

نقش روابط عمومی الکترونیک در افزایش بهره‌وری سازمانی (مورد مطالعه: پست بانک ایران استان مازندران)

فائزه تقی پور

استادیار و عضو هیأت علمی گروه مدیریت ارتباطات دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

مهرداد صادقی

استادیار و عضو هیأت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

فاطمه قادیان انارمرزی

دانشجوی دکتری تخصصی علوم ارتباطات اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد

اصفهان (خوراسگان) (نویسنده مسؤول)

fatemeh.qadian@yahoo.com

چکیده

تحول چشمگیر در فن‌آوری ارتباطات در دو دهه اخیر، موجب بروز تحولاتی ژرف در عرصه دیوان‌سالاری گشته و بسیار نیرومندتر از گذشته انتظارات کارگزاران و ارباب‌رجوعان را از منظر زمان، هزینه و روش انجام کارها دگرگون ساخته است. به دنبال فراگیر شدن این سیستم در محدوده سازمانی، ایجاد روشی مکانیزه برای تبادل الکترونیکی مکاتبات بین سیستم‌های مختلف، یک نیاز جدی و اساسی محسوب می‌شود تا ارتباط بین سازمانی را به شکل مناسب‌تری فراهم نماید. در این پژوهش، سؤال اساسی این است که بکارگیری روابط عمومی الکترونیک چه نقشی در افزایش بهره‌وری سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران دارد؟ بر این اساس برای آزمون فرضیه‌های تحقیق، از روش پیمایش اجتماعی استفاده شد. همچنین تکنیک جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه سازمان یافته بود. جامعه و نمونه آماری، کلیه مدیران روابط عمومی پست بانک ایران در مازندران به تعداد حدوداً ۳۰۰ نفر بودند و به دلیل موجود بودن اطلاعات، کل جامعه آماری بدون انجام نمونه‌گیری مورد بررسی قرار گرفت. در این تحقیق داده‌های حاصل از گردآوری پرسشنامه‌ها تجزیه و تحلیل شد و به روش تحقیق همبستگی، از طریق آزمون‌های آماری مناسب رابطه بین استفاده از روابط عمومی الکترونیک و افزایش بهره‌وری سازمانی در پست بانک استان مازندران مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق با آزمون فرضیات نشان داد که بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و رضایت مشتریان، بهبود عملکرد سازمانی، افزایش بهره‌وری

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۱۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۹/۲۱

صفحات: ۲۶-۹

۹

جامعه‌شناسی روابط عمومی / سال اول / شماره دوم / زمستان ۱۳۹۹

JSC, Winter 2020, Vol.1, No.2

سازمانی، افزایش کارایی کارکنان و بهبود پاسخگویی به مشتری در پست بانک ایران رابطه معناداری وجود دارد.

کلید واژه: روابط عمومی، بهره‌وری سازمانی، الکترونیک، پست بانک ایران

مقدمه

فناوری اطلاعات بیشترین تأثیر را در حیات بشری داشته است. فناوری اطلاعات را نقطه همگرایی الکترونیک، پردازش داده‌ها و اطلاعات می‌باشد. چالش فناوری اطلاعات و تقابل مدیران سطح عالی سازمان با آن مستلزم تغییرات بنیادین سازمانی و تطابق ساختارهای سنتی مدیریتی با تعاملات محیطی است. لذا یکپارچه‌سازی فعالیت‌های درون سازمانی مبتنی بر استراتژی‌های از پیش تعیین شده برای نیل به اهداف معین و دستیابی به بهره‌وری و افزایش اثربخشی و کارایی سازمانی نیاز به آموزش کارکنان و ایجاد تغییرات بنیادین بهره‌گیری از فناوری اطلاعات را غیر قابل انکار می‌سازد. بنابراین در عصر حاضر که قرن تغییر و تحول نام گرفته است و افزایش بهره‌وری سازمانی جزء دغدغه‌های اصلی مدیران در سازمان‌ها به شمار می‌آید به کارگیری فناوری اطلاعات در راستای افزایش بهره‌وری سازمانی از الزامات سازمان‌های عصر حاضر محسوب می‌شود (ماهنامه رشد تکنولوژی آموزشی، ۱۳۸۱).

از وظایف مهم روابط عمومی‌ها، اطلاع‌رسانی دقیق و به موقع به سازمان و مخاطبان عام و خاص و ایجاد هم‌نواپی در ابعاد درون و بیرون سازمان است، که با ساختن تصویر ذهنی مناسب از سازمان و برخورداری از ابزارهای دقیق ارتباطی، مخاطبان را به استقبال از فعالیت‌ها و برنامه‌ها ترغیب و به توسعه روابط عمومی کمک می‌کند. بدیهی است که امروزه، روابط عمومی‌ها باید همگام با تحولات و پیشرفت‌های روز دنیا حرکت کنند تا از هیچ نوع نوآوری و تکنولوژی ارتباطی و اطلاعاتی دور نمانند. روابط عمومی قرن بیست و یکم را باید جلوه‌ای از روابط عمومی الکترونیک دانست و در تعریف روابط عمومی الکترونیک می‌توان گفت روابط عمومی الکترونیک روش بکارگیری فناوری جدید ارتباطی و سیستم‌های نوین اطلاع‌رسانی در جهت ارائه خدماتی است که با خواسته‌ها و نیازهای لحظه‌ای مخاطبان و نیز با هدف تحقق بخشیدن به هدف‌های روابط عمومی منطبق باشد. (آق‌اوادود، ۱۳۸۲: ۱)

هدف راه‌اندازی روابط عمومی الکترونیک، رسیدن به روزی است که بتوان تمام خدمات یک سازمان را به طور شبانه‌روزی، بدون مراجعه فیزیکی مخاطبان آن سازمان و تنها از طریق اتصال به پایگاه‌های آن نهاد انجام داد. روابط عمومی نقش مهم و برجسته‌ای در برخورد با

مخاطبان دارد و علت ارتباط گسترده با تعداد زیادی از مخاطبان که روزانه به آن مراجعه و درخواست اطلاعات می کنند، می تواند روش مناسبی در اختیار مدیران سازمان ها و مؤسسات قرار دهد. همچنین به کمک روابط عمومی الکترونیک مردم می توانند نظرات خود را آسان تر و سریع تر به گوش مسئولان سازمان برسانند، این کار از نظر سنجی هایی که انجام آن مستلزم صرف وقت و هزینه بسیار است جلوگیری می کند. (آذری، ۱۳۷۹: ۵۶)

در این تحقیق در پی پاسخگویی به این سؤال اساسی هستیم که آیا روابط عمومی الکترونیک موجب افزایش بهره وری سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران می گردد یا نه؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه اهمیت فن آوری اطلاعات و ارتباطات به منظور افزایش سرعت و دقت فعالیت های مختلف سازمان ها و ارتباط اجزای مختلف آن با یکدیگر و در نتیجه بالا بردن بهره وری آنها به روشنی مشخص شده است. خصوصا سازمان هایی که بخش های مختلف آن در مناطق جغرافیایی پراکنده و دور از یکدیگر قرار گرفته اند. و یا موسساتی که موظف به انجام کارهای متنوع و متعدد هستند بسیاری از مشکلات خود را از طریق این تکنولوژی رفع می کنند. انقلاب اطلاعات و ارتباطات یکی از اصطلاحاتی که با رشد تکنولوژی اطلاعاتی در کنار انقلاب صنعتی مفهوم پیدا کرده است. در عصر ارتباطات و اطلاعات سطح بینش و آگاهی مردم افزایش یافته و کلیه فعالیت های جمعیت رو به انفجار دنیا با مزیت های این عصر، در قالب شبکه های ارتباطی به تعادل رسیده و کنترل شده است. سازمانها و بنگاه های مختلف مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفته و با ایجاد فضای رقابتی، حرکت به سمت بهبود و ارتقاء را در آنها تقویت می نماید.

تأثیر فناوری اطلاعات بر روابط بین کارکنان، مشتریان و سازمان کمتر از یک انقلاب نیست. به همین دلیل پرداختن به این موضوع اهمیت ویژه ای پیدا می کند. ضرورت و اهمیت این تحقیق از آنجا افزایش می یابد که با کشف برنامه ریزی بهتر بتوانند به صورت فناوری در راستای افزایش بهره وری سازمانی به کار گیرند. همچنین از دیگر ضرورت انجام این تحقیق می توان به این نکته اشاره کرد که بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمان منجر به رضایت مشتریان، کارکنان و بهبود عملکرد فرایندهای سازمانی می شود.

بنابراین پرداختن به این موضوع اهمیت ویژه ای دارد. امروزه اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور افزایش سرعت و دقت فعالیت های مختلف سازمان ها و ارتباط اجزای مختلف آن با یکدیگر و در نتیجه بالا بردن بهره وری سازمانی به روشنی مشخص و آشکار است. در عصر ارتباطات و اطلاعات سطح بینش و آگاهی مردم افزایش یافته و کلیه فعالیت

های سازمان ها با مزیت های این عصر ، در رقابت شبکه های ارتباطی به تعادل رسیده و کنترل شده است. در دنیای کنونی ضرورت برخورداری از فناوری اطلاعات یک منبع حیاتی تلقی می گردد. امروزه مفهوم بهره وری از نظر کاربرد طیف وسیعی را در بر می گیرد و دامنه آن از سطح اقتصادی ملی برای مقایسه بین المللی تا کار روزمره در یک کارگاه را شامل می شود. از این رو باید در تمامی سطوح به دلیل اهمیت آن مورد مطالعه قرار گیرد. افزایش بهره وری و فقط رشد آن هدف غایی و مسؤولیت اصلی مدیریت است و برای افزایش بهره وری سازمانی ضروری است که مدیران از تمام ظرفیت های موجود استفاده لازم را ببرند.

هدف تحقیق

کشف رابطه بین استفاده از روابط عمومی الکترونیک و افزایش بهره وری سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران

فرضیه های تحقیق

- ۱- بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و افزایش بهره وری سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و رضایت مشتریان در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و بهبود عملکرد سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و افزایش کارایی کارکنان در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و بهبود پاسخگویی به مشتری در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.

پیشینه تحقیق

مطلق و بهروز نیا (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر توسعه شهری مطالعه موردی شهر اراک»، با توجه به نقش مهم ICT در جامعه شهری و در نهایت توسعه شهری می توان اهداف عام و خاصی را برای تحقیق در نظر گرفت. روش تحقیق حاضر بصورت اسنادی - پیمایشی و ابزار گرد آوری اطلاعات فیش برداری و پرسشنامه می باشد. نمونه مورد مطالعه ۳۸۴ نفر از شهروندان شهر اراک هستند که با روش نمونه گیری احتمالی از نوع طبقه بندی متناسب با حجم و تصادفی ساده انتخاب شده اند. برای انجام مباحث آمار توصیفی از نرم افزار SPSS و جهت سنجش پردازش مدل نظری تحقیق از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج این پژوهش بر وجود یک الگوی

خطی و مستقیم آماری بین تأثیر ICT و توسعه شهری حکایت دارد. بطوریکه هشت فرضیه مبتنی بر تأثیر ICT بر فرصت آموزشی، اقتصادی، دسترس پذیری، بهداشت محیط زیست، تقویت مشارکت اجتماعی، ارتباطات اجتماعی، پایگاه زنان و نوجوانان همگی تأیید شدند. ایرج سلطانی (۱۳۸۳) مقاله ای تحت عنوان «نقش روابط عمومی در سازمانهای برتر» مدیریت سازمانها کارکردهای روابط عمومی در پیشبرد اهداف سازمان و جلب حمایت های اجتماعی و محیطی کمک شایانی می نماید. امروزه تحولات درون و برون سازمانی به قدری زیاد بوده و بر پیکرد سازمان تأثیر گذار است که نقش روابط عمومی ها را نیز به کلی تغییر داده است. ایجاد انسجام درون سازمانی و ایجاد پل ارتباطی با بیرون سازمان سبب شکل گیری فرآیند سازگاری برون سازمانی شده و از این بابت سازمان می تواند بر محیط خود مسلط گردیده و بر محیط نیز مدیریت نماید. انتقال مسائل، مشکلات و تنگناها و موفقیت های سازمان به زبان قابل فهم برای محیط و منعکس نمودن مسائل و تحولات و فرصت های محیطی به زبان قابل فهم برای درون سازمان نیازمند مهارت زیادی است که این مهارت در قالب دو زبانه بوده در مجموعه کارکردهای روابط عمومی جای دارد در سازمان های برتر کارکردهای روابط عمومی رسالت جدیدی را دنبال می نماید و این به خاطر این است که روابط عمومی در کسب مزیت رقابتی سازمان نقش ایفاء می نماید بر این اساس و با توجه به نقش روابط عمومی در سازمان های برتر در این مقاله سعی بر آن است مفهوم روابط عمومی و تفاوت مدیریت به کالا و خدمات بیان و به تبیین نقش های روابط عمومی در سازمان های برتر پرداخته شود.

موالهی (۲۰۰۸) پژوهشی با عنوان «تأثیر پذیرش فن آوری اطلاعات و ارتباطات در بهره وری شرکتها در بخش کارخانجات تونس» هدف از این پژوهش، اندازه گیری تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات در بهره وری بخش تولید کشور تونس در سطح شرکت ها در داخل چارچوب نظری ساده می باشد. نتایج حضور مثبت سرمایه فن آوری اطلاعات و ارتباطات را تایید کرده اند. همچنین؛ تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در بهره وری را در حد بالایی دریافته ایم. همچنین نتایج نشان می دهد که کنترل ویژگی های سرمایه انسانی مرتبط با ویژگی های کارفرما هنگام مطالعه اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بسیار مهم می باشد. شواهد نشان می دهد که دستیابی به سود حاصل از سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات و ارتباطات نیازمند سرمایه گذاری های مکمل و تغییرات در سرمایه انسانی است. این بدان معنی است که استفاده ترکیب فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه انسانی در

یک شرکت، بهره‌وری خود را فراتر از اثرات مستقیم افزایش این عوامل به تنهایی افزایش می‌دهد.

کسکین (۲۰۰۳) پژوهشی با عنوان «تحلیل تأثیر فن آوری اطلاعات بر شرکت‌های منتخب ترکیه‌ای»، انجام داد. هدف از این مطالعه، در تجزیه و تحلیل و توضیح استفاده از تکنولوژی اطلاعات و اثر آن بر روی ساختارهای سازمانی در شرکت‌های متوسط در ترکیه می‌باشد. امروزه، فن آوری اطلاعات آمده است تا نقش بیشتر و مهم‌تر در اکثر سازمانها و به خصوص در شرکت‌های کوچک و متوسط ایفا کند. محققان معانی مختلف در مفهوم فن آوری اطلاعات و چگونگی استفاده یا تفسیر آن در سازمانها را دارند. این پایان‌نامه بر تأثیر فناوری اطلاعات بر ساختار سازمانی می‌پردازد. چارچوب تجزیه و تحلیل کار شامل چهار دوره فناوری استفاده شده که دارای پیشرفت بوده است و اساس روش پژوهش برای تجزیه و تحلیل اثر فن آوری اطلاعات در شرکت‌های کوچک را تشکیل می‌دهد. در چهارچوب اثر فناوری اطلاعات در تکنولوژی غالب در واقع استعاره سازمان را بوجود می‌آورد که نشان می‌دهد چگونه ساختارهای سازمانی تحت تأثیر استفاده از فناوری اطلاعات قرار خواهد گرفت. متغیرهایی که در حوزه ساختار سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرند شامل کنترل، تخصص، رسمی‌سازی، محدوده کنترل، ارتباط، همکاری و روابط بین سازمانی می‌باشد. از طریق یک مطالعه موردی در شرکت‌های کوچک و متوسط در صنایع الکترونیک و تولیدی نقش شکل‌گیری شبکه‌های اطلاعاتی به خصوص شبکه‌های خارجی و اثر دقیق آنها بر ساختارهای سازمانی بدست می‌آید. نتایج به دست آمده ثابت می‌کند که فن آوری اطلاعات اثرات قابل توجهی در تمرکز زدایی، تخصص، ارتباطات و روابط بین شرکت‌ها دارد. همچنین روشن است که پشتیبانی مدیریتی برای فناوری اطلاعات و پیاده‌سازی فناوری اطلاعات عوامل مهمی برای استفاده مؤثر از فن آوری اطلاعات می‌باشند.

ادبیات پژوهش

بهره‌وری

در زبان فارسی کلمه «بهره‌وری» به عنوان معادل (Productivity) مصطلح شده است، لغت بهره‌وری که از نظر ادبی حاصل مصدر است از واژه بهره‌وری مشتق شده است و کلمه بهره‌وری به استناد فرهنگ فارسی معین به معنای بهره‌بر، سود برنده و کامیاب است و نتیجتاً بهره‌وری در ادبیات فارسی به بهره‌وری، با فایده بودن، سود برندگی و کامیابی معنی شده است. بهره‌وری یعنی مسائل مختلف برای افراد مختلف به ویژه در بخش خدمات عمومی

به نظر برخی افراد، بهره‌وری تابع روشی است که در آن منابع تکنولوژیک، سرمایه و انسانی اداره می‌شوند. (مقیم، ۱۳۸۰: ۳۰)

اثر بخشی

اثر بخشی به میزان یا درجه تحقق اهداف یک سیستم گفته می‌شود. لکن تحقق یک یا چند هدف سازمانی به منزله حسن بهره‌برداری از منابع یا به مثابه ارتقاء بهره‌وری نیست، زیرا می‌توان به هدفی با هزینه‌گزارف و یا با صرف وقت و نیروی انسانی زیاد نایل شد که در این صورت هدف به نحو کارآمدی تحقق نیافته است و جهت نیل به آن منابع زیادی مصرف گردیده است. (متفکر، ۱۳۸۲)

روابط عمومی

روابط عمومی در حقیقت شبکه هوشیار، بانک اطلاعات، مغز متفکر سازمان و پل ارتباطی آن با افکار عمومی و مخاطبان خاص و عام و با نگرش‌ها و تمایلات و عادات و سلیقه متفاوت است و باید خصلتهایی چون قانون‌مداری، نظم، شجاعت، ابراز عقیده، تحمل شنیدن آرای مخالفان، احترام به حقوق فردی و اجتماعی دیگران و صداقت رشد و توسعه نماید.

روابط عمومی الکترونیک

تأکید بر فن‌آوری اطلاعات، ابزاری برای رفع نیازهای مخاطبان و ارائه خدمات با کیفیت برتر است. لذا فن‌آوری اطلاعاتی به عنوان ابزار مدیریتی روابط عمومی می‌تواند مفید واقع شود، بنابراین در صورت تقویت مدیریت اطلاعات، امکان تغییر در نحوه ارائه خدمات از روش‌های سنی به روش‌های مدرن جدید مقدور خواهد بود و کانال‌های ارتباطی جدید جایگزین شکل‌های سنتی می‌شود. همچنین زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات برای تغییر فرایندهای ارتباطی و اطلاع‌رسانی و اجرای آنها با استفاده از سیستم‌های شبکه‌های دیجیتال در خدمات رسانی سازمان مفید واقع می‌شود.

راهکارهایی جهت بهبود روابط عمومی الکترونیک

اکنون که با مجموعه‌ای از چالش‌های زایید فناوری اینترنت در دنیای روابط عمومی آشنا شدیم، فرصت مناسبی است تا از راهکارهایی که می‌تواند موجب مواجهه بهتر با این چالش‌ها شود، مطلع شویم و این امر خود می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری و کارایی روابط عمومی سازمان و در نهایت ارتباط ما سب‌تر بی سازمان و مخاطبان آن گردد. این راهکارها به شرح زیر می‌باشند:

- آشنایی با امکانات اینترنت برای اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی در روابط عمومی یک سازمان نیازمند آموزش مداوم کارکنان مجموعه است

- اطلاع رسانی به وسیله اینترنت علاوه بر دسترسی به اطلاعات مناسب، نیازمند بهره گیری از فناوریهای نوینی است که بهره گیری از آنها نیازمند طی دوره های تخصصی کامپیوتر است. بالاترین بهره وری زمانی به دست خواهد آمد که بخش تهیه اطلاعات و به روزرسانی آن به کارکنان روابط عمومی واگذار گردد.

- از آنجایی که دسترسی آسان و سریع کاربران به وب سایت سازمان موجب بهبود اطلاع رسانی می شود، بهتر است نام مناسبی برای حوزه سازمان مربوط انتخاب گردد. بسیاری نام حوزه خود را با پسوند (Com) که به معنی شرکت خصوصی ثبت شده در آمریکا است، ثبت کرده اند

- یکی از ویژگی های رسانه های اینترنتی سرعت دسترسی به اطلاعات است، به همین سبب باید اطلاعات موجود در سایت را به سرعت روزآمد کرد. بدون شک این امر نیازمند همکاری کارآمد میان تیم روابط عمومی برای تهیه اطلاعات جدید و از سوی دیگر تیم فنی برای قراردادن این اطلاعات بر روی وب سایت است.

- و سرانجام باید به خاطر داشت علی رغم اینکه اینترنت افق های جدیدی را در روابط عمومی و تقابل بین سازمان ها و مخاطبان آنها گشوده است، اما هنوز تنها حدود ۶/۵ میلیون کاربرد اینترنتی در ایران توان دسترسی به صفحات وب را دارند و هنوز بسیاری از مخاطبان فقط توانایی استفاده از تلفن، نامه و یا مراجعه حضوری را دارند. اگر چه روابط عمومی یعنی اطلاع رسانی درست در هر زمان و در هر کجا و با هر ابزار مناسب. (رنجبری، ۱۳۸۲: ۲۳)

مقایسه بهره وری نیروی انسانی در ایران و سایر کشورها

با وجود هزینه هایی که برای بخش صنعت می شود، بهره وری نیروی انسانی فعال در این بخش ۴۰ درصد کمتر از بهره وری نیروی انسانی در سطح ملی (بهره وری ملی) است. این آمار نشان می دهد که بخش صنعت به مراتب عقب مانده تر و مشکل دارتر از سایر بخش های اقتصادی است. میانگین بهره وری نیروی انسانی فعال در بخش صنعت در آفریقا ۲/۵ برابر، در آسیا ۲ برابر و در آمریکای لاتین ۱/۵ برابر میانگین بهره وری نیروی انسانی ایران (بهره وری ملی) است.

چارچوب نظری تحقیق

امروزه رشد روز افزون فناوری اطلاعات به گونه ای غیرقابل انکار بر زندگی روزمره جوامع مختلف تأثیر گذاشته است. به بیانی دیگر تأثیر این تکنولوژی بر ابعاد زندگی به گونه ای است که دیگر نمی توان مفاهیمی نظیر توسعه پایدار و اقتصاد دانایی محور را از این واژه

مجزا دانست. آنچه مسلم است با توسعه هرچه سریعتر فناوری اطلاعات و ارتباطات^۱ در جوامع مختلف، بهره‌وری نیروی کار و رفاه عمومی جامعه افزایش می‌یابد و در سرمایه‌گسترش فناوری اطلاعات فرصت‌های شغلی جدیدی ایجاد می‌شود. فناوری اطلاعات بعنوان یک زیرساخت جدید توجه زیادی را به تأثیر خود در سازمانها جلب کرده است. این زیرساخت که عموماً بصورت بهره‌بردار جمعی از دستگاه‌های الکترونیکی، ارتباط از راه دور، نرم‌افزار، ایستگاه‌های کامپیوتری نامتمرکز و رسانه‌های یکپارچه تعریف می‌شود، برسازماندهی فاصله‌های مکانی و به طبع آن بر دیگر سیستم‌ها اثر عمیقی برجای گذاشته است.

شاید بتوان گفت فناوری اطلاعات همان مطالعه، طراحی، گسترش، اجرا و مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر کامپیوتر و بخصوص کاربردهای نرم‌افزاری و سخت‌افزاری کامپیوتر است که توسط آن داده‌های کاربردی به هر صورت گردآوری می‌شوند. فناوری اطلاعات بر دانش مهارت استفاده از کامپیوتر و سیستم ارتباط از راه دور، ذخیره‌سازی، کاربرد و انتقال اطلاعات تأکید دارد. فناوری اطلاعات رشته‌ای است که از منابع الکترونیکی برای دستیابی به اطلاعات استفاده میکند و شامل مسائلی است که به گسترش علوم کامپیوتر و تکنولوژی طراحی، توسعه، راه‌اندازی و اجرای سیستمها و کاربردهای اطلاعاتی مربوط است. در حقیقت فناوری اطلاعات صنعت در حال پیشرفتی است که بشدت جویای بازارهای بزرگتر است تا به این ترتیب سرمایه‌گذارهای بزرگتری را جذب درآمد بیشتری را تولید و مشاغل بیشتری را بوجود آورد. فناوری اطلاعات به معنای جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، پردازش، توزیع و استفاده از اطلاعات است و محدود به سخت‌افزار و نرم‌افزار نمی‌باشد و نیز فناوری اطلاعات را می‌توان نقطه همگرایی الکترونیک، پردازش داده‌ها و ارتباطات مخابراتی دانست امروزه فناوری اطلاعات مشوقی برای جهانی شدن تولیدات و بازارها است و پویایی و انعطاف‌پذیری خدمات و جریانهای پولی-مالی را افزایش میدهد و اغلب عرصه را برای افزایش بهره‌وری و کارایی مهیا می‌کند. (موسوی، ۱۳۸۶: ۴۵۸)

چهار الگوی ارزشهای اثربخشی ساختار انعطاف‌پذیری

۱- الگوی مبتنی بر سیستم‌های باز

نشان‌دهنده توجهی است که به عوامل خارجی و ساختار انعطاف‌پذیر می‌شود. پیشرفت و تأمین منابع از هدفهای اولیه شرکت می‌باشند. مدیریت از مجرای تأمین هدفهای فردی، مثل انعطاف‌پذیری درآمدی حاصل به سربرده و داشتن دیدگاه مساعد نسبت به ارزشهای

^۱ ICT

خارجی هدف های مورد نظر را تأمین می کند. در این الگو ارزش اصلی یا حاکم، عبارتست از ایجاد یک رابطه خوب با محیط به منظور دستیابی و تأمین منابع و در نتیجه رشد سازمان ، این الگو از جهاتی مشابه الگوی تأمین منابع است که پیشتر مورد بحث قرار گرفت.

۲- الگوی مبتنی بر هدفهای بخردانه

ارزشهای مدیریتی نشان دهنده کنترل ساختاری و توجه به عوامل خارجی است . هدفهای اصلی مدیریت عبارتند از بهره وری، کارائی و سود. سازمان می خواهد از یک روش کنترل شده به هدفهای فرعی دست یابد. هدفهای فرعی که راه رسیدن به هدفهای اصلی را هموار می کنند عبارتند از: برنامه ریزی داخلی و تعیین هدف برای سازمان . الگوی مزبور مشابه مبتنی بر تأمین هدف است که پیشتر در مورد آن بحث شد (روشندل اربطانی، ۱۳۸۲).

۳- الگوی مبتنی بر فرایند درونی

این الگو نشانگر ارزشهایی است که در راستای عوامل بیرونی و کنترل ساختاری قرار دارند. نخستین نتیجه ای که از اجرای الگوی مزبور به دست می آید یک محیط پایدار سازمانی است که به روش معقول و متناسب با محیط خود را حفظ می کند. سازمانهایی که وضع خود را در محیط به خوبی تثبیت کرده و تنها هدفشان نگهداری خود در وضع کنونی باشد می توانند از این الگو استفاده کنند. هدفهای فرعی الگو مزبور عبارتند از: وجود سیستم ارتباطی موثر، مدیریت اطلاعات و تصمیم گیری.

۴- الگوی مبتنی بر ارزشهای انسانی

در برگزیده ارزشهایی است که در ساختار انعطاف پذیر، و به هنگام توجه کردن به امور داخل سازمان مورد توجه قرار می گیرند. در اجرای این الگو مدیریت به توسعه منابع انسانی توجه می کند به کارکنان فرصتهای لازم برای پیشرفت آزادی عمل داده می شود. هدفهای فرعی که مدیریتی سازمان در پی تأمین آن برمی آیند عبارت از وحدت و انسجام، افزایش روحیه و ایجاد فرصتهای آموزشی در کارکنان. سازمانهایی که چنین الگویی را به اجرا درمی آورند بیشتر به کارکنان و بهبود وضع آنها توجه می کند و نه به محیط (میرکمالی، ۱۳۸۲).

اثر بخشی از دیدگاه پارسونز و لیکرت

رنسیس لیکرت برای تعیین اثربخشی سازمان سه متغیر را مورد شناسایی قرار داده است که عبارتند از: علی، میانجی و بازدهی.

متغیر علی

منظور از متغیرهای علی عناصری می باشند که در طی جریان پیشرفت های داخل سازمان و نتایج و یا دست آوردهای آن جریان تأثیر می گذارند. استراتژی رهبری مهارت و رفتارها، تصمیم گیریهای مدیریت و خط مشی ها و ساختار سازمان مزبور متغیرهای علی می باشند.

متغیرهای میانجی

به نظر لیکتر، متغیرهای میانجی نماینده شروط اجرای حالات درونی یک سازمان می باشند. این متغیرها در تعهد به اهداف، انگیزش و روحیه اعضا و مهارت آنها در کارهای رهبری، ارتباطات، حل اختلافات، تصمیم گیری و مشکل گشایی تجلی می شوند.

متغیرهای بازدهی

متغیرهای وابسته ای هستند که منعکس کننده دست آوردهای سازمان می باشند. بیش از ۹۰٪ مدیران سازمانها برای ارزیابی کارها تنها به مقدار بازدهی توجه می کنند.

مثلاً اثربخشی یک استاد دانشگاه را از روی تعداد کتابها یا مقالات وی یا اثربخشی یک مربی ورزشی را از روی مقدار بازبهای برده تعیین می کنند. (فورمن^۱، ۲۰۰۴)

متغیرهای علی در بوجود آمدن متغیرهای میانجی نقش بسزایی دارند. و متغیرهای میانجی نیز در شکل گیری متغیرهای بازدهی موثرند. می توان گفت که این سه متغیر انگیزه هایی هستند (متغیرهای علی) که به خواست ارگانیزم (متغیرهای میانجی) عمل می کنند و پاسخ های خاص (متغیرهای بازدهی) را بوجود می آورند. متغیرهای علی بر دو دسته دیگر متغیرها بویژه متغیرهای میانجی و بازدهی تأثیر گذار هستند. تأثیر متغیرهای علی بر متغیرهای بازدهی از تأثیر متغیرهای میانجی بر متغیرهای بازدهی نیز بیشتر است.

از سوی دیگر از نظر پارسونز سه شرط برای وجود سیستم ضروری است الف) ساخت یا ساختار سیستم باید از اجزاء یا عناصر نسبتاً پایدار تشکیل شده باشد. ب) دومین شرط مفهوم کارکرد است برای آنکه یک سیستم بقا داشته باشد، برخی از نیازهای اولیه آن به عنوان یک سیستم باید بر آورده شود. ج) سومین شرط نظام کنش، فرایند یا فراگرد خود سیستم و درون آن است فعالیتها، تغییرات، تصورات و تحولاتی در داخل نظام کنش صورت می گیرد که نمی تواند تصادفی باشد بلکه باید طبق قواعدی صورت گیرد. تحلیل این ابعاد سه گانه، نظریه عمومی کنش پارسونز را تشکیل می دهد. پارسونز چهار کارکرد را برای

¹ Forman

سیستم اجتماعی به طور عام و یک سازمان به طور خاص تعیین می‌کند منظور از کارکرد، مجموعه فعالیت‌هایی است که برای یک نیاز یا نیازهای سیستم اجتماعی انجام می‌گیرد. اجزای یک سیستم اجتماعی (برای مثال سازمان‌ها) طوری به یکدیگر پیوسته‌اند که نتایج هر یک از آنها برای دوام و بقای کل سیستم ضروری است سیستم اجتماعی به عنوان یک سیستم باز، خرده سیستمی از یک یا چند سیستم بزرگتر از خود است بنابراین، با آن سیستم‌ها وابستگی متقابل دارد و برای ورودی‌ها و خروجی‌های حیاتی به آنها وابسته است به نظر پارسونز، مفهوم کارکرد در درک همه سیستم‌های زنده و هم چنین سیستم‌های اجتماعی، مفهومی محوری و عمده است کارکردهای چهارگانه سیستم عبارتند از (افشاریان، ۱۳۸۲):

۱) انطباق

یکی از فعالیت‌های عمده سازمانی، سازگاری و تطابق است که در عین حال نشانه مهمی نیز برای اثر بخشی سازمانی می‌باشد. قابلیت انطباق، به نیاز سیستم برای کنترل خود مرتبط است دانشگاه در مواجهه با تلاش برای تغییر شرایط محیط خارجی و تغییر برنامه‌های داخلی، خودشان را با خواسته‌های اصلی محیط و مسئولان سازش می‌دهند وقتی تقاضای محیطی و منابع سازمان با هم همخوانی ندارند یک رویکرد حل مشکل پدید می‌آید که در آن، هر دو - محیط و سازمان - از جهاتی تفاوت دارند سازمان ضمن تغییر خود، باید توانایی انطباق با محیط را داشته باشد تا بتواند اختلاف و تفاوت موجود بین خود و محیط را بطور موثری حل کند. بنابراین، سازمان بطور آگاهانه از طرف مدیران و با تصمیماتی که اتخاذ می‌کند تغییر یا سازگاری پیدا می‌کنند. سازمان‌هایی که این کارها را انجام نمی‌دهند از محیط جدا گشته و بعد از مدتی مجبور به توقف فعالیت‌های خویش می‌شوند. از این رو چالش اصلی مدیران آن است که در عین سازگاری با تغییرات و فشارهای بیرونی، انسجام و تعادل دانشگاه خود را حفظ نمایند. بنابراین آنها باید بتوانند بر حسب توانایی مریبان حرفه ای خود، به تشخیص مرزهای تغییر و ایجاد سیاستها و اقدامات جدید پرداخته و قابلیت انطباق را متناسب با درخواستهای تازه تعریف کنند.

۲) کسب هدف

کسب هدف، به مثابه پاداش برای سیستم است این سیستم مقاصد خود را تعیین می‌کند و منابع خود را برای کسب اهداف مورد نظر، بسیج می‌کند نشانه‌های عادی کسب هدف برای سازمان‌های آموزشی عبارت است از موفقیت علمی، شناسایی منابع، کیفیت آموزشی دانش‌آموزان و خدمات آنها. در این حوزه - به خاطر برخورداری از خاصیت مشاهده پذیری

– امکان تشخیص عدم اثر بخشی نتایج بسیار بیشتر از تشخیص کاستی‌ها در حوزه‌های دیگر است وقتی که صحبت از عملکرد دانشگاه است، بسیاری از والدین، سیاستگذاران دولت و دانشمندان، اثر بخشی سازمانی را خیلی مشخص‌تر تعریف می‌کنند معمولاً منظور آنان نمرات دانش‌آموزان در آزمون‌های استاندارد است که مهارت‌های شناختی را اندازه می‌گیرند. برخی از مسؤولان تعلیم و تربیت، نمرات دانش‌آموزان را به عنوان ملاکی که دارای ارزش درونی است در نظر می‌گیرند و آن را به عنوان تنها معیار موفقیت تلقی می‌کنند؛ در حالیکه با توجه به اهداف تعلیم و تربیت، موفقیت تحصیلی تنها توسط امتحانات و آزمون‌های تحصیلی استاندارد اندازه‌گیری نمی‌شود و نمرات دانش‌آموزان، تنها هدف آموزش و پرورش نیست، بلکه یکی از نشانه‌های موفقیت تحصیلی محسوب می‌شود.

۳) یگانگی و انسجام

یگانگی، به اتحاد و اشتراک در داخل سیستم اشاره می‌کند مثل: فراگرد سازماندهی، هماهنگی و یکپارچه کردن روابط اجتماعی به عنوان یک وجود واحد. رضایت شغلی کارمندان، تعارض بین روابط شخصی، غیبت و روحیه دانش‌آموزان از جمله مسایل اجتماعی عمده‌ای هستند که مورد نظر می‌باشند. این یگانگی زمانی در سازمان بوجود می‌آید که افراد و گروه‌های کار، هدف‌های خود را بر اثر تحقق هدف‌های سازمان تحقق یافته ببینند. میزان یگانگی هدف‌ها به حد تحقق آنها بستگی دارد زمانی که نیروهای کاری سازمان در هدف گذاری و فرایند تصمیم‌گیری مشارکت داشته باشند و احساس کنند در هدف‌های سازمانی سهیم هستند یگانگی به اوج خود می‌رسد و هر اندازه هدف‌های فردی به هدف‌های سازمانی نزدیکتر شود عملکرد سازمانی بهتر و بیشتر می‌شود (افشاریان، ۱۳۸۲).

۴) پایداری و حفظ الگوها

مجموعه اجزای کنشی است که در کنشگران (عاملان) سیستم اجتماعی ایجاد انگیزه کرده و کل سیستم اجتماعی را تغذیه می‌کند کارکرد آن، انباشتن انرژی به صورت انگیزش و پخش کردن آن بصورت اطلاعات در سیستم اجتماعی است دانشگاه اثر بخش به تعهد زیاد و رفتار مناسب از جهت مربیان و دانش‌آموزان برای تقویت هنجارها و ارزش‌های سازمان نیاز دارد. نشانه‌های عادی از اثر بخشی عملکرد دانشگاه در ارتباط با کارکرد پایداری و حفظ الگوها (تداوم) مشاغل: وفاداری، علاقه زیاد به کار دانشگاه، احساس هم ذات شدن (هماندی) با مؤسسه، انگیزش فردی نسبت به کار و همسازی نقش – هنجار می‌باشد. پارسونز بطور صریح فرض می‌کند که بقای سیستم اجتماعی به این چهار کارکرد حساس بستگی دارد این کارکردها برای شناسایی منبع، بنیادی است و می‌تواند اهداف سازمانی

محسوب می‌شود. لذا همه سیستم‌های اجتماعی باید این چهار شکل کارکردی یعنی انطباق، کسب هدف، یگانگی و انسجام و پایداری و حفظ الگوها (تداوم) را حل کنند (حمیدی‌زاده، ۱۳۷۹).

روش تحقیق

در تحقیقات توصیفی محقق به دنبال چگونه بودن موضوع است و می‌خواهد بداند پدیده، متغیر، شی، یا مطلب چگونه است به عبارت دیگر این تحقیق وضع موجود را بررسی می‌کند و به توصیف منظم و نظامدار وضعیت فعلی آن می‌پردازد و ویژگی‌ها و صفات آن را مطالعه و در صورت لزوم ارتباط بین متغیرها را بررسی می‌کند. (حافظ‌نیا، ۱۳۸۲: ۵۹)

به منظور آزمون فرضیه اصلی تحقیق، از روش پیمایش اجتماعی استفاده شده است. در اینجا با استفاده از فرضیه‌ها، تحقیق مورد آزمون تجربی قرار می‌گیرد.

روش جمع‌آوری اطلاعات

در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز از روش میدانی و مطالعات کتابخانه‌ای بهره‌گرفته شده است.

جامعه آماری و نمونه

یک جامعه آماری عبارت است، مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند، معمولاً در هر پژوهش مورد بررسی یک جامعه آماری است که پژوهشگر مایل است درباره صفت (صفت‌ها) و تغییر واحدهای آن به مطالعه بپردازد (سرمد و همکاران، ۱۳۷۸: ۱۷۸).

در این تحقیق با توجه به سؤال اصلی، جامعه و نمونه آماری، کلیه مدیران روابط عمومی بانک پست بانک ایران استان مازندران که تعداد این مدیران حدوداً ۳۰۰ نفر می‌باشند و به دلیل موجود بودن اطلاعات، کل جامعه آماری بدون انجام نمونه‌گیری مورد بررسی قرار می‌گیرد. بنابراین در این تحقیق از نمونه‌گیری استفاده نمی‌شود.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

استفاده از سطح تبیین یا استنباطی متناسب با سطح سنجش آزمون‌های مختلف نظیر آزمون گاما، شاخص کندال و ضرایب همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده خواهد شد.

آزمون فرضیه

❖ بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و افزایش بهره‌وری سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۱) مقایسه میانگین نمره شاخص تاثیر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک برافزایش بهره وری سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران

P	T	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۰/۰۰۰	-۱۸/۱۰۹	۰/۶۳۴	۱/۷۳	تاثیر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک برافزایش بهره وری سازمان

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۱/۷۳ با انحراف معیار ۰/۶۳۴ بوده است. با توجه به اینکه t مشاهده شده در سطح $P < 0/01$ معنی دار بوده است بنابراین فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک منجر به افزایش بهره وری سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران می شود.

❖ بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و رضایت مشتریان در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۲) مقایسه میانگین نمره شاخص تاثیر استفاده از روابط عمومی الکترونیک بر رضایت مشتریان (ارباب رجوع) در پست بانک ایران استان مازندران

P	T	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۰/۰۰۰	-۱۲/۴۹۹	۰/۷۱۷	۲/۰۷	تاثیر استفاده از روابط عمومی الکترونیک بر رضایت مشتریان

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۲/۰۷ با انحراف معیار ۰/۷۱۷ بوده است. با توجه به اینکه مشاهده شده در سطح معنی دار بوده است بنابراین فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر استفاده از روابط عمومی الکترونیک منجر به رضایت مشتریان (ارباب رجوع) در پست بانک ایران استان مازندران می شود.

❖ بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و بهبود عملکرد سازمانی در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۳) مقایسه میانگین نمره شاخص تاثیر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک بر بهبود عملکرد سازمان کارکنان در پست بانک ایران استان مازندران

شاخص	میانگین	انحراف معیار	T	P
تاثیر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک بر بهبود عملکرد سازمان کارکنان	۲/۱۴	۰/۷۴۱	-۱۱/۱۱۳	۰/۰۰۰

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۲/۱۴ با انحراف معیار ۰/۷۴۱ بوده است. با توجه به اینکه t مشاهده شده در سطح $P < 0/01$ معنی دار بوده است بنابراین فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک منجر به بهبود عملکرد سازمانی کارکنان در پست بانک ایران استان مازندران می شود.

❖ بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و افزایش کارایی کارکنان در بانک پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۴) مقایسه میانگین نمره شاخص تاثیر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک برافزایش کارایی کارکنان پست بانک ایران استان مازندران

شاخص	میانگین	انحراف معیار	T	P
تاثیر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک برافزایش کارایی کارکنان	۲/۱۴	۰/۷۹۷	-۱۰/۴۸۱	۰/۰۰۰

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۲/۱۴ با انحراف معیار ۰/۷۹۷ بوده است. با توجه به اینکه t مشاهده شده در سطح $P < 0/01$ معنی دار بوده است بنابراین فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک منجر به افزایش کارایی کارکنان در پست بانک ایران استان مازندران می شود.

❖ بین بکارگیری روابط عمومی الکترونیک و بهبود پاسخگویی به مشتری در پست بانک ایران استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۵) مقایسه میانگین نمره شاخص تاثیر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک منجر بر بالا رفتن سطح پاسخگویی به مشتری بانک پست بانک ایران استان مازندران

P	T	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۰/۰۰۰	-۷/۷۲۲	۰/۹۹۹	۲/۲۰	تاثیر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک منجر بر بالا رفتن سطح پاسخگویی به مشتری

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۲/۲۰ با انحراف معیار ۰/۹۹۹ بوده است. با توجه به اینکه t مشاهده شده در سطح $P < 0/01$ معنی دار بوده است بنابراین فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر به کارگیری روابط عمومی الکترونیک منجر به بالا رفتن سطح پاسخگویی به مشتری (ارباب رجوع) بانک پست بانک ایران استان مازندران می شود.

نتیجه گیری

امروزه اهمیت روابط عمومی الکترونیک به منظور افزایش سرعت و دقت فعالیت های مختلف سازمانها و ارتباط اجزای مختلف آن با یکدیگر و در نتیجه بالا بردن بهره وری آنها به روشنی مشخص است. لذا یکپارچه سازی فعالیت های درون سازمانی مبتنی بر استراتژی های از پیش تعیین شده برای نیل به اهداف معین و دستیابی به بهره وری و افزایش اثربخشی و کارایی سازمانی نیاز به آموزش کارکنان و ایجاد تغییرات بنیادین بهره گیری از فناوری اطلاعات را غیر قابل انکار می سازد. بنابراین در عصر حاضر که قرن تغییر و تحول نام گرفته است و افزایش بهره وری سازمانی جزء دغدغه های اصلی مدیران در سازمان ها به شمار می آید به کارگیری فناوری اطلاعات در راستای افزایش بهره وری سازمانی از الزامات سازمان های عصر حاضر محسوب می شود. فناوری اطلاعات را نقطه همگرایی الکترونیک، پردازش داده ها و اطلاعات می دانند. شامل فناوری های ارتباطی و همچنین نرم افزار است. تاثیر روابط عمومی الکترونیک بر روابط بین کارکنان، مشتریان و سازمان کمتر از یک انقلاب نیست. ضرورت و اهمیت این تحقیق از آنجا افزایش می یابد که با کشف روابط عمومی الکترونیک بهره وری سازمان نیز افزایش می یابد. با توجه به تحقیقی که انجام گرفته است مدیران روابط عمومی پست بانک ایران استان مازندران رابطه معنادار بین به کارگیری روابط عمومی الکترونیک منجر به افزایش بهره وری سازمان، منجر به رضایت مشتریان (ارباب رجوع)، منجر به بهبود عملکرد سازمان، به افزایش کارایی کارکنان و به بالا رفتن سطح پاسخگویی به مشتری می شود.

- آذری، محمد، مؤمنی نورآبادی، مهدی (۱۳۷۹) مقدمه ای بر روابط عمومی الکترونیک، نظر سیمای شرق، تهران.
- رنجیری، رضا (۱۳۸۰) روابط عمومی، اینترنت، چالش ها و راهکارها، اطلاعات (ضمیمه)، تهران.
- سلطانی، ایرج (۱۳۸۳) نقش روابط عمومی در سازمانهای برتر، هنر هشتم، زمستان ۱۳۸۳، شماره ۳۶: ۵۴ - ۵۶.
- فریزر پی، سیتل (۱۳۸۳) روابط عمومی الکترونیک، ترجمه محمد مهدی فتوره چی، نشریه تحقیقات روابط عمومی، شماره ۲۱ و ۲۲، مؤسسه تحقیقات روابط عمومی، تهران.
- قاسمی، بهروز، تئوری‌های رفتار سازمانی، تهران، رهیافت، چاپ اول، ۱۳۸۱.
- گیدنز، آنتونی، (۱۳۷۹) جامعه شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، نشر نی، تهران،
- متفکر، حسین، (۱۳۸۲) روابط عمومی دیجیتال، نشریه همشهری، تهران.
- مقیمی، فضل ا. (۱۳۸۱)، کارآفرینی، سنجش و پژوهش، گاهنامه مرکز مطالعات سازمان سنجش آموزش کشور، شماره ۳.
- Adler, PauL.S&Seok-woo kwon (2002); "Social Capital: Prospects for a new Concept"; Academy of management Review; Vol. 27. No1; pp: 17-40.
- Baker, T., Gedajlovic, E., & Lubatkin, M. (2005) A framework for comparing entrepreneurship processes across nations. Journal of International Business Studies, 36: 492-504.
- Baron, R. (2002). OB and entrepreneurship: The reciprocal benefits of closer conceptual links. Research in Organizational Behavior, 24, 225-269.