

علمی - پژوهشی

مهارت‌ها و عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد گروه‌های آموزشی دانشگاه در جامعه شبکه‌ای

زهرا جعفرپور مرزونی^۱، علی خورسندی طاسکوه^{۲*} و علیرضا عبداللهمی نژاد^۳

DOI: 10.52547/irphe.28.3.1

چکیده

هدف پژوهش حاضر فهم و تبیین عوامل و صلاحیت‌های مؤثر بر عملکرد گروه‌های آموزشی دانشگاه در جامعه شبکه‌ای بود که با رویکرد میان‌رشته‌ای در حوزه مدیریت آموزشی و علوم ارتباطات انجام شد. روش پژوهش کیفی و از نوع مطالعه موردی بود. مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه علامه طباطبایی تهران میدان این مطالعه برای جمع‌آوری داده‌ها بودند. از روش نمونه‌گیری هدفمند و نیز گلوله برفی در انتخاب نمونه استفاده و با مصاحبه عمیق و نیمه ساختاریافته با ۱۰ نفر از مدیران گروه‌ها داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری شد. داده‌ها از طریق کدگذاری باز و محوری تجزیه و تحلیل شدند که در مجموع، ۵ مضمون شامل مهارت رهبری، سواد اطلاعاتی، سواد رسانه‌ای، هوش دیجیتال و عوامل مرتبط با استراتژی دانشگاه‌ها و بسترهای فرهنگی اجتماعی موجود در آموزش عالی، در خصوص صلاحیت‌ها و عوامل مورد نیاز برای بهبود کیفیت مدیریت و عملکرد گروه آموزشی در جامعه اطلاعاتی شناسایی شدند. حضور و عملکرد مؤثر نخبگان علمی و اعضای دانشگاهی در محیط‌های تربیتی رسانه‌ای شده، لزوم توجه و فراهم کردن زمینه لازم برای کسب شایستگی‌های مرتبط با عصر حاضر را از سوی سردمداران نهادهای تعلیم و تربیت ایجاد کرده است. از این رو، برای افزایش کارایی و اثربخشی گروه‌های آموزشی، مطالعات آینده‌پژوهی و برنامه‌های حمایتی مسئولان نهادهای دانشگاهی مؤثر خواهد بود که یافته‌های این پژوهش می‌تواند پایه و اساسی برای توسعه برنامه‌های آتی آموزش عالی در این زمینه باشد.

کلید واژگان: گروه آموزشی، سواد رسانه‌ای، هوش دیجیتال، آموزش عالی، جامعه شبکه‌ای.



۱. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران: z.jafarpour.3252@gmail.com

۲. دانشیار، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران، ایران.

* نویسنده مسئول: ali.khorsandi@atu.ac.ir

۳. استادیار، دانشکده ارتباطات، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران: abdollahinejad@atu.ac.ir

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۳/۹ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۱۱/۳

مقدمه

در عصر حاضر علم و فناوری بر جامعه مسلط شده و در ۳۰ سال اخیر رابطه متقابل و پیچیده «علم، فناوری، محیط و جامعه» مد نظر بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است (Chang Rundgren & Rundgren, 2014:157). همزمان با ورود به قرن ۲۱ نظام‌های اطلاعاتی و ارتباطی به طور فزاینده دچار پیچیدگی و همه‌جانبه‌گرایی شده‌اند (Sarukhani, Shokrbeigi & Aghaei, 2018: 243). جامعه اطلاعاتی^۴ که ویژگی اصلی آن فناوری اطلاعات و ارتباطات است، فرصت‌های بی‌سابقه‌ای را برای دستیابی به اطلاعات و دانش فراهم می‌کند و به هر فرد امکان می‌دهد تا ظرفیت‌های خود را بشناسد و کیفیت زندگی خود را بهبود بخشد. در عین حال، در جامعه اطلاعاتی به دلیل حجم زیاد اطلاعات در دسترس، فرایند جست‌وجو، دریافت و پردازش اطلاعات لازم به طور فزاینده دشوار می‌شود (Gendina, 2013:126). همسو با این تغییرات مفاهیمی چون سازمان، مدیریت، رهبری و فرایندهای مرتبط با آنها به شدت در حال تحول‌اند. مسائلی چون ظهور نسل دیجیتالی، افزایش انتظارات از آموزش عالی، شکاف بین انتظارات و آرمان‌ها و ... این ضرورت را اجتناب‌ناپذیر ساخته است که مدیریت و رهبری دانشگاهی باید با دید دیگری به انسان، جامعه و جهان بنگرد و برای تبدیل دارایی‌های انسانی به دارایی‌های استراتژیک شیوه‌های نوین دیگری را برگزیند (Shah Talabi, 2008: 101).

گیونز در گفتاری با عنوان «آینده آموزش عالی در دنیایی جهانی شده» دانشگاه‌های آینده را دانشگاه‌هایی بدون دیوار و با ضرورت‌های عملکردی نوآورانه و فناورانه ترسیم می‌کند و بر تغییر تأکید می‌ورزد (Farastkhah, 2013: 121). در فعالیت علمی میان‌رشته‌ای، متخصصان دو یا چند رشته و تخصص علمی درباره شناخت و تحلیل یک پدیده، موضوع یا مسئله پیچیده و واقعی با یکدیگر همکاری و تعامل می‌کنند که به شناخت و فهم علمی و دقیق پدیده یا مسئله پیچیده که از ظرفیت و دانش یک رشته یا تخصص خارج است، دست یابند (Khorsandi Taskoh, 2010). رویکرد میان‌رشته‌ای رویکرد پساتوسعه^۵ به دانش است (Bahrani, 2019). امروزه، مدیریت مؤسسات، سازماندهی و تصمیم‌گیری‌های حرفه‌ای بدون استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)^۶ امکان‌پذیر نیست. مدیران سازمان‌های مختلف برای مدیریت مؤثر به اطلاعات مربوط نیاز دارند و چنین اطلاعاتی برای تصمیم‌گیری صحیح ضروری است. در تمام سازمان‌های بخش دولتی، تعاونی یا خصوصی، مدیران در سه سطح «عملیاتی، میانی و عالی» فعالیت می‌کنند. همه آنها مأموریت مهمی دارند که آن هم اثرگذاری بر سازمان‌ها و نتایج آنهاست. مدیران عالی از این واقعیت آگاه هستند که آموزش مداوم آنها در هر زمینه‌ای از زندگی اجتماعی ضروری است. مدیران باید دانش و مهارت‌های لازم را داشته باشند تا بتوانند فرصت‌ها و تهدیدات جدید را در فضای رقابتی تشخیص دهند. دانستن چگونگی استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات

۴. Information Society

۵. Post- development Approach

۶. Information and Communications Technology

و ارتباطات کافی نیست، بلکه ارتقای مداوم آموزش و صلاحیت در زمینه رسانه و اطلاعات نیز ضروری است (Bolek, Kokles, Romanova & Zelina, 2018: 737).

بهبود کیفیت و ارتقای عملکرد در بخش‌های مختلف سازمانی با مدیریت کارآمد آن بخش و هماهنگی سایر اعضای یک نظام اجتماعی ارتباط متقابل و مستقیم دارد. با توجه به آنکه مدیریت در تمام سطوح و ابعاد مختلف زندگی فردی و اجتماعی وجود دارد، فرایند یادگیری در نهادهای آموزش عالی هم از این قاعده مستثنا نیست و لذا، اثربخشی همه گروه‌های آموزشی با سطوح مختلف مدیریتی مرتبط است؛ علاوه بر این، مدیران و رؤسای دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها به‌عنوان مدیران عالی، مدیران گروه‌های آموزشی به‌عنوان مدیران میانی و استادان و اعضای هیئت علمی، که فرایند یادگیری در کلاس را مدیریت می‌کنند، به‌عنوان مدیران عملیاتی به نحوی به فناوری‌های ارتباطی، اطلاعاتی و ابزارهای مبتنی بر وب وابسته‌اند.

با تغییر و توسعه ارتباطات در شیوه‌های کلاس‌داری و مدیریتی سطوح مختلف آموزشی تغییراتی ایجاد شد. علاوه بر این، شاهد حضور دانشجویان نسل هزاره (بومیان دیجیتال) در دانشگاه هستیم، نسلی که شیوه‌های یادگیری آنها با نسل‌های پیشین متفاوت است و تمایل شدیدی به جست‌وجوگری و اکتشاف در دنیای آنلاین دارند و به طبع آن نیازمند محیط مناسب با دوران خود برای کسب معرفت هستند. با وجود این شرایط، غالباً روند دانشگاهی در کشور ما هنوز هم به شکل مرسوم و سنتی در حال اجراست و عملکرد مدرن نکته‌ای است که برای هماهنگی نخبگان علمی و دانشگاهیان با دنیای پسامدرنیته الزامی شده است. به‌کارگیری ظرفیت‌های عصر پساتوسعه مستلزم کسب یک‌سری شایستگی‌ها و صلاحیت‌ها و فراهم آوردن برخی امکانات و زمینه مناسب برای همسو شدن با تغییرات جهانی است. از آنجا که مدیران و اعضای هیئت علمی گروه‌های آموزشی علاوه بر وظیفه حرفه‌ای خود، در جایگاه مرجعیت و الگوپذیری دانشجویان قرار دارند، گام برداشتن هدفمند آنها در دنیای ارتباطات و فناوری اطلاعات اهمیت زیادی دارد تا آنها با بصیرت کامل از این فضا استفاده کنند و آن را به دیگران آموزش دهند. بدین منظور ابتدا باید مهارت‌ها و عوامل مورد نیاز بهبود عملکرد گروه‌های آموزشی، که ساختار اصلی هر دانشگاه را شکل می‌دهند، در عصر ارتباطات شناسایی و تحلیل شوند. با توجه به مسئله بیان‌شده، هدف پژوهش حاضر پاسخگویی به این پرسش بود که چه مهارت‌ها یا عواملی به بهبود عملکرد و افزایش کیفیت گروه‌های آموزشی در عصر ارتباطات منجر خواهد شد؟ در این خصوص دسته‌بندی‌هایی نیز صورت گرفته است.

مرور پیشینه پژوهش

بسیاری از نویسندگان ویژگی‌های اصلی عصر جهانی‌شدن را در مفاهیمی چون ظهور دهکده الکترونیک جهانی، انقلاب اطلاعات، فشرده‌گی زمان و مکان، گسترش جهانی آگاهی، پایان جغرافیا و عصر سایبرنتیک خلاصه کرده‌اند. مک لوهان معتقد است که وسایل ارتباطی رابطه و نسبت حواس ما را با یکدیگر

بر هم زده و فرهنگ دیگری را با خود به ارمغان آورده‌اند. به عقیده وی دنیای جوانان امروز دنیای کتاب نیست، بلکه دنیای واقعی آنها رسانه ارتباطی است (Sarukhani et al., 2018: 68). از تعامل بین سه فرایند اصلی (بحران نظام صنعتی، ظهور جنبش‌های اجتماعی آزادی‌محور و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات) شکل جدیدی از سازمان‌ها در جامعه شبکه‌ای پدید آمده است (Castells, 2004: 30). جامعه شبکه‌ای^۷ جامعه‌ای است که ساختار اجتماعی آن از شبکه‌هایی تشکیل شده است که با اطلاعات و ارتباطات مبتنی بر میکروالکترونیک^۸ کار می‌کنند (Castells, 2004: 3). در نگاهی به سیر تحول مفهوم ارتباطات و افزایش دسترسی جامعه ایرانی به رسانه‌های نوین و ورود به جامعه شبکه‌ای، می‌توان دریافت که برای مطالعه فناوری‌ها و کارافزارهای ارتباطی و گونه‌های مختلف رسانه‌ای از یک سو و وجوه اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی توسعه و زوال آن از سوی دیگر، به اجرای پژوهش‌های گوناگون نیاز است (Khaniki, 2015). فرایند جهانی‌شدن نیازمند تغییر فکری فزاینده درباره نقش و ابزارهای مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی است (Hamidi & Sarfarazi, 2011).

بروکس و نورمور (Brooks & Normore, 2010) در پژوهشی با عنوان «رهبری آموزشی و جهانی‌شدن» به رهبران پیشنهاد می‌کنند که در دنیای معاصر باید سوادشان را نه فقط در حوزه دانش تخصصی خود، بلکه در زمینه‌های دیگری از جمله سواد سیاسی، سواد اقتصادی، سواد فرهنگی، سواد اخلاقی، سواد آموزشی، سواد اطلاعاتی، سواد سازمانی و سواد مادی و معنوی توسعه دهند. پژوهش اصغری کهنمویی (Asghari Kahnamooi, 2015) درباره بازشناسی مهارت‌ها و توانمندی‌های آموزشگران آموزش عالی در عصر دانش نشان می‌دهد که صاحب‌نظران آموزش عالی ۲۵ مقوله را به‌عنوان مهارت‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز آموزشگران برشمرده‌اند که می‌توان آنها را در پنج مؤلفه شامل سواد دانشی پژوهشی، سواد فرهنگی اجتماعی، سواد رسانه‌ای، سواد ارتباطی و سواد جهانی طبقه‌بندی کرد. نتایج داده‌های آماری پژوهش بازرگان (Bazargan, 2021) نشان می‌دهد که بین آمادگی دانشجویان برای یادگیری الکترونیکی با عملکرد تحصیلی آنان رابطه‌ای قوی وجود دارد و لذا، در دوران پسا کرونا با توسعه یادگیری الکترونیکی لازم است قبل از شروع فرایند تدریس، مدیران و مدرسان درباره میزان آمادگی دانشجویان برای یادگیری برخط اطلاعات کسب کنند و شرایط لازم را به‌منظور تقویت مهارت‌های مورد نیاز فراهم کنند.

عباسیان راد (Abbasian Rad, 2017) در پژوهشی صلاحیت‌های مطلوب شخصیتی، تکنولوژیکی، محتوایی و پداگوژیکی را به‌عنوان مؤلفه‌های مورد نیاز مدرسان آموزش از راه دور در نظام آموزش عالی ایران مطرح کرد. نیاز آذری و عبداللهی (Niaz Azari & Abdollahi, 2016) در بررسی خود ده مؤلفه «رهبری خدمتگزار، فرهنگ مثبت، محیط کار پویا، توانمندسازی کارکنان، سواد رسانه‌ای، پاسخگویی، رشد حرفه‌ای، اعتماد عمومی، تعهد سازمانی، اخلاق و تربیت شهروندی و شهروند جهانی» را

۷. Network Society

۸. Microelectronics

به‌عنوان ویژگی‌های سازمان‌های آموزشی در عصر تحولات شناسایی کردند. لی (Lee, 2013) صلاحیت‌های مورد نیاز قرن ۲۱ را بر اساس سه رویداد بزرگ جهانی؛ یعنی توسعه انقلابی فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، گذار به جامعه دانشی و ایجاد روش‌های جدید یادگیری برای نسل نت) بیان می‌کند. این روندها در پارادایم آموزشی تغییر ایجاد کرده و نیاز به پرورش شایستگی‌های جدید را برای شهروندان در جوامع دانشی به‌وجود آورده‌اند. این شایستگی‌ها به سه دسته گسترده «ادراکی، عملی و انسانی» تقسیم شده است که برای مردم و زندگی در جوامع آینده ضروری شناخته می‌شوند:

۱. شایستگی‌های ادراکی^۹ (مرتبط با روش‌های تفکر) که به پنج دسته تقسیم می‌شوند: تفکر پیوندی^{۱۰} مانند مهارت‌های فرارشته‌ای و تفکر سیستمی که توانایی ایجاد ارتباط بین ایده‌ها، بررسی یک مسئله از چند منظر، درک مفاهیم در چندین رشته و ایجاد یک تصویر کلی را تقویت می‌کنند، تفکر خلاق و حل مسئله، تفکر انتقادی، تفکر بازتابی^{۱۱} و مثبت‌اندیشی).
۲. شایستگی‌های عملی^{۱۲} (روش‌های مدیریت و به‌کارگیری اطلاعات در کار و زندگی) که شامل مهارت سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی (به همراه مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی) و مهارت‌های یادگیری (یادگیری مشارکتی و یادگیری مادام‌العمر) است.
۳. شایستگی‌های انسانی^{۱۳} (روش‌های تعامل با مردم) که شامل مهارت شبکه‌سازی و همکاری مجازی^{۱۴}، خودمدیریتی، وجدان انسانی^{۱۵}، شهروندی دیجیتال و مهارت تعامل بین فرهنگی^{۱۶} است. در جوامع دانشی همه شهروندان به مهارت‌های قرن ۲۱ در کار و زندگی نیاز دارند، اما برخی از گروه‌های اجتماعی ممکن است به این شایستگی‌ها به‌صورت حرفه‌ای‌تری نیاز داشته باشند (Lee, 2013: 30)، (شکل ۱).

۹. Conceptual Competencies

۱۰. Connectivist Thinking Skills

۱۱. Reflective Thinking Skills

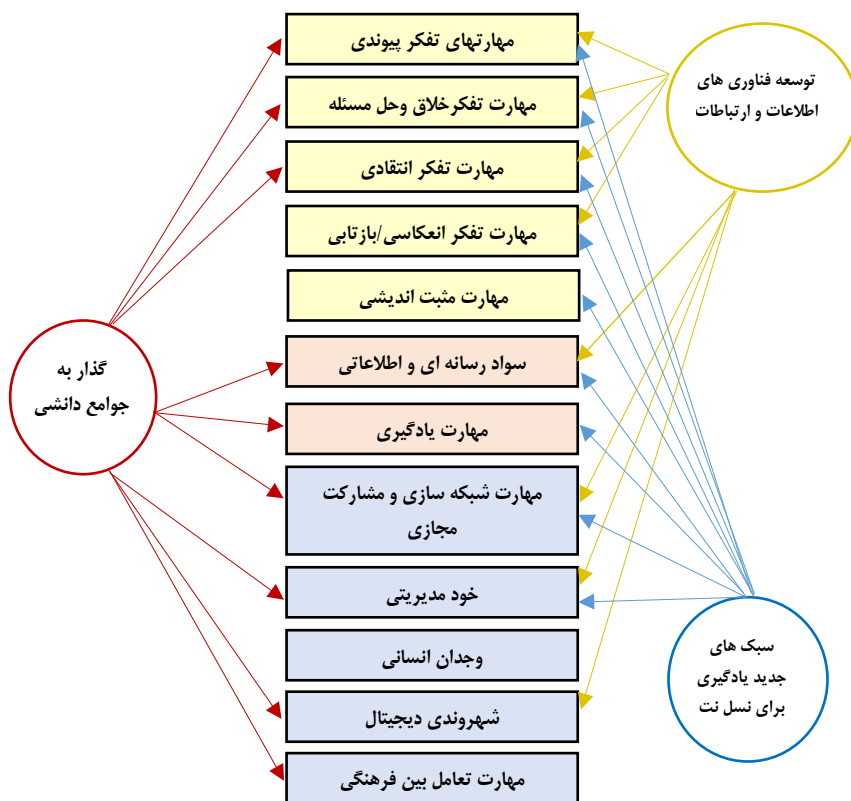
۱۲. Practical Competencies

۱۳. Human Competencies

۱۴. Networking Skill & Virtual Collaboration

۱۵. Humanistic Consciousness

۱۶. Cross-cultural Interaction Skills



شکل ۱- صلاحیت های مورد نیاز قرن ۲۱ بر اساس سه رویداد عظیم جهانی (Lee, 2013: 29)

آراسته و همکاران (Arasteh, Nave Ebrahim, Abbasian & Khabareh, 2020) در پژوهشی الگویی از دانشگاه های دیجیتالی را ارائه کردند که چهار بعد برای دانشگاه دیجیتالی شناسایی شد: بعد پداگوژیک، بعد سازمانی شامل سیاست ها و قوانین، فرهنگ و تعاملات و ارتباطات دیجیتالی، بعد مدیریتی شامل مدیریت مالی، مدیریت دانش، نظام ارزیابی، کنترل و نظارت و تضمین کیفیت دیجیتالی و بعد فناورانه شامل بستر فناوری، مدیریت محتوا و پشتیبانی دیجیتالی. بر این اساس، می توان گفت که دانشگاه دیجیتالی ترکیبی جدید و مبتنی بر فناوری از سازمان دانشگاه ایجاد کرده است که از ظرفیت های عصر کنونی به خوبی بهره خواهد برد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به ماهیت آن از نظر هدف از نوع پژوهش‌های بنیادی و کاربردی و رویکرد آن نیز از نظر روش گردآوری داده‌ها کیفی^{۱۷} از نوع مطالعه موردی بود. میدان پژوهش این مطالعه برای گردآوری اطلاعات مدیران گروه آموزشی دانشگاه علامه طباطبایی و بالغ بر ۵۸ نفر بودند.

جدول ۱- چارچوب نمونه‌گیری (حجم میدان پژوهش)

شماره	فهرست دانشکده‌های دانشگاه علامه طباطبایی	تعداد اعضای مدیران گروه آموزشی به تفکیک هر دانشکده در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸
۱	دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی	۱۱
۲	دانشکده علوم ارتباطات	۳
۳	دانشکده ادبیات فارسی و زبان‌های خارجی	۱۲
۴	دانشکده مدیریت و حسابداری	۶
۵	دانشکده حقوق و علوم سیاسی	۶
۶	دانشکده علوم اجتماعی	۷
۷	دانشکده آمار، علوم ریاضی و رایانه	۳
۸	دانشکده اقتصاد	۵
۹	دانشکده الهیات و معارف اسلامی	۴
۱۰	دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی	۳
۱۱	دانشکده آموزش عالی بیمه (اگو)	۱
	جمع کل	۵۸

در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی در انتخاب نمونه استفاده شد. تعداد شرکت‌کنندگان در مصاحبه با توجه به روش نمونه‌گیری در آغاز پژوهش مشخص نبود و بنابراین، انتخاب مشارکت‌کنندگان و فرایند مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری داده‌ها ادامه یافت تا در انتها به دلیل دسترسی به داده‌های تکراری، با ۱۰ نفر از مدیران گروه آموزشی دانشگاه علامه طباطبایی جریان مصاحبه پایان یافت. از میان ۱۰ شرکت‌کننده این پژوهش، ۸ نفر از مصاحبه‌شوندگان مرد و ۲ نفر از مدیران گروه‌ها زن بودند. از این تعداد مرتبه علمی ۲ مدیر گروه استادتمام، رتبه علمی ۵ مدیر گروه دانشیار و رتبه علمی ۳ مدیر گروه استادیار بود که از دانشکده‌های متعدد دانشگاه علامه طباطبایی تهران با آنها مصاحبه شد.

۱۷. Qualitative Research

جدول ۲- ویژگی جمعیت شناختی

ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان		
فراوانی		
۸	مرد	جنسیت
۲	زن	
۲	استاد	مرتبۀ علمی
۵	دانشیار	
۳	استادیار	
۲۰	تعداد کل	

پژوهش‌هایی که مشارکت‌کنندگان آنها دیرباب‌اند، گزینش نمونه‌های کوچک‌تر در آنها توجیه منطقی دارد. گرچه قاعده‌ای برای تعیین حجم نمونه درست وجود ندارد، پژوهشگر می‌تواند برای انجام دادن کار میدانی با توجه به دامنه پژوهش، پیچیدگی مسئله، دسترس‌پذیری مشارکت‌کنندگان بالقوه، زمان و دیگر منابع در دسترس، حجم نمونه را تخمین بزند (Lindlof & Taylor, 2002: 2002). از نظر اسنو (۱۹۸۰) با بهره‌مندی از سه آزمون می‌توان درباره ترک میدان تصمیم‌گیری کرد. نخستین آزمون بدیهی شدن است؛ بدین معنا که پژوهشگر دیگر از کنش‌ها یا معناهایی که مشارکت‌کنندگان منتقل می‌کنند، شگفت‌زده نمی‌شود. آزمون دوم اشباع نظری و به معنای آن است که داده‌های جدید بار اطلاعاتی چندانی بر توضیحات یا مقوله‌های پیشین پژوهشگر نمی‌افزاید (تکراری شدن). سومین آزمون اعتمادبه‌نفس بالاست که پژوهشگر می‌گوید چه موقع مشاهدات و یافته‌ها تصدیق‌کننده دنیای تجربی مورد مطالعه‌اند و از ابهام پرسش‌ها و فرضیات نوپدید او می‌کاهد.

برای جمع‌آوری داده‌ها از روش مصاحبه عمیق (نیمه ساختاریافته) و مطالعات اسناد و گزارش‌های پژوهشی و علمی استفاده شد. داده‌های مصاحبه از طریق فایل صوتی، ضبط صدا و یادداشت‌برداری ذخیره و ثبت شد. به دلیل وجود داشتن فاصله مکانی پژوهشگر با مشارکت‌کنندگان و رعایت دستورالعمل‌های بهداشتی (ایام کرونا)، از مصاحبه الکترونیکی استفاده شد. ابتدا اطلاعات لازم در قالب یک فایل صوتی که شامل مشخصات پژوهشگر و اطلاعات کامل پروژه بود، برای مدیران گروه ارسال شد و در صورت تمایل آنها برای مشارکت در پژوهش، با هماهنگی قبلی مصاحبه بر اساس انتخاب خودشان در قالب صدا از طریق پیام‌رسان‌ها یا در قالب تماس تلفنی با مشارکت‌کنندگان انجام شد که هر مکالمه بین ۱۵ تا ۳۰ دقیقه زمان برد. از روش تحلیل کیفی نیز برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. اولین گام بعد از جمع‌آوری و ضبط داده‌های مصاحبه، فرایند پیاده‌سازی جزء به جزء متن در نرم‌افزار word بود و سپس فایل حاصل از هر مصاحبه وارد نرم‌افزار Maxqda^{۱۰} شد تا فرایند کدگذاری انجام شود. در واقع، با استفاده از کدگذاری، نکات کلیدی و مواردی که مصاحبه‌شوندگان بر آنها تأکید بیشتری داشتند، از مصاحبه‌ها استخراج شد. نتایج تحلیل بر روی پاسخ‌ها بر اساس گام‌های تحلیل محتوای کیفی (کدگذاری باز، فهرست

کردن کدها، گروه‌بندی یا ایجاد پیوند میان کدها و کدگذاری نهایی) در قالب متن، جدول و شکل ارائه شد.

برای اطمینان از اعتبار و صحت یافته‌ها دو نفر دیگر بجز پژوهشگر (شامل استاد راهنما و استاد مشاور) بر فرایند جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها نظارت داشتند. به‌علاوه، برای اعتماد به نتایج پژوهش، یافته‌های پژوهش در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار داده شد تا صحت اطلاعات تحلیل شده را تأیید کنند و در صورت استنباط‌های نادرست، اصلاح شوند. در جریان مصاحبه نیز برای درک بهتر مفاهیم، محقق فقط به یک سؤال بسنده نمی‌کرد و پرسش‌هایی مانند چرا؟ چگونه؟ به چه علت؟ و ... از مصاحبه‌شوندگان می‌پرسید تا موضوع از جنبه‌های مختلف شناسایی و ابهام‌ها رفع شود. برای افزایش تأییدپذیری یافته‌ها تمام یادداشت‌ها و فایل‌های صوتی ضبط‌شده به‌منظور بازبینی نگه داشته شد که داده‌های خام مجدد مطالعه شود تا هیچ داده مرتبطی به‌طور سهوی از مقوله‌بندی حذف نشود و کدهای مناسب‌تری برای آنها انتخاب شود. از طرف دیگر، به‌دلیل آنکه مشارکت‌کنندگان رتبه‌های علمی، جنسیت و رشته‌ها و گروه‌های متفاوتی داشتند، قابلیت انتقال‌پذیری یافته‌ها و تعمیم نتایج پژوهش به سایر مدیران گروه افزایش یافت.

یافته‌ها

برای پاسخگویی به سؤال پژوهش از مدیران گروه خواسته شد تا با توجه به توضیحات ارائه‌شده در خصوص هدف و مسئله مد نظر، مهم‌ترین مهارت‌ها یا عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت مدیریت و عملکرد گروه آموزشی را در عصر حاضر بیان کنند. موارد جمع‌آوری‌شده بر اساس کدگذاری و تحلیل کیفی داده‌ها در پنج مضمون شامل مهارت رهبری و کار تیمی، سواد رسانه‌ای، سواد اطلاعاتی، هوش دیجیتالی و سایر عوامل دسته‌بندی شد.

مهارت رهبری و کار تیمی: به‌زعم مصاحبه‌شوندگان، یکی از مسائل مهم در هدایت گروه آموزشی آن است که مدیران ابزارهای کنترلی و تفوق‌جویی در دست ندارند و اعضا غالباً به‌واسطه درک خود از مصالح عمومی گروه با مدیر همدلی و مشارکت لازم را دارند و بنابراین، یکی از مهارت‌هایی که مدیر گروه می‌تواند برای بهبود کیفیت مدیریت و ایجاد تعامل سازنده با همکاران خود داشته باشد، مهارت رهبری و کار تیمی^{۱۸} است. همان‌طور که مدیر گروه باید صفاتی از جمله توانایی ایجاد همدلی میان اعضا، فراهم کردن زمینه لازم برای برقراری تعاملات انسانی، مهارت گفت‌وگو با دانشجو و همکار، مشورت در تصمیم‌گیری و ایجاد فضایی برای به اشتراک گذاشتن و تبادل اطلاعات و ... داشته باشد، لازم است مهارت روابط عمومی بالایی داشته باشد و به همه اعضا اهمیت بدهد، شنونده خوبی برای دریافت نظرهای اعضا باشد، عقل جمعی در کار تیمی را لحاظ کند و به‌طور کلی، با ویژگی‌های شخصیتی کاریزما و مهارت

۱۸. Team Work

رهبری تیمی بتواند به همسو شدن اعضا برای اهداف مشترک و ارتقای کیفیت و عملکرد گروه آموزشی کمک کند.

رهبری را می‌توان فرایند نفوذ و اثرگذاری بر اساس ارزش‌ها و باورها و همچنین ترسیم «چشم‌انداز» برای آینده سازمان تعریف کرد. رهبران به دنبال به‌دست آوردن تعهد کارکنان و ذینفعان برای تحقق مؤثر اهداف سازمان هستند. بهبود کیفیت و نتایج آموزش و یادگیری در مؤسسات آموزشی به رویکردی نیاز دارد که بر «رهبری آموزشی»^۹ متمرکز باشد (Bush, 2007: 392). کار گروهی توانایی همکاری با همدیگر برای تحقق هدفی مشترک، هدایت دستاوردهای فردی در جهت اهداف سازمانی و محرکی است که به افراد عادی اجازه می‌دهد تا به نتایج نامعمول دست پیدا کنند (Carnegie, 2012). علاوه بر این، ادبیات مربوط به رهبری آموزشی از چهل سال گذشته به‌وضوح تأکید بر مدیر به‌عنوان رهبر آموزش را نشان می‌دهد (Dowell, Bickmore & Hoewing, 2012). کالارگو و همکاران (Kalargyrou, Pescosolido & Kalargiros, 2012) در بررسی خود مهم‌ترین مهارت‌های رهبری را از دیدگاه اعضای هیئت علمی و مدیران دانشگاه مهارت‌های شناختی، مهارت‌های بین فردی، ارزش‌های شخصی و مهارت‌های استراتژیک بیان کردند. مشارکت‌کنندگان به‌اتفاق آرا ارتباطات و روش ارتباط مؤثر با مخاطب را به‌عنوان مهم‌ترین مهارت رهبری رتبه‌بندی کردند. بخشی از مصاحبه‌های این مضمون در ادامه بیان شده است.

مصاحبه‌کننده شماره ۴: شیوه تعامل من با همکارانم در گروه این است که چطور می‌توانم آنها را با مصالح گروه آموزشی خودمان همدل بکنم تا به یک انسجام و وحدت برسیم، منافع عمومی گروهمان را به منافع فردی خودمان ترجیح بدهیم و ... اینها همه به تکنیک‌های مدیریتی برمی‌گردد (وحدت گروه و عقل جمعی در کار تیمی).
مصاحبه‌کننده شماره ۶: تمام مهارت‌های مرتبط با مدیریت و روابط عمومی (مهارت‌های ارتباطی) می‌تواند در بهبود کیفیت عملکرد گروه آموزشی مؤثر باشد (مهارت روابط عمومی).

مصاحبه‌کننده شماره ۷: خیلی صریح بگویم که همکار من در گروه آموزشی با توجه به اینکه مدیر گروه ابزار تفوق در اختیار ندارد، اگر همکاری و همدلی داشته باشد، صرفاً به‌واسطه درکی است که از مصالح عمومی گروه دارد (همدلی و توجه به مصالح عمومی افراد). اینکه من چطور بتوانم این محبت را در دل همکارم و نسبت به منافع گروه ایجاد بکنم، کاملاً مرتبط با فنونی است که من در مدیریت و ارتباط می‌دانم (مدیریت کاریماتیک).
مصاحبه‌کننده شماره ۸: نظم علمی و نظم آکادمیک صرفاً نمی‌شود با چارچوب‌های نظارتی دنبال شود. انتظارات در خصوص ارتباط انسانی و مناسبات انسانی، تعامل و مشخصاً گفت‌وگو و مشارکت و دوسویه کردن آموزش بالاتر رفته است (گفت‌وگو و تعامل انسانی).

سواد اطلاعاتی: اگر بخواهیم مهارت دیگری را برای یک گروه آموزشی یا هر استادی در این عصر اعمال و بر آن تأکید کنیم، به‌طور خاص مفهوم سواد اطلاعاتی است؛ یعنی فهم از درگاه‌های اطلاعاتی، نحوه دریافت یا انتقال اطلاعات در بستر فضای مجازی به معنای پلتفرم و حاکمیت پلتفرم؛ اینها جزو

اصول اساسی برای استادان امروز است. استاد وقتی می‌خواهد انتخاب بکند که در چه بستری با دانشجویان خود ارتباط برقرار کند، به‌صورت مجازی آموزش بدهد و تکالیف را دریافت کند یا مثال‌هایی از این قبیل، این انتخاب‌ها ناشی از شناخت فضا است که بیشتر با کسب مهارت در حوزه سواد اطلاعاتی به‌دست می‌آید. لذا، مهارت بهره‌برداری از ابزارهای مبتنی بر وب در حوزه‌های مدیریت گروه یا کلاس درس خیلی مهم است. این ضعفی است که ما داریم و می‌بینیم که استادان ما نمی‌دانند از چه ابزارهایی برای کار حرفه‌ای تعلیم و تربیت خودشان استفاده کنند. در ادامه نمونه مصاحبه این بخش آورده شده است.

مصاحبه‌کننده شماره ۱۰: الان همه استادان و مدیران دانشگاهی فعالیت‌های مدیریت کلاس یا گروه‌هایشان در تلگرام و واتساپ است. این نشان‌دهنده ضعف اطلاعاتی است؛ یعنی آنها نمی‌دانند که از چه ابزارهایی می‌توانند استفاده کنند و شناخت کافی ندارند. در این فضای مجازی و وب ابزارهایی برای انجام دادن پروژه‌های از راه دور وجود دارد و این ابزار اسمش تلگرام یا واتساپ نیست. برای مثال، یکی از این ابزار ترلو^{۲۰} است که بسیاری از دانشجویان و حتی استادان از این ابزارها و کاربردهای آن اطلاع ندارند و لذا، کارشان همیشه همراه با اتلاف انرژی و اتلاف منابع است. اینکه استادان ابزارهای موجود در فضای وب و مجازی را بشناسند، می‌تواند کارهای آموزشی، پژوهشی و پروژه‌هایشان را تسهیل کند. این چیزی است که در دنیا خیلی مرسوم است؛ یعنی همه کارهایشان را در پیام‌رسان انجام نمی‌دهند. پس شناخت اینها مهم است، حالا می‌توانیم اسمش را سواد اطلاعاتی یا سواد فناورانه گذاشت.

نکته دیگر این است که افراد در این دوران با توده عظیمی از اطلاعات مواجه‌اند. جست‌وجوی علمی، انتخاب و گزینشگری اطلاعات مرتبط و مورد نیاز از نامرتب، تجزیه و تحلیل اطلاعات، شناسایی و درک منابع دست اول و معتبر مهارت‌هایی است که از طریق سواد اطلاعاتی تأمین می‌شود که با تسلط بر آن، اعضای گروه آموزشی می‌توانند اطلاعات مناسب را شناسایی کنند و به اشتراک بگذارند. هلورت (Helvoort, 2018) معتقد است که نسل فعلی برای زندگی و کار در قرن ۲۱ نیاز دارند تا نحوه مواجهه با انبوه اطلاعات «خواسته یا ناخواسته» را یاد بگیرند و این نکته حایز اهمیت است که آنها توانایی ارزیابی میزان قابل اعتماد بودن و سودمندی اطلاعات محیط اطراف خود را داشته باشند؛ بنابراین، سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی به‌شدت با مفهوم مهارت‌های قرن ۲۱ مرتبط است. بخشی از مصاحبه این مضمون ارائه شده است.

مصاحبه‌کننده شماره ۷: افراد از این حجم قابل‌توجه اطلاعات و دیتایی که در این فضا وجود دارد، به شکل یک مزیت قابل‌توجه استفاده بکنند، اگر مهارت انتخاب اطلاعات درست و مرتبط، درک انواع پیام‌ها و تجزیه و تحلیل اطلاعات را بتوانند داشته باشند.

مصاحبه‌کننده شماره ۹: آشنایی با پایگاه‌های معتبر و موتورهای جست‌وجو (آشنایی با پایگاه‌ها و منابع اطلاعاتی)، روش‌های جست‌وجوگری اطلاعات مناسب بر اساس شناسایی اصول و روش‌های اخلاقی کاربرد اطلاعات، مهارت‌های تحلیل و انتشار اطلاعات مناسب است.

بولک و همکاران (Bolek et al., 2018: 734) بر اساس وضعیت کنونی دانش، مقایسه مدل‌های سواد اطلاعاتی، تعریف مفهوم سواد اطلاعاتی و تجزیه و تحلیل نظرسنجی از مدیران مؤسسات و سازمان‌های بازرگانی در «جمهوری اسلواکی»، الگویی از فرایند سواد اطلاعاتی را برای آموزش مدیران طراحی کرده‌اند. این مدل سواد اطلاعاتی شش سطح دارد که تحت تأثیر دو بعد؛ یعنی «ویژگی‌های فردی و محیط اطراف مدیران» قرار دارد:

ویژگی‌های فردی مدیر^{۲۱} که می‌توانند منشأ درونی یا بیرونی داشته باشند. مهم‌ترین عناصری که سواد اطلاعاتی مدیر را افزایش می‌دهند، علاقه او به رشد فردی، جاه‌طلبی، نگرش شخصی به فناوری اطلاعات و ارتباطات و علاقه وی به گرایش‌های جدید در این زمینه است. نگرش فرد به یادگیری در کنار عواملی چون سبک‌های تدریس، هوش، ارزش‌های شخصی، مهارت‌ها و شایستگی‌های مدیران جایگاهی بی‌بدیل دارد.

محیط اطراف مدیر^{۲۲} که از مهم‌ترین عناصر آن که بر سواد اطلاعاتی آنها اثر می‌گذارد، می‌توان به نگرش و الزامات محیط کار و کارفرما به سواد اطلاعاتی اشاره کرد. همچنین الزامات تحصیلی، نظام حمایتی آموزش (رسمی و غیررسمی)، حمایت کارفرما از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، مشارکت کارفرما و کارمند در برنامه‌های استراتژیک سواد اطلاعاتی و ارتقای علمی مؤسسات دانشگاهی، خانواده، دوستان و ... از دیگر موارد اثرگذار بر سواد اطلاعاتی مدیر است (Bolek et al., 2018: 734).

۲۱. Manager's Personal Attributes

۲۲. Manager's Surroundings



شکل ۲- الگوی سواد اطلاعاتی مدیر (Bolek et al, 2018:734)

سواد رسانه‌ای: یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند آموزش جذاب و اثربخش‌تری را برای فراگیران به همراه داشته باشد، استفاده از جلوه‌های هنری و محتواهای نوین در فرایند تدریس است. سواد بصری و به‌کارگیری جنبه‌های هنری رسانه در تولید محتوای آموزشی متناسب با ویژگی هر رشته یا درس نظری و عملی در بستر سواد رسانه‌ای اتفاق می‌افتد؛ یعنی یک لایه از مهارت هنری است که استاد به‌طور پیش‌فرض ندارد و حتماً مجهز شدن به چیزی با عنوان سواد بصری یا شناخت هنری از تصویر در برقراری ارتباط با مخاطب از آن طریق می‌تواند در فرایند آموزش اثرگذار باشد؛ بنابراین، یکی دیگر از شایستگی‌هایی که می‌تواند در مدرسان گروه‌های دانشگاه تقویت شود، مهارت سواد رسانه‌ای از بعد تولید محتواست. علاوه بر این، شناخت قابلیت‌های ابزارهای رسانه‌ای و به‌کارگیری ظرفیت‌های فناوری در آموزش می‌تواند به بهبود و تسهیل عملکرد یادگیری در محیط دانشگاهی و علمی کمک کند. نکته بعدی در سواد رسانه‌ای آگاهی عمومی و انتقادی از رسانه‌ها و بسترهای اینترنتی است که تفکر انتقادی و خلاق را در افراد تقویت می‌کند. به عقیده نصیری (Nasiri, 2017) ارتقای مهارت سواد رسانه‌ای به ایجاد مخاطبی هوشمند، فعال و آگاه به رسانه منجر خواهد شد. در ادامه بخشی از مصاحبه مرتبط با این مقوله آورده شده است.

مصاحبه‌کننده شماره ۱: اگر توانایی استفاده از انواع مختلف رسانه و ابزارهای الکترونیکی را داشته باشی، از webcam هم استفاده کنی، پیام صوتی هم بگذاری، فایل بگذاری، ویدیو بگذاری و تکست بفرستی که همه اینها می‌تواند کیفیت را به تدریج بالا ببرد، به طوری که جذابیت را بیشتر کنیم و معنا را بیشتر برساند و ابهام را کمتر کند.

تنوع‌دهی در آموزش را داشته باشیم، تنوع فایل‌ها، شناخت و معرفی منابع بیشتر (تنوع‌دهی در محیط یادگیری- ایجاد جذابیت و معنا و رفع ابهام).

مصاحبه‌کننده شماره ۱۰: استادان مخصوصاً در این شرایط کرونایی و اوضاع آموزش مجازی بیش از پیش در شأن تولید قرار گرفته‌اند. شاید ارسال یک استاد دانشگاه آن قدر قرار نبود که تولید رسانه‌ای انجام دهد و آن را جزو وظایف خود نمی‌دانست، اما امروزه نمی‌تواند بگوید من نمی‌توانم یا نمی‌خواهم تولید کنم، لذا، آشنایی و تولید پیام‌های رسانه‌ای حتماً می‌تواند او را در کار حرفه‌ای خودش؛ یعنی آموزش یا مدیریت کلاس درس جلو ببرد. طبیعتاً بحث تولید هم وقتی مطرح می‌شود که ما می‌خواهیم یک تولید رسانه‌ای انجام دهیم، مثلاً یک پاورپوینت درست کنیم و بخشی از درست کردن آن پاورپوینت این است که بتواند آن فایل را باز کند و تایپ کند، ولی بخشی از آن که پاورپوینت جذاب و اثربخش باشد، ناشی از سواد بصری است که آن استاد دارد؛ یعنی مهارتی که در ترسیم اشکال یا انتخاب تصاویر و اینها دارد.

بر اساس دیدگاه استادان دانشکده علوم تربیتی در ایالت نوادا^{۲۳}، سواد رسانه‌ای شامل مجموعه مهارت‌های مناسب و ضروری برای تدریس در کلاس است (Baughman, 2004). به‌علاوه، یافته‌های پژوهش وانگ (Wang, 2008) تأثیرات آموزش و یادگیری سواد رسانه‌ای را بر تفکر انتقادی اثبات می‌کند. این مطالعه همچنین نشان داد که دانشجویان دانشگاه از طریق یادگیری انتقادی و کسب سواد رسانه‌ای روابط خود را با جامعه گسترش می‌دهند. وی بیان می‌کند که اتخاذ این نوع رویکرد آموزشی و سپس انتشار آن در برنامه‌درسی سطح کشور نیازمند توجه و بررسی و مطابقت آن با زمینه‌های فرهنگی است.

هوش دیجیتالی: در قرن ۲۱ ما به شکل جدیدی از هوش به نام DQ یا "هوش دیجیتال"^{۲۴} نیاز داریم. "بحث آینده ما درباره آموزش و مهارت در خصوص نیروی کار نباید بر این باشد که چگونه به افراد آموزش دهیم تا با ماشین‌ها رقابت کنند، بلکه فناوری فقط زمانی معنادار است که انسانیت را افزایش دهد. دکتر پارک در این خصوص چنین بیان می‌کند: «اسب سریع‌تر از انسان است، اما ما با یک اسب رقابت نمی‌کنیم، بلکه سوار بر اسب می‌شویم و آن را کنترل و هدایت می‌کنیم. بنابراین، باید بر چگونگی تسلط بر فناوری تمرکز کنیم، نه اینکه در برابر آن قرار بگیریم». نکته قابل توجه این است که هوش دیجیتالی اکتسابی و قابل یادگیری است (Park, 2019: 5). در دنیای چندکانالی امروز، هوش دیجیتال توانایی تبدیل داده‌های دیجیتال به بینش‌های واقعی و عملی است (Digital Intelligence: Glossary, 2021). سواد دیجیتال^{۲۵} مهارت استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات برای انجام دادن فعالیت‌های روزمره و شخصی یا عملکرد شغلی است. مفهوم سواد دیجیتال با سواد اطلاعاتی بسیار نزدیک است. سواد دیجیتال به مهارت‌های فناوری اطلاعات وابسته است. فرد باسواد از نظر فناوری اطلاعات قادر است تا رایانه‌ها، نرم‌افزارهای کاربردی، پایگاه‌های داده و فناوری‌های دیگر را برای انجام دادن امور

۲۳. The State of Nevada

۲۴. Digital Intelligence (DQ)

۲۵. Digital Literacy

گوناگون خود به کار بگیرد (Hagh Verdi, 2012). بر اساس استدلال برخی از پژوهشگران (Milenkova, Manov & Peicheva, 2020) سواد دیجیتالی شامل توانایی جست‌وجو، انتخاب و پردازش اطلاعات در منابع رایانه‌ای و شبکه‌ای، ایجاد محتوا و مهارت‌های ایمنی اینترنتی است که در طراحی رویکردهای آموزشی و روش‌های یادگیری مبتنی بر فناوری‌های کسب مهارت‌های دیجیتالی در دنیای مدرن بسیار مهم است. درواقع، استفاده از اطلاعات بدون آگاهی از کاربرد فناوری امری دشوار و در مواردی نامحتمل است (Young, 2008).

در پژوهش حاضر طبق تعاریف مدیران گروه از دیگر مهارت‌هایی که بر آنها تأکید بیشتری داشتند، مفهوم هوش دیجیتالی یا سواد دیجیتال بود. با وجود تغییرات فزاینده عصر حاضر، هنوز هم شکاف دنیای دیجیتالی بین نسل جدید (فراگیران امروز) با نسل‌های پیشین (آموزشگران امروز) مشاهده می‌شود. بنابراین، به نظر می‌رسد که یکی از مهارت‌های مورد نیاز برای عصر اطلاعات مهارت‌های فنی مبتنی بر وب است که شامل مهارت‌های استفاده از کامپیوتر، کاربرد انواع نرم‌افزارها و ابزارهای فناورانه، دستگاه‌های دیجیتالی و به‌طورکلی، فضای سایبری است. گروه‌های آموزشی برای ایجاد نوآوری در آموزش و ابتکار عمل باید مهارت‌های فنی و فراساختی به‌کارگیری انواع نرم‌افزارها و ابزارهای نوین را برای هدایت پروژه‌های آموزشی، تولید محتوای علمی و ... در فضای دیجیتالی بدانند و علاوه بر این، در کنار دانش به‌کارگیری ابزارهای فناورانه، مهارت‌های جانبی لازم اعم از دستورالعمل اخلاقی، فرهنگی و اجتماعی را در نظر بگیرند. در ادامه نمونه‌هایی از مصاحبه‌های این بخش ذکر شده است.

مصاحبه‌کننده شماره ۱: شناخت انواع رسانه‌های دیجیتالی و توانایی در کاربرد آنها و به اشتراک گذاشتن آنها در درجه اول است. درجه دوم هم استفاده مطلوب از آنها برای ایجاد فرصت برای مدیریت دموکرات در گروه‌های علمی است (مدیریت دموکرات در فضای دیجیتال).

مصاحبه‌کننده شماره ۳: آگاهی تک‌تک اعضای گروه و همین‌طور تسلط و به‌روز بودن در جهت کاربست اپلیکیشن‌ها و شبکه‌های اینترنتی مختلف می‌تواند کمک‌کننده باشند. علاوه بر این، اپ‌ها می‌توانند در محیط دانشگاه و در خارج از دانشگاه هم بسیار مناسب باشند، مثلاً ورود به بازارهای دیجیتالی و ... (کاربرد انواع آپ‌ها).

مصاحبه‌کننده شماره ۴: ارتقای مهارت فردی استفاده از فضای مجازی و شبکه اجتماعی است. مصاحبه‌کننده شماره ۵: گروه آموزشی باید مهارت استفاده از کامپیوتر و رسانه‌های اجتماعی را بدانند. یادگیری مهارت‌های هفت‌گانه استفاده از ویندوز، آفیس و رسانه‌های اجتماعی ضروری است و توصیه می‌شود (یادگیری مهارت هفت‌گانه).

مصاحبه‌کننده شماره ۸: درواقع، فقط تسلط به پلتفرم‌ها و ابزارهای فناورانه کفایت نمی‌کند، بلکه استاد باید هم دانش و هم مهارت‌های جانبی را کسب بکند و پروتکل‌های اخلاقی، فرهنگی و اجتماعی جدیدی را رعایت کند (رعایت پروتکل‌های اخلاقی اجتماعی و فرهنگی).

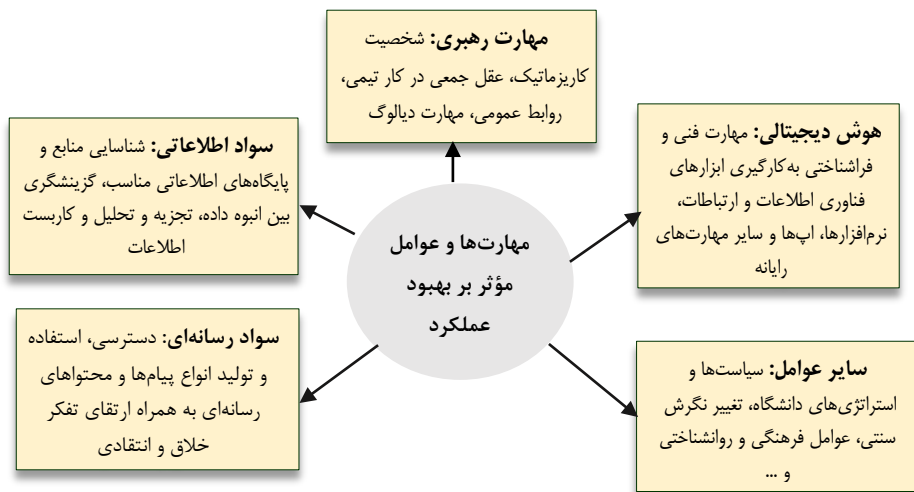
سایر عوامل: سایر عواملی که در عصر ارتباطات می‌تواند بر بهبود عملکرد گروه‌های آموزشی اثرگذار باشد، بخش مهمی از آن به سیاست‌ها و استراتژی دانشگاه‌ها برمی‌گردد؛ به‌عبارتی، هر چقدر هم منابع و

ابزارهای تکنولوژیکی در اختیار افراد قرار گیرد، تا زمانی که در سطح مدیریت عالی مؤسسات آموزشی بر روش‌های منسوخ‌شده ارتباطات و آموزش پافشاری شود و دیدگاه و رفتار سنت‌گرایانه به فضای دیجیتالی وجود داشته باشد، حرکت رو به جلو در جهت ایجاد محیط آکادمیک نوآور نخواهیم داشت. تغییر نگرش مدیران، حمایت و تأمین بودجه مالی مورد نیاز در خصوص به‌کارگیری فناوری و ایجاد شرایط استفاده از آن در فرایندهای آموزشی، پژوهشی، اداری، تشویق به توانمندسازی دانشگاهیان با در نظر گرفتن زمینه‌های فرهنگی، روانشناختی و اجتماعی حاکم بر نظام آموزش عالی و اقتباس تجارب موفق داخلی و خارجی بر اساس اقتضائات و برخی از عوامل مؤثر در خصوص فراهم آوردن نظام‌های آموزشی متناسب با عصر هزاره سوم هستند. طبق یافته‌های پژوهش نقدی و همکاران (Naghdi, Shahtalebi & Nadi, 2020) مدیریت دانشگاه باید به توانمندسازی سرمایه انسانی از راه مدیریت مشارکتی بپردازد و به عبارتی، شکل‌دهنده ارتباطات باشد که این نکته از مؤلفه‌های مطرح شده گذر از دانشگاه سنتی به دانشگاه آینده به حساب می‌آید. از نظر کویک (Kwiek, 2009: 185) سیاست‌های جدید آموزش عالی اتحادیه اروپا یادگیری مادام‌العمر (و یادگیرنده مادام‌العمر) را بر اساس پدیده جهانی شدن در مرکز پروژه اتحادیه اروپا قرار می‌دهد. در ادامه قسمتی از مصاحبه‌های مرتبط با این مقوله ارائه شده است.

مصاحبه‌کننده شماره ۳: متأسفانه، در بسیاری از گروه‌ها استادانی هستند که هنوز دیجیتالی نشده‌اند و عمدتاً نگاه و رفتار سنتی دارند.

مصاحبه‌کننده شماره ۴: من فکر می‌کنم که یک بخش مهم آن سیاست‌ها و نحوه مدیریتی است که در دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها وجود دارد و می‌تواند در عملکرد آموزشی گروه‌ها فوق‌العاده اثرگذار باشد. بحث استراتژی خود دانشگاه هم می‌تواند بسیار زیاد در عملکرد گروه‌ها مؤثر باشد (سیاست‌های مدیریتی و استراتژی دانشگاه).

مصاحبه‌کننده شماره ۹: آموزش و مدیریت بر اساس ارتباطات مؤلفه‌های فرهنگی و اجتماعی و حتی روانشناختی بیشتری را به کار می‌گیرد (عوامل فرهنگی و روانشناختی).



شکل ۳- مهارت‌ها و عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد گروه آموزشی در عصر ارتباطات

بحث و نتیجه‌گیری

از آنجا که رسالت مؤسسات آموزش عالی متفاوت است، در جریان تعیین اهداف گروه باید رسالت دانشگاه و امکانات در دسترس آن دانشگاه را برای تحقق هدف‌ها منظور داشت. بهبود کیفیت آموزشی امری نیست که بتوان از طریق صدور بخشنامه یا آیین‌نامه آن را انجام داد (Bazargan, Fathabadi & Ainollahi, 2001). در پژوهش حاضر صلاحیت‌های مورد نیاز و عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری دپارتمان‌های آموزش عالی بررسی شد که پنج مضمون رهبری و کار تیمی، سواد اطلاعاتی، سواد رسانه‌ای، هوش دیجیتال و عوامل مرتبط با استراتژی و سیاست‌های دانشگاه به‌عنوان مهم‌ترین موارد ارائه شدند. مدیریت در دانشگاه‌ها یکی از موضوعات مطرح شده در این حیطه است و در این رهگذر مدیران گروه‌های آموزشی به‌دلیل اثرگذاری در عملکرد دانشکده‌ها اهمیت بسزایی دارند (Bordbar & Shakeri, 2011). مدیران هوشمند می‌توانند از فناوری اطلاعات به‌عنوان اهرمی برای افزایش مزیت رقابتی و ارتقای شخصی و حرفه‌ای خود استفاده کنند (Mithas, Smith & McFarlan, 2017: 4). ذکر این نکته اهمیت دارد که رهبران آموزشی در موقعیت ویژه‌ای قرار دارند که به‌گونه‌ای منحصر به‌فرد حوزه‌های مختلف را تحت تأثیر قرار می‌دهند و بر شکل‌دهی عملکرد آموزشی در محیط‌های مختلف کمک می‌کنند (Leithwood & Riehl, 2003). سواد اطلاعاتی و فناوری «مجموعه مهارت‌های اساسی برای قرن ۲۱» است. این امر به‌طور گسترده برای تمام سطوح مدیران ارشد پذیرفته شده است. در این خصوص پیتیر

دراکر^{۲۶}، استاد معروف مدیریت، بیان می‌کند که «مدیران مهارت کامپیوتری دارند، اما بسیاری از مدیران سواد اطلاعاتی ندارند». از نظر وی استفاده از کامپیوتر به‌تنهایی کافی نیست و مدیران باید بتوانند از مهارت‌های رایانه‌ای برای نیازهای واقعی استفاده کنند، مشکلات اطلاعاتی خود را بشناسند و قادر به استفاده، تحلیل، ترکیب و ارزیابی اطلاعات در خصوص مشکلات باشند (Bruce, 1999). گارسیا و همکاران (Garcia, Seglem & Share, 2013) معتقدند که آموزش سواد رسانه‌ای انتقادی و حمایت از آن برای تبدیل شدن به شهروندی دموکراتیک در عصر دیجیتال اهمیت حیاتی دارد. از طرفی، مفهوم سواد دیجیتالی با مفاهیم سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی ارتباط نزدیک دارد. آسترمان (Osterman, 2013) در پژوهش خود مطرح کرد که اصطلاحات دیگری که در کنار سواد دیجیتال یا بعضاً به‌طور مترادف با آن به‌کار می‌روند، عبارت‌اند از: سواد قرن ۲۱، سواد اینترنتی، سواد اطلاعاتی، سواد فناوری‌های ارتباطی اطلاعات (ICT)، سواد رسانه‌ای، سواد رایانه‌ای و درک خواندن برخط (ORC). چنین خرد و ارزشی افراد را قادر می‌سازد تا به‌عنوان "استاد فناوری" کاملاً از فناوری‌های جدید بهره‌مند شوند و در این عصر دیجیتال که به‌سرعت تغییر می‌کند، هویتی قدرتمند داشته باشند. افراد دارای چنین مهارتی به سازگاری و یادگیری مادام‌العمر تشویق می‌شوند (Park, 2019: 5).

ارتقای کیفی نظام‌های آموزش حرفه‌ای به یکی از چالش‌های اصلی برای کشورهای جهان تبدیل شده است. برای اصلاحات و پویایی آموزش عالی و اجرای مناسب طرح‌های نوآور ابتدا باید مهارت‌های انسانی و آموزش مورد نیاز به همراه کسب شایستگی‌های فردی و گروهی برای تحقق اهداف سازمانی (در اینجا بهبود و اثربخشی برودادهای آموزش عالی) تقویت شود. امروزه، افراد و سازمان‌ها با سیستم‌های ارتباطی پیچیده‌تری نسبت به گذشته مواجه و برای پیشبرد امور مختلف زندگی اجتماعی، حرفه‌ای و تحصیلی پیوسته با منابع و پایگاه‌های متعدد اطلاعاتی در تعامل‌اند. طبق یافته‌های پژوهش تقویت مهارت رهبری و روابط عمومی برای مدیران گروه به همراه آموزش‌های عمومی به سایر استادان گروه‌ها در خصوص کار تیمی برای تبادل ایده‌های نوین اهمیت ویژه‌ای دارد، همین‌طور تقویت سواد در معانی مطرح‌شده سواد اطلاعاتی، سواد رسانه‌ای و سواد دیجیتالی که کسب همه آنها یک فرد باسواد از نظر فناوری را شامل می‌شود. لذا، برای جلوگیری از ایجاد تعارض بین روش‌ها و ابزارهای نوین ارتباطی در مقابل آموزش‌های سنتی و همچنین سازگاری و شکوفایی بومیان دیجیتال در محیط علمی یکی از راه‌ها آمادگی مستمر و کسب معرفت لازم در این وادی بی‌ثبات است. ارتقای سواد رسانه‌ای، اطلاعاتی و هوش دیجیتالی با در نظر گرفتن عوامل اصلی؛ یعنی نقش رهبری مدیران گروه آموزشی، برنامه‌ریزی و تشویق اعضای هیئت علمی به مشارکت و نیز مهارت‌افزایی و استراتژی و برنامه‌های حمایتی دولت و دانشگاه با در نظر گرفتن شرایط فرهنگی و اجتماعی ثمربخش خواهد بود. به‌علاوه، از آنجا که امروزه، دانشگاه‌ها غالباً دوره‌ها و برنامه‌های متعدد علمی، آموزشی و فرهنگی خود را در قالب وبینارها ارائه می‌کنند، باید به تقویت نیروی

انسانی متخصص خود از نظر فناورانه توجه و با ارائه تجارب عملی و کاربردی از خودکارآمدی اعضای هیئت علمی متناسب با ویژگی‌های جامعه الکترونیکی پشتیبانی کنند. وظیفه تدارک این آموزش‌ها و این نیازسنجی برعهده گروه‌های آموزشی، دانشکده، در سطح بالاتر دانشگاه و در سطح کلان هم وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است؛ اما ابتدا دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها باید به فکر باشند که این مسائل را آموزش دهند که متأسفانه، برای آموزش این مهارت‌ها متولی مشخصی در کشور وجود ندارد و منابع درست و مشخصی هم در دسترس نیست. پیشنهاد می‌شود که با تشکیل جلسات همفکری و مسئله‌یابی به سمت پاسخگویی رفت و با نگاهی به نمونه‌های موفق خارجی و داخلی تا حد زیادی این مسائل قابل حل خواهد شد.

پیشنهادها

- طبق یافته‌های پژوهش راهکارهای پیشنهادی ارائه شده به‌منظور افزایش اثربخشی نقش مدیران در بهره‌مندی از بستر فناورانه به شرح زیر است:
۱. همکاری‌های بین‌المللی با دانشگاه‌ها و مراکز اطلاعاتی مختلف و استفاده از تجارب صاحب‌نظران داخلی و خارجی در امر مدیریت آموزشی با در نظر گرفتن مقتضیات و ظرفیت‌های گروه؛
 ۲. افزایش مطالعات آینده‌پژوهی در آموزش عالی و طراحی سناریوهایی برای همسو شدن با تغییرات نامنتظره عصر الکترونیک؛
 ۳. برگزاری جلسات هم‌اندیشی گروه به‌منظور نیازسنجی و تبادل نظر در خصوص شناسایی و کاربرد ابزارهای رسانه‌ای در فرایند آموزش؛
 ۴. برگزاری دوره‌های مهارت‌افزایی برخط آموزش سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی و افزودن اعتبار به مدارک این دوره‌ها برای تشویق دانشگاهیان به‌منظور شرکت در آنها؛
 ۵. انعطاف‌پذیری و تغییر نگرش مدیران ارشد و میانی در خصوص ایجاد تغییر در محیط آکادمیک و حمایت مالی برای استفاده از قابلیت‌های فضای مجازی؛
 ۶. استفاده از روش‌های کمی و کیفی برای پژوهش‌های مشابه با گروه‌های متعدد دانشگاهیان (اعم از استادان و دانشجویان) برای دستیابی به یافته‌های جدید در خصوص راه‌های بهره‌وری از بسترهای فاوا؛
 ۷. انجام یافتن مطالعات تطبیقی در خصوص مدیریت مؤسسات آموزش عالی کشورهای سرآمد در آموزش الکترونیکی.

References

1. Abbasian Rad, Kh. (2017). Identifying the required qualifications of distance education teachers and examining its current status in the higher education system: A case study of non-governmental distance education

- schools in Tehran. (Master thesis), Tehran: University of Science and Culture [in Persian].
2. Arasteh, H.R., Nave Ebrahim, A., Abbasian, H., & Khabareh, K. (2020). Provide a digital university template. *Higher Education in Iran*, 11 (4), 1-36. <http://ihej.ir/article-1-1422-fa.html>. [in Persian].
 3. Asghari Kahnamooui, Z. (2015). Recognizing the skills and abilities of higher education teachers in the context of effective currents of the knowledge age. (Master thesis), Tehran: Higher Education Research and Planning Institute, [in Persian].
 4. Bahrani, M. (2019). A theory of interdisciplinarity; Introduction and report of a research. *Quarterly Journal of Interdisciplinary Studies in the Humanities*, 12 (1), 28-1[in Persian].
 5. Baughman, J.L. (2004). Media literacy: A survey of college of education faculty in the State of Nevada. A thesis submitted for the degree of Master of Arts in Journalism.
 6. Bazargan, K. (2021). Relationship between students' readiness for e-learning, learner satisfaction and student performance: The case of a post-graduate education program. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, (3), 113-141. URL: <http://journal.irphe.ac.ir/article-1-4535-fa.html>, [in Persian].
 7. Bazargan, AS., Fathabadi, J., & Ainollahi, B. (2001). Appropriate internal evaluation approach for continuous quality improvement of the department in medical universities. *Journal of Psychology and Educational Sciences*, 30 (2), 1-26 [in Persian].
 8. Bolek, V., Kokles, M., Romanova, A., & Zelina, M. (2018). Information literacy of managers: Models and factors. *Journal of Business Economics and Management*, 19 (5), 722-741. <https://doi.org/10.3846/jbem.2018.6906>.
 9. Bordbar, G., & Shakeri, F. (2011). An analysis of the quality of merit selection of department heads of Yazd University. *Scientific Research Journal of Production and Operations Management*, 2 (2), 28-101[in Persian].
 10. Brooks, J.S., & Normore, A.H. (2010). Educational leadership and globalization: Literacy for a glocal perspective. *Educational Policy*, 24(1), 52-82.

11. Bruce, C.S. (1999). Workplace experiences of information literacy. *International Journal of Information Management*, 19(1), 33-47.
12. Bush, T. (2007). Educational leadership and management: Theory, policy and practice. *South African Journal of Education*, 27(3), 391-406.
13. Carnegie, A. (2012). Group communication, teamwork, and leadership. Chapter 19 from the book *Communication for Business Success*. (v. 1.0), <https://2012books.lardbucket.org>.
14. Castells, M. (2004). *The network society: A cross-cultural perspective*. Edward Elgar Publishing, Retrieved from the British Library, <https://citeseerx.ist.psu.edu>.
15. Chang Rundgren, S.N., & Rundgren, C.J. (2014). SSI pedagogic discourse: Embracing scientific media literacy and ESD to face the multimedia world. in the 22nd Symposium on Chemistry and Science Education held at the University of Bremen, 19-21 June 2014. (pp. 157-168). Shaker Verlag.
16. Digital Intelligence (Glossary). <https://www.atinternet.com/en/glossary/digital-intelligence-2/>. Access: 2021 march 24.
17. Dowell, S., Bickmore, D., & Hoewing, B. (2012). A framework for defining literacy leadership. *Journal of Reading Education*, 37(2), 7-15.
18. Farastkhah, M. (2013). Global developments in higher education and universities, Critique of the Theory of Globalization and Universities. *Critical Journal of Humanities Texts and Programs*, Institute of Humanities and Cultural Studies, 13(4)133-199 [in Persian].
19. Garcia, A., Seglem, R., & Share, J. (2013). Transforming teaching and learning through critical media literacy pedagogy. *Learning landscapes*, 6(2), 109-124.
20. Gendina, N. (2013). Media and information literacy in Russia and the countries of the Commonwealth of Independent States (CIS). Series of Research Papers, World Summit on the Information Society (WSIS), 102-128.
21. Hagh Verdi, Sh. (2012). Digital Literacy, Pars Electronic Publishing Manager. <https://parsmodir.com/db/mis/literacy-digital.php>. Accessed: 12/11/1399, [in Persian].

22. Hamidi, H., & Sarfarazi, M. (2011). Globalization and human resource management. *Strategic Studies of Public Policy*, 2 (2), 1-40 [in Persian].
23. Helvoort, J. (2018). Four spaces of civic literacy education: A Literature review. In the Sixth European Conference on Information Literacy (ECIL), The Hague University of Applied Sciences, Netherlands, P. 39.
24. Kalargyrou, V., Pescosolido, A.T., & Kalargiros, E.A. (2012). Leadership skills in management education. *Academy of Educational Leadership Journal*, 16(4), 39.
25. Khaniki, H. (2015). Rereading communications in Iran; from the concept of "mass media" and "media" to "new media studies". *Journal of Modern Media Studies*, 1 (1), 3-27 [in Persian].
26. Khorsandi Taskoh, A. (2010). Typological diversity in interdisciplinary education and research. *Quarterly Journal of Interdisciplinary Studies in the Humanities*, 1 (4), 57 – 83 [in Persian].
27. Kwiek, M. (2009). Globalisation: Re-reading its impact on the nation-state, the university, and educational policies in Europe. *Re-Reading Education Policie.* 184-204. https://doi.org/10.1163/9789087908317_008.
28. Lee, A. (2013). Literacy and competencies required to participate in knowledge societies. Series of Research Papers. World Summit on the Information Society (WSIS), Published by (UNESCO) 7, 3 -75.
29. Leithwood, K.A., & Riehl, C. (2003). What we know about successful school leadership. Philadelphia, PA: Laboratory for Student Success, Temple University, pp.1-8.
30. Lindlof, T.R., & Taylor, B.C. (2002). *Qualitative communication research methods*. Translated by Givian, A. (2018). Tehran: Hamshahri Publications [in Persian].
31. Milenkova, V., Manov, B., & Peicheva, D. (2020, April). Shaping digital literacy in knowledge society. In International Conference on Human Interaction and Emerging Technologies (pp. 279-284). Springer, Cham.
32. Mithas, S., Smith, R., & McFarlan, W. (2017). What is digital intelligence? *Advancing Technology for Humanity*, 19 (4), 3-6. DOI: 10.1109/MITP.2017.3051329.
33. Naghdi, M., Shahtalebi, B., & Nadi, M. (2020). Identifying the components of education and human capital development in the transition from the traditional university to the future university by mixed

- method. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 26 (1), 51-75 URL: <http://journal.irphe.ac.ir/article-1-4128-fa.html>, [in Persian].
34. Nasiri, M. (2017). How to get a media consumption regime? (ISNA). <https://www.isna.ir/news/96120602821>. Accessed: 20/11/1399, [in Persian].
 35. Niaz Azari, K., & Abdollahi, M. (2016). Identifying the characteristics of educational organizations in the era of network culture developments. the Second International Conference on Management and Information and Communication Technology, Tehran: Bartar Services Company, P. 17, https://www.civilica.com/Paper-ICTMNGT02-ICTMNGT02_198.html [in Persian].
 36. Osterman, M. (2013). *Digital literacy: Definition, theoretical framework, and competencies*. Florida International University, USA, 135-141.
 37. Park, Y. (2019). DQ Global Standards Report. Common Framework for Digital Literacy, Skills and Readiness, DQ Institute. <https://www.dqinstitute.org/dq>.
 38. Sarukhani, B., Shokrbeigi, A., & Aghaei, M. (2018). *Sociology of communication in the contemporary world*. Tehran: Bahman Borna Publications [in Persian].
 39. Shah Talabi, B. (2008). Identifying the important features of third millennium universities in order to provide a suitable framework for Iranian universities in order to move from traditional universities to modern universities, *Educational Research Journal*, 4 (16), 73-105 [in Persian].
 40. Wang, H.L. (2008). Teaching media literacy through critical pedagogy: An action research project in higher education, Durham theses, Durham University. Retrieved from Durham E-Theses Online: <http://etheses.dur.ac.uk/2058/>.
 41. Young (2008). Digital age literacy and education specialists. *General Month Book, Comprehensive Humanities Portal*, 11 (8) (128), 76-80.

