

بررسی اثرات اجتماعی و فرهنگی نوسازی‌های نرم‌افزاری (مورد مطالعه: کاربران سیستم نرم‌افزاری مخابرات استان اصفهان)

اسماعیل جهانبخش^۱، نسرین آبشاهی^{۲*}

۱- استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

۲- کارشناس ارشد علوم اجتماعی گرایش جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

چکیده

با توجه به گسترش کاربرد و تاثیرات اجتماعی-فرهنگی فناوریهای نوین در جامعه انجام مطالعات فرهنگی-اجتماعی در حوزه فناوری اهمیت خاصی دارد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیرات فرهنگی-اجتماعی نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی سازمان مخابرات استان اصفهان انجام گرفت و با استفاده از، روش پیمایشی و تکنیک پرسشنامه بر روی ۲۲۲ نفر از کاربرانی که از طریق نمونه گیری طبقه ای انتخاب شده اند، روابط مورد نظر را تبیین کرد. کلیه تحلیل‌ها به کمک آزمونهای فرض و تحلیل‌های رگرسیون انجام شد. نتایج نشان می‌دهد که دو ارتباط مستقیم و معنادار بین متغیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی با متغیر اعتماد بنیادین کاربران ($p < 0/01$) و بین متغیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و متغیر ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران ($p < 0/01$) و دو ارتباط مستقیم و معنادار دیگری بین متغیر اعتماد بنیادین کاربران با متغیر هویت شخصی کاربران ($p < 0/01$) و متغیر ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران با متغیر هویت شخصی کاربران ($p < 0/01$) وجود دارد. همچنین بین متغیر متغیر هویت شخصی

کاربران و متغیر بازتعریف هویت اجتماعی کاربران ارتباط مستقیم و معناداری ($p < 0/01$) وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: نوسازی نرم‌افزاری، اعتماد بنیادین، ارزش‌ها و نگرش‌ها، هویت شخصی، بازتعریف هویت اجتماعی.

مقدمه

تحلیل و بررسی سیستم‌های مبتنی بر فناوری که افراد جامعه از آن استفاده می‌کنند نیازمند داشتن دیدگاهی آینده پژوهانه در حوزه‌های مختلف و مرتبط، به خصوص حوزه‌های علوم اجتماعی است چرا که فناوری از طرفی ساخته دست بشر بوده و از سوی دیگر برای بهبود زندگی افراد جامعه طراحی می‌گردد، یکی دیگر از الزامات داشتن این نگرش، تغییرات شتابانی است که فناوری‌های مختلف در جوامع به دنبال دارند. نه تنها تغییراتی که فناوری در جوامع به وجود می‌آورند بسیار گسترده و رو به افزایش است، بلکه علم و فناوری نیز خود به صورت بی وقفه‌ای در حال تغییر بوده و شیوه‌های سازماندهی مختلفی دارد. افراد جامعه تغییراتی که فناوری برای آنها ایجاد می‌کند را به سرعت پذیرفته و اجرا می‌کنند، زیرا در غیر این صورت از مسیر تحولات تکنولوژیک در جامعه عقب می‌مانند، اما تاثیراتی که این تغییرات شتابان بدون تحلیل‌های جامعه‌شناختی از خود بر جا می‌گذارد، جوامع را دچار آسیب‌های فراوانی از جمله تاخر فرهنگی می‌نماید. امروزه یکی از مباحث مورد توجه پژوهشگران و پژوهشگران، مفهوم علم عملکردی است. علم عملکردی در تلاش برای گسترش موقعیت پژوهش، پیوسته زمینه‌ها و منابع خود را فراهم آورده و تعریف می‌کند و تنها متاثر از روندهای عقلانی و تکنیکی نیست. فرهنگ جزئی از این رویکرد عملکردی^۱ و ساختمان‌گرایانه^۲ شده است. گرچه مطالعات موجود به ندرت توضیحات نظری دقیقی در مورد معنای فرهنگی بودن ارایه داده‌اند، اما بسیاری از آنها، عمدتاً شناخت و درکی مفهومی از این رویکرد داشته‌اند. ویژگی عمده جامعه‌شناسی معرفت و علم جدید تاکید بر فرهنگ و تحلیل

1 Performative Approach

2 Constructivist Approach

فرهنگی در مطالعات علمی است. با داشتن این دیدگاه پس زمینه‌ای در این پژوهش، تاثیرات نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی در سازمان مخابرات استان اصفهان بر متغیرهای اجتماعی و فرهنگی مختلفی از جمله اعتماد بنیادین، ارزش‌ها و نگرش‌ها، هویت شخصی و بازتعریف هویت اجتماعی کاربران بررسی و در نهایت ارتباطات موجود تجزیه و تحلیل شدند.

بیان مسأله

امروزه علوم و تکنولوژی‌های پیشرفته با سرعتی سرسام‌آوری گسترش پیدا کرده و بر جوامع انسانی و ارزش‌ها و باورهای حاکم بر این نهادهای اجتماعی تأثیر می‌گذارد. موضوع مورد نظر در این پژوهش حول فرهنگ، اجتماع و تاثیراتی که تکنولوژی بر آنها دارد، می‌گردد. با توجه به اینکه سازمان‌ها بخشی از اجتماع هستند و ارتقای فرهنگ سازمانی و هویت اجتماعی کاربران نیز مقوله‌های حائز اهمیتی است. بنابراین مسأله مورد نظر که از این موضوع واکنشی شده بررسی اثرات اجتماعی و فرهنگی نوسازی‌های نرم‌افزاری در سازمان‌هاست. تاثیری که اینگونه سیستم‌ها در تک تک افراد سازمان، فرهنگ سازمانی و روابط اجتماعی آنها دارد انکار ناپذیر و قابل بررسی است. در تکنولوژی پیشرفته اطلاعاتی موضوعی به نام جریان کار خودکار وجود دارد که افراد می‌توانند با استفاده از نرم‌افزاری اسناد و مدارک را رد و بدل نمایند و آنها را جهت اقدام و پردازش به محل‌های مربوطه بفرستند. مخابرات استان اصفهان یکی از سازمان‌هایی است که برای خدمت‌رسانی به مشتریان خود از سیستم نرم‌افزاری امور مشترکان 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 همه فرایندهای سنتی 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 کنده شده و نظمی نوین یافته است. نظمی که در جایگاه سنتی و پیشین خود نبوده، زمینه‌های لازم برای ارتباطات و کنش‌های جدید را برای کارمندان سازمان به وجود آورده است. این پژوهش به دنبال این مسأله هست که نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی

سازمان مخابرات چه تاثیرات اجتماعی و فرهنگی روی کاربران این مجموعه دارد؟ با توجه به اینکه گستره این تاثیرات بسیار وسیع است مقوله چشمگیر هویت که هم دارای ابعاد اجتماعی و هم ابعاد فرهنگی بوده مرکز توجه قرار گرفته است.

فرضیه‌های پژوهش

- 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.
- ۵- بین هویت شخصی کاربران و بازتعریف هویت اجتماعی آنها رابطه وجود دارد.

نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی

هر سازمانی شامل مجموعه روندهایی برای انجام کارهای مربوط به خود است. شیوه سنتی انجام این روندها شامل روندهای کاغذی و دستی و مراجعات حضوری و یا تلفنی است. به کمک تکنولوژیهای پیشرفته انجام این روندها به شکلی نو در آمده به گونه‌ای که روندهای الکترونیکی به کمک نرم‌افزاری‌های طراحی شده جایگزین روندهای سنتی شده‌اند. به کمک این روندهای نوین، استفاده از فرم‌های کاغذی، پی‌گیری‌های تلفنی، مراجعات حضوری و فیزیکی به عنوان درخواست کننده و ارتباطات حضوری همکاران در سازمان به عنوان تحویل دهنده و تحویل گیرنده فرم‌ها و سایر ساز و کارهای انجام درخواست مشتری همگی به صورت الکترونیکی قابل انجام است.

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 (ظفریان، ۱۳۹۱: ۱۲).

نگرش

وایت (۱۹۸۹) در تعریف نگرش آن را سیستمی از رفتارهای ارزیابی کننده ای می‌داند که مبتنی بر اعتقادات و چهارچوب‌هایی هستند که بر اساس آنها این ارزیابی انجام می‌گیرد. این چهارچوب و پایه‌های ارزیابی کننده در دورانهای مختلف شکل‌گیری شخصیت در خانواده و جامعه به وجود می‌آیند (ظفریان، ۱۳۹۱: ۸۴).

اعتماد بنیادین

اعتماد اجتماعی به عنوان 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 تاخیر در کارها و هزینه بر شدن آنها، خلل در روابط و تعاملات، و باعث ایجاد مشکلاتی در مشارکت اجتماعی، نظم اجتماعی، سلامت اجتماعی و بطور کلی توسعه همه جانبه می‌شود. گرچه اعتماد بی‌رویه آفاتی در پی دارد، اما کاهش اعتماد در جامعه آثار زیانبارتری در پی دارد (کتابی، ۱۳۸۹: ۹۸ و ۹۹).

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 اراده‌ی مقاوم برای پیشبرد برنامه‌ها، در مقابل، نداشتن هویت دارای آثار و علائمی است مانند: سردرگمی، بی‌توجهی به فرصت‌ها، فرار از مسؤولیت‌های اجتماعی، احساس از خود بیگانگی و نیز تقلید بی‌منطق و سطحی از دیگران (یوسفی، ۱۳۸۳: ۸۰). از

آنجا که فرایند هویت یابی 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، تاثیر عوامل فردی به ویژه هویت شخصی^۱ و عوامل موثر بر آن در شکل گیری و یا باز تعریف هویت اجتماعی قابل بررسی است (ساروخانی و رفعت‌جاه، ۱۳۸۳: ۱۳۵). هویت دارای ابعاد مختلف است، بعد روانشناختی آن به نام هویت شخصیتی خوانده می شود و شامل تعریف فرد از ویژگی‌های منحصر به فرد فیزیکی و روانشناختی خودش است، با هویت اجتماعی تفاوت دارد. هویت اجتماعی به تعریفی که فرد براساس تعلق و عضویت در گروه‌های اجتماعی از خودش می کند، دلالت دارد و شامل هویت‌های مختلفی است. برخی از این ابعاد هویت خانوادگی، هویت قومی و هویت دینی است. هویت فردی از مجموع هویت شخصیتی و هویت‌های اجتماعی فرد تشکیل می شود، به عبارتی دیگر هویت یعنی کیفیت یکسان بودن در ذات، ترکیب و ماهیت و نیز یکسان بودن در هر زمان و همه شرایط، هویت داشتن دارای دوجنبه متفاوت است: همانند دیگران بودن در وظیفه خود و همانند خود بودن در گذر زمان (هکمن^۲، ۱۹۹۹: ۱۱).

باز تعریف هویت اجتماعی

هویت اجتماعی تعریفی است که فرد از خودش بر اساس عضویت در رده‌ها و گروه‌های گوناگون اجتماعی می کند. منظور از مفهوم باز تعریف هویت اجتماعی میزان مقاومت در برابر هویت‌های سنتی یا باورهای کلیشه‌ای موجود در حوزه‌های کاری برای کاربران است. هر چه که کاربران بیشتر با این باورها و هویت‌ها مقاومت کنند بیشتر در هویت اجتماعی خود تامل کرده‌اند و به باز تعریف آن می پردازند (ساروخانی، ۱۳۸۳: ۱۴۵).

1 Self-identity

2 Hekman

مبانی نظری

با توجه به اینکه در پژوهش حاضر مقوله هویت مرکز توجه قرار گرفته لازم است نظریات در این حوزه بررسی گردد نظریه‌های هویت را می‌توان در دو رویکرد مدرن و پسا مدرن جای داد. در رویکرد مدرن تعریف هویت به وسیله عوامل از قبل موجود طبیعی، روانی و یا اجتماعی صورت می‌گیرد این نظریه‌ها شامل دو مقوله کلی است نظریه‌های جامعه‌شناسان که در این نظریه‌ها هویت ساخته و پرداخته زمان و مکان دانسته می‌شود. دیدگاه تعامل گرایان نمادین و دیدگاه جامعه‌شناسانی چون گیدنز در این مقوله جای دارد. در نظریه‌های روانشناسان اجتماعی فرایندهای روانی شخصی نقشی ضروری در ساخت و پرداخت هویت‌های اجتماعی بازی می‌کنند (گرگن، ۱۹۹۶). در رویکرد پسا مدرن این باور وجود دارد که شکل‌گیری و تعریف هویت به دور از دخالت هرگونه عاملی از قبل موجود طبیعی، روانی یا اجتماعی صورت می‌گیرد. این رویکرد که با نظریه گفتمانی شناخته می‌شود عمدتاً متأثر از ادبیات، زبان‌شناسی و معناشناسی است (ساروخانی و رفعت‌جاه، ۱۳۸۳: ۱۳۷).

نظریه کنش مقابل نمادین، از جمله دیدگاه‌هایی است که مسأله هویت و شکل‌گیری آن را مورد مطالعه و تحلیل قرار داده است جرج هربرت مید نظریه پرداز برجسته این دیدگاه است که به تشریح مفهوم خود می‌پردازد. به نظر مید، انعطاف‌پذیری، یا توانایی واکنش نسبت به خود به همان سان که شخص در برابر دیگران واکنش نشان می‌دهد، برای تحول ذهن در قالب فراگرد اجتماعی، شرطی ضروری به حساب می‌آید. بدین معنا خود مانند ذهن، یک شناخته عینی نیست، بلکه فراگرد آگاهانه‌ای است که ابعاد گوناگونی دارد. مفهوم برداشت از خود مفهومی عامتر از مفهوم خود است و به احساسات و اندیشه‌هایی اطلاق می‌شود که فرد در ارجاع به خودش به عنوان یک شناخته عینی دارد و به اعتقادهایی راجع است که فرد در مورد خودش دارد. او این بخش از خود را برای هر کسی مهم می‌انگارد و آن را مهمترین شناخته هر فرد در جهان می‌داند. فرد در اینجا خودش را مورد بازاندیشی قرار می‌دهد، یعنی از یک سوی به عنوان شناسنده خود عمل می‌کند و از سوی دیگر، خودش را مورد شناسایی قرار می‌دهد. خود، یک پدیده به نسبت اجتماعی است که از رویکردهای دیگران درباره شخص ناشی می‌شود، ولی برداشت از خود، در برگیرنده رویکردها و باورداشت‌هایی است که جنبه‌ای

منحصر به فرد دارد و منعکس کننده دیدگاه‌های بی همتا فرد درباره خودش است (ریتزر، ۱۳۸۱: ۳۱۷).

یکی از شناخته‌ترین کوشش‌هایی که در راستای تلفیق عاملیت و ساختار انجام گرفته، نظریه ساختار بندی آنتونی گیدنز است که در دهه ۱۹۷۰ مطرح شد. گیدنز معتقد است که هر بررسی پژوهشی در علوم اجتماعی یا تاریخ، باید کنش را با ساختار مرتبط سازد. به هیچ وجه درست نیست که بگوییم ساختار، کنش را تعیین می‌کند و بر عکس. پهنه اساسی بررسی علوم اجتماعی، برابر با نظریه ساختار بندی، نه تجربه کنشگر فردی است و نه وجود هر گونه کلیت اجتماعی، بلکه این پهنه همان عملکردهای اجتماعی است که در راستای زمان و مکان سامان می‌گیرند. گیدنز تحلیلش را از عملکردهای انسانی آغاز می‌کند و بر این نکته اشاره دارد که این عملکردها را باید به گونه بازگشتی^۱ 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 به عنوان کنشگر مطرح می‌سازند، پیوسته باز ایجاد می‌شوند. بنابراین عوامل انسانی اندیشه‌ها، فعالیت‌ها و نیز زمینه‌های مادی و اجتماعی شان را پیوسته بازنگری می‌کنند (ریتزر، ۱۳۸۱: ۷۰۰ تا ۷۰۳).

گیدنز در مورد هویت شخصی و اجتماعی نظریه پردازی کرده و تلاش داشته در تحلیل هویت بر شکاف میان فرد - جامعه و کنش - ساختار پل بزند و فرایندهای هویت یابی و هویت سازی در دوران مدرن را با در نظر گرفتن تاثیرات دوسویه افراد و ساختارهای اجتماعی تبیین نماید (ساروخانی و رفعت‌جاه، ۱۳۸۳: ۱۳۸).

آنتونی گیدنز بر نقش فرد در تشکیل هویت تأکید کرده و هویت را آگاهی فرد نسبت به خودش می‌داند. در این برداشت از هویت هم ابعاد اجتماعی و هم ابعاد فردی لحاظ شده اما بر بعد فردی و نقشی که خود فرد در دنیای مدرن در شکل گیری و بازسازی هویت دارد و بر جنبه ی 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 نتیجه‌ی گسترش فناوری‌های اطلاعاتی، ارتباطاتی و جهانی شدن اقتصادی و فرهنگی می‌داند (گیدنز، ۱۳۸۴). یکی از تجارب بنیادین دوران اولیه که نقش مهمی در نحوه تشکیل خود و هویت شخصی دارد تجربه اعتماد بنیادین^۱ 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 منشا شجاعت بودن و سازنده پله محافظ خود است برای رویارویی با واقعیت‌های روزانه و به ویژه رویدادهای گوناگون زندگی. تجربه اعتماد بنیادین نوعی امنیت وجودی و خوش بینی 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 کرد 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 بادا باد، نشانه نوعی اجبار بیمار گونه ناشی از فقدان اعتماد بنیادین است. خلاقیت با اعتماد بنیادین پیوندهای نزدیکی دارد. نفس اعتماد، خلاق و آفرینشگر است و موجب تعهدی است که حرکت به دنیای ناشناخته‌ها و دست زدن به تجربه‌های جدید را در پی دارد (گیدنز، ۱۳۷۸: ۶۳ و ۶۷). 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 تغییر پذیر است، یعنی دارای ترجیحاتی تغییر پذیر است، اما خود آرمانی^۲ 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 (ترنر، ۱۹۹۹: ۱۰؛ گیدنز، ۱۳۷۸: ۱۰۲).

پروژه هویت بازانديشانه گیدنز، مبتنی بر حفظ و تداوم، یکپارچگی و در عین حال تغییر است. از نظر او بازانديشانه بودن هویت افراد نه آنچه هستیم بلکه آن گونه که خودمان را می‌سازیم حداقل پتانسیل را برای عاملیت از طریق نمایش خلاقیت، بهره‌وری و خود ارزیابی

1 Basic trust

2 Ideal self

مثبت فراهم می‌کند. امروزه افراد، اندام‌های بازاندیشانه و انعطاف پذیر خود را به نمایش می‌گذارند. به لحاظ ارتباطی، افراد به طور همزمان، به هنگام مسافرت، از طریق لپ تاپ و تلفن همراه با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند. با وجود این، پروژه هویت بازاندیشانه به صورت بازتولید ساختارهای اجتماعی موجود که تمایل به محدود و ملزم کردن افراد دارند عمل می‌کنند (مهدی‌زاده، ۱۳۹۰: ۱۳۹ و ۱۴۲).

گیدنز برای شرح تغییر نقش مکان در مدرنیته ی متأخر از اصطلاح ازجاکنندگی استفاده می‌کند. او معتقد است که جدایی زمان در دوره مدرنیته متأخر، شرط وقوع فرآیند ازجاکنندگی، کنده شدن روابط اجتماعی از محیط‌های محلی، هم کنش و تجدید ساختار این محیط‌ها در راستای پهنه‌های نامحدود زمانی-مکانی است (گیدنز، ۱۳۸۴: ۲۵).

نظریه بدون حس مکان از جاشوا میروویتز 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 دموکراتیک تر و قابل دسترس تری 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 محور تفاوت‌های طبقاتی، سنی و دیگر اشکال تمایز اجتماعی کمک کرده‌اند (مهدی‌زاده، ۱۳۹۰: ۱۲۴ تا ۱۲۷).

ریچارد جنکینز با الهام از مید، گافمن و بارت، معتقد است برای درک و فهم هویت فردی و هویت اجتماعی، می‌توان از یک الگوی هویت شناسی واحد استفاده کرد. در این الگو، هویت دارای دو وجه بیرونی و درونی است که پیوسته با یکدیگر در تعامل اند 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 ازسویی دیگر در جریان زندگی اجتماعی شکل می‌گیرد، تغییر می‌کند و بازسازی می‌شود. رویکرد مبتنی بر خویشی^۱، متغیر و واجد درجه ای از تاملی بودن است. خود^۲ یک هویت اجتماعی اولیه و بنیادی و الگویی برای فهم همه هویت‌های بعدی است (جنکینز، ۱۳۸۱: ۱۶ و ۱۰۳).

علاوه بر این زمینه‌های ساختاری و فرهنگی در شکل‌گیری و بازتعریف هویت‌های فردی و اجتماعی موثرند. در دوران معاصر تحت تاثیر جریان‌های نوسازی و نوگرایی هم بازاندیشی بیشتری در کنش‌ها و هویت‌های انسانی صورت می‌گیرد و هم نهادها و سازمان‌های مدرن و رده‌بندی‌های مستتر در آنها نقش موثری در تحمیل هویت‌های بیرونی ایفا می‌کنند. اما افراد در تعدیل این تاثیرات و مقاومت در برابر عوامل ساختاری و فرهنگی و بازسازی هویت‌های فردی و اجتماعی نقش فعالانه‌ای ایفا می‌کنند. بنابراین از آنجا که هویت یابی جریان‌ی دیالکتیکی و دوسویه است در تحلیل هویت باید در کنار عوامل اجتماعی موثر بر نحوه تشکیل خود و هویت شخصی (تعریف از خود)، هم رده‌بندی‌ها^۳ 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. به ویژه مقاومت افراد در برابر رده‌بندی‌های کلیشه‌ای که غالباً مبتنی بر معیارهای انتسابی مانند جنسیت، سن، قومیت و طبقه اجتماعی است (ساروخانی و رفعت‌جاه، ۱۳۸۳: ۱۳۹).

اگرچه رده‌بندی‌های اجتماعی و هویت‌سازی‌های نهادی همواره با مقاومت انسان‌ها مواجه بوده‌اند، اما همه مردم توان مقاومت در برابر رده‌بندی‌های تحمیلی را ندارند و توان مقاومت و نیز قابلیت بازاندیشی آنها درباره خودشان به سرمایه و منابع مادی و فرهنگیشان وابسته است. 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

1 Selfhood

2 Self

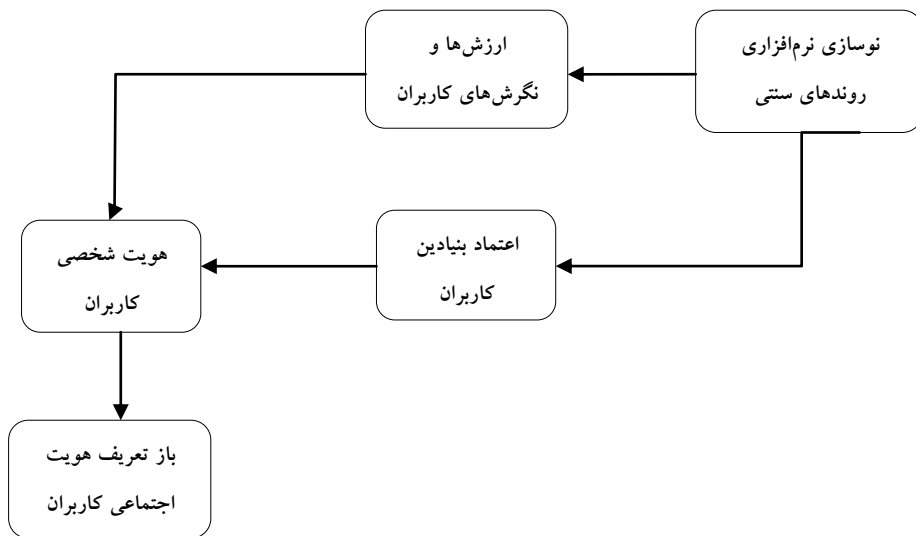
3 Categorization

هویت‌سازی و اثر گذاری 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 (جنکینز، ۱۳۸۱: ۲۱۶ و ۲۸۹).

همانطور که جنکینز معتقد است، قابلیت باز اندیشی افراد درباره خودشان به سرمایه و منابع مادی و فرهنگی‌شان وابسته است. یکی از چشم اندازهای مبتنی بر رابطه عاملیت و ساختار که با چشم انداز گیدنز از بسیاری جهات قابل مقایسه و مانند آن بلند پروازانه است، نظریه پیر بوردیو است که بر رابطه ساختمان ذهنی (عادت واره) و زمینه (میدان) تاکید دارد. ساختمان ذهنی به ساختارهای ذهنی یا شناختی اطلاق می‌شود که انسان‌ها از طریق آنها با جهان اجتماعی برخورد می‌کنند. انسان‌ها مجهز به یک رشته طرح‌های ملکه ذهن شده‌اند که با آنها جهان اجتماعیشان را ادراک، فهم، ارزیابی و ارزش گذاری کرده و از طریق همین طرح‌های ذهنی است که عملکردهایشان را تولید می‌نمایند. ساختمان ذهنی هم جهان اجتماعی را تولید می‌کند و هم خودش تولید شده جهان اجتماعی است. ساختمان ذهنی یک ساختار ساختار دهنده است؛ یعنی ساختاری که به جهان اجتماعی ساختار می‌بخشد و از طرفی یک ساختار ساختار بندی شده است؛ یعنی ساختاری که جهان اجتماعی به آن ساختار داده به عبارتی بوردیو ساختمان ذهنی را به صورت دیالکتیک ملکه ذهن شدن عوامل خارجی و خارجی شدن عوامل درون ذهنی توصیف می‌کند (ریتزر، ۱۳۸۱: ۷۲۲). اما مفهوم زمینه که بوردیو بیشتر به گونه‌ای رابطه‌ای به آن می‌اندیشد تا به شیوه‌ای ساختاری. زمینه شبکه‌ای از روابط است که میان جایگاه‌های عینی درون زمینه وجود دارد. این روابط جدا از آگاهی و اراده فردی وجود دارند. اشغال کنندگان جایگاه‌های این شبکه، هم می‌توانند عوامل انسانی باشند و هم نهادهای اجتماعی. زمینه نوعی بازار رقابتی است که در آن انواع سرمایه‌ها (اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و نمادین) به کار می‌رود. این سرمایه است که به یک فرد اجازه می‌دهد تا سرنوشت خود و دیگران را تحت نظارت گیرد. سرمایه اقتصادی که از پهنه اقتصادی سرچشمه می‌گیرد، سرمایه فرهنگی انواع گوناگون دانش مشروع را در بر می‌گیرد، سرمایه اجتماعی در برگیرنده روابط اجتماعی ارزشمند میان انسان‌هاست و سرمایه نمادین نیز از حیثیت شخص سرچشمه می‌گیرد (ریتزر، ۱۳۸۱: ۷۲۴ و ۷۲۵).

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 هم اکنون در آستانه سومین آن؛ یعنی انقلاب الکترونیک قرار دارد. در این موج توجه افراد نه به اهمیت نظم بلکه بی نظمی و تصادف در تکامل پدیده‌ها معطوف می‌گردد. هر گاه سه موج با هم در یک جامعه پدیدار شوند به گونه ای که هیچ کدام هم بر جامعه مسلط نباشد برخورد امواج پیش خواهد آمد و فهم و درک اتفاقات آتی مشکل می‌گردد در نتیجه مردم بی هدف 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 مدیریت نوین داشت. تمرکز یعنی جمع شدن قدرت در دست مدیران، دولت مرکزی، بانک‌ها و انسجام دهندگان. بنابراین مدیران در این شیوه وظیفه تعریف کارها، نقش‌ها، پاداشها، برنامه ریزی، تعیین ضوابط، تشویق و تنبیه و همچنین ایجاد ارتباط بین تولید و حمل و نقل را انجام می‌دادند. در خواست مدیریت مشارکتی در واقع هجوم موج سوم به هرم قدرتی در موج دوم گردید. بنابراین همه سازمان‌های موج دوم تحت فشار قرار می‌گیرند و کم کم 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 هستند. به طور کلی مسایلی مانند محدودیت منابع، نارسایی نظام‌ها و تعریف مجدد نقش‌ها باعث ایجاد بحران در موج دوم می‌شوند که این بحران بی هویتی برای مردم را به دنبال خواهد داشت. در کل موج سوم متحول کننده همسان سازی، تمرکز گرایی، بیشینه سازی، تخصص گرایی و تراکم و ارایه دهنده اصل مدیریت مشارکتی خواهد بود (تافلر، ۱۳۹۱).

مدل نظری پژوهش



نمودار (۱) مدل نظری پژوهش

روش پژوهش

برای شناخت مسأله مورد مطالعه، از روش پژوهش پیمایشی استفاده شده است به گونه‌ای که سئوالات مورد نظر بر اساس فرضیه‌ها، متغیرها و شاخص‌های به دست آمده است. جامعه آماری مورد نظر در این پژوهش کلیه کاربران فعال سیستم امور مشترکین مخابرات استان اصفهان است. وضعیت فعالیت کاربران در این نرم‌افزار به گونه‌ای پویا در حال تغییر است به این معنا که گروهی از کاربران به دلایلی غیر فعال می‌شوند و امکان استفاده از نرم‌افزار را برای مدتی کوتاه و یا به طور کلی ندارند و گروهی نیز ممکن است به مجموعه کاربری اضافه شوند. همه کاربرانی که تاکنون از این نرم‌افزار استفاده کرده‌اند طبق آماری که در زمان پژوهش گرفته شد تعداد ۳۲۷۴ نفر بوده که تعداد ۹۶۲ نفر غیر فعال و ۲۳۱۱ نفر فعال و در حال انجام وظایف خود هستند جامعه آماری مورد نظر تعداد کاربران فعال در زمان پژوهش در نظر

گرفته شده که از این تعداد ۱۲۰۵ نفر کارمند دفاتر خدماتی و تعداد ۱۱۰۷ نفر کارمند مراکز مخابراتی هستند.

به منظور گردآوری داده‌ها و اطلاعات مربوط به موضوعات مورد مطالعه که همان متغیرها هستند، از تکنیک پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مورد نظر حاوی سؤالات باز و بسته است، به طوری که بیشتر سؤالات طرح شده در آن به صورت مقیاس‌های چندگویه ای است که علاوه بر بالا بردن میزان پاسخگویی، امکان شناخت مقاصد ذهنی^۱ و سنجش متغیرها در سطح فاصله‌ای^۲ و امکان به کارگیری آزمون‌های آماری از جمله تحلیل عاملی^۳ و رگرسیون را نیز فراهم می‌سازد. حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران تعداد ۲۲۰ نفر تعیین شد. 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 به عنوان نمونه در نظر گرفته شده است.

متغیرها

برای مطالعه متغیرها از مقیاس‌های چندگویه‌ای شامل پنج گزینه کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، کاملاً موافق، موافق استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای گویه‌ها روایی مناسبی را نشان داد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی نیز مشخص کرد همه گویه‌ها مربوط به هر متغیر بر روی یک عامل بار شدند. لازم به ذکر است گویه‌های مربوط به هویت شخصی کاربران از پرسشنامه مربوط به هویت شخصی (ساروخانی و رفعت‌جاه، ۱۳۸۳) استخراج شد.

1 Subjective meaning

2 Interval

3 Factor analysis

ضرب آلفای کرونیخ 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 رد یابی 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 سیستماتیک، استفاده از گزارشات مناسب برای پاسخگویی) برابر ۰/۷۱۶ بود.

ضرب آلفای کرونیخ گویه‌های مربوط به باز تعریف هویت اجتماعی با شاخص‌های: (توجه به بعد مشارکتی باورهای کلیشه‌ای، توجه به بعد معلوماتی باورهای کلیشه‌ای، توجه به بعد پایگامی باورهای کلیشه‌ای، توجه به بعد ارزشی باورهای اجتماعی) برابر ۰/۸۳۰ بود.

ضرب آلفای کرونیخ گویه‌های مربوط به ارزش‌ها و نگرش‌ها با شاخص‌های (احساس تعهد و همکاری داشتن، داشتن رفتار مبتنی بر سازش، وظیفه‌شناس بودن) برابر ۰/۷۳۵ بود.

ضرب آلفای کرونیخ گویه‌های مربوط به اعتماد بنیادین با شاخص‌های (خوش بین بودن، داشتن حس امیدواری، اعتماد داشتن به دیگری (افراد یا نهاد)) برابر ۰/۸۲۹ بود.

ضرب آلفای کرونیخ گویه‌های مربوط به هویت شخصی با شاخص‌های (تعاریف مثبت از خود، تعاریف منفی از خود) برابر ۰/۸۱۰ بود.

یافته‌های توصیفی پژوهش

با توجه به داده‌های موجود، نتایج توصیفی سؤال‌های عمومی به شرح زیر است:

- ۱- بیشترین پاسخگویان را زنان (۶۴.۴ درصد) تشکیل می‌دهند.
- ۲- بیشترین پاسخگویان متأهل (۵۹.۵ درصد) می‌باشند.
- ۳- بیشتر پاسخگویان کمتر از ۳۰ سال (۴۳.۲ درصد) هستند.
- ۴- بیشتر پاسخگویان دارای مدرک کارشناسی (۴۷.۷ درصد) هستند.
- ۵- وضعیت استخدامی بیشتر پاسخگویان قراردادی (۸۱.۱ درصد) است.

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

- ۱- خوش بین تر شدن کاربران، افزایش حس امیدواری و اعتماد آنها به سایر همکاران و سازمان و در نهایت افزایش اعتماد بنیادین آنها.
- ۲- افزایش احساس تعهد و همکاری، یافتن رفتارهایی مبتنی بر سازش و افزایش حس وظیفه شناسی در بین کاربران که گواه بهبود ارزش‌ها و نگرش‌های آنها است.
- ۴- مقاومت کاربران در ابعاد مشارکتی، معلوماتی، پایگاهی و ارزشی باورهای کلیشه‌ای منجر به تفکر و تامل بیشتر آنها در هویت اجتماعی‌شان گردیده است.
- ۵- تعاریف مثبتی که کاربران از خود دارند نسبت به تعاریف منفی آنان بیشتر است که نشان دهنده عدم تضعیف هویت شخصی کاربران است.

آزمون فرضیه‌ها

در آزمون فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی ارتباط بین متغیر مستقل و وابسته استفاده شده است. نتایج به دست آمده در جداول زیر آمده است.

جدول (۱) 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 معنی داری:	۰/۰۰۱
نتیجه:	بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و ارزش‌ها و نگرش‌ها ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.		

جدول (۲) 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 معنی داری:	۰/۰۰۱
نتیجه:	بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و اعتماد بنیادین ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.		

جدول (۳) 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 معنی داری:	۰/۰۲۰
نتیجه:	بین ارزش‌ها و نگرش‌ها و هویت شخصی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.		

جدول (۴) 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 معنی داری:	۰/۰۰۱
نتیجه:	بین اعتماد بنیادین و هویت شخصی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.		

جدول (۵) ارتباط بین هویت شخصی کاربران و باز تعریف هویت اجتماعی کاربران

متغیر مستقل:	هویت شخصی کاربران	ضریب همبستگی پیرسون:	-۰.۴۸۹
متغیر وابسته:	بازتعریف هویت اجتماعی کاربران	سطح معنی داری:	۰/۰۰۱
نتیجه:	بین هویت شخصی و باز تعریف هویت اجتماعی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.		

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

ارتباط قوی بین تکنولوژی و جامعه و از بین رفتن مرزهای سنتی بین این دو همزمان با تحولاتی مانند تجاری شدن، اداری شدن، سازمانی شدن و به طور کلی عینی شدن 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 تکنولوژی، تنها عده محدودی از افراد اجتماع روی آن کار می‌کردند، اما امروزه تکنولوژی به صورت کلی و سیستم‌های نرم‌افزاری به عنوان زیر مجموعه آن چنان تکثیر و تعمیم یافته که اکثریت مردم اجتماع، اجباراً با آن سرو کار دارند. در عین حال تأثیری که اینگونه سیستم‌ها در تک تک افراد جامعه و روابط اجتماعی آنها دارد انکار ناپذیر است و در عین حال تأثیرات آن قابل بررسی است و نیاز به پژوهش‌های چند بعدی و بین‌ی دارد.

پژوهش حاضر به عنوان پژوهشی پیمایشی تأثیر نوسازی نرم‌افزاری یک نمونه از سیستم‌های نرم‌افزاری که در مخابرات استان اصفهان طراحی شده است را بر روی ۲۲۲ نفر از کاربران که از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند، بررسی کرد تا وضعیت فعلی آن از دیدگاه اجتماعی - فرهنگی با تأکید بر تأثیر تکنولوژی بر هویت کاربران و مقوله‌های هویت ساز و فرهنگی، مشخص گردد. در این راستا ضمن بررسی فضای مفهومی مسأله، با تکیه بر دیدگاه‌های نظری آنتونی گیدنز از جمله: نظریه ساختاربندی با نگرش بازگشتی، هویت باز اندیشانه، تجربه اعتماد بنیادین در شکل‌گیری هویت شخصی، ارتباط هویت با ارزش‌ها و نگرش‌ها و همچنین دیدگاه‌های نظری ریچارد جنکینز با تأکید بر: تعامل دو سویه میان هویت و زندگی اجتماعی، وابستگی قابلیت باز اندیشی افراد با سرمایه و منابع فرهنگی‌شان و نظریات پیر بوردیو به عنوان پشتیبان مفاهیم نظری سرمایه و در نهایت دیدگاه‌های آلون تافلر با نگرش وی درباره موج سوم که متحول‌کننده و محرک تراکم، تخصص‌گرایی و ارایه دهنده اصل مدیریت مشارکتی بود به ارایه فرضیه‌ها، شاخص بندی کردن آنها پرداخت و نتایجی به شرح زیر حاصل شد:

نتایج حاصل از آمار توصیفی گویای این مطلب بود که نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی باعث خوش بینی، امیدواری و اعتماد کاربران شده است. همچنین نو شدن روندها و تعاملات منجر به افزایش احساس تعهد و همکاری، وظیفه‌شناسی و سازش‌پذیری بیشتری شده است. از طرفی این تعاملات جدید زمینه‌های جدیدی را برای تأمل و تفکر در هویت اجتماعی کاربران

به دنبال داشته است و در نهایت منجر به داشتن تعاریف مثبت بیشتری از خود برای آنها گردیده است.

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل‌های آماری مشخص شد که دو ارتباط مستقیم و معنادار بین متغیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی با متغیر اعتماد بنیادین کاربران ($p < 0/01$) و بین متغیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و متغیر ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران ($p < 0/01$) وجود دارد؛ گیدنز معتقد است که جدایی زمان در دوره مدرنیته متأخر، شرط وقوع فرآیند ازجاکنندگی، کنده شدن روابط اجتماعی از محیط‌های محلی، هم‌کنش و تجدید ساختار این محیط‌ها در راستای پهنه‌های نامحدود زمانی-مکانی است. هر گاه کردارهای اجتماعی منظم از جایگاه و زمینه‌های بومی خود کنده شده یا به عبارتی جدا شوند و در فواصل زمانی و مکانی گسترده‌ای از نو منظم شوند، نظمی که در جایگاه پیشین و سنتی خود نبوده، زمینه‌هایی را برای ساز و کار از جا کنندگی، جدا سازی و خالص سازی فراهم می‌نمایند تا زمینه‌های لازم برای کنش‌های جدید به وجود آید. بنابر نظریه ساختار بندی گیدنز عوامل انسانی، اندیشه‌ها، فعالیت‌ها و نیز زمینه‌های مادی و اجتماعی شان را پیوسته بازنگری می‌کنند. از طرفی 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 در اختیار انسان قرار می‌دهد. با توجه به نظریه ساختار بندی و همچنین ساز و کار از جا کنندگی و خارج سازی آنتونی گیدنز و نقش رسانه در پدید آوردن موقعیت‌های جدید برای تولید معانی جدید از دیدگاه میروویتز تائید وجود رابطه بین نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و دو متغیر ارزش‌ها و نگرش‌های و اعتماد بنیادین آنها منطقی به نظر می‌رسد.

پس از انجام بررسی‌های آماری مشخص شد که دو ارتباط مستقیم و معنادار دیگری بین متغیر اعتماد بنیادین کاربران با متغیر هویت شخصی کاربران ($p < 0/01$) و متغیر ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران با متغیر هویت شخصی کاربران ($p < 0/01$) وجود دارد؛ ارزش‌ها و نگرش‌ها و اعتماد بنیادین از منابع هویت ساز است. گیدنز معتقد است یکی از تجارب بنیادین دوران اولیه که نقش مهمی در نحوه تشکیل خود و هویت شخصی دارد تجربه اعتماد بنیادین 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 منشا شجاعت بودن و سازنده پيله محافظ خود برای رویارویی با واقعیت‌های روزانه و به ویژه رویدادهای گوناگون زندگی است. تجربه اعتماد بنیادین نوعی امنیت وجودی و خوش بینی 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 کرد و مقاومت کند. از طرفی گیدنز و ترنر معتقدند، 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 تغییر پذیر است، یعنی دارای ترجیحاتی تغییر پذیر است، اما خود آرمانی پایدارتر است. بنابراین خود آرمانی شخصی که مبتنی بر ارزش‌ها و نگرش‌های اوست هم در هویت اجتماعی غالب شخص و هم در هویت شخصی او نفوذ دارد. بنابراین وجود رابطه همبستگی بین ارزش‌ها و نگرش‌های کاربران و هویت شخصی آنها و رابطه همبستگی بین اعتماد بنیادین کاربران و هویت شخصی آنها منطقی به نظر می‌رسد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد بین متغیر نوسازی نرم‌افزاری روندهای سنتی و متغیر هویت شخصی کاربران ارتباط مستقیم و معناداری ($p < 0/01$) وجود دارد: ریچارد جنکینز معتقد است برای درک و فهم هویت فردی و هویت اجتماعی، می‌توان از یک الگوی هویت شناسی واحد استفاده کرد. در این الگو، هویت دارای دو وجه بیرونی و درونی است که پیوسته با یکدیگر در تعامل هستند. هویت فردی مبتنی بر تفاوت و تمایز میان افراد براساس تعلق به یک گروه یا رده اجتماعی است. به اعتقاد جنکینز تعاملی دوسویه میان هویت و زندگی اجتماعی جریان دارد. از سویی هویت، شرط لازم برای زندگی اجتماعی است و از سویی دیگر در جریان زندگی اجتماعی شکل می‌گیرد، تغییر می‌کند و بازسازی می‌شود. رویکرد مبتنی بر خویشی، متغیر و واجد درجه‌ای از تاملی بودن است. خود یک هویت اجتماعی اولیه و بنیادی و الگویی برای فهم همه هویت‌های بعدی است. از طرفی آنتونی گیدنز بر نقش فرد در تشکیل هویت تأکید کرده و هویت را آگاهی فرد نسبت به خودش می‌داند. در این برداشت از هویت 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 جنبه‌ی پویا و متغیر هویت تأکید

بیشتری شده است. بنابر نظریه جنکینز و گیدنز وجود ارتباط بین هویت شخصی کاربران و بازتعریف هویت اجتماعی آنها منطقی به نظر می‌رسد.

منابع

- ۱- تافلر، آلوین. (۱۳۹۱). موج سوم. ترجمه شهیندخت خوارزمی. فرهنگ نشر نو
- ۲- ریتزر، جورج. (۱۳۸۱). نظریه جامعه شناسی در دوران معاصر. ترجمه محسن ثلاثی. تهران، انتشارات علمی.
- ۳- جنکینز، ریچارد. (۱۳۸۱). هویت اجتماعی. ترجمه تورج یار احمدی. تهران، نشر شیرازه.
- ۴- گیدنز، آنتونی. (۱۳۸۴). چشم اندازهای جهانی. ترجمه محمدرضا جلالی پور. تهران، طرح نو.
- ۵- گیدنز، آنتونی. (۱۳۷۸). تجدد و تشخص: جامعه و هویت شخصی در عصر جدید. ترجمه ناصر موفقیان. تهران، نشر نی.
- ۶- یوسفی، نریمان. (۱۳۸۲). شکاف بین نسل‌ها، تهران، نشر جهاد دانشگاهی.
- ۷- ساروخانی، باقر، رفعت جاه، مریم. (۱۳۸۳). زنان و بازتعریف هویت اجتماعی. مجله جامعه شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲.
- ۸- کتابی، محمود. (۱۳۸۹). سنجش اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در مراکز شهرستانهای چهار محال و بختیاری. جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و یکم، شماره ۴.
- ۹- ظفریان سرچاهی، فرود. (۱۳۹۱). علل پرسه زنی افراد در شهر و پیامدهای اجتماعی آن (مورد مطالعه: شهر شاهین شهر). (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی دهقان.
- ۱۰- مهدی‌زاده، شراره. (۱۳۸۱). تلویزیون و نوگرایی، دانشگاه تهران، رشته جامعه شناسی، مقطع دکتری.

11- Gergen, Kenneth j. (1996) Technology and the self: From the essential to the sublime Constructing the self in a Mediated Word, sage pub.

- 12- Turner, John C. (1999) "Some Current Issues in Research on Social Identity and self-Categorization", In Noam Ellmeres; Russell Spears; Bertjan Doosje (eds.) Social Identity: Context, Commitment, Content. London: Blackwell Publishers.
- 13- Hekman; S.(1999): Identity crises. In S.Hekman Feminism; Identity and Different. Frank cars.

