

بررسی تأثیر سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمان

غلامعلی طبرسا^{*}، صدیقه شریفی^{**}

سیداحمد حسینی^{***}

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۸/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۵/۰۳

چکیده

امروزه با افزایش رقابت و تغییرات غیرقابل پیش‌بینی در عرصه کسب‌وکار، برای دستیابی به اهداف سازمانی و کسب مزایای رقابتی، چابکی سازمان، امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. سواد اطلاعاتی کارکنان در ارتقای یادگیرندگی سریع و دقیق سازمان و به دنبال آن افزایش توانمندی، انعطاف‌پذیری و شایستگی‌های سازمانی امری مهم تلقی می‌شود. هدف تحقیق حاضر ارزیابی تأثیر سواد اطلاعاتی بر چابکی سازمان در سازمان فرهنگی هنری شهرداری است. روش تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی است و جامعه آماری کلیه کارشناسان سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق‌ساخته است که از طریق آزمون صوری، روایی آن محاسبه شد. پایایی ابزار گردآوری اطلاعات نیز از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و از آزمون فرض برای تأیید یا رد فرضیه‌ها استفاده شد. یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهد که تأثیر تمامی مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی اعم از: تشخیص ماهیت و وسعت اطلاعات، دسترسی مؤثر و کارا به اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و منابع آنها و تلفیق اطلاعات انتخاب‌شده به دانش قبلی، استفاده از اطلاعات برای رسیدن به منظوری خاص و آشنایی با موارد حقوقی، بر چابکی سازمان به صورت معنی‌داری مثبت ارزیابی می‌شود.

کلیدواژه‌ها: سواد اطلاعاتی؛ سواد دیجیتال؛ چابکی سازمان؛ یادگیری مادام‌العمر؛ استاندارد

ACRL

G_Tabarsa@sbu. ac. ir

s_sharifi@iust. ac. ir

Hosseini. PhD@eyc. ac. ir

*. دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه شهید بهشتی

**.*. دانشجوی دکتری دانشکده مدیریت دانشگاه شهید بهشتی

***.*. نویسنده مسئول: عضو هیئت علمی دانشگاه ایوانکی

مقدمه

اینترنت به عنوان عمده‌ترین ابزار تولید و توزیع اطلاعات، مفهوم انتشار را به کلی تغییر داده است و محیط اطلاعاتی را از نظر کثرت و نوع، بسیار پیچیده کرده است؛ به طوری که امروزه اطلاعات در حجم زیاد و با تنوع گسترده‌ای تولید می‌شود. همه افراد، چه در محیط دانشگاهی و چه در محیط کسب و کار، با این چالش مواجه شده‌اند که در میان انبوه اطلاعات چگونه دست به انتخاب بزنند و از صحت و سقم آن اطمینان یابند. علاوه بر این، مسئله ارزیابی درجه اهمیت اطلاعات و نیز مسئله جایابی اطلاعات، مشکل عمده‌ای است که چالش برانگیز شده است. تنها زیادبودن اطلاعات باعث نمی‌شود که مردم آگاه و باسواد شوند؛ این مسئله نیاز به یادگیری مادام‌العمر دارد که با توسعه سواد اطلاعاتی^۱ مرتبط است. بدون داشتن سواد اطلاعاتی، اصل یادگیری، دستخوش اختلال خواهد شد. با داشتن سواد اطلاعاتی، افراد می‌توانند دامنه پژوهش‌های خود را گسترش دهند، خودمداورتر گردند و نظارت بیشتری بر یادگیری خود داشته باشند. گسترش روزافزون فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و پیوند مستمر آن با زندگی روزمره افراد از یک سو، توسعه و تنوع رشته‌های دانشگاهی و تخصصی‌تر شدن زمینه‌های مطالعاتی و تحقیقاتی در رشته‌های علمی از سوی دیگر و انفجار اطلاعات^۲، آلودگی اطلاعات^۳ و ضرورت استخراج مناسب منابع معتبر از دیگر سو، ضرورت پرداختن به سواد اطلاعاتی را دوچندان می‌سازد.

اهداف پژوهش

بر اساس آنچه از توصیف سواد اطلاعاتی به میان آمد، مشخص شد که سواد اطلاعاتی به عنوان یکی از مهارت‌های فردی نقش به سزایی در توانایی کسب نیازهای اطلاعاتی و به کار بردن آنها برای ایجاد و خلق ایده‌ها یا محصولات جدید دارد. همچنین در شرایط پویا، متلاطم و متغیر محیطی، ادراک فوری فرصت‌های محیطی به منظور استفاده به موقع از آن و در کنار آن ادراک به موقع تهدیدهای محیطی و اجتناب از آنها، تشخیص دقیق نیازهای تنوع طلب بازار و مشتریان و

1. Information Literacy
2. Information Explosion
3. Pollution of Information

عکس‌العمل سریع و به‌موقع در قبال آنها مهارت‌هایی است که سازمان‌های چابک را در کسب مزیت رقابتی پایدار برای سازمان موفق می‌نماید؛ اما چگونه می‌توان چابکی سازمانی^۱ را ارتقا بخشید؟ چگونه می‌توان سازمان‌ها را در عوامل چابک‌ساز یاری رساند؟ آیا مهارت‌های کارکنان در تحقق اهداف چابکی سازمانی مؤثر هستند یا خیر؟

در پژوهش حاضر دنبال یافتن پاسخ پرسش‌های فوق با آزمودن تأثیر سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمان هستیم و در ادامه ضمن آزمودن رابطه هریک از عوامل سواد اطلاعاتی بر چابکی سازمانی میزان تأثیر هریک از آنها را محاسبه خواهیم نمود.

از آنجاکه بیشتر پژوهش‌های انجام گرفته در باره سواد اطلاعاتی در دانشگاه‌ها، کتابخانه‌ها و مراکز آموزشی بوده است، بر آن شدیم این مفهوم مهم را در سازمان‌ها و ادارات خدماتی و تولیدی کشورمان مورد مطالعه قرار دهیم؛ باشد که در سایه آشنایی مدیران و کارکنان سازمان‌های خدماتی با مفهوم سواد اطلاعاتی و ضرورت پرداختن به آن شاهد نتایج قابل توجهی در عملکرد این سازمان‌ها به‌ویژه در عصر اطلاعات باشیم. به‌این‌منظور و برای اولین گام، به بررسی موضوع پژوهش در سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران پرداخته‌ایم.

سؤالات اصلی که ذهن نویسندگان مقاله را به خود مشغول کرده، این است که «آیا سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمان تأثیرگذار است یا خیر» و در صورت مثبت‌بودن پاسخ سؤال اول، یعنی تأثیرگذاربودن سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمانی، پرسش دوم، سنجش میزان تأثیرگذاری هریک از عوامل سواد اطلاعاتی بر چابکی سازمان است.

حدود و ابعاد مسئله و قلمرو موضوعی آن

در این پژوهش آن‌چنان که گفته شد به بررسی و آزمون تأثیر سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمانی پرداخته و موضوع مذکور را در سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران مورد مطالعه قرار خواهیم داد. در این راستا تعریف پنج‌بعدی انجمن دانشگاه و کتابخانه‌های تحقیقاتی امریکا که مورد اجماع بسیاری از صاحب‌نظران است به‌منظور آزمودن فرضیه این پژوهش مورد استفاده قرار خواهد گرفت. ضمناً انتخاب سازمان فرهنگی هنری شهرداری باهدف مطالعه

1. Organizational Agility

یک سازمان خدماتی و از نوع شبه دولتی صورت گرفته است. از آنجا که بیشتر سازمان‌های دولتی با مشکل لختی یا عدم چابکی سازمانی مواجه هستند، این پژوهش با انتخاب این سازمان به دنبال یافتن راه‌حل برای این مشکل در سازمان‌های دولتی و خدماتی مشابه بوده است.

مباحث نظری

تاریخچه سواد اطلاعاتی

جنبش سواد اطلاعاتی از «آموزش کتابخانه‌ای»، «آموزش کتاب‌شناختی» و «آموزش کاربر/خواننده» آغاز شده است (سالونی، ۱۹۹۵: ۳۴). عبارت «سواد اطلاعاتی» نخستین بار توسط زورکوسکی^۱ در سال ۱۹۷۴ میلادی مطرح شد. زورکوسکی، عبارت «سواد اطلاعاتی» را برای توصیف افرادی ابداع کرد که «فنون و مهارت‌های لازم برای به کارگیری طیف گسترده ابزارهای اطلاعاتی و نیز مآخذ ردیف اول را، به منظور دستیابی به راه‌حل‌های اطلاعاتی برای مسائل خود، آموخته‌اند». وی دریافت که افراد با سواد اطلاعاتی به مراتب توانایی بهتری در بهره‌مندی از اطلاعات دارند. از نظر وی «افرادی، با سواد اطلاعاتی هستند که در زمینه به کارگیری منابع اطلاعاتی برای کار خود، آموزش می‌بینند.» (نظری، ۱۳۸۴).

تا مدت‌ها تصور می‌شد که سواد اطلاعاتی، همان مهارت استفاده از منابع کتابخانه‌ای و بحث‌های مرتبط با آموزش کتابخانه‌ای است، در صورتی که سواد کتابخانه‌ای به مفهوم مهارت استفاده از کتابخانه و توانایی بازیابی اطلاعات از میان حجم عظیمی از اطلاعات موجود در کتابخانه‌ها، برای انجام تحقیق و پژوهش نظام‌مند است. ریپانویسی و اندوی^۲ (۲۰۰۷)، اذعان می‌دارند که سواد اطلاعاتی، شامل مهارت‌ها یا قابلیت‌هایی است که موجب استفاده مؤثر از اطلاعات می‌شود. سواد اطلاعاتی، توانایی بهره‌مندی از اطلاعات در همه اشکال است. اطلاعات، ممکن است از یک فرد به دست آید، یا از یک مجله یا کتاب کاغذی، گزارش یا روزنامه، یک مجله الکترونیکی موجود در پایگاهی اطلاعاتی، یک موتور جست‌وجو یا کتابی الکترونیکی که از طریق رایانه قابل دسترسی است و یا ممکن است از هر شکل رسانه‌ای دیگری مانند: فیلم، ویدئو،

1. Zurkowski

2. Repanovici & Landoy

دی‌وی‌دی، رادیو، تلویزیون و مانند آن به دست آید.

با آغاز دهه ۱۹۸۰، فناوری‌های نوین اطلاعات در جامعه نفوذ یافت و به‌عنوان ابزار مهم سواد اطلاعاتی مطرح شد. در همین سال هورتون^۱، با توجه به نقش بالقوه رایانه‌ها، از آنها به‌عنوان منبع عمده عصر اطلاعات یاد کرد و قابلیت‌های حل مسئله را با عنوان «سواد رایانه‌ای» مطرح نمود (نظری، ۱۳۸۴). در این دهه واژه‌های دیگری همچون سواد رایانه‌ای، سواد کتابخانه‌ای، سواد رسانه‌ای، سواد شبکه‌ای و سواد دیجیتالی در کنار سواد اطلاعاتی مطرح شدند (فتحیان، ۱۳۸۵). سواد رایانه‌ای، سطحی از خبرگی و آشنایی با رایانه است که بیشتر به توانایی استفاده از برنامه‌های کاربردی اطلاق می‌شود تا برنامه‌نویسی. در حقیقت سواد رایانه‌ای توانایی استفاده از رایانه و نرم‌افزارهای آن برای انجام وظایف کاربردی است.

طبق تعریف انجمن کتابخانه‌های آمریکا^۲، سواد اطلاعاتی، یک رشته از توانایی‌هاست که افراد می‌باید داشته باشند تا تشخیص دهند چه موقع اطلاعات، مورد نیاز است و نیز بتوانند آن اطلاعات را جایی و ارزیابی کنند و به‌طور مؤثر مورد بهره‌برداری قرار دهند (انجمن کتابخانه‌های آمریکا، ۲۰۰۵).

لازم به ذکر است از آنجا که سواد اطلاعاتی به توانمندی‌های فردی توجه دارد، به‌منزله پاسخی مناسب به نیازهای جامعه اطلاعاتی در نظر گرفته می‌شود. هدف غایی هر برنامه سواد اطلاعاتی، نه تنها آموزش بلکه تبدیل آموزش‌گیرنده به یک یادگیرنده فعال و تقویت مهارت‌های یادگیری مادام‌العمر در اوست (انجمن کتابخانه‌های آمریکا، ۱۹۸۹)؛ بنابراین برنامه سواد اطلاعاتی کمک می‌کند تا یادگیری در فراگیران نهادینه شود. فراگیران برنامه سواد اطلاعاتی می‌آموزند که چگونه یاد بگیرند؛ زیرا آنها می‌دانند چه چیزی نیاز دارند، چگونه باید دانش را سازمان بدهند، اطلاعات را بیابند، چگونه عقاید را تحلیل کنند و حقایق را کشف و استفاده کنند به‌گونه‌ای که دیگران نیز بتوانند از آموخته آنها بهره‌مند شوند (انجمن کتابخانه‌های آمریکا، ۲۰۰۵).

برای اینکه آموزش فراگیران سواد اطلاعاتی مؤثر باشد و توانمندی‌های یادشده را به بار آورد، اول، ضروری است از زیربنای نظری و اعتبار لازم برخوردار باشد. به سخنی دیگر، بر پایه

1. Horton

2. American Library Association (ALA)

اصولی استاندارد بنا شود. در این راستا، در آموزش و یادگیری سواد اطلاعاتی، مجموعه‌ای از چارچوب‌ها به صورت استانداردهای سواد اطلاعاتی و یا رهنمودهایی برای تربیت باسودان اطلاعاتی پرداخته‌اند (انجمن کتابخانه‌های امریکا، ۱۹۸۹ و انجمن دانشگاه و کتابخانه‌های تحقیقاتی، ۲۰۰۰). در تمام این استانداردها و رهنمودها، توانمندی‌های فکری و شناختی فراگیران و نیز مهارت‌های آنان مورد توجه است. این رهنمودها بر توانمندی فرد در شناسایی نیاز اطلاعاتی، شناسایی منابع، ابزارهایی که بتواند به نیازهای اطلاعاتی پاسخ دهد و در دسترسی به اطلاعات کمک کند، چگونگی جستجوی اطلاعات و منابع اطلاعاتی، بهره‌گیری از آنها در ضمن رعایت اصول اخلاقی تأکید دارند. کوتاه‌سخن اینکه استانداردها و رهنمودهای سواد اطلاعاتی، ویژگی‌های لازم در مورد دانش و مهارت موردنیاز برای کشف حقایق با هدف حل مشکلات و مسائل فردی در اختیار قرار می‌دهد. به همین دلیل استانداردهای سواد اطلاعاتی مبنای بسیاری از آموزش‌ها، ارزیابی‌ها و نیز پژوهش‌ها قرار می‌گیرند (پری‌رخ، ۱۳۸۶: ۲۰۷).

از دیگر عواملی که در موفقیت برنامه‌ها می‌تواند مؤثر باشد، اطلاعات مبتنی بر نیازهای فردی است که عنصر کلیدی در سواد اطلاعاتی می‌باشد. هر فرد به اطلاعاتی متفاوت از فرد دیگر نیاز دارد، چون مشکل و مسئله‌ای که با آن روبه‌روست، از دیگری متفاوت است. بر این پایه، اگر برنامه‌های سواد اطلاعاتی مبتنی بر اطلاعات موردنیاز فرد باشد، به تدریج که آموخته‌ها شکل می‌گیرد، فراگیر به حل مشکل نزدیک شده و بهتر به ارزش و اهمیت هر مهارت پی می‌برد؛ بنابراین، شناخت کافی نسبت به آن مهارت پیدا می‌کند. چنین برنامه‌هایی بیشتر موفقیت را تجربه می‌کنند. جانسون و اندرسون^۱ (۲۰۰۵) نیز برقراری پیوند میان برنامه آموزش سواد اطلاعاتی با بستر مرتبط با آن را شخصی‌سازی آموزش می‌شناسند. آنها شخصی‌سازی آموزش را برای به وجود آمدن هوش موفق^۲ ضروری می‌دانند. این نوع هوش برای رسیدن به هدف‌ها و موفقیت‌های اقتصادی و اجتماعی ضروری است. از طرف دیگر، از منظر متخصصانی چون پیاژه یادگیری برای افراد به معنی فراهم آوردن شرایطی است که یادگیرنده به صورت فعال خود به اکتشاف دانش بپردازد (پیاژه^۳، ۱۹۷۰). این نکته، کلیدی‌ترین عامل در پیاده‌سازی برنامه‌های سواد اطلاعاتی مبتنی

1. Johnston & Anderson
2. Successful Intelligence
3. Piaget

بر نیاز یا زمینه گرا^۱ است و زمانی می تواند صورت گیرد که محتوای برنامه یادگیری، مرتبط با نیازهای او باشد. بنابراین، در صورتی برنامه های سواد اطلاعاتی می توانند اثربخشی لازم را برای فراگیران داشته باشند که هرچه بیشتر به تفاوت های فردی، از جمله نیازهای اطلاعاتی خاص فراگیران توجه کرده و برنامه ها و محورهای مورد توجه آنها در بافت نیازهای شرکت کنندگان طراحی و اجرا و از سوی دیگر بر پایه یک نظم و طرح منطقی ارائه گردند (آیزنبرگ و جانسون، ۱۹۹۶). به سخی دیگر، برنامه ها از استانداردها و رهنمودهای موجود بهره گیرند (پری رخ و دیگران، ۱۳۹۰: ۲۰۱).

پژوهش های متعددی در کشورمان، به سنجش سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه ها، دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشگاه ها و کارکنان سازمان ها پرداخته اند که البته سنجش آن در کتابداران و دانشگاهیان فراوان تر از کارکنان ادارات و سازمان های تولیدی و خدماتی است (تفرشی و تقوی، ۱۳۸۷: ۲۹)، (اباذری و پورنقی ۱۳۸۷: ۱)، (امیری و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۱۹). به عنوان نمونه از برخی نتایج این تحقیقات می توان به ضرورت آموزش اعضای هیئت علمی دانشگاه های دولتی و آزاد شهر تهران برای دستیابی به منابع الکترونیکی مورد نیاز اشاره نمود (آزاد پیلرود، ۱۳۸۷: ۲۱۳). همچنین در پژوهشی دیگر (هاشم زاده و یاری، ۱۳۸۹: ۱۱۱) عوامل مهم در توسعه سواد اطلاعاتی در دانشجویان مورد شناسایی قرار گرفته و بر این اساس ۱۲ توانمندی را برای دانشجویان ضروری دانستند. در یک تحقیق کاربردی دیگر (مختارپور، ۱۳۸۹: ۷۴۴) به نحوه برگزاری جلسات آموزش سواد اطلاعاتی در قالب کارگاه های کارآمد پرداخته شده است. این پژوهش ضمن تشریح دلایل ضرورت پرداختن به کارگاه های آموزشی در ارتقای مهارت های سواد اطلاعاتی، مهم ترین اصول و مراحل برگزاری این گونه کارگاه ها را به شکل گام به گام معرفی می نماید (مختارپور، ۱۳۸۹: ۷۴۵). به دلیل اهمیت سنجش سواد اطلاعاتی و آموزش آن به دانشجویان این مبحث از سال ها پیش جزء برنامه های درسی دانشجویان در کشورهای مختلف دنیا بوده است و مقالات علمی متعددی در خصوص بازخورد این دوره ها از دیدگاه دانشجویان، مدرسان و کتابخانه و نیز صدور گواهینامه بین المللی سواد اطلاعاتی در دسترس است (چان^۲، ۱۳۸۶: ۲۱۵).

1. Information Literacy in Context
2. Chan

پوررشیدی و قربانی‌نژاد (۱۳۹۲) با بررسی میزان سواد اطلاعاتی کارکنان و رابطه آن با بازارگرایی، سطح سواد اطلاعاتی کارکنان یک مؤسسه مالی و اعتباری را با استفاده از استاندارد ACRL^۱ موردسنجش قرار داده و نشان دادند که این عامل نقش بسزایی بر بازارگرایی دارد (پوررشیدی و قربانی‌نژاد، ۱۳۹۲: ۱۴۷).

ربیی و فتحیان (۱۳۸۹) در پژوهشی با انجام تحلیلی کاربردی بر پیاده‌سازی سواد اطلاعاتی در مدیریت فرایند منابع انسانی سازمان‌ها نشان دادند، آموزش سواد اطلاعاتی به کارکنان نقش مهمی در اجرای مستمر مدیریت کیفیت جامع، استفاده مطلوب از امکانات محدود و بهره‌گیری از راهبردهای فرایندی در سازمان‌ها دارد. آنها نقش سواد اطلاعاتی را در تقویت نظام پیشنهادها و بهبود مستمر فرایندهای شغلی و به‌دنبال آن تقویت خلاقیت و نوآوری مدیران در فرایندهای سازمانی نشان دادند.

قابلیت‌های سواد اطلاعاتی

استانداردهای متعددی برای قابلیت سواد اطلاعاتی بیان شده است که ازجمله کامل‌ترین و معروف‌ترین آنها می‌توان به استاندارد سواد اطلاعاتی برای آموزش عالی^۲ و یا استاندارد ACRL^۳ که توسط انجمن کتابخانه‌های امریکا نوشته شده است، اشاره نمود. بر اساس این استاندارد، سواد اطلاعاتی، ایجاد توانایی در افراد است تا آنها بتوانند تشخیص دهند چه وقت به اطلاعات نیاز دارند و همچنین، توانایی ذخیره کردن اطلاعات، ارزشیابی و استفاده مؤثر از آن را در زمان نیاز داشته باشند. سواد اطلاعاتی موجب می‌شود تا فراگیران جستجوگری‌های خود را توسعه بخشیده و به یادگیری خودگردان دست یابند. این استاندارد، فرد دارای سواد اطلاعاتی را فردی می‌داند که قادر است:

- نوع، دامنه و میزان اطلاعات مورد نیاز خود را تعیین نماید.
- به اطلاعات مورد نیاز به‌طور مؤثر و کارا دسترسی پیدا نماید.

1. Association of College and Research Libraries;

انجمن دانشگاه و کتابخانه‌های تحقیقاتی

2. Information Literacy Competency Standards for Higher Education

3. Association of College and Research Libraries (ACRL)

- اطلاعات و منابع اطلاعاتی را به طور نقادانه مورد ارزشیابی قرار دهد.
 - اطلاعات انتخاب شده را با دانش پیشین تلفیق کند.
 - اطلاعات را به طور مؤثر برای رسیدن به اهداف خاص استفاده نماید.
 - مسائل اجتماعی، اقتصادی و حقوقی پیرامون استفاده و دسترسی به اطلاعات را از نظر اخلاقی و قانونی بداند (زمانی، ۱۳۸۲: ۳۴).
- قابلیت‌های سواد اطلاعاتی در این متن شامل ۵ استاندارد و ۲۲ شاخص عملکردی است. تمرکز این استانداردها بر نیازهای اطلاعاتی افراد بوده و نیز شامل فهرستی از بازده‌ها برای سنجش پیشرفت افراد در کسب سواد اطلاعاتی می‌باشند.
- در کاربرد این استانداردها، مؤسسات آموزشی نیاز دارند تا مهارت‌های فکری گوناگونی که نتایج گوناگون یادگیری به همراه دارند را شناسایی کنند. بنابراین، برای سنجش در این بازده‌ها به ابزارها و روش‌های متفاوتی نیاز است. برای مثال، مهارت‌های سطح پایین و بالای طبقه‌بندی علوم در این بازده‌ها وجود دارد. با مطالعه بازده‌ها می‌توان به اهداف رفتاری پی برد. بهتر است روش‌های سنجش متناسب با مهارت‌های تفکر مربوط به هر بازده به عنوان یک قسمت جدانشدنی از برنامه اجرایی سازمان در نظر گرفته شود. در بخش‌های آتی با جزئیات این ۵ استاندارد و شاخص‌های عملکردی آنها بیشتر آشنا خواهیم شد.

تعریف و تاریخچه چابکی

تاکنون، تعریف‌های زیادی برای چابکی پیشنهاد شده است، اما هیچ‌یک، مخالف یکدیگر نیست و همدیگر را نقض نمی‌کند. این تعریف‌ها، عموماً، فکر سرعت و شناخت تغییرات محیطی را به منظور واکنش مناسب به آنها نشان می‌دهد.

کید و همکاران یکی از جامع‌ترین تعریف‌های چابکی سازمانی را این گونه ذکر می‌کنند: سازمان چابک یک کسب‌وکار با سرعت، سازگار و آگاهانه است که قابلیت سازگاری سریع در واکنش به تحولات و وقایع غیرمنتظره پیش‌بینی نشده، فرصت‌های بازار و نیازمندی‌های مشتری را دارد. در چنین کسب‌وکاری فرایندها و ساختارهایی یافت می‌شود که سرعت، انطباق و استحکام

را تسهیل کرده، دارای سازمان هماهنگ و منظمی است که توانایی نیل به عملکرد رقابتی در محیط تجاری کاملاً پویا و غیرقابل پیش‌بینی را دارد و البته این محیط با کارکردهای کنونی سازمان بی‌تناسب نیست (کید^۱، ۲۰۰۰).

در تعریف جامع دیگری، چابکی، بهره‌گیری موفق از مزیت‌های رقابتی نظیر سرعت، انعطاف، نوآوری، کیفیت و سودآوری است که از طریق یکپارچه‌سازی منابع قابل تجدید و بهبود عملکردها در محیطی غنی از دانش و اطلاعات برای ساخت محصولات و یا ارائه خدمات مبتنی بر نیاز مشتریان در شرایط متغیر بازار ایجاد می‌شود (یوسف و همکاران^۲، ۱۹۹۹).

از سوی دیگر چابکی را قدرت پیش‌بینی فرصت‌های جدید جهت ایجاد نوآوری و تسخیر فرصت‌های موجود در بازار با استفاده از منابع، دانش و در رابطه مستقیم با سرعت تعریف می‌کند (روت^۳، ۱۹۹۶).

در تعریف جامعی که گلدمن و همکاران^۴ (۱۹۹۵) ارائه داده اند، چابکی به معنی سرعت عمل یک سازمان در به‌کارگیری و تعامل سریع و همزمان فناوری، کارکنان و مدیریت از طریق ایجاد زیرساخت‌های سریع ارتباطاتی در پاسخگویی هدفمند، کارا و برنامه‌ریزی شده به تغییرات مستمر و پیش‌بینی نشده در نیازهای مشتریان و شرایط محیطی بازار است.

گلدمن و همکاران (۱۹۹۵) معتقدند: چابکی روش اساسی و منحصربه‌فرد برای مدیریت سازمان است. در تعریف گلدمن و همکاران چابکی به معنی انتقال ارزش به مشتریان با بهره‌گیری از دانش، مهارت‌های انسانی و همکاری‌های مجازی است.

به‌علاوه چابکی، توانایی تولید تعداد زیادی از محصولات، قیمت پایین، کیفیت بالا و زمان تولید کوتاه جهت ارضای نیازها و خواسته‌های مشتریان تعریف شده است (فلیدنر و وکورا^۵، ۱۹۹۷).

از دیدگاه نیلور و همکاران^۶ (۱۹۹۹)، چابکی عبارت است از استفاده از دانش بازار و

1. Kidd
2. Yusuf et al.
3. Roth
4. Goldman et al.
5. Fleidner & Vokuraka
6. Naylor et al.

ساختار مجازی برای بهره‌برداری از فرصت‌های سودآور در محیط بازار متغیر. در تعریفی دیگر چابکی قابلیت سازمان جهت پاسخگویی سریع به تغییرات تقاضا هم از نظر کیفی و هم از نظر کمی است که به ارتباط مستمر بازار سازمان بستگی دارد (کریستوفر^۱، ۲۰۰۰). شریفی و ژانگ^۲ (۲۰۰۱) چابکی را نمایانگر روش‌های نوین برای مدیریت سازمان جهت واکنش سریع و مؤثر به تغییرات بازار برآمده از توجه به خواست مشتریان می‌دانند. از دیدگاه جکسون و جانسون^۳ (۲۰۰۳) چابکی به‌خودی‌خود هدف به شمار نمی‌رود، بلکه ابزاری ضروری برای حفظ رقابت‌پذیری در بازار با خصوصیات عدم اطمینان و تغییر است. قابلیت‌های چابکی شامل: قابلیت‌های مرتبط با تغییر محصول و خدمت، توانمندی تغییر در عملیات، همکاری درون و بیرون سازمانی و نیروی انسانی، دانش و خلاقیت است. مهم‌ترین عامل برای چابکی سازمان داشتن قابلیت تصمیم‌گیری و اجرای سریع است. برای افزایش سرعت در این زمینه، باید قدرت و اختیار تصمیم‌گیری تا حد ممکن و مناسب به سطوح پایین منتقل شود و تمام قدرت‌های تصمیم‌گیری به‌وضوح مشخص شود. در ضمن، برای اینکه چابکی سازمان بالا رود، چابک‌گشتن عملیاتی که مستقیماً با مشتریان در ارتباط هستند، مهم‌تر از سایر عملیات‌هاست (سل، ۲۰۱۰). از منظر یاج (۲۰۱۱) نکته‌اساسی در تشریح چابکی، قابلیت سازمانی برای پاسخگویی به نیازهای محیطی است. ابراهیم‌پور و همکاران (۲۰۱۲) بر این باورند که چابکی، توانمندی و انعطاف‌پذیری سازمانی برای واکنش به تنوع و تغییرات فزاینده محیط است. ایزدپناه و یعقوبی‌پور (۲۰۱۲)، چابکی را شناسایی موفق مفاهیم رقابت ازجمله سرعت، انعطاف‌پذیری، نوآوری، کیفیت و سودآوری و نیز یکپارچه‌سازی منابع، اقدامات مناسب در قبال تغییرات سریع محیط دانشی از طریق ارائه خدمات و محصولات موردپسند مشتریان تعریف می‌کنند. اخیراً، با تمرکز بر سازوکار ارزیابی، تعامل و پاسخگویی محیطی، تالون و پینسونیولت (۲۰۱۱) علاوه بر تأکید بر سهولت حس و پاسخگویی و همچنین تعامل دوجانبه‌موردنیاز در ایجاد

1. Christopher
2. Sharifi & Zhang
3. Jackson, M., Johansson

توازن میان جنبه‌های کشف و بهره‌برداری، چابک، توانایی تشخیص و پاسخگویی به فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی با سهولت، سرعت و مهارت است. همانند تالون و پینسونیولت (۲۰۱۱)، خرابه^۱ (۲۰۱۲) چابکی سازمانی را توانایی تشخیص و پاسخگویی به فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی با سهولت، سرعت و مهارت می‌داند و از نگاه او این تعریف سه ویژگی سرعت تغییر، سهولت تغییر و ارزیابی، احساس محیطی و پاسخگویی را برجسته می‌کند و نیز بر بعد تعاملی میان نیازمندی‌های رقابتی برای سازمان تأکید دارد. داو^۲ (۲۰۰۱) نیز معتقد است که چابکی نمی‌تواند بدون به‌کارگیری کارکنان دانشی و با مهارت به وجود آید (تاجی و بردبار، ۱۳۹۴: ۱۶۰).

در کلیه تعریف‌های فوق، توجه به عناصر مشترکی نظیر: توجه به نیازهای مشتریان، شایستگی‌ها، قابلیت‌های سازمانی جهت تطبیق با تغییرات محیطی و شرایط رقابتی، همکاری‌های مجازی و ساختار مبتنی بر دانش و اطلاعات دیده می‌شود.

از اواخر دهه ۱۹۸۰ تا اواسط دهه ۱۹۹۰ و بعد از تحولات سیاسی و اقتصادی گسترده در سراسر جهان، تلاش‌های متعددی برای درک ریشه و عوامل مؤثر بر نظام‌های جدید در کسب و کار جهانی انجام گرفت (ده‌مده، ۲۰۱۰: ۱۷۹).

تاریخچه تولید چابک به دوره رکود صنایع ایالات متحده برمی‌گردد. با توجه به رکود صنایع تولیدی ایالات متحده و از دست دادن رقابت‌پذیری در طول دهه ۱۹۸۰ که به‌خوبی مستند شده بود، در سال ۱۹۹۰ کنگره امریکا تصمیم گرفت تا اقداماتی ضروری در این مورد انجام دهد. در نتیجه کنگره به وزارت دفاع دستور داد تا آژانسی را ایجاد نموده و صنایع تولیدی ایالات متحده را با هدف رقابتی‌تر کردن آنها مورد بررسی قرار دهد. درواقع با مشاهده اینکه نرخ تغییر در محیط کسب و کار بیشتر از نرخ سازگاری صنایع با محیط است، گروهی از متخصصان و دانشمندان در دانشگاه لی‌های در ایالت پنسیلوانیا، از طرف وزارت دفاع با این هدف که چه نظام و راهبردهایی در صنعت موفق خواهد بود، گرد هم آمدند تا صنایع تولیدی ایالات متحده را مورد بررسی قرار دهند. نتیجه تلاش‌های این گروه گزارشی دوجلدی با عنوان راهبرد بنگاه‌های تولیدی قرن ۲۱ بود که در پاییز ۱۹۹۱ به‌وسیله مؤسسه یاکوکا در دانشگاه لی‌های منتشر شد و در همان

1. Kharabe
2. Dove

زمان نام چابک برای آن انتخاب شد (نایجل و داو^۱، ۱۹۹۱). بلافاصله، اصطلاح «تولید چابک» به طور مشترک توسط عموم مردم با انتشار این گزارش مورد استفاده قرار گرفت (گوناسکاران و همکاران^۲، ۲۰۰۱).

قابلیت‌های چابکی

همان‌طور که ذکر شد، تعریف‌های مختلفی از چابکی ارائه شده است، لکن یکی از تعاریف جامع که در خصوص سنجش چابکی در این مقاله مورد استفاده قرار گرفته است، مربوط به شریهای^۳ و همکاران (۲۰۰۷) می‌باشد. بر این اساس چابکی با مشخصه‌های زیر تعریف و مورد سنجش قرار می‌گیرد:

- انعطاف‌پذیری: انعطاف‌پذیری نمونه محصول، نظام‌های تولید، ساختارها و کارکردهای سازمانی، محیط کار و راهبردهای کسب و کار
- پاسخگویی: پاسخگویی نسبت به تغییرات و درخواست‌ها و تقاضای مشتری، محیط کسب و کار و بازار، موضوعات اجتماعی و محیط‌زیست و انطباق‌پذیری اهداف کسب و کار با تغییرات
- فرهنگ تغییر: حمایت از آزمایش، یادگیری و نوآوری. نگرش مثبت به تغییرات، ایده‌های جدید، کارکنان و فناوری. بهبود مستمر، یادگیری و آموزش کارکنان. مدیریت تغییرات و تغییر مسئولیت‌های سازمانی.
- سرعت: یادگیری انجام وظایف و عملیات و انجام تغییرات در کوتاه‌ترین زمان ممکن؛ زمان تغییرات عملیات و تولید؛ زمان تحویل محصولات و خدمات؛ زمان یادگیری و زمان انطباق با تغییر.
- یکپارچگی و پیچیدگی اندک: یکپارچگی درون و میان سازمانی، یکپارچگی افراد، فناوری و سازمان، ترکیب فناوری‌ها، مهارت‌ها و شایستگی‌های گوناگون، پیچیدگی اندک ساختار و روابط میان مؤلفه‌های ساختاری، جریان مواد، ارتباطات و اطلاعات میان

1. Nigel & Dow
2. Gunasekaran
3. Sherehiy

ساختارهای مختلف سازمان و بخش‌های نظام‌ها. تعامل مشتریان میان فرایندها، محصولات و تأمین‌کنندگان، سهولت فرایند انجام تغییرات، محصولات و خدمات دارای بار اطلاعاتی و ارزش افزوده زیاد، کیفیت در عمر محصول، تصمیم‌گیری درست در بار اول، زمان تشکیل کوتاه برای توسعه.

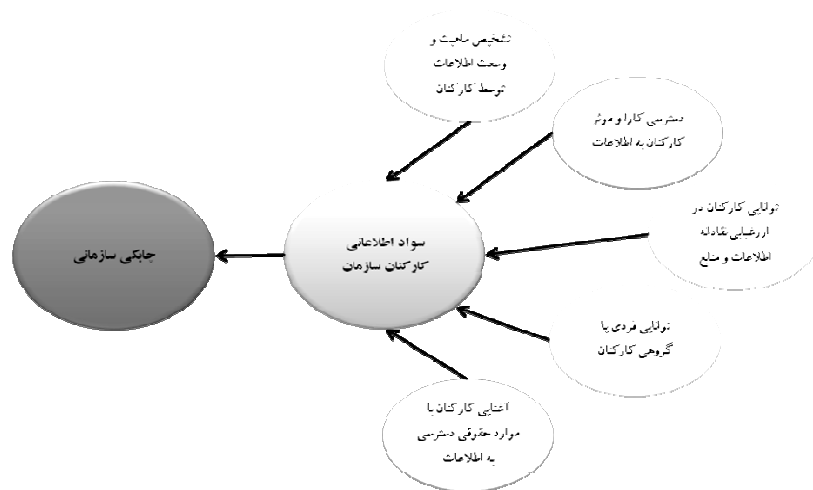
- همکاری متقابل: قابلیت‌های مشترک چندگانه، دشواری کارکردهای کسب‌وکاری توسعه‌یافته برای سازگاری، فناوری‌های افزایش دانش و مهارت، شکل‌گیری سریع شراکت، رابطه نزدیک با مشتریان و تأمین‌کنندگان، نسبت بالای معرفی محصول جدید.

فرضیه‌ها و پرسش اصلی پژوهش

همان‌طور که گفته شد سنجش شاخص‌های سواد اطلاعاتی در این پژوهش بر اساس استاندارد ACRL است. این معیار سنجش از بین معیارهای مختلف بر اساس نظر خبرگان و به دلیل دقت و کامل بودن آن انتخاب شده است. این استاندارد شامل ۵ حوزه اصلی بوده و در کل ۲۲ شاخص عملکردی را مورد سنجش قرار می‌دهد.

پرسش اصلی این پژوهش عبارت است از اینکه آیا سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمان تأثیرگذار است؟

پرسش اصلی فوق به ۵ سؤال فرعی تقسیم شده که در مجموع ۲۲ سؤال پرسشنامه از تقسیم این ۵ سؤال به سؤالات جزئی‌تر به دست آمده است.



نمودار ۱. عناصر سواد اطلاعاتی کارکنان و ارتباط آن با چابکی سازمانی

- براین اساس، فرضیه اصلی این پژوهش عبارت است: از اینکه سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمان تأثیرگذار است.
- و فرضیه‌های فرعی نیز به شرح زیر است:
۱. توانایی تشخیص ماهیت و وسعت اطلاعات توسط کارکنان بر چابکی سازمان تأثیرگذار است.
 ۲. دسترسی کارکنان به اطلاعات مورد نیاز به طور مؤثر و کارا بر چابکی سازمان تأثیرگذار است.
 ۳. توانایی کارکنان در ارزشیابی نقادانه اطلاعات و منابع آنها و تلفیق اطلاعات انتخاب شده به دانش قبلی خود بر چابکی سازمان تأثیرگذار است.
 ۴. توانایی فردی یا گروهی کارکنان در استفاده از اطلاعات برای رسیدن به منظوری خاص بر چابکی سازمان تأثیرگذار است.
 ۵. آشنایی با موارد حقوقی، اقتصادی مربوط به دسترسی و استفاده از اطلاعات بر چابکی سازمان تأثیرگذار است.

روش پژوهش

این مقاله برگرفته از پژوهشی است که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارشناسان سازمان فرهنگی هنری شهرداری می‌باشند که به عضویت رسمی این سازمان درآمده‌اند. تعداد ۹۱ نفر بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز پژوهش با دو روش کتابخانه‌ای و میدانی و با استفاده از ابزار فیش تحقیقاتی و پرسشنامه محقق ساخته گردآوری شد. با استفاده از نظرات ۱۵ تن از خبرگان موضوع که بیشتر از استادان دانشگاه بودند، روایی محتوا و صوری ابزار سنجش مورد تأیید قرار گرفت و برای اندازه‌گیری پایایی ابزار سنجش از روش سازگاری درونی سؤال‌ها و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد؛ به طوری که ۳۰ پرسشنامه به صورت پیش‌آزمون توزیع شد و پس از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، مقدار ضریب یادشده برای هر دسته از سؤال‌ها، بیش از ۰/۷ و برای کل سؤال‌ها ۰/۹۲ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده و آزمون الگوی مفهومی تحقیق از روش آزمون T یک نمونه‌ای استفاده شده است.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری نشان می‌دهد که، ۶۲٪ از حجم نمونه را مردان و ۳۸٪ آن را زنان تشکیل داده‌اند. از نظر رده سنی، ۸۱٪ از حجم نمونه تا ۴۰ سال هستند و این نشان‌دهنده جوان بودن جامعه تحقیق است. از نظر تحصیلات حجم غالب نمونه ۵۶٪ در سطح کارشناسی بوده، ۳۳٪ در سطح تحصیلات تکمیلی و تنها ۱۱٪ از آنها در سطح کمتر از کارشناسی قرار دارند. بیش از نیمی از افراد حداقل ۶ دوره آموزش رایانه مرتبط با سواد اطلاعاتی را گذرانده‌اند؛ و در این میان اغلب حجم نمونه (۶۶٪) به طور متوسط بیش از ۵ ساعت در روز از رایانه استفاده می‌کنند.

اولین سؤال تحقیق بیان می‌دارد که آیا توانایی تشخیص ماهیت و وسعت اطلاعات توسط کارکنان بر چابکی سازمان تأثیرگذار است؟ در پاسخ به این سؤال باید گفت که طبق اطلاعات آماری ارائه شده در جدول (۱)، تمامی عوامل این سؤال معنی دار می‌باشد (سطح معنی داری زیر ۰/۰۵) و مقدار t محاسبه شده بیش از ۹۶/۱ می‌باشد، لذا می‌توان گفت تأثیر عوامل این سؤال بر چابکی سازمان معنی دار و به میزان بالاتر از متوسط ارزیابی شده است.

جدول ۱. شاخص‌های آماری آزمون t یک‌نمونه‌ای برای عوامل مؤثر تشخیص ماهیت و وسعت اطلاعات بر چابکی سازمان

شاخص‌های آماری عوامل	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف از میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت‌ها
تعیین نیاز	۹۱	۶۷.۳	۸۱۷.۰	۰.۸۶	۸۴۲.۴۲	۹۰	۰.۰۰۰	۶۷۰.۳
تنوع منابع	۹۱	۸۲.۳	۷۳۹.۰	۰.۷۷	۳۴۶.۴۹	۹۰	۰.۰۰۰	۸۲۴.۳
هزینه/فایده	۹۱	۶۸.۳	۷۸۷.۰	۰.۸۳	۶۱۶.۴۴	۹۰	۰.۰۰۰	۶۸۱.۳
ارزیابی مجدد	۹۰	۷۴.۳	۷۵۸.۰	۰.۸۰	۸۷۰.۴۶	۸۹	۰.۰۰۰	۷۴۴.۳

سؤال دوم تحقیق بیان می‌دارد که آیا دسترسی کارکنان به اطلاعات موردنیاز به‌طور مؤثر و کارا بر چابکی سازمان تأثیرگذار است؟ در پاسخ به این سؤال نیز باید اظهار داشت که طبق اطلاعات آماری ارائه‌شده در جدول ۲، تمامی عوامل این سؤال معنی‌دار می‌باشد (سطح معنی‌داری زیر ۰.۰۵) و مقدار t محاسبه‌شده بیش از ۹۶.۱ می‌باشد، لذا می‌توان گفت تأثیر عوامل این سؤال بر چابکی سازمان معنی‌دار و به میزان بالاتر از متوسط ارزیابی شده است.

جدول ۲. شاخص‌های آماری آزمون t یک‌نمونه‌ای برای ارزیابی تأثیر دسترسی مؤثر و کارا به اطلاعات بر چابکی سازمان

شاخص‌های آماری عوامل	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف از میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری
انتخاب روش جستجو	۹۱	۸۴.۳	۷۶۴.۰	۰.۸۰	۸۸۹.۴۷	۹۰	۰.۰۰۰
تعیین، انتخاب و اجرای راهبردهای جستجو	۹۱	۶۵.۳	۷۹۴.۰	۰.۸۳	۸۲۹.۴۳	۹۰	۰.۰۰۰
استفاده از اینترنت	۹۱	۷۸.۳	۷۵۷.۰	۰.۷۹	۶۲۳.۴۷	۹۰	۰.۰۰۰
اصلاح راهبردهای جستجو	۹۱	۸۰.۳	۷۳۴.۰	۰.۷۷	۴۴۰.۴۹	۹۰	۰.۰۰۰
مستندسازی اطلاعات	۹۱	۰۰.۴	۸۰۳.۰	۰.۸۴	۵۳۲.۴۷	۹۰	۰.۰۰۰

سؤال سوم تحقیق بیان می‌دارد که آیا توانایی کارکنان در ارزشیابی نقادانه اطلاعات و منابع آنها و تلفیق اطلاعات انتخاب‌شده به دانش قبلی خود بر چابکی سازمان تأثیرگذار است؟ در پاسخ به این سؤال گفته می‌شود که طبق اطلاعات آماری ارائه‌شده در جدول (۳)، تمامی عوامل این سؤال دارای معنی‌داری می‌باشد (سطح معنی‌داری زیر ۰.۰۵) و مقدار t محاسبه‌شده بیش از ۹۶.۱ می‌باشد، لذا می‌توان گفت تأثیر عوامل این سؤال بر چابکی سازمان معنی‌دار و به میزان بالاتر از متوسط ارزیابی‌شده است.

سؤال چهارم تحقیق بیان می‌دارد که آیا توانایی فردی یا گروهی کارکنان در استفاده از اطلاعات برای رسیدن به منظوری خاص، بر چابکی سازمان تأثیرگذار است؟ در پاسخ به این سؤال گفته می‌شود که طبق اطلاعات آماری ارائه‌شده در جدول (۴)، تمامی عوامل این سؤال معنی‌دار می‌باشند (سطح معنی‌داری زیر ۰.۰۵) و مقدار t محاسبه‌شده بیش از ۹۶.۱ می‌باشد، لذا می‌توان گفت تأثیر عوامل این سؤال بر چابکی سازمان به میزان بالاتر از متوسط ارزیابی‌شده است.

جدول ۳. شاخص‌های آماری آزمون t یک‌نمونه‌ای برای ارزیابی تأثیر ارزیابی اطلاعات و منابع آنها و تلفیق اطلاعات انتخاب‌شده به دانش قبلی بر چابکی سازمان

عوامل	شاخص‌های آماری	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف از میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
	جمع‌بندی اطلاعات	۹۰	۷۴.۳	۷۸۷.۰	۰.۸۳.۰	۱۳۸.۴۵	۸۹	۰.۰۰۰
	به کار بردن شاخص‌های ارزیابی اطلاعات	۹۰	۷۱.۳	۷۸۲.۰	۰.۸۲.۰	۹۹۵.۴۴	۸۹	۰.۰۰۰
	ترکیب اطلاعات و ایجاد مفهوم جدید	۹۰	۶۷.۳	۸۳۵.۰	۰.۸۸.۰	۶۷۷.۴۱	۸۹	۰.۰۰۰
	مقایسه دانش جدید و قدیم	۸۹	۷۳.۳	۸۳۶.۰	۰.۸۹.۰	۰.۸۷.۴۲	۸۸	۰.۰۰۰
	بررسی تأثیر دانش جدید روی نظام ارزشی خود و تطبیق و یا رفع تفاوت‌ها	۸۹	۶۴.۳	۷۷۲.۰	۰.۸۲.۰	۴۶۷.۴۴	۸۸	۰.۰۰۰
	اعتباربخشی اطلاعات از طریق خبرگان	۹۰	۸۸.۳	۷۱۶.۰	۰.۷۵.۰	۳۶۳.۵۱	۸۹	۰.۰۰۰
	تشخیص نیاز تجدیدنظر در تحقیق اولیه	۸۸	۶۴.۳	۸۳۳.۰	۰.۸۹.۰	۹۵۳.۴۰	۸۷	۰.۰۰۰

جدول ۴. شاخص‌های آماری آزمون t یک‌نمونه‌ای برای ارزیابی تأثیر استفاده از اطلاعات برای رسیدن به منظوری خاص بر چابکی سازمان

عوامل	شاخص‌های آماری	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف از میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری
	تلفیق اطلاعات جدید و قدیم برای محصول یا خدمت جدید	۹۰	۸۴.۳	۷۶۳.۰	۰.۸۰	۷۹۶.۴۷	۸۹	۰.۰۰۰
	تجدیدنظر در محصول یا خدمت	۹۰	۸۲.۳	۷۵۸.۰	۰.۸۰	۸۲۸.۴۷	۸۹	۰.۰۰۰
	توانمندی ارائه مطلب	۹۰	۸۲.۳	۸۵۶.۰	۰.۹۰	۳۸۰.۴۲	۸۹	۰.۰۰۰

سؤال پنجم تحقیق بیان می‌دارد که آیا آشنایی با موارد حقوقی، اقتصادی مربوط به دسترسی و استفاده از اطلاعات بر چابکی سازمان تأثیرگذار است؟ در پاسخ به این سؤال گفته می‌شود که طبق اطلاعات آماری ارائه‌شده در جدول (۵)، تمامی عوامل این سؤال دارای معنی‌داری می‌باشد (سطح معنی‌داری زیر ۰.۰۵) و مقدار t محاسبه‌شده بیش از ۹۶.۱ می‌باشد، لذا می‌توان گفت تأثیر عوامل این سؤال بر چابکی سازمان معنی‌دار و به میزان بالاتر از متوسط ارزیابی شده است.

جدول ۵. شاخص‌های آماری آزمون t یک‌نمونه‌ای برای ارزیابی تأثیر آشنایی با موارد حقوقی بر چابکی سازمان

عوامل	شاخص‌های آماری	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف از میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
	اطلاع از موارد اخلاقی و حقوقی	۹۰	۵۴.۳	۸۵۰.۰	۰.۹۰	۵۵۳.۳۹	۸۹	۰۰۰.۰
	رعایت قوانین مربوطه	۹۰	۶۰.۳	۷۶۱.۰	۰.۸۰	۸۵۳.۴۴	۸۹	۰۰۰.۰
	اجازه و تشکر	۹۰	۶۳.۳	۹۶۵.۰	۱.۰۲	۷۱۴.۳۵	۸۹	۰۰۰.۰

با توجه به پاسخ سؤالات فرعی تحقیق می‌توان به سؤال اصلی تحقیق مبنی بر اینکه آیا سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمان تأثیرگذار است؟ پاسخ داد. طبق اطلاعاتی که در جدول‌های (۱) تا (۵) بیان شد به این نتیجه می‌رسیم که تمامی ابعاد احصاشده برای سواد اطلاعاتی بر چابکی سازمان تأثیرگذار ارزیابی شده است.

بحث و بررسی

هدف این تحقیق ارزیابی تأثیر سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمان بود و یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل‌های میدانی تحقیق نشان داد که تأثیر تمامی مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی اعم از: تشخیص ماهیت و وسعت اطلاعات، دسترسی مؤثر و کارا به اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و منابع آنها و تلفیق اطلاعات انتخاب‌شده به دانش قبلی، استفاده از اطلاعات برای رسیدن به منظوری خاص و آشنایی با موارد حقوقی، بر چابکی سازمان به صورت معنی‌داری مثبت ارزیابی می‌شود. در سازمان مورد مطالعه عامل «دسترسى مؤثر و کارا به اطلاعات» از بین سایر عوامل تأثیر بیشتری بر چابکی سازمان داشته و این مطلب بیانگر این است که در این سازمان باید اطلاعات مؤثر و کارا به نحو احسن در اختیار کارشناسان قرار گیرد تا سازمان چابکی خود را حفظ نموده و یادگیرنده مادام‌العمر شود. البته در سازمان مورد مطالعه، عامل «آشنایی با موارد حقوقی» به عنوان عاملی ارزیابی شده که به نسبت سایر عوامل، کم‌ترین تأثیر را بر چابکی سازمان دارد. هرچند این تأثیر کاملاً معنی‌دار می‌باشد ولی به نظر می‌رسد که نسبت به سایر عوامل مؤلفه‌های آشنایی با موارد حقوقی اهمیت کمتری در چابکی سازمان داشته است.

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

سازمان را مورد ارزیابی قرار داده است، تحقیقات بعدی می‌تواند تأثیر سواد اطلاعاتی را بر سایر جنبه‌های سازمانی مورد بحث و بررسی قرار دهد.

نتیجه‌گیری

این مقاله به بررسی تأثیر سواد اطلاعاتی کارکنان بر چابکی سازمان پرداخته و در سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران انجام شده است. بر اساس یافته‌های این پژوهش کلیه شاخص‌های عملکردی سواد اطلاعاتی بر چابکی سازمان تأثیرگذار بوده‌اند، لکن اولویت این عوامل به ترتیب تأثیرگذاری بیشتر عبارت است از «دسترسی مؤثر و کارا کارکنان به اطلاعات مورد نیاز»، «توانایی کارکنان در ارزشیابی نقادانه اطلاعات و منابع آنها»، «توانایی تشخیص ماهیت و وسعت اطلاعات توسط کارکنان»، «توانایی فردی یا گروهی کارکنان در استفاده از اطلاعات برای رسیدن به منظوری خاص» و در نهایت «آشنایی با موارد حقوقی، اقتصادی مربوط به دسترسی و استفاده از اطلاعات». به این ترتیب در صورتی که مدیران این سازمان علاقه‌مند به تقویت چابکی و کسب مزیت رقابتی ممتاز در بازار فرهنگ و هنر شهر تهران می‌باشند، باید به ارتقای سطح سواد اطلاعاتی در کارکنان خویش با اولویت شاخص‌های عملکردی موثرتر پردازند. توسعه امکانات و تجهیز سازمان برای در دسترس قرار دادن منابع متنوع و وسیع اطلاعاتی، برگزاری دوره‌های آموزشی با هدف تقویت مهارت‌های ارزیابی نقادانه اطلاعات، شناخت اطلاعات و ابعاد آن و به کارگیری آن از اولویت‌های پیشنهادی می‌باشند. بدیهی است در آن صورت، سرعت عمل، انعطاف‌پذیری، شایستگی رقابتی و پاسخگویی این سازمان به صورت ملموسی افزایش خواهد یافت.

منابع

- آزاد پله‌رود، لیلا (۱۳۸۷)، وضعیت سواد اطلاعاتی اعضای هیئت علمی گروه کتابداری و نقش آن بر تولید اطلاعات علمی آنان در دانشگاه‌های آزاد و دولتی شهر تهران، **فصلنامه کتاب**، ۷۳، بهار ۸۷، ص ۲۲۸-۲۱۳.
- اباذری، زهرا و پورنقی، رؤیا (۱۳۸۷)، بررسی تطبیقی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، علوم پزشکی شهید بهشتی، تربیت مدرس، تهران و شهید بهشتی، **فصلنامه دانش‌شناسی**، شماره ۱، تابستان ۱۳۸۷، ص ۱۲-۱.
- امیری، زهرا؛ کیانی، حسن و چشمه‌سهرابی، مظفر (۱۳۸۸)، تحلیل سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهرکرد، **فصلنامه اطلاع‌شناسی**، شماره ۲۴، تابستان ۱۳۸۸، ص ۱۴۴-۱۱۹.
- پری‌رخ، مهری؛ ارسطو پور، شعله و نادری، رامین (۱۳۹۰)، اثربخشی کارگاه‌های آموزشی سواد اطلاعاتی برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی: پژوهشی با رویکرد زمینه گرا، **پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی**، ۱ (۲)، ص ۲۲۴-۲۰۱.
- پور رشیدی، رستم و قربانی نژاد، مجتبی (۱۳۹۲)، بررسی میزان سواد اطلاعاتی کارکنان و رابطه آن با بازار گرای، **همایش ملی دانشگاه کارآفرین، صنعت دانش‌محور**، دانشگاه مازندران، اردیبهشت ۹۲.
- تاجی، زهرا و بردبار، غلام‌رضا (۱۳۹۴)، بررسی رابطه رهبری تحول‌آفرین و چابکی منابع انسانی، **فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی**، سال هفتم، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۴، ص ۱۵۳-۱۷۷.
- تفرشی، شکوه و انگورج تقوی، معصومه (۱۳۸۷)، بررسی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، **فصلنامه دانش‌شناسی**، شماره ۳، زمستان ۱۳۸۷، ص ۳۸-۲۹.
- چان، سای نوی (۲۰۰۳)، کسب سواد اطلاعاتی، برنامه اجباری دانشجویان دوره کارشناسی: تجربه دانشگاه مالایا، ترجمه علی خسروجردی، **فصلنامه کتاب** ۷۲، زمستان ۸۶، ص ۳۲۸-۳۱۵.
- ربیعی، محمد و فتحیان، محمد (۱۳۸۹)، تحلیلی کاربردی بر پیاده‌سازی سواد اطلاعاتی در مدیریت فرایند آموزش منابع انسانی سازمان ها، **هفتمین کنفرانس بین‌المللی مهندسی صنایع**، دانشگاه صنعتی اصفهان، ۱۵ مهر ۱۳۸۹.
- زمانی، عشرت (۱۳۸۲)، استانداردهای قابلیت سواد اطلاعاتی برای آموزش عالی، **پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات**، دوره ۱۹، شماره ۱ و ۲، ص ۴۱-۳۴.
- فتحیان، محمد و مهدوی نور، سیدحاتم (۱۳۸۵)، مبانی و مدیریت فناوری اطلاعات، تهران، دانشگاه علم و صنعت ایران.

مختارپور، رضا (۱۳۸۹)، برگزاری کارگاه‌های آموزش سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌های آموزشگاهی: ضرورت، اصول و روش‌ها، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، دوره ۲۵، شماره ۴، تابستان ۱۳۸۹، ص ۷۴۵ تا ۷۵۵.

نظری، مریم (۱۳۸۴)، سواد اطلاعاتی، تهران؛ مرکز اطلاعات و مدارک ایران.
هاشم‌زاده، محمدجواد و یاری، شیوا (۱۳۸۹)، توسعه سواد اطلاعاتی در آموزش عالی کشور: شناسایی عوامل مؤثر، فصلنامه کتاب، شماره ۸۲، ۶ شهریور ۱۳۸۹، ص ۱۳۱-۱۱۱.

- ACRL Standards Committee & Association of College and Research Libraries (ACRL) (2003). Information Literacy Competency Standards for Higher Education. Available: <http://www.ala.org/content/navigation> and www.ACRL.Com.
- Aleda V. Roth, (1996) "Achieving strategic agility through Economies of Knowledge", *Planning Review*, Vol. 24 Iss: 2, pp.30 - 36
- American library Association. Information literacy competency standards for higher education, 2005, [on-line]. Available: <http://www.ala.org/ala/acrl/sclrstandards/informationliteracycompetency>. Com.
- Christopher M (2000) The agile supply chain: Competing in volatile markets. *Industrial Marketing Management*, Vol 29. No. 1. pp. 37-44.
- Dahmardeh, Nazar, (2010), Organizational Agility and Agile Manufacturing, *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, Issue 27, p: 179-184.
- Ebrahimpour, H. Salarifar, M. and Asiaei, A. (2012) The Relationship between Agility Capabilities and Organizational Performance: a Case Study among Home Appliance Factories in Iran. *European Journal of Business and Management*. 4:17, pp:186-195.
- Fliedner, E., Vokurka, R. (1997). Agility: Competitive Weapon of the 1990s and Beyond?. *Production And Inventory Management Journal*. 38(3), 19-24.
- Goldman, S. L.; Nagel, R. N. and Preiss, K. (1995) *Agile Competitors and Virtual Organizations: Strategy for Enriching the Customer*, 8, Van Nostrand, Reinhold, USA.
- Gunasekaran, A, Patel, C & Tirtiroglu, E (2001). Agility: Competitive Weapon of the 1990s and Beyond?. *Production And Inventory Management Journal*. 38(3), 19-24.
- Gunasekaran, C. Patel, E. Tirtiroglu, (2001) "Performance measures and metrics in a supply chain environment", *International Journal of Operations & Production Management*. Vol. 21, No. 1/2, pp. 71-87.
- Izadpanah, N & Yaghoobipour, A. (2012). Agility reaching in governmental organizations and their achievements. *Life Science Journal*, 9:4, pp.3763-3769.
- Jackson, M.; Johansson, C. (2003). Agility analysis from a production system perspective. *Intergated Manufacturing Systems* 14 (6), 482-488.
- Kharabe, A. (2012). *Enterprise information systems and organizational agility: ERP as a dynamic source of change, complexity, and risk*. Cleveland, OH: Case Western Reserve University.
- Kidd, P. (2000). Two definitions of agility, available at website address: www.CheshireHenbury.com
- Naylor, J. Ben, Naim, Mohamed M.; and Berry, D. (1999). Leagility: Integrating the lean and agile manufacturing paradigms in the total supply chain. Special Issue of International Journal of Production Economics, Design and Implementation of Agile Manufacturing Systems (forthcoming).

- Piaget, J. (1970). Piaget's Theory. In P. Mussen, Carmichael's manual of child psychology. **New York: John Wiley and Sons**. vol. 1, 703-732.
- Repanovici, Angela; Landoy, Ane (2007). Information literacy applied on electronic resources practices from Brasov, Romania and Bergen, Norway. **World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council** (Durban, 19 – 23 August). Retrieved November 10, 2008, from: http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/158-Repanovici_Landoy-en.pdf.
- Sai-noi Chan, (2003). Making information literacy a compulsory subject for undergraduates: the experience of the University of Malaya. **IFLA Journal**, Vol. 29, No. 4 (2003): 328-335.
- Salony, Mary F; (1995), The history of bibliographic instruction: Changing trends from books to the electronic world, **The Reference Librarian**, n51,p 31: 51.
- Sharifi, H.; Zhang, Z. (2001). Agile manufacturing in practice—application of a methodology. **International Journal of Operations and Production Management** 21 (5–6), 772–794.
- Sherehiy, B., Karwowski, W. and Layer, J. (2007): A review of enterprise agility: Concepts, frameworks, and attributes, **International Journal of Industrial Ergonomics**, Volume 37, Issue 5, May 2007, Pages 445–460.
- Yauch, C. A. (2011). Measuring agility as a performance outcome. **Journal of Manufacturing Technology Management**, 22 (3), p. 384.
- Yusuf, Y., Sarhadi, M. & Gunasekaran, A. (1999). Agile Manufacturing: Thedrivers, Concepts and Attributes. **International Journal of Production Economics**, 62 (1–2), 33–43.