

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۰۴/۲۹
تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۹۰/۰۸/۲۹
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۰۱/۲۷

مجله‌ی علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز
پاییز و زمستان ۱۳۹۲، دوره‌ی ششم، سال ۲۰
شماره‌ی ۲، صص: ۲۲۴-۲۰۹

بررسی اثربخشی ارتباطات سازمانی مدیران گروه‌های آموزشی با دانشجویان (مطالعه‌ی موردی دانشگاه شهید چمران اهواز)

* ام البنین صابر

** سکینه شاهی

*** یداله مهرعلی‌زاده

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی اثربخشی ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه‌های آموزشی با دانشجویان از دیدگاه دانشجویان دوره‌ی کارشناسی در دانشگاه شهید چمران اهواز بود. روش پژوهش، روش آمیخته (کمی و کیفی) بود. بدین منظور ۲۴۰ نفر از دانشجویان سال سوم و چهارم دوره‌ی کارشناسی از دانشگاه شهید چمران با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. به ۲۱۰ نفر از آن‌ها پرسش‌نامه داده شد و با ۳۰ نفر مصاحبه انجام گرفت. پرسش‌نامه‌ی مورد استفاده در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته بود. روایی پرسش‌نامه با استفاده از روش روایی صوری و پایایی آن از طریق روش آماری آلفای کرونباخ محاسبه گردید که میزان آن ۰/۹۵ بود. ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه‌ها و دانشجویان از پنج بعد (ساختاری، محتوایی، فردی، نهادی و ارتباطات انسانی) مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که ارتباطات سازمانی مدیران گروه‌های آموزشی با دانشجویان از نظر چهار بعد محتوایی، فردی، نهادی و ارتباطات انسانی وکل جنبه‌ها) در حد مطلوب و مورد انتظار (با $t\text{-value} = 4$) نبوده است ولی از نظر بعد ساختاری در حد مطلوب و مورد انتظار (با $t\text{-value} = 3$) بوده است. یافته‌ها همچنین نشان داد که ارتباطات انسانی کم‌ترین و عنصر فردی بیش‌ترین میانگین را در بین جنبه‌ها داراست.

واژه‌های کلیدی: ارتباطات سازمانی، اثربخشی، دانشجویان، مدیران گروه‌های آموزشی

* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز

sshahi@scu.ac.ir

** استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده‌ی مسئول)

*** استاد دانشگاه شهید چمران اهواز

مقدمه

قرن حاضر، قرن دگرگونی‌های بسیار است. تحولات و دگرگونی‌هایی که امروزه در جوامع و مخصوصاً در سازمان‌ها رخ می‌دهد، تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله ارتباطات است. مسئله‌ی ارتباطات یکی از اساسی‌ترین مسائلی است که در سازمان‌های آموزشی و دانشگاه‌ها مطرح است. یکی از انواع ارتباطات، ارتباطات سازمانی است. به گفته‌ی علاقه‌بند (۱۳۸۴) جایگاه بحث ارتباطات سازمانی را باید در سازماندهی جستجو کرد. ماحصل سازماندهی، ایجاد ساختار سازمان است. ساختار سازمان، روابط منظم و منطقی را که لازمه عملیات اعضای سازمان است به وجود می‌آورد.

سهرابی و خانلری (۱۳۸۷) معتقدند که امروزه، محیط آموزش عالی بیش از گذشته رقابتی شده و انتظارات دانشجویان از مراکز آموزشی نیز افزایش یافته است. به همین دلیل، بسیاری از مفاهیمی که مدت‌هاست در دنیای کسب و کار به کار گرفته شده، مورد توجه مدیران و مسئولان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی قرار گرفته‌اند. یکی از مفاهیم کسب و کار که می‌تواند در محیط آموزش عالی استفاده شود، مدیریت ارتباط با مشتری است که چنین نگاه مشتری مدارانه به دانشجویان، با عنوان مدیریت ارتباط با دانشجو تلقی می‌شود. بررسی نلیس^۱ (۲۰۰۶) نشان داد اثربخشی ارتباطات رهبری در میان رؤسای دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی وابسته به چند مؤلفه‌ی اساسی است که عبارتند از: دارا بودن چشم‌انداز، تمرکز بر جنبه‌های مثبت، احترام گذاشتن به دیگران، ایجاد وحدت، شنونده‌ی خوبی بودن، بهره‌گیری از روش‌های مختلف ارتباطی، با تدبیر بودن، سرمشق بودن، دارا بودن نگرش انسانی و مراقبتی نسبت به دیگران و دارا بودن تفکر استراتژیک. در همین رابطه، مطالعه‌ی نلیس و هارینگتون^۲ (۲۰۰۹) بیان می‌دارد که ارتباطات درون دانشگاهی در هر مؤسسه‌ی آموزش عالی با توجه به اهداف و برنامه‌های آنان متفاوت است. دانشگاه‌ها، نقش عمده‌ای در توسعه و تولید علم و دانش در یک کشور بر عهده دارند و مأموریت اصلی دانشگاه‌ها، مکاشفه و انتقال دانش است و انتقال و توسعه‌ی دانش در یک دانشگاه، موضوع مهمی است که مدیریت دانشگاه و ارتباط گروه‌ها در دانشگاه، در توسعه و پیشرفت آن مؤثر می‌باشد (کائو و هانگ^۳، ۲۰۰۶).

1- Nellis

2- Nellis & Harrington

3- Kao & Hung

دانشگاه‌ها از جمله سازمان‌های آموزشی هستند که برای رسیدن به اهداف خود بایستی مسئله‌ی ارتباطات را مدنظر قرار دهند زیرا ارتباطات مؤثر با دانشجویان و درک انگیزه ارتباطی آنان در رسیدن به اهداف دانشگاه بسیار مؤثر می‌باشد. یکی از انواع ارتباطات در دانشگاه‌ها، ارتباط مدیران گروه‌های آموزشی با دانشجویان است. اثربخشی این نوع ارتباطات به چگونگی رابطه‌ی مدیر گروه با دانشجو بستگی دارد. از آن جا که ارتباط مدیران گروه و دانشجویان نیز یکی از گسترده‌ترین ارتباطاتی است که در دانشگاه وجود دارد؛ بنابراین انجام پژوهش علمی به منظور روشن ساختن میزان اثربخشی رابطه‌ی بین مدیران گروه و دانشجویان ضروری می‌باشد. دانشگاه شهید چمران به عنوان یکی از دانشگاه‌های قدیمی و جامع در کشور در راستای تحقق اهداف خود در حوزه‌ی آموزش (تعلیم و تربیت دانشجویان)، پژوهش و خدمات رسانی به جامعه نیازمند آنست که فرایندها و روش‌های مدیریتی خود را مستمراً مورد بازبینی قرار دهد. نظر به اهمیت ارتباطات درون سازمانی، مطالعه‌ی چگونگی ارتباطات دانشجویان و مدیران گروه‌های آموزشی نقش مهمی در نیل به اهداف دانشگاه دارد. از این رو، میزان اثربخشی ارتباطات دانشجویان و مدیران گروه‌های آموزشی از اهمیت خاصی برخوردار است. بنابراین سؤال محوری تحقیق حاضر آن بود که ارتباطات مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه با دانشجویان دانشگاه شهید چمران تا چه اندازه اثربخش بوده است؟

پیشینه‌ی پژوهش

بر اساس تئوری‌ها و نظریات مدیریتی موجود، اثربخشی ارتباطات سازمانی، به عنوان یکی از زمینه‌ها و عوامل مهم و ضروری تحقق اهداف سازمان شناخته شده است. در واقع ارتباطات همانند رگ‌ها که وظیفه‌ی خون رسانی به تمامی اعضای بدن را بر عهده دارند عمل نموده و بقا و دوام سازمان را تضمین می‌کنند. هر چقدر این ارتباطات به طور مفیدی مستقر و به شکل مؤثر گسترش یافته باشد، به همان اندازه سازمان در دستیابی به اهداف خود موفق‌تر می‌باشد (ملکی رنجبر، ۱۳۸۴).

ناکانی^۱ (۲۰۰۶)، برونر، یتس و آدامز^۲ (۲۰۰۸)؛ زی و همکاران^۳ (۲۰۰۹) و کیرا، نیکلز و

1- Nakane

2- Brunner, Yates, & Adams

3- Xie & et all

اپرلی^۱ (۲۰۰۹) در تحقیقات خود به رابطه‌ی معنی‌داری بین شیوه‌های برقراری ارتباطات و اثربخشی ارتباطات دست یافتند. هارسن، اوزدوملی و اوزینار^۲ (۲۰۰۸)، یاماگوچی^۳ (۲۰۰۹)؛ مسکوویتا و همکاران^۴ (۲۰۱۰) و ماکنزای^۵ (۲۰۱۰) نیز در تحقیقات خود دریافته‌اند که مهارت‌های ارتباطی افراد نقش مهمی در برقراری ارتباطاتشان با دیگران ایفا می‌کند.

در مطالعه‌ی دیگری، خطیب، ماش و عبدالقادر^۶ (۲۰۰۸) توانستند بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و تأثیرشان بر درک مدیران از موقعیت‌های مختلف اخلاقی رابطه‌ی معنی‌داری را بیابند. در همین رابطه، نظری (۱۳۸۴) و شریفی (۱۳۸۶) بین جنبه‌های مختلف تأثیرگذار در اثربخشی ارتباطات سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری را مشاهده کردند. آن‌ها، عوامل ساختاری، فرایندی، مهارت‌های انسانی، محیط و زمینه کار و تکنولوژی را از عوامل مهم اثربخشی ارتباطات سازمانی دانسته‌اند. زهرائیان (۱۳۸۰) و حسینیان (۱۳۸۳)، در پژوهش‌های خود، بین سبک رهبری و رفتارهای مدیران گروه‌های آموزشی با مؤلفه‌های ساختار سازمانی و اثربخشی، به رابطه‌ی معناداری دست یافتند. تحقیقات کوهن، ویلدهسکات و اینسکو^۷ (۲۰۰۹)، اسکالتز و راوپ^۸ (۲۰۱۰) و لین، جونی، هالت و مک کاسکر^۹ (۲۰۱۰) بیانگر این مطلب است که ارتباطات بین فردی در ارتباطات سازمانی بین افراد بسیار تأثیرگذار می‌باشد و نقش مهمی را در این زمینه ایفا می‌کند. اما رنجبر (۱۳۷۷) و درفش (۱۳۷۹) بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران در رابطه با مهارت‌های شغلی و سبک رهبری رابطه‌ی معنی‌داری را مشاهده نکردند. کریمی و نوه ابراهیم (۱۳۸۵) در پژوهش خود به رابطه‌ی معناداری مبتنی بر وجود مهارت‌های انسانی و کیفیت آموزشی دست نیافتند. تحقیقی که توسط الهام‌پور و شاهی (۱۳۷۸) تحت عنوان "بررسی نظرات استادان، دانشجویان و مسئولان دانشکده‌های دانشگاه شهید چمران اهواز پیرامون عملکرد استادان راهنما در مقطع کارشناسی" انجام گرفته نشان داده است که

-
- 1- Kira, Nichols, & Apperley
 - 2- Hursen, Ozdamli, & Ozcinar
 - 3- Yamaguchi
 - 4- Mesquita, & colleagues
 - 5- Mackenzie
 - 6- Khatib, Malshe, & Abdulkader
 - 7- Cohen, Wildschut, & Insko
 - 8- Schultz & Raupp
 - 9- Lane, Holte, & McCusker

دانشجویان نسبت به استادان و مسئولان، وضعیت موجود راهنمایی دانشجویان توسط استادان را ضعیف‌تر ارزیابی کردند.

عوامل بسیاری می‌تواند در اثربخشی ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه‌های آموزشی و دانشجویان تأثیرگذار باشد. در این تحقیق با توجه به یافته‌ها و تحقیقات انجام شده و نظریه‌ی ارتباط سازمانی رسمی - غیررسمی و تئوری ارتباط سازمانی روانی - اجتماعی موجود، از بین عوامل تأثیرگذار در اثربخشی ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان، عنصر نهادی (وظایف و نقش‌ها) - عنصر فردی (خصوصیات و ویژگی‌های فردی) - ابعاد ساختاری (رسمیت و تمرکز) - ابعاد محتوایی (محیط و تکنولوژی) و ارتباطات انسانی (مهارت ارتباطی و شنود مؤثر) مدیرگروه، مورد بررسی قرار گرفته است. عناصر فردی و نهادی نیز، از جمله عناصر اصلی یک سیستم هستند که تأثیر این دو جنبه (ویژگی‌های شخصیتی، نقش و وظایف مدیر گروه) نقش تعیین‌کننده‌ای در اثربخشی ارتباطات دارد (دفت، ۱۳۸۵؛ ص ۲۸).

اهداف پژوهش

هدف کلی پژوهش، بررسی اثربخشی ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه‌های آموزشی با دانشجویان از دیدگاه دانشجویان دوره‌ی کارشناسی در دانشگاه شهید چمران اهواز بود. در این تحقیق؛ اهداف فرعی زیر مورد بررسی قرار گرفتند:

۱. بررسی تأثیر ابعاد مختلف ارتباطات سازمانی (ابعاد نهادی، فردی، ساختاری، محتوایی و مهارت‌های ارتباط انسانی) در روابط بین مدیران گروه‌های آموزشی و دانشجویان در دانشگاه شهید چمران اهواز.
۲. بررسی میزان اثربخشی ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه‌های آموزشی و دانشجویان در دانشگاه شهید چمران اهواز.

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش

روش مورد استفاده در این پژوهش، روش ترکیبی (کمی و کیفی) بود. زیرا طبق این روش، از تحلیل اسناد و مدارک، پرسشنامه و مصاحبه استفاده شده است (مهرعلی‌زاده و

همکاران، ۱۳۹۲). جامعه آماری این تحقیق، شامل دانشجویان دوره کارشناسی (سال سوم و چهارم) در دانشگاه شهید چمران اهواز در سال تحصیلی ۸۹-۸۸ بود. برای نمونه‌گیری، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. به این منظور از بین دانشکده‌های دانشگاه، ۳ دانشکده علوم انسانی (شامل دانشکده‌های علوم تربیتی و روان‌شناسی، اقتصاد و علوم اجتماعی و الهیات و معارف اسلامی) و ۳ دانشکده غیر علوم انسانی (شامل دانشکده‌های مهندسی، علوم و کشاورزی) به صورت تصادفی ساده برگزیده شد. جمع کل نمونه ۲۴۰ نفر بود که ۲۱۰ پرسشنامه و ۳۰ مصاحبه را شامل می‌شد.

ابزار پژوهش

ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش، ترکیبی از ابزارهای کمی و کیفی بودند که عبارت‌اند از: پرسشنامه، مصاحبه و اسناد و مدارک. پرسشنامه‌ی مورد استفاده، پرسشنامه محقق ساخته بود.

سؤالات با مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت کاملاً موافق، موافق، نظری ندارم، مخالف و کاملاً مخالف تنظیم شده است و به ترتیب دارای ۵ و ۴ و ۳ و ۲ و ۱ امتیاز می‌باشد. برای به دست آوردن فرضیه‌ی اول تحقیق، سؤالات ۸ و ۹ بر عکس کدگذاری شده‌اند.

روایی و پایایی پرسشنامه و مصاحبه‌ها

پرسشنامه مقدماتی برای بررسی روایی صوری در اختیار چند تن از استادان و صاحب‌نظران گذاشته شد و روایی آن مثبت ارزیابی شد. پایایی آن در مرحله‌ی مقدماتی، با استفاده از آلفای کرونباخ، ۰/۹۴ و در اجرای مرحله‌ی اصلی آن نیز آلفای کرونباخ ۰/۹۵ محاسبه گردید که نشان دهنده‌ی پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد. روایی و اعتبار مصاحبه‌ها نیز توسط افراد ذی‌صلاح و استادان مجرب، مثبت تشخیص داده شد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در پژوهش حاضر، برای آزمون فرضیه‌ها، از روش‌های آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس یک‌راهه، تحلیل واریانس با اندازه‌گیری مکرر، T-test یک گروهی و T-test گروه‌های مستقل) استفاده شده است. برای مصاحبه از هشت سؤال نیمه ساختمند

استفاده گردید که این سؤالات بر اساس سؤالات اصلی پرسشنامه ساخته شده‌اند و نتایج به دست آمده از مصاحبه‌ها متناسب با اهداف فرعی تحقیق استخراج، طبقه‌بندی، تحلیل و تفسیر شدند.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش بر اساس فرضیات پژوهش در زیر ارائه می‌شود. لازم به ذکر است جهت آزمون فرضیه‌های «۲، ۳، ۴، ۵ و ۶» از t -test یک گروهی با شاخص مطلوب فرضیه‌ی تحقیق ($\text{test value}=4$) استفاده شد. دلیل این امر اینست که تکنولوژی و محیط، عنصر فردی، نهادی و ارتباطات انسانی و ارتباطات سازمانی در سازمانی نظیر آموزش عالی تا حد بالایی الزامی است و از آنجا که در این پژوهش، از مقیاس لیکرت استفاده شده است و امتیاز هر سؤال تحقیق از ۱ تا ۵ در نظر گرفته شده است. بنابراین سطح مطلوب تکنولوژی و محیط، عنصر فردی، نهادی و ارتباطات انسانی و کل جنبه‌ها (ارتباطات سازمانی) در این تحقیق «۴» در نظر گرفته شده است. خلاصه یافته‌های مربوط به فرضیات پژوهش در جدول ۱ آمده است:

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و آزمون t مؤلفه‌های ارتباط سازمانی در دانشگاه شهید چمران

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	تفاوت میانگین‌ها	t	df درجه آزادی	P سطح معنی داری
رسمیت	۲۱۰	۳/۲۸	۷/۶	۲۸	۵/۳۷	۲۰۹	۰/۰۰۱
تمرکز	۲۱۰	۲/۹۷	۵/۳	-۰/۳	-۰/۵۸	۲۰۹	۰/۵۶
ساختار	۲۱۰	۳/۱۵	۴/۷	۱۵	۴/۵۳	۲۰۹	۰/۰۰۱
تکنولوژی	۲۱۰	۳/۵۸	۸/۳	-۴/۲	-۷/۱۸	۲۰۹	۰/۰۰۱
محیط	۲۱۰	۳/۳۵	۸/۰	-۶/۵	-۱۱/۷	۲۰۹	۰/۰۰۱
محتوا	۲۱۰	۳/۴۶	۷/۳	-۵/۴	-۱۰/۵	۲۰۹	۰/۰۰۱
عنصر فردی	۲۱۰	۳/۵۶	۹/۱	-۴/۴	-۶/۸۶	۲۰۹	۰/۰۰۱
عنصر نهادی	۲۱۰	۳/۴۸	۹/۷	-۵/۲	۷/۶۰	۲۰۹	۰/۰۰۱
مهارت‌های ارتباطی	۲۱۰	۳/۱۹	۷/۵	-۸/۱	-۱۵/۴	۲۰۹	۰/۰۰۱
شنود مؤثر	۲۱۰	۳/۰۵	۷/۷	-۹/۵	-۱۷/۶	۲۰۹	۰/۰۰۱
ارتباطات انسانی	۲۱۰	۳/۱۲	۶/۵	-۸/۸	-۱۹/۴	۲۰۹	۰/۰۰۱
ارتباطات سازمانی (کل)	۲۱۰	۲۴/۳	۷/۰	-۷/۶	-۲۲/۹۴	۲۰۹	۰/۰۰۱

فرضیه‌ی اول: از نظر دانشجویان دانشگاه شهید چمران، ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان با توجه به عامل ساختار سازمانی (رسمیت و تمرکز) مطلوب بوده است.

جهت آزمون فرضیه تحقیق از t -test یک گروهی با شاخص مطلوب فرضیه‌ی تحقیق ($\text{test value} = 3$) استفاده شد. دلیل این امر اینست که رسمیت و تمرکز در سازمانی نظیر آموزش عالی تا حدودی الزامی است و از آنجا که در این پژوهش، از مقیاس لیکرت استفاده شده است و امتیاز هر سؤال تحقیق از ۱ تا ۵ در نظر گرفته شده است. بنابراین سطح مطلوب تمرکز و رسمیت در این تحقیق «۳» در نظر گرفته شده است. یافته‌های فرضیه‌ی اول تحقیق نشان داد که مقدار t مقایسه‌ی میانگین ساختار سازمانی ($\bar{X} = 3/15$) است که از لحاظ آماری در سطح ($p < 0/001$) معنی‌دار و مثبت می‌باشد. از آنجا که ارتباطات سازمانی با توجه به عامل ساختار سازمانی مطلوب بوده است. بنابراین فرضیه‌ی یک تحقیق تأیید شد.

در تبیین یافته‌های فرضیه‌ی اول پژوهش می‌توان گفت با توجه به این که رسمیت در گروه‌ها کمی بالاتر از میانگین مطلوب است. بر اساس نظریه دفت (۱۳۸۵) این امر نشان دهنده‌ی آن است که دانشگاه شهید چمران هنوز ساختار مکانیک خود را حفظ نموده است اما روی هم‌رفته، چون در این تحقیق ساختار سازمانی شامل رسمیت و تمرکز است و هر دو نسبی و نزدیک به میانگین می‌باشد پس می‌توان نتیجه گرفت که ساختار گروه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران به سمت پویایی است.

فرضیه‌ی دوم: از نظر دانشجویان دانشگاه شهید چمران، ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان با توجه به عامل محتوای سازمان (تکنولوژی و محیط) مطلوب بوده است.

یافته‌های به دست آمده از فرضیه‌ی دوم تحقیق بیانگر اینست که مقدار t مقایسه‌ی میانگین محتوای سازمانی ($\bar{X} = 3/46$) و مقدار ($\text{test value} = 4$) است که از لحاظ آماری در سطح ($p < 0/001$) معنی‌دار و منفی است و از آنجا که تفاوت میانگین‌ها $-0/54$ می‌باشد، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب $0/54$ است؛ یعنی اگر چه محتوای سازمان ($\bar{X} = 3/46$) در ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان مؤثر است اما ارتباطات

سازمانی با توجه به عامل محتوای سازمانی مطلوب نیست؛ بنابراین فرضیه‌ی دوم تحقیق تأیید نشد.

در تبیین یافته‌های فرضیه دوم این پژوهش باید گفت از لحاظ تکنولوژی، مجموعه‌ی شرایط نشان می‌دهد که در حال حاضر امکانات نسبتاً خوبی در این دانشگاه‌ها فراهم است اما این نکته حائز اهمیت است که گروه‌های آموزشی در دانشگاه شهید چمران اهواز، هنوز در مرحله‌ی استقرار تکنولوژی بسر می‌برند و زیر ساخت‌های ارتباطی در سطح دانشگاه هنوز دارای نقص‌هایی است و از مدیریت تکنولوژی مناسبی برخوردار نیست (شاهی، ۱۳۸۶).

فرضیه‌ی سوم: از نظر دانشجویان دانشگاه شهید چمران، ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان با توجه به عنصر فردی (ویژگی‌های فردی مدیر گروه‌ها) مطلوب بوده است.

نتیجه فرضیه‌ی سوم این تحقیق نشان داد که مقدار t مقایسه‌ی میانگین عنصر فردی ($X^2 = 3/56$) و مقدار (test value = 4) است که از لحاظ آماری در سطح ($p < 0/001$) معنی دار می‌باشد اما منفی است و از آنجا که تفاوت میانگین‌ها $-0/44$ می‌باشد، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب $0/44$ است؛ یعنی اگر چه ویژگی‌های فردی ($X^2 = 3/56$) در ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان مؤثر است اما ارتباطات سازمانی با توجه به عامل عنصر فردی مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی سوم تحقیق تأیید نشد. یافته‌های پژوهش مربوط به فرضیه‌ی سوم با استناد به مصاحبه‌ها و پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده، بیانگر این مطلب است که ویژگی‌ها و خصوصیات فردی مدیر گروه‌ها، بالاترین میانگین را دارا بوده و بیش‌تر از همه‌ی ابعاد توجه دانشجویان را به خود جلب کرده و در روابط بین مدیران و کارکنان، همیشه ویژگی‌های فردی تأثیرگذار بوده است. ولی این عامل مورد انتظار دانشجویان نبوده و در ارتباطات بین مدیران گروه‌ها و دانشجویان مطلوب ارزیابی نشده است.

فرضیه‌ی چهارم: از نظر دانشجویان دانشگاه شهید چمران، ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان با توجه به عنصر نهادی (وظایف اداری و آموزشی مدیر گروه‌ها)

مطلوب بوده است.

در فرضیه‌ی چهارم نیز یافته‌ها بیانگر اینست که مقدار t مقایسه‌ی میانگین عنصر نهادی ($\bar{X}= ۳/۴۸$) و مقدار ($\text{test value}= ۴$) است که از لحاظ آماری در سطح ($p < ۰/۰۰۱$) معنی‌دار می‌باشد اما منفی است و از آنجا که تفاوت میانگین‌ها $۰/۵۲$ - می‌باشد؛ به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب $۰/۵۲$ است؛ یعنی اگر چه عنصر نهادی ($\bar{X}= ۳/۴۸$) در ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان مؤثر است اما ارتباطات سازمانی با توجه به عامل عنصر نهادی مطلوب نیست؛ بنابراین فرضیه‌ی چهارم تحقیق تأیید نشد.

در ارتباط با یافته‌های فرضیه چهارم، این گونه استنباط می‌شود که با توجه به مدل گروه انسانی هومنز که با نگرش سیستم‌گونه، رفتار هر فرد در گروه یا سازمان را بر حسب سه عنصر اصلی (فعالیت‌ها، تعامل‌ها و نگرش‌ها) توصیف کرد (علاقه‌بند، ۱۳۸۴)، می‌توان گفت با ملاحظه‌ی این که فعالیت‌ها، وظایفی هستند که افراد در گروه انجام می‌دهند، بنابراین برای داشتن یک ارتباط مؤثر بین مدیران گروه‌ها و دانشجویان، انجام فعالیت‌های اصلی از سوی مدیر گروه الزامی است، که این وظایف از سوی مدیران گروه‌ها تا حدی نادیده گرفته شده است. مصاحبه‌های انجام گرفته نیز نشان می‌دهد که مدیران گروه‌ها، در انجام وظایف خود در سطح مطلوبی عمل نکرده‌اند و بر طبق اسناد و مدارک موجود که همان شرح وظایف مدیران گروه می‌باشد، دو تا از وظایف مدیر گروه‌ها، شامل ۱- نظارت بر نحوه‌ی ارائه‌ی دروس و ۲- انتخاب کتب درسی و هدایت امور پژوهشی و نظارت بر حسن انجام آن‌ها می‌باشد که این موارد جزء بُعد نهادی است و به این موارد آن گونه که مورد انتظار می‌باشد، از سوی مدیر گروه‌ها توجه چندانی نشده است. به همین دلیل ارتباطات بین مدیران گروه و دانشجویان با توجه به جنبه‌ی نهادی، ارتباط مطلوبی نیست.

فرضیه‌ی پنجم: از نظر دانشجویان دانشگاه شهید چمران، ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان با توجه به عامل ارتباطات انسانی (مهارت ارتباطی و شنود مؤثر مدیر گروه‌ها) مطلوب بوده است.

نتایج نشان داد که مقدار t مقایسه‌ی میانگین ارتباطات انسانی ($\bar{X}= ۳/۱۲$) و مقدار ($\text{test value}= ۴$) است که از لحاظ آماری در سطح ($p < ۰/۰۰۱$) معنی‌دار می‌باشد اما منفی

است و از آنجا که تفاوت میانگین‌ها $0/88 -$ می‌باشد؛ به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب $0/88$ است یعنی اگر چه ارتباطات انسانی ($X^2 = 3/12$) در ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان مؤثر است اما ارتباطات سازمانی با توجه به عامل ارتباطات انسانی مطلوب نیست؛ بنابراین فرضیه‌ی پنجم تحقیق تأیید نشد.

در فرضیه‌ی پنجم، همان طور که نتایج نشان داد ارتباطات انسانی کم‌ترین میانگین را در بین همه‌ی جنبه‌ها داراست. از آن جا که امروزه، روابط انسانی مهم‌ترین عامل در محیط کار است و بر طبق نظریه‌های مختلف روابط انسانی، توجه به نیازهای افراد و توجه به احساسات و عواطف آن‌ها و درک موقعیت‌هایشان، از عواملی است که اگر به آن در سازمان توجه کافی نشود، بهره‌وری و اثربخشی پایین می‌آید. پس نتیجه می‌گیریم که در این تحقیق، به خاطر نادیده گرفتن ارتباطات انسانی در سطح قابل قبول، ارتباط بین مدیر گروه و دانشجو ارتباط مطلوبی نیست.

فرضیه‌ی ششم: از نظر دانشجویان دانشگاه شهید چمران، ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه و دانشجویان، ارتباط اثربخش و مطلوبی بوده است.

نتیجه به دست آمده از آزمون کل جنبه‌ها نشان داد که مقدار t مقایسه‌ی میانگین کل جنبه‌ها ($X^2 = 3/24$) و مقدار ($\text{test value} = 4$) است که از لحاظ آماری در سطح ($p < 0/001$) معنی دار می‌باشد اما منفی است و از آنجا که تفاوت میانگین‌ها $0/76 -$ می‌باشد، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب $0/76$ است؛ یعنی اگر چه ارتباطات سازمانی ($X^2 = 3/24$) بین مدیران گروه و دانشجویان اثربخش است اما ارتباطات سازمانی بین مدیران گروه‌ها و دانشجویان مطلوب نیست؛ بنابراین فرضیه‌ی ششم تحقیق تأیید نشد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر بر مبنای دو تئوری سازمانی رسمی - غیررسمی و تئوری روانی - اجتماعی هوی و میسکل (۱۳۸۰، ترجمه عباس‌زاده) انجام گرفت. تئوری روانی - اجتماعی ارتباط، زمینه اجتماعی و شخصی فرد را بر اساس فراگرد ارتباط به حساب می‌آورد و تئوری ارتباط سازمانی رسمی - غیررسمی، به عوامل سازمانی توجه دارد. در پژوهش حاضر؛ چهار بُعد ساختاری،

محتوایی، نهادی و فردی در قالب تئوری سازمانی رسمی - غیررسمی و بُعد ارتباطات انسانی در قالب تئوری روانی - اجتماعی جای گرفت. دانشگاه به عنوان یک سیستم اجتماعی، متشکل از دو عنصر فردی و نهادی می‌باشد. که در این تحقیق، به این دو عنصر اصلی توجه شده است. بر اساس یافته‌های این پژوهش هر چند که همه‌ی ابعاد در اثربخشی ارتباطات سازمانی تأثیرگذار بوده‌اند اما ارتباطات سازمانی در مجموع با توجه به شاخص‌های در نظر گرفته شده، رضایت بخش نبوده است. کاتز و کان سه نوع مهارت را برای مدیران لازم می‌دانند که شامل مهارت فنی، انسانی و ادراکی می‌باشد و مهارت‌های انسانی را برای مدیران نسبت به دو مهارت دیگر ضروری‌تر می‌دانند. در حالی که یافته‌های این پژوهش نشان داد ارتباطات انسانی کم‌تر از همه‌ی جنبه‌ها رعایت شده است. بر اساس نتایج این تحقیق، مدیران گروه‌های آموزشی در دانشگاه شهید چمران در ارتباطات خود با دانشجویان به عامل انسانی توجه کم‌تری کرده‌اند و ارتباط مطلوب و قابل قبولی با دانشجویان برقرار نکرده‌اند. این در حالی است که انتظار می‌رود ارتباطات سازمانی در بین مدیران گروه‌ها و دانشجویان در سطح بالایی باشد. زیرا دانشگاه سازمانی است که از لحاظ علمی، تخصصی و فرهنگی نسبت به سایر سازمان‌ها در جامعه در سطح بالاتری قرار دارد و انتظار عمومی از دانشگاه این است که مطلوب‌ترین سطح ارتباط را با مراجعان خود داشته باشد. در مجموع، اگر چه بُعد ساختاری در سطح تقریباً مطلوبی بود اما پایین بودن بقیه‌ی ابعاد از جمله محتوایی، فردی، نهادی و ارتباطات انسانی و مطلوب نبودن آنها باعث شده که کل جنبه‌ها روی هم رفته مطلوب ارزیابی نشود.

همچنین، لازم است مدیران گروه‌های آموزشی برای بهبود ارتباطات خود با دانشجویان به مهارت ارتباطی و برقراری روابط انسانی مناسب در دانشگاه اهمیت بیش‌تری دهند. انتظار می‌رود مدیران گروه‌های آموزشی در دانشگاه شهید چمران، در ارتباطات سازمانی خود با دانشجویان بیش‌تر از سبک برابری و سبک پویا استفاده کنند تا دانشجویان با امنیت خاطر بیش‌تری بتوانند با مدیر گروه ارتباط برقرار کرده و مسائل خود را با وی در میان گذارند. نتایجی که از این تحقیق به دست آمد نشان داد که تا حدی این سبک از سوی مدیران گروه رعایت شده اما در حد مطلوب و مورد انتظار نبوده است. همچنین، مدیران گروه‌ها برای اثربخش‌تر نمودن روابط خود با دانشجویان بهتر است از فرایند بازخورد و آشکارسازی استفاده

کنند که این امر باعث گسترش عرصه‌ی عمومی و کاهش عرصه‌ی تاریک و خصوصی می‌شود و موجب می‌شود ارتباطات سازمانی به نحو مطلوب‌تری انجام شود.

محدودیت‌هایی از جمله: عدم قابلیت تعمیم نتایج این پژوهش به سایر دانشگاه‌ها به خاطر تفاوت در ساختارها و گروه‌های دانشگاه‌ها، ترس بعضی از دانشجویان از دادن پاسخ صادقانه به سؤالات پرسشنامه و مصاحبه؛ از این که این سؤالات از جانب گروه‌ها مطرح شده و پاسخ‌ها به ضرر خود دانشجویان خواهد بود. همچنین عدم استفاده از نظرات مدیر گروه‌ها در جامعه‌ی مورد نظر و در نتیجه به دست نیامدن نتیجه‌ی کامل و همه‌جانبه از این پژوهش و احتمال سوگیری بعضی از دانشجویان در مورد مدیر گروه به دلیل نگرش سنج بودن تحقیق حاضر و این که این تحقیق، وابسته به ادراکات است و ممکن است اظهارات مطرح شده از سوی دانشجویان صد در صد واقعی نباشد در این تحقیق وجود دارد.

پیشنهادهایی برای این تحقیق از سوی محقق داده شده است از جمله: گذاشتن دوره‌های آموزشی برای مدیران گروه‌ها جهت آشنایی آنها با قوانین گروه؛ آشنا سازی آنها در مورد ارتباط صحیح با دانشجویان و تشویق آنها به استفاده از ارتباط الکترونیکی از سوی مسئولان و رؤسای دانشگاه و دانشکده‌ها. برگزاری نشست‌هایی برای آشنایی بیشتر و اطلاع‌رسانی بین دانشجویان و اعضای گروه (مدیر گروه و دانشجو) حداقل هر نیمسال یک بار، گذاشتن صندوق پیشنهادها و انتقادها در دانشکده‌ها در مورد رفتار مدیر گروه و دریافت بازخورد از سوی دانشجویان به منظور اثربخشی ارتباطات سازمانی، نظرسنجی از دانشجویان حداقل سالی دو بار در مورد انتظاراتشان از مدیر گروه و ارائه‌ی پیشنهادها از سوی دانشجویان در مورد بهبود ارتباطات اثربخش با مدیران گروه و بررسی جامع موانع ارتباطی در ارتباط بین مدیر گروه و دانشجو و تلاش برای رفع آنها از سوی مسئولان و رؤسای دانشگاه و دانشکده‌ها.

منابع

الهام‌پور، حسین و شاهی، سکینه (۱۳۷۸). بررسی نظرات اساتید، دانشجویان و مسئولان آموزشی دانشکده‌های دانشگاه شهید چمران اهواز پیرامون عملکرد اساتید راهنما در مقطع کارشناسی. طرح پژوهشی مصوب معاونت پژوهشی دانشگاه شهید چمران.

- حسینیان، مرضیه (۱۳۸۳). سبک رهبری مدیران گروه‌های آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی همدان. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، دوره ۴، شماره ۲، صص ۲۳-۴۵.
- درفش، حجت‌اله (۱۳۷۹). *رابطه بین سبک رهبری مدیران و میزان گرایش آنها به ایجاد تغییر از نظر دبیران مدارس راهنمایی و متوسط شهرستان کهگیلویه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- دفت، ریچاردال (۱۳۸۵). *تئوری و طراحی سازمان*. ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران، چاپ هشتم، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رنجبر، غلامحسین (۱۳۷۷). *بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی مدیران با مهارت‌های شغلی آنان از نظر دبیران دبیرستان‌های شهرستان شیراز در سال تحصیلی ۷۷-۷۶*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- زهرائیان، زهرا (۱۳۸۰). *بررسی نگرش اعضاء هیأت علمی دانشگاه اصفهان در مورد میزان ارتباط رفتارهای مدیریتی مدیران گروه‌های آموزشی با مؤلفه‌های ساختار سازمانی (ارگانیک، مکانیکی)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- سهرابی، بابک و خانلری، امیر (۱۳۸۷). *سنجش میزان آمادگی سازمانی مؤسسات آموزش عالی در اجرای مدیریت ارتباط با دانشجو: مورد کاوی دانشگاه تهران*. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، سال چهاردهم، شماره ۴۸، صص ۱۶۳-۱۲۴.
- شاهی، سکینه (۱۳۸۶). *بررسی ساختار ارتباطات سازمانی در آموزش عالی در مسیر جهانی شدن (مطالعه موردی دانشگاه‌های دولتی خوزستان)*. رساله دکتری مدیریت آموزشی، چاپ نشده، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تربیت معلم.
- شریفی، علی (۱۳۸۶). *بررسی اثربخشی ارتباطات سازمانی (ساختار سازمانی و فناوری) در آموزش و پرورش شهر اهواز طی برنامه پنج ساله سوم توسعه (۱۳۸۳-۱۳۷۹)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران.

- علاقه‌بند، علی (۱۳۸۴). *مقدمات مدیریت آموزشی*. تهران، نشر روان.
- کریمی، وجیهه و نوه‌ابراهیم، عبدالرحیم (۱۳۸۵). بررسی مهارت‌های سه‌گانه مدیران گروه‌های آموزشی با کیفیت آموزشی. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*. سال دوازدهم، شماره ۱ (پیاپی ۳۹). صص ۷۸-۹۴.
- ملکی‌رنجبر، فاطمه (۱۳۸۴). *بررسی اثربخشی ارتباطات درون سازمانی بر عملکرد کارکنان شرکت آب و فاضلاب همدان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، مدیریت آموزش و پژوهش سازمان برنامه و بودجه همدان.
- مهرعلی‌زاده، یداله، صفایی‌مقدم، مسعود، علم، محمدرضا و صالحی‌عمران، ابراهیم (۱۳۹۲). *مبانی نظری و عملی پژوهش (کمی، کیفی و آمیخته) در علوم انسانی اهواز*: انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز.
- نظری، ابراهیم (۱۳۸۴). *بررسی میزان اثربخشی ارتباطات سازمانی بین مدیران و دبیران از دیدگاه دبیرستان متوسطه شهرکرد*. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران.
- هوی، وین ک. و میکسل، سیسل ج (۱۳۸۰). *مدیریت آموزشی: تئوری، تحقیق و عمل*. ترجمه‌ی میرمحمد سیدعباس‌زاده، چاپ اول، انتشارات دانشگاه ارومیه.
- Brunner, B., Yates, B., & Adams, J. (2008). Mass communication and journalism faculty and their electronic communication with college students: A nationwide examination. *Internet and Higher Education, 11* (2), 106-111.
- Cohen, T., Wildschut, T., & Insko, Ch. (2009). How communication increases interpersonal cooperation in mixed-motive situations. *Journal of Experimental Social Psychology, 46* (1), 39-50.
- Hursen, C., Ozdamli, F., & Ozcinar, Z. (2008). Faculty of communication students evaluation of academicians in terms of communication skills. *Procedia Social and Behaviour Sciences, 1* (1), 450-454.
- Kao, Ch., & Hung, H. T. (2006). Efficiency analysis of university departments: An empirical study. *International Journal of Cardiology, 36* (4), 653-664.
- Khatib, J., malshe, A., & Abdulkader, M. (2008). Perception of unethical negotiation tactics: A comparative study of us and Saudi managers. *International Business Review, 17* (1), 78-102.

- Kira, A., Nichols, D., & Apperley, M. (2009). Human communication in customer-agent-computer interaction: Face-to-face versus over telephone. *Computers in Human Behavior*, 25 (1), 8–20.
- Lane, K. A., Joni, E., Holte, B., & McCusker, M. A. (2010). Study of nurse faculty job satisfaction in community colleges in Florida. *Teaching and Learning in Nursing*, 5 (1), 16-26.
- Mackenzie, M. L. (2010). Manager communication and workplace trust: Understanding manager and employee perceptions in the e-world. *International Journal of Information Management*, 30 (6), 529-541.
- Mesquita, A., & Lyra, D., & Brito, G., & Rocha, B., & Aguiar, P. (2010). Developing communication skills in pharmacy: A systematic review of the use of simulated patient methods. *Patient Education and Counseling*, 78 (2), 143–148.
- Muller, R., & Turner, R. (2009). Leadership competency profiles of successful project managers. *International Journal of Project Management*, 73, 692-700.
- Nakane, I. (2006). Silence and politeness in intercultural communication in university seminars. *Journal of Pragmatics*, 38 (11), 1811–1835.
- Nellis, M. D. (2006). “*Effective Leadership*.” Coffman Leadership Institute Keynote Address: Kansas State University, Manhattan, KS.
- Nellis M. D., & Harrington, J. W. (2009). *Beyond the Department: Building Effective Relationships with Deans, Provosts, and Presidents* available at: www.aag.org/.../Nellis%20and%20Harrington%20FINAL%20HD%20paper.pdf, 21/9/2011.
- Schultz, F., & Raupp, J. (2010). The social construction of crises in governmental and corporate communications: An inter-organizational and inter-systemic analysis. *Public Relations Review*, 36 (2), 112-119.
- Xie, A., Rau, P. I., Tseng, Y., Su, H., & Zhao, Ch. (2009). Cross-cultural influence on communication effectiveness and user interface design. *International Journal of Intercultural Relations*, 33 (1), 11-20.
- Yamaguchi, I. (2009). Influence of national communication tactics on trust with procedural justice effects: A cross-cultural study between Japanese and American workers. *International Journal of Intercultural Relations*, 33 (1), 21-31.