

شناخت عوامل مؤثر بر ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر در کتابخانه‌های عمومی

* شیوا یاری: دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تهران و کارشناس مسئول بودجه و منابع درآمدی اداره کل استان کرمانشاه، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (نویسنده مسئول) shiva.yari@ut.ac.ir

چکیده

دریافت: ۱۳۹۷/۳/۵
پذیرش: ۱۳۹۷/۱۰/۱۰

زمینه و هدف: پژوهش حاضر درصدد است عوامل مؤثر بر ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی را از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه شناسایی نماید.

روش پژوهش: پژوهش حاضر با رویکرد روش‌شناختی کیفی انجام شده و روش پژوهش، تحلیل محتوای کیفی است. داده‌ها با استفاده از مصاحبه عمیق گردآوری شده است. مشارکت‌کنندگان ۱۹ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در زمستان سال ۱۳۹۶ بودند. نمونه‌گیری به روش هدفمند انجام گرفت و تا اشباع اطلاعات ادامه یافت. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از روش تحلیل محتوا استفاده شد. تحلیل داده‌ها هم‌زمان با جمع‌آوری اطلاعات انجام گرفت.

یافته‌ها: تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه منجر به شکل‌گیری ۱۰۶ مفهوم شد که در ۲۰ مقوله فرعی و در نهایت در ۳ مقوله اصلی عوامل فردی، عوامل برون کتابخانه‌ای و عوامل درون کتابخانه‌ای دسته‌بندی شدند. ۲۰ مقوله فرعی عبارت‌اند از: ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی؛ ویژگی‌های ظاهری؛ مهارت‌ها و توانمندی‌ها؛ دانش حرفه‌ای؛ تجربه؛ ویژگی‌های دموگرافیک کتابداران؛ باورهای شخصی و نوع نگاه؛ شرایط روحی و جسمی کتابدار؛ عوامل فرهنگی؛ ویژگی‌های دموگرافیک مخاطبان؛ ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی مخاطبان؛ شرایط روحی و جسمی مخاطبان؛ ظرفیت و توان مخاطبان؛ نگرش مخاطبان نسبت به کتابخانه و کتابدار؛ نیاز و هدف مخاطبان؛ آموزش؛ رضایت شغلی؛ شرایط محیطی؛ امکانات و تسهیلات انسانی و فیزیکی و چارت سازمانی، قوانین و مقررات اداری.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاکی از آن است برخی عوامل به‌عنوان موانع ارتباط مؤثر، اثر منفی بر ایجاد و تحقق ارتباط مؤثر دارند و برخی دیگر اثر مثبت. برخی عوامل، به‌طور مستقیم مهارت‌های ارتباطی هستند که باید فرا گرفته شوند و یا وجود آنها در فرد تقویت شود و برخی دیگر عواملی هستند که زمینه بروز و حفظ ارتباط مؤثر را فراهم می‌کنند.

کلیدواژه‌ها: ارتباط مؤثر، عوامل مؤثر، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه

تعارض منافع: گزارش نشده است.
منع حمایت‌کننده: حامی مالی نداشته است.

شبهه استناد به این مقاله

APA: Yari, Sh., (2018). Recognition of effective factors on creation and application of effective communication in Public Libraries. *Human Information Interaction*. 5(2):15-29. (Persian)

Vancouver: Yari Sh. Recognition of effective factors on creation and application of effective communication in Public Libraries. *Human Information Interaction*. 2018;5(2):15-29. (Persian)



انتشار مجله تعامل انسان و اطلاعات با حمایت مالی دانشگاه فوارزمی انجام می‌شود.

انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با [CC BY-NC-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/) صورت گرفته است.

Effective factors on creation and application of effective communication in public libraries

* **Shiva Yari:** PhD Student in Information Science And Knowledge (Information Retrieval), University of Tehran, Iran and Expert in Budget and Revenue Resources in Kermanshah Public Libraries (Corresponding Author) shiva.yari@ut.ac.ir

Received: 05/26/2018

Accepted: 10/31/2018

Abstract

Background and Aim: The effective communication of librarians with their counterparts, referrers and relevant authorities is a major factor in the success of libraries and the need for librarians of the current age. Creating and applying effective communication is influenced by several factors. The present research seeks to identify the effective factors in the creation and application of effective communication by librarians of public libraries from the viewpoint of librarians in public libraries of Kermanshah.

Methods: This research has been done in a qualitative cognitive approach and the method is content analysis. Data has been gathered with deep interview technique. Contributors are 19 librarians of public libraries in winter 2018. Sampling was done in a purposeful method and continued up to saturation on information. The content analysis method was used to analyze the results. Data gathering was done at the same time with data gathering.

Results: The analysis of interviewing data cause the formation of 106 concepts that were categorized in 20 sub-categories and finally classified in 3 categories: individual factors, out of the library factors, and inside the library factors. 20 sub-categories include moral and personality features; appearance features; Skills and abilities; professional knowledge; experience; demographic characteristics of librarians; personal beliefs and type of viewpoint; physical and psychological conditions of the librarian; cultural factors; demographic characteristics of the audience; Ethical and personality characteristics of the audience; Physical and mental conditions of the audience; Capacity and ability of the audience; The audience's attitude toward the library and librarian; Need and aim; education; job satisfaction; environmental conditions; human and physical facilities, organizational chart, and administrative rules

Conclusion: The results of this study indicate that some factors as effective barriers to effective communication, have a negative effect on the creation and realization of the relationship, while others have a positive effect. Some factors are directly communicative skills that must be learned or reinforced in person, and others are factors that provide the setting for the advent and maintenance of effective communication.

Keywords: Effective communication, Effective factors, Librarians, Public libraries, Kermanshah city

Conflicts of Interest: None

Funding: None.

How to cite this article

APA: Yari, Sh., (2018). Recognition of effective factors on creation and application of effective communication in Public Libraries. *Human Information Interaction*. 5(2);15-29. (Persian)

Vancouver: Yari Sh. Recognition of effective factors on creation and application of effective communication in Public Libraries. *Human Information Interaction*. 2018;5(2):15-29. (Persian)



افزون بر اینکه مهارت‌های ارتباطی در برخورد با مراجعه‌کنندگان و اعضای کتابخانه‌های عمومی حائز اهمیت است، برخورداری از این مهارت‌ها در برخورد با همکاران در سطوح مختلف سازمانی به‌ویژه در ایجاد هماهنگی و سهولت در انجام عملکرد، برخورد با سایر شهروندان غیر عضو، مسئولان نهادها و سازمان‌های مرتبط و ناشران و فروشندگان منابع اطلاعاتی در جهت جذب مخاطب، تأمین اعتبار و منابع کتابخانه‌ها، تحقق همکاری‌های مشترک، ترویج فرهنگ مطالعه و کسب وجهه و شأن بالاتر برای کتابداران و کتابخانه‌های عمومی الزامی است. اوآی و داهانسی (۲۰۱۴) نشان دادند که ارتباطات مؤثر در کتابخانه کارکنان را قادر می‌سازد تا در کار مشارکت کنند، باعث کاهش ناامیدی در میان کارکنان می‌شود، افزایش بهره‌وری و کاهش درگیری میان کارکنان را به دنبال دارد، تعهد کارکنان به سازمان را بهبود می‌بخشد، روحیه همکاری را تشویق و فهم بهتر از کار را فراهم می‌کند.

بنا بر آنچه ذکر شد، ضرورت ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر توسط کتابداران محرز است. این در حالی است که نتایج اکثر پژوهش‌های مورد بررسی در حوزه مهارت‌های ارتباطی نشان می‌دهد که سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران، متوسط یا اندکی بالاتر از متوسط است که گویای وضعیت مطلوب نیست (نظیر امرایی، اشرفی‌ریزی، پاپی، بهرامی و سموعی، ۱۳۹۰؛ اشرفی‌ریزی، امرایی، پاپی، بهرامی و سموعی، ۱۳۹۱؛ کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی، ۱۳۹۱؛ و سیدحسینی، خسروی و بصیریان جهرمی، ۱۳۹۵)؛ بنابراین باید دید در مسیر ایجاد، پرورش و به‌کارگیری ارتباط مؤثر توسط کتابداران چه عواملی اثرگذارند تا با شناخت این عوامل برنامه‌ریزی‌های لازم به‌منظور تجهیز کتابداران به مهارت‌های ارتباطی و فراهم ساختن بسترهای لازم جهت ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر صورت گیرد. از این‌رو پژوهش حاضر درصدد است به شناخت این عوامل از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه بپردازد.

پیشینه پژوهش

امینی (۱۳۸۹) در ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان دریافت بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس سن، جنسیت، مدرک و سنوات خدمت تفاوت معناداری وجود نداشته است، اما بین مهارت‌های کلامی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد.

امربی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان پرداخت. نتایج نشان داد بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران ارتباط مثبتی وجود داشته است؛ یعنی هوش هیجانی

ارتباط به‌عنوان فرآیند تبادل پیام بین افراد از طریق نشانه‌های هیجانی، افکار و دانشی که در طول فرآیند انتقال می‌یابد، تعریف می‌شود (ایلماز^۱، ۲۰۰؛ نقل در ایلدیز^۲، ۲۰۱۲). برقراری ارتباط مهارتی زیربنایی است که می‌تواند هر آنچه را که شخص انجام می‌دهد، به یک دستاورد تبدیل کند. ارتباطات مجموعه‌ای از مهارت‌هاست که مهم‌ترین آنها درک نقطه‌نظرهای طرف مقابل و تفهیم نقطه‌نظرهای خویش است (امینی، ۱۳۸۹). ارتباطات یک فرآیند پیچیده است و عوامل زیادی وجود دارند که می‌توانند از ارتباطات مؤثر جلوگیری یا آن را میسر سازند. مهم‌ترین این عوامل عبارت‌اند از زبان ارتباط بین فرستنده و گیرنده پیام، کانال‌های ارتباطی، بازخورد (تفسیر و پردازش گیرنده پیام) و عوامل محیطی (نظیر سر و صدای محیط) (ایلدیز، ۲۰۱۲). ارتباط فعالیتی اجتماعی است که از طریق کانال‌های کلامی و غیر کلامی محقق شده و در طی آن ایده‌ها، افکار، احساسات و حقایق منتقل، دریافت و تفسیر می‌شوند.

ارتباطات به‌عنوان یک ابزار، دستیابی به اهداف و مقاصد فردی و سازمانی، به اشتراک‌گذاری اطلاعات، تجربه و دانش، انتقال ایده‌ها، تصمیم‌گیری، اطلاع‌رسانی، هماهنگی و تفسیر فعالیت‌ها را تسهیل می‌کند (ایتودو^۳، ۲۰۰۷؛ نقل در اوآی و داهانسی^۴، ۲۰۱۴).

برقراری ارتباط مناسب با جامعه مخاطب به‌ویژه در سازمان‌ها و نهادهایی که ارتباط مداوم رو در رو با مخاطبان خود دارند، اهمیت بیشتری می‌یابد. همچون سایر سازمان‌های خدمت‌مدار که با مراجعه‌کنندگان ارتباط می‌یابند، ارائه خدمات مناسب در کتابخانه‌ها نیز جدا از امکانات فیزیکی، در گرو وجود نیروی انسانی ماهر و مجهز به مهارت‌های ارتباطی است که نحوه تعامل و برقراری ارتباط با دیگران را به خوبی می‌داند؛ چرا که ارائه خدمات در کتابخانه عمدتاً مبتنی بر ارتباط کتابدار با افراد صورت می‌گیرد و این امر تأثیر بسیار مهمی بر جلب رضایت مراجعه‌کنندگان، تحقق اهداف کتابخانه و دستیابی به بهره‌وری دارد. در واقع آگاهی از نیاز و انتظارات کاربران در قالب گفتگو و ارتباط محقق می‌شود و کتابدار پل بین کاربر و منابع اطلاعاتی است. کسب احترام و پذیرش در میان کاربران از طریق قدرت مهارت‌های ارتباطی کتابداران ممکن می‌شود. طبق اظهار ایتودو^۵ (۲۰۱۰) هدف ارتباط مؤثر در کتابخانه این است که اطمینان حاصل شود که کاربران از منابع کتابخانه به خوبی استفاده می‌کنند.

1. Yilmaz

2. Yildiz

3. Itodo

4. Owoeye & Dahunsi

5. Etebu

بالای کتابداران، منجر به برقراری ارتباط مناسب با مراجعان و جلب رضایت بیشتر آنان شده است.

اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱) مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد مؤلفه‌های قاطعیت و بینش در کتابداران با جنسیت مرد بیشتر از کتابداران با جنسیت زن بوده و تنظیم عواطف در کتابداران با سن بیشتر و مدرک تحصیلی بالاتر بیشتر بوده است. رشته تحصیلی و سابقه خدمت تأثیری بر هیچ یک از مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران نداشته است.

رهنما (۱۳۹۱) به بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان از ارتباط با کتابداران پرداخت. یافته‌ها نشان داد بین متغیرهای میزان تحصیلات، حوزه‌های تحصیلی و تجربه کتابداران با میزان برخورداری از مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود نداشته است. همچنین مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی، به ترتیب عوامل سازمانی، عوامل محیطی، فردی و فرهنگی بودند که در ۳۴ گویه مورد پرسش واقع شدند.

مهدوی، کشاورزین و شاپوری (۱۳۹۴) رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که بین میزان مهارت‌های ارتباطی با سن، جنسیت و سابقه خدمت کتابداران رابطه معناداری وجود نداشته، اما با سطح تحصیلات و رشته تحصیلی کتابداران رابطه معناداری وجود داشته است.

سیدحسینی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه پرداختند. بنا بر یافته‌ها بین هیچ کدام از مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی (شامل گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعیت) با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی و سابقه کار) تفاوت معناداری وجود نداشته است.

خادمی‌زاده و خوش‌کنار (۱۳۹۶) به روش پیمایشی به بررسی عوامل ترغیب‌کننده و بازدارنده مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اهواز پرداختند. بنابر یافته‌ها مهم‌ترین عامل ترغیب‌کننده مهارت‌های ارتباطی کتابداران، وجود پاداش مادی و معنوی و مهم‌ترین عامل بازدارنده مهارت‌های ارتباطی، نبود پاداش مادی و معنوی به دست آمد. همچنین عوامل سازمانی مهم‌ترین عامل بازدارنده و عوامل فردی مهم‌ترین عامل ترغیب‌کننده شناسایی شدند.

همزات و ادکونجو^۱ (۲۰۱۳) به روش پیمایشی به بررسی عوامل جمعیت‌شناختی (تحصیلات، زمینه‌های اجتماعی-اقتصادی و فرهنگی) به‌عنوان تعیین‌کننده ارتباط مؤثر در میان کارکنان کتابخانه دانشگاهی در جنوب غربی نیجریه پرداختند. این مطالعه نشان داد که فرهنگ در هنگام ارتباط اثرگذار بوده است، به طوری که کتابداران هنگام ارتباط با همتایان خود ویژگی‌های فرهنگی آنها را در ذهن خود داشتند. سطح تحصیلات بالاتر، ارتباطات مؤثر را ارتقاء داده و وضعیت اقتصادی پایین بر ارتباطات مؤثر در میان کارکنان کتابخانه تأثیر داشته است که به نوبه خود بر خدمات ارائه شده به مشتریان کتابخانه اثرگذار بوده است. همچنین زمینه‌های اجتماعی کتابداران بر نحوه ارتباط با همکاران خود در کتابخانه تأثیر داشته است.

اکور و آدنسی^۲ (۲۰۱۳) تأثیر ارتباطات بین فردی را بر ارائه خدمات مرجع در دو کتابخانه دانشگاهی نیجریه بررسی کردند. بخش از یافته‌ها نشان داد موانع ارتباطات بین فردی مؤثر در خدمات مرجع شامل موانع زبانی، کلیشه^۳ (داشتن تعصب و مفروضاتی درباره افراد خاص، فرهنگ‌ها، زبان‌ها و سیستم‌های اعتقادی)، موانع معنایی (ناشی از تفاوت در زبان، آموزش و فرهنگ در ارتباطات بین فردی) و عدم اعتماد به نفس بود.

بورگس^۴ (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای کیفی به شناسایی نحوه ارتباط کتابداران کتابخانه‌های اختصاصی/انفرادی نیوزیلند^۵ (کتابخانه‌هایی با کمتر از ۳ کتابدار) با دیگر حرفه‌مندان در حوزه کتابخانه پرداخت. بخشی از یافته‌ها نشان داد موانع برقراری ارتباط کتابداران یاد شده با همتایان خود عبارت بودند از: احساس انزوا و علل آن (نظیر دوری از سایر کتابخانه‌ها و یا میزان حمایت سازمان به شکل مقدار بودجه در دسترس برای فعالیت‌های توسعه حرفه‌ای یا اختصاص زمانی برای تعامل با دیگر کتابداران)؛ کمبود وقت در محل کار برای برقراری ارتباط؛ ارتباط با سازمان میزبان خود، از جمله میزان حمایت دریافتی، نحوه مدیریت و میزان توجه به فراهم ساختن تسهیلات برای حضور کتابداران در همایش‌ها، کنفرانس‌ها و سایر موانع مانند خواسته‌ها و مسائل شخصی که زمان و انگیزه آنها را محدود می‌کرد. نزدیک شدن به دوران بازنشستگی نیز، به عنوان عامل منفی مؤثری بر فعالیت‌های ارتباطی شناسایی شد.

اُوآی و داهانسی (۲۰۱۴) در بررسی نقش ارتباط در ارائه خدمات مؤثر در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاه ایالت اکیتی^۶ به

1. Hamzat & Adekunjo

2. Akor & Udensi

3. stereotype

4. Burgess

5. New Zealand

6. Ekiti State

روش پژوهش

پژوهش حاضر با رویکرد روش‌شناختی کیفی انجام شده و روش پژوهش، تحلیل محتوای کیفی است. داده‌ها با استفاده از مصاحبه عمیق گردآوری شده است. جامعه آماری این پژوهش، کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در زمستان سال ۱۳۹۶ بودند. روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد تا بتوان با افرادی مصاحبه کرد که با توجه به سطح دانش و تجارب خویش، بیشترین اطلاعات را در خصوص مسئله پژوهش در اختیار پژوهشگر قرار دهند. حجم نمونه به اشباع اطلاعات و تکرارپذیری داده‌ها بستگی داشت.

در زمان اجرای مصاحبه‌ها ضمن یادداشت‌برداری از نکات ضروری با کسب اجازه از مصاحبه‌شوندگان با استفاده از دستگاه ضبط صوت، مصاحبه‌ها ضبط شد. همچنین در خصوص دلایل انجام مصاحبه و اطمینان از رعایت اصل محرمانگی در مطالعه به مصاحبه‌شوندگان توضیح داده شد. در مجموع ۱۹ مصاحبه انجام شد. مدت مصاحبه‌ها بین ۲۰ تا ۵۵ دقیقه متغیر بود.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل محتوای کیفی مطابق با روش استراوس و کوربین^۲ (۱۳۸۴) انجام شد. به این ترتیب که ابتدا متن مصاحبه‌های ضبط شده بر روی کاغذ پیاده و سپس در رایانه تایپ و ذخیره شدند. سپس به منظور تسلط پژوهشگر بر داده‌ها، متن مصاحبه‌ها چندین بار خوانده و مرور شدند. در ادامه تمامی جملات، پاراگراف‌ها یا بخش‌هایی از مصاحبه که باعث ایجاد یک مفهوم مشترک می‌شدند، کنار هم جمع و سپس مفهوم‌سازی شد. در مرحله بعدی، مفاهیم ایجاد شده منجر به تشکیل مقوله‌های اصلی و فرعی شد.

به منظور اعتبارسنجی پژوهش از معیارهای اعتبارپذیری و قابلیت اطمینان که جایگزین روایی و پایایی در پژوهش کمی هستند، استفاده شد. اعتبارپذیری عبارت است از درجه اعتماد به واقعی بودن یافته‌ها برای شرکت‌کنندگان پژوهش و برای زمینه‌ای که پژوهش در آن انجام گرفته است (لینکلن و گوبا^۳، ۱۹۸۵؛ نقل در حریری، ۱۳۸۵). به این منظور راهکارهای صرف زمان نسبتاً طولانی با مصاحبه‌شوندگان، ملاقات مرتب و تبادل نظر و بحث با ۳ نفر از اساتید علم اطلاعات و دانش‌شناسی و دانشجویان دکتری که سروکاری با پژوهش نداشتند و ارائه اطلاعات استخراج شده از مصاحبه‌ها به ۴ نفر از مشارکت‌کنندگان به کار گرفته شد.

قابلیت اطمینان، جایگزین مفهوم پایایی در پژوهش کیفی است. به این معنا که پژوهشگر به جای اینکه بخواهد افراد در شرایط مشابه به همان نتایج برسند، در پی آن است که خواننده متقاعد شود که با

این نتیجه دست یافتند که بیان ضعیف، ترجمه‌های نادرست پیام‌ها، سطح تحصیلات پایین و پیشینه تحصیلی ضعیف، عدم اعتماد بین کارکنان و خطوط طولانی ارتباطات در سازمان مانع برقراری ارتباط مؤثر شده‌اند.

هاشمی‌بنجار، اربابی سرجو، سلامی و بریری^۱ (۲۰۱۶) تأثیر ارتباطات غیر کلامی کتابداران را بر رضایت مشتریان در کتابخانه‌های عمومی جنوب شرق ایران، به روش پیمایشی بررسی کردند. بخشی از یافته‌ها نشان داد جنسیت و سطح تحصیلات مشتریان بر ابعاد ارتباطات غیر کلامی کتابداران اثرگذار نبوده است. مرور پیشینه‌های مورد بررسی در ایران حاکی از آن است که پژوهش‌های حوزه ارتباط عمده‌تاً به بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران پرداخته‌اند که در ضمن آن تأثیر برخی از متغیرهای دموگرافیک بر مهارت‌های ارتباطی سنجیده شده است. اجرای پژوهش‌ها با رویکرد کمی و با روش پیمایشی بوده است. جامعه آماری این پژوهش‌ها به‌طور عمده کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی بوده‌اند. مرتبط‌ترین آثار با پژوهش حاضر، پژوهش رهنما (۱۳۹۰) و پژوهش خادمی‌زاده و خوش‌کنار (۱۳۹۶) بود، اما هر دو به روش پیمایشی به بررسی عوامل پرداخته و گویه‌های مورد بررسی در این دو پژوهش بسیار محدودتر از پژوهش حاضر و تنها در برخی جنبه‌ها بود. مرور پیشینه‌های خارج از کشور نیز نشان می‌دهد که اگرچه پژوهشی به‌طور اختصاصی به شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر نپرداخته است، اما برخی از پژوهش‌ها در ضمن اهداف خود، به شناسایی موانع اثرگذار بر ارتباط مؤثر نیز پرداخته‌اند. همچنین در این دسته از پیشینه‌ها نیز به عوامل دموگرافیک تحت عنوان عوامل مؤثر بر ارتباط اشاره شده است. جامعه آماری این پژوهش‌ها هم عمدتاً کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی بودند. پژوهش‌ها اکثراً با رویکرد کمی و به روش پیمایشی انجام شده‌اند و تنها در یک پژوهش از روش کیفی استفاده شده است. در پژوهش حاضر نیز رویکرد کیفی انتخاب شده است، چرا که گفتگوی مستقیم با خود کتابداران، شناخت و درک عمیق‌تری از زوایا و جنبه‌های مختلف عوامل مؤثر بر ارتباط مؤثر را به دست داده و حاوی اطلاعات و دانش جدیدی خواهد بود که ممکن است در پژوهش‌های کمی بدان توجه کافی صورت نگرفته باشد، همچنین این یافته‌ها می‌تواند پایه‌ای دقیق‌تر و جامع‌تر برای مطالعات کمی باشد. همچنین در این پژوهش با انتخاب کتابداران کتابخانه‌های عمومی، در پی شناخت عمیق‌تری از عوامل مؤثر بر ارتباط در بافت این کتابخانه‌ها بوده‌ایم.

^۲. Strauss & Corbin

^۳. Lincoln and Guba

^۱. Hashemi Bonjar, Arbabisarjou, Salami, & Boryri

توجه به فرایند طی شده در پژوهش، یافته‌ها از قابلیت اطمینان برخوردار است. برای قابل ردیابی کردن فرایند پژوهش و برای اینکه امکان بازرسی و کنترل قابلیت اطمینان پژوهش، برای افراد خارج از پژوهش نیز فراهم شود، «مسیرنمای حسابرسی» تهیه شد. به این معنا که جزئیات مربوط به چگونگی گردآوری داده‌ها و نحوه تصمیم‌گیری‌ها، تفسیرها و تحلیل‌های طی شده در فرایند پژوهش به عنوان جای پای برای حسابرسی، تهیه و نگهداری می‌شود. این مسیرنما شامل مصاحبه‌های ضبط شده، متون نسخه‌برداری شده مصاحبه‌ها، برگه راهنمای مصاحبه، فهرست مصاحبه‌شوندگان، فرضیه‌هایی که پژوهشگر در جریان تحلیل داده‌ها در نظر داشته و مقوله‌های استنتاج شده از داده‌ها و یادداشت‌های پژوهشگر است (حریری، ۱۳۸۵).

یافته‌ها

مشخصات دموگرافیک نمونه مورد مطالعه به این شرح بود: ۱۲ خانم و ۷ آقا با دامنه سابقه کار در کتابخانه ۳ تا ۷ سال (۹ نفر)، ۸-۱۲ سال (۴ نفر) و ۱۲ سال به بالا (۶ نفر) بودند. همچنین سطح تحصیلات ایشان کارشناسی (۵ نفر) و کارشناسی ارشد (۱۴ نفر) می‌باشد.

تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه منجر به شکل‌گیری ۱۰۶ مفهوم شد که در ۲۰ مقوله فرعی و در نهایت در ۳ مقوله اصلی عوامل فردی، عوامل بیرون کتابخانه‌ای و عوامل درون کتابخانه‌ای طبقه‌بندی شدند که در ادامه شرح داده می‌شوند.

۱) عوامل فردی

منظور از عوامل فردی، عواملی است که عمدتاً به شخص کتابدار و شخصیت، توان و مهارت‌های وی مربوط می‌شود و شامل مقوله‌ها و مفاهیم مختلفی است که در جدول شماره ۱ درج شده است. در ادامه عوامل مختلف شخصی شرح داده می‌شود.

ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی: اظهارات مشارکت‌کنندگان گویای آن است که برقراری ارتباطی که منجر به نتیجه دلخواه و کسب رضایت طرفین شود، بیش از هر چیزی در گرو ویژگی‌های اخلاقی کتابداران است. ویژگی‌هایی که وجود آنها در کتابداران می‌تواند کلید موفقیت‌شان در ارتباطی موفق باشد. وجود این ویژگی‌ها در کتابداران و مسئولان کتابخانه، پتانسیل لازم را برای مجهز شدن به مهارت‌های ارتباطی اثربخش، فراهم می‌کند. مصاحبه‌شوندگان به‌ویژه تأکید کردند از آنجا که مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی از اقشار مختلف جامعه با روحیه و خصیصه‌های اخلاقی خاص خود با نیازهای متنوع هستند، لازم است کتابداران صبوری و آرامش بیشتری را در خود پرورش دهند تا بتوانند به‌خصوص در موقعیت‌های دشوار و در برخورد با مراجعه‌کنندگان عصبانی، ارتباط

را به نحو احسن مدیریت کنند. ویژگی‌های ظاهری: اظهار مصاحبه‌شوندگان نشان می‌دهد که پوشش مناسب و مرتب، نظافت و پاکیزگی، شادابی و طراوت چهره از جمله عواملی است که بر ارتباط مؤثر کتابدار با دیگران اثرگذار است. مصاحبه‌شونده‌ای اذعان داشت: «در هر ارتباطی اولین چیزی که به چشم می‌آید، ظاهر طرف مقابل است. در واقع اولین قضاوت بر اساس ظاهر صورت می‌گیرد که می‌تواند در کنار روی گشاده باعث جذب یا دفع افراد شود».

مهارت‌ها و توانمندی‌ها: بنا بر گفته‌های مصاحبه‌شوندگان کتابدارانی که از قبل واجد مهارت‌های گوناگونی نظیر مهارت‌های کلامی (شامل مهارت‌های گفتاری، شنیداری، نوشتاری و خواندن)، مهارت‌های غیر کلامی و توان درک معنای علائم و نشانه‌های موجود در پیام‌های غیر کلامی (شناخت زبان بدن و معنای ایما و اشاره‌ها) به منظور تقویت پیام‌های ارسالی و مهارت‌های فناورانه برای بهره‌گیری از کانال‌های ارتباطی فناورانه هستند، مهارت‌های ارتباطی بهتری در محیط کار خود دارند. آنها متذکر شدند از آنجا که برقراری ارتباط در سطوح مختلف و با افراد مختلف می‌تواند هم در قالب حضوری (کلامی و غیر کلامی) و هم در قالبی غیر حضوری (تلفنی، مکتوب یا گفتگو در فضای مجازی) انجام شود، بنابراین لازم است کتابدار علاوه بر مهارت‌های ارتباط حضوری، مهارت‌های دیگری نیز نظیر مهارت‌های نوشتاری و فناورانه داشته باشد تا بتواند ارتباطات خود را در فضای حقیقی و مجازی گسترش داده و در جذب مخاطب و تأمین رضایت آنها موفق‌تر عمل نماید. علاوه بر این، کتابداری که توان برقراری ارتباط با انواع کاربران را داشته و می‌تواند در سطح دانش و درک آنها مکالمه را هدایت کند، همچنین توان مذاکره با ناشران و مسئولان اعطای اعتبار به کتابخانه را به شکلی دارد که منجر به نتیجه مثبت شود.

مصاحبه‌شوندگان همچنین اظهار داشتند حافظه قوی از جمله عواملی است که به‌طور غیر مستقیم ایجاد ارتباط مؤثر را تسهیل می‌کند. به گفته آنان به یادآوری مراجعه‌کنندگان به‌ویژه با ذکر نام آنها، به یادآوری اطلاعات منابع اطلاعاتی کتابخانه و حتی منابع خارج از کتابخانه محل خدمت، به یاد داشتن دانش و مهارت‌های کسب‌شده در دوران تحصیل و مواردی نظیر آن، با ایجاد اعتماد به نفس در کتابدار، تحقق هدف ارتباط را موجب می‌شود.

جدول ۱- مقوله اصلی عوامل شخصی و مقوله‌های فرعی و مفاهیم مرتبط

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم
عوامل فردی	ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی	گشاده‌رویی و شوخ‌طبعی اجتماعی بودن خجالتی نبودن داشتن اعتماد به نفس کافی نوع‌دوستی و نگاه یکسان به همه افراد انتقادپذیری صبوری و متانت داشتن لحن صمیمانه و مؤدبانه داشتن صدای رسا صریح و قابل درک صحبت کردن همدلی با مراجعه‌کنندگان احساس مسئولیت در قبال نیاز مخاطبان روحیه مراجع‌پذیری انعطاف‌پذیری در برخورد با کاربران مختلف یاری‌گر کاربران اهمیت به اثربخشی گفتگوها و تلاش در جهت تحقق آن علاقه‌مندی به اشتراک اطلاعات و دانش علاقه‌مندی نسبت به شغل انگیزه خدمت فعال و پویا بودن آراستگی ظاهری شادابی، طراوت و بشاش بودن چهره مهارت‌های کلامی مهارت‌های غیر کلامی مهارت‌های فناورانه توان ایجاد احساس امنیت و اعتماد در مخاطب توان برقراری ارتباط با افراد مختلف توان صحبت به زبان و در سطح مخاطب توانایی مذاکره (با ناشران و کتاب‌فروشان و یا با مسئولان به‌منظور جذب اعتبار ...) توان تنظیم هیجان هوش هیجانی حافظه قوی سواد اطلاعاتی دانش منابع اطلاعاتی کتابخانه و نویسندگان دانش حوزه نشر و نویسندگان آگاهی از قوانین و مقررات کتابخانه بهره‌گیری از تجربه خویش بهره‌گیری از تجربه سایرین سن جنسیت رشته تحصیلی سطح تحصیلات سابقه کار اعتقاد به نقش ارتباط در تحقق اهداف سازمانی اعتقاد به پیشرفت حرفه‌ای نگرش نسبت به حرفه و اهداف سازمان اعتقاد به تکلیف بودن رفع نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان طرز فکر و نگاه ما در خصوص مراجعه‌کننده تصنبات فرهنگی و مذهبی ناراحتی‌های روحی ناسازگاری با همکاران تعارض کار و زندگی خانوادگی بیمارهای جسمی
	ویژگی‌های ظاهری	
	مهارت‌ها و توانمندی‌ها	
	دانش حرفه‌ای	
	تجربه	
	ویژگی‌های دموگرافیک کتابداران	
	باورهای شخصی و نوع نگاه	
	شرایط روحی و جسمی کتابدار	

داشتن هوش هیجانی و توانایی تنظیم هیجان نیز از دیگر عوامل مؤثر بر ارتباط مؤثر توسط مشارکت‌کنندگان برشمرده شد. هوش هیجانی به گفته شفیع رودپشتی و میرغفوری مشتمل بر شناخت احساسات و استفاده درست از آنها، گرفتن تصمیم‌های مناسب،

داشتن هوش هیجانی و توانایی تنظیم هیجان نیز از دیگر عوامل مؤثر بر ارتباط مؤثر توسط مشارکت‌کنندگان برشمرده شد. هوش

توانایی اداره مطلوب خلق و خوی، کنترل تکانه‌ها و مهارت‌های اجتماعی مطلوب است (۱۳۸۷). یک نفر از مصاحبه‌شوندگان با اشاره به مزایای هوش هیجانی، آن را عامل مؤثری بر برقراری ارتباط مؤثر عنوان کرد. وی اظهار داشت «در کل هوش بالا از جمله عوامل موفقیت کتابدار محسوب می‌شود. هوش هیجانی یکی از انواع هوش‌هاست که وجود آن در کتابدار نقطه قوت است. کتابداری که هوش هیجانی دارد، با انواع هیجان‌های مثبت و منفی آشناست و می‌تواند به نحو مطلوبی هیجان‌های منفی را در خود کنترل کند و تحت تأثیر حالات روحی و عاطفی منفی طرف مقابل خود قرار نگیرد».

دانش حرفه‌ای: سواد اطلاعاتی (به‌ویژه نحوه جایابی و ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعاتی) و دانش و اطلاعات کتابداران به‌ویژه در خصوص منابع اطلاعاتی، نویسندگان و حوزه نشر از دیگر عوامل مؤثر بر ایجاد و برقراری ارتباط مؤثر است که از صحبت‌های مصاحبه‌شوندگان انتزاع شد. کتابدار واجد دانش حرفه‌ای با روی بازتری پذیرای مراجعه‌کنندگان خواهد بود، زیرا نگران عدم پاسخگویی خود به سؤالات کاربر نیست. همچنین آگاهی از قوانین و مقررات نیز عامل دیگری است که به‌ویژه در موارد خاص نظیر برخورد با مراجعه‌کننده شاک، لازم است.

تجربه: به گفته مصاحبه‌شوندگان تجربه کتابداران در برخورد با مراجعه‌کنندگان مختلف در طول سال‌های خدمت و همچنین بهره‌گیری از تجارب سایر همکاران به‌ویژه در شرایط خاص، می‌تواند منجر به برقراری ارتباط مؤثرتری شود. طبق اظهار آنها، همکار با تجربه و دارای مهارت‌های ارتباطی مناسب، نقطه قوتی برای کتابداران است. رفتار و گفتار مناسب این فرد در هنگام مواجهه با افراد می‌تواند برای دیگر همکاران آموزنده باشد.

ویژگی‌های دموگرافیک مربوط به کتابداران: اگرچه نتایج برخی از پیشینه‌های مورد بررسی در پژوهش حاضر گویای عدم تأثیر ویژگی‌های دموگرافیک بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران و ارتباط مؤثر است و برخی دیگر گویای تأثیرگذاری، اما مصاحبه‌شوندگان پژوهش حاضر عنوان کردند که سن، جنسیت، رشته تحصیلی، سطح تحصیلات و سابقه کار می‌تواند هر چند اندک بر ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر توسط کتابداران تأثیرگذار باشد. آنها اظهار داشتند کتابداران زن به دلیل ویژگی‌های شخصیتی خود توان همدلی، صبوری و ایجاد صمیمیت بیشتری در برخورد با مراجعه‌کنندگان به‌ویژه کودکان دارند. مصاحبه‌شونده‌ای می‌گوید: «همه کتابداران آمادگی ذهنی، روحی و روانی این را ندارند که با بچه‌ها ارتباط برقرار کنند. با بچه‌ها باید شاد باشیم، مثل خودشان باشیم. صبر و حوصله داشته باشیم. خانم‌ها کتابداران کودک بهتری هستند». همچنین فردی که در رشته علم و اطلاعات و

دانش‌شناسی تحصیل کرده باشد به دلیل آشنایی با مهارت‌ها و اخلاق حرفه‌ای توان بیشتری در برقراری ارتباطی دارد که هدف آن رفع نیاز اطلاعاتی است. همچنین سطح بالاتر تحصیلات و سابقه کار بیشتر، توان و تجربه‌های کتابدار را در برخورد با افراد مختلف ارتقاء داده و درک بهتر نیازهای اطلاعاتی، انتظارات و درخواست‌های کاربران را موجب می‌شود.

شرایط روحی و جسمی کتابدار: مصاحبه‌شوندگان اظهار داشتند اگرچه به وجود آمدن برخی شرایط نامناسب روحی و روانی برای هر فردی کاملاً طبیعی و اجتناب‌ناپذیر است، وجود این شرایط به‌طور مداوم در کتابداران می‌تواند به‌عنوان عاملی منفی اثر نامناسب خود را در ارتباط با مخاطب ایجاد کند. همچنین وجود مشکلات با همکاران و جو نامناسب در محیط کتابخانه هم از دیگر شرایطی است که اثر مطلوبی بر برقراری ارتباط مناسب ندارد؛ بنابراین توان کنترل مشکلات و داشتن روحیه سازگاری با همکاران نقطه قوت کتابدار است که در نتیجه آن شرایط روحی مناسب برای ایجاد تعامل بهینه با کاربر فراهم می‌شود. همچنین شرایط نامساعد جسمی نظیر وجود بیمارهای جسمی مختلف، اختلال در شنوایی یا بینایی و نظایر آن نیز با ایجاد خستگی، فرسودگی و حتی بی‌حوصلگی می‌تواند ارتباط مؤثر را مختل سازد. طبق اظهار یکی از مصاحبه‌شوندگان چنانچه مشکلات و فرسودگی جسمی ناشی از محیط کار باشد، اثر نامطلوب آن بر تعامل مؤثر با کاربر و با دیگر همکاران در سطوح مختلف می‌تواند بیشتر شود؛ بنابراین به اعتقاد نگارنده توجه به ریسک فاکتورهای فیزیکی، شیمیایی، بیولوژیک و فیزیولوژیک و به حداقل رساندن آنها، کاهش مشکلات جسمی ناشی از محیط کار را به دنبال دارد.

باورهای شخصی و نوع نگاه: به گفته مصاحبه‌شوندگان اعتقاد به اینکه مراجعه‌کننده مرکز ثقل کتابخانه بوده و صرفنظر از فرهنگ، مذهب، شأن اجتماعی، شغل و وضعیت اقتصادی وی، همه امکانات و وجود کتابدار در راستای رفع نیاز اطلاعاتی اوست، کتابدار را از طریق نیرویی درونی ملزم به ارائه رفتار مطلوب خواهد کرد. همچنین اعتقاد به نقش و اهمیت ارتباطات در حرفه کتابداری و محیط کتابخانه و تلاش در جهت یادگیری مهارت‌های ارتباطی مختلف و رشد حرفه‌ای در سایه ارتباط با همتایان، کتابدار را مشتاق و پیش‌قدم برقراری ارتباط با مراجعه‌کنندگان و سایرین خواهد کرد. مشارکت‌کننده‌ای می‌گوید: «من فکر می‌کنم یکی از عوامل مؤثر بر ارتباط مؤثر، درک اهمیت ارتباط در این حرفه توسط کتابدار است. در این مرحله که ابتدایی‌ترین مرحله نیز باید باشد، اهمیت ارتباطات در کتابخانه بایستی به‌صورت آکادمیک و علمی به کتابداران آموزش داده شود تا ابتدا به درک چرایی نیاز به آن برسند و سپس با استفاده از استعداد ذاتی، تجربه، مطالعات آزاد و غیره به

یا عکس آن اثرگذار باشد.

ویژگی‌های دموگرافیک مربوط به مخاطبان: مشارکت‌کنندگان اظهار داشتند اگرچه شرایط کتابدار از نظر توان برقراری ارتباط و داشتن مهارت‌های ارتباطی و همچنین شرایط مساعد در محیط کتابخانه، جزء پیش‌شرط‌های برقراری ارتباط مؤثر توسط کتابدار است، اما در سمت دیگر ارتباط، مراجعه‌کننده‌ای قرار دارد که ویژگی‌های وی می‌تواند جهت ارتباط، کیفیت و اثربخشی آن را تحت تأثیر قرار دهد؛ این ویژگی‌ها می‌تواند سن و سال مخاطب، جنسیت وی، سطح تحصیلات و سابقه استفاده وی از کتابخانه باشد. به گفته آنان جوان‌ترها راحت‌تر ارتباط برقرار می‌کنند. به این ترتیب کتابدار بهتر می‌تواند جهت ارتباط را هدایت و مهارت‌های خویش را به کار گیرد. راحتی برقراری ارتباط با هم‌جنس نیز می‌تواند در کیفیت ارتباط اثرگذار باشد. مشارکت‌کنندگان نظرات متفاوتی در خصوص سطح تحصیلات مراجعه‌کنندگان داشتند. برخی سطح تحصیلات بالا را عاملی دانستند که بر برقراری ارتباط تأثیر مثبت دارد و دلیل آن را بیان دقیق‌تر نیاز اطلاعاتی توسط فرد دانستند. اما برخی دیگر با این نظر مخالف بودند. مصاحبه‌شونده کد شماره ۴ اظهار می‌دارد: «یکی از اعضای کتابخانه ما پزشک است. آن اوایل از در می‌آمد داخل به من می‌گفت کتاب‌های شما به درد

۲) عوامل برون کتابخانه‌ای

عوامل برون کتابخانه‌ای مربوط به مسائل فرهنگی جامعه و ویژگی‌های مخاطبان است (جدول شماره ۲) که در ادامه شرح داده می‌شوند.

عوامل فرهنگی: ارتباط موفق در سایه درک پیام ارسال شده از فرستنده به گیرنده محقق می‌شود. در این میان عوامل مختلفی اثرگذارند که از جمله آنها عوامل فرهنگی است که هم در کتابداران و هم در مخاطبان می‌تواند بر به‌کارگیری و سطح کیفیت ارتباط، اثرگذار باشد. هم‌فرهنگ بودن کتابدار و مراجعه‌کنندگان داشتن زبان مشترک فرهنگی، ایجاد ارتباط مؤثر را تسهیل خواهد کرد. عوامل فرهنگی به‌ویژه می‌تواند بر به‌کارگیری مهارت‌های غیر کلامی توسط کتابدار نظیر برقراری ارتباط چشمی با مراجعه‌کنندگان در هنگام صحبت، داشتن تبسم در برخورد با سایرین، دست دادن با دیگران، میزان فاصله با مخاطب در هنگام ارتباط و نظایر آن اثرگذار باشد. فرهنگ هر منطقه می‌تواند تعیین‌کننده حرکات و رفتارهای افراد و مفهوم آنها باشد. تفاوت‌های زبانی و اصطلاحات محلی نیز می‌تواند در به‌کارگیری ارتباط موفق

جدول ۲- مقوله اصلی عوامل برون کتابخانه‌ای و مقوله‌های فرعی و مفاهیم مرتبط

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم
عوامل برون کتابخانه‌ای	عوامل فرهنگی	رفتارهای فرهنگی سبک‌های ارتباطی زبان، گویش و لهجه آداب و رسوم سن جنسیت سطح تحصیلات سابقه استفاده از کتابخانه عدم اعتماد به کارکنان کتابخانه گوشه‌گیری خجالتی و کم حرف بودن کمبود اعتماد به نفس مشکلات شخصی بیماری‌ها سطح ادراک مخاطبان ظرفیت ذهنی مخاطبان توان برقراری ارتباط و بیان نیاز بدبینی نسبت به کتابداران کتابخانه و سطح توان آنها بدبینی نسبت به مجموعه منابع بدبینی نسبت به نتیجه ارتباط نیاز مراجعه‌کننده فوریت دریافت پاسخ
	ویژگی‌های دموگرافیک مخاطبان	
	ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی مخاطبان	
	شرایط روحی و جسمی مخاطبان	
	ظرفیت و توان مخاطبان	
	نگرش مخاطبان نسبت به کتابخانه و کتابدار	
	نیاز و هدف مخاطبان	

است، همچنین دیدگاه وی نسبت به محتوا و غنای منابع اطلاعاتی کتابخانه و نتیجه‌بخش بودن ارتباط با کتابدار می‌تواند نتیجه ارتباط را مثبت یا منفی نماید.

نیاز و هدف: از دیگر عواملی که به گفته مصاحبه‌شوندگان می‌تواند بر ارتباط کتابدار و مراجعه‌کننده اثرگذار باشد، نیاز و هدف مراجعه‌کننده از برقراری ارتباط و نوع و فوریت آن است. مصاحبه‌شونده‌ای می‌گوید: «بستگی دارد مراجعه‌کننده با چه هدفی به کتابخانه بیاید. فردی به دنبال سرگرمی و وقت‌گذرانی است. فرد دیگری دنبال انجام تکلیف مدرسه است. دیگری در مورد حل مشکلش یا آشنایی با موضوعی دنبال منبع مناسب است ... ارتباط با هر یک از این افراد متفاوت است. ارتباط با کسی که هدف سرگرمی دارد یا اصلاً هدف مشخصی ندارد، سخت‌تر است».

۳ عوامل درون کتابخانه‌ای

عوامل درون کتابخانه‌ای مربوط به آموزش، رضایت شغلی، شرایط محیطی، امکانات و تسهیلات انسانی و فیزیکی و چارت سازمانی و مقررات اداری برای کتابداران است که در جدول شماره ۳ آمده است. در ادامه همه این عوامل شرح داده می‌شود.

آموزش: به گفته مصاحبه‌شوندگان مناسب نبودن سطح مهارت‌های ارتباطی در کتابداران و عدم تعامل و ارتباط مناسب با مخاطب منجر به کاهش میزان استفاده از کتابخانه خواهد شد. برخی از مهارت‌ها به‌ویژه در حوزه اخلاق و مهارت‌های ارتباطی حرفه‌ای وابسته به آموزش‌های کسب‌شده در دوران تحصیل و محتوای آنهاست. از این‌رو ارائه آموزش‌های لازم در این خصوص توسط متولیان امر آموزش کتابداران، ضروری است. برخی دیگر از مهارت‌ها نیز خارج از محیط تحصیل و می‌تواند در قالب حضوری و شرکت در کارگاه‌ها و همایش‌ها؛ در قالب غیر حضوری و به‌صورت ارائه دوره‌های آموزش مجازی؛ مطالعه منابع مکتوب در حوزه مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای؛ و یا حتی مشاهده رفتار افراد در اجتماع و همکاری که تعامل مناسبی با افراد دارند، دریافت شود. محتوای آموزش‌ها باید حاوی نکات لازم در خصوص مؤلفه‌های ارتباط مؤثر در مراحل مختلف ارتباط، نحوه تأثیرگذاری بر مخاطب و تحقق اهداف، نحوه برخورد با مراجعه‌کننده عصبانی، نحوه برخورد با درخواست‌های غیر معقول، نحوه برخورد با مسائل پیچیده، حساس، بحث‌برانگیز و نظایر آن باشد.

در ادامه به ذکر چهار عامل پرداخته می‌شود که وجود آنها در کتابخانه موجب ایجاد راحتی و انگیزه در کتابداران و مسئولان کتابخانه برای برقراری ارتباط مؤثر شده و بسترهای لازم را برای این مهم ایجاد می‌کنند.

نمی‌خورد. می‌گفتم شما دنبال چه می‌گردید. حتی به من نمی‌گفت چه می‌خواهد. احساس می‌کرد من سواد آن را ندارم که مثلاً به من بگوید هاریسون ۲۰۱۳ را می‌خواهد. چنین فردی حتی به من نمی‌گوید چه نیازی دارد تا بتوانم او را راهنمایی کنم. اینجا این مهارت را لازم داشت که من به او بفهمانم اگر هم سواد او را ندارم اما می‌توانم به او بگویم کجا به دنبال منبع موردنظرش بگردد». سابقه استفاده از کتابخانه نیز به جهت آشنایی مخاطب با مجموعه، امکانات، قوانین و مقررات و همچنین توان و عملکرد کتابداران، ارتباط اثربخش را تسهیل می‌کند.

ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی: همان‌طور که ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی کتابدار بر ارتباط اثر تعیین‌کننده دارد، همین ویژگی‌ها در مخاطب نیز، ارتباط را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. یکی از مشارکت‌کنندگان اظهار داشت: «فردی آمده بود کتابخانه که کتاب امانت برد. اما اصلاً راضی نمی‌شد برگه ثبت‌نام را پر کند و کد ملی، شماره تماس و آدرس خود را بر روی برگه بنویسد. با ناراحتی می‌گفت من چطور باید به شما اعتماد کنم! جلب اعتماد چنین افرادی خیلی زمان می‌برد».

شرایط روحی و جسمی مخاطبان: مصاحبه‌شوندگان بیان کردند مشکلات روحی، روانی و جسمی مخاطبان کتابخانه یا مسئولان ذی‌ربط می‌تواند شرایط دشواری را برای ایجاد ارتباط مؤثر موجب شود. مصاحبه‌شونده‌ای می‌گوید: «مراجعه‌کننده‌ای داشتیم که سرطان حنجره داشت. این فرد فقط با یکی از کتابداران کتابخانه ارتباط برقرار می‌کرد، با بقیه اصلاً حرف نمی‌زد و جواب کسی را نمی‌داد. طوری که اگر آن کتابدار نبود، حتی کتاب هم امانت نمی‌گرفت و می‌رفت ... شاید از صحبت کردن با دیگران خجالت می‌کشید یا فکر می‌کرد کسی صدایش را نمی‌شنود یا حرف‌هایش را نمی‌فهمد ...».

ظرفیت و توان مخاطبان: توان مخاطبان در ایجاد ارتباط، بیان دقیق نیاز اطلاعاتی و توان درک سخنان کتابدار و راهنمایی‌های وی، عاملی است که می‌تواند به کتابدار در برقراری ارتباط مناسب کمک نماید. همچنین همان‌طور که شرایط روحی کتابدار می‌تواند بر ارتباط اثرگذار باشد، شرایط روحی مخاطب نیز می‌تواند بر توان کتابدار در هدایت صحیح ارتباط اثرگذار باشد. مصاحبه‌شونده کد شماره ۸ می‌گوید: «حال مراجعه‌کننده خوب و روحیه‌اش بشاش باشد، با من کتابدار هم برخورد بهتری دارد و باعث می‌شود من هم برخورد بهتری با او داشته باشم. بالاخره انرژی مثبت منتقل می‌شود».

نگرش مخاطبان نسبت به کتابخانه و کتابدار: مصاحبه‌شوندگان اظهار داشتند نوع برخورد مخاطب با کتابدار که بر اساس نگرش و ذهنیت وی و یا تجارب قبلیش نسبت به توان کتابدار شکل گرفته

جدول ۳- مقوله اصلی عوامل درون کتابخانه‌ای و مقوله‌های فرعی و مفاهیم مرتبط

مفاهیم	مقوله‌های فرعی	مقوله اصلی
آموزش‌های دریافت شده در دوران تحصیل و محتوای آن	آموزش	عوامل درون کتابخانه‌ای
شرکت در کارگاه‌ها و همایش‌ها		
شرکت در دوره‌های مجازی		
مطالعه منابع اطلاعاتی		
مشاهده رفتار همکاران		
ثبات و امنیت شغلی	رضایت شغلی	
نبود استرس شغلی		
نبود فشار و حجم کاری غیر متعادل		
ساعات کاری مناسب		
موقعیت شغلی مناسب		
امکان ارتقای شغلی		
حقوق مناسب		
تسهیلات رفاهی		
بهداشت محیط	شرایط محیطی	
سیستم سرمایشی و گرمایشی مناسب		
فضای مناسب فعالیت در کتابخانه		
ایمنی محیط کار (ساختمان و تجهیزات)		
شادابی و دلپذیری فضای کتابخانه		
موقعیت مکانی کتابخانه		
تعداد کارکنان	امکانات و تسهیلات انسانی و فیزیکی	
همکاری، تعامل و تسهیم تجربه و اطلاعات در بین همکاران		
میزان توجه سازمان به رشد مهارت‌های ارتباطی کارکنان		
فناوری‌های در دسترس		
داشتن لباس فرم		
اهداف و مطالبات سازمان	چارت سازمانی، قوانین و مقررات اداری	
سیستم تشویق و تنبیه کتابداران		
نحوه مدیریت		
سطوح ارتباطات سازمانی		
تقسیم وظایف		
سطح اختیارات کتابداران		
الزامات مربوط به تکریم ارباب رجوع		

به مراجعه‌کننده و برقراری ارتباط با وی نباید تحت تأثیر مسائل شغلی قرار گیرد، اما ممکن است این عامل بر روی برخی از افراد اثرگذار باشد. نکته دیگری که از صحبت‌های مصاحبه‌شوندگان انتزاع شد، دو سویه بودن تأثیر رضایت شغلی و ارتباط مؤثر بر یکدیگر بود. به این شکل که داشتن ارتباطات مؤثر با دیگران از جمله همکاران و مراجعه‌کنندگان نیز می‌تواند بر رضایت شغلی افراد تأثیر مثبتی داشته باشد.

شرایط محیطی: آنچه که از صحبت‌های مصاحبه‌شوندگان بر می‌آید این است که برخورداری کتابخانه از ایمنی داخلی و خارجی؛ بهداشت، سرمایش و گرمایش مناسب؛ دلپذیری و شاداب بودن محیط؛ فضای مناسب در کتابخانه جهت گفتگو با مراجعه‌کنندگان و همکاران بدون ایجاد مزاحمت و سر و صدا برای سایر افراد، از

رضایت شغلی: رضایت شغلی به عنوان عاملی مؤثر بر ارتباط مؤثر در نحوه تعامل فرد با شغلش و سطح انتظارات وی تعریف می‌شود و می‌تواند تا حدی جنبه ذهنی و فردی پیدا کند. طبق اظهارات مصاحبه‌شوندگان، رضایت شغلی در سایه ثبات و امنیت شغلی؛ نبود استرس و فشار کاری (با توجه به محدود بودن ظرفیت پردازش اطلاعات توسط هر کتابدار)؛ قرار داشتن در پست سازمانی مناسب متناسب با سطح تحصیلات، توان و تجربه کاری کارکنان؛ امکان ارتقای شغلی؛ حقوق و ساعات کاری مناسب؛ تسهیلات رفاهی و نظیر آن حاصل می‌شود. به گفته مصاحبه‌شوندگان این عامل به دلیل ایجاد امنیت روانی، آرامش و ایجاد تصویر بهتر از محیط کار، زمینه‌ساز برقراری ارتباط مؤثرتر کتابدار با مراجعه‌کننده می‌شود. اگرچه تعدادی از مصاحبه‌شوندگان تأکید داشتند که انگیزه خدمت

جمله مؤلفه‌های اثرگذار بر تحقق ارتباط مؤثرند.

امکانات و تسهیلات: مصاحبه‌شوندگان با اشاره به عوامل انسانی و فیزیکی تحت عنوان امکانات و تسهیلات اثرگذار بر ارتباط مؤثر اظهار داشتند که تعداد کافی کارکنان در کتابخانه به‌ویژه در بخش‌های امانت و مرجع و نحوه ارتباط و همکاری آنها با یکدیگر، وجود امکانات فیزیکی در محیط کار نظیر سخت‌افزار و نرم‌افزار مناسب نظیر رسانه‌های اجتماعی (از قبیل شبکه‌های اجتماعی و وبلاگ) به‌عنوان کانال‌های ارتباطی نوین و سطح حمایت و توجه سازمان به رشد حرفه‌ای کارکنان به‌ویژه در زمینه مهارت‌های ارتباطی کاملاً بر نحوه ارتباط و به‌کارگیری ارتباط مؤثر اثرگذار است. نکته جالب توجه اشاره به داشتن لباس فرم کتابداران توسط مصاحبه‌شوندگان بود و اینکه ظاهر فیزیکی کتابدار در قالب لباس رسمی و فرم، رسمی بودن، جدیت در کار، جذابیت و آراستگی را به عنوان اولین پیام در ارتباط با مخاطب منتقل خواهد کرد.

چارت سازمانی، قوانین و مقررات اداری: از نگاه مصاحبه‌شوندگان اولین عامل سازمانی که نقش تعیین‌کننده‌ای در ایجاد و به‌کارگیری ارتباط دارد، اهداف و مطالبات سازمان است. به گفته آنان اهداف و برنامه‌های سازمان، میزان و هدف از برقراری ارتباط را مشخص می‌کند. مصاحبه‌شونده کد شماره ۳ در این زمینه می‌گوید: «وقتی اداره تعیین می‌کند که کتابخانه باید در مدارس نشست کتابخوان برگزار کند، به من کتابدار اعلام می‌کند که باید با معلمان و دانش‌آموزان خارج از محیط کتابخانه ارتباط برقرار کنم و آنها را به سمت کتاب و کتابخوانی جذب کنم». از دیگر عوامل سازمانی مؤثر بر ارتباط که از صحبت‌های مصاحبه‌شوندگان انتزاع شد، تشویق کتابداری است که با مراجعه‌کنندگان، همکاران و مسئولان سازمان‌های دیگر ارتباط و تعامل اثربخش دارد. همچنین سهولت ارتباط و دریافت اطلاعات در سطوح مختلف سازمانی، تقسیم وظایف و سطح اختیارات کتابدار به‌ویژه در هنگام برخورد با موارد خاص نیز از جمله عوامل اثرگذار عنوان شد. به گفته مصاحبه‌شوندگان در یک مجموعه ایده‌آل، جریان اطلاعات نباید یک‌طرفه باشد و همه کارکنان باید در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند. این امر بر ارتباط مؤثر و ارائه خدمات در کتابخانه اثرگذار است. همچنین چنانچه یکی از الزامات سازمان نحوه برخورد با ارباب رجوع و تکریم وی باشد که جزء ارزشیابی کارکنان هم لحاظ شود، این عامل می‌تواند ارتباط مؤثر را تحت تأثیر قرار دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

برقراری ارتباط مؤثر توسط مسئولان و کارکنان سازمان‌های غیر انتفاعی، کلید موفقیت آنها در تحقق اهداف و جلب رضایت

مخاطب است. این امر به‌ویژه در کتابخانه‌های عمومی که از ناحیه امکانات، منابع و بودجه با کمبود زیادی مواجه بوده و نمی‌توانند به‌طور کامل نیازهای مخاطبان خود را برآورده کنند، حائز اهمیت بیشتری است؛ چرا که برقراری ارتباط صحیح و دوستانه با مخاطب علیرغم کمبود امکانات، با ایجاد تصویر مثبت در ذهن وی، کلید جلب رضایت مخاطب و بازگشت دوباره وی به کتابخانه است. در حقیقت کتابداران با برقراری ارتباط مؤثر، برای کتابخانه ارزش آفرینی می‌کنند و رسالت و اهداف کتابخانه و سازمان مادر خود را باز می‌نمایانند؛ چرا که ارتباط بازنماست. همچنین مدیریت مؤثر کتابخانه و تأمین بودجه و امکانات لازم و همچنین تعامل مناسب بین همکاران و ایجاد جو آرام در کتابخانه نیز نیازمند ایجاد ارتباط مؤثر است؛ بنابراین کتابداران هم در برخورد با مراجعه‌کنندگان، هم در برخورد با همکاران خود در داخل و خارج از کتابخانه و هم در برخورد با مسئولان سازمان‌های مختلفی که در تأمین بودجه، نیازمندی‌ها و تحقق اهداف کتابخانه‌های عمومی نقش دارند، نیازمند برخورداری از مهارت‌های ارتباطی و ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر است. هدف پژوهش حاضر شناخت عوامل مؤثر در ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه بود.

یافته‌ها نشان دادند سه عامل فردی، برون کتابخانه‌ای و درون کتابخانه‌ای بر ارتباط مؤثر اثرگذار بودند که در این میان مصاحبه‌شوندگان تأکید ویژه‌ای بر ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی کتابداران مقدم بر سایر عوامل اثرگذار داشتند. بعد از آن نیز مهارت‌های ارتباطی بود که بر آن تأکید ویژه شد. در میان عوامل، برخی به‌عنوان موانع ارتباط مؤثر، اثر منفی بر ایجاد، توسعه و به‌کارگیری ارتباط مؤثر دارند و برخی دیگر اثر مثبت. برخی عوامل، به‌طور مستقیم مهارت‌های ارتباطی هستند که باید فرا گرفته شوند و یا وجود آنها در فرد تقویت شود و برخی دیگر عواملی هستند که زمینه و بستر بروز و به‌کارگیری ارتباط مؤثر را فراهم می‌کنند. این عوامل برخی در درون فرد پرورش و رشد یافته‌اند و برخی در درون مجموعه کتابخانه و یا تحت تأثیر فرهنگ منطقه بسترهای لازم را برای ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر مهیا می‌کنند.

هم‌راستا با نتایج پژوهش حاضر، رهنما (۱۳۹۱) نشان داد عوامل سازمانی، عوامل محیطی، فردی و فرهنگی مؤثر بر تعامل بین فردی مؤثر هستند. خادمی‌زاده و خوش‌کنار (۱۳۹۶) دریافتند که مهم‌ترین عامل ترغیب‌کننده مهارت‌های ارتباطی کتابداران، وجود پاداش مادی و معنوی و مهم‌ترین عامل بازدارنده مهارت‌های ارتباطی نبود پاداش مادی و معنوی بود. همچنین عوامل سازمانی مهم‌ترین عامل بازدارنده و عوامل فردی مهم‌ترین عامل

میزان تحصیلات، حوزه‌های تحصیلی و تجربه کتابداران با میزان برخورداری از مهارت‌های ارتباطی، رابطه معناداری وجود نداشته است. مهدوی و همکاران (۱۳۹۴) نشان دادند بین میزان مهارت‌های ارتباطی با سن، جنسیت و سابقه خدمت کتابداران رابطه معناداری وجود نداشته، اما با سطح تحصیلات و رشته تحصیلی کتابداران رابطه معنادار بوده است. آنان اظهار داشتند که تحصیلات بالاتر در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، میزان دانش و مهارت‌های فرد را افزایش داده، موجب می‌شود آگاهی افراد نسبت به مسائل بیشتر شود و آنان بتوانند در تصمیمات خود به موقع، آگاهانه و حساب‌شده عمل نمایند. رشته تحصیلی علم اطلاعات و دانش‌شناسی نیز نقش مهمی بر رشد و پیشرفت مهارت‌های ارتباطی داراست، زیرا دانش‌آموختگان این رشته در طی دوران تحصیل واحدهای درسی مانند اصول کار مرجع، روانشناسی عمومی و کارورزی را می‌گذرانند که به آنان می‌آموزد در برقراری ارتباط چگونه عمل نمایند و مهارت بیشتری نسبت به سایر افراد تحصیل کرده در رشته‌های دیگر، برای ارائه خدمات در بخش‌های مختلف را دارا باشند.

کاملاً برخلاف نتایج پژوهش حاضر، سیدحسینی و همکاران (۱۳۹۵) مشاهده کردند جنسیت، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی و سابقه کار بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران اثرگذار نبوده است. امینی (۱۳۸۹) نیز نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس سن، جنسیت، مدرک و سنوات خدمت تفاوت معناداری وجود نداشته است. هاشمی‌بنجار و همکاران (۲۰۱۶) نیز دریافتند که جنسیت و سطح تحصیلات مشتریان بر ابعاد ارتباطات غیر کلامی کتابداران اثرگذار نبوده است. در پژوهش حاضر، به دنبال شناخت عوامل اثرگذار بر ارتباطات کلامی و غیر کلامی به صورت مجزا نبودیم؛ ضمن اینکه مصاحبه‌شوندگان، ویژگی‌های دموگرافیک مخاطبان را عاملی اثرگذار بر ارتباط مؤثر برقرار شده توسط کتابدار دانستند. دلایل مختلفی برای هم‌راستا نبودن نتایج برخی از پژوهش‌ها در مورد عامل ویژگی‌های دموگرافیک با نتایج پژوهش حاضر وجود دارد؛ از جمله اینکه عمده این پژوهش‌ها در محیط دانشگاهی و به روش پیمایشی انجام شده‌اند. معمولاً در محیط دانشگاهی اختلاف تحصیلی چندانی بین کتابداران با همکاران و مخاطبان خود وجود ندارد که اختلاف سطح تحصیلی بتواند ارتباط مؤثر را تحت تأثیر قرار دهد؛ در حالی که در محیط کتابخانه‌های عمومی به‌ویژه در رابطه با سطح تحصیلات مخاطبان، اختلاف چشمگیرتر است. همچنین شاید اگر پژوهش حاضر هم، در میان نمونه آماری گسترده‌تری که به شیوه تصادفی انتخاب شده بودند، انجام می‌شد، نتایج دیگری به دنبال داشت. از میان سه دسته عوامل اثرگذار، تغییر و مدیریت برخی شرایط

ترغیب‌کننده شناسایی شدند. در پژوهش حاضر این عوامل شناسایی شد، اما کتابداران بر پاداش‌های مادی و معنوی تأکید چندانی نداشته و عامل اصلی را عوامل فردی عنوان کردند. همزات و ادکونجو (۲۰۱۳) نیز نشان دادند فرهنگ، وضعیت اقتصادی و زمینه‌های اجتماعی کتابداران بر نحوه ارتباط کتابداران با همکاران خود در کتابخانه تأثیرگذار بوده است.

برخی از پژوهش‌ها نیز با برشمردن موانع ارتباطی، در پی نشان دادن عوامل اثرگذار بر ارتباط مؤثر بودند که هم‌راستا با پژوهش حاضر می‌باشند. از جمله آکور و آدنسی (۲۰۱۳) دریافتند موانع ارتباطات بین فردی مؤثر در خدمات مرجع شامل موانع زبانی، داشتن تعصب و مفروضاتی درباره افراد خاص، فرهنگ‌ها، زبان‌ها و سیستم‌های اعتقادی، موانع معنایی (ناشی از تفاوت در زبان، آموزش و فرهنگ) و عدم اعتماد به نفس بود. بر طبق پژوهش بورگس (۲۰۱۳) موانع برقراری ارتباط کتابداران با همتایان خود عبارت بودند از: احساس انزوا، کمبود وقت در محل کار برای برقراری ارتباط، نحوه مدیریت و میزان توجه سازمان به فراهم ساختن تسهیلات برای توسعه حرفه‌ای و تعامل با دیگر کتابداران، مسائل شخصی که زمان و انگیزه آنها را محدود می‌کرد. نزدیک شدن به دوران بازنشستگی نیز، به عنوان عامل منفی اثرگذار بر فعالیت‌های ارتباطی شناسایی شد. البته در پژوهش حاضر با توجه به اینکه هیچ یک از مصاحبه‌شوندگان در شرف بازنشستگی نبودند، اشاره‌ای به این عامل نشد. همچنین انواع ارتباط از یکدیگر تفکیک نشد. اوآی و داهانسی (۲۰۱۴) نیز مشاهده کردند بیان ضعیف، ترجمه‌های نادرست پیام‌ها، عدم اعتماد بین کارکنان و خطوط طولانی ارتباطات در سازمان مانع برقراری ارتباط مؤثر می‌شوند. در پژوهش حاضر نیز به مهارت‌های کلامی کتابداران، همکاری، تعامل و تسهیم تجربه و اطلاعات در بین همکاران، نحوه مدیریت و سطوح ارتباطات سازمانی اشاره شد. پژوهش امرایی و همکاران (۱۳۹۰) نیز تنها پژوهشی بود که هم‌راستا با پژوهش حاضر، نشان دادند هوش هیجانی بالای کتابداران، منجر به برقراری ارتباط مناسب با مراجعین می‌شود.

در خصوص ویژگی‌های دموگرافیک اثرگذار بر ارتباط مؤثر و مهارت‌های ارتباطی، یافته‌های برخی پژوهش‌ها هم‌راستا با پژوهش حاضر و یافته‌های برخی دیگر مغایر با یافته‌های پژوهش حاضر است. امینی (۱۳۸۹)، همزات و ادکونجو (۲۰۱۳) و اوآی و داهانسی (۲۰۱۴) هم‌راستا با پژوهش حاضر نشان دادند سطح تحصیلات بر ارتباط اثرگذار است. اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱) نشان دادند جنسیت و سن بر مهارت‌های ارتباطی اثرگذار بوده، اما رشته تحصیلی و سابقه خدمت تأثیری بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران نداشته است. رهنما (۱۳۹۱) نشان داد بین متغیرهای

- ضوابط و دستورالعمل‌های مدون؛
 - ایجاد شرایط محیطی و فیزیکی دلپذیر در کتابخانه‌های عمومی؛
 - ایجاد سامانه نظارت و تشویق کتابداران در زمینه برخوردها و نحوه ارتباط آنان با مخاطبان و مسئولان؛
 - تهیه لباس فرم کتابداران توسط مسئولان ذی‌ربط.
- ب) پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی
- انجام پژوهشی با رویکرد کمی مبتنی بر مؤلفه‌های شناسایی شده در پژوهش حاضر جهت سنجش میزان تأثیر هر مؤلفه بر ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر توسط کتابداران از دیدگاه کتابداران، مسئولان خارج از نهاد کتابخانه‌های عمومی و مراجعه‌کنندگان؛
 - بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به کتابداران بر ایجاد و به‌کارگیری ارتباط مؤثر توسط آنان.

تعارض منافع

گزارش نشده است.

منبع حمایت کننده

گزارش نشده است.

References

- Akor, P.U. & Udensi, J.N. (2013). Functions of interpersonal communication in rendering reference services in two University libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 896. Retrieved January 27, 2018, from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/896>
- Amini, A. (2010). Evaluation of Communication Skills of Public Library Librarians in Isfahan. Master's Degree in Library and Information Science. University of Isfahan, Faculty of Psychology and Educational Sciences. (Persian)
- Amraei, M., Ashrafi Rizi, H., Papi, A., Bahrami, S. & Samouei, R. (2012). The Relationship between Emotional Intelligence and Communication Skills of the Librarians of Isfahan University of Medical Sciences and Isfahan University of Medical Sciences. *Health Information Management*, 8 (5), 662-672. (Persian)
- Ashrafi Rizi, H., Amraei, M., Papi, A., Bahrami, S. & Samouei, R. (2012). The Components of Communication Skills and their Relationship with Demographic Features in Librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences. *Information Systems and Services*, 2 (1), 79-92. (Persian)
- Burgess, N. (2013). The communication networks used by special librarians in solo and small libraries. Submitted to the School of Information Management, Victoria University of Wellington in

سهل‌تر و برخی دشوارتر و حتی غیر ممکن است. تغییر ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی کتابداران دشوارتر از برطرف نمودن ضعف در مهارت‌ها و ارتقاء توانمندی‌های ارتباطی است. تغییر عوامل فرهنگی و ویژگی‌های مخاطبان نیز اگر نه غیرممکن، بلکه بسیار دشوار و خارج از کنترل کتابداران است؛ اگرچه پرداختن به عوامل فردی مربوط به کتابداران و عوامل درون کتابخانه‌ای، تأثیر لازم را بر عوامل بیرون کتابخانه ای خواهد داشت. در این زمینه کتابداران باید با توجه به عوامل فرهنگی منطقه محل خدمت خود و ظرفیت فکری و روحی مخاطبان و شناخت دقیق نیازهای آنان بیاموزند چگونه با افراد مختلف با ویژگی‌ها و شرایط متفاوت، طوری برخورد کنند که ارتباط به سمت مناسب و اثربخشی هدایت شده و بازگشت دوباره مراجعه‌کننده و تبدیل وی به عضو فعال کتابخانه را در پی داشته باشد. شاید از بین این سه دسته عامل اثرگذار، تغییر، کنترل و مدیریت عوامل درون کتابخانه‌ای در جهت ایجاد بسترهای فراهم‌کننده ارتباط مؤثر، سهل‌تر و میسرتر باشد که نیازمند توجه ویژه مسئولان و دست‌اندرکاران امور کتابخانه‌هاست. از آن جمله ایجاد رضایت شغلی نسبی در کتابداران است؛ چرا که ناامیدی ناشی از شرایط شغلی ضعیف، مانعی بر سر راه ارتباط مؤثر و ایجاد خلاقیت و نوآوری در ارائه خدمات به مراجعان است.

پیشنهاد‌های پژوهش

الف) راهکارهایی برخاسته از پژوهش

- به کارگیری افراد توانمندتر از نظر مهارت‌های ارتباطی در بخش‌های امانت و مرجع و یا در بخش‌های اداری که بیشترین ارتباط را با مردم و مسئولان دارند و لحاظ نمودن چنین سیاست‌هایی در سیاست‌های مدیریت نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی؛
- برگزاری دوره های منظم سالانه آموزش مهارت‌های ارتباطی توسط مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور؛
- آموزش سواد اطلاعاتی و هوش هیجانی به کتابداران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی در قالب دوره‌های آموزشی منظم؛
- برگزاری نشست‌های ماهانه توسط کتابداران و مسئولان در خصوص مسائل و مشکلات ارتباطی؛
- بهره‌گیری از فضای شبکه‌های اجتماعی به منظور تشکیل گروهی در سطح استان یا کشور با محتوای تجارب ارتباطی با همکاران، مخاطبان و مسئولان و به اشتراک گذاری تجارب توسط کتابداران؛
- به‌کارگیری کتابداران بومی مسلط به زبان و فرهنگ منطقه در کتابخانه‌های عمومی؛
- امکان ارتقای شغلی برای تمامی کتابداران و مسئولان بر اساس

- partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Information Studies. Retrieved January 27, 2018, from <https://core.ac.uk/download/pdf/41338114.pdf>
- Etebu, A.T. (2010). Communication in the Library for Effective Administration. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 318. Retrieved January 27, 2018, from https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUK_Ewje4eDyoo_ZAhVCICwKHQGzB-UQFggrMAA&url=http%3A%2F%2Fdigitalcommons.unl.edu%2Fcgi%2Fviewcontent.cgi%3Farticle%3D1321%26context%3Dlibphilprac&usq=AOvVaw1L3TmY3PVNHfxEluc_M1HA3&httpsredir=1&article=1321&context=libphilprac
- Hamzat, S.A. & Adekunjo, O.A. (2013). Demographic Factors As Determinant Of Effective Communication among Academic Library Personnel in South West, Nigeria. *OSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 9 (5), 90-97.
- Hariri, Najla (2006). Principles and Methods of Qualitative Research. Tehran: Islamic Azad University, Science and Research Branch.
- Hashemi Bonjar, S. E., Arbabisarjou, A., Salami, M., & Boryri, T. (2016). The effects of non-verbal communication of librarians upon satisfaction of patrons with public libraries (case study: public libraries in south-east of Iran). *International Journal of Pharmacy & Technology*, 8 (2), 13840-13852. (Persian)
- Karimi, L., Bani Eqbal, N., Tafreshi, S., & Homaei, R. (2012). The extent and method of utilizing communication skills by librarians of state university libraries of Isfahan. *Health Information Management*, 9 (1), 42-54. (Persian)
- Khademi Zadeh, M. & Khoshkenar, M. (2017). Investigating the Contradictory and Preventive Factors of Communication Skills of Public Library Librarians in Ahwaz. In *The Communication Skills Conference*, Isfahan, 29 & 30 November 2017. (Persian)
- Mahdavi, S.K., keshavrzian, S. & Shapouri, S. (2015). The Relationship between Communication Skills and Individual Characteristics of Librarians in Public Libraries of Mazandaran Province. *Information Systems and Services*, 4 (3 & 4), 13-22. (Persian)
- Owoeye, P. O. & Dahunsi, F. T. (2014). The role of communication in effective service delivery in libraries and information centres: A case study of Ekiti State University Library. *International Journal of Library and Information Science*, 6 (5), 75-87. Retrieved January 27, 2018, from <http://www.academicjournals.org/journal/IJLIS/article-abstract/76D8F4849039>
- Rahnama, S. (2012). The study of communication skills of librarians of Ferdowsi University of Mashhad and its effect on the satisfaction of undergraduate students. Master's Degree in Library and Information Science. Ferdowsi University of Mashhad, Faculty of Psychology and Educational Sciences. (Persian)
- Seyyed Hosseini, S., Khosravi, A. & Basirian Jahromi, R. (2016). Investigating communication skills of librarians of university libraries in Bushehr city from the point of view of librarians and library visitors: comparative approach. *Knowledge Studies*, 9 (33), 51-61. (Persian)
- Shafiei Roodpashti, M. & Mirghafouri, S.H. (2008). Measuring the level of emotional intelligence of librarians and ranking its components (Case study: Librarians working in public libraries of Yazd city). *Library and Information Science*, 11 (3), 7-28. (Persian)
- Strauss, A. and Corbin, J. (2005). *Principles of Qualitative Research Methodology: Grounded Theory; Procedures and Methods*. Translation by Buick Mohammadi. Tehran: Institute of Humanities and Cultural Studies. (Persian)
- Yildiz, A.K. (2012). Effective communication skills to manage the library: relations between managers and librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 2, 141 – 153. Retrieved January 27, 2018, from http://www.qqml.net/papers/October_Issue/4QQML_Journal_2012_Kakirman-Yildiz_2_141-153.pdf