



پایان نامه کارشناسی ارشد در مدیریت فناوری اطلاعات

عنوان:

# تاثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار سازمانی و سبک رهبری بر بهبود ارتباطات سازمانی

استاد راهنما:

دکتر باقر کرد

استاد مشاور:

دکتر امین رضا کمالیان

تحقیق و نگارش:

احمد تمندانی

اسفند ۱۳۹۰

## بسمہ تعالیٰ

این پایان نامہ با عنوان

تاثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار سازمانی و سبک رهبری بر بهبود ارتباطات سازمانی قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات توسط دانشجو احمد تمندانی تحت راهنمایی استاد پایان نامہ جناب آقای دکتر باقر کرد تهیه شدہ است. استفادہ از مطالب آن بہ منظور اہداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی بہ حوزہ تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

احمد تمندانی

امضاء

این پایان نامہ ۶ واحد درسی شناختہ می شود و در تاریخ ..... توسط ہیئت داوران بررسی و درجہ ..... بہ آن تعلق گرفت.

نام و نام خانوادگی	امضاء	تاریخ
استاد راهنما:	دکتر باقر کرد	
استاد مشاور:	دکتر امین رضا کمالیان	

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



## تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب احمد تمندانی تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

احمد تمندانی

امضاء

## تقدیم به:

تقدیم به پدر و مادر و همسر و همه عزیزانی که در جهت ارتقاء و رشد تحصیلی اینجانب را همراهی و پشتیبانی نموده اند.

## سپاسگزاری

با تقدیر و تشکر از استاد راهنمای محترم جناب آقای دکتر باقر کرد و استاد مشاور محترم جناب آقای دکتر امین رضا کمالیان و تمامی استایدهای معزز دانشکده مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان واحد بین الملل و تمامی کسانی که به نوعی در تدوین این پایان نامه نقش داشته اند تشکر و قدردانی می نمایم.

## چکیده

دوران جدید که به عصر اطلاعات معروف شده، نوید دهنده ی جهانی نو با شیوه های نوین به کارگیری اطلاعات است. انسان موجودی اجتماعی است و همین ماهیت وی را به برقراری رابطه و ایجاد ارتباطات با وجوه گوناگون اجتماعی رهنمون می سازد. رفع نیازهای آدمی جز از طریق ارتباطات صورت نمی گیرد. در سازمان به عنوان یک موسسه اجتماعی، برقراری ارتباط مؤثر با کارکنان موجب آشنائی با نیازها و خواسته های آنها می شود. بنابراین می توان ادعا کرد که بسیاری از مشکلات سازمانی و اجتماعی ناشی از ضعف ارتباطات میباشد. این پژوهش با هدف شناسائی تأثیر عواملی همچون فن آوری اطلاعات و ارتباطات، بر ساختار سازمانی در سه بعد (پپچیدگی، رسمیت و تمرکز) و سبک رهبری در ایجاد و بهبود ارتباطات سازمانی صورت گرفته است. جامعه آماری کلیه کارکنان سازمان صنعت، معدن، تجارت استان سیستان و بلوچستان و ادارات تابعه آن در شهرستانهای استان بوده که برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. روش و ابزار جمع آوری داده ها در این تحقیق روش میدانی با پرسشنامه بر مبنای طیف لیکرت بوده است.

این تحقیق مشتمل بر سه فرضیه میباشد که برای آزمون آنها از بیست و سه سؤال در پرسشنامه استفاده شده است .

داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفته است. در تحلیل داده ها از آزمون t تک نمونه ای و نیز آزمون غیر پارامتریک فریدمن و همچنین آزمون t مستقل و آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده گردیده است. متغیرهای مستقل عبارتند از: فن آوری اطلاعات، ساختار سازمانی و سبک رهبری و متغیر وابسته، بهبود ارتباطات سازمانی .

نتایج تحقیق مؤثر بودن فن آوری اطلاعات و ارتباطات، را بر ساختار سازمانی و سبک رهبری را بر بهبود ارتباطات سازمانی نشان می دهد.

**کلمات کلیدی:** فن آوری اطلاعات - ساختار سازمانی - سبک رهبری - ارتباطات سازمانی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>
۲	مقدمه
۲	۱-۱- تعریف و بیان مسأله
۴	۲-۱- اهمیت تحقیق
۵	۳-۱- اهداف تحقیق
۵	۴-۱- فرضیات تحقیق
۵	۵-۱- متغیر های تحقیق
۵	۶-۱- محدودیت ها
۶	۷-۱- واژگان کلیدی، تعریف و مفاهیم عملیاتی
۷	خلاصه فصل اول
	<b>فصل دوم: ادبیات موضوع، مباحث نظری و پیشینه تحقیق</b>
	<b>بخش اول</b>
۹	مقدمه
۹	
۱۰	۱-۲- فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۱۰	۱-۱-۲- تعریف فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۱۱	۲-۱-۲- فرآیند تکوین فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۱۲	۳-۱-۲- انقلاب فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۱۲	۴-۱-۲- سیستم های اطلاعاتی و انواع آن
۱۳	الف- سیستم پردازش داد و ستد (TPS)
۱۳	ب- سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)
۱۴	ج- سیستم های حمایت از تصمیم (DSS)
۱۵	د- سیستم های حمایت از مدیران ارشد (ESS)
۱۵	هـ- سیستم های حمایت از گروه کار (WGSS)
۱۶	و- سیستم های اطلاعاتی خیره
۱۶	۵-۱-۲- کاربرد های فن آوری اطلاعات در سازمانها
۱۷	۶-۱-۲- مراحل رشد فنآوری اطلاعات و ارتباطات و سیستم اطلاعاتی در سازمانها
۱۸	۷-۱-۲- انقلاب ارتباطات از راه دور (مخابرات)

۱۹	۸-۱-۲- فن آوری اطلاعات و مدیران
۱۹	۹-۱-۲- مزایای فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۲۰	۱۰-۱-۲- نقش فن آوری اطلاعات و ارتباطات در سازمانها
۲۱	۱۱-۱-۲- نقش فنآوری اطلاعات و ارتباطات در ارتباطات سازمانی
۲۲	۱۲-۱-۲- اثر فنآوری اطلاعات و ارتباطات بر الگوی ارتباط
۲۲	۱۳-۱-۲- اثرات فنآوری اطلاعات و ارتباطات بر پیامدهای ارتباط
۲۲	۱۴-۱-۲- توانمند سازی کارکنان و فن آوری اطلاعات
۲۴	۱۵-۱-۲- چشم انداز فن آوری اطلاعات در جهان
۲۴	بخش دوم
۲۴	۲-۲- ساختار سازمانی
۲۴	۱-۲-۲- تعریف ساختار
۲۵	۲-۲-۲- ساختار سازمان
۲۶	۳-۲-۲- تقسیم کار ( تخصصی کردن کار )
۲۷	۴-۲-۲- محدودیتهای ساختارهای سنتی سازمان
۲۸	۵-۲-۲- ابعاد ساختار سازمانی
۳۰	۶-۲-۲- تعریف پیچیدگی
۳۰	۷-۲-۲- تفکیک افقی
۳۰	۸-۲-۲- گروه بندی کارها ( تشکیل دوایر سازمانی )
۳۱	۹-۲-۲- تخصص گرایی
۳۲	۱۰-۲-۲- زنجیره فرماندهی
۳۳	۱۱-۲-۲- حوزه کنترل
۳۴	۱۲-۲-۲- تمرکز وعدم تمرکز
۳۷	۱۳-۲-۲- رسمیت
۳۸	۱۴-۲-۲- دامنه رسمیت؟
۳۸	۱۵-۲-۲- چرا پیچیدگی مهم است ؟
۳۹	۱۶-۲-۲- چرا رسمیت مهم است
۴۰	۱۷-۲-۲- چرا تمرکز مهم است ؟
۴۲	۱۸-۲-۲- ارتباط تمرکز، پیچیدگی و رسمیت
۴۲	۱-۱۸-۲-۲- تمرکز و پیچیدگی
۴۲	۲-۱۸-۲-۲- تمرکز و رسمیت
۴۳	۳-۱۸-۲-۲- رابطه بین رسمیت و پیچیدگی
۴۳	۱۹-۲-۲- رابطه ساختار و اثر بخشی سازمانی



۴۵	۳-۲- رهبری
۴۵	۳-۲-۱- تعریف رهبری
۴۸	۳-۲-۲- اهمیت رهبری مدیران
۴۹	۳-۲-۳- سبک رهبری مدیران
۵۰	۳-۲-۴- دیدگاه‌های معاصر در نظریه رفتاری
۵۲	۳-۲-۵- مطالعات دانشگاه آیووا
۵۲	۳-۲-۶- رهبری وضعی در سازمان های چند فرهنگی
۵۶	۳-۲-۷- تئوری مسیر - هدف
۵۸	۳-۲-۸- مدل اقتضایی «سبک - ساختار- توان»
۵۹	۳-۲-۹- قدرت و رهبری
۶۱	۳-۲-۱۰- دیدگاه‌های در حال ظهور در رهبری
۶۱	۳-۲-۱۰-۱- جایگزینی رهبری
۶۲	۳-۲-۱۱- دیدگاه‌های موافق و مخالف رهبری کاریزماتی
۶۴	۳-۲-۱۲- اداره امور عمومی در روم باستان
۶۴	۳-۲-۱۳- رهبری سازمانهای عمومی و اداره امور دولتی در ایران باستان
	بخش سوم
۶۴	۴-۲- ارتباطات
۶۴	۴-۲-۱- تعریف ارتباطات
۶۸	۴-۲-۲- انواع مسیر های ارتباطی
۶۸	۴-۲-۱-۲- ارتباطات افقی
۶۸	۴-۲-۲-۲- ارتباطات عمودی
۶۸	۴-۲-۳-۲- ارتباطات مورب
۶۹	۴-۲-۳- منبع ( فرستنده)
۶۹	۴-۲-۴- به رمز درآوردن
۶۹	۴-۲-۵- گیرنده پیام (پاسخ دهنده)
۶۹	۴-۲-۶- بازخور
۶۹	۴-۲-۷- شبکه های ارتباطی در گروههای غیر رسمی
۷۰	۴-۲-۱-۷- ارتباطات در سطح افقی
۷۰	۴-۲-۸- ارتباطات در سطح سازمان
۷۰	۴-۲-۹- شیوه های ارتباط
۷۱	۴-۲-۹-۱- ارتباط مکاتبه ای
۷۱	۴-۲-۹-۲- ارتباط کلامی

۷۱	۳-۹-۴-۲- ارتباط غیر کلامی
۷۱	۱۰-۴-۲- مدیریت ارتباطات سازمانی
۷۲	۱۱-۴-۲- بهسازی فرایند ارتباطات
۷۳	۱۲-۴-۲- ارتباطات به کمک کامپیوتر
۷۳	۱-۱۲-۴-۲- پست الکترونیکی
۷۳	۲-۱۲-۴-۲- پیام های فوری
۷۳	۳-۱۲-۴-۲- اینترنت و اکسترانت
۷۴	۴-۱۲-۴-۲- ویدئو کنفرانس
۷۴	۵-۲- پیشینه تحقیق
۷۴	۱-۵-۲- مطالعات در داخل کشور
۷۹	۲-۵-۲- مطالعات خارج از کشور
۷۹	۱-۲-۵-۲- تحقیق فیفر و لبلبایسی
۸۰	۲-۲-۵-۲- بررسی و پژوهش برن
۸۱	۳-۲-۵-۲- بررسی و پژوهش اسمیت
۸۲	معرفی حوزه پژوهش
۸۲	خلاصه فصل دوم

### فصل سوم : روش تحقیق

۸۴	مقدمه
۸۴	۱-۳- روش تحقیق
۸۴	۲-۳- جامعه آماری
۸۴	۱-۲-۳- از نظر مکانی
۸۴	۲-۲-۳- از نظر زمانی
۸۴	۳-۲-۳- از نظر موضوعی
۸۴	۳-۳- حجم نمونه و شیوه نمونه گیری
۸۵	۴-۳- روش ها و ابزارهای جمع آوری اطلاعات
۸۷	۵-۳- قابلیت اعتماد و اعتبار تحقیق (روایی و پایایی)
۸۷	۶-۳- روش های آماری تجزیه و تحلیل داده ها
۸۸	۷-۳- متغیرهای تحقیق
۸۸	۱-۷-۳- متغیر های مستقل تحقیق
۸۸	۲-۷-۳- متغیر های وابسته تحقیق
۸۸	۸-۳- شاخص سازی
۸۹	خلاصه فصل سوم

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۹۱	مقدمه
۹۱	الف- تحلیل توصیفی آماری - جداول فراوانی و خلاصه نتایج
۹۸	ب- تحلیل استنباطی - آزمون فرضیه ها و خلاصه نتایج

## فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۱۱	مقدمه
۱۱۱	یافته های تحقیق از فرضیات اصلی و فرعی و سنجه ها
۱۱۲	یافته های پژوهش
۱۱۴	پیشنهادات
۱۱۶	منابع و مأخذ
۱۲۴	ضمائم

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
<b>فصل سوم</b>	
۸۶	جدول (۱-۳) فرضیه ها و سوالات تحقیق
۸۷	جدول (۲-۳) ضرایب پایایی پرسشنامه تحقیق
۸۹	جدول (۳-۳) فرضیه ها و شاخص های تحقیق
<b>فصل چهارم</b>	
۹۱	جدول (۱-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت
۹۲	جدول (۲-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن
۹۳	جدول (۳-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب مدرک تحصیلی
۹۴	جدول (۴-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار
۹۵	جدول (۵-۴) توزیع فراوانی پاسخگویی به سوالات پرسش نامه تحقیق
۹۷	جدول (۶-۴) آماره های توصیفی سوالات پرسشنامه تحقیق
۹۸	جدول (۷-۴) خلاصه نتایج آزمون t تک نمونه ای فرضیه اول تحقیق
۹۸	جدول (۸-۴) خلاصه نتایج آزمون t تک نمونه ای فرضیه دوم
۹۹	جدول (۹-۴) خلاصه نتایج آزمون t تک نمونه ای فرضیه سوم
۱۰۰	جدول (۱۰-۴) آماره های توصیفی آزمون غیر پارامتریک فریدمن برای فرضیه های تحقیق
۱۰۰	جدول (۱۱-۴) خلاصه نتایج آزمون غیر پارامتریک فریدمن فرضیه های تحقیق
۱۰۱	جدول (۱۲-۴) خلاصه آزمون t با واریانس های برابر فرضیه اول بر حسب جنسیت
۱۰۱	جدول (۱۳-۴) خلاصه آزمون t با واریانس های برابر فرضیه دوم بر حسب جنسیت
۱۰۲	جدول (۱۴-۴) خلاصه آزمون t با واریانس های برابر فرضیه سوم بر حسب جنسیت
۱۰۳	جدول (۱۵-۴) خلاصه نتایج تحلیل واریانس متغیر فرضیه اول بر حسب سن
۱۰۳	جدول (۱۶-۴) خلاصه نتایج تحلیل واریانس متغیر فرضیه دوم بر حسب سن
۱۰۴	جدول (۱۷-۴) خلاصه نتایج تحلیل واریانس متغیر فرضیه سوم بر حسب سن پاسخگویان
۱۰۵	جدول (۱۸-۴) خلاصه نتایج تحلیل واریانس متغیر فرضیه اول بر حسب تحصیلات پاسخگویان
۱۰۵	جدول (۱۹-۴) خلاصه نتایج تحلیل واریانس متغیر فرضیه دوم بر حسب تحصیلات پاسخگویان
۱۰۶	جدول (۲۰-۴) خلاصه نتایج تحلیل واریانس متغیر فرضیه سوم بر حسب تحصیلات پاسخگویان
۱۰۷	جدول (۲۱-۴) خلاصه نتایج تحلیل واریانس متغیر فرضیه های تحقیق بر حسب سابقه کار پاسخگویان
۱۰۸	جدول (۲۲-۴) خلاصه نتایج آزمون t تک نمونه ای سوالهای پرسشنامه تحقیق

## فهرست نمودار ها

صفحه	عنوان
	<b>فصل دوم</b>
۶۰	نمودار(۱-۲)تاثیر انواع قدرت بر سطوح گوناگون
	<b>فصل چهارم</b>
۹۱	نمودار(۱-۴)توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت
۹۲	نمودار(۲-۴)توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن
۹۳	نمودار(۳-۴)توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات
۹۴	نمودار(۴-۴)توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
	<b>فصل دوم</b>
۲۱	شکل (۱-۲) نقش فن آوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان
۵۴	شکل (۲-۲) رهبری وضعی پاول هرسی و کنت پلانچارد

## فصل اول

### کلیات تحقیق

## مقدمه

استقرار شبکه های ارتباطی مؤثر و توسعه مجاری ارتباطی در میان واحدهای گوناگون سازمان وظایف مهم مدیران است. اهمیت ارتباطات به حدی است که بخش عمده ای از اوقات کار مدیران و رهبری به خود اختصاص می دهد. بطور کلی بندرت امکان دارد که یک مدیر عالی بتواند بدون ارتباط با دیگر مشغول کار باشد و حتی هنگامی که به تنهایی در اتاق خود مشغول تفکر است نیز ممکن است به دلیل برقراری یک ارتباط تلفنی یا حضوری، رشته افکارش گسسته شود. نگرش جدیدی که در پیش روست می رساند که خواسته های اقتصاد پویا مستلزم ایجاد ساختارهای جدید اجتماعی، سبک های جدید مدیریتی و رهیافتهای نوین در خلاقیت های سازمانی است و اینها همگی ناشی از سیل عظیم تولید و گسترش اطلاعات در عصر حاضر است که سازمان ها را مجبور به نگرش مجدد در عملکرد و فعالیتها می کند. سازمانها پدیده های اجتماعی اند، لذا الگوهای تعاملی اعضا آنها بایستی موزون و هماهنگ باشند تا ابهام و سردرگمی حداقل گردد و در نتیجه اطمینان حاصل شود که وظایف مهم سازمانی انجام می پذیرند. نتیجه آنکه، تعریف ما از سازمان بطور صریحی نیاز به هماهنگی در الگوهای تعاملی بین افراد را مسلم می داند.

یک سازمان مرزهای نسبتاً مشخصی دارد. این مرزها به مرور زمان، می توانند تغییر کنند و ممکن است کاملاً واضح و روشن نباشند. اما به هر حال باید مرزهای مشخصی وجود داشته باشد تا بتوان اعضاء سازمان را از غیر اعضاء بازشناخت. هدایت، بر تلاش مدیر برای انگیزش کارکنان به منظور نیل به اهداف سازمانی، دلالت دارد. این تلاش به سه طریق صورت می گیرد: رهبری، انگیزش و برقراری ارتباطات. امروزه این واقعیت پذیرفته شده که در تجارت و کار، دولت، وسازمانها و گروههای بی شماری که در آنها کار می کنیم و آنها چگونگی زندگی ما را شکل می دهند، رهبری خوب عنصری بسیار اساسی است.

### ۱-۱- تعریف و بیان مسأله

سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی به دلیل اهداف بنیانی فراتر از ارتباطات روزمره، نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می سازد مدیران دریافته اند ارتباطات مؤثر با کارکنان و درک انگیزه های ارتباطی آنان در توفیق مدیران در دستیابی به اهداف طراحی شده سازمان عامل مؤثری است. در پگاه هزاره سوم و در سپیده دم قرن ۲۱ دانش ارتباطات و اطلاعات انقلابی عظیم در عرصه گیتی بوجود آورده است از طرفی ارتباطات سازمانی یکی از مهمترین موضوعات سازمانی می باشد که با ظهور فن آوری های جدید اطلاعاتی ارتباطاتی به کلی دستخوش تغییر و تحول گردیده است. موج روزافزون بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، طی سالیان

اخیر کشور ایران را نیز در بر گرفته و بسیاری از سازمان ها تمایل زیادی برای بهره گیری و استفاده از فناوری اطلاعات نشان می دهد تحول عظیمی که در شرف وقوع است، نتیجه پیشرفتهای سریع و بی سابقه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سالهای اخیر است و وسایل ارتباط جمعی، ارتباطات از راه دور و فناوری کامپیوتری در ایجاد این تغییر نقشی بسزا داشته اند در این میان توان دستیابی سریع و به موقع به اطلاعات مورد نیاز، یک برتری رقابتی محسوب می گردد. از آنجا که فناوری اطلاعات روش انجام کارها را دگرگون ساخته است، امور اقتصادی، اجتماعی و حتی طرز تفکرها را تغییر داده است. فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب عمل و عکس العمل مؤثر و کارا تر امور می شود، بدین سبب است که امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک ابزار استراتژیک مطرح است. با استفاده از این ابزار استراتژیک، مسئله سرعت انتقال اطلاعات حل می شود ولی آنچه که می ماند این است که از این اطلاعات چه کسانی استفاده کنند. بهبود مستمر فن آوری اطلاعات و استفاده از ارتباطات مؤثر سازمانی تأثیر قابل توجهی بر محیط کاری داشته و اثر بخشی عملکرد مدیران برای کنترل امور را به طور چشمگیری افزایش می دهد. با توجه به حیاتی بودن وجود ارتباط بین افراد و گروه ها در سازمان و تحقق اهداف سازمانی محقق بر آن است که به سؤال اصلی تحقیق به شرح زیر پاسخ دهد :

سازمان صنعت، معدن، تجارت استان و ادارات تابعه با صرف هزینه های زیادی زیر ساخت های توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات را فراهم ساخته است و طی چند سال از فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده می نماید. اکنون این سوال مطرح است که میزان تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود ارتباطات سازمانی و نیز ساختار سازمان در سه بعد ( رسمیت، پیچیدگی و تمرکز ) و سبک های رهبری تا چه حد موثر بوده است؟

ساختار سازمانی به عنوان یک بحث اساسی در موفقیت و شکست سازمانها مطرح است. این بحث همواره مورد توجه محققان و پژوهشگران بوده است. تناسب و هماهنگی سبک رهبری مدیران با ساختار یک سازمان منجر به اثربخشی و کارایی آن سازمان خواهد شد. سازمان ها باید به این واقعیت تن در دهند که مدیران در همه سطوح سازمانی، سبک های رهبری متفاوتی دارند و دارای رفتاری هستند که تغییر دادن آنها دشوار است. شناسایی این رفتارها و سبک های رهبری می تواند ساختار سازمانی متناسب با آنها را نمایان سازد. تضاد بین سبک رهبری مدیران و الزامات ساختار سازمانی می تواند موجب تنیدگی مدیر یا عدول وی از مناسبات ساختاری سازمان شود. از این رو برای سازمان حائز اهمیت است که در انتصاب مدیران، سبک رهبری آنها را مدنظر قرار دهند.



## ۲-۱- اهمیت تحقیق

استقرار شبکه های ارتباطی موثر و توسعه مجاری ارتباطی در میان واحدهای گوناگون سازمان از وظایف مهم مدیران است. برقراری ارتباط موثر با کارکنان، موجب آشنایی با نیازها و خواسته ها و درک بهتر انگیزه های آنها می شود. اهمیت ارتباطات به حدی است که بخش عمده ای از اوقات کار مدیران و رهبران به خود اختصاص می دهد. حتی هنگامی که یک مدیر با دیگران مذاکره نمی کند، ممکن است به نوشتن یا انشای گزارشها، نامه ها و یادداشتها بپردازد یا مشغول مطالعه اسناد و مدارک مکتوبی باشد که برای وی تنظیم شده اند. به طور کلی، بندرت امکان دارد که یک مدیر عالی بتواند بدون ارتباط با دیگران مشغول کار باشد؛ حتی هنگامی که به تنهایی در اطاق خود مشغول تفکر است نیز ممکن است به دلیل برقراری یک ارتباط تلفنی یا حضوری، رشته افکارش گسسته شود. در واقع بندرت امکان دارد که مدیر اجرایی اندک زمانی را بی وقفه کار کند.

اهمیت ارتباطات مؤثر بدان دلیل است که فراگردی ایجاد می کند و انجام وظایفی نظیر برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، رهبری، و کنترل را برای مدیران تسهیل می کند و همچنین مدیران را در تحقق وظیفه هماهنگی و استفاده بهتر از زمان یاری می رساند (رضاییان، ۱۳۸۷: ۴۷۲). شبکه ارتباطات شریان حیاتی سازمان است و در صورتی می توان مجموعه اطلاعات منسجمی را به مشابه خون جاری در آن تزریق کرد که این شریان حیاتی صحت و پویایی لازم را داشته باشد لذا در صورت برقراری ارتباطات مؤثر در سایه استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات در یک سازمان می توان سلسله اعصاب تشکیلاتی آنرا هوشمند ارزیابی کرد و در صورتی که امکان برقراری ارتباطات مؤثر و پویا از طریق بهره گیری از منابع اطلاعاتی معتبر ایجاد نکند سازمان قدرت نفوذ و تعامل خود را از دست خواهد داد و در نتیجه از ادامه فعالیت باز خواهد ماند از طرفی فراگرد ارتباطات در سازمان پیچیده است ارتباط در سازمان مصور فرا گروه هایی همچون قدرت، تصمیم گیری و رهبری است با توجه به اینکه ساختار سازمانی تعیین کننده نوع ارتباط بوده و همین ارتباطات شکل ساختاری سازمانی را دگرگون می کند لذا بررسی عواملی که به بهبود ارتباطات سازمانی منجر می شود ضروری است. از طریق سیستم ارتباطی، اطلاعات مورد نیاز افراد و گروه برای گرفتن تصمیم به آنها داده می شود و با توجه به داده های انتقال یافته، راه ها شناسایی و مورد ارزیابی قرار می گیرد لذا سازمانی که افراد آن برخورد نافذ و مؤثر بر یکدیگر ندارند توانمندی لازم را برای اجرای وظایف خود نداشته و نمی توانند در کارکنان انگیزه لازم را ایجاد کنند. زیرا ارتباطات بستر مبادله اطلاعات است (گریفین، ترجمه الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۵: ۲۷۳-۲۷۴).

### ۳-۱- اهداف تحقیق

- ❖ بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود ارتباطات سازمانی.
- ❖ بررسی تأثیر ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت، تمرکز) بر بهبود ارتباطات سازمانی .
- ❖ بررسی تأثیر سبک رهبری بر بهبود ارتباطات سازمانی .

### ۴-۱- فرضیات تحقیق

- ❖ فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود ارتباطات سازمانی تأثیر گذار است.
- ❖ نوع ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت، تمرکز) بر بهبود ارتباطات سازمانی تأثیر گذار است .
- ❖ سبک رهبری بر بهبود ارتباطات سازمانی تأثیر گذار است .

### ۵-۱- متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق به دو گروه متغیرهای مستقل و وابسته تقسیم شده اند.

الف) متغیرهای مستقل: این متغیرها نقش علت را بر عهده دارند و بر متغیرهای دیگر اثر می گذارند و منشأ بروز پدیده می شوند و محقق در جستجوی رابطه بین دو عامل یا دو متغیر است و تشخیص و تأثیر متغیر مستقل و میزان آن از اهداف عمده تحقیق محسوب می شود(نبوی ، ۱۳۵۴: ۱۰۱).

در این تحقیق متغیرهای مستقل عبارتند از :

فن آوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار سازمانی، سبک رهبری.

ب) متغیر وابسته (تابع): این متغیر تابع تغییرات متغیر مستقل است یا در واقع معلول آنها به حساب می آید. متغیر وابسته در این تحقیق بهبود ارتباطات سازمانی است.

### ۶-۱- محدودیت ها

یکی از محدودیت های این تحقیق این بود که پژوهش و تحقیقی در زمینه موضوع تحقیق در سازمان صنعت، معدن، تجارت استان انجام نشده بود در جمع آوری داده ها بسیاری از کارکنان از عواقب ارائه داده ها نگران بودند.

## ۷-۱- واژگان کلیدی، تعریف و مفاهیم عملیاتی :

ارتباطات سازمانی<sup>۱</sup>: فرایندی که دو یا چند بخش توسط آن اطلاعات مورد نیاز خود را مبادله و با همدیگر تبادل نظر می کنند ارتباطات افراد و گروهها را در یک سیستم اجتماعی به هم وصل می کند ( گریفین، ترجمه الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۴:۲۷۵).

- سبک ارتباطی<sup>۲</sup>: شیوه هر فرد که بر مهارت وی در برقراری ارتباط با دیگران دلالت دارد ( رضائیان، ۱۳۸۷: ۴۸۵).

- سبک رهبری<sup>۳</sup>: شیوه استفاده از نفوذ بدون زور برای هدایت و هماهنگی فعالیت های اعضای یک گروه در جهت تحقق اهداف (گریفین، ترجمه الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۴: ۳۵۰).

- ساختار سازمانی<sup>۴</sup>: سیستمی که در قالب آن امور سازمانی انجام می گیرد و متشکل از سه جزء وظیفه، گزارش دهی و اختیار است. ساختار تعیین کننده شکل و تخصص فعالیت های سازمان و چگونگی قرار گرفتن اجزا در کنار همدیگر است ( رابینز، ترجمه الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۷: ۲۲).

- فن آوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۵</sup>: فن آوری اطلاعات و ارتباطات شامل محدوده وسیعی از اختراعات و رسانه های ارتباطی است که سیستم اطلاعات و افراد را بهم مرتبط می کند و شامل پست صدا، پست الکترونیکی، کنفرانس صوتی و ویدیوئی، اینترنت و مانند آن می باشد ( توود و همکاران، ۲۰۰۱:۳۱۴).

- سازمان<sup>۶</sup>: سازمان پدیده ای اجتماعی است که به طور آگاهانه هماهنگ شده و دارای حدود و ثغور نسبتاً مشخصی بوده و برای تحقق هدف یا اهدافی، بر اساس یک سلسله مبانی دائمی فعالیت می کند ( رابینز ، ترجمه الوانی، دانایی فرد ، ۱۳۸۷: ۲۱).

- بهبود ارتباطات سازمانی<sup>۷</sup>: فرآیندی است که به موجب آن بخشهای درون سازمانی توسط آن ، اطلاعات مورد نیاز خود را مبادله و با یکدیگر تبادل نظر می کنند ( رضائیان ، ۱۳۸۷: ۲۹۷ - ۲۹۸).

<sup>1</sup> - Communication organizational

<sup>2</sup> - Communicational Style

<sup>3</sup> - Leadership Style

<sup>4</sup> - Organizational Structure

<sup>5</sup> - Informational and Communicational technology

<sup>6</sup> - Organization

<sup>7</sup> - improving the organizational communication

## خلاصه فصل اول :

در این فصل ابتدا مقدمه ای در رابطه با استقرار شبکه های ارتباطی در میان واحدهای گوناگون بیان گردیده است و سپس به بیان مسئله و تعریف موضوع پرداخته شده است. به دنبال آن اهداف و اهمیت تحقیق از دید محقق بیان شده است. با توجه به این موارد فرضیات و متغیرهای تحقیق تدوین شده است؛ و در نهایت به محدودیت ها و واژگان کلیدی و تعریف مفاهیم عملیاتی پرداخته شده است .