

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان

استاد راهنما:

دکتر مظفر چشمه سهرابی

استاد مشاور:

دکتر ابراهیم افشار

پژوهشگر:

اکرم امینی

اسفندماه ۱۳۸۹

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی

خانم اکرم امینی تحت عنوان

ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان

در تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۶ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

۱- استاد راهنمای پایان نامه دکتر مظفر چشمه سهرابی با مرتبه‌ی علمی استادیار

۲- استاد مشاور پایان نامه دکتر ابراهیم افشار زنجانی با مرتبه‌ی علمی استادیار

۳- استاد داور خارج از گروه دکتر عذرا اعتمادی با مرتبه‌ی علمی استادیار

۴- استاد داور خارج از گروه دکتر بی بی عشرت زمانی با مرتبه‌ی علمی دانشیار

امضای مدیر گروه

پاس اری

از زما ت ناب آ می دمر . ای را مان پیمان و ن از ناب
آ می دمر ام اش ار شوره آن را مده دا و د و زا و اتا دا ارا مان در و
از سا اساید مرم و ه و ک . ا ادی ا اجام ان قیاری در وصا تاراران
تا خای وی ا مان ل وانان را دارم .

با احترام تقديم به

به همه کسانی که به من آموزش دادند بویژه خود را بجز به کتب.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان انجام شد. در این پژوهش از روش تحقیق توصیفی - پیمایشی بهره جویی شد. جامعه آماری شامل ۱۰۲ نفر کتابدار شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان تحت پوشش دو سازمان اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان و سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان می باشد. با توجه به اینکه کتابخانه‌های مورد پژوهش از پراکندگی مناسبی در مناطق جغرافیایی شهر اصفهان برخوردار بودند، از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد و به این ترتیب ۶۰ نفر از جامعه پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش چک لیست محقق ساخته مهارت‌های ارتباطی با ۲۸ گویه در دو بخش مهارت‌های ارتباط کلامی و مهارت‌های ارتباط غیرکلامی است که ضریب پایایی آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS-16 در سطح آمار توصیفی میانگین و انحراف معیار، و در سطح آمار استنباطی آزمون t، تحلیل واریانس یک طرفه (آنوا) و آزمون تعقیبی ال اس دی مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان از نظر میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی در سطح خوبی قرار دارند. از آنجا که در این پژوهش مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی، سنوات خدمت و سازمان مادر) مورد بررسی قرار گرفت، نتایج نشان داد که بین مهارت‌های کلامی و غیرکلامی کتابداران بر اساس سن، جنسیت، مدرک، سنوات خدمت، سازمان مادر تفاوت معناداری وجود ندارد. اما بین مهارت‌های کلامی کتابداران و بر حسب رشته تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد. به این صورت که در خرده مهارت گوش دادن فارغ التحصیلان رشته‌های غیرکتابداری نمره بالاتری کسب کردند.

کلیدواژه‌ها: مهارت‌های ارتباط کلامی، مهارت‌های ارتباط غیرکلامی، کتابخانه‌های عمومی، اصفهان (شهر).

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۱	مقدمه
۲	۱-۱. بیان مسئله
۵	۲-۱. اهمیت و ارزش پژوهش
۶	۳-۱. اهداف پژوهش
۶	۴-۱. سؤال‌های پژوهش
۷	۵-۱. تعاریف نظری و عملیاتی اصطلاحات
	فصل دوم: ادبیات پژوهش
۸	مقدمه
۹	۱-۲. تعریف ارتباط
۱۱	۲-۲. اهمیت و ضرورت ارتباط
۱۲	۳-۲. انواع ارتباط
۱۵	۴-۲. مدل‌های ارتباطی
۱۵	۱-۴-۲. مدل خطی ارتباط
۱۶	۲-۴-۲. مدل تعاملی ارتباط
۱۶	۳-۴-۲. مدل تبدلی ارتباط
۱۷	۵-۲. مؤلفه‌های فرآیند ارتباط
۱۸	۶-۲. مهارت‌های ارتباطی
۱۹	۷-۲. نواع مهارت‌های ارتباطی
۱۹	۱-۷-۲. مهارت‌های ارتباط کلامی
۲۱	۱-۱-۷-۲. صحبت کردن
۲۰	۱-۱-۱-۷-۲. عوامل مؤثر بر صحبت کردن
۲۱	۲-۱-۷-۲. گوش دادن
۲۲	۱-۲-۱-۷-۲. عوامل مؤثر بر گوش دادن
۲۳	۳-۱-۷-۲. خواندن
۲۴	۴-۱-۷-۲. نوشتن
۲۵	۲-۷-۲. مهارت‌های ارتباط غیر کلامی

عنوان	صفحه
۱-۲-۷-۲. کارکردهای ارتباط غیر کلامی.....	۲۵
۲-۲-۷-۲. مقوله‌های ارتباط غیر کلامی.....	۲۶
۱-۲-۲-۷-۲. ظاهر فیزیکی.....	۲۶
۲-۲-۲-۷-۲. رفتار چهره.....	۲۸
۳-۲-۲-۷-۲. رفتار چشم.....	۲۸
۴-۲-۲-۷-۲. رفتار آوایی.....	۲۹
۵-۲-۲-۷-۲. رفتار بساوشی.....	۳۰
۶-۲-۲-۷-۲. اشاره و حرکت.....	۳۱
۷-۲-۲-۷-۲. مجاورت ها.....	۳۲
۸-۲-۲-۷-۲. عوامل محیطی.....	۳۳
۹-۲-۲-۷-۲. زمان.....	۳۳
۳-۲-۷-۲. ارتباط غیر کلامی و فرهنگ.....	۳۴
۸-۲. کتابخانه‌های عمومی.....	۳۴
۱-۸-۲. کتابخانه‌های عمومی ایران.....	۳۴
۲-۸-۲. کتابخانه‌های عمومی اصفهان.....	۳۵
۹-۲. مهارت‌های ارتباطی کتابداران.....	۳۶
۱-۹-۲. مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران.....	۳۷
۲-۹-۲. مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران.....	۳۸
۱۰-۲. پیشینه.....	۳۸
۱-۱۰-۲. نتیجه گیری.....	۴۵
فصل سوم: روش شناسی پژوهش	
مقدمه.....	۴۷
۱-۳. روش پژوهش.....	۴۷
۲-۳. جامعه آماری پژوهش.....	۴۸
۳-۳. نمونه آماری پژوهش.....	۴۸
۴-۳. ابزار گردآوری داده ها.....	۴۹
۵-۳. روایی و پایایی ابزار گرد آوری داده ها.....	۵۰
۶-۳. روش تحلیل داده ها.....	۵۰

عنوان	صفحه
۳-۷. شیوه اجرای پژوهش.....	۵۱
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته ها	
مقدمه.....	۵۵
۴-۱. یافته‌های توصیفی پژوهش.....	۵۵
۴-۲. یافته‌های تحلیلی براساس سوالات پژوهش.....	۶۱
فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری	
مقدمه.....	۷۷
۵-۱. خلاصه طرح و نتایج پژوهش.....	۷۷
۵-۲. بحث و نتیجه گیری.....	۷۹
۵-۳. محدودیت‌های تحقیق.....	۸۵
۵-۴. پیشنهادات کاربردی.....	۸۵
۵-۲. پیشنهادات پژوهشی.....	۸۶
پیوست ۱.....	۸۷
منابع و مآخذ.....	۸۸

فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۱. عناصر مدل ارتباطی دیوید برلو	۳
شکل ۱-۲. سلسله مراتب نیازهای انسان به تعبیر آبراهام مزلو	۱۱
شکل ۲-۲. دسته بندی ارتباطات انسانی	۱۲
شکل ۳-۲. مدل خطی ارتباط	۱۵
شکل ۴-۲. مدل تعاملی ارتباط	۱۶
شکل ۵-۲. مدل تبادلی ارتباط	۱۷
شکل ۱-۳. موقعیت جغرافیایی کتابخانه‌های مورد پژوهش بر روی نقشه اصفهان	۵۳
شکل ۱-۴. توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سازمان مادر	۵۶
شکل ۲-۴. توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب جنسیت	۵۷
شکل ۳-۴. توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب رشته تحصیلی	۵۸
شکل ۴-۴. توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب مدرک تحصیلی	۵۹
شکل ۵-۴. توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سنوات خدمت	۶۰
شکل ۶-۴. توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سن	۶۱
شکل ۷-۴. میانگین نمرات گویه‌های مربوط به مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۶۴
شکل ۸-۴. میانگین نمرات گویه‌های مربوط به مهارت‌های ارتباط کلامی	۶۶
شکل ۹-۴. میانگین مهارت گوش دادن کتابداران بر اساس مدرک تحصیلی	۷۱

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۳-۱. توزیع فراوانی جامعه آماری بر حسب سازمان مادر	۴۸
جدول ۳-۲. توزیع بخش‌ها و گویه‌های چک لیست	۴۹
جدول ۳-۳. پایایی بخش‌های چک لیست به روش آلفای کرونباخ	۵۰
جدول ۳-۴. فهرست کتابخانه‌های مورد پژوهش	۵۴
جدول ۴-۱. توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری بر حسب سازمان مادر	۵۶
جدول ۴-۲. توزیع آزمودنی‌ها به تفکیک جنسیت	۵۶
جدول ۴-۳. توزیع آزمودنی‌ها به تفکیک رشته تحصیلی	۵۷
جدول ۴-۴. توزیع آزمودنی‌ها به تفکیک مدرک تحصیلی	۵۸
جدول ۴-۵. توزیع آزمودنی‌ها به تفکیک سنوات خدمت	۵۹
جدول ۴-۶. توزیع آزمودنی‌ها به تفکیک سن	۶۰
جدول ۴-۷. میانگین، انحراف معیار t یک نمونه ای میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان	۶۱
جدول ۴-۸. میانگین، انحراف معیار t یک نمونه ای میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان	۶۲
جدول ۴-۹. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌های مربوط به مولفه مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۶۳
جدول ۴-۱۰. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌های مربوط به مولفه مهارت‌های ارتباط کلامی	۶۵
جدول ۴-۱۱. میانگین، انحراف معیار t مستقل مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان در مورد مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر اساس جنسیت	۶۷
جدول ۴-۱۲. میانگین، انحراف معیار t مستقل مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان در مورد مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر اساس رشته تحصیلی	۶۸
جدول ۴-۱۳. مقایسه میانگین و انحراف معیار مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر اساس مدرک تحصیلی	۶۹
جدول ۴-۱۴. خلاصه تحلیل واریانس یک طرفه در مورد رابطه تحصیلات با مهارت‌های افراد در مورد میزان به کارگیری مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی	۷۰
جدول ۴-۱۵. مقایسه‌های زوجی در مورد تفاوت مهارت‌های افراد در خصوص مولفه مهارت گوش دادن	۷۱

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱۶. مقایسه میانگین و انحراف معیار مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر اساس سنوات خدمت	۷۲
جدول ۴-۱۷. خلاصه تحلیل واریانس یک طرفه در مورد رابطه سنوات خدمت با مهارت‌های افراد در مورد میزان به کارگیری مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی	۷۳
جدول ۴-۱۸. مقایسه میانگین و انحراف معیار مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر اساس سن	۷۴
جدول ۴-۱۹. خلاصه تحلیل واریانس یک طرفه در مورد رابطه سن با مهارت‌های افراد در مورد میزان به کارگیری مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی	۷۵
جدول ۴-۲۰. میانگین، انحراف معیار t مستقل مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان در مورد مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر اساس سازمان مادر	۷۶
جدول ۴-۲۱. میانگین، انحراف معیار t مستقل مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان	۷۶

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

در طی سال‌های زیادی که از عمر کتابخانه و حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی به صورت رسمی و غیررسمی گذشته است، فنون و خدمات کتابخانه‌ای در ابعاد مختلف آن روند تکاملی را پشت سر گذاشته است. از جمله قواعد و اصول مجموعه سازی، قوانین فهرست نویسی و رده‌بندی، اشاعه اطلاعات و مدیریت کتابخانه، حتی اصول مربوط به ساختمان و تجهیزات فیزیکی کتابخانه در مسیری تکامل یافته‌اند که منجر به دسترسی و استفاده از خدمات کتابخانه به صورت کارا تر، سریع تر و آسان تر شده‌اند.

اما کتابخانه‌ها زمانی می‌توانند تمامی ظرفیت‌های بالقوه خود را بالفعل نمایند و بهترین خدمات را ارائه دهند که کتابدارانی شایسته و توانمند داشته باشند که بتوانند ارتباط بین کتابخانه و کاربران را به بهترین صورت شکل دهند. برخورداری از مجموعه مهارت‌های فنی و رفتاری به کتابداران این قدرت را می‌دهد که نقشی مؤثر در ارائه بهترین خدمات کتابخانه‌ای از لحاظ کمی و کیفی ایفا نمایند.

رفتار و مهارت‌های ارتباطی کتابداران - خصوصاً کتابداران بخش‌های امانت و مرجع که دارای ارتباطات رو در رو با کاربران هستند - با افزایش رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان و کاهش شکایات ارتباط مثبت دارد (منصوریان، ۱۳۸۰، ص ۳۹).

بنابراین در صورت حل مشکلات ارتباطی کارکنان و ارتقای مهارت‌ها و توانایی‌های ارتباطی آنها می‌توان اثر بخشی سازمان را افزایش داد. با توجه به این که موضوع پژوهش حاضر «ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان» می‌باشد، در این فصل مسائل و مشکلات کتابخانه‌ها در زمینه مهارت‌های ارتباطی و اهمیت این موضوع بررسی می‌شود و پس از ذکر اهداف و سؤالات تحقیق، اصطلاحات پژوهش تعریف می‌شوند.

۱-۱. بیان مسئله

از سوی سازمان‌ها و نهادهای مرتبط، سرمایه‌گذاری فراوانی بر روی انواع کتابخانه‌ها در بخش‌های مختلف مثل ساختمان و تجهیزات، نیروی انسانی، مجموعه سازی، خدمات اشاعه و اطلاع رسانی، مدیریت و... می‌شود تا کتابخانه‌ها متناسب با اهداف تعریف شده، توانائی لازم در انجام وظایف خود را در بخش‌های مختلف (نظیر پاسخ به نیازهای اطلاعاتی، پر کردن اوقات فراغت، ترویج فرهنگ مطالعه و...) به دست آورند. در سطح جامعه برای هر یک از وظایف مطروحه، رقباتی برای کتابخانه‌ها وجود دارد، مثل اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی، رادیو و تلویزیون که باعث کم رنگ شدن نقش کتابخانه‌ها شده‌اند. کاربران با توجه به هزینه‌هایی که هر یک از منابع اطلاعاتی برای آنها دربردارند، مناسب‌ترین و بهینه‌ترین منبع را انتخاب می‌کنند. بنابراین در محیط رقابتی و متغیر موجود کتابخانه‌ها برای بقا و تداوم حیات فعال در جامعه باید هزینه‌های استفاده را برای کاربران و جامعه هدف خود کاهش دهند.

هزینه‌های استفاده از خدمات کتابخانه‌ای در سه دسته کلی قابل طرح است:

۱. هزینه‌های مادی، مثل هزینه حق عضویت و دسترسی؛
۲. هزینه‌های زمانی، مثل زمان دسترسی به مکان کتابخانه، زمان صرف شده برای استفاده از خدمات کتابخانه به صورت حضوری، زمان اتصال به پایگاه کتابخانه و استفاده از خدمات کتابخانه به صورت آنلاین؛
۳. هزینه‌های روانی، که عبارتند از مواردی که باعث ایجاد یا سلب احساس امنیت، آرامش خاطر، راحتی و مورد توجه و احترام واقع شدن در محیط فیزیکی و مجازی کتابخانه و استفاده از خدمات کتابخانه‌ای است (باکلند^۱، ۱۳۸۲، ص ۱۸۲).

عوامل سخت افزاری و نرم افزاری مختلفی بر کاهش یا افزایش هزینه‌های روانی استفاده از کتابخانه تاثیر-

گذار هستند که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. ساختمان و تجهیزات کتابخانه: طراحی فضای خارجی و داخلی ساختمان کتابخانه و مسائلی از قبیل محل کتابخانه، گرمایش و سرمایش، تهویه، نور و رنگ، تزئینات، میز و صندلی و... همگی در ایجاد احساس امنیت، راحتی، آرامش خاطر مؤثر هستند و بر کمیت و کیفیت استفاده از خدمات کتابخانه اثر خواهند گذاشت.

۲. قوانین و مقررات عضویت و استفاده از خدمات کتابخانه: مسائلی از قبیل شرایط و مدارک لازم برای ثبت نام و استفاده از کتابخانه در هزینه‌های روانی استفاده مؤثر هستند.

۳. نحوه تعامل، رفتار و مهارت‌های ارتباطی کتابداران و سایر کارکنان کتابخانه: رفتار کتابدارانی که در ارتباط رودررو با مراجعان استفاده کنندگان قرار دارند، خصوصاً کتابدار میز امانت و کتابدار مرجع به عنوان ویتروینی برای معرفی کتابخانه و طرز نگرش نسبت به کتابخانه بسیار مؤثر است و در ایجاد یا سلب احساس آرامش و مورد احترام و توجه واقع شدن تأثیرگذار است. کتابدار کانال ارتباطی بین خدمات کتابخانه و استفاده کنندگان می‌باشد و در صورتیکه از توانمندیها و صلاحیت‌های حرفه‌ای^۱ و شخصی^۲ لازم برخوردار نباشد به صورت کانال پرخشه‌ای عمل می‌کند که ارتباط بین کتابخانه و استفاده کننده را دچار اختلال می‌سازد (باد، ۱۳۷۷، ص ۲۳۷).

بر لو^۳ مهارت‌های ارتباطی را یکی از عواملی می‌داند که وجود آن در منبع و گیرنده پیام صحت ارتباط را افزایش می‌دهد و نقش خاصی را برای آن در مدل ارتباطی خود، اس-ام-سی-آر^۴، برای آن قائل شده است:

S	M	C	R
منبع پیام	پیام	مجرای ارتباط	پیام گیر
مهارت‌های ارتباطی	عناصر	دیدن	مهارت‌های ارتباطی
نگرش	ساخت	شنیدن	نگرش
معرفت	متن (باقت)	لمس کردن	معرفت
نظام اجتماعی	رفتار و طرز عمل	بوئیدن	نظام اجتماعی
فرهنگ	علامت	چشیدن	فرهنگ

شکل ۱-۱. عناصر مدل ارتباطی دیوید برلو (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۳۹۴)

2. Professional Competencies
3. Personal Competencies
3. Budd
4. David Berlo
5. S-M-C-R (Source – Message- Channel- Receiver)

همانگونه که در الگوی برلو مشاهده می‌شود مهارت‌های ارتباطی یکی از ملزومات مورد نیاز برای منبع و گیرنده پیام در یک فرآیند ارتباطی می‌باشد که به انجام تعامل اجتماعی ماهرانه و موفق کمک می‌کند. مهارت‌های ارتباطی به عنوان راهکاری که باعث ارتقای توانمندی‌های افراد در انجام امور زندگی فردی، خانوادگی، شغلی و اجتماعی می‌شود، در بسیاری از کشورها مورد توجه قرار گرفته است و دوره‌های آموزشی فراوانی در همه سطوح در زمینه ارتباط و مهارت‌های ارتباطی برگزار می‌شود.

اهمیت مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی از دو جنبه قابل توجه است: از نظر اهداف و سپس از نظر مخاطبان و جامعه استفاده کننده از کتابخانه‌های عمومی.

طبق اعلامیه رسمی انجمن کتابداران آمریکا اهداف کتابخانه‌های عمومی عبارتند از:

کمک به توسعه و اعتلای دانش؛

کمک به شکوفایی استعدادها و خلاقیت‌های روحی و ذهنی؛

کمک به توسعه آزادی و دموکراسی و کاهش فشارهای اجتماعی؛

کمک به فرد برای اینکه عضو بهتری برای جامعه و خانواده باشد؛

کمک به فرآیند خودآموزی و کسب سواد اطلاعاتی؛ و

همگامی با پیشرفتهای علوم و فناوری‌های مختلف (مزینانی، ۱۳۸۲، ص ۱۹۱).

کتابخانه‌های عمومی به موازات طیف گسترده اهداف دارای طیف وسیعی از مخاطبان با ویژگی‌های متفاوت می‌باشند، به طوریکه عموم مردم بدون توجه به نژاد، ملیت، سن، جنس، مذهب، زبان، موقعیت اجتماعی و تحصیلی می‌توانند از خدمات و امکانات کتابخانه‌های عمومی بهره‌مند شوند (عماد خراسانی، ۱۳۸۴، ص ۱۲۰). همچنین باید این نکته را در نظر داشت که استفاده کنندگان کتابخانه ویژگی‌های مختلفی دارند، ممکن است یکی کم حرف، درون‌گرا و خجالتی باشد و دیگری برون‌گرا، پر حرف، گستاخ و شاید بی‌ادب (Nicolova, 2004).

با توجه به مسائلی که در بالا به آنها اشاره شد، روشن است که فقدان مهارت‌های ارتباطی در میان کتابداران و کارکنان کتابخانه‌ها، مشکلاتی را به وجود خواهد آورد که به کاهش کمیت و کیفیت عملکرد کتابخانه منجر خواهد شد. هدف پژوهش حاضر ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی است همچنین تحقیق سعی در شناسایی نقاط قوت و ضعف آنها دارد.

۱-۲. اهمیت و ارزش تحقیق

اجرای این پژوهش از دو جنبه نظری و کاربردی حائز اهمیت است. شناخت وضعیت موجود مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان و شناسایی نقاط قوت و ضعف آنها، زمینه را برای پژوهش‌ها و مداخله‌های بعدی فراهم می‌کند. اهمیت دیگر این موضوع از جنبه کاربردی آن است که مدیران با آشنایی با مفهوم مهارت‌های ارتباطی و اهمیت آن، این متغیر را در تشویق و تنبیه کارکنان مدنظر قرار دهند و به این وسیله موجبات ارتقای عملکرد کتابداران را در این زمینه فراهم آورند.

به علاوه در متون علمی و دستورالعمل‌های تجویزی بسیاری از نهادها و نویسندگان حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی به نقش مهارت‌ها و توانمندی‌های ارتباطی کتابداران به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر کارکرد کتابخانه تأکید شده است. در ادامه به چند مورد آن اشاره می‌شود.

انجمن کتابخانه‌های تخصصی آمریکا^۱ داشتن مهارت‌های ارتباطی مؤثر را در کنار موارد دیگری مثل انعطاف‌پذیری، تفکرخلاق، روحیه کار تیمی و... در بخش مهارت‌ها و توانمندی‌های شخصی به کتابداران قرن بیست و یکم توصیه می‌کند (Abels & et al., 2003). انجمن کتابداران آمریکا نیز توصیه‌های رفتاری را به کتابداران خصوصاً کتابداران مرجع دارد که عبارتند از: خوشروئی، علاقه، گوش دادن، جستجو، و پی‌گیری کردنواورک^۲ حالات صورت کتابدار را مهم‌تر از دانش کتابشناختی و آشنائی او با منابع مرجع می‌داند، چرا که این حالات می‌توانند بر میل و رضایت مراجعه‌کننده و به استفاده از کتابخانه و قضاوت او در مورد کتابداران تأثیرگذارند (زارع فراشبندی، ۱۳۸۰، ص ۱۴). قواعد اخلاق حرفه‌ای نیز بر صلاحیت کتابدار و اطلاع‌رسان در روابط فردی با مراجعه‌کننده، کارفرما، مدیر و... تأکید دارد (نشاط، ۱۳۸۱، ص ۱۱۲).

باد (۱۳۷۷) معتقد است که کتابخانه بدون وجود استفاده‌کننده معنائی ندارد و استفاده هم مستلزم نوعی فرآیند ارتباط است، در نتیجه شناخت و پژوهش پیرامون فرآیند ارتباط استفاده‌کننده با کتابخانه و عناصر آن، به عنوان حلقه واسط مهمی که به موجودیت کتابخانه معنا می‌بخشد کاملاً ضرورت پیدا می‌کند تا با شناخت تأثیرات این عامل بر کم و کیف استفاده از کتابخانه، بتوان از آن برای افزایش بهره‌وری و کارائی کتابخانه استفاده کرد.

1. Special Libraries Association (SLA)
2. Vavrek

۳-۱. اهداف پژوهش

هدف کلی این پژوهش ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان است. بر اساس این هدف کلی، اهداف زیر مطرح می‌شود:

۱. تعیین میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان؛
۲. تعیین میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان؛
۳. شناسایی نقاط قوت و ضعف مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان؛
۴. شناسایی نقاط قوت و ضعف مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان؛
۵. تعیین رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران (جنسیت، سن، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی، سنوات خدمت، و سازمان مادر) و میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط آنها.

۴-۱. سؤال‌های پژوهش

سؤال کلی این پژوهش این است که میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان تا چه حد است؟

بر اساس این سؤال کلی، سؤال‌های زیر مطرح می‌شود:

۱. میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان چقدر است؟
۲. میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان چقدر است؟
۳. نقاط قوت و ضعف مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان چیست؟
۴. نقاط قوت و ضعف مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان چیست؟
۵. چه رابطه‌ای بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران (جنسیت، سن، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی، سنوات خدمت، و سازمان مادر) و میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط آنها وجود دارد؟

۱-۵. تعاریف نظری و عملیاتی اصطلاحات

مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از توانمندی‌های ذهنی و رفتاری که به برقراری ارتباط کارآمد و مناسب منجر می‌شود، کارآمد به معنی دست یافتن به اهداف ارتباط و مناسب به معنی انطباق با شرایط و افراد مختلف است (وود، ۱۳۷۹، ص ۸۳). در این پژوهش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان شامل مهارت‌های ارتباط غیر کلامی (گشاده رویی، تماس چشمی، رعایت فاصله میان فردی مناسب، لحن صدا، ظاهر فیزیکی مناسب و...) و مهارت‌های ارتباط کلامی (صحبت کردن و گوش دادن) است، که از طریق چک لیست محقق ساخته مهارت‌های ارتباطی ارزیابی می‌شود.

کتابداران

در این پژوهش، منظور افراد دارای مدرک دیپلم، کاردانی، کارشناسی، یا کارشناسی ارشد در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی یا سایر رشته‌ها هستند که در بخش‌های مختلف کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان (تحت نظر اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان و سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان) مشغول به کار هستند. در این پژوهش افراد با مدرک دیپلم یا فوق دیپلم و همچنین افراد با مدرک غیر کتابداری که با حکم کتابدار در کتابخانه مشغول به کار هستند، نیز کتابدار فرض شده‌اند.

کتابخانه‌های عمومی

کتابخانه‌های عمومی به کتابخانه‌هایی اطلاق می‌شود که از منابع مالی عمومی و دولتی شکل می‌گیرد و وظیفه دارد در تمام رشته‌های مختلف علوم، فنون، فرهنگ، هنر و کلیه معارف بشری، انواع کتاب‌ها، مجلات و نشریات را جمع‌آوری کرده و در اختیار عموم مردم بدون هیچ گونه محدودیتی قرار دهند (مزینانی، ۱۳۸۲، ص ۱۹۰؛ عماد خراسانی، ۱۳۸۴، ص ۹). در این پژوهش منظور از کتابخانه‌های عمومی، کلیه کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان است که تحت پوشش اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان و یا سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان قرار دارند.