

تأثیر نوسازی نرم‌افزاری بر هویت: رویکردی اجتماعی با توجه به قوانین علم و فناوری

مورد مطالعه: کاربران نرم‌افزار امور مشترکین مخابرات استان اصفهان

نسرین آبشاهی*

دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، دهقان، ایران
n.abshahi@gmail.com

اسماعیل جهانبخش

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، دهقان، ایران
esjahan@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۲/۰۱

تاریخ اصلاحات: ۱۳۹۵/۱۱/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۰۷

چکیده

در دهه‌های اخیر مشخص شده قوانین نوآوری نقشی تعیین‌کننده در فرایند تکامل فناورانه دارد. با توجه به وجود روابط پویا بین قوانین و نوآوری، داشتن نگاهی جامع در تجزیه و تحلیل فرایندهای فناورانه ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به گسترش کاربرد و تأثیر فناوری در جامعه به خصوص سازمان‌ها، انجام مطالعات فرهنگی-اجتماعی در حوزه علم و فناوری اهمیت خاصی دارد. این تحقیق با نگاه جامعه‌شناختی بر حوزه فناوری اطلاعات، با هدف بررسی محدوده‌ای از تأثیرات نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی در سیستم امور مشترکین مخابرات استان اصفهان بر مؤلفه‌های هویت مورد ارزیابی قرار گرفته است. پژوهش حاضر با تأکید بر تئوری‌های آنتونی گیدنز، روش همبستگی و تکنیک پرسشنامه بر روی ۲۲۲ نفر از کاربران که از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شده‌اند، روابط مورد نظر را تبیین کرد. کلیه تحلیل‌های صورت گرفته به کمک نرم‌افزار بسته آماری برای علوم اجتماعی انجام شد. نتایج نشان می‌دهد که دو ارتباط مستقیم و معنادار بین متغیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی با متغیر اعتماد بنیادین کاربران ($p < 0/001$) و بین متغیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و متغیر ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران ($p < 0/001$) وجود دارد. همچنین دو ارتباط مستقیم و معنادار دیگری بین متغیر ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران با متغیر هویت شخصی کاربران ($p < 0/02$) و متغیر اعتماد بنیادین کاربران با متغیر هویت شخصی کاربران ($p < 0/001$) وجود دارد. متغیر اعتماد بنیادین کاربران ($\beta = 0/26$, $p < 0/001$) پیش‌بینی کننده متغیر هویت شخصی کاربران می‌باشد.

واژگان کلیدی

نوآوری؛ فناوری؛ قوانین علم و فناوری؛ مطالعات فرهنگی-اجتماعی؛ نوسازی نرم‌افزاری؛ هویت.

۱- مقدمه

بنابر سیاست‌های کلی کشور در حوزه فناوری و فرهنگ و همچنین گسترش استفاده از انواع فناوری در جامعه که اکثر ابعاد زندگی بشر را تحت تأثیر قرار داده است، انجام مطالعات اجتماعی در حوزه تأثیر فناوری بر فرهنگ ضروری به نظر می‌رسد. افراد جامعه تغییراتی که فناوری برای آنها ایجاد می‌کند را به سرعت پذیرفته و اجرا می‌کنند زیرا در غیر این صورت از مسیر تحولات فناورانه در جامعه عقب می‌مانند، اما تأثیراتی که این تغییرات شتابان بدون تحلیل‌های جامعه‌شناختی از خود بر جا می‌گذارد، جوامع را دچار آسیب‌های فراوانی از جمله تأخر فرهنگی می‌نماید.

یکی از پرکاربردترین بسترهای درخشش و کاربرد فناوری در جامعه، انواع سازمان‌های اداری است که برای افزایش سرعت و بهبود کیفیت انواع محصولات و خدمات خود، از مجموعه‌ای از انواع فناوری‌ها به خصوص انواع نرم‌افزارهای سازمانی استفاده می‌کنند. استفاده صحیح از این نرم‌افزارها فرهنگ مخصوص به خود را می‌طلبد.

یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در توسعه علم و فناوری، سیاست‌سازی علمی و تدوین قوانین مناسب در این حوزه است. سیاست علمی شامل سیاست پژوهشی، سیاست آموزشی و سیاست فناوری است که این مجموعه ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارد. ارتباط این سیاست‌ها نشان‌دهنده انسجام سیاست علمی به‌عنوان یک کلیت معنادار است. بنای سیاست‌های علمی بر پژوهش و مطالعه است. مطالعات فرهنگی اجتماعی علم و فناوری به‌عنوان یکی از حوزه‌های مطالعاتی علوم از اهمیت خاصی برخوردار است. با توجه به اینکه اجرای سیاست‌های توسعه در بستر اجتماع صورت می‌گیرد اتخاذ این سیاست‌های علمی، بدون یاری پژوهش‌های اجتماعی فاقد کارایی است [۱]. با توجه به اینکه در برنامه‌های توسعه کشور به خصوص سیاست‌های برنامه ششم توسعه بر مباحث علم، فناوری، نوآوری و فرهنگ تأکید می‌گردد لزوم انجام این‌گونه پژوهش‌ها مشخص تر می‌باشد.

* نویسنده مسئول

می‌دهند بین قوانین و نوآوری روابط ایستا و یکطرفه وجود ندارد می‌توان نتیجه گرفت قوانین بر نوآوری تأثیر می‌گذارد و به‌طور متقابل خروجی‌های فرایند نوآوری نیز شرایط جدیدی برای قانون‌گذاری جدید ایجاد می‌کنند. در تعیین شاخص‌های نوآوری نباید نگاه محدود داشت بلکه نگاهی جامع به محتوای قوانین و ایجاد انسجام در جهت دستیابی به اهداف تعیین‌شده ضروری به نظر می‌رسد. جهت داشتن نگاه جامع، باید به مقوله علم، فناوری و نوآوری نگاهی گسترده داشت. نگاه محدود علاوه بر اینکه باعث فقدان کارایی لازم در تخصیص منابع خواهد شد، کشور را از مسیر دستیابی به اهداف بلندمدت منحرف می‌سازد. نکته دیگری که در جامعیت قانون باید در نظر گرفت توجه به جنبه‌هایی چون قوانین اجتماعی، اقتصادی، نهادی، شکست‌های مختلف و توجه به جنبه‌های فناورانه و غیرفناورانه نوآوری‌هاست [۲]. با توجه به لزوم داشتن نگاه گسترده به نظر می‌رسد داشتن دیدگاه میان‌رشته‌ای در علوم، که دیدگاهی جامع در حوزه ارتباطات علوم است، می‌تواند در سیاست‌های علمی به خصوص سیاست‌های لازم جهت مشخص‌نمودن مؤلفه‌های فرهنگی نرم‌افزارها به‌عنوان یکی از شاخص‌های نوآوری و فناوری، بسیار سودمند باشد.

۳- لزوم وجود دیدگاه میان‌رشته‌ای

مسائل میان‌رشته‌ای برای شناخت نسبت علوم با یکدیگر از مباحث قابل توجهی می‌باشد. در طرح مسائل میان‌رشته‌ای می‌توان سه عامل را مهم دانست: در وهله اول، وضعیت اتحاد علوم و موضوع‌شناسی کل‌گرایانه در دوره سنت و نظام علوم پیشامدرن، بیانگر آن بود که علوم نباید از هم جدا و مستقل باشند تا بتوانند جهان را به مثابه یک کل بشناسند این وضعیت با ظهور علوم مدرن رو به افول نهاد. در وهله دوم، با استقرار علوم مدرن و تخصص‌گرایی رشته‌ها، به تدریج نقدهای علوم مدرن مدعی نوعی لزوم انسجام رشته‌ها و جلوگیری از تجزیه هرچه بیشتر جهان انسانی به‌وسیله چاقوی علوم تخصصی گردید و تلاش شد تا واقعیت تکه‌تکه شده، در کلیت خودش و به واسطه جمع‌شناخت‌های علوم مختلف فهمیده شود. در وهله سوم، تحولات دنیای مدرن و پیچیده‌تر شدن فزاینده واقعیت‌های زندگی انسانی و سرعت تحولات آن سبب شده که علوم تخصصی رایج گاه در فهم این واقعیت پیچیده و متحول جدید ناتوان باشند؛ همچنین الزام‌های سفارشات تحقیقی و نهادهای کاربردی در شناخت هرچه بهتر این واقعیات پیچیده نیازمند ادغام و همکاری علوم مختلف باشد. در نتیجه عوامل فوق و برخی تحولات نهادی در جهان اجتماعی دنیای جدید، نوعی نقد علم شکل گرفته که تلاش دارد از محدوده شناخت‌های منفرد و مجزا و جزیره‌گون فراتر برود، و در همین فضا مطالعات میان‌رشته‌ای و مباحث مرتبط با آن شکل گرفته است [۳].

ویژگی عمده جامعه‌شناسی معرفت و علم جدید تأکید بر فرهنگ و تحلیل فرهنگی است. فرهنگی که در مطالعات جامعه‌شناسی درخصوص جوامع مبتنی بر دانش مطرح است، فرهنگ خلق و تضمین دانش یا به عبارتی فرهنگ معرفتی می‌باشد. به عبارتی هر دانشی فرهنگ مخصوص به خود را دارد. بنابراین نرم‌افزارها نیز می‌توانند دارای مؤلفه‌های فرهنگی مخصوص به خود باشند. شناخت این مؤلفه‌ها احتیاج به پشتوانه سیاسی قوی در حوزه علم و فناوری دارد که با تحقیقات گسترده و بین‌رشته‌ای فراوانی قوت می‌گیرند. یکی از موضوعات راهبردی در سیاست‌های کلی نظام اداری عبارت است از "سنجش و آسیب‌شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی، تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر رفتار مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات". مشخص است سنجش وضعیت موجود یکی از اولین گام‌ها در فرایند فرهنگ‌سازی است. با توجه به مطالب یاد شده، تحقیق حاضر پژوهشی است اجتماعی با نگاه جامعه‌شناختی بر حوزه فناوری اطلاعات که محدوده‌ای از تأثیرات نوسازی نرم‌افزاری در سیستم امور مشترکین مخابرات استان اصفهان^۱ را بر مؤلفه‌های هویت مورد سنجش قرار داده است.

۴- قوانین فناوری و نوآوری

با توجه به تحولات دنیای مدرن، سیاست‌های نوآوری در مفهوم وسیع خود، به‌عنوان بخش جدایی‌ناپذیر از ابتکارات و فعالیت‌های دولت در زمینه علم، آموزش، تحصیلات، تحقیق، سیاست فناوری و نوسازی صنعتی در نظر گرفته می‌شود که با سیاست‌های صنعتی، محیطی، نیروی کار و اجتماعی همپوشانی دارد. با توجه به مفهوم گسترده سیاست نوآوری، توجه به تعامل در نواحی مختلف سیاسی، در طراحی و مدیریت نوآوری حائز اهمیت است. یکی از نواحی سیاستی که می‌تواند در یکپارچگی، بهره‌ور بودن و موفقیت یک نظام نوآوری نقش عمده بازی کند، بدون شک قوانین موجود در هر نظام است. با توجه به قوانین نوآوری در دهه‌های اخیر مشخص شده است که تکامل فناورانه بخشی از تکامل سیستم اجتماعی - اقتصادی وسیع‌تری است و علاوه بر مشوق‌های اقتصادی، تعیین‌کننده‌های نهادی نیز در تجزیه و تحلیل فرایندهای مختلف فناورانه نباید نادیده گرفته شوند. امروزه قوانین یک بخش درونی در نظر گرفته می‌شود که با مشارکت فعال ذینفعان مختلف شکل می‌گیرد. به عبارت دیگر قوانین "صنعت پسند"^۲ شده مباحثی چون قوانین نرم، قانون‌گذاری مشارکتی و مواردی از این دست به قوانین سیاست‌گذاری وارد شده‌اند همچنین با توجه به پویایی تکامل نهادها و توجه به شواهدی که نشان

۱- سیستم امور مشترکین مخابرات استان اصفهان سیستمی است مبتنی بر گردش کار که در یکی از شرکت‌های وابسته به شهرک علمی و تحقیقاتی استان در سال ۱۳۸۷ تحلیل، طراحی و پیاده‌سازی شده و تا اکنون در حال ارائه خدمات الکترونیک به مشتریان خود می‌باشد.

۴- نقش مطالعات میان رشته‌ای در سیاست‌های علم و فناوری

هابرماس^۱ در تئوری ارتباطی خود خاطر نشان می‌کند که برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری به‌طور کلی فرایندی ارتباطی است. در فرایند ارتباطی به استدلال‌های اخلاقی و احساسی توجه خاص شده است. به نظر هابرماس تفاهم جمعی حاصل وضع ارتباطات سازنده اجتماعی است و مشکل جوامع امروز ناشی از ضعف ارتباطات بین گروه‌های مختلف اجتماعی است. بنابراین پیامدهای تئوری ارتباطی هابرماس، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی علمی یک فرایند و یک محصول ارتباطی است. علاوه بر این برنامه‌ریزان در حوزه‌های علمی هم نیازمند دانش ارتباطی قوی هستند و در نهایت نیز باید در سیاست‌های علمی به ارزش‌ها و احساسات مردم توجه شود. با توجه به اینکه برای اجرای سیاست‌های علمی باید مناسبات اجتماعی، تنوعات فرهنگی و تفاوت‌های جنسیتی را مدنظر داشت، تدوین راهبردهای علمی باید با در نظر گرفتن آراء همه بخش‌های جامعه اعم از جوانان، مردان و زنان صورت گیرد و تأثیر علم و فناوری بر فرهنگ و نظام‌های اجتماعی مورد بررسی قرار گیرد و در اولویت‌های پژوهشی به فهم و حل مسائل انسانی و اجتماعی توجه گردد. بنابراین کشور نیازمند توسعه پژوهش‌های بین رشته‌ای علوم طبیعی و اجتماعی است. یکی از ضرورت‌های مطالعات فرهنگی- اجتماعی علم و فناوری، سازگاری بین علم و فرهنگ ملی است [۱].

۵- فرهنگ ملی و فرهنگ سازمانی

زمانی که از فرهنگ ملی صحبت می‌شود از اصطلاحی به‌عنوان فرهنگ منطقه نام برده می‌شود که دارای دو بعد است. بعد اول درون مرزهای ملی یک کشور با حاکمیت سیاسی شخصی است و بعد دوم خارج از مرزهای ملی یک کشور است که دارای شباهت‌های فرهنگی با فرهنگ داخل مرزهاست. در حوزه درون مرزهای ملی عوامل جغرافیایی، تاریخی، سیاسی، اقتصادی، زبان و مذهب موجب رشد و تکامل فرهنگ‌های منطقه‌ای شده‌اند. در تعریف فرهنگ سازمانی می‌توان گفت: در هر گروه و سازمان مجموعه‌ای از ارزش‌ها و هنجارهای نبشته یا نا نبشته‌ای وجود دارند که به آن فرهنگ سازمانی گفته می‌شود. فرهنگ ملی می‌تواند بر ارزش‌های کاری و نگرش‌های افراد تأثیر جدی داشته باشد. جنبه‌های ارزش فرهنگ سازمانی به وسیله فرهنگ ملی و جنبه‌های نمادین آن به وسیله سازمان به‌عنوان ابزار تطبیق‌پذیری نسبت به خواسته‌های محیطی برای تغییر تعیین می‌شود. امروزه توسعه فرهنگ سازمانی به یکی از مباحث مهم و با اهمیت به خصوص در حوزه رفتار سازمانی تبدیل شده است. به طوریکه در کشور ما هم در این حوزه قوانین و مقرراتی به تصویب رسیده‌اند [۴].

۶- فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی

امروزه با توجه به تغییرات شدید محیط، پیشرفت سریع فناوری و رقابت تنگاتنگ بین سازمان‌ها، دانش به‌عنوان یک منبع حیاتی سازمان شناخته شده و موقعیت هر سازمانی بیش از آنکه وابسته به ارزش منابع فیزیکی، سرمایه و دارایی‌های ملموس و عینی آن باشد، منوط به سرمایه‌های فکری آن سازمان است بنابراین مدیریت دانش به مهم‌ترین وظیفه سازمان‌ها تبدیل شده است. مدیریت دانش انجام فعالیت‌هایی برای شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات جهت خلق دانش می‌باشد که پس از آن توزیع شده و در دسترس دیگران قرار می‌گیرد. فرهنگ سازمانی از طریق ایجاد تفکر همکاری و مشارکت در کارکنان، توسعه خلاقیت در مدیریت دانش، حرکت اعضای سازمان به سمت دانش و قرار دادن مدیریت دانش به‌عنوان بخشی از فرهنگ سازمان، می‌تواند اثر مثبتی در ایجاد مدیریت دانش داشته باشد. فناوری اطلاعات و حمایت و پشتیبانی آن در پیاده‌سازی مدیریت دانش نقش به‌سزایی دارد به گونه‌ای که شامل محدوده وسیعی از اختراعات و رسانه‌های ارتباطی است که سیستم‌های اطلاعاتی و افراد را به یکدیگر مرتبط کرده و مهارت نظام‌مند فکر کردن را به افراد می‌آموزد و از طرفی می‌تواند در نشر و توسعه دانش تأثیرگذار بوده و زمینه‌ساز تصمیم‌گیری بهینه باشند [۵].

۷- فرهنگ معرفتی

کارین نورستینا^۲ با طرح مفهوم فرهنگ‌های معرفتی نقش مهمی در شکل‌گیری رویکرد فرهنگی نسبت به دانش ایفا کرده است و به مطالعه تطبیقی فرهنگ‌های معرفتی در رشته‌های مختلف علمی می‌پردازد و فرهنگ‌های معرفتی را فرهنگ‌های خلق و تضمین دانش می‌داند. هدف از طرح این مفهوم این است که مجموعه منسجم‌تری از تشکیلات مختلف تولید دانش نسبت به آنچه مطالعات اولیه آزمایشگاهی در ذهن داشتند ارائه شود به عبارتی اگر در مطالعات اولیه صرفاً ساخت دانش در مرکز توجه قرار داشته باشد، در یک فرهنگ معرفتی ساختند تشکیلات تولید دانش^۳ است که اهمیت خواهد داشت. این امر نیازمند حضور صریح جامعه‌شناسی فرهنگ است چراکه در این دیدگاه، فرهنگ به‌عنوان ترکیبی از رویه‌های سازمان‌دهنده دانش و معرفت در یک رشته علمی مشخص در نظر گرفته می‌شود [۳۵] [۶].

هدف اصلی نورستینا این است که نشان دهد رویه‌های فرهنگی در حیطه‌های علمی مختلف به گونه‌ای متفاوت تجلی می‌یابند. وی با استفاده از تحلیل قوم‌نگاری تطبیقی خود، به بررسی فرهنگ تولید علم در دو رشته زیست‌شناسی مولکولی^۴ و فیزیک ذرات پر انرژی^۵ پرداخت و به این

2. Knorr Cetina
3. Construction of the Machineries of Knowledge Construction
4. Molecular Biology
5. High Energy Physic

1. Habermas

که باید آنرا فرهنگ دانش عمومی نامید که نوعی چهارچوب برای فرهنگ‌های معرفتی به‌وجود می‌آورد. به این ترتیب اگر دانش به یک عامل تولیدی تبدیل شود، فرهنگ‌های معرفتی و فرهنگ‌های دانش به اوج خود می‌رسد و فرهنگ تولید دانش و سایر فرهنگ‌های وابسته به دانش به مهم‌ترین موضوع تحقیقات فرهنگی تبدیل می‌شود [۶] [۳۹].

۹- توسعه فرهنگ سازمانی

با توجه به مطالب یاد شده و استناد به قوانین کشور در حوزه توسعه فرهنگ سازمانی مروری بر سیاست‌های کلی نظام اداری شده است. با توجه به تصویب‌نامه شورای عالی اداری کشور تدوین نقشه راه ارتقای فرهنگ سازمانی به عهده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی قرار گرفت در این راستا این معاونت با هدف نهادینه‌سازی فرهنگ کار، خود کنترلی و امانت‌داری، تعلق و تعهد سازمانی، انضباط اداری-اجتماعی-مالی و خدمت‌دهی بی‌منت به مردم سیاست‌های کلی نظام اداری، موضوعات راهبردی و اقدامات اساسی متناسب با موضوعات راهبردی را به شرح زیر مشخص کرد: [۷]

۱۰- سیاست‌های کلی نظام اداری

- نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی.
- حمایت از روحیه نوآوری، ابتکار، اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری.
- نهادینه‌سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خود کنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال.
- قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها.

۱۱- موضوعات راهبردی

۱. الگو و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی مطلوب
۲. سنجش، برنامه‌ریزی و ارتقای فرهنگ سازمانی

۱۱-۱- اقدامات اساسی متناسب با موضوعات راهبردی

موضوع راهبردی ۱- الگو و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی

- طراحی الگوی مطلوب فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی- ایرانی و کرامت انسانی
- تبیین عوامل و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی مطلوب

نتیجه رسید که تمامی جزئیات تولید دانش از جمله روش مورد استفاده، تجهیزات، نوع تعاملات و روابط دانشمندان، شیوه‌های آموزش و یادگیری و سایر عناصر دخیل در تولید علمی این دو رشته با یکدیگر متفاوتند. بنابراین به این نتیجه رسید که رشته‌های علمی مختلف فرهنگ‌های معرفتی متفاوتی دارند. به عقیده وی مؤلفه‌های فرهنگ معرفتی در فیزیک ذرات پر انرژی بسیار متفاوت از ویژگی‌های فرهنگ معرفتی در زیست‌شناسی مولکولی بودند [۶].

۸- جامعه مبتنی بر دانش

این یک حقیقت است که گسترش رویکرد فرهنگی به دانش، ناشی از روند فعلی انتقال جامعه به یک جامعه مبتنی بر دانش است. امروزه، جمع‌گیری معتقدند ما در راه رسیدن به عصری هستیم که از عصر مدرنیته، اقتصاد صنعتی و دولت‌ملت‌های همراه آن فراتر است. اصطلاحاتی همچون جامعه فراصنعتی، پست مدرن، جامعه ریسک [۳۶] و جامعه مبتنی بر دانش [۶] [۳۷] [۳۸] به تغییرات و نوع جدیدی از سیستم‌های در برگیرنده زندگی اجتماعی اشاره می‌کنند. هرچند دانش و اطلاعات تنها در برخی از این اصطلاحات به گونه‌ای آشکار و مستقیم مطرح می‌شوند اما تقریباً در تمامی توصیف‌ها، موضوع دانش و اطلاعات به‌طور ضمنی در محور تغییرات معاصر قرار دارد. به این ترتیب علاوه بر ویژگی‌های عصر جدید مثل جهانی‌شدن، گسترش ریسک‌ها، فردگرایی یا زوال دولت‌ملت‌ها، ما وارد دوره‌ای می‌شویم که بر دانش و اطلاعات متمرکز است [۶]. نورستینا، تحلیل فرهنگ‌های معرفتی را به رشته‌های علمی رسمی محدود نمی‌کند بلکه این رویکرد را به منظور درک همه گونه‌های فرهنگ که در جوامع مبتنی بر دانش مدرن وجود دارد، مورد استفاده قرار می‌دهد. به عقیده وی جامعه مبتنی بر دانش، صرفاً جامعه‌ای با دانش و فناوری بیشتر و عواقب اجتماعی و اقتصادی آن نیست بلکه جامعه‌ای است که قرارگاه‌های دانش^۱ یعنی مجموعه ترتیبات، چیدمان‌ها، فرایندها و اصول مبتنی بر دانش در آن راه یافته و اثر دارند [۳۹] [۶].

وی معتقد است تمامی اجتماعات تولید دانش، فضاهای محدود و مشخص آزمایشگاهی نیستند و می‌بایست موقعیت‌های تعمیم‌یافته بیشتری از لحاظ تجربی به این مسأله اختصاص داده شود و این امر را با مطرح کردن مفهوم، کلان معرفتی‌ها^۲ [۴۰] [۶] میسر کرده است. این مفهوم در توصیف شبکه‌های گسترده‌تر تولید دانش از جمله آنچه تحت عنوان معماری مالی جهانی^۳ [۶] شناخته شده به کار می‌رود. وی فرهنگ‌های معرفتی را ویژگی ساختاری جوامع مبتنی بر دانش قلمداد می‌کند و خاطر نشان می‌کند یک جامعه دانایی جامعه‌ای است که در آن محیط دانش عمومی و ساختارها و سیاست‌های آن اهمیت دارند. این همان چیزی است

1. Knowledge Setting
2. Macro-Epistemic
3. Global Financial Architecture

مورد سنجش قرار گرفته است تا گامی کوتاه در فرایند فرهنگ‌سازی نرم‌افزاری که راهی به سوی تکامل فناوری است برداشته شود.

۱۳- اهمیت و ضرورت تمقیق

بیشتر تحقیقاتی که در زمینه هویت و فناوری انجام شده‌اند بیشتر در حوزه فضاهای مجازی و بررسی تأثیرات مخرب آن انجام شده است. تاکنون در کمتر پژوهشی به‌طور مستقیم رابطه فناوری و هویت با تمرکز بر نقاط مثبت آن مورد بررسی قرار گرفته است، به گونه‌ای که می‌توان گفت در این حوزه به‌طور جدی خلاء دانش علمی وجود دارد. بنابراین اولین اهمیت و ضرورت برای پژوهش حاضر تولید دانش علمی در باب بررسی تأثیرات فناوری‌های کاربردی روزمره بر هویت کاربران آن است. باتوجه به اینکه هر فناوری نیاز به بازتعریف، گسترش و انتقال مناسب دارد تا بتوان از آن در فعالیت‌های تولیدی و خدماتی استفاده نمود تأثیرات آن فناوری نیز بر کاربران نیاز به شناخت اولیه و در نهایت بازتعریف و گسترش دارد. زندگی انسان‌ها قرن‌هاست که دستخوش تغییر و دگرگونی است. یکی از مهم‌ترین تغییرات که افراد را از شیوه زندگی سنتی به شیوه مدرن کشانده، استفاده فراگیر از فناوری‌های پیشرفته می‌باشد. به‌طور کلی اهمیت و ضرورت انجام این تحقیق را نیز می‌توان در موارد زیر خلاصه نمود:

الف) استفاده فراگیر از سیستم‌های نرم‌افزاری در سازمان‌ها.

ب) ضرورت توجه به تکنیک‌های علوم انسانی در طراحی نرم‌افزارهای سازمانی.

۱۴- اهداف و سؤالات تمقیق

هدف اصلی این پژوهش بررسی اثرات اجتماعی و فرهنگی نوسازی نرم‌افزاری بر هویت به منظور تلاش برای گسترش دامنه علمی به کمک یک تحقیق کاربردی است تا زمینه‌ساز برقراری ارتباط مناسبی بین علوم مهندسی و علوم انسانی گردد. در این راستا سؤالات زیر با توجه به محدوده تحقیق مطرح می‌گردد:

- نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی چه تأثیری بر ارزش‌ها، نگرش‌ها و اعتماد بنیادین کاربران دارند؟

- تأثیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی به واسطه مؤلفه‌های بررسی شده (ارزش‌ها، نگرش‌ها و اعتماد بنیادین کاربران) بر هویت شخصی کاربران چگونه است؟

هدف اول: تعیین رابطه (معنادار) بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران.

هدف دوم: تعیین رابطه (معنادار) بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و اعتماد بنیادین کاربران.

هدف سوم: تعیین رابطه (معنادار) بین اعتماد بنیادین کاربران و هویت شخصی آنها.

هدف چهارم: تعیین رابطه (معنادار) بین ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران و هویت شخصی آنها.

موضوع راهبردی ۲- سنجش، برنامه‌ریزی و ارتقای فرهنگ سازمانی

- سنجش و آسیب‌شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی، تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر رفتار مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات
- راهبری استقرار، نظارت و سنجش فرهنگ سازمانی.

۱۱- بیان مسأله

قوانین نوآوری در دهه‌های اخیر مشخص کردند که تکامل فناوری بخشی از تکامل سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی است. در فرایند تکامل فناوری علاوه بر مشوق‌های اقتصادی، تعیین‌کننده‌های نهادی نیز، در تجزیه و تحلیل فرایندهای مختلف فناوریانه اهمیت دارند. امروزه یکی از عرصه‌های کاربرد فرایندهای مختلف فناوری، سازمان‌های اداری است. با توجه به پویایی تکامل سازمان‌ها و اهمیت توجه به فرهنگ سازمانی که با تأکید بر سنجش و آسیب‌شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی در قوانین کلی نظام اداری مشخص است موضوع مورد نظر در این پژوهش حول فرهنگ، اجتماعات سازمانی و تأثیراتی که حضور فناوری بر آنها دارد، می‌گردد. تأثیری که حضور فناوری‌های نوین به خصوص نرم‌افزارهای سازمانی در تک‌تک افراد سازمان، فرهنگ سازمانی و روابط اجتماعی آنها دارد انکارناپذیر و قابل بررسی می‌باشد، بنابراین مسأله مورد نظر که از این موضوع استخراج شده است بررسی اثرات نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی سازمان‌ها بر برخی از مؤلفه‌های هویت می‌باشد. مخابرات استان اصفهان یکی از سازمان‌هایی است که برای خدمت‌رسانی به مشتریان خود از سیستم نرم‌افزاری امور مشترکین که مبتنی بر جریان کار خودکار است استفاده می‌نماید. کاربران در این سیستم به جای انجام امور به صورت دستی و کاغذی وظایف خود را به صورت الکترونیکی به شکلی نو و بدون دخالت ابزارها و روش‌های سنتی انجام می‌دهند. زمانی که استفاده از فرم‌های کاغذی، پیگیری‌های تلفنی، مراجعات حضوری و فیزیکی مشترکین به‌عنوان درخواست‌کننده و ارتباطات حضوری همکاران به‌عنوان تحویل‌دهنده و تحویل‌گیرنده فرم‌ها و سایر ساز و کارهای انجام درخواست مشتری همگی به صورت الکترونیکی قابل انجام است، تعاملات نوین جایگزین تعاملاتی سنتی گشته است و به دیدگاه جامعه‌شناسی ساز و کارهای سنتی از جایگاه و زمینه بومی خود جدا شده و نظمی نوین یافته است. چنین نظمی که در جایگاه سنتی و پیشین خود نبوده، زمینه‌های لازم را برای ارتباطات و کنش‌های جدید برای کارمندان سازمان که در جایگاه کاربران یک سیستم نرم‌افزاری جدید هستند را به وجود آورده است. مسأله اصلی در این پژوهش این است که: نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی سازمان مخابرات چه تأثیرات اجتماعی و فرهنگی روی کاربران این مجموعه به‌عنوان زیرساخت کلیدی سازمان دارد؟ با توجه به اینکه گستره این تأثیرات بسیار وسیع می‌باشد تأثیر نوسازی نرم‌افزاری بر ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران و اعتماد بنیادین آنها که دو مشخصه از مشخصه‌های هویت هستند، در یک پژوهش جامعه‌شناسی

۱۵- فرضیات تمقیق

بطور کلی توسعه همه جانبه می‌شود. گرچه اعتماد بی‌رویه آفاتی در پی دارد اما کاهش اعتماد در جامعه آثار زیانبارتری در پی دارد [۹].

۱۵- هویت

هویت شامل شباهت با خودی‌ها و تفاوت و تمایز با غیرخودی‌ها و دیگران است. داشتن احساس هویت انسانی و شایسته، دارای نشانه‌هایی است از قبیل: اعتماد به نفس، احساس رضایتمندی از خود، قدرت مقابله با مشکلات، جهت‌گیری مثبت و شایسته در مواجهه با رویدادها و داشتن اراده مقاوم برای پیشبرد برنامه‌ها، در مقابل، نداشتن هویت دارای آثار و علائمی است مانند: سردرگمی، بی‌توجهی به فرصت‌ها، فرار از مسئولیت‌های اجتماعی، احساس از خود بیگانگی و نیز تقلید بی‌منطق و سطحی از دیگران [۱۰]. از آنجا که فرایند هویت‌یابی دو سویه و دیالکتیکی است یعنی هم نهادها و ساختارهای اجتماعی، فرهنگی و هم افراد با پذیرش و درونی کردن نقش‌ها تعاریف و هویت برآمده از این نهادها و یا مقاومت در برابر آنها در ساختن هویت خود نقش دارند، تأثیر عوامل فردی به ویژه هویت شخصی^۲ و عوامل مؤثر بر آن در شکل‌گیری و یا باز تعریف هویت اجتماعی قابل بررسی می‌باشد [۱۱].

۱۶- تمقیقات پیشین

در این بخش ابتدا به بررسی تحقیقات داخلی و پس از آن تحقیقات خارجی درباره تأثیرات فناوری بر هویت پرداخته شده است.

۱۷- تمقیقات داخلی

تحقیقی توسط ساروخانی و رفعت جاه، (۱۳۸۳) تحت عنوان زنان و بازتعریف هویت اجتماعی انجام شده است. در این پژوهش عواملی که زنان را به تأمل در هویت‌های سنتی، مقاومت در برابر کلیشه‌های جنسیتی و بازتعریف هویت اجتماعی قادر می‌سازد مورد مطالعه قرار گرفته است. نتایج این تحقیق پیمایشی نشان داد که از میان کل عوامل مورد مطالعه تحصیلات بیشترین تأثیر را در بازتعریف هویت اجتماعی زنان داشته، پس از آن ارزش‌ها و نگرش‌ها، سبک زندگی و هویت نقشی مسلط به ترتیب بیشترین تأثیر را در بازتعریف هویت اجتماعی زنان داشته است. از میان دو عامل اشتغال و تحصیلات، تحصیلات که زنان را به منابع فرهنگی هویت‌سازی مجهز می‌کند بیشتر از اشتغال که تأمین‌کننده استقلال و منابع مادی هویت‌سازی است بر بازتعریف هویت اجتماعی زنان و مقاومت آنها در برابر باورهای کلیشه‌ای مبتنی بر جنسیت تأثیر داشته است [۱۱].

بهباد دوران (۱۳۸۰) در رساله دکتری خود با عنوان هویت ملی و تعامل در فضای سایبرنتیک به این پرسش اساسی می‌پردازد که آیا تجربه فضای سایبرنتیک موجب تضعیف هویت ملی کاربران می‌شود؟ فرضیه تحقیق با استفاده از روش‌های آماری من- وایت نی و نیز رگرسیون چند

۱. بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران رابطه وجود دارد.
۲. بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و اعتماد بنیادین کاربران رابطه وجود دارد.
۳. بین اعتماد بنیادین کاربران و هویت شخصی آنها رابطه وجود دارد.
۴. بین ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران و هویت شخصی آنها رابطه وجود دارد.

۱۶- نوسازی نرم‌افزاری (روندهای سنتی)

هر سازمانی شامل مجموعه روندهایی برای انجام کارهای مربوط به خود می‌باشد. شیوه سنتی انجام این روندها شامل روندهای کاغذی و دستی و ارجاعات حضوری و یا تلفنی می‌باشد. به کمک فناوری‌های پیشرفته انجام این روندها به شکلی نو در آمده به گونه‌ای که روندهای الکترونیکی به کمک نرم‌افزارهای طراحی شده جایگزین روندهای سنتی گردیده‌اند. به کمک این روندهای نوین، استفاده از فرم‌های کاغذی، پیگیری‌های تلفنی، مراجعات حضوری و فیزیکی به‌عنوان درخواست‌کننده و ارتباطات حضوری همکاران در سازمان به‌عنوان تحویل‌دهنده و تحویل‌گیرنده فرم‌ها و سایر ساز و کارهای انجام درخواست مشتری همگی به صورت الکترونیکی قابل انجام است.

۱۷- ارزش

ارزش از بنیادی‌ترین عوامل در تبیین اندیشه، عمل یا اعمال فرد و نیز شکل‌گیری حیات اجتماعی است. ارزش، اصول و مبنایی است که از نظر عرف و سنت مورد تأیید اکثریت واقع شده و با مقتضای زمانی و مکانی در ارتباط است. ارزش‌ها احساسات ریشه‌دار هستند که اعضای یک جامعه در آن سهیم هستند، همین احساسات غالباً اعمال و رفتار اعضای جامعه را تعیین می‌کند [۸].

۱۸- نگرش

وایت^۱ (۱۹۸۹) در تعریف نگرش آن را سیستمی از رفتارهای ارزیابی‌کننده‌ای می‌داند که مبتنی بر اعتقادات و چهارچوب‌هایی هستند که براساس آنها این ارزیابی انجام می‌گیرد. این چهارچوب و پایه‌های ارزیابی‌کننده در دوران‌های مختلف شکل‌گیری شخصیت در خانواده و جامعه به‌وجود می‌آیند [۸].

۱۹- اعتماد بنیادین

اعتماد اجتماعی به‌عنوان مهم‌ترین سازه سرمایه اجتماعی و یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی و عاملی بسیار اساسی برای تداوم زندگی جمعی در دنیای پر مخاطره مدرن است. عدم توجه به اعتماد سبب تأخیر در کارها و هزینه‌بر شدن آنها، خلل در روابط و تعاملات، و باعث ایجاد مشکلاتی در مشارکت اجتماعی، نظم اجتماعی، سلامت اجتماعی و

2. Self-Identity

1. White

استفاده از اینترنت و موبایل در تغییر هویت فردی، هویت گروهی، تغییر ارزش‌های خانوادگی، فرهنگی، دینی و اجتماعی آنان مؤثر است [۱۳]. محمدرضا حافظ‌نیا و همکاران (۱۳۸۵) در تحقیق خود با عنوان تأثیر جهانی شدن بر هویت ملی در صدد پاسخگویی به این پرسش بوده‌اند که چه نسبتی میان جهانی شدن و هویت ملی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر تهران وجود دارد. نتایج حاصل از بررسی داده‌ها نشان می‌دهد که گسترش فرایندهای جهانی شدن در قالب فناوری اطلاعات و ارتباطات زمینه‌ساز تقویت هویت فروملی (قومی و مذهب) و تضعیف هویت ملی دانشجویان بوده است [۱۴]. جدول (۲) مقایسه مهم‌ترین پژوهش‌های تجربی ایرانی برای سنجش هویت اجتماعی را نشان می‌دهد [۱۵].

جدول ۱- مقایسه مهم‌ترین پژوهش‌های ایرانی برای سنجش هویت

شماره	عنوان	سال	متغیرها و شاخص‌ها
۱	بررسی عوامل مؤثر بر هویت فرهنگی دانش‌آموزان دبیرستان شهر تهران. آلمال	۱۳۷۵	متغیر مستقل آموزش رسمی و غیررسمی شخصیت فردی و عوامل جامعه‌پذیر. متغیر وابسته: مشارکت فرهنگی، اعتماد اجتماعی، حمایت اجتماعی
۲	تعیین نوع هویت در نوجوانان ایرانی پیمایش ملی - دارابی	۱۳۸۶	بررسی انواع هویت فردی، مذهبی، قومی، ملی
۳	بررسی الگوهای هویتی جوانان. پیمایش ملی- وزارت کشور	۱۳۸۴- ۱۳۸۵	بررسی هویت در سه بعد قومی، مذهبی، ملی
۴	هویت قومی و رابطه آن با هویت جامعه‌ای- چلبی	۱۳۸۰	بررسی رابطه عناصر نمادین هویت ملی، احساس تعهد به هویت قومی و ملی
۵	سبک زندگی و هویت اجتماعی. چاووشیان	۱۳۸۱	متغیر مستقل: موقعیت ساختاری متغیر وابسته: شاخص‌های سبک زندگی مدرن و سنتی
۶	فرا تحلیل داده‌های پیمایش ملی انسجام اجتماعی- وزارت کشور	۱۳۸۴	نظرسنجی درباره انسجام اجتماعی
۷	نگرش‌ها و ارزش‌های ایرانیان. پیمایش ملی- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱۳۷۹- ۱۳۸۲	طی دو مرحله تحقیقاتی، اندازه‌گیری نگرش‌ها و ارزش‌ها در سه سطح خانوادگی، قومی و ملی
۸	رابطه غرور ملی، اضطراب، افسردگی و جنسیت- مجتهدی و مظاهر	۱۳۸۲	بررسی رابطه غرور ملی و افسردگی و جنسیت بین جوانان ۱۵ تا ۲۰ سال
۹	بررسی رابطه اعتماد متقابل و جنسیت. پیمایش ملی- کمالی و ارمکی.	۱۳۸۳	امنیت خانواده و اعتماد متقابل همبستگی معنی‌دار است تفاوت جنسیتی معنی‌دار نیست
۱۰	زنان و بازتعریف هویت اجتماعی. رفعت‌جاه و ساروخانی.	۱۳۸۶	بررسی تأثیر شخصیت فردی و عوامل ساختاری بر هویت اجتماعی
۱۱	تأثیر فضای سایبرنتیک بر هویت اجتماعی. دوران- تحقیق میدانی	۱۳۸۱	بررسی رابطه بین استفاده از فضای سایبرنتیک و سطوح هویت اجتماعی. با استفاده از روش شبه آزمایشی.
۱۲	تحلیل جامعه‌شناختی هویت ملی، پیمایش ملی- حاجیانی	۱۳۸۷	بررسی ابعاد اجتماعی، تاریخی، جغرافیایی، سیاسی و دینی هویت اجتماعی در سطوح قومی و ملی.

متغیری مورد آزمون قرار گرفت. محقق در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که تعامل با فضای مجازی موجب تضعیف هویت ملی کاربران نمی‌شود و در واقع تأثیری بر هویت ملی کاربران نداشته است [۱۲].

تحقیقی توسط ساروخانی و رضایی قادی، (۱۳۹۰) تحت عنوان اینترنت و هویت ملی در میان کاربران انجام شده است. پژوهشگران در این تحقیق خاطر نشان کردند که انقلاب ارتباطی - اطلاعاتی را باید بسیار فراتر از صرف الکترونیکی کردن رابطه انسان‌ها دانست. فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی، با فراهم آوردن امکان پیدایی جامعه شبکه‌ای که افراد و جوامع را در قالب‌های تازه، هویت‌های تازه بخشیده، نه تنها قواعد و قوانین حاکم بر ارتباط و تعامل میان انسان‌ها، بلکه ایستار بشر را نسبت به خود، دیگران و جهان تغییر داده است. لذا، این هویت است که در بحران فرهنگی ناشی از شتاب و ژرفای تغییرات بی‌وقفه اجتماعی، مسأله‌آفرین می‌شود. یافته‌های تحقیق نشان داده که میان میزان استفاده از اینترنت و هویت ملی رابطه معنادار و معکوس وجود دارد. همچنین نوع استفاده از اینترنت نیز در میزان تعلق به هویت ملی تأثیرگذار است. و در نهایت استفاده از اینترنت باعث تضعیف هویت ملی می‌گردد [۱۲].

رفعت‌جاه و شکوری (۱۳۸۶) در تحقیقی با نام هویت و اینترنت به بررسی ارتباط بین هویت و اینترنت پرداخته‌اند. این تحقیق، تأثیر اینترنت بر برخی از ابعاد هویت اجتماعی را مورد مطالعه قرار می‌دهد. یافته‌ها نشان می‌دهد که میان دو گروه مذکور به لحاظ هویت دینی، هویت قومی، هویت خانوادگی و هویت شخصی تفاوت معناداری وجود دارد. هویت دینی، قومی، خانوادگی و هویت شخصی در افراد گروه اول، نسبت به افراد گروه دوم از شدت کمتری برخوردار بود. آنها معتقدند که این موضوع از یک سو نشانگر کاهش تأثیر کانال‌های سنتی در فرایند هویت‌سازی و از سوی دیگر بیانگر تحول کیفی مؤلفه‌های هویت‌یابی در عصر جدید است که غالباً خارج از کنترل مراجع سنتی و غیر رسمی قرار دارد [۱۲].

نوبخش و همکاران (۱۳۸۹) تحقیقی با عنوان بررسی آثار اینترنت و موبایل در تغییر هویت جوانان ۱۵ تا ۲۹ سال استان مازندران انجام داده‌اند. ضرورت انجام این تحقیق از دیدگاه این محققین را می‌توان اینگونه بیان کرد: فرایند هویت‌یابی در دوران مدرن تغییر شکل یافته است. در گذشته، مکان نقش کلیدی در خلق هویت اجتماعی افراد داشت، چرا که افراد کمتر با دنیای خارج ارتباط داشتند و ارتباط رو در رو با اطراف ایشان در یک محیط ثابت و نیز سنت‌های بومی، محلی، بخش اعظم هویت آنها را شکل می‌داد. به دنبال مدرنیته و بسط فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی مانند اینترنت، نقش مکان در شکل‌دهی به هویت بسیار کم‌رنگ شد، چراکه رسانه‌ها و فناوری‌های ارتباطی قادرند فرد را از مکان خودش جدا کنند و به جهان پیوند بزنند. در نتیجه افراد با منابع هویت‌یابی بی‌شماری روبرو هستند و هویت‌یابی شکل غیرمحلی و جهانی پیدا می‌کند. این تحقیق در پی بررسی آثار اینترنت و موبایل در تغییر هویت جوانان می‌باشد. نتایج تحقیق گویای این مطلب است که گرایش جوانان به

جدول ۲- مقایسه مهم‌ترین پژوهش‌های تجربی غیرایرانی برای سنجش

شماره	عنوان	سال	متغیرها و شاخص‌ها
۱۳	وضعیت نگرش جوانان ایرانی. پیمایش ملی- سازمان ملی جوانان.	۱۳۸۰	بررسی ابعاد شناختی، عاطفی، رفتاری هویت ملی جوانان.
۱۴	اعتماد اجتماعی. مجموعه مقالات. مرکز تحقیقات استراتژیک.	۱۳۸۷	بررسی مفهوم و انواع اعتماد اجتماعی، نقش خانواده و سازمان‌های غیردولتی بر ایجاد اعتماد اجتماعی.
۱۵	تعیین و سنجش مؤلفه‌های هویت ایرانی- ابوالحسنی.	۱۳۸۸	بررسی تأثیر هویت اجتماعی بر اساس مراتب همبستگی اجتماعی نسبت به خانواده، محله، قوم، ملت، امت و جهان.

محققان	سال	کشور	شاخص‌ها
توماس کریشین و آلکساندر اچ ترشل ^۳	۲۰۰۲	سوئیس	وابستگی نهادی: دلبستگی ملی: تعصب به زندگی در سوئیس
مینورو کاراساوا ^۴	۲۰۰۲	ژاپن	تفاوت دو بعد اتیک ^۵ و امیک ^۶
ماریلین برور و کوشینگ لی کوئینگ ^۷	۲۰۰۴	امریکا	تفکیک ملی‌گرایی از میهن پرستی (هویت ملی)
کریستیانس ^۸	۱۹۹۵	نروژ	میهن‌پرستی به‌عنوان وفاداری
روتی، لیونز و کریسو چو ^۹	۲۰۰۵	انگلیس	تفکیک دو بعد غرور ملی:
لین پارمنتز ^{۱۰}	۱۹۹۹	ژاپن	سه مدل هویت ملی از اسمیت و کلاس
ولادیمیر لی لی و میشل دیلی ^{۱۱}	۱۹۹۹	آلمان	توسعه مقیاس خود ارزیابی جمعی در سطح ملی با پنج بعد
ماریا زینتودو ^{۱۲}	۲۰۰۴	یونان	تأکید بر سازه‌گرایی هویت یونانی و ترکیبی بودن آن
آمبر هاک ^{۱۳}	۲۰۰۵	امارت متحده عربی	تمرکز بر هویت فرهنگی و عناصر اصلی آن در جامعه امارات
ترستون ^{۱۴}	۱۹۲۰	امریکا	مقیاس میهن‌پرستی
تام. دبلیو. اسمیت و سخو کیم ^{۱۵}	۲۰۰۶	۲۳ کشور جهان	تعصب و غرور ملی

مجموعه پژوهش‌های ذکر شده در زمینه هویت اجتماعی نشان می‌دهد که تعدادی از این پژوهش‌ها در سطح یک شهر انجام شده و برخی از ابعاد هویت اجتماعی را بررسی کرده‌اند. تعدادی از این پژوهش‌ها در سطح ملی انجام شده و ابعاد اجتماعی، تاریخی، جغرافیایی، سیاسی، دینی، فرهنگی و زبانی هویت را مورد بررسی قرار داده‌اند. تعدادی از پژوهش‌ها به بررسی رابطه هویت ملی و هویت قومی و تنوع آن پرداخته‌اند. پژوهش‌های پیمایشی با رویکردهای مختلفی انجام شده‌اند و به همین دلیل معنا و مؤلفه‌های هویت، متفاوت و نتایج پژوهش‌ها نیز گاهی متفاوت شده است. تعدادی از پژوهش‌ها نیز نگاه تقلیل‌گرایانه به مقوله هویت داشته، همه لایه‌ها و ابعاد آن را در نظر نگرفته‌اند و علی‌رغم سیالیت، متغیر و نسبی بودن مفهوم هویت، آن را از منظری تاریخی و ثابت بررسی کرده‌اند که ممکن است از نظر کنشگران امروزی مؤلفه‌ای هویتی قلمداد نشوند. حجم وسیع پژوهش‌های انجام شده در ایران و خارج از ایران در حوزه

۲۳- تمقیقات خارجی

روبرت کرات^۱ و همکارانشان در یک تحقیق طولی تأثیرات روان‌شناختی و اجتماعی اینترنت را بر ۱۶۹ نفر طی دو سال سنجیده‌اند. آنان در گزارش خود ابتدا به انواع شیوه‌های استفاده از اینترنت پرداخته و با تشریح تشابه تلویزیون با اینترنت و تلفن پیامدهای مشابه را مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، استفاده بیشتر از اینترنت با کاهش ارتباط پاسخگو با اعضای خانواده در خانوار، کاهش اندازه دایره اجتماعی آنان، و افزایش افسردگی و تنهایی آنان همراه بود [۱۶].

کیت همپتن^۲ و بری ولمن در تحقیقی، به مطالعه شبکه‌های اجتماعی، اشتغال شهری، استفاده از اینترنت، و ایستارهای سکنه‌های حومه شهر تورنتو پرداختند. آنها می‌خواستند بدانند برخورداری از نعمت دسترسی به اینترنت مجانی و بسیار پر سرعت، چه اثری بر انواع روابط بین شخصی افراد با دوستان، بستگان و همسایگان می‌گذارد. دستاورد محتوایی تحقیق اینکه اینترنت از طیفی از پیوندهای اجتماعی قوی و ضعیف، ابزاری، عاطفی، اجتماعی و نسبی حمایت می‌کند. روابط به ندرت در ارتباط کامپیوتری صرف محفوظ می‌مانند، بلکه بصورت ترکیبی از تعاملات بر خط و کنار خط وجود دارند. به رغم توان اینترنت برای خدمت به‌عنوان یک فناوری ارتباط جهانی، عمده فعالیت بر خط، میان افرادی است که نزدیک یکدیگر زندگی یا کار می‌کنند [۱۷]. جدول (۲) مقایسه مهم‌ترین پژوهش‌های تجربی غیرایرانی برای سنجش هویت اجتماعی را نشان می‌دهد [۱۵].

3. Tershel
4. Carasawa
5. Ethic
6. Emic
7. Brewer
8. Christions
9. Rothi
10. Lynne Parmenter
11. Diehl - Lili
12. Zenitidou
13. Amber Haque
14. Thurestane
15. Tom.W. Smith -Seokh. Kim

1. Robert Kraut
2. Keith Hampton

جدید فرهنگی را شکل می‌دهند، بلکه عامل دگرگونی در رفتار جمعی، گرایش‌های جدید و نگرش‌های تازه در حوزه فرهنگ عمومی می‌شوند [۱۸]. وسایل ارتباط جمعی معرفی‌کننده الگوها، ارزش‌ها، هنجارها، نقش‌ها، دیدگاه‌ها و چگونگی روی آوردن به سبک‌های زندگی هستند که ممکن است مردم به راه‌های دیگر هرگز به آنها دسترسی پیدا نکنند [۱۹].

اغلب نظریه‌های اخیر در مورد تأثیر فرهنگی، بر این باورند که رسانه‌ها با عرضه کردن نقش‌ها و رفتارهایی که برای ثبات اجتماعی مطلوب می‌باشند، به‌عنوان عاملی مهم (هم در جامعه‌پذیری رسمی و هم غیررسمی) ایفای نقش می‌کنند و از آنجا که رسانه‌ها نقش مقتدری را برای همه مردم بر عهده دارند و همچنین مردم مقدار زمان مشابهی را صرف آنها می‌کنند؛ بنابراین رسانه‌ها در صف اول عوامل جامعه‌پذیرکننده قرار می‌گیرند [۲۰]. رسانه‌ها برای ایجاد جامعه‌پذیری دو گونه از الگوهای رفتاری را به مخاطب ارائه می‌دهند:

۱. الگوهای رفتاری فردی: گاهی رسانه، جنبه‌های گوناگونی از زندگی انسان‌ها را به تصویر می‌کشد و الگوهای رفتاری را ارائه می‌دهد، که می‌توانند، مورد تقلید گروه مخاطبین واقع شوند. پذیرش این رفتارها از روی الگو و مدل، که به‌عنوان نظریه مدل‌سازی مطرح است، نوعی جامعه‌پذیری محسوب می‌شود؛ ۲. الگوهای رفتاری اجتماعی: گاهی رسانه، مدل‌هایی را برای رفتار گروه اجتماعی ارائه کرده و نشان‌دهنده رفتار صحیح در گروه‌های متفاوت است که در نتیجه، موجب جامعه‌پذیری خواهد شد [۲۱].

از دیدگاه کارکردگرایانی چون مرتون، لسول، رایت و مک کورمک، رسانه‌های جمعی دارای کارکردهایی برای فرد و جامعه هستند و نیازهایی از جامعه را تأمین می‌نمایند. لسول کارکردهای اصلی رسانه‌های جمعی را نظارت بر محیط، ایجاد همبستگی اجتماعی در واکنش به محیط و انتقال میراث فرهنگی می‌داند [۲۲]. رسانه‌ها با ارائه درست یا نادرست مطالب جهت‌گیری افراد را شکل می‌دهند و به نوعی قادرند طرز فکر عمومی را در جامعه ایجاد کنند. وسایل ارتباط جمعی جدید ابزاری بس نیرومندند که می‌توان از آن در راه خیر و شر با تأثیری شگرف سود برد و چنانچه کنترل مطلوب وجود نداشته باشد، امکان استفاده از این وسایل در راه شر بیشتر از خیر آن است [۲۳].

در زمینه تأثیر وسایل ارتباط جمعی، پژوهش اینکلس و اسمیت مطالعات لرنر را که در کتاب: گذار از جامعه سنتی، به نقش مرکزی وسایل ارتباط جمعی تأکید کرده بود، تأیید کرد آنها با استفاده از شاخص وسایل ارتباط جمعی دریافتند که یک رابطه کاملاً قوی و منظم بین در معرض وسایل ارتباط جمعی بودن و مدرنیت فردگرا^۱ وجود دارد [۴۳]. آموزش رسمی نیز از دیگر مؤلفه‌های مورد تأکید بسیاری است. مک کله لند میل و نیاز به پیشرفت را یک ویروس ذهنی می‌داند که رشد و توسعه آن به رشد و توسعه اقتصادی هم در جوامع گذشته و هم در جوامع مدرن می‌انجامد. مک کله لند در خصوص شرایط اجتماعی مؤثر در نیاز به موفقیت

مفاهیم، ابعاد و انواع هویت اجتماعی، این امکان را فراهم می‌آورد که بتوان به ابعاد مختلف و فرایند شکل‌گیری و محتوای هویت توجه داشت و تأثیر جامعه‌پذیری و شخصیت فردی را بر شکل‌گیری و محتوای هویت اجتماعی مورد بررسی قرار داد. به هنگام تعریف هویت اجتماعی باید موضوع آن را از شکل‌های بروز آن تفکیک کرد. موضوع آن ممکن است فرد، گروه، جامعه، هم نوع و یا سازمان باشد، اما شکل‌های آن ممکن است به صورت علاقه به جامعه، مشارکت فعال در امور اجتماعی و سیاسی، احساس علاقه و افتخار به کشور خود و ترجیح آن به سایر کشورها باشد.

۲۴- مبانی و چهارچوب نظری

با توجه به اینکه در تحقیق حاضر مقوله‌های نوسازی و هویت مرکز توجه قرار گرفته است لازم است نظریات در این حوزه بررسی گردد.

۲۵- نوسازی و وسایل ارتباط جمعی

رسانه‌ها یکی از مهم‌ترین اجزای زندگی مدرن و شهری هستند. بازار بزرگ رسانه که حجم آن بالغ بر ۲۵۰ میلیارد دلار در سال است مؤید این سخن است. امروزه که در موج سوم اطلاعاتی به سر می‌بریم، وسایل ارتباط جمعی و رسانه‌ها چنان جایگاهی در زندگی شهروندان یافته‌اند که ناگزیریم آنها را در هر معادله‌ای لحاظ کنیم زیرا جامعه اطلاعاتی که مانوئل کاستلز در دهه ۱۹۸۰ بدان اشاره کرد شکل گرفته است. بنابر تعریفی که بسیاری از اندیشمندان و فلاسفه ارائه داده‌اند، رسانه‌ها حتی به بازتعریف مفاهیم اساسی زندگی روزمره می‌پردازند و از این منظر می‌توانند خود به معیاری برای تعریف واقعیت تبدیل شوند. بنابراین بررسی نقش هستی‌شناختی رسانه‌ها در زندگی امروزی، بسیار حائز اهمیت است [۱۶].

از نظر کوئن جامعه‌پذیری به فرایند کسب مهارت‌ها، آگاهی‌ها و شیوه‌های زندگی اطلاق می‌گردد. به تعبیری دیگر، فرایندی است که طی آن کودک ناتوان به تدریج به شخصی خودآگاه، دانا و ورزیده در شیوه‌های فرهنگی، که در آن متولد گردیده است، تبدیل می‌شود. این فرایند نسل‌های مختلف را به یکدیگر پیوند می‌دهد. از طریق فرایند جامعه‌پذیری است که فرهنگ جامعه و ارزش‌های فرهنگی در جامعه نهادینه می‌شوند. فرایند جامعه‌پذیری معمولاً به دو طریق آگاهانه و ناآگاهانه صورت می‌گیرد. جامعه‌پذیری آگاهانه از طریق آموزش‌های رسمی خانواده، آموزگاران یا همسالان انجام می‌شود. جامعه‌پذیری زمانی ناآگاهانه است که فرد با نگاه کردن و یادگیری غیررسمی از روی اعمال و رفتار دیگران، مهارت‌ها، ارزش‌ها، هنجارها و الگوهای رفتاری را بیاموزد [۱۷]. جامعه‌پذیری به‌طور معمول از طریق نهادهای موجود در جامعه تحقیق می‌یابد. خانواده، مدرسه و رسانه از مهم‌ترین نهادهای متولی جامعه‌پذیری هستند. از مهم‌ترین ابزارهای جامعه‌پذیری، رسانه‌ها هستند. در عصر حاضر و بر اثر نفوذ و گسترش وسایل ارتباط جمعی که پیام را با موضوعات متنوع، ساختارهای گوناگون و گستره جغرافیایی وسیع توزیع می‌کند، نه تنها وضعیت‌های

تخصصی، خویش‌نمایی و هویت‌طلبی، رفاقت و خودمانی‌گری یا ارتباط‌های ناب در جامعه ما قبل مدرن و مدرن کیفیتی متمایز دارند [۲۷].

۲۶- هویت

آنتونی گیدنز در مورد هویت شخصی و اجتماعی نظریه‌پردازی کرده و تلاش داشته در تحلیل هویت بر شکاف میان فرد - جامعه و کنش - ساختار پل بزند و فرایندهای هویت‌یابی و هویت‌سازی در دوران مدرن را با در نظر گرفتن تأثیرات دوسویه افراد و ساختارهای اجتماعی تبیین نماید [۱۱].

گیدنز در نظریه ساختاربندی تحلیلش را از عملکردهای انسانی آغاز می‌کند و بر این نکته اشاره دارد که این عملکردها را باید به گونه بازگشتی^۲ در نظر آورد. به این معنا که فعالیت‌های انسانی را کنشگران اجتماعی به وجود نمی‌آورند بلکه این فعالیت‌ها از طریق همان راه‌هایی که انسان‌ها خودشان را به‌عنوان کنشگر مطرح می‌سازند، پیوسته باز ایجاد می‌شوند. بنابراین عوامل انسانی اندیشه‌ها، فعالیت‌ها و نیز زمینه‌های مادی و اجتماعیشان را پیوسته بازنگری می‌کنند [۲۸].

آنتونی گیدنز بر نقش فرد در تشکیل هویت تأکید کرده و هویت را آگاهی فرد نسبت به خودش می‌داند. در برداشتی که گیدنز از هویت دارد هم ابعاد اجتماعی و هم ابعاد فردی لحاظ شده اما بر بعد فردی و نقشی که خود فرد در دنیای مدرن در شکل‌گیری و بازسازی هویت دارد و بر جنبه پویا و متغیر هویت تأکید بیشتری شده است. گیدنز جنبه‌های روان‌شناختی و چالش‌های هویتی را در دوران جدید مورد توجه و تحلیل قرار داده است و بازاندیشی در هویت را که در پرتو معیارها و ارزش‌های جدیدی، که دائماً هم در حال تغییر است، صورت می‌گیرد، ویژگی دوران جدید و نتیجه گسترش فناوری‌های اطلاعاتی، ارتباطاتی و جهانی شدن اقتصادی و فرهنگی می‌داند [۲۹]. یکی از تجارب بنیادین دوران اولیه که نقش مهمی در نحوه تشکیل خود و هویت شخصی دارد تجربه اعتماد بنیادین^۳ است که ریشه در اعتماد و اطمینان به اشخاص صالح و معتبر دارد و معمولاً از نخستین تجربیات زندگی حاصل می‌شود. تجربه اعتماد بنیادین هسته امیدواری و منشأ شجاعت بودن و سازنده پیله محافظ خود است برای رویارویی با واقعیت‌های روزانه و به ویژه رویدادهای گوناگون زندگی. تجربه اعتماد بنیادین نوعی امنیت وجودی و خوش‌بینی و اعتماد به دیگران پدید می‌آورد که به فرد امکان می‌دهد تا در رویارویی با رویدادهای ناگوار زندگی اجتماعی امیدواری و شهامت خود را حفظ کرده و مقاومت کند چسبیدن به عادت‌ها و سنت‌ها و عدم مقاومت در برابر آنها چه بسا ناشی از ناکامی‌های دوران کودکی در کسب تجربه اعتماد بنیادین بوده مانع امیدواری در تلاش‌های جدید اجتماعی می‌شود. پیروی چشم بسته از عادات، روش‌های مرسوم و هر چه با بادا باد، نشانه نوعی اجبار بیمارگونه ناشی از فقدان اعتماد بنیادین است. خلاقیت با اعتماد بنیادین

به عواملی چون آموزش در خانواده، طبقه اجتماعی والدین، تحرک اجتماعی و ایدئولوژی اشاره می‌کند. وی برای تقویت این ویروس ذهنی به ضرورت آموزش عالی زنان در کنار آموزش مردان اشاره دارد مشارکت اجتماعی نیز از گزینه‌های مورد تأکید است که بیش از همه لرنر به‌عنوان یکی از سه ویژگی اساسی (همدلی، تحرک و مشارکت بالا) که هسته مرکزی شخصیت نوسازی شده را تشکیل می‌دهد، مورد توجه قرار داده است. به نظر وی بسط گسترش رسانه‌های گروهی، سوادآموزی و ارتقای سطح تحصیلات، شهرنشینی و مشارکت مهم‌ترین عناصر و متغیرهایی است که در ظهور تحرک ذهنی و آمادگی انسان‌ها برای نوشتن مطرح است [۲۴].

سنجش میزان نوگرایی افراد از دیگر فعالیت‌های اندیشمندان مکتب نوسازی است. در این راستا اینکلس و اسمیت مقیاس سنجش نوگرایی را تهیه کردند. شارما^۱ نیز با توجه به پژوهش‌های انجام شده تا آن زمان مقیاسی جهت سنجش میزان نوگرایی افراد تهیه کرد. مقیاس شارما، مجموعه‌ای از شاخص‌های مورد تأکید اینکلس، لرنر، هیگن، مک کلند و دیگر اهالی مکتب نوسازی توسعه است. در مفهوم توسعه، شارما به رشد در ابعاد فیزیکی، روانی، اجتماعی و فرهنگی توجه می‌کند. رشد در بعد فیزیکی زندگی به افزایش امید به زندگی و بهداشت مناسب و افزایش سلامت نوزادان و نرخ مرگ و میر عمومی دلالت دارد. رشد در مشخصات روانی، ایده رضایت از زندگی سلامت ذهنی را شامل می‌شود که تعادلی بین اهداف زندگی مادی و غیرمادی و بین ارزش‌های ابزار و سنتی جامعه برقرار می‌کند. بنابراین مشخصه روانی زندگی در ارتباط با مشخصه اجتماعی زندگی می‌باشد [۴۴]. شارما یک جامعه مدرن را یک جامعه عقلانی می‌داند که عقلانیت در تمام سطوح گوناگون اجتماعی، سیاسی و فرهنگی وارد شده است. شارما عقلانیت را در سه مفهوم اولیه، علمی و کاربردی می‌داند. عقلانیت در مفهوم اولیه به استفاده از دلیل به‌عنوان یک عامل مسلط در عمل فردی اشاره دارد. عقلانیت علمی به تعهد به قانون و عقلانیت در مفهوم کاربردی آن، به کارگیری وسایل مناسب برای دستیابی به اهداف تجربی معین از دیدگاه فاعل و ناظر کنش اطلاق می‌شود [۲۵].

گیدنز از دیگر اندیشمندانی است که پدیده مدرنیت را هم در نهادهای اجتماعی و هم در ناپیداترین ویژگی‌های روانی و ذهنی مردم جوامع متجدد می‌کاود. گیدنز به برقراری و تلفیق رابطه بین دو سطح خرد و کلان توجه دارد و بر این اعتقاد است که عاملیت انسانی و ساختار اجتماعی در رابطه متقابل با همدیگر هستند و تکرار رفتار عاملان فردی است که ساختار را بازتولید می‌کند [۴۵]. به نظر وی سازمان‌های مدرن و سنتی را می‌توان از مقایسه شتاب دگرگونی، پهنه دگرگونی و ماهیت ذاتی نهادهای مدرن تشخیص داد [۲۶]. اعتماد و دوستی، تفسیرپذیری، کارشناسی‌های فنی و

2. Recursive
3. Basic Trust

1. Sharma

می‌گیرد، تغییر می‌کند و بازسازی می‌شود. رویکرد مبتنی بر خویش‌تنبی^۳، متغیر و واجد درجه‌ای از تأملی‌بودن است. خود^۴ یک هویت اجتماعی اولیه و بنیادی و الگویی برای فهم همه هویت‌های بعدی است [۳۳].

علاوه بر این زمینه‌های ساختاری و فرهنگی در شکل‌گیری و باز تعریف هویت‌های فردی و اجتماعی مؤثرند. در دوران معاصر تحت تأثیر جریان‌ات نوسازی و نوگرایی هم‌بازاندیشی بیشتری در کنش‌ها و هویت‌های انسانی صورت می‌گیرد و هم‌نهادها و سازمان‌های مدرن و رده‌بندی‌های مستتر در آنها نقش مؤثری در تحمیل هویت‌های بیرونی ایفا می‌کنند. اما افراد در تعدیل این تأثیرات و مقاومت در برابر عوامل ساختاری و فرهنگی و بازسازی هویت‌های فردی و اجتماعی نقش فعالانه‌ای ایفا می‌کنند. بنابراین از آنجا که هویت‌یابی جریان‌ی دیالکتیکی و دو سویه است در تحلیل هویت باید در کنار عوامل اجتماعی مؤثر بر نحوه تشکیل خود و هویت شخصی (تعریف از خود)، هم رده‌بندی‌ها^۵ و گروه‌بندی‌های نهادی و تخصیص آمرانه هویت‌ها به افراد را مطالعه کرد و هم چگونگی تفسیر، برخورد و مقابله افراد با این رده‌بندی‌ها را مورد بررسی قرار داد [۱۱].

در سطح نهادی، نهادها و سازمان‌ها کارگزاران تعیین هویت‌اند و قدرت و سیاست مستتر در آنها در رده‌بندی، گروه‌بندی و هویت‌سازی افراد نقش مهمی دارد. تعیین هویت در چهارچوب نهاد اجتماعی صورت می‌گیرد و نقش‌های اجتماعی هویت‌های نهادی شده هستند. اما میزان هویت‌سازی و اثرگذاری آنها بر رفتار مردم به توافق میان افراد و نهادها و سازمان‌ها بستگی دارد. هویت‌ها در صورتی از نهادهای مسلط ناشی می‌شوند که کنشگران این هویت‌ها را درونی کنند [۳۳].

آلوین تافلر در نظریات خود به تحلیل گذشته، حال و آینده فناوری‌های کلیدی جهان پرداخته است. وی مشخص کرده که چگونه شیوه زندگی، تجارت و ارتباطات بر پایه نیازها و در چهارچوب فناوری‌ها تغییر خواهد کرد. موج سوم بر این مفهوم بنا شده است که تاریخ بشر دو انقلاب را پشت سر گذاشته، انقلاب کشاورزی و انقلاب صنعتی و هم‌اکنون در آستانه سومین آن یعنی انقلاب الکترونیک قرار دارد. در این موج توجه افراد نه به اهمیت نظم بلکه بی‌نظمی و تضاد در تکامل پدیده‌ها معطوف می‌گردد. هرگاه سه موج با هم در یک جامعه پدیدار شوند به گونه‌ای که هیچ‌کدام هم بر جامعه مسلط نباشد برخورد امواج پیش خواهد آمد و فهم و درک اتفاقات آتی مشکل می‌گردد در نتیجه مردم بی‌هدف به دنبال شناخت خود و آینده، به هر دین، مذهب و تفکر جادویی برای هویت بخشیدن به خود پناه می‌برند. موج سوم باعث دگرگونی ماهیت برخی کارها شده به عبارتی کارها دیگر به مکان وابسته نیستند و در هر مکانی شخص می‌تواند وظایف خود را انجام دهد. در موج سوم شرکت‌ها باز تعریف می‌شوند، یکی از قواعد در موج دوم قاعده تمرکز بود. این شیوه نوین احتیاج به یک

پیوندهای نزدیکی دارد. نفس اعتماد، خلاق و آفرینشگر است و موجب تعهدی است که حرکت به دنیای ناشناخته‌ها و دست‌زدن به تجربه‌های جدید را در پی دارد [۳۰].

هویتی که برای بازنمایی خود مورد استفاده قرار می‌گیرد، با تجربیات، ارزش‌ها و نگرش‌ها، انتظارات، اهداف، نیازهای جاری و دانش پس زمینه‌ای فرد در ارتباط است. خودی که در موقعیت‌های واقعی نمود می‌یابد، یا خود موقعیت یافته نسبتاً سیال و تغییرپذیر است، یعنی دارای ترجیحاتی تغییرپذیر است، اما خود آرمانی^۱ پایدارتر است. بنابراین خود آرمانی شخص که مبتنی بر ارزش‌ها و نگرش‌های اوست هم در هویت اجتماعی غالب شخص و هم در هویت شخصی او نفوذ دارد [۳۰] [۳۱].

گیدنز برای شرح تغییر نقش مکان در مدرنیته متأخر از اصطلاح ازجاکنندگی استفاده می‌کند. او معتقد است که جدایی زمان در دوره مدرنیته متأخر، شرط وقوع فرایند ازجاکنندگی، کنده‌شدن روابط اجتماعی از محیط‌های محلی و تجدید ساختار این محیط‌ها در راستای پهنه‌های نامحدود زمانی - مکانی است [۲۹].

نظریه بدون حس مکان از جاشوا میروویتز^۲ است. میروویتز، رسانه‌های الکترونیکی را پدیدآورنده موقعیت‌های الکترونیکی جدیدی می‌داند که افراد می‌توانند به درون آنها وارد شوند. این موقعیت‌های جدید، گزینه‌های جدیدی را برای تولید معنا و هویت فردی و جمعی در اختیار انسان قرار می‌دهد اساس نظریه میروویتز، درباره بدون مکان بودن آن است که مردم نه به وسیله حد و مرزها یا مکان‌های فیزیکی (جایی که هستند) بلکه ترجیحاً به وسیله شبکه‌های اجتماعی اطلاعات و دانش (آنچه می‌دانند) تعریف می‌شوند. این شبکه‌های اطلاعاتی جدید، فاقد حس مکان هستند. از نظر وی امروزه با سلطه رسانه‌های الکترونیکی، انسان از فرهنگ عمومی دموکراتیک‌تر و قابل دسترس‌تری برخوردار شده، مرزهای سنتی بین حوزه‌های عمومی و خصوصی و نقش‌های اجتماعی تا حد فراوانی از بین رفته و فضای فیزیکی و اجتماعی از یکدیگر جدا و منفک شده است. رسانه‌های الکترونیکی به محو تفاوت‌های طبقاتی، سنی و دیگر اشکال تمایز اجتماعی کمک کرده‌اند [۳۲].

ریچارد جنکینز معتقد است برای درک و فهم هویت فردی و هویت اجتماعی، می‌توان از یک الگوی هویت‌شناسی واحد استفاده کرد. در این الگو، هویت دارای دو وجه بیرونی و درونی است که پیوسته با یکدیگر در تعامل‌اند هویت فردی مبتنی بر تفاوت و تمایز میان افراد براساس تعلق به یک گروه یا رده اجتماعی می‌باشد. به اعتقاد جنکینز تعاملی دوسویه میان هویت و زندگی اجتماعی جریان دارد. ازسویی هویت، شرط لازم برای زندگی اجتماعی است و از سویی دیگر در جریان زندگی اجتماعی شکل

3. Selfhood
4. Self
5. Categorization

1. Ideal Self
2. Meyrowitz

در قالب نقش‌های مشخص در جریان کار قرار گرفته و خدمت‌رسانی به مشتریان را انجام می‌دهند.

به منظور گردآوری داده‌ها و اطلاعات مربوط به موضوعات مورد مطالعه که همان متغیرها می‌باشند، از تکنیک پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مورد نظر حاوی سؤالات باز و بسته می‌باشد به‌طوری‌که بیشتر سؤالات طرح شده در آن به صورت مقیاس‌های چند گویه‌ای می‌باشد که علاوه بر بالا بردن میزان پاسخگویی، امکان شناخت مقاصد ذهنی و سنجش متغیرها در سطح فاصله‌ای و امکان به‌کارگیری آزمون‌های آماری را نیز فراهم می‌سازد. حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران تعداد ۲۲۰ نفر تعیین گردید. به دلیل اینکه کاربران مورد مطالعه در دو گروه متفاوت قرار دارند (کارمندان دفاتر خدماتی که پیشخوان دولت هستند و ارتباط با مشتریان را مدیریت می‌کنند، و کاربران سایر بخش‌های مخابرات) با توجه به نمونه‌گیری طبقه‌ای، تعداد نمونه مورد نظر برای هر گروه محاسبه شده و در نهایت به صورت اتفاقی به انتخاب نمونه‌ها پرداخته شد. با توجه به اینکه کارمندان دفاتر خدماتی ۵۲٪ و کارمندان مراکز مخابراتی ۴۸٪ از کل جامعه آماری هستند بنابراین ۱۱۵ نمونه از کارمندان دفاتر خدماتی و ۱۰۷ نمونه از کارمندان مراکز مخابراتی به‌عنوان نمونه در نظر گرفته شده است. داده‌های جمع‌آوری شده در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفتند. در سطح توصیفی از جدول فراوانی و درصد فراوانی استفاده شد و در سطح استنباطی نیز از ضریب همبستگی پیرسون، آزمون معناداری آن و تحلیل‌های رگرسیون استفاده شد. کلیه تحلیل‌های صورت گرفته به کمک نرم‌افزار بسته آماری برای علوم اجتماعی انجام شد.

۲۹- ابزارهای پژوهش

برای سنجش متغیرهای پژوهش از سه ابزار محقق ساخته زیر استفاده شد که عبارتند از:

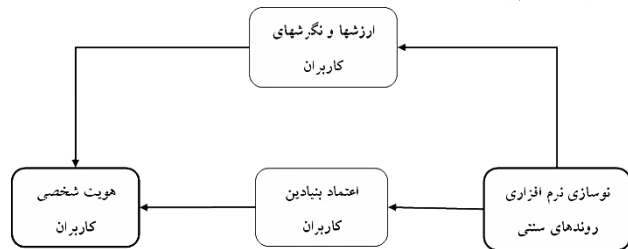
۲۹-۱- پرسشنامه نوسازی نرم‌افزاری:

برای سنجش نوسازی نرم‌افزاری از پرسشنامه نه سؤالی محقق ساخته استفاده شد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش پنج درجه‌ای بود. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی مشخص گردید و نشان داده شد که خرده مقیاس‌های این پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است. ضریب آلفای کرونباخ گویه‌های مربوط به نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی با شاخص‌های: (استفاده از کارتابل الکترونیکی، ورود و خروج‌های امن به سیستم نرم‌افزاری با تعریف نام کاربری و رمز عبور، وجود روندهای الکترونیک که از مجموعه وظایفی تشکیل شده‌اند، وجود وظایف الکترونیک که هر وظیفه مربوط به نقشی به خصوص است، امکان ردیابی روند انجام خدمت، امکان دسترسی الکترونیک به بخش‌های مختلف با توجه به سطح دسترسی تعریف شده، استفاده از ابزارهای مناسب برای مدیریت وظایف، وجود کنترل‌های نظام‌مند، استفاده از گزارشات مناسب برای پاسخگویی) برابر ۰/۷۱۶ بود.

مدیریت نوین داشت. تمرکز یعنی جمع‌شدن قدرت در دست مدیران، دولت مرکزی، بانک‌ها و انسجام‌دهندگان. بنابراین مدیران در این شیوه وظیفه تعریف کارها، نقش‌ها، پاداش‌ها، برنامه‌ریزی، تعیین ضوابط، تشویق و تنبیه و همچنین ایجاد ارتباط بین تولید و حمل و نقل را انجام می‌دادند. درخواست مدیریت مشارکتی در واقع هجوم موج سوم به هرم قدرتی در موج دوم گردید. بنابراین کلیه سازمان‌های موج دوم تحت فشار قرار می‌گیرند و کم‌کم نقش‌ها در جامعه دوباره تعریف می‌شوند. به عبارتی کارمندان خواستار دخالت در امر مدیریت هستند، معلمین خواستار دخالت در امر آموزشند، پلیس‌ها خواستار دخالت در نحوه برقراری عدالتند و همینطور سایر نقش‌های جامعه در پی باز تعریف نقش خود می‌باشند. به‌طور کلی مسائلی مانند محدودیت منابع، نارسایی نظام‌ها و تعریف مجدد نقش‌ها باعث ایجاد بحران در موج دوم می‌شوند که این بحران بی‌هویتی برای مردم را به دنبال خواهد داشت. در کل موج سوم متحول‌کننده همسان‌سازی، تمرکزگرایی، بیشینه‌سازی، تخصص‌گرایی و تراکم و ارائه‌دهنده اصل مدیریت مشارکتی خواهد بود [۳۴].

۲۷- مدل نظری

ارتباط متغیرهای مستقل و وابسته در فرضیات به کمک مدل نظری که در دیگرام زیر مشخص است، نمایش داده شده است.



نمودار ۱- مدل نظری تحقیق

۲۸- روش‌شناسی تمقیق

برای شناخت مسأله مورد مطالعه، از روش تحقیق همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری مورد نظر در این تحقیق کلیه کاربران فعال سیستم امور مشترکین مخابرات استان اصفهان می‌باشد. وضعیت فعالیت کاربران در این نرم‌افزار به گونه‌ای پویا در حال تغییر است به این معنا که گروهی از کاربران به دلایلی غیرفعال می‌شوند و امکان استفاده از نرم‌افزار را برای مدتی کوتاه و یا به‌طور کلی ندارند و گروهی نیز ممکن است به مجموعه کاربری اضافه شوند. کلیه کاربرانی که تاکنون از این نرم‌افزار استفاده کرده‌اند طبق آماری که در زمان تحقیق گرفته شد تعداد ۳۲۷۴ نفر بوده که تعداد ۹۶۲ نفر غیرفعال و ۲۳۱۱ نفر فعال و در حال انجام وظایف خود می‌باشند جامعه آماری مورد نظر تعداد کاربران فعال در زمان تحقیق در نظر گرفته شده که از این تعداد ۱۲۰۵ نفر کارمند دفاتر خدماتی و تعداد ۱۱۰۷ نفر کارمند مراکز مخابراتی هستند که این دو گروه

۲۹-۲- پرسشنامه ارزش‌ها و نگرش‌ها:

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات در بررسی ارتباط بین متغیر مستقل و وابسته در جداولی که در ادامه آمده مشخص گردیده است.

جدول ۳- ارتباط بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران

متغیر مستقل:	نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی	ضریب همبستگی پیرسون:	۰.۴۹۷
متغیر وابسته:	ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران	سطح معنی‌داری:	۰/۰۰۱

با توجه به داده‌های جدول (۳) ضریب همبستگی پیرسون مقدار ۰/۴۹۷ را با سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ نشان می‌دهد که منجر به پذیرش فرضیه محقق و رد فرض H_0 می‌گردد، به عبارتی می‌توان گفت بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

جدول ۴- ارتباط بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و اعتماد بنیادین کاربران

متغیر مستقل:	نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی	ضریب همبستگی پیرسون:	۰.۴۹۵
متغیر وابسته:	اعتماد بنیادین کاربران	سطح معنی‌داری:	۰/۰۰۱

نتایج حاصل از آزمون فرضیه که در جدول (۴) نمایش داده شده است گویای این مطلب می‌باشد که فرضیه H_1 به این دلیل تأیید می‌گردد که ضریب همبستگی پیرسون مقدار ۰/۴۹۵ را با سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ نشان می‌دهد بنابراین فرض H_0 رد شده و می‌توان گفت بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و اعتماد بنیادین کاربران ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

جدول ۵- ارتباط بین ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران و هویت شخصی کاربران

متغیر مستقل:	ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران	ضریب همبستگی پیرسون:	۰.۱۹۱
متغیر وابسته:	هویت شخصی کاربران	سطح معنی‌داری:	۰/۰۲۰

داده‌های جدول (۵) نشان می‌دهد که بین ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران و هویت شخصی آنها ارتباط مستقیم و معنی‌داری وجود دارد بنابراین فرض H_0 رد شده و فرضیه محقق با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون که عدد ۰/۱۹۱ را در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ نشان می‌دهد، تأیید می‌گردد.

جدول ۶- ارتباط بین اعتماد بنیادین کاربران و هویت شخصی کاربران

متغیر مستقل:	اعتماد بنیادین کاربران	ضریب همبستگی پیرسون:	۰.۲۶۶
متغیر وابسته:	هویت شخصی کاربران	سطح معنی‌داری:	۰/۰۰۱

با توجه به اطلاعات جدول (۶) که ضریب همبستگی پیرسون را با مقدار ۰/۲۶۶ در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ نشان می‌دهد فرضیه محقق تأیید شده و فرض H_0 رد می‌گردد، به عبارتی می‌توان گفت بین اعتماد بنیادین کاربران و هویت شخصی آنها ارتباط مستقیم و معنی‌داری وجود دارد.

۳۱- تحلیل رگرسیون

با توجه به مدل نظری تحقیق و نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات، تحلیل رگرسیون روابط معنی‌دار به منظور به دست آوردن اطلاعات بیشتر

برای سنجش ارزش‌ها و نگرش‌ها از پرسشنامه پنج سؤالی محقق ساخته با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای استفاده شد. این پرسشنامه احساس تعهد و همکاری داشتن، داشتن رفتار مبتنی بر سازش، وظیفه‌شناس بودن کاربران راسنجش می‌کند. روایی سازه این پرسشنامه براساس تحلیل عاملی اکتشافی مستند گردید و آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۳۵ بود.

۲۹-۳- پرسشنامه اعتماد بنیادین:

برای سنجش اعتماد بنیادین از پرسشنامه ۵ سؤالی محقق ساخته استفاده شد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش پنج درجه‌ای (از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) بود. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی مشخص گردید و نشان داده شد که خرده مقیاس‌های این پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است. ضریب آلفای کرونباخ گویه‌های مربوط به اعتماد بنیادین با شاخص‌های (خوش‌بین بودن، داشتن حس امیدواری، اعتماد داشتن به دیگری (افراد یا نهاد)) برابر ۰/۸۲۹ بود.

۲۹-۴- پرسشنامه هویت شخصی:

به منظور سنجش هویت شخصی از پرسشنامه پانزده سؤالی که توسط ساروخانی (۱۳۸۴) با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) معرفی شده بود، استفاده شد. ساروخانی (۱۳۸۴) روایی سازه پرسشنامه هویت شخصی خود را براساس تحلیل عاملی مستند ساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر ۰/۸۱۰ به دست آمد.

۳۰- یافته‌های پژوهش

نتایج حاصل از آمار توصیفی سؤال‌های اختصاصی، گویای موفقیت مناسبی در انجام نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و تأثیرات مثبت آن در مقوله‌های مختلف می‌باشد. از جمله این تأثیرات مثبت می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. خوش‌بین‌تر شدن کاربران، افزایش حس امیدواری و اعتماد آنها به سایر همکاران و سازمان و در نهایت افزایش اعتماد بنیادین آنها به کمک نظام‌مند شدن روند انجام خدمات به صورت جریان کار خودکار.
۲. افزایش احساس تعهد و همکاری، یافتن رفتارهایی مبتنی بر سازش و افزایش حس وظیفه‌شناسی در بین کاربران به کمک ملموس شدن روند انجام خدمت به وسیله قابلیت ردیابی خدمت، که گواه بهبود ارزش‌ها و نگرش‌های آنها می‌باشد.
۳. تعاریف مثبتی که کاربران از خود دارند نسبت به تعاریف منفی آنان بیشتر است. این نتیجه نشان می‌دهد هیچ نشانه‌ای از تضعیف هویت شخصی کاربران در برابر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی وجود ندارد.

جدول ۹- تحلیل رگرسیون ارزش‌ها و نگرش‌ها، اعتماد بنیادین و هویت شخصی

متغیر وابسته هویت شخصی کاربران						
متغیر مستقل	ضریب همبستگی کل	ضریب تعیین	تغییرات F	سطح معنی‌داری	ضریب بتا	عدد ثابت
ارزش‌ها و نگرش‌ها اعتماد بنیادین	۰/۲۶۷	۰/۰۷۱	۸/۴۱۷	۰/۶۸۸	۰/۰۳۴	۱/۵۶۳
				۰/۰۰۴	۰/۲۴۴	

همانطور که داده‌های جدول (۹) نشان می‌دهد تنها تغییرات اعتماد بنیادین کاربران نسبت به تغییرات هویت شخصی کاربران معنی‌دار می‌باشد و ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران برخلاف انتظار در رابطه وارد نمی‌گردد.

جدول ۱۰- تحلیل رگرسیون اعتماد بنیادین و هویت شخصی

متغیر وابسته هویت شخصی کاربران						
متغیر مستقل	ضریب همبستگی کل	ضریب تعیین	تغییرات F	سطح معنی‌داری	ضریب بتا	عدد ثابت
اعتماد بنیادین کاربران	۰/۲۶۶	۰/۰۷۱	۱۶/۷۳۶	۰/۰۰۱	۰/۲۶۶	۱/۵۸۴

متغیر اعتماد بنیادین کاربران نیز همانطور که داده‌های جدول (۱۰) نشان می‌دهد تنها ۷/۱ درصد تغییرات هویت شخصی کاربران را تبیین می‌نماید.

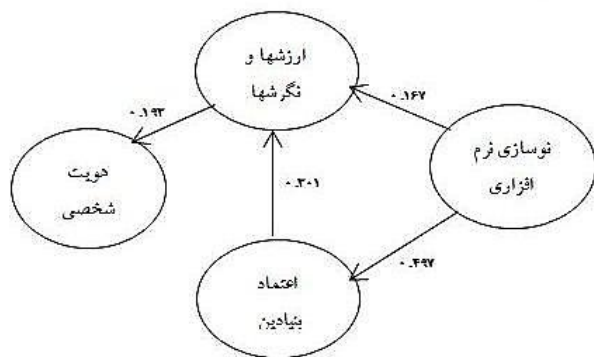
معادله رگرسیون خطی ساده برای این رابطه در ادامه تشریح می‌گردد.

اعتماد بنیادین کاربران: (X)

هویت شخصی کاربران: (Y)

$$Y=0.266X+1.584$$

۳۳- تحلیل مسیر



نمودار ۲- نمودار تحلیل مسیر

پیرو تأیید آزمون‌های فرض، تحلیل‌های رگرسیون و با استناد بر مدل علی که از فرایند تحلیل مسیری که در نمودار (۲) نمایش داده شده است

در خصوص رابطه بین متغیرها و شدت آن با توجه به داده‌های جدولی که در ادامه می‌آید مشخص گردیده است.

جدول ۷- تحلیل رگرسیون نوسازی نرم‌افزاری و ارزش‌ها و نگرش‌ها

متغیر وابسته ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران						
متغیر مستقل	ضریب همبستگی کل	ضریب تعیین	آزمون F	سطح معنی‌داری	ضریب بتا	عدد ثابت
روندهای سنتی نرم‌افزاری	۰/۴۹۷	۰/۲۴۷	۷۲/۳۵۸	۰/۰۰۱	۰/۴۹۷	۰/۹۵۰

نتایج تحلیل رگرسیون خطی ساده درباره تأثیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی بر ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران که در جدول (۷) نمایش داده شده است حاکی از آن است که ۲۴/۷ درصد از تغییرات مربوط به ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران توسط متغیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی در این تحقیق مشخص شده و مابقی مربوط به متغیرهایی است که در این بررسی در نظر گرفته نشده است. مقدار F نیز که تا هزارم معنی‌دار است گویای این مطلب می‌باشد که این متغیر در پیش‌بینی متغیر وابسته مؤثر است.

معادله رگرسیون خطی ساده مربوط به این دو متغیر در ادامه مشخص می‌گردد.

نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی: (X)

ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران: (Y)

$$Y=0.497X+0.95$$

جدول ۸- تحلیل رگرسیون نوسازی نرم‌افزاری و اعتماد بنیادین

متغیر وابسته اعتماد بنیادین کاربران						
متغیر مستقل	ضریب همبستگی کل	ضریب تعیین	آزمون F	سطح معنی‌داری	ضریب بتا	عدد ثابت
روندهای سنتی نرم‌افزاری	۰/۴۹۵	۰/۲۴۵	۷۱/۳۳۶	۰/۰۰۱	۰/۴۹۵	۰/۸۷۴

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون خطی ساده که در جدول (۸) آمده است ۲۴/۵ درصد از تغییرات مربوط به اعتماد بنیادین کاربران توسط متغیر مستقل نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی مشخص می‌گردد و مابقی تغییرات مربوط به سایر متغیرهایی است که در این پژوهش در نظر گرفته نشده‌اند همچنین مقدار F که تا هزارم معنی‌دار است نیز نشان می‌دهد نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی در پیش‌بینی اعتماد بنیادین کاربران مؤثر است. معادله رگرسیون خطی در این رابطه در ادامه مشخص شده است.

نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی: (X)

اعتماد بنیادین کاربران: (Y)

$$Y=0.495X+0.874$$

۱. بهزاد دوران (۱۳۸۰) در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که تعامل با فضای مجازی موجب تضعیف هویت ملی کاربران نمی‌شود و در واقع تأثیری بر هویت ملی کاربران نداشته است.
۲. نتایج حاصل از بررسی داده‌ها در پژوهش محمدرضا حافظ‌نیا و همکاران (۱۳۸۵) نشان می‌دهد که گسترش فرایندهای جهانی شدن در قالب فناوری اطلاعات و ارتباطات زمینه‌ساز تقویت هویت فروملی (قومی و مذهبی) دانشجویان بوده است.
۳. دستاورد محتوایی تحقیق کیت همپتن و بری ولمن (۲۰۰۰) مبنی بر این است که اینترنت از طیفی از پیوندهای اجتماعی قوی و ضعیف، ابزاری، عاطفی، اجتماعی و نسبی حمایت می‌کند. روابط به ندرت در ارتباط کامپیوتری صرف محفوظ می‌مانند، بلکه بصورت ترکیبی از تعاملات بر خط و کنار خط وجود دارند. به‌رغم توان اینترنت برای خدمت به‌عنوان یک فناوری ارتباط جهانی، عمده فعالیت بر خط، میان افرادی است که نزدیک یکدیگر زندگی یا کار می‌کنند. تحقیقاتی که در بردارنده گرایش‌های نسبتاً منفی در تأثیر فناوری بر زندگی اجتماعی است عبارتند از:
 ۱. یافته‌های تحقیق ساروخانی و رضایی قادی (۱۳۹۰) نشان داده که میان میزان استفاده از اینترنت و هویت ملی رابطه معنادار و معکوس وجود دارد. همچنین نوع استفاده از اینترنت نیز در میزان تعلق به هویت ملی تأثیرگذار است. و در نهایت استفاده از اینترنت باعث تضعیف هویت ملی می‌گردد.
 ۲. نتایج حاصل از بررسی داده‌ها در پژوهش محمدرضا حافظ‌نیا و همکاران (۱۳۸۵) نشان می‌دهد که گسترش فرایندهای جهانی شدن در قالب فناوری اطلاعات و ارتباطات زمینه‌ساز تضعیف هویت ملی دانشجویان بوده است.
 ۳. مطالعه‌ای توسط رفعت‌جاه و شکوری (۱۳۸۶) میان دو گروه از دختران، یعنی آنهایی که از اینترنت استفاده می‌کردند و آنهایی که از اینترنت استفاده نمی‌کردند، نشان می‌دهد که میان دو گروه مذکور به لحاظ هویت دینی، هویت قومی، هویت خانوادگی و هویت شخصی تفاوت معناداری وجود دارد. هویت دینی، قومی، خانوادگی و هویت شخصی در افراد گروه اول، نسبت به افراد گروه دوم از شدت کمتری برخوردار بود. آنها معتقدند که این موضوع از یک سو نشانگر کاهش تأثیر کانال‌های سنتی در فرایند هویت‌سازی و از سوی دیگر بیانگر تحول کیفی مؤلفه‌های هویت‌یابی در عصر جدید است که غالباً خارج از کنترل مراجع سنتی و غیررسمی قرار دارد.
 ۴. نتایج تحقیق نوابخش و همکارانش (۱۳۸۹) گویای این مطلب است که گرایش جوانان به استفاده از اینترنت و موبایل در تغییر هویت فردی، هویت گروهی، تغییر ارزش‌های خانوادگی، فرهنگی، دینی و اجتماعی آنان مؤثر است.

به دست آمد، این نتیجه حاصل شد که نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی متغیری تأثیرگذار بر اعتماد بنیادین، ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران بوده و با تأثیراتی که مجموعاً بر اعتماد بنیادین و ارزش‌ها و نگرش‌ها دارد، بر هویت شخصی کاربران تأثیرگذار است. همچنین با توجه به ضرایب بتا که در نمودار تحلیل مسیر مشخص شده است نوسازی نرم‌افزاری با ضرایب ۰/۴۹۷ بیشترین پیش‌بینی را برای ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران دارد.

۳-۳- جمع‌بندی

ارتباط قوی بین فناوری و جامعه و از بین رفتن مرزهای سنتی بین این دو همزمان با تحولاتی مانند تجاری‌شدن، اداری‌شدن، سازمانی‌شدن و به‌طور کلی عینی‌شدن علم و فناوری باعث شکل‌گیری الگوی جدیدی در فهم و انجام فعالیت‌های مبتنی بر فناوری در زندگی روزمره مردم اجتماع گردیده است. شناخت این الگو، تجزیه و تحلیل و در نهایت مدیریت آن در جهت‌های مختلف به خصوص سمت و سوی فرهنگی آن از اهمیت بالایی برخوردار است. در سال‌های اولیه پیدایش فناوری، تنها عده محدودی از افراد اجتماع روی آن کار می‌کردند اما امروزه فناوری به صورت کلی و سیستم‌های نرم‌افزاری به‌عنوان زیرمجموعه آن چنان تکثیر و تعمیم‌یافته که اکثریت مردم اجتماع، اجباراً با آن سرو کار دارند. در عین حال تأثیری که اینگونه سیستم‌ها در تک‌تک افراد جامعه و روابط اجتماعی آنها دارد انکارناپذیر است و در عین حال تأثیرات آن قابل بررسی است و نیاز به تحقیقات چند بعدی و بین‌رشته‌ای دارد.

تحقیق حاضر به‌عنوان پژوهشی پیش‌زمینه‌ای تأثیر نوسازی نرم‌افزاری یک نمونه از سیستم‌های نرم‌افزاری که در مخابرات استان اصفهان طراحی شده است را بررسی کرد تا وضعیت فعلی آن از دیدگاه اجتماعی- فرهنگی با تأکید بر تأثیر فناوری بر هویت کاربران و مقوله‌های هویت‌ساز و فرهنگی، مشخص گردد. در این راستا ضمن بررسی فضای مفهومی مسأله، با تکیه بر دیدگاه‌های نظری آنتونی گیدنز از جمله: نظریه ساختاربنندی با نگرش بازگشتی، هویت بازاندیشانه، تجربه اعتماد بنیادین در شکل‌گیری هویت شخصی، ارتباط هویت با ارزش‌ها و نگرش‌ها بود به ارائه فرضیات، شاخص‌بندی کردن آنها پرداخت. علاوه بر نظریات مطرح شده در این پژوهش مجموعه‌ای از تحقیقات در حوزه تأثیر فناوری بر هویت نیز در چهارچوب نظری پژوهش قرار گرفت.

در صورتیکه بخواهیم پژوهش‌هایی که در تحقیق حاضر به آنها اشاره شده است را از دیدگاه بررسی گرایش‌های مثبت یا خنثی و گرایش‌های منفی از تأثیر فناوری بر زندگی اجتماعی افراد تقسیم‌بندی نماییم نتایج حاصل به این شرح می‌باشد:

تحقیقاتی که در بردارنده گرایش‌های خنثی و یا مثبت در تأثیر فناوری بر زندگی اجتماعی است عبارتند از:

۳. با توجه به دیدگاه‌های آلون تافلر که معتقد است در انقلاب الکترونیک در عصر حاضر می‌بایست سوار بر موج باشیم، پیشنهاد می‌شود به انجام تحقیقاتی گسترده به منظور یافتن راهکارهایی برای سوار نمودن فرهنگ بر فناوری و جلوگیری از تأخر فرهنگی بیندیشیم.

۴. با توجه به نتایج پژوهش مبنی بر بررسی مؤلفه‌های هویت‌ساز از جمله ارزش‌ها و نگرش‌ها و اعتماد بنیادین که متأثر از نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی بوده (به علت تحدید موضوع مؤلفه‌ها انتخاب شده) پیشنهاد می‌گردد سایر مؤلفه‌های هویت‌ساز از جمله سبک زندگی و مصرف، گرایش دینی، مراقبت و نظارت بدن، هویت نقشی مسلط و ... (که در تحقیق ساروخانی و رفعت‌جاه نیز به آنها اشاره شده)، همچنین سایر مؤلفه‌های فرهنگی و اجتماعی به غیر از هویت نیز، در تحقیقاتی دیگر بررسی گردد.

با توجه به گسترش دامنه فناوری و ورود جوامع به دورانی که بر دانش و اطلاعات متمرکز بوده و جامعه‌ای مبتنی بر دانش را در پی دارد نیازمند رویکردی فرهنگی به مقوله دانش و جوامع مبتنی بر دانش داریم زیرا عدم توجه به مقوله‌های فرهنگی در جوامع مبتنی بر دانش، مشکلاتی از جمله تأخر فرهنگی را به دنبال خواهد داشت. برای جلوگیری از تأخر فرهنگی با توجه به گسترش استفاده از فناوری‌ها به خصوص فناوری‌ها و نوسازی‌های نرم‌افزاری مؤلفه‌های فرهنگ معرفتی هر نرم‌افزاری به‌عنوان یکی از شاخص‌های فناوری، می‌تواند راه‌گشا باشد از طرفی به دست آوردن شاخص‌های فناورانه احتیاج به پشتوانه‌ای قوی در حوزه سیاست‌های علم و فناوری دارد. مسأله سیاست‌سازی یکی از بنیادی‌ترین مسایل مورد توجه در این حوزه است. با توجه به اینکه تمامی علوم در بستر اجتماع شناخته و مورد استفاده قرار می‌گیرند و پاره‌پاره بودن آنها مانع داشتن شناخت کلی می‌گردد، نیاز به انجام تحقیقات کاربردی و بین‌رشته‌ای در حوزه‌های مختلف به خصوص علوم اجتماعی با سایر علوم بسیار ملموس به نظر می‌رسد. با داشتن دیدگاه کل‌نگر و لزوم ارتباطات علوم برای به دست آوردن سیاست‌های صحیح می‌بایست ابتدای مسیر را شناخت و به صورت گام به گام پیش رفت. سنجش و برآورد وضعیت موجود، یکی از ابتدائی‌ترین کارها در هر فرایند شناختی است. در پژوهش حاضر سنجش وضعیت موجود در یک سیستم نرم‌افزاری تنها در دو مقوله از مقوله‌های هویت‌ساز مورد بررسی قرار گرفت و این نشان می‌دهد تا چه حد نیاز به گسترش دامنه تحقیق در حوزه تأثیر فناوری بر ابعاد مختلف مقوله‌های اجتماعی و فرهنگی داریم.

۳۵- مراجع

- ۱- قانع‌راد، سیدمحمدامین، ساختار مدیریت نظام علمی کشور، تهران، مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور، ۱۳۸۲.
- ۲- طباطبائی، سیدحبیب‌الله و عطاپور، محمدرضا، مروری بر قوانین و مقررات علم و فناوری و ارتباط با نوآوری، فصلنامه رشد فناوری سال ۱۰، شماره ۴۰، صص ۲۸-۳۶، ۱۳۹۳.
- ۳- رحمانی، جبار، فرهنگ‌شناسی: میان‌رشته‌ای و علم انسان‌شناسی، فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی، دوره پنجم، شماره ۳، صص ۲-۳، ۱۳۹۲.

۵. یافته‌های تحقیق روبرت کرات و همکاران (۲۰۰۱) نشان می‌دهد، استفاده بیشتر از اینترنت با کاهش ارتباط پاسخگو با اعضای خانواده در خانوار، کاهش اندازه دایره اجتماعی آنان، و افزایش افسردگی و تنهایی آنان همراه می‌باشد.

همانطور که نتایج ذکر شده نشان می‌دهد، گرایش‌های نسبتاً منفی نسبت به تأثیر فناوری، از گرایش‌های مثبت یا خنثی بیشتر است. یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های تحقیق حاضر با تحقیقات مذکور، توجه اصلی آن به بهبود نگرش در بعد مثبت تأثیر فناوری در زندگی اجتماعی افراد می‌باشد. چرا که امروزه مفاهیمی از جمله، فرهنگ معرفتی، جوامع مبتنی بر دانش، کلان معرفتی‌ها و ... مطرح است که نیازمند داشتن دیدگاه‌های متفاوت در انجام تحقیقات جامعه‌شناسانه است

نتایج حاصل از آمار توصیفی گویای این مطلب است که نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی باعث خوش‌بینی، امیدواری و اعتماد کاربران شده است. همچنین نوسازی روندها و تعاملات منجر به افزایش احساس تعهد و همکاری، وظیفه‌شناسی و سازش‌پذیری بیشتری برای کاربران شده است. و در نهایت منجر به داشتن تعاریف مثبت بیشتری از خود برای آنها گردیده است.

نتایج حاصل از آزمون فرضیات نیز نشان داد که کلیه آزمون‌های فرض محقق تأیید شده است. پیرو تأیید آزمون‌های فرض، تحلیل‌های رگرسیون و با استناد بر مدل علی که از فرایند تحلیل مسیر به دست آمد، این نتیجه حاصل شد که نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی با دو متغیر اعتماد بنیادین و ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران ارتباط مستقیم و معناداری دارد و به واسطه این دو متغیر نیز بر هویت شخصی کاربران تأثیرگذار است به گونه‌ای که این دو متغیر واسط نیز با متغیر هویت شخصی کاربران ارتباط مستقیم و معناداری دارند.

۳۴- پیشنهادات

با توجه به گسترش دامنه فناوری و ورود جوامع به دورانی که بر دانش و اطلاعات متمرکز بوده و جامعه‌ای مبتنی بر دانش را در پی دارد نیازمند رویکردی فرهنگی به مقوله دانش و جوامع مبتنی بر دانش داریم. در این راستا پیشنهاداتی که نگارنده با توجه به تفکرات و نتایج تحقیق خود دارد به این شرح می‌باشد:

۱. انجام تحقیقات کاربردی و بین‌رشته‌ای در حوزه‌های مختلف به خصوص علوم اجتماعی با سایر علوم از جمله علوم فنی و مهندسی مشابه و حتی بسیار گسترده‌تر از تحقیق حاضر زیرا تمامی علوم در بستر اجتماع شناخته و مورد استفاده قرار می‌گیرند.
۲. توجه به ابعاد فرهنگی علوم با توجه به مفهوم فرهنگ معرفتی کارین نورستینا. به‌عنوان مثال می‌توان اقدام به فرضیه‌سازی نسبت به مؤلفه‌های فرهنگ معرفتی نرم‌افزار امور مشترکین با توجه به نتایج این تحقیق نموده و در تحقیقی کاربردی به نتایج مطلوب رسید.

- ۴- هدایتی، سیدهاشم، ارتباط فرهنگ ملی با فرهنگ سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۲۶، صص ۲۶-۳۲، ۱۳۸۱.
- ۵- معتمدی جویباری، مریم، قلی‌پور آرین، یزدانی چراتی، جمشید، بررسی رابطه مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات در پیاده‌سازی مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۱۳۹۱، مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دوره ۲۳، شماره ۱۰۲، صص ۵۳-۵۹، ۱۳۹۲.
- ۶- ربانی، علی و ماهر، زهرا، علم و فرهنگ: تأملی بر مهم‌ترین تحلیل‌های فرهنگی در جامعه‌شناسی علم و فناوری، فصلنامه تحقیقات فرهنگی، دوره پنجم، شماره ۱۷، صص ۷۵-۸۲، ۱۳۹۱.
- ۷- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، نقشه راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری، ابلاغیه ریاست محترم جمهور، صص ۲۷-۱۳۹۲.
- ۸- ظفریان سرچاهی، فرود، علل پرسه‌زنی افراد در شهر و پیامدهای اجتماعی آن (مورد مطالعه: شهر شاهین‌شهر). (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی دهقان، صص ۱۲ و ۸۴، ۱۳۹۱.
- ۹- کتابی، محمود، سنجش اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در مراکز شهرستان‌های چهارمحال و بختیاری، جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و یکم، شماره ۴، صص ۹۸-۱۳۸۹، ۹۹.
- ۱۰- یوسفی، نریمان، شکاف بین نسل‌ها، تهران، نشر جهاد دانشگاهی، صص: ۸۰، ۱۳۸۳.
- ۱۱- ساروخانی، باقر و رفعت‌جاء، مریم، زنان و بازتعریف هویت اجتماعی، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲، صص ۱۳۵-۱۳۹، ۱۳۸۳.
- ۱۲- ساروخانی، باقر و رضایی قادی، خدیجه اینترنت و هویت ملی در میان کاربران، فصلنامه فرهنگ ارتباطات، سال دوم، شماره پنجم، ۱۳۹۱.
- ۱۳- نوایخش، مهرداد، هاشم‌نژاد، فاطمه، زادشم پور، وحید بررسی آثار اینترنت و موبایل در تغییر هویت جوانان ۲۹-۱۵ سال استان مازندران، نشریه جامعه‌شناسی مطالعات جوانان، شماره ۱، ۱۳۸۹.
- ۱۴- حافظ‌نیا، محمدرضا تأثیر جهانی‌شدن بر هویت ملی (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر تهران)، فصلنامه ژئوپلیتیک، سال دوم، شماره سوم و چهارم، ۱۳۸۵.
- ۱۵- آل‌مال، فرنگیس سیمای هویت اجتماعی جوانان ایرانی، فصلنامه مطالعات ملی، سال دوازدهم، شماره سوم، ۱۳۹۰.
- ۱۶- باقریان، امیر رسانه‌ها، زندگی شهری و حقوق شهروندان، تهران، کتاب سمینار رسانه و آموزش شهروندی، صص ۵۱، ۱۳۹۰.
- ۱۷- کوئن، بروس، درآمدی به جامعه‌شناسی، محسن ثلاثی، تهران، انتشارات توتیا، صص ۱۶ و صص ۸۷، ۱۳۸۶.
- ۱۸- مصطفوی، فرحناز، تأثیر رسانه‌های جمعی در تغییر نگرش و فرهنگ ترفیق، فصلنامه راهور، شماره ۵، صص ۱۳۸۸، ۲۰.
- ۱۹- رابرتسون، یان، درآمدی بر جامعه: با تأکید بر نظریه‌های کارکردگرایی، ستیز و کنش متقابل نمادی، ترجمه حسین بهروان، مشهد، آستان قدس رضوی، ۱۳۷۴.
- ۲۰- گیل، دیوید و آدامز، بریجت، الفبای ارتباطات، رامین کریمیان و دیگران، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها، چاپ اول، صص ۹.
- ۲۱- دفلور، ملوین و دنیس، اورت دی (۱۳۸۳) شناخت ارتباطات جمعی، سیروس مرادی، تهران، انتشارات دانشکده صدا و سیما، چاپ اول، صص ۶، ۱۳۸۴.
- ۲۲- مک کویل، دنیس، درآمدی بر نظریه ارتباط جمعی، ترجمه پرویز اجلائی، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها، ۱۳۸۲.
- ۲۳- ستوده، هدایت‌الله، مقدمه‌ای بر آسیب‌شناسی اجتماعی، نشر نور، صص ۲۰، ۱۳۷۳.
- ۲۴- ازکیا، مصطفی، جامعه‌شناسی توسعه، تهران، مؤسسه نشر کلمه، ۱۳۷۷.
- ۲۵- مهدی‌زاده، شراره، تلویزیون و نوگرایی، دانشگاه تهران، رشته جامعه‌شناسی، مقطع دکتری، ۱۳۸۱.
- ۲۶- گیدنز، آنتونی، پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، نشر مرکز، ۱۳۷۷.
- ۲۷- گیدنز، آنتونی، تجدد و تشخیص: جامعه و هویت شخصی در عصر جدید، ترجمه ناصر موفقیان، تهران، نشر نی، ۱۳۷۸.
- ۲۸- ریتزر، جورج، نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، انتشارات علمی، چاپ ۶، صص ۷۰۰-۷۲۵، ۱۳۸۱.
- ۲۹- گیدنز، آنتونی، چشم‌اندازهای جهانی، ترجمه محمدرضا جلایی‌پور، تهران، طرح نو، صص ۲۵، ۱۳۸۴.
- ۳۰- گیدنز، آنتونی، تجدد و تشخیص: جامعه و هویت شخصی در عصر جدید، ترجمه ناصر موفقیان، تهران، نشر نی، صص ۶۳-۶۷، صص ۱۰۲، ۱۳۷۸.
- ۳۱- ترنر، جانانان اچ، پیدایش نظریه‌های جامعه‌شناختی، ترجمه عبدالعلی لهسایی‌زاده، شیراز، انتشارات فرهنگ، صص ۱۰، ۱۳۷۱.
- ۳۲- مهدی‌زاده، شراره، تلویزیون و نوگرایی، دانشگاه تهران، رشته جامعه‌شناسی، مقطع دکتری، صص ۹۶ و ۹۷، صص ۱۲۴-۱۴۲، ۱۳۸۱.
- ۳۳- جنکینز، ریچارد، هویت اجتماعی، ترجمه تورج یار احمدی، تهران، نشر شیرازه، صص: ۱۶، صص: ۱۰۳، ۲۱۶، صص: ۲۸۹، ۱۳۸۱.
- ۳۴- تافرا، آوین موج سوم، ترجمه شهیندخت خوارزمی، تهران، نشر نو، چاپ چهارم، ۱۳۶۸.
- 35- Epstein, S Culture and science / technology: Rethinking knowledge, culture, materiality and nature, The Annals of American academy of political and social science.p:175, 2008.
- 36- Beck, U Risk society: toward a new modernity, Translated by Mark Ritter, London: sage, 1997.
- 37- Everse, H.D Epistemic cultures: toward a new sociology of knowledge, Germany: Bielefeld, 2002.
- 38- Stehr, N The fragility of modern societies: knowledge and risk in the information age, London: sage publication, 2001.
- 39- KnorrCetina, K Culture in global knowledge society: knowledge culture and epistemic culture, interdisciplinary science Reviews, Vol. 32, No. 4.pp:361-362, 2007.
- 40- KnorrCetina, K The temporalization of financial markets: global microstructure , American jomal of sociology, Vol. 101, issue 4, 2002
- 41- Kraut, Robert; Lundmark, Vicki; Patterson, Michael; Kiesler, Sara; Mukopadhyay, Tridas; & Scherlis. William (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? American Psychologist, Vol.53, No9
- 42- Hampton, Keith N. & Wellman, Barry (2000).Examining community in the digital neighborhood early results from Canada's Wired suburb. In Toru Ishida and Kathering Isbister (eds.) Digital cities: technologies, experiences, and future perspectives. Lecture Notes in Computer Science 1765. Heidelberg, Germany: Springer- Verlag.
- 43- Inkeles, Alex (1976). Become modern. Individualchang in six developing contries. Massachusetts; Harvard univercity press Cambridge.
- 44- Sharma, S.L (1986). Development socio- cultural dimensions. Rawat publications.
- 45- Graunt lett, David (2001). About Anthony Giddens: structuration theory, <http://www.theory. org. uk/giddens>.