

## بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه: رویکردی مقایسه‌ای

شهره سیدحسینی<sup>۱</sup> | عبدالرسول خسروی<sup>۲</sup> | رضا بصیریان جهرمی<sup>۳</sup>

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی

دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول) tanin64@gmail.com

۲. استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر Khosravi2422@gmail.com

۳. عضو هیأت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش

شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز rezabj@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۵/۰۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۲/۰۷

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به شناسایی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان با رویکردی مقایسه‌ای می‌پردازد.

**روش پژوهش:** روش پژوهش توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری آن کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر وابسته به وزارتخانه‌های "بهداشت، درمان و آموزش پزشکی" و "علوم، تحقیقات و فناوری" (جمعاً ۱۸ نفر) که به روش سرشماری و مراجعه‌کنندگان این کتابخانه‌ها (دانشگاه خلیج فارس ۴۳۴۰ نفر و دانشگاه علوم پزشکی بوشهر ۲۷۹۹ نفر) که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند (بر اساس جدول مورگان به ترتیب ۳۵۴ نفر، ۳۳۸ نفر). داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد مهارت ارتباطی "کوئین‌دام" جمع‌آوری و در نرم‌افزار SPSS در سطح آزمون‌های توصیفی و استنباطی (تی مستقل، تی تک متغیره، آزمون من ویتنی و آزمون اف) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران (۳/۶۱) و مراجعه‌کنندگان (۲/۳) در بالاتر از سطح متوسط قرار دارد. همچنین بین هیچ‌کدام از مولفه‌های مهارت ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تفاوت معناداری وجود نداشت.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج پژوهش حاضر، بالابودن سطح مهارت ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر نویددهنده ارائه خدماتی بهتر، جلب رضایت بیشتر مراجعه‌کنندگان، بهبود سطح کیفیت کتابخانه و به تبع آن ارتقا سازمان مادر می‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، کتابدار، کاربر، کتابخانه‌های دانشگاهی.

مقدمه

رسالت اصلی کتابخانه‌ها جلب رضایت مراجعه‌کننده است؛ در صورتی مراجعه‌کنندگان با رضایت، کتابخانه را ترک خواهند کرد که یا نیاز اطلاعاتی آنها برطرف شده باشد یا اینکه در صورت برطرف نشدن نیازشان با برخورد مناسبی از سوی کتابداران مواجه شده باشند و اطمینان یابند که کتابدار در یاری رساندن به آنها تمام تلاش خود را به کار بسته است. در غیراین صورت، علاوه بر نارضایتی در برخی مواقع، حتی ممکن است فرد، دیگر به کتابخانه مراجعه نکند. برای برطرف کردن نیاز اطلاعاتی افراد و جلب رضایت آنها بایستی تعامل و ارتباطی دوسویه بین کتابدار و مراجعه کننده برقرار شود. برقراری ارتباطی مؤثر و سازنده نیازمند داشتن مهارت‌های برقراری ارتباط است که همه کتابداران از این مهارت‌ها برخوردار نیستند.

مهارت‌های برقراری ارتباط تحت عنوان توانایی رابطه برقرارکردن با دیگران تعریف شده است؛ اینکه افراد بتوانند با برقراری ارتباط به هدفی که دلیل اصلی این ارتباط است دست یابند (رهبری، ۱۳۸۹). برای اینکه ارتباط‌های بین فردی کارآمدی لازم را داشته باشد نیازمند مهارت‌هایی خواهیم بود که با عنوان "مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی" شناخته می‌شوند؛ از جمله مهم‌ترین این مؤلفه‌ها می‌توان از مهارت‌های گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعیت نام برد (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴).

توجه و کوشش لازم نسبت به این مؤلفه‌ها در تمامی مشاغل و فعالیت‌های خدمت‌مدار که به نحوی با مراجعه‌کنندگان ارتباط می‌یابند، از اهمیت بسزایی برخوردار است. در حیطه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز بر پایه برخی پژوهش‌ها بخشی از کتابداران قادر به برقراری رابطه خوب با مراجعه‌کنندگان کتابخانه نیستند و به رغم داشتن دانش خوب، نمی‌توانند کتابداران موفق باشند. کتابداران موفق، کتابدارانی هستند که به خوبی از قابلیت‌های خود بهره بگیرند و بتوانند رابطه اثر بخش و سازنده با مراجعه‌کنندگان برقرار کنند (امرای و دیگران، ۱۳۹۰).

از آنجایی که شاید بتوان گفت کتابخانه‌ها دارای سطح بالایی تعامل بین کتابداران با کاربران کتابخانه (دانشجویان، اعضای هیأت علمی، پژوهشگران و کارمندان دانشگاه) هستند، پرداختن به مسئله مهارت‌های ارتباطی کتابداران بیش از پیش اهمیت پیدا می‌کند. کتابخانه‌ها نیازمند کتابدارانی توانمند هستند که رسالت ارائه خدمات هر چه بهتر به جامعه استفاده‌کننده خود را بر عهده گیرند. کتابداران علاوه بر کتابدار بودن باید یک پژوهشگر، مشاور، مدیر، ارزیاب و یک طراح خوب باشند؛ به نوعی فردی همه کاره که باید تمام ویژگی‌های خوب و مهارت بالایی در برقراری ارتباط با سایرین را دارا باشد (فريت و مارسینک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). بنابراین داشتن کتابدارانی توانمند جهت ارائه بهتر خدمات و در نتیجه کمک به تحقق اهداف آموزشی و پژوهشی پژوهشگران مهم و اساسی است و در کنار این مسائل توجه به عوامل مؤثر برای رسیدن به اهداف مانند مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ بنابراین پژوهش حاضر بر آن است تا به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان کتابخانه بپردازد.

پژوهش‌های مشابه در داخل کشور، شاه‌ولی (۱۳۸۲) در پژوهش خود به بررسی کارکردهای مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی و گوش دادن مؤثر در تحقق وظایف و بهبود روابط انسانی در سازمان پرداخت. یافته‌ها نشان داد که در وضعیت پیش و پس از برگزاری کارگاه‌های آموزشی تفاوت معناداری وجود داشته است و به نظر آنها مهارت گوش دادن مؤثر نسبت به مهارت‌های غیرکلامی، در تحقق وظایف سازمانی و بهبود روابط انسانی نقش مساعدتری دارد. امینی (۱۳۸۹) در پژوهش خود به ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان از نظر میزان به‌کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیر کلامی در سطح خوبی قرار دارند و بین مهارت‌های کلامی و غیر کلامی کتابداران بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی (سن، جنس،

<sup>۱</sup>. Freet & Marcinek

در کشورهای توسعه یافته، سطح رضایت کلی از مهارت‌های کلیدی به این ترتیب است: مهارت‌های ارتباطی، تعهد، دانش موضوعی، تحصیل، مهارت‌های مدیریت و در پایان مهارت‌های فناوری اطلاعات؛ در حالی که در کشورهای در حال توسعه ابتدا تعهد و سپس مهارت‌های ارتباطی، دانش موضوعی، تحصیل، مهارت‌های مدیریت و فناوری اطلاعات دارای بالاترین سطح رضایت هستند. در هر دو گروه مهارت‌های ارتباطی و تعهد از اهمیت بیشتری برخوردار بودند. هوا<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) در پژوهش خود به بررسی و تجزیه و تحلیل مهارت ارتباطی کلامی در کتابخانه‌ها پرداخت. او نتیجه گرفت که بیش از ۸۰ درصد شکایت‌های کتابخانه به برقرار نشدن ارتباط مناسب بین کتابداران و خوانندگان مربوط می‌شود؛ بنابراین مهارت‌های ارتباطی کلامی نقش بسیار مهمی در خدمات کتابخانه‌ها دارد. وی در پژوهش خود به یادگیری مهارت‌های کلامی توسط کتابداران تأکید می‌کند. کاکرمن-ییلدیز<sup>۵</sup> (۲۰۱۲) در پژوهش خود از دورنما دیگری مهارت‌های ارتباطی (در بین مدیران کتابخانه‌ای) را مورد بررسی قرار داد. او نتیجه گرفت که وجود روابط مؤثر بین کتابداران و مدیران کتابخانه‌ای باعث بهبود خدمات کتابخانه و ارتقا کتابخانه و در نهایت رضایت مراجعه کنندگان به کتابخانه می‌شود.

آنچه از مرور پیشینه‌ها در حوزه مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران حاصل می‌شود آن است که در ارتباط با این مفهوم در محیط کتابخانه‌ها (کتابخانه‌های عمومی و یا دانشگاهی) پژوهش‌های اندکی صورت پذیرفته که به نوعی در این رابطه خلاء و کمبودی در حوزه‌های پژوهشی مشاهده می‌شود. پژوهش حاضر بر آن است تا خلاء موجود در این زمینه را با انجام پژوهشی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌ای برطرف نماید.

پرسش‌های پژوهش عبارتند از

۱. میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر به تفکیک مؤلفه‌ها (گوش

مدرک، رشته تحصیلی، سابقه کار، و سازمان مادر) تفاوت معناداری وجود ندارد. اما بین مهارت‌های کلامی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد. امرایی و دیگران (۱۳۹۰) نیز در پژوهشی به بررسی رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۹۱) به بررسی میزان و نحوه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان پرداختند. در این پژوهش بر برگزاری دوره‌های آموزشی و همایش‌ها و گنجاندن آن در منابع درسی و سایر اقدام‌هایی از این دست که مهارت‌های ارتباطی را به کتابداران آموزش دهد تأکید شده است.

بارون و استورات-داپز<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) در پژوهش خود با عنوان «ارتباط و قدرت دادن به همراه مجموعه مهارت‌های کتابخانه‌ای به دانشجویان بین‌المللی» دریافتند هم کتابداران و هم کارمندان بخش پشتیبانی کتابخانه بر روی وجود مشکلات زبانی، مهارت‌های ارتباطی و نیاز به تنظیم یک نظام جدید آموزشی کتابخانه توافق داشتند. در این پژوهش توصیه‌هایی به همراه مدلی برای آموزش مهارت‌های کتابخانه‌ای در جهت بهبود ارتباطات در کتابخانه ارائه شد. فریت و مارسینک<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) نیز طی پژوهشی تحت عنوان «آینده کتابخانه‌ها و کتابداران دانشگاهی» نتیجه گرفتند مهارت‌ها و ویژگی‌هایی که کتابدار کتابخانه دانشگاهی باید از آن برخوردار باشد عبارت است از: مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های فناوری اطلاعاتی، مهارت‌های مدیریتی، تعهد، دانش موضوعی. در این بین مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. گوسین بودو و مک‌نیش<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) در پژوهش خود به بررسی تأثیر محیط توسعه یافته یا در حال توسعه کشورها بر مهارت‌ها و قابلیت‌های کتابداران حرفه‌ای پرداختند. یافته‌ها نشان داد که

1. Baron, Strout-Dapaz

2. Feret, Marcinek,

3. Gosine-Boodoo & McNish

4. Hua

5. Kakirman-Yildiz

مهارت‌های ارتباطی آنها می‌پردازد و روایی و پایایی آن قبلاً اثبات شده است. در آخرین پژوهش صورت گرفته با بهره‌مندی از این پرسش‌نامه، پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ  $0/92$  به دست آمده است (امرابی و دیگران،  $1390$ ). برای بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران از دیدگاه مراجعه‌کنندگان (به طور کلی نه کتابداری خاص) نیز از همین پرسش‌نامه با اندکی تغییرات استفاده می‌شود. روایی صوری این پرسش‌نامه توسط  $10$  نفر از استادان فن مورد تأیید قرار گرفته است و پس از تعیین پایایی بین نمونه منتخب توزیع شد.

پس از توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، داده‌های به دست آمده در نرم افزار آماری SPSS وارد شد و پس از تجزیه و تحلیل از طریق آمارهای توصیفی و استنباطی شامل آزمون تی تک متغیره، تی مستقل، آزمون اف، من ویتنی (در صورت برابر نبودن واریانس‌ها) پرسش‌های پژوهش پاسخ داده شد.

#### یافته‌های پژوهش

سؤال ۱: میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر به تفکیک مؤلفه‌ها از دید مراجعه‌کنندگان در چه سطحی قرار دارد؟ به منظور سنجش میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر،  $33$  گویه پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. با توجه به اینکه نمره‌های بین  $1$  تا  $5$  به گزینه‌های "همیشه" تا "هرگز" داده شده است، نمره  $3$  به عنوان حد یا نقطه برش تعیین شد.

دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعیت) از دید مراجعه‌کنندگان در چه سطحی قرار دارد؟

۲. میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های شهر بوشهر به تفکیک مؤلفه‌ها (گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعیت) از دید کتابداران در چه سطحی قرار دارد؟

۳. میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی و سابقه کار) در چه سطحی قرار دارد؟

#### روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه کاربردی و پیمایشی می‌باشد که در آن مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش دو بخش است:

۱. کلیه کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی شهر بوشهر وابسته به وزارتخانه‌های "بهداشت، درمان و آموزش پزشکی" و "علوم، تحقیقات و فناوری" که به روش سرشماری انتخاب شدند ( $18$  نفر).

۲. مراجعه‌کنندگان به این کتابخانه‌ها (شامل اعضای هیأت علمی، کارمندان و دانشجویانی که در این کتابخانه‌های عضویت دارند) که به روش نمونه‌گیری تصادفی و بر اساس جدول مورگان انتخاب شدند (تعداد اعضای فعال کتابخانه مرکزی دانشگاه خلیج فارس  $4340$  نفر و دانشگاه علوم پزشکی بوشهر  $2799$  نفر می‌باشد. بر این اساس حجم نمونه برای هر یک از این دانشگاه‌ها بر اساس جدول مورگان به ترتیب  $354$  نفر،  $338$  نفر خواهد بود).

برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کویین دام<sup>۱</sup> استفاده شد که حاوی پنج مؤلفه (گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعیت) و  $33$  گویه می‌باشد. این پرسش‌نامه از دیدگاه کتابداران به بررسی

<sup>1</sup>.Queendom

جدول ۱. تی تک متغیره برای تعیین میزان مهات ارتباطی کتابداران از دیدگاه خود آنها در مؤلفه‌های مختلف

مقیاس	میانگین	فراوانی	T	Df	سطح معناداری
گوش دادن	۳/۶۷	۱۸	۳۷/۱۶	۱۷	۰/۰۰۰۱
تنظیم عواطف	۳/۵	۱۸	۴۳/۹۸	۱۷	۰/۰۰۰۱
درک پیام	۳/۸	۱۸	۴۶/۲۲	۱۷	۰/۰۰۰۱
بینش	۳/۵۳	۱۸	۳۲/۵۷	۱۷	۰/۰۰۰۱
قاطعیت	۳/۵۷	۱۸	۵۴/۷۲	۱۷	۰/۰۰۰۱
مهارت ارتباطی	۳/۶۱	۱۸	۷۴/۰۱	۱۷	۰/۰۰۰۱

مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر به تفکیک مؤلفه‌ها از دید کتابداران در چه سطحی قرار دارد؟

با توجه به جدول ۱، میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران در تمام مؤلفه‌های آن بالاتر از حد متوسط (۳) قرار دارد. همچنین در کل نیز نمره مهارت ارتباطی کتابداران از دیدگاه خودشان بالاتر از حد متوسط (۳/۶۱) می‌باشد. سؤال ۲: میزان

جدول ۲. تی تک متغیره برای تعیین میزان مهات ارتباطی کتابداران از دیدگاه مراجعه‌کنندگان در مؤلفه‌های مختلف

مقیاس	میانگین	فراوانی	T	Df	سطح معناداری
گوش دادن	۳/۴۲	۵۸۰	۱۶۲/۳۹	۵۷۹	۰/۰۰۰۱
تنظیم عواطف	۳/۱	۵۸۰	۱۷۲/۴۵	۵۷۹	۰/۰۰۰۱
درک پیام	۳/۲	۵۸۰	۱۷۴/۵۲	۵۷۹	۰/۰۰۰۱
بینش	۳/۱	۵۸۰	۱۵۰/۴۵	۵۷۹	۰/۰۰۰۱
قاطعیت	۳/۱	۵۸۰	۱۲۹/۴۱	۵۷۹	۰/۰۰۰۱
مهارت ارتباطی	۳/۲	۵۸۰	۲۳۷/۸۹	۵۷۹	۰/۰۰۰۱

مؤلفه‌های آن بالاتر از حد متوسط (۳) قرار دارد. همچنین در کل نیز نمره مهارت ارتباطی کتابداران در هر دو مورد بالاتر از حد متوسط است. ولی همان‌گونه که مشاهده می‌شود میزان مهارت ارتباطی کتابداران از دیدگاه خودشان، هم در نمره کل و هم در نمره مؤلفه‌ها بیشتر از میزان مهارت ارتباطی کتابداران از دیدگاه مراجعان می‌باشد.

با توجه به جدول ۲، میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران در تمام مؤلفه‌های آن بالاتر از حد متوسط (۳) قرار دارد. همچنین در کل نیز نمره مهارت ارتباطی کتابداران از دیدگاه مراجعه‌کنندگان بالاتر از حد متوسط (۳/۲) است.

با توجه به جدول ۳، میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران هم از دیدگاه کتابداران و هم از دیدگاه مراجعه‌کنندگان در تمام

جدول ۳. مقایسه میانگین میزان مهارت ارتباطی کتابداران از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان

مقیاس	میانگین مهارت ارتباطی کتابداران از دیدگاه مراجعه‌کنندگان	میانگین مهارت ارتباطی کتابداران از دیدگاه کتابداران
گوش دادن	۳/۴۲	۳/۶۷
تنظیم عواطف	۳/۱	۳/۵
درک پیام	۳/۲	۳/۸
بینش	۳/۱	۳/۵۳
قاطعیت	۳/۱	۳/۵۷

سؤال سوم: میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی و سابقه کار) در چه سطحی قرار دارد؟

به علت اینکه دو گروه تعداد نمونه‌های متفاوتی دارند و یکی از پیش‌فرض‌های آزمون تی برابری واریانس‌ها است، برای سنجش این پیش‌فرض از آزمون اف استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۴ مقدار اف مشخص شده است.

جدول ۴. تی مستقل برای سنجش تفاوت مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران مرد و زن

مقیاس	دختر	پسر	F	Df	تفاوت میانگین	سطح معناداری
گوش دادن	۳/۶۴	۳/۸۱	۰/۰۰۵	۱۶	۰/۱۷	۰/۵
تنظیم عواطف	۳/۴۸	۳/۵۸	۰/۲۵	۱۶	۰/۱	۰/۶
درک پیام	۳/۷۴	۴/۰۸	۰/۱۱	۱۶	۰/۳۴	-
بینش	۳/۵۹	۳/۲۷	۲/۲۹	۱۶	-۰/۳۲	-
قاطعیت	۳/۵۳	۳/۷۳	۲/۱۶	۱۶	۰/۲	-
مهارت ارتباطی	۳/۶	۳/۷	۱/۱۴	۱۶	۰/۰۹	-

جدول ۴، نشان می‌دهد در مهارت ارتباطی و مؤلفه‌های آن، واریانس‌ها باهم تفاوت معناداری داشته و در نتیجه واریانس دو گروه برابر نبوده باید از آزمون من ویتنی استفاده کرد.

جدول ۵. میانگین رتبه نمره‌های دریافتی مهارت ارتباطی و مؤلفه‌های آن به تفکیک جنسیت

جنسیت	گوش دادن	تنظیم عواطف	درک پیام	بینش	قاطعیت	مهارت ارتباطی
پسر	۱۱/۵	۱۱	۱۳/۵	۵/۸	۱۳	۱۱/۷
دختر	۹/۱	۹/۲	۸/۷	۱۰/۲	۸	۹/۱
سطح معناداری	۰/۵	۰/۶۵	۰/۲	۰/۲	۰/۲۵	۰/۴

P Value = در مؤلفه "بینش" دو گروه دختر با میانگین (۱۰/۲) و پسر با میانگین (۵/۸) و P Value=۰/۲؛ در مؤلفه "قاطعیت" دو گروه دختر با میانگین (۸) و پسر با میانگین (۱۳) و P Value=۰/۵۲ و در کل مهارت ارتباطی دو گروه دختر با میانگین (۹/۱) و پسر با میانگین (۱۱/۷) و ۰/۴ و P Value= تفاوت معنادار نبود.

بر پایه آزمون من ویتنی، همانطور که در جدول ۵ آمده است در مؤلفه "گوش دادن" دو گروه پسر با میانگین رتبه (۱۱/۵) و دختر با میانگین رتبه (۹/۱) و P Value=۰/۵؛ مؤلفه "تنظیم عواطف" دو گروه دختر با میانگین رتبه (۹/۲) و پسر با میانگین رتبه (۱۱) و P Value=۰/۶۵؛ در مؤلفه "درک پیام" دو گروه دختر با میانگین (۸/۷) و پسر با میانگین (۱۳/۵) و ۰/۲

جدول ۶. تی مستقل برای سنجش تفاوت مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران به تفکیک مدرک تحصیلی

سطح معناداری	تفاوت میانگین	Df	F	دانش	دانش	مقیاس
				آموخته غیرکتابداری	آموخته کتابداری	
۰/۶	-۰/۱۴	۱۶	۰/۲۸	۳/۷۷	۳/۶۳	گوش دادن
۰/۳	۰	۱۶	۱/۱۳	۳/۵	۳/۵	تنظیم عواطف
۰/۷۸	-۰/۰۷	۱۶	۰/۰۸	۳/۸۵	۳/۷۸	درک پیام
۰/۸۴	۰/۲۴	۱۶	۰/۰۴	۳/۴	۳/۶	بینش
۰/۳۴	۰/۱۷	۱۶	۰/۹۷	۳/۴	۳/۶	قاطعیت
۰/۳۹	۰/۳۹	۱۶	۰/۷۹	۳/۶	۳/۶	مهارت ارتباطی

آموخته کتابداری با میانگین (۹/۷۷) و دانش آموخته غیرکتابداری با میانگین (۸/۸) و P Value=۰/۷ تفاوت معنادار نبود.

جدول ۶ نشان می‌دهد در مهارت ارتباطی و مؤلفه‌های آن، واریانس‌ها باهم تفاوت معناداری داشته و در نتیجه واریانس دو گروه برابر نبوده باید از آزمون من ویتنی استفاده کرد. بر پایه آزمون من ویتنی، همانطور که در جدول ۷ آمده است در مؤلفه‌ها و در کل مهارت ارتباطی دو گروه دانش

۷. میانگین رتبه نمره‌های دریافتی مهارت ارتباطی و مؤلفه‌های آن به تفکیک مدرک تحصیلی

مدرک	گوش دادن	تنظیم عواطف	درک پیام	بینش	قاطعیت	مهارت ارتباطی
دانش آموخته کتابداری	۸/۹۶	۹/۵۴	۹/۱۵	۱۰/۱۲	۱۰/۲۳	۹/۷۷
دانش آموخته غیرکتابداری	۱۰/۹	۹/۴	۱۰/۴	۷/۹	۷/۶	۸/۸
سطح معناداری	۰/۵	۰/۹۶	۰/۶۵	۰/۴	۰/۳	۰/۷

برای گروه‌ها برقرار نبود، از آزمون کروسکال-والیس استفاده شد.

برای مقایسه میانگین نمره‌های مهارت ارتباطی به تفکیک مقطع تحصیلی و سابقه کار، چون فرض همگنی واریانس‌ها

جدول ۸. میانگین رتبه نمره‌های دریافتی مهارت ارتباطی و مولفه‌های آن به تفکیک مقطع تحصیلی

مقیاس	دیپلم	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	$\chi^2$	سطح معناداری
گوش دادن	۱۱/۵	۷۱/۹	۴۴/۹	۶/۵	۰/۴۸	۰/۹
تنظیم عواطف	۱۴	۱۲/۴۳	۷/۶۷	۱	۶/۵	۰/۰۹
درک پیام	۲/۵	۱۴/۱۳	۷/۶۷	۷/۵	۶/۴	۰/۰۹
بینش	۵/۱۵	۹/۷	۹/۶۷	۵	۱/۲	۰/۵۶
قاطعیت	۱۰	۸/۷۱	۹/۵	۱۴/۵	۱/۱	۰/۷۸
مهارت ارتباطی	۱۳	۱۱/۸۶	۸	۳	۳/۹۸	۰/۲۶

ارتباطی کتابداران و مولفه‌های آن در این پژوهش ارتباطی به اینکه کتابداران در چه مقطعی تحصیل کرده باشند نداشته است.

همان‌طور که در جدول ۸ ملاحظه می‌شود در بین کتابداران در نمره کل مهارت ارتباطی ( $P\text{-value}=۰/۲۶$ ) و در هیچ یک از مولفه‌ها بین کتابداران دارای مقاطع تحصیلی مختلف تفاوت معناداری وجود نداشت؛ این نشان می‌دهد که مهارت‌های

جدول ۹. میانگین رتبه نمره‌های دریافتی مهارت ارتباطی و مولفه‌های آن به تفکیک سابقه کار

مقیاس	زیر ۵ سال	۶-۱۰ سال	۱۰-۱۵ سال	بالای ۱۶ سال	$\chi^2$	سطح معناداری
گوش دادن	۷/۶	۹/۹	۹/۲۵	۱۴	۲/۱۳	۰/۲
تنظیم عواطف	۸/۵	۹	۱۰/۱۷	۱۱/۲۵	۰/۵۴	۰/۴
درک پیام	۹/۴	۷/۱	۱۱/۸	۸/۷۵	۲/۲۶	۱
بینش	۱۱/۴	۷/۳	۹/۰۸	۱۱/۵	۱/۸	۰/۸
قاطعیت	۸/۵	۱۰	۱۱/۲۵	۵/۵	۲/۰۸	۰/۴
مهارت ارتباطی	۹/۲	۷/۴	۱۰/۸	۱۱/۵	۱/۴	۰/۷

خدمات عمومی هستند، مانند کتابخانه‌ها، برقراری ارتباطی مناسب و کارآمد بین کارمندان و مراجعه کنندگان بهترین راه برای بهبود کیفیت خدمات و به تبع آن، ارتقا و رشد سازمان می‌باشد. مهارت کتابخانه‌ای متشکل از توانایی برقراری ارتباط به طور مؤثر و کارآمد با دیگران می‌باشد (گروبا و آل محمود<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). این مسئله در میان تمامی پژوهش‌های مربوط به کتابداران به مسئله‌ای با اهمیت تبدیل شده است؛ چرا که

همان‌طور که در جدول ۹، ملاحظه می‌شود در بین کتابداران در نمره کل مهارت ارتباطی و در هیچ یک از مولفه‌ها بین کتابداران دارای سابقه کاری مختلف تفاوت معناداری وجود نداشت.

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه سازمان‌های دولتی به دنبال یافتن راه‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات خود هستند. در سازمان‌هایی که ارائه‌دهنده

<sup>1</sup> Gruba & Al-Mahmood



مربوط به مدیریت کتابخانه در مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد.

با توجه به نتایج به دست آمده، بالاترین سطح مهارت ارتباطی از دیدگاه کتابداران در مولفه گوش دادن و پایین‌ترین آن در مولفه تنظیم عواطف است. همچنین بالاترین سطح مهارت ارتباطی کتابداران از دیدگاه مراجعه‌کنندگان در مولفه گوش دادن و پایین‌ترین آن در مولفه‌های تنظیم عواطف، بینش و قاطعیت می‌باشد. این امر نشان می‌دهد، از دید مراجعه‌کنندگان به کتابخانه، کتابداران شنوندگان خوبی هستند. این ویژگی لازمه برقراری ارتباط مناسب با افراد است و طبق گفته پژوهشگران، همیشه گوش دادن فعال لازمه برقراری ارتباطی مؤثر و کارآمد می‌باشد (گانت،<sup>۱</sup> ۲۰۱۱).

همچنین یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد در بین کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر، بین هیچ کدام از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی و نمره کل مهارت ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی، مقطع تحصیلی و سابقه کار) تفاوت معناداری وجود ندارد؛ این نتیجه با نتایج پژوهش‌های امینی (۱۳۸۹)، یوسفی (۲۰۰۶) همخوانی دارد و با پژوهش امرایی (۱۳۹۰) مبنی بر اینکه تفاوت‌های جنسیتی در مهارت‌های ارتباطی (بین جنسیت و مولفه قاطعیت) معنادار هستند، مغایر است.

از حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی به عنوان حرفه‌ای میانجی یاد شده است؛ میانجی‌ای بین کاربران و پناهجویان اطلاعاتی با منابع اطلاعاتی و ارائه دهندگان آنها؛ از این رو داشتن مهارت ارتباطی برای کتابداران بسیار با اهمیت می‌باشد (مازومدار<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). طبق گفته تاناوید<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) هدف عمومی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی، ارتباط مناسب با کاربران است. برقراری ارتباط مناسب لازمه رفع مشکل یا ایده ذهنی کاربران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه می‌باشد.

علاوه بر اینکه مهارت‌های ارتباطی در کتابخانه برای تصمیم‌گیری در مورد کاربران اهمیت دارد، برای مذاکره با

موفقیت کتابخانه در برطرف کردن نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان و به تبع آن، برقراری ارتباطی مفید و مناسب با آنهاست. با توجه به مطالعه پژوهش‌های انجام شده در این حوزه، می‌توان گفت پژوهش‌هایی که مهارت‌های ارتباطی کتابداران را به منظور ارائه خدمات بهتر به مراجعه‌کنندگان مورد ارزیابی قرار داده باشند بسیار اندک است؛ لذا این پژوهش تلاش کرده است در راستای بهبود این خلاء و به عنوان تلاشی در مسیر بهبود ارتباط کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه، در نتیجه بهبود کیفیت ارائه خدمات، مهارت ارتباطی کتابداران را در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر مورد بررسی قرار دهد.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی و کلیه مولفه‌های آن (از دیدگاه خود کتابداران) در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر بیشتر از سطح متوسط بوده است که نشان دهنده آن است، کتابداران دانشگاهی این شهر از دید خودشان مهارت‌های ارتباطی قوی‌ای در برخورد با مراجعه‌کنندگان دارند. این امر نشان دهنده اعتماد به نفس بالای کتابداران می‌باشد که خود عامل مهمی در برقراری ارتباطی مؤثر و کارآمد با مراجعه‌کننده است. این نتایج با یافته‌های امینی (۱۳۸۹) و امرایی (۱۳۹۰) همخوانی دارد. همچنین یافته‌های این پژوهش در رابطه با مهارت کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر از دید مراجعه‌کنندگان نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی و کلیه مولفه‌های آن بیشتر از سطح متوسط بوده است که نشان دهنده آن است؛ کتابداران دانشگاهی این شهر از دید مراجعه‌کنندگان نیز مهارت‌های ارتباطی قوی‌ای دارند. البته این میزان در مقایسه با مقدار به دست آمده از دیدگاه کتابداران کمتر می‌باشد، ولی این تفاوت قابل توجه نیست. به نظر می‌رسد مهارت‌های ارتباطی بالای کتابداران به این دلیل باشد که بیشتر آنها دانش آموخته رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی بوده (بیشتر آنها در مقطع کارشناسی ارشد تحصیل کرده‌اند) و قبلاً آموزش‌های لازم در این زمینه را در زمان تحصیل گذرانده‌اند؛ از جمله واحدهای درسی اصول کار مرجع در دوره کارشناسی و همچنین واحدهای درسی

1. Ghante

2. Mazumdar

3. Tanawade

### منابع

امری، م.؛ اشرفی ریزی، ح.؛ پاپی، ا.؛ بهرامی، س.؛ سموعی، ر. (۱۳۹۰). رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، (۵)، ۶۶۲-۶۷۲.

امینی، ا. (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، اصفهان.

حسین چاری، م.؛ فداکار، م. م. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی براساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. *دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشور رفتار*، (۱۵)، ۴۵-۵۰.

رضازاده، ح.ر. (۱۳۷۶). مهارت‌های ارتباطی و روابط عمومی. هنر هشتم، (۳)، ۴۴-۴۹.

رهبری، بابک (۱۳۸۹). *مهارت ارتباطی*،

Available at:  
<http://babakrahari.mihanblog.com/post/669>  
 شاه ولی، م. (۱۳۸۲). بررسی کارکردهای مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی و گوش دادن مؤثر در تحقق وظایف و بهبود روابط انسانی در سازمان. *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*، (۲۰)، ۲۹-۴۶.

کریمی، ل.؛ بنی‌اقبال، ن.؛ تفرشی، ش.؛ همایی، ر. (۱۳۹۱). میزان و نحوه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، (۱)، ۴۲-۵۴.

Baron, S.; Strout-Dapaz, A. (2001). Communicating with and empowering international students with a library skills set. *Reference Services Review*, 29(4), 314 - 326.

Feret, B. ; Marcinek, M. (2005). The Future of the Academic Library and the Academic Librarian- A Delphi Study. *New Review of Information Networking*, 11(1), 37-63.

Ghante, P. B (2011). Skills for Librarians in the Age of Knowledge. *Indian Streams Research Journal*, 1(1), 187-190.

Gosine-Boodoo, M. ; McNish, M. (2005). Comparing polarized perspectives: librarians' professional skills and development. *New Library World* ,106(7,8), 363-377.

Gruba, p.; Al-Mahmood, R. (2004). *Strategies for communication skills development*. Proceeding ACE '04 Proceedings of the Sixth Australasian

ناشران، فروشندگان، کارگزاران و مدیریت نیز حائز اهمیت است و پژوهش‌هایی در این زمینه نیز صورت گرفته است (تانوید، ۲۰۱۱ و کاکرمن-بیلدیز، ۲۰۱۲)؛ ولی با توجه به نقش مراجعه‌کنندگان و کاربران کتابخانه‌ای در نشان دادن سطح عملکرد هر کتابخانه مهارت‌های ارتباطی در برقراری ارتباط بین کتابداران و مراجعه‌کنندگان اهمیتی دوچندان دارد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر، بالا بودن سطح مهارت ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر نویددهنده ارائه خدماتی بهتر، جلب رضایت بیشتر مراجعه‌کنندگان کتابخانه، بهبود سطح کیفیت کتابخانه و به تبع آن ارتقا سازمان مادر است. در زیر با توجه به یافته‌های به دست آمده، برای بهتر کردن سطح مهارت‌های کتابخانه‌ای کتابداران این دو دانشگاه پیشنهادهایی ارائه شده است:

- کارگاه‌هایی در زمینه آموزش مهارت‌های ارتباطی کتابداران و دوره‌های ضمن خدمت با دعوت از استادان مجرب در زمینه روان‌شناسی با تأکید بر آموزش، در زمینه مولفه‌های تنظیم عاطفه، بینش و قاطعیت برای کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر برگزار شود؛

- از آنجایی که رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی در دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه خلیج فارس در سطح کارشناسی و کارشناسی ارشد تدریس می‌شود، پیشنهاد می‌شود مطالب مربوط به قابلیت‌ها و مهارت‌های ارتباطی در برنامه درسی دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی گنجانده شود تا شاهد رشد، بهبود و پرورش سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران آینده شهر بوشهر باشیم؛

- پیشنهاد می‌شود سنجش مهارت‌های ارتباطی به عنوان معیاری برای استخدام کتابداران در نظر گرفته شود تا افرادی شایسته برای این امر انتخاب شوند؛ به خصوص برای استخدام کتابداران بخش مرجع و اطلاع‌رسانی که بیشتر باید با کاربر در ارتباط باشند.

- Conference on Computing Education, 30, 101-107.
- Hua, SH. (2011). Analysis on Verbal Communication Skills in Library's Reader Service. *Sci-Tech Information Development & Economy*.  
available at:  
[http://en.cnki.com.cn/Article\\_en/CJFDTOTAL-KJQB201112008.htm](http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-KJQB201112008.htm)
- Kakirman-Yildiz, A. (2012). Effective communication skills to manage the library: relations between managers and librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 2, 141 – 153.
- Mazumdar, N. R (2011). *Skills for library and information professionals working In borderless library*. *Planner* 2007. 421-429.
- Tanawade, Sh. (2011). Effective Interpersonal Skills for Library Management. *Indian Streams Research Journal*, 1(1), 184-186.
- Yousefi, F. (2006). The relationship between emotional intelligence and communication skills in University students. *Developmental Psychology*, 3(9), 5-14.

