

E-mail 的使用對組織溝通民主化的衝擊

張紹勳

摘要

本文試著整合社會情境線索過濾理論、科技接受理論及社會性影響理論，探討臺灣企業引入 e-mail 對其溝通民主化的影響，並探討影響溝通民主化之相關因素。以問卷隨機調查 228 名企業內員工，實證本研究所提之 E-mail 使用對溝通民主化衝擊的模式，結果發現：(1)e-mail 對組織溝通具有決策參與、地位平等二項促進民主化的功能，尤其對決策參與的促進更是功不可沒。(2)e-mail 使用者對媒介特徵知覺（實用性、易用性）、e-mail 媒介的使用目的、社會影響（同事影響）、工作特性（變化性、完整性、重要性、自主性、回饋性、合作性、友誼性、時間壓力、標準化程度）、組織文化（變革型、創新型）、組織政策（支持型、控制型）、及主管支持等 7 項因素，均會直接影響使用者對公司溝通民主化的滿意程度。

關鍵字：溝通民主化；電子郵件；線索過濾理論；

社會性影響理論；科技接受理論