

Media and Communication Research

Vol. 1, No. 1, Spring&Summer 2023, 179-208

(DOI) 10.22034/MCR.2023.181952

Conflict Management in Media Organizations: Survey of Public Libraries in the Sunni Areas of Balochistan, Iran

Batul Keykha¹

(Received on: 2022-08-30; Accepted on: 2023-08-13)

Abstract

Purpose: The present study deals with the relationship between conflict management, professional ethics and media literacy in public libraries in Sunni areas of Balochistan, Iran.

Method: The research is applied and its approach is exploratory. The research community in the qualitative part was the charter of professional ethics of the public libraries of the country, which was coded and analyzed with the content analysis method and using the qualitative data analysis software Maxqda (Maxqda) and XMind (XMind). The research population in the quantitative part was the librarians of the public libraries of Sistan and Baluchistan province in the number of 80 people. The inferential analysis of the data was done in the quantitative part with the descriptive method of correlation based on structural equation modeling.

Findings: There was a positive and significant relationship between the research variables and media literacy and professional ethics had a direct effect on the application of conflict management strategies. Mastering media literacy skills and paying attention to the components of the code of professional ethics and acting on its rules by librarians has a direct effect on their performance in the development of conflict management in libraries.

Conclusion: Paying attention to professional ethics strategies and media literacy skills in the management programs of media organizations can provide the basis for advancing and promoting the use of conflict management strategies and help employees in adopting appropriate communication methods and providing better services. One of the most important results of this attention is innovation, constructive transformation and achievement of organizational management goals.

Keywords: Media Organizations, Professional Ethics, Conflict Management, Public Libraries, Librarians of Public Libraries of Sistan and Baluchistan Province, Librarians of Sistan and Baluchistan Province.

1. PhD of Information Science &&&& Knowledge Studies, Faculty Member Department of Information Science &&&& Knowledge Studies, Coleg of Literature and Humanities University of Zabol, Zabol, Iran. batulkeykha@uoz.ac.ir

مدیریت تعارض در سازمان‌های رسانه‌ای: بررسی کتابخانه‌های عمومی در مناطق سنتی مذهب بلوچستان ایران

بتول کیخا^۱

[تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۰۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۲۲]

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به رابطه بین مدیریت تعارض با اخلاق حرفه‌ای و سواد رسانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی مناطق اهل سنت بلوچستان ایران می‌پردازد.

روش: پژوهش از نوع کاربردی و رویکرد آن آمیخته اکتشافی است. جامعه پژوهش در بخش کیفی، منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بود که با روش تحلیل محتوا و با استفاده از نرم‌افزار تحلیل داده‌های کیفی مکس کیودی ای (Maxqda) و ایکس مایند (XMind) کدگذاری و تحلیل شد. جامعه پژوهش در بخش کمی، کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سیستان و بلوچستان به تعداد ۸۰ نفر بودند که پس از برآورد واریانس، با روش نمونه‌گیری تصادفی ۶۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند و با دو پرسش‌نامه استاندارد، پژوهش انجام شد. تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها در بخش کمی با روش توصیفی همبستگی مبتنی بر مدل یابی معادلات ساختاری انجام شد.

یافته‌ها: میان متغیرهای پژوهش رابطه مثبت و معناداری وجود داشت و سواد رسانه‌ای و اخلاق حرفه‌ای، بر کاربست راهبردهای مدیریت تعارض اثر مستقیم داشت. تسلط بر مهارت‌های سواد رسانه‌ای و توجه به مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای و عمل به ضوابط آن از سوی کتابداران تأثیر مستقیم بر عملکردشان در توسعه مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها دارد.

نتیجه: توجه به راهبردهای اخلاق حرفه‌ای و مهارت‌های سواد رسانه‌ای در برنامه‌های مدیریتی سازمان‌های رسانه‌ای می‌تواند زمینه را برای ترویج و ارتقای کاربست راهبردهای مدیریت تعارض فراهم کند و کارکنان را در اتخاذ روش‌های ارتباطی مناسب و ارائه خدمات مطلوب‌تریاری دهد. از مهم‌ترین رهاوردهای این توجه نوآوری، تحول‌سازنده و نیل به اهداف مدیریتی سازمان است.

کلیدواژه‌ها: سازمان‌های رسانه‌ای، اخلاق حرفه‌ای، مدیریت تعارض، کتابخانه‌های عمومی، کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سیستان و بلوچستان، کتابداران استان سیستان و بلوچستان.

مقدمه

کتاب‌خانه‌های عمومی به عنوان یکی از سازمان‌های رسانه‌محور همچون سایر سازمان‌ها از یک سو به دلیل ارتباط با مراجعان و مخاطبان کتاب‌خانه و از سوی دیگر به واسطه ارتباط با محیط داخلی و همچنین ارتباط با سازمان مادر، سطح تماس و مواجهه بسیار با محیط‌های داخلی و خارجی دارند. کتابداران در چنین محیط‌هایی تعارض‌های مختلفی را هم در مواجهه کارکنان با یکدیگر و هم در مواجهه با طبقات مختلف جامعه مخاطبشان از هر قشر، مذهب، سن، جنس و تحصیلات تجربه می‌کنند. به دلیل این سطح تماس بالای کتابداران با محیط، همواره در متون مختلف و منابع مرتبط بر مهارت‌های مدیریتی و توانایی‌های ارتباطی کتابداران تأکید و به آن توجه شده است (شقایق و همکاران، ۱۳۹۰؛ نقل در: PLA, ۲۰۰۹). اگرچه مسلط شدن به مهارت‌های مدیریتی در حل تعارضات و اتخاذ مناسب‌ترین تصمیم برای مواجهه در موقعیت‌ها و تعارضات احتمالی برای همه کتابداران مهارتی ضروری است، ضرورتش برای کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی، مهارتی کلیدی است، زیرا این کتاب‌خانه‌ها علاوه بر سازمان رسانه‌ای، دارای نقش اجتماعی پُررنگی هستند و کتابدارانش در مواجهه با افراد باید به عنوان مشاور و امین عمل کنند (نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور، ۱۳۸۹).

سواد رسانه‌ای مجموعه‌ای از مهارت‌ها است که به توانایی دسترسی، تجزیه و تحلیل و ایجاد انواع پیام‌های رسانه‌ای می‌پردازد. امروزه با سرعت روزافزون انتشار پیام‌های رسانه‌ای توجه به مهارت‌های سواد رسانه‌ای در بخش‌های مختلف جامعه ضرورتی مهم تلقی می‌شود.

اخلاق حرفه‌ای، مجموعه‌ای از قوانین و عرف‌های حاکم بر هر سازمان است که چارچوب اصول ارزشی، حرفه‌ای، اخلاقی و رفتاری کارکنان آن سازمان را تبیین می‌کند و مطلوب‌ترین روابط اجتماعی و کاری را در قالب اجرای وظایف حرفه‌ای برای اعضای سازمان نشان می‌دهد (Maram, 2021).

اخلاق حرفه‌ای و سواد رسانه‌ای دو مؤلفه مهم برای سازمان‌های رسانه‌ای در جهت حرکت هدفمند و مؤثر در محیط رسانه‌ای پیچیده دنیای امروز به شمار می‌رود. اخلاق حرفه‌ای در کتاب‌خانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به چگونگی به‌کارگیری اصول اخلاقی و الزام‌های حرفه‌ای در عملکرد کتابداران کتاب‌خانه‌ها در راستای اهداف و مقاصد سازمان مادر اشاره دارد (چمی و علاءالدین برغم‌دی، ۱۳۹۴). کتابداران و اطلاع‌رسانان در میان وظایف حرفه‌ای‌شان مسئولیت‌های اخلاقی خاصی هم دارند که رعایت این مسئولیت‌ها امکان حضور موفق جامعه مخاطب کتاب‌خانه‌ها را در چرخه تبادل اطلاعات فراهم می‌آورد (Brooks & Dunn, 2020).

منشور اخلاق حرفه‌ای کتاب‌خانه‌های عمومی، که نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور تدوین کرده، یکی از تلاش‌های صورت‌گرفته در جهت نهادینه‌سازی مضامین اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض در بافت مذکور است؛ اما به رغم گذشت بیش از یک دهه از تدوین و ابلاغ این منشور به کتاب‌خانه‌های متبوع، مرور پژوهش‌های مرتبط، نشان از فقدان پژوهش‌های مرتبط و مغفول ماندن تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌های عمومی کشور دارد. لذا پژوهش حاضر با مد نظر قرارداد این شکاف پژوهشی و ضرورت توجه کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی به التزام و کاربست مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض، این موضوع را بر اساس سه مؤلفه اصلی پژوهش، یعنی مدیریت تعارض، سواد رسانه‌ای، و اخلاق حرفه‌ای، به شرحی که در ادامه در بیان مسئله و فرضیات پژوهش آمده است، بررسی می‌کند.

بیان مسئله

کتاب‌خانه‌های عمومی به عنوان نوعی سازمان رسانه‌ای پُر مخاطب به دلیل گستردگی جغرافیایی کشور و همچنین تنوع آداب و رسوم، فرهنگ‌ها و خرده‌فرهنگ‌های جامعه

مخاطبان‌شان در مناطق مختلف، علاوه بر تأثیرپذیری از مناسبات و بستر فرهنگی کل کشور، خواه‌ناخواه متأثر از محیط پیرامونشان نیز هستند. استان سیستان و بلوچستان به عنوان پهناورترین و شرقی‌ترین استان کشور با دو مرز مشترک با کشورهای همجوار و داشتن تنوع قومیتی، آداب و رسوم و مذاهب مختلف یکی از استان‌هایی است که توجه به کاربست اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌های عمومی‌اش سزاوار توجه است. قوم بلوچ به عنوان یکی از اقوام ایرانی با جمعیت در خور توجه در جغرافیای پهناوری از این استان سکنا گزیده‌اند. تفاوت‌های زبانی و مذهبی این قوم با بدنه ملت ایران و مجموعه‌ای از عوامل دیگر همچون رشد بنیادگرایی دینی در پهنه مذکور، مؤلفه مذهب را در جایگاه مهم‌ترین مؤلفه هویت‌یابی قوم بلوچ قرار داده است (نادری و دیگران، ۱۳۹۷). بر این اساس، به نظر می‌رسد با وجود قرابت کلی اصول مدیریت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای در میان کتابخانه‌های عمومی کل کشور، این اصول در کتابخانه‌های عمومی برخی مناطق و استان‌های دارای جوامع چندفرهنگی و چندمذهبی، به‌ویژه استان سیستان و بلوچستان، کم و کیف نسبتاً متفاوتی داشته باشد.

نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد کتابخانه‌های عمومی کشور، علی‌رغم تغییر رویکردشان از نهادهای اطلاع‌رسان به نهادهای رسانه‌ای اجتماعی، نتوانسته‌اند خدمات لازم و انتظارات کاربران را در حد مطلوب در جوامع چندفرهنگی و چندمذهبی برآورده کنند (مطلبی و خانعلی‌لو، ۱۳۹۸). وجود اختلاف بین وضعیت موجود و سطحی که کاربران کتابخانه‌های عمومی در این جوامع انتظار دارند مسئله‌ای است که از نگاه مدیریتی نیازمند تحقیق و بررسی است، اما تاکنون این مسئله در پژوهش‌های انجام‌شده در بافت کتابخانه‌های عمومی کشور، محل توجه واقع نشده است.

بررسی میزان پای‌بندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سیستان و بلوچستان به اصول مدیریت سازمانی و مفاد منشور اخلاق حرفه‌ای با در نظر داشتن ویژگی‌های خاص مذهبی

مخاطبان‌شان ضمن پُرکردن شکاف پژوهش‌های مرتبط با منشور اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض می‌تواند با تبیین وضعیت موجود در بافت مذکور، شاخصی برای قضاوت درباره وضعیت کاربست اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض در حرفه کتابداری و تأثیر آن بر عملکرد کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی این استان و استان‌هایی با ویژگی‌های مشابه باشد. نتایج این پژوهش همچنین می‌تواند در جهت ارتقای نقاط قوت و تلاش در جهت رفع ضعف‌های موجود با افزودن مباحث جدید مدیریتی و بازنگری در آیین‌نامه‌های مربوط در کتاب‌خانه‌های عمومی سایر مناطق برخوردار از اقلیت‌های مذهبی نیز مؤثر واقع شود.

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

مدیریت سازمانی به علم و هنر افراد سازمان در به‌کارگیری اصول برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل امکانات و فعالیت‌ها اطلاق می‌شود که برای رسیدن به هدف‌های مشترک در جهت تحقق ارزش‌های سازمان با یکدیگر همکاری می‌کنند (شعبانی، رفعتی و سهرابی، ۱۴۰۰). امروزه سازمان‌های رسانه‌ای از شالوده‌های اصلی اطلاعاتی و ارتباطی جوامع به شمار می‌روند و مؤلفه مدیریت سازمانی به عنوان یکی از عوامل مهم حیات، رشد و بالندگی یا نابودی سازمان‌ها، در این سازمان‌ها نیز درخور توجه است. در این میان بدیهی است که کتاب‌خانه‌های عمومی هم به عنوان سازمان رسانه‌ای تأثیرگذار بر همه ارکان زندگی افراد به واسطه داشتن ویژگی‌های متمایز، برای نیل به اهداف سازمانی از کاربست راهبردهای مدیریت سازمانی مستثنا نیستند (امیری و دیگران، ۱۳۹۷).

تعارض به عنوان یکی از موضوعات رایج در مدیریت سازمانی پدیده‌ای معمول و انکارناپذیر است که بر عملکرد مثبت و منفی افراد سازمان تأثیر بسار دارد. تعارض منفی و غیرمؤثر کاهش عملکرد و ایجاد تنش و تشنج در سازمان را به همراه دارد. در حالی که تعارض‌های مثبت سازنده موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر، نوآوری و تحول سازنده

را در سازمان‌ها فراهم می‌آورند و در نهایت سبب نیل سازمان به اهداف سازمانی‌اش می‌شوند (ایزدی یزدان‌آبادی، ۱۳۷۹). مدیریت تعارض در سازمان‌ها مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت تعارض و همچنین علل به وجودآورنده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است (Alshaabani & Rudnák, 2022). بر این اساس، امروزه مدیریت تعارض یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریتی در سازمان‌ها به شمار می‌آید؛ چراکه توانایی مواجهه با تعارضات و اداره آن در موفقیت حرفه‌ای کارکنان و مدیران سازمان‌ها نقش مهمی دارد.

در سالیان اخیر سه نظریه متفاوت درباره تعارض در سازمان‌ها مطرح شده است: نظریه سنتی تعارض: اولین دیدگاه راجع به تعارض در سازمان‌ها با این نظریه از سال ۱۹۰۰ تا نیمه دوم دهه ۱۹۴۰ ظهور یافت. بر اساس این نظریه، تعارض ماهیتی منفی دارد و همیشه اثر منفی بر سازمان می‌گذارد. رایینز می‌گوید، طبق این دیدگاه، تعارض حاصل سوء کارکرد افراد یا سازمان است.

نظریه رفتارگرایانه: این نظریه از آخرین سال‌های دهه ۱۹۴۰ تا نیمه دوم دهه ۱۹۷۰ رواج یافت و تعارض را پدیده‌ای طبیعی و اجتناب‌ناپذیر در همه سازمان‌ها می‌داند و با موجودیت آن در سازمان موافق است.

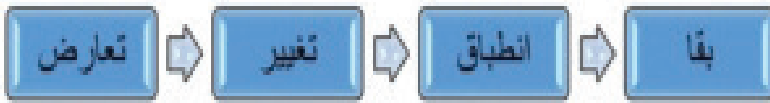
نظریه تعامل‌گرایانه: بنیان اصلی این نظریه شیوه تفکر درباره تعارض است که در حفظ سطح معینی از تعارض می‌کوشد و مقدار تعارض را تا حدی مطلوب می‌داند که سازمان را زنده، باتحرک، خلاق و منتقد نگه دارد.

مدل مدیریت تعارض سازمانی تامسون

طبق مدل تعارض تامسون، مدیر بر اساس دو معیار توجه به دیدگاه‌های خود و توجه به دیدگاه‌های دیگران می‌تواند چهار سبک را در مدیریت تعارض در سازمان اجرا کند: سبک اجتناب: زمانی که تعارض جزئی باشد.

سبک مدارا: زمانی که حفظ وحدت در اوضاع و احوال فعلی الزامی باشد.
سبک ناسازگار: این سبک در حالت برنده و بازنده به وجود می‌آید و لازم است مدیر از قدرت خود استفاده کند.
سبک همکار: نشانه بلوغ سازمان است و در سطوح عالی سازمان یا در میان کارکنان حرفه‌ای و با تحصیلات قابل انتظار است (رایینز، ۱۳۹۶).

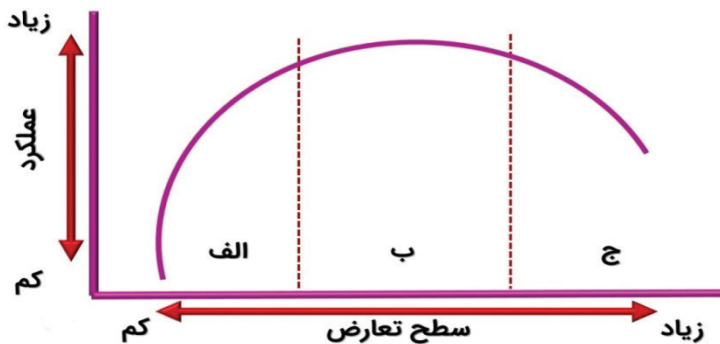
مدل تعارض - بقا در مدیریت سازمانی



شکل ۱: مدل تعارض - بقا در سازمان

این مدل بر این اساس استوار است که تغییر در سازمان به صورت خود به خودی اتفاق نمی‌افتد، بلکه برای وقوع تغییر، نیاز به محرک است که تعارض می‌تواند آن محرک محسوب شود. وقتی تعارض باعث ایجاد تغییر شود و سازمان نیز بتواند خود را هم‌راستا با آن تغییر ارتقا دهد، زمینه بقای سازمان فراهم می‌شود.

منحنی تعارض - اثربخشی در مدیریت سازمانی



شکل ۲: منحنی تعارض - اثربخشی

منحنی تعارض - اثربخشی سازمان گویای این است که تعارض کم یا تعارض زیاد، بر اثربخشی سازمان اثر منفی می‌گذارند و هر دو تعارض مخرب محسوب می‌شوند. در حالت تعارض کم سازمان دچار رخوت، بی‌حرکی و رکود می‌شود. در حالت تعارض زیاد نیز سازمان سیاست زده و آشوب زده خواهد شد. فقط در نقطه ب که سطح تعارض بهینه و سازنده است سازمان پُر تحرک و پویا خواهد شد (باقری و افشاری نژاد رودسری، ۱۴۰۰).

مرور پیشینه پژوهش‌های حوزه اخلاق حرفه‌ای، مدیریت تعارض در بافت کتاب‌خانه‌های عمومی کشور نیز حاکی از صرفاً یک دهه توجه به این موضوع در بافت مذکور آن هم در سطح نه‌چندان عمیق و همه‌جانبه و صرفاً در حد گزارش‌های توصیفی و در حد بررسی وضعیت برخی از این سه مؤلفه است؛ و نقش مهم کتاب‌خانه‌های عمومی به عنوان نوعی سازمان رسانه‌ای دانش محور و تأثیرگذار، آنچنان که شایسته است محل توجه قرار نگرفته و مغفول مانده است (Kerrigan et al., 2022).

نتایج پژوهش نادری فرد و طالبی (۱۳۹۹) نشان داد که در بافت کتاب‌خانه‌های عمومی هر چه میزان تعهدات شغلی کتابداران بیشتر باشد کدهای اخلاق حرفه‌ای هم بیشتر رعایت می‌شود و سازمان افق دید روشن‌تری را در رسیدن به اهداف، پیش روی خود خواهد داشت. در همین راستا نتایج پژوهش رضایی و همکاران (۱۳۹۲) مؤلفه‌های منشور اخلاقی نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور را یکی از ابزارهای جدید اخلاقی محل توجه در کتاب‌خانه‌های عمومی در جهت توسعه جنبه‌های اخلاق سازمانی بر شمرده است. اسفندیاری و گودرزی (۱۳۹۳) نیز با مطرح کردن چارچوب پیشنهادی اخلاق حرفه‌ای کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی، تعیین میزان آشنایی کتابداران با اخلاق حرفه‌ای و شناسایی عوامل مؤثر بر رعایت اصول اخلاقی رایاری رسان مسئولان در جهت برنامه‌ریزی و بهبود اخلاقیات در کتاب‌خانه‌های عمومی بر شمردند. زارع و افشار (۱۳۹۴) وضعیت رعایت بیشتر مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای در میان کتابداران نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی استان اصفهان را مطلوب ارزیابی کردند و برای

ارتقای مؤلفه‌های کم‌کاربست و نامطلوب، فرآیندهای نظارتی و آموزش‌های مستمر را ضروری برشمردند. نتایج پژوهش خالدیان و اسماعیل پور (۱۳۹۷) رابطه معناداری را بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض در میان کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی نشان داد. زارع (۱۳۹۱) با بررسی علل تعارض در میان کتاب‌خانه‌های عمومی مراکز استان‌ها و نقش آن در رضایت شغلی کتابداران، خبر از وجود ارتباط معنادار میان تعارض در محیط و ساختار کتاب‌خانه و رضایت شغلی مدیران می‌دهد.

نتایج مطالعات شقاقی و همکاران (۱۳۹۰) در بررسی تأثیر رضامندی و استرس شغلی در شیوه به‌کارگیری راهبردهای مدیریت تعارض کتابداران نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور نشان داد که در میان کتابداران، مؤلفه‌های مربوط به منابع استرس با راهبردهای مدیریت تعارض رابطه معنادار دارند. همچنین، میان عوامل نگه‌دارنده با راهبرد راه‌حل‌گرایی رابطه معنادار، و میان سابقه کار با راهبرد رقابت، رابطه معنادار معکوس وجود دارد. عباسی، عباسی و عابدی (۱۳۸۹) با بررسی نقش خلاقیت در نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران، به این نتیجه رسیدند که اتخاذ راهبرد رقابت در کتابداران دارای تحصیلات کتابداری به طور معناداری بیش از دانش‌آموختگان سایر رشته‌هایی است که به حرفه کتابداری مشغول‌اند. همچنین، خلاقیت علاوه بر تأثیر مستقیمی که در حرفه کتابداران دارد، می‌تواند غیرمستقیم نیز سبب تقویت سایر مهارت‌های رفتاری و بهره‌گیری از راهبردهای مدیریت تعارض شود.

شعبانی آزادبنی و صفری (۱۳۹۹) با بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای با مدیریت تعارض در میان مدیران دبیرستان‌های غرب استان مازندران به این نتیجه رسیدند که می‌توان تنزل اخلاق حرفه‌ای را یکی از عوامل بروز سوء مدیریت تعارض و مؤثر بر کاهش بهره‌وری در سازمان‌های کم‌بازده در نظر گرفت. نتایج مطالعه ابوالقاسم (۱۳۹۶) نشان داد میزان سواد رسانه‌ای کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی استان تهران بر اساس مؤلفه‌ها و شاخص‌های یونسکو بالاتر از میانگین متوسط است؛ و مؤلفه‌های نیاز به محتوای رسانه‌ای، جایابی، ارزیابی، سازمان‌دهی،

خلق دانش و تعامل و استفاده اخلاقی از محتوای رسانه‌ای بیش از میانگین حد وسط و در وضعیت مطلوبی قرار دارند. بهمنی چوب‌بستنی و سیدین (۱۳۹۷) در الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌های عمومی به این نتیجه رسیدند که مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر راهبردهای مدیریت تعارض تأثیر معناداری دارند.

قاسم‌زاده، حسنی و جهانی (۱۳۹۴) در پژوهشی نقش پاسخ‌گویی بر رضایت و عملکرد شغلی و آزمون اثر میانجی رفتار شهروندی و شهرت را بررسی کردند. برای تحلیل داده‌های این پژوهش از همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج نشان داد که بین پاسخ‌گویی و رفتار شهروندی سازمانی، و نیز بین رفتار شهروندی سازمانی و شهرت رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین، تحلیل مسیر بین شهرت با میزان عملکرد شغلی معنادار است و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت در رابطه بین پاسخ‌گویی و عملکرد شغلی در مدل تأیید شد.

خضرلو و همکاران (۱۳۹۴) با آزمون نقش میانجی ویژگی‌های شغلی و عملکرد در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه اثر مشارکت در تصمیم‌گیری بر تعهد و رضایت شغلی را بررسی کردند. در این پژوهش برای بررسی روابط بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج نشان داد که بین مشارکت با ویژگی‌های شغلی و عملکرد و بین ویژگی‌های شغلی و عملکرد با تعهد و رضایت رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، اما بین مشارکت با تعهد رابطه وجود ندارد که با میانجی‌گری ویژگی شغلی، مشارکت اثر غیرمستقیم و مثبتی بر تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی دارد. رصد پیشینه پژوهش‌های خارج از کشور در حوزه اخلاق حرفه‌ای در کتاب‌خانه‌های عمومی نشان از تأثیر مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای بر ارتقای مدیریت تعامل و پاسخ‌گویی کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی دارد (Soltani-Nejad et al., 2021). جونز و دوتو نیز

معتقدند کتابداران باید موازین اخلاقی را در طرح‌های فناوری، شیوه‌ها و سازوکار مدیریتی کتاب‌خانه‌ها رعایت کنند (Jones & Dorothea, 2017). نتایج مطالعه کندریک و لیور نشان داد کتابدارانی که در معرض آموزش‌های رسمی اخلاقی قرار گرفته‌اند، بیش از دیگران با موازین و مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای آشنا هستند (Kendrick & Leaver, 2011). لینگ و یو حرفه‌ای‌سازی مدیران و مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌ها را منجر به ارتقای تخصص کتابداران دانسته و معتقدند بانداشتن تعصب و حفظ بی‌طرفی در کتاب‌خانه‌ها ساختارهای اخلاق حرفه‌ای کتابداران تقویت می‌شود (Liang & Yu, 2015).

کرجنا و همکاران (۲۰۱۶) با بررسی کاربرست منشور اخلاقی انجمن کتاب‌خانه‌های کرواسی، رعایت اخلاق حرفه‌ای و سازمانی را در دادن خدمات به مردم مهم دانسته‌اند. به عقیده ایشان، اخلاق حرفه‌ای به عملکرد خاص مبتنی بر قضاوت حرفه‌ای، احساس مسئولیت و احترام به مراجعه‌کنندگان، کرامت و صداقت حرفه، وفاداری و همکاری در کتاب‌خانه می‌انجامد. بر این اساس، امروزه انسان‌ها با توجه به توسعه فناوری‌های جهانی، تغییرات اجتماعی و سیاسی کنونی و سبک زندگی مادی معاصر، بایک سری بحران‌های اخلاقی روبه‌رو شده‌اند که هم در سطح نظریه‌های اخلاقی و هم در سطح عملکرد زندگی روزمره دیده می‌شود (Kra- jna, 2016). کریگان با هدف آموزش مهارت‌های سواد رسانه‌ای به کارکنان کتاب‌خانه‌های عمومی، برنامه‌های آموزشی با رویکردی خلاقانه و منعطف را با مشارکت دانشگاه‌ها ارائه کرد. نتایج نشان داد چنین مشارکت‌های راهبردی‌ای می‌تواند مداخله کلیدی، تأثیرگذار و گسترده را در ارائه آموزش‌های سواد رسانه‌ای در کتاب‌خانه‌های عمومی فراهم آورد (Kerrigan, 2022).

پژوهش کین و دیویدسون درباره نقش کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی در ارتقای سواد رسانه‌ای و ترویج رفتارهای مدنی در لتونی نشان داد که کتابداران می‌توانند با فراهم کردن فرصت‌های یادگیری مادام‌العمر برای همه اعضای جامعه، مهارت‌های مصرف اطلاعات را برای مخاطبان تقویت کنند (Kine & Davidstone, 2021). رینسمیت و استانتون نتایج

طرح‌های سواد رسانه‌ای در مراکز رسانه‌ای اجتماعی (CMCs) و نحوه اجرای این برنامه‌ها و خدمات مشابه را در کتابخانه‌های عمومی بررسی کرده‌اند. یافته‌ها نشان داد که مزایای آموزشی و اجتماعی این برنامه‌ها می‌تواند در توسعه یا افزایش طرح‌های سواد رسانه‌ای برای کتابخانه‌های عمومی مفید باشد (Rhinesmith & Stanton, 2018).

لایپر و کیتزی با پژوهش اکتشافی، برنامه‌ها، مشارکت‌ها و ابتکارات کتابخانه‌های عمومی آمریکا و موضوع سواد رسانه‌ای برای مخاطبان‌شان در طی سال‌های ۲۰۱۶ تا ۲۰۱۸ را بررسی کردند. اندازه‌گیری و ارزیابی منافع جامعه و نیز استفاده از موضوعات پُرطرفدار برای افزایش علاقه به خدمات کتابخانه‌ای و تداوم افزایش آگاهی کارکنان و آموزش مستمر کتابداران در مواجهه با مخاطبان از مهم‌ترین یافته‌های این پژوهش است (LaPierre & Kitzie, 2019). بر اساس آنچه از مرور پیشینه‌های پژوهش حاصل آمد علی‌رغم جست‌وجوهای عمیق و پیشرفته، تا زمان انجام شدن پژوهش حاضر، پژوهشی که توأمان به تأثیر اخلاق حرفه‌ای و سواد رسانه‌ای بر مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی پردازد بازایی نباشد. لذا با در نظر داشتن آنچه از لزوم و اهمیت پرداختن به موضوع اخلاق حرفه‌ای و سواد رسانه‌ای بر مدیریت تعارض در کتابخانه‌های عمومی بیان شد انتظار این است که نتایج پژوهش حاضر ضمن تبیین وضعیت فعلی و معضلات کاربست مؤلفه‌های سواد رسانه‌ای و منشور اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی، بتواند در جهت ترسیم وضعیت مطلوب نیز مؤثر واقع شود.

امید است با انجام شدن این پژوهش و تعمیق نقش و جایگاه مؤلفه‌های سواد رسانه‌ای و منشور اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض در بافت کتابخانه‌های عمومی این استان و استان‌های با ویژگی‌های مشابه، اقدامات لازم برای ارتقای نقاط قوت و رفع ضعف‌های احتمالی مدیریتی در این سازمان‌ها صورت پذیرد. از این رو پژوهش حاضر با در نظر داشتن آنچه از ضرورت توجه به اصول اخلاق حرفه‌ای و مؤلفه‌های

سواد رسانه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌های عمومی ذکر شد و نیز به منظور ایجاد بستری برای برنامه‌ریزی‌های منسجم و توجه مستمر به مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای و سواد رسانه‌ای در کتاب‌خانه‌های عمومی کشور، در پی نیل به این هدف اصلی است که رابطه بین مدیریت تعارض، اخلاق حرفه‌ای و سواد رسانه‌ای در میان کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی را بررسی کند. به منظور تحقق این هدف اصلی، فرضیه‌های زیر مطرح است:

میان به‌کارگیری مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌های عمومی رابطه وجود دارد.

میان به‌کارگیری مهارت‌های سواد رسانه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌های عمومی رابطه وجود دارد.

به‌کارگیری مهارت‌های سواد رسانه‌ای و مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای بر مهارت‌های مدیریت تعارض کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی تأثیرگذار است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش از نوع کاربردی است که با رویکرد آمیخته اکتشافی انجام شده است. مطالعات اکتشافی دیدگاهی کل‌نگر مبتنی بر بررسی‌هایی است که برای شناسایی مقاصد آرمانی (مأموریت‌ها، چشم‌اندازها و غیره) به کار می‌رود (Giorgi, 1975). هدف اصلی مطالعات اکتشافی شناخت وضعیتی است که درباره آن آگاهی‌های لازم وجود ندارد. از این رو این رویکرد در پژوهش حاضر مد نظر قرار گرفته است.

جامعه پژوهش در بخش کیفی، منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور بود که مؤلفه‌هایش با روش تحلیل محتوا و با استفاده از نرم‌افزار تحلیل داده‌های کیفی Maxqda کدگذاری و با نسخه هشتم نرم‌افزار XMind ۸ ارائه شد. هدف این بخش از مطالعه

ضمن شناسایی مفاهیم اصلی و عملی مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای در کتابخانه‌های عمومی، استخراج آنها به منظور استفاده به عنوان بخشی از گویه‌های ابزار گردآوری داده‌های بخش کمی پژوهش (پرسش نامه شماره ۱) بود.

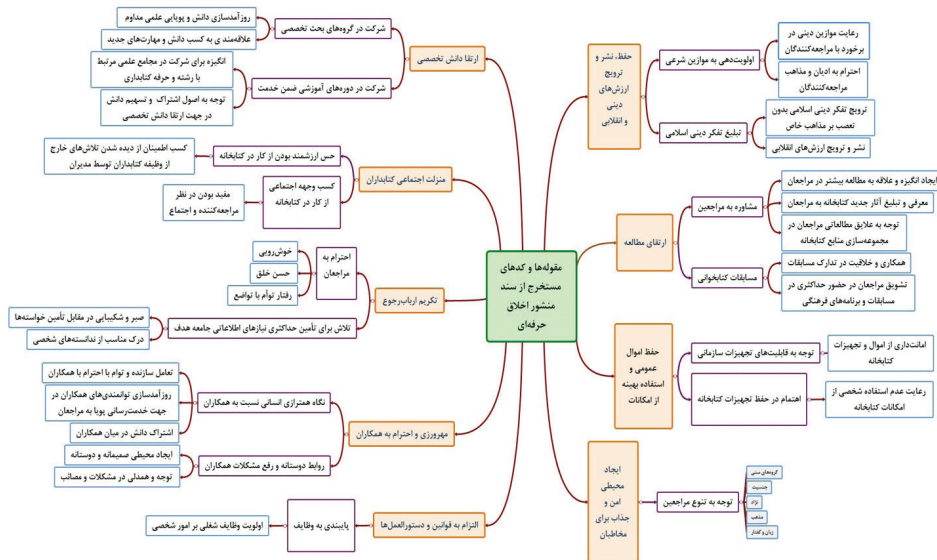
جامعه آماری پژوهش در بخش کمی کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در استان سیستان و بلوچستان، بر اساس آمار اداره کتابخانه‌های عمومی استان، به تعداد ۸۰ نفر بودند، که پس از مطالعه مقدماتی و برآورد واریانس، بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران و جدول مورگان ۶۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور برخورداری همه گروه‌های جامعه آماری از فرصت یکسان در انتخاب شدن، برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شد.

ابزار پژوهش دو پرسش نامه استاندارد بود. پرسش نامه اول مشتمل بر ۴۷ پرسش در طیف لیکرت و باروایی تأیید شده نزد متخصصان و ضریب پایایی آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بود. گویه‌های این ابزار تلفیقی بود از راهبردهای مندرج در پرسش نامه مدیریت تعارض ارتباط سازمانی پوتنام و ویلسون و کدهای حاصل از مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور که از بخش کیفی پژوهش حاضر حاصل آمد. پرسش نامه مدیریت تعارض ارتباط سازمانی را پوتنام و ویلسون (۱۹۸۷) طراحی و اعتباریابی کرده‌اند. این مقیاس میزان استفاده آزمودنی‌ها را با سه راهبرد پرهیز از مقابله، راه حل‌گرایی و رقابت در مدیریت تعارض، به صورت مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت بررسی می‌کند (Putnam & Wilson, 1982). پرسش نامه دوم پرسش نامه استاندارد سواد رسانه‌ای (Li & Hung, 2010) در مقیاس لیکرت، متشکل از سه قسمت سواد سنتی (Traditional literacy) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۷۷، سواد رایانه‌ای (Computer literacy) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷۵، سواد اینترنتی (Internet literacy) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰۲ بود که ۷ پرسش اول مربوط به سواد سنتی، از پرسش ۸ تا ۱۲ مربوط به سواد رایانه‌ای و از پرسش ۱۳ تا ۲۵ مربوط به سواد اینترنتی بود.

پرسش‌نامه‌ها پس از مکاتبه با مدیر کل کتاب‌خانه‌های عمومی استان سیستان و بلوچستان و اخذ مجوز لازم، با همکاری واحد پژوهش این اداره به صورت الکترونیکی برای کلیه اعضای نمونه ارسال شد. در نهایت، پس از چند مرحله یادآوری و پیگیری در مجموع ۷۰ پاسخ‌نامه دریافت شد که پس از تفکیک و حذف پرسش‌نامه‌های ناقص، ۶۶ پاسخ‌نامه بر اساس حجم نمونه وارد مطالعه شدند. تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها در بخش کمی پژوهش با روش توصیفی همبستگی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام شد.

یافته‌ها

فهرست یکپارچه شده نتایج بخش کیفی پژوهش از تحلیل محتوای مضامین مرتبط با مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای از منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی در قالب مؤلفه (مقوله اصلی) و شاخص (مقوله فرعی، مفهوم/ مفاهیم) در شکل شماره ۳ ارائه شده است.



شکل ۳. نمودار مقوله‌ها و کدهای مستخرج از منشور اخلاق حرفه‌ای

نتایج حاصل از شکل شماره ۳ مقوله‌های مستخرج از منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور را در ۹ مقوله اصلی و ۱۶ مقوله فرعی و ۳۳ مفهوم نشان می‌دهد. همان‌گونه که در تصویر نمایان است، مقوله «ایجاد محیطی امن و جذاب برای مخاطبان» با داشتن یک مقوله اصلی و ۵ مفهوم، حائز بیشترین کدها است و مقوله «التزام به قوانین و دستورات عمل‌های اخلاقی» با داشتن یک مفهوم کمترین فراوانی کدها را در نظام کدگذاری این سند به خود اختصاص داده است.

در بخش یافته‌های کمی پژوهش جدول ۱ توصیف متغیرهای پژوهش را با میانگین و انحراف معیار نشان می‌دهد. میانگین سواد رسانه‌ای نسبت به میانگین دو متغیر دیگر بیشتر است. ضریب همبستگی بین متغیر سواد رسانه‌ای با اخلاق حرفه‌ای و سواد رسانه‌ای با مدیریت تعارض مثبت و معنادار است. شدت این همبستگی در جدول ۲ دوبه‌دو از ۰/۲۸ تا ۰/۵۱ در نوسان است. بیشترین ضریب همبستگی بین اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض است. همچنین، ضریب همبستگی بین دو متغیر سواد رسانه‌ای و اخلاق حرفه‌ای مثبت و معنادار است.

جدول ۱: توصیف متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل و حداکثر نمره
سواد رسانه‌ای	۴/۱۹	۰/۴۴	۱-۵
اخلاق حرفه‌ای	۴	۰/۵۰	۱-۵
مدیریت تعارض	۴	۰/۵۳	۱-۵

جدول ۲: ماتریس کوواریانس متغیرهای پژوهش ۰/۰۱، ** > ۰/۰۵ *

متغیرها	سواد اطلاعاتی	اخلاق حرفه‌ای	مدیریت تعارض
سواد رسانه‌ای	*		
اخلاق حرفه‌ای	۰/۲۸**	*	
مدیریت تعارض	۰/۵۱**	۰/۳۶**	*

به منظور بررسی متغیر مدیریت تعارض بر اساس دو متغیر سواد رسانه‌ای و اخلاق حرفه‌ای و رهاوردهای احتمالی آن، از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. جدول ۳ یافته‌های مربوط به ارتباط میان شاخص‌ها را بر این اساس نشان می‌دهد.

جدول ۳: شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری

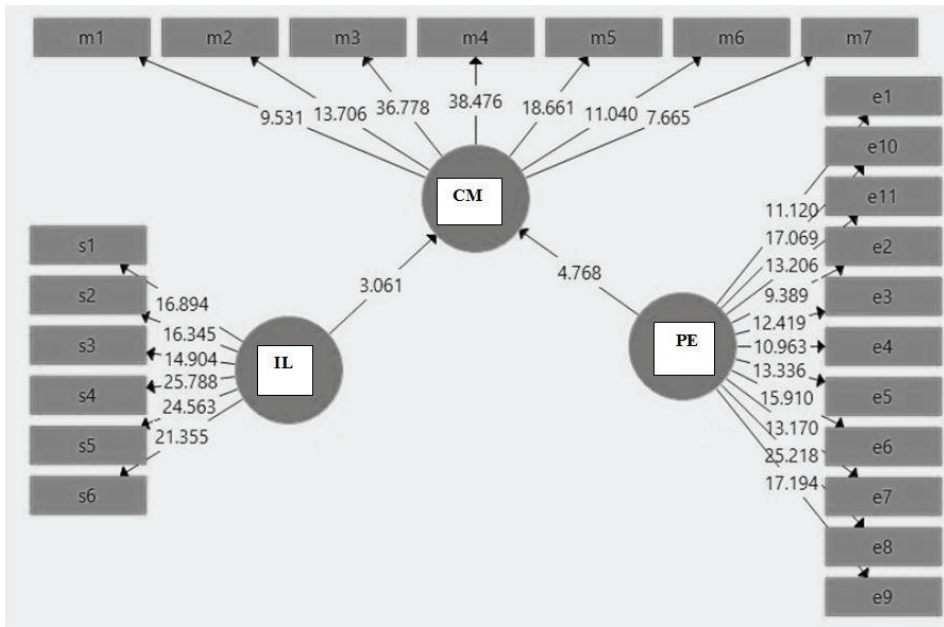
CFI	NNFI	RMSEA	IFI	GFI	df	X ²	شاخص‌ها
۰/۹	۰/۸۹	۰/۰۸	۰/۹	۰/۸۷	۲۴۹	۵۴۸/۱۳	مدل‌های نهایی

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل این مدل میزان مجذور خی برای قضاوت درباره خطی بودن ارتباط شاخص‌ها، برابر با ۵۴۸/۱۳ در سطح معناداری $p > ۰/۰۱$ به دست آمد. مقدار خی دو بر درجه آزادی ۲/۲۰ است. بر اساس پیش فرض کلاین، چنانچه مقدار حاصل از این نسبت کمتر از ۳ باشد الگو تأیید می‌شود (کلاین، ۱۳۸۰). بر اساس نتایج حاصل از شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری و با در نظر داشتن درجه آزادی کمتر از ۳ به نسبت مجذور خی، می‌توان نتیجه گرفت که نتایج به دست آمده معنادار و تأییدشدنی است. شاخص RMSEA در جدول ۳ ریشه خطای میانگین مجذورات را نشان می‌دهد. در صورتی که مقدار این شاخص، مساوی ۰/۱۰ یا بیشتر از آن شود نشان‌دهنده برازش ضعیف است (هومن، ۱۳۹۴). CFI، GFI، IFI، NNFI دیگر شاخص‌های مدل ساختاری هستند که در جدول شماره ۳ بیان شده است. با در نظر داشتن شاخص‌های ارزیابی کلی برازش، مخصوصاً نسبت مقدار مجذور کا به درجه آزادی (۲/۲)، شاخص CFI (۰/۹)، شاخص GFI (۰/۸۷)، شاخص IFI (۰/۹)، شاخص NNFI (۰/۸۹)، شاخص RMSEA (۰/۰۸) می‌توان چنین نتیجه گرفت که مدل نهایی از برازش مطلوب برخوردار است.

جدول ۴: جهت فرضیه‌ها

جهت فرضیه‌ها	ضریب مسیر استاندارد	T	نتیجه
سواد رسانه‌ای ← مدیریت تعارض	۰/۵۴	۵/۵۷	اثر مستقیم
اخلاق حرفه‌ای ← مدیریت تعارض	۰/۶۷	۶/۰۷	اثر مستقیم

در مدل ساختاری ضریب معناداری با استفاده از t (t-value) مشخص می‌شود. چنانچه مقدار t بین ۱/۹۶ تا ۲/۵۷ باشد رابطه دو متغیر در $p > ۰.۰۵$ معنادار است. اگر مقدار t بیشتر از ۲/۵۷ باشد معناداری ارتباط در سطح $p < 0.01$ است.



شکل ۴: مدل ساختاری پژوهش

بر اساس معنادار بودن ضریب بین اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض با $t = ۴/۷$, $\beta = ۰/۵۴$ (=) در سطح $P > ۰/۰۱$ فرضیه اول پژوهش و وجود رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض، تأیید می‌شود. بر اساس معنادار بودن ضریب مسیر بین سواد رسانه‌ای و مدیریت تعارض با $t = ۳/۰۶$, $\beta = ۰/۶۷$ در سطح $P > ۰/۰۱$ فرضیه دوم و وجود رابطه بین سواد رسانه‌ای مدیریت تعارض، تأیید می‌شود. طبق یافته‌های حاصل از جدول ۴، بیشترین اثر مربوط به تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر مدیریت تعارض با ضریب $t = ۴/۷$, $\beta = ۰/۵۴$ و پس از آن اثر سواد رسانه‌ای بر مدیریت تعارض با ضریب $t = ۳/۰۶$, $\beta = ۰/۶۷$

مشاهده می‌شود. در نتیجه، فرضیه سوم پژوهش و تأثیرگذاری سواد رسانه‌ای و اخلاق حرفه‌ای بر مدیریت تعارض تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها و نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش در جهت نیل به هدف اصلی و تأثیر سواد رسانه‌ای و اخلاق حرفه‌ای بر مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی حاکی از این است که بین اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض ارتباط وجود دارد و توجه کتابداران به مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای و سواد رسانه‌ای افزایش کاربست راهبردهای مدیریت تعارض را در کتابخانه‌ها به همراه دارد. این نتایج همسو با نتایج پژوهش‌های شعبانی‌آزادبنی و صفری (۱۳۹۹)، خالدیان و اسماعیل‌پور (۱۳۹۷)، شقاقی و همکاران (۱۳۹۰) و لینگ و یو (۲۰۱۵)، در وجود رابطه معنادار مثبت بین اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها و در میان کتابداران است.

یکی از مؤلفه‌های مهم اخلاق حرفه‌ای در کتابخانه‌های عمومی توجه کتابداران به رعایت شأن و منزلت انسانی و در نظر داشتن اعتقادات دینی و محترم شمردن دیدگاه‌های مذهبی مراجعان کتابخانه است. این توجه کتابداران، بر ارتباطات و تعامل سازنده کتابخانه با جامعه مخاطب اثرگذار است و اتخاذ روش‌های مناسب ارتباطی و پاسخ‌گویی موفق را برای کتابداران به همراه دارد. نتایج پژوهش رضایی و همکاران (۱۳۹۲) بر لزوم توجه کتابداران به رعایت احترام، شأن، منزلت و کرامت انسانی مراجعان کتابخانه‌ها، به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی اخلاق حرفه‌ای، تأکید دارد. نتایج پژوهش کرچنا و همکاران (۲۰۱۶) نیز هم‌راستا با نتایج پژوهش حاضر بر اهمیت حفظ احترام و کرامت مراجعه‌کنندگان از سوی کتابداران به عنوان یکی از اصول مهم اخلاق حرفه‌ای در کتابخانه‌ها صحنه می‌گذارد. نتیجه پژوهش‌های بهمنی

چوب‌بستی و سیدین (۱۳۹۷) و سلطانی‌نژاد و همکاران (Soltani-Nejad et al, 2021) نیز همسو با نتایج پژوهش حاضر تعامل مدیریت شده و ارتقای پاسخ‌گویی کتابداران به مراجعان را از راهبردهای رفع تعارض و از آثار توجه به مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای برمی‌شمرد.

با در نظر داشتن وجود رابطه معنادار مثبت میان اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌های عمومی می‌توان به این نتیجه رسید که رعایت مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای در میان کتابداران مستقیماً از بروز تعارض منفی جلوگیری می‌کند و می‌تواند تعارضات پیش‌آمده را نیز مدیریت کند؛ این نتیجه هم‌راستا با نتایج پژوهش‌های نادری‌فرد و طالبی (۱۳۹۹)، رضایی و همکاران (۱۳۹۲) و اسفندیاری و گودرزی (۱۳۹۳) است. بر این اساس، لازم است به منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور بیش از پیش توجه شود و همسو با نتایج پژوهش شعبانی آزادبنی و صفری (۱۳۹۹)، زارع و افشار (۱۳۹۴) و رضایی و همکاران (۱۳۹۲) اهتمام و نظارت بر کاربست مؤلفه‌های منشورهای اخلاقی همواره باید مد نظر کتابداران در کتاب‌خانه‌ها و سایر سازمان‌های رسانه‌ای قرار گیرد.

یکی دیگر از نتایج در خور توجه از وجود ارتباط معنادار میان اخلاق حرفه‌ای و مباحث مدیریتی، به‌ویژه مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌ها، نقش مؤثر مواضع اخلاقی بر ابتکار و خلاقیت در شیوه‌ها و سازوکارهای مدیریتی در کتاب‌خانه‌ها بود. هم‌راستا با این نتیجه، نتایج پژوهش جونز و دوتو (Jones & Dorothea, 2017) نیز بر اجرای موازین اخلاقی در سازوکارهای مدیریتی در میان کتابداران صحنه‌می‌گذارد؛ و نتایج پژوهش عباسی، عباسی و عابدی (۱۳۸۹) و کریجان (Kerrigan, 2022) نیز خلاقیت را عاملی غیرمستقیم در آموزش مهارت‌های سواد رسانه‌ای به کارکنان کتاب‌خانه‌های عمومی در جهت تقویت مهارت‌های رفتاری کتابداران و بهره‌گیری از راهبردهای مدیریت تعارض برمی‌شمرد.

نتایج بر اساس یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش در جهت نیل به هدف اصلی پژوهش حاکی از این بود که در کتاب‌خانه‌های عمومی میان سواد رسانه‌ای و بهره‌گیری کتابداران از راهبردهای مدیریت تعارض ارتباط وجود دارد و توجه و تسلط هر چه بیشتر کتابداران بر مؤلفه‌های سواد رسانه‌ای کاربست بیشتر راهبردهای مدیریت تعارض را در کتاب‌خانه‌ها به همراه دارد. اگرچه در میان پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه سواد رسانه‌ای پژوهشی که مشخصاً به متغیرهای سواد رسانه‌ای و مدیریت تعارض در بافت کتاب‌خانه‌های عمومی بپردازد بازیابی نشد، اما می‌توان در نظر داشت که مؤثر بودن مهارت‌های سواد رسانه‌ای بر مهارت‌های مدیریتی کتابداران تلویحاً در نتایج پژوهش‌های کین و دیویدسون (Kine & Davidsons, 2021) در تأثیر سواد رسانه‌ای و ترویج مشارکت‌های مدنی و افزایش آگاهی، و تعامل کتابداران در مواجهه با مخاطبان در نتایج پژوهش‌های لاپیر و کیتزی (LaPierre & Kitzie, 2019) اشاره شده است.

توجه به نقش کلیدی مبانی اخلاق حرفه‌ای و منشور اخلاقی و عمل به ضوابط حرفه‌ای و اصول اخلاقی مندرج در آن در میان کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی و تسلط هر چه بیشتر و همه‌جانبه و به‌روزرسانی مستمر مهارت‌های سواد رسانه‌ای کتابداران تأثیر مستقیم بر ارتقای عملکرد کتابداران در مدیریت تعارض و ارائه خدمات مناسب در کتاب‌خانه‌های عمومی، به‌ویژه کتاب‌خانه‌های مرتبط با اقلیت‌های مذهبی و دینی، دارد، چراکه رسالت کتاب‌خانه‌های عمومی در تقویت هویت فرهنگی در جوامع چندمذهبی و چندقومیتی بیش از سایر جوامع و سایر کتاب‌خانه‌ها مهم است و کتاب‌خانه‌های عمومی با تأکید بر این رسالت می‌توانند مقوم هویت‌های گروه‌های اقلیت در جوامع چندمذهبی باشند. به‌ویژه آنکه اساساً یکی از ضرورت‌ها در خط مشی خدمات کتاب‌خانه‌های عمومی در جوامع چندفرهنگی و چندقومیتی توجه به علایق مطالعاتی و مصارف کتاب‌خانه‌ای و رسانه‌ای اقلیت‌های قومی مذهبی است. از رهاوردهای اصلی آن می‌تواند جذب مخاطب

بیشتر و ارتقای سرانه مطالعه در جامعه باشد. لذا در راستای نتایج پژوهش و با در نظر داشتن آنچه از لزوم اهمیت پرداختن به مؤلفه‌های سواد رسانه‌ای، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌های عمومی کشور بیان شد، پیشنهاد می‌شود:

۱. مفاهیم و مؤلفه‌های سواد رسانه‌ای، اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌ها در دوره‌های بازآموزی و آموزش‌های ضمن خدمت کتابداران، گروه‌های بحث، انجمن‌ها و مجامع حرفه‌ای مرتبط با رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، بیش از پیش به کتابداران معرفی شود تا زمینه‌های لازم برای آشنایی و کاربست بیش از پیش این مهارت‌ها در میان کتابداران فراهم شود.

۲. پژوهش حاضر با ابزار پرسش‌نامه و رویکرد آمیخته انجام شد. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های مشابه، از روش‌های کیفی، مشاهده مستقیم و مصاحبه با کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی، نیز به عنوان روش‌های مکمل در گردآوری داده‌ها استفاده شود.

۳. در پژوهش‌هایی با مطالعه بر روی مخاطبان و مراجعان کتاب‌خانه‌های عمومی، به عنوان جامعه انسانی منتفع از راهبردهای مدیریت تعارض، نقش و تأثیر رعایت این راهبردها بر میزان رضایت مراجعان کتاب‌خانه‌ها بررسی شود.

۴. با پژوهشی جامعه‌شناسانه نقش مؤلفه‌های جامعه‌شناختی و روان‌شناختی اجتماعی در ارتقای توجه کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی به راهبردهای مدیریت تعارض بررسی شود.

پژوهش حاضر نیز همانند بیشتر پژوهش‌ها محدودیت‌هایی داشت. اگرچه کوشیدیم با تنظیم و ارسال پرسش‌نامه الکترونیکی تا حدی بر مشکل دسترسی به همه کتابداران استان و مسئله وسعت و پراکندگی شهرها و شهرستان‌های استان پهنور سیستان و بلوچستان غلبه کنیم، با این حال جلب همکاری همه افراد جامعه پژوهش در تکمیل

پرسش‌نامه به واسطه مشغله و حجم بالای کاری کتابداران ضمن نیاز به پیگیری‌های مکرر و متناوب منجر به زمان‌بر شدن و تأخیر در گردآوری داده‌ها شد. همچنین، خودداری برخی افراد در پاسخ‌گویی دقیق به برخی پرسش‌ها از دیگر محدودیت‌های پژوهش بود که با ارسال چند پرسش‌نامه بیشتر از حجم نمونه و حذف پرسش‌نامه‌های ناقص کوشیدیم بر این محدودیت غلبه کنیم.

سخن‌آخرا اینکه، توجه به مهارت‌های سواد رسانه‌ای و مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور و مد نظر قراردادن اصول اخلاقی آن در میان کتابداران تأثیر مستقیم بر ارتقای عملکرد کتابداران در توسعه مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌های عمومی دارد که نوآوری، تحول‌سازنده و نیل‌سازمان به اهداف سازمانی از مهم‌ترین رهاوردهای آن است. توجه کتابداران به مهارت‌های سواد رسانه‌ای و راهبردهای اخلاق حرفه‌ای می‌تواند ضمن شناسایی ضعف‌های موجود، زمینه را برای ترویج و ارتقای کاربست مهارت‌های مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌ها فراهم آورد و کتاب‌خانه‌ها را در اخذ روش‌های ارتباطی مناسب‌تر و دادن خدمات مطلوب‌تریاری رساند.

سپاس‌گزاری

از مشارکت کلیه کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی استان سیستان و بلوچستان که در این پژوهش همکاری کردند سپاس‌گزاریم.

منابع

ابوالقاسم، سمانه (۱۳۹۶). میزان سواد رسانه‌ای کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی استان تهران و ارائه راهکارهایی جهت بهبود وضعیت آنها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، استاد راهنما: سعید رضایی شریف‌آبادی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران: دانشگاه الزهراء (س).

مدیریت تعارض در سازمان‌های رسانه‌ای: بررسی کتابخانه‌های عمومی در مناطق سنی مذهب بلوچستان ایران / ۲۰۳

اسفندیاری مقدم، علی‌رضا؛ گودرزی، قاسم (۱۳۹۳). «دیدگاه کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی استان همدان درباره مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای کتابداران»، در: تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتاب‌خانه‌های عمومی، س ۲۰، ش ۳، ص ۴۴۷-۴۶۲.

امیری، محمدرضا؛ ضیایی، ثریا؛ شریف مقدم، هادی؛ فیاضی، بی‌بی‌مرجان (۱۳۹۷). «طراحی الگوی فرهنگ سازمانی اثربخش در کتاب‌خانه‌های عمومی ایران»، در: تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتاب‌خانه‌های عمومی، س ۲۴، ش ۴، ص ۵۰۱-۵۲۱.

ایزدی یزدان‌آبادی، احمد (۱۳۷۹). مدیریت تعارض، تهران: نشر دانشگاه امام حسین (ع)، چاپ اول. باقری، سید محمد؛ افشاری نژاد رودسری، معصومه (۱۴۰۰). مبانی رفتار سازمانی، تهران: کدیور، چاپ اول.

بهمنی چوب‌بستی، اکبر؛ سیدین، سید مهرداد (۱۳۹۷). «الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتاب‌خانه‌ها»، در: رهیافت، س ۲۸، ش ۷۲، ص ۷۷-۹۰.

چمی، مهدی؛ علاء‌الدین برغمندی، امین (۱۳۹۴). استاندارد کتاب‌خانه‌های عمومی و اخلاق حرفه‌ای کتابدار در ایران، تهران: ایران جام.

خالدیان، محمد؛ اسماعیل‌پور، احسان (۱۳۹۷). «بررسی رابطه بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی استان تهران»، در: مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، س ۵، ش ۲، ص ۳۵-۴۶.

خضریلو، رقیه؛ حسنی، محمد؛ قلعه‌ای، علی‌رضا؛ قاسم‌زاده علی‌شاهی، ابوالفضل (۱۳۹۴). «بررسی اثر علی مشارکت در تصمیم‌گیری بر تعهد و رضایت شغلی: آزمون نقش میانجی ویژگی‌های شغلی و عملکرد در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه»، در: مشاوره شغلی و سازمانی، س ۷، ش ۲۳، ص ۱۰۴-۱۲۲.

رابینز، استیون پی. (۱۳۹۶). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه: سید محمد اعرابی و علی پارساییان، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- رضایی، مصیب؛ شعبانی، احمد؛ سیادت، سید علی؛ نادری خراجی، فاطمه (۱۳۹۲). «میزان کاربردی مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد»، در: تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، س ۱۹، ش ۱، ص ۵-۲۰.
- زارع، فاطمه (۱۳۹۱). «بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی مراکز استان و نقش آن در رضایت شغلی آنان»، در: پژوهش‌نامه تربیتی دانشگاه آزاد واحد بجنورد، س ۷، ش ۳، ص ۱-۲۲.
- زارع، ملیحه؛ افشار، ابراهیم (۱۳۹۴). «اخلاق حرفه‌ای و رابطه آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران»، در: اخلاق در علوم و فناوری، س ۱۰، ش ۴، ص ۷۵-۸۴.
- شعبانی آزادبنی، مهدی؛ صفری، محمود (۱۳۹۹). «رابطه اخلاق حرفه‌ای با مدیریت تعارض در مدیران دبیرستان‌های غرب استان مازندران»، در: مدیریت و چشم‌انداز آموزش، س ۲، ش ۲ (۴)، ص ۵۹-۷۶.
- شعبانی، محمد مهدی؛ رفعتی اصل، سید مهدی؛ سهرابی، شهلا (۱۴۰۰). «امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش در سازمان هوشمند فناوری محور»، در: فناوری اطلاعات و ارتباطات انتظامی، س ۲، ش ۴ (۸)، ص ۶۷-۸۴.
- شقایقی، مهدی؛ عباسی، روح‌الله؛ عباسی، رضا؛ بزویی، محمدرضا (۱۳۹۰). «تأثیر رضامندی و استرس شغلی در شیوه به‌کارگیری راهبردهای مدیریت تعارض کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور»، در: تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، س ۱۷، ش ۱، ص ۵۳-۷۰.
- عباسی، روح‌الله؛ عباسی، رضا؛ عابدی، یوسف (۱۳۸۹). «نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی: بررسی نقش خلاقیت»، در: تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، س ۱۶، ش ۲، ص ۲۹-۴۴.
- قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ حسنی، محمد؛ جهانی، سجاد (۱۳۹۴). «نقش پاسخ‌گویی بر رضایت و عملکرد شغلی: آزمون اثر میانجی رفتار شهروندی و شهرت»، در: پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، س ۱، ش ۳، ص ۱۴۱-۱۶۴.
- کلاین، پل (۱۳۸۰). راهنمای آسان تحلیل عاملی، ترجمه: حلال صدراسادات، اصغری مینایی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

مطلبی، داریوش؛ خانعلی‌لو، رابعه (۱۳۹۸). «ارزیابی کیفیت خدمات کتاب‌خانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتاب‌خانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی»، در: تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتاب‌خانه‌های عمومی، س ۲۵، ش ۴، ص ۵۷۹-۵۹۶.

نادری، احمد؛ روستاخیز، بهروز؛ فیاض، ابراهیم؛ حسین‌بر، محمد عثمان (۱۳۹۷). «تأملی در آرایش نیروهای اجتماعی و تحول‌گفتمان‌های هویت قومی در بلوچستان ایران»، در: تحقیقات فرهنگی ایران، س ۱۱، ش ۳ (۴۳)، ص ۶۹-۱۰۲.

نادری‌فرد، اکرم؛ طالبی، بدری (۱۳۹۹). «رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با تعهد سازمانی کتابداران کتاب‌خانه‌های عمومی شهر اصفهان»، در: مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، س ۵، ش ۵ (۲۵)، ص ۱۳-۲۰.

نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور (۱۳۸۹). تبیین مؤلفه‌های چشم‌انداز کتاب‌خانه‌های عمومی ایران در افق ۱۴۰۴، تهران: نهاد کتاب‌خانه‌های عمومی کشور.

هومن، حیدرعلی (۱۳۹۴). راهنمای عملی پژوهش کیفی، تهران: سمت.

Abbasi, R.; Abbasi, R.; Abedi, Y. (2009). "How to adopt conflict management strategies among librarians of public libraries: examining the role of creativity", in: Research on information science and public libraries, Q16, No.2, pp. 29-44. (In Persian).

Abolghasem, S. (2016). The level of media literacy of librarians of public libraries in Tehran province and providing solutions to improve their situation, master's thesis in information science and epistemology, supervisor: Saeed Rezaei Sharif Abadi, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Tehran: Al-Zahra University (S). (In Persian).

Alshaabani, A.; Rudnák, I. (2022). "Impact of Trust on Employees' Engagement: The Mediating Role of Conflict Management Climate", in: Periodica Polytechnica Social and Management Sciences, Vol. 31, No. 2, pp. 153-163.

Amiri, Mohammad R.; Ziyai, S.; Sharif Moghadam, H. & Fayazi, M. (2017). "Designing an effective organizational culture model in Iran's public libraries", in: Research on information science and public libraries, p. 24, p. 4, pp. 501-521. (In Persian).

Bagheri, Seyyed M. & Afshari-nejad Rudsari, M. (1400). Fundamentals of Organizational Behavior, Tehran: Kadivar, first edition. (In Persian).

- Bahmani CHobbasti, A., & Seyedin, S. M. (2019). Structural Modeling the Effect of Librarians' Communication Skills on Interpersonal Communications and its Role in Conflict Management Strategies in the Libraries. *Rahyaft*, 28(72), 77-90. (In Persian).
- Brooks, L. J.; Dunn, P. (2020). *Business and Professional Ethics*, Cengage Learning.
- Chami, M.; Aladdin Berghamdi, A. (2014). Standard of public libraries and professional ethics of librarians in Iran, Tehran: Iran Jam. (In Persian).
- Esfandiari Moghadam, A. & Gudarzi, Q. (2013). "The view of the librarians of public libraries of Hamedan province about the components of professional ethics of librarians", in: *Research on information science and public libraries*, Q20, No. 3, pp. 447-462. (In Persian).
- Ghasemzadeh, A.; Hasani, M.; Jahani, S. (2014). "The role of accountability on job satisfaction and performance: testing the mediating effect of citizenship behavior and reputation", in: *Educational Leadership and Management Research*, Q1, No.3, pp.141-164. (In Persian).
- Giorgi, A. (1975). "An Application of Phenomenological Method in Psychology", in: *Duquesne Studies in Phenomenological Psychology*, Vol 2, pp. 82-103.
- Homan, Heydar Ali (2014). *Practical Guide to Qualitative Research*, Tehran: Samt. (In Persian).
- Institute of Iran Public Libraries (2009). *Explanation of the components of Iran's public libraries' perspective in 1404*, Tehran: Institute of Iran Public Libraries.
- Jones, Kyle; Salo, Dorothea (2017). *Learning Analytics and the Academic Library: Professional Ethics Commitments at a Crossroads (April 20)*, College & Research Libraries, Forthcoming
- Kendrick, K. D.; Leaver, E. (2011). "Impact of the Code of Ethics on Workplace Behavior in Academic Libraries", in: *Journal of Information Ethics*, Vol. 20, No. 1, 86-112.
- Kerrigan, P. McGuinness; Fulton, C.; Siapera, E.; Carrie, D.; Pope, P. (2022). "Designing a Media Literacy Training Programme for Public Library Staff in Ireland: Preliminary Results and Observations of a University-Public Library Collaboration", in: *Public Library Quarterly*, Vol. 42, No. 2, pp. 1-22.
- Khadrlou, R.; Hasani, M.; Qalaei, A.; Qasemzadeh Alishahi, A. (2014). "Investigating the causal effect of participation in decision-making on commitment and job satisfaction: testing the mediating role of job characteristics and performance among faculty members of Urmia University", in: *Career and Organizational Conseling*, Q7, No. 23, pp. 104-122. (In Persian).
- Khaledian, M., & Esmaeilpour, E. (2018). Investigate the relationship between job satisfaction, professional ethics and conflict management among librarians of public libraries of Tehran city. *Quarterly Resources and Information Services Management*, 5(2), 35-46. (In Persian).

- Kine, K.; Davidsons, A. (2021). "Latvian Public Libraries as a Resource, Cooperation Partner and Initiator for Promoting Media Literacy and Civic Participation in Local Communities", in: *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 54, Issue 4, pp. 640-651.
- Kline, Paul (2001). *An easy guide to factor analysis*, translated by: Halal Sadr sadat, Asghari Minaei, Tehran: Organization for the Study and Compilation of Humanities Books of Universities (Samt). (In Persian).
- Krajna, T.; Matković Mikulčić, K.; Mišetić, M.; Raos, N. (2016). "Librarian and Professional Ethics in Croatia", In *Libraries V4 in the Decoy of Digital Age: Proceedings of the 6th Colloquium of Library and Information Experts of the V4+ Countries= Knihovny zemí V4 v nástrahách digitálního věku: sborník příspěvků ze 6. kolokvia knihovnicko-informačních expertů zemí V*. 455-476.
- LaPierre, S. S.; Kitzie, V. (2019). "Lots of Questions about 'Fake News'": How Public Libraries Have Addressed Media Literacy, 2016–2018", in: *Public Library Quarterly*, Vol. 38, No. 4, pp. 428-452.
- Li, C. K.; Hung, C. H. (2010). "An Examination of the Mediating Role of Person-job Fit in Relations between Information Literacy and Work Outcomes", in: *Journal of Workplace Learning*, Vol. 22, No. 5, pp. 306-318.
- Liang, L. I. U.; Yu, L. I. (2015). "Discussion On the Construction of Librarian Professional Ethics", *Library Tribune*, 06, available at: <https://oa.mg/journal/library-tribune>.
- Maram, N. (2021). "The Relationship between Social Responsibility and Public Libraries Accountability: The Mediating Role of Professional Ethics and Conscientiousness", in: *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 54, Issue 2, pp. 55-70.
- Matlabi, D. & Khan Alilu, R. (2018). "Evaluating the quality of public library services from the users' point of view: a case study of public libraries in West Azarbaijan province", in: *Research on information science and public libraries*, Q25, No.4, pp. 579-596. (In Persian).
- Naderi, A., Roustakhiz, B., Fayaz, E., & Hosseinbor, M. (2018). Investigating the Composition of Social Forces and the Evolution of Ethnic Identity Discourses in Balochistan, Iran. *Journal of Iranian Cultural Research*, 11(3), 69-102. doi: 10.22631/jicr.2018.1811.2420 (In Persian).
- Naderifard, A.; Talebi, Badri (2019). "The relationship between professional ethics and organizational commitment of librarians of public libraries in Isfahan city", in: *Applied Studies in Management and Development Sciences*, Q5, No.5 (25), pp. 13-20. (In Persian).

- Putnam, L. L.; Wilson, C. E. (1982). "Communicative Strategies in Organizational Conflicts: Reliability and Validity of a Measurement Scale", in: Annals of the International Communication Association, Vol. 6, No. 1, pp. 629-652.
- Rezaei, M.; Shabani, A.; Siadat, A.; Naderi-Kharaji, F. (2012). "The level of application of the components of the charter of professional ethics of the institution of public libraries of the country among the librarians of the public libraries of Yazd province", in: Research on information science and public libraries, Q19, Vol. 1, pp. 5-20. (In Persian).
- Rhinesmith, C.; Stanton, C. L. U. (2018). "Developing Media Literacy in Public Libraries: Learning from Community Media Centers", in: Public Library Quarterly, Vol 37, No. 4, pp. 420-440.
- Robbins, Steven P. (2016). Fundamentals of Organizational Behavior, translated by Seyyed Mohammad Arabi and Ali Parsaiyan, Tehran: Cultural Research Office. (In Persian).
- Shabani Azadboni, M., & Safari, M. (2020). The relationship between professional ethics and conflict management in high school principals in the west of Mazandaran province. Management and Educational Perspective, 2(2), 59-76. doi: 10.22034/jmep.2020.242850.1028 (In Persian).
- Shabani, M. M.; Rifati Asl, M.; Sohrabi, Sh. (2021). "Feasibility of establishing knowledge management in a technology-oriented intelligent organization", in: Research on information science and public libraries, Q2, No.4 (8), pp. 67-84. (In Persian).
- Shaghghi, M.; Abbasi, R.; Abbasi, R.; Borzoui, M. (2019). "The effect of job satisfaction and stress on the way of using conflict management strategies of librarians of the country's public libraries", in: Research on information science and public libraries, Q17, No. 1, pp. 53-70. (In Persian).
- Soltani-Nejad, N.; Jahanshahi, M.; Karim Saberi, M.; Ansari, N.; Zarei-Maram, N. (2021). "The Relationship between Social Responsibility and Public Libraries Accountability: The Mediating Role of Professional Ethics and Conscientiousness", in: Journal of Librarianship and Information Science, Vol. 54, No. 2, pp. 306-324.
- Yazdi Yazdanabadi, A. (2000). Conflict Management, Tehran: Imam Hossein (AS) University Press, first edition. (In Persian).
- Zare, F. (2012) Investigation of the causes of conflict among the librarians of the public libraries of the provincial centers and its role in their job satisfaction", in: educational research paper of Azad University of Bojnord branch, Q7, No. 30, pp. 1-22. (In Persian).
- Zare, M.; Afshar, I. (2014). "Professional ethics and its relationship with demographic characteristics in librarians", in: Ethics in Science and Technology, Q10, No.4, pp. 75-84. (In Persian).