

نقش ارتباطات الکترونیک بر فرآیند ارتباطات سازمانی

دکتر نازنین ملکیان، عضو هیات علمی و استادیار گروه علوم ارتباطات اجتماعی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران
رضا علی پور، دانشجوی کارشناسی ارشد علوم ارتباطات اجتماعی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران
(نویسنده و عهده دار مکاتبات) alipoor_reza@yahoo.com

چکیده

جهان امروز، جهان تغییرات بسیار گسترده در امر ارتباطات است. در عصر اطلاعات و ارتباطات الکترونیکی، هر سازمانی با تغییرات سریعی رو به روست. تحول چشمگیر در فن آوری ارتباطات در دو دهه اخیر، موجب بروز تحولاتی ژرف در عرصه دیوان سالاری گشته و بسیار نیرومندتر از گذشته انتظارات کارگزاران و ارباب رجوعان را از منظر زمان، هزینه و روش انجام کارها دگرگون ساخته است. به دنبال فراگیر شدن این سیستم در محدوده سازمانی، ایجاد روشی مکانیزه برای تبادل الکترونیکی مکاتبات بین سیستم‌های مختلف، یک نیاز جدی و اساسی محسوب می‌شود تا ارتباط بین سازمانی را به شکل مناسب‌تری فراهم نماید.

ارزش ارتباطات الکترونیکی دسترسی سریع‌تر آن به اطلاعات نیست، بلکه توانایی آن برای تسهیل ارتباطات و ایجاد تفکر برتر است. با نگاهی به کاربردهای سیستم ارتباطات الکترونیک، مشخص می‌شود که تاکنون اتوماسیون اداری و روابط عمومی الکترونیک بیشترین کاربرد را در بخش ارتباطات الکترونیک در سازمان‌ها داشته است و این سیستم اکثر حوزه‌های ارتباطی سازمان را در بر گرفته و متحول می‌کند. هدف از این پژوهش تعیین نقش ارتباطات الکترونیک بر فرآیند ارتباطات سازمانی می‌باشد. این پژوهش شامل یک فرض اصلی و ۸ فرض فرعی می‌باشد. جامعه آماری در این تحقیق کارمندان سازمان بازرسی شهرداری تهران به تعداد ۳۰۰ نفر هستند، که به صورت تمام شماری مورد مطالعه قرار گرفتند. البته تعداد ۲۰ نفر به علت عدم استفاده از ارتباطات الکترونیک در این پژوهش قرار نگرفته‌اند. روش پژوهش پیمایشی است، از ابزار پرسش‌نامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است برای افزایش روایی و اعتبار پرسش‌نامه، ابتدا تعدادی پرسش‌نامه توزیع گردید و ابهامات مربوط با پرسش‌ها مشخص شد، بدین ترتیب تعدادی از پرسش‌ها حذف و تعدادی جایگزین شد و در نهایت بعد از شفاف شدن و رفع ابهام پرسش‌نامه نهایی تهیه و توزیع گردید. از آنجا که پرسش‌نامه این پژوهش بر اساس رتبه بندی مقیاس لیکرت طراحی شده است، برای بررسی اعتبار و همسانی درونی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ ۰.۸۶ می‌باشد که نشانگر اعتبار پرسش‌نامه می‌باشد.

با توجه به نتایج تحقیق مشاهده می‌شود که ارتباطات الکترونیک بر ابعاد ارتباطات سازمانی تأثیرگذار است. این تأثیر بیشتر در افزایش حوزه روابط انسانی در سازمان، افزایش بهره‌وری کارکنان، کاهش تنش در محیط کار، تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، کاهش بوروکراسی اداری و سلسله مراتب سازمانی مشاهده می‌شود. همچنین استفاده از ارتباطات الکترونیک در کاهش زمان تبادل اطلاعات و دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی نقش عمده‌ای داشته است و نیز در ایجاد کانال‌های جدید ارتباطی موفق عمل کرده است. پیش‌گیری از برخی ارتباطات غیر ضروری در هنگام فعالیت و کاهش تنش در محیط کار از دیگر نتایج بکارگیری ارتباطات الکترونیک در سازمان‌ها است.

کلمات کلیدی: ارتباطات الکترونیک، فرآیند ارتباطات سازمانی

مقدمه

در عصری که فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات به عنوان ابزار توانمندسازی اندیشه و در امتداد فکر انسان‌ها هر لحظه در حال تولید و توزیع اطلاعات و برقراری ارتباطات است، به نظر می‌رسد رسالت نهادهای خدمت رسان، تسهیل روابط سازمانی است تا بتواند با توجه به اطلاعاتی که در هر لحظه در دست دارد، بهترین انتخاب‌ها را برای مخاطبان فراهم نموده و راه‌های ترقی و پیشرفت را مهیا سازد. بیش از یک دهه است که در کشور تحلیلگران و طراحان سیستم‌های اداری سعی کرده‌اند فرآیند ارتباطات را در سازمان‌های خود مکانیزه کنند. با توجه به انگیزه مدیریت عالی و امکانات هر سازمان این تلاش‌ها از کمترین سطح تا بالاترین سطح را هدف قرار داده است. در این مدت هزاران نرم‌افزار توسط سازمان‌ها تهیه یا به صورت آماده خریداری شده و میلیاردها تومان بودجه صرف این کار شده است و امروزه تعداد سازمان‌هایی که موفق به راه اندازی ارتباطات الکترونیک شده‌اند کم نیست، البته ناقص بودن نرم‌افزار، خرابی شبکه، کمبود امکانات سخت افزاری و ... ولی واقعیت این است که موارد اشاره شده شرایط لازم برای مکانیزه کردن ارتباطات الکترونیک هستند اما شرایط کافی نیستند. به عبارت دیگر، سازمان‌های زیادی را می‌توان یافت که توان مالی لازم برای تهیه انواع سخت افزار و نرم افزار را داشته و نسبت به تهیه آن اقدام کرده باشند اما در عمل توفیقی در استقرار ارتباطات الکترونیک نداشته‌اند. امروزه پیشرفت فن‌آوری و حرکت دنیای عظیم رایانه با سرعت غیرقابل تصور آن از یک سو و توقعات و نیازهای روزافزون مشتریان و ارباب رجوع در محیط‌های اداری از سوی دیگر، سازمان‌ها را مجبور به استفاده از روش‌های سریع‌تر و ساده‌تری برای انجام عملیات روزمره کرده است. در جوامع امروزی در بیشتر بخش‌های کسب و کار، از فن‌آوری اطلاعات استفاده می‌شود و می‌توان گفت این فن‌آوری بخشی از زندگی روزانه و شخصی افراد شده است. در واقع سیستم‌های اطلاعاتی کارا و یکپارچه که بتوانند همه فعالیت‌ها و وظایف یک سازمان را پوشش دهند، از ابزارهای مفیدی هستند که سازمان‌ها و افراد برای افزایش قابلیت‌های خود، بهبود عملکرد، تصمیم‌گیری بهتر و دستیابی به مزیت رقابتی از آنها استفاده می‌کنند. در واقع در این عصر اطلاعات، دو منبع قدرت یعنی کامپیوترها و ارتباطات، تغییرات فن‌آوری و پیشرفت‌ها را دامن می‌زنند. این پیشرفت‌ها در عرصه اطلاعاتی، امکان دسترسی سریع و آسان را به منابع به اشتراک گذاشته شده سازمان‌ها و شرکت‌ها پدید آورده است و همانند هر پدیده جدید دیگر، با وجود همه منافع و فرصت‌هایی که برای تسریع ارتباطات انسانی دارند، تهدیدات زیادی نیز برای مردم و دولت‌ها به همراه می‌آورند (برن استین، 2006) این امر در کشور ما نمود خود را در مکاتبات داخل سازمان و مکاتبات بین سازمانی بیشتر نشان می‌دهد. هر چند در حالت ایده آل می‌توان امیدوار به مکانیزه کردن فرآیندهای انجام امور در داخل سازمان‌ها و بین سازمان‌های کشور بود اما به نظر می‌رسد، این امر نیازمند رسیدن به حدی از بلوغ در همه سازمان‌هاست که در حال حاضر فاقد آن هستیم.

از این رو مصمم گشتم تا درباره نقش ارتباطات الکترونیک بر فرآیند ارتباطات سازمانی تحقیق و پژوهش نمایم و جواب این سوال را بیابم که آیا استفاده از ارتباطات الکترونیک بر فرآیند ارتباطات سازمانی مؤثر است یا خیر؟

طرح مساله

با به وجود آمدن شبکه‌ی جهانی ارتباطات و اطلاعات موسوم به اینترنت، سرعت زندگی پرشتاب‌تر از پیش شده است. تحول چشمگیر در فن‌آوری ارتباطات در دو دهه اخیر، موجب بروز تحولاتی ژرف در عرصه دیوان سالاری گشته و بسیار نیرومندتر از گذشته انتظارات کارگزاران و ارباب رجوعان را از منظر زمان، هزینه و روش انجام کارها دگرگون ساخته است. از اینرو تأمین رضایت ذینفعان این نظام در سطوح مختلف و نیز مراجعان با نیازها و توقعات گوناگون با روش‌های پیشین دشوار شده و به همین دلیل امروزه بسیاری از سازمان‌ها از سیستم ارتباطات الکترونیک برای تبادل مکاتبات، اطلاع رسانی، دورکاری، دوربانی و غیره استفاده می‌کنند و به دنبال رسیدن به هدف مکاتبات الکترونیک (بدون کاغذ) هستند.

به دنبال فراگیر شدن این سیستم در محدوده سازمانی، ایجاد روشی مکانیزه برای تبادل الکترونیکی مکاتبات بین سیستم‌های مختلف، یک نیاز جدی و اساسی محسوب می‌شود تا ارتباط بین سازمانی را فراهم نماید. ارزش ارتباطات الکترونیکی دسترسی سریع تر آن به اطلاعات نیست، بلکه توانایی آن برای تسهیل ارتباطات و ایجاد تفکر برتر است. با نگاهی به کاربردهای سیستم ارتباطات الکترونیک، مشخص می‌شود که اتوماسیون اداری و روابط عمومی الکترونیک بیشترین کاربرد را در بخش ارتباطات الکترونیک در سازمان‌ها داشته است و این سیستم اکثر حوزه‌های ارتباطی سازمان را در بر گرفته و متحول می‌کند. با استفاده از سیستم‌ها، کلیه مکاتبات اداری و اطلاع رسانی تحت پوشش این نوع ارتباطات قرار می‌گیرند و گستردگی کنونی اتوماسیون اداری، به خارج از این مرادفات نیز کشانده شده است. با کاربرد این سیستم حتی نیازی نیست که جلسات و کنفرانس‌ها به روش سنتی، یعنی جمع شدن فیزیکی افراد در کنار یکدیگر، انجام شود زیرا کنفرانس از راه دور این محدودیت را برطرف کرده است.

ورود ارتباطات الکترونیک به یک سازمان همراه با تحولی عمیق در ارتباطات سنتی و مرسوم سازمان خواهد بود و بسیاری از مرادفات و ارتباطات، مانند ارسال یا ارجاع نامه‌ها، پیام‌های شخصی، اخبار و اطلاعات با صرف کمترین زمان توسط سیستم، امکان پذیر خواهد بود، بنابراین می‌توان این سوال را مطرح نمود که آیا استفاده از اینگونه ارتباطات فرآیند برقراری ارتباطات سازمانی را دستخوش تغییر می‌کند؟

ارتباطات الکترونیک

ارتباطات الکترونیکی ارتباطاتی است که افراد سازمان بدون برقراری ارتباط رودررو و به صورت غیر فیزیکی با هم برقرار می‌کنند. (حسین‌زاده، مجله تدبیر، شماره ۱۴۴)

فرآیند

به مجموعه فعالیت‌های متوالی و مرتبطی که نتیجه خاصی را به وجود می‌آورند گفته می‌شود و به منابع و داده‌های مشخصی برای درست عمل نمودن نیاز دارد. (نیکخو و صیادمنش، ۱۳۸۹، ص ۱۱-۱۷)

ارتباطات سازمانی

فرآیندی است که به وسیله آن سیستمی را برای گرفتن اطلاعات و تبادل معانی به افراد و ارگان‌های مختلف در داخل و خارج سازمان راه اندازی می‌کنند که در آن، ارتباط، ناظر به روابط کاری کارکنان درون یک سازمان می‌باشد.

در یک ارتباط سازمانی چهار ویژگی هدفمندی، ساختارمندی، وظیفه‌مداری و محاط بودن مورد توجه است. سازمان به عنوان یک موجود زنده، هم بر محیط اثر می‌گذارد و هم از آن تاثیر می‌پذیرد و این دیدگاه هر مجموعه را دارای اجزایی می‌داند که وجه اشتراک آنها نظم سلسله مراتبی، وابستگی به یکدیگر و مرزهای نفوذپذیری است. به علاوه، نظام سازمانی دارای فرآیند داده، ستاده و بازخورد است. (نوربرت ونیرا، ۱۹۶۹، ص ۱۱۷)

تعریف سامانه اتوماسیون اداری و آرشیو الکترونیکی اسناد

اتوماسیون اداری مکانیزی است در راستای بهبود بهره‌وری سازمان از طریق اعمال مدیریت اثر بخش و کارا بر مجموعه فعالیت‌های سازمان با بهره‌گیری از موارد ذیل:

- گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح سازمان
- حذف کاغذ از چرخه مکاتبات اداری
- بهبود ارتباطات درون سازمانی
- جستجوی آسان در اطلاعات ذخیره شده

- اعمال کنترل مناسب بر کاربران
- پاسخگویی سریع و به موقع به مراجعان
- ثبت و نگهداری بهینه اطلاعات (گروه آشنا، ۱۳۸۴، ص ۳۳-۳۵)

مبانی نظری

الف - نظریه مرتبط با ارتباطات الکترونیک

۱ - جامعه‌ی شبکه‌ای

شبکه مجموعه‌ای از نقاط اتصال یا گره‌های بهم پیوسته است. نقطه‌ی اتصال یا گره نقطه‌ای است که در آن یک منحنی خود را قطع می‌کند. این که نقطه‌ی اتصال چه چیزی است مشخصاً به نوع شبکه‌های مورد نظر بستگی دارد. شبکه‌ی جریان مالی جهانی از نقاط اتصال بازارهای بورس و مراکز خدمات جانبی پیشرفته‌ی آنها تشکیل شده است و توپولوژی‌ای که شبکه‌ها تعریف می‌کنند این نکته را مشخص می‌سازد که اگر دو نقطه‌ی اتصال به یک شبکه تعلق داشته باشند در آن صورت اتصال فاصله (یا شدت و فراوانی تعامل) بین آن دو نقطه (یا جایگاه اجتماعی) کوتاه‌تر (یا فراوان‌تر، یا شدیدتر) از زمانی است که این دو نقطه به یک شبکه تعلق نداشته باشند. از سوی دیگر، در درون یک شبکه‌ی خاص فاصله‌ای میان جریان‌ها وجود ندارد و یا فاصله بین نقاط اتصال یکسان است. بنابراین، فاصله‌ی (فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی) یک نقطه یا جایگاه از صفر (برای هر یک از گره‌های شبکه) تا بی‌نهایت (برای هر نقطه‌ی خارج از شبکه) متغیر است. حضور در شبکه یا حذف از آن، و معماری روابط بین شبکه‌ها که توسط تکنولوژی‌های اطلاعات که با سرعت نور عمل می‌کنند انجام می‌گیرد، پیکربندی فرایندها و کارکردهای مسلط جوامع ما را تعیین می‌کنند. (کاستلز، ۱۳۸۵، ص ۵۴۴)

ب - نظریه مرتبط با سازمان

۱- اثربخشی سازمانی

نظریه اثربخشی سازمانی موضوعی اصلی در نظریه‌های سازمانی است و یکی از ملاک‌های ارزیابی عملکرد سازمانی به شمار می‌رود. این نظریه توسط صاحب نظر بلندمرتبه مدیریت، پیتر دراگر ۱۹۷۴ مطرح شد و او معتقد بود، اثربخشی سازمانی عبارت از میزانی است که یک سازمان با استفاده از منابع خاص و بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیرضروری اعضا و جامعه خود، اهدافش را برآورده می‌کند. (نجف بیگی، ۱۳۸۵، ص ۹۸).

معیارها و مقیاس‌های اثربخشی سازمانی

- کمپل در دهه ۱۹۶۰ و اوایل دهه ۱۹۷۰ تحقیقات وسیعی در مورد اثربخشی سازمانی انجام داد که منجر به ارائه معیارهای سی‌گانه متفاوتی شد. این معیارها عبارتند از:
۱. اثربخشی کلی؛ یک نوع ارزیابی کلی است که تا حد زیادی از معیارهای متعددی بهره می‌جوید. معمولاً از طریق ترکیب نمودن اسناد عملکرد گذشته یا به‌دست آوردن ارزیابی‌های کلی و یا از طریق قضاوت‌های اشخاص بصیر و مطلع نسبت به عملکرد سازمان، اندازه‌گیری می‌شود.
 ۲. بهره‌وری؛ بهره‌وری یعنی توانایی در به‌کارگیری مقدار کمتری از نیروی کار و سایر مواد مصرفی و تولید یا ارائه خدمات بیشتر است.
 ۳. کارایی؛ نسبتی است که مقایسه‌ای را بین برخی از جنبه‌های عملکرد واحد با هزینه‌های متحمل شده جهت تحقق آن نشان می‌دهد.
 ۴. سود؛ مبلغ درآمد حاصل از فروش منهای کل هزینه و تعهدات، ایجاد شده است. معمولاً نرخ برگشت سرمایه و درصد بازدهی فروش کل را می‌توان معادل سود دانست.

۵. کیفیت؛ کیفیت عبارت است از آماده بودن خدمت یا کالا برای استفاده‌کننده که خود نیازمند کیفیت طراحی، انطباق، در دسترس بودن و مناسب بودن مکان ارائه خدمت است.
۶. حوادث؛ میزان سوانحی که حین کار اتفاق می‌افتد و اتلاف وقت را موجب می‌شود.
۷. رشد؛ به‌وسیله افزایش در متغیرهایی نظیر کل نیروی کار، ظرفیت کارخانه، دارایی‌ها، میزان فروش و سود و سهم بازار نشان داده می‌شود.
۸. میزان غیبت در کار؛ تعریف معمولی از غیبت، اشاره به غیبت‌های غیر موجه دارد؛ اما علاوه‌براین، تعاریف متعددی از غیبت وجود دارد.
۹. جابه‌جایی در کار (ترک خدمت)؛ عبارت است از ترک خدمت اختیاری کارکنان از سازمان.
۱۰. رضامندی شغلی؛ شامل احساس‌ها و نگرش‌های هرکس نسبت به شغلش می‌شود.
۱۱. انگیزش؛ حالتی درونی است که انسان را به انجام فعالیت خاصی ترغیب می‌کند.
۱۲. روحیه؛ به‌عنوان پدیده‌ای گروهی که متضمن تلاش مضاعف، یکی شدن اهداف فرد و سازمان و ایجاد تعهد و احساس تعلق است، مدنظر قرار می‌گیرد.
۱۳. کنترل؛ کنترل، فعالیتی است که ضمن آن، عملیات پیش‌بینی‌شده با عملیات انجام‌شده مقایسه می‌شوند و در صورت وجود اختلاف و انحراف بین آنچه باید باشد و آنچه هست، به رفع و اصلاح آنها اقدام می‌شود.
۱۴. انسجام / تعارض؛ انسجام به‌عنوان اینکه، افراد در سازمان همدیگر را دوست داشته باشند، باهم خوب کار کنند و ارتباطات همه‌جانبه و باز باهم داشته باشند.
۱۵. انعطاف‌پذیری / انطباق؛ انطباق و انعطاف‌پذیری به توانایی یک سازمان برای تغییر رویه‌های استاندارد عملیاتی خود در پاسخ به تغییرات محیطی سازمان برمی‌گردد.
۱۶. برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری؛ به میزانی که یک سازمان به‌طور اصولی و منظم گام‌هایی را که در آینده باید بردارد، مشخص می‌سازد و خود را درگیر رفتار هدف‌گذاری شده می‌کند، اشاره دارد.
۱۷. اجماع در هدف؛ جدای از تعهد واقعی به اهداف سازمانی، اجماع هدف، به میزانی که همه افراد یک سازمان، هدف واحدی را برای سازمان خود متصورند، برمی‌گردد.
۱۸. سازگاری نقش و هنجار؛ به حد و حدودی که اعضای سازمان در خصوص موضوعاتی از قبیل نگرش‌های مساعد نسبت به سرپرستی، انتظارات نقش، روحیه و الزامات نقش توافق دارند، اشاره می‌کند.
۱۹. مهارت‌های ارتباطی مدیریتی؛ به سطوح مهارت‌هایی که مدیران در ارتباط با سرپرستان، زیردستان و همکاران خود در قالب ارائه حمایت‌های مختلف، یا تسهیل تعاملات سازنده و مفید و ایجاد اشتیاق برای تحقق اهداف و عملکرد عالی به‌کار می‌گیرند، اشاره دارد.
۲۰. مهارت‌های انجام وظیفه مدیریتی؛ به سطوح مهارت‌های کلی اشاره دارد که مدیران سازمان ورهبران گروه‌ها برای تحقق وظایف سازمانی لازم دارند و مهارت‌هایی که مدیران در هنگام تعامل با اعضا سازمان به‌کار می‌برند، در این مقوله قرار نمی‌گیرد.
۲۱. مدیریت اطلاعات و ارتباطات؛ کارآیی، صحت و دقت در تجزیه و تحلیل اطلاعات مهم برای اثربخشی سازمانی است.
۲۲. آمادگی؛ قضاوت کلی در خصوص این احتمال که سازمان خواهد توانست، برخی از وظایف جدیدی که از آن خواسته می‌شود، به‌طور موفقیت‌آمیز انجام دهد.
۲۳. بهره‌برداری از محیط؛ میزان یا حدی که سازمان به‌طور موفقیت‌آمیز با محیط خود در تعامل بوده و منابع با ارزش و کمیاب مورد نیاز خود را به دست می‌آورد.

۲۴. ارزیابی به‌وسیله پدیده‌های خارجی؛ ارزیابی راجع به سازمان یا واحد که به وسیله افراد و سازمان‌های موجود در محیط صورت می‌گیرد.
۲۵. ثبات؛ حفظ و نگهداری ساختار، بخش‌های کارکردی سازمان و منابع مورد نیاز آن‌ها در طی زمان، به ویژه در دوره‌های حساس زمانی به ثبات سازمان اشاره دارد.
۲۶. ارزش منابع انسانی؛ نوعی معیار ترکیبی که به ارزش کلی اعضا سازمان بر می‌گردد و در قالب ترازنامه یا حسابداری بیان می‌شود.
۲۷. مشارکت و نفوذ مشترک؛ میزان یا حدی که افراد، در درون سازمان در اتخاذ تصمیماتی که مستقیماً بر کار و سرنوشت آنها تأثیر می‌گذارد، مشارکت دارند.
۲۸. تأکید بر آموزش و توسعه؛ منظور از آموزش و توسعه، افزایش توانایی‌های تخصصی و مهارت کارکنان در انجام وظایف محوله و به فعلیت درآوردن پاره‌ای از توانایی‌های بالقوه آنهاست.
۲۹. تأکید بر موفقیت؛ قیاسی است بین نیاز فردی برای رسیدن به موفقیت و ارزشی که سازمان، برای تحقق اهداف جدید عمده خود قائل است (نجف بیگی ۱۳۸۵، ص ۱۰۳-۱۰۴).
۳۰. نهادینه کردن اهداف سازمانی؛ بر پذیرش اهداف سازمانی اشاره داشته و بر این باور است که اهداف سازمانی صحیح و درستند. (رابینز، ۱۳۸۱، ص ۴۹-۵۲).

روش پژوهش

روش انجام پژوهش پیمایشی می‌باشد که از ابزار پرسش‌نامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است. جامعه آماری در این تحقیق کارمندان سازمان بازرسی شهرداری تهران به تعداد ۳۰۰ نفر هستند. البته تعداد ۲۰ نفر بعلت عدم استفاده از ارتباطات الکترونیک در این پژوهش قرار نگرفته‌اند. همچنین در پژوهش حاضر پس از جمع‌آوری اطلاعات، با استفاده از نرم افزار SPSS داده‌های به دست آمده، در دو سطح توصیفی و استنباطی به تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده پرداخته شده است.

فرض پژوهش

فرضیه اصلی: ارتباطات الکترونیک بر فرآیند ارتباطات سازمانی نقش دارد.
فرضیه‌های فرعی:

۱. استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش روابط انسانی می‌شود.
۲. استفاده از ارتباطات الکترونیک بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد.
۳. استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش تنش در محیط کاری خواهد شد.
۴. استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر می‌شود.
۵. استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش سلسله مراتب سازمانی و بوروکراسی اداری می‌شود.

پرسش‌های پژوهش

۱. آیا با استفاده از ارتباطات الکترونیک روابط انسان کاهش می‌یابد؟
۲. آیا استفاده از ارتباطات الکترونیک بر بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد؟
۳. آیا استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش تنش در محیط کاری خواهد شد؟
۴. آیا استفاده از ارتباطات الکترونیک به تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر می‌انجامد؟
۵. آیا استفاده از ارتباطات الکترونیک سلسله مراتب سازمانی و بوروکراسی اداری کاهش می‌دهد؟

یافته‌ها

- استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش روابط انسانی می‌شود.

جدول ۱. کاهش روابط انسانی با استفاده از ارتباطات الکترونیک

فرآوانی مشاهده شده	فرآوانی مورد انتظار	تفاوت دو فرآوانی مشاهده شده و مورد انتظار	آزمون حسن انطباق خی دو
کاملاً موافق	۱۳	۵۶	کا اسکوتر
موافق	۲۸	۵۶	۱۸۳.۹۶۴
بینابین	۱۰۴	۵۶	درجه آزادی
مخالف	۱۱۸	۵۶	۴
کاملاً مخالف	۱۷	۵۶	سطح معنی داری
جمع	۲۸۰		۰

با توجه به اینکه سطح معنی داری برابر با صفر ($\text{Sig} = 0$) است و این مقدار کمتر از یک صدم می‌باشد لذا با ۹۹ درصد اطمینان و یک درصد خطا بین فرآوانی مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت معنی داری وجود دارد؛ لذا با توجه به نظرهای پاسخگویان فرض پژوهش رد می‌شود به این معنی که استفاده از ارتباطات الکترونیک روابط انسانی را کاهش نمی‌دهد.

- استفاده از ارتباطات الکترونیک بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد.

جدول ۲. افزایش بهره‌وری کارکنان با استفاده از ارتباطات الکترونیک

فرآوانی مشاهده شده	فرآوانی مورد انتظار	تفاوت دو فرآوانی مشاهده شده و مورد انتظار	آزمون حسن انطباق خی دو
کاملاً موافق	۱۰۸	۵۶	کا اسکوتر
موافق	۱۴۲	۵۶	۳۹۷.۸۹۳
بینابین	۲۲	۵۶	درجه آزادی
مخالف	۷	۵۶	۴
کاملاً مخالف	۱	۵۶	سطح معنی داری
جمع	۲۸۰		۰

با توجه به اینکه سطح معنی داری برابر با صفر ($\text{Sig} = 0$) است، لذا با ۹۹ درصد اطمینان و یک درصد خطا بین فرآوانی مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت معنی داری وجود دارد؛ بنابراین با توجه به نظرهای آرایه شده فرض پژوهش تأیید می‌شود به این معنی که استفاده از ارتباطات الکترونیک بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد.

- استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش تنش در محیط کاری خواهد شد.

جدول ۳. کاهش تنش در محیط کاری با استفاده از ارتباطات الکترونیک

فرآوانی مشاهده شده	فرآوانی مورد انتظار	تفاوت دو فرآوانی مشاهده شده و مورد انتظار	آزمون حسن انطباق خی دو
کاملاً موافق	۵۱	۵۶	کا اسکوتر
موافق	۱۴۰	۵۶	۱۸۱.۰۷۱
بینابین	۵۳	۵۶	درجه آزادی
مخالف	۲۷	۵۶	۴
کاملاً مخالف	۹	۵۶	سطح معنی داری
جمع	۲۸۰		۰

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برابر با صفر ($\text{sig} = 0$) می‌باشد و این مقدار کمتر از یک صدم می‌باشد لذا با ۹۹ درصد اطمینان و یک درصد خطا بین فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت معنی‌داری وجود دارد بنابراین با توجه به نظرهای ارایه شده فرض پژوهش تأیید می‌شود به این معنی که استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش تنش در محیط کاری خواهد شد.

- استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر می‌شود.

جدول ۴. تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر با استفاده از ارتباطات الکترونیک

آزمون حسن انطباق خی دو	تفاوت دو فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار	فراوانی مورد انتظار	فراوانی مشاهده شده	
کا اسکوتر ۶۸.۱۷۱	-۲۵	۷۰	۴۵	کامل موافق
درجه آزادی	۱۵	۷۰	۸۵	موافق
۳	۴۹	۷۰	۱۱۹	بینابین
سطح معنی‌داری	-۳۹	۷۰	۳۱	مخالف
۰			۲۸۰	جمع

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برابر با صفر ($\text{sig} = 0$) است و این مقدار کمتر از یک صدم می‌باشد (۹۹ درصد اطمینان) با یک درصد خطا بین فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت معنی‌داری وجود دارد و با توجه به نظرهای پاسخگویان فرض پژوهش تأیید می‌شود به این معنی که استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر می‌شود.

- استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش سلسله مراتب سازمانی و بوروکراسی اداری می‌شود.

جدول ۵. کاهش سلسله مراتب سازمانی و بوروکراسی اداری با استفاده از ارتباطات الکترونیک

آزمون حسن انطباق خی دو	تفاوت دو فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار	فراوانی مورد انتظار	فراوانی مشاهده شده	
کا اسکوتر ۱۲۸.۳۹۳	۱۵	۵۶	۷۱	کامل موافق
درجه آزادی	۶۴	۵۶	۱۲۰	موافق
۴	-۱۲	۵۶	۴۴	بینابین
سطح معنی‌داری	-۱۸	۵۶	۳۸	مخالف
۰	-۴۹	۵۶	۷	کامل مخالف
			۲۸۰	جمع

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برابر با صفر ($\text{sig} = 0$) است و این مقدار کمتر از یک صدم می‌باشد لذا با ۹۹ درصد اطمینان و یک درصد خطا بین فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت معنی‌داری وجود دارد؛ لذا با توجه به نظرهای ارایه شده فرض پژوهش پذیرفته می‌شود به این معنی که استفاده از ارتباطات الکترونیک سبب کاهش سلسله مراتب سازمانی و بوروکراسی اداری می‌شود.

نتیجه گیری

با توجه به نظریه جامعه اطلاعاتی درک ارتباطات در دوران معاصر نیاز به آشنائی با فن‌آوری‌های ارتباطات و اطلاعات، روند توسعه آنها و تأثیر آنها بر جامعه، سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی دارد.

اهمیت ارتباطات الکترونیک، از طریق شبکه‌های رایانه‌ای و دیگر وسایل ارتباطی است که با کنش متقابل به طور روزافزون در سطح جهان در حال افزایش است. آنچه در حال حاضر نیاز است و ارتباطات الکترونیک به ما ارائه می‌کند روش‌هایی بهتر برای تبادل اطلاعات، تعامل ارتباطات، پردازش، معنا بخشی به اطلاعات و خلق دوباره آنها است. به هر حال می‌توانیم انتظار داشته باشیم همانند تمامی شکل‌های ارتباطات، ارتباطات الکترونیکی، بر محور دانش، جامعه، ارزیابی عملکرد و کاربران بیان شود. آنچه در امر ارتباطات مهم است نقش این فن‌آوری‌ها در فرآیند ارتباطات الکترونیک است.

با توجه به نتایج تحقیق مشاهده می‌شود که ارتباطات الکترونیک بر ابعاد ارتباطات سازمانی تأثیرگذار است. این تأثیر بیشتر در افزایش حوزه روابط انسانی در سازمان، افزایش بهره‌وری کارکنان، کاهش تنش در محیط کار، تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، کاهش بوروکراسی اداری و سلسله مراتب سازمانی مشاهده می‌شود. همچنین استفاده از ارتباطات الکترونیک در کاهش زمان تبادل اطلاعات و دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی نقش عمده‌ای داشته است و نیز در ایجاد کانال‌های جدید ارتباطی موفق عمل کرده است. پیش‌گیری از برخی ارتباطات غیر ضروری در هنگام فعالیت و کاهش تنش در محیط کار از دیگر نتایج به کارگیری ارتباطات الکترونیک در سازمان‌ها است.

براساس نظریه اثربخشی سازمانی کاربران می‌توانند با استفاده از ارتباطات الکترونیک بر مباحث تمرکز نموده، آنها را به دقت پیگیری کرده و آن را به طور ملموس‌تر دریافت دارند. همچنین می‌توانند بارها و بارها و در هر زمانی طرح و ایده خود را مطرح سازند و با ارتقاء کارآیی و اثربخشی در حوزه‌های مختلف سازمانی، موجب افزایش بهره‌وری کارکنان، کاهش تنش در محیط کار، تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر شود.

ارتباطات الکترونیک هر چند امکانات و منابع بیشتری را در اختیار کارکنان قرار می‌دهد اما به دلیل آنکه این گروه به نوعی از فعالیت‌های فیزیکی روزمره در محیط دور می‌مانند، تا اندازه‌ای مشکل آفرین خواهد شد و در حقیقت زمانی که یک کارمند پشت رایانه می‌نشیند مجبور به برقرار کردن ارتباط از راه‌های مجازی است این موضوع می‌تواند تأثیرات نامطلوب جسمی و روانی بر ذهن و روح کاربران در دراز مدت بگذارد.

آنچه برای توسعه ارتباطات الکترونیک در سازمان‌ها لازم است ایجاد بسترهای ارتباطی و مخابراتی و بسط آنها برای پیاده سازی سازمان الکترونیک است، در حقیقت در پله نخست یک شبکه پر قدرت ارتباطی برای رد و بدل کردن اطلاعات بین سازمان‌ها و کاربران ضروری است. بنابراین اساسی‌ترین عامل تعیین کننده وجود زیرساخت مناسب مخابراتی و ارتباطی به همراه پهنای باند وسیع است. ارتباطات الکترونیک برتری‌های متعددی نسبت به ارتباطات سنتی دارند نخست اینکه ابزارهای ارتباطاتی باکارمندان و کاربران مانوس است چرا که هرم سنی اکثریت جامعه کار جوان بوده و بیشترین درصد استفاده کنندگان از اینترنت و رایانه را تشکیل می‌دهند.

در چنین شرایطی استفاده از ارتباطات الکترونیک بوسیله اینترنت و از طریق رایانه تأثیر مثبتی بر کاربران می‌گذارد و از طرف دیگر اتصال مستقیم به شبکه جهانی اینترنت ابزار مناسبی را در اختیار کارکنان قرار می‌دهد تا آنها بتوانند با به‌کارگیری منابع مرجع بر روی شبکه اینترنت و سایت‌های مختلف در جهت ارتقاء دانش و آگاهی‌های خودگام بردارند.

بنابراین در مجموع می‌توان گفت که استفاده از ارتباطات الکترونیک تأثیرات مثبتی بر حوزه ارتباطات سازمانی داشته است.

با توجه به بررسی‌های انجام شده مشخص شد، میزان مشارکت کارکنان در استفاده از ارتباطات الکترونیک بدلیل استقرار فن‌آوری‌های نوین ارتباطی و جمعیت جوان شاغل، از مشارکت بالایی برخوردار بود (۴۶ درصد کاربران بیشتر از ۲۴۱ دقیقه از ارتباطات الکترونیک استفاده می‌کنند).

مزایا استفاده از ارتباطات الکترونیک:

- افزایش بهره‌وری کارکنان در سازمان
- کاهش تنش در محیط کاری
- تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر
- کاهش بوروکراسی اداری و سلسله مراتب سازمانی
- عدم کاهش روابط میان فردی
- افزایش خدمت رسانی
- آگاهی مدیران از چرخه گردش اطلاعات و مکاتبات
- ایجاد انگیزه در کارکنان برای ارتقاء دانش و آگاهی
- دسترسی سریع کارمندان به دنیای اطلاعات برون سازمانی
- مذاکره و ملاقات حضوری با مدیران بالادستی بدون گرفتن وقت قبلی
- ارسال پیام‌های شخصی و فوری به مدیران ارشد سازمان
- از بین رفتن انحصار اطلاعات سازمانی در دست گروهی خاص در ادارات
- افزایش ایمنی و حفاظت در مکاتبات اداری
- اجرای ضوابط اداری به جای روابط شخصی
- اختصاص کار تابل الکترونیک برای کاربران با نام کاربری و رمز عبور
- ارجاع نامه‌ها، پیوست‌ها و مدارک بایگانی شده به کار تابل الکترونیکی کاربران
- بایگانی خودکار مکاتبات و سایر اسناد و مدارک پس از سیر اداری آنها
- امکان گزارش‌گیری متنوع و سریع، با مشخصات در خواستی به تفکیک دوره‌های زمانی

معایب استفاده از ارتباطات الکترونیک:

- مسئله امنیت سیستم و شبکه
- دستیابی سودجویان به اطلاعات مالی و غیره
- اختلال در برنامه کاری سازمان در صورت خرابی سیستم و نارسایی در شبکه‌های ارتباطی
- خطر تغییر محتوا و از کار انداختن سرویس توسط هکرها
- مشکلات و هزینه‌های به روز بودن با فن‌آوری‌هایی که به سرعت پیشرفت می‌کنند
- بروز اختلال به سبب پهنای باند محدود و سرعت پایین دسترسی به اینترنت
- واکنش و مقاومت مدیران و کارمندان در برابر این شیوه ارتباطی
- عدم برابری کارمندان از لحاظ سواد و دانش استفاده از فن‌آوری‌ها و در نتیجه ایجاد مشکل در ایجاد وحدت رویه کاری
- تجربه کم نسبت به این روش از ارتباطات در سطح ادارات و سازمان‌ها
- وجود عوامل متعددی که می‌تواند سبب پراکندگی ذهنی کارمندان و خروج آنها از فضای اداری شود (جذابیت های کاذب و گرایش تفننی).
- کاهش تحرک، بویژه فعالیت‌های فیزیکی کار کارمندان
- افزایش ساعات کار کارکنان با رایانه که موجب خستگی مفرط چشمی و دیگر اعضای بدن در آنان می‌شود.
- به دلیل کاهش مرز زندگی کاری و زندگی شخصی امکان افزایش استرس در بین کارمندان و خانواده‌هایشان وجود خواهد داشت.

- تفاوت‌های فرهنگی در میان کارمندان
- عدم امنیت اخلاقی در اینترنت که از لحاظ مسائل و شرایط مذهبی در ایران شدیداً مورد توجه مسئولان و خانواده‌هاست.
- عدم توانایی در مرزبندی بین اطلاعات محرمانه و اطلاعاتی که باید در دسترس شهروندان و بنگاه‌های اقتصادی قرار گیرد.

عوامل موثر در توسعه ارتباطات الکترونیک:

- ایجاد احساس نیاز به استقرار ارتباطات الکترونیک در سازمان‌ها
- انتخاب الگوی مناسب با فن‌آوری‌های نوین کشور
- توسعه مناسب زیر ساخت‌های ارتباطی و اطلاعاتی در زمینه ICT
- راه‌اندازی خطوط پر سرعت اینترنت و شبکه‌های مطمئن مخابراتی
- آموزش نرم افزاری و سخت افزاری به کارجویان برای استفاده از ارتباطات الکترونیک
- آموزش مدیران برای بازاندیشی دیدگاه سنتی در خصوص حضور فیزیکی کارکنان در محیط کار
- آموزش خانواده‌ها برای تغییر دیدگاه سنتی درباره خروج اجباری از خانه بمنظور کسب روزی
- ایجاد باور در کارکنان در خصوص امنیت شغلی دائمی در صورت استفاده از ارتباطات الکترونیک

منابع

- حسین زاده، علی. دنیای الکترونیکی و بازنگری در رفتار سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۳۸۳، ۱۴۴.
- رابینز، استیفن پی. تئوری سازمان: ساختار، طراحی، کاربردها، ترجمه: سیدمهدی الوانی، تهران: صفار، ۱۳۸۱
- رستمخانی، محمدرضا، مقاله بهره‌وری چیست، سایت 2006.mrr، ۱۳۸۵.
- رستمی، علی. ارتقای سلامت اداری، مجموعه مقالات همایش روز جهانی گمرک، نشر دبیرخانه همایش، ۱۳۸۸.
- کاستلز، مانوئل. عصر اطلاعات: اقتصاد، جامعه و فرهنگ (جلد اول، ظهور جامعه شبکه‌ای)، ترجمه: احد علیقلیان، افشین خاکباز، حسن چاوشیان، تهران: انتشارات طرح نو، ۱۳۸۵.
- کمیته تدوین استانداردهای حسابداری دولتی، پیش نویس استاندارد حسابداری دولتی عناصر صورت‌های مالی، سایت تازه‌های حسابداری، ۱۳۹۰.
- گروه آشنا. دولت الکترونیک، تهران: ناشر دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی، ۱۳۸۴.
- معتمد نژاد، کاظم. جامعه اطلاعاتی اندیشه‌های بنیادی، دیدگاه‌های انتقادی و چشم‌اندازهای جهانی، تهران: انتشارات میراث قلم، ۱۳۸۹.
- نجف بیگی، رضا. سازمان و مدیریت، تهران: معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۸۵.
- نصیری، فخرالسادات. سلامت سازمانی (تعاریف، مفاهیم، نظریه‌ها)، همدان: نشر چنار، ۱۳۹۰.
- نیکخو، حمیدرضا؛ صیادمنش، شیده. فرآیندهای سازمانی، تهران: انتشارات فرهنگ سبز، ۱۳۷۲.
- وینر، نوربرت. استفاده انسانی از انسانها: سیبرنتیک و جامعه، ترجمه: مهرداد ارجمند، تهران: انتشارات آموزش انقلاب اسلامی، ۱۳۸۹.
- Bernstein, Gala, The paradoxes of Technological diffusion ; Genetic Discrimination & Internet privacy : university of Connecticut, 2006
- Albers, Henry H: Principles of Management: a modern approach, 4th ed, willely & sons, 1984
- Berger, C. R. and H. Chaffee. communication Science, Newbury Park, Calif: Sage, 1987.
- Berlo, David, The Process of communication, Michigan state university, New York: Rinehart and winston, 1960.