

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۹/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۰/۰۷

## بررسی میزان سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران (تابستان ۱۳۹۶)

سواد اطلاعاتی؛ راهکار نوین در روابط عمومی‌ها

نوشته

داود زارعیان\*

فاطمه جمارانی\*\*

### چکیده

بررسی میزان سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران عنوان پژوهشی است که با تکیه بر مدل شش مهارت بزرگی که آیزنبرگ و برکویتز مطرح کرده‌اند، به شناسایی توانمندی‌های سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران پرداخته است. بر اساس یافته‌ها نمره میانگین، مهارت جامعه پژوهش در دستیابی به اطلاعات در محیط دیجیتال نمره ۲/۱۹ درصد است، در ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعات ۲/۴۵ درصد، در استفاده و سامان‌دهی به اطلاعات با میانگین نمره ۲/۳۳ درصد و اهمیت داشتن مهارت‌های ارتباطی و اطلاعات (سواد اطلاعاتی) در فعالیت‌های حرفه‌ای در روابط عمومی با میانگین ۲/۳۷ درصد نشان می‌دهد و نتایج کلی پژوهش وضعیت سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران با میانگین ۲/۳۳ درصد پایین‌تر از حد متوسط نشان می‌دهد.

کلیدواژه: سواد، سواد اطلاعاتی، روابط عمومی، ارتباطات و فناوری اطلاعات.

### مقدمه

در آغاز قرن بیست‌ویکم و با ظهور اینترنت و آغاز عصر ارتباطات سواد معنی دیگری پیدا کرد. در این بین با آغاز عصر فناوری و در ادامه راه عصر ارتباطات و سرعت انتقال آنچه در دنیای امروز مطرح شد، نوعی مهارت برای انطباق با این سرعت به نام سواد اطلاعاتی، در سال ۱۹۷۴ میلادی توسط زورکوفسکی به کار گرفته شد. متعاقب تحولات نو و عصر فناوری باید توانمندی‌ها و سواد نوینی، متناسب با تغییرات جامعه امروز که نیاز و ضامن بقای سازمان و جامعه بود، به وجود می‌آمد. در تعریف انجمن کتابداری آمریکا در سال ۲۰۰۳ سواد اطلاعاتی یک نیاز و ضرورت در عصر اطلاعات است که با تجهیز افراد به توانمندی‌های تشخیص نیاز

\* استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مخابرات dzareian@yahoo.com

\*\* کارشناس ارشد ارتباطات اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد غرب تهران fjarmani@yahoo.com

به اطلاعات، تعیین نیازهای اطلاعاتی، جایابی، ارزیابی و استفاده مؤثر و مسئولانه اطلاعات و بقا و کامیابی در این عصر را تا حد بسیار زیادی تضمین می‌کند. توانمندسازی یکی از مهم‌ترین اصول در غنی‌سازی شغلی است. محیط کار امروزی به انسان‌هایی نیاز دارد که بتوانند هوشمندانه و بدون راهنمایی، روش صحیح انجام دادن کار را برگزینند.

سواد اطلاعاتی مجموعه‌ای از مهارت‌های یادگیری و توانمندی‌هایی است که افراد را قادر می‌سازد تا دریابند که چه موقع به اطلاعات نیاز دارند و توانایی مکان‌یابی، ارزیابی و به کارگیری موثر اطلاعات مورد نیاز را به آنها می‌دهد، که در تصمیم‌گیری و حل مسئله به ایشان کمک فراوانی می‌کند و با ایجاد یک نگرش مثبت در افراد می‌تواند سبب توسعه شغلی و توانمندسازی کارکنان و موجب رضایتمندی در زندگی فردی و شغلی شود.

مدیران برای گذر از مدیریت سنتی و حفظ بقا سازمان، مدیران در روش‌های مدیریتی خود باید تغییرات عمیق و اساسی ایجاد کنند. تغییر در نگرش به نیروی انسانی می‌تواند نتیجه خوبی برای مدیران حاصل داشته باشد. هرچه آموزش با کیفیت‌تر و بیشتر صورت گیرد، موجب ایجاد تغییرهایی در افراد می‌شود، که نتیجه آن به وجود آمدن افرادی خلاق و فعال و باعث پیشرفت سازمان می‌شود.

بر این اساس سازمان‌های کنونی برای غلبه بر مشکلات و افزایش بهره‌وری، آموزش سواد اطلاعاتی را در دستور کار خود قرار داده‌اند و آن را ابزار بقا سازمان در این جهان متحول می‌دانند. در این رابطه کارکنان نیازمندان جدی و دائم اطلاعات به شمار می‌آیند.

در همین راستا روابط عمومی‌ها که به دلیل جایگاه راهبردی و زیربنایی خود در سازمان موجب پویایی و اثربخشی هستند، با پیدایش فناوری اطلاعات و پیامدهای آن، دستخوش تغییر شده‌اند. در سال‌های اخیر، استفاده از آخرین و جدیدترین فناوری‌های ارتباطی و اطلاع رسانی، تحولات شگرف و پیشرفته‌ای در حوزه روابط عمومی‌ها ایجاد کرده است. متناسب با این پیشرفت‌ها، سرعت انتشار اخبار و اطلاعات شتاب فزاینده‌ای داشته است.

در این رهگذر، به منظور تحقق کارکرد روابط عمومی‌ها در جامعه اطلاعاتی، سواد اطلاعاتی یک راهکار نوین برای روابط عمومی نوین به‌شمار می‌آید و در واقع، برای عملیاتی کردن مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی، در مسیر روابط عمومی نوین، باید برخی مهارت‌ها و دانش مورد نیاز را یاد بگیرند. روابط عمومی‌ها، بدون استفاده از فناوری اطلاعات، تقریباً قابل تصور نیستند.

حال این مسئله مطرح می‌شود که آیا کارکنان روابط عمومی نیز متناسب با تغییرها و تحول‌های فناوری به روز شده‌اند و آموزش‌های لازم را در این زمینه دیده‌اند؟

این موضوع (تحولات) در ارتباط با کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات که در بهترین و مهیاترین محل برای ارائه فناوری‌ها فعالیت می‌کنند چگونه است؟

آیا این کارکنان از سواد اطلاعاتی کافی برای استفاده از جدیدترین فناوری‌ها جهت حل مشکل‌ها و ارائه بهترین فعالیت برخوردار هستند؟

در این مقاله نتایج بررسی سواد اطلاعاتی کارکنان مطالعه موردی در سازمان‌های خدماتی روابط عمومی شرکت مخابرات ایران بیان می‌شود. باشد که در سایه آشنایی مدیران و کارکنان سازمان‌های خدماتی با مفهوم سواد اطلاعاتی و ضرورت پرداختن به آن شاهد نتایج قابل توجهی در عملکرد این سازمان‌ها به‌ویژه در عصر ارتباطات باشیم.

## سواد اطلاعاتی

یکی از معتبرترین تعاریف درباره سواد اطلاعاتی، تعریف انجمن کتابداران آمریکا است. در این تعریف آمده است: «برای اینکه فردی از نظر اطلاعاتی باسواد باشد باید بتواند تشخیص دهد اطلاعات در چه زمانی مورد نیاز است و توانایی یافتن، ارزیابی و استفاده موثر از آن را داشته باشد ... افراد دارای سواد اطلاعاتی کسانی هستند که آموخته باشند چگونه بیاموزند. آنها می‌دانند که چگونه یاد بگیرند، زیرا می‌دانند که دانش چگونه سازماندهی شده است و چگونه می‌توان اطلاعات مورد نیاز را پیدا کرد و از اطلاعات به گونه ای استفاده کرد که دیگران نیز بتوانند از آن بیاموزند. افراد دارای سواد اطلاعاتی برای یادگیری مادام‌العمر آمادگی دارند، چرا که همیشه می‌توانند اطلاعات، مورد نیاز خود را پیدا کنند و از آن برای تصمیم‌گیری آگاهانه استفاده نمایند.» (طباطبایی، ۱۳۸۱: ۱۰۱۸)

## سنجش سواد اطلاعاتی

یکی از مهم‌ترین مسائل در توسعه سواد اطلاعاتی، سنجش وضعیت موجود است. چنین به نظر می‌رسد که به‌رغم رشد و توسعه روش‌های تهیه و انتقال اطلاعات، سواد اطلاعاتی به همان اندازه رشد نکرده است. محققان به مقاله "ساخت و اعتباریابی پرسشنامه سنجش سواد اطلاعاتی پایه و واقعی دانشجویان مقطع کارشناسی"، اشاره می‌کنند که بر اساس شواهد، دانشجویان برای گذراندن برخی از درس‌های خود فاقد سواد اطلاعاتی لازم هستند (داورپناه، ۱۳۸۷: ۱۲۰). به طریق اولی می‌توان نشان داد که متأسفانه وضعیت سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان از این هم به مراتب اسفبارتر است.

همچنین، یکی از مهم‌ترین مسائل مربوط به پژوهش پیرامون سواد اطلاعاتی به جست‌وجوی ابزار مناسب برای سنجش آن مربوط است. مرضیه سیامک و دکتر محمدرضا داورپناه، در پژوهش خود کوشیده‌اند پرسشنامه استاندارد برای سنجش سواد اطلاعاتی دانشجویان مقطع کارشناسی طراحی کنند که می‌تواند مبنای مناسبی برای طراحی پرسشنامه‌ای مشابه برای سنجش سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان نیز باشد. آنها در کوشش برای ساخت و اعتباریابی پرسشنامه‌ای برای سنجش سواد اطلاعاتی پایه و واقعی دانشجویان مقطع کارشناسی، با ارائه تعریف انجمن کتابخانه‌های دانشکده‌ای و پژوهشی (ACRL, 2000) بر عملکرد دانشگاه در ارتقاء سواد اطلاعاتی پافشاری کرده‌اند. طبق تعریف این انجمن سواد اطلاعاتی "یک قالب فکری و عقلانی برای فهم، یافتن، ارزیابی و استفاده از اطلاعات" است در همین راستا می‌توان

بر نقش مدارس و دوره‌های آموزشی پیش از دانشگاه نیز تأکید کرد؛ چرا که آشنایی افراد با ابزارها و فنون کسب اطلاعات بسیار قبل‌تر از دانشگاه آغاز می‌شود و لازم است مهارت‌های مربوط به آن بسیار زودتر آموزش داده شود.

برای سنجش سواد اطلاعاتی از شیوه‌های مختلفی استفاده می‌شود (پوچ و پاپ، ۱۹۹۷). دو شیوه اصلی سنجش سواد اطلاعاتی عبارت‌اند: "خودسنجی" که در این روش یادگیرندگان به قضاوت عملکرد خود می‌پردازند؛ و "سنجش واقعی". طرفداران این شیوه معتقدند افراد همیشه به درستی قابلیت‌های خود را بررسی نمی‌کنند. بهتر است در مورد تجربه افراد از آنان سؤال شود: "از چه موتور جست‌وجویی استفاده می‌کنید؟" یا "ردیابی چه نوع اطلاعاتی برای شما مشکل‌تر است؟"، سؤالی مانند اینکه در "جست‌وجوی اینترنت به چه نسبت کارآمد هستید؟" را از آنها بپرسیم. (داورپناه، ۱۳۸۴)

### مفهوم سواد اطلاعاتی

سواد اطلاعاتی مفهومی است که در نتیجه تحول‌ها و تغییرهای سریع فناوری‌های اطلاعاتی پیدا شده است. اصطلاح باسواد اطلاعاتی را نخستین بار زورکوفسکی (Paul G Zurkowski) در سال ۱۹۷۴ مطرح و آن را به "کمیته ملی کتابخانه‌ها و علوم اطلاع‌رسانی ایالات متحده آمریکا" (US National Commission on Libraries and Information Science) پیشنهاد کرد. او این عبارت را در واقع برای کسانی به کار برد که فنون و مهارت‌های لازم را در استفاده از ابزار اطلاعاتی جهت رفع نیازهای اطلاعاتی خود، آموخته‌اند و به کار می‌برند. وی در طرح پیشنهادی خود به تبیین اهداف دستیابی به سواد اطلاعاتی پرداخت. او کسی را دارای سواد اطلاعاتی می‌داند که برای استفاده از منابع اطلاعاتی آموزش دیده باشد و بتواند با استفاده از اطلاعات، مسائل خود را حل کند. بعدها، صاحب‌نظران متعددی این مفهوم را به گونه‌های متفاوتی بدین شرح تعریف کردند:

- سواد اطلاعاتی، توانایی یافتن، درک، ارزیابی، به‌کارگیری، و هدایت اطلاعات به خانه، محل کار و جامعه است.
- سواد اطلاعاتی، توانایی یافتن و جست‌وجوی اطلاعات است که جهت فراگیری برای دانش‌آموزان و دانشجویان بسیار مهم و اساسی تلقی می‌شود.
- سواد اطلاعاتی، مجموعه‌ای از توانایی‌های مورد نیاز افراد، برای شناسایی اطلاعات به هنگام نیاز توانایی تعیین مکان، ارزیابی و به‌کارگیری مؤثر اطلاعات مورد نیاز است.
- سواد اطلاعاتی، مجموعه‌ای از مهارت‌های آموزشی است که شما را قادر می‌سازد تا به طور مؤثری از عهده رویارویی با حجم بالای اطلاعات، در قالب‌های مختلف رسانه‌ای جای گرفته‌اند، مانند کتب، روزنامه‌ها، منابع سمعی و بصری، پایگاه‌های داده‌ای کتابخانه، وب، و

نظایر آن، این مهارت‌ها شامل توانایی درک چگونگی یافتن اطلاعاتی که می‌خواهید و نیز چگونگی انتخاب بهترین‌های این یافته‌ها است.

• سواد اطلاعاتی، توانایی دائمی و مادام‌العمر در یافتن، ارزیابی، به‌کارگیری و ایجاد اطلاعات است. همان‌گونه که مشهود است، گرایش اکثر تعاریف سمت و سوی مشابه دارد، هر چند به شیوه‌های مختلف توصیف شده‌اند. در واقع سواد اطلاعاتی در برگیرنده تعدادی مهارت و راهبرد است که فرد را قادر می‌سازد تا برای بازیابی اطلاعات مورد نیاز از مهارت‌های مناسب بهره‌گیرد. سواد اطلاعاتی در عین حال اساس یادگیری تمام عمر است. میان مهارت‌های سواد اطلاعاتی و یادگیری تمام عمر ارتباط مستقیمی وجود دارد، به طوری که این باور پدید آمده که بدون این سواد، فرد به دشواری می‌تواند مسیر درست را در دستیابی به حجم عظیم اطلاعات بیابد. (قاسمی، ۱۳۸۳)

در سال ۱۹۹۷ مؤسسه سواد اطلاعاتی (Institute for Information Literacy (IIL)) برای گسترش و آموزش برنامه‌های سواد اطلاعاتی در ایالات متحده آمریکا ایجاد شد. در آغاز دهه ۱۹۸۰ فناوری‌های نوین اطلاعات در جامعه نفوذ یافتند و به عنوان ابزار مهم سواد اطلاعاتی مطرح شدند، در مسیر این تحولات، سال ۱۹۹۰ سال بین‌المللی سواد نامیده شد و در همین زمان انجمن کتابخانه‌های دانشکده‌ای و پژوهشی (Association of College and Research Libraries (ACRL)) وابسته به انجمن کتابداری آمریکا (American Library Association (ALA)) تعریفی متفاوت ارائه داد که مورد پذیرش همگان قرار گرفت.

در این تعریف آمده که باسواد اطلاعاتی فردی است که توانایی تشخیص نیاز به اطلاعات را دارد و می‌تواند به جایابی، ارزیابی و استفاده مؤثر از اطلاعات مورد نیاز پردازد و در نهایت نحوه یادگیری را فراگیرد. چنین فردی از نحوه سازماندهی اطلاعات آگاهی دارد، به طوری که دیگران نیز از وی فرا می‌گیرند. این فرد چون می‌تواند اطلاعات مورد نیازش را در هر شرایطی بیابد، برای فراگیری تمام عمر آماده است. این تعریف بر مفهوم "یادگیری نحوه یادگیری" و "یادگیری تمام عمر (Lifelong Learning)" تأکید می‌کند که می‌توان به آنها به عنوان توانمندی‌های اصلی یک فرد باسواد اطلاعاتی، نگریست. این رویکرد به طور گسترده، چارچوبی مهم در آموزش سواد اطلاعاتی شناخته شده است.

به باور برخی، این تعریف نیازمند انطباق با محیط زندگی و یادگیری افراد است که در آن هر کسی نمی‌تواند فرصت استفاده از ابزارهای جدید فناوری اطلاعات را برای دسترسی به منابع اطلاعاتی داشته باشد، یا چگونگی تعیین کیفیت اطلاعات را درک کند و حتی ممکن است قواعد مرتبط با استفاده و کاربرد اطلاعات را نداند. در این رابطه یونسکو تأثیر زبان، محدودیت‌های فرهنگی، محدودیت‌های سیاسی و محدودیت‌های اقتصادی را مرتبط با اشاعه برنامه‌های سواد اطلاعاتی دانسته و بر نقش سواد اطلاعاتی در بافت اجتماع، کار، آموزش، و رفاه نیز تأکید کرده است. (زمانی، ۱۳۸۲)

باسواد اطلاعاتی در فراگیری، خود را رهبری می‌کند. و چگونه آموختن را می‌آموزد. فرد باسواد اطلاعاتی در تشخیص نیاز به اطلاعات، تعیین نوع، ویژگی و میزان اطلاعات مورد نیاز، توانایی دسترسی به منابع اطلاعاتی، ارزیابی اطلاعات به دست آمده و نیز استفاده مؤثر از اطلاعات برای سهم شدن در تولید دانش، توانمند است.

## استانداردهای سواد اطلاعاتی

استانداردها مقیاسی برای طراحی، اجرا، ارزیابی مهارت‌های سواد اطلاعاتی و رسیدن به هدف مورد نظر (باسواد شدن) هستند که می‌توانند مورد استفاده قرار گیرند و افراد و سازمان‌ها را در دستیابی به این مهم یاری رسانند. در مجموع در زمینه سواد اطلاعاتی و مهارت‌های مربوط به آن، استانداردهایی برای موقعیت‌های گوناگون، از سوی سازمان‌ها مطرح شده که در ذیل به شرح متداول‌ترین آنها به همراه شاخص‌های عملکرد مربوطه می‌پردازیم. (منصوریان و نعیم آبادی، ۱۳۸۳)

### استاندارد اول. باسواد اطلاعاتی باید بتواند ماهیت و وسعت اطلاعات را مشخص کند.

۱. نیاز اطلاعاتی خود را مشخص می‌کند.
۲. انواع منابع اطلاعاتی را با فرمت‌های گوناگون مشخص و استفاده می‌کند.
۳. هزینه‌ها و فواید حاصل از اطلاعات مورد نیاز را در نظر می‌گیرد.
۴. ماهیت و وسعت اطلاعات مورد نیاز را مورد ارزشیابی مجدد قرار می‌دهد.

### استاندارد دوم. باسواد اطلاعاتی به اطلاعات مورد نیاز به طور مؤثر و کارا دسترسی پیدا می‌کند.

۱. مناسب‌ترین روش‌های جست‌وجو و نظام‌های بازیابی اطلاعات را برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز انتخاب می‌کند.
۲. راهبردهایی برای طرح جست‌وجو انتخاب و آنها را اجرا می‌کند.
۳. راهبردهای اطلاعات را از شبکه اینترنت و یا سایر منابع بازیابی می‌کند.
۴. در هنگام نیاز راهبردهای جست‌وجو را اصلاح می‌کند.
۵. اطلاعات را از منابع مربوطه استخراج، ثبت و مدیریت می‌کند.

### استاندارد سوم. باسواد اطلاعاتی، اطلاعات و منابع آنها را به طور نقادانه ارزشیابی می‌کند

#### و اطلاعات انتخاب‌شده را با دانش پایه و یا نظام ارزشی قبلی خود تلفیق می‌کند.

۱. عقاید اصلی جمع‌آوری‌شده از منابع گوناگون را خلاصه می‌کند.
۲. ملاک‌هایی را برای ارزشیابی اطلاعات و منابع آنها به کار می‌برد.
۳. عقاید اصلی را با هم ترکیب می‌کند تا مفهوم جدیدی را بسازد.
۴. دانش جدید را با دانش پیشین خود مقایسه می‌کند تا به تناقض‌ها، ارزش‌های افزایش یافته و یا دیگر ویژگی‌های اطلاعات پی‌ببرد.

۵. مشخص می‌کند که آیا دانش جدید تأثیری روی نظام ارزشی فرد دارد و سعی در تطبیق و رفع تفاوت‌ها دارد.
۶. درک و تفسیر اطلاعات را از طریق گفت‌وگو با دیگر افراد، یا متخصصان موضوع، یا افراد با تجربه و استادکاران اعتبار می‌بخشد.
۷. مشخص می‌کند که آیا تحقیق اولیه باید مورد تجدید نظر واقع شود؟

### استاندارد چهارم. باسواد اطلاعاتی به صورت انفرادی و یا گروهی، برای رسیدن به منظور خاصی از اطلاعات استفاده می‌کند.

۱. اطلاعات تازه و پیشین را برای تولید محصول و یا عملکرد جدیدی به کار می‌برد.
۲. فرایند توسعه محصول و یا عملکرد را مورد بازنگری نظر قرار می‌دهد.
۳. محصول و یا عملکرد را با دیگران رد و بدل می‌کند.

### استاندارد پنجم. باسواد اطلاعاتی، بسیاری از موارد حقوقی، اقتصادی مربوط به دسترسی و استفاده از اطلاعات را می‌فهمد.

۱. بسیاری از موارد اخلاقی، قانونی و اقتصادی مربوط به اطلاعات و فناوری اطلاعات را می‌فهمد.
۲. قوانین، مقررات و خط‌مشی‌های مربوط به دسترسی و استفاده از منابع اطلاعاتی را رعایت می‌کند.
۳. از کسانی که در انتقال و یا تولید منابع اطلاعاتی برای ساخت محصول و یا انجام عملکرد نقش داشته‌اند، تشکر و قدردانی می‌کند.

### سواد اطلاعاتی و فناوری اطلاعات

سواد اطلاعاتی به مهارت‌های فناوری اطلاعات وابسته است. باسواد اطلاعاتی قادر است در امور شخصی، حرفه‌ای و تحصیلی از رایانه‌ها، نرم‌افزارهای کاربردی، پایگاه‌های داده و فناوری‌های دیگر بهره‌گیری کند. بنابراین برای دستیابی به سواد اطلاعاتی باید مهارت‌های فناورانه را کسب کنند. برخی حتی معتقدند که سواد اطلاعاتی یعنی از عهده‌ی فناوری برآمدن و باسواد اطلاعاتی نیز فردی است که علاوه بر داشتن سواد بتواند از رایانه هم استفاده کند. اما تفاوت این دو واژه یعنی سواد اطلاعاتی و فناوری اطلاعات را انجمن ملی اطلاعات آمریکا (US National Information Association) در گزارش سال ۱۹۹۹ به شرح زیر ارائه کرده است:

«سواد اطلاعاتی شامل محتوا، ارتباطات، تجزیه و تحلیل، جست‌وجوی اطلاعات و ارزشیابی آن است.» در صورتی که فناوری اطلاعات بسیار فراتر از مفهوم سواد رایانه‌ای است و به فهم عمیق و موجه افزایش فناوری و استفاده ماهرانه از آن می‌پردازد. سواد اطلاعاتی با بهره‌گیری از قابلیت‌های فناوری‌ها پایه و اساس یادگیری تمام عمر است.

## مهارت‌های سواد اطلاعاتی (Information Literacy)

در گزارش مهارت‌های سواد اطلاعاتی (هنری ولین، ۱۹۹۴) این مهارت‌ها به عنوان توانایی‌هایی هستند که در شکل‌گیری و رشد سواد اطلاعاتی تأثیر دارند. براساس این نظریه، باسوادان اطلاعاتی در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز باید به این مهارت‌های ششگانه توجه کنند:

۱. چه چیز را واقعاً می‌خواهم دریابم؟ تعریف (یعنی تجزیه و تحلیل سوال یا مسئله)؛
۲. کجا می‌توانم اطلاعات مورد نیازم را به دست آورم؟ جایابی (جست‌وجوی منابع اطلاعاتی)؛
۳. چه اطلاعاتی را واقعاً برای استفاده نیاز دارم؟ گزینش (گزینش منابع اطلاعاتی)
۴. چگونه می‌توانم از این اطلاعات بیشترین استفاده را ببرم؟ سازماندهی (سازماندهی اطلاعات)؛
۵. چگونه می‌توانم این اطلاعات را ارائه دهم؟ نحوه ارائه (استفاده از اطلاعات)؛
۶. چه چیزی از این اطلاعات آموختم؟ ارزشیابی (ارزشیابی منابع و اطلاعات گردآوری شده)

### روابط عمومی

روابط عمومی مجموعه‌ای از اقدام‌ها و کوشش‌های حساب شده‌ای است که هر سازمان برای برقراری ارتباط مؤثر و هدفمند با گروه‌هایی که با سازمان در ارتباط‌اند انجام می‌دهد. روابط عمومی روبه‌رو شدن یک سازمان یا مؤسسه با مخاطبانش را از طریق پرداختن به موضوعات و مطالب و اخباری انجام می‌دهد که به منافع مشترکشان مربوط است. کار روابط عمومی می‌تواند برای ساختن روابط تفاهم‌آمیز با کارکنان، مشتریان، سرمایه‌گذاران، رأی‌دهندگان و عموم مردم به کار رود.

تقریباً هر سازمانی که با افکار عمومی سر و کار دارد و نیازمند تصویر روشنی از خود نزد آن است، گونه‌ای از روابط عمومی را به خدمت می‌گیرد. برخی از رشته‌های مرتبط تحت نام ارتباطات شرکتی، نظیر روابط رسانه‌ای، روابط سرمایه‌گذاری، ارتباطات داخلی و روابط کار وجود دارند که به فعالیت‌های روابط عمومی ربط دارند.

روابط عمومی‌ها به دلیل جایگاه راهبردی زیربنایی خود می‌توانند سازمان‌های مختلف را در همگامی با پیشرفت و تحول‌های جهانی یاری دهند، چراکه روابط عمومی یک واحد پویا و ارگانیک سازمانی است که هیچ‌گاه در آن سکون و تعطیلی وجود ندارد. حیات سازمانی مستلزم فعالیت مداوم روابط عمومی‌هاست و سازمان بدون روابط عمومی زنده و پویا، موفق و اثربخش نخواهد بود. روابط عمومی در کشور ما نیاز به توسعه همه‌جانبه و ترقی و تعالی روزافزون دارد. چراکه امروزه کمتر سازمانی را در سطح جهان می‌توان یافت که فاقد واحد روابط عمومی باشد، این امر نشانگر جایگاه و نقش راهبردی روابط عمومی در زندگی فردی و اجتماعی افراد سازمان‌هاست. دست اندرکاران روابط عمومی‌ها می‌توانند در تقلیل چالش جهانی هزاره سوم، یعنی "ساختن جامعه‌ای که در آن همگان توان دسترسی و اشتراک اطلاعات را داشته باشند"



ایفای نقش کنند؛ مشروط بر آنکه ملزومات مقابله با این چالش و ادبیات مرتبط با آن از جمله مقوله شکاف دیجیتال را بشناسند. (یحیایی ایل‌های، ۱۳۸۸)

به دنبال ورود چنین نگرشی در چگونگی عملکرد روابط عمومی‌ها از یک سو، و ترکیب و همگرایی فناوری‌های نوین ارتباطی، تجدید ساختار نظام سرمایه‌داری و گشایش مرحله تازه‌ای در جوامع بشری به نام جامعه اطلاعاتی، از سوی دیگر، رفته رفته، روابط عمومی سازمان‌ها، یکی از تخصصی‌ترین نهادها در جامعه اطلاعاتی باعث شد با گردآوری نظام‌مند و درست اطلاعات، نقش مؤثر و غیرقابل انکاری در جامعه اطلاعاتی ایفا کنند. در واقع، همان‌گونه که آل‌وین تافلر (۱۹۸۴) در کتاب موج سوم، تمدن بشر را متأثر از سه موج عمده دانسته که با هر موج تاریخ تمدن وارد فصل نوینی می‌شود، اکنون، با شکوفایی صنعت الکترونیک و رایانه، بشر وارد عصر اطلاعات و جامعه اطلاعاتی شده است، که به نوبه خود، روابط عمومی‌ها نیز از این قاعده مستثنی نیستند.

### سواد اطلاعاتی؛ راهکار نوین در روابط عمومی‌ها

در کشور ما مباحث مرتبط با سواد اطلاعاتی، با آنکه در سال‌های اخیر به آن پرداخته شده و پژوهش‌هایی نیز در این زمینه انجام شده است، اما به توجه بیشتری نیاز دارد که باید مد نظر قرار گیرد و در گامی فراتر به مرحله اجرا درآید؛ چراکه متأسفانه بررسی‌ها بیانگر این نکته است که حتی افراد تحصیل کرده نیز از سواد اطلاعاتی مناسبی برخوردار نیستند. به طور کلی متخصصان عقیده دارند که بهترین روش باسواد کردن افراد از نظر اطلاعاتی، گنجاندن سواد اطلاعاتی در برنامه‌های درسی تمام دوران تحصیل است. آموزش مهارت‌های لازم برای کسب سواد اطلاعاتی باید از مقاطع پیش‌دبستان و دبستان در برنامه درسی گنجانده شود و در مقاطع دبیرستان و دانشگاه ادامه یابد، تا پایه یادگیری تمام عمر شود. بهره‌مندی از فناوری، ارتباط مستقیم با میزان سواد اطلاعاتی دارد و سواد اطلاعاتی نیز با یادگیری مستقل و یادگیری مادام‌العمر ارتباط نزدیک دارد.

تسلط به سواد اطلاعاتی به معنای واقعی آن، می‌تواند بستر لازم را برای توانمندسازی پژوهشگران در برنامه‌ریزی بهتر مدیریت فرایند پژوهش و دسترسی به اطلاعات مناسب را مهیا کند و برای هر مرحله از کار و در نهایت تولید دانش جدید مؤثر باشد. ایجاد انگیزه در وارد شدن به حوزه فعالیت‌های پژوهشی از دیگر مزایای سواد اطلاعاتی است و با اطمینان می‌توان گفت: بین سطح سواد اطلاعاتی در یک جامعه و میزان رشد دانش آن جامعه رابطه مستقیم وجود دارد. لذا بهره‌مندی از مهارت سواد اطلاعاتی می‌تواند، توانایی اقتصادی و صنعتی کشور را برای رقابت در میدان‌های تجاری محلی و جهانی استمرار بخشد، امکان کسب بالاترین سطوح آموزشی را برای کودکان و بزرگسالان در فضای یادگیری تمام عمر، فراهم کند، افراد را

تشویق به شرکت در فعالیت‌های اجتماعی، سیاسی و ... کند و کیفیت زندگی شهروندان را در تمام سطوح بهبود بخشد.

به دنبال آن، کارکنان روابط عمومی یک سازمان می‌توانند با بهره‌گیری از مهارت‌های سواد اطلاعاتی و استفاده بهتر از اطلاعات، عملکرد خود را ارتقاء بخشند. به منظور کاربرد صحیح منابع اطلاعاتی الکترونیکی، محققان باید تا حد امکان سواد رایانه‌ای و سواد اطلاعاتی خود را ارتقاء بخشند و بهترین ابزار برای این کار استفاده از اینترنت است.

در همین راستا، مشاغلی که ارتباط تنگاتنگ با آموزش و تأمین سواد اطلاعاتی افراد دارند، نیازمند تغییر برای همگرایی با فناوری‌های نو هستند. سازمان‌ها در حالی که خدمات سنتی اطلاع‌رسانی را ارائه می‌دهند، ناگزیر باید به دنبال توسعه مجموعه‌ای از مهارت‌های جدید بوده تا نقش‌ها و وظایف تازه‌ای را در خود پرورش دهند. در غیر این صورت هرگز پاسخگوی نیاز اطلاعاتی کاربران نخواهند بود. مجهز شدن به مهارت‌های سواد اطلاعاتی برای تمام اقشار جامعه، به‌ویژه کارکنان بخش روابط عمومی، یک ضرورت است.

روابط عمومی‌ها بنا بر ماهیت، مسئولیت و وظایفی که در سازمان‌ها بر عهده دارند، اساس کارشان اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، پردازش و انتقال اطلاعات به مخاطبان است. این امر به کمک روش‌ها و شیوه‌های مختلف از جمله شیوه‌ها و ابزارهای نوین میسر می‌شود. «اهمیت و ضرورت اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی در جامعه امروز تا آنجاست که روابط عمومی نوین را یک روابط عمومی اطلاع‌مدار می‌نامند.» بر همین اساس، روابط عمومی در دنیای کنونی سعی دارد با استفاده از فناوری‌های نوین ارتباطات و اطلاعات اقدام به اطلاع‌یابی سریع از مخاطبان و همچنین به آنها اطلاع‌رسانی پردازد (اسفندیاری مقدم، ۱۳۹۱). کارکرد سوم روابط عمومی در جامعه اطلاعاتی، استفاده از فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات است، اما باید گفت که شکاف دیجیتال، استفاده بهینه از فناوری اطلاعات و ارتباطات و منافع تابعی، آن را دشوار ساخته است. پس چه باید کرد؟ در این زمینه، از سواد اطلاعاتی به مثابه یک راهکار نوین برای روابط عمومی نوین یاد می‌کند. سواد اطلاعاتی، مفهومی است که در نتیجه تغییر و تحول‌های سریع در فناوری‌های اطلاعاتی پیدا شده است. بنا به تعریف عام، سواد اطلاعاتی مهارت‌هایی است که فرد به منظور ادامه حیات در جامعه اطلاعاتی به آنها نیازمند است، امروزه، وجود رایانه‌ها و منابع الکترونیکی و استفاده کاربران از آنها باعث شده سواد اطلاعاتی را «سواد اطلاعاتی دیجیتال» نیز بنامند. سواد اطلاعاتی دیجیتالی توانایی ارزیابی، مکان‌یابی، ترکیب و استفاده بهینه از اطلاعات و شبکه‌های ارتباطی و منابع الکترونیکی است. (طباطبایی، ۱۳۸۱)

اهمیت سواد اطلاعاتی تا به آنجاست که از آن به عنوان «ضرورت قرن بیست و یکم» و «یک اولویت نوظهور جهانی» (اسفندیاری مقدم، ۱۳۹۱) نام می‌برند. بنا بر یکی از انتشارات اخیر یونسکو (Catts, Lau, 2008)، سواد اطلاعاتی را می‌توان در قالب هفت مؤلفه اصلی مقوله‌بندی کرد: ۱. تشخیص نیاز اطلاعاتی؛ ۲. یادگیری شیوه‌های اطلاع‌یابی؛ ۳. ارزیابی کیفیت

منابع اطلاعاتی؛ ۴. ذخیره اطلاعات؛ ۵. استفاده مؤثر و اخلاقی از اطلاعات؛ ۶. تولید اطلاعات؛ و ۷. انتشار اطلاعات.



به منظور تحقق کارکردهای یادشده و عملیاتی کردن مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی، در واقع، باسواد اطلاعاتی شدن، در مسیر روابط عمومی نوین، حرفه‌مندان روابط عمومی باید در آنها ماهر شوند و مهارت‌ها و دانش مورد نیاز هر یک را فراگیرند تا بتوانند موثرتر، به خود، سازمان متبوع، هم‌قطاران خود و کاربران کمک کنند.

### پیشینه تحقیق

برخی از مهم‌ترین پژوهش‌های پیشینه داخلی و خارجی که به سنجش سواد اطلاعاتی در حوزه‌های مختلف پرداخته‌اند عبارت‌اند از:

پژوهشی با عنوان "بررسی سنجش سواد اطلاعاتی مدیران و کارکنان و تعیین تأثیر آن بر عملکرد سازمانی آنان در شرکت سهامی آب منطقه‌ای خراسان شمالی که هدف از پژوهش تعیین سواد اطلاعاتی کارکنان و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی آنان بود. در این پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، از جامعه آماری ۱۴۸ نفر، ۸۵ نفر شامل مدیران و کارکنان ساده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، دو پرسشنامه استاندارد و محقق ساخته بوده که با مقیاس لیکرت و با روایی ۰/۸۳ و پایانی ۰/۸۷ مورد استفاده قرار گرفته است. محقق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، از آمارهای پارامتریک و آمارهای توصیفی- میانگین، میانگین و واریانس و

انحراف معیار و تعیین آزمون P-value بهره مند شده است. نتایج تحقیق نشان داد سواد اطلاعاتی کارکنان و مدیران بر عملکرد سازمانی آنان تأثیرگذار است.

زهرا امیری، دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان پژوهشی با عنوان "بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهرکرد" انجام داده است. هدف این پژوهش بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهرکرد است. روش پژوهش توصیفی - پیمایشی است و داده‌ها به وسیله پرسشنامه گردآوری شده‌اند. تعداد دانشجویان تحصیلات تکمیلی در این دانشگاه ۶۳۷ نفر است که تعداد ۳۳۵ نفر از آنها با نمونه‌گیری تصادفی انتخاب و پرسشنامه بین آنان توزیع شد، ۱۴۷ نفر مرد و ۱۸۸ نفر زن بوده‌اند. نتایج حاصله نشان داده است بانک‌های اطلاعاتی پیوسته و اینترنت نشریات ادواری به ترتیب مهم‌ترین منابع مورد استفاده این جامعه آماری هستند. این مطالعه مشکل اصلی خود را در ارتقاء سواد اطلاعاتی، فقدان منابع چاپی و نبود منابع الکترونیکی مورد نیاز دانسته و جهت رفع برگزاری کارگاه‌های آموزشی سواد اطلاعاتی را پیشنهاد کرده است. نتایج نهایی نشان داد که دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهرکرد از سواد اطلاعاتی بالاتر از حد متوسط برخوردار هستند.

پژوهش بعدی را فاطمه شکاری، دانشجوی دانشگاه پیام نور مرکز کرمان با عنوان "بررسی وضعیت سواد اطلاعاتی کتابداران دانشگاه‌های دولتی استان کرمان" انجام داده است. هدف از این پژوهش بررسی وضعیت سواد اطلاعاتی کتابداران دانشگاه‌های دولتی استان کرمان بود، که به روش پژوهش توصیفی - پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری شامل ۱۱۰ کتابدار دانشگاه‌های پیام نور، باهنر و علوم پزشکی است. نتایج نشان می‌دهند که تفاوت معناداری بین سواد اطلاعاتی و جنسیت وجود ندارد، اما میان سواد اطلاعاتی و سن، مدرک تحصیلی و رشته تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد. میزان آشنایی جامعه پژوهش بیشتر از منابع کتابخانه‌ای متعلق به نشریات ادواری است. کتابداران دانشگاه علوم پزشکی و شهید باهنر در کار با نرم‌افزار کتابخانه مسلط‌تر، و نمره سواد اطلاعاتی آنها نسبت به کتابداران دانشگاه پیام نور بالاتر بوده میزان آشنایی و استفاده از موتورهای جست‌وجو بیشتر از راهنماهای موضوعی و ابرموتورهای جست‌وجو است، بیشترین میزان توانایی در ارزیابی روزآمد بودن اطلاعات و کمترین میزان توانایی در ارزیابی صحت و اعتبار اطلاعات بازیابی شده است. اکثر جامعه پژوهش، خواهان برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌های سواد اطلاعاتی بوده‌اند، به نظر می‌رسد، دانشگاه‌های علوم پزشکی و باهنر با برگزاری دوره‌های آموزشی و فراهم کردن امکانات و تجهیزات فناوری، در بالاتر بردن سواد اطلاعاتی کتابداران خود تأثیرگذار بوده‌اند.

محمد مهدی قناعتی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی دانشکده مدیریت پژوهشی با عنوان "بهبود فرایند عملکرد و تأثیر آن بر بهره‌وری در شرکت مخابرات استان تهران" انجام

داد که با عنوان هدف از این پژوهش بهره‌جویی صحیح از نیروی انسانی و افزایش بازدهی کار و ... بود. جامعه آماری این پژوهش ۷۵ نفر از مدیران، رؤسای ادارات و کارشناسان دفتر مدیرعامل که همگی در زمینه موضوع آگاهی کامل داشتند، بود. روش پژوهش توصیفی-علی است که پس از اخذ و تکمیل اطلاعات، از فنون آمار استنباطی جهت تجزیه و تحلیل استفاده شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بوده است، که با توجه به طرح پیشنهادی نمودار جریان کار، سؤال‌ها در قالب متغیرهای پنج محور اساسی (فرضیه‌ها) و در چهار بخش، تهیه و با توضیحات لازم به ایشان ارائه شد. نتیجه کلی، پس از جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آماری فرضیه‌ها (از آزمون فیشر برای انجام محاسبات استفاده شد)، نشان داد که بین تمام فرضیه‌های تحقیق (سرعت، دقت، هزینه، کارایی و اثربخشی و در نهایت بهره‌وری) با بهبود فرایند عملکرد در شرکت مخابرات استان تهران، مورد خاص دفتر مدیرعامل و هیئت مدیره رابطه معناداری وجود دارد.

حسن وزیری، امیر رضانی، حامد آقاجانی و زهرا کاظم پور پژوهشی با عنوان " بررسی میزان سواد اطلاعاتی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان" انجام دادند. هدف از این پژوهش تعیین میزان سواد اطلاعاتی دانشجویان این دانشگاه و روش آن پیمایشی-تحلیلی و نوع پژوهش، کاربردی است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه محقق‌ساخته بوده که بر اساس متون علمی معتبر و نیاز پژوهشگر تهیه شده است. متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی روایی پژوهش را تأیید کردند. پایایی ابزار، با استفاده از آلفای کرونباخ ۰.۸۹ درصد به دست آمد. جامعه آماری دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بود (۶۰۰ نفر) که حجم نمونه ۳۶۱ نفر انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است. برای تجزیه و تحلیل یافته‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (T.test, ANOVA, Tukey) استفاده شد.

نتایج نشان داد میزان سواد اطلاعاتی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بالاتر از حد متوسط و به نسبت مطلوب است. با وجود این، دانشجویان در زمینه شروع به کار تحقیق، تعریف موضوع برای تحقیق و نیز تعیین اعتبار یک وب‌سایت وضع مطلوبی ندارند. در مجموع لازم است هم دانشجویان و هم متصدیان امر آموزش به عوامل مؤثر در افزایش سواد اطلاعاتی به عنوان یک قابلیت اساسی در استفاده از ابزار اطلاع‌رسانی توجه ویژه داشته باشند. در بسیاری از دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در چند سال اخیر، موضوع سنجش سواد اطلاعاتی دانشجویان مورد بررسی قرار گرفت. که تقریباً نتایج مشابه داشته است.

پژوهشی با عنوان " بررسی سطح سواد اطلاعاتی و نقش آن در فرایند آموزش الکترونیکی در دانشگاه‌های شیراز، صنعتی امیرکبیر و علم و صنعت" توسط علی‌نژاد در سال ۱۳۹۰ صورت گرفت. هدف این پژوهش تعیین سواد اطلاعاتی در آموزش‌های دانشگاه‌های مورد نظر بود.

پژوهش از نوع کاربردی و روش اجرای آن پیمایشی است. جامعه آماری شامل ۱۴۰۰ دانشجوی مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد مشغول به تحصیل در بخش آموزش الکترونیکی سه دانشگاه مورد بررسی است. طبق جدول مورگان و با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی تک‌مرحله‌ای، ۳۰۰ نفر به عنوان نمونه تعیین شدند. یافته‌ها نشان داد: الف. سطح سواد اطلاعاتی دانشجویان پایین است. ب. بین سطوح مختلف سطح سواد اطلاعاتی اختلاف وجود دارد. ج. بین سطح سواد اطلاعاتی و عملکرد تحصیلی دانشجویان مورد بررسی رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

معصومه بندپذیر و مظفر چشمه سهرابی در سال ۱۳۸۹ پژوهشی با عنوان "بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه" انجام دادند. هدف این پژوهش مشخص کردن سطح سواد اطلاعاتی دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه بود. به روش پیمایشی توصیفی و با کمک پرسشنامه انجام گرفته است. جامعه آماری آن را ۱۸۱ نفر از دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی، شامل ۱۵۸ دانشجوی دوره دستکاری تخصصی و ۲۳ دانشجوی دوره کارشناسی ارشد، تشکیل می‌دهند. این پژوهش با تکیه بر مدل شش مهارت بزرگ آیزنبرگ و برکویتز، به شناسایی توانمندی‌های سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی پرداخته است و بر مبنای این مدل سعی می‌کند دریابد آیا دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه مجهز به این مهارت‌ها هستند؟ و آیا نیاز به کسب این توانایی‌ها را در خود احساس می‌کنند؟

نتایج بررسی نشان می‌دهد که مهارت جامعه پژوهش، در درک درست نیاز اطلاعاتی با میانگین نمره ۳/۶۰، در راهبردهای جست‌وجوی اطلاعات با میانگین نمره ۳/۶۹، در مکان‌یابی و دستیابی به اطلاعات با میانگین نمره ۳/۱۲، در استفاده از اطلاعات با میانگین ۳/۴۳، در ترکیب اطلاعات جدید با دانسته‌های قبلی خود با میانگین ۳/۲۹، از لحاظ ارزیابی نتیجه فرایند جست‌وجو در رابطه با رفع نیاز اطلاعاتی‌شان با میانگین ۳/۰۹ در حد مطلوبی قرار دارند. در نهایت، نتایج کلی پژوهش، وضعیت سواد اطلاعاتی دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، را با میانگین ۳/۳۷، بالاتر از حد متوسط نشان می‌دهد.

دورپناه و سیامک در سال ۱۳۸۸ پژوهشی با عنوان "تدوین ابزاری استاندارد برای سنجش سواد اطلاعاتی دانشجویان کارشناسی" انجام دادند. هدف این پژوهش تدوین ابزاری استاندارد برای سنجش سواد اطلاعاتی دانشجویان کارشناسی به روش پیمایشی بود. پژوهشگران پس از تدوین پرسشنامه و تعیین روایی آن، به منظور بررسی پایایی ابزار تدوین شده، در مرحله مطالعه مقدماتی پرسشنامه را بین یک گروه ۳۰ نفره از دانشجویان و در مرحله بعد بین حجم نمونه ۳۳۵ نفره از دانشجویان جدید و نمونه‌ای ۳۳۸ نفره از دانشجویان سال آخر دانشگاه فردوسی مشهد توزیع کردند، یافته‌های این پژوهش نشان داد سواد اطلاعاتی دانشجویان جدید و سال آخر، از حد متوسط کمتر است و بین مهارت‌های سواد اطلاعاتی واقعی دانشجویان جدید و

سال آخر کارشناسی، تفاوت وجود دارد. بنابراین، فضای آموزشی دانشگاه بر افزایش سواد اطلاعاتی دانشجویان مؤثر است، همچنین مشخص شد دانشجویان جدید حوزه‌های آموزشی مختلف از نظر سطح سواد اطلاعاتی پایه تفاوتی با هم ندارند. دانشجویان جدید به ترتیب در استانداردهای ۲، ۴، ۳، ۱ و ۵ بالاترین نمره‌ها را کسب کرده‌اند. دانشجویان جدید در استاندارد ۵، کمترین نمره را کسب کرده‌اند. نمره میانگین سواد اطلاعاتی دانشجویان سال آخر ۳۹/۷۵ به دست آمد، دانشجویان سال آخر نیز در استاندارد ۲ مهارت بیشتری دارند. پژوهشگران از اینکه پرسشنامه توانسته است سطح سواد اطلاعاتی دانشجویان سال‌های اول و آخر را از یکدیگر متمایز کند نتیجه گرفتند که پرسشنامه طراحی شده قدرت تفکیک بسیار بالایی دارد.

رضوان در سال ۱۳۸۸، پژوهشی با عنوان "بررسی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان" انجام داد. هدف این پژوهش بررسی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف احتمالی آنان بوده است. این پژوهش با روش پیمایشی صورت گرفت. جامعه آماری این پژوهش تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بودند. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق‌ساخته، مشتمل بر ۴۴ سؤال استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که اکثریت افراد جامعه آماری را زنان، در گروه سنی زیر ۳۵ سال و با مدارک تحصیلی کاردانی تشکیل می‌دهند و سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در وضعیت مناسب و مطلوبی نیست.

پورنقی و ابادری در سال ۱۳۸۷ پژوهشی با عنوان "بررسی تطبیقی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها" انجام دادند. هدف این پژوهش بررسی تعیین تطبیقی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها بود که با روش پیمایشی و توصیفی انجام دادند. برای گردآوری اطلاعات از روش سرشماری استفاده شد و پرسشنامه تهیه شده در اختیار تمامی کارکنان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، تربیت مدرس و شهید بهشتی، که برابر ۱۰۰ نفر بودند، قرار گرفت. پرسشنامه شامل ۳۱ سؤال بسته و دو قسمت بود. قسمت اول، مربوط به مهارت‌های اطلاع‌یابی و ارائه خدمات به کاربران کتابخانه‌های محل خدمت کتابداران بود، قسمت دوم، مربوط به بررسی سواد اطلاعاتی و مهارت‌های اطلاع‌یابی در زمینه رشته کتابداری بود. برای سنجش روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوایی استفاده شد ضریب آلفا برای کل پرسشنامه برابر ۰/۹۵ به دست آمد که این مقدار حاکی از پایایی مناسب و مطلوب سؤال‌های پرسشنامه بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی، نظیر تهیه جدول‌های فراوانی، نمودارهای ستونی و محاسبه شاخص‌های مرکزی مانند میانگین، استفاده شد.

یافته‌های تحقیق نشان داد که کتابداران دانشگاه شهید مدرس با میانگین ۴/۱۳ بیشترین مهارت را در استفاده از منابع دارند. دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، با میانگین ۳/۶۲،

کمترین مهارت را دارند، بیشترین استفاده از منابع، به ترتیب کتب فارسی ۳/۸۲ (۶۷ نفر) و پایگاه‌های اطلاعاتی ۳/۵۶ (۶۰ نفر) است. در دانشگاه تهران میزان سواد اطلاعاتی کارکنان ۳/۹۰ و در حد به نسبت زیاد، در دانشگاه علوم پزشکی ایران میزان سواد اطلاعاتی کارکنان ۳/۶۸ و در حد نه چندان زیاد، در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی میزان سواد اطلاعاتی کارکنان ۴/۰۶ و در حد زیاد و در دانشگاه شهید بهشتی میزان سواد اطلاعاتی بر حسب اظهارات کارکنان برابر ۳/۷۲ به دست آمده است، که نشان‌دهنده سواد اطلاعاتی نسبی کارکنان است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که سطح سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها متوسط است و در حد مطلوبی قرار ندارد. دوره‌های مداوم آموزش زبان انگلیسی و ارائه دروس سواد اطلاعاتی در دانشگاه‌ها پیشنهاد می‌شود.

مقدس‌زاده در سال ۱۳۸۵، پژوهشی با عنوان "بررسی مهارت‌های سواد اطلاعاتی اعضا هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی مشهد"، انجام داده است. هدف از این پژوهش شناسایی مهارت‌های سواد اطلاعاتی اعضا هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی مشهد بود و اینکه آنان تا چه اندازه مجهز به مهارت‌های سواد اطلاعاتی هستند، آیا نیاز به کسب این توانایی‌ها را در خود احساس می‌کنند؟ این پژوهش با روش پیمایشی-توصیفی و با استفاده از پرسشنامه روی نمونه‌ای به تعداد ۲۳۰ نفر انجام شده است. روش نمونه‌گیری این پژوهش، تصادفی ساده و پرسشنامه بر اساس مدل شش مهارت آیزنبرگ و برکویتز و مقیاس لیکرت تنظیم شده بود. تحلیل داده‌ها نشان داد که ۸۹/۳ درصد از اعضای هیئت علمی در زمینه درک درست نیاز اطلاعاتی، از مهارت زیاد و خیلی زیاد برخوردارند، ۸۹/۲ درصد دارای مهارت زیاد و خیلی زیاد از نظر راهبردهای جست‌وجوی اطلاعات هستند. در مورد مهارت مکان‌یابی دستیابی به اطلاعات، ۴۸/۳ درصد در حد متوسط بوده و ۷۷/۲ درصد نیز دارای مهارت زیاد و خیلی زیاد استفاده از اطلاعات هستند. ۷۶/۲ درصد در ترکیب اطلاعات جدید با دانسته‌های قبلی خود از مهارت زیاد و خیلی زیاد برخوردارند. ۷۹ درصد از پاسخ‌دهندگان نیز مهارت خود را از لحاظ ارزیابی نتیجه فرایند جست‌وجو در خصوص رفع نیاز اطلاعاتی‌شان، زیاد و خیلی زیاد دانسته‌اند، در نهایت، با جمع‌بندی کل داده‌ها و نتایج به دست آمده، مشخص شد که میزان سواد اطلاعاتی ۸۰/۲ درصد از پاسخ‌دهندگان زیاد و خیلی زیاد است. در عین حال، ۹۲ نفر (۵۲/۵ درصد) نیاز به آموزش را جهت کسب مهارت‌های سواد اطلاعاتی زیاد و بسیار زیاد برآورد کرده بودند.

### پیشینه پژوهش در خارج از ایران

وبر و جانستون در سال ۲۰۰۱، پژوهشی با عنوان "بررسی مفهوم سواد اطلاعاتی از دیدگاه دانشجویان و مقایسه آن با هفت مرحله سواد اطلاعاتی" انجام دادند. آنها به این نتیجه رسیدند که دانشجویان جست‌وجوی اطلاعات و منابع را در مفهوم سواد اطلاعاتی تشخیص می‌دهند و



بر نقش فناوری اطلاعات نیز تأکید دارند، که این اشاره به سه مرحله اول سواد اطلاعاتی بروس دارد. در طول دوره گذراندن واحدهای درسی، سواد اطلاعاتی دانشجویان نسبت به مفهوم فناوری‌های اطلاعاتی تغییر یافت و از آن به بعد، از دید آنها مفهوم سواد اطلاعاتی به معنای ارزیابی، کاربرد و سازماندهی اطلاعات بود و این اشاره به چهار مرحله دیگر سواد اطلاعاتی بروس دارد. دانشجویان همچنین متذکر شدند که روش‌های ساختاری و فعال یاددهی و یادگیری بر اساس سواد اطلاعاتی در مقایسه با آموزش از طریق سخنرانی و جزوات باعث افزایش یادگیری و درک آنها می‌شود.

کینگ‌یر در سال ۲۰۰۷، پژوهشی با عنوان "تأثیر سواد اطلاعاتی بر میزان استفاده از منابع اطلاعاتی الکترونیکی در مؤسسات پژوهشی و دانشگاهی اوگاندا" انجام داد. در این پژوهش سعی شده تأثیر برنامه‌های آموزشی در خصوص مهارت‌های بازیابی اطلاعات را بر جامعه مورد تحقیق خود بسنجد. مطالعات این پژوهش بر کتابخانه‌های دانشگاه‌های میکرو ۲ و مارتیز ۳ و مرکز خدمات فرهنگی ناز ۴ متمرکز بود. داده‌های این پژوهش از طریق مصاحبه گردآوری شده و چنین نتیجه‌گیری کرده است که در دسترس بودن اطلاعات ضرورتاً به معنای استفاده واقعی از آنها نیست، این یعنی اینکه پژوهشگران یا از وجود منابع بی اطلاع‌اند و یا نمی‌دانند چگونه باید از آنها استفاده کرد؛ لذا آموختن مهارت‌های سواد اطلاعاتی را بسیار حیاتی دانسته است.

گوکتاس (Gogtas) در سال ۲۰۱۲، پژوهشی با عنوان "بررسی نگرش دانشجویان تربیت بدنی و علوم ورزشی به اطلاعات و تکنولوژی اطلاعاتی" انجام داد. وی می‌گوید مطالعاتی که به بررسی نگرش مذکور می‌پردازد بسیار محدود است گرچه ما شاهد سرمایه‌گذاری قابل توجه در حوزه فناوری اطلاعاتی در دانشگاه‌ها و مدارس هستیم. جامعه مورد پژوهش ۳۳۷ نفر از دانشجویان و معلمان تربیت بدنی است و ارتباط بین نگرش به فناوری اطلاعاتی و متغیرهایی مانند داشتن رایانه شخصی، آشنایی با فناوری و همچنین متغیرهای جمعیت‌شناختی، مانند سن و نژاد، را مورد بررسی قرار می‌دهد. یافته‌ها نشان داد که دانشجویان و معلمان تربیت بدنی گرایش مثبت به فناوری اطلاعاتی دارند، همچنین ارتباط معناداری بین متغیرهایی مثل داشتن رایانه شخصی و گرایش مثبت به فناوری وجود دارد.

ورناداکیس (Vernadacase) در سال ۲۰۱۱، پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر سواد اطلاعاتی دانشجویان تربیت بدنی بر سیستم‌های مدیریت" انجام داده است و نگرش دانشجویان را به سیستم‌های آموزش الکترونیکی دوره‌های مدیریت، برای حمایت از آموزش سنتی بررسی کرد. جامعه آماری شامل ۲۱۱ دانشجوی تربیت بدنی است که بر اساس سطح سواد اطلاعاتی و آشنایی با فناوری به سه گروه بالا، متوسط و ضعیف تقسیم شده‌اند. داده‌ها به صورت بر خط در طی یک هفته جمع‌آوری شد. یافته‌ها نشان‌دهنده تفاوت معناداری بین گروه‌ها بود. در واقع، دانشجویان با مهارت بالا و متوسط نمرات بهتری داشتند. نتایج بیانگر این است که دانشجویان آشنا با رایانه و شبکه‌های آنلاین نگرش مثبت‌تری نسبت به سیستم‌های مدیریت دارند و اینکه

دانشجویان تربیت بدنی باید مهارت سواد اطلاعاتی خود را جهت استفاده مؤثر از شبکه‌های مجازی توسعه دهند.

## هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش "بررسی میزان سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران" است. بر آن شدیم این مفهوم مهم را در سازمان‌های خدماتی (روابط عمومی شرکت مخابرات ایران) هم مورد مطالعه قرار دهیم، تا بتواند توجه مدیران، مسئولان و برنامه‌ریزان شرکت مخابرات ایران را به ضرورت گسترش مهارت‌های سواد اطلاعاتی در میان کارکنان روابط عمومی، کسانی در تعامل با مخاطبان درونی و بیرونی سازمان هستند، جلب کند. امیدواریم نتایج آن راهگشای آنها در برنامه‌ریزی روابط عمومی شرکت مخابرات ایران در سراسر کشور باشد.

## فرضیه‌های تحقیق

### فرضیه اصلی تحقیق

به نظر می‌رسد میزان سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی باید بالاتر از سطح متوسط قرار داشته باشد.

### فرضیه‌های فرعی تحقیق

- به نظر می‌رسد رابطه معناداری بین سطح سواد اطلاعاتی و تحصیلات کارکنان روابط عمومی وجود دارد.
- به نظر می‌رسد رابطه معناداری بین سطح سواد اطلاعاتی و مهارت استفاده کارکنان و دسترسی به اطلاعات وجود دارد.
- به نظر می‌رسد رابطه معناداری بین سطح سواد اطلاعاتی و محیط اطلاعاتی کارکنان وجود دارد.
- به نظر می‌رسد رابطه معناداری بین سطح سواد اطلاعاتی و ایجاد انگیزه در انجام امور محوله وجود دارد.
- به نظر می‌رسد رابطه معناداری بین سطح سواد اطلاعاتی و استفاده از ابزارهای اطلاع‌رسانی در فعالیت‌ها وجود دارد.

## پرسش‌های اساسی پژوهش

مبنای آزمون سواد اطلاعاتی در این پژوهش، استاندارد انجمن کتابخانه‌های آموزشی و پژوهشی آمریکا، استاندارد انجمن کتابخانه‌های نیویورک، استاندارد جامعه بین‌المللی فناوری آموزشی و معیارهای مرکز خدمات آموزشی آمریکا بود و با تکیه بر مدل شش مهارت بزرگ که آیزنبرگ و

برکویتز، به شناسایی توانمندی‌های سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران پرداخته شده است.



پرسشنامه پژوهش حاضر شامل ۳۵ سؤال است که بعد از ۶ سؤال در زمینه مشخصات جمعیتی از چهار قسمت به شرح زیر تشکیل شده است: الف. ۹ سؤال در زمینه میزان مهارت کارکنان روابط عمومی در دستیابی به اطلاعات در محیط دیجیتال ب. ۸ سؤال در زمینه مهارت کارکنان روابط عمومی در ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعات ج. ۸ سؤال در زمینه میزان توانایی کارکنان روابط عمومی در استفاده و سامان‌دهی اطلاعات د. ۶ سؤال در زمینه اهمیت مهارت‌های ارتباطی و اطلاعات در فعالیتهای حرفه‌ای در روابط عمومی‌ها.

جدول ۱. توزیع گویه‌های پرسشنامه با توجه به مؤلفه‌ها

| گویه‌ها | مؤلفه‌ها   |
|---------|--|
| ۹       | میزان مهارت کارکنان روابط عمومی در دستیابی به اطلاعات                    |
| ۸       | مهارت کارکنان روابط عمومی در ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعات             |
| ۸       | میزان توانایی کارکنان روابط عمومی در استفاده و سامان‌دهی اطلاعات         |
| ۶       | اهمیت مهارت‌های ارتباطی و اطلاعات در فعالیتهای حرفه‌ای در روابط عمومی‌ها |

## جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

این پژوهش به روش پیمایشی- توصیفی تحلیلی و با ابزار پرسشنامه انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۲۱۷ نفر از کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران است که کل جامعه مورد مطالعه قرار گرفت. (تمام شماری) مبنای آزمون سواد اطلاعاتی در این تحقیق، استاندارد انجمن کتابخانه‌های آموزشی و پژوهشی آمریکا، استاندارد انجمن کتابخانه‌های نیویورک، استاندارد جامعه بین‌المللی فناوری آموزشی و معیارهای مرکز خدمات آموزشی

آمریکا است. استادان و متخصصان مربوطه روایی محتوای آن را تأیید کرده‌اند. میزان پایایی پرسشنامه با اجرای آزمایشی آن روی گروه ۳۰ نفری از کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران (پایلوت) که مربوط به جامعه آماری مورد مطالعه بودند، با استفاده از فرمول ضریب آلفای کرونباخ برابر ۸۹ درصد محاسبه شد که مقدار آن قابل قبولی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS، روش‌های آماری سطح توصیفی شامل جدول‌ها، فراوانی، میانگین، درصد و در سطح آمار استنباطی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس استفاده شده است. این پژوهش با تکیه بر مدل شش مهارت بزرگ آیزنبرگ و برکویتز، به شناسایی توانمندی‌های سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران پرداخته است و بر مبنای این مدل سعی می‌کند دریابد آیا این کارکنان مجهز به این مهارت‌ها هستند؟ آیا نیاز به کسب این توانایی‌ها را در خود احساس می‌کنند؟

## برخی از مهم‌ترین یافته‌های پژوهش

### بیان آمار توصیفی

نتایج آمار توصیفی از اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه مورد بررسی نشان می‌دهد، بیشتر پاسخگوها زن هستند، ۴۹/۳ درصد، و رده سنی بیشتر افراد نمونه، ۴۷ درصد، ۳۱ تا ۴۰ سال است. ۵۷/۶ درصد از نمونه تحصیلات لیسانس ۵۷/۶ درصد و فوق لیسانس ۲۴ درصد هستند. جدول فراوانی میزان سابقه کار نشان می‌دهد که بیشترین پاسخگویان ۳۵/۹ درصد ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه کار دارند. از لحاظ نوع استخدام نیز بیشتر پاسخگویان ۵۰/۷ درصد قراردادی بخش خصوصی بودند که رشته تحصیلی ۶۷/۵ درصد از آنها مرتبط با حوزه فعالیت کاری‌شان نبود.

جدول ۲. توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

| درصد | عنوان            |           |
|------|------------------|-----------|
| ۴۹/۳ | زن               | جنس       |
|      | مرد              |           |
| ۶/۵  | ۲۰ تا ۳۰         | سن        |
|      | ۳۱ تا ۴۰         |           |
|      | ۴۱ تا ۵۰         |           |
| ۱۲/۴ | بالاتر از ۵۰ سال | سابقه کار |
|      | کمتر از ۵        |           |
| ۱۲/۴ | ۵ تا ۱۰          | سابقه کار |
|      | ۱۰ تا ۱۵         |           |

|      |                         |               |
|------|-------------------------|---------------|
| ۱۷/۱ | ۱۵ تا ۱۹                | میزان تحصیلات |
| ۱۹/۴ | ۲۰ سال و بیشتر          |               |
| ۱۰/۶ | دیپلم و زیردیپلم        |               |
| ۷/۸  | فوق دیپلم               |               |
| ۵۷/۶ | لیسانس                  |               |
| ۲۴   | فوق لیسانس به بالا      | نوع استخدام   |
| ۴۳/۳ | رسمی و قراردادی مخابرات |               |
| ۵۰/۷ | قراردادی بخش خصوصی      | رشته تحصیلی   |
| ۳۵/۵ | مرتبط                   |               |
| ۴۶/۵ | غیرمرتبط                |               |

نتایج آمار توصیفی از اطلاعات بررسی کارکنان در دستیابی به اطلاعات نشان می‌دهد، بالاترین نسبت پاسخگویان ۸۰ درصد اطلاعات خود را از اینترنت، ۷۵/۶ درصد اطلاعات خود را از پایگاه‌ها و بانک‌های اطلاعاتی، بیش از ۸۳/۴ درصد از موتورهای جست‌وجوی گوگل و یاهو، بیش از ۶۶/۸۶ درصد از وب‌سایت و وب‌نوشته‌های تخصصی، بیش از ۶۷ درصد پاسخگویان اطلاعات خود را از گروه‌های خبری دریافت می‌کنند، بیش از ۵۸ درصد از پاسخگویان با مجموعه نرم‌افزارهای office آشنایی دارند و ۵۲/۱ درصد از ترکیب یا کوتاه‌سازی (کلیدواژه‌ها) و اصطلاح‌های خاص رشته یا منبع اطلاعاتی برای جست‌وجوی اطلاعات استفاده می‌کنند بیش از ۶۳/۲ درصد از پاسخگویان توانایی تشخیص منابع اطلاعاتی تخصصی دارند.

نتایج آمار توصیفی از اطلاعات در مورد متغیر ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعات نشان می‌دهد بالاترین درصد توانایی‌ها در صحت و سودمندی اطلاعات دریافت شده، تشخیص در اطلاعات اصلی از اطلاعات غیرواقعی (دستکاری شده)، تلفیق مفاهیم جدید و ارتباط بین آنها برای تکمیل اطلاعات، ارزیابی از نتیجه‌گیری و تصمیم‌گیری بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده است.

نتایج آمار توصیفی از اطلاعات، در مورد متغیر استفاده و سامان‌دهی اطلاعات نشان می‌دهد، بیشتر پاسخگویان، توانایی بازبازی و ذخیره اطلاعات، مهارت لازم در زمینه دسته‌بندی اطلاعات در پوشه‌های موضوعی مناسب و انتقال اطلاعات از طریق پست الکترونیک را دارند.

نتایج آمار توصیفی از اطلاعات، در مورد متغیر اهمیت مهارت‌های ارتباطی و اطلاعات (سواد اطلاعاتی) در فعالیت‌های حرفه‌ای در روابط عمومی نشان می‌دهد، بیشتر پاسخگویان برای دریافت اطلاعات مورد نیاز از سایت شرکت استفاده می‌کنند. ماهنامه، کانال تلگرامی و اینستاگرام به ترتیب بعد از آن قرار دارند. نقش مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی را در ایجاد انگیزه کارکنان، تحصیلات برای دستیابی اطلاعات، تأثیر توانمندسازی اطلاعاتی پاسخگویان را

در تعهد کاری مثبت ارزیابی کرده و فعالیت‌های روابط عمومی را در شبکه‌های مجازی و فضای اینترنتی مؤثر دانستند.

میانگین و انحراف معیار متغیرهای چهار حوزه، (بررسی دستیابی کارکنان به اطلاعات، استفاده و سامان‌دهی اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعات و اهمیت مهارت‌های ارتباطی و اطلاعات (سواد اطلاعاتی) در فعالیت‌های حرفه‌ای روابط عمومی محاسبه شده است. میانگین کل به دست آمده در خصوص هر یک از مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: میانگین کل مهارت کارکنان روابط عمومی در دستیابی به اطلاعات در محیط دیجیتال ۲/۱۹ است. فعالیت‌های حرفه‌ای در روابط عمومی (میانگین کل به دست آمد. ؛ میانگین کل به دست آمده در خصوص هر یک از مؤلفه‌ها عبارتند از: میانگین کل بدست آمده در خصوص مهارت کارکنان روابط عمومی در دستیابی به اطلاعات در محیط دیجیتال (۲/۱۹) است.

#### آماره‌های یک نمونه‌ای

| خطای استاندارد میانگین | انحراف معیار | میانگین | تعداد |
|------------------------|--------------|---------|-------|
| ۰۴/۴۷                  | ۰/۵۹۶۱۱      | ۲/۱۹۸۱  | ۲۱۷   |

#### آزمون تک نمونه‌ای t

| مقدار آزمون = ۰ |            |              |                |                               |           |
|-----------------|------------|--------------|----------------|-------------------------------|-----------|
| آماره           | درجه آزادی | سطح معناداری | اختلاف میانگین | فاصله اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف |           |
|                 |            |              |                | پایین‌ترین                    | بالا‌ترین |
| -۷/۴۶۰          | ۲۱۶        | ۰۰۰          | -۰/۳۰۱۸۹       | -۰/۳۸۱۷                       | -/۲۲۲۱    |

میانگین کل به دست آمده در خصوص میزان مهارت کارکنان روابط عمومی در ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعات ۲/۴۵ درصد است.

#### آماره‌های یک نمونه‌ای

| خطای استاندارد میانگین | انحراف معیار | میانگین | تعداد |
|------------------------|--------------|---------|-------|
| ۰/۰۳۵۱۱                | ۰/۵۱۷۱۴      | ۲/۴۵۶۶  | ۲۱۷   |

آزمون تک نمونه‌ای t

| مقدار آزمون = ۰ |            |                          |                   |                                  |           |        |
|-----------------|------------|--------------------------|-------------------|----------------------------------|-----------|--------|
| آماره           | درجه آزادی | سطح م<br>سطح<br>معناداری | اختلاف<br>میانگین | فاصله اطمینان ۹۵ درصدی<br>اختلاف |           |        |
|                 |            |                          |                   | پایین‌ترین                       | بالا‌ترین |        |
| M3              | -۱/۲۳۶     | ۲۱۶                      | ۰/۲۱۸             | -۰/۰۴۳۴۰                         | -۰/۱۱۲۶   | ۰/۰۲۵۸ |

میانگین کل به دست آمده در خصوص میزان مهارت کارکنان روابط عمومی در استفاده و سامان‌دهی اطلاعات ۲/۳۳ است.

آماره‌های یک نمونه‌ای

| خطای استاندارد میانگین | انحراف معیار | میانگین | تعداد |
|------------------------|--------------|---------|-------|
| ۰/۰۴۴۵۵                | ۰/۶۵۶۲۹      | ۲/۳۳۸۶  | ۲۱۷   |

آزمون تک نمونه‌ای t

| مقدار آزمون = ۰ |            |                 |                   |                                  |           |         |
|-----------------|------------|-----------------|-------------------|----------------------------------|-----------|---------|
| آماره           | درجه آزادی | سطح<br>معناداری | اختلاف<br>میانگین | فاصله اطمینان ۹۵ درصدی<br>اختلاف |           |         |
|                 |            |                 |                   | پایین‌ترین                       | بالا‌ترین |         |
| M3              | -۳/۶۲۳     | ۲۱۶             | ۰/۰۰۰             | -۰/۱۶۱۴۳                         | -۰/۲۴۹۲   | -۰/۰۷۳۶ |

میانگین کل به دست آمده در خصوص اهمیت داشتن مهارت‌های ارتباطی و اطلاعات (سواد اطلاعاتی) در فعالیتهای حرفه‌ای در روابط عمومی ۲/۳۷ است.

آماره‌های یک نمونه‌ای

| خطای استاندارد میانگین | انحراف معیار | میانگین | تعداد |
|------------------------|--------------|---------|-------|
| ۰/۵۰۵۳                 | ۰/۷۴۰۹۰      | ۲/۳۷۶۴  | ۲۱۵   |

آزمون تک نمونه‌ای t

| مقدار آزمون = ۰ |            |                 |                   |                                  |           |         |
|-----------------|------------|-----------------|-------------------|----------------------------------|-----------|---------|
| آماره           | درجه آزادی | سطح<br>معناداری | اختلاف<br>میانگین | فاصله اطمینان ۹۵ درصدی<br>اختلاف |           |         |
|                 |            |                 |                   | پایین‌ترین                       | بالا‌ترین |         |
| M4              | -۲/۴۴۶     | ۲۱۴             | ۰/۰۱۵             | -۰/۱۲۳۶۱                         | -۰/۲۲۳۲   | -۰/۰۲۴۰ |

میانگین کل در این پژوهش ۲/۳۳ درصد است که از سطح متوسط پایین‌تر بوده و پژوهش علی‌نژاد (۱۳۹۰) در زمینه بررسی سطح سواد اطلاعاتی و نقش آن در فرایند آموزش

الکترونیکی در دانشگاه‌های شیراز، صنعتی امیرکبیر و علم و صنعت هم‌خوانی دارد. یافته‌ها نشان داد که: الف. سطح سواد اطلاعاتی دانشجویان پایین است. ب. بین سطوح مختلف سطح سواد اطلاعاتی اختلاف وجود دارد. ج. بین سطح سواد اطلاعاتی و عملکرد تحصیلی دانشجویان مورد بررسی رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

همچنین با پژوهش داورپناه و سیامک (۱۳۸۸)، که به منظور تدوین ابزاری استاندارد برای سنجش سواد اطلاعاتی دانشجویان کارشناسی به روش پیمایشی انجام دادند، نیز هم‌خوانی دارد یافته‌های این پژوهش نشان داد سواد اطلاعاتی دانشجویان جدید و سال آخر، از حد متوسط کمتر است و بین مهارت‌های سواد اطلاعاتی واقعی دانشجویان جدید و سال آخر کارشناسی، تفاوت وجود دارد.

نتایج این پژوهش با پژوهش پورنقی و ابادزی (۱۳۸۷)، که با هدف بررسی تطبیقی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها با روش پیمایشی و توصیفی انجام دادند، نیز هم‌خوانی دارد. یافته‌های حاکی از آن است که سطح سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها متوسط است و در حد مطلوبی قرار ندارد. از این رو دوره‌های مداوم آموزش زبان انگلیسی و ارائه دروس سواد اطلاعاتی در دانشگاه‌ها پیشنهاد شد.

### آمار استنباطی و آزمون فرضیه‌های تحقیق

بعد از توصیف متغیرها و پاسخ‌های به دست آمده از جامعه آماری، به بررسی فرضیه‌های مطرح شده و آزمون آماری مورد استفاده در پژوهش پرداخته شد؛ تا بتوان با تحلیل یافته‌ها، صحت و سقم فرضیات را از نظر آماری مورد بررسی قرار داد.

در این پژوهش با فرض اینکه داده‌های جمع‌آوری شده از توزیع نرمال برخوردار است، برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون پارامتریک پیرسون استفاده شده است و جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق مقایسه میانگین‌ها از  $t$  تک نمونه استفاده شده است.

**نتیجه آماره آزمون همبستگی پیرسون:** یافته‌های حاصل از بررسی فرضیه اصلی نشان می‌دهد با توجه به اینکه ضریب همبستگی پیرسون  $0/414$  است و از آنجایی که سطح معناداری  $sig=0/0$  کمتر از خطای اندازه‌گیری  $a=0/05$  است. لذا فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که ارتباط بین سواد اطلاعاتی کارکنان و استفاده از آن در محیط کار معنادار است.

یافته‌های حاصل از بررسی فرضیه‌های اول، دوم، سوم، چهارم و پنجم حاکی از وجود رابطه‌ای معنادار بین سواد اطلاعاتی و نقش مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی در ایجاد انگیزه کارکنان ( $r=1/000$ ) تأثیر میزان تحصیلات بر دستیابی اطلاعات کارکنان ( $r=0/294$ )، تأثیر توانمندسازی اطلاعاتی در تعهد کاری کارکنان روابط عمومی‌ها ( $r=0/372$ )، میزان فعالیت



حرفه‌ای در فضای اینترنت ( $I=0/51$ ) و استفاده از شبکه‌های مجازی در فعالیت‌های روابط عمومی ( $I=126$ ) است. لذا، در همه موارد فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود. به منظور اولویت‌بندی ضریب همبستگی تأثیر سواد اطلاعاتی با ابعاد فعالیت کارکنان، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مؤلفه نقش سواد اطلاعاتی بیشترین رابطه را با ایجاد انگیزه کارکنان دارد. و به ترتیب مؤلفه تأثیر سواد اطلاعاتی در تعهد کاری امور محوله کارکنان روابط عمومی‌ها در اولویت دوم، مؤلفه تأثیر میزان تحصیلات بر دستیابی اطلاعات کارکنان در اولویت سوم، مؤلفه میزان فعالیت حرفه‌ای در فضای اینترنت در اولویت چهارم و مؤلفه استفاده از شبکه‌های مجازی در فعالیت‌های روابط عمومی در اولویت پنجم قرار دارند.

### بحث و بررسی

هدف از این پژوهش ارزیابی و سنجش سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی است. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل‌های میدانی پژوهش نشان داد که تأثیر تمامی مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی، اعم از مهارت در دستیابی کارکنان روابط عمومی به اطلاعات، میزان مهارت کارکنان روابط عمومی در ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعات، در استفاده و سامان‌دهی اطلاعات و اهمیت مهارت‌های ارتباطی و اطلاعات سواد اطلاعاتی؛ در فعالیت‌های حرفه‌ای در روابط عمومی به صورت معناداری مثبت ارزیابی می‌شود.

در سازمان مورد مطالعه (روابط عمومی شرکت مخابرات ایران) عامل ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعات از بین سایر عوامل تأثیر بیشتری دارد. نقش مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی در ایجاد انگیزه کارکنان، تحصیلات بر دستیابی اطلاعات، تأثیر توانمندسازی اطلاعاتی پاسخگویان در تعهد کاری نیز در این پژوهش مثبت ارزیابی شده و بر فعالیت‌های روابط عمومی در شبکه‌های مجازی و در فضای اینترنتی مؤثر بوده است.

همان‌گونه که بیان شد این پژوهش با نتایج پژوهش علی‌نژاد (۱۳۹۰)، که نتیجه آن سطح سواد اطلاعاتی دانشجویان پایین را نشان داد، پژوهش داورپناه و سیامک (۱۳۸۸) و پژوهش پورنقی و ابادری (۱۳۸۷) که یافته‌های پژوهش‌های آنان نیز حاکی از آن است که سطح سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها در حد متوسطی است و در حد مطلوبی قرار ندارد، همخوانی دارد.

در سند ACRL چنین آمده است که سواد اطلاعاتی برای همه رشته‌ها، همه محیط‌های یادگیری و همه سطوح آموزشی مشترک است. از سازمان‌های امروزی تحت عناوینی چون دانشگاه سازمانی، سازمان یادگیرنده و ... یاد می‌شود. این امر بر توجه به سواد اطلاعاتی کارکنان در سازمان‌های امروزی تأکید می‌کند. هرچند بحث سواد اطلاعاتی در تحقیقات سازمان و مدیریت کمتر مورد توجه قرار گرفته است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود نتایج به دست آمده از این تحقیق، به منظور تبیین بیشتر چرایی مورد مطالعه قرار گیرد.

با توجه به اینکه میانگین به دست آمده در این پژوهش از سطح متوسط پایین‌تر است، معلوم می‌شود که جامعه پژوهش حاضر، بی‌نیاز از آموزش در خصوص مهارت‌های سواد اطلاعاتی نبوده و توجه جدی در این خصوص را طلب می‌کند.

توسعه و گسترش فناوری در سازمان‌ها، محیط‌های کسب و کار و صورت گرفته است، اما تحقیقات نشان می‌دهد که افراد به طور مؤثری از فناوری استفاده نمی‌کنند و ششم اطلاعاتی چندانی ندارند (کتز، ۲۰۰۷). بنابراین نیاز به آموزش‌های جدی در این زمینه کاملاً محسوس است و نمی‌توان سطح توانمندی بالاتر و یا پایین‌تر از متوسط در مهارت‌های را برای کارکنان، کاملاً قابل قبول و مطلوب دانست.

### نتیجه‌گیری

این پژوهش به ارزیابی و سنجش سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی شرکت مخابرات ایران پرداخته است. بر اساس یافته‌های این پژوهش تمامی شاخص‌های مورد ارزیابی استاندارد بوده است. بدین ترتیب در صورتی که مدیران این شرکت علاقه‌مند به تقویت میزان سواد اطلاعاتی برای رسیدن به مزیت رقابتی ممتاز در بازار باشند، باید به ارتقاء سطح سواد اطلاعاتی کارکنان خویش، با اولویت شاخص‌های عملکردی مؤثرتر بپردازند. توسعه امکانات و تجهیز سازمان، برای در دسترس قرار دادن منابع متنوع و وسیع اطلاعاتی، برگزاری دوره‌های آموزشی با هدف تقویت مهارت‌های ارزیابی، سامان‌دهی و شناخت اطلاعات و ابعاد آن و به کارگیری آن از اولویت‌های پیشنهادی است. بدیهی است در آن صورت سرعت عمل، انعطاف پذیری، شایستگی رقابتی و پاسخگویی این شرکت به صورت ملموس افزایش خواهد یافت و در سایه فراگیری مهارت‌ها و ملزومات سواد اطلاعاتی می‌توان در بازار کسب و کار موفق ظاهر شد.

دست اندرکاران روابط عمومی‌ها با استفاده از آخرین و جدیدترین فناوری‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی می‌توانند در ساختن جامعه‌ای که در آن همگان توان دسترسی و اشتراک اطلاعات را داشته باشند، ایفای نقش کنند. همان‌گونه که دبیرکل کمیسیون ملی یونسکو گفت: «جامعه ایران نیازمند سواد اطلاعاتی است تا از ضررهای احتمالی فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در امان بماند.»

بر این اساس برای سازمان‌ها نیز سواد اطلاعاتی به مثابه یک راهکار نوین آمده است. در مسیر روابط عمومی نوین نیز کارشناسان حرفه‌ای روابط عمومی باید در آنها ماهر شوند و مهارت‌ها و دانش مورد نیاز هر یک را فراگیرند تا بتوانند مؤثرتر، به خود، سازمان متبوع خود، هم‌قطاران خود و کاربران کمک کنند.

## پیشنهادها

- پیشنهاد می‌شود فرصت لازم جهت ارتقاء دانش، مهارت و یادگیری مستمر به منظور انجام وظایف کاری جدید در اختیار کارکنان قرار دهند تا بتوانند از مهارت و توانایی‌های خود در زمینه کارهای تخصصی استفاده کنند.
- برگزاری سمینار و سخنرانی‌ها در سازمان به منظور بالا بردن سطح آگاهی در زمینه نوآوری و فناوری‌های گوناگون منابع اطلاعاتی.
- توجه و برنامه‌ریزی برای آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی کارکنان روابط عمومی به منظور استفاده بهینه از منابع اطلاعاتی جهت تولید دانش.
- توجه به افزایش مهارت‌های سواد اطلاعاتی به طور منظم و مداوم در سراسر برنامه‌های شرکت و برای تمامی افراد مادام‌العمر باشد.

## منابع

- بردستانی، مرضیه (۱۳۸۳)، "بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان دانشگاه شهید چمران اهواز. در آموزش استفاده کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (مجموعه مقاله‌ها)", فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، سال چهارم، شماره ۱۳.
- سیامک، مرضیه و محمدرضا داورپناه (۱۳۸۷)، "ساخت و اعتباریابی پرسشنامه سنجش سواد اطلاعاتی پایه و واقعی دانشجویان مقطع کارشناسی"، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره ۴۵.
- طباطبایی، فاطمه ناهید (۱۳۸۱)، سواد اطلاعاتی در دایره المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ج. ۲، تهران.
- قاسمی، علی حسین (۱۳۸۳)، "ضرورت و چگونگی سواد اطلاعاتی در توسعه و تقویت آموزش علمی"، همایش آموزش استفاده‌کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌ها، مراکز اطلاع‌رسانی و موزه‌ها.
- اسفندیاری‌مقدم، علیرضا و مهدی صفرزاده (۱۳۹۱)، "سواد اطلاعاتی: گامی به سوی روابط عمومی نوین، فناوری‌های نو"، شبکه اطلاع‌رسانی روابط عمومی ایران (شماره).
- میری، الهام و مظفر چشمه‌سهرابی (۱۳۹۰)، "بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان سال آخر کارشناسی دانشگاه علم و صنعت ایران - واحد اراک در محیط دیجیتال (۱۳۸۸-۱۳۸۷)", فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات).
- دبیرکل یونسکو (۱۳۹۴)، "مراسم افتتاحیه همایش سواد اطلاعاتی در پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات" یحیایی ایله ای، احمد (۱۳۸۸)، "مبای روابط عمومی"، مؤسسه کارگزار روابط عمومی.
- جایگاه روابط عمومی در جامعه اطلاعاتی (۱۳۷۸)، دسترس پذیر در: [http://novin.eprsoft.com/archives/2007/03/post\\_15.html](http://novin.eprsoft.com/archives/2007/03/post_15.html) (accessed 13 June 2010).
- سیتوفن، لینا (۱۳۷۶)، "سواد اطلاعاتی: شکاف میان مفهوم و کاربردها"، مترجم مهردادخت وزیرپور کشمیری، گزیده مقالات ایفلا، کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، تهران.
- محمدنیا؛ فائزه (۱۳۹۲)، "بررسی سواد اطلاعاتی کارکنان و مدیران و تعیین تأثیر آن بر عملکرد سازمانی مطالعه موردی: شرکت سهامی آب منطقه‌ای خراسان شمالی"، اولین همایش ملی مدیریت کسب و کار، شرکت علم و صنعت طلوع فرزین، دانشگاه بوعلی سینا، همدان.



شرویش گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتمال جامع علوم انسانی