جلد هشتم، شماره اول (بهار ۱۴۰۰): ۴۱-۲۰
http://hii.khu.ac.ir
مقاله اصیل پژوهشی

هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی براس و پیچیدگی وظیفه کاری: بررسی مروری

فرشته کامران‌طرقی: دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.
***اعظم صنعت‌جو:** دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران. (نویسنده مسئول) sanatjoo@um.ac.ir
معصومه تجعفری: استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

چکیده

دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۳۰
پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۱

مقدمه: با افزایش پیچیدگی وظیفه کاری، به دلیل رفتار متفاوت اطلاعاتی (یعنی تنوع و پیچیدگی نیاز اطلاعاتی، سخت‌گیری‌ها در کسب اطلاعات، توجه به منابع اطلاعاتی شفاهی، تعامل و تبادل اطلاعات با همکاران)، تجربه سواد اطلاعاتی که فراتر از دسترسی و استفاده از اطلاعات است، و بر مهارت در کسب و بهره‌گیری از اطلاعات، به منظور پاسخگویی به مشتریان و تبادل اطلاعات با دیگر همکاران و بهره‌دهی اطلاعات در محیط کار تمرکز دارد، اهمیت پیدا می‌کند.

هدف: پرداختن به نقش تجربه سواد اطلاعاتی افراد در محیط کار بر حسب پیچیدگی وظیفه کاری در متون هدف مقاله مروری حاضر است است.

روش‌شناسی: پژوهش کیفی حاضر از نوع توصیفی است که با مرور محتوا انجام شد. برای پرداختن به هدف مقاله، منابع مرتبط گردآوری و با روش و رویکرد کتابخانه‌ای مورد بررسی قرار گرفتند. در این پژوهش از روش نظرورزی یا جستار نظرورزانه به منظور بسط و گسترش اندیشه‌ای مهم اما توجه نشده در متون مرتبط با موضوع پژوهش استفاده شد.

یافته‌ها: با پیچیدگی وظایف کاری، وابستگی به اطلاعات بیشتر و تجربه سواد اطلاعاتی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. هر چه پیچیدگی بیشتر شود، وجوه بیشتری از سواد اطلاعاتی در محیط کار لازم است؛ همچنین با بررسی تعاریف سواد اطلاعاتی، تعداد معدودی از آن‌ها سواد اطلاعاتی را برای بهره‌گیری در محیط کاری تعریف کرده بودند و هر کدام نیز با توجه به هفت وجه تجربه‌سواد طلاعاتی براس (۱۹۹۹)، که سواد اطلاعاتی را در محیط کار مورد توجه قرار داده است، به تمام وجوه توجه نکرده بودند.

نتیجه‌گیری: دستیابی به مهارت و تجربه در سواد اطلاعاتی توسط کارکنان در محیط‌های کاری و حرفه‌ای سبب تبدیل آنان به افرادی شایسته و موفق می‌شود. مدیران و کارکنان باید بتوانند علاوه بر برخورداری از سواد اطلاعاتی مناسب با بهره‌گیری از هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی و پرورش و تقویت ذهنی قادر به سازگاری با تغییرات روزافزون در محیط‌های شغلی شوند و سبب بقاء و پیشرفت سازمان گردند.

کلیدواژه‌ها: تجربه سواد اطلاعاتی، محیط کار، پیچیدگی وظیفه کاری

تعارض منافع: گزارش نشده است.
منبع حمایت کننده: حامی مالی نداشته است.

شیوه استناد به این مقاله

APA: Kamran toroghy, F., Sanatjoo, A., Tajafari, M. (2021). Seven aspects of the information literacy experience and the complexity of the task: A review. *Human Information Interaction*, 8(1);20-41. (Persian)

Vancouver: Kamran toroghy F, Sanatjoo A, Tajafari M. Seven aspects of the information literacy experience and the complexity of the task: A review. *Human Information Interaction*. 2021;8(1):20-41. (Persian)

انتشار مجله تعامل انسان و اطلاعات با حمایت مالی دانشگاه خوارزمی انجام می‌شود.
انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با CC BY-NC-SA 3.0 صورت گرفته است.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

Human Information Interaction. Vol. 8, No. 1 (Spring 2021):20-41.
http://hii.khu.ac.ir
Original Article

Seven aspects of the information literacy experience and the complexity of the task: A review

Fereshteh kamran toroghy: Ph.D. Student in knowledge and information science, Department of Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran.
***Azam Sanatjoo:** Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. (Corresponding author) sanatjoo@um.ac.ir
Masoumeh Tajafari: Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran.

Received: 19/01/2021 Accepted: 11/03/2021

Abstract
Introduction: Information literacy experience emphases on the abilities of acquiring and applying information in order to respond to customers and exchange information with other colleagues and use in the workplace. As the task complexity increases, the experience of information literacy becomes important due to different information behaviors (diversity and complexity of information needs, difficulties in obtaining information, attention to oral information sources, interaction and exchange of information with colleagues).
Objective: Reviewing the role of information literacy experience of individuals in the workplace in terms of the complexity of the task.
Methodology: A qualitative research conducted by content analysis.
Findings: As the complexity tasks increases, information dependence and information literacy experience become more important, and more aspects of it is required in the workplace. Likewise, it was found that a small number of information literacy definitions are defined in terms of the work environment. Further, none of the definitions of information literacy examined had all aspects of information literacy.
Conclusion: Gaining experience and skill in information literacy is one factor that safeguards the success of employees. It is recommended for administrators and staff to use seven aspects of information literacy that cultivates the mind and warrants the advancement of the organization.

Keywords: Information Literacy Experience, Work Environment, Task Complexity.

Conflicts of Interest: None
Funding: None.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

How to cite this article

APA: Kamran toroghy, F., Sanatjoo, A., Tajafari, M. (2021). Seven aspects of the information literacy experience and the complexity of the task: A review. *Human Information Interaction*, 8(1);20-41. (Persian)

Vancouver: Kamran toroghy F, Sanatjoo A, Tajafari M. Seven aspects of the information literacy experience and the complexity of the task: A review. *Human Information Interaction*. 2021;8(1):20-41. (Persian)

The journal of *Human Information Interaction* is supported by Kharazmi University, Tehran, Iran.
This work is published under CC BY-NC-SA 3.0 licence.

مقدمه

در مطالعات رفتار اطلاعاتی توجه ویژه‌ای به شغل، به عنوان بافتی که افراد در آن واقع شده‌اند و بر نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها اثرگذار است، معطوف شده است. سواد اطلاعاتی نیز که به معنای دانستن و مهارت در چگونگی دسترسی به اطلاعات است، به کمک افراد در انجام وظیفه کاری مرتبط با شغل آن‌ها آمده است (ایوب[1]، ۲۰۱۶). اما اینکه سواد اطلاعاتی چه پیوندی با وظیفه کاری افراد دارد، مسئله‌ای است که کمتر به آن پرداخته شده است. وظایف کاری از ابعاد گوناگونی طبقه‌بندی شده‌اند. یکی از طبقه‌بندی‌های رایج آن‌ها، خصوصاً در مطالعات اطلاع‌یابی، بر حسب پیچیدگی وظیفه کاری است. با افزایش پیچیدگی وظیفه کاری، به دلیل رفتار متفاوت اطلاعاتی (یعنی تنوع و پیچیدگی نیاز اطلاعاتی، سخت‌گیری‌ها در کسب اطلاعات، توجه به منابع اطلاعاتی شفاهی، تعامل و تبادل اطلاعات با همکاران)، سواد اطلاعاتی از یادگیری و کسب مهارت‌ها فراتر رفته و بعد دیگری از سواد اطلاعاتی، یعنی تجربه سواد اطلاعاتی مورد توجه قرار می‌گیرد. در واقع با افزایش نقش راهبردی اطلاعات در توسعه فردی و اجتماعی، نه تنها توانایی‌های مربوط به دسترسی و استفاده از اطلاعات یا سواد اطلاعاتی در زندگی شخصی و حوزه‌های گوناگون شغلی اهمیت زیادی یافته‌اند، بلکه به دست آوردن مهارت و تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی یا آنچه امروزه تحت عنوان تجربه سواد اطلاعاتی از آن نام می‌برند در حوزه‌های مختلف کاری و حرفه‌ای نقش تعیین‌کننده‌ای پیدا می‌کند (هیدی و بارکر[2]، ۲۰۰۹).

بر اساس آنچه امروزه تحت عنوان تجربه سواد اطلاعاتی می‌نامند، انسان در محیط‌های مختلف از جمله محیط‌های کاری با مشتریان (client or customer) و همکاران در تعامل است و باید از توانایی اطلاعاتی کافی، یعنی مهارت در کسب و بهره‌گیری از اطلاعات، به منظور پاسخگویی به مشتریان و تبادل اطلاعات با دیگر همکاران برخوردار باشد. نحوه تعامل اطلاعاتی در محیط کاری و ویژگی‌های آن به لحاظ محیطی تخصصی و حرفه‌ای در کسب و بهره‌گیری از اطلاعات، نقش مهمی در وظایف کاری افراد دارد که می‌تواند بر حسب ویژگی متفاوت باشد. وظایف کاری به عنوان وظایف مرتبط با شغل هستند که به منظور دستیابی به هدفی انجام می‌گیرند (بیستروم و یارولین[3]، ۱۹۹۵). در تقسیم‌بندی وظایف کاری از رویکردهای گوناگونی استفاده شده است. بر اساس یکی از این رویکردها که توسط بورگمن[4] در سال ۱۹۸۶ مطرح شد، وظایف کاری به ساده و پیچیده تقسیم شده‌اند (بورگمن، ۱۹۸۶). وظایف ساده، وظایفی هستند که معمولا برای فرد مشخص است و او می‌داند که برای وظایف جستجوی این نوع کارها، به چه منابع اطلاعاتی نیاز دارد و تلاش شناختی اندکی برای انجام وظیفه لازم است. در این وظایف، افراد با موانع کمتری در دسترسی به اطلاعات مورد نیاز مواجه هستند و استفاده آنان از منابع اطلاعاتی علمی و تخصصی کمتر است. از جمله وظایف جستجو در وظایف کاری ساده، می‌توان به تلاش برای دسترسی به اطلاعات حقایق (مانند اسامی یا نام اشخاص)، اطلاعات کارهای عادی و روزمره و اطلاعات اداری اشاره نمود. وظایف پیچیده وظایفی هستند که فرد در مورد آن‌ها از ابهام بیشتر و اطمینان کمتری برخوردار است و ممکن است پاسخ نیازهای اطلاعاتی در این وظایف یا اطلاعات پاسخگوی وظایف جستجو مرتبط با این دسته از وظایف کاری، در منابع اطلاعاتی مختلفی وجود داشته باشد. برای پاسخ‌دهی به چنین وظیفه‌ای، سطح بالایی از فعالیت‌های شناختی همچون مقایسه، تفسیر و ترکیب اطلاعات لازم است (ژانگ[5]، ۲۰۱۲؛ ساستامینن، کامپولینن و یارولین[6]، ۲۰۱۲). افراد در این وظایف با مشکلات بیشتری برای دسترسی به اطلاعات رو به رو هستند و در نتیجه پردازش اطلاعات با مشکلاتی همراه است. افراد برای انجام این وظایف از منابع اطلاعاتی علمی و تخصصی بیشتری استفاده می‌کنند. از جمله این وظایف می‌توان به تلاش برای دسترسی به اطلاعات حل مسئله یا مشکل، اطلاعات تصمیم‌گیری و اطلاعات حوزه خاص اشاره کرد. به منظور انجام این وظایف به ویژه وظایف پیچیده، برخوداری از توانایی لازم در برآوردن نیاز اطلاعاتی حرفه‌ای و بازیابی اطلاعات با کیفیت و معتبر از میان انبوه اطلاعات یا به عبارتی سواد اطلاعاتی خصوصاً در تعامل با دیگران در محیط کاری بسیار با اهمیت است (ساراسویک[7]، ۱۹۹۶؛ لی و همکاران[8]، ۲۰۱۱؛ کامپولینن و یارولین[9]، ۲۰۱۲).

بنابراین این پژوهش مروری است بر اینکه تجربه سواد اطلاعاتی در محیط کاری، خصوصاً بر حسب ویژگی وظیفه کاری، چگونه درک شده است، در تعاریف سواد اطلاعاتی به این مسئله چگونه پرداخته شده و یا چه جایگاهی دارد. برای

[1] Ayoub
[2] Heidi and Barker
[3] Byström and Järvelin
[4] Borgman
[5] Zhang
[6] Saastamoinen, Kumpulainen and Järvelin
[7] Saracevic
[8] Li et al
[9] Kumpulainen and Järvelin

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

تحلیل تعاریف از هفت وجه سواد اطلاعاتی براس (۱۹۹۹) بهره گرفته می‌شود. این هفت وجه شامل موارد زیر است:

- تجربه فناوری اطلاعات،
- تجربه منابع اطلاعاتی،
- تجربه فرآیندی اطلاعات،
- تجربه کنترل اطلاعات،
- تجربه ساخت دانش،
- تجربه گسترش دانش،
- تجربه خرد.

از آنجا که سواد اطلاتی به ویژه در محیط کاری نه فقط برپایه یک وجه مانند فناوری اطلاعات بلکه حاصل جمع همه وجوه است، در این پژوهش از هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی براس (۱۹۹۹) بهره گرفته شده است. براس با طرح این وجوه، یک مدل رابطه‌ای و تعاملی با اطلاعات برای سواد اطلاعاتی ترسیم کرد. براس به این دلیل که برای انجام وظیفه کاری نیاز به اطلاعات است، مدل را برای فضای کاری گسترش داد. همچنین این پژوهش به این دلیل از اهمیت برخوردار است که امروزه افزونگی اطلاعات یکی از مشکلات جاری زندگی بشری در حوزه‌ها و محیط‌های مختلف است و گزینش آن برای پیشبرد و توسعه به ویژه در محیطها و حوزه‌های گوناگون کاری و حرفه‌ای در کمترین زمان و با کمترین هزینه کاری بسیار دشوار است و نه تنها برخورداری از سطح مناسب سواد اطلاعاتی برای کارکنان (به ویژه آنان که دارای وظایف پیچیده‌اند) بلکه دستیابی به مهارت و تجربه لازم در سواد اطلاعاتی می‌تواند در این مورد کمک‌کننده باشد. در خارج از کشور پژوهش‌های اندکی در زمینه تجربه سواد اطلاعاتی افراد در محیط کار انجام شده است، اما تاکنون پژوهشی در زمینه تجربه سواد اطلاعاتی و پیچیدگی وظیفه کاری انجام نشده است. در داخل کشور نیز پژوهشی در زمینه تجربه سواد اطلاعاتی انجام نگرفته است که دلیل دیگر بر اهمیت انجام این پژوهش است. انجام این پژوهش به این دلیل از اهمیت برخوردار است که امروزه در محیط‌های شغلی به ویژه برای آنان که وظایف تخصصی و پیچیده‌تری بر عهده دارند، فقط بهره‌گیری از سواد اطلاعاتی یعنی برخورداری از توانایی برای دستیابی اطلاعات با استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و توجه به یک وجه کافی نیست. در محیط‌های کاری امروزی به منظور رشد و پیشرفت فردی و سازمانی، کارکنان باید بتوانند از مهارت و تجربه لازم در همه وجوه سواد اطلاعاتی هم به منظور پاسخگویی به وظایف شغلی و تخصصی خود و هم برای پاسخگویی مناسب به مراجعان و تعامل و تبادل اطلاعات با سایر همکاران و همچنین پاسخگویی به نیازهای یکدیگر در زمینه کاری و حرفه‌ای که لازمه محیط‌های شغلی امروزی است، برخوردار باشند. چیزی که در سواد اطلاعاتی معمول چندان مورد توجه قرار نگرفته است.

روش‌شناسی

پژوهش کیفی حاضر از نوع توصیفی است که با مرور محتوا انجام شد. محققان تقریباً بیشتر محتوای مقالات مربوط به سواد اطلاعاتی قشرهای مختلف جامعه را که در خارج و داخل کشور توسط سایر پژوهشگران در دوره‌های زمانی مختلف (از سال‌های ۱۳۸۳–۱۳۹۵) انجام شده بود (وارلجز و استک[1]، ۲۰۱۴؛ عباسی و نجفلو، ۱۳۹۴؛ عبدالهی و جوکار، ۱۳۹۳؛ تانوسکودی[2]، ۲۰۱۹) و تعداد اندک مقالات تجربه سواد اطلاعاتی در محل کار را (از سال‌های ۱۹۹۹–۲۰۱۹) که فقط در خارج از کشور انجام گرفته بود (وو[3]، ۲۰۱۲؛ گیلبرت[4]، ۲۰۱۷)، مورد بررسی انتقادی قرار دادند که به منظور این بررسی از روش نظرورزی یا جستار نظرورزانه بهره گرفتند. نظرورزی[5] و جستار نظرورزانه[6] بسط اندیشه‌ای مهم و تا حدودی مهجور مانده در یک حوزه تخصصی است که به طرح اندیشه‌ای نو و مرزشکنانه با هدف ایجاد گشایش مفهومی و بالاخره ارائه صورت‌بندی جدید و نوآورانه از مسائل و مباحث سابقه‌دار در رشته می‌پردازد (مهرمحمدی، ۱۳۹۸).

برخورداری محقق از تجربه های مفید در محیط کاری دانشگاهی و مشاهده تجربه‌های سواد اطلاعاتی بر حسب وظیفه کاری، انتخاب این روش کیفی جستار نظرورزانه را توجیه کرده است. این روش نوعی فراتحلیل و یا تلفیق پژوهشی است که یک پژوهشگر با بصیرت به جای مجموعه‌ای از قواعد آماری از آن به عنوان ابزاری برای روشنگری استفاده می‌کند. اطلاعات این پژوهش با استفاده از ابزار بررسی مستندات جمع‌آوری شده و تجزیه و تحلیل آن‌ها با استفاده از روش تعاملی اندیشه‌ورزی آگاهانه و عمل هدایت شده کرسول[7] انجام گرفته است. در این روش که نوعی فراتحلیل است، پژوهشگران به جای مجموعه‌ای از قواعد آماری به دلیل آشنایی با موضوع مورد بررسی به عنوان ابزاری برای تحلیل و روشنگری استفاده می‌کنند. در پژوهش حاضر نیز، به منظور تحلیل تعاریف سواد اطلاعاتی و میزان کاربست وجوه براس، به تحلیل متون با درک هر یک از وجوه و

[1] Varlejs and Stec
[2] Thanuskodi
[3] Wu
[4] Gilbert
[5] Speculation
[6] Essay speculative
[7] Creswell

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

تحلیل تعریف و توصیف آن پرداخته شد. در واقع نظرورزانه که آن را اندیشیدن به اندیشه نیز می‌دانند، تحلیل و درک مضمونی است که تحلیل‌گر باید آن را درک کرده باشد، بر آن احاطه داشته باشد تا بتواند اندیشه مندرج در آن را درک و شناسایی کند. برای تأمین روایی و پایایی مطالعه از روش ارزیابی لینکلن و گوبا[1] استفاده گردید که معادل روایی و پایایی در تحقیقات کمی است. بدین منظور و بر پایه این روش چهار معیار موثق بودن منابع مورد بررسی و اعتبار، باورپذیری متخصصین از این رویکرد، انتقال پذیری، اطمینان‌پذیری و تأییدپذیری برای ارزیابی در نظر گرفته شد.

چارچوب نظری پژوهش

تجربه سواد اطلاعاتی در محیط کار

تجربه سواد اطلاعاتی در محیط کار به مکان‌یابی، دسترسی و کاربرد اطلاعات به صورت مؤثر برای حل مسائل و چالش‌های مربوط به کار و استفاده از انواع مختلف منابع اطلاعاتی به منظور پاسخگویی به بهره‌گیران خدمات، انجام وظایف شغلی و تبادل اطلاعات با همکاران در محیط کار اطلاق می‌شود (کیرتون و بَرهَم[2]، ۲۰۰۵؛ مُلِپیین و فُری[3]، ۲۰۱۵). در سطحی انتزاعی‌تر، تجربه سواد اطلاعاتی به توانایی دسته‌بندی اطلاعات، بررسی جریان اطلاعات، ایجاد دانش و بینش‌های جدید، شکل‌گیری قضاوت و تصمیم‌گیری و تأثیرگذاری بر دیگران با استفاده از اطلاعات اشاره دارد (ویلیامز ، کوپر و واول[4]، ۲۰۱۴).

توجه به تجربه سواد اطلاعاتی در محیط کار را می توان در دیدگاه کمیته سواد اطلاعاتی انجمن کتابداران ایالات متحده[5] دید. طبق تعریف این کمیته، نیروی کار با مهارت سواد اطلاعاتی افرادی هستند که می‌دانند چگونه دانش سازماندهی شده است، چگونه آن را یاد بگیرند، می‌توانند اطلاعات را جایابی و به روشی که دیگران بتوانند از آن‌ها بیاموزند، از آن استفاده کنند (مُلِپیین و فُری، ۲۰۱۵). به عبارت دیگر، نیروی کار باسواد اطلاعاتی یا مجرب در سواد اطلاعاتی، قادر به تهیه، بازیابی و پردازش اطلاعات به صورت انتقادی است و با توجه به شرایط و محدودیت‌های کاری عمل می‌کند. شیوه‌های اطلاعاتی آن‌ها فعالیت‌های جمعی کارآمد را به وجود می‌آورد و به ایجاد، نگهداری و تکامل سازمان و به انجام مأموریت‌هایشان کمک می‌کند (کلارد، اسمدت، فاسترز، لیگورگو و فیلیپت[6]، ۲۰۱۶).

همچنین در سال ۲۰۰۲، پانزده گام برای تجربه سواد اطلاعاتی به عنوان فرآیندی که در محل کار رخ می‌دهد، پیشنهاد شده است که در هر یک از این گام‌ها، تبادل و تعامل در فعالیت‌های جمعی کارآمد می‌توانند دخیل باشند:

- تعیین نیاز؛
- تقسیم موضوع به بخش‌های آن؛
- شناسایی روابط و سلسله‌مراتب؛
- شناسایی منابع متعدد؛
- انتخاب راهبرد؛
- طرح سؤال‌ها؛
- انجام جستجو؛
- تأیید اطلاعات؛
- پالایش اطلاعات؛
- تحلیل اطلاعات؛
- خلاصه‌سازی اطلاعات گردآوری شده؛
- گزینش اطلاعات مورد نظر؛
- قرار دادن اطلاعات در بافت مورد نظر؛
- به کارگیری اطلاعات؛
- ارزیابی کار انجام شده و جستجوی دوباره در صورت لزوم (فردوس صالح‌الدین[7]، ۲۰۱۶).

براس در سال ۱۹۹۹ با رویکرد پدیدارنگاری به بررسی تجربه سواد اطلاعاتی در بین متخصصان و با رویکرد تحلیل گفتگو و روابط متقابل ممکن بین سواد اطلاعاتی فردی و سازمانی، ۷ چهره سواد اطلاعاتی را در محیط کاری شناسایی کرد.

۱- وجه اول، تجربه فناوری اطلاعات:

در این وجه سواد اطلاعاتی به عنوان کاربرد فناوری اطلاعاتی برای آگاهی و مبادله اطلاعات تجربه شده است و فناوری اطلاعات به کاربران جهت آگاهی و ارتباط با همکاران در داخل سازمان و یا در خارج از آن (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶)، به سرعت بخشیدن به انجام امور در محیطهای شغلی گوناگون، تعامل و تبادل سریع اطلاعات میان کارکنان در داخل محیط کاری و افزایش و بهبود ارتباط با سایر محیطهای کاری و انعطاف‌پذیری در روند یادگیری افراد شاغل شده است (مک‌آدو[8]، ۲۰۰۸).

[1] Lincoln and Guba
[2] Kirton and Barham
[3] Molopyane and Fourie
[4] Williams, Cooper and Wavell
[5] American Library Association Presidential Committee on Information Literacy
[6] Collard, Smedt, Fastrez, Ligurgo and Philippette
[7] Firdaus Salehudin
[8] McAdo

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

سواد اطلاعاتی با فناوری اطلاعات تا حدی عجین شده است که گاهاً سواد اطلاعاتی همان فناوری اطلاعات درک شده است؛ زیرساخت سواد اطلاعاتی، سواد دیجیتالی و رایانه‌ای تعیین شده است (هورتون[1]، ۱۹۸۳) و یا بنابر نظر فارمر[2] (۲۰۱۸)، مدیریت کمیت و پیچیدگی‌های اطلاعاتی محیط کاری، منوط به آموزش برابر سواد اطلاعاتی و فناوری تواماً شده است. مروری بر شاخص‌های سواد اطلاعاتی انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی ACRL[3] (۲۰۰۰) نیز در راستای همین وجه، بر استفاده از فناوری در هر فعالیت کاری تأکید دارد:

- مبتنی بر فناورانه بودن فعالیت‌های کاری اطلاعاتی مانند حسابرسی سوابق شرکت،
- دیجیتالی بودن اطلاعات مورد نیاز کاری،
- مبتنی بر پایگاه داده‌ها و ابزارهای جستجوی الکترونیکی بودن دسترسی به اطلاعات کاری
- انتشار اطلاعات کاری با به کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی
- استفاده از فناوری برای تشخیص صحت اطلاعات کاری مورد نیاز
- استفاده از فناوری در ضبط و بایگانی اطلاعات کاری
- پردازش و دستکاری مبتنی بر فناوری برای استفاده از اطلاعات کاری

افراد در محیط‌های شغلی با برخورداری از این وجه از تجربه سواد اطلاعاتی (یعنی توانایی بهره‌گیری از اطلاعات با استفاده از فناوری‌های مختلف) می‌توانند در جهت تقویت و پرورش ذهن منظم (ایجاد نوعی نظم و مهارت با استفاده از اطلاعات مناسب در انجام کارها در محیط شغلی)، ذهن سازنده (گردآوری انواع اطلاعات مختلف برای کمک به سایر افراد در محیط کاری)، ذهن خلاق (دسترسی به ایده‌های جدید و نوآورانه در حوزه کاری با بهره‌گیری از اطلاعات)، ذهن احترام‌گذار (توانایی درک و پذیرش تفاوت‌های بین نظرات و عقاید افراد در زمینه موضوعات مختلف در محیط‌های کاری بر اساس توانایی دستیابی به اطلاعات) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در استفاده از اطلاعات حاصل از فناوری‌های گوناگون) تلاش کنند و در جهت رشد و تعالی محیط‌های شغلی گام بردارند (گاردنر[4]، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز[5]، ۲۰۱۹).

۲- وجه دوم، تجربه منابع اطلاعاتی:

سواد اطلاعاتی به عنوان اطلاعات یافت شده از منابع مختلف تجربه شده است. در این مورد، دانش منابع اطلاعاتی شامل دانش شناسایی و نحوه سازماندهی انواع منابع است (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶).

امروزه اطلاعات از طریق رسانه‌های مختلف قابل دسترسی است و هر روز پیش از پیش، به سوی افراد سرازیر می‌شود. به دلیل سیل این اطلاعات از منابع مختلف در محیط‌های کاری، منابع باید سازماندهی شوند و کارکنان قادر باشند این منابع را گردآوری، تحلیل و ارزیابی کنند. این امر بیانگر آن است که امروزه کارکنان نه تنها باید از سطح مناسب سواد اطلاعاتی برخوردار باشند بلکه باید علاوه بر دستیابی به اطلاعات چاپی و الکترونیکی مرتبط و مورنیاز در حوزه شغلی برای پاسخگویی به نیازهایشان با بهره‌گیران خدمات و سایر کارکنان در محیط کار در خصوص منابع و نوع آن‌ها تعامل و تبادل اطلاعات کرده و به آنان کمک کنند. بنابر نظر اولسن و کونز[6] (۱۹۸۹)، سواد اطلاعاتی درک نقش و قدرت اطلاعات، توانایی یافتن، استخراج و استفاده مؤثر و بهینه از انواع اطلاعات حاصل از منابع چاپی و الکترونیکی در تصمیم‌گیری‌های آگاهانه توسط فرد است که امروزه نقش مهمی را در محیط‌های شغلی مختلف ایفا می‌کند.

این وجه از تجربه سواد اطلاعاتی با تقویت ذهن در افراد در محیط‌های کاری از جمله ذهن منظم (ایجاد نوعی نظم و مهارت در انجام امور با بهره‌گیری از اطلاعات چاپی و الکترونیکی)، ذهن سازنده (گردآوری اطلاعات از منابع مختلف چاپی و الکترونیکی برای پاسخگویی و یاری رساندن به سایر افراد در محیط‌های کاری مختلف)، ذهن خلاق (دسترسی به ایده‌های جدید و نوآورانه در حوزه شغلی با استفاده از اطلاعات چاپی و الکترونیکی) ذهن احترام‌گذار (توانایی درک تفاوت‌های بین نظرات افراد در زمینه موضوعات مختلف کاری بر اساس بهره‌گیری از اطلاعات مختلف حاصل از منابع چاپی و الکترونیکی) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در استفاده از اطلاعات برگرفته از منابع چاپی و الکترونیکی) رابطه دارد. بنابراین، برخورداری از تجربه سواد اطلاعاتی و پرورش ذهن توسط کارکنان سبب موفقیت و پیشرفت محیط کاری و سازمان در طول زمان می‌شود و نتایج بسیار مطلوبی را به همراه دارد (گاردنر، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز، ۲۰۱۹).

۳- وجه سوم، تجربه فرآیندی اطلاعات:

سواد اطلاعاتی به عنوان اجرای یک فرآیند تجربه می‌شود. به شکل پیچیده، این امر وابسته به تجربه حل مشکل یا تصمیم‌گیری است. مرحله اول، مشخص کردن ناحیه مشکل

[1] Horton
[2] Farmer
[3] Association of College and Research Libraries
[4] Gardner
[5] Lockerbie and Williams
[6] Olsen and Coons

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

است. بنابراین یک کاربر اطلاعاتی قادر به محدود کردن مشکل خواهد بود. مشکل محدود شده‌ای که منجر به وجود نیازهایی برای جمع‌آوری اطلاعات بیشتر در جایی که شکاف‌هایی وجود دارد، می‌شود. قسمت کوچک اما مهم موضوع، قدرت جمع‌آوری اطلاعات از منابع موجود و تحلیل آن‌ها با تبادل اطلاعاتی و تعامل برای اتخاذ تصمیم برای حل مشکل و یا هر چیز دیگر است (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶).

امروزه اهمیت مهارت‌های حل مسئله بر کسی پوشیده نیست. اهمیت آن به ویژه در دنیای مدام در حال تغییر امروز بیشتر هم شده است. فراگیران هر چقدر که به مراحل بالاتر یادگیری نزدیک‌تر می‌شوند، باید مهارت‌های یادگیری و حل مسائل خود را به طور مستقل به دست بیاورند تا از وابستگی آن‌ها کاسته شود (بوکارتس[1]، ۱۹۹۷). مهارت حل مسئله افراد با تمرکز آن‌ها بر مسئله و خودارزیابی مرتبط است (هپنر، باومگاردنر و جاکسون[2]، ۱۹۸۵). اگر مهارت حل مسئله یک فعالیت شناختی است، پس بهبود بخشیدن مهارت حل مسئله از طریق آموزش از جمله برای افراد در محیط‌های کاری و تخصصی مختلف بایستی هدف ارزشمندی باشد (سمینارا[3]، ۱۹۹۶).

افراد آموزش دیده برای به کارگیری منابع اطلاعاتی در مشاغل خود که می‌توان آن‌ها را باسواد اطلاعاتی نامید، طیف وسیعی از ابزارهای اطلاعاتی و منابع اولیه جهت ترکیب و ساخت راه‌حل‌های اطلاعاتی را یاد گرفته‌اند که در حل مسائل خود مورد استفاده قرار می‌دهند. این افراد با افزایش تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی (یا به عبارتی آنچه در دیدگاه جدید در محیط‌های کاری، تجربه سواد اطلاعاتی خوانده می‌شود) در مقایسه با بهره‌گیری از سواد اطلاعاتی می‌توانند مزایای بسیاری را برای محیط‌های کاری و حرفه‌ای به همراه آورند. زیرا کارکنان نه تنها می‌توانند با استفاده از ابزارها و منابع در دسترس به مسائل و مشکلات خود در زمینه شغلی پاسخگو باشند بلکه می‌توانند راه‌حل‌های مناسبی را برای پاسخگویی به مشکلات بهره‌گیران خدمات و حل مسائل سایر همکاران در محیط‌های کاری مختلف ارائه دهند (کرال[4]، ۲۰۰۸). بر اساس نظر مارلند[5] (۱۹۹۱) فرد باید بتواند سؤالاتی را که در زمینه مسئله و مشکل مورد نظر وجود دارد، تشخیص دهد و تبیین کند. پیوسته به دنبال منابع نظری، بحث و کسب اطلاعات باشد. بتواند مهمترین منابع و اطلاعات را گردآوری کند. نتایج را به خوبی سازماندهی کند که در این خصوص، آموزش و تجربه کسب شده سواد اطلاعاتی اثربخش است. در نهایت بتواند گزارش مناسب ارائه دهد. این مهارت‌های اطلاعاتی هرگز به خودی خود ظهور پیدا نمی‌کنند، بلکه لازم است برای رشد این مهارت‌ها در افراد در محیطهای مختلف به ویژه محیطهای کاری و تخصصی، آموزش‌های سواد اطلاعاتی لازم به آنان داده شود.

همچنین افراد با برخورداری از این وجه از تجربه سواد اطلاعاتی می‌توانند به پرورش پنج ذهن اثرگذار در زندگی شخصی به ویژه زندگی شغلی بپردازند. به عبارت دیگر، بهره‌گیری از تجربه سواد اطلاعاتی و تقویت ذهن منظم (ایجاد نظم و مهارت در انجام وظایف کاری و حل مسائل مربوط به آن با استفاده از اطلاعات مناسب)، ذهن سازنده (گردآوری اطلاعات از منابع مختلف برای پرداختن به مسائل و مشکلات کاری همکاران در محیط شغلی)، ذهن خلاق (دسترسی به راه‌حل‌های جدید برای مسائل مرتبط با موضوع‌های مختلف در زمینه کاری) ذهن احترام‌گذار (توانایی درک و پذیرش راه‌حل های متفاوت ارائه شده توسط افراد در محیط کاری با برخورداری از اطلاعات مناسب) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در استفاده از اطلاعات مختلف برای حل مسائل شغلی) نقش مهمی در جهت رشد فردی و فرآیندهای شغلی دارد (گاردنر، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز، ۲۰۱۹).

۴- وجه چهارم، تجربه کنترل اطلاعات:

سواد اطلاعاتی به عنوان اطلاعات کنترل شده، تجربه شده است. در این دسته افراد بر نظارت و کنترل اطلاعات مورد نیاز در حوزه کاری و مدیریت‌شان، متمرکز می‌شوند. یک کاربر مؤثر اطلاعاتی باید بتواند اطلاعات را در حوزه کاری به روشی که در زمان‌های مورد نیاز قابل بازیابی باشد، نظارت و کنترل کند. این امر به نحوی برای دستیابی دوباره به اطلاعات کمک می‌کند (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶).

افراد در محیطهای شغلی با بهره‌گیری از سواد اطلاعاتی می‌توانند به اطلاعات مورد نیاز در حوزه کاری خود نظم داده و آن‌ها را تحت نظارت و کنترل داشته باشند. اما امروزه کارکنان با تلاش در جهت برخورداری از تجربه سواد اطلاعاتی در محیطهای کاری در مقایسه با سواد اطلاعاتی می‌توانند علاوه بر نظارت و کنترل اطلاعات مرتبط با وظایف کاری خود با استفاده از انواع سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای کاربردی در ارائه راهکارهایی برای نظارت و کنترل اطلاعات به سایر افراد در محیط شغلی از جمله همکاران کمک کنند تا بتوانند در هنگام

[1] Boekaerts
[2] Heppner, Baumgardner and Jakson
[3] Seminara
[4] Corrall
[5] Marland

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

نیاز دوباره به اطلاعات، به راحتی و سهولت به آن دسترسی یابند. بنابر نظر هرنه، یسل و گیریفث[1] (۲۰۰۱)، در این راستا، فناوری اطلاعات و ارتباطات ابزارهای مهمی در جمع‌آوری، ضبط، کنترل و نظارت و ارائه داده‌ها نظیر ویرایشگرهای رایانه‌ای و اینترنتی در اختیار افراد قرار می‌دهد.

افراد دارای این وجه از تجربه سواد اطلاعاتی (توانایی نظارت و کنترل بر اطلاعات مرتبط با موضوعات کاری و حرفه‌ای) می‌توانند در زمینه پرورش ذهن منظم (ایجاد نوعی نظم و مهارت در انجام وظایف شغلی با استفاده از اطلاعات مورد نظارت و کنترل شده در حوزه کاری)، ذهن سازنده (گردآوری اطلاعات مورد نظارت و کنترل شده به منظور پاسخگویی به سایر افراد در زمینه موضوعات مختلف شغلی)، ذهن خلاق (دسترسی به ایده‌های نوآورانه با توانایی بهره‌گیری از اطلاعات مورد نظارت و کنترل شده در حوزه کاری) ذهن احترام‌گذار (توانایی درک و پذیرش نظرات و ایده‌های متفاوت در محیط‌های شغلی با برخورداری از اطلاعات مورد نظارت وکنترل شده در زمینه موضوعات مختلف کاری) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در کنترل و نظارت اطلاعات مورد نیاز در حوزه کاری مورد نظر) تلاش کنند و در جهت موفقیت‌های فردی و سازمانی در دنیای رقابتی امروزه گام بردارند (گاردنر، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز، ۲۰۱۹).

۵- وجه پنجم، تجربه ساخت دانش:

سواد اطلاعاتی به عنوان رشد و ترویج دانش شخصی در زمینه علایق جدید تجربه شده است. در اینجا حس رشد و ترویج دانش و معلومات، هدف کاربر می‌باشد و به تحلیل و تفکر انتقادی بستگی دارد (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶).

تأثیر سرمایه فکری بر قابلیت یادگیری در محیط کار، رشد دانش شخصی در زمینه‌های جدید در محیط کاری و تخصصی و دانش‌آفرینی تأثیر مثبت دارد. همچنین قابلیت یادگیری در محیط‌های شغلی بر دانش‌آفرینی، اثر مثبتی دارد. مقوله‌هایی همچون اعتماد، همکاری بین افراد در محیط‌های کار بر ترغیب به رشد و ترویج دانش و معلومات در موضوعات مختلف کاری، تأثیر به سزایی دارد (اسبرگ, لیندکویست و تل[2]، ۲۰۰۶).

بر اساس نظر فون کروگ[3] (۲۰۰۰)، سواد اطلاعاتی پیش‌نیاز تحولات علمی سازمان‌ها و جوامع امروزی است. دانش‌آفرینی در سازمان، از تبادل دانش در سطوح مختلف خلق می‌شود که این امر نیازمند برخورداری از سواد اطلاعاتی است. بنابر نظر ماگان[4] (۲۰۰۱)، بین سواد اطلاعاتی با دانش‌آفرینی سازمانی رابطه وجود دارد. زیرا دستیابی مؤثر به اطلاعات مورد نیاز با صرف حداقل زمان و هزینه، یک مهارت ارزشمند و اساسی برای دانش‌آفرینی می‌باشد.

همچنین بین این وجه از تجربه سواد اطلاعاتی با تلاش برای تقویت ذهن افراد در محیط‌های مختلف کاری از جمله ذهن منظم (ایجاد نظم و مهارت در انجام امور با بهره‌گیری از دانش و معلومات شخصی)، ذهن سازنده (استفاده از دانش برای پاسخگویی و کمک به سایر افراد در محیط‌های شغلی و حرفه‌ای)، ذهن خلاق (دسترسی به ایده‌های جدید و نوآورانه در حوزه کاری با استفاده از دانش و معلومات در محیط کاری) ذهن احترام‌گذار (توانایی درک تفاوت‌های بین نظرات و عقاید افراد در زمینه موضوعات مختلف کاری بر اساس بهره‌گیری از دانش فردی) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در رشد و استفاده از دانش و معلومات در جهت پیشرفت کاری) رابطه وجود دارد. بنابراین، امروزه بقاء و حیات سازمان‌ها در جامعه دانش مدار کنونی، مستلزم برخورداری از افرادی است که در راستای تقویت ذهن و دانش‌آفرینی در تمام فرآیندهای سازمانی تلاش می‌کنند (گاردنر، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز، ۲۰۱۹).

۶- وجه ششم، تجربه گسترش دانش:

سواد اطلاعاتی به عنوان کار با دانش و چشم‌اندازهای شخصی سازگار با روشی که بینش‌های نوین ارائه کرده‌اند، تجربه شده است. به عبارت دیگر این تجربه متکی بر دانش و تجربه گسترده شخصی همراه با ایجاد درک یا بینش خلاق است. بنابراین یک فکر خلاق تازه ایجاد می‌شود، تا آنجا که فرد اطلاعات را برای ایجاد اطلاعات جدید، مبتنی بر دانش قبلی کسب شده به کار می‌برد (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶).

در محیط رقابتی امروز، رقابت‌های جهانی بر روی شرکت‌ها فشار وارد می‌کند تا اینکه دائماً در حال جستجوی راه‌هایی برای بهبود تولیدات و خدمات خود باشند. سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای مشتاق و علاقه مند هستند تا خلاق‌تر شوند و بر روی خلاقیت سرمایه‌گذاری کنند و شرایطی را که موجب خلاقیت در درون محیط کارشان می‌شود، درک کنند و توسعه دهند. (اندریوپولوس[5]، ۲۰۰۱).

گام اول در ایجاد ایده خلاق، احاطه نظری به علوم و نظریه‌های مرتبط با حیطه کار و نقاط ضعف و قوت این نظریه‌ها و طرح‌هاست و ابزار دسترسی به این چارچوب‌های نظری، سواد

[1] Herne, Jessel and Griffiths
[2] Esnberg, Lindkvist, and Tell
[3] Von Krogh
[4] Maughan
[5] Andriopoulos

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

اطلاعاتی است (فریمن و سوته[1]، ۲۰۰۲). کارکنان می‌توانند با برخورداری از تجربه سواد اطلاعاتی با تغییرات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی همگام شوند و در کار خود اصل نوآوری و ابتکار، تعامل و اشتراک دانش تخصصی و یادگیری از دیگران را رعایت کنند. بنابر نظر ونگ و چین[2] (۲۰۰۷)، خلاقیت سازمانی، توسعه یا پذیرش یک ایده یا رفتار در کارهای تجاری کل سازمان است. به عبارت دیگر، خلاقیت سازمانی، فرآیند تولید ایده‌های نوین و یافتن راه‌های جدید برای حل مسائل در سازمان است. بر اساس نظر هوگتون و هالبیرث[3] (۲۰۰۲)، هر چند فراوانی اطلاعات وجود دارد، غالباً فراهم‌آوری اطلاعات مفید و مرتبط در هنگام نیاز به ویژه برای دستیابی به راه‌حل‌ها و ایده‌های جدید در محیط‌های کاری و حرفه‌ای بسیار دشوار است و این امر نیازمند بالا بردن سواد اطلاعاتی کارکنان در سازمان و افزایش تجربه سواد اطلاعاتی آنان است.

همچنین برای دستیابی به ایده‌های خلاق می‌توان از این وجه از تجربه سواد اطلاعاتی برای پرورش پنج ذهن منظم (ایجاد نوعی نظم، مهارت و پیشرفت در انجام کارها به صورت خلاقانه با استفاده از اطلاعات مناسب)، ذهن سازنده (گردآوری اطلاعات از منابع مختلف برای کمک به سایر افراد برای دستیابی به ایده‌های جدید در زمینه موضوعات شغلی)، ذهن خلاق (دسترسی به ایده‌های نوآورانه و جدید در حوزه کاری و حرفه‌ای با استفاده از اطلاعات) ذهن احترام‌گذار (توانایی درک و پذیرش تفاوت‌های بین فکر و ایده افراد در زمینه موضوعات مختلف کاری بر اساس بهره‌گیری از اطلاعات) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در دستیابی به ایده‌های نو و خلاقانه با استفاده از اطلاعات مختلف) استفاده کرد. پرورش پنج ذهن و بهره‌گیری از تجربه سواد اطلاعاتی در فرآیند تولید ایده‌های نوین سازمانی و یافتن راه‌حل‌های جدید حل مسائل سازمان بسیار مؤثر است و از عامل موفقیت و پیشرفت سازمان می‌باشد (گاردنر، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز، ۲۰۱۹).

۷- وجه هفتم، تجربه خرد:

سواد اطلاعاتی به عنوان کاربرد خردمندانه اطلاعات برای نفع‌رسانی به دیگران تجربه شده است. در این وجه، به کارگیری دانش و تجربه فردی در سوددهی به دیگران اهمیت می یابد. اطلاعات باید خدمتگزار باقی بمانند و برای نفع کاربر و پاسخگویی به آن‌ها به کارگرفته شود. این امر از طریق توانایی در دسترسی به اطلاعات مفید از منابع مختلف در موضوعات کاری گوناگون و بهره‌گیری از آن‌ها به صورت خردمندانه و مؤثر در بافت حوزه کاری مورد نظر به منظور نفع‌رسانی به سایر افراد است (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶).

بنابر نظر ماریس[4] (۱۹۹۲)، سواد اطلاعاتی به عنوان بخش لاینفکی از مهارت‌های زندگی افراد تلقی می‌شوند و روی توانایی فرد در مقابله با محیط به ویژه در کمک به پیشرفت محیطهای شغلی تأثیر می‌گذارند. کارکنان با بهره‌گیری از اطلاعات مختلف می‌توانند به ارتقای سطح شغلی خود و کمک و سوددهی به سایر افراد در محیط کاری و حرفه‌ای بپردازند و در جهت موفقیت سازمان گام بردارند.

افراد در محیط سازمانی می‌توانند با استفاده از این وجه از تجربه سواد اطلاعاتی به تقویت ذهن از جمله ذهن منظم (ایجاد نظم و مهارت در انجام امور با بهره‌گیری از اطلاعات مختلف در جهت ایفای نقشی مؤثر برای محیط شغلی)، ذهن سازنده (بهره‌گیری از انواع اطلاعات برای پاسخگویی و کمک به سایر افراد در محیطهای کاری مختلف در جهت نفع‌رسانی به آنان)، ذهن خلاق (دسترسی به ایده‌های جدید در حوزه کاری با استفاده از اطلاعات در محیط کاری به منظور ایجاد مزیت برای سازمان) ذهن احترام‌گذار (توانایی درک تفاوت‌های بین نظرات افراد در زمینه موضوعات مختلف شغلی بر اساس بهره‌گیری از اطلاعات به منظور ایفای نقش مؤثر در سازمان) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در استفاده از اطلاعات به منظور ایجاد مزیت برای محیط سازمانی) بپردازند و مزایای بسیاری را برای محیط‌های کاری و حرفه به همراه آورند و نقش مهمی در راستای رشد و تعالی سازمان در دنیای رقابتی امروزه بازی کنند (گاردنر، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز، ۲۰۱۹).

یافته‌ها

از آنجایی که وظیفه جستجوی اطلاعات عمدتاً نشات گرفته از وظیفه کاری است، بنابراین سواد اطلاعاتی نیز به ویژگی‌های کاری، از جمله محیط کار، نوع کار، تجربه، پیچیدگی و... مرتبط است. بنابراین در تعریف سواد اطلاعاتی نیز باید به این ویژگی‌های کاری، از جمله وجوهی که براس (۱۹۹۹) برای آنها برشمرده است، توجه شود. به منظور بررسی میزان توجه به این هفت وجه سواد اطلاعاتی در محیط کار، برخی از مهمترین تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کار که توسط ویلیامز و دیگران (۲۰۱۴) گردآوری شده بودند، تحلیل شدند. در جداول میزان و نحوه پرداختن به این وجوه در تعاریف سواد اطلاعاتی آمده است.

[1] Freeman and Soete
[2] Wong and Chin
[3] Houghton and Halbwirth
[4] Marais

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

جدول۱. تحلیل تعریف گاستین و اوسالیوان[1] (۲۰۰۰) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی (Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه اول: تجربه فناوری اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
گاستین و اوسالیوان (۲۰۰۰)	۱- سواد اطلاعاتی در محیط کار به معنای این است که کارکنان توانایی این را داشته باشند که به روز باشند و به موقع و صحیح خدمات ارائه دهند. این بدان معناست که باید اطلاعات تولید شده توسط سازمان و دانش اشخاص، ضبط و مورد استفاده مجدد قرار گیرند. سازمان می‌داند چگونه سود کند و از ساختارها و رویه های خود برای به حداکثر رساندن سود برای آینده استفاده می‌کند. این بدان معناست که کارکنان درک می کنند چه اطلاعات و دانشی برای سازمان معنی دارد و آن‌ها را قادر می‌سازد و ترغیب می‌کند تا کار خود را به صورت کارآمد انجام دهند. شاید مهمتر از همه، داشتن یک سازمان با سواد اطلاعاتی همچنین به معنای داشتن کارکنان با سواد اطلاعاتی باشد ۲- به طور خلاصه، سواد اطلاعاتی یک وکیل به معنای مشابه همان چیزی است که برای هر متخصص دیگری لازم است. این بدان معناست که آن‌ها می‌دانند چگونه اطلاعات بر شغلشان تأثیر می‌گذارد، آن‌ها می‌دانند چگونه می‌توانند اطلاعات مناسب را پیدا کنند، چگونه آن را تجزیه و تحلیل کنند و چگونه آن را دستکاری کرده و از آن برای اهداف خاص استفاده کنند. همچنین این بدان معناست که آن‌ها می‌دانند که چگونه می‌توانند اطلاعات را برای استفاده مجدد برای یک هدف دیگر ذخیره کنند. شاید آنچه وکلا را از بسیاری دیگر از متخصصان متمایز می کند، میزان تأثیرگذاری دقیق و به موقع اطلاعات در کار آن‌ها باشد و میزان یادگیری مادام العمر بیش از یک هدف تحسین برانگیز، یک ضرورت است.	- با توجه به وجه اول تجربه سواد اطلاعاتی، افراد می‌توانند با افزایش مهارت و تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی با استفاده از فناوری‌های مختلف نه تنها به اطلاعات روزآمد با وظایف شغلی خود دست یابند، بلکه با بهره‌گیری از ابزارهای مختلف به ثبت و ضبط اطلاعات و دانش موجود بپردازند و به سایر همکاران در زمینه موضوعات شغلی کمک کنند و به بهره‌گیران خدمات به بهترین شکل ممکن پاسخگویند.	- بر اساس وجه دوم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد در محیط شغلی می‌توانند با گسترش تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی با یافتن، تجزیه و تحلیل، دستکاری، ذخیره و استفاده از انواع اطلاعات چاپی و الکترونیکی نه تنها به یک هدف خاص در زمینه کاری خود بلکه به پاسخگویی به نیازهای مراجعان، ارتباط و کمک به سایر افراد در سازمان در جهت اهداف مختلف شغلی بپردازند.	- با برخورداری از تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی که در هفتم بیان شده است، افراد با بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعاتی و انواع اطلاعات حاصل از منابع چاپی و الکترونیکی می‌توانند ضمن انجام وظایف مرتبط کاری به سایر کارکنان در محیط کاری و حرفه‌ای و مراجعان کمک کنند، این امر نقش بسیار مهمی در سوددهی و ایجاد مزیت برای محیط شغلی داشته باشند که سبب رشد و پیشرفت سازمان می‌شود.

جدول۲. تحلیل تعریف ایبل و آکسبرو[2] (۲۰۰۱) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی (Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه پنجم: تجربه ساخت دانش در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
ایبل و آکسبرو (۲۰۰۱)	۱- سواد اطلاعاتی آگاهی از ارزش اطلاعات و دانش برای سازمان همراه با مهارت‌هایی است که فرد را قادر می‌سازد، نقشی کامل، مؤثر و به سزایی در محیط‌های دانشی داشته باشد. ۲- توانایی خلق، ذخیره، دسترسی و استفاده از اطلاعات برای همه افرادی که در محیطی بر اساس اطلاعات و دانش مشغول به کارند، ضروری است.	۱- بر اساس وجه دوم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد در محیط‌های کاری و حرفه‌ای می‌توانند ضمن توجه مهارت‌های خلق، ذخیره، دسترسی و استفاده از اطلاعات برای انجام وظایف شغلی به افزایش تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی به منظور بهره‌گیری از مهارت‌های ذکر شده برای تعامل و تبادل اطلاعات با سایر همکاران در محیط شغلی و پاسخگویی به بهره‌گیران خدمات در محیط سازمانی بپردازند. ۲- با توجه به وجه دوم تجربه سواد اطلاعاتی افراد به انواع اطلاعات برگرفته از منابع چاپی و الکترونیکی جهت کمک به سرعت پیشرفت فردی و سازمانی نیاز دارند.	- بر اساس وجه پنجم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد در محیط‌های کاری و حرفه‌ای می‌توانند ضمن توجه به اهمیت، ارزش و رشد و ترویج اطلاعات و دانش برای انجام وظایف شغلی به افزایش تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی برای تعامل و تبادل اطلاعات و دانش با سایر همکاران در محیط شغلی و پاسخگویی به بهره‌گیران خدمات در محیط سازمانی بپردازند.	- بر اساس وجه هفتم تجربه سواد اطلاعاتی می‌توان بیان کرد که تلاش افراد برای برخورداری از تجربه در زمینه مهارت‌های سواد اطلاعاتی در راستای پاسخگویی به نیازهای شغلی خود و پاسخگویی به مراجعان و همکاران می‌تواند نقش مهمی در نفع‌رسانی و ایجاد مزایا برای سازمان داشته و در رشد و تعالی محیط‌های کاری و تخصصی امروزه بسیار با اهمیت است.

[1] Gasteen and O'Sullivan
[2] Abell and Oxbrow

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

جدول۳. تحلیل تعریف کرک[1] (۲۰۰۴) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی (Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه اول: تجربه فناوری اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
کرک (۲۰۰۴)	۱- در محیط کار، فرد با سواد اطلاعاتی قادر به مسیریابی دیدگاه‌های مختلف و درک حوزه کاری خواهد بود. ۲- اعمال و فرآیندهای اطلاعاتی در روابط اجتماعی وجود دارند و بخش اساسی هر محیط کاری هستند و به طور چشمگیری با تمرکز بر یافتن اطلاعات که مشخصه اساسی بسیاری از برنامه‌های سواد اطلاعاتی در مدارس، دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها است، تضاد دارند.	۱- با توجه به تعاریف ارائه شده سواد اطلاعاتی فقط به عنوان وسیله‌ای برای یافتن اطلاعات فردی محسوب نمی‌شود. ۲- بر اساس وجه اول تجربه سواد اطلاعاتی، افراد می‌توانند به گسترش مهارت و تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی به منظور بهره‌گیری از آن در روابط کاری و تبادل اطلاعات حاصل از فناوری مختلف نه تنها با سایر افراد در محیط شغلی و حرفه‌ای بپردازند بلکه با سایر سازمان‌های موجود در اجتماع همکاری کنند.	- برخورداری از تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی که در وجه دوم به آن اشاره شده است، سبب توانایی در برقراری ارتباط و تبادل انواع اطلاعات حاصل از منابع چاپی و الکترونیکی با سایر کارکنان و پاسخگویی به مراجعان در محیط کاری و حرفه‌ای می‌شود.	- با برخورداری از تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی که در وجه هفتم به آن اشاره شده است، سبب توانایی در برقراری ارتباط و تبادل انواع اطلاعات حاصل از منابع چاپی و الکترونیکی با سایر کارکنان و پاسخگویی به مراجعان در محیط کاری و حرفه‌ای شده و نقش بسیار مهمی در ایجاد نفع و مزیت برای موفقیت سازمان در دنیای اقتصاد رقابتی امروزه ایفا می‌کند.

جدول۴. تحلیل تعریف لوید[2] (۲۰۰۴) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی(Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
لوید (۲۰۰۴)	- فردی که از سواد اطلاعاتی برخوردار است، دارای آگاهی، ارتباط و تسلط عمیق بر محیط اطلاعات است. افراد باسواد اطلاعاتی، متعد، فعال، توانا هستند و از اطلاعات اجتماعی، رویه‌ای (مربوط به انجام عمل) و اطلاعات فیزیکی برخوردار هستند که جهان اطلاعات را تشکیل می‌دهند. سواد اطلاعاتی راهی است برای شناخت آن جهان.	- بر اساس وجه دوم، افراد با برخورداری از تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی می‌توانند با بهره‌گیری از انواع اطلاعات چاپی و الکترونیکی در موضوعات مختلف ضمن تسط بر وظایف محوله و محیط شغلی خود به بهره‌گیران خدمات کمک کنند و با سایر کارکنان تعامل داشته و به همکاری با آنان در محیط‌های کاری و حرفه‌ای بپردازند.	- با توجه به وجه هفتم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد با برخورداری از توانایی در بهره‌گیری از انواع اطلاعات می‌توانند با تسلط کامل بر محیط شغلی علاوه بر پاسخگویی به نیازهای خود به سایر افراد در مجموعه‌ای که با آنان کار می‌کنند در زمینه موضوعات مرتبط کاری و حرفه‌ای یاری رسانند و به شکل مناسب به مراجعان پاسخگویند. این امر دارای نفع زیادی برای سایر افراد در محیط کاری است و سبب موفقیت‌های روز افزون در رقابت با سایر سازمان‌ها در دنیای امروز می‌شود.

جدول۵. تحلیل تعریف سن و تیلور[3] (۲۰۰۷) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی (Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه اول: تجربه فناوری اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
سن و تیلور (۲۰۰۷)	- سواد اطلاعاتی یا مهارت‌های اطلاعاتی در سازمان به عنوان سازمانی که دارای مهارت‌های مدیریت اطلاعات و نظام‌هایی برای پشتیبانی از استراتژی و فعالیت‌های تجاری به منظور تولید، جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل، انتشار و استفاده از اطلاعات مناسب به طور موثر، تضمین امنیت اطلاعات و اعتبار و درستی آن است، تعریف می‌شود.	- با توجه به وجه اول تجربه سواد اطلاعاتی، افراد در محیط شغلی با بهره‌گیری از فناوری‌ها و نظام‌های اطلاعاتی نه تنها می‌توانند به انجام وظایف کاری به طور مؤثر بپردازند، بلکه می‌توانند به سایر کارکنان در انجام فعالیت‌های حرفه‌ای کمک کنند و به مراجعان بهترین شکل پاسخگویند. این امر نقش مهمی را در پشتیبانی از اهداف و فعالیت‌های سازمان ایفا می‌کند.	- بر اساس وجه دوم، کارکنان در محیط کاری و حرفه‌ای با بهره‌گیری از مهارت‌های تولید، جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل، انتشار و استفاده از اطلاعات معتبر و درست حاصل از منابع مختلف می‌توانند به انجام وظایف شغلی خود به صورت مناسب بپردازند و با افزایش تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی با بهره‌گیری از این مهارت‌ها به سهولت با سایر افراد در محیط سازمان همکاری کنند و به مراجعان پاسخگویی کرده و به آنان خدمات مناسب را ارائه دهند.	- با توجه به وجه هفتم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد در محیط شغلی می‌توانند با بهره‌گیری از فناوری‌ها و نظام‌های اطلاعاتی و استفاده از اطلاعات به دست آمده به بهره‌گیران خدمات به بهترین شکل ممکن پاسخگویند و با سایر کارکنان در محیط سازمانی در زمینه انجام وظایف محوله به صورت مناسب همکاری لازم را داشته باشند. این امر نه تنها نقش بسیار مهمی در سوددهی به افراد در محیط کاری دارد، بلکه دارای نفع و مزایا بسیاری برای سازمان است و سبب رشد و پیشرفت آن می‌شود.

[1] Kirk
[2] Lloyd
[3] Sen and Taylor

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

جدول۶. تحلیل تعریف چوک[۱] (۲۰۰۸) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی (Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه سوم: تجربه فرآیند اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
چوک (۲۰۰۸)	۱- مجموعه ای از توانایی‌ها برای کارکنان به منظور تشخیص اطلاعات هنگامی که مورد نیاز است و مکان‌یابی، ارزیابی، سازماندهی و استفاده مؤثر از آن‌ها، همچنین توانایی‌های خلق، بسته‌بندی و ارائه اطلاعات به طور مؤثر برای مخاطبان مورد نظر. ۲- به زبان ساده، این‌ها مجموعه‌ای از توانایی‌ها برای کارکنان به منظور تعامل با اطلاعات هنگامی که آن‌ها برای رسیدگی به هرگونه مسئله یا مشکل در محیط کار به آن نیاز دارند، است.	- بر اساس وجه دوم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد در محیط کاری و حرفه‌ای می‌توانند با گسترش تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی از مهارت‌های تشخیص نیاز اطلاعاتی، مکان‌یابی، ارزیابی، سازماندهی و استفاده مؤثر از اطلاعات به منظور بهره‌گیری از آن‌ها نه تنها برای انجام وظایف مرتبط با کار بلکه به منظور پاسخگویی به نیازهای مراجعان و تعامل و کمک به سایر افراد در مجموعه‌ای که با آنان مشغول به کارند، استفاده کنند. این امر سبب می‌شود که گامی بسیار بزرگ در جهت افزایش توانایی‌های فردی و سازمانی بردارند.	- افراد در محیط شغلی خود می‌توانند نه تنها از اطلاعات به منظور حل مسائل مرتبط با وظایف شغلی خود استفاده کنند بلکه بر اساس وجه سوم تجربه سواد اطلاعاتی می‌توانند از اطلاعات مختلف برای حل مسائل و مشکلات در زمینه موضوعات مختلف با سایر کارکنان در محیط سازمان همکاری کنند.	- افراد در محیط شغلی خود می‌توانند نه تنها از اطلاعات به منظور حل مسائل مرتبط با وظایف شغلی خود استفاده کنند بلکه بر اساس وجه هفتم تجربه سواد اطلاعاتی می‌توانند از اطلاعات مختلف برای حل مسائل و مشکلات به طور مؤثر در زمینه موضوعات مختلف با سایر کارکنان در محیط سازمان همکاری کنند. این امر به نوبه خود سبب ایجاد نفع‌رسانی به سایر افراد و به طور کلی به محیط کاری و حرفه‌ای خواهد شد.

جدول۷. تحلیل تعریف اُفریل[۲] (۲۰۰۸) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی (Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه اول: تجربه فناوری اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
اُفریل (۲۰۰۸)	- سواد اطلاعاتی عبارت است از پیشرفت رشد مهارت‌ها برای آگاهی، دسترسی، تفسیر انتقادی و استفاده مؤثر از انواع زبان‌ها، کدها، منابع نشانه‌شناختی و امکانات فناورانه به عنوان ابزاری برای یادگیری، ارتباطات، و ایجاد معنا در اعمال اجتماعی مورد وقوع.	- بر اساس وجه اول افراد در محیط‌های شغلی با افزایش مهارت و تجربه در سواد اطلاعاتی می‌توانند ضمن بهره‌گیری از ابزارهای فناورانه به منظور دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برای انجام وظایف شغلی به بهره‌گیران خدمات به صورت مناسب کمک کنند و با سایر کارکنان به تعامل بپردازند و با آنان به همکاری بپردازند.	- با توجه به وجه دوم، کارکنان در محیط کاری با برخورداری از مهارت‌های لازم می‌توانند علاوه بر انجام وظایف شغلی با دسترسی به اطلاعات چاپی و الکترونیکی مختلف، به صورت مؤثر از آنان استفاده کنند و از توانایی تفسیر انتقادی برخوردار باشند. افراد در محیط شغلی با افزایش تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی می‌توانند از این مهارت‌ها برای ارتباط و تبادل اطلاعات با سایر کارکنان در محیط و پاسخگویی به مراجعان استفاده کنند.	- بر اساس وجه هفتم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد در محیط کاری و حرفه‌ای با برخوداری از مهارت‌های لازم می‌توانند نه تنها به نیازهای کاری خود پاسخگویند بلکه می‌توانند به مراجعان به صورت مناسب خدمات ارائه دهند و پاسخگو باشند و با سایر همکاران در محیط شغلی به تعامل بپردازند و به آنان در انجام وظایف مرتبط کاری یاری رسانند. این امر در نفع‌رسانی به افراد بسیار مؤثر است و سبب رشد و تعالی سازمان می‌شود.

جدول۸. تحلیل تعریف کانلی و گیل[۳] (۲۰۱۱) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی (Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه اول: تجربه فناوری اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه سوم: تجربه فرآیند اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه چهارم: تجربه کنترل اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
	۱- ما باید خود و کسب و کارهایمان باسواد اطلاعاتی کنیم. مدیران برای شناسایی فرصت‌ها و تهدیدها که بر صنعت اثر می‌گذارند، نیاز به اطلاعات دارند. منابعی از قبیل	- با توجه به وجه اول تجربه سواد اطلاعاتی، افراد به ویژه مدیران در محیط سازمانی	- با توجه به وجه دوم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد به ویژه مدیران در محیط سازمانی می‌توانند با برخورداری	- افراد بر اساس وجه سوم تجربه سواد اطلاعاتی می‌توانند با تقویت مهارت‌هایی از جمله تفکر انتقادی	- بر اساس وجه چهارم تجربه سواد اطلاعاتی، کارکنان با توانایی در سازماندهی، کنترل و	- با توجه به وجه هفتم تجربه سواد اطلاعاتی، توانایی در انجام اموری که در موارد قبل به

[51] Cheuk
[52] O'Farrill
[53] Conley and Gil

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

کانلی و گیل (۲۰۱۱)	دولت، انجمن‌های صنفی و بانک‌های داده نیاز است که مورد استفاده قرار گیرند و اطلاعات ساختاریافته در یک سیستم می‌توانند توسط مدیران برای تصمیمات شغلی و طراحی استراتژی کسب و کار استخراج شوند. ۲- سواد اطلاعاتی می تواند راهی برای سازماندهی مهارت‌هایی باشد که کارکنان نیاز دارند و آن را در رابطه با حجم زیاد داده‌هایی که با آن‌ها مقابله می‌کنند، به کار گیرند. بنابراین چارچوبی برای اتخاذ تصمیمات بهتر ایجاد می‌شود. ۳- سواد اطلاعاتی شامل تفکر انتقادی، آگاهی از اخلاق شخصی و حرفه‌ای، ارزیابی اطلاعات، مفهوم‌سازی نیازهای اطلاعاتی، سازماندهی اطلاعات، تعامل با متخصصان اطلاعات و استفاده مؤثر از اطلاعات در حل مسئله، تصمیم گیری و پژوهش است.	می‌توانند با بهره‌گیری از فناوری‌های مختلف و برخورداری از تجربه لازم در زمینه سواد اطلاعاتی نه تنها به اطلاعات مورد نیاز خود برای انجام فعالیت‌هایشان از جمله طراحی برنامه‌ها و تصمیم‌گیری مناسب دست یابند بلکه می‌توانند به سایر کارکنان در انجام امور به صورت بهینه کمک کنند.	از اطلاعات حاصل از منابع چاپی و الکترونیکی و برخورداری از تجربه لازم در زمینه سواد اطلاعاتی نه تنها به اطلاعات مورد نیاز خود برای انجام فعالیت‌هایشان از جمله طراحی برنامه‌ها و تصمیم‌گیری مناسب دست یابند بلکه می‌توانند با برخورداری از انواع اطلاعات سایر کارکنان در انجام امور به صورت بهینه کمک کنند.	و ارزیابی اطلاعات در زمینه تصمیم‌گیری، ارائه راه‌حل و راهکارهای مناسب برای مسائل پیش آمده و پژوهش در زمینه موضوعات کاری و تخصصی نه تنها برای خود بلکه برای کمک به سایر همکاران در سازمان استفاده کنند.	نظارت بر اطلاعات می‌توانند از حجم روزافزون اطلاعات منتشر شده در زمینه کاری و حرفه‌ای به صورت مناسب استفاده کنند و با افزایش مهارت و تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی، اطلاعات مرتبط شغلی را در زمان‌های مورد نیاز در اختیار سایر همکاران قرار دهند و به نیازهای بهره‌گیران خدمات پاسخگویند.	آن‌ها اشاره شد، در نفع‌رسانی توسط افراد شاغل در محیط‌های کاری و مدیران به سایر همکاران نقش بسیار مهمی به ویژه در عصر حاضر ایفا می‌کند و سبب پیشرفت و موفقیت سازمان می‌شود.

جدول۹. تحلیل تعریف لوید (۲۰۱۳) از سواد اطلاعاتی در محیط کار بر اساس هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی(Bruce, 1999; Williams et al., 2014)

نویسنده	تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط کاری	وجه دوم: تجربه منابع اطلاعاتی در سواد اطلاعاتی	وجه سوم: تجربه فرآیند اطلاعات در سواد اطلاعاتی	وجه پنجم: تجربه ساخت دانش در سواد اطلاعاتی	وجه هفتم: تجربه خرد در سواد اطلاعاتی
لوید (۲۰۱۳)	۱- کارکنان در محیط‌های کاری باید توانایی به کارگیری اطلاعات را به منظور حل مسائل کاری، سازگاری با موقعیت‌های جدید، تغییر در شیوه‌های کار و کاهش تضاد یا فشار (هنگامی که نبود قطعیت درباره اطلاعات مورد نیاز وجود دارد) و مکان‌یابی اطلاعات معتبر و مناسب در حوزه کاری را داشته باشند. ۲- نتیجه تغییر شکل اطلاعات این است که دانش در حال حاضر دارای ارزش اصلی در محیط کار است و اینکه فقط بتوانیم مهارت‌های اطلاعاتی را از جمله مکان‌یابی، دسترسی و سازماندهی را عملیاتی کنیم، کافی نیست. کارکنان باید قادر به تبدیل اطلاعات برای ایجاد دانش جدید باشند یا از آن به عنوان وسیله‌ای برای ایده‌ها و نوآوری‌های جدید استفاده کنند.	۱- با توجه به وجه دوم تجربه سواد اطلاعاتی، کارکنان در محیط کاری و حرفه‌ای خود باید بتوانند اطلاعات درست و مرتبط با کار را در منابع مختلف مکان‌یابی کنند و با گسترش مهارت و تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی از اطلاعات نه تنها در زمینه موضوعات شغلی خود استفاده کنند بلکه به سایر همکاران در این زمینه یاری رسانند. ۲- افراد بر اساس وجه دوم تجربه سواد اطلاعاتی باید از تجربه لازم در زمینه سواد اطلاعاتی برای بهره‌گیری مؤثر از مهارت‌های مکان‌یابی، دسترسی و سازماندهی به منظور پاسخگویی به مراجعان و همکاری با سایر کارکنان در جهت انجام امور کاری و حرفه‌ای توجه کنند.	- با توجه وجه سوم تجربه سواد اطلاعاتی، کارکنان در محیط کاری و حرفه‌ای خود باید بتوانند با گسترش مهارت و تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی از اطلاعات نه تنها برای برطرف کردن مسائل و مشکلات موجود در زمینه موضوعات شغلی خود استفاده کنند بلکه به سایر همکاران در این زمینه یاری رسانند و نقش فعالی را در محیط سازمان ایفا کنند.	- افراد بر اساس وجه پنجم تجربه سواد اطلاعاتی باید با برخورداری از تجربه لازم در زمینه سواد اطلاعاتی به منظور پاسخگویی به مراجعان و همکاری با سایر کارکنان در جهت انجام امور کاری و حرفه‌ای به اهمیت تبدیل اطلاعات برای ایجاد دانش و رشد و ترویج آن در موضوعات جدید کاری مورد علاقه توجه کنند.	- با توجه به وجه هفتم تجربه سواد اطلاعاتی، افراد با دسترسی به دانش‌های جدید در حوزه کاری، به عنوان سرمایه‌های فکری و انسانی نقش مهمی را در رشد و پیشرفت سازمان و نفع‌رسانی به آن به منظور موفقیت‌های روزافزون در دنیای رقابتی کار و اقتصاد امروزه بازی می‌کند.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

بر اساس تحلیل تعاریف سواد اطلاعاتی که در جداول بالا به آن‌ها پرداخته شد، بیشتر وجه اول (تجربه فناوری اطلاعات)، وجه دوم (تجربه منابع اطلاعاتی) و وجه هفتم (تجربه خرد) مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به وجه اول، در قرن حاضر بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعاتی به منظور دسترسی به اطلاعات مختلف به منظور انجام وظایف و اهداف شغلی، پاسخگویی به مراجعان و برقراری ارتباط و تعامل با سایر کارکنان بسیار با اهمیت است. بر اساس وجه دوم، امروزه افراد در محیط‌های شغلی و تخصصی باید بتوانند انواع منابع چاپی و به ویژه الکترونیکی مورد نیاز خود را در زمینه موضوعات مختلف کاری، کمک به بهره‌گیران خدمات و کمک به سایر کارکنان در جهت انجام وظایف شغلی به دست آورند. با توجه به وجه هفتم، بهره‌گیری از انواع اطلاعات نه تنها به منظور پاسخگویی به نیازهای شغلی بلکه یاری رساندن به سایر همکاران و مراجعان در رشد، توسعه و پیشرفت سازمان در رقابت با سایر محیط‌های کاری و حرفه‌ای بسیار با اهمیت است و نقش مهمی را ایفا می‌کند.

بر اساس آنچه در تحلیل‌ها آمده است، در مقایسه با وجه اول (تجربه فناوری اطلاعات)، وجه دوم (تجربه منابع اطلاعاتی) و وجه هفتم (تجربه خرد) که به آن‌ها اشاره شد، به وجه سوم (تجربه فرآیند اطلاعات)، وجه چهارم (تجربه کنترل اطلاعات) و وجه پنجم (تجربه ساخت دانش) کمتر پرداخته و به وجه ششم (تجربه گسترش دانش) پرداخته نشده است.

با توجه به وجه سوم، افراد باید بتوانند از انواع ابزارها و منابع اطلاعاتی در جهت حل مسائل کاری خود استفاده کنند. افراد با برخورداری از توانایی حل مسئله باید بتوانند به صورت مستقل به راه‌حل‌های لازم برای انجام وظایف شغلی خود دست یابند. بهره‌گیری از این مهارت در محیط کاری و حرفه‌ای، نقش مهمی در جهت موفقیت و رسیدن به اهداف سازمان دارد. در عصر حاضر، رشد مهارت‌های حل مسئله کارکنان که مهارت ضروری و مورد نیاز هر فرد در قرن بیست و یکم است، بسیار با اهمیت است و باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد. بر اساس وجه چهارم، کارکنان باید بتوانند اطلاعات مورد استفاده در زمینه موضوعات کاری خود را به منظور استفاده مجدد کنترل کرده و نظارت کنند. در واقع افراد با کنترل و نظارت اطلاعات مورد نیاز و مؤثر در انجام امور شغلی باید بتوانند به سایر افراد در محیط سازمان در پیشبرد وظایفشان کمک کرده و به مراجعان به صورت مناسب پاسخگو باشند و به بهترین شکل به ارائه خدمات بپردازند. به دلیل پیشرفت‌های روزافزون در محیط‌های کاری، کنترل و نظارت سبب سهولت در دسترسی به اطلاعات در زمان‌های مورد نیاز و تسریع در انجام اهداف شغلی می‌شود که باید بیشتر به آن پرداخته شود. با توجه به وجه پنجم، افراد در محیط سازمان باید علاوه بر توانایی استفاده از اطلاعات به منظور پاسخگویی به نیازهای شغلی، کمک به مراجعان و تبادل اطلاعات با همکاران به صورت یکپارچه و منسجم به دانش‌آفرینی، تبادل و تسهیم دانش، ذخیره‌سازی و انتشار آن بپردازند. اگر سازمان‌ها خود را با سرعت رشد و توسعه دانش، هماهنگ نسازند و دست به خلق دانش نزنند، پایان حیات آن‌ها فرا خواهد رسید. ایجاد نگرش مثبت به خلق دانش و نظامند کردن آن، از رویکردهای مؤثر در ارتقای جایگاه سازمان است و مزیت رقابتی به وجود می‌آورد و به دلیل اهمیت آن باید بیشتر مورد توجه قرار گرفته شود. بر اساس وجه ششم، کارکنان در محیط شغلی نیازمند دسترسی به اطلاعات با ارزش و گسترش دانش خود برای خلق ایده‌های جدید برای تصمیم‌گیری‌ها می‌باشند. با توجه به وجه ششم، افراد نه تنها می‌توانند در زمینه پرداختن به وظایف کاری خودمدارتر شوند و نظارت بیشتری بر یادگیری خود داشته باشند بلکه می‌توانند به سایر افراد که با آنان در محیط سازمان فعالیت دارند، به منظور دستیابی به راه‌حل‌های نوین در زمینه موضوعات مختلف شغلی به همکاری بپردازند و به صورت مناسب بهره‌گیران خدمات را یاری کنند. امروزه خلاقیت می‌تواند مهمترین ابزار رقابتی مدیران برای نیل به راه‌حل‌های جدید و بهتر در حل مشکلات مربوط به امور شغلی و مراجعان سازمان و تجارت باشد، از این رو باید بیشتر در تعاریف سواد اطلاعاتی به آن پرداخته شود.

بر اساس آنچه در تحلیل تعاریف مورد بررسی قرار گرفت، طبق نظر براس، سواد اطلاعاتی حاصل جمع چهره‌ها یا تمام وجوه هفتگانه است و بنابراین بدون هر یک از این وجوه، سواد اطلاعاتی ناقص است. هر وجه یا چهره شامل استفاده از اطلاعات، فناوری اطلاعات و ویژگی‌های منحصر به خود وجه است. در واقع در دنیای رقابتی امروز در عرصه فناوری‌های اطلاعاتی و اقتصادی، به ویژه برای فعالیت‌های مؤثر و اثربخش همه سازمان‌ها باید به مفهوم جدید سواد اطلاعاتی یا آنچه تجربه سواد اطلاعاتی خوانده می‌شود بسیار توجه شود و به همه وجوه در تعاریف سواد اطلاعاتی در محیط‌های کاری به منظور رشد و موفقیت حرفه‌ای کارکنان و دستیابی به پیشرفت در زمینه‌های شغلی و تخصصی مختلف پرداخته شود.

نقش تجربه سواد اطلاعاتی افراد در محیط کار بر حسب پیچیدگی وظیفه کاری

ویژگی‌های شغلی و ارتباط آن با سواد اطلاعاتی وتجربه‌اندوخته، از دو بعد قابل تأمل است. یکی ویژگی‌های محیط و خصوصاً

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

شرایط امروزی که بر کار اثرگذار است و دیگری ویژگی‌های خود شغل که در مهمترین دسته‌بندی همانگونه که قبلا ذکر شد، بر حسب پیچیدگی می‌توان به آن توجه نمود. از حیث شرایط محیطی می‌توان به افزایش حجم اطلاعات، دسترس‌پذیری اطلاعات، آلودگی اطلاعات اشاره کرد. اکنون یکی از معضلات در سازمان‌ها برای کارکنان، پالایش اطلاعات درست از نادرست است. اطلاعات آلوده، کنترل نشده و سازمان‌نیافته مانع تصمیم‌گیری درست توسط افراد در محیط‌های کاری می‌شود. زیرا پایه تصمیم‌گیری، اطلاعات دقیق و درست است (لابز[1]، ۱۹۹۵). از دیگر معضلات مطرح، اضافه بار اطلاعاتی ایجاد شده است. در بسیاری از سازمان‌ها بیشتر کارکنان از میزان زیادی اطلاعات نامربوط بیشتر از نبودن اطلاعات مناسب و مربوط رنج می‌برند؛ به این معنی که اطلاعات بسیار زیادی دریافت می‌کنند، اما از توانایی و زمان زیادی برای جدا کردن اطلاعات مربوط از اطلاعات نامربوط و نامناسب برخوردار نیستند. اضافه بار اطلاعاتی به نبود رضایت شغلی در کارکنان منتهی می‌شود و دلیل عمده فشارهای عصبی و نبود کارایی است. این امر نتایج مخربی هم برای خود و هم برای سازمان خواهد داشت. وجود اطلاعات غلط و تکراری، کارکنان را دچار نوعی سرخوردگی می‌کند و مانع دسترسی آنان به اطلاعات مفید و سودمند می‌شود (گریفیتث و نورتون[2]، ۱۹۹۹).

بُعدی در خصوص ویژگی شغلی، مربوط به سطح پیچیدگی وظیفه کاری است که بر رفتار اطلاع‌یابی و مواجهه با اطلاعات افراد اثر می‌گذارد. با تحلیل پژوهش‌های حوزه رفتار اطلاعاتی می‌توان به یافته‌های ذیل که با افزایش پیچیدگی وظیفه کاری، از حیث برخورد با اطلاعات و اطلاع‌یابی افراد در آن شغل رخ می‌دهد، اشاره کرد:

- افزایش موانع دسترسی به اطلاعات مورد نیاز مانند چگونگی ترکیب‌بندی عبارت جستجو، اصلاح جستجو، محدود کردن یا گسترش دادن جستجو و... به منظور بازیابی اطلاعات مرتبط
- نیاز به افزایش مهارت‌های جستجو خصوصاً به زبان طبیعی
- کاهش اطمینان از وجود اطلاعات مرتبط
- کاهش اطمینان به نظام اطلاعاتی در درک نیاز اطلاعاتی و بازیابی اطلاعات مرتبط با آن
- محدودیت دسترسی به اطلاعات
- افزایش زمان بازیابی اطلاعات
- ضرورت بازیابی اطلاعات لحظه‌ای و فوری
- کاهش موفقیت در بازیابی اطلاعات به خصوص با رفتن از بازیابی داده به سمت بازیابی اطلاعات، دانش و خرد
- کاهش رضایتمندی از بازیابی اطلاعات و یا سخت‌پسندی در کسب رضایت از اطلاعات بازیابی شده
- افزایش شکاف اطلاعاتی با بالا رفتن دانش تخصصی
- افزایش تنوع در استفاده از منابع اطلاعاتی
- افزایش استفاده از منابع اطلاعاتی شفاهی
- تبادل اطلاعات با همکاران و کاهش وابستگی به میانجی‌ها یا واسطه های اطلاعاتی به دلیل عدم اطمینان از درک نیاز اطلاعاتی

با توجه به اینکه پیچیدگی وظیفه کاری بر تنوع منبع اطلاعاتی قابل کسب اطلاعات، روش‌های کسب اطلاعات و نیاز به توان پردازش و تحلیل بالا برای این اطلاعات تأثیر می‌گذارد و با پیامدهای آلودگی اطلاعات، اضافه بار اطلاعاتی بیشتر مواجه است؛ تجربه سواد اطلاعاتی به معنای توانایی استفاده اطلاعات، شناسایی منابع، تحلیل و پردازش و نهایتاً استفاده از اطلاعات، از یک سو و تعامل و تبادل با دیگران در محیط کار جهت به کارگیری دانسته‌ها و تجربیات از سوی دیگر اهمیت پیدا می‌کند. در واقع کارکنان می‌توانند با افزایش مهارت و تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی در محیط‌های شغلی استفاده بهینه از اطلاعات در محیط کار داشته باشند (کیرتون و بَرهَم، ۲۰۰۵؛ بِرد[3]، ۲۰۱۶). امروزه افراد برای تعامل در بافت محیط کاری و رسیدن به اهداف و به عبارتی به منظور تصمیم‌گیری درست و مؤثر و انجام کارها به صورت مناسب، توانایی پاسخگویی به بهره‌گیران خدمات و تعامل قوی با سایر همکاران خود، برحسب پیچیدگی یا دشواری وظیفه کاری، نیاز به سطوح متفاوتی از تجربه سواد اطلاعاتی دارند (حسن و کازلاوسکاس[4]، ۲۰۱۳). بر این اساس، آموزش سواد اطلاعاتی به منظور استفاده در محیط‌ها و حوزه‌های مختلف از جمله محیط‌های شغلی دارای اهمیت بسیار زیادی است (مُلِییَن و فُری، ۲۰۱۵).

بسیاری از کارکنان در بافت وظیفه کاری ممکن است با نبود درک صحیح وظیفه کاری، نبود نظام پشتیبان وظیفه کاری مانند شرح ناکافی و نامناسب وظایف کاری توسط سازمان و دانش ناکافی در مورد حوزه یا وظیفه کاری که سبب پیچیدگی آن می‌گردد، مواجه باشند (بیستروم و یارولین، ۱۹۹۵). با افزایش یا کاهش پیچیدگی وظایف کاری، موانع دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برای انجام وظیفه نیز افزایش یا کاهش می‌یابد. به عبارت دیگر، میزان پیچیدگی وظایف کاری بر افزایش موانع

[1] Laabs
[2] Griffiths and Norton
[3] Bird
[4] Hasan and Kazlauskas

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

دسترسی به اطلاعات همچون مشکلات مربوط به تدوین پرس و جو، نبود مهارت لازم برای جستجو، دشواری‌های استفاده از نظام بازیابی اطلاعات، محدودیت در دسترسی به اطلاعات، نبود آگاهی درباره وجود اطلاعات و مانند آن، تأثیر مثبت دارد (کامپولینن و یارولین، ۲۰۱۲). در این راستا، کاربران در وظایف پیچیده نسبت به ساده، زمان بیشتری صرف تکرار وظیفه می‌کنند و از عملکرد نامطلوب و موفقیت کمتری برخوردار هستند (کینلی[1]، ۲۰۱۳).

در واقع برای انجام وظایف شغلی، درجه‌ای از پیچیدگی (ساده تا پیچیده) حاکم است که آن نیز بر تجربه سواد اطلاعاتی و بازیابی اطلاعات اثرگذار است. در تقسیم‌بندی وظایف کاری، افراد ممکن است در وظایف ساده از منابع اطلاعاتی شخصی، اطلاعات عمومی و منابع اطلاعاتی تخصصی کمتری استفاده نمایند. افراد در وظایف پیچیده در مقایسه با ساده از منابع اطلاعاتی شفاهی و منابع اطلاعاتی علمی-تخصصی بیشتری استفاده نموده و ممکن است استفاده آنان از اطلاعات عمومی کاهش پیدا کند. بازیابی اطلاعاتی‌ای مؤثر است که بر اساس درک کاربر از وظیفه باشد. علاوه بر این، فرآیند جستجوی اطلاعاتی به وظیفه تعریف شده بستگی دارد (اینگورسن[2]، ۱۹۹۲).

کارکنانی که دارای وظایف ساده هستند برای دسترسی به اطلاعات امور عادی و روزمره و اطلاعات مربوط به کارهای اداری باید نه تنها از سطح مناسب سواد اطلاعاتی برخوردار باشند بلکه باید در زمینه افزایش مهارت و تجربه‌شان در سواد اطلاعاتی تلاش کنند. این امر نقش مهمی در جهت برخورداری از برخی از هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی به ویژه وجه اول (بهره‌گیری از اطلاعات با استفاده از فناوری‌های مختلف به منظور برقراری ارتباط و تبادل اطلاعات با سایر افراد)، وجه دوم (استفاده از اطلاعات حاصل از منابع چاپی و الکترونیکی به منظور انجام بهینه امور)، وجه سوم (توانایی ارائه راه‌حل برای مسائل و مشکلات پیش آمده در زمینه موضوعات کاری)، وجه چهارم (بهره‌گیری از روش‌های نظارت و کنترل بر اطلاعات مورد استفاده در زمینه کاری به منظور توانایی در استفاده از اطلاعات در زمان مورد نیاز) و وجه هفتم (بهره‌گیری از اطلاعات به منظور نفع‌رسانی به سایرین در محیط کار) در جهت انجام نه تنها وظایف کاری خود به صورت مؤثر بلکه پاسخگویی مناسب به سایر مراجعان و همکارانشان دارد (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶). افراد دارای وظایف ساده می‌توانند با برخورداری از تجربه سواد اطلاعاتی، در زمینه تقویت و پرورش ذهن خود از جمله ذهن منظم (داشتن نظم و مهارت در انجام کارها با استفاده از اطلاعات مناسب)، ذهن سازنده (توانایی در دستیابی به اطلاعات مرتبط شغلی برای سایر همکاران به منظور نفع‌رسانی به آنان و سازمان)، ذهن احترام‌گذار (درک تفاوت‌های بین عقاید افراد در محیط کاری بر اساس برخورداری از اطلاعات) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در بهره‌گیری از اطلاعات در محیط کاری و حرفه‌ای) تلاش کنند (گاردنر، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز، ۲۰۱۹).

افرادی که در محیط‌های کاری دارای وظایف پیچیده هستند به منظور دسترسی به اطلاعات حل مسئله یا مشکل، اطلاعات تصمیم‌گیری و اطلاعات حوزه یا دامنه خاص باید با برخورداری از مهارت و تجربه در زمینه سواد اطلاعاتی بتوانند به اطلاعات کاری و تخصصی مورد نیاز خود دست یابند. کارکنانی با وظایف پیچیده باید از همه وجوه تجربه سواد اطلاعاتی از جمله وجه اول (بهره‌گیری از اطلاعات با استفاده از فناوری‌های مختلف به منظور تعامل و تبادل اطلاعات با سایر کارکنان در داخل سازمان و خارج از آن)، وجه دوم (استفاده از اطلاعات حاصل از منابع چاپی و الکترونیکی مختلف به منظور انجام مؤثر کارها)، وجه سوم (توانایی ارائه راه‌حل و راهکارهای مناسب برای مسائل مختلف در زمینه موضوعات شغلی)، وجه چهارم (بهره‌گیری از روش‌های نظارت و کنترل بر اطلاعات مورد استفاده در زمینه کاری و تخصصی در جهت استفاده دوباره از آن‌ها در زمان نیاز)، وجه پنجم (رشد و ترویج دانش و معلومات در موضوعات جدید کاری به منظور پیشرفت فردی و سازمانی)، وجه ششم (بهره‌گیری از دانش و تجربه در نوآوری و خلق ایده‌های جدید در حوزه کاری) و وجه هفتم (توانایی در استفاده از انواع مختلف اطلاعات برای نفع‌رسانی به سایر همکاران و ایجاد مزایا برای سازمان) برخوردار باشند (براس، ۱۹۹۹؛ فردوس صالح‌الدین، ۲۰۱۶). با بهره‌گیری از تجربه سواد اطلاعاتی، کارکنان دارای وظایف پیچیده باید با پرورش پنج ذهن از جمله ذهن منظم (داشتن نظم و مهارت در انجام امور با بهره‌گیری از اطلاعات مرتبط با کار)، ذهن سازنده (توانایی در دستیابی به اطلاعات کاری و حرفه‌ای به منظور نفع‌رسانی به سایر افراد به ویژه همکاران در محیط شغلی)، ذهن خلاق (دستیابی به افکار و ایده‌های جدید و خلاقانه در حوزه کاری و تخصصی)، ذهن احترام‌گذار (توانایی درک و پذیرش نظرات متفاوت افراد در محیط کاری با برخورداری از اطلاعات در زمینه موضوعات

[1] Kinley

[2] Ingwersen

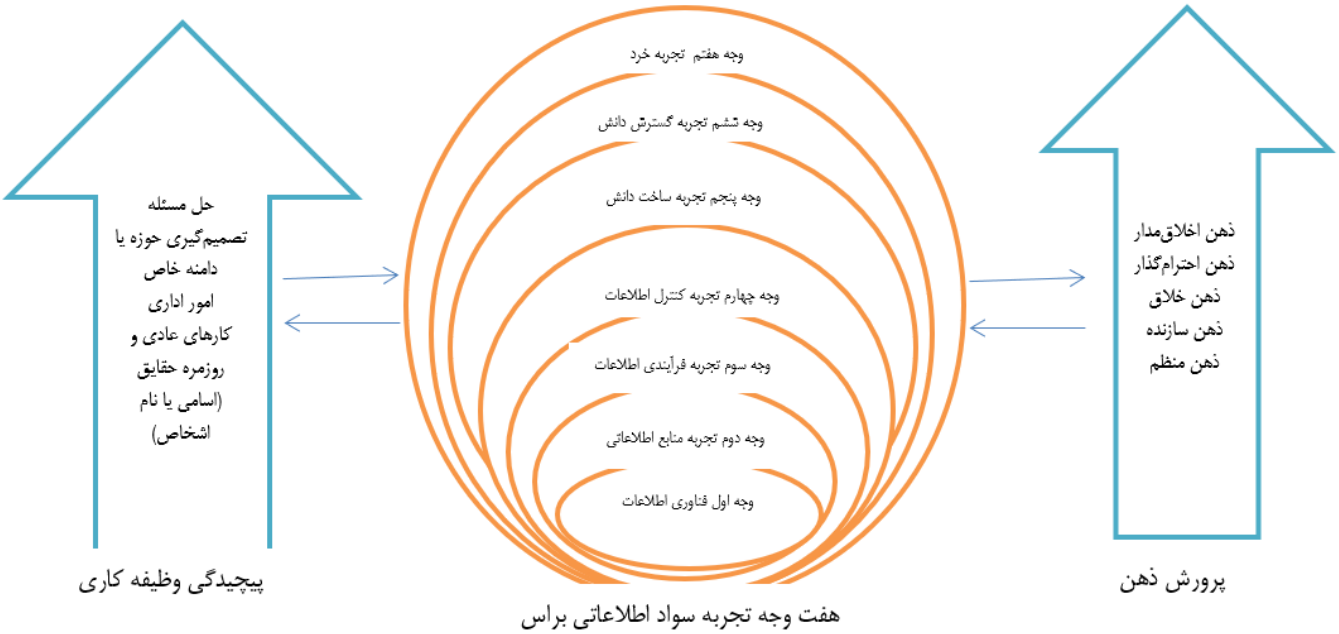
[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

کاری) و ذهن اخلاق‌مدار (توجه به مسائل اخلاقی در بهره‌گیری از اطلاعات مختلف در محیط سازمانی) در جهت دستیابی به رشد، موفقیت‌های فردی و سازمانی در عصر رقابتی امروزه گام بردارند (گاردنر، ۲۰۰۸؛ لاکربی و ویلیامز، ۲۰۱۹).

بنابراین توجه به وظایف و مسئولیت‌های شغلی و انجام درست و معقول کار توسط افراد در حوزه‌ها و محیط‌های کاری مختلف، نیاز به برخورداری از همه وجوه تجربه سواد اطلاعاتی و توانایی در بازیابی اطلاعات توسط آنان دارد. تحقق کامل وظایف شغلی و پایبندی به آن و پاسخگویی به بهره‌گیران خدمات در محیط کار، می‌تواند سبب بهترین برآیند عملکرد افراد در محیط‌های حرفه‌ای شود و نشانه رشدیافتگی اجتماعی و توجه به وظایف انسانی در برابر شغل باشد.

بر اساس آنچه در صفحات قبل بدان پرداخته شد، در نمودار زیر به طور خلاصه هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی به ترتیب از وجه اول تجربه فناوری اطلاعات تا وجه هفتم تجربه خرد به منظور انجام وظایف شغلی و پرورش ذهنی توسط افراد در محیط کاری، نشان داده شده است.

لازم به ذکر است نمودار زیر تحلیل اصلی پژوهش است که پژوهشگران برای بیان مطالب موجود در پژوهش به صورت خلاصه برای خواننده بدان رسیده‌اند. در این نمودار هفت وجه سواد اطلاعاتی به صورت کل به جز نیستند و از یکدیگر مستقل هستند. همانطور که در نمودار با فلش و به رنگ آبی نشان داده شده است، این هفت وجه با پرورش ذهن و پیچیدگی وظیفه کاری رابطه دارند. همچنین مفاهیم موجود در نمودار از متون مورد استفاده در این پژوهش استخراج شده است.



نمودار۱. هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی برای انجام وظایف کاری (ساده و پیچیده) و پرورش ذهنی توسط کارکنان

همانگونه که نمودار نشان می‌دهد، با افزایش پیچیدگی وظیفه کاری، سواد اطلاعاتی وجوه بیشتری دربرمی‌گیرد و به عبارت دیگر شامل تجربه وجوه بیشتری از سواد اطلاعاتی می‌شود. از سوی دیگر، با افزایش پیچیدگی وظیفه کاری، به دلیل تجربه وجوه بیشتری از سواد اطلاعاتی که به سمت تجربه ساخت و گسترش دانش پیش رفته و نهایتاً خرد تجربه می‌شود، در پرورش ابعاد بیشتری از ذهن تأثیرگذار است. سواد اطلاعاتی در دنیای کنونی نیز که عصر تغییرات شتابناک فناورانه و تکثر منابع اطلاعاتی است، اهمیتی فزاینده می‌یابد. امروزه سازمان‌ها باید بتوانند با این تغییرات روزافزون همگام شوند. کارکنان در محیط‌های کاری و حرفه‌ای خود باید با تلاش در جهت برخورداری از مفهوم جدید سواد اطلاعاتی (تجربه سواد اطلاعاتی) به رشد و پیشرفت فردی و سازمانی کمک کنند. افراد در محیط شغلی و تخصصی با به کارگیری هر یک از هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی می‌توانند نه تنها به استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی به منظور دستیابی به اطلاعات مختلف و انجام امور حرفه‌ای به صورت مناسب، شناسایی انواع منابع چاپی و الکترونیکی در زمینه پاسخگویی به نیازها و موضوعات مختلف

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

شغلی، ارائه راه‌حل برای حل مسائل و مشکلات مرتبط با کار، کنترل و نظارت بر اطلاعات با ابزارهای مختلف به منظور استفاده در زمان‌های مورد نیاز در جهت انجام وظایف کاری، رشد و به کارگیری دانش و سرمایه‌های فکری علاوه بر اطلاعات در زمینه پیشبرد امور شغلی، دستیابی به ایده‌های خلاقه در جهت اهداف کاری و حرفه‌ای و بهره‌گیری خردمندانه از اطلاعات در راستای انجام وظایف مرتبط کاری بپردازند، بلکه از هر یک از این هفت وجه به منظور تعامل، برقراری ارتباط و تبادل اطلاعات و دانش با سایر همکاران و پاسخگویی و ارائه خدمات به صورت مناسب به مراجعان در جهت رشد و پیشرفت سازمان استفاده کنند. کارکنان با برخورداری از هفت وجه تجربه سواد اطلاعاتی می‌توانند در جهت پرورش و تقویت ذهن از جمله ذهن منظم، سازنده، خلاق، احترام‌گذار و اخلاق مدار به منظور ایفای نقش مؤثر، پرداختن به اهداف کاری تعیین شده و موفقیت‌های روزافزون محیط شغلی گام بردارند.

نتیجه‌گیری

تجربه سواد اطلاعاتی در محیط کار به توانایی جستجو، بازیابی و استفاده از انواع مختلف منابع اطلاعاتی و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی توسط کارکنان در حوزه‌ها و محیط‌های شغلی مختلف به منظور انجام نه تنها وظایف شغلی بلکه پاسخگویی به بهره‌گیران خدمات و تعامل و تبادل اطلاعات با سایر همکاران و تبدیل آنان به افرادی شایسته و موفق گفته می‌شود. مدیران و کارکنان باید بتوانند با برخورداری از تجربه سواد اطلاعاتی و توانایی در بازیابی اطلاعات قادر به سازگاری با تغییرات روزافزون در محیط‌ها و حوزه‌های کاری و سبب بقاء و پیشرفت سازمان شوند (آبرام[1]، ۲۰۱۷). موفقیت در محیط‌های کار در گرو داشتن کارکنان دارای تجربه سواد اطلاعاتی، متعهد و کارآمد است، تا در برخورد با رشد سریع فناوری‌های اطلاعاتی بتوانند از عهده وظایف کاری و حرفه‌ای خود برآیند. وظایف کاری نیز به عنوان وظایف مرتبط با کار، حرفه و شغل یا فعالیت‌هایی گفته می‌شود که به منظور دست‌یابی به هدفی انجام گیرند. بر این اساس، تجربه سواد اطلاعاتی و توانایی بازیابی اطلاعات برای افراد به منظور انجام هر نوع وظیفه کاری ساده یا پیچیده و اثر پذیرفته از محیط تخصصی که برای آن فعالیت می‌کند و کمک به مراجعان و همکاری مؤثر با سایر کارکنان در محیط‌های شغلی، بسیار با اهمیت

مروری بر آنچه پیش‌تر بدان پرداخته شد، مبین این است که هرچند سواد اطلاعاتی عاملی مهم برای موفقیت قلمداد شده است اما در مقایسه با وجوهی که براس (۱۹۹۹) برای سواد اطلاعاتی تبیین کرده است، محدودیت‌هایی در پرداختن به این مفهوم حاکم است و تنها به برخی از وجوه آن پرداخته شده است. در محیط‌های کاری که از اصلی‌ترین فضاهایی است که سواد اطلاعاتی به دلیل اهمیت تعامل و تبادل اطلاعات برای اجرای کار ضروری است این نگاه محدود به سواد اطلاعاتی به چشم می‌خورد. شاید این گستره محدود شده سواد اطلاعاتی، همانگونه که براس (۱۹۹۹) بیان می‌کند، به این دلیل باشد که برآوردن نیاز اطلاعاتی در محیط کار، به اشتباه، مستلزم توانایی داشتن در مهارت کار با رایانه و فناوری اطلاعات و نه داشتن مهارت سواد اطلاعاتی تلقی شده است. در نتیجه فقط یک وجه سواد اطلاعاتی و نه همه وجوه سواد اطلاعاتی منطبق بر هفت وجه براس بوده است که می‌توان آن را نگاه ناقص به سواد اطلاعاتی تعبیر کرد. بر اساس تحلیل تعاریف سواد اطلاعاتی (جداول ۱ تا ۹)، تجربه فناوری اطلاعات، منابع اطلاعاتی و خرد حاصل از کسب اطلاعات در مقایسه با تجربه فرآیند اطلاعات، تجربه کنترل اطلاعات و ساخت دانش بیشتر در تعاریف مشهود است؛ حال آنکه با افزایش پیچیدگی وظایف کاری، به دلیل نقش اثرگذار اطلاعات در انجام وظیفه اهمیت یافته و به کار می‌آیند. در واقع تجربه سواد اطلاعاتی و پیچیدگی وظیفه کاری (نمودار ۱) همسو با یکدیگر هستند.

به عبارت دیگر با افزایش تجربه سواد اطلاعاتی، از وجوه بیشتری از سواد بهره برده می‌شود و در مقابل با به کارگیری وجوه بیشتری از سواد اطلاعاتی می‌توان به توسعه ذهن از منظم، به سمت ذهن سازنده، خلاق و نهایتاً احترام‌گذار و خلاق حرکت کرد؛ به نحوی که افراد در محیط‌های کاری، با ایجاد نظم و مهارت در انجام وظایف کاری و حل مسائل مربوط به آن با استفاده از اطلاعات مناسب، گردآوری اطلاعات از منابع مختلف برای پرداختن به مسائل و مشکلات کاری همکاران در محیط شغلی، دسترسی به راه‌حل‌های جدید برای مسائل مرتبط با موضوع‌های مختلف در زمینه کاری، توانایی درک و پذیرش راه‌حل‌های متفاوت ارائه شده توسط افراد در محیط کاری با برخورداری از اطلاعات مناسب و نهایتاً توجه به مسائل اخلاقی در استفاده از اطلاعات مختلف برای حل مسائل شغلی، بتوانند به تعالی فردی و سازمانی کمک کنند.

تقدیر و تشکر

بدین وسیله از کلیه افرادی که در انجام پژوهش حاضر همکاری نمودند، تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

[1] Abram

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

تعارض منافع

نویسندگان، اعلام می‌دارند در رابطه با انتشار مقاله ارائه‌شده، هیچ‌گونه تعارض منافعی وجود ندارد.

منبع حمایت‌کننده

پژوهش حاضر، پژوهشی مستقل و بدون دریافت هرگونه حمایتی انجام شده است.

References

Andriopoulos, C. (2001). Determinants of Organizational Creativity: A Literature Review. Journal of Management Decision, 39(10), 834- 840.

Abell, A., and Oxbrow, N. (2001). Competing With Knowledge: The Information Professional in the Knowledge Management Age. First Edn. London, UK: Library Association Publishing.

Abdullahi, M., and Jokar, AR. (2014). Investigating the Information Iiteracy Status of Librarians in Public Libraries in Fars Province. Information Research and Public Libraries, 20(4), 771-787.

Abbasi, E., and Najafloo, P. (2015). Information Literacy of Agricultural Graduate Students of Tarbiat Modares University. Agricultural Education Management Research Quarterly, 34, 89-103.

Ayoub, Y. (2016). An Investigation of Information Literacy of International Graduate Students: Skills, Challenges, and Needs. Doctoral 's Thesis. University of Central Florida, Florida.

Abram, S. (2017). Workplace Information Literacy: It's Different. Retrieved April 16 2018, from https://blog.lucidea.com/workplace-information-Literacy-its-different

Borgman, C.L. (1986). The Users Mental Model of an Information Retrieval System: An Experiment on a Prototype Online Catalog. International Journal of Man-Machine Studies, 24(l), 47-64.

Byström, K., and Järvelin, K. (1995). Task Complexity Affects Information Seeking and Use. Information Processing and Management, 31, 191-213.

Boekaerts, M. (1997). Self-regulated Learning: A New Concept Embraced by Researchers, Policy Makers, Educators, Teachers, and Students. Learning and Instruction, 7(2), 161-186.

Bruce, C.S. (1999). Workplace Experiences of Information Literacy. International Journal of Information Management, 19, 33-47.

Bird, N. (2016). Information Literacy for the Workplace: A Review of the Literature and Research Proposal. National Conference on Information Literacy. Zhenjiang, China, 1-21.

Corrall, S. (2008). Information Literacy Strategy Development in Higher Education: An Exploratory Study. International Journal of Information Management, 28(1), 26-37.

Cheuk, B. (2008). Delivering Business Value Through Information Literacy in the Workplace. Libri, 58(3), 137-143.

Conley, T.M., and Gil, E.L. (2011). Information Literacy for Undergraduate Business Students: Examining Value, Relevancy, and Implications for the New Century. Journal of Business and Finance Librarianship, 16(3), 213-228.

Collard, A.S., Smedt, T.D., Fastrez, P., Ligurgo, V., and Philippette, T. (2016). How Is Information Literacy Related to Social Competences in the Workplace?. 4th European Conference on Information Literacy: Information Literacy: Key to an Inclusive Society, Prague, 79-88.

Esnberg, C., Lindkvist, L., and Tell, F. (2006) Exploring the Dynamics of Knowledge Integration: Acting and Interacting in Project Teams. Management Learning, 37(2), 143-165.

Freeman, C., and Soete, L. (2002). The Economics of Industrial Innovation. MIT Press, Cambridge.

Firdaus Salehudin, M.H. (2016). Behavior (TPB) in Developing of Information Literacy at Workplace. Journal of Islamic, Social, Economics and Development, 1(1), 1-11.

Farmer, L.S.J. (2018). Technology Aspects of Information Literacy in the Workplace. California State University at Long Beach, USA.

Griffiths, A., and Norton, B. (1999). Handling Information Overload in a Week. London: Hodder and Stoughton.

Gasteen, G., and O'Sullivan, C. (2000). Working Towards an Information Literate Law Firm. In: C. BRUCE and P. CANDY, Eds, Information Literacy Around the World: Advances in Programs and Research. First Edn. Wagga Wagga, New South Wales, Australia: Centre for Information Studies, Charles Strut University, 109-120.

Gardner, H. (2008). Five Minds for the Future. Harvard Business School Press, Massachusetts.

Horton, F.W.JR . (1983). Information Literacy vs. Computer Literacy. Bulletin of the American Society for Information Science, 9(4), 14-16.

Heppner, P. P., Baumgardner, A. H., and Jakson, J. (1985). "Depression and Attributional Style: Are They Related?" Cognitive Therapy and Research, 9, 105-113.

Herne, S., John, J., and Jenny, G. (2000). Study to Teach: A Guide to Studying in Teacher Education. Routledge: London, New York.

Houghton, J., and Halbwirth, S. (2002). Knowledge Management and Information Literacy: A New Partnership in the Workplace, in Particia Leyzall ward, Continuing Professional Education for the Information Society. Munchen: Saur.

Heidi, J., and Barker, S. (2009). How High School Students Find and Evaluate Scientific Information: A Basis for Information Literacy Skills

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

Development. Library and Information Science Research. 31(1), 1-6.
Hasan, H., and Kazlauskas, A. (2014). Activity Theory: Who Is Doing What, Why and How. A Publication of the Theori Research Group, University of Wollongong, 540, 9-14.
Ingwersen, P. (1992). Information retrieval interaction. London: Taylor Graham.
Kirk, J. (2004). Information and Work: Extending the Roles of Information Professionals. Paper Presented at the ALIA 2004 Conference, Australia, 1-8.
Kirton, J., and Barham, L. (2005). Information Literacy in the Workplace. Australian Library Journal, (54)4, 365-376.
Katz, I.R. (2007). Testing Information Literacy in Digital Environments: ETS's ISkills Assessment. Information Technology and Libraries, 26(3), 3-12.
Kumpulainen, S., and Järvelin, K. (2012). Barriers to Task-Based Information Access in Molecular Medicine. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 63(1), 86-97.
Kinley, K. (2013). Towards Modelling Web Search Behaviour: Integrating User's Cognitive Styles. Doctoral's Thesis. Queensland University of Technology Brisbane, Australia.
Laabs, T.R. (1995). The Hazards of Information Pollution. New Jersey Libraries, 28(3), 2.
Lloyd, A. (2004). Working (In)formation: Conceptualizing Information Literacy in the Workplace. In: Proceedings of 3rd International Lifelong Learning Conference, Australia, 218-224.
Li, Y., Chen, Y., Liu, J., Cheng, Y., Wang, X., Chen, P., et al. (2011). Measuring Task Complexity in Information Search from User's Perspective. Assist, 48(1), 1-8.
Lloyd, A. (2013). Building Information Resilient Workers: The Critical Ground of Workplace Information Literacy. What Have We Learnt? European Commission for Information Literacy: Communications in Computer and Information Science, 219-228.
Lockerbie, H., and Williams, D. (2019). Seven Pillars and Five Minds: Small Business Workplace Information Literacy. Journal of Documentation, 75(5), 977-994.
Marland, M., and Rogers, R. (1991). Marketing the School (Heinemann School Management). Heinemann Educational Books, USA.
Marais, J.J. (1992). Evolution of Information Literacy as Product of Information Education. South African Journal of Library and Information Science. 60(2), 75-79.
Maughan, P. D. (2001). Assessing Information Literacy Among Undergraduates: A Discussion Literature and University of California- Berkeley Assessment Experience. College and Research Libraries, 62(1), 71-85.
McAdo, M. L. (2008). A Case Study of Faculty Perceptions of Information Literacy and Its Integration in to the Curriculum. Doctoral 's Thesis. Indiana University of Pennsylvania, Pennsylvania.
Molopyane, J., and Fourie, I. (2015). A Framework for Workplace Information Literacy in Academic Contexts. Library Hi Tech, 33(4), 1-22.
MehrMohammadi, M. (2019). Speculative essay in education. Tehran: Tarbiat Modares University. (In Persian).
Olsen, J. K., and Coons, B. (1989). Cornell University's Information Literacy Program. In G. E. Mensching and T.B. Mensching, Coping With Information Illiteracy: Bibiliographic Instruction for the Information Age. Papers Presented at the Seventeenth National LOEX Library Instruction Conference Held in Ann Arbor, Michigan, 4 and 5 May 1989, 7-20.
O'Farrill, R. T. (2008). Information Literacy and Knowledge Management: Preparations for An Arranged Marriage. Libri, 58(3), 155-171.
Saracevic, T. (1975). Relevance: A Review of and a Framework for the Thinking on the Notion in Information Science. Journal of the American Society for Information Science, 26(6), 321-343.
Seminara, L. (1996). An Exploration of the Relationship Between Conceptual Knowledge, Sex, Attitude and Problem Solving In Chemistry. Doctoral 's Thesis, Columbia University, Columbia.
Sen, B. A., and Taylor, R. (2007). Determining the Information Needs of Small and Medium-Sized Enterprises: A Critical Success Factor Analysis. Information Research, 12(4), 1-18.
Saastamoinen, M., Kumpulainen, S., and Järvelin, K. (2012). Task Complexity and Information Searching in Administrative Tasks Revisited. In Proceedings of the 4th Information Interaction in Context Symposium. ACM. 204-213.
Thanuskodi, S. (2019). Information Literacy Skills Among Library And Information Science Professionals in India. Library Philosophy And Practice, 21(26). 1-25.
Von Krogh, G., Ichijo, K., and Ikujiro, N. (2000). Enabling Knowledge Creation: How to Unlock the Mystery of Tacit Knowledge and Release the Power of Innovation . NewYork:Oxford University Press.
Varlejs, J., and Stec, E. (2014). Factors Affecting Students' Information Literacy as They Transition from High School to College. School Library Research, 17, 1-5.
Wong, S. H. Y., and Chin, K. S. (2007). Organizational Innovation Management: An Organization Wide Perspective. Industrial Management and Data Systems, 107(9), 1290-1315.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

Williams, D., Cooper, K., and Wavell, C. (2014). Information Literacy in the Workplace. Scotland: Robert Gordon University.

Zhang, Y. (2012). The Impact of Task Complexity on People's Mental Models of MedlinePlus. Information Processing and Management, 48(1), 107-119.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-03]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1400.8.1.5.4]

تعامل انسان و اطلاعات
جلد هشتم، شماره اول (بهار ۱۴۰۰): ۴۱-۲۰
http://hii.khu.ac.ir