



تحلیلی کاربردی بر نقش پیاده سازی سواد اطلاعاتی در مدیریت فرآیند آموزش

منابع انسانی در سازمانها

محمد ربیعی^۱، محمد فتحیان^۲، امیر فتح علی^۳

^۱ کارشناسی ارشد، دانشکده صنایع، دانشگاه علم و صنعت، تهران، ایران
e-mail: m_rabiei@vu.iust.ac.ir

^۲ دکتری، دانشکده صنایع، دانشگاه علم و صنعت، تهران، ایران
e-mail: fathian@iust.ac.ir

^۳ کارشناس، دانشکده صنایع، دانشگاه علم و صنعت، تهران، ایران
e-mail: fathali_a@vu.iust.ac.ir

چکیده

مدیریت فرآیند آموزش منابع انسانی مهمترین رویکرد در هدایت، رهبری و ارتقا دانش نیروی انسانی در دستیابی به اهداف سازمانی می باشد. فرآیندهای کلی نظام آموزشی اعم از تعیین نیاز آموزشی، برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی آموزش و در نهایت مکانیزم بهبود مستمر، مستلزم تغییر وسیع و نهضتی همگانی در کلیه واحدهای سازمان می باشد. پیشنهاد آموزش سواد اطلاعاتی بمنظور اجرا مستمر مدیریت کیفیت جامع، بهسازی روش ها، استفاده مطلوب از امکانات محدود و بهره گیری از راهبردهای فرآیندی در سازمانها ارائه گردیده است. بازخورد این آموزش را می توان در ارتقاء تفکر استراتژیک و آینده پژوهی فناوری اطلاعات مشاهده نمود.

آموزش سواد اطلاعاتی منابع انسانی، راهکارهایی را جهت شناخت اهداف کلیدی سازمانها در زمینه های نیاز سنجی، خود ارزیابی، یادگیری مادام العمر در سازمانهایی که دارای فرآیندهای مرتبط با هم و تأثیر پذیر از عملکرد یکدیگر هستند، ارائه می نماید. در نتیجه اجرای این سیستم آموزشی، کارشناسان فنی پس از آشنائی با سواد اطلاعاتی و مهارتهای مرتبط با آن، بطور مؤثر در نظام انتقادات و پیشنهادات و بهبود مستمر فرآیندهای شغلی نقش می آفرینند. در حالیکه مدیران علاوه بر ارزیابی بهترین پیشنهادات با تقویت نگرش سیستمی در سازمان اقدام به خلاقیت و نوآوری در فرآیندهای جدید سازمانی می نمایند. پس از انجام مطالعات بصورت تحقیق و توسعه ای در صنعت و دانشگاه مدل سواد اطلاعاتی IILD 2010 بعنوان راهبردی تایید شده جهت حل مشکلات مربوط به مدیریت فرآیند آموزشی و کشف نیازهای پاسخ داده نشده در سازمانها مورد تایید قرار گرفته است.

واژه های کلیدی

فرآیند آموزش منابع انسانی، مدیریت کیفیت جامع (TQM)، بهبود مستمر، سواد اطلاعاتی، مدل IILD 2010، تفکر استراتژیک.



Applicable analysis on the information literacy implementation role in human resource education management process of the organizations

Abstract

Human resource education management process is one of the most features in guidance, leadership and upgrading the human resources knowledge to achieve organizational goals. Major education processes, including training requirement, planning, implementation and evaluation of training and continuous improvement mechanisms all require extensive changes and a movement in all units of organization. Therefore information literacy education is offered for the continuous implemented of comprehensive quality management, technique improvement, and optimal use of limited resources and utilization of process strategies in the organizations. Comments on this type of training could be seen in promoting thinking strategic and Information Technology of Futures Studies.

Information literacy training for human resources presents solutions for organizations key goals in the areas of need-assessment, self-assessment, and lifelong learning processes. As a result of the implementation of this training system, technicians who are introduced by the information literacy and related skills, will be more effective in the criticism and suggestion processes. While managers evaluate the best propose by strengthening system's attitude to make organizational processes more creative and innovative. After studies as a research and development in industry and university information literacy model 2010 IILD as an approved strategic direction has been approved to solve problems related to management education process and discovery of not answered needs in the organization.

Keywords: human resources education process, total quality management (TQM), continuous improvement, information literacy model IILD 2010, strategic thinking.



۱- مقدمه

تحقق سند چشم‌اندازی ۲۰ ساله کشور تنها در سایه شکل‌گیری "جوامع دانش‌بنیان و یادگیرنده با مدیریتی فرآیندی" ممکن پذیر می‌باشد [۱]. اقتصاد، سیاست، فرهنگ و هر پدیده دیگر که مدیریت آن به نحوی بر دانش مبتنی باشد، مستقیماً به انسان به صورت انفرادی یا اجتماعی مرتبط می‌شود و فعالیتهای او را در قالب فرآیندی با محوریت مدیریت ترسیم می‌نمایند. منشاء این اندیشه‌ها و توانمندی‌های فکری و ذهنی، منابع انسانی هستند که سرمایه هوشمند (Intellectual Capital) نامیده می‌شود [۲]. بمنظور تقویت این سرمایه نامشهود اصول ۸ گانه مدیریت کیفیت جامع (TQM یا Total Quality Management) امروزه مطرح گردیده است. عصاره این اصول در چهار جنبه نظری نگرش فرآیندی، مشارکت کارکنان، بهبود مستمر (یادگیری مادام‌العمر)، و نگرش سیستمی، با پیاده سازی سیستم آموزش سواد اطلاعاتی در سازمانها اجرا می‌گردد. این عوامل بطور محسوس بر جنبه‌های عملی TQM، شامل؛ سیستمها و فنون مدیریتی و مدل‌های تعالی تأثیر مستقیم و مثبت دارند [۳].

مدیریت فرآیند محور و مدیریت کیفیت جامع بدنبال نظریه ی نوین سیستم ها و نظریه اقتضاء گسترش یافتند و خارج از دیدگاه نظریه به عنوان یک حرکت همگانی و رویکرد استراتژیک و منظم برای بهبود تداوم عملکرد سازمان ها تدوین گردیدند [۲]. اهمیت دیدگاه مدیریت فرآیند محور، امروزه در افزایش مطلوبیت عملکرد و بروندهای سازمانها بیشتر نمایان گشته است. نقش ۸۱٪ مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها و انتقادات در فرآیند بهبود مستمر، با نقش ۱۸٪ مدیران میانی و عملیاتی در پرورش خلاقیت و نوآوری و نگرش سیستمی، مکمل نقش ۱٪ مدیران ارشد در اخذ تصمیمات کلان و نگرش فرآیندی گردیده است [۴].

حفظ و پایش عملکرد درست فرآیندها به همراه سنجش مرتب آنها در زمانهای منظم به پایدار نمودن فرآیندها و مطابقت دادن آن با استانداردها و ارتقا دستاوردها کمک می‌نماید. همچنین منجر به پیشگیری از خطاها و نواقص احتمالی می‌گردد. نتیجه حاصله بهبود مدل اجرا شده بر اساس ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت فرآیند می‌باشد.

آموزش سواد اطلاعاتی به عنوان یک نظریه آموزشی دانش بنیان و همگام با استانداردهای نوین آموزش ضمن خدمت به عنوان یک برتری رقابتی جهت استاندارد سازی سازمانها و تعالی کارکنان در مدیریت اطلاعات مطرح گردیده است [۵]. در این پژوهش، تدوین و اجرای مدل IILD 2010 جهت آموزش سواد اطلاعاتی در سازمانهای فعال در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. مدل بکار رفته شده در این پژوهش یکی از جدیدترین مدل‌های سواد اطلاعاتی است که مورد توجه متولیان آموزش سواد اطلاعاتی قرار گرفته است [۶].

۱-۲- شکاف تحقیقاتی

بر اساس یافته‌های سال ۲۰۰۸ عمر سودمند دانش مهندسی فرهیختگان دانشکده مهندسی از آغاز به کار برابر چهارده ماه است. پس از این زمان آنان باید به آموزش‌های تکمیلی و ضمن خدمت روی آورند [۷]. آموزش فرآیند محور در سازمانها برای مشاغل آینده که بیشتر ماهیت، نرم‌افزاری، فکری و تخصصی دارند بعنوان راهکاری سودمند مطرح گردیده است. نیروی انسانی آینده باید به یادگیری مادام‌العمر، نوآوری و خلاقیت، سواد اطلاعاتی، پژوهشگری و آینده‌پژوهی مجهز گردد. شکافهای تحقیقاتی موجود در این پژوهش در چهار دسته ذیل قابل بررسی می‌باشد.

- ۱ - تغییر در انجام فعالیتهای سازمانی از سیستمی به فرآیندی در هزاره سوم
- ۲ - طرح جامع توسعه فناوری اطلاعات با کمک آموزش سواد اطلاعاتی بصورت فرآیند محور
- ۳ - فرهنگ‌سازی برای پذیرش و بومی سازی آموزش سواد اطلاعاتی در سازمانها
- ۴ - اصلاح ساختار مهارتهای اطلاعاتی ICDL و آموزش مهارتهای اطلاعاتی در دانشگاه و صنعت



۲-۱-۳- اهداف تحقیق

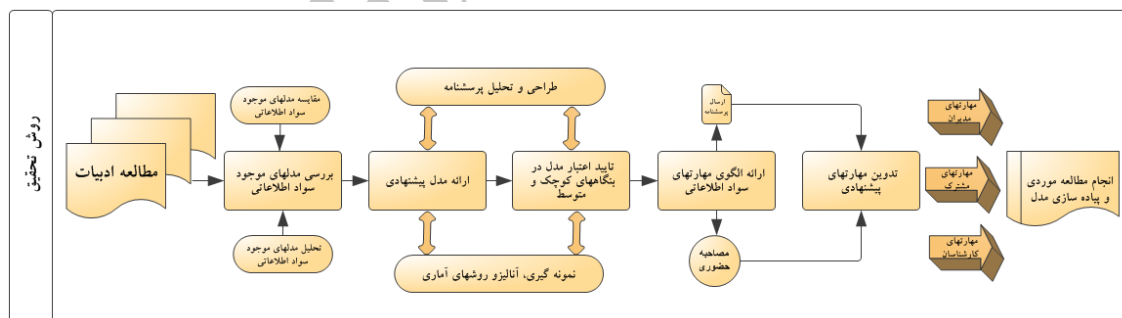
فرآیند آموزش در سازمانهای دولتی و غیر دولتی به عنوان گامی مهم در جهت نیل به اهدافی نظیر افزایش کارایی و اثر بخشی در سازمانها مطرح شده است. ارتقا سطح کیفی سرمایه انسانی، افزایش سطح اطلاعات و مهارت کارکنان، توسعه آگاهی عمومی مدیران در زمینه های بهبود وظایف مدیریتی و آماده سازی آنها برای ارتقا به رده های شغلی بالاتر نیازمند تفکری استراتژیک و فرآیند محور در سازمان می باشد. در این راستا سیستم آموزش سواد اطلاعاتی برای منابع انسانی، ضمن در برگرفتن اهداف فوق در برگیرنده کلیه الزامات موجود در بند ۶-۲ استاندارد ISO 9001:2008 و همچنین ISO 10015:1999 می باشند [۸]. این الزامات عمدتاً بر فراهم آوردن منابع و انتخاب کارکنان جهت آموزش، شناسایی نیازهای آموزشی، فراهم آوردن تجهیزات آموزشی، ثبت و نگهداری سوابق و صلاحیت کارکنان و مدون کردن برنامه کلی آموزش منابع انسانی تاکید دارند [۸].

اهداف اصلی تحقیق به طور کلی به شرح زیر می باشند:

- ۱- تدوین، معرفی و پیاده سازی مدل آموزشی سواد اطلاعاتی در سازمانها
 - ۲- مدیریت فرآیند آموزش منابع انسانی سازمان به منظور استاندارد سازی فعالیتهای روزانه کارکنان
 - ۳- تدوین مهارتهای مورد نیاز منابع انسانی بر اساس نیاز سنجی مدیران ارشد
 - ۴- اصلاح الگوهای پر هزینه اطلاعات یابی یوسيله مدیریت فرآیند آموزش
- هدف غایی طرح نیز ارزیابی نتایج، با مقایسه قبل و بعد از اجرای فرآیند آموزش سواد اطلاعاتی در سازمانها می باشد. در مدیریت فرآیند آموزشی نتیجه مطلوب از آموزش، بصورت فرآیندی حاصل می گردد. در این راستا، بایستی زیر ساختهای لازم برای اجرای فرآیند مورد نظر ایجاد گردد.

۳-۱-۴- روش و مراحل تحقیق

روشهای مورد استفاده در طراحی و تدوین مدل سواد اطلاعاتی و آموزش مهارتهای مرتبط با آن در سازمانها مطابق با شکل (۱) در چارچوب مقایسه با سایر مدلهای موجود و کسب تاییدیه اعتبار با استفاده از نظرات استادان و خبرگان صنعت در قالب پژوهشی تحقیق و توسعه ای طرح ریزی گردیده است.



شکل (۱) روش و مراحل تدوین مدل و مهارتهای فرآیند آموزش سواد اطلاعاتی در سازمان

۴-۱-۵- پیشینه تحقیق

در جهان متحول کنونی، آموزش سواد اطلاعاتی در کشورهای پیشرفته به عنوان یک نیاز اصلی در محیط های کاری و مهمترین عامل در نیاز سنجی اطلاعات مطرح گردیده و موفقیت سازمانها را در پی داشته است [۹]. مطابق آمار انجمن مدیریت آمریکا تا سال ۲۰۰۲ هفتاد و پنج درصد همه کارگران کنونی آن کشور نیاز به بازآموزی داشته اند [۱۰]. اروپا بیش از ۴۲۰ گواهینامه در زمینه سواد اطلاعاتی و کاربردهای آن در سازمانهای مختلف در زمینه سواد اطلاعاتی ارائه می شود [۱۱]. همکاری های میان هفت کشور اروپایی منجر به برگزاری دو برنامه آموزشی اینتو و اینفو مبتنی بر تدریس سواد اطلاعاتی بر اساس وب در هفت حوزه موضوعی (معماری، شیمی، انرژی، مهندسی برق و الکترونیک، علوم زیست محیطی، پزشکی و فیزیک) گردید



[۱۲]. در سال ۲۰۰۹ با پشتوانه مالی در نظر گرفته شده از طرف unesco جهت ارتقا راهبردهای آینده سواد اطلاعاتی با تقسیم کشورها در ۱۰ گروه و قرار دادن ایران در گروه خاور میانه اقداماتی برای آموزش و تربیت مدرسین بین المللی سواد اطلاعاتی در مناطق مختلف جهان صورت پذیرفت [۱۳].

۵-۲- نقش واحد آموزش منابع انسانی در سطوح مختلف فرآیندهای مدیریتی

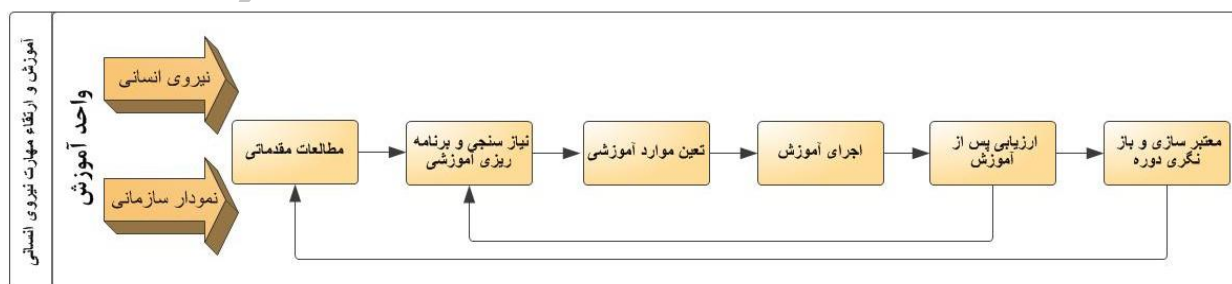
آموزش سواد اطلاعاتی به عنوان نهادی مولد، می تواند نیروهای متناسب با نیازهای جامعه و صنعت را تربیت کند. افرادی که توانایی پاسخگویی به تغییرات را داشته و می توانند در حرکت جامعه به سوی توسعه تأثیرگذار باشند را شناسایی نموده و به آموزش فراگیر آنها توجه نشان می دهد. به عبارت دیگر، آموزشهایی که شخص فراگیر را در پیشبرد روند آموزش و یادگیری مشارکت می دهند، مورد توجه می باشد. در این رویکرد بر مجموعه ای از روشهای حل مسأله، بحث و تحلیل مطلب، پرسش و پاسخ و آموزش گروهی تأکید می شود.

در کسب و کارهای امروز، ممیزان داخلی و خارجی واحدهای تحقیق و توسعه، آموزش منابع انسانی و فرآیندهای پشتیبانی را که بطور مستقیم و رودررو با مشتری در ارتباط نمی باشد را بیشتر مورد توجه قرار داده اند [۱۴]. اولین قدم در ایجاد آموزش فرایندگرا، ایجاد نگاه جدید به سازمان با ذره بین فرایند محور می باشد که آنرا "نگاه فرایندی" می نامند [۱۴]. ایجاد بینش فرایندی، نباید فقط بر روی کاغذ برای کسب استانداردهای بین المللی در زمانی خاص محدود گردد، بلکه در عمل نیز باید صورت پذیرد.

قدم بعدی در ایجاد نگاه فرایند آموزش نقشه فرآیندهای به تیمهای چند تخصصی در سازمان می باشد. اینکار تا آنجا در سازمانها ادامه می یابد که هر فرد در سازمان با فرآیندها، ورودیها، خروجیها و ارتباطات آنها بصورت ملموس آشنا و وابستگی بین آنها را درک نماید [۱۴]. مستندات محصول مورد انتظار این فرایند نیست بلکه فقط یک نقشه برای درک و پذیرش فرآیندها برای کل سازمان است. مدیریت آموزش فرایند محور، هدایت و رهبری مداوم نیروی انسانی در دستیابی به اهداف سازمانی و ارتقا دانش مقدماتی کارکنان را در جهت تبدیل آن به دانش نسبتاً پایدار و جدید در فعالیتهای شغلی مرتبط تبیین می نماید [۱۵]. توجه به فرایند به جای توجه به اجزا، اعتقاد به نقشه و مسیری که ما را در درک بهتر راهکارها و خلق استراتژی ها می رساند از مشخصه های بارز مدیریت فرایند محور می باشد [۲]. برای درک نقش فرایند مدیریت آموزش در افزایش مهارت نیروی انسانی به لایه ها و سطوح ارتباطی واحدهای مختلف در سه شکل زیر اشاره شده است.

۱ - نقش واحد آموزش مهارت های منابع انسانی به عنوان فرایند لایه اول:

شکل ۲ به بررسی شماتیک نقش واحد آموزش در ارتقا مهارت نیروی انسانی می پردازد. در این لایه، بمنظور نیاز سنجی، اجرا و ارزیابی آموزشهای ضمن خدمت که با آموزش سواد اطلاعاتی اجرا خواهد شد، نیاز سنجی مهارتهای مورد نیاز جهت آموزش توسط هر یک از واحدهای اصلی بصورت مستقل طراحی می گردد. در نگاهی جامع تمامی واحدها اقدام به تدوین نیازهای آموزشی خود بصورت فرایند محور می نمایند و در برنامه ریزی آموزش سهم می گردند.



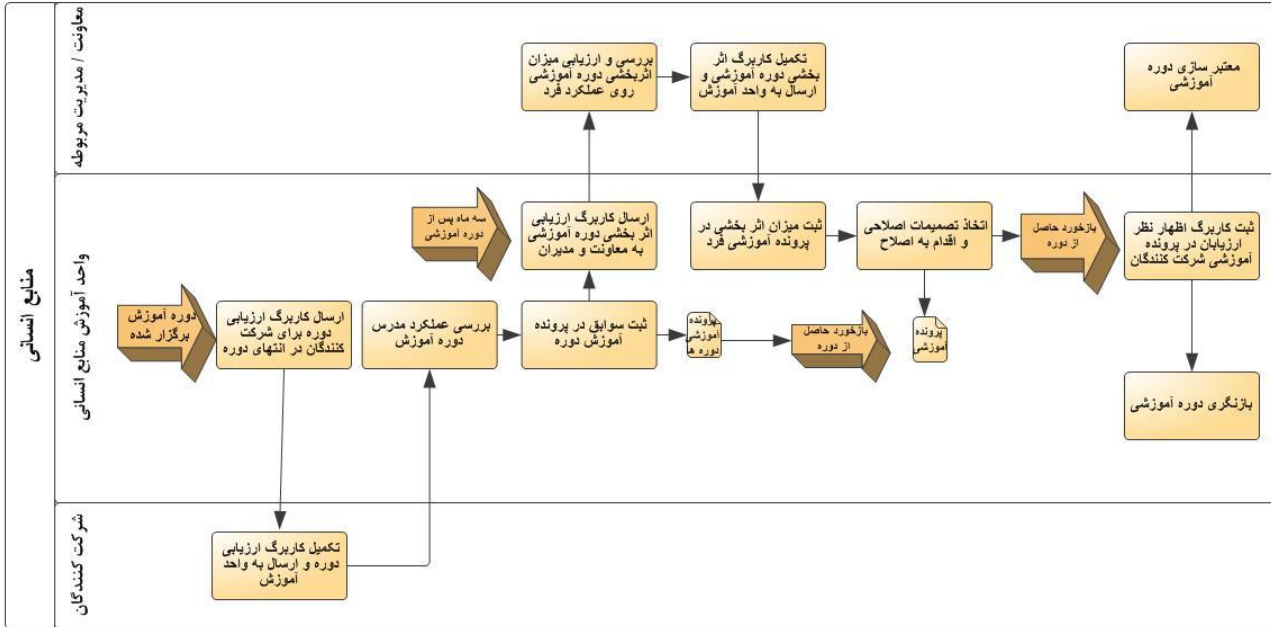
شکل ۲ شماتیک نقش واحد آموزش و ارتقا مهارت نیروی انسانی

۲ - مدیریت فرایند آموزش منابع انسانی در بخش اجرای دوره



اولین همایش بین المللی مدیریت فرآیندهای سازمانی

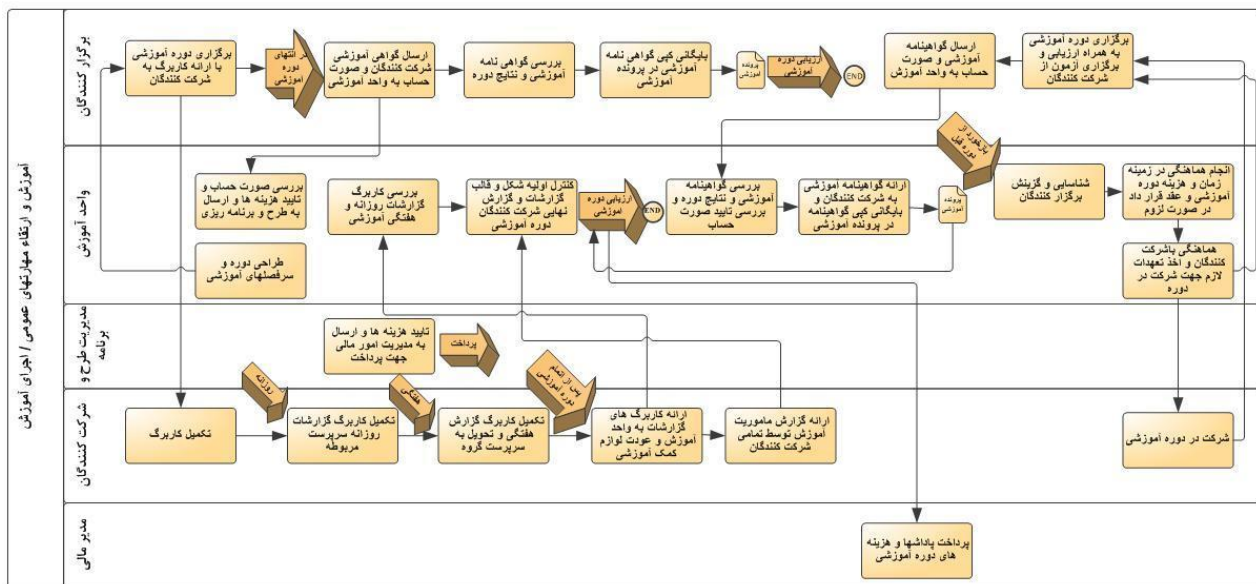
در شکل ۳ نمای فرآیند لایه سطح دو، رابطه مدیریت آموزش، واحد آموزش منابع انسانی و شرکت کنندگان و ارتباط آنها را با یکدیگر نشان می دهد. نکته قابل توجه بررسی ارزیابی دوره آموزشی و عملکرد مدرس دوره به ترتیب توسط شرکت کنندگان و واحد آموزش منابع انسانی به منظور بهبود دوره و ثبت تصمیمات اصلاحی و اقدامات پیشگیرانه می باشد.



شکل ۳ اجرای دوره آموزش سواد اطلاعاتی و نقش مدیریت فرآیند آموزش منابع انسانی

۳ - نمای مدیریت فرآیند آموزش منابع انسانی در ارزیابی اثر بخشی دوره آموزش سواد اطلاعاتی

شکل ۴ مدیریت فرآیند لایه سطح دو به بررسی اجرای دوره آموزش سواد اطلاعاتی و نقش برگزارکنندگان دوره، واحد طرح و برنامه، واحد آموزش، شرکت کنندگان و مدیر مالی و بازخوردهای حاصل از دوره آموزش در مدیریت فرآیند لایه سطح دو می پردازد. بمنظور ارائه گواهینامه بین المللی به هر یک از شرکت کنندگان، فراگیران باید گزارشهای روزانه و هفتگی خود را در ارتباط با سطح یادگیریها و کیفیت اجرای دوره بمنظور خود ارزیابی و آشنایی با انتقاد و نقد آموزشی به مدیر مربوطه و برگزار کنندگان دوره ارائه نمایند.



شکل ۴ نقش مدیریت فرآیند آموزش منابع انسانی در ارزیابی اثر بخشی دوره آموزش سواد اطلاعاتی



مدیریت فرآیند آموزشی با هدف ترکیب فعالیت‌ها و قوانین برای دستیابی به هماهنگی کامل آموزشها و مهارتهای بر اساس نیاز سنجی و تدوین مدیران صورت پذیرفته است. همچنین کاهش زمان چرخه برنامه ریزی و گزارش دهی، کاهش نرخ اشتباهات، برنامه ریزی به موقع، بهبود ارائه خدمات قابل دسترس، پاسخگو بودن و جذب و نگهداری کارکنان شایسته را به همراه دارد.

۶-۲-۱- نقش سواد اطلاعاتی در مدیریت فرآیند آموزش منابع انسانی

سواد اطلاعاتی به بسیاری از افراد فاقد تحصیلات قبلی کمک می‌کند تا علاوه بر مهارت‌های خواندن و نوشتن و ریاضی، از مهارت‌های اطلاعاتی مهم نیز برخوردار گردند و به نیروی انسانی مؤثر در قرن بیست و یکم تبدیل شوند [۱۶]. سواد اطلاعاتی شامل شناخت نیازهای اطلاعاتی، مهارت تشخیص، مکان یابی، سازماندهی، ارزیابی، و استفاده مؤثر از اطلاعات در حل مسائل می‌باشد. این مهارتها پیش نیاز مشارکت مؤثر در جامعه اطلاعاتی و از جمله حقوق پایه افراد برای "فراگیری مادام العمر" به شمار می‌آیند [۹].

در سازمانها کارکنان برای حل مشکلات پایه در انجام فعالیتهای خود و مشکلات رو در رو در انجام پروژه ها نیازمند آموزش سواد اطلاعاتی می‌باشند. هدف از اجرای این آموزشها، انجام کارها بصورت تیمی و فرآیند محور و همچنین تشریک اطلاعات با سایر همکاران به منظور رشد سازمان و در ادامه آن رشد اطلاعاتی افراد جامعه می‌باشد. مهمترین و پرکاربردترین مدل‌های سواد اطلاعاتی که در سازمانها پیاده سازی شده شامل:

مدل هفت مرحله ای سواد اطلاعاتی (Seven Pillars)، مدل سواد اطلاعاتی Big6، مدل آموزش سواد اطلاعاتی 8Ws، استاندارد سواد اطلاعاتی K-12، مدل آموزش سواد اطلاعاتی 3DOORS، مدل طوفان ذهنی فراگیران در زمینه سواد اطلاعاتی، مدل سواد اطلاعاتی plus می‌باشند [۶].

۷-۲-۲- تدوین مدل سواد اطلاعاتی (IILD 2010) برای سازمانها

توسعه مدیریت فرآیند آموزش در سازمانها، به عنوان راهکاری جهت عبور از دوره های بحرانی مدیریتی و اقتصادی برای کشورهای در حال توسعه و حتی توسعه یافته توصیه می‌شود. دلیل عمده پیاده سازی الگویی نوین توسعه سواد اطلاعاتی در سازمانها را شاید ضعف آموزش و پرورش، دانشگاهها و مراکز آموزش عالی در تدوین و پیاده سازی این شاخه از سواد دانست.

به منظور تدوین مدل سواد اطلاعاتی برای سازمانها به بررسی بانکها و پایگاههای اطلاعاتی داخلی و خارجی پرداختیم. با بررسیهای مدل‌های موجود و نیاز سازمانها به مهارتهای اطلاعاتی، اقدام به تهیه مدل سواد اطلاعاتی بر اساس مقایسه نقاط ضعف و قدرت و بررسی کارائی و اثربخشی مدل‌های موجود نمودیم. با ارسال پرسشنامه های باز برای استادان دانشگاه و خبرگان صنعت اعتبار سنجی مدل را بررسی و مدل نهایی سواد اطلاعاتی را مطابق با (جدول ۱) تدوین نمودیم. پیاده سازی این مدل بصورت فرآیندی زمان پاسخگویی به نیاز اطلاعاتی و مهارتهای مورد نیاز مدیران و کارشناسان فنی را به حداقل می‌رساند.

جدول ۱- مدل سواد اطلاعاتی IILD2010 و روابط بین هر یک از مراحل آن

TEHRAN 2010 IILD	عملیات	استراتژی
تصویرسازی در ذهن	آماده نگاه داشتن ذهن در مشاهدات روزانه	گشت و گذار، بررسی گالری، استفاده از انواع هوش
تشخیص نیازهای نهفته	انتخاب موضوع از میان نیازهای اطلاعاتی جدید	روش دلفی، جستجو جامع و کامل در اینترنت
تفکر واگرا در جستجو اطلاعات	نامحدود نمودن دامنه افکار جهت جستجو و تصمیم سازی بر اساس تجربه کاری	کشف نیازهای پاسخ داده نشده، بررسی امکان پذیری طرح، محاسبه هزینه- فایده
ترکیب و سازماندهی یافته ها	در هم آمیختن و ساماندهی اطلاعات مورد جستجو با سایر علوم بهمراه جستجوی تکمیلی یا ثانویه	طوفان ذهنی، ترسیم پروژه در صفحه آبی و شرح آن به سایر صاحب نظران، بررسی اعتبار یافته ها
تدوین استراتژی در ارزیابی یافته ها	ارزیابی اطلاعات گردآوری شده بر مبنای استراتژیهای واحد تحقیق و توسعه و تولید	یافتن نقاط قوت وضعف- تهدید و فرصت سازمان در میان IE، رقبای استراتژی



تولید دانش جدید

بهبود خدمات یا توسعه فرآیند (نوآوری) و یا تولید

تقلید در تولید، تغییر در تولید، ابتکار و نوآوری

دانش جدید بعنوان محصول

تغییر در چارچوبهای فکری پیشین

تغییر فرهنگی و تغییر در یادگیری و اشتراک در گردش

روشهای نوین برقراری ارتباطات، بحث های علمی، برقراری

اطلاعات

ارتباطات اینترنتی با صاحب نظران داخلی و خارجی

۸-۲-۳- آموزش مدل سواد اطلاعاتی (IILD 2010) در سازمانها

اطلاعات، موتورهای جستجو و پایگاههای داده در سازمانهای ایران کمتر مورد استفاده قرار می گیرند. دلیل عمده این موضوع ناتوانی نیروی کار در جمع آوری، دسته بندی، فیلتر نمودن و سازماندهی اطلاعات می باشد. به بیان ساده تر مدیریت فرآیند در سازمانهای ما کمتر اجرا می گردد. این در حالی است که امروزه کشورهای توسعه یافته برای استفاده از اطلاعات، چندین گام جلوتر از ما بوده و به صحت اطلاعات و یافته ها می اندیشند.

از بین راهکارهای استراتژیک آموزشی، "مدل شش مرحله ای" برای اجرایی کردن نقش آموزش سواد اطلاعاتی در بین تمام سطوح و فرآیندهای سازمانها کاربرد بیشتری داشته و شامل گامهای زیر می باشد:

گام ۱: تدوین یک نقشه استراتژی به همراه چشم انداز و اهداف سازمان جهت آموزش سواد اطلاعاتی؛

گام ۲: تعیین استراتژیهای فرآیندی در آموزش؛

گام ۳: انتخاب منابع انسانی مطابق با جایگاه شغلی و دانشگاهی؛

گام ۴: همراستایی معماری مباحث آموزشی سواد اطلاعاتی با استراتژی تحقیق و توسعه سازمان بمنظور آموزش و عمل همزمان؛

گام ۵: طراحی یک سیستم اندازه گیری و ارزیابی مستقل آموزشی؛

گام ۶: یادگیری مادام العمر و خود جوش فراگیران.

مدیریت فرآیند آموزش سواد اطلاعاتی، یک رویکرد سازمانی است که مستلزم تغییر در مقیاس وسیع و بصورت نهضتی همگانی در کلیه واحدهای سازمان می باشد. هدف از اجرا آن ارزیابی مستمر کیفیت جامع، بهسازی روش ها و استفاده مطلوب از امکانات محدود و بهره گیری از راهبردهای فرآیندی در ارتقاء تفکر استراتژیک و آینده پژوهی در رفتار روزانه کارشناسان فنی و مدیران سازمانها تعیین شده است.

۹-۲-۴- مهارتهای اطلاعاتی کارشناسان فنی و مدیران

موضوع مشارکت همگانی از نکات اصلی و کلیدی بهبود فرآیند مدیریت آموزش می باشد. البته این بهبود تنها در سازمانهایی که مشارکت، تعهد، همفکری و همکاری تیمی وجود داشته باشد به ثمر خواهد رسید. در مدل توسعه آموزش سواد اطلاعاتی همه ذی نفعان در غنی سازی و ارتقاء کیفیت مشارکت داشته و در چارچوب حرکت بر مبنای مشکل و حرکت بر مبنای الگو که هر دو فرآیند مکمل یکدیگر می باشند اقدام به تدوین مهارتهای اطلاعاتی می نمایند [۱۹]. دوره آموزش سواد اطلاعاتی از دو بسته آموزشی تشکیل شده است. بسته اول شامل آموزش II و آشنایی با موتورهای جستجو است. مدت آموزش بسته آموزشی نخست ۱۶ ساعت می باشد. بسته دوم شامل آموزش مهارتهای مرتبط با مراحل آموزش سواد اطلاعاتی مشتمل بر ۲۸ مهارت (۷ مهارت مختص مدیران، ۹ مهارت مختص کارشناسان فنی و ۱۲ مهارت مشترک برای هر دو گروه) می باشد. مهارتهای اطلاعاتی مورد نیاز مدیران و کارشناسان فنی مطابق با جدول ۱ بر اساس زمان آموزش مورد نیاز هر یک تدوین گردیده است.

جدول (۱) مهارتهای منتخب جهت اجرای مدل سواد اطلاعاتی در سازمانها به تفکیک مدیران، کارشناسان فنی و مشترک

ردیف	گروه آموزش پذیر	مهارت	مدت زمان آموزش
۱		آینده پژوهی تکنولوژی	۳ ساعت
۲	مدیران	تفکر استراتژیک	۱ ساعت
۳		مهارت تفکر سیستمی	۲ ساعت



اولین همایش بین المللی مدیریت فرآیندهای سازمانی

مدیریت زمان	۲ ساعت	۴
مدیریت فرآیند و تجدید ساختار سازمانی	۲ ساعت	۵
مدیریت استراتژیک	۲ ساعت	۶
مدیریت سبترژیک	۲ ساعت	۷
پرورش تکنیک‌های خلاقیت	۲ ساعت	۱
آشنایی با روشهای مشکل یابی	۳ ساعت	۲
کشف گپ سیستم های کاری	۲ ساعت	۳
مهارت اینترنت	۲ ساعت	۴
مهارتهای آفیس	۲ ساعت	۵
کاربرد آمار و نرم افزارها در تصمیم گیری	۲ ساعت	۶
آشنایی با نظام پیشنهادها	۲ ساعت	۷
تحلیل یافته ها	۳ ساعت	۸
تحقیق و توسعه	۲ ساعت	۹
عارضه یابی سازمانی	۲ ساعت	۱
تغییر در اصلاح نگرشها (ارزشها)	۱ ساعت	۲
تفکر انتقادی	۲ ساعت	۳
حل مسئله و جستجوی گروهی	۲ ساعت	۴
مهارت تفکر تحلیلی	۳ ساعت	۵
مهارت تیم سازی	۱ ساعت	۶
مهارت خود نظارتی	۲ ساعت	۷
مدیریت دانایی	۱ ساعت	۸
اخلاق حرفه‌ای	۲ ساعت	۹
مدیریت مشارکتی و فرهنگ سازمانی	۲ ساعت	۱۰
مهارت های برقراری ارتباط مؤثر	۲ ساعت	۱۱
تغییر و اصلاح نگرشها در سازمان	۲ ساعت	۱۲

کارشناسان فنی

مهارتهای مشترک

۱۰- ۳- تحلیل یافته ها

پایش عملکرد فرآیند در زمانهای منظم به پایدار نمودن فرآیند و مطابقت دادن آن با استانداردها کمک می نماید و پیشگیری از خطاها و نواقص احتمالی را در پی دارد [۱۴]. این مطالعه با تکیه بر داده های کمی به دست آمده از چهار پرسشنامه که با نظرسنجی صاحب نظران و متخصصین صنعت تأیید شده اند و توسط ۷۴ نفر از کارشناسان فنی و مدیران که آموزشهای سواد اطلاعاتی را گذرانده بودند، مورد ارزیابی قرار گرفته است.

آنالیزهای آماری توسط دو روش نرم افزار SPSS PC و ANOVA انجام پذیرفت. در آنالیز SPSS PC از متغیرهای ارزیابی قبل از آموزش، کیفیت سیستم آموزش، مدل آموزش سواد اطلاعاتی، رضایتمندی مدیران در بهبود مستمر، آموزش پذیری و رضایتمندی کارشناسان فنی استفاده شد. آنالیزها در سطوح $P \leq 0.05$ ؛ $P \leq 0.01$ ارزیابی گردیدند. در تحلیل دیگری آنالیز دو فاکتوری ANOVA که فاکتور اول شامل؛ کارشناسان فنی و مدیران و فاکتور دوم شامل پنج سطح کیفی بر اساس ارزیابی لیکرت مورد بررسی قرار گرفت. در این آزمون از متغیرهای آموزش سواد اطلاعاتی و اندیس رضایتمندی استفاده شده است. مشاهدات با ۳ تکرار انجام شده و آنالیزها در سطح $P \leq 0.01$ در نظر گرفته شده است. متغیرهای آنالیز شامل کیفیت سیستم آموزشی، کاربرد مدل آموزش سواد اطلاعاتی (INFO LIT)، رضایتمندی کارشناسان فنی (HRS)، رضایتمندی مدیران (MS)، می باشند.



۱۱- ۴- نتیجه گیری و پیشنهادها

آموزش سواد اطلاعاتی مهمترین راه برای انتقال مهارت لازم در استفاده از اطلاعات و توانمندسازی منابع انسانی سازمانها برای فعالیتهای شغلی بهینه در جامعه اطلاعاتی است [۱۲]. باید همواره مد نظر داشت که مدیریت فرآیند محور علاوه بر تمرکز بر روی فرآیندها، نتیجه گرا نیز می باشد. نتیجه گرایی همان در نظر داشتن اهداف و نتایج می باشد که تحت تاثیر کیفیت اجرای فرآیندها قرار خواهد گرفت.

در جدول ۲ آمار توصیفی همبستگی بین شش متغیر از مجموعه متغیرهای موجود در پرسشنامه ها که در مرحله اول آنالیز با ANOVA بررسی شده بودند و معنی دار بودند (اطلاعات ذکر نگردیده است) ارائه شده است. در این جدول میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی موارد مورد مطالعه از طریق نرم افزار SPSS انجام پذیرفته است.

جدول ۲- آمار توصیفی همبستگی چهار متغیر مورد ارزیابی

رضایتمندی کارشناسان فنی	آموزش پذیری کارشناسان فنی	رضایتمندی مدیران	مدل آموزش سواد اطلاعاتی	کیفیت سیستم آموزش	ارزیابی قبل از آموزش	N	SD	Means	
					۰.۹۱	۷۴	۳.۱۳	۷.۳۴	ارزیابی قبل از آموزش
				۰.۷۹	-۰.۲۱*	۷۴	۲.۲۱	۱۴.۹۸	کیفیت سیستم آموزش
			۰.۷۷	۰.۳۳**	-۰.۲۷*	۷۴	۱.۳۷	۰.۰۰	مدل آموزش سواد اطلاعاتی
		۰.۷۹	۰.۱۱	۰.۳۵**	-۰.۰۴	۷۴	۲.۶۸	۱۹.۱۳	رضایتمندی مدیران
	۰.۷۵	۰.۱۱	-۰.۰۰	-۰.۱۳	-۰.۱۲	۷۴	۶.۲۳	۸۷.۶۸	آموزش پذیری کارشناسان فنی
۰.۹۳	-۰.۲۵	۰.۲۷	۰.۳۳*	۰.۵۱**	-۰.۱۱	۷۴	۲.۳۸	۱۱.۶۴	رضایت مندی کارشناسان فنی

* P≤0.05, ** P≤0.01

نتایج بدست آمده از آنالیز ANOVA بازخورد مناسبی از اجرای مدل IILD 2010 نشان می دهد. اختلاف کاملاً معنی داری بین نظر سنجی خبرگان صنعت و اساتید دانشگاه در تاییدیه مدل مشاهده گردید. این آنالیز نشانگر بینشهای مختلف دانشگاه و صنعت در رابطه با کاربرد تخصصی مدل سواد اطلاعاتی در سازمانها می باشد. صنعت با ۸۶/۲٪ و دانشگاه با ۸۲/۲٪ ارزشیابی متفاوتی را از بکاربری مدل سواد اطلاعاتی با توجه به اهداف فردی و کلان سازمانها ارائه نمودند. این موضوع نشانگر درک احساس فقدان بیشتر آموزش مدل سواد اطلاعاتی در سازمانها از جانب صنعت نسبت به دانشگاه می باشد.

همبستگی مثبت بین آموزش مدل با خرسندی کارشناسان فنی و کاهش استرسهای قبل از شرکت در دوره سبب گردید تمایل بیشتری نسبت به گذراندن سایر دوره های آموزشی در آینده نشان دهند. همچنین همبستگی مثبتی بین آموزش سواد اطلاعاتی مدیران با کوتاه شدن چرخه تولید و رضایتمندی مدیریت ارشد از اشتراک گذاری اطلاعات، وفاداری و ایجاد انگیزه بیشتر در کارشناسان فنی مشاهده گردید. نکته قابل توجه پس از پیاده سازی آموزش سواد اطلاعاتی در سازمان افزایش توانایی علمی کارشناسان فنی در جستجوی اطلاعات و نیازهای اطلاعاتی و ارائه پیشنهادها نوآورانه از جانب مدیران ارزیابی گردید. تسلط به سواد اطلاعاتی به معنای واقعی آن می تواند بستر لازم برای توانمند سازی منابع انسانی سازمان در برنامه ریزی بهتر برای مدیریت فرآیند پژوهش و دسترسی به اطلاعات مناسب برای هر مرحله از کار و نهایتاً تولید دانش جدید بوجود آورد. محتوای دوره آموزشی نیز باید بگونه ای طراحی شود که شرکت کنندگان بتوانند آنرا با نیازهای شغل در حال انجام پیوند زنند. بطور کلی تأثیر گذاری مدل IILD 2010 بر نیاز سنجی اطلاعاتی منابع انسانی با هدف پرورش خلاقیت، نوآوری و انعطاف پذیری بیشتر کارشناسان فنی در حل مسائل کلیدی سازمان و یادگیری مادام العمر مثبت ارزیابی گردید.



در خاتمه، باید گفت که در دنیای امروز، منابع انسانی با سواد اطلاعاتی نوید پیروزی هر سازمانی را در رقابت اقتصادی به ارمغان می آورند. از سویی دیگر مدیران به این مفهوم اعتقاد یافته اند که برای دستیابی به نتایج مطلوب بایستی فرآیندها را شناسایی و بهبود بخشند. اما در فرآیند آموزش نمی توان منتظر ماند تا نتایج بدست آید به عبارت دیگر اقدام به اصلاح امور پس از گذشت ماهها برای ارزیابی بسیار دیر می باشد و تنها راهکار در مدیریت فرآیند آموزش " اصلاح مستمر فرآیند آموزش " توصیه می گردد.

مراجع

- [۱] مهر محمدی، محمود، برنامه درسی، نظرگاهها، رویکردها و چشم اندازها، چاپ دوم، انتشارات آستان قدس رضوی، ۱۳۸۴.
- [۲] توانی، حیدر، مدیریت فرآیند محور در مدرسه، چاپ پنجم، ۱۳۸۵.
- [3] Daniel L. Prajogo, Amirik, S, Sohal. The Relationship between organization Strategy, total quality managment (TQM), and organization performance- the mediating role of TQM, european journal of operational research 2006.
- [4] Xu, Y., Yen, D.C., Lin, B. & Chou, D. C. Adopting customer relationship management technology, Industrial Management & Data Systems, 102 (8), 442- 452, 2002.
- [5] Terrell, J. Cross database searching: information literacy for the "real world"?, Lifelong learning: whose responsibility and what is your contribution? Proceedings of the Third International Lifelong Learning Conference, Yeppoon, Queensland, Australia, 13-16 June, 2004.
- [6] Bruce, C.S. and Candy, P.C. (Eds) Information Literacy Around the World: Advances in programs and research. Charles Sturt University, Centre for Information Studies. ISBN 0-949060-88-7. This has chapters by authors reporting on different sectors and different countries 2000.
- [۷] شفیعی، مسعود، توسعه مفهومی ارتباط بین صنعت و دانشگاه از رهیافت عملگرا تا رهیافت نهادگرا، فصلنامه آموزش مهندسی ایران، سال نهم شماره ۳۶، ۱۳۸۶.
- [۸] جوادی، امیر رضا (مترجم)، استاندارد بین المللی مدیریت کیفیت ISO 9001: 2008، چاپ اول، موسسه کتاب مهربان نشر، ۱۳۸۷.
- [۹] زمانی، عشرت، استانداردهای سواد اطلاعاتی. فصلنامه اطلاع رسانی ۱۹ (۲و۱) ۳۴-۴۱، ۱۳۸۲.
- [10] California State University, The California State University Call for Information Literacy Grant Proposals, available at: www.calstate.edu/LS/AA-2007-14.pdf (accessed July 15, 2007).
- [11] Weissman E. J. An Evaluation of Online Learning Environments (OLE), Journal of Computing Sciences in Colleges, JCSC 18, 3 (February 2003), ACM, pp142-154, 2003.
- [۱۲] دوپل، کریستانا، سواد اطلاعاتی در جامعه اطلاعاتی، ترجمه فریده خوش تراش پسندیده، فصلنامه کتاب ۱۷ (۱)، ۲۷۷-۲۸۲، ۱۳۸۵.
- [13] Boekhorst, A.K., Horton F.W. Training-the-trainers in information literacy (TTT) Workshops Project, Final Report to UNESCO, 2009
- [۱۴] نورمن ام. ادلسون و کارول ال نیت، نظام مدیریت فرایند، ترجمه لاری علیرضا و شاهسوند مهري، ۱۳۸۱.
- [۱۵] رحمان زاده هروی، محمد، مدیریت فرآیندهای کسب و کار بهبود یا مهندسی مجدد (به همراه مدل فرآیندی APQC)، نشر تک رنگ، ۱۳۸۶.
- [۱۶] تقوی، سید مهدی، سواد اطلاعاتی و سواد کامپیوتری مفاهیم و تعاریف، پژوهش نامه اطلاع رسانی، سال اول، ش. ۱۲، ۶-۷، ۱۳۷۸.
- [17] Centre for Information Technology in Education, Innovation in learning in the information society: a comparative international study' Dublin: CRITE, 2000; available online, <http://odtl.dcu.ie/mirror/crite/CRITEfinal.html>.
- [۱۸] شفیعی، مسعود، گزارش سازمان صنایع کوچک و شهرکهای صنعتی ایران سازمان توسعه ای است، ۱۳۸۶.



[19] Ashton, D. The impact of organizational structure and practices on learning in the workplace, International Journal of Training and Development, Vol. 8 No. 1, pp. 43-53, 2004.

Archive of SID