



دانشگاه علامه طباطبایی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

گرایش سیستم های اطلاعاتی مدیریت

رابطه فناوری اطلاعات با بهبود ارتباطات سازمانی

استاد راهنما:

دکتر رضا واعظی

استاد مشاور:

دکتر حبیب رودساز

استاد داور:

دکتر داوود حسین پور

نگارش:

ملیحه محمدی حسینی نژاد

تیر 1391



تقدیم به پدر و مادر عزیزم

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایشار و از خودگذشتگی
به پاس عاطفه سرشار و گرمای امید بخش وجودشان که در این سردترین روزگار ان بهترین پشتیبان است
به پاس قلب های بزرگشان که فریاد رس است و سرکردانی و ترس در پناهشان به شجاعت می گراید و به پاس محبت های
بی دریغشان که هرگز فروکش نمی کند

سپاس خدای را که به انسان قدرت تفکر و تعلم را عطا نمود و منت خدای را که بدین سبب انسان را بر دیگر مخلوقات خود اشرف
قرار داد. ستایش او را که بارهنگامی راستین و آئینی مستدل، راه تعلیم و تربیت را بر ما روشن نمود و کمال خواهی برای رسیدن به
انسانی کامل را در ذات آدمی قرار داد.

در اینجا لازم می دانم از زحمات جناب آقای دکتر واعظی برای راهنگامی های ارزشمندی که در طول تحقیق از آنها بهره مند شدم و
اینکه بخشی از وقت گرانبهای خود را به این تحقیق اختصاص دادند، تشکر نمایم. همچنین از جناب آقای دکتر رودساز به خاطر مشاوره
های گرانبهای که در انجام تحقیق داشتند، سپاسگزارم.

از طرفی بر خود میدانم از جناب آقای دکتر حسین پور که قبول زحمت نموده و داوری این پایان نامه را بر عهده داشتند قدر دانی
نمایم.

در پایان نیز از تمامی دوستان و عزیزانی که در طول مراحل تحقیق مرا یاری نمودند کمال تشکر را دارم.

یلیحه محمدی حسینی نژاد

تیرماه 1391

چکیده

یکی از ویژگی های بارز سازمان ها و شرکت ها در دهه های اخیر بکارگیری فناوری اطلاعات می باشد . به اعتقاد اغلب کارشناسان در مواجهه با محیط های متغیر سازمانی یکی از عوامل مهمی که می تواند باعث بقای سازمان ها شود فناوری اطلاعات مورد استفاده آن سازمان است . ظهور فناوری اطلاعات تاکنون توانسته بسیاری از جنبه های سازمانی را تحت تاثیر خود قرار دهد از جمله ارتباطات سازمانی که می تواند به عنوان یکی از عوامل مهم در حفظ و پایداری روابط درونی و بیرونی هر سازمانی محسوب شود . تحقیق حاضر به بررسی رابطه فناوری اطلاعات با بهبود ارتباطات سازمانی در شرکت آب و فاضلاب استان قم می پردازد و در پی این است تا دریابد که بکارگیری فناوری اطلاعات می تواند رابطه ای با بهبود ارتباطات در سازمان داشته باشد یا خیر. این پژوهش با استفاده از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی و با نمونه ای متشکل از 103 نفر از کارشناسان در شرکت آب و فاضلاب استان انجام شده است . داده ها با استفاده از پرسشنامه جمع آوری شده . و برای تحلیل داده ها در ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نرمال بودن متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار گرفت . در مرحله بعد به محاسبه روایی تمامی شاخص های مورد مطالعه با استفاده از روایی محتوا و روایی سازه که شامل استفاده از تحلیل عاملی تأییدی می باشد پرداخته شد. با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری و ضریب همبستگی پیرسون ب ه آزمون فرضیه های تحقیق اقدام شد. نتایج حاکی از قبولی فرضیه اصلی تحقیق می باشد، بنابراین نتایج یافته ها نشان دهنده این است که بین فناوری اطلاعات با بهبود ارتباطات سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: فناوری اطلاعات، ارتباطات سازمانی

فهرست مطالب

1	فصل اول - کلیات تحقیق.....
2	1-1-1. مقدمه.....
3	1-2. بیان مسئله.....
4	1-3. اهمیت و ضرورت موضوع.....
4	1-4. گزاره های تحقیق.....
4	1-4-1. فرضیه های تحقیق.....
10	1-4-2. هدف های تحقیق علی‌نحوه مورد انتظار.....
5	1-5. مدل مفهومی تحقیق.....
6	1-6. روش کلی تحقیق.....
6	1-7. قلمرو تحقیق.....
6	1-7-1. قلمرو مکانی-جامعه تحقیق.....
6	1-7-2. قلمرو زمانی تحقیق.....
6	1-8. روش نمونه‌گیری و تخمین حجم جامعه:.....
7	1-9. روشهای گردآوری داده‌ها و ابزار مورد استفاده برای آن.....
7	1-10. روشهای تحلیلی داده‌ها.....
7	1-11. شرح واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق.....
8	1-12. خلاصه فصل اول.....
9	فصل دوم - ادبیت تحقیق.....
10	2-1. بخش اول: فناوری اطلاعات.....
10	2-1-1. مقدمه:.....
10	2-1-2. داده و اطلاعات.....
11	2-1-3. تفاوت داده و اطلاعات.....
11	2-1-4. فناوری.....
12	2-1-5. اطلاعات.....
13	2-1-6. فناوری اطلاعات.....
14	2-1-7. ارتباط بین فناوری، فناوری اطلاعات و سهیم‌های اطلاعاتی مبتنی بر کامپیوتر.....

15	2-1-8. تفاوت بین سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات
17	2-1-9. کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان
19	2-1-10. انواع سیستم های اطلاعاتی مدیریت
28	2-2: بخش دوم: ارتباطات سازمانی
28	2-2-1. مقدمه
29	2-2-2. تعاریف ارتباطات سازمانی
29	2-2-3. تاریخچه ارتباطات سازمانی
30	2-2-4. فواید ارتباطات
33	2-2-5. معرفی و تشریح محورهای چهارگانه ارتباطات سازمانی
38	2-2-6. محتوای ارتباطات
41	2-2-7. مسیر ارتباطات در سازمان
44	2-2-8. سبک های ارتباطی در سازمان
47	2-2-9. ارتباطات در رویکردهای مدیریت
49	2-2-10. مدل های مربوط به استفاده از شبکه ارتباطات
52	2-3. بخش سوم- پیشینه تحقیق
52	2-3-1. تحقیقات داخلی
53	2-3-2. تحقیقات خارجی
54	2-4. بخش پنجم: مدل مفهومی تحقیق
55	2-5-1. فناوری اطلاعات
56	2-5. خلاصه فصل دوم:
58	فصل سوم - روش شناسی تحقیق
59	1-3 مقدمه
59	2-3 روش تحقیق
59	3-3 جامعه آماری
60	4-3. نمونه آماری و روش محاسبه حجم نمونه
61	5-3. پرسشنامه
62	6-3. ویژگی های فزاینده ابزارهای گردآوری داده ها

62	1-6-3. روایی پرسشنامه.....
63	2-6-3. پایایی پرسشنامه.....
64	7-3. روش گردآوری داده ها.....
64	8-3. روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
65	3-9. تحلیلی عاملی تأییدی.....
66	3-10. مدل سازی معادلات ساختاری.....
66	3-11. معرفی شرکت آب و فاضلاب استان قم.....
66	1-12-1. تاریخچه فعالیت شرکت.....
67	1-12-2. موضوع فعالیت های شرکت.....
67	1-12-3. چشم انداز شرکت آب و فاضلاب استان قم.....
68	12-3 خلاصه فصل سوم.....
70	فصل چهارم- تجزیه و تحلیلی داده ها.....
71	4-1. مقدمه.....
72	4-2. توصیف ویژگی های جمعیت شناختی اعضای نمونه.....
72	4-2-1. جنسیت.....
73	4-2-2. سن.....
74	4-2-3. سطح تحصیلات.....
75	4-2-4. سنوات خدمت.....
76	4-3. آمار استنباطی.....
76	4-3-1. آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش.....
77	4-3-2. ارزیابی بخش اندازه گیری مدل.....
83	4-3-3. روش حداقل مربعات جزئی.....
85	4-3-4. آزمون فرضیه های تحقیق.....
89	4-4. خلاصه فصل چهارم.....
91	فصل پنجم- نتیجه گیری و پیشنهادات.....
92	5-1. مقدمه.....
92	5-2. تحلیلی نتایج پژوهش.....

92	5-2-1. نتایج حاصل از سوالات جمعیت شناختی.....
92	الف) وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان.....
93	ب) وضعیت سری پاسخ دهندگان.....
93	ج) وضعیت تحصیلی پاسخ دهندگان.....
93	د) وضعیت سنوات خدمت پاسخ دهندگان.....
93	5-2-2. نتایج پژوهش.....
93	الف) نتیجه فرضیه اصلی.....
93	ب) نتیجه فرضیه فرعی اول.....
94	ج) نتیجه فرضیه فرعی دوم.....
95	د) نتیجه فرضیه فرعی سوم.....
95	ن) نتیجه فرضیه فرعی چهارم.....
96	5-2-3. نتیجه کاری با استفاده از فرضیات و ادبیت تحقیق.....
96	5-3. پیشنهادات براساس ادبیت تحقیق، مشاهدات محقق و نتایج تحقیق.....
97	5-4. محدودیت‌های تحقیق.....
97	5-6. پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی.....
99	5-7. خلاصه فصل پنجم.....

فهرست جداول و اشکال

5	1-1 مدل تحقیق برگرفته از مدل دکتر فرهنگی.....
13	2-1 انواع اطلاعات در سطوح مختلف سازمانی (علی پناه‌ی، 23:1379).....
15	شکل 2-2 ارتباط بین فناوری، فناوری اطلاعات و سیستم های مبتنی بر کامپیوتر (جسپ و ولسریچ، 2003:9).....
16	شکل 2-3 ماهیت فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی (کلارک، 2000).....
18	جدول 2-1 کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان (بارلینگوم، 1961، 121).....
21	جدول 2-2 طبقه بندی انواع سیستم های اطلاعات مدییت (تورین و همکاران، 2006).....

شکل 2-4 انواع سیستم های اتوماسیون اداری (دربان فولادی، 1386؛ 82).	25
2-6 فرایند ارتباطات	32
2-7 میزان بکارگیری انواع کانال ها در سازمان	35
جدول 2-3 انواع کانالهای ارتباطی مبتنی بر IT	38
2-8 ارتباطات عمودی، افقی، مورب	44
جدول 2-4 ارتباطات در سازمانهای کلاسیک	48
جدول 2-5 ارتباطات در رویکردهای کلاسیک و روابط انسانی	48
جدول 2-6 ارتباطات در رویکردهای کلاسیک ، روابط انسانی و منابع انسانی	49
2-9 بهیستار غنای شبکه ارتباطی	50
2-10 مدل پردازش اطلاعات اجتماعی	51
2-11 مدل تحقیق برگرفته از مدل دکتر فرهنگی	55
جدول 1-3 ترکیب سئوالات پرسشنامه	61
جدول 4-1 توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان	72
نمودار 4-1 نمودارمیله ای مربوط به فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان	73
جدول 4-2 توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان	73
نمودار 4-2 نمودارمیله ای مربوط به فراوانی سن پاسخ دهندگان	74
جدول 4-3 توزیع فراوانی مربوط به سطح تحصیلات پاسخ دهندگان	74
نمودار 4-3 نمودارمیله ای مربوط به فراوانی سطح تحصیلات پاسخ دهندگان	75
جدول 4-4 توزیع فراوانی مربوط به سنوات خدمت پاسخ دهندگان	75
نمودار 4-4 نمودار میله ای مربوط به فراوانی سنوات خدمت پاسخ دهندگان	76
جدول 4-5 آزمون کولموگروف- اسمینوف برای متغیر فناوری اطلاعات و ابعاد آن	77

جدول 4-6 آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغی ارتباطات سازمانی و ابعاد آن _____ 77

جدول 4-7 نتایج تحلیلی عاملی تائیدی شاخص های سخت افزار _____ 78

جدول 4-8 نتایج تحلیلی عاملی تائیدی شاخص های نرم افزار _____ 78

جدول 4-9 نتایج تحلیلی عاملی تائیدی شاخص های اختراعت _____ 79

جدول 4-10 نتایج تحلیلی عاملی تائیدی شاخص های کانال ارتباطات _____ 79

جدول 4-10 نتایج تحلیلی عاملی تائیدی شاخص های مسرری ارتباطات _____ 80

جدول 4-12 نتایج تحلیلی عاملی تائیدی شاخص های سبک ارتباطات _____ 81

جدول 4-13 نتایج تحلیلی عاملی تائیدی شاخص های محتوای ارتباطات _____ 82

شکل 1-4 مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب (t-value) _____ 85

شکل 2-4 مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسرری _____ 85

جدول 4-14 ضرایب مسرری، ضریب همبستگی، آماره ی t و ضریب تعیین (متغی وابسته: ارتباطات سازمانی) _____ 85

جدول 4-15 خروجی ضریب همبستگی بیوسون برای فرضیه فرعی 1 _____ 86

جدول 4-16 خروجی ضریب همبستگی بیوسون برای فرضیه فرعی 2 _____ 87

جدول 4-17 خروجی ضریب همبستگی بیوسون برای فرضیه فرعی 3 _____ 87

جدول 4-18 خروجی ضریب همبستگی بیوسون برای فرضیه فرعی 24 _____ 88

فصل اول

کلیات تحقیق

1-1. مقدمه

امروزه محیط های کسب و کار با چالش های گوناگونی از قبیل گسترده شدن تعاملات درونی و برونی سازمان، با نیاز بر ارتباط بیشتر واحد های سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها و ... مواجه اند. مدیران سازمان ها 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 دوره های کاری فشرده به اندازه ای افزایش پیدا می کند که انجام دادن و پیگیری آن ها به صورت دستی و سنتی در عمل خارج از توان نیروی انسانی است و ممکن است با مشکلات زیادی همراه باشد. در سال های اخیر پیشرفت فناوری اطلاعات و شاخه های وابسته به آن، راه حل های مختلفی را فراروی محیط های اداری و تجاری و... قرار داده است. در این میان سیستم های اطلاعات از مهمترین و کاراترین راه حل ها برای تسهیل، کنترل و نظارت بر ارتباطات و گردش اطلاعات در سازمان ه است.

از آنجا که ارتباطات موثر نه تنها کلید فتح تمام درهای بسته 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 باتجربه از سال ها پیش به این حقیقت دست یافته اند که ارتباط موثر عامل دستیابی آن ها 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 اثربخشی ارتباطات سازمانی را تحت تأثیر قرار داده است، فناوری 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، فضای کاری و ارتباطات اکثر سازمان ها را در نوردیده است و همچنان با شدت هرچه تمام تر و با ابعاد گسترده تر در سطح جهان در حال پیشروی است، این تحقیق بنا دارد در حد امکان به چگونگی رابطه فناوری اطلاعات بر بهبود ارتباطات سازمانی بپردازد.

2-1. بیان مسئله

در عصر اطلاعات و ارتباطات¹، نقش سیستم های اطلاعاتی مدیریت² و تکنولوژی اطلاعات³ در سازمان های مختلف صنعتی، بازرگانی و دولتی نقش غیر قابل انکاری می باشد. با توجه به اینکه اطلاعات در رابطه معکوس با اختلال و بی نظمی در سیستم های امروزی است. سیستم های اطلاعات مدیریت با فراهم آوردن اطلاعات دقیق و به هنگام از طریق پردازش داده های درون و برون سازمانی برای مدیران در سطوح مختلف استراتژیک، تاکتیک و عملیات می تواند بارفع بی نظمی در سیستم مدیران را که کاربران نهایی هر سیستمی هستند در کارکرد های برنامه ریزی، تصمیم گیری و نظارت یاری برسانند. (الوانی، تیمورنژاد، 1385:9).

از این رو وجود ارتباطات موثر و صحیح در سازمان همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شمار آمده است. به تجربه ثابت شده است که اگر ارتباطات صحیحی در سازمان برقرار نباشد، گردش امور مختل شده و کارها آشفته می شوند. هماهنگی، برنامه ریزی، سازماندهی، کنترل و سایر وظایف مدیر بدون وجود سیستم ارتباطی موثر در سازمان قابل تحقق نبوده و در غیاب چنین سیستمی امکان اداره سازمان موجود نخواهد بود. در هر سازمانی اطلاعات باید طی جریان ارتباطی مداومی در اختیار مدیر قرار گیرد تا وی بتوان با آگاهی به انجام وظایف خود بپردازد. (الوانی، 1382:167).

مراد از ارتباطات در سیستم های اطلاعاتی این است که افراد مناسب و واجد صلاحیت، باید اطلاعات درست را در زمان مناسب و با وسیله ارتباطی مناسب، ارسال یا دریافت کنند. (زاهدی، 1370:317). زیرا ارتباطات بستر مبادله اطلاعات است و بدون برقراری ارتباطات اثربخش⁴، مبادله ی اطلاعات امکانپذیر نمی باشد. (محب علی، 1373:19). ارتباطات اثربخش در سازمان بعنوان مجموعه ای از چگونگی ارائه، دستیابی، اشتراک گذاری و کاربرد صحیح اطلاعات تعریف می شود. (یازجی، 2001:542).

در سال های اخیر، پیشرفت فناوری اطلاعات و شاخه های وابسته به آن، راه حل های مختلفی را فراروی محیط های کسب و کاری قرار داده است. در این میان، سیستم های اطلاعات از مهم ترین و کاراترین راه حل ها برای تسهیل، کنترل و نظارت برگردش اطلاعات در سازمان ها است. سیستم های اطلاعاتی، برنامه های نرم افزاری هستند که با استفاده از رایانه و بانک های اطلاعات، کار جمع آوری، ذخیره، بازیابی و کنترل اطلاعات را در سازمان ها تسهیل می نمایند. شاخه ای از سیستم های اطلاعاتی با عنوان سیستم های اطلاعات مدیریت، به مدیران و کارکنان در زمینه کنترل گردش اطلاعات در سازمان کمک می کند. (موسوی، نوروزی، 1385:26).

در این تحقیق سعی بر آن است که رابطه فناوری اطلاعات بر بهبود ارتباطات سازمانی در میان مدیران و کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان قم بررسی و تحلیل شود.

¹ Communication

² Management Information System

³ Information Technology

⁴ Effective communication

3-1. اهمیت و ضرورت موضوع

امروزه اهمیت اطلاعات به عنوان یک منبع تاکتیکی و استراتژیک در سازمان مطرح می باشد. و هم به عنوان یک منبع عمده برای ارزش افزوده احتمالی شناخته شده است. اطلاعات همیشه در محیط کسب و کار به عنوان یک مزیت رقابتی مطرح بوده است. اما نکته مهم این است که تغییرات واقعی که می تواند ارزش بالقوه اطلاعات را افزایش دهد توانایی سازمان ها در استفاده از این منبع مهم از طریق کاربرد فناوری جدید است. (صرافی زاده، علی پناهی؛ 1381، 22). استفاده از سیستم های اطلاعاتی مزایای زیادی برای سازمان از جمله افزایش چابکی، انعطاف پذیری، قابلیت استفاده مجدد و ... را به همراه دارد. همین مزایا موجب شده است تا استفاده از سیستم های اطلاعاتی در سازمان ها در حال گسترش باشد (ایزدی، ماندانا؛ 1385:18).

به هر حال تکنولوژی اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی در عصر تغییرات و تحولات شتابنده محیطی نقش حیاتی در ادامه بقای سازمان ها دارند. از سویی دیگر ارتباطات سازمانی لازمه هر نوع فعالیت سازمان یافته است و هدایت هر کاری، مستلزم دادن پیام است و بستر انتقال پیام ها، ارتباطات (در شکل گسترده آن) است. (فرهنگی و دیگران، 1383:271).

4-1. گزاره های تحقیق

1-4-1. فرضیه های تحقیق

فرضیه، اصلی ترین بخش تمامی تحقیقات و پژوهش های علمی است. فرضیه تحقیق معرف موضوع پژوهش و همچنین نگرشی است که پژوهشگر نسبت به آن دارد. (مک ناب، 1390:142)

الف) فرضیه اصلی:

1 - بین فناوری اطلاعات با ارتباطات سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

ب) فرضیات فرعی:

- 1 - بین فناوری اطلاعات با کانال ارتباطات در شرکت آب وفاضلاب استان قم رابطه وجود دارد.
- 2 - بین فناوری اطلاعات با سبک ارتباطات در شرکت آب وفاضلاب استان قم رابطه وجود دارد.
- 3 - بین فناوری اطلاعات با محتوای ارتباطات در شرکت آب وفاضلاب استان قم رابطه وجود دارد.
- 4 - بین فناوری اطلاعات با مسیر ارتباطات در شرکت آب وفاضلاب استان قم رابطه وجود دارد.

2-4-1. هدف های تحقیق یا نتایج مورد انتظار

اهداف پژوهش چیزهایی هستند که شما انتظار دارید از یافته های پژوهش حاصل شوند. (مک ناب، 1390:180).

الف) اهداف اصلی و فرعی

هدف اصلی:

بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمانی در شرکت آب و فاضلاب استان قم

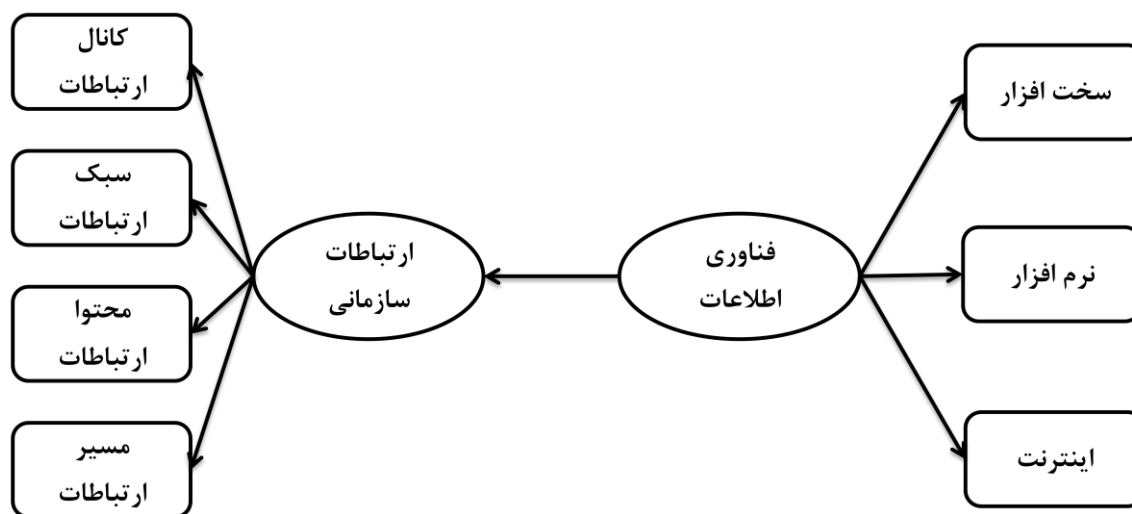
اهداف فرعی:

1. شناسایی وضعیت فناوری اطلاعات در شرکت آب و فاضلاب استان قم
2. بررسی روش های اطلاعاتی موثر برای بهبود ارتباطات سازمانی

ب) اهداف کاربردی:

انتظار می رود پس از پایان تحقیق نتایج حاصل از آن در اختیار مدیران شرکت آب و فاضلاب استان قم قرار گیرد که به آن ها در برنامه ریزی هر چه بهتر در جهت استفاده از فناوری اطلاعات در بهبود نظام ارتباطی واقع در آن شرکت کمک کند.

1-5. مدل مفهومی تحقیق



1-1 مدل تحقیق برگرفته از مدل دکتر فرهنگی

1-6. روش کلی تحقیق

به لحاظ طبقه بندی پژوهش بر مبنای هدف این پژوهش کاربردی است؛ چرا که به دنبال تعیین ارتباط معنادار بین بکارگیری فن آوری اطلاعات و ارتباطات سازمانی به شیوه ای نظام مند است. لازم به ذکر است که عمده پژوهش ها در حوزه علوم اجتماعی بویژه مدیریت در زمره پژوهش های کاربردی است. به لحاظ طبقه بندی پژوهش بر مبنای روش¹ این پژوهش یک پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی (زمینه یابی)² است. بدین معنا پژوهشگر می کوشد در رابطه با موضوع، آنچه را که هست توصیف و تفسیر کند و برای انجام بهینه آن به به شرایط یا روابط موجود، عقاید متداول، فرآیندهای جاری، آثار شهود و رویدادهای در حال گسترش توجه دارد. هر چند غالباً رویدادها و آثار گذشته را نیز که به شرایط موجود مربوط می شوند مورد بررسی قرار می دهد (افجه و منصوری موید، 1384: 9-10).

1-7. قلمرو تحقیق

1-7-1. قلمرو مکانی-جامعه تحقیق

قلمرو مکانی تحقیق مدیران و کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان قم می باشد. و جامعه تحقیق، شامل مجموعه کارشناسان شرکت آب و فاضلاب استان قم که دارای ویژگی های زیر باشند:

1. آشنا با مفاهیم پایه فناوری اطلاعات
2. با حداقل تحصیلات کارشناسی

1-7-2. قلمرو زمانی تحقیق

محدوده زمانی تحقیق از بهمن 1390 تا پایان خرداد 1391 می باشد.

1-8. روش نمونه گیری و تخمین حجم جامعه:

با توجه به اینکه پاسخ دهندگان به سوالات کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان قم می باشد. براساس روش حجم نمونه با توجه به تعداد اعضای کل جامعه و متناسب با آن بر اساس فرمول های تعیین حجم نمونه و با استفاده از فرمول جوامع نامحدود انتخاب خواهند شد.

¹Research by Method

² Survey Research

9-1. روشهای گردآوری داده ها و ابزار مورد استفاده برای آن

الف) روش مطالعه اسنادی¹

الف) استفاده از کتاب ها و همچنین تحقیقات داخلی و خارجی معتبر
ب) استفاده از مجلات و مقالات داخلی و خارجی معتبر مرتبط با موضوع
ج) استفاده از مستندات الکترونیکی موجود در اینترنت

ب) گردآوری اطلاعات میدانی

از طریق پیمایش با استفاده از پرسشنامه صورت می گیرد.

10-1. روشهای تحلیل داده ها

برای تحلیل سوالات مربوط به جمعیت شناسی تحقیق با استفاده از آمار توصیفی سعی شده است تا برخی از ویژگی های نمونه آماری به صورت توصیفی و با جداول و نمودار ارائه شود. روش های آماری مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از:

- آزمون پایایی پرسشنامه.
 - آزمون تک نمونه ای کلموگروف - اسمیرنوف : برای تعیین نرمال یا غیرنرمال بودن داده های جمع آوری شده از پرسشنامه.
 - آزمون تحلیل عاملی تأییدی مربوط به شاخص های تحقیق
 - مدل سازی معادلات ساختاری
 - آزمون همبستگی پیرسون
- نرم افزارهای مورد استفاده PLS, SPSS و LISREL می باشند.

11-1. شرح واژه ها و اصطلاحات تحقیق

فناوری اطلاعات: فناوری اطلاعات به جنبه تکنولوژیکی سیستم اطلاعات اشاره دارد و شامل سخت افزار، نرم افزار، پایگاه های داده، شبکه ها و دیگر تجهیزات الکترونیک است (توربن، 1386: 37).

ارتباطات سازمانی: عبارت است از انتقال اطلاعات، مفاهیم و معانی بین افراد سازمان (الوانی، 1384: 168).

ارتباطات: ارتباطات عبارت است از انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساس ها بین افراد در سازمان با واسطه یا بی واسطه (الوانی، 1385: 174).

¹ Documentary

سبک ارتباطات: مجموعه ویژه ای از رفتارهای متقابل شخصی که در یک موقعیت خاص مورد استفاده قرار می گیرد. در واقع سبک ارتباطات به مجموعه ای از رفتارهایی برمی گردد که در فرایند ارتباطی، افراد از خودشان نشان می دهند (فرهنگی و دیگران، 1383: 71).

کانال ارتباطات: کانال عبارت از چیزی است که پیام از طریق آن منتقل می شود. در واقع کانال ارتباطات عبارت است از صحت انتقال یک پیام (یعنی اخذ اطلاعات و ارسال آن) بدون توجه به بازخور و نقشی که در روشن سازی پیام بازی می کند. (فرهنگی و دیگران، 1383: 38).

مسیر ارتباطات: مسیر ارتباطات در واقع همان ارتباطات رئیس و مرئوس تلقی می شود. و بر روی جریان اطلاعات مابین مرئوسین و سرپرستانشان متمرکز می شود (فرهنگی و دیگران، 1383: 43).

محتوی ارتباطات: محققین سازمانی محتوا را به عنوان محصول معانی مشترک در میان اعضای سازمان تعریف نمودند (فرهنگی و دیگران، 1383: 38).

12-1. خلاصه فصل اول

در هر پژوهشی فصل نخست آن نشانگر پیکربندی اصلی پژوهش و نکات کلیدی آن می باشد. این تحقیق نیز از این مورد مستثنی نمی باشد. در فصل اول این تحقیق به شرح بیان مسئله، اهمیت و ضرورت انجام تحقیق، فرضیه ها و اهداف تحقیق، مدل مفهومی تحقیق، قلمرو تحقیق، روش گردآوری داده ها، روش تجزیه و تحلیل داده ها، شرح واژه ها و اصطلاحات تحقیق پرداختیم.

فصل دوم

ادبیات تحقیق