



تأثیر فن آوری بر ارتباطات سازمانی

محمد صادق داد مهر

مقدمه

ارتباطات موثر نه تنها کلید فتح تمام درهای بسته در جهان است، بلکه فعالیتی اجتناب ناپذیر و الزام آور برای زندگی فردی، گروهی و سازمانی در تمام جوامع بشری است. در سازمان های امروزی، نظریه پردازان و مدیران با تجربه از سال ها پیش به این حقیقت دست یافته اند که ارتباط مؤثر عامل دستیابی آنها به اهداف سازمانی، بالا رفتن میزان بهره وری و رضایت مندی کارکنان و ذی نفع های راهبردی است. از جمله عواملی که در حال حاضر به طور چشمگیری اثر بخشی ارتباطات سازمانی را تحت تأثیر قرار داده است، فن آوری اطلاعات است. امروزه دنیای سازمان ها در حال تغییر

بوده و تنها موضوع ثابت و دائمی، همان تغییر است. گواهی بهتر از انقلاب اینترنت نیز بر این مدعا وجود ندارد. اینترنت، سازمان های تجاری و اداری و روش های سازماندهی عملیات را دستخوش تغییر و تحول اساسی کرده است.

لذا با امعان نظر به این مهم که در حال حاضر گسترش امواج سهمگین فن آوری اطلاعات، سواحل فضای کاری و ارتباطات اکثر سازمان ها را درنوردیده است و همچنان با شدت هر چه تمامتر و با ابعاد گسترده تر در سطح جهان در حال پیشروی است، این تحقیق بنا دارد در حد امکان به چگونگی تأثیر فن آوری بر ارتباطات سازمانی بپردازد.

ضرورت و اهمیت موضوع تحقیق

امروزه محیط‌های کسب و کار با چالش‌های گوناگونی از قبیل گسترده شدن تعاملات درونی و برونی سازمان، با نیاز بر ارتباط بیشتر واحدهای سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها و ... مواجه اند.

مدیران سازمان‌ها نیاز دارند که با سرعت و دقت بیشتری بر نحوه انجام دادن امور نظارت و پیگیری کنند. تعاملات روزمره سازمان و حجم تبادل اطلاعات در دوره‌های کاری فشرده به اندازه‌ای افزایش پیدا می‌کند که انجام دادن و پیگیری آنها به صورت دستی و سنتی در عمل خارج از توان نیروی انسانی است و ممکن است با مشکلات زیادی همراه باشد. در سال‌های اخیر پیشرفت فن‌آوری اطلاعات و شاخه‌های وابسته به آن، راه‌حل‌های مختلفی را فراروی محیط‌های اداری و تجاری و ... قرار داده است.

در این میان سیستم‌های اطلاعات از مهمترین و کارآترین راه‌حل‌ها برای تسهیل، کنترل و نظارت بر ارتباطات و گردش اطلاعات در سازمان‌ها است. بی‌تردید ضرورت و اهمیت پرداختن به موضوع تأثیر فن‌آوری بر ارتباطات سازمانی که از موضوع‌های بسیار مهم و مطرح در سازمان‌های امروزی است، بر هیچ کس پوشیده نیست.

تعریف (ریشه‌شناسی)

واژه فن‌آوری اطلاعات (information technology) را اولین بار «لویت و وایزler» (Leavit and whisler) در سال ۱۹۵۸ برای نقش رایانه در پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌ها و پردازش اطلاعات در سازمان به کار برد (زرگر، ۱۳۸۳: ۱۶). از فن‌آوری اطلاعات برداشت‌ها و تعریف‌های مختلف و متفاوتی شده است که برخی از آنها به شرح زیر است:

– «فن‌آوری اطلاعات» شامل هر گونه تجهیزات، سیستم یا زیرسیستم‌هایی از تجهیزات است که به طور خودکار برای دستیابی، ذخیره‌سازی، دست‌کاری، مدیریت، کنترل، نمایش، تغییر، مبادله یا دریافت داده‌ها یا اطلاعات به وسیله موسسات اجرایی به کار گرفته می‌شوند (روس و دیگران، ۲۰۰۵: ۲۴) (Ross and others).

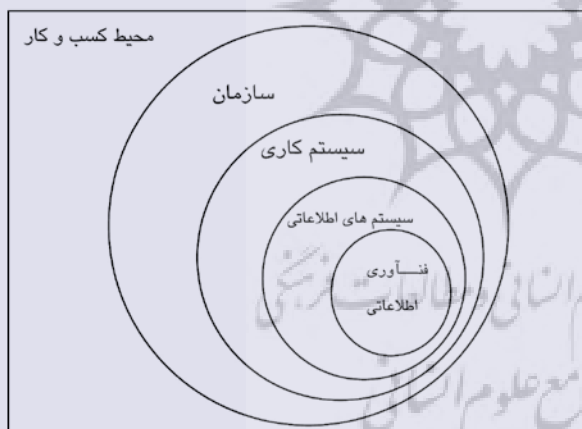
– «فن‌آوری اطلاعات» ترکیبی از نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای رایانه‌ای، ارتباطات از راه دور، اینترنت و فناوری‌های ارتباطی دیگر است (مرکاد و دیگران، ۲۰۰۶: ۱۷) (Mercader and others).

به نظر کوراک (Korak) (۱۹۹۶) «فن‌آوری اطلاعات» شامل سیستم‌های رایانه‌ای از قبیل اجزای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تجهیزات ارتباطی و سیستم‌های مدیریت پایگاه داده و غیره است. این به معنای آن است که این سیستم‌ها چندین وظیفه دارند، که عبارتند از: وظیفه فیزیکی (تبدیل پردازش‌های بدون ساختار به پردازش تکراری)، وظیفه جغرافیایی (ایجاد ارتباطات سریع در فاصله‌های دور)، وظیفه خودکاری (کاهش نیروی کار)، وظیفه تحلیلی (به‌کارگیری روش‌های تحلیلی پیچیده)، وظیفه اطلاعاتی (پردازش تعداد زیادی از اطلاعات)، وظیفه تربیتی (امکان کار همزمان بر روی چندین وظیفه)، وظیفه مدیریت دانش (کسب و توزیع دانش)، وظیفه ردیابی (امکان دنبال کردن داده‌ها و ستاده‌ها) و وظیفه واسطه‌زدایی (ارتباط برقرار کردن بین گروه‌ها که قبلاً این ارتباط از طریق واسطه‌ها برقرار می‌شد) (پینتلن، ۱۹۹۹: ۱۰) (Pintelon)

با توجه به تعاریف مختلف ارائه شده از «فن‌آوری اطلاعات»، دو دیدگاه کلی در مورد آن وجود دارد. براساس دیدگاه اول، «فن‌آوری اطلاعات» زیرمجموعه‌ای از سیستم‌های اطلاعاتی محسوب می‌شود. براساس این دیدگاه، سیستم‌های اطلاعاتی شامل سخت‌افزارها، نرم‌افزارها، پایگاه داده‌ها و فن‌آوری‌های اطلاعاتی است. در حالی که در دیدگاه دوم، «فن‌آوری اطلاعات» مترادف و هم‌عرض با سیستم‌های اطلاعاتی بوده و حتی ممکن است مفهوم آن از مفهوم سیستم‌های اطلاعاتی گسترده باشد. براساس دیدگاه دوم، فن‌آوری اطلاعات ممکن است شامل سیستم‌های اطلاعاتی مختلف، کاربران و مدیران آنها باشد (توربان و دیگران، ۲۰۰۲: ۲۲) (Turban). در این تحقیق دیدگاه نوع اول، مد نظر قرار گرفته است، به طوری که فن‌آوری اطلاعات شامل ترکیبی از نرم‌افزارها، سخت‌افزارهای اینترنت، اینترنت و اکسترانت و دیگر فن‌آوری‌های ارتباطی در نظر گرفته می‌شود و کارکرد این سیستم‌ها را امکان‌پذیر می‌سازد.

براساس یک دید سیستمی می‌توان چنین بیان کرد که فن‌آوری‌های اطلاعاتی زیرمجموعه سیستم‌های اطلاعاتی و سیستم‌های اطلاعاتی زیرمجموعه سیستم‌های کاری و سیستم‌های کاری زیرمجموعه سازمان و سازمان زیرمجموعه محیط کسب و کار است (سرمک و دیگران، ۱۳۸۷: ۲۸).

شکل ۱: ارتباط بین سیستم‌ها و فن‌آوری‌های اطلاعاتی و سیستم‌های کاری



سیستم کاری در واقع همان سیستم اجتماعی است که در آن افراد ضمن همکاری با یکدیگر در راستای تحقق اهداف فعالیت می‌کنند. سازمان شامل مجموعه‌ای از سیستم‌های کاری مرتبط به هم است و محیط کسب و کار شامل خود سازمان و هر عامل دیگری است که بر عملکرد یا موفقیت سازمان تأثیر می‌گذارد.

سازمان الکترونیکی (e-organization) یک سازمان انتفاعی یا غیرانتفاعی است که از اینترنت، اینترنت، اینترنت خصوصی و مخصوص یک سازمان) و اکسترانت (اینترنت‌های توسعه یافته که تنها به وسیله کارکنان منتخب و افراد خارجی دارای مجوز «اختیار» قابل دسترسی است) برای تسهیل فعالیت‌ها و ارتباطات سازمانی خود استفاده می‌کند. در شکل ۲ سازمان A

عبارت است از راه هایی که سازمان ها ارتباطات را ایجاد می کنند، یا برعکس، ارتباطات، سازمان ها را به وجود می آورند و یا هر دو به طور مشترک یکدیگر را شکل می دهند.

۳) رویکرد برابری:

این رویکرد سازماندهی و ارتباطات را پدیده ای واحد می داند که به شیوه های مختلفی بیان شده اند. یعنی ارتباطات، سازماندهی است و سازماندهی، ارتباطات است و هر دو فرآیند هم شکل هستند.

بحث در زمینه رابطه میان سازماندهی و ارتباطات، استعاره هایی را که ما برای تشریح و توضیح سازمان به کار می بریم، می طلبد. براساس این رویکرد، سازمان در نقش تصویر یا موضوع اساسی و ارتباطات به منزله زمینه یا موضوع ثانویه فرض می شود. بنابراین:

تصور سنتی از سازمان تحت نفوذ روابطی قرار گرفته است که در آن ارتباطات نقش غیرملموس را ایفا می کند. اما اگر نظریه ارتباطات را به عنوان مرکز و برابر با سازماندهی در نظر بگیریم، استعاره های جدیدی ظهور می یابند که رابطه ارتباطات - سازمان را به سوی یکدیگر سوق می دهند. این استعاره ها روش های جایگزین تفکر درباره ریشه و ماهیت ارتباطات، فرآیند آن، و بر ساخته هایی که ریشه های هستی شناسانه آن را شکل می دهند آشکار می سازند و روش های نگریستن به سازمان و ارتباطات سازمانی را معرفی می کنند که در نهایت این تحلیل ها در توسعه نظریه های سازمانی به کار گرفته می شود (همان: ۲۵).

استعاره های هفت گانه ارتباطات سازمانی

استعاره ها نظریه پردازی را با بررسی انواع نگرش ها در سطوح مختلف تحلیل، تسهیل می کنند. در نظریه سازمان، استعاره ها از طرق زیر به نظریه پردازی مساعدت می کنند:

- تبیین مفروضات هستی شناسانه نگرش های مختلف به سازمان.
- نمایاندن بستر مفروض بر ساخته های اساسی سازمان.
- پدید آوردن بر ساخته های جدید همچون مدل تصمیم گیری سطل

زیاله ای.

در زمینه ارتباطات سازمانی نیز کاربردهای استعاره ها موجب شکل گیری استعاره های مجرا، عدسی، پیوند، عملکرد، نماد، صدا و گفتمان شده است.

۱) استعاره مجرا

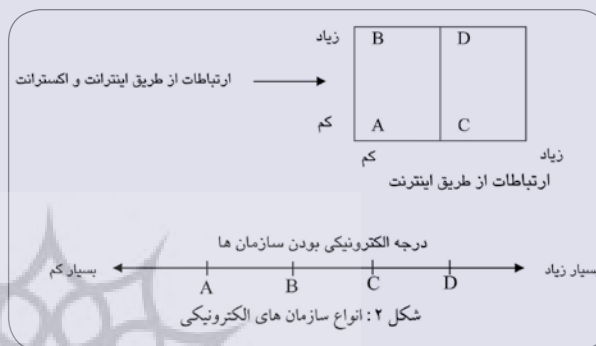
این استعاره در بردارنده گرایش هایی به ارتباطات است که سازمان ها را همچون منابع و کانال هایی برای مقدار، نوع، جهت و ساختار جریان اطلاعات می پندارند. حوزه های پژوهشی این دیدگاه عبارتند از: ارتباطات به عنوان وسیله انتقال، مقایسه میان ابزارهای ارتباطی، فن آوری ارتباطات برای انتخاب ابزار ارتباطی، ارتباطات به عنوان ابزاری برای تحقق اهداف سازمانی، جهت دهی جریان ارتباطات و واحدهای سازمانی به عنوان محورهای (مراکز) ارتباطات. خوشه های زیرمجموعه این استعاره عبارتند از: ابزار، کانال و وسیله.

۲) استعاره عدسی

این استعاره نگاهی متفاوت به مجرای ارتباطات دارد و در حقیقت سازمان ها را همچون پدیده های ادراکی یا چشم هایی می داند که محیط را زیر نظر دارند، داده ها را پالایش می کنند، اطلاعات را بررسی و آنها را غربال یا کنترل می کنند،

نمایانگر سازمان های سنتی نظیر خرده فروش های کوچک و سازمان های خدماتی است. سازمان B نمایانگر سازمان های نوینی است که به شدت متکی به اینترنت و اکسترانت هستند. سازمان C نمایانگر سازمان های کوچک و اداری تجاری الکترونیک است. سازمان های نوع C با آنکه اندازه شان کوچک است، اما توجه زیادی را در طی چند سال گذشته به خود جلب کرده اند و در نهایت سازمان D، سازمان های کاملاً مبتنی بر الکترونیک هستند. آنها دارای شبکه های جهانی و خصوصی کاملاً منسجمی هستند. با حرکت از خانه A به سمت خانه D، درجه الکترونیکی شدن سازمان ها فزونی می یابد. (فرهنگی و دیگران، ۱۳۸۳: ۲۶۳)

شکل ۲: انواع سازمان های الکترونیکی



سازمان های الکترونیکی با بهره گیری از خدمات اینترنت، اینترنت و اکسترانت برای گشایش کانال های ارتباطی درونی و برونی سازمان ها به منظور منسجم و سهیم کردن اطلاعات میان آنها استفاده می کنند و به مشتریان، عرضه کنندگان، کارکنان و دیگران اجازه می دهند تا با سازمان ها به نحو کارآمد ارتباط برقرار کنند

مبانی نظری

نظریه پردازان کلاسیک سازمان، ارتباطات را اسناد مکتوب اختیار صدور فرمان، جریان روبه بالای پیام ها و ترغیب کارکنان، جریان افقی اطلاعات، گوش دادن و ارتباطات غیررسمی، بازخورد و رفتار دایره ای، و تعهدات ناشی از تصمیم تعریف کرده اند، اما نظریه پردازان معاصر سازمان، به ارتباطات به عنوان بر ساخته هایی همچون پردازش اطلاعات، شبکه های اجتماعی، هماهنگی و مشارکت می نگرند. لذا ارتباطات اصطلاحی فراگیر است و همه موضوعات را در سازمان شامل می شود. این مسئله هم در سطح نظری و هم در سطح عملی وجود دارد و رابطه بین سازمان و ارتباطات را تحت تاثیر قرار می دهد. به تعبیر «رات اسمیت - ۱۹۹۳ (Ruth Smith) سه روش که سازمان و ارتباطات می توانند در آن به یکدیگر مربوط شوند، عبارتند از:

۱) رویکرد مفروقی:

این رویکرد به ارتباطات به منزله آنچه در ساختار سازمانی مادی و ملموس است، می نگرد، بنابراین عناصر کارکردی - ساختاری ارتباطات عاملی برای حفظ مخزن حیاتی و بنیادی سازمان تصور می شود.

۲) رویکرد تولیدی:

پیامها را جهت می دهند و نوآوری ها و تغییرات را نیز پراکنده می سازند. بنابراین، اطلاعات همچنان که از لایه های مختلف نظیر سازمان و محیط، بین ادارات و میان افراد عبور می کند، پالایش و اغلب مخدوش می شود. استعاره های دروازه بان اطلاعاتی، گیرنده های حسی و سپر در این خوشه قرار می گیرند.

۳) استعاره پیوند

این استعاره سازمان را همچون شبکه یا نظام هایی از افراد به هم پیوند خورده می انگارد که ارتباطات، این پیوند را با تشکیل ریسمان ارتباطی، الگوهای تماس و وابستگی درونی میان افراد سازمان ایجاد کرده است. لذا براساس این استعاره، سازمان به عنوان رمانی است که تألیف مشترک اعضای سازمان است و اعضای سازمان آن را خلق می کنند و دامنه ای از فعالیت های آنها را تعبیر و تفسیر می کند.

استعاره های علایم ماندگار و جاودانی، فرهنگ و معانی سپهیم شده، در این خوشه قرار می گیرند.

۴) استعاره صدا

این استعاره که ریشه در دیدگاه های فرانگرا یا پست مدرن و انتقادی سازمان دارد، در بردارنده چندین خوشه مرتبط شامل اصوات مخدوش، اصوات مسلط از طریق ایدئولوژی ها و کنترل غیرتحمیلی می شود. استعاره هایی که در این خوشه قرار می گیرند عبارتند از: اغتشاش ارتباطات و کاهش تعارض و تضاد.

۵) استعاره گفتمان

این استعاره ارتباطات را به عنوان گفت و شنود معرفی می کند که در آن سازمان به عنوان متن هایی که شامل عنوان و گفت و گو است، ظاهر می شود و یکپارچگی جهانی پیوندهای میان کار، خانه و اجتماع را ایجاد می کند. استعاره های شبکه، پل و روابط در این خوشه قرار می گیرند.

۶) استعاره عملکرد

این استعاره از ریشه ارتباطات به توضیح معنا، تعبیر، تفسیر و حس کردن به عنوان ماهیت اصلی سازماندهی، تعبیر یافته است. با بهره گیری از ریشه های اجتماعی، این استعاره ارتباطات را همچون تعامل اجتماعی می پندارد. همان طور که در ایفای نقش های مدیریتی معانی مشترک را در ارتباطات شاهدیم، در این استعاره نیز سازمان همچون اقدامات هماهنگ شده ظهور می یابد.

۷) استعاره نماد

استعاره نماد از فرهنگ سازمانی نشأت گرفته و ارتباطات را به عنوان تعبیر و تفسیر ادبی نظیر داستان ها، استعاره ها، رسوم و آیین های سازمانی می داند. این نمادها به سادگی ساخته های فرهنگی نیستند، بلکه به عنوان راهی برای اقعان افکار عمومی در سازمان، روش های دانستن، شیوه های مدیریت هویت، و به عنوان کنترل رفتارهای سیاسی در سازمان عمل می کنند. خوشه هایی که در این طبقه قرار می گیرند شامل زبان و گفت و گو، اقدامات کلامی، و احساسات می شوند.

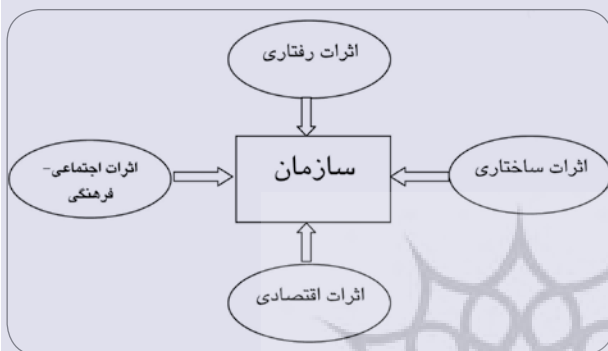
این استعاره ها به صورت چارچوبی برای بررسی ادبیات ارتباطات سازمانی و رابطه میان ارتباطات و سازمان به کار می روند و به عنوان چشم اندازهایی هستند که درک حوزه های گوناگون و چند وجهی ارتباطات سازمانی را تسهیل می کنند. (همان: ص ۲۸-۲۴)

اثرات ساختاری، رفتاری، اقتصادی و اجتماعی - فرهنگی فن آوری بر سازمان ها

ورود سیستم ها و فن آوری های اطلاعاتی به سازمان، اثرات مختلفی بر سازمان و ارتباطات سازمانی به جا می گذارد. این اثرات به ۴ دسته ساختاری، رفتاری، اقتصادی و اجتماعی - فرهنگی تقسیم شده است. (سرلک و دیگران، ۱۳۸۷: ۳۲)

شکل ۳: اثرات سیستم ها و فن آوری های اطلاعاتی بر سازمان

۱) اثرات ساختاری فن آوری های اطلاعاتی بر سازمان ها



اثرات ساختاری در قالب اثرات عام و خاص بروز می کند.

۱-۱) اثرات عام:

ورود سیستم ها و فن آوری های اطلاعاتی به سازمان، زمینه ساز تحولات مختلفی در سازمان ها شده است. برخی از این تحولات به شرح زیر است: - کوتاه تر شدن و سخت تر شدن هرم سازمانی به دلیل حذف مدیریت های میانی

- تسهیل ارتباط بین کارکنان بخش های مختلف سازمان
- تسهیل ارتباط سازمان با مشتریان و ذی نفعان سازمان
- تسهیل ایجاد زنجیره ارزش سازمانی (همان: ۳۴)

۱-۲) اثرات خاص:

از آنجایی که تمرکز، رسمیت و پیچیدگی از مولفه های اصلی هر ساختار سازمانی است، به تأثیر سیستم ها و فن آوری اطلاعات بر این مولفه ها اشاره می شود.

تمرکز:

سیستم ها و فن آوری های اطلاعاتی به دلیل تسهیل دسترسی مدیریت عالی سازمان به اطلاعات کلیدی راهبردی از یک سو می تواند تمرکز در تصمیمات راهبردی را افزایش دهد. به دلیل بالا بردن توان نظارتی مدیران عالی، می تواند باعث تفویض اختیارات بیشتری از طرف آنان به مدیران میانی و عملیاتی شود که در نتیجه آن عدم تمرکز در تقسیمات راهکاری و عملیاتی را افزایش می دهد.

رسمیت:

استفاده از سیستم فن آوری های اطلاعات می تواند باعث کاهش رسمیت و تسهیل و تسریع ارتباطات عمودی و افقی شود.

پيچیدگی:

سیستم های فن آوری اطلاعات می تواند باعث کاهش پیچیدگی عمودی (تعداد سلسله مراتب) و افزایش پیچیدگی افقی (تعداد واحدهای سازمانی و پراکندگی جغرافیایی)، واحد شود.

۲) اثرات رفتاری فن آوری های اطلاعاتی بر سازمان ها

استیفن رابینز (۲۰۰۷)، اثرات رفتاری سیستم ها و فن آوری های اطلاعاتی بر سازمان ها را تحت عنوان اثرات سازمان های الکترونیکی در سه سطح، فرد، گروه و سازمان مورد بررسی قرار داده است (همان: ۳۷).

۱-۲) سازمان های الکترونیکی و رفتارهای فردی:

از طریق تاثیر بر عواطف، اخلاقیات، امور شخصی و انگیزش کارکنان، سازمان ها را تحت تاثیر قرار می دهند.

۲-۲) سازمان های الکترونیکی و رفتارهای گروهی:

سازمان های الکترونیکی تاثیر شگرفی بر حوزه‌هایی نظیر تصمیم گیری، ارتباطات سازمانی، رهبری، اعتماد، سیاست های سازمانی دارد. که در ادامه به چگونگی تاثیر آن بر ارتباطات سازمانی جداگانه پرداخته خواهد شد.

۳-۲) سازمان های الکترونیکی و سیستم های سازمانی

سازمان های الکترونیکی از طریق ساختار سازمانی، طرح کار، گزینش کارکنان و تعادل بین کار و زندگی و سیستم های سازمانی را متاثر می سازد.

۳) اثرات اقتصادی فن آوری های اطلاعاتی بر سازمان ها

در این خصوص به طرح ۳ نظریه اقتصادی به شرح زیر اشاره می شود (لاودن و لاودن، ۲۰۰۲ ص ۹۰-۷۵)

۱-۳) نظریه اقتصاد خرد:

بر مبنای این نظریه سیستم ها و فن آوری های اطلاعاتی یکی از عوامل تولید به شمار می آیند که به آسانی می توانند جانشین سرمایه و نیروی کار شوند. به این ترتیب به تدریج از هزینه و حجم نیروی انسانی کاسته می شود.

۲-۳) نظریه داد و ستد:

بر اساس این دیدگاه، شرکت ها می کوشند از هزینه داد و ستد و هزینه‌های تامین منابع خود از بازار بکاهند. سیستم ها و فن آوری های اطلاعاتی می توانند با فراهم کردن راه آسان بهره گیری از تامین کنندگان برون سازمانی به جای به کار بردن منابع درونی از هزینه های تماس با بازار و داد و ستد بکاهند.

۳-۳) نظریه نمایندگی:

بر اساس این نظریه، کارفرما (مالک) گروهی نماینده (عامل یا کارمند) استخدام می کند تا از جانب وی کارها را انجام دهند و اختیارات محدودی نیز به آنان تفویض می کنند. این عمل موجب پیدایش هزینه اجرای نمایندگی و هزینه نظارت بر آنها می شود. فن آوری های اطلاعاتی، هزینه های نمایندگی سرپرستی، مدیریت و نظارت بر عاملان و نمایندگان را کاهش می دهد.

۴) اثرات اجتماعی - فرهنگی فن آوری های اطلاعاتی بر

سازمان ها

به اعتقاد جامعه شناسان، در جوامع فراصنعتی از فن آوری های اطلاعاتی در سطح وسیع بهره می برند، مواردی نظیر تفویض اختیار، توانمندسازی کارکنان، ساختارهای کوتاه و تخت، تصمیم گیری غیرمتمرکز، ارتباطات آزاد و چند سویه و گردش دانش و اطلاعات به چشم می خورند. همچنین سیستم ها و فن آوری

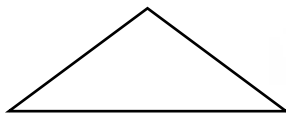
های اطلاعاتی باید با فرهنگ سازمان همخوانی داشته باشد و گرنه پذیرفته نمی شوند. لذا این سیستم ها می تواند هم به عنوان تهدید و هم به عنوان پشتیبانی از فرهنگ سازمان پیردازد. (سرلک و دیگران، ۱۳۸۷: ۵۱)

تاثیر فناوری بر ارتباطات سازمانی

امروزه سازمان های الکترونیکی در حال بازنگری مجدد مقررات مسائل مربوط به ارتباطات سازمانی هستند. با توجه به این که حول شبکه های اطلاعاتی منسجم و جامع طراحی شده اند، سطوح سلسله مراتب سنتی، دیگر نمی تواند ارتباطات سازمانی را محدود کند. سازمان های الکترونیکی به افراد این امکان را می دهند و حتی آنها را تشویق می کنند تا به طور مستقیم و بدون استفاده از کانال های معمول، ارتباط برقرار کنند، کارکنان می توانند در اسرع وقت و در هر زمانی و با هر شخصی و با هر جایی به برقراری ارتباط بپردازند و وظایف خود را به انجام رسانند. برای مثال، جلسات مجازی به افراد اجازه می دهد تا در مکان های جغرافیایی پراکنده به طور منظم یکدیگر را ملاقات کنند البته نقطه ضعف این گونه شبکه های ارتباطی باز، اطلاعات بیش از اندازه است.

منظور از ارتباطات در سیستم های اطلاعاتی این است که افراد مناسب و واجد صلاحیت اطلاعات درست را در زمان مناسب و با وسیله ارتباطی مناسب، ارسال یا دریافت کنند. اطلاعاتی که از طریق فراگرد ارتباطات در سازمان مبادله می شوند، باید دارای سه ویژگی خاص: به هنگام بودن، صحیح بودن و مرتبط بودن باشند.

به کارگیری فن آوری اطلاعات / سیستم های اطلاعاتی (IT/IS) در سازمان ها شکل کلی ساختار و در نتیجه مسیرهای ارتباطی را در سازمان تحت تاثیر قرار داده است. فن آوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی می توانند اطلاعات را بی واسطه از گروه‌های عملیاتی به مدیران ارشد برسانند و همچنین تصمیمات و اطلاعات مدیران ارشد را نیز به سرعت به گروه‌های عملیاتی منتقل کنند. بدون به کارگیری (IT/IS) ساختار سازمانی همچون هرمی می شود که تمامی تصمیمات در راس آن اتخاذ می شود. با وارد شدن (IT/IS) به سازمان، اغلب مدیران میانی که نقش رابط بین مدیران ارشد و سطح عملیاتی را دارند، حذف می شوند و ساختار سازمان شکل حرف «T» وارونه را به خود می گیرد. (فرهنگی و دیگران، ۱۳۸۳: ۲۷۲)



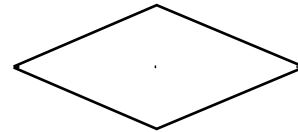
شکل شماره ۴: ساختار سازمان پیش از به کارگیری IT/IS



شکل شماره ۵: ساختار سازمان پس از به کارگیری IT/IS

با نهادینه شدن (IT/IS) در سازمان، اطلاعات به گونه ای پیوسته از هر

سو جمع آوری شده و در سطوح سازمان جریان می یابد. (شکل شماره ۶)



شکل شماره ۶: ساختار سازمان پس از نهادینه شدن IT/IS

تحقیقاتی که از سوی محققان مختلف در این زمینه انجام گرفته، مویذ تأثیر شگرف (IT/IS) بر ارتباطات سازمانی بوده است. در تحقیقی که برخی از محققان انجام داده اند، مشخص شده که استفاده از ابزارهای مختلف (IT/IS) بر افزایش حجم کل ارتباطات موثر بوده است. آنها دریافتند که یک سیستم الکترونیکی انتقال پیام، ارتباطات به سمت بالا را در سازمان افزایش می دهد. گروهی دیگر از محققان دریافتند که استفاده از فن آوری های ارتباطاتی احساس همانندی را در افراد گروه تقویت می کند. چرا که افرادی که در ارتباطی چهره به چهره ممکن است از افراد قوی عقب بمانند، در ارتباطات الکترونیکی کمتر احساس محدودیت می کنند. یکی دیگر از صاحب نظران مدیریت معتقد است که فن آوری های اطلاعاتی، مدیران را قادر می سازد تا با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و از نتایج کار یکدیگر آگاه شوند. سیستم رایانه ای مجاری ارتباطی جدیدی را به وجود می آورد که این مدیران می توانند از آن استفاده کنند و به صورت یک گروه درآیند. این فن آوری در راه از میان برداشتن موانع به مدیران کمک می کند و به نوعی احساس گروهی ایجاد می کند که در نتیجه آن هویت سازمانی به وجود می آید. (همان: ۲۷۳)

گروهی از محققان در پژوهش خود دریافتند که فن آوری اطلاعات این امکان را برای مدیران فراهم می سازد که با پردازش سریع اطلاعات امکان کنترل و هماهنگی ساختارهای پیچیده تر را داشته باشند. علاوه بر این، فن آوری اطلاعات موجب می شود عملکرد سازمان و مدیریت با انسجام و باز خورد سریع انجام بگیرد. به طور کلی ارتباطات سازمانی در طول سال های اخیر با رشد و شکوفایی فن آوری اطلاعاتی تغییرات چشمگیری کرده است. فن آوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی موجب شده است:

- انتقال پیام، سریع تر از شیوه های سنتی ارتباط سازمانی انجام بگیرد.
- امکان ارتباط بین شرکت کنندگانی که از نظر جغرافیایی پراکنده هستند، فراهم آید.

- امکان ارتباط غیر همزمان افراد فراهم شود.

از این رو «IT/IS» موجب تسهیل ارتباطات سازمانی می شود. امکانات و تجهیزاتی که از این طریق در دسترس مدیران و کارکنان قرار می گیرد، این امکان را برای آنها فراهم می کند که به سرعت با دیگران ارتباط برقرار کنند. در گذشته برای برقراری ارتباط، حضور هر دو طرف در یک زمان واحد لازم بود، اما با به کارگیری «IT/IS» امکان برقراری ارتباط غیرهمزمان افراد نیز به وجود آمده است. (همان: ۲۷۳)

از طرف دیگر ارتباطات از دیدگاه های مختلف دسته بندی می شود. اگر اطلاعات را از دیدگاه مسیرهای ارتباطات تقسیم بندی کنیم، دو دسته ارتباطات رسمی و غیررسمی به دست خواهد آمد. اطلاعات غیررسمی آن بخش از اطلاعات جاری در سازمان است که از مسیرهای رسمی جریان پیدا نمی کند

سیستم ها و فنآوری های اطلاعاتی به دلیل تسهیل دسترسی مدیریت عالی سازمان به اطلاعات کلیدی راهبردی می تواند تمرکز در تصمیمات راهبردی را افزایش دهد

و اغلب از طریق مسیرهای غیررسمی منتقل می شود. مسیر برقراری ارتباطات غیررسمی، کانال های غیررسمی و گروه های غیررسمی در سازمان است. وجود مسیرهای غیررسمی از سوی برخی از صاحب نظران مثبت قلمداد شده است و معتقدند که ارتباطات غیررسمی موجب می شود اطلاعات به جای این که تابع سیستم رسمی سازمان باشد، در هنگام نیاز با سرعت بیشتری مبادله شود. بخشی از اطلاعاتی که از مسیرهای غیررسمی مبادله می شوند، شایعات هستند. شایعات نیز نقش بسیار موثری در سازمان دارند و اغلب با تحریکات عواطف و احساسات، فضای شک و بدبینی و تردید و نگرانی شدید بین اعضای سازمان به وجود می آورند که این امر تأثیر بسیار مخربی در روند فعالیت های سازمان خواهد داشت. آنچه در مسیرهای غیررسمی سازمان مبادله می شوند، در واقع شایعات هستند. در سازمان، گروه های غیررسمی وجود دارند که در آنها اطلاعات به صورت شایعه پخش می شود.

بنابراین، «IT/IS» با توجه به ایجاد امکان دسترسی آسان و سریع به اطلاعات و ایجاد مسیرهای مناسب برای تبادل اطلاعات موجب کاهش ارتباطات غیررسمی در سطح سازمان می شود. (همان: ۲۷۵-۲۷۴)

در خصوص تأثیر سازمان های الکترونیکی بر ارتباطات سازمانی با وجود مزایای به کارگیری سیستم های الکترونیکی در ارتباطات سازمانی، از قبیل افزایش کارایی و کاهش هزینه های اداری و زمان های تبادل اطلاعات، تحقیقات نشان می دهد که ارتباطات در سازمان های الکترونیکی، غیر شخصی هستند و غنای ارتباط رودر رو را ندارند. نشانه های اجتماعی، بصری و شنیداری راه که رسانه های رودر رو عرضه می کنند، ندارند و تعامل بین طرفین ارتباط را در بر نمی گیرند. رفتارهای کلامی و فراکلامی نظیر تکان دادن سر، خنده، تماس چشمی و تن صدا که از ویژگی های ارتباط سنتی رودر رو است، در ارتباطات الکترونیکی منتقل نمی شوند. از این رو عوامل یادشده سبب می شوند که رسانه های الکترونیکی، اهمیت اطلاعات و مشارکت افراد در فرآیند ارتباطات را کاهش دهند. اشخاص اطلاعات ارائه شده توسط سیستم های الکترونیکی را کمتر از سیستم های رودر رو توجه و درک می کنند. چون اساساً افراد به انسان ها مطلوب تر از چیزهای بی جان واکنش نشان می دهند. علاوه بر آن ارتباطات الکترونیکی بر نگرش های افراد نسبت به سیستم و سازمان در مقایسه با کاربرد سیستم های رودر رو، اثر مثبت کمتری می گذارد. یک دلیل آن این است که استفاده از رسانه های الکترونیکی این برداشت را می دهد که سازمان بیشتر به صرفه جویی و کارایی توجه دارد تا به افراد، لذا افراد نگرش های منفی تری نسبت به سیستم های الکترونیکی و سازمان دارند، چون احساس

نتیجه گیری

بی تردید کاربرد سیستم های فن آوری اطلاعاتی از طریق اعمال اثرات ساختاری، رفتاری، اقتصادی و اجتماعی- فرهنگی بر سازمان ها موجب تسهیل ارتباطات سازمانی می شود. امکانات و تجهیزاتی که از این طریق در دسترس مدیران و کارکنان قرار می گیرد، این امکان را برای آنها فراهم می سازد که با سرعت و به طور کارآمد با دیگران ارتباط برقرار کنند. از آنجایی که آنها حول شبکه های اطلاعاتی منسجم و جامع طراحی شده اند، سطوح سلسله مراتب سنتی، دیگر نمی تواند ارتباطات سازمانی را محدود کند. سازمان الکترونیکی به افراد این امکان را می دهد و حتی آنها را تشویق می کند تا به طور مستقیم و بدون استفاده از کانال های معمول، ارتباط برقرار کنند. کارکنان می توانند فوراً و در هر زمانی و با هر شخص در هر مکانی از طریق به کارگیری انواع فن آوری ارتباطی نظیر پست الکترونیک، پست صدا، دورنگار، کنفرانس رادیویی، کنفرانس تلویزیونی و کنفرانس کامپیوتری، با یکدیگر به برقراری ارتباط بپردازند. به این ترتیب استفاده صحیح از سیستم های الکترونیکی در ارتباطات سازمانی، افزایش اثربخشی فرآیند ارتباطات و کاهش همزمان هزینه های اداری و زمان های تبادل اطلاعات را به دنبال خواهد داشت.

منابع و مأخذ

- 1- زرگر، محمود (۱۳۸۳) «اصول و مفاهیم فناوری اطلاعات» تهران، انتشارات بهینه
- 2- سرلک، محمد علی و فراتی حسن، (۱۳۸۷) «سیستم های اطلاعات مدیریت پیشرفته» تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور
- 3- فرهنگی، علی اکبر- صفرزاده، حسین- خادمی، مهدی (۱۳۸۳) «نظریه های ارتباطات سازمانی» تهران، موسسه خدمات فرهنگی رسا
- 4-Dianna L.Stone, Kinberly M.Lukaszewski (2009) «An expanded model of the factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human resource management systems» Journal human Resource Management Review, vol. 19,1,pp 134-143. From:www.Science Direct.com
- 5-Laudon. Kenneth. C, Laudon. Jane P, (2002), «Management Information Systems; organization Technology», Macmillan Publishing Company New York
- 6-Mercarder, J.R. Cedan.A.L. Sanchez, RS. (2006) «Information Technology and Learning». www. Science.Direet .com
- 7-Pintelon, L. Preez, N. Puyve lde, F.(1999). «IT: Opportunities for Maintenance Management». Journal of Quality in Maintenance Engineering. vol. 5No, 1, PP 9-24
- 8-Ross, Katzke, Johnson, Swanson, Stoneburner, Rogers, lee (2005) «information Security» NIST Special Publication PP .800 – 853
- 9-Turbon, Efraim, Mclean, Ephraim, Wetherbe James, (2002) «Information Technology for Management» John Wiley and sons/INC

می کنند سازمان به رفاه و آسایش آنان توجهی ندارد. همچنین ارتباطات سازمان های الکترونیکی اغلب خصوصیات پیام از جمله شخصی کردن و غنای پیام را تغییر می دهند. یک ارتباط شخصی شده معمولاً به این صورت تعریف می شود. «ارتباطی که در خور نیازهای افراد است و هدف آن، ایجاد یک حس حضور اجتماعی یا احساسی بودن در یک رابطه اجتماعی با یک عامل مرئی می باشد». کاربرد محتوای شخصی شده در ارتباطات الکترونیکی، به طور مثبت با سطح توجه، درک اطلاعات توسط افراد و همچنین نگرش آنان نسبت به سیستم و سازمان رابطه دارد.

همچنین غنی بودن اطلاعات مبادله شده از طریق ارتباطات الکترونیکی سازمانی، به طور مثبت با توجه و درک اطلاعات توسط افراد و نیز نگرش آنان نسبت به سیستم و سازمان رابطه دارد. وقتی اطلاعات غنای کمتری دارند، کمتر توجه افراد را به خود جلب می کنند و نیز هنگامی که افراد با اطلاعات با سطح غنای پایین در سیستم های الکترونیکی ارتباطات مواجه می شوند، ناامید می شوند. به عنوان مثال، کارکنان احساس می کنند که سیستم های الکترونیکی، اطلاعات کافی برای آنها فراهم نمی کند تا به آنها کمک کند که در خصوص فرصت های شغلی یا مزایای شغلی تصمیم گیری کنند. همچنین این سیستم ها بازخورد لازم را نمی دهند تا افراد بینشی در مورد مشکلات عملکرد به دست آورند. علاوه بر آن، سیستم های الکترونیکی که از فرآیندهای ارتباط دوطرفه به جای یک طرفه استفاده می کنند، تاثیر بیشتری بر توجه، درک و نگرش افراد می گذارند. اثربخشی رسانه های مختلف و خصوصیات پیام به هدف ارتباط بستگی دارد. وقتی هدف تغییر نگرش های افراد است، استفاده از پیام های شخصی شده مهم است. هنگامی که سازمان نیاز به توضیح اطلاعات پیچیده دارد، کاربرد اطلاعات غنی مهمتر است. متخصصان سیستم های ارتباط الکترونیکی، باید میزان تاثیری را که کاربرد پیام های شخصی شده، اطلاعات غنی و ارتباط دو طرفه بر پذیرش و اثربخشی این سیستم ها دارند، در نظر بگیرند.

کاربرد سیستم های الکترونیکی به هنگامی که هدف تبادل قوانین و مقررات اصلی است بسیار موثر و مفید است و در مواردی که هدف تغییر نگرش های افراد است، اگرچه همانند رسانه های رودر رو مفید نیست، ولی می توان با استفاده از پیام های شخصی شده یا سفارشی، تا حد امکان بر کارایی آن افزود. (استون و دیگران، مدل بسط یافته ای از عوامل موثر بر پذیرش و اثر بخشی سیستم های الکترونیکی مدیریت منابع انسانی)

تعاملات روزمره سازمان و حجم تبادل اطلاعات در دوره های کاری فشرده به اندازه ای افزایش پیدا می کند که انجام دادن و پیگیری آنها به صورت دستی و سنتی در عمل خارج از توان نیروی انسانی است و ممکن است با مشکلات زیادی همراه باشد