



فرا تحلیلی بر پژوهش‌های انجام شده در خصوص مهارت‌های ارتباطی کتابداران در بازه زمانی بین سال‌های ۱۳۹۸-۱۳۹۰

سکینه خیامی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارشناس تالار الکترونیک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، مشهد، ایران. رایانامه:
sara.khayami@yahoo.com

چکیده

هدف این پژوهش تحلیلی بر زمینه‌ها و موضوعات مرتبط با مهارت‌های ارتباطی کتابداران با استفاده از مقالات منتشر شده در نشریات علمی کشور در بازه زمانی ۱۳۹۸-۱۳۹۰ است. جامعه آماری این پژوهش ۱۵ مقاله مندرج در نشریات علمی-پژوهشی در حوزه علوم انسانی و اجتماعی و فناوری اطلاعات را شامل می‌شود. حجم نمونه این پژوهش شامل همه مقالات چاپ شده در زمینه مهارت‌های ارتباطی کتابداران که به روش نمونه‌گیری تمام شماری انتخاب و به صورت جداگانه کدگذاری و تحلیل شده‌اند، است. به این منظور تحلیل مقاله‌های علمی موجود در زمینه مهارت‌های ارتباطی کتابداران، فرم مخصوصی با عنوان فرم جامع تلخیص و استخراج اطلاعات مقاله ویژه فرا تحلیلی تهیه شد که حاوی پرسش‌هایی در خصوص «مضمون و محتوای اصلی» و «مدل مفهومی» مقالات مذکور بود. نتایج این تحقیق می‌تواند دید جامعی را در خصوص ابعاد و نگرش‌های مقالات مهارت‌های ارتباطی کتابداران به محققین و اساتید علاقه‌مند در این حوزه ارائه نماید.

کلیدواژه‌ها: فرا تحلیلی، ارتباط، مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، مقالات فارسی.

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

نشریه الکترونیکی شمس، دوره ۱۳، شماره ۵۲-۵۳، پاییز و زمستان ۱۴۰۰، صص. ۵-۱۵.

مقدمه

مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از فنون گفتاری، رفتاری و نوشتاری است که به ما کمک می‌کند تا در روابط اجتماعی موفق‌تر باشیم. کسانی که این مهارت‌ها را دارند بهتر می‌توانند با دیگران ارتباط برقرار نموده و دیگران را بهتر درک کنند (افشار، ۱۳۹۷، ص. ۱۷).

ویژگی مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران از اهمیت زیادی برخوردار است زیرا سازمان را در رسیدن به اهداف خود یاری می‌نماید. کتابداران همواره باید آمادگی لازم برای برقراری ارتباط با گروه‌ها و قشرهای مختلف جامعه را داشته باشند تا بتوانند نیازهای آنان را درک کرده و خدماتی متناسب با آن‌ها را ارائه کنند.

مهارت‌های ارتباطی در سازمان‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است. مدیران برای گرفتن اطلاعات و تبادل افکار با افراد داخل و خارج سازمان نیازمند برقراری ارتباط و داشتن مهارت‌های ارتباطی لازم هستند (رحمت آبادی، ۱۳۹۸). حرفه کتابداری از جمله شغل‌هایی است که با پیدایش فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی دچار تغییرات گسترده‌ای شده و حتی روش‌های ارائه خدمات آن‌ها نیز تغییر یافته است. به علت وجود این فناوری‌ها، محیط کتابخانه و رفتار اطلاع‌یابی کاربران نیز دچار تغییرات گردیده و در نتیجه انتظارات جدیدی در کاربران ایجاد شده است. هر قدر فعالیت‌های کتابخانه‌ها بیشتر می‌شود، انتظار از شیوه عملکرد کارکنان نیز افزایش می‌یابد و اغلب آنان به مهارت‌های ارتباطی ویژه‌ای بر اساس موقعیت خاص هر سازمان نیاز دارند. این مهارت‌ها ممکن است شامل مواردی چون پاسخگویی تلفنی یا گزارش‌نویسی و ... باشد. اغلب کتابداران تصور می‌کنند که مهارت‌های ارتباطی را کاملاً فرا گرفته‌اند و در این زمینه دانش کافی دارند. با وجود این، تجربه عملی در سازمان‌ها و کتابخانه‌ها، نشان می‌دهد که کارکنان و کتابداران در زمینه مهارت‌های ارتباطی کمبودهای جدی دارند.

با توجه به حجم روزافزون اطلاعات، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مهم‌ترین نهاد اطلاعاتی هستند که به ارائه خدمات اطلاعاتی می‌پردازند و کتابداران به عنوان واسطه، اطلاعات مورد نیاز کاربران را فراهم می‌کنند؛ در حقیقت می‌توان گفت کتابدار پل ارتباطی بین مواد اطلاعاتی و مراجعه‌کننده است. نکته مهم چگونگی برقراری صحیح این ارتباط است. هر مراجعه‌کننده، نیاز اطلاعاتی خاص خود را دارد که می‌تواند ساده یا پیچیده باشد. برای رفع نیاز اطلاعاتی پیچیده، به کتابداران متخصص ورزیده نیاز هست تا با رفع ابهامات موجود، مراجعه‌کننده را هرچه سریع‌تر به اطلاعات مورد نیازش برساند (رهنما، ۱۳۹۱).

چگونگی ارتباط بین کتابداران و مراجعان در پیشبرد سازمان به سوی اهداف متعالی بسیار مهم است. هر قدر این ارتباط مناسب‌تر و مؤثرتر باشد، به همان اندازه کتابخانه در دستیابی به اهداف خود موفق‌تر خواهد بود.

طرح مسئله

از آن جا که یکی از عناصر مهم سازمانی برقراری تعاملات درون و برون سازمانی است، مهارت‌های ارتباطی کارکنان که می‌تواند نقش مهمی در موفقیت سازمان ایفا نماید، برای تمامی سازمان‌ها مهم تلقی می‌شود. یکی از سازمان‌های خدماتی کتابخانه‌ها و کتابداران هستند. با استناد به قوانین رانگانانان، رسالت اصلی کتابخانه‌ها، همانا خدمت به مردم است و عاملی که باعث پیشبرد این رسالت می‌شود کیفیت برقراری ارتباط کتابداران با استفاده‌کنندگان است (اشرفی ریزی، امرایی، پاپی، بهرامی و سموعی، ۱۳۹۱).

مهارت‌های ارتباطی، به رفتارها و اعمالی گفته می‌شود که شخص از طریق آن‌ها، قادر خواهد بود به نحوی با دیگران ارتباط برقرار کند که به ایجاد پاسخ‌های مثبت و اجتناب از عکس‌العمل‌های منفی منجر شود. برخورداری از مهارت‌های ارتباطی، به افراد کمک خواهد نمود تا نسبت به برقراری یک ارتباط مؤثر و ایجاد تأثیر مثبت در دیگران اقدام نمایند (معتدلاریجانی، وکیلی، غفرانی پور و میرمحمدخانی، ۱۳۹۳).

کتابداران نیز به عنوان متخصصان و مشاوران اطلاعاتی، نقش مهمی را در کتابخانه‌ها ایفا می‌کنند، به همین دلیل کتابداران باید دارای مهارت‌های ارتباطی لازم باشند. کتابداران به عنوان نیروی انسانی در کتابخانه‌ها، در جلب مراجعان به کتابخانه، معرفی منابع و خدمات مختلف کتابخانه، شیوه‌های بهره‌گیری از منابع موجود در کتابخانه و در نتیجه گسترش علوم و خدمات‌رسانی به عموم جامعه، نقش به‌سزایی دارند.

فتاحی بیان می‌کند، فلسفه وجودی و کارکردهای تخصصی کتابخانه‌ها برای آن است که بتوانند نیازهای استفاده‌کنندگان را مرتفع نمایند. به همین دلیل معیار قضاوت کتابخانه‌ها میزان و چگونگی خدمات آنان است. از آنجایی که خدمات کتابخانه‌ها متنوع است و بسیاری از خدماتی که ارائه می‌شود مستلزم ارتباط کتابداران با مراجعان است؛ این ارتباط بسیار مهم و ارزشمند است (رهنما، ۱۳۹۱).

هدف از انجام پژوهش حاضر، تحلیل موضوعات مرتبط با مهارت‌های ارتباطی کتابداران با استفاده از مقالات منتشر شده در نشریات علمی کشور در بازه زمانی ۱۳۹۸-۱۳۹۰ است. نتایج این تحقیق می‌تواند دید محققین و اساتید این حوزه را نسبت به نگرش‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران گسترده‌تر سازد.

چارچوب مفهومی: نظریه‌های مهارت‌های ارتباطی

در اینجا به نظریات مختلف درباره مهارت‌های ارتباطی می‌پردازیم. مک‌گوایر^۱ و پریستلی^۲ (۱۹۸۱) می‌گویند: مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی گفته می‌شود که شالوده ارتباط‌های موفق و رو در رو را تشکیل می‌دهد (فیروز بخت، ۱۳۷۷).

1. Mcguire

2. Priestley

کلی^۱ (۱۹۱۲) مهارت ارتباطی را مجموعه‌ای از رفتارهای معین و آموخته شده که افراد در روابط میان فردی خود برای کسب تقویت‌های محیطی انجام می‌دهند، می‌داند. هارجی^۲ (۱۹۸۶) معتقد است: مهارت‌های ارتباطی، مجموعه‌ای از رفتارهای هدفمند و به هم مرتبط و متناسب با وضعیت است که آموختنی بوده و تحت کنترل فرد است.

مهارت‌های ارتباطی در کتابخانه‌ها

خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بسیار گسترده است. برخی خدماتی که کتابخانه‌ها ارائه می‌دهند مستلزم ارتباط کتابدار با افراد است (فتاحی، ۱۳۸۸). به همین جهت کتابداران به عنوان نیروی انسانی فعال نقش مؤثری در برقراری ارتباط مناسب دارند.

هر قدر کتابداران در برقراری ارتباط مناسب و کارآمد موفق‌تر باشند مسلماً خدمات بهتری ارائه خواهد شد. کتابداران با توجه به نقشی که در بخش‌های مختلف کتابخانه ایفا می‌کنند، باید از مهارت‌های ارتباطی بالایی برخوردار باشند. مهم‌ترین نقش کتابداران، پیوند بین نیازهای کاربران و منابع اطلاعاتی است که در مصاحبه باز مرجع و ارتباط با کاربر محقق می‌شود (رهادوست، ۱۳۸۶). علاوه بر این کتابدار در محیط سازمان از یک سو با مدیران بخش‌ها و ادارات مختلف سازمانی و از سوی دیگر با همکاران خود در سطوح بالاتر، مساوی یا پایین‌تر ارتباط دارد. کتابداران با ناشران و کارگزاران در ارتباط مداوم هستند و می‌توانند فعالیت‌های مشترکی با یکدیگر داشته باشند (عباسی، ۱۳۸۹). در چنین شرایطی برقراری ارتباط صحیح و مناسب از سوی کتابداران که بتوانند از طریق آن به اهداف سازمانی خود دست یابند از اهمیت زیادی برخوردار است و لازمه آن فراهم نمودن مقدمات برای برقراری ارتباط و تقویت مهارت‌های ارتباطی در هر فرد است که زمینه را برای ارائه خدمات بهتر فراهم می‌آورد. با شناسایی سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران و توزیع نیروی انسانی کارآمد در بخش‌های مختلف کتابخانه، می‌توان زمینه ارتباطات صحیح و مناسب را در درون و بیرون از سازمان فراهم نمود.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به روش فراتحلیل^۳ انجام شده است. تحلیل معمولاً به سه صورت اولیه، ثانویه و فراتحلیل انجام می‌گیرد. مقصود از تحلیل اولیه، تحلیل اولیه داده‌هاست که در هر تحقیقی صورت می‌گیرد. در تحلیل ثانویه، داده‌های یک تحلیل با استفاده از فنون آماری تحلیل می‌شود و تحلیل‌ها را نیز فراتحلیل می‌گویند (گلس، ۱۹۷۶)^۴.

1. Clay
2. Owen Hargie
3. Meta- Analysis
4. Glass

علت استفاده از فراتحلیل در این تحقیق به دلیل پیچیدگی‌هایی که در حوزه علوم انسانی و خصوصاً مهارت‌های ارتباطی افراد وجود دارد، است. فراتحلیل به نوعی بینش تلفیقی (نتایج توصیفی و تبیینی پژوهش‌ها) منجر می‌شود. در روش فراتحلیل موضوع پژوهش شامل یافته‌های پژوهشی موجود در یک زمینه خاص است و پژوهشگران می‌توانند با مطالعه واحد، شناخت بیشتری نسبت به موضوع به دست آورند (ازکیا و توکلی، ۱۳۸۵، ص. ۱۶). اساساً رویکرد فراتحلیل، به دنبال ادغام و ترکیب مطالعات پژوهشی و مداخله‌ای است، چیزی چندان متفاوت یا فراتر از روشی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیست (قربانی زاده و نال گیر، ۱۳۹۳)

جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش، ۱۵ مقاله مندرج در ۱۰ نشریه علمی-پژوهشی در حوزه علوم انسانی و اجتماعی و فناوری اطلاعات را شامل می‌شود. نشریات علمی پژوهشی که در فاصله بین سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۸ به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران پرداخته بودند عبارت‌اند از: کتابداری و اطلاع‌رسانی با ۳ مقاله، مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات با ۱ مقاله، مطالعات کتابداری و علم اطلاعات با ۱ مقاله، علوم و فنون مدیریت اطلاعات با ۱ مقاله، نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی با ۲ مقاله، پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات با ۱ مقاله، مدیریت اطلاعات سلامت با ۲ مقاله، مطالعات دانش‌شناسی با ۱ مقاله، فصلنامه رهیافت با ۱ مقاله، فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی با ۱ مقاله؛ نشریات علمی هستند که مقالاتی درباره مهارت‌های ارتباطی کتابداران چاپ نموده‌اند.

حجم نمونه

حجم نمونه این پژوهش شامل همه مقالات چاپ شده در زمینه مهارت‌های ارتباطی کتابداران است که به روش نمونه‌گیری تمام شماری انتخاب و کدگذاری و تجزیه و تحلیل شده‌اند.

یافته‌های پژوهش

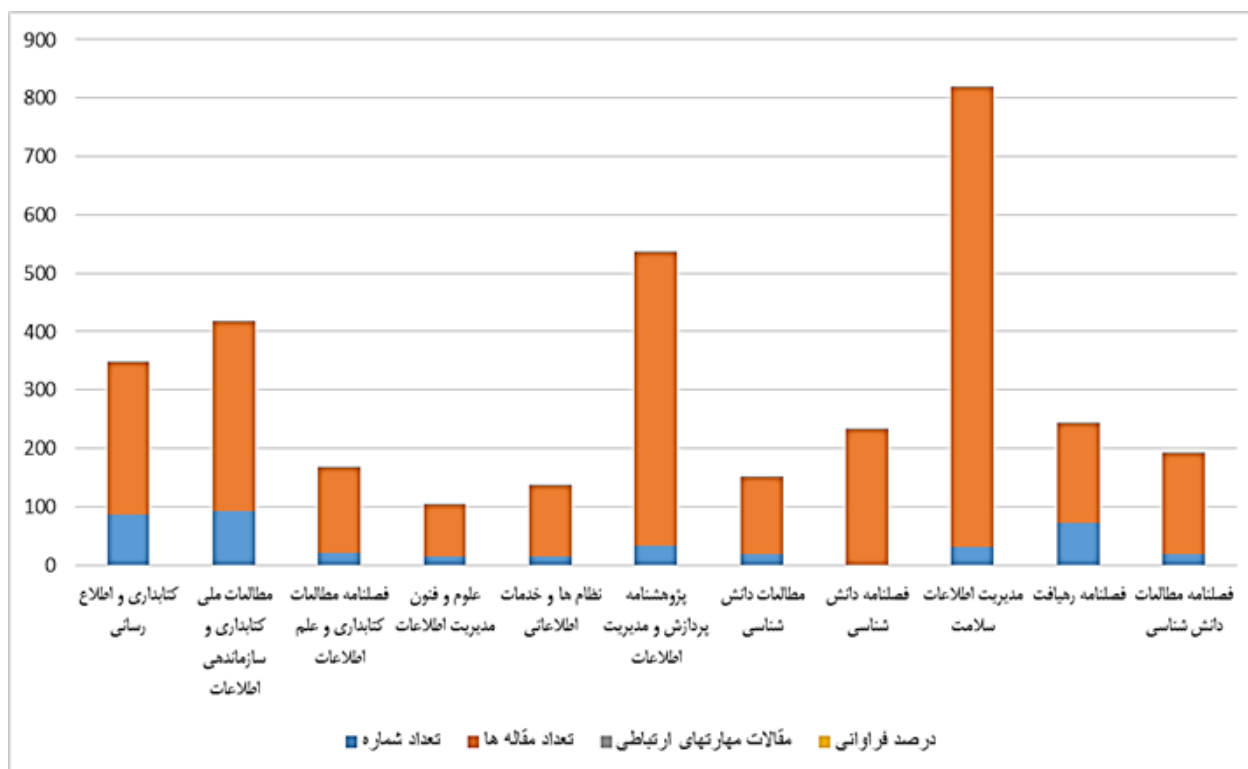
وضعیت کلی پژوهش‌های مهارت‌های ارتباطی در ایران

در این بخش، وضعیت کلی پژوهش‌های چاپ شده درباره مهارت‌های ارتباطی در نشریات علمی پژوهشی مورد مطالعه و در قالب جدول ۱ ارائه و توصیف شده است.

داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد در دوره زمانی مورد بررسی، نشریه علوم و فنون مدیریت اطلاعات با ۱,۱۳ درصد فراوانی، بیشترین درصد فراوانی و پس از آن نشریه نظام و خدمات اطلاعاتی با ۱,۶۵ درصد فراوانی و نشریه کتابداری و اطلاع‌رسانی با ۱,۱۵ درصد در رتبه سوم قرار دارد.

جدول ۱. بررسی مقالات مهارت‌های ارتباطی منتشر شده در نشریات علمی - پژوهشی بین سال‌های ۱۳۹۸-۱۳۹۰

نام نشریه	تعداد شماره	تعداد مقاله‌ها	مقالات مهارت‌های ارتباطی	درصد فراوانی
کتابداری و اطلاع‌رسانی	۸۶	۲۶۰	۳	۱,۱۵%
مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات	۹۲	۳۳۵	۱	۰,۳۱%
فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات	۲۰	۱۴۶	۱	۰,۶۸%
علوم و فنون مدیریت اطلاعات	۱۴	۸۸	۱	۱,۱۳%
نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی	۱۵	۱۲۱	۲	۱,۶۵%
پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات	۳۴	۵۰۲	۱	۰,۲۰%
مطالعات دانش‌شناسی	۱۹	۱۳۱	۱	۰,۷۶%
فصلنامه دانش‌شناسی	۴۷	۲۳۲	۱	۰,۴۳%
مدیریت اطلاعات سلامت	۳۱	۷۸۷	۲	۰,۲۵%
فصلنامه رهیافت	۷۲	۱۷۰	۱	۰,۵۹%
فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی	۱۸	۱۷۳	۱	۰,۵۸%
فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی	۱۰۴	۷۴۶	۱	۰,۱۳%
جمع کل	۵۳۳	۳۶۸۱	۱۶	



نمودار جدول ۱. مقالات مهارت‌های ارتباطی منتشر شده در نشریات علمی - پژوهشی

در ادامه به مضمون و محتوای اصلی مقالات مهارت‌های ارتباطی در جدول ۲ می‌پردازیم.

جدول ۲. مضمون و محتوای اصلی مقالات در نشریات پژوهشی (تعداد ۱۵ مقاله)

ردیف	مضمون و محتوای اصلی	فراوانی	ردیف	مضمون و محتوای اصلی	فراوانی
۱	مهارت‌های ارتباطی کتابداران	۱۵	۱۳	کنترل عاطفی	۱
۲	کیفیت خدمات	۱	۱۴	ارتباط بین فردی	۱
۳	الگویابی	۱	۱۵	مدیریت تعارض	۱
۴	هوش هیجانی، هوش فرهنگی	۲	۱۶	کتابخانه‌ها	۲
۵	راهبرهای مدیریت و ارتباطات	۲	۱۷	ویژگی‌های فردی	۱
۶	کتابداران دیجیتال	۱	۱۸	خلاقیت	۱
۷	ارتباط کلامی و غیر کلامی	۲	۱۹	جنسیت	۱
۸	دیدگاه مراجعان و کاربر	۲	۲۰	مثبت‌اندیشی	۱
۹	معنادار بودن	۳	۲۱	قاطعیت	۱
۱۰	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و جنسیت	۴	۲۲	قابلیت‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی کتابداران	۲
۱۱	عملکرد شغلی	۲	۲۳	کتابخانه‌های دانشگاهی و عمومی	۹
۱۲	رضایتمندی کاربران	۳			

جدول ۲ نشان می‌دهد در بین نشریاتی که در فاصله زمانی بین سال‌های ۱۳۹۸-۱۳۹۰ منتشر شده است ۱۵ مورد به موضوع مهارت‌های ارتباطی کتابداران پرداخته‌اند (۲۵٪) و موضوعات کتابخانه‌های دانشگاهی و کتابخانه‌های عمومی موضوعات دیگری هستند که بیشترین فراوانی (۱۵٪) را داشته‌اند.

مدل مفهومی استفاده شده در مقالات مورد مطالعه

در این بخش به بررسی و دسته‌بندی مقالات از نظر نوع مدل مفهومی و متغیرهای مورد استفاده در جدول ۳ می‌پردازیم.

جدول ۳. مدل مفهومی و متغیرهای مهارت‌های ارتباطی استفاده شده در برخی نشریات پژوهشی سال‌های ۱۳۹۸-۱۳۹۰

ردیف	عنوان پژوهش	محققین/سال	مدل مفهومی و متغیرها
۱	بررسی تأثیر مثبت‌اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز	زاد ولی خواجه و زندیان، مطالعات دانش‌شناسی / ۱۳۹۷	مهارت‌های ارتباطی، مثبت‌اندیشی، کتابداران
۲	بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات: مطالعه موردی کتابخانه آستان قدس	رداد، قطب‌زاده، مطالعات کتابداری و علم اطلاعات / ۱۳۹۶	مهارت‌های ارتباطی، کیفیت خدمات، کتابداران

۳	بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان	رجایی خوزانی، اورعی، نشریه علوم و فنون مدیریت اطلاعات/ ۱۳۹۶	مهارت‌های ارتباطی، هوش فرهنگی
۴	بررسی مهارت‌ها و قابلیت‌های کتابداران دیجیتال: مورد پژوهشی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی تبریز	اسفندیاری، زهدی، کتابداری و اطلاع‌رسانی/ ۱۳۹۱	استفاده از پرسشنامه و مهارت‌های ارتباطی، آموزشی، مدیریتی، اینترنتی، شخصیتی، رایانه‌ای و پژوهشی مورد ارزیابی قرار گرفت.
۵	بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه: رویکردی مقایسه‌ای	حسینی، خسروی، بصیریان، جهرمی، دانش‌شناسی/ ۱۳۹۵	مهارت‌های ارتباطی
۶	بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد	رهنما، فتاحی، دینانی، پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات/ ۱۳۹۴	مهارت‌های ارتباطی
۷	تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بر مدیریت ارتباط با مراجعان با میانجی‌گری هوش فرهنگی	کوهی رستمی، قاضی‌زاده، موری بختیاری (مطالعات کتابداری و علم اطلاعات)// ۱۳۹۸	مهارت‌های ارتباطی، مدل‌یابی معادلات ساختاری، هوش فرهنگی، ارتباط با مشتری
۸	رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران	مهدوی، کشاورزبان، شاپوری، نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی/ ۱۳۹۴	مهارت‌های ارتباطی
۹	رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	امرابی و اشرفی ریزی و پاپی، احمد، بهرامی، سموعی، مدیریت اطلاعات سلامت/ ۱۳۹۰	مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی
۱۰	الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها	بهمنی چوب بستی و سیدین، رهیافت/ ۱۳۹۷	مهارت گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند پیام، کنترل عاطفی، ارتباط توأم با قاطعیت
۱۱	مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آن‌ها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	اشرفی ریزی، امرابی، پاپی، بهرامی، سموعی، نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی/ ۱۳۹۱	مهارت‌های ارتباطی، جمعیت‌شناختی
۱۲	میزان و نحوه به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان	کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی، همایی، مدیریت اطلاعات سلامت/ ۱۳۹۱	مهارت‌های ارتباطی، رضایتمندی

۱۳	بررسی میزان رضایتمندی کاربران از تمایل با کتابداران و تعیین عوامل مؤثر بر آن مطالعه موردی دانشگاه فردوسی مشهد	فتاحی، دینای، رهنما، کتابداری و اطلاع‌رسانی / ۱۳۹۲	تعامل بین فردی، رضایتمندی جنسیت، مهارت‌های ارتباطی
۱۴	خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران	آقا کیشی زاده و شعبانی، مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات / ۱۳۹۸	مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های اطلاعاتی، خلاقیت سازمانی
۱۵	بررسی اثربخشی آموزش رویکرد پویایی اجتماعی در ارتقاء مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی‌شهر	ملکیها، مرضیه، شاه‌قلی، زهرا، فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی / ۱۳۹۹	مهارت‌های ارتباطی، پویایی اجتماعی

نتیجه‌گیری

به کارگیری کتابداران متخصص و دارای مهارت‌های ارتباطی مناسب در کتابخانه‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. برقراری ارتباط صحیح و مؤثر در کتابخانه‌ها همیشه مورد تأکید بوده است. از این رو کتابداران باید با مهارت‌های ارتباطی آشنایی داشته باشند و نحوه برقراری ارتباط مؤثر را بدانند.

در این پژوهش سعی شده است پیشینه‌های داخلی در خصوص مهارت‌های ارتباطی کتابداران در مقالات علمی و پژوهشی طی سال‌های ۱۳۹۸-۱۳۹۰ که تعداد ۱۲ نشریه و ۱۵ مقاله بوده است مورد بررسی قرار گیرد.

نتایج پژوهش نشان داد که به طور کلی ۱۲ نشریه مورد بررسی در این پژوهش بیشترین توجه را به حوزه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات و رضایتمندی داشته‌اند.

با توجه به درصد مقالات موجود در زمینه مهارت‌های ارتباطی در نشریات علمی-پژوهشی، به نظر می‌رسد که در خصوص مهارت‌های ارتباطی نیاز به انجام پژوهش‌های بیشتری وجود دارد.

با توجه به جدول ۲ به محققان پیشنهاد می‌گردد با در نظر گرفتن متغیرهای فرهنگ‌سازمانی، تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران در عملکرد سازمان را مورد پژوهش قرار دهند.

منابع

- آقا کیشی زاده، وحید؛ شعبانی، احمد (۱۳۹۸). خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران، فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات، ۳(۱۱۹).
- ازکیا، مصطفی؛ توکلی، محمود (۱۳۸۵). فرا تحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمان‌های آموزشی. نامه علوم اجتماعی، ۲۷.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ زهدی، سارا (۱۳۹۱). بررسی مهارت‌ها و قابلیت‌های کتابداران دیجیتال، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳(۱۹۱).

- اشرفی ریزی، حسن؛ امرایی، مرتضی؛ پاپی، احمد؛ بهرامی، مرتضی؛ سموعی، راحله (۱۳۹۱). مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آن‌ها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۱(۷).
- افشار، ابراهیم (۱۳۹۷). مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران، تهران: چاپار.
- افخمی، نرگس (۱۳۹۶). بررسی وضعیت مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد و تأثیر آن بر مهارت‌های ارتباطی آن‌ها، پایان نامه کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- امرای، مرتضی؛ اشرفی ریزی، حسن؛ پاپی احمد؛ بهرامی، سوسن؛ سموعی، راحله (۱۳۹۰). رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مدیریت اطلاعات سلامت، ۵.
- اورعی، نرگس؛ رجایی‌خوزانی، زهرا؛ اورعی، تکتم (۱۳۹۷). بررسی رابطه عملکرد شغلی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی، پنجمین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی، علوم تربیتی و سبک زندگی.
- بهمنی چوب بستی، اکبر؛ سیدین، سید مهرداد (۱۳۹۷). الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین‌فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها، رهیافت، ۷۲.
- حسینی، شهره؛ خسروی، عبدالرسول؛ بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه، دانش‌شناسی، ۳۳.
- حسن زاده، فهیمه (۱۳۹۴). بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهرستان سبزوار و تأثیر آن بر رضایتمندی دانشجویان، پایان نامه کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور مشهد.
- رجایی خوزانی، زهرا؛ اورعی، نرگس (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان، علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۵(۹).
- رحمت آبادی، اسفندیار؛ سمیع پور، ابراهیم (۱۳۹۸). مهارت‌های ارتباطی در سازمان، انتشارات فرانما، ۱۶۸.
- رداد، ایرج؛ قطب‌زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱(۲۱).
- رهنما، ساناز (۱۳۹۱). بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و تأثیر آن بر رضایتمندی دانشجویان دوره کارشناسی، پایان نامه کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- زاد ولی خواجه، لیلا؛ زندیان، فاطمه (۱۳۹۷). بررسی تأثیر مثبت‌اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز. مطالعات دانش‌شناسی، ۱(۱۵).
- فتاحی، رحمت‌الله؛ دینانی، محمدحسین؛ رهنما، ساناز (۱۳۹۲). بررسی میزان رضایتمندی کاربران از تمایل با کتابداران و تعیین عوامل مؤثر بر آن، مطالعه موردی دانشگاه فردوسی مشهد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲(۶۲).
- فتاحی، رحمت‌الله؛ دینانی، محمدحسین؛ رهنما، ساناز (۱۳۹۳). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد، پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳.
- کوهی رستمی، منصور؛ قاضی زاده، حمید؛ موری بختیاری، نگار (۱۳۹۸). تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بر مدیریت ارتباط با مراجعان با میانجی‌گری هوش فرهنگی، مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۲۸(۱۵۹).

مهدوی، سکینه خاتون؛ کشاورزبان، سلما؛ شاپوری، سودابه (۱۳۹۴). رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران، نظامها و خدمات اطلاعاتی، ۱(۳).

An Analysis of Research on Librarians' Communication Skills in the Between the Years 2011-2021

Sakineh Khayami

Abstract

The purpose of this research is to analyze the fields and topics related to librarians' communication skills using articles published in scientific journals in the country in the period 2011-2021. The statistical population of this research is 15 articles in scientific journals, Includes research in the humanities, social sciences, and information technology. The sample size of this research includes all published articles in the field of librarians' communication skills that have been selected by numerical sampling method and coded and analyzed separately. For this purpose, analysis of existing scientific articles in the field of skills Librarians' communication, a special form called "Comprehensive form for summarizing and extracting information of special meta-analysis article" was prepared, which contained questions and categories about "main content" and "conceptual model" of the mentioned articles. The results of this research can provide a comprehensive view of the dimensions and attitudes of librarians' communication skills articles to researchers and professors interested in this field.

Keywords: Analysis, Communication, Communication Skills, Librarians, Persian Articles.