



عوامل مؤثر بر ارتباط بین فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس

نرگس نقدی نسب، هاجر صفاهیه

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مرکز منطقه‌ای اطلاع رسانی علوم و فناوری شیراز،

nargesnaghdinasab@gmail.com

۲ استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مرکز منطقه‌ای اطلاع رسانی علوم و فناوری شیراز، H.safahieh@gmail.com

چکیده

برقراری ارتباط بین فردی مؤثر، از الزامات شغلی کتابداران محسوب می‌شود. از این رو بررسی این عوامل در کتابداران کتابخانه‌های عمومی حائز اهمیت است. به نظر می‌رسد ارتباط بین فردی کتابداران، بیشتر متأثر از عوامل محیطی و سازمانی است. این پژوهش از نوع پیمایشی بوده و جامعه پژوهش را کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان فارس در سال ۱۳۹۶ تشکیل می‌دهد. ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش، یک پرسشنامه‌ی ۳۴ سوالی است که روایی آن توسط اساتید و متخصصان مورد تایید قرار گرفت و ضریب پایایی آن ۰/۸۳ بدست آمد. نتایج پژوهش نشان داد که در بین عوامل فردی، فرهنگی، محیطی و سازمانی که بر تعاملات و ارتباطات بین فردی کتابداران مؤثراند، ابتدا عوامل محیطی بیشترین تاثیر را داراست و سپس به ترتیب عوامل سازمانی، فردی و فرهنگی.

واژه‌های کلیدی

ارتباط بین فردی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، مهارت‌های ارتباطی

مقدمه

از دیر باز انسان‌ها با برقراری ارتباط با هم‌نوعانشان، به رفع نیازهای خود پرداخته و برای بهبود و گسترش این ارتباط همواره تلاش کرده‌اند. در این بین افراد با مراجعه به کتابخانه‌ها، به عنوان یکی از مخازن اصلی اطلاعات و در ارتباط با کتابداران می‌توانند به رفع نیازهای اطلاعاتی خود بپردازند. ارتباط کتابداران با مراجعه‌کنندگان یا به عبارتی ارتباط بین فردی کتابداران ازجمله اجتناب‌ناپذیرترین و مهم‌ترین وظایف کتابداران است؛ از این رو آگاهی کتابداران از عوامل مؤثر بر این نوع ارتباط و چگونگی اولویت‌بندی این عوامل می‌تواند نقش مهمی را در سهولت و سرعت رفع نیاز اطلاعاتی کاربران و رضایت آن‌ها داشته باشد.

یکی از مرتبط‌ترین پژوهش‌ها در زمینه عوامل مؤثر بر ارتباط بین فردی کتابداران را رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۴) تحت عنوان «بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد» انجام داده‌اند. آنها به بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و شناسایی عوامل مؤثر بر این مهارت‌ها پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش

نشان می‌دهد که، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن عوامل محیطی، فردی و فرهنگی است [۱]. یافته‌های پژوهش مهدوی، کشاورزبان و شاپوری (۱۳۹۴) با عنوان «رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران» نشان می‌دهد که میان میزان مهارت‌های ارتباطی با سن، جنسیت، سابقه خدمت کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود ندارد اما میان میزان مهارت‌های ارتباطی با سطح تحصیلات و رشته تحصیلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی، که جزء عوامل سازمانی می‌باشند، رابطه معناداری وجود دارد [۲].

امینی (۱۳۸۹) نیز در پژوهش خود، با عنوان «ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان» به ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان پرداخته است. وی به این نتیجه دست یافت 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 که به ترتیب جزء عوامل فردی و سازمانی هستند تفاوت معناداری وجود دارد [۳].

بی‌توجهی به اهمیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران، کاهش میزان استفاده از کتابخانه را به همراه خواهد داشت. در این زمینه کریمی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود با عنوان «میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان» دریافتند که به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در حد مطلوب نمی‌باشد. در این پژوهش توصیه می‌شود به منظور افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران نهادهایی که وظیفه‌ی آموزش کتابداران را بر عهده دارند، با برگزاری دوره‌های آموزشی و همایش‌ها یا گنجاندن آن در منابع درسی و سایر اقدام‌هایی از این دست، مهارت‌های ارتباطی را به کتابداران آموزش دهند [۴].

نتایج پژوهشی با عنوان «باورهای فرهنگی به عنوان عوامل مؤثر بر ارتباط بین فردی در کارمندان کتابخانه‌های عمومی ایالت ادو در شهر بنین» که در کشور نیجریه صورت گرفته است نشان می‌دهد که باورهای فرهنگی تاثیر نه چندان مثبتی در رفتار ارتباطی کاربران