نقش فناوری اطلاعات و کاربرد مهارت‌های ارتباطی در توسعه نیروی انسانی مبتنی بر آموزش و حکمرانی مطلوب

مهدی مشایخی[۱]، الهام سادات موسوی[۲]

چکیده

امروزه بایستی تمامی افراد، موسسات، ارگان‌ها و نهادهای آموزشی؛ خود را برای تغییرات مختلفی که یادگیری را امری ضروری می‌سازد، آماده سازند. بی‌شک، بیشترین تاثیر پدیدآمدن فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر محیط‌های آموزشی بوده است. در سال‌های اخیر، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات چنان مورد پذیرش قرار گرفته‌اند که اکنون در هر جنبه از زندگی ضروری به نظر می‌رسد. کاربرد مهارت‌های ارتباطی و فناوری‌های جدید اطلاعاتی و تغییرات سریع آن، موجب بروز تحولات بسیار در کلیهٔ جنبه‌های یادگیری و آموزش شده است. موسسات آموزشی درخصوص به‌کارگیری و هدایت نسل فراگیر در جهت استفاده از این فناوری‌ها از سویی و گسترش کمّی و کیفی آن، مسئولیت خطیری بر عهده دارند و لازمهٔ رسیدن به این مقصود، آن است که نهادهای آموزشی با عنایت به گستردگی جغرافیایی آن در کشور پهناور ایران، فناوری‌های نوین اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی را هردو با هم در عمل به کار گیرند و از آن در آموزش‌های تخصصی و عمومی خود استفاده کنند و به دنبال آن درجهت مجازی‌سازی گام اساسی بردارند؛ اما به دلیل دگرگونی‌های شدیدی که امروزه به واسطهٔ تکنولوژی و فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی که دنیای آموزش را تحت‌تأثیر خود قرار داده است؛ اهداف، برنامه‌ها و جهت‌گیری‌های آموزشی سازمان‌ها بیش از پیش می‌تواند در دهه‌های پیش‌رو در کانون توجه واقع شود؛ بنابراین، در مقاله حاضر برآنیم تا نقش فناوری اطلاعات را با به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در توسعه نیروی انسانی مبتنی بر آموزش و حکمرانی مطلوب مورد بحث و بررسی قرار دهیم.

واژه‌های کلیدی: دوره آموزشی، فناوری اطلاعات، مهارت‌های ارتباطی، توسعه نیروی انسانی، آموزش و حکمرانی مطلوب

مقدمه

درحال‌حاضر، در عصر اطلاعات به‌سر می‌بریم. اطلاعاتی که در زمانی بسیار کوتاه چند برابر می‌شود و دریک لحظه در تمامی نقاط جهان منتشر می‌گردد. با تأثیرپذیری زندگی بشر از این پدیده می‌توان گفت که جهان وارد جامعه اطلاعاتی شده است، بسیاری از محققان، جوامع اطلاعاتی را جامعه چندساختی و چندوجهی می‌دانند که تمام سطوح آن نیازمند اطلاعات است. در چنین جامعه‌ای، دسترسی و یا عدم دسترسی به اطلاعات، نقش اساسی و تعیین کننده‌ای را در تمام عرصه ها ایفا می‌کند.

از طرفی می‌دانیم که فناوری اطلاعات و ارتباطات در بسیاری از فرایندهای کاری روزمره مانند بانکداری، تجارت، پست و... استفاده می‌شود. در حوزه آموزش نیز استفاده از این فناوری‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است. افراد در هر کجا که باشند، می‌توانند آخرین اطلاعات مورد نیاز خود را در هر زمینه‌ای دریافت کنند؛ اما بی‌شک بیشترین تاثیر پدیدآمدن فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر محیط‌های آموزشی بوده است. در سال‌های اخیر، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات چنان مورد پذیرش قرار گرفته‌اند که اکنون در هر جنبه از زندگی ضروری به‌نظر می‌رسد. کاربرد فناوری‌های جدید اطلاعاتی و تغییرات سریع آن، موجب بروز تحولات بسیاری در کلیه جنبه‌های یادگیری و آموزش شده است. در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات، نظام‌های آموزشی از یک سو به بازاندیشی و بازسازی سرفصل‌های آموزشی و از سوی دیگر، تجدیدحیات و غنی‌سازی محیط یادگیری برای

۱. نویسنده مسوول: مدیر نظارت و ارزیابی ستاد معاونت فرهنگی جهاددانشگاهی و کارشناسی ارشد پژوهشگری دانشگاه آزاد، دانشکده علوم اجتماعی واحد تهران شمال
شماره تماس: ۰۹۱۲۴۰۱۲۷۶۷ آدرس ایمیل: m.mashayekhi774@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده حسابداری و مدیریت واحدالبرز آدرس ایمیل: emossavi79@gmail.com

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

برقراری تعامل میان یادگیرنده و منابع یادگیری ملزم هستند؛ بنابراین، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای دستیابی به هدف‌های «یادگیری با کیفیت برای همه» اجتناب‌ناپذیر است. این مطلب می‌تواند شعاری باشد که در سرلوحه کار آموزش قرار گیرد. امروزه، بایستی تمامی افراد، موسسات، ارگان‌ها و نهادهای آموزشی، خود را برای تغییرات مختلفی که یادگیری را امری ضروری می‌سازد، آماده سازند. اگر آموزش ما خواهان مشارکت در جامعه‌ای باشد که براساس دانش و فناوری حرکت کند، باید خود را برای این تحول عظیم و حیاتی آماده سازد و مزایای استفاده از این فناوری با توجه به اهداف آموزشی را به عرصه ظهور برساند. شیوه‌های آموزش قدیمی مسلماً پاسخگوی نیازهای آموزشی عصر جدید نیست؛ بنابراین، یکی از تلاش‌های سازمان‌های آموزشی باید در ارتباط با فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد مهارت‌های ارتباطی باشد (نیازآذری، ۱۳۸۳).

حتی امروزه در مفهوم سواد نیز تغییرات شگرفی صورت گرفته است و دیگر از آن به عنوان سواد سنتی یاد نمی‌شود. سواد در گذشته تنها در خواندن، نوشتن و محاسبه‌کردن خلاصه می‌شد و اکنون از سواد به شکل پیشرفته آن به عنوان سواد اطلاعاتی استفاده می‌شود. در این شرایط، یکی از اصلی‌ترین وظایف سازمان‌های مختلف، ازجمله مؤسسات آموزشی، به‌هنگام‌سازی دانش خود و بالطبع، افزایش دانش مخاطبان و اعضای این نهاد با این تغییر و تحولات همراه با پیشرفت‌های جدید در این عرصه است. در دنیای امروز، در حیطه آموزشی میزان دسترسی به اطلاعات علمی، همچنین استفاده از فناوری‌های جدید و نحوه کاربرد آنها، به‌ویژه در تولید علمی، معیار رشد و پیشرفت محسوب می‌گردد؛ به‌طوری‌که این امر در رتبه‌بندی آنها تأثیر به‌سزایی دارد. همچنان که مهم‌ترین رسالت فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارائه امکانات و زیرساخت لازم برای تولید و توزیع دانش هست. بدیهی است از زاویه فوق و با توجه به ارتباط مستقیم استفاده و تولید دانش در یک جامعه با توسعه، می توان به اهمیت و جایگاه واقعی فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتباط با توسعه همه‌جانبه بیشتر واقف گردید (کبیری‌فر، ۱۳۸۳: ۱۹-۱۷).

با این‌حساب، فناوری ارتباطات و اطلاعات؛ مجموعه‌ای از روش‌ها، قواعد و ابزار و تجهیزات برای شناسایی، جمع‌آوری، ذخیره، تولید و توزیع، سازماندهی، بازتولید و نگه‌داری اطلاعات است (نواب‌زاده، ۱۳۸۰). فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام آموزشی از یک سو برای بازاندیشی و بازسازی برنامه درسی و سواد رایانه‌ای، و از سوی دیگر، برای تجدیدحیات و غنی‌سازی محیط یادگیری و برقراری تعامل برای یادگیرنده و منابع یادگیری لازم است (سراج، ۱۳۸۳: ۱۱-۶).

از سوی دیگر، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش سبب شده است تا محیط آموزشی به سوی مجازی‌شدن سوق پیدا کند. با ظهور و گسترش اینترنت و شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی، این رسانه به عنوان یک مکمل برای تامین نیازهای اطلاعاتی و آموزش مورد استفاده قرار گرفته است و چهره آموزش سنتی و تعامل میان مدرس و مخاطب را در تمام سطوح جامعه دگرگون نموده است. با فراهم‌کردن وب‌سایت‌های اینترنتی، پایگاه‌های اطلاعاتی و کتابخانه‌ها؛ زمینه برای ایجاد یک محیط مجازی و دیجیتالی برای تبادل اطلاعات به‌وجود می‌آید که نقش آموزشی آن بیش از پیش در این محیط نمایان می‌شود. یادگیری الکترونیکی، نمونه‌ای دیگر از کاربرد تکنولوژی ICT در عرصه آموزش است.

با توجه به اینکه استفاده از فناوری‌های جدید در کشورهای پیشرفته، جزئی از زندگی روزمره مردم شده است و با توجه به ارتباط و وابستگی متقابل ملل به یکدیگر، عقب‌افتادن از دیگران، نوعی آسیب جدی برای تأمین منافع ملی به‌حساب می‌آید. مؤسسات آموزشی درخصوص به‌کارگیری و هدایت نسل فراگیر درجهت استفاده از این فناوری‌ها از سویی و گسترش کمّی و کیفی آن، مسئولیت خطیری برعهده دارند و لازمه رسیدن به این مقصود آن است که نهادهای آموزشی با عنایت به گستردگی جغرافیایی آن در کشور پهناور ایران، فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی را درعمل به‌کار گیرند و از آن در آموزش‌های تخصصی و عمومی خود استفاده کنند و به‌دنبال آن، درجهت مجازی‌سازی گام اساسی بردارند؛ اما به دلیل دگرگونی‌های شدیدی که امروزه به واسطه تکنولوژی و فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی رخ داده که دنیای آموزش را تحت‌تأثیر خود قرار داده است؛ اهداف، برنامه‌ها و جهت‌گیری‌های آموزشی سازمان‌ها بیش از پیش می‌تواند در دهه‌های پیش‌رو در کانون توجه واقع شود؛ از این‌رو، در مقاله حاضر برآنیم تا ضمن مشخص‌کردن نقش فناوری اطلاعات در کاربرد مهارت‌های ارتباطی، اثر آن را در توسعه نیروی انسانی مبتنی بر آموزش و حکمرانی مطلوب بررسی کنیم.

حکمرانی و حکمرانی مطلوب

از حکمرانی و حکمرانی مطلوب تعاریف متعددی شده است و نهادهای بین‌المللی نظیر اتحادیه اروپا و سازمان ملل متحد از زوایا و دیدگاه‌های مختلف به توضیح این مفهوم پرداخته‌اند. مفهوم حکمرانی خوب در منشور سازمان ملل متحد و حقوق بین‌الملل ایجاد شده و با حمایت سازمان ملل در این چند دهه اخیر به مرور گسترش یافته است (هادیان، ۱۳۸۴).

مفهوم اولیه حکمرانی از اسناد و اعلامیه‌های بین‌المللی و سازمان

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

ملل برخاسته شده و اصول و ضوابط حقوق بشری را در طرح‌ها، سیاست ها و اهداف توسعه مورد توجه قرار می‌دهد. این مفهوم به مدیریت شفاف و پاسخگویی اشاره دارد که به لوازم و اصول مردم‌سالاری در اداره و حکمرانی درجهت واقعیت‌بخشیدن به توسعه اجتماعی پایدار و مردمی می پردازد (هداوند، ۱۳۸۴).

عبارت «حکمرانی»، اشاره به «فرایندهای تصمیم‌گیری درون یک موسسه دارد که آن را قادر به تعیین سیاست ها و اهداف می کند تا به آنها برسد و بر فرایند آن تا حصول نتایج و دستاوردها نظارت می نماید». حکمرانی دانشگاه های دولتی به مقدار زیادی از سیاست های دولتی، با تاکید بیشتر بر کارایی تاثیر می پذیرد. پدیده حکمرانی، موضوعی میان‌رشته ای است که بین رشته های حقوق، جامعه‌شناسی، مدیریت، اقتصاد، و علوم سیاسی قرار دارد. مولفه‌هایی که در این حوزه در سطح دولت ها و بین‌المللی مطرح می شود، غالباً بر مواردی همچون تمرکززدایی از قدرت میان سطوح مختلف دولتی، اتکاء بیشتر بر مشاوره و مشارکت شهروندان متکی است. حکمرانی مطلوب در واقع درپی برهم‌زدن سنت سلسله‌مراتبی در سازمان ها و تغییر مسیر به سوی تصمیمات جمعی است. ناکارامدی دولت در انجام این امر موجب پیدایش این‌گونه مفاهیم گشته تا نهادهای مدنی را به موازات دولت و قدرت مرکزی تقویت کرده و از طریق این نهادها، مشارکت هرچه بیشتر مردمی را در اداره امور جامعه فراهم آورد (باقری‌مقدم، احمدی، ۱۳۹۷).

بدیهی است در هر سطحی، چه در سطوح دولتی، چه غیردولتی و دانشگاه‌ها، این امور مصداق دارند و قابل کاربرد هستند.

همچنین در محیط‌های مختلف مانند مدیریت شهری نیز به ملاک‌ها و معیارهای حکمرانی مطلوب پرداخته شده است و شاخص‌هایی نظیر: مشارکت، پاسخگویی، شفافیت، قانونمداری، اثربخشی- کارایی و مسئولیت‌پذیری انتخاب و مورد تحلیل قرار گرفته‌اند (غلامی و همکاران، ۱۳۹۶: ۸۸-۷۷). حکمرانی مطلوب نیز در ادامه مطرح‌شدن مفهوم حکمرانی به عنوان شرط اساسی در دستیابی به اهداف توسعه هزاره سوم تلقی می‌گردد. بر اساس روایت کمیسیون اقتصادی و اجتماعی ملل متحد برای آسیا و اقیانوسیه، حکمرانی خوب یا مطلوب دارای هشت ویژگی: مشارکت‌جویانه، وفاق‌محور، پاسخگو، شفاف، انعطاف‌پذیر، کارامد و اثربخش، منصفانه و فراگیر، و تابع حاکمیت قانون است (هداوند، ۱۳۸۴).

حکمرانی مطلوب در آموزش

در آموزش، حکمرانی به «اشکال قانونی و فرایندهایی اشاره دارد که از طریق آن، دانشگاه‌ها امور خود را اداره می‌کنند.» (به نقل از هوشی‌سادات، شاکری: ۱۴۰۰. شاتوک، ۲۰۰۶). در تعریفی دیگر، حکمرانی در آموزش؛ روشی است که در آن قدرت یا اختیارات برای تخصیص و مدیریت منابع اعمال می‌گردد.» (به نقل از هوشی سادات، شاکری: ۱۴۰۰. کارنگی، ۲۰۰۹).

مراکز آموزشی برای ارائه خدمات مناسب و کارا به ذی‌نفعان خود که شامل: دانشجویان، خانواده‌ها، اجتماع، محیط کسب و کار، دولت و نهادهای دیگر قانونی می‌شوند، نیاز به اداره موثر خود از طریق اصول مناسب حکمرانی هستند. در قاعده حکمرانی، مراکز آموزشی با ذی‌نفعان خود درجهت توزیع مسئولیت‌ها، پاداش‌ها و حقوق متقابل همکاری می کنند و تضادها و تعارض‌های احتمالی‌شان را مطابق با نقش‌ها، وظایف و امتیازاتشان حل و فصل می کنند و نیز کنترل و نظارت و جریان اطلاعات مناسب را به عنوان یک سیستم کنترل و توازن، اعمال می نمایند. ساختارهای نهادی به دور از شیوه های سنتی خود مدیریتی دانشگاهی، به سوی رویه‌های نو و جدیدی از خود مدیریتی رفته اند که درنتیجه، اهمیت تامین سیستم های حکمرانی موثر و مطلوب را در آموزش بیشتر کرده است و علاقه محققان را به بررسی بیشتر ساختارهای تصمیم گیری در آموزش افزایش داده است. هدف نهایی از بررسی ساختارهای حکمرانی در مراکز آموزشی، دست‌یافتن به شاخص ها و اصول حکمرانی مطلوب در آن است (به نقل از هوشی سادات، شاکری: ۱۴۰۰. منایی، جوزفین و ویولت، ۲۰۱۷).

حکمرانی مناسب، یکی از عوامل اصلی در بهبود آموزش است و دو عامل استقلال و پاسخگویی بنابر تحقیقات مختلف مهم تلقی شده‌اند. ایجاد تعادل میان این دو عامل موجب ارتقای کیفیت مداوم در آموزش می شود. برای اعمال حکمرانی مطلوب در مراکز آموزشی می بایست شاخص هایی را درنظر گرفت تا بدان وسیله به ارزیابی آموزش پرداخت و با استفاده از تحقیقات بیشتر به رفع عیوب و خلأهای موجود بدان پرداخته شود.

فناوری اطلاعات و ارتباطات

ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد مهارت‌های ارتباطی، دریچهٔ جدیدی را فراروی انسان گشوده و برجنبه‌های مختلف زندگی فردی و اجتماعی او تاثیر گذاشته است. انسان سعی کرده با افزایش دانش خود در این زمینه، از آن به شکل‌های گوناگون استفاده کند که از جمله آنها در آموزش است. فناوری اطلاعات از دو واژه اطلاعات[1] و فناوری[2] ترکیب یافته است. دبیرخانه شورای انفورماتیک ایران، تعریف زیر را برای فناوری اطلاعات ارائه کرده است: «فناوری اطلاعات به مجموعه‌ای به‌هم پیوسته از روش‌ها،

1. Information
2.Technology

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

سخت‌افزارها، نرم‌افزارها و تجهیزات ارتباطی که اطلاعات را در اشکال گوناگون، جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، بازیابی، انتقال و یا عرضه می‌کند؛ اطلاق می‌شود.» (محمدی، ۱۳: ۲).

فناوری اطلاعات واسطه‌ای است که امکان بیان طیف گسترده‌ای از اطلاعات، اندیشه‌ها، مفاهیم و پیام‌ها را فراهم کرده و درجهت گسترش توانمندی‌های اندیشه انسان تکوین‌یافته است. توسعه فناوری اطلاعات مستلزم تقویت، تولید و گسترش اطلاعات و نوآوری در فناوری‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری اطلاع‌رسانی است. برای فناوری اطلاعات و ارتباطات، تعاریف مختلف و گوناگونی ارائه شده است. بررسی مقالات و متون منتشرشده در زمینه کاربرد و استفاده‌های مختلف فناوری اطلاعاتی و ارتباطی نشان می‌دهد که در هیچ‌یک از آنها، تعریفی جامع از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی ارائه نشده و تفاوت این اصطلاح با مفاهیم مرتبط دیگر نظیر «فناوری‌های اطلاعاتی» مشخص نشده است.

فناوری اطلاعاتی، همان محور و مرکز مجموعه‌ای از فعالیت‌های هدایت‌شده است که کنترل مدیریت، بهره‌وری، تولید، آموزش و ارتقای یک سیستم (اعم از سازمان یا یک پایگاه اطلاعاتی و..) را با یک مرکزیت به عهده دارد. در سال‌های اخیر، مفهوم فناوری اطلاعات یا IT به صورت ICT [1] درآمده است که هدف آن، تسهیل و تسریع دسترسی به اطلاعات از طریق ابزارها و فنون ارتباطات و معرف فناوری اطلاعات و ارتباطات بوده است و به عنوان مجموعه‌ای متفاوت از ابزارها و منابع فناوری به‌کار رفته برای برقراری ارتباط، ایجاد و انتشار، ذخیره‌کردن و مدیریت اطلاعات تعریف شده است (جاریانی، ۱۳۸۲: ۴۳-۴۰).

فناوری اطلاعات و ارتباطات عبارت است از: فناوری‌هایی که ما را در ضبط، ذخیره‌سازی، پردازش، بازیابی، انتقال و دریافت اطلاعات یاری می‌دهند. فناوری اطلاعات در شیوه انجام کارهای ما تحول ایجاد کرده است. فناوری اطلاعات و ارتباطات به هم وابسته‌اند؛ به‌طوری که اطلاعات، ماشین کار تلقی می‌شود و ارتباطات، محصول آن است. البته تفاوت این دو واژه از نحوهٔ برقراری ارتباط نشأت گرفته است. واژه اول، یعنی فناوری اطلاعات به جریان یک‌سویه ارتباط اشاره دارد که در این فرایند، گیرنده یا دریافت‌کننده نسبت به اطلاعات دریافتی منفعل است. واژه دوم، یعنی فناوری اطلاعات و ارتباطات به تعامل میان کاربر و دنیای اطلاعات، یعنی به جریان دوسویه ارتباط اشاره دارد که در این فرایند، کاربر نقش بسیار فعالی در رد و بدل‌کردن اطلاعات برعهده دارد (بهنام، ۱۳۹۱). یکی از ویژگی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات که در کلیه امور، کاربری آن قابل‌ملاحظه است، سرعت توسعه آن هست. این سرعت، ناشی از بستر ارتباطی نسبتا مناسبی است که اکنون در سراسر جهان گسترده شده است. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان ابزار توسعه، بیشتر مورد توجه کاربران قرار گرفته است. تبدیل متون کاغذی به مواد الکترونیکی و ایجاد لوح‌های فشرده چندرسانه‌ای از نمونه‌های بارز آن است (کریمی علویجه و همکاران، ۱۳۸۸).

فناوری اطلاعات را می‌توان بستر و ابزاری قدرتمند، معیارهایی جدید برای ارزیابی، تصمیم گیری، نظارت و برنامه‌ریزی، تعریف کرد. فناوری اطلاعات و ارتباطات، نیرویی است که بسیاری از جنبه‌های زندگی را تغییر می‌دهد (حمزه بیگی و مقصودی، ۱۳۸۳). امروزه به نظر می رسد که با توجه به حجم عظیم اطلاعات، افراد به سوی مدیریت اطلاعات هدایت می شوند، حجم اطلاعات بسیار گسترده است؛ اما کیفیت اطلاعات و چگونگی دستیابی به اطلاعات موثق مورد نیاز هر فرد باید قابل دسترس و با کیفیت باشد؛ اگرنه، دسترسی ارزشی ندارد. اصطلاح فناوری اطلاعات، فناوری‌های نوین مانند: رایانه، فکس، میکروالکترونیک‌ها، ارتباط از راه دور و نیز فناوری‌های قدیمی‌تر نظیر نظام‌های بایگانی اسناد، ماشین‌های محاسباتی مکانیکی، چاپ و حکاکی را دربرمی گیرد. هرچند این اصطلاح جدید است، اما از لحاظ مفهومی، قدمت آن به قدمت اشتیاق انسان به برقراری ارتباط می رسد. البته نباید فناوری اطلاعات را معادل اینترنت یا رایانه دانست؛ این دو با هم تفاوت ماهوی دارند. اینترنت و رایانه، فناوری‌هایی با قابلیت بالا و اصولاً یک امکان و ابزار هستند؛ در حالی که فناوری اطلاعات، یک اندیشه، یک فرهنگ و یک جریان فکری اثرگذار است. اگرچه فناوری اطلاعات با گسترش اینترنت به اوج قدرت و قابلیت خود در شرایط فعلی رسیده است، اما نمی‌توان در مورد آینده هم این‌گونه اظهارنظر نمود؛ زیرا با ظهور فناوری‌های نوین اطلاع‌رسانی، همچون نانو فناوری؛ تحولات عمیق‌تر و اساسی‌تر درپیش است (نوروزی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۷-۱۶). علاوه بر این، فناوری ارتباطات و اطلاعات ابزاری قدرتمند برای افزایش کیفیت و گسترش دسترسی برابر به فرصت‌های آموزشی‌اند.

امروزه بیشتر جوامع برای جبران عقب افتادگی‌ها؛ مراکز آموزشی خود را مورد بررسی همه‌جانبه قرار می‌دهند و سعی می‌کنند همگام با دیگر نهادهای اجتماعی جامعه از وسایل، مواد، تکنولوژی جدید و نوآوری‌های آموزشی به‌منظور افزایش بازدهی، کنترل سرمایه‌های انسانی و پاسخگویی به نیازهای جوامع انسانی استفاده کنند. اغلب این جوامع سعی می‌کنند از نتایج تحقیقات و تجارب علمی و فنی سایر کشورها بهره گیرند. یکی از تجارب ارزنده که می تواند در مراکز و نهادهای آموزشی سودمند واقع شود، استفاده از جنبه‌های مختلف تکنولوژی آموزشی و اهمیت شناخت دقیق و کاربرد وسایل کمک آموزشی در فرایند آموزش است (مجدفر، ۱۳۷۱).

1. Tnformation communiion Technology

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

باید این نکته را درنظر گرفت که در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، نرم افزارهای آموزشی به‌سرعت درحال تغییر هستند. این نرم‌افزارها، تحولات وسیعی را در کلاس درس به‌وجود آورده‌اند که مهم‌ترین آنها را می توان در این واقعیت دانست که دانش‌پذیران را قادر ساخته است تا به اطلاعات خارج از محیط آموزشی دسترسی یابند و این مسأله موجب افزایش انگیزه آنان برای یادگیری شده است. تحقیقات نشان داده اند که تقریبا بیشتر استادان و معلمان از رایانه‌ها برای مقاصد آموزشی استفاده می‌کنند که بیشتر شامل استفاده از واژه‌پردازها، صفحات گسترده و نرم‌افزارهای گرافیکی است (نوروزی و همکاران، ۱۳۸۷). در بسیاری از کشورها، به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام آموزشی به منظور ارتقای کیفیت روش‌های یاددهی-یادگیری مورد توجه خاصی قرار گرفته است. فناوری اطلاعات و ارتباطات، چارچوب و یا ساختاری را به‌وجود می‌آورد که از این طریق، کیفیت آموزشی ارتقا یافته، دانش‌پذیران و استادان می‌توانند با استفاده از این فناوری به منابع یادگیری وسیعی دست یابند، انگیزه یادگیری خود را افزایش دهند و شکل‌های مختلف یادگیری را استفاده کنند (رحمانی و همکاران، ۱۳۸۵: ۶۶-۴۹).

مهارت‌های ارتباطی

یکی از عوامل مرتبط با فناوری اطلاعات که در مدیریت آموزش مورد توجه هست و در موفقیت سازمان‌ها و بهبود بهره‌وری مدرسین و کارکنان اداری مؤثر است. توانایی برقراری ارتباط صحیح، یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی هست. اهمیت ارتباط در زندگی انسان به‌حدی است که برخی از صاحب‌نظران، اساس تمامی رشد انسانی، آسیب‌های فردی و پیشرفت بشری را در فرایند ارتباط دانسته‌اند (معین‌فر، ۱۳۹۱: ۱۸).

هنگامی که فردی از طریق ابزار زبان با فرد دیگری ارتباط برقرار می‌کند، رابطه‌ای میان آنان شکل می‌گیرد که نمونه آن را در طبیعت نمی‌توان یافت. همین توانایی برگرداندن اصوات بی‌معنا به کلمات گفتاری و نوشتاری، یعنی زبان؛ مهم‌ترین امتیاز بشر است. زبان، رشد آن دسته از ویژگی‌هایی را ممکن ساخته که انسان اندیشمند را از همه مخلوقات دیگر متمایز می‌سازد؛ پس تعجب‌آور نیست اگر فیلسوف آلمانی، کارل یاسپرس مدعی است که «عالی‌ترین دستاورد انسان در دنیا، ارتباط شخصیت است.» (سهرابی، ۱۳۸۴). همهٔ ما، بخش عمده‌ای از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می کنیم یا در فکر آن به‌سر می‌بریم. با صحبت و گوش کردن (گفتگو)، ارتباط برقرار می کنیم. کسب این مهارت به ما می‌آموزد برای درک موقعیت دیگران چگونه به سخنان آنان فعالانه گوش دهیم و چگونه دیگران را از احساس و نیازهای خود آگاه سازیم تا ضمن به‌دست‌آوردن خواسته‌های خود، طرف مقابل نیز احساس رضایت نماید.

اما در زندگی امروزی، اهمیت مهارت‌های ارتباطی را از زاویه فرستنده و گیرنده پیام مطرح کرده‌اند که به‌نوعی، شخصی کننده اهمیت مهارت‌های ارتباطی است. حال، آموزش و فعالیت‌های حاکم بر آن با توجه به پیشرفت جوامع، همواره دستخوش تغییر و تحول بوده و تحول آموزشی، خود معلول تحول اجتماعی و تحول علوم و فناوری است؛ زیرا در جوامع ساده، نیازها ساده و روش ارضای نیازها نیز ساده است؛ ولی در جوامع پیچیده و پیشرفته، هرچند سال یک‌بار، در ساختار نظام آموزشی یک دگرگونی کلی ایجاد می‌شود. به‌همین‌دلیل، در دنیای امروز باتوجه به پیشرفت سریع علوم و فناوری، نه می‌توان به تمام دانش موجود دست یافت و نه می‌توان هر شخصی را با هر خصوصیتی به کار تدریس و مدرسی گمارد. وظیفه و مسئولیت مدرسین امروز نسبت به گذشته سنگین‌تر و پیچیده‌تر شده است و این موضوع مسألهٔ مهمی است که در حیطه آموزش‌های جهاددانشگاهی هم باید مدنظر مدیران و دست‌اندرکاران این حوزه در جهاد قرار گیرد.

حالا، مهارت و ارتباط چیست؟ توانایی‌هایی که برای تامین موفقیت‌آمیز هدف‌ها لازم است، مهارت نام دارد (رابینز، ۱۳۷۴: ۷). به کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری، کرداری، حرکتی که برای انتقال معنی و مفهوم و یا اثرگذاری و نفوذ بر دیگران به‌کار گرفته می‌شود، ارتباط گویند (فرهنگی، ۱۳۸۶). موفقیت مدرسان و کلیه افراد در ارتباط با فراگیر به توانایی تفهیم مطالب و روشن‌کردن خواسته‌های او بستگی دارد. در فرایند آموزشی، ارتباط عبارت است از: برقراری رابطه بین دو فرد، دو موضوع، دو اندیشه یا بیشتر و به عبارت بهتر، تفاهم و اشتراک فکر بین مدرس و یادگیرنده یا یادگیرندگان است؛ ولی از دیدگاه مدرسان، مهم‌ترین انگیزه‌ها، مربوط به یادگیری و پیشرفت تحصیلی است. شخصیت برجسته خود مدرس، همچنین آگاهی و شناخت مدرسان، در برخورد خوب با فراگیر است که باعث پیشرفت در آموزش می‌شود؛ همچنین مدرس باید قادر باشد با شناخت فراگیرانش، محتوای آموزشی را تا حد وضعیت مطلوب آموزشی بالا ببرد. او باید ضمن هماهنگی بین ویژگی‌های فردی و فعالیت آموزشی، آموزش و یادگیری را برای آنان به‌صورت تجربه شیرین و لذت‌بخش درآورد؛ بنابراین، کار مدرسی و معلمی همچون مشاغل دیگر به تخصص‌های دیگری هم نیاز دارد.

مهارت‌های ارتباطی، به رفتارهایی اطلاق می‌شود که شخصی می‌تواند از آن طریق با دیگران به نحوی ارتباط برقرار کند که به بروز پاسخ‌های مثبت و پرهیز از پاسخ‌های منفی بینجامد (کول،

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

۱۳۷۶: ۶۴). مهارت‌های ارتباطی، توانایی و اعتقاد به کار با مردم و به وسیلهٔ آنان را گویند که شناخت، انگیزش و کاربرد رهبری مؤثر در ارتباط با آنان را دربرمی‌گیرد (کاترین، ۱۳۸۶: ۵۳).

یکی از ابعاد مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های مرتبط با افراد است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در بهبود الگوهای ارتباطی سازنده و کاهش الگوهای ارتباطی اجتنابی متقابل، حل مسائل بین فردی و افزایش فضای مثبت بین فردی موثر باشد. کاستی در این زمینه به ناشایستگی در دنیای اجتماعی یا بروز مصائب مکرر در ارتباط‌های بین فردی می‌انجامد. در واقع، فقدان این مهارت‌ها می‌تواند باعث شود که حتی باهوش‌ترین افراد در ارتباط‌های خود احساس عجز کنند و در ادامه، خودبین، زیانکار یا بدون احساس به‌نظر آیند. این مهارت‌های اجتماعی به فرد این امکان را می‌دهند که ارتباطی با دیگران برقرار کند، احساسات دیگران را برانگیزد و الهام‌بخش آنان واقع شود، در ارتباط‌های صمیمانه، پیشرفت کند، افراد را قانع کند، بر آنان تاثیر بگذارد و به دیگران اطمینان‌خاطر دهد. همین مطلب، خود نشانه‌ای است که باید با مجموعه‌ای از مهارت‌ها آشنا شد؛ یعنی، هر فرد باید دانش و مهارت‌های لازم را برای برقراری ارتباط سالم و سازنده با دیگران کسب کند. رسیدن به چنین هدفی، مستلزم فراگیری مهارت‌های ارتباطی از راه الگوبرداری مناسب است (احمدی، ۱۳۹۳: ۱۱۳-۱۲۰). در واقع، برقراری ارتباط را باید یکی از شاخص‌های مهم ارتباط انسانی هم دانست.

پیشینه کاربرد فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی در آموزش

زمانی و اصفهانی (۱۳۸۶) پژوهشی را تحت عنوان بررسی میزان دستیابی دبیران و بهره‌گیری آنان از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدارس متوسطه شهر اصفهان انجام دادند و به این نتایج دست یافتند که میزان دسترسی دبیران به امکانات سخت‌افزاری در منزل، موقعیت آنان را در حد مطلوبی قرار می‌دهد؛ درحالی که میزان دسترسی در زمینه نرم‌افزاری چندان در حد مطلوب نیست؛ همچنین، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در سه حیطه: آموزش، پژوهش و ارتباطی از سطح مورد نظر کمتر است (دایی‌زاده، ۱۳۸۹: ۸۱-۹۷). در پژوهشی باعنوان: تعیین نقش شبکه اطلاع‌رسانی و وب در فعالیت‌های آموزشی- پژوهشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی، نتیجه‌گرفته شده که استفاده از اینترنت و فناوری اطلاعات در تسهیل یادگیری، بهبود فعالیت‌های درسی، بهبود کیفیت پژوهش، افزایش علاقه به یادگیری، و دسترسی سریع به اطلاعات موثر بوده است (محمدی، ۱۳۸۱: ۷۲۷-۷۱۷). در مطالعهٔ دیگری که در حوزه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام شده، مشخص می‌شود که امور اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سازمانی در استفاده و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای اهمیت است، مثلا استفاده از فناوری نیازمند دانش استفاده از آن است و مهارت‌ها و تجهیزات در استفاده و کاربری اینترنت نقش مهمی دارند؛ یا اینکه فناوری می‌تواند در عین ایجاد فرصت، موجب محدودیت‌هایی نیز شود و علاوه بر نتایج مثبت، تنش‌ها و مشکلاتی را نیز به‌بار آورد. پژوهشی در دانشگاه ایلینویز در مورد برنامه‌ای انجام شد که شبکه را تحت عنوان ۱۲۰۰۰ دانشجو برای ۲۰۰۰ درس، ثبت نام کرده بود. نتایج به‌دست آمده نشان داد که هر عضو علمی برای اداره کلاس خود نیاز به مهارت‌های جدیدی دارد که کشف ایده‌های تازه، به‌هم‌بافتن آنها برای ساخت‌دهی به فرایند یاددهی- یادگیری، ارزیابی مداوم و بی‌پایان، ایجاد انگیزه در دانشجویان برای گفتگو با یکدیگر و بالاخره سازماندهی جامعه یادگیرندگان از مهم‌ترین این مهارت‌هاست (ابراهیم‌زاده، ۱۳۸۶). از سوی دیگر، در پژوهشی با عنوان بررسی نتایج کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در دبیرستان‌های شهر تهران به این نتیجه رسیدند که استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، سبب توسعه یادگیری مشارکتی دانش‌آموزان می‌شود و آنها را به کاوش در اطلاعات موجود در لوح‌های فشرده آموزشی، اینترانت و شبکه رشد دانش‌آموزی ترغیب می‌کند (حج‌فروش و اورنگی، ۱۳۸۳).

ناهید خلامی و همکاران، مقایسه مهارت ارتباطی استادان را توسط دانشجویان با همکاری استادان انجام دادند. پژوهش توصیفی بر روی ۳۲۱ دانشجو، ۱۱ استاد و ۱۶ همکار استاد انجام شد و طبق‌نظر استادان، اگر ارزشیابی توسط دانشجو به‌درستی اجرا و بازخورد آن به استاد داده شود، می‌تواند وسیله خوبی برای کمک به ارتقای کیفیت آموزشی باشد. مارک و همکاران در سال ۱۹۹۳، رابطه رفتارهای ارتباطی با مؤثربودن معلم را بررسی کردند که در این بررسی، دو گروه را با یکدیگر مقایسه کرده بودند و در آن، ارتباط قدرت مهارت‌های ارتباطی را بر تأثیر آموزش معلم مورد ارزشیابی قرار داده بودند. هر دو گروه، اعتقاد داشتند توان برقراری ارتباط خوب می‌تواند یک معلم خوب یا بد را به‌وجود آورد. در تحقیق دیگری که توسط خانم ایران‌فر در سال۱۳۷۹ انجام گرفت، نتیجه‌گیری شد که از نظر دانشجویان، ۶۰ درصد اساتید، دارای مهارت‌های ارتباطی مطلوب و ۴۰ درصد دارای مهارت‌های ارتباطی نامطلوب بودند. این مطلب درحالی است که وضعیت مهارت‌های ارتباطی بیش از نیمی از اساتید دانشگاه مطلوب بود و به‌طور کلی، مهارت‌های ارتباطی در ارزشیابی (عملکرد آموزشی) استادان نقش داشت (ایرانفر، ۱۳۸۹: ۱-۸).

در تحقیقی هم که بر رابطهٔ مهارت‌های ارتباطی مدیران و میزان بهره‌وری ادارات تربیت بدنی استان کرمان انجام شده است، در

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

نتایجی که به‌دست آمده، بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و میزان بهره‌وری در ادارات تربیت بدنی استان کرمان و نیز بین مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های کلامی و مهارت‌های شنیداری مدیران با بهره‌وری، اثربخشی و کارایی سازمان، رابطه معناداری به‌دست آمده است. یافته‌های بخش آخر این تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات، توان پیش‌بینی مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی مدرسین تربیت بدنی استان را دارد (فکرت و همکاران، ۱۳۸۹: ۹-۱).

در پژوهشی که با هدف تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش اضطراب اجتماعی و بهبود روابط بین فردی دانش‌آموزان به‌انجام رسیده است؛ نشان‌دهندهٔ این موضوع است که برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در کاهش اضطراب اجتماعی و بهبود روابط بین فردی مؤثر باشد (سیمیاریان و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۵-۳۳).

در مطالعه دیگری که با هدف بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات با مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی معلمان صورت گرفته است، نتایج نشان می‌دهد که ارتباط معناداری بین فناوری اطلاعات با مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی مدرسین تربیت بدنی وجود دارد؛ همچنین، فناوری اطلاعات به‌طور معنی‌داری بر مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی تأثیر دارد؛ بنابراین، با توجه به نتایج تحقیق، به‌منظور افزایش مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی مدرسین تربیت بدنی، توجه به فناوری اطلاعات ضروری به‌نظر می‌رسد (جعفری، آزمون، ۱۳۹۵).

در تحقیق دیگری با هدف تعیین اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی والدین با الگوی یادگیری جانشینی بر بهبود روابط مادر – دختر انجام شده و نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که مهارت ارتباطی ضعیف در والدین منجر به پرخاشگری، و کاهش تعارض فرزندان با والدین می‌شود (بیگدلی و همکاران، ۱۳۹۵).

در پژوهشی با عنوان اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان پرخاشگری دانش‌آموزان دختر دوره متوسطه به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش پرخاشگری دانش‌آموزان دختر دوره متوسطه نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی در ابعاد خشم و عصبیت، تهاجم، توهین، لجاجت و کینه‌توزی مؤثر بوده است (اشرفی و منجزی، ۱۳۹۲: ۸۱-۹۸).

گارتمیر و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان پرورش مهارت‌های ارتباطی حرفه‌ای در پزشکان و معلمان: اثرات آموزش الکترونیکی با موارد ویدئویی و بازی کردن نقش، دریافتند که آموزش‌های الکترونیکی به‌تنهایی مؤثر نیستند و نیاز است روش آموزش به صورت ترکیبی باشد؛ بدین‌معنا که در ارتباط‌های کلاسی، چیزی بیش از مطالب کلاسی و درسی سبب اثربخشی آموزش می‌شود و آن وجود مدرس و مهارت‌های ارتباطی اوست. اُنگ و همکاران (۲۰۱۳) در بررسی مهارت‌های ارتباطی معلمان دریافتند که این مهارت‌ها در معلمان، بویژه در بخش بیان، نیاز به ارتقاء و بهبود دارد و نقص یا حتی عدم تسلط کامل به مهارت ارتباطی خوب‌بیان‌کردن می‌تواند تاثیرات منفی عمده‌ای بر نتایج کار آنها در ارتباط با دانش‌آموزان داشته باشد (علیزاده، جویباری، ۱۳۹۵: ۴۲-۳۱).

علل ضرورت و اهمیت به‌کارگیری ابزارهای فناوری اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی در آموزش

بدون شک، فناوری اطلاعات و ارتباطات در بسیاری از کشورهای جهان به علت ماهیت علمی مبتنی بر توسعه دانش، مورد توجه قرار گرفته است؛ اما باید درنظر داشته باشیم که در محیط‌های آموزشی در کنار بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، به مهارت‌های ارتباطی هم توجه کنیم. در زمینه به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در عرصهٔ آموزش باید مراقب بود که جریان تند و سیل‌آسای افزودن سخت‌افزار و نرم‌افزار در آموزش، امکان اندیشیدن دربارهٔ آثار و پیامدهای مثبت و منفی یا فرصت‌ها و تهدیدها را زایل نسازد؛ بلکه باید در سایهٔ بهره‌گیری از مرغوب‌ترین و ژرف‌ترین شکل هوش و حواس انسانی، به تدوین سیاست‌های هوشمندانه و مدبرانه همت گماشت تا این فناوری، خادم آموزش باقی بماند (مهرمحمدی، ۱۳۸۶). همین‌طور، آموزش افزارهای فناوری اطلاعات، زمینه‌سازی برای تربیت افرادی است که بعدها خود، متخصصان و خبرگان این فن می‌شوند و از سوی دیگر، مقدمات آموزش افرادی فراهم می‌شود که بعدها به عنوان کار از این فناوری بهره‌مند خواهند شد (منتظر، ۱۳۸۱). همچنین، فناوری اطلاعات و ارتباطات به واسطهٔ افزایش اعتماد به نفس و انگیزهٔ یادگیری در فراگیران، باعث ارتقای کیفیت یادگیری می‌شود (سرایی، ۱۳۹۰). از طرفی، توانایی استفاده از مهارت‌های ارتباطی توسط مدرسین هم یکی از شاخص‌های مهم در تدریس اثربخش اساتید است. پژوهش‌هایی که تاکنون در زمینهٔ مهارت‌های ارتباطی انجام شده است، نشان‌دهندهٔ تاثیر مهارت‌های ارتباطی بر یادگیری به عنوان عامل تاثیرگذار بر اثربخشی آموزشی بررسی شده است (رحمان‌زاده، ۱۳۹۲). دستیابی به پیوندهای اجتماعی و به‌دنبال آن، احساس امنیت، آرامش، اهمیت و احترام؛ نیازمند برخورداری از برخی مهارت‌های اجتماعی است که مهم‌ترین آنها را توانایی برقراری مهارت‌های ارتباطی با دیگران تشکیل می‌دهد. افراد بسیاری وجود دارند که به دلیل فقدان این مهارتها از رسیدن به اهداف اجتماعی باز می‌مانند. افرادی که مهارت‌های ارتباطی دارند، یعنی کسانی که مهارت‌های ارتباطی خود را می‌شناسند و

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

هـدایت مـی‌کننـد و ارتباط دیگران را نیز درک و به طرز اثربخشی با آن برخورد می‌کنند، در هر حیطـه‌ای از زنـدگی ممتازنـد، خـواه در روابط عاطفی و صمیمانه باشد و خواه در فهم قواعد ناگفته‌ای که در خط‌مشی سازمانی بـه پیشـرفت مـی‌انجامـد و این ویژگی به‌خصوص برای مدرسینی که تاثیرگذاری فراوانی بر فراگیران دارنـد، اهمیـت آن را دو چنـدان می‌کند.

در بررسی‌های اخیر، فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی را یکی از عوامل تولید دانسته‌اند که به منزله دارایی محسوب می‌شود؛ به طوری که هزینه‌های مترتب بر آن، نوعی سرمایه‌گذاری محسوب می‌شود و حتی برخی آن را جزو اصلی عوامل تولید می‌دانند.

به‌عبارت دیگر، فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی را منبعی برای افزایش توان و بهینه‌سازی عواملی چون نیروی انسانی، ابزار و سرمایه تلقی نموده، نتیجه‌گیری می‌کنند که بدون این منبع ارزشمند، عوامل مذکور به‌صورت استاتیک عمل خواهند کرد و حرکت و پویایی نخواهند داشت؛ بنابراین، می‌توان گفت به‌کارگیری ابزارهای فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی در عصر حاضر، امری اجتناب‌ناپذیر است (حمزه بیگی، مقصودی، ۱۳۸۳).

تغییرات مهم ناشی از فناوری اطلاعات به همراه مهارت‌های ارتباطی، منبع تحولاتی اساسی در فراگیران شده است. فناوری اطلاعات با تغییر شیوه‌های آموزشی، مفهوم سنتی «یادگیری بر اساس حافظه» را به سوی «یادگیری خلاق و پویا» هدایت کرده است. با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، مدرسین به‌سهولت به منابع جدید آموزشی مورد نیاز خود دست می‌یابند و اطلاعات و مواد آموزشی برای تدریس خود را آسان‌تر و سریع‌تر تهیه می‌کنند (نوروزی و همکاران، ۱۳۸۷)؛ همچنین ظهور پدیده شگفت‌انگیز فناوری اطلاعات در دو دهه آخر قرن بیستم، در کنار به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی و توسعه آنها در آموزش، باعث گسترش فرصت‌های یادگیری و دسترسی آسان به منابع آموزشی و یادگیری شده است. در این رویکرد، فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان یک ابزار و وسیله تاثیرگذار در فرایند یاددهی و یادگیری به همراه هم مورد توجه قرار گرفته است. شتاب شگفت‌آور توسعه و رشد تکنولوژی در ریزه‌سازی توسعه ارتباطات الکترونیکی و خدمات چندرسانه‌ای، این نوید را می‌دهد که در آیندهٔ نزدیک، انجام محاسبات رایانه‌ای شخصی به‌صورت سیار و مقرون به‌صرفه عملی خواهد بود. پیشرفت در پردازش داده‌های دیجیتالی، حصارهای موجود بین فرستندگی، چاپ و نشر، و ارتباطات تلفنی را بسیار کمرنگ کرده است. این امر مهم بی شک، بدون شبکه‌های رایانه‌ای و تلویزیون‌های رایانه‌ای تحقق نخواهد یافت. این پیشرفت‌ها نه‌تنها برای آموزش فراگیران امکان دسترسی گسترده به کتابخانه‌ها و منابع چندرسانه‌ای را فراهم می‌آورد؛ بلکه دسترسی همزمان به کلاس‌های آموزشی و پدیده‌های طبیعی سراسر جهان را مهیا خواهد کرد (فهیمی، ۱۳۸۰: ۲۲۰).

مشکلات فناوری‌های نوین در آموزش کشور

امروزه، در کشورهای پیشرفته، همزمان با توسعه فناوری اطلاعات، بحران تأمین نیروی انسانی شدت بیشتری یافته است؛ زیرا باید بپذیریم که تنوع و گسترش فناوری اطلاعات، نیاز به تربیت مدیران این بخش را محسوس‌تر کرده است. در واقع، به‌همین علت است که هر روزه از تعداد نیروهای انسانی متخصص در کشورهای جهان سوم، از جمله ایران کاسته می‌شود. از سوی دیگر، باید بپذیریم که با ورود هرچه بیشتر فناوری اطلاعات در جامعه، با چالش تأمین نیروی انسانی متخصص مواجه می‌شویم. تعداد مدیران فناوری اطلاعات در کشور چندان قابل‌ملاحظه نیست و همین امر در آینده باعث ورود کارشناسان خارجی با مبالغ هنگفت در جامعه و درنتیجه، خروج هرچه بیشترسرمایه و قشر متخصص داخلی می‌شود. ارزش افزوده ناشی از دانش و آفرینش‌های فکری نیروی انسانی، سهم اصلی در موفقیت‌های آینده را به خود اختصاص داده است. در قرن جدید، تنها عامل ایجاد تمایز بین سازمان‌ها، یادگیری سریع‌تر است. ساختار و فرایند سنتی آموزش، جوابگوی جوامع انسانی در عصر اینترنت نیست. بیشتر سازمان‌های قرن بیست و یکم، بیشترین تأثیر را از تحولات پیش‌گفته در فناوری اطلاعات پذیرفته‌اند و این تحولات در همهٔ ارکان و کارکردهای آنها نفوذ کرده است، از جمله این ارکان، یادگیری الکترونیکی است که با تدوین برنامه‌ها، سیاست‌ها، و فعالیت‌های آموزش الکترونیکی، رسیدن به اهداف فردی و سازمانی سرعت می‌یابد. هدف آموزش مجازی، ارتقای دانش و مهارت‌های نیروی انسانی با به‌کارگیری برنامه‌ای به‌روز و مقرون به‌صرفه است (طباطبایی، ۱۳۸۸).

ما نیازمند بهبود تصویر خود از نقش فناوری و نحوهٔ کمک آن به معلمان، دانش‌آموزان، سیاست‌گذاران و مدیران هستیم. در کتاب «سرزمین عجایب» می‌خوانیم که: «اگر نمی‌دانید به کجا می‌روید، مهم نیست کدام راه را انتخاب می‌کنید.» فرایند تلفیق فناوری با آموزش؛ فعالیتی ساده، یک‌مرحله‌ای، مکانیکی و خطی نیست. فناوری ابزار است و هیچ نوع فناوری نمی‌تواند جای فلسفه آموزشی ناکارامد را پر کند. تاوان ناکارامدی نیروی انسانی و سیاست‌گذاری آموزشی نادرست را نمی‌توان از فناوری انتظار داشت. ما همواره علاقه‌مند بوده‌ایم فناوری را در اختیار داشته باشیم؛ اما غفلت کرده‌ایم که هر نوع فناوری از اندیشه، فرهنگ و مناسبات عمیق اجتماعی نشأت می‌گیرد. ما محصولات مدرنیته را می خواهیم، اما بستر، زمینه و فرایند تولید میوه‌های آن را نادیده می‌گیریم. جهان سوم در درک مدرنیته و ویژگی‌های اساسی آن دچار سرگشتگی

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

است و نیز در کشورهای جهان سوم نمی‌توان و نباید مدل‌های تعلیم و تربیت غربی را پیاده کرد، چرا که کشف ارتباط دقیق میان تعلیم وتربیت و رشد اقتصادی در آنها، مستلزم مشکلات معرفتی متعددی می‌تواند باشد (دانشور، ۱۳۸۵).

مزایای به‌کارگیری فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی در آموزش

ارتباطات در مؤسسات آموزشی و یا در هر فرایندی که آموزش، محتوای آن است، دارای اهمیت هست و از جمله دلایلی که می‌توان در این خصوص برشمرد، شامل موارد زیر است:

الف- جریان آموزشی به‌طور کلی بر محور برقراری ارتباط بین فراگیر و آموزش‌دهنده استوار است.

ب - هر آموزشی به دنبال اهدافی است و برای پیاده‌کردن اهداف خود نیاز به برقراری ارتباط بین آموزش‌دهنده و مسئولین دارد (وایلز، ۱۳۸۳: ۹۶-۱۱۲).

نیاز روزافزون مردم به آموزش، ضرورت حفظ ارتباط میان آموزش و کار، کمبود آموزشگران متخصص، و بودجه زیادی که صرف آموزش می شود؛ وجود نظام های جدید مقرون به‌صرفه و با کیفیت را -که علاوه بر جنبه های اقتصادی، گستره وسیعی را تحت پوشش داشته باشند و به‌طور همزمان عده زیادی از فراگیران را تحت آموزش قرار دهند- ضرورت می بخشد. فناوری اطلاعات در کنار مهارت‌های ارتباطی، علاوه بر پاسخگویی به نیازهای یادشده، به فراگیران این امکان را می دهد تا در زمان های مناسب، بهتر به یادگیری بپردازند (فرهادی، ۱۳۸۱: ۵۶). آموزش مبتنی بر فناوری و مهارت‌های ارتباطی، دارای مزایایی است. ازجمله این مزایا شامل:

- برخورداری از قابلیت ایجاد تعامل؛
- بالابردن انگیزه و قدرت حافظه؛
- بازخورد فوری از طریق پرسش و پاسخ؛
- واقع‌نمایی بیشتر از طریق ارائه نمودار، عکس، صوت، تصاویر متحرک و شبیه‌سازی؛
- آموزش در هر زمان و مکان؛
- آموزش انفرادی؛
- کنترل و نظارت بیشتر؛
- کنترل کیفیت مطالب آموزشی قبل از آغاز آموزش است (زمانی، ۱۳۸۴: ۱۷۳-۱۸۵).

در جایی هم مهارت‌های ارتباطی را از مزایا و فواید استفادهٔ فناوری اطلاعات در آموزش بدین شکل که موجب: افزایش انگیزه، افزایش اعتماد به نفس، ترغیب به سؤال پرسیدن، افزایش قابلیت کار با اطلاعات و استفاده از آن، بهبود مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی، یادگیری مستقل و پیشرفت در آن، بهبود ارائه مطالب، ایجاد قابلیت‌های حل مسأله، استفاده بهینه از وقت، سهولت انجام کار، سهولت پژوهش و تحقیق، امکان جستجو، فراهم‌آوردن زمینه آزمایش‌های مجازی، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، امکان ترکیب و بروز خلاقیت، سهولت برقراری ارتباط و استفاده از تجارب دیگران و فراهم‌آمدن ابراز عقاید دانسته‌اند. از دیگر مزایای فناوری و مهارت‌های ارتباطی در آموزش را می‌توان در موارد زیر برشمرد:

۱- تربیت نیروی انسانی کارامد و ماهر ۲- کیفیت‌بخشی به آموزش ۳- تربیت نیروهای کارآفرین و کمک به اشتغال‌زایی ۴- دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی ۵-کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت ۶- روزآمدکردن سیستم اداری و آموزشی ۷- بازآموزی مدرسین و افزایش مهارت شغل و دانش آنان، ۸-ایجاد انگیزه و تلاش و نوآوری در سرفصل‌های دوره‌ها و ۹- استفاده از تجارب بین‌المللی است (ملکی، ۱۳۸۸: ۲).

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه دستیابی به منابع عظیم اطلاعات و تجربه‌های علمی دیگران شاید به‌راحتی فشردن چند دکمه باشد و یا انتقال اطلاعات بین دو شخص یا دو سازمان نیز به همین راحتی باشد. حال که دنیای ما انسان‌ها به سمت و سوی مجازی‌بودن پیش می‌رود، تا آنجا که ما تمامی اطلاعات و زندگی خود را به‌راحتی در یک کامپیوتر با خود حمل می‌کنیم و روزانه بر آن می‌افزاییم، پس باید از این دانش روز برای یادگیری بهتر و بیشتر بهره‌مند شویم. لازمه همه اینها، ابتدا برخورداری از آگاهی اطلاعاتی و سپس در دسترس بودن امکانات است که به‌نظر می‌رسد زمان آن رسیده باشد تا فراگیران و آموزش‌دهندگان به عنوان انسان‌های با سواد، همگی به این ابزار مجهز گردند. پیشنهاد می‌شود حال که فناوری اطلاعات، محیط ما را احاطه کرده است، ما ابتدا زیر ساخت‌ها را برای نشر این ابزارها آماده سازیم و بهره‌مندی در استفاده و به‌کارگیری از آن را به‌خصوص در میان نسل آموزش‌دهندهٔ خود یعنی مدرسین آماده کنیم؛ سپس آن را به نسل جوان که خود بسیار با انگیزه در این راه قدم می‌گذارد آموزش دهیم که چگونه بهترین استفاده را داشته باشد.

به‌هرحال، ضرورت‌های عصر جدید ایجاب می‌کند توجه ویژه‌ای نسبت به استفاده از فناوری اطلاعات و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی صورت گیرد. با توجه به اینکه نظام آموزش ما بر دو منبع میراث اسلامی و ایرانی تکیه دارد، رویکردهای انتخابی در برنامه‌ریزی‌های آموزشی ما هم باید بتواند راه را برای اعتلای تمدن اسلامی، ایرانی در جهان پیش و فراهم کند. چنین حرکتی مستلزم توجه به ابعاد فرهنگی و تمدنی دانش و معرفت است. آموزش ما

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

باید بتواند در کنار حفظ باورها، ارزش‌ها، سنت‌ها، اعتقادات دینی و توجه به دیرینه باستانی و اسلامی؛ توسعه علمی، پژوهشی و مهندسی دانش، بینش، باورها و فرهنگ جامعه را همراه با آخرین دستاوردهای نوین و فنی اطلاعاتی و ارتباطی در کنار مهارت‌های ارتباطی برای ارتباط بهتر و مؤثرتر با مخاطبان و فراگیران خود به‌کار ببرد.

به‌تازگی، موضوع حکمرانی آموزش به‌عنوان چالشی برای بحث و گفتگو در میان صاحب‌نظران مطرح است. برخی، راه چاره را اجرای بی‌کم‌وکاست روش‌های مبتنی بر حکمرانی خوب می‌دانند که ریشه و بنیان آن بر اساس تجربیات حکمرانی در غرب پدید آمده است. برخی هم راهکارهای دیگری را جستجو می‌کنند. در حکمرانی متعالی، آموزش باید به‌دنبال تربیت دانش‌آموختگانی باشد که دو بال تعلیم و تزکیه را به‌طور همزمان دارند و علم نافع برای سعادت دنیا و آخرت مردم ایجاد می‌کنند. برهمین‌مبنا، یک نظام تعلیم چندوجهی توسعه‌یافته است که امتیاز طالب و مخاطب علم تنها در کلاس درس مشخص نمی‌شود، بلکه او باید به‌طور همزمان در پژوهش و اجرا هم فعال باشد.

از طرفی هم ضرورت بهبود و گسترش حکمرانی مناسب در آموزش سبب گردیده تا برای ما مشخص شود که عوامل مختلفی در حکمرانی مناسب در آموزش تاثیرگذار هستند. ماهیت این عوامل، نشان‌دهندهٔ این مهم است که توجه به حکمرانی مناسب در آموزش نیازمند توجه به مسائل مختلف و متعددی است؛ از این‌رو، در مسیر بهبود و گسترش حکمرانی مناسب در آموزش نیازمند توجه به حیطه‌های مختلف و برنامه‌ریزی کاربردی در مسیرهای مختلف هست. به‌نظر می‌رسد ضعف‌های عمده در نظام آموزش کشور ایران و عدم توجه به گسترش حکمرانی مناسب در آموزش سبب شده است تا در وضعیت فعلی، مسائل مختلف و عمده‌ای در این حوزه تاثیرگذار باشد که تنوع این عوامل، نشان‌دهندهٔ نیاز به یک تحول عظیم درجهت حکمرانی مطلوب در حیطه آموزش است.

ارتقای نقش بخش خصوصی به عنوان عامل تولید در تقویت رشد، مهم‌ترین عامل درجهت بهبود حکمرانی مطلوب در آموزش است. این مساله، نشان‌دهندهٔ این مهم هست، به‌عبارتی، فقدان بخش خصوصی در شرایط موجود در حیطه آموزش کشور سبب شده است تا ارتقای نقش بخش خصوصی به عنوان عامل تولید در تقویت رشد به عنوان مهم‌ترین عامل برای بهبود حکمرانی مطلوب در امر آموزش مشخص گردد. به‌نظر می‌رسد بخش خصوصی به علت پتانسیل‌های اقتصادی، اجتماعی و آموزشی خود، نقش مهمی در ارتقای وضعیت حکمرانی مطلوب در حیطه آموزش دارد. به عبارتی، ارتقای نقش بخش خصوصی سبب می‌گردد تا شرایط برای شایسته‌سالاری در آموزش کشور گسترش یابد و برخی نفوذهای گروه‌های قدرت بر فعالیت‌های آموزشی کاهش یابد.

همان‌طور که قبلا اشاره شد، برای بهره‌گیری بهتر و بیشتر از علوم و دستاوردهای دیگر ملل در فناوری اطلاعات و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در دوره‌های آموزشی، نیازمند هدف‌گذاری و اجرای برنامه درجهت ایجاد توسعه پایدار برای نهادها و سازمان‌هاست که اهداف آموزشی جزو وظایف مهم آنهاست. در فضای جدیدی که در کشور ما اتفاق افتاده است، شاهد حضور چشمگیر کشورهای مختلف جهان برای حضور در عرصه‌های مختلف هستیم که خود نوعی فرصت برای سازمان‌ها و نهادهای آموزشی است. این امر، نویدبخش حضور و استفاده از دستاوردهای نوین در به‌کارگیری فناوری اطلاعات در کنار مهارت‌های ارتباطی برای مدرسین و رونق بازار کسب و کار برای نیروهای جوان و مستعد جویای کار است. از این‌نظر، سازمان‌ها و نهادهای آموزشی می‌توانند با نیازسنجی و تحقیق میدانی، نیازهای مخاطبان و مدرسین خود را در فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی به‌دست آورند و از این طریق، ضمن پیشی‌گرفتن از رقبای خود در بازار آموزشی کشور، نقش اصلی خود را در این بین ایفا کنند. از طرفی، آگاهی از تازه‌ترین دستاوردها در زمینه آموزش نیز با توجه به شرایط ملی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به عنوان پیش نیازی برای رسیدن به این هدف، توجه بیشتر به ایجاد ساختارهایی برای پژوهش و نیازسنجی در زمینه مورد بحث می‌تواند توان کیفی آموزشی را برای انجام فعالیت‌های سازمان‌یافته در راستای کیفی‌سازی آموزش‌های ارائه شده، ضروری سازد.

پیشنهادها و راهکارهای کاربردی برای استفاده فناوری اطلاعات و کاربرد مهارت‌های ارتباطی در آموزش:

- توجه به مهارت‌های ارتباطی می‌تواند زندگی فراگیران دوره‌های آموزشی را در آینده متحول سازد.
- استفاده از تکنولوژی و فناوری اطلاعاتی نوین در کنار مهارت‌های ارتباطی در آموزش برای ارتقای کیفیت تدریس مدرسین به منظور یادگیری آسان و بهتر فراگیران از سوی دست‌اندرکاران آموزشی و در راستای حکمرانی مطلوب در آموزش.
- ایجاد زمینه و زیرساخت برای آموزش‌های الکترونیکی و تدوین دروس مجازی در حوزه‌های مختلف در واحدها و مراکز آموزشی در سراسر کشور.
- بهره‌گیری از فناوری‌های نو، بویژه در حوزه فناوری اطلاعات در پژوهش و پژوهش‌های منتج به آموزش
- استفاده از روش‌های تدریس فعال و گروهی (از قبیل: پرسش و پاسخ، مباحثه، حل مسأله و...) مبتنی بر فناوری های اطلاعاتی و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی درجهت حکمرانی مطلوب در

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

آموزش.

- انتخاب رویکردهای نوین همراه با حکمرانی مطلوب آموزش در به‌کارگیری فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی در سرفصل دوره‌های آموزشی مطابق با تغییرات و پیشرفت‌های جهانی.

- بهره‌گیری از نوآوری و توسعه دوره‌های جدید در حوزه فناوری اطلاعات و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی برای مدرسین.

- برگزاری سمینارها، نشست‌ها و همایش‌های تخصصی داخلی و بین‌المللی در حوزه فناوری اطلاعات و استفاده از مهارت‌های ارتباطی.

- اطلاع‌رسانی به مدرسین و اساتید در ارتباط با آخرین یافته‌های مربوط به فناوری و روش‌های جدید تدریس.

- شرکت فعال مدرسین در سمینارها و همایش‌های بین‌المللی در موضوعات مرتبط با مهارت‌های ارتباطی.

- تقویت صلاحیت های عمومی و تخصصی مدرسین در حوزه آموزش‌های منجر به یادگیری الکترونیکی، به‌کارگیری فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی همراه با حکمرانی مطلوب آموزش در آن.

- برگزاری دوره های بازآموزی مدرسین آموزشی در استفاده از فناوری اطلاعاتی نوین و مهارت‌های ارتباطی.

- در برگزاری سمینارها، همایش‌ها و نشست‌ها از نظرهای پژوهشگران و اندیشمندان در تحول سرفصل‌های دوره‌های آموزشی در فناوری اطلاعاتی و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی استفاده شود.

- تهیه مواد درسی و محتوای آموزشی به کمک فناوری های اطلاعاتی و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی، همچنین محتواهایی مرتبط با حکمرانی مطلوب در آموزش.

- توجه به تمرین و یادگیری مهارت های ارتباطی، به‌خصوص برای مدرسین که همواره با گروه کثیری از فراگیران در تعامل هستند، بسیار ضروری است.

- ضروری است مسئولین آموزشی، کلاس‌هایی در راستای ارتقاء و بهبود کیفیت مهارت‌های ارتباطی مدرسین درنظربگیرند تا آنها نیز بالطبع بتوانند در دوره‌های آموزشی برای ایجاد انگیزه و ارتباط مؤثر در تداوم حضور فراگیران در دوره‌های بعدی شرکت داشته باشند.

- پیشنهاد می‌شود از مدرسین خواسته شود تا مهارت‌های ارتباطی‌شان را در زمینه یادگیری فراگیران به‌کار گیرند.

- از محققین، پژوهشگران و دست‌اندرکاران آموزشی درخواست شود تا با توجه به نیاز استفاده فناوری اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی، همچنین حکمرانی مطلوب در آموزش؛ به شناخت و بررسی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی در پژوهشی مستقل با همین موضوع پرداخته شود.

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

منابع

۱. ابراهیم‌زاده، عیسی(۱۳۸۶). «فرایند یاددهی- یادگیری و دانشگاه‌های باز و از راه دور»، پیک نور، سال اول، شماره دوم

۲. اسدی، علی؛ کریمی، آصف (۱۳۸۶). «واکاوی سازه‌های موثر بر کاربرد فناوری اطلاعات توسط آموزشگران مراکز آموزشی علمی-کاربردی»، مجله علوم کشاورزی ایران، دوره ۳۸-۲، شماره: ۲، ص ۲۷۸

۳. اشرفی، مهناز؛ منجزی، فرزانه (۱۳۹۲). «اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان پرخاشگری دانش‌آموزان دختر دوره متوسطه». نشریه پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری، دوره ۳، شماره ۱، صص ۹۸-۸۱

۴. احمدی، محمدسعید (۱۳۹۳). «اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودتنظیمی یادگیری دانش‌آموزان پسر مقطع متوسطه شهر زنجان»، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، صص ۱۲۰-۱۱۳

۵. ایرانفر، شیرین؛ عزیزی، فریدون؛ ولایی، ناصر(۱۳۷۹). «بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه و نقش آن در ارزشیابی دانشجویان از آنان»، نشریه بهبود، دوره ۴، شماره ۲، صص ۸-۱

۶. باقری‌مقدم، ناصر؛ احمدی، حسن (۱۳۹۷). «آسیب شناسی حکمرانی در نظام آموزش عالی ایران»، فصلنامه سیاستگذاری عمومی، دوره ۵، شماره ۴، صفحه ۵۵ تا ۷۴.

۷. بهنام، ایوب (۱۳۹۱). تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر میزان یادگیری، بهبود فرایند یاددهی- یادگیری و سواد اطلاعاتی، قابل دسترسی و مشاهده در تارنمای نشریه اینترنتی عطف به نشانی: (/atfmag. info/author/a-behnam .http: //www۲)

۸. بیگدلی، ایمان‌اله؛ صفری، هادی؛ محمدی، علی‌جعفر (۱۳۹۵). «اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی والدین با الگوی یادگیری جانشینی بر بهبود روابط مادر – دختر در دانش‌آموزان دختر پایه سوم مقطع راهنمایی شهریار»، نشریه روان‌شناسی بالینی، شماره۷، دوره ۷، شماره۴ صفحه ۲۷ تا ۳۵.

۹. بولتون، رابرت (۱۳۸۴). «روان‌شناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی)»، ترجمه حمیدرضا سهرابی و افسانه حیات روشنایی، تهران، رشد، ص ۲۴

۱۰. جاریانی، ابوالقاسم (۱۳۸۱). «زنگ‌ها برای فناوری اطلاعات و ارتباطات به صدا در می‌آید»، مجله رشد معلم، سال ۲۱، شماره ۶، صص ۴۳-۴۰

۱۱. جعفری، سلمان؛ آزمون، جواد (۱۳۹۵). «ارتباط بین فناوری اطلاعات با مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی معلمان تربیت بدنی». فصلنامه مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی»، دوره ۳. شماره ۱۱

- حج‌فروش، احمد؛ اورنگی، عبدالمجید (۱۳۸۳). «بررسی نتایج کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در دبیرستان‌های شهر تهران»، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره ۹، سال سوم

۱۲. حمزه بیگی، طیبه؛ مقصودی، مجتبی (۱۳۸۳). نگرش برنامه درسی مبتنی بر فناوری اطلاعات و نظام مدیریتی یادگیری، سومین همایش برنامه درسی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران: انجمن برنامه درسی ایران

۱۳. دانشور، نازنین (۱۳۸۵). «بررسی نقش آموزش الکترونیکی در مدیریت الکترونیکی منابع انسانی»، فناوری اطلاعات، شماره ۱۶

۱۴. دایی‌زاده، حسین؛ حسن‌زاده، بابک؛ غزنوی، محمدرضا (۱۳۸۹). «بررسی نقش فناوری اطلاعات بر عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان دوره متوسطه»، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال چهارم، شماره ۴، صص۹۷ -۸۱

۱۵. رابینز، استیفن (۱۳۷۴). «مدیریت رفتار سازمانی»، ترجمه علی پارسائیان و دیگران، جلد اول، تهـران: موسسـه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ص۷

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

۱۶. رحمانی، جهانبخش؛ موحدی‌نیا، ناصر؛ سلیمی، قربانعلی (۱۳۸۵). «الگوی مفهومی نقشهای آموزشی- تربیتی فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش و پرورش»، فصلنامه دانش و پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، شماره دهم و یازدهم، صص ۴۹-۶۶

۱۷. رحمان‌زاده، علی؛ نجفی، نیاسر (۱۳۹۲). «مطالعه رابطه بین مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشکده فنی دختران تهران با اثربخشی آموزشی»، فصلنامه مطالعات رسانه‌ای، سال هشتم، شماره ۲۳

۱۸. زمانی، عشرت (۱۳۸۴). «یاددهی و یادگیری مهارت‌های فناوری اطلاعات در برنامه درسی»، فصلنامه کتاب، دوره شانزدهم، صص۱۸۵-۱۷۳.

۱۹. سراج، شهناز(۱۳۸۳). «مفهوم سواد اطلاعاتی و باسواد اطلاعاتی از دیدگاه کتابخانـه»، مجلـه الکترونیکـی نما، دوره۳، شماره۳، صص ۱۱-۶.

۲۰. سرایی، جاوید؛ سرایی، مانا (۱۳۹۰). «فناوری اطلاعات و ارتباطات و تحولات نظام آموزشی»، کتاب ماه علوم اجتماعی ، سال پانزدهم، شماره ۳۸، صفحه ۳۸ تا ۴۴.

۲۱. سیمیاریان، کوثر؛ سیمیاریان، قاسم؛ تبریزی، معصومه (۱۳۹۳). «تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش اضطراب اجتماعی و بهبود روابط بین فردی دانش‌آموزان دختر رشته ریاضی- فیزیک پایه سوم دبیرستان‌های شهر تهران»، فصلنامه پژوهش‌های کاربردی در روان‌شناسی تربیتی، سال ۱، شماره ۲، صص ۴۵-۳۳

۲۲. شاکری، محسن، (۱۳۹۴). طراحی الگوی پاسخگویی اثربخش در دانشگاههای دولتی (رساله دکتری)، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۲۳.علیزاده، سهیلا؛ جویباری، آزیتا (۱۳۹۵). «رابطه مهارت‌های ارتباطی معلمان با انگیزه به مطالعه در دانش‌آموزان ابتدایی کلاس ششم منطقه چهار تهران»، فصلنامه مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره اول، صص۴۲-۳۱

۲۴. غلامی، محمد؛ شیبانی امین؛ عیسی؛ صفر علیزاده، اسماعیل و حسین‌زاده، رباب (۱۳۹۶). «اولویت‌بندی مولفه‌های حکمروایی شایسته شهری از دیدگاه فعالان بخش مدیریت شهری (موردمطالعه؛ شهربوکان)»، فصلنامه جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، صص ۸۸-۷۷

۲۵. طباطبایی، سیداحمد (۱۸۳۳). «فنون راهبردی آموزش و توسعه منابع انسانی و چالش‌های فراروی آن»، (با نگرش استراتژیک به سند چشم‌انداز توسعه کشور)، کارآفرینان امیرکبیر ، سال پنجم، شماره ۴۶ ، صفحه ۱۷ تا ۲۰.

۲۶. فرهادی، ربابه (۱۳۸۱). «نقش فناوری اطلاعات در آموزش»، فصلنامه مطالعات و سازماندهی اطلاعات، زمستان، شماره۵۶، صفحه ۱۴۱ تا ۱۵۱.

۲۷. فکرت، اسما؛ حسامی، حمیده؛ طباییان، سیداحمد؛ نورایی، طهمورث؛ تبریزی، کوروش (۱۳۹۱). «رابطهٔ مهارت‌های ارتباطی مدیران و میزان بهره‌وری ادارات تربیت بدنی استان کرمان»، مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش، شماره ۱، دوره ۲، صص ۹-۱

۲۸. فهیمی، مهدی (۱۳۸۰). «فناوری اطلاعات در آموزش و پرورش»، رهیافت، شماره بیست و پنجم، ص ۲۲۰

۲۹. کاترین، میلر(۱۳۸۶). ارتباطات سازمانی؛ ترجمه محمدرضا جمشیدی و دیگران، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، ص۵۳

۳۰. کبیری‌فر، فاطمه (۱۳۸۳). تأثیر گسترش فناوری اطلاعـات و ارتباطـات(ICT) بـر تحـولات فرهنگی، پایان‌نامه دانـشگاه آزاد واحـد علـوم و تحقیقـات، تهران، صص ۱۹-۱۷

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]

۳۱. کریمی علویجه، مهدی؛ شریف خلیفه سلطانی، سیدمصطفی؛ بختیار نصرآبادی، حسنعلی (۱۳۸۸). «چشم‌اندازهای کاربست فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند یاددهی و یادگیری آموزش عالی»، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال اول، شماره۴

۳۲. کول، کریس(۱۳۷۶). فهمیدن، فهماندن و ارتباط مؤثر؛ ترجمه پروانه کارکیا، تهران: دانشگاه الزهرا (س)، ص ۶۴

۳۳. مجدفر، مرتضی(۱۳۷۱). سلسله مباحثی در: تکنولوژی و تکنولوژی آموزشی، چاپ اول، تهران: انتشارات انیس

۳۴. محمدی، فرهاد(۱۳۸۱). «شناخت فناوری اطلاعات»، مجله تکنولوژی آموزشی، دوره ۱۸، ص ۲

۳۵. معین‌فر، حامد(۱۳۹۱). «ارائه مدل معادلات ساختاری رابطه بین مهارت‌های بنیادی ارتباط و رضایت شغلی و نقش آنها بر تعهد سازمانی»؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کردستان، ص ۱۸

۳۶. منتظر، غلامعلی (۱۳۸۱). «توسعه مبتنی بر فناوری اطلاعات محور آینده‌نگری در نظام آموزشی کشور»، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، دوره ۸، شماره۳ صفحه ۹۷ تا ۱۱۶.

۳۷. ملکی، صفی‌اله (۱۳۸۸). «فناوری اطلاعات در آموزش و پرورش»، انتشارات جهاددانشگاهی، ص۲

۳۸. موحد محمدی، حمید؛ ایروانی، هوشنگ(۱۳۸۱). «الگوی استفاده از اینترنت توسط دانشجویان دانشکده‌های کشاورزی ایران»، مجله علوم کشاورزی ایران، دوره۳۳، شماره ۴، صص ۷۱۷-۷۲۷

۳۹. مهرمحمدی، محمود، (۱۳۸۶). «فناوری اطلاعات و ارتباطات و نسبت آن با آموزش و پرورش»، فصلنامه تعلیم و تربیت، سال بیست و سوم، شماره ۱

۴۰. نیازآذری، کیومرث (۱۳۸۳). رفتار و روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی هزاره سوم، تهران: فراشناختی اندیشه

۴۱. نواب‌زاده، امین(۱۳۸۰). «روش‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و آموزش آن»، تهران: گل سرام

۴۲. نوروزی، معصومه؛ زندی، فرانک؛ موسی مدنی، فریبرز(۱۳۸۷). «رتبه‌بندی روش‌های کاربرد فناوری اطلاعات در فرایند یاددهی- یادگیری مدارس»، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره۲۶، صص ۱۷-۱۶

۴۳. وایلز، کیمبل (۱۳۸۳). «مدیریت و رهبری آموزشی»، ترجمه محمدعلی طوسی، تهران: انتشارات کوهسار، چاپ اول، صص۱۱۲-۹۶

۴۴. هداوند، مهدی (۱۳۸۴). «حکمرانی خوب، توسعه و حقوق بشر». نشریه حقوق اساسی، سال سوم، شماره چهارم

۴۵. هوش سادات، علیرضا؛ شاکری، محسن (۱۴۰۰). «شاخص‌های حکمرانی مطلوب در نظام آموزش عالی»، مقالات اولین همایش ملی حکمرانی اسلامی.

[Downloaded from smtjournal.smtc.ac.ir on 2026-10-23]