

Organizational Creativity and Communication Skills



V. Aghakishizadeh¹ | A. Asemi^{2*} | A. Shabani³ | A. Asemi⁴

Received: 30, Apr. 2019

Accepted: 19, June 2019

Purpose: Examines the relationship between organizational creativity and information and communication skills of librarians in academic libraries.

Methodology: The present study was conducted through an analytical survey among librarians in the province of East Azarbaijan university libraries. Data was collected by a researcher designed questionnaire.

Findings: The mean of organizational creativity was 26.831 with a standard deviation of 1.83 the mean of information and communication skills was 61.021 with a standard deviation of 2.60. Inferential statistical analysis (regression and Pearson test) at a meaningful level smaller than 0.05, confirmed the relationship between organizational creativity of libraries and information and communication skills with $R = 0.615$. **Conclusion:** Organizational creativity of librarians in academic libraries and their information and communication skills were in a good state. We found a direct, positive, and meaningful relationship between organizational creativity of libraries with information and communication skills.

DOI: 10.30484/naastinfo.2019.2153.1824

1. Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Education and Psychology, University of Isfahan Vahidkishi281@edu.ui.ac.ir

2. Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Education and Psychology, University of Isfahan Asemi@edu.ui.ac.ir
Doctoral School of Economics, Business, and Informatics; Corvinus University of Budapest, Hungary Asemi.asefeh@uni-corvinus.hu
*(Corresponding Author)

3. Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Education and Psychology, University of Isfahan Shabania@edu.ui.ac.ir

4. Department of Software Engineering, Faculty of Computer Science and Information Technology, University of Malaya, Malaysia Adeleh@um.edu.my

Keywords:

Organizational creativity, Information skills, Communication skills

خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران

وحید آفاکیشی زاده^۱ | عاصفه عاصمی^{۲*} | احمد شعبانی^۳ | عادلہ عاصمی^۴

هدف: شناسایی رابطه میان خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران.

روش‌شناسی: پیمایشی تحلیلی میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی آذربایجان شرقی انجام و داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه پژوهشگر ساخته جمع‌آوری شد. یافته‌ها: میانگین خلاقیت سازمانی ۲۶/۸۳۱ با انحراف استاندارد ۱/۸۳ و میانگین مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی ۶۱/۰۲۱ با انحراف استاندارد ۲/۶ محاسبه شد. تحلیل‌های آماری استنباطی (آزمون رگرسیون و پیرسون) در سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵؛ رابطه میان خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها با مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران آذربایجان شرقی را با مقدار $R = ۰/۶۱۵$ تأیید کردند.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهند خلاقیت سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی آنان در سطح خوبی قرار دارد و میان خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها با مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی آذربایجان شرقی رابطه مستقیم، مثبت، و معناداری وجود دارد.

دریافت: ۹۸/۰۲/۱۱ پذیرش: ۹۸/۰۴/۱۰

۱. دانشجوی دکتری گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی،
دانشگاه اصفهان

Vahidkishi281@edu.ui.ac.ir

۲. هیات علمی سابق گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی،
دانشگاه اصفهان

و هیات علمی گروه بی‌زینس انفورماتیک
دانشگاه کورونیوس بوداپست، مجارستان

Asemi@edu.ui.ac.ir
Asemi.asefeh@uni-corvinus.hu
(نویسنده مسئول)

۳. هیات علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی،
دانشگاه اصفهان

Shabania@edu.ui.ac.ir

۴. هیات علمی گروه مهندسی نرم‌افزار،
دانشکده علوم کامپیوتر و فناوری اطلاعات،
دانشگاه مالایا، مالزی
Adeleh@um.edu.my

مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات،
دوره سی، شماره سوم، پاییز ۱۳۹۸، ص ۷۲-۸۰.

مقدمه

موفقیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در گرو ارائه خدمت مناسب است. آن نیز مستلزم مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران است (Scupola & Nicolajsen, 2010). تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (رداد و قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۶) و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و کاربران (سیدحسینی، خسروی، و بصیریان جهرمی، ۱۳۹۵) و رابطه میان هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران (امرای، اشرفی‌ریزی، پاپی، بهرامی، و سموعی، ۱۳۹۰) بررسی شده است؛ ولی پژوهشی به رابطه بین خلاقیت سازمانی و مهارت‌های کتابداران نپرداخته است؛ فقط یک پژوهش، بین خلاقیت و مهارت‌های ارتباطی مدیران ورزشی رابطه مثبت معنادار یافته است (نظری و طحانی، ۱۳۹۳). پژوهش دیگری نیز نشان داده است بار کاری متوسط با افزایش خلاقیت همبستگی مثبت معنادار دارد؛ اما با عبور از آستانه تحمل کارکنان موجب استرس و اضطراب می‌شود و خلاقیت کاهش می‌یابد (Montani, Vandenberghe, Khedhaouria, & Courcy, 2019).

روش‌شناسی

در این پژوهش خلاقیت سازمانی متغیر مستقل و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی متغیر وابسته فرض شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پیمایش دو پرسشنامه پژوهشگرساخته بوده است که با مرور پیشینه‌ها و منطبق با مبانی نظری، یکی برای سنجش خلاقیت سازمانی با ۱۰ شاخص (جدول ۱) و دیگری در دو بخش مهارت‌های ارتباطی با ۱۲ شاخص، و مهارت‌های اطلاعاتی با ۴ شاخص (جدول ۲) تهیه شد. روایی هر دو را متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی تأیید کردند (جدول ۳). ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه خلاقیت سازمانی ۰/۸۳۹ و پرسشنامه مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی ۰/۸۶۴ بود. جامعه آماری ۱۰۵ نفر بود که از میان آنان ۶۴ نفر براساس فرمول کوکران انتخاب و برایشان پرسشنامه ارسال شد. پاسخ‌گویان ۲۸ نفر مرد و ۳۶ نفر زن، و همگی دانش آموخته کتابداری (۴۵ نفر کارشناس و ۱۹ نفر کارشناس ارشد و بالاتر) بودند.

جدول ۱. شاخص‌های متغیر خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها

ردیف	شاخص
۱	استفاده از رویه‌های صحیح در حل مسائل اطلاع‌رسانی
۲	تبعیت از شیوه گام به گام در ارتباط با مراجعه‌کننده
۳	بیان نکته نظرات درخصوص مسائل اطلاع‌رسانی هر چند که مورد استقبال قرار نگیرد
۴	دست و پنجه نرم‌کردن با مشکلات کتابخانه در بلندمدت
۵	ارائه ایده‌های جدید برای حل مشکلات ارتباطی و اطلاعاتی زمانی که راه حلی وجود ندارد
۶	تخیلات قوی در طراحی نظام‌های اطلاع‌رسانی کارآمدتر
۷	ترکیب آرام اطلاعات موجود به‌منظور ایجاد دانش و مهارت جدید
۸	تجزیه سریع صورت مسئله به مسائل جزئی‌تر
۹	درک زیبایی‌شناختی قوی
۱۰	ارزیابی و نقد اطلاعات به‌شکل خلاق

جدول ۲. شاخص‌های متغیر مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی کتابداران

ردیف	شاخص
۱	قراردادن محل استقرار کتابدار در مکان مناسب برای پاسخ‌گویی به مراجعه‌کننده
۲	ارتباط کلامی مؤثر با مراجعه‌کننده
۳	کمک به مراجعه‌کننده برای رفع ابهام
۴	مهارت کتابدار در طرح پرسش‌های باز از مراجعه‌کننده به‌منظور آشکارسازی نیازهای واقعی وی
۵	صبر و حوصله حین ارتباط با مراجعه‌کننده
۶	تداوم ارتباط با مراجعه‌کننده تا رسیدن به نتیجه مطلوب
۷	ابراز احساسات مناسب در واکنش به ابراز احساسات مراجعه‌کننده
۸	پذیرش اشتباهات در صورت بروز
۹	اجتناب از حدس و گمان درباره نیاز واقعی مراجعه‌کننده
۱۰	استفاده از فنون کاهش عصبی درخصوص مراجعه‌کنندگانی که دچار فشار عصبی هستند
۱۱	احترام به ارزش وقت مراجعه‌کنندگان
۱۲	همراهی با مراجعه‌کنندگان
۱۳	استفاده از شبکه‌های ارتباط مؤثر به‌منظور پشتیبانی دائمی
۱۴	کمک به مراجعه‌کننده به‌منظور استفاده از واژگان مناسب
۱۵	اشراف کامل کتابدار به نظام‌های اطلاعاتی کتابخانه محل خدمتی خود
۱۶	اشراف کامل کتابدار به نظام‌های اطلاعاتی سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مرتبط

جدول ۳. آماره‌های اعتبارسنجی ابزارهای پژوهش

مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران		خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها	
تعداد شاخص‌ها	مقدار آلفای کرونباخ	تعداد شاخص‌ها	مقدار آلفای کرونباخ
۱۶	۰/۸۶۴	۱۰	۰/۸۳۹

یافته‌ها

در پاسخ به سؤال اول پژوهش (جدول ۴)؛ خلاقیت سازمانی با میانگین $۲۶/۸۳۱$ با انحراف استاندارد $۱/۸۳$ است. براساس مقیاس جدول ۵ این سطح از خلاقیت خوب است.

جدول ۴. خلاصه آماره‌های مربوط به خلاقیت سازمانی کتابداران و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی

تعداد	خلاقیت سازمانی کتابداران	مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی
۶۴	۶۴	۶۴
میانگین	$۲۶/۸۳۱$	$۶۱/۰۲۱$
انحراف استاندارد	$۱/۸۳$	$۲/۶$

جدول ۵. مقیاس اندازه‌گیری خلاقیت سازمانی کتابداران و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی

خلاقیت سازمانی	سطح	خیلی پایین	پایین	متوسط	خوب	عالی
	بازه امتیازات	۱-۸	۸-۱۶	۱۶-۲۴	۲۴-۳۲	۳۲-۴۰
مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی	سطح	خیلی پایین	پایین	متوسط	خوب	عالی
	بازه امتیازات	۱-۱۶	۱۶-۳۲	۳۲-۴۸	۴۸-۶۴	۶۴-۸۰

مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی نیز با میانگین $۶۱/۰۲۱$ با انحراف استاندارد $۲/۶$ ، براساس مقیاس مربوطه، نیز در سطح خوبی بود. بنابراین بین خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی آذربایجان شرقی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۶. نتایج آمارهای استنباطی

برآزش مدل فرضیه پژوهش					
خطای استاندارد رگرسیون	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی	مدل	
۱	۰/۶۱۵ a	۰/۳۷۸	۰/۳۷۴	۰/۵۳۱۷۹	
تحلیل واریانس فرضیه پژوهش					
sig.	f	میانگین مجذور	درجه آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰/۰۰۰ b	۹۶/۷۶۴	۲۷/۳۶۵	۱	۲۷/۳۶۵	منبع رگرسیون
		۰/۲۸۳	۶۵	۴۴/۹۶۶	منبع باقیمانده
			۶۴	۷۲/۳۳۱	کل
ضرایب تأثیر رگرسیونی فرضیه پژوهش					
sig.	t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		مدل
سطح معناداری		B (ضریب بتا)	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۵/۶۸۹		۰/۲۲۸	۱/۲۹۸	مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی
۰/۰۰۰	۹/۸۳۷	۰/۶۱۵	۰/۶۶	۰/۶۴۵	خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها
آزمون همبستگی پیرسون					
خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها					
۰/۶۱۵ **		ضریب پیرسون			
۰/۰۰۰		sig.			
۶۴		تعداد			

در جدول ۶، مقدار ضریب $0/374$ به دست آمد که نشان می‌دهد متغیر مستقل (خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها) $0/374$ درصد از تغییرات متغیر وابسته مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران را تبیین می‌کند. مابقی این تغییرات که به مجذور کمیت خطا معروف است، تحت تأثیر متغیرهای خارج از مدل است. خطای استاندارد برآورد نیز نشان‌دهنده میزان قدرت پیش‌بینی معادله رگرسیون است و $0/53179$ محاسبه شد. به منظور تحلیل رابطه و تأثیر بین خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها با مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران از آزمون رگرسیون و پیرسون استفاده شد. نتیجه آن $R = 0/615$ و $sig = 0/000$ بود که سطح معناداری آن (sig) کوچک‌تر از $0/05$ است. بنابراین رابطه بین خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران رابطه مثبت، مستقیم و معنادار برقرار است و فرضیه پژوهش تأیید می‌شود.

نتیجه گیری

همبستگی معنادار مثبت میان خلاقیت سازمانی کتابخانه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران ایجاب می‌کند مدیران به ارتقای شاخص‌های این متغیرها بپردازند و با پایش دائمی از مطلوب بودن سطح آنها مطمئن شوند.

ما نیز همچون درگاهی و همکاران (۱۳۹۷) میان خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی همبستگی مثبت و معنادار یافتیم. سیاست‌گذاران، رهبران، و مدیران باید برای ایجاد نظام مدیریت دانش بکوشند تا خلاقیت و نوآوری در سازمان، و در پی آن کارایی، اثربخشی، و عملکرد نیز ارتقاء یابد. بررسی رابطه مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی می‌تواند موضوع پژوهش دیگری باشد.

یافته‌های پژوهش حاضر مؤید یافته‌های برخی پژوهش‌ها (رداد و قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۶؛ سیدحسینی و همکاران، ۱۳۹۵؛ امرایی و همکاران، ۱۳۹۰) و نیز همخوان با یافته‌های دیگر پژوهش‌ها (نظری و طحانی، ۱۳۹۳؛ مرادی و همکاران، ۱۳۹۵؛ Jeong & Shin, 2019) است. اما یافته‌های ما ناهمسو با یافته‌های عصاره و همکاران (۱۳۹۶) است که خلاقیت در کتابخانه‌های دانشگاهی اهواز را بسیار ضعیف یافته‌اند. در پیوند با مونتانی و همکاران (Montani et al., 2019) لازم است که ضمن انجام پژوهش‌های مشابه در کتابخانه‌های دانشگاهی حتماً در رابطه با متغیر مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی و خلاقیت و نیز کنترل متغیرهای مرتبط در مطالعات مربوط به خلاقیت سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی توجه شود.

برپایه یافته‌ها پیشنهاد می‌شود: (۱) اتاق‌های فکر و خلاقیت به‌منظور تقویت تخیل کارکنان برای تولید مفاهیم جدید و افزایش خلاقیت تشکیل شود؛ (۲) نظام تشویق و حمایت به‌منظور جذب ایده‌های نو برپا شود؛ (۳) کارهای گروهی برای دستیابی آسان‌تر به اندیشه‌های نو، سرعت‌بخشیدن به فرایند خلاقیت و افزایش احتمال موفقیت تشویق شود؛ (۴) به‌اشتراک‌گذاری دانش و خلاقیت، ایجاد تعهد و حمایت همه‌جانبه مدیریت از فعالیت‌های خلاقانه، ایجاد رویه‌ها و نظام‌های سازمانی تسهیل‌کننده خلاقیت در کتابخانه‌ها رواج یابد؛ (۵) مشارکت، تفکر، پژوهش، انتقاد سازنده، ابراز وجود، خودباوری، و نظرات ترویج شود؛ و (۶) مطالعات بیشتر در انواع کتابخانه و استان‌های کشور اجرا و یافته‌ها برای دست‌یافتن به نتایج عام‌تر جمع‌بندی شود.

قدردانی: از استادان، دانشجویان، مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی، و کتابدارانی که در این پژوهش ما را یاری کردند سپاسگزاریم.

مآخذ

- امرای، مرتضی؛ اشرفی‌ریزی، حسن؛ پاپی، احمد؛ بهرامی، سوسن؛ و سموعی، راحله (۱۳۹۰). رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۸ (۵)، ۱۱-۲۶.
- درگاهی، حسین؛ اسدی، صدیقه؛ احمدی، بتول؛ و محمودی، محمود (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین مدیریت دانش با خلاقیت و نوآوری سازمانی در کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران. *فصلنامه بیمارستان*، ۱۷ (۱)، ۹۵-۱۰۶.
- 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 (علوم تربیتی و روانشناسی)*، ۹ (۳)، ۹۱-۱۱۰.
- سیدحسینی، شهره؛ خسروی، عبدالرسول؛ و بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه: رویکردی مقایسه‌ای. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۹ (۳۳)، ۵۱-۶۱.
- عصاره، فریده؛ مکوندی، بهنام؛ کوتی، فریبا؛ و سیدطیب، مریم (۱۳۹۶). تعیین سطح هوش سازمانی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز براساس مدل کارل آلبرخت و ارتباط آن با خلاقیت. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۱۰ (۳۶)، ۳۷-۴۷.
- نظری، رسول؛ طحانی، مجید (۱۳۹۳). رابطه بین خلاقیت و مهارت‌های ارتباطی مدیران ورزشی. *مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی*، ۲ (۵)، ۵۱-۵۸.
- Jeong, I., & Shin, S. J. (2019). High-Performance work practices and organizational creativity during organizational change: a collective learning perspective. *Journal of Management*, 45 (3), 909-925.
- Montani, F., Vandenberghe, C., Khedhaouria, A., & Courcy, F. (2019). Examining the inverted U-shaped relationship between workload and innovative work behavior: the role of work engagement and

mindfulness. Human Relations. Retrieved July 20, 2019, from
<https://doi.org/10.1177/0018726718819055>

Scupola, A., & Nicolajsen, H. W. (2010). Service innovation in academic libraries: Is there a place for the customers? Library Management, 31 (4 & 5), 304-318.

استناد به این مقاله:

آفاکیشی زاده، وحید؛ عاصمی، عاصفه؛ شعبانی، احمد و عاصمی، عادلہ (۱۳۹۸). خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران. مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات، ۳۰ (۳)، ۷۲-۸۰.