



۷۲۴



دانشگاه تربیت معلم تهران
دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه

جهت اخذ درجه دکتری مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی ساختار ارتباطات سازمانی در آموزش عالی در مسیر جهانی شدن

(مطالعه موردی دانشگاههای دولتی خوزستان)

استاد راهنما:

دکتر عبدالرحیم نوه ابراهیم

اساتید مشاور:

دکتر عزت اله نادری

دکتر یداله مهرعلیزاده

۱۳۸۶ / ۱۲ / ۱۷

پژوهش و نگارش:

سکینه شاهی

آذر ۱۳۸۶

مجلس شورای اسلامی استان خوزستان
اداره اسناد و کتابخانه ملی

۶۷۸۶



رساله ذیل تحت عنوان " بررسی ارتباطات سازمانی در آموزش عالی در مسیر جهانی شدن (مطالعه موردی دانشگاههای دولتی خوزستان) که به منظور اخذ مدرک دکتری در رشته مدیریت آموزشی توسط خانم سکینه شاهی تهیه و تدوین شده است. در جلسه مورخ ۸۶/۹/۲۱ پس از دفاع در حضور اساتید و هیئت داوران محترم با درجه عالی و نمره ۱۹/۵ مورد تایید قرار گرفت.

هیئت داوران:

استاد راهنما: دکتر عبدالرحیم نوه ابراهیم

نوه ابراهیم

استاد مشاور: دکتر عزت اله نادری

استاد مشاور: دکتر یداله مهرعلیزاده

داور خارجی: دکتر مصطفی نیکنامی

داور خارجی: دکتر حمید رحیمیال

داور داخلی: دکتر حمید آراسته

حمید

مدیر گروه بنیادهای آموزش و پرورش و نماینده تحصیلات تکمیلی:

تقدیریم بچه

همسر همیشه همراه و یاورم

دو نوکلم پرنیان و پردیس

و

پدر و مادر مهربان و دانش دوستم

تقدیر و تشکر

بر خود لازم می دانم از کلیه کسانی که در این پژوهش مرا یاری نموده اند تشکر و قدردانی نمایم. از استاد راهنمای خود آقای دکتر نوه ابراهیم که با راهنماییهای فردمندانه و پیگیریهای دلسوزانه خویش یاور من در این پژوهش بودند و نیز از اساتید مشاور آقایان دکتر مهرعلیزاده و دکتر نادری که با صبر و حوصله و با نظرات ارزشمند خویش اینجانب را مساعدت نمودند کمال تشکر را دارم. همچنین مراتب سپاسگزاری خود را از آقای دکتر ذاکر صالحی که با نظرات و کتاب کرانسنک خود همچون چراغی فراراه این پژوهش بودند اعلام می دارم. علاوه بر این، از کارکنان کتابخانه مؤسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی، کارکنان کتابخانه دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران، خانم ترتیف زاده منشی گروه علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران، خانم مرادی منشی گروه علوم تربیتی دانشگاه تربیت معلم و کلیه همکاران عضو هیئت علمی دانشگاههای دولتی خوزستان که با نظرات خویش مرا در انجام این پژوهش یاری نمودند ممنون و سپاسگزارم.

صفحه		فهرست مطالب
ا	تقدیم به
ب	تقدیر و تشکر
ج	فهرست مطالب
ز	فهرست جداول
ط	فهرست شکل ها
ی	چکیده
۱	فصل اول: کلیات پژوهش
۱	مقدمه
۲	بیان مسئله
۵	اهمیت تحقیق
۸	هدف کلی
۸	اهداف فرعی
۹	سوالهای تحقیق
۹	روش تحقیق
۱۰	تعریف عملیاتی واژگان
۱۱	فصل دوم: بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۲	مقدمه
۱۲	بخش اول: جهانی شدن
۱۴	دیدگاهها و رویکردهای مربوط به جهانی شدن
۱۴	الف: نگرشهای مربوط به جهانی شدن
۱۵	ب: ابعاد جهانی شدن
۲۱	بخش دوم: تحولات سازمانها در عصر جهانی شدن
۲۵	ساختار سازمانی
۲۶	انواع ساختار سازمانی
۲۹	الف) ساختارهای سازمانهای حقیقی
۲۹	ساختار بخشی یا مبتنی بر محصول
۲۹	ساختار دیوانسالاری حرفه ای
۳۰	ساختارهای مبتنی بر نحوه گروه بندی کارکنان
۳۰	ساختار مبتنی بر نوع وظیفه
۳۰	ساختار مبتنی بر منطقه جغرافیایی
۳۰	ساختار پیوندی

۳۱	ساختار ماتریسی
۳۲	ساختارهای سازمانی مبتنی بر سطوح و ابعاد سازمانی
۳۳	ب) ساختارهای سازمانهای مجازی
۳۳	تیم های خودگردان
۳۳	مهندسی مجدد
۳۴	شرکتهای افقی
۳۴	طراحی شبکه پویا
۳۴	ساختار واحد استراتژیک (SBU)
۳۵	ساختار هرم معکوس
۳۵	ساختار ستاره ای
۳۵	ساختار شبدری
۳۵	ساختار پیتزا
۳۵	ساختار پروژه ای
۳۶	ساخت سازمانی ماژولار
۳۶	تیمهای ماجراجو
۳۷	سازمان ویژه موقتی (ادهو کراسی)
۳۸	سازمانهای هولدینگ
۴۰	تحول ساختار سازمانها در عصر جهانی شدن
۴۱	بخش سوم: جهانی شدن و آموزش عالی
۴۴	دانشجویان
۴۹	اعضاء هیئت علمی
۵۰	سازمان و مدیریت
۶۱	پژوهش
۷۰	آموزش (انتقال دانش)
۷۸	منابع
۸۰	الگوهای مختلف دانشگاهی و آموزش عالی
۸۷	بخش چهارم: ابعاد سازمان
۸۹	مؤلفه های ساختار سازمانی
۹۰	متغیرهای ساختار رسمی سازمان
۹۰	ترکیب
۹۰	الف - حیطة کنترل
۹۱	ب - سطح سلسله مراتب

۹۲	ج - اندازه سازمان
۹۶	پیچیدگی
۱۰۱	رسمیت (رسمی سازی)
۱۰۴	تمرکز
۱۰۹	تکنولوژی (فناوری)
۱۱۹	هدف و استراتژی
۱۲۴	محیط
۱۲۷	ساختار غیررسمی سازمان
۱۳۳	بخش پنجم: ارتباط
۱۳۳	الف) نظریه های ریاضی ارتباط
۱۳۴	ب) نظریه های اجتماعی ارتباطات
۱۳۵	طرفین ارتباط
۱۳۶	پیام
۱۳۶	رسانه یا مجرای ارتباط
۱۳۷	ارتباطات گفتاری
۱۳۸	ارتباط نوشتاری
۱۳۹	ارتباط رفتاری (حرکتی)
۱۴۰	ارتباطات تصویری
۱۴۰	ارتباطات نمادین
۱۴۰	ارتباطات الکترونیکی
۱۴۵	محیط ارتباط
۱۴۶	بازخورد
۱۴۶	اختلالات و موانع ارتباط
۱۴۷	ارتباطات اثربخش
۱۴۸	پ) نظریه های ارتباطات انسانی
۱۴۹	د) تئوری های سازمانی ارتباط
۱۵۰	بخش ششم: آموزش عالی در ایران
۱۵۳	کاستیها و چالشهای نظام آموزش عالی ایران
۱۵۶	نتیجه گیری
۱۵۷	فصل سوم: روش شناسی پژوهش
۱۵۸	مقدمه
۱۵۸	روش پژوهش

۱۵۸	جامعه آماری
۱۵۹	جامعه نمونه و روش نمونه گیری
۱۶۱	ابزار پژوهش
۱۶۲	پایایی و روایی پرسشنامه
۱۶۳	شیوه جمع آوری داده ها
۱۶۶	روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۶۸	محدودیت‌های تحقیق
۱۶۹	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش
۱۷۰	مقدمه
۱۷۰	تحلیل یافته های توصیفی
۱۸۳	تحلیل یافته های استنباطی
۱۹۳	وضعیت کنونی دانشگاه‌های دولتی خوزستان از نظر رؤسای دانشگاهها و دانشکده های این منطقه
۱۹۷	روابط عمومی دانشگاه
۱۹۸	مشکلات موجود دانشگاه‌های دولتی خوزستان برای توسعه ارتباطات سازمانی مطابق با آهنگ جهانی
۲۰۲	نیازها
۲۰۴	فصل پنجم: جمع بندی، نتیجه گیری و پیشنهادها
۲۰۵	مقدمه
۲۰۷	سوال اول تحقیق
۲۲۵	سوال دوم تحقیق
۲۲۸	سوال سوم تحقیق
۲۳۰	سوال چهارم تحقیق
۲۳۶	نتیجه گیری
۲۳۸	پیشنهادها
۲۳۹	پیشنهاد برای تحقیقات آینده
۲۴۱	منابع فارسی
۲۴۷	منابع انگلیسی
۲۵۱	پیوست ۱ تصویر انواع ساختارهای سازمانی
۲۵۷	پیوست ۲ مدل مشارکتی انتقال سازمانی
۲۵۸	پیوست ۳ مدل ارتباطی شانون و ویور
۲۵۸	پیوست ۴ مدل سایبرنتیک ارتباط
۲۵۹	پیوست ۵ پرسشنامه

فهرست جداول

۲۲	جدول ۱-۲ مقایسه الگوهای سازمانی نوگرا با پسانوگرا
۲۲	جدول ۲-۲ مقایسه بین سازمانهای قرن بیستم و بیست و یکم
۲۶	جدول ۳-۲ عوامل تعیین کننده طرح ساختار سازمانی
۲۷	جدول ۴-۲ ویژگیهای سازمانهای مکانیکی و ارگانیکی
۲۹	جدول ۵-۲ انواع ساختار سازمانهای حقیقی و مجازی
۳۲	جدول ۶-۲ ویژگیهای ساختارهای سازمانی حقیقی
۳۴	جدول ۷-۲ تفاوتهای اساسی بین TQM و مهندسی مجدد فرایند کاری
۳۶	جدول ۸-۲ ویژگیهای سازمانهای مجازی
۳۸	جدول ۹-۲ ویژگیهای سازمانهای هولدینگ
۴۰	جدول ۱۰-۲ مراحل دوره های تکاملی بین المللی شدن شرکتها
۸۶	جدول ۱۱-۲ مقایسه دانشگاههای سبک ۱ و ۲
۹۵	جدول ۱۲-۲ ویژگیهای سازمانهای بزرگ و کوچک از نظر دفت
۹۶	جدول ۱۳-۲ رابطه اندازه سازمان با متغیرهای سازمانی
۱۰۱	جدول ۱۴-۲ رابطه پیچیدگی با عناصر سازمانی
۱۰۴	جدول ۱۵-۲ رابطه رسمیت با متغیرهای سازمانی
۱۰۸	جدول ۱۶-۲ رابطه تمرکز با متغیرهای سازمانی
۱۱۲	جدول ۱۷-۲ ویژگیهای ساختاری سازمانهای خدماتی و تولیدی
۱۱۴	جدول ۱۸-۲ رابطه بین تکنولوژی با سایرابعاد سازمان
۱۱۹	جدول ۱۹-۲ رابطه تکنولوژی با متغیرهای سازمانی
۱۱۹	جدول ۲۰-۲ رابطه متغیرهای سازمانی با یکدیگر
۱۲۰	جدول ۲۱-۲ مقایسه انواع اهداف
۱۴۲	جدول ۲۲-۲ ویژگیهای کانالهای ارتباط
۱۴۴	جدول ۲۳-۲ انواع ارتباط با توجه به شکل و کانون توجه آنها
۱۴۷	جدول ۲۴-۲ اختلالات ارتباط با توجه به عناصر اصلی ارتباط
۱۴۸	جدول ۲۵-۲ عوامل مؤثر در برقراری ارتباطات اثر بخش
۱۶۰	جدول ۱-۳ حجم نمونه اعضای هیأت علمی منتخب
۱۶۴	جدول ۲-۳ متغیرهای پژوهش و گویه های مربوط به آنها
۱۶۵	جدول ۳-۳ مشخصات پاسخ دهندگان مطالعه مقدماتی
۱۶۷	جدول ۳-۴ خلاصه اهداف، سوالات و شیوه های اندازه گیری و تحلیل آنها

- جدول ۴- ۱ توزیع فراوانی اعضای هیأت علمی به تفکیک جنسیت **Error! Bookmark not defined.** ۱۷۰
- جدول ۴- ۲ توزیع فراوانی اعضای هیأت علمی به تفکیک دانشگاه ۱۷۱
- جدول ۴- ۳ توزیع فراوانی اعضای هیأت علمی به تفکیک گروه‌های آموزشی ۱۷۱
- جدول ۴- ۴ توزیع فراوانی اعضای هیأت علمی به تفکیک مرتبه علمی ۱۷۱
- جدول ۴- ۵ میانگین نظرات اعضای هیأت علمی در مورد کنترل و ارزیابی گروهها ۱۷۲
- جدول ۴- ۶ میانگین نظرات اعضای هیأت علمی در مورد رسمیت گروه ۱۷۲
- جدول ۴- ۷ میانگین نظرات اعضای هیأت علمی در مورد میزان تمرکز در گروه **Error! Bookmark not defined.** ۱۷۳
- جدول ۴- ۸ میانگین نظرات اعضای هیأت علمی در مورد نحوه ارتباطات در گروه **Error! Bookmark not defined.** ۱۷۵
- جدول ۴- ۹ میانگین نظرات اعضای هیأت علمی در مورد تکنولوژی (نوع و چگونگی) ارتباط ... **Error! Bookmark not defined.** ۱۷۶
- جدول ۴- ۱۰ میانگین نظرات اعضای هیأت علمی در مورد میزان ارتباط گروه با محیط **Error! Bookmark not defined.** ۱۷۹
- جدول ۴- ۱۱ میانگین نظرات اعضای هیأت علمی در مورد اهداف و استراتژیهای گروه **Error! Bookmark not defined.** ۱۸۱
- جدول ۴- ۱۲ میانگین کل نظرات اعضای هیأت علمی در مورد متغیرهای هفت گانه **Error! Bookmark not defined.** ۱۸۳
- جدول ۴- ۱۳ مقایسه نظرات اعضای هیأت علمی در مورد متغیرهای هفت گانه به تفکیک جنسیت ۱۸۳
- جدول ۴- ۱۴ آزمون t معنی داری میانگین رابطه جنسیت با متغیرهای هفت گانه **Error! Bookmark not defined.** ۱۸۴
- جدول ۴- ۱۵ ضریب همبستگی جنسیت با متغیرهای هفت گانه ۱۸۴
- جدول ۴- ۱۶ مقایسه نظرات اعضای هیأت علمی در مورد متغیرهای هفت گانه به تفکیک دانشگاه **Error! Bookmark not defined.** ۱۸۵
- جدول ۴- ۱۷ آزمون t معنی داری میانگین رابطه نوع دانشگاه با متغیرهای هفت گانه **Error! Bookmark not defined.** ۱۸۵
- جدول ۴- ۱۸ ضریب همبستگی نوع دانشگاه با متغیرهای هفت گانه ۱۸۶
- جدول ۴- ۱۹ مقایسه نظرات اعضای هیأت علمی در مورد متغیرهای هفت گانه به تفکیک گروه‌های آموزشی **Error! Bookmark not defined.** ۱۸۶
- جدول ۴- ۲۰ تحلیل واریانس یک راهه (Anova) معنی داری رابطه گروه‌های آموزشی با متغیرهای هفت گانه **Error! Bookmark not defined.** ۱۸۷
- جدول ۴- ۲۱ آزمون شفه تفاوت نظرات اساتید گروه‌های آموزشی در مورد کنترل و ارزیابی ۱۸۸

جدول ۴- ۲۲ آزمون شفه تفاوت نظرات اساتید گروههای آموزشی در مورد ارتباطات ۱۸۸

جدول ۴- ۲۳ آزمون شفه تفاوت نظرات اساتید گروههای آموزشی در مورد تکنولوژی **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۴- ۲۴ آزمون شفه تفاوت نظرات اساتید گروههای آموزشی در مورد اهداف و استراتژیها ۱۸۹

جدول ۴- ۲۵ آزمون شفه تفاوت نظرات اساتید گروههای آموزشی در مورد کل متغیرها **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۴- ۲۶ ضریب همبستگی گروههای آموزشی با متغیرهای هفت گانه ۱۹۰

جدول ۴- ۲۷ مقایسه نظرات اعضای هیأت علمی در مورد متغیرهای هفت گانه به تفکیک مرتبه علمی ۱۹۰

جدول ۴- ۲۸ تحلیل واریانس یک راهه (Anova) رابطه بین مرتبه علمی اساتید با متغیرهای هفت گانه **Error!**
190Bookmark not defined.

جدول ۴- ۲۹ همبستگی مرتبه علمی با متغیرهای هفت گانه **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۴- ۳۰ پانگین نهایی متغیرهای هفت گانه مورد بررسی ۱۹۱

جدول ۴- ۳۱ ضریب همبستگی سنوات خدمت با متغیرهای هفت گانه **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۴- ۳۲ همبستگی متغیرهای هفت گانه با یکدیگر **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۵- ۱ ویژگیهای متغیرهای ساختاری آموزش عالی در عصر جهانی شدن **Error! Bookmark not defined.**
229defined.

جدول ۵- ۲ مراحل دوره های تکامل بین المللی شدن شرکتها از نظر دفت. **Error! Bookmark not defined.** ۲۳۴

فهرست شکل ها

شکل ۱ ارتباط دو بعد ساختاری و محتوایی سازمان ۵

شکل ۲ الگوی اقتضایی ابعاد رسمی سازمان **Error! Bookmark not defined.**

شکل ۳ الگوی ساختار سازمانی مناسب جهت بهره گیری از مزایای بین المللی و جهانی .. **Error! Bookmark not defined.**
vdefined.

شکل ۴ الگوی فرضی ارتباطات سازمانی در ساختار آموزش عالی ۸

شکل ۵ چارچوب اقتضایی سازمان باتوجه به تغییرات محیط ۲۸

شکل ۶ استراتژی و شالوده رشد ساختار (هیت، ایرلند و هاسکیسون، ۲۰۰۱) ۳۸

شکل ۷ پیوستار انواع ساختارهای سازمانی **Error! Bookmark not defined.** ۳۹

شکل ۸ روند تغییرات در سطح مدیریت ۵۷

شکل ۹ چهار سناریوی پیشنهادی کولیس و واندرونده برای تبادلات آموزشی ۷۴

شکل ۱۰ الگوی اقتضایی بانوم در مورد توسعه و پیشرفت رهبری دانشگاه .. **Error! Bookmark not defined.** ۸۴

شکل ۱۱ انواع تکنولوژی **Error! Bookmark not defined.** ۱۱۴

شکل ۱۲ دوره تکامل کاربرد تکنولوژی اطلاعاتی در سازمان ۱۱۵

شکل ۱۳ عوامل موثر در اهداف موسسات ۱۲۱

- شکل ۱۵ مدل ارتباطی برلو..... ۱۳۵
- شکل ۱۶ تاثیر شبکه بر رسانه های آموزشی.....**Error! Bookmark not defined.** ۱۴۳
- شکل ۱۶ مدل مفهومی پژوهش حاضر درمورد ارتباطات در ساختار سازمانی ۱۵۶
- شکل ۱۷ روشهای گردآوری اطلاعات ۱۶۲
- شکل ۱۸ نمودار تشکیلات دانشگاه شهید چمران.....**Error! Bookmark not defined.** ۱۹۶
- شکل ۱۹ روابط انتظار نقش و ادراک نقش. لی فام و هووئه ۲۱۰
- شکل ۲۰ نمودار میانگین متغیرهای سازمانی دانشگاههای دولتی خوزستان.....**Error! Bookmark not defined.** ۲۲۲
- شکل ۲۱ نمودار ساختار دانشگاههای دولتی خوزستان از لحاظ مکانیکی یا ارگانیکی **Error! Bookmark not defined.** ۲۲۶
- شکل ۲۲ موقعیت دانشگاههای دولتی خوزستان از لحاظ مراحل جهانی شدن سازمانها براساس نظر دفت ۲۳۳

چکیده

شواهد نشان می دهد که ارتباطات و فناوری، تأثیری بسزا در توسعه و دگرگونی سازمانها و نیز آموزش عالی داشته و تصویر تازه ای از سازمان در پیش چشم گشاده و موجب شکل گیری پدیده جهانی شدن گردیده است. این پدیده در بخشها و سازمانهای مختلف جوامع تاثیر گذارده و فرایندهای آنها را دگرگون ساخته است. آموزش عالی نیز چه در آموزش و پژوهش و چه در مولفه های خویش همچون دانشجو، اعضای هیات علمی، ساختار سازمانی و مدیریت تغییراتی را تجربه کرده است. ارتباطات سازمانی رگهای حیاتی سازمان می باشند که نقش تبادل اطلاعات و تسهیل جریان امور در سازمان را برعهده دارند. ساختار ارتباطات سازمانی بیانگر شکل سازمان (از لحاظ مکانیک یا ارگانیک بودن) و نحوه مواجهه سازمان با محیط می باشد. هدف از پژوهش حاضر، بررسی ساختار ارتباطات سازمانی در مراکز آموزش عالی دولتی خوزستان باتوجه به فرایندهای جهانی شدن بود. سؤالات اساسی که در این پژوهش مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت عبارتند از:

- ۱- ساختار ارتباطات سازمانی در دانشگاههای دولتی خوزستان چگونه است ؟
- ۲- ارتباطات سازمانی آموزش عالی در عصر جهانی شدن دارای چه ویژگیهایی می باشد؟
- ۳- امکانات و ظرفیتهای موجود ارتباطی در دانشگاههای دولتی خوزستان در مسیر جهانی شدن به چه میزان می باشد ؟

این تحقیق، با مدل سازی بر مبنای مدل دفت انجام گرفت. طبق این مدل، ساختار سازمانی دانشگاههای دولتی خوزستان بر اساس چهار رویکرد از بسیار مکانیک تا بسیار ارگانیک باتوجه به متغیرهای کنترل و ارزیابی، پیچیدگی، رسمیت، تمرکز، ارتباطات، تکنولوژی، محیط، هدفها و استراتژیها مورد بررسی قرار گرفت.

روش پژوهش، روش پیمایشی و کیفی بود و از ابزار پرسشنامه و مصاحبه برای جمع آوری داده ها استفاده شد. برای این منظور، دانشگاههای دولتی خوزستان شامل دانشگاههای شهید چمران اهواز، دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین، دانشگاه علوم دریایی خرمشهر، و مجتمع آموزش عالی فنی و مهندسی جندی شاپور دزفول به عنوان جامعه نمونه مورد مطالعه قرار گرفتند. به ۲۰۰ نفر از اعضای هیات علمی این دانشگاهها پرسشنامه داده شد و با ۲۰ نفر از مسئولین شامل روسای دانشگاهها و دانشکده ها و معاونین دانشگاه مصاحبه صورت گرفت. روایی سازه ای پرسشنامه با استفاده از روایی همزمان و روایی محتوایی با استفاده از نظرات اساتید صاحب نظر مورد بررسی قرار گرفت. پایایی سوالات با استفاده از روش دو نیمه کردن آزمون و محاسبه آلفای کرونباخ در هر قسمت از سوالات محاسبه شد که بین ۰/۸۲ تا ۰/۹۲ بود.

برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی شامل: فراوانی، درصد و میانگین و آمار استنباطی شامل: تحلیل واریانس، آزمون F، آزمون T مستقل و ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده شد. برای این منظور، از نرم افزار SPSS استفاده گردید. یافته ها حاکی از آن است که ساختار سازمانی دانشگاههای دولتی خوزستان، مکانیکی بوده و به سوی ساختار ارگانیک در حرکت است و در حال تقویت زیرساختهای ارتباطی خود می باشد. در حال حاضر، دانشگاههای دولتی خوزستان دارای امکانات نسبی برای جهانی شدن می باشند. تعیین اهداف استراتژیک و برنامه ریزی استراتژیک در این دانشگاهها، روشن ساختن دیدگاهها و مواضع در مورد جهانی شدن توسط مدیران و مدیریت صحیح امکانات و نیروهای موجود می تواند به استفاده بهینه از امکانات موجود و حرکت نظام مند در جهت تحولات جهانی کمک کند.

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

اصولاً وعده فناوری جدید، افزایش بهره وری، ارتباطات و تصمیم گیری است (یازیزی، ۲۰۰۲). ارتباط را جریان انتقال معانی و اطلاعات از شخص (گروه یا سازمانی) به شخص (گروه، سازمان) دیگر در قالب علایم و نمادها به مخاطب تعریف کرده اند (علاقه بند، ۱۳۸۵). از نظر فرهنگی و آذری (۱۳۸۱)، ارتباط عبارت است از کلیه فعالیتهای گفتاری، نوشتاری، و کرداری که برای انتقال معنی یا مفهوم و یا اثرگذاری و نفوذ از فردی به فردی یا دیگران به کار می رود. رایینز و دیسنزو^۱ (۲۰۰۱)، معتقدند ارتباط یعنی انتقال و درک مفهوم.

باتوجه به تعاریف مختلفی که از ارتباط به عمل آمده است، می توان گفت:

- ارتباط یک جریان یا فرایند است.
 - ارتباط مستلزم وجود دو طرف ارتباط است که یکی یا هر دو خواهان تأثیرگذاری بر دیگری است.
 - در این جریان، چیزی (دانش، احساس، افکار) مورد تبادل قرار می گیرد.
 - ارتباط مستلزم استفاده از نمادها، رسانه ها، وسایل و ابزار (چه سخت افزاری و چه نرم افزاری) است.
- ارتباط سازمانی را به درستی به جریان گردش خون در بدن تشبیه کرده اند (علاقه بند، ۱۳۸۴). شریان حیاتی سازمان، "شبکه اطلاعات" و خون جاری در آن "اطلاعات" می باشد (مظفری، ۱۳۸۴). ارتباط سازمانی فرایندی است که به وسیله آن واحدهای سازمانی به تبادل اطلاعات پرداخته و به تفاهم می رسند (شمرهورن، هانت، ازبورن؛ ۱۳۷۸). از این رو، ارتباطات وسیله انتقال پیام در سازمان است (عسکریان، ۱۳۷۸). هرکاری مدیر انجام می دهد، دربردارنده ارتباط است (رایینز و دیسنزو، ۲۰۰۱). بدین ترتیب، ارتباطات سازمانی درواقع مجاری مبادله اطلاعات بین واحدها و سطوح مختلف سازمان می باشند.
- از ویژگیهای ارتباط آن است که نخست، باتوجه به اینکه سازمانها هدف مدار هستند، بنابراین فعالیتهای ارتباطی در جهت هماهنگی رفتار و تحقق اهداف در سازمانها می باشند. از این رو، ارتباطات در سازمانها، وظیفه مدار می باشند. دوم، ارتباطات سازمانی ناشی و متأثر از ساختار سازمانی می باشند. و سوم، با توجه به محاط بودن سازمان در محیطی بزرگتر، ارتباطات سازمانی هم در مرزهای سازمانی و هم فراتر از آن اتفاق می افتد و بنابراین از عوامل محیطی مختلفی تأثیر می پذیرد (میلر، ۱۳۷۷). ارتباط در سازمانها نخست، به دلیل ایجاد هماهنگی و یگانگی در فعالیتهای سازمان و در مرتبه بعد، برای تصمیم گیری است که واجد اهمیت می باشد. تصمیم گیری معقول و منطقی مبتنی بر اطلاعات است و بدست آوردن اطلاعات مستلزم برقراری ارتباط می باشد. پس از تصمیم گیری، مجدداً نیاز به برقراری ارتباط است تا تصمیمات به

^۱ Robbins & Decenzo

اطلاع ذینفعان و کارکنان و درنهایت به مورد اجرا برسد. همه این امور میسر نمی گردد مگر آن که سازوکارهای ارتباطی مناسب و موثری وجود داشته باشد (علاقه بند، ۱۳۸۴). رایبیز (۱۳۸۱) چهار نقش عمده برای ارتباطات بر می شمارد که عبارتند از: کنترل، ایجاد انگیزه، ابراز احساسات و اطلاعات. در هر حال، جریان ارتباطات در سازمان با همه اعضا و واحدها در حال تعامل است و بنابراین نوع و نحوه عملکرد آن برای سازمان بسیار اساسی و حیاتی می باشد. در عین حال، چهار نکته را باید درباره ارتباطات همیشه مد نظر قرار داد: الف) جدا کردن ارتباطات از دیگر فرایندهای مدیریتی مانند ترغیب و رهبری، کاری غیر ممکن یا حداقل دشوار است؛ ب) تمام مشکلات سازمانی و آموزشی ناشی از ارتباطات ناموفق نیست؛ و ج) ارتباطات علاوه بر اینکه باعث بروز یا پنهان شدن مشکلات می شود، باعث از میان برداشتن آنها نیز هست (هوی و میسکل، ۲۰۰۵).

جایگاه بحث ارتباط سازمانی را باید در سازماندهی جستجو کرد. ماحصل سازماندهی، ایجاد ساختار سازمان است. ساختار سازمان، روابطی منظم و منطقی که لازمه عملیات اعضای سازمان است را به وجود می آورد (علاقه بند، ۱۳۸۴). از این رو، یکی از مراحل فراگرد سازماندهی، ارتباط دادن واحدها به یکدیگر از طریق روابط اختیار، شبکه ارتباطی و نظام اطلاعاتی می باشد که در نهایت ساختار سازمانی را به وجود می آورد. ساختار سازمان، تعیین کننده روابط رسمی گزارشگری در سازمان و نشان دهنده سطوحی است که در سلسله مراتب اداری وجود دارد و نیز حیطه کنترل مدیران یا سرپرستان را مشخص می کند. همچنین، تعیین کننده گروه بندی و تقسیم کار در دوایر و واحدهای سازمان است. علاوه بر آن، دربرگیرنده طرح سیستم هایی است که به وسیله آنها فعالیت های همه دوایر، هماهنگ و یکپارچه می گردد و در نتیجه سیستم ارتباط موثر در سازمان تضمین خواهد شد (دفت، ۱۳۸۵). در مجموع، می توان گفت ارتباط در سازمان برای ایجاد هماهنگی، سازماندهی، اطلاع رسانی، کنترل و تصمیم گیری صورت می گیرد. بنابراین، ارتباط امری تسهیل کننده است ولی در عین حال، با تمامی ارکان سازمان و مدیریت است. از این رو، جریان ارتباط و سازوکارهای آن در سازمان نقشی موثر در موفقیت سازمان و دستیابی آن به اهداف دارد. با توجه به این که امروزه تحولات شایان توجهی در فناوری ارتباطات رخ داده و طبیعتاً تأثیرات قابل توجهی را در سازمانها در پی داشته است، این امر موضوع پژوهش حاضر قرار گرفت.

بیان مسئله

سازمانها به عنوان سیستم های اجتماعی علاوه بر ارتباطات درون سازمانی، با محیط خویش نیز در ارتباط می باشند. این امر، در موقعیت کنونی که تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات (ICT) گسترش یافته و

مرزها را در سراسر گیتی درهم نوردیده است، بیش از پیش اهمیت داشته و سازمانها را تحت تأثیر قرار می دهد. به ویژه که تحول در تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات زمینه ساز ظهور پدیده ای به نام جهانی شدن گردیده است. در پسانوگرایی^۱ که به آن جامعه فراصنعتی یا جامعه اطلاعاتی نیز گفته اند (جاودانی، ۱۳۸۳)، جهانی شدن به عنوان یک پدیده و جریان نو در سطح جهانی مطرح شده و حتی از آن به عنوان دینامیک پیشرفت تمدن بشری یاد شده است (مدیسون، ۱۳۸۰). این جریان اثرات قابل توجهی را در عرصه های مختلف اقتصادی، سیاسی ... از جمله در سطح آموزش عالی نمودار ساخته است.

تعاریف و تعابیر مختلفی از جهانی شدن ارائه شده است. برخی جهانی شدن را حاصل روند تکامل زندگی اجتماعی بشر و قوت یافتن تعامل و وابستگی متقابل و روابط متقابل میان حقایق، دیدگاهها و مفاهیم می دانند (قربانی شیخ نشین، ۱۳۸۲) و برخی دیگر مانند لکسر و آلباخ (بزرگمهری، ۱۳۸۳) آن را جریان یکسان سازی (مک دونالدی شدن) کشورها در ابعاد اقتصادی، فرهنگی و غیره معنی می کنند. یونسکو (۲۰۰۳) پدیده جهانی شدن را به معنی اختلاط و درهم نوردیده شدن مرزها می داند که بر آموزش عالی نیز تأثیر گذار است. از این نظر، جهانی شدن رویکردی آگاهانه و ارادی است که همکار و شریک شدن در دانش را مد نظر قرار می دهد و نه یکسان سازی (همان). از نظر یونسکو، جهانی شدن فرایندی چند وجهی با نتایج فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و اقتصادی برای آموزش عالی است. جهانی شدن چالشی است که در برابر آن دولتها و حتی نهادهای جامعه علمی اختیار انحصار تصمیم گیری را از دست می دهند. در این میان برخی نیز گزینه بین المللی شدن (بزرگمهری، ۱۳۸۳ به نقل از ون دوم، ۲۰۰۲) را در مقابل جهانی شدن برای پاسخگویی به فرصتها و چالشهای موجود برمی گزینند. این شرایط حکایت از آن دارد که دنیا در حال انتقال به دورانی تازه است.

در حال، آموزش عالی در عین حالی که تولید کننده دانش و تکنولوژی و پرورش دهنده پژوهشگر است، خود نیز از آنها تأثیر پذیرفته و تحول و تکامل می یابد. پیشرفتهای فناورانه در عرصه اطلاعات و ارتباطات، فضا و زمان را در قالب فضای فرا قلمروی و زمان بی زمان از نو صورت بندی کرده و مقدمات ظهور جامعه شبکه ای را فراهم ساخته اند. گذار به دانایی و دانش محوری^۲ در بستر فرایند جهانی شدن موجب دگرگونیهای هم در عرصه پژوهش (در روشهای تحقیق، تقسیم بندیهای علمی قراردادی) و هم در عرصه آموزش (همچون برداشته شدن فاصله زمانی و مکانی برای دستیابی به اطلاعات و سهولت بیشتر در برقراری ارتباط با متخصصان) شده است (جوان و عبداللهی، ۱۳۸۳). تأثیر تحولات فناوری ارتباطات در آموزش به شکل دسترسی به کتابخانه های اینترنتی، شبکه های اطلاع رسانی ماهواره ای و کاهش هزینه

^۱ Postmodernism

^۲ knowledge-based

های کتابخانه ای، رشد دانشگاه‌های مجازی، ایجاد امکان برقراری ارتباط دیداری، شنیداری و گفتاری بین دانشجویان و مدرسان و محققان سراسر دنیا، تلفیق رشته‌های نزدیک و نسبتاً مرتبط و ایجاد رشته‌های بین رشته‌ای، و کاهش تفاوت‌های میان تخصص‌های مهندسی قابل مشاهده است (مهرعلیزاده، ۱۳۸۴). بنابراین، نظام آموزشی برای حرکت در راستای تحولات جهانی شدن باید تغییرات صنعتی و سازمانی و الگوهای استخدامی سازمانهای جدید، و مهارتهای خاصی مانند کار گروهی، حل مسئله، ارتباطات، استفاده از رایانه و مسئولیت پذیری را مورد توجه قرار دهد.

گینکل (۲۰۰۲) با اشاره به کنفرانس جهانی آموزش عالی یونسکو (پاریس، ۱۹۹۸)، به چهار جنبه عمده مطرح شده در این کنفرانس می‌پردازد که عبارتند از: ارتباط و بستگی برنامه‌ها، در دسترس بودن برای همه افراد واجد شرایط، بین‌المللی شدن، و امور مالی. همچنین وی به تمامیت سازمانی در آموزش عالی توجه کرده و به دو جنبه آن اشاره می‌کند: نخست، درجه عینیت و بی‌طرفی علم که توسط موسسات اعمال می‌شود، که ادعا می‌شود استقلال و آزادی علمی آنهاست. دوم، تمایل زیاد به متخصصان خالق شبکه‌های جهانی، به علت تحولات ICT.

آموزش عالی در عصر اطلاعات با چالشهایی همچون افزایش تقاضا جهت ورود به آموزش در سطوح بالا، فشار برای افزایش "کیفیت" آموزش در سطوح مختلف، تمرکززدایی و استقلال محلی به منظور حفظ هویت و فرهنگ، و توجه به توان بالقوه رایانه‌ها و شبکه‌های جهانی و دستیابی دانشجویان به انبوهی از اطلاعات روبروست (جاودانی، ۱۳۸۲). افزون بر موارد یاد شده، کشور ما نیز با چالشهای ویژه خود در ورود به عصر اطلاعات روبروست که از جمله آنها می‌توان به جوان بودن جامعه، بحران استقلال، فرار مغزها، و قدیمی بودن ساختار و کارکرد نظام آموزشی کشور اشاره نمود (همان). بدین ترتیب در عصر پسامدرن که پدیده جهانی شدن را در خود دارد و در اشکال و ابعاد گوناگون بر سازمانها و نهادها از جمله آموزش عالی تأثیر می‌گذارد، بازنگری در ساختار سازمانی و تشکیلاتی آموزش عالی و طراحی مجدد آن با توجه به نیازهای جدید ضروری است. بدیهی است تغییر در ساختار سازمان، نیازمند تغییر در شیوه‌ها و ابزار ارتباطی می‌باشد.

برای روبرو شدن با تحولاتی که در دنیای ارتباطات و اطلاعات به وقوع پیوسته و چنانکه در بالا بیان شد آموزش عالی را نیز متأثر ساخته است، ابتدا باید وضعیت موجود آن مورد بررسی قرار گیرد تا تصویر روشنی از ساختار ارتباطات سازمانی جاری آموزش عالی و مکانیسمها و ابزار ارتباطی آن به دست آید. در این پژوهش، ارتباطات سازمانی در ساختار دانشگاههای دولتی استان خوزستان مورد بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب، سوالی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت آن بود که روابط سازمانی موجود در