروبالاند  
أكسس 241  
إلحاق العالمي 44  
الإلكترونيات الميكروية 36  
ألمانيا (الألمان) 40، 162  
إلى أي درجة أحسنت المبادرات... 219  
أمازون كوم 249  
أماكن يمكن اللجوء إليها 201  
الإمبريالية الأمريكية 50  
الإمبريالية الغربية 358
- الأمطار 189  
أمرأ جيداً 194  
أمريكا 38، 53، 174، 175، 341  
أمريكا البيضاء 166  
أمريكا الشمالية 247، 252، 337  
أمريكا اللاتينية 21، 30، 47، 53، 58، 246، 251، 252، 253، 264، 270، 279، 295  
إمكانية تكنولوجيا المعلومات في... 58  
أهيات بديلات للطلاب 139  
إن هذا صحيح 249  
أنا أفضل عملي الحالي 106  
أنا لا أريد هذه الوظيفة... 107  
الإنتاج 85  
الانتحال 255  
الإنترنت 87، 223، 248، 252، 256، 352  
الإنترنت: بعض القضايا التنظيمية والإنشائية 263  
الإنترنت هي الموضة الحالية 365  
أنترونا 92  
انتظار الثورة 70  
انتهاك حرمة الپانويپتيكون 95  
الانترولوجيا 83  
الانحراف 301  
الانخراط السياسي 36  
أندرسون (بجورن) 239، 240، 241، 242، 296  
إندونيسيا 160، 324  
انزياح علاقات المعرفة - السلطة 102، 261  
انزياح الهوية 101، 132، 134  
الانضباط الذاتي (لوكلاء كومكو) 120، 138  
انضغاط الزمان - المكان (والمناطقية) 41، 58  
أنظمة الاتصالات 303

- أنظمة إعادة هندسة سيرورات الأعمال (العمليات) 365، 216، 217
- أنظمة البرمجيات المجموعاتيّة 184
- الأنظمة البرمجية بين الشركات 236
- أنظمة تراقفلر وديسبباتش 353
- الأنظمة الحقيقية (للحكم) 92، 89
- الأنظمة الخبيرة 37
- أنظمة دعم قرار المجموعات في البنك الدولي بيكسون (1996) 163
- أنظمة كونسلتكو 348
- الأنظمة المتطورة 241
- أنظمة المعلومات الصحية في مقاطعات أفريقيا الجنوبية 287
- أنظمة المعلومات الكومبيوترية 23
- أنظمة المكافآت 184، 357
- أنظمة اليونيكس 103
- الانعكاسية المؤسسية 33
- انغالور ودلهي 130
- الأنغلو - أمريكية 327
- الأنغلو - ساكسونية 241
- الانغماس ذو قيمة من حيث المبدأ 295
- الانفتاح 162، 184
- أنفوسيل 282، 284، 285، 286، 287
- أنفوسيل إن لينا 280
- أنفوسيل فينانسيرو 280، 281، 285
- إنكلترا 105، 158
- أنماط المعرفة 63
- الانهيار 232
- انهيار الاتحاد السوفياتي 52
- الأهداف الفردية 182
- أهل ليفربول 108
- أهل النيبال 88
- أوبا 318
- أوديدرا - ستروب 296
- أوراكل 206
- أورليكوفسكي 74، 156، 157، 158، 159، 174، 178، 179، 181
- أوروبا 32، 46، 47، 54، 118، 158، 209، 211، 213، 222، 341
- أوروبا الشرقية 295
- أوسلو 167، 169، 170
- أونكوم 167، 168، 175، 177
- أوكلاهوما 51
- أوهايو 122
- الأويبو 323
- إياكونو 90، 91
- الإيدز (مرض) 34
- إيطاليا 174
- إيل - إيف 315
- إيلانا 115، 116، 117، 119، 120، 135
- إينغرام 250
- پاتريوتا 160، 161، 162، 174، 179
- الپاراغواي 251
- باريت (ميكائيل) 14، 38، 227، 235، 260، 306، 307، 314
- باريس 74
- بام 275
- بان 206
- بانكوك 264
- پانوپتيكون (المعلومات) 93، 94، 153
- پاي 81
- البحث عن الموضوعية 115
- البحث المستقبلي 362
- بدأ مشروع كيغان في حزيران سنة (1995) 170
- بدالة بنك نظري للزيائن... 200
- برا (يورن) 15، 287، 289، 291، 292، 293، 294، 301
- البرازيل 160
- براغماتيّة 65
- البرامج الكومبيوترية 86
- براون 90، 183
- البرمجيات 75
- برمجيات أطر العمل المنطقية: دراسة حالة صينية 329
- برمجيات أنظمة الشركات 205
- برمجيات شاپ في نورسك هيدرو 209
- برمجيات لوتس نوتس 142، 156، 167
- البرمجيات المجموعاتيّة 21، 166، 174، 183
- البرمجيات المجموعاتيّة وعلاقات السلطة 182
- البرمجيات المجموعاتيّة وفرق العمل: مساعدة أم إعاقة؟ 155
- برنامج محو الأمية 303
- برنامج المخزون الجزئي (الجرد) 273
- برمجيات (شركة) غروب سيسستمز 163، 164، 179، 279، 282، 283، 284، 285، 286
- بروبنك 199، 202، 204، 216، 354
- البريد الإلكتروني 113، 151، 161
- بريطانيا 103، 174، 187، 210، 237، 238، 243، 250، 297
- البريطانيون 162
- بريغهام 90
- البطالة 40، 45، 219، 289
- بطل المشروع 309
- بعض الأدوات الرئيسية في الارتجال والتملك 80
- بعض الأدوات المفاهيمية الرئيسية حول السلطة والسياسة 89
- بعض الأدوات المفاهيمية الرئيسية حول المعرفة 63
- بعض المضامين 277
- بعض المفاهيم الرئيسية في نظرية شبكة الفاعلين 76
- بلاس 272، 273

- بلاكبير 63، 65، 67، 68، 347  
بلدان أمريكا اللاتينية الناطقة  
باللغة الإسبانية 246  
البلدان النامية 285  
بلومفيلد 75، 77، 136  
بلين 296  
البناء الاجتماعي للتكنولوجيا 72  
بنتام 93  
البنخون 278  
بنك إنكليزي 186  
البنك الدولي 139، 163، 166، 172،  
175، 177، 178، 179، 329  
البنوك (التجارية) (البريطانية)  
187، 188، 196  
البنية التحتية الإسمتية 213  
بنية تحتية غير متجانسة ومعقدة  
211  
بنية الكتاب 28  
بهاتناغار 223، 296  
البهاغافاد جيتا 127  
البؤس 53  
بوشير 80، 83  
بوكر 75  
بول 272  
بولاند (ديك) 15، 62، 77، 114، 118،  
119، 152  
بومباي 127، 264، 367  
بيتر (جيني) 50، 272، 275  
بيجكير 72، 78  
بيرغ 90  
بيرلنير 81  
البيروقراطية 321  
البيع الاستراتيجي 144  
البيع والتشغيل 322  
بيك (أوليرش) 31، 34، 35، 36، 38،  
41، 43، 46، 52، 58، 132، 196  
بيك ومجتمع المخاطرة 34  
بيكسون 164، 165، 166، 175
- بيل (سيمون) 15، 329، 330، 332  
بيئات التفاعل المحلية 33  
البيئة 19  
بيئة اتصالات عالية 326  
البيئة التكوينية 176  
البيئة الثقافية 269  
بيئة عالية 327، 330  
تأيسكوت 352  
تأثير الثقافة التايلاندية 273  
تاريخ المشروع 309  
تأقاني 255  
التأمين (على الأخطاء) 227، 228  
التأويلات المنطقية واللامنطقية  
119  
تايلاند 270، 271، 273، 275، 277، 279  
تايلور (دايان) 15  
تبادل المعطيات إلكترونياً EDI 236  
التباعد الجغرافي الكبير 169  
التباعدية الزمانية - المكانية 32  
التباين الثقافي 43  
التبعية الشخصية والاقتصادية 37  
التجارة الإلكترونية 21، 246، 248،  
251، 253  
تجارة حرة 42  
تجارة رقيق معاصرة 321  
تجريبي 292  
التجزئة المنفصلة في النشاطات  
129  
تجمعات اتحادية (فيدرالية) 45  
تجنب الانتقاد 276، 277  
التحدي المستقبلي 349  
التحديث الانعكاسي 31، 32، 36  
تحديد سعر السلعة 120  
تحسين سيرورة العمل 174  
تحسين النهج القديم... 243  
التحسينات التكنولوجية 235  
تحول العمل عن طريق التقييم  
الإلكتروني 230
- التحول المجتمعي 20  
تحولات اجتماعية 19  
التحويل من الداخل إلى الخارج  
17، 69  
تخطيط موارد الشركة (ERP) 216  
تحفيف دور الهنود المغتربين 315  
تحفيف القلق 79  
التخلص من الماضي 197  
تخليص العلاقات الاجتماعية من...  
33  
التخيل (الشعبي) 43، 44  
التدرج يكون نهجاً أفضل للتغيير  
220  
التدفق المالي على النطاق العالمي  
40  
الترابطة التنظيمية 28  
الترابطة أو لا 319  
ترافالغار هاس 170  
ترافلر (نظام) 104، 105، 106، 108،  
111، 113، 114، 137، 138  
الترغيب والترهيب 77  
الترميز 68  
تروكس 208  
ترومسو 169  
تريدينات 238  
التسامح الرأع في الفروق الدينية  
319  
التسريع الإجباري 191  
تسريع العمل 234  
تسليف الشركات في يوكي بنك  
186  
تسهيل البيع العلني (المزاد) 249  
تسهيل العمل الفعلي للثقافات  
المتباينة 340  
تسوكاس 65، 66، 67  
التشارك الاجتماعي 66  
التشاركية 320  
تشامبيرس 330

- التعاون الداخلي 173
- التعاون الفعال 157
- التعاون في المنظمات الموزعة 166
- تعددية التخيل 50
- التعددية الثقافية 41، 50، 56
- تعزير سلطة 136
- التعزيز والتقوية 153
- تعقب أثر خدمات الدعم للزبائن - أورليكو فسكي (1996 أ) 156
- التعلم المتبادل من الآخر 13
- التعلم من دراسة الحالات 212
- التعلم من القصص 388
- التعلم المهني 67
- التعلم 41، 52، 57
- التعلم يختزل تعقيد العولمة والعالمية... 42
- التغذية والمراجعة 163
- تغذية راجعة ناقدة مخصصة 165
- التغذية الكهربائية 320
- التغلب على القيود 282
- التغير 23
- تغير بنى السوق 26
- التغير التنظيمي 96، 256
- التغير السريع في العالم المهني 234
- تغير الهويات والأدوار 260
- التغيرات البازغة 181
- التغيرات في عمل مهندسي التجهيزات الكمبيوترية 103
- التغيرات المتوقعة 158
- التغيرات المخطط 158
- تغيير طرق العمل 28، 99
- التغيير والتنوع التنظيمي والخصوصية الثقافية 220
- التفاعل الاجتماعي 33
- التفاعل الإنساني في الاجتماعات المباشرة 258
- التفاعل المتعدد الثقافات 340
- التشاؤم 54
- التشبيك بين الشركات المستقلة 172
- التشبيك عبر البنية الاجتماعية 257
- التشبيك على المستوى العالمي 364
- التشبيك المتعدد الاتجاهات 48
- تشير 248
- تشيرنوبيل 34
- تشيكلاند 61، 331
- تشين ستور 237
- تصدير السلسلة 9
- تصدير الوظائف 46
- التصميم بهدف التنوع 345
- التصميم التشاركي 90
- التصميم الفوري 83
- تصور الفضاء 124
- تصورات مختلفة عن المعرفة 334
- التصورات الهندية للعقلانية 129
- تضمين المستبعدين في الشبكة العالمية 302
- تطبيقات الأعمال نحو الأعمال 247
- تطبيقات الأعمال نحو المستهلك 247
- تطوير ثقافة معلومات 291
- تطوير الفهم الثقافي 298
- تطوير منتج جديد - سيبورا وپاتريوتا 159
- تطوير نظام حجز مكمتر 239
- تعاريف وإحصائيات 246
- التعامل مع الناس يسبب لي الجنون 111
- التعاون 142
- التعاون بين الثقافات المتباينة 339
- التعاون بين الشركات... 175، 242
- التعاون بين فنلندا ويوروبالاند 315
- التعاون التقليدي الشاقولي... 242
- التفسير 25
- التفويض والنقش 76
- التقاسم الرقمي 263، 264
- تقاسم المعرفة 142، 179، 184، 258، 334، 338
- تقاسم المعرفة بين الثقافات 63، 69
- تقاسم المعرفة بين الوظائف 172
- تقاسم المعرفة الشخصية 349
- تقاسم المعرفة الهندسية في اليابان 335
- تقاسم المعلومات 177، 242
- التقاليد المكسيكية 283
- تقدير الأخطار 196
- التقسيم الجنسي 317
- التقيد شكلاً فقط 147
- تقييم المجازفة في شركة السوق اللندنية 228
- التكثيف (المفرط) للعمل 219، 367
- التكنولوجيا (التكنولوجيات) 72، 91، 351
- تكنولوجيا الإنترنت 264
- تكنولوجيا البرمجيات المجموعاتيية والعولمة 176
- التكنولوجيا الخائنة 212
- تكنولوجيا الشبكة العالمية (WAN) 256، 170
- تكنولوجيا المعلومات 20، 23، 28، 31، 38، 71، 86، 130، 269، 295، 298، 350، 351
- تكنولوجيا المعلومات تقدم الطريق إلى التميز في السوق 280
- تكنولوجيا المعلومات الحديثة 75
- تكنولوجيا المعلومات في الدول النامية 296
- تكنولوجيا المعلومات في عالم متغير 101
- تكنولوجيا المعلومات في المجتمع 17

- تكنولوجيا المعلومات والفعل السياسي 90  
تكنولوجيا المعلومات وانزياح الهوية 136  
تكنولوجيا لوتوس نوتس 114، 156، 178  
تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات 338، 345  
تكنولوجيات التشبيك 226، 256  
التكنولوجيات الديمقراطية 91  
تكنولوجية حيادية 116  
تكوين بنية تحتية لا تُعكس 220  
التكوينية المتعددة الثقافة 178  
التكيف الانتقائي للأفكار الجديدة 56  
التلاؤم بين المهندسين اليابانيين والبريطانيين 71  
التلفزيون 94  
تمجيد محاسن الإنترنت 23  
التملق الدائم 129  
التملك 346، 353  
تملك تكنولوجيا المعلومات... 82، 299  
التملك في الثقافات المختلفة 85  
التمييز بين ثلاثة أنماط من التغيرات 158  
التناغم الدقيق 84  
تنسيق العمل 334، 336  
التنظيمات التراتبية 182  
التنظيمية الأعم 194  
تنفيذ نظام مستشار التسليق وتطبيقه وبرنامج التغيير 189  
النتقل والعمل بلا مكان عمل 117  
التنوع التنظيمي 219، 221  
التنوع العرقي والديني للصحين 328  
التنوع في الثقافة 305  
التنوع هو سمة البقاء للبني الحية 339  
التنوع هو شيء يجب تمجيده 13
- التهديد بالتخريب 96  
التوازن 232، 234  
التوازن بين السرعة والجودة 95  
توازن بين السيطرة والاستقلال الذاتي 354  
التوازي مع تطور إنفوسيل 281  
التواصل 258  
التوتر العالي 201  
التوثيق 116  
توثيق سيرورة العمل 180  
التوجيه 194  
توركل 137  
تورنتو 84  
توزيع الموارد النادرة 164  
توسكاس 68، 81  
توشيا 71  
التوطنية في مجتمعات خاصة 58  
التوقعات المعيارية 66  
توليد الأفكار 164  
توليد الحقائق 77  
توليد المعرفة وتقاسمها 66  
توم 108  
توماس 5  
تومبسون 45  
تيكستابل 237  
تينكاسي 152  
تيلينور 168، 169، 170  
تيو وتان ووي 238  
ثقافات العالم الغربي 21  
الثقافات غير الغربية 29، 305  
الثقافات المتباينة 30، 166، 339  
الثقافات المتعددة 22  
ثقافات مختلفة 86  
الثقافة 124  
ثقافة الآخرين 298  
ثقافة الاتكال (للاستعمار الجديد) 321، 340
- الثقافة الإدارية 321  
ثقافة الاعتماد 316  
ثقافة الأعمال الصينية واستخدام نظام معلومات الإدارة 326  
ثقافة البيئة التكوينية 17،  
الثقافة التايلاندية 273، 277، 278  
الثقافة التعاونية 157، 177  
الثقافة التنافسية 178  
الثقافة الداخلية لغروب 282  
الثقافة الصينية التقليدية 333  
الثقافة العربية (شيء سلبي) 338، 339  
الثقافة العربية هي عائق أمام اعتماد تكنولوجيا المعلومات 339  
الثقافة العرقية 323  
الثقافة الغربية 331  
ثقافة فريق العمل 162  
ثقافة مشتركة 172  
الثقافة المعولمة 345  
ثقافة المعلومات 291  
الثقافة المكسيكية 283  
الثقافة الهندية 125، 132  
الثقافة وتكنولوجيا المعلومات 295  
الثقافة اليابانية 71  
الثقافة الأوروبية (التقليدية) 319، 335  
الثقة 235، 258، 264  
الثقة بالتفاعل الذي يجري بواسطة الوسائل الإلكترونية 257  
الثقة بالشبكات 225  
الثقة المتبادلة 242  
الثقائي الإلكتروني 237  
الثورة تحت قناع الحالة السوية 195  
ثورة المعلومات 20  
ثيسمير 255  
جاجيس 313، 314

- الحكومة الهندية 122  
حل الأزمات 164  
حل مشكلة الزبون عن طريق الهاتف 103  
حملة عواطف وإقناع 245  
الحواجز اللغوية 178  
حوار الأمن 152  
الحوار في القضايا الأخلاقية... 256  
الحوار المفتوح 177  
الحياة الطبية 322  
الحياة العائلية 19  
الحياة في سبيل واجبات الآخرين هو الموت 127  
خابليتشا 294، 297  
الخبراء 37  
الخبرة في الرياضة 347  
الخدمات التجارية والشخصية 246  
خطأ قاتلاً 171  
خطاب تنظيمي مجمد 75  
الخطط والأفعال المحددة... 80  
الخطوط الجوية اليابانية 226  
خفض الاستقلالية 219  
الخلفية الاجتماعية 24  
الخوف الدائم من المراقبة 153  
الخوف من الانفتاح في بيئات مكشوفة 182  
الخوف من البطالة 205  
الخيارات الاجتماعية 96  
خيال العمال الهنود 134  
الخيال المحلي وأزمته مع التكنولوجيا العالمية 122، 131  
الخير العام 162  
دار وإيلي للنشر 15  
دافوس 40  
دان 115، 119  
دايفس 251، 252، 253، 263، 264  
الدراسات المرجعية 360
- جيمس 154  
جيمس 154  
الحاجة إلى إدارة مستمرة للسيرورة 180  
الحالة التايلاندية 302  
حالة التعاون النرويجي - الجنوب أفريقي... 358  
الحالة الجامايكية - الهندية 340، 350  
حالة جنوب أفريقيا 355  
حالة دول أمريكا اللاتينية الناطقة باللغة الإسبانية 251  
حالة شراكة غلوبال - شيفا 342  
حالة كومباوند يو كي = كاومباوند يو كي  
حالة كونسولتكو 114، 118، 120، 132، 133، 135، 353، 357، 358  
الحالة المكسيكية 302  
الحالة الهندية 270  
حث على التعاون 173  
حجج صغيرة تافهة غيرورة وساذجة 243  
الحدثة الانعكاسية 133  
الحدثة العالية 31، 32، 58  
الحرص 173  
حركات المقاومة 50، 58  
حركة أوم شيزيكيو اليابانية 51  
حركة أنصار البيئة 57  
حرية التعبير 255  
حقبة المعلومات 60، 64  
الحقيقة 25، 27، 91  
حكاية غاري 105  
حكومات العالم الثالث 139  
حكومة اتحاد وطني 288  
حكومة العمال في بريطانيا 256  
الحكومة الفيدرالية الأمريكية 51  
الحكومة المكسيكية 284  
الحكومة النرويجية 287
- جارفينا (سيركا) 15، 279، 282، 283، 284، 285  
جامايكا 306، 307، 308، 311، 314، 335  
الجامايكيون 310، 335  
الجامع الإسلامي 126  
جامعة في جنوب الفيليبين 12  
جاي (كرنغ) 277، 278  
جداول المنافسة 149  
جدل السيطرة 95  
جدول أعمال البحث المستقبلي 362، 364  
جدول التشكيل 206  
جريدة إيل نورتي 280  
جريدة ريفورما 281  
جريمة (التزوير) 255، 301  
جزءاً لا يتجزأ منه 125  
جماعات ضمن الجماعات 183  
الجماعة 43، 80  
جمهورية الصين الشعبية 324  
الجنس 19  
جنوب أفريقيا 170، 270، 287، 288، 289، 292، 293، 294، 297، 299، 301، 303  
جنوب إنكلترا 103  
جنوب غرب نيجيريا 315  
الجهل المقنع 245  
الجهل 264  
جون 115، 119، 120  
جونز 196  
جونز (داو) 284، 285  
جونز (ماتيو) 15  
جونسون 308  
جونكو (أليخاندرو) 279، 280، 281، 282، 284، 285  
جيدنز 31، 32، 33، 34، 36، 38، 40، 43، 50، 58، 78، 79، 95، 132، 133، 177، 356

- دراسة بيكسون 179  
 الدراسة التفسيرية 25، 26  
 دراسة تكنولوجيا المعلومات في  
 بيئة عالمية 23  
 الدروس الاسكندنافية 293  
 دروس من دراسة الحالة الواقعية 151  
 الدعاية 80  
 الدعاية 263، 264  
 دعارة الأطفال 254  
 دعم تقديم العروض في أوفكوم  
 167  
 دور التخيل في الهوية الذاتية 58  
 دور تكنولوجيا المعلومات 71، 30  
 دور الدولة العابرة للحدود  
 القومية... 58  
 دور الدولة القومية 45  
 دور النظرية 26  
 دور موند 306  
 دور ميوس (سير) 40  
 دوشاكوكا 42  
 الدول الأفريقية شبه الصحراوية  
 292  
 دول أمريكا اللاتينية الناطقة باللغة  
 الإسبانية 251، 252، 263، 270  
 دول أوروبا الغربية 269  
 الدول الشيوعية السابقة 295  
 دول العالم الثالث 13، 124، 223، 295  
 الدول الغربية 270، 296  
 الدول القومية 39، 52  
 دول محلية - عالمية 46  
 الدول (النامية) العالم النامي 12،  
 44، 86، 94، 279، 315، 330، 359  
 دول النخبة في الدول النامية 264  
 الدول القومية 45، 56  
 دويل 256  
 الديانة القديمة 318  
 ديسكو سوپر ماركتز في  
 الأرجنتين 252
- ديسيل 244  
 ديفنيورت 196، 197، 206، 207، 208،  
 219  
 ديل (مايكل) 249، 258  
 الديموقراطية 54، 320  
 الدين 19، 318، 368  
 دين الإسلام 298  
 ذهنية، جسدية، ثقافية 63  
 راتشادا 271، 272، 275  
 راج 308، 309، 310، 312  
 رأس الرجاء الصالح 294  
 الرأسمالية 41  
 ربط الأيدي معاً والقيام بعمل  
 متوازن 311  
 رسالة سيورواتية 367  
 الرسمية 65  
 رضا الزبائن 109  
 الرضا عن العمل 232  
 الرقص في الشوارع 44  
 رمان 75  
 الرهاب التكنولوجي 23  
 الرواية الاعترافية 115  
 رواية الحكايات 80  
 روبرتسون 39، 41، 42، 43، 58، 177،  
 178  
 روبي (دان) 15، 73  
 روبيرتس 309، 310  
 روتش 296  
 الروتينية والارتجال المحدد 79  
 الرؤساء والأقران والمرؤوسين  
 277  
 روهيتراتانا (كاوتا) 14، 271، 273،  
 275  
 رويتر 281، 286  
 الريادة التكنولوجية (حل القضايا  
 المستعصية) 110، 138  
 الرياضيات 63  
 ريفورما 282
- زويوف 93، 94، 181، 207  
 الزوجات اليوروبيات 317  
 زيادة الإنتاج 234  
 الزيارات القصيرة 305  
 الزيارات الميدانية 112  
 زيتا = شركة زيتا  
 زيومد 169  
 ساپ = شركة ساپ  
 سام 271، 272، 275  
 سانغ بونخون 275  
 ساهاي (سانديپ) 14، 38، 73، 121،  
 124، 125، 134، 306، 307،  
 337، 341  
 ساير 198  
 سايقون 264  
 ستار 75، 80، 180  
 ستالدر 54  
 ستراوس 83  
 ستشمان 179  
 ستمزج الأدوات المفاهيمية  
 الميكروية... 96  
 السجل الأساسي المشترك 229  
 سرعة اتخاذ القرار 165  
 السرية، الدعارة، العنصرية 255،  
 263، 264  
 السطو 289  
 السعادة الروحية والاجتماعية 367  
 السعادة القصوى التي تتجاوز  
 الألم 221  
 السعودية (العربية) 160، 338  
 سكان سهل ميتشل 289  
 السكان المعولمون 265  
 سكوت (سوزان) 14، 187، 191، 195  
 سلسلة من الدوائر... 327  
 سلسلة وايلي Wiley، 9، 12  
 السلطة 61، 346  
 السلطة في شبكات ما بين  
 الشركات 260

- سلطة والثقة والمجازفة 243  
 السلطة والسياسة 88، 356، 358  
 السلعة 115  
 السلوك المحافظ... 194  
 السمكرة 83  
 سندريلا 296  
 سنغافورة 170، 223، 238، 264، 324  
 السودان 338  
 سوق الائتمان اللندنية 229  
 سوق بريطانيا 167  
 سوق التأمين اللندنية 226، 232  
 234، 236، 250، 258، 260، 261، 262، 307، 348، 358  
 سوق «التعهد» 228  
 السوق المكسيكية 287  
 سونديز 236، 238، 245، 259، 260  
 سيابوسوا 303  
 السياسة 61، 88، 321، 346، 356  
 سياسة التخلي 191  
 السياسة الجمركية 303  
 سياسة الحياة 37  
 السياسة الرمزية 52  
 السياسة الفرعية 37  
 سياسة ما بعد تنفيذ الأنظمة 90  
 السياسة المعلوماتية 52  
 السياسة: هي نماذج اتكالية للمجتمع المعاصر 320  
 سيبورا 80، 82، 83، 155، 160، 161، 162، 172، 174، 179، 181، 209، 301، 354  
 سيدني 170  
 سيرورات الحصول على المعرفة 63  
 سيزامي (إقليم) 271، 272  
 السيطرة 93  
 السيطرة هي أمر أساسي... 216  
 سيطيح بالقانون الذي لا يُساءل  
 310
- سيمون 271، 272، 275  
 سينها 133  
 شاتفيلد 239، 240، 241، 242، 243  
 شامبي 196  
 شان - كنغ 287، 289  
 شباب جدد من غير الصحافيين 282  
 الشباب الراشدون العرب 338  
 الشبكات الداخلية 67، 183  
 شبكة سوق اللندنية Limnet 227  
 الشبكة الشاملة 175  
 الشبكة العالمية 246  
 شبكة الفاعلين 74، 76  
 شبكة كفيرنير العالمية 169  
 الشخص العادي 37  
 شخصاً في شبكة 243  
 شخصاً في شركة 244  
 الشخصانية 325  
 شركاء سلسلة التزويد 248  
 شركات الاستشارات الدولية 214  
 شركات الاستشارة الإدارية 68  
 الشركات الافتراضية 168  
 شركات التصنيع 185  
 شركات السماد 209  
 الشركات الصينية 327  
 الشركات عابرة الحدود القومية (الإقليمية) 39، 141، 177  
 الشركات الفردية 250  
 الشركات (الشركة) متعددة الجنسيات 49، 51، 278، 283، 297، 337  
 شركة أتراد كوم 249  
 شركة أدفانس = أدفانس  
 شركة الاستشارة الإدارية 308  
 شركة الإعلام المكسيكية 279، 355  
 شركة ألفا 178  
 شركة أمازون كوم 249  
 شركة أمريكا أون لاین AOL 251
- شركة أنصاف نواقل 207  
 شركة (IBM) 272  
 الشركة البريطانية 69  
 شركة (PWC) 247  
 شركة بيبولسوفت 206  
 شركة تعلم أوروبية متكاملة واحدة 210  
 شركة الخطوط الجوية اليابانية 239، 240، 241، 242، 243، 250، 258، 259  
 شركة دوايات متعددة الجنسيات في المملكة المتحدة 142  
 شركة ديل 249  
 شركة زيتا 156، 158، 173، 174، 177، 178، 179، 180، 181  
 شركة ساب (للاستشارات) 116، 206، 207، 209، 212، 213، 216، 218، 350، 354  
 شركة السوق اللندنية للتعهد 228  
 شركة سي سي سي CCC 173  
 شركة سيفرا 252  
 شركة عابرة للحدود الإقليمية 186  
 شركة غيتك 308، 309، 310، 312، 314  
 شركة غروب = برمجات غروب  
 شركة كزيروكس 183  
 شركة كفيرنير (هي مجموعة هندسية متعددة الجنسيات) 170، 175  
 شركة كومياوند يوكي = كومياونديوكي  
 شركة كومكو = كومكو  
 شركة كونسو لتكو = حالة كونسو لتكو  
 شركة كويكفود 271، 272، 273، 277، 296، 299  
 الشركة الحصرية 86  
 شركة المفروق 245

- شركة مهندسون مناظرون 84  
 شركة ناسكو 85  
 شركة نرويجية 167  
 شركة نورسك هيدرو 217، 222  
 شركة هيدرو أغري يورپ 209،  
 211، 212، 213، 216  
 الشركة اليابانية 69، 70  
 شركة ياهو كوم (Yahoo. Com)  
 249  
 شركة يو إس كو 114، 115، 117  
 شركة يونيليفر 159، 162، 173، 174،  
 178، 179، 182  
 شعب أوروبا 316، 317، 318  
 الشعوب الغنية 254  
 الشعوب الفقيرة 254  
 الشفافية (العميمة) 93، 162  
 الشكاوي الهاتفية 156  
 الشكلانية 67  
 شمالي غربي بريطانيا 103  
 شوهيوري 237، 238  
 شودوبا 341، 349  
 شولتز 77، 114، 115، 116، 118، 119  
 شومان 80  
 شيبيرز 303  
 شيفيا 337  
 شيوع القلق 35  
 شيئاً من البحث عن سندريلا 296  
 الصحافة الشعبية 262  
 الصحراء الإفريقية 53، 58  
 الصراخ والحركة هنا وهناك 201  
 الصلوات 298  
 صناعة التأمين البريطانية 226  
 صناعة التأمين العامة 307  
 صناعة الطيران 240  
 صنع عالم أفضل مع تكنولوجيا  
 المعلومات 366  
 صنع عالم من التمايز (يمكننا  
 الاحتفاء به) 9، 368
- صنع في نيجيريا 322، 337  
 صنع القرارات 164  
 الصورة الغنية 331  
 صورة قاتمة 290  
 الصين 21، 272، 275، 306، 324، 325،  
 328، 335، 350  
 الصين الشعبية 325  
 الضبط الذاتي لوكلاء كومكو 137  
 الضرائب 211  
 ضعف الوعي 321  
 ضغط أكبر على المزدودين... 245  
 الضغط النفسي (الفردى) 201، 219  
 ضمان إعادة المستبعدين 304  
 ضمان الجودة والإنتاج 69  
 الطبيعة الأساسية للارتجال 180  
 طبيعة ممارسة العمل القائم  
 والمحلي 80  
 الطبيعة المنحرفة 181  
 الطرائق (القديمة) في التواصل  
 الإنساني 258  
 طريقة إطار العمل المنطقي 329  
 الطعام المعدل وراثياً 34  
 طلاقات فضية 314  
 الطمس 197، 204، 216، 220  
 طمس النماذج التنظيمية... 352  
 الطوباوية التكنولوجية 23  
 الطوباوية المضادة 23  
 طوكيو 51، 84  
 العالم الثالث 39، 43، 56  
 العالم الحديث 47  
 العالم الرابع 53، 302  
 العالم الغربي 43، 48، 86، 94، 132، 270  
 عالم متعدد الثقافات 22  
 عالم متغير 101  
 العالم المتغير لمديري التسليق 192  
 العالم المعولم 96  
 عالم من التمايز 13
- العالمية 39  
 العاملون الفرنسيون 161  
 العائدات 240  
 عثرة في الطريق 154  
 عدم الارتباط بالمكان 234  
 عدم الاستقرار السياسي 301  
 عدم إمكانية فصل المعرفة -  
 السلطة 89  
 عدم التدخل 209  
 العرافة الإلكترونية 232  
 العرب 338  
 العربية السعودية = السعودية  
 عرض موجز لمشاريع أنظمة  
 المعلومات الجغرافية 121  
 العرض والطلب 249  
 العرق 19  
 العرق الصيني 324  
 عصر المعلومات (الجديد) 32، 47،  
 58، 136، 346  
 عطل نهاية الأسبوع 310  
 علاقات السلطة - (المعرفة) 91،  
 138، 139، 356  
 العلاقات الشخصية 261، 328  
 العلاقة الكلية بين الحداثة والشك  
 المتطرف 34  
 العلب السوداء 76، 77  
 علبة من الورق المقوى 117  
 علم الإناسة 83  
 علميو نظام المعلومات الجغرافي  
 والمديرون... 120  
 العلميون الهنود 124  
 على حافة الانهيار دائماً 210  
 عمال الخدمات 139  
 العمال اليدويون المهرة 64  
 عمدة الجماعة المحلية 192  
 العمل بين الثقافات 305  
 العمل التعاوني 90، 141، 142، 168،  
 183

- العمل الجماعي 9، 59، 96، 141، 155  
 العمل الحقيقي 201  
 العمل في الثقافات غير الغربية 96  
 العمل في الثقافات المتباينة 96  
 العمليات بين المنظمات أو  
 التنظيمات 96  
 عمليات عولمة واضحة في  
 الحالات المدروسة 122  
 عملية العولمة والانزياح في الهوية  
 131  
 العناية الصحية 288  
 العنصرية 255، 263، 264  
 العنف 289  
 عواطف وإقناع 245  
 العواطف والتفكير 259  
 عوالم مختلفة 29، 267  
 العودة إلى القيم التقليدية 322، 323  
 العولمة 22، 38، 39، 45، 58، 133، 363  
 عولمة مسؤولة 46  
 العولمة هي في حد ذاتها عملية  
 عميقة تاريخياً 42  
 العولمة والتعددية 38  
 العولمة والذات 42  
 غاري 105، 106، 107، 109، 112، 113،  
 114، 132  
 غاشي 74  
 غاليفان 198  
 غتتيك = شركة غتتيك  
 غتتيك بيعت بسعر بخس... 313  
 الغجر 118  
 الغراء الاجتماعي 277  
 الغربيون 298  
 الغرس 293  
 غرض التغيير 196  
 غروب = برمجيات غروب  
 غري 198  
 غرينت 72  
 الغضب 44
- غلوبال 337  
 غوپال 44  
 الغوجورات في غربي الهند 300  
 غوراس 308، 309  
 غوشي 249  
 الفاعلون 76  
 فاعلية البرمجيات المجموعاتي في  
 دعم التعاون 180  
 الفردية 44، 65  
 فرص الأعمال والمخاطر 248  
 الفرص لاستمرار التهجين 336  
 الفرق الافتراضية العالمية 364  
 فرق العمل الافتراضية 363  
 فرق عمل متعددة المهارات 200  
 الفرق المتعددة الجنسيات 159  
 فرق من شركات مختلفة 175  
 فروق ثقافية حادة 317  
 فروين 71  
 الفريق الاسكندنافي 210  
 فريق أفريقيا الجنوبية 300  
 فريق العمل نفسه 159  
 الفضاء والمكان في الديانة 125  
 فقدان الاستقلال الذاتي 190  
 فقدان السلطة 204  
 فقدان العمل المدمر 367  
 فقدان العمل والهوية 219  
 فقدان الوظائف 197  
 الفقر 53  
 فقراء المعلومات 14  
 الفلسفة الصينية التقليدية 328  
 فهم الأسواق العالمية... 366  
 الفهم الثقافي 298  
 فهم ما ينتظره الآخرون 336  
 فنلندا 306، 315، 323  
 الفنلنديون 335  
 فوائد محسوسة متغيرة 175  
 فوق الخط أو تحت الخط 174  
 فوكو 65، 89، 91، 92، 93، 94، 137
- الفوكوية 214  
 فولر 55  
 فولغار 250  
 في وقت العمل كل شيء موجه  
 نحو الهاتفف... 200  
 الفيليبين 324  
 فيليرز 303  
 القارة الأفريقية 288  
 القارة الأوروبية 54  
 قاعدة المعطيات نوتس 116  
 قبائل الماساي 118  
 قبول المجازفة 231  
 قبيلة كسوسا = كسوسا  
 قراءات ذات أثر انعكاسي 298  
 القرآن 298  
 القراءة 87  
 القرصنة 255  
 القصص الفردية 105  
 القصص المرعبة (المخيفة) 207،  
 219  
 قصص ناجحة 207  
 قصة كيث 107  
 قصة نيل 110  
 قطاع الصناعة البنكية في بريطانيا  
 187  
 القطاع غير الرسمي 321  
 القلق الوجودي (الشخصي) 35،  
 133  
 قمح طاحونة هذا الكتاب 97  
 قُمع التجديد 159، 160  
 قول ما لا يقال 165  
 قيام المرء بواجباته حتى... 127  
 القيم التاييلاندية 273، 278، 296، 351  
 القيم التاييلاندية ونظام تخطيط  
 المتطلبات المادية 271  
 القيم الدينية 338  
 القيم العربية الراسخة 338  
 كاپ تاون 289

- كاتيودال 254  
 كومباوند (يوكي) 143، 144، 145،  
 كارستن 173  
 كاستلنز (مانويل) 32، 47، 48، 49،  
 50، 51، 52، 54، 55، 58، 74، 134،  
 177، 219، 257، 264  
 كالون 76  
 كامبردج 15، 303  
 الكتابات النقدية 198  
 الكتابة 87  
 كريشنا 337، 341  
 كسوسا (قبيلة) 294  
 كشف كلف البطالة للدول القومية  
 40  
 الكفاح بغية الهوية 119  
 كفيرنير = شركة كفيرنير  
 كل شيء تعرفه 331  
 كلارك 45  
 كلما كانت الثقافة أقل انفتاحاً  
 كانت... 166  
 كلنا مشغولون... 110  
 كلوتزر 86  
 كلينغ 23، 24، 90، 91  
 الكمترة 11، 23، 272  
 الكمترة كما تمارس وتعايش فعلاً  
 24  
 كنايتس (دايفيد) 15، 133، 198، 205،  
 243، 259  
 كندا 247  
 الكوارث الطبيعية 226  
 الكوارث النووية 34  
 كوبر 169  
 كوربيت 90  
 كوربيلا (ميكو) 15، 315، 316، 317،  
 318، 319، 320، 322، 323، 335، 340  
 كوستاريكا 251  
 كوغوت 40  
 كولين 112  
 كومار 244
- المناسب... 298  
 كيف يمكن تسهيل العمل المشترك  
 الفعلي... 339  
 كيميكال (داو) 207  
 كينيا 12  
 لا تترك مجالاً في الاستثمار  
 للتغيرات المحلية 213  
 لا تجانس في الهوية ولكن فردية  
 متزايدة 131  
 لا توجد ثقافة جماعة عالمية 174  
 لا نتحمل أي مسؤولية 117  
 لا يزال هذا العالم عالماً من التباين  
 368  
 لا يسمح لنا بذلك 116  
 لا يمثل ترافرل فائدة كبيرة لنا 111  
 لا يمكن نشرها 160  
 لا يوجد بالطبع طلاقات قضية 314  
 لا يوجد الكثير من حالات البيع  
 المعقدة... 149  
 اللاتماثل الصارخ في الثروة 368  
 لاتور 74، 78  
 اللاجسدية 65  
 اللاعكسية 76  
 اللامحدودة 44  
 اللامساواة 13، 45، 53، 254  
 اللامنطقية 119  
 لبرا 350  
 لبنان 338  
 لعبة القناطر 193  
 اللغة الإسبانية 280، 285  
 لغة أنظمة المعلومات 292  
 اللغة الإنكليزية 210، 241، 271، 280،  
 285  
 اللغة التايلاندية 271  
 اللغة الطبية التكنولوجية 292  
 لغة الفاعلية 91  
 اللغة اليابانية 240  
 لقد صعبت الأمور على أنفسنا 212
- كومبيوتر (يوكي) 143، 144، 145،  
 149، 151، 152، 174، 177، 179،  
 181، 182، 183، 250، 349، 357  
 كومبس 133  
 كومبيوتر أكسس 240  
 كومبيوتر (ديل) 207  
 الكومبيوتر (CAD) 237  
 الكومبيوتر (الكومبيوترات) في  
 العمل 59، 346، 361  
 كومبيوتر ميكروي 272  
 الكومبيوترات الشخصية 103  
 الكومبيوترات في كويكفود 272  
 الكومبيوترات المحمولة 190  
 كومكو (شركة) 102، 103، 104،  
 105، 106، 107، 110، 111، 113،  
 120، 132، 133، 135، 138، 185،  
 348، 349، 358  
 كومين 275، 277  
 كونسولتكو = حالة كونسولتكو  
 كويكفود = شركة كويكفود  
 كيث 105، 107، 108، 109، 132، 272،  
 275  
 الكيريتسو 241، 242، 259  
 كيغان (شبكة عالمية) 170، 171  
 كيف تتأثر علاقات الثقة بين  
 الشركات... 258  
 كيف تتدخل السلطة في علاقات  
 الشبكات؟ 259  
 كيف تربط الهوية بالمعرفة  
 وبانزياح علاقات السلطة -  
 المعرفة؟ 137  
 كيف ترتبط الثقافة باستخدام  
 تكنولوجيا المعلومات... 296  
 كيف شاركت عمليات العولمة في  
 انزياح الهوية في مكان العمل؟  
 132  
 كيف نقوم بهذا أو ذاك 64  
 كيف يمكن تسهيل الاعتماد

- لقد عشت في كنف الآخرين لمدة طويلة... 108  
 لكل دوره الخاص 126  
 للبنك الدولي قرابة 70 مكتباً ميدانياً 163  
 للمجتمعات تواريخ ثقافية مختلفة 42  
 للويد Lloyd اللندنية 226  
 لماذا تزايد استعمال المبادرات القائمة على... 214  
 لندن 17، 190  
 لوتس نوتس في شركة كومياونديوكي 143  
 الليبرالية الحديثة 41  
 ليدنر 279، 282، 283، 284، 285  
 ليف 152  
 ليفربول 108  
 ليفي 83  
 ليند 85، 86  
 ليون 89، 94، 95  
 ما الذي تغير؟ 262  
 ما المقصود بعالم أفضل؟ 366  
 ما هو الأثر الحقيقي لتكنولوجيات البرمجيات... 179  
 ما هو دور تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في هذه العمليات؟ 134  
 ما هي آثار المبادرات التنظيمية الرئيسية على هوية العمل والعاملين؟ 217  
 ما هي الروابط بين تكنولوجيا البرمجيات المجموعاتية وسيرورات العولمة؟ 176  
 ما هي العولمة 39  
 ما هي القضايا التنظيمية والإنسانية التي... 261  
 ما هي المشاكل القائمة في تقاسم المعرفة بين الثقافات؟ 334  
 مادون 300  
 المادية (MRP) 185  
 ماذا عن الإنترنت... 223  
 مارتينسون 325، 327، 328، 329، 334  
 ماركس 75  
 ماركيوس 90  
 مازنفسكي 341، 349  
 مارغريتا 249  
 الماكيفيلية 75  
 ماكليين 136، 137  
 ماكيب 198، 205  
 ماليزيا 12، 324  
 مالينغ 80، 86  
 مانديلا (نيلسون) 288  
 مانغهام 81  
 مانن (قان) 222  
 مايكروسوفت 215، 284  
 مايكل ديل = ديل (مايكل)  
 المباعدة الزمانية 177  
 المتحرك الثابت 76  
 متصفح الشبكة العالمية (WWW) 170  
 المتعاقدون 115  
 المتعلمون 50  
 المجازفة (المجازفات) 233، 246  
 المجال الواسع لدراسة عميقة عن... 58  
 المجانسة العالمية 41، 42، 44  
 المجانسة التعددية 41  
 المجتمع الانضباطي 94  
 مجتمع شبكات 47  
 مجتمع المخاطرة 34، 58، 196  
 المجتمع المعاصر 31  
 مجتمع المعلومات 20  
 المجتمعات المنظمة 89  
 المجردة 65  
 مجلة بحوث أنظمة المعلومات 221  
 مجلة دافيزون 296  
 مجموعة الإعلام المكسيكية 300  
 مجموعة جاجيس 307، 308، 312  
 مجموعة جونكو للإعلام 281  
 مجموعة الخطوط اليابانية 241  
 مجموعة شركة الخطوط اليابانية 242  
 المحاسبون 63  
 المحافظة على الثقة 257  
 المحللون 63  
 المحلية العالمية 42، 56  
 محميات أمينة (لتقاسم المعرفة) 151، 182، 357  
 المحميات السياسية 151  
 محو الأمية 303  
 المحيط الهادئ 53  
 المخاطر 248  
 المخاطر العالمية 35  
 مخبر التكامل 117  
 المخطط التنظيمي لشركة كويكفود 274  
 مدن الأكوخ الكبيرة الآسيوية 53  
 مدير الفرع (المحلي) 191، 193  
 مديرو أنظمة الكمبيوتر في يو إس كوي 114  
 مديرو التسليف 190  
 مديرو الشركات 191  
 مديرو قروض جيدون 189  
 المديرون الكبار 149  
 مدينة أكوخ السود خايليتشا 297  
 المدينة العالمية 49  
 مراجعة للحسابات والوقائع 280  
 المراقبة الإلكترونية 157  
 المراقبة والسيطرة 89، 93  
 المراكبة 67  
 مراكز الخبرة 170  
 مرسوم منع دعارة الأطفال 254 (CPPA)

- مرض الإيدز = الإيدز  
مرض جنون البقر 34  
مركز التجديد الإيطالي 162  
مركز المعلومات القومي NIC 125  
المزاح 44  
المزاد 249  
مسار الذات 131، 132، 358  
المساعدة الأمريكية (USAID) 122  
المساومة هي السبب الأكبر... 232  
المساومة والتنازلات المتبادلة 46  
مستبعدو العالم الثالث 270  
مستشار التسليف = نظام  
مستشار التسليف  
المستشارون 115  
المستقبل المهني والسياسة في  
مجال نوتس 148  
مستوى ميكروي 28  
المشاركة المغفلة في المؤتمرات  
165  
المشاركة والانتقال 76  
مشاريع أنظمة المعلومات  
الجغرافية 121  
مشاريع الحياة الفردية 58  
مشاكل تطوير تكنولوجيا  
المعلومات 320  
مشاكل تقاسم المعرفة بين  
الثقافات 334  
مشاكل الهوية 122  
مشاكل وقضايا 313  
مشروع ساپ 210  
مشروع (CRISP) 300  
مشروع غوراس 309، 310، 311،  
312، 314  
مشروع مستشار التسليف 187  
المشفى اليومي 290  
المشكلة الأساسية هي التجزئة  
المنفصلة في النشاطات 129  
مشكلة البطالة 219
- مصر (المصريون) 86، 338  
مصطلح التجارة الإلكترونية 247  
مصطلح المعلومات 62  
المصلحة الذاتية 264  
مصلحة الصحة الوطنية البريطانية  
143، 77  
مصورو البرمجيات الهنود في  
جامايكا 306  
المضامين 234، 322  
مضامين ومحدوديات 285  
مضامين ونقاش 292  
مطورو البرمجيات الهنود في  
جامايكا 335  
معادية للديموقراطية 316  
معارضة الخبراء 37  
معارضة مذهب حكم أسواق  
العالم - التعولم (بيك) 58  
معارضو العولمة 132  
معارضو النازية الجديدة 255  
المعتقدات الدينية التقليدية 335  
المعرفة 62، 63، 68، 91، 347  
معرفة الأشكال 71  
المعرفة التقليدية 71  
المعرفة التنظيمية 66  
المعرفة الثقافية 64، 67  
المعرفة العقلانية 93  
المعرفة العلمية 92  
المعرفة في البيئة الصينية  
التقليدية 334  
المعرفة القائمة على الخريطة 334  
المعرفة اللافردية 62  
المعرفة المتضمنة 64  
المعرفة المرزمة 64  
المعرفة مسألة معقدة ومتعددة  
الأوجه 65  
المعرفة المكانية في الهند... 138  
المعرفة الهندسية في اليابان 349  
المعطيات والمعلومات والمعرفة
- 61، 62، 347  
معظم اليوروبيين إما مسيحيون  
وإما مسلمون 318  
المعلومات (المجمعة) 62، 290  
معمل يانا جيكو 71  
معهد مونتيري للتكنولوجيا 284  
معوقات لنقل تكنولوجيا  
المعلومات 338  
المغاربة 53  
مغانط الصناعة 249  
المغتربون الهنود العاملون في  
جامايكا 306  
المفاهيمية الميكروية المستوى 97  
المفكرون الاجتماعيون 176  
المقابلات المسهبة 187  
مقاطعة سهل ميتشل 289، 290،  
291، 292  
المقاومة 44  
مقاومة أهل النيبال التخلي عن  
المعلومات 88  
المقاييس العميمة 278  
المقولات الهجينة 24  
مكاتب المساندة 199  
مكتب المساندة 200  
المكتب المؤتمت 95  
المكسيك 50، 247، 252، 270، 279،  
280، 282، 283، 284، 285، 286  
ملتقى العناية الصحية الأساسية  
289  
ملك الملوك، أوبا 318  
ملونو رأس الرجاء الصالح 294،  
297  
الممارسة التنظيمية المعرفية 65  
الممثلون 148  
المملكة المتحدة 105، 136، 143  
مميزات الثقافة الصينية 326  
منتجات الإبداع الإنساني 75  
المنتجات السنوية 160

- منطقة الزمان - المكان في الحياة الاجتماعية 32
- منظمة ديمقراطية غير حكومية 87
- منغوليا 293
- المنهج (والنظرية) 25، 359
- مهمة حرجة 170
- مهمة الهاتف ليست إلاً ضياعاً للوقت 201
- مهندسو التجهيزات الكومبيوترية (في كومكو) 102، 103
- مهندسو الشركة البريطانية 69
- المهندسون 353
- المهندسون البريطانيون واليابانيون 69، 70، 350
- المواضيع الرئيسية حول العالم المعاصر 58
- مواضيع للباحثين 359
- مواضيع مستمدة من التحليق 361
- الموافقة 135
- مواقف متناقضة بين تعزيز العمل والسيطرة 145
- مؤامرة صمت 276
- مؤتمر دولي في تايلاند في سنة (1998) 278
- موجينسون 80
- مورد مشترك 92
- موري 259
- موريس 256
- موزمبيق 292
- موسيقى الرب 44
- المؤشرات الحرجة 329
- مؤشرات المتغيرات 329
- الموضوعية 115، 116
- موظف رفيع المستوى 66
- مونغسون 83
- الموقف من الجنس 19
- المؤمنون 227، 228، 229، 230، 232، 235، 258، 348، 235
- مونترو 77، 280
- مونكفولد (بجورن إيريك) 15، 166، 167، 168، 169، 171، 172، 175، 180
- ميتو 5
- ميتيف 198
- ميكانيك السيارات 318
- ميلانو إيطاليا 160
- الميليشيا الأمريكية 51
- ميوري 243
- ناديسان 139
- النازية الجديدة 255
- الناس ماهرون في المناورة 138
- ناسكو = شركة ناسكو نانكوك 271
- النخبة الدولية 264
- نداء الزبون 200
- النداءات الهاتفية 104
- الزرقانا 221
- النرويج 166، 167، 170، 175، 287
- نزيف التعولم 47
- النسيج 237
- النسيج الشبكي 180
- نظام إدارة عملية التجديد (IPM) 159، 162
- نظام الاستثمار الاشتماني الإلكتروني 227، 229، 230، 231، 232، 233، 234، 235
- نظام إسناد المهمات 104
- نظام بلاس = بلاس
- نظام تخطيط المتطلبات المادية 271
- نظام ترافلر = ترافلر
- نظام التقييم الإلكتروني 261
- نظام الثقة 260
- نظام الحقيقة 215
- نظام خبير 33
- نظام دعم اتخاذ القرار المكمتر 186
- نظام دعم تقفي المشاكل 174
- نظام دعم قرارات المجموعة 164
- نظام ساپ = شركة ساپ
- نظام (CRISP) 300
- نظام غوراس = مشروع غوراس
- النظام القانوني 226
- نظام لوتس نوتس 144
- نظام لوحة النشرات 183
- نظام مستشار التسليف 187، 188، 189، 190، 191، 193، 194، 196، 213، 218، 354
- نظام معلومات الإدارة الغربية في الصين 324
- نظام معلومات الإدارة في ثقافة الأعمال الصينية 325
- نظام المكافآت لا يؤكد التعاون 178
- نظام مكمتر للتحكم في الإنتاج 85
- نظاماً عاماً متجانساً 211
- نظريات المعرفة 63
- النظرية 26
- النظرية الاجتماعية 24
- نظرية البنيوية 78
- نظرية شبكة الفاعلين 74، 76، 77، 79، 336
- النظم اللينة (الأكثر وصفية) 331، 337
- النظم ما بين الشركات في شركة الخطوط الجوية اليابانية 239
- نظم المعلومات والعمل في بيئة متباينة الثقافة 336
- نعم من جهة، وكلا من جهة ثانية 366
- نغوياناما 208
- نقد موجز لأعمال جيندز وبيك 36
- نقل التكنولوجيا 83، 305
- نقل تكنولوجيا المعلومات إلى العالم العربي 338

- نقل التكنولوجيا من الدول الغربية إلى دول العالم النامي 333
- النقود الإلكترونية 40
- النمط الكرتوني 331
- نمطية تحويل المعرفة 63
- نموذج إدارة الثكنات 316
- نواميسا اليوربية 319
- نوتس (لوتس) 114، 119، 141، 147، 148، 149، 159، 168، 169، 172، 173، 174، 250
- نورسك هيدرو 209، 213، 354
- نومور 114
- نونكاكا 63، 66، 67، 68
- النيبال 86، 92، 270
- نيپول 127
- نيجيريا 306، 315، 316، 317، 320، 321، 323، 339، 340، 351، 255
- نيل 105، 110، 112، 113، 132، 133، 135
- نيودلهي 300
- الهاتف يقرع مسعوراً 203
- هاراوي 92، 93
- هارت 236، 238، 245، 259، 260
- هاريسون 93
- هالير 154
- هامر 196
- هانسون 68
- هانسيت (أول) 15، 77
- هاوستون 170
- هايز 103، 105، 132، 145، 151، 174
- هايز (ماريا) 14
- هايز (نيال) 14
- هجوم غاز الأعصاب في نفق في طوكيو 51
- الهجينة 235
- هذا يسبب الجنون لزوجته 133
- هل تتضمن الطرائق ونظم المعلومات غربية... 336
- هل على الإدارة أن تقلق في هذا الخصوص؟ 218
- هل يمكن جلب مستبعدي العالم الثالث إلى... 301
- هناك خوف لا أساس له... 230
- هناك الكثير من العطالة... 232
- الهند 12، 21، 102، 120، 122، 125، 128، 129، 130، 134، 138، 139، 160، 223، 299، 300، 308، 311
- الهند ليست ثقافة قائمة على الخرائط 124
- الهند مجتمع ذو جذور تاريخية 130
- هندسة سيرورة الأعمال 19
- الهندوسية - ديانة الأغلبية في الهند 126
- الهنود 125، 126، 309، 310
- هوسلاند 323
- هوفستيد 278، 297، 316
- هولاند 237، 238، 261
- هولمر 139
- هولويل 61
- هونغ كونغ 325
- الهويات العرقية (الإثنية) 46
- الهوية 96، 101، 113، 124
- الهوية الثقافية 129
- الهوية الثقافية الهندية 126
- الهوية الثقافية وتكنولوجيا أنظمة المعلومات الجغرافية 129
- الهوية الجماعية 52
- الهوية الذاتية 34، 43، 56، 217، 219
- الهوية الشخصية 119
- الهوية الفردية للعمال 101
- الهوية المهنية في مكان العمل 231
- الهوية الموضوعية 125
- الهوية والسلطة والمعرفة 138
- هيدبيرغ 287، 292، 301، 350
- هيدرو أغري يورپ = شركة هيدرو أغري يورپ هيرست 45
- هيل 338
- الهيمنة الأنغلو - ساكسونية 241
- هيمنة مايكروسوفت 215
- هيود 287، 289
- واشنطن 163
- الواقعي 24
- الواقعية الاجتماعية 24
- والشام (جيوف) 9، 15، 26، 38، 78، 87، 90، 103، 121، 124، 132، 134، 136، 145، 151، 174، 187، 227، 235، 260، 296، 300، 306، 314
- وايما 90
- واين 37، 138
- وبرا (هانسيت) 209، 211، 212
- وبستر 137
- وتظهر الثقة هنا 235
- وجهاً لوجه 228
- وجود حاجة متزايدة للتفكير والفعل 58
- وزارة البيئة والغابات لحكومة الهند 12، 121، 122، 123
- وزارة الصحة في جنوب أفريقيا 287
- وسائط الإعلام 44
- وسائط التحقق 329
- وسائل الإعلام 39
- وسائل إنجاز التغيير 196
- الوسط الغربي للولايات المتحدة الأمريكية 156
- الوسطاء 227، 228، 229، 230، 232، 235، 258، 358
- وسّع القرن العشرين الهوة بين... 254
- الوسيط البديل 161
- وصف الحالة 280

- الوطني 41  
الوطنية المكسيكية 297  
وظيفة مدى الحياة 34  
الوفاق 331  
الوقائع والمراحل الرئيسية في  
دراسة الحالة الواقعية... 122  
الوقت الضائع 234  
وقف الإزعاج 154  
وكالات التنمية الغربية 332  
وكالات المساعدة الغربية 139  
وكالة المساعدة (نوراد) 287  
الوكيل 104  
الولاء للتقاليد الوطنية 338  
الولايات المتحدة 40، 47، 114، 122،  
130، 158، 159، 160، 161، 166،  
170، 188، 198، 238، 245، 247،
- يشبه منزلي الورشة... 110  
يمكن أن تختبر ماهية البرمجيات  
المجموعاتية 155  
يمكن للإنترنت أن تقدم فرصاً  
جديدة 340  
يمكنك أن تخلق مشكلة... 202  
اليمين المتطرف 51  
يو إس كو = شركة يو إس كو  
يورپ (موبايل) 207  
يورپالاند (إقليم) 306، 315، 316،  
317، 318، 320، 321، 323، 335، 339  
يورپالاند واليورپا 316  
يوكي بنك 186، 187، 188، 191، 192،  
193، 194، 198، 213، 216، 358  
يونيليفر = شركة يونيليفر
- 248، 251، 252، 253، 254، 269،  
283، 286، 287، 297، 338  
ولغار 72  
ونغر 152  
ويستوود 325، 327، 328، 329، 334  
ويك (بيزنيس) 80، 81، 82، 285  
ويلز 147  
ويلموت 133، 137، 197، 243، 259،  
357  
وينر 78  
اليابان 21، 40، 41، 42، 48، 223، 241،  
264، 335  
ياتس 222  
ياناجيكو 71  
يرن الهاتف من كل حدب وصوب  
201