

## ارتباط سنجی بین سواد اطلاعاتی و میزان استقرار مدیریت کیفیت جامع و کار شیفتگی در کارکنان

زهرا پور ابراهیمی<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

### چکیده

تحقیق حاضر به بررسی ارتباط سنجی بین سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع و کار شیفتگی کارکنان تامین اجتماعی شهر کرمان در سال ۱۳۹۷ می پردازد جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان شعب بیمه تامین اجتماعی استان کرمان است که تعداد آنها ۲۱ شعبه و کارکنان آن ۶۱۲ نفر می باشد، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۳۶ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب می شوند. در این بررسی از سه پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه سواد اطلاعاتی با روایی ۰/۸۹ و پایایی ۰/۷۲۰، و مدیریت کیفیت جامع با روایی ۰/۹۱۲ و پایایی ۰/۸۷۰ و در نهایت پرسشنامه کار شیفتگی با روایی ۰/۹۰ و پایایی ۰/۸۳۱ برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS ویراست ۱۹ و Smart PLS ۲ استفاده شد. بر اساس نتایج تحقیق ضریب معنی داری Z میان متغیر سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان ۲۲/۴۵۱ می باشد که بیشتر از ۱/۹۶ است که نشان از رابطه سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان است. همچنین براساس ضریب معنی داری Z میان متغیر سواد اطلاعاتی و کار شیفتگی کارکنان ۱۱۳/۸۰۴ می باشد که بیشتر از ۱/۹۶ است که نشان از رابطه سواد اطلاعاتی و کار شیفتگی کارکنان است. لذا پیشنهاد می گردد که با مدیران سازمان با افزایش سطح سواد اطلاعاتی کارکنان وضعیت مدیریت کیفیت جامع سازمان و همچنین کار شیفتگی کارکنان را بهبود بخشند.

واژه های کلیدی: سواد اطلاعاتی، مدیریت کیفیت جامع، کار شیفتگی

## ۱. مقدمه

سواد، مفهوم گسترده ای است که وجوه و ابعاد بسیار زیادی دارد و در هر زمان، بنا به شرایط و مقتضیات فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی، تعریفهای متفاوتی یافته است. پیچیدگی روز افزون حاکم بر محیطهای مجازی، افراد را با گستره وسیعی از اطلاعات و گزینههای متنوع در مطالعات علمی روبه رو کرده است. اطلاعات از طرق مختلف قابل دستیابی است و بدون عبور از صافیهای خاص، به افراد منتقل می شود و ناگزیر به دنبال خود سؤالیهایی را در باب موثق بودن، کیفیت و صحت داده ها به همراه می آورد.

بر این اساس، افراد باید قادر باشند اطلاعات چاپی و الکترونیکی را ارزیابی، تجزیه و تحلیل و تولید کنند. در حقیقت، فراوانی اطلاعات به تنهایی موجب افزایش سطح آگاهی شهروندان نمی شود، بلکه کسب اطلاعات مستلزم به دست آوردن توانمندیها و قابلیتهای ضروری برای بهره برداری از این اطلاعات است [۱].

اگرچه سواد اطلاعاتی با مهارت های فناوری اطلاعات مرتبط است، تبعات بیشتری را برای افراد نظام آموزشی و جامعه به دنبال دارد. برای روشن تر شدن مفهوم سواد اطلاعاتی، باید تفاوت میان سواد اطلاعاتی با مفاهیمی مانند دانش رایانه ای و مهارتهای فنی دیگر در بهره برداری از اطلاعات، مورد بحث قرار گیرد. سواد رایانه ای، منوط به فراگیری روشهای عمومی و متداول در بهره گیری از نرم افزارها و سخت افزارهای ویژه است، اما مفهوم فناوری اطلاعات بر شناخت مفاهیم زیربنایی فناوری در رفع مشکلات همراه با تفکری موشکافانه در بهره برداری از آن تأکید دارد. سواد اطلاعاتی، بر مواردی همچون محتوا، ارتباطات، تجزیه و تحلیل، کوش اطلاعات و سرانجام ارزیابی آن تأکید می ورزد.

در واقع، سواد اطلاعاتی مجموعه ای از توانمندی هاست که افراد را قادر می سازد دریابند چه موقع به اطلاعات نیاز دارند و نیز توانایی مکان یابی، ارزیابی و به کارگیری مؤثر اطلاعات مورد نیاز را فراهم می سازد (انجمن کتابخانه های دانشکده ای و تحقیقاتی، ۲۰۰۳). در گذشته مهارت های خواندن و نوشتن به عنوان معیار سواد تلقی می شد و افراد می توانستند با داشتن چنین سوادی امور محول شده را انجام دهند. اما در عصر حاضر که امور اطلاعات محور و دانش محور در حال توسعه است اطلاعات و فناوری اطلاعات در تار و پود جامعه ریشه دوانده است، افراد به سطح متفاوتی از سواد نیاز دارند تا بتوانند از عهده انجام وظایف خود برآیند، از این مهارت ها و توانایی ها به سواد اطلاعاتی تعبیر می شود [۲].

امروزه در جوامع اطلاعاتی، سواد اطلاعاتی به عنوان یکی از ملزومات دسترسی آزاد شهروندان به اطلاعات اهمیت خاصی یافته و در سیاست های کلان این جوامع از جایگاه والایی برخوردار شده است. در مقابل توجه به این مقوله نزد سیاست گزاران کشورهای در حال توسعه، مورد توجه جدی قرار نگرفته، آنان چندان بر نقش و اهمیت سواد اطلاعاتی در توسعه واقف نیستند. این در حالی است که در ماده ۲۹ کنوانسیون حقوق بشر سازمان ملل به صراحت از دسترسی به اطلاعات به عنوان عنصری ضروری برای اثربخشی، کارایی سازمان ها، رشد اقتصادی و بهره وری ملی نام برده شده است [۳].

مدیریت کیفیت جامع یا TQM یک شیوه بهبود یافته تجارتي است. تکنیکی اثبات شده برای تضمین بقا در دنیای رقابتی. TQM فرایند توسعه فردی و تشکیلاتی است که هدف آن افزایش سطح رضایت همه افراد مربوط به سازمان از قبیل مشتریان، تامین کنندگان، سهامداران و کارکنان است TQM. از سه واژه، به نشانه کلیت داشتن ، ، به نشانه درجه برتری یک محصول و یا خدمت ؛ و به نشانه کردار، هنر و یا شیوه کنترل و رسیدگی و... است .

مدیریت کیفیت جامع مجموعه ای از قوانین و فلسفه ای است که بنیاد بهبود مستمر سازمان را در بر می گیرد. شیوه ایست که متد ها و نیروی انسانی را به سوی بهبود فرایندهای سازمان هدایت می کند تا خواسته های مشتری را، چه در زمان حال و چه در زمان آینده، برآورده سازد .

مدیریت کیفیت نگرشی نو به بهبود کارایی و انعطاف در سازمان است . اهداف اولیه آن درگیر کردن همه کارکنان در همه بخشهای سازمان به کار گروهی است تا خطا حذف شود واز ضایعات جلوگیری شود . در حقیقت فرهنگ سازمانی تضمین می کند که کارها در گام نخست صحیح انجام شود.

مدل مدیریت کیفیت جامع (TQM) روش متفاوتی را در نحوه نگرش به شیوه مدیریت فراهم می سازد و یک نوع فرهنگ مشارکتی را توسعه می بخشد که در آن هر یک از کارکنان می تواند مستقیماً در حوزه های مرتبط با کارش و تصمیم سازی در این مورد مشارکت کند [۴].

امروزه کارکنان، بیشتر از گذشته درباره زندگی کاری خود فکر می کنند و نگران هستند، آنها شغل مطمئن، درازمدت و ارضا کننده می خواهند، کارمندان اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می کنند و اکثر آنها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیتها و پاداشها اهمیت می دهند. در بین مشاغل مختلف جامعه، مشاغلی مانند معلمی و استادی احتمال زیادی وجود دارند که علاوه بر پاداشهای بیرونی، به دلیل انگیزه های درونی نیز با شغلشان عجین یا معتاد به کار شوند. اعتیاد به کار، اعتیادی است که ممکن است لذت بخش، ولی خسته کننده و مشکل ساز باشد. به گونه ای که حتی عده ای این حالت را یک بیماری می دانند. آنها الزاماً عاشق کارشان نیستند ولی بدون کار نمی توانند ساعات خود را بگذرانند. آنها تصور می کنند که خودشان تنها کسانی هستند که می توانند این کار بخصوص را انجام دهند، و به دلیل افراط در کار، معتاد به کار شناخته می شوند [۵].

هرچند که در اکثر موارد، شیفتگی به کار در یک شغل، با درآمد بالا همراه است، اما این حالت ممکن است در کسانی که به طرز افراطی به ورزش، موسیقی، هنر و مانند آن می پردازند هم صدق کند. این اصطلاح در بسیاری از موارد به اشتباه در مورد شخصیت افراد پر انرژی و پر کار به کار برده می شود که علاوه بر داشتن رابطه خوب با همکاران، لذت بردن از فعالیتهای فاقد سود مالی، استراحت کافی و حضور مناسب در خانواده و جامعه، زمان زیادی را هم برای کار در نظر می گیرند. این افراد، اشخاصی نرمال هستند که تنها تفاوتشان با دیگران، برنامه ریزی صحیح در امور زندگی شخصی و شغلی است. در حالی که فرد مبتلا به شیفتگی به کار، به شکلی رفتار می کند که تلاش وی برای خود، خانواده و زندگی اجتماع خارج از کار وی، زیان آور است [۶].

برخی با پدیده شیفتگی به کار موافقت و آن را ترغیب می نمایند و برخی دیگر با آن مخالف هستند و تمایل به ممانعت از آن دارند. در هر حال لازم است که سازمانها به ویژه به خصوصیات این افراد پی ببرند. با توجه به نوع شناسی اسپنس و رابینز (۱۹۹۲)، شیفتگی به کار بر اساس میزان و درجه سه مولفه زیر مشخص می شود:

(۱) عجین شدن با کار؛ (۲) تمایل درونی در کار؛ (۳) لذت از کار.

در افراد شیفته به کار، درجه عجین شدن با کار بالاست، تمایل و کشش بسیار زیادی به کار دارند ولی از کار لذت زیادی نمی برند. در مقابل، مشتاقان به کار با کار عجین می شوند ولی از کارشان لذت می برند و کشش افراطی به کار ندارند [۷].

جان دسامبر درباره کیفیت اطلاعات معتقد است، کیفیت به عنوان یک هدف در اطلاعات مستلزم یک فرآیند مستمر برنامه ریزی، تحلیل، طراحی، اجزا و توسعه است، تا اطمینان حاصل شود که اطلاعات موجود، نیاز کاربران را برآورده ساخته است. روند تولید، پردازش و اشاعه اطلاعات شتاب فزاینده ای به خود گرفته است. نیاز افراد به دستیابی سریع اطلاعات در قالبهای متفاوت بخش های مختلفی از جوامع را وا داشته تا با ارتقای سطح تکنولوژی و استفاده از نظریه های مختلف مدیریتی به این نیازها پاسخ گویند. اگر نیروی انسانی، بودجه و وقت بی نهایت بود، نیازی به یافتن روش های گوناگون برای ارائه خدمات به مراجعان احساس نمی شد. اما چنین وضعیتی وجود ندارد، زیرا مجموعه ها و انتظارات محققان افزایش یافته، و منابع اطلاعاتی و نیروی انسانی فزونی گرفته است. در نتیجه برای گسترش و بهبود کیفی خدمات، سیستمهای نوین مدیریتی جهت دستیابی اطلاعات ضروری است. این سیستمها باید دارای قابلیتهای موثر برای یادگیری و استفاده آسان مراجعان باشد. یکی از این سیستمهای جدید مدیریتی نظام مدیریت کیفیت فراگیر یا TQM می باشد [۸]. TQM یک سیستم مدیریتی است که متوجه بازسازی سیستم های سازمان، بهبود مستمر فرایندها و توانمند کردن سازمان برای رقابت با سازمانهای پویا است. در این راه برنامه بهبود کیفیت جامع با دنبال نمودن نظم و ترتیب ویژه ای همراه با آموزشهای لازم فرایندهای خدمات در زمینه ها پشتیبانی، تغییر و تحول لازم را به وجود می آورد.

با توجه به مطالب فوق سوال اصلی تحقیق عبارت است از:

آیا بین سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع و کار شیفستگی در کارکنان تامین اجتماعی کرمان رابطه وجود دارد؟

## ۲- پیشینه تحقیق

۱. نوکریزی و دهقانی (۱۳۹۲) در تحقیقی تحت عنوان « تأثیر مهارتهای سواد اطلاعاتی بر خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه بیرجند» به این نتیجه دست یافتند که ارتباط مثبت و قوی میان سطوح مهارتهای سواد اطلاعاتی و باور خودکارآمدی دانشجویان وجود داشت. ابعاد مکان یابی، دسترسی به اطلاعات و ارزیابی اطلاعات بر مؤلفه خودکارآمدی تأثیرگذار بود.

۲. نیک پور و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان « بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کارکنان و اثربخشی سازمانی در سازمانهای دولتی شهر کرمان» به این نتیجه دست یافتند که بین سواد اطلاعاتی کارکنان و شاخص های آن یعنی تشخیص نیاز اطلاعاتی، مکان یابی اطلاعات، ارزیابی اطلاعات، استفاده موثر از اطلاعات و اثربخشی سازمانی، رابطه ای معنادار وجود دارد.

۳. اکابر و دیگران (۲۰۰۱) در اثری با عنوان «بررسی مهارتهای سواد اطلاعاتی» مراحل ابتدائی توسعه یک ابزار استاندارد برای بررسی مهارتهای سواد اطلاعاتی را گزارش کردند. ابزار مورد نظر آنها در طی سه مرحله: طراحی دقیق، آزمون و باز آزمون بوده است. در ابتدا با استفاده از استانداردهای سواد اطلاعاتی ACRL و AASL مهارتهای خاصی را شناسایی کردند؛ سپس شروع به تدوین سؤلهایی نمودند. پس از پالایش سؤلهای آزمایش ابزار را با اعضای انتخاب شده از جمعیت هدف شروع کردند. این مرحله به طور کلی بازخوردهایی برای طراحی ابزار فراهم کرد. مرحله بعد، آزمون بررسی گروهی کوچک، از افراد جمعیت هدف بود. در این بخش، از دانشجویان خواسته شد هر بازخوردی را که مایلند فراهم آورند و به سؤلهای پاسخ دهند.

۴. افشار (۱۳۹۱) در تحقیقی تحت عنوان « بررسی نقش واسط مدیریت کیفیت جامع (TOM) در تأثیر مدیریت دانش (KM) بر عملکرد سازمانها (مورد مطالعه: شرکت های مستقر در پارک علم و فناوری خراسان)» به این نتیجه دست یافت که: رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع و همچنین رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی مستقیم و مثبت ارزیابی شدند. در نهایت مشخص گردید که مدیریت کیفیت جامع، به خوبی نقش واسط در رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی ایفا می نماید.

۵. زهیر و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیقی تحت عنوان « اثر کارکردهای مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد کیفیت و عملکرد نوآوری» به این نتیجه دست یافتند که بین فعالیت های مدیریت کیفیت جامع، کیفیت و عملکرد نوآوری رابطه معنادار و مثبت وجود دارد.

۶. کرمپور (۱۳۹۲) در تحقیقی تحت عنوان « بررسی رابطه بین کار شیفستگی و رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان مدارس شهر شوشتر» بین کار شیفستگی معلمان با بروز رفتار شهروندی سازمانی در میان آنها رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین بین ابعاد کار شیفستگی (عجین شدن با کار، تمایل درونی در کار و لذت از کار) و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۷. شیمازو و همکارا (۲۰۰۹) در تحقیقی تحت عنوان «کارشیفستگی و سلامت روان و رضایت شغلی» به این نتیجه دست یافتند که اعتیاد به کار به طور مثبتی با سلامتی، یعنی پریشانی روانی و مشکلات جسمانی، و به طور منفی با رضایتمندی، شامل رضایت کم از شغل و خانواده و عملکرد شغلی، در ارتباط است.

## ۳. فرضیات تحقیق

۱. بین سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع و کار شیفستگی کارکنان رابطه وجود دارد.

۲. بین سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.

- بین تشخیص نیازهای اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.
  - بین مکان یابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.
  - بین ارزیابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.
  - بین استفاده موثر از اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.
۳. رابطه بین سواد اطلاعاتی و میزان کارشیفتگی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین تشخیص نیازهای اطلاعاتی و میزان کارشیفتگی کارکنان رابطه وجود دارد.
  - بین مکان یابی اطلاعات و میزان کارشیفتگی کارکنان رابطه وجود دارد.
  - بین ارزیابی اطلاعات و میزان کارشیفتگی کارکنان رابطه وجود دارد.
  - بین استفاده موثر از اطلاعات و میزان کارشیفتگی کارکنان رابطه وجود دارد.

#### ۴. روش تحقیق

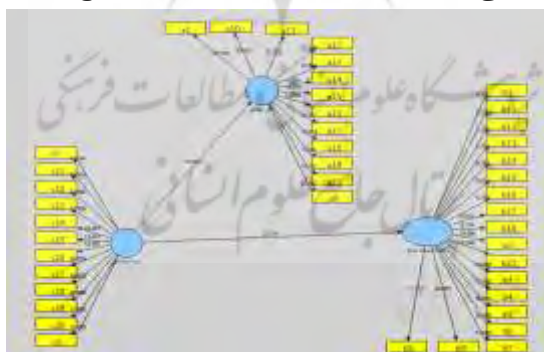
از آنجا که این تحقیق در یک سازمان واقعی صورت گرفته است و از نتایج آن می توان به طور عملی استفاده کرد، یک تحقیق کاربردی می باشد. بنابراین با توجه به مطالب مذکور، می توان گفت که تحقیق حاضر، از منظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت تحقیق توصیفی-همبستگی می باشد

در طرح های پژوهش همبستگی، پژوهشگران از آزمون آماری همبستگی برای توصیف و اندازه گیری میزان همبستگی یا رابطه بین دو متغیر یا مجموعه ای از نمرات یا امتیازات استفاده می کنند (دانائی فرد و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۴۸).

#### ۵. یافته های تحقیق

##### بررسی ضرایب معناداری Z

برآزش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب Z به این صورت است که ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها را تایید ساخت. همانگونه که از شکل ۴-۳ مشخص است. تمامی ضرایب معناداری Z از ۱/۹۶ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سوالات و روابط میان متغیرها را در سطح ۹۵٪ تایید می سازد.



شکل شماره ۱- مدل ترسیم همراه با ضرایب معناداری

##### بین سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.

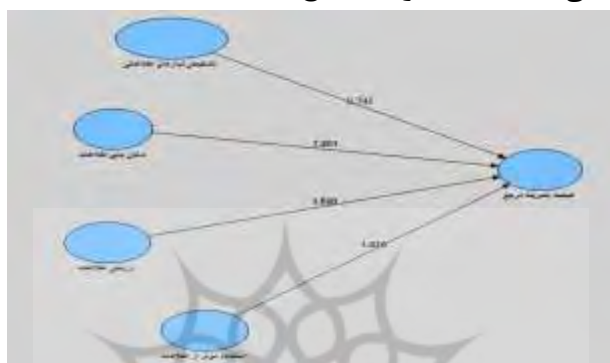
همانطور که در (شکل ۴-۳) مشخص است ضریب معنی داری Z میان متغیر سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان ۲۲/۴۵۱ می باشد که بیشتر از ۱/۹۶ است که نشان از رابطه سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان است. همانطور که نشان داد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع

کارکنان ۰/۶۹۸ نشان دهنده رابطه مستقیم این دو متغیر و همچنین بیانگر این مطلب است سواد اطلاعاتی به میزان ۶۹ درصد از تغییرات میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان را به طور مستقیم تبیین می کند.

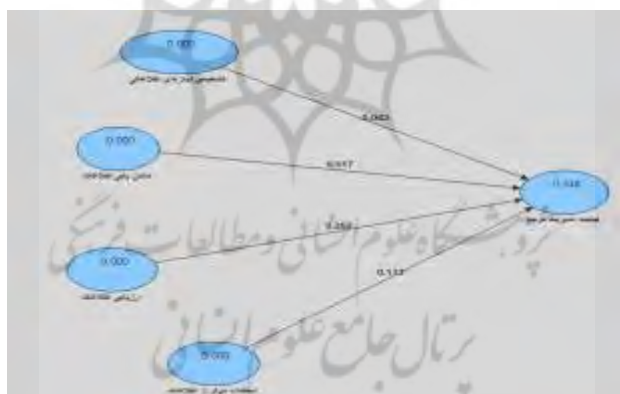
### بین سواد اطلاعاتی و کار شیفستگی کارکنان رابطه وجود دارد.

همانطور که در (شکل شماره ۱) مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر سواد اطلاعاتی و کار شیفستگی کارکنان ۱۱۳/۸۰۴ می باشد که بیشتر از ۱/۹۶ است که نشان از رابطه سواد اطلاعاتی و کار شیفستگی کارکنان است. همانطور که نشان داد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر سواد اطلاعاتی و کار شیفستگی کارکنان ۰/۹۲۳ نشان دهنده رابطه مستقیم این دو متغیر و همچنین بیانگر این مطلب است سواد اطلاعاتی به میزان ۹۲ درصد از تغییرات کار شیفستگی کارکنان را به طور مستقیم تبیین می کند.

### بررسی رابطه ابعاد سواد اطلاعاتی با کیفیت مدیریت جامع:



شکل شماره ۲- رابطه میان ابعاد سواد اطلاعاتی با کیفیت مدیریت جامع همراه با ضرایب معنا داری  $Z$



شکل شماره ۳- رابطه میان ابعاد سواد اطلاعاتی با کیفیت مدیریت جامع همراه با ضرایب استاندارد شده

### بین تشخیص نیازهای اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.

همانطور که در (شکل شماره ۲) مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر تشخیص نیازهای اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان ۰/۷۴۱ می باشد که کمتر از ۱/۹۶ است که نشان از عدم رابطه تشخیص نیازهای اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان است.

### بین مکان یابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.

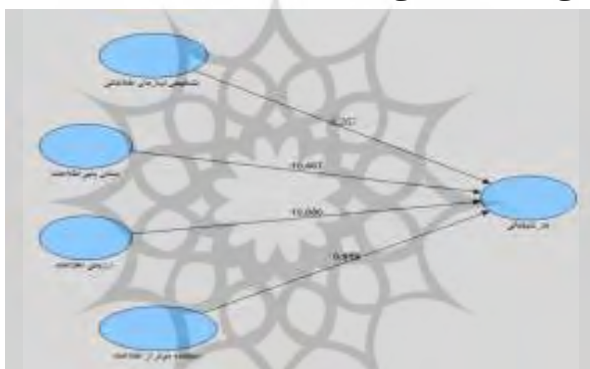
همانطور که در (شکل شماره ۲) مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر مکان یابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان ۷/۲۰۱ می باشد که بیشتر از ۱/۹۶ است که نشان از رابطه مکان یابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت

جامع کارکنان است. همانطور که (شکل شماره ۳) نشان داد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر مکان یابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان ۰/۵۱۷/ نشان دهنده رابطه مستقیم این دو متغیر و همچنین بیانگر این مطلب است مکان یابی اطلاعات به میزان ۵۱ درصد از تغییرات میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان را به طور مستقیم تبیین می کند. **بین ارزیابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.**

همانطور که در (شکل شماره ۲) مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر ارزیابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان ۳/۸۲۰ می باشد که بیشتر از ۱/۹۶ است که نشان از رابطه ارزیابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان است. همانطور که (شکل شماره ۳) نشان داد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر ارزیابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان ۰/۲۵۲/ نشان دهنده رابطه مستقیم این دو متغیر و همچنین بیانگر این مطلب است ارزیابی اطلاعات به میزان ۲۵ درصد از تغییرات میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان را به طور مستقیم تبیین می کند. **بین استفاده موثر از اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.**

همانطور که در (شکل شماره ۲) مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر استفاده موثر از اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان ۱/۸۷۵ می باشد که کمتر از ۱/۹۶ است که نشان از عدم رابطه استفاده موثر از اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان است.

**بررسی رابطه ابعاد سواد اطلاعاتی با کار شیفتگی:**



شکل شماره ۴- رابطه میان ابعاد سواد اطلاعاتی با کار شیفتگی همراه با ضرایب معنی داری  $Z$



شکل شماره ۵- رابطه میان ابعاد سواد اطلاعاتی با کار شیفتگی همراه با ضرایب استاندارد شده

**بین تشخیص نیازهای اطلاعاتی و کار شیفتگی کارکنان رابطه وجود دارد.**

همانطور که در شکل ۴-۶ مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر تشخیص نیازهای اطلاعاتی و کار شیفتگی کارکنان ۰/۲۶۷ می باشد که کمتر از ۱/۹۶ است که نشان از عدم رابطه تشخیص نیازهای اطلاعاتی و کار شیفتگی کارکنان است.

**بین مکان یابی اطلاعات و کار شیفتگی کارکنان رابطه وجود دارد.**

همانطور که در (شکل شماره ۴) مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر مکان یابی اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان  $۱۰/۴۶۷$  می باشد که بیشتر از  $۱/۹۶$  است که نشان از رابطه مکان یابی اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان است. همانطور که (شکل شماره ۵) نشان داد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر مکان یابی اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان  $۰/۴۶۴$  نشان دهنده رابطه مستقیم این دو متغیر و همچنین بیانگر این مطلب است مکان یابی اطلاعات به میزان ۴۶ درصد از تغییرات کار شیفستگی کارکنان را به طور مستقیم تبیین می کند.

**بین ارزیابی اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان رابطه وجود دارد.**

همانطور که در (شکل شماره ۴) مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر ارزیابی اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان  $۱۵/۰۸۰$  می باشد که بیشتر از  $۱/۹۶$  است که نشان از رابطه ارزیابی اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان است. همانطور که (شکل شماره ۵) نشان داد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر ارزیابی اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان  $۰/۵۷۳$  نشان دهنده رابطه مستقیم این دو متغیر و همچنین بیانگر این مطلب است ارزیابی اطلاعات به میزان ۵۷ درصد از تغییرات کار شیفستگی کارکنان را به طور مستقیم تبیین می کند.

**بین استفاده موثر از اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان رابطه وجود دارد.**

همانطور که در (شکل شماره ۴) مشخص است ضریب معنی داری  $Z$  میان متغیر استفاده موثر از اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان  $۰/۹۱۹$  می باشد که کمتر از  $۱/۹۶$  است که نشان از عدم رابطه استفاده موثر از اطلاعات و کار شیفستگی کارکنان است.

#### ۶. نتیجه گیری:

**با توجه به نتایج تحقیق بین سواد اطلاعاتی و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.**

اهمیت سواد اطلاعاتی و اثرات آن برای شرکتها به طرز چشمگیری افزایش یافته و رشد و توسعه آن احساس می شود. غالباً بیان می شود که سواد اطلاعاتی مهمترین عامل افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها است. اما مطالعات دیگر عکس این مطلب را نیز نشان داده است. «دوان» و «کرامر» دریافته اند که سرمایه گذاری بر روی سواد اطلاعاتی تأثیر مثبتی بر روی تولید ناخالص داخلی (GDP) در کشورهای توسعه یافته دارد، حال آنکه در کشورهای در حال توسعه چنین نیست [۹].

به منظور بهبود کیفیت، کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری، ابزارهای مختلفی توسط شرکتها به کار گرفته می شود که به عنوان مثال می توان به مدیریت کیفیت جامع، نگهداری و تعمیرات بهره ور فراگیر (TPM)، مهندسی مجدد فرایندهای سازمان (BPR)، برنامه ریزی منابع ساخت (MRP)، تولید بهنگام (JIT) و غیره اشاره کرد. «وستون» همه این ابزارها را متکی به سواد اطلاعاتی می داند. به طور کلی، ابزارهای ذکر شده کمک می کنند که اطلاعات به صورتی دقیقتر و سریعتر به دست آمده و ارتباطات بهبود یابد. مسلم است سواد اطلاعاتی همه بخشها و عملکردهای شرکت را تحت تأثیر قرار می دهد؛ بنابراین، می توان گفت سواد اطلاعاتی، مدیریت کیفیت جامع را نیز تحت تأثیر خود قرار خواهد داد [۱۰].

**با توجه به نتایج تحقیق بین سواد اطلاعاتی و کار شیفستگی کارکنان رابطه وجود دارد.**

با توجه به رشد روزافزون اطلاعات و تغییرات فناوری، دستیابی به اطلاعات مفید و سودمند مهم و ضروری می باشد. معمولاً افراد برای دسترسی به اطلاعات با مشکل مواجه هستند، برای پیدا کردن اطلاعات مفید در میان انبوه اطلاعات تولید شده باید به مهارت های خاص مجهز بود، مهارت هایی که با کسب آن قادر به جستجوی اطلاعات، گزینش و ارزیابی آنها بوده و در اصطلاح کلید اصلی یادگیری مادامالعمر را بدست آورد. سواد اطلاعاتی مجموعه ای از توانائی ها است از جمله توانایی دانستن اینکه چه اطلاعاتی مفید است، توان آگاهی از این که اطلاعات را از کجا می توان بدست آورد، توان بازیابی اطلاعات، توان تغییر اطلاعات، توان ارزیابی و سازماندهی اطلاعات و توان استفاده و تبادل اطلاعات. کسی که مجموعه این مهارت ها را کسب کرده باشد باسواد اطلاعاتی است [۱۱].

**با توجه به نتایج تحقیق بین مکان یابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.**



سواد اطلاعاتی یکی از مشخصه های بارز جامعه اطلاعاتی است. از آنجا که سازمان ها و کشورها در جستجوی افزایش سواد اطلاعاتی هستند، درک این نکته ضروری به نظر می رسد که فناوری فقط بخشی از راه حل است. سوادآموزی صحیح اطلاعاتی، یک نگرش و مهارت جدید برای انجام وظایف در جامعه جدید به شمار می آید.

فرد با سواد اطلاعاتی باید دریابد که چه زمانی به اطلاعات نیاز است. توانایی مکان یابی، ارزیابی و استفاده کارآمد از اطلاعات مورد نیاز را داشته باشد. افراد با سواد اطلاعاتی کسانی هستند که آموخته اند که چگونه یاد بگیرند زیرا می دانند که اطلاعات چگونه سازماندهی می شود، چگونه می توان اطلاعات را یافت و می دانند که چگونه می توان به شیوه ای درست از اطلاعات استفاده کرد که دیگران نیز از آنان بیاموزند. این افراد به دلیل آن که همواره می توانند اطلاعات مورد نیاز خود را در هر وظیفه یا تصمیمی بیابد برای فراگیری مادام العمر مهیا هستند [۱۲].

#### با توجه به نتایج تحقیق بین ارزیابی اطلاعات و میزان استقرار کیفیت جامع کارکنان رابطه وجود دارد.

سواد اطلاعاتی سازمانی، مهارتهایی را در برمی گیرد که کارکنان یک سازمان برای انجام کارهای روزمره و وظایف محوله خود به آنها نیاز دارند تا اولاً در جریان فرایند انجام بهینه کار خود قرار گیرند. ثانیاً با تغییرات درون سازمانی و برون سازمانی همگام شوند. ثالثاً در کار خود، اصل نوآوری، ابتکار، اشتراک دانش تخصصی و یادگیری از دیگران را رعایت کنند تا در نتیجه، سازمان بهتر بتواند به اهداف خود دست یابد. این موارد در سازمان های معمولی صدق می کند. سازمان هایی وجود دارد [۱۳]. که به کارهای اطلاعات مدار مشغول هستند (مراکز اطلاعاتی، مشاوره، مدیریت دانش، پژوهش ها و مانند آن از جمله این سازمان ها و موسسات هستند). چنین سازمان هایی بیشتر از سایر سازمان ها به مهارت های سواد اطلاعاتی نیاز دارند. زیرا آنها با اطلاعات سر و کار ویژه دارند و اطلاعات، کالای آنها است. بنابراین سواد اطلاعاتی سازمانی با این که امروزه در همه سازمان ها مورد نیاز است اما به لحاظ ماهیت کار در سازمان های مختلف از اهمیت متفاوتی برخوردار است. به هر حال کارکنان سازمان ها (اطلاعات مدار یا سایر) به سواد اطلاعاتی نیاز دارند.

در سال ۲۰۰۵ پژوهشی با عنوان «توسعه شاخص سواد اطلاعاتی برای کارکنان تازه استخدام شده در دانشگاه نوا ساوت استرن» توسط کریچ فیلد انجام گرفت. این مطالعه بر اساس استانداردهای ای سی آر ال یا معیارهای توانایی سواد اطلاعاتی برای آموزش پیشرفته که در سال ۲۰۰۰ تهیه شده بود، انجام گرفت. نتایج پژوهش وی نشان داد که بین مهارت تجزیه و تحلیل اطلاعات و اولویت بندی آن ها و مدیریت کیفیت رابطه وجود دارد [۱۴].

#### با توجه به نتایج تحقیق بین مکان یابی اطلاعات و کار شیفنگی کارکنان رابطه وجود دارد.

در بعد مکان یابی اطلاعات یافته های پژوهش حاضر با نتایج پژوهش جولاهی ساروی (۱۳۸۵) هماهنگ است. نتایج پژوهشی که توسط جولاهی ساروی تحت عنوان «بررسی میزان سواد اطلاعاتی سرپرستاران بیمارستان های خصوصی شهر تهران» به شیوه پیمایشی و از نوع کاربردی انجام گرفت و به بررسی میزان آشنایی سرپرستاران و استفاده آن ها از ابزارهای جستجو و منابع باز یابی اطلاعات پرداخت، نشان داد که نداشتن مهارت های استفاده از رایانه، نرم افزارها، عدم تسلط کافی به متون انگلیسی و عدم آشنایی با ابزارهای جستجو از مهم ترین موانع علاقه به کار و عجزین شدن با کار پرستاران و موفقیت بیمارستان ها بوده است [۱۵].

#### با توجه به نتایج تحقیق بین ارزیابی اطلاعات و کار شیفنگی کارکنان رابطه وجود دارد.

محسنی (۱۳۸۰) با توجه به تعریف سواد اطلاعاتی که همه افراد جامعه و کلیه کارکنان سازمان و مدیران سازمانی نیاز به آن را احساس می کنند، اعتقاد دارد که کارکنان با سواد اطلاعاتی، پس از تشخیص نیازهای اطلاعاتی، مکان یابی اطلاعاتی و ارزیابی اطلاعات در پی استفاده موثر از اطلاعات برمی آیند و اطلاعات موجود را مدیریت می کنند (مدیریت اطلاعات، در واقع مدیریت منابع اطلاعاتی یک سازمان در جهت دستیابی به اهداف و برنامه های آن سازمان است). که مدیریت صحیح دستیابی به اهداف و برنامه های سازمان باعث ایجاد انگیزه و علاقه به کار می گردد.

۷. مراجع

۱. ابادری، ز و پورنقی، ر، ۱۳۸۷، بررسی تطبیقی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی ایران، علوم پزشکی شهید بهشتی، تربیت مدرس، تهران و شهید بهشتی. فصلنامه دانش شناسی. سال اول، شماره اول.
۲. Association of College & Research Libraries (ACRL). (۲۰۰۶). Guidelines for Distance Learning Library Services. [on- Line], available at: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsguidelines.htm>
۳. Corral, S. (۲۰۰۸). Information literacy strategy development in higher education: An exploratory study. *International journal of information management*, (۲۸), ۲۶-۳۷.
۴. تابنده، ف، ۱۳۸۰، مقایسه وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه های دانشگاه های شیراز در اعمال مدیریت کیفیت فراگیر از دیدگاه مدیران و کارشناسان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، شیراز، دانشگاه شیراز.
۵. خالقی، ن و سیامک، م، ۱۳۸۹، آموزش مهارت های سواد اطلاعاتی، تهران، نشر کتابدار.
۶. رجائی نژاد، م، ۱۳۸۹، بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کارکنان و اثربخشی سازمانی در سازمان های دولتی شهر کرمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.
۷. Verma, P.K (۲۰۰۲), Measuring Quality Level with Reference to ISO ۹۰۰۰ and TQM for special libraries in India *Annals of library and information studies*. ۴۹(۴)
۸. نعامی، ع و پیریایی، ص، (۱۳۹۰)، رابطه ابعاد انگیزش شغلی خود تعیین کنندگی با اشتیاق شغلی در کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم، شماره ۹، زمستان ۱۳۹۰، ص ۲۳-۴۱.
۹. سیامک، م و داورپناه، م، ۱۳۸۸، ساخت و اعتبار یابی پرسشنامه سنجش سواد اطلاعاتی و پایه و واقعی دانشجویان مقطع کارشناسی. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی. جلد دوازده. شماره یک
۱۰. Eisenberg, M., Johnson, D. & Berkowitz, B. (۲۰۱۰) Information, Communications, and Technology (ICT) Skills Curriculum Based on the Big ۶ Skills Approach to Information Problem Solving. *LIBRARY MEDIA CONNECTION*. may/jun ۲۰۱۰
۱۱. Jacobs, H. (۲۰۰۸). Perspectives on information literacy and reflective pedagogical praxis. *The Journal of Academic Librarianship*, ۲۵۶-۲۶۲.
۱۲. Sahu, Ashok Kumar (۲۰۰۷), "Measuring Service Quality in academic librarian Indian case Study", *Library review*. Vol. ۵۶, No. ۳, P. ۲۳۴ - ۴۳
۱۳. عبدالملکی، ص، ۱۳۹۰، بررسی وضعیت سواد علمی دانشجویان دانشکده علوم پایه و دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۱۴. Snir, R. and Harpaz, I. (۲۰۰۶). "The Workaholism Phenomenon: a cross-national perspective", *Career Development International*, Vol. ۱۱, No. ۵, pp: ۳۸۰- ۳۹۳.
۱۵. Wang, hong (۲۰۰۶), Form User to Customer: TQM in academic Libraries?, *library management*, Vol. ۲۷, No. ۹, P. ۶۰۶- ۲۰.