

میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان*

لعیا کریمی^۱، ناهید بنی‌اقبال^۲، شکوه تفرشی^۱، رضا همایی^۳

چکیده

مقدمه: ارتباط به عنوان مهم‌ترین ویژگی لازم برای افراد شاغل توصیف شده است و حرفه‌ی کتابداری به دلیل ماهیت خود، نیازمند مهارت‌های ارتباطی کامل در کتابخانه‌ها است. شاید مهم‌ترین درسی که دانشجویان کتابداری باید در مورد توقعات استفاده‌کنندگان فراگیرند، این است که چگونه بتوانند در روابط متقابل بین خود و جامعه نقش درستی ایفا کنند. اگر اینگونه باشد، نتیجه رضایت شغلی و خدمات رسانی مطلوب به استفاده‌کنندگان خواهد بود. بدین منظور، پژوهش حاضر به شناسایی میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان پرداخته است.

روش بررسی: این مطالعه به روش توصیفی-پیمایشی انجام شد و جامعه‌ی این پژوهش شامل کلیه‌ی دانشجویان و کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ بود. حجم نمونه‌ی محاسبه شده برای دانشجویان ۷۸۰ نفر و برای کتابداران ۱۳۶ نفر بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، متناسب با جامعه‌ی آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات چک لیست مشاهدات محقق و پرسش‌نامه‌ی بسته پاسخ محقق ساخته برای یافتن نظرات دانشجویان بود که روایی آن با نظر اعضای هیأت علمی دانشگاه تصویب و پایایی آن نیز تأیید گردید. به منظور تحلیل استنباطی یافته‌های به دست آمده از ابزارهای گردآوری، از روش آماری t تک متغیره استفاده شد.

یافته‌ها: میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیر کلامی توسط دانشجویان به ترتیب ۳/۳۱ و ۳/۱۵ بود و بر اساس نتایج پرسش‌نامه‌ی گروه نمونه‌ی دانشجویان، میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران ۳/۲۱ و مهارت‌های غیر کلامی آن‌ها ۳/۳۲ بود که نشان می‌دهد مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در حد متوسط می‌باشد و در حد مطلوب و عالی نیست و نیاز به تقویت بیشتری دارد.

نتیجه‌گیری: میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دولتی شهر اصفهان در حد مطلوب نمی‌باشد. بی‌توجهی به این مسأله کاهش میزان استفاده از کتابخانه را به همراه خواهد داشت. بنابراین توصیه می‌شود 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 و کتابداران نیز در این زمینه حساسیت داشته باشند و مطالعات خود را گسترش دهند.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی؛ کتابخانه‌های دانشگاهی؛ کتابداران؛ دانشگاه‌ها.

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۱۹/۶/۱۵

اصلاح نهایی: ۱۹/۱۱/۱۲

پذیرش مقاله: ۱۹/۱۲/۱

* این مقاله حاصل پایان‌نامه‌ی دانشجویی در مقطع کارشناسی ارشد می‌باشد.
۱. کارشناس ارشد، کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران. (نویسنده‌ی مسؤل)

Email: lkarimi83@yahoo.com

۲. استادیار، کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.

۳. مربی، روانشناسی، دانشگاه پیام نور اصفهان، اصفهان، ایران.

ارجاع: کریمی لعیا، بنی‌اقبال ناهید، تفرشی شکوه، همایی رضا. میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دولتی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۱؛ ۹(۱): ۵۴-۴۲.

مقدمه

عکس‌العمل‌های محیط باشند و بدون توجه به آنچه که در دنیای خارج از سازمان می‌گذرد اتخاذ تصمیم نمایند، در واقع سازمان را مبدل به یک سیستم بسته نموده‌اند (۲).

از آنجایی که کتابخانه‌ها مؤسساتی انعطاف پذیر هستند و اکثر مراجعان آن‌ها نیز غیز قابل پیش‌بینی و دارای نیازهای متنوعی هستند، چالش‌های مدیریتی در این حرفه ایجاد می‌شود که این چالش‌ها می‌تواند ناکامی را افزایش دهد و موجب کاهش رضایت از طرز کار شود. بنابراین انتخاب راهکارهای مناسب برای برقراری ارتباط، می‌تواند زندگی حرفه‌ای را با افزایش بهره‌وری، پربارتر سازد (۳). در عصر اطلاعات حاضر، کتابداران در جوامع دانشگاهی نقش آموزش‌گر را به عهده دارند و روش‌های تحقیق و مهارت‌های تفکر انتقادی و کاربرد دسترسی به اطلاعات را آموزش می‌دهند. به همین دلیل از کتابداران جوامع دانشگاهی حمایت زیادی شده است و آنان به عنوان اعضای تیم کلیدی و به عنوان الگوهایی برای هیأت علمی معرفی شده‌اند و آموزش آن‌ها بسیار حایز اهمیت می‌باشد (۴).

ماوردی جاغرق پژوهشی را به منظور بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی (حضور و غیر حضور) با رویکرد شناختی- رفتاری بر افزایش رضایت‌مندی زناشویی و مهارت‌های ارتباطی و نیز تعدیل باورهای ارتباطی مردان نابینا و همسران بینای آنان انجام داده است. نتایج نشان داد که کاربرد هر دو روش مداخله‌ای (آموزش حضور و غیر حضور مهارت‌های ارتباطی)، در افزایش رضایت‌مندی زناشویی و مهارت‌های ارتباطی و نیز بهبود باورهای ارتباطی غیر منطقی مؤثر بوده است. هر چند که بین اثربخشی این دو روش، تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. بنابراین استفاده از این روش‌های آموزشی برای همسرانی که یک یا هر دو دارای نیازهای ویژه می‌باشند، پیشنهاد گردید (۵).

شفیعی برقراری ارتباط مؤثر در حوزه‌ی سلامت را مورد بررسی قرار داد و به تشریح مفاهیم کلی تبادل اطلاعات و راهکارهای برقراری ارتباط مؤثر پرداخت. وی ارتباط مؤثر را به دو دلیل انجام وظایف درست و اینکه عمده‌ی کار یک مدیر از

عصر حاضر را عصر اطلاعات نام نهادند، عصری که در آن شاهد ظهور فن‌آوری نوین ارتباطی و اطلاعاتی هستیم. امروزه در اختیار داشتن اطلاعات و به کارگیری فن‌آوری‌های نوین در راستای استفاده‌ی بهینه از اطلاعات، ملاک برتری است. تأثیر فن‌آوری اطلاعات بر حرفه‌ی کتابداری و گسترش فن‌آوری‌های جدید در دو دهه‌ی اخیر موجب بروز تحولات و تغییرات بسیار زیادی در بیشتر عرصه‌های زندگی شخصی، حرفه‌ای و اجتماعی شده است. حرفه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز همچون بسیاری از حرفه‌ها تحت تأثیر این تحولات قرار دارد و شاهد تغییرات زیادی در فرآیندها و روش‌های کاری خود بوده است. کتابداران و اطلاع‌رسانان همواره در تلاش هستند تا با توجه به تحولات و تغییرات پیوسته‌ای که در جامعه رخ می‌دهد، خود را با شرایط جدید تطبیق دهند. به بیان دیگر، کتابداری و اطلاع‌رسانی همواره به لحاظ نظری و کاربردی در حال تغییر و تحول پیوسته خواهد بود و این تحول شرط ماندگاری و نیز ضرورتی برای مؤثر واقع شدن در فرایند توسعه‌ی جوامع بشری می‌باشد. در این بین، به موازات آنکه کتابداری به تکنیک‌های پیشرفته‌تری مجهز می‌شود، خطر جدایی کتابداران از استفاده‌کنندگان بیشتر می‌گردد. ارتباط مؤثر، کتابدار را قادر می‌سازد که اطلاعات مناسب را به دست آورد، برای دنبال کردن شیوه‌های دسترسی به اطلاعات در استفاده‌کنندگان ایجاد انگیزه نماید و نقش خود را در پیشبرد جست‌وجو و بازیابی سریع اطلاعات افزایش دهد (۱).

بنا به گفته‌ی Robert و O'Reilly (به نقل از Myers و Myers) اگر ارتباطات درست در پیشبرد فعالیت‌های سازمانی تأثیر مثبت دارد، پس توجه به ارتباطات الزامی است، بنابراین ریشه‌ی بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات مؤثر، نقش سیستم ارتباطی یا به طور کلی سوء تعبیر و تفسیرهای ارتباطی جست‌وجو کرد. با این وجود، اهمیت ارتباطات، تنها در درون سازمان کتابخانه نیست؛ بلکه بر اساس تفکر سیستمی، در صورتی که اعضای هر سازمان بی‌خبر از رویدادها و

تأکید علمی بیشترین امتیاز و از لحاظ بعد حمایت منابع کمترین امتیاز را به دست آوردند (۷).

Young، هماهنگ کننده‌ی کتابخانه‌های دانشگاهی در دانشگاه ایالتی نیویورک در آلبانی، رهنمودهایی غیر رسمی برای ارزیابی کارآیی کتابدارانی که در بخش مرجع کار می‌کنند، ارائه داده است. این رهنمودها برخی از وظایفی را که کتابدار مرجع باید انجام دهد، فهرست‌وار ذکر می‌کند. این وظایف عبارت از دانش درباره‌ی منابع مرجع، توانایی در به کارگیری فنون مرجع، دانش درباره‌ی مجموعه‌های عمومی کتابخانه‌ها، توانایی برقراری ارتباط مؤثر با مراجعه کنندگان، توانایی استفاده از نظام‌های ماشینی که به نحو مؤثر به خدمات مرجع مربوط می‌شوند، توانایی و علاقه به راهنمایی مراجعه کنندگان در نحوه‌ی استفاده از منبع مرجع، توانایی و علاقه به برقراری ارتباط حرفه‌ای مؤثر با دیگر همکاران کتابخانه، سرعت عمل، قابلیت اعتماد و همکاری در انجام کارهای میز مرجع بودند (۸).

Yaros در تحقیقی به بررسی تأثیرات دو ساختار متفاوت در ارائه‌ی پیام‌های پیچیده و دشوار بر دانشجویان کارشناسی رشته‌های غیر از علوم، که اطلاعات چندانی درباره‌ی محتوای علوم و تکنولوژی نداشتند، پرداخت. نتایج این تحقیق مبتنی بر این بود که چگونه ساختار متن می‌تواند بر فهم شخص از پیام‌های پیچیده و دشوار در زمینه‌ی علوم و تکنولوژی تأثیر بگذارد (۹).

Silverman و همکاران، به بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی روی کارکنان بیمارستان پرداختند. این مطالعه فواید برنامه‌ی آموزش ارتباطات - که برای بهبود مهارت‌های پرسنل بیمارستان و در درمان بیمار و کاهش استرس پرسنل مؤثر است - را ارزیابی کرد. نتایج حاکی از آن بود که در بخش آموزش یافته، تعویض پرسنل کمتری وجود داشت، پرسنل این بخش کمتر مریض شدند و مرخصی سالیانه‌ی کمتری داشتند، شکایت‌های بیماران کمتر بود و فشار کمتری روی پرسنل گزارش شد و به طور فنی آموزش مهارت‌های ارتباطی در تطابق با استرس در این پرسنل بسیار مؤثر بود و همچنین نتایج درمانی بیماران را بهبود بخشید (۱۰).

طریق ارتباط صورت می‌گیرد، برای مدیران حایز اهمیت دانست. وی همچنین همدلی و پرس و جو (مربوط به مهارت شنیدن)، استفاده از عبارت‌هایی با مفهوم «احساس می‌کنم» و همچنین برقراری ارتباط چشمی و حالت خوشایند و قانون ۲۴ ساعت، را از دیگر مهارت‌های مؤثر در برقراری ارتباط عنوان کرد و ویژگی‌های دیداری شامل آراستگی، طرز ایستادن، وقار، رفتار، حالت‌های نگاه و چهره؛ ویژگی‌های شنیداری شامل صدا، طرز بیان، مکث‌های با معنی، تنوع در سرعت و آهنگ کلام و ویژگی‌های انسانی از قبیل صفا، صداقت، صمیمیت، شوخ طبعی، ادب و نزاکت، موقع شناسی و هم‌یاری را از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای ارتباط با مخاطب برشمرد. همچنین بر نقش ارتباطات غیر کلامی در ارتباطات سلامت تأکید کرد. او همچنین شکاف اجتماعی و فرهنگی بین طرفین ارتباط، محدودیت ذهن گیرنده‌ی پیام، نگرش منفی نسبت به فرستنده‌ی پیام، درک و حافظه‌ی محدود گیرنده‌ی پیام، شکست ارتباط به دلیل عدم اختصاص وقت کافی و توجه کافی، فقدان دانش و ناکافی بودن اطلاعات طرفین ارتباط، گوش نکردن، خوب فکر نکردن و زود نتیجه‌گیری کردن، از دست دادن صبر و شکیبایی و وارد بحث و جدل شدن را از موانع برقراری ارتباط در حوزه‌ی سلامت عنوان کرد (۶).

منیدری به منظور شناخت رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی، کلیه‌ی معاونین و مدیر گروه‌های دانشکده‌های دانشگاه فردوسی را مورد مطالعه قرار داد و نتایج زیر را به دست آورد:

۱. بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی دانشکده‌ها با اطمینان ۹۹ درصد رابطه‌ی معنی‌داری وجود داشت.
۲. تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی مدیران چهار گروه دانشکده‌ها مشاهده نشد. اما همه‌ی مدیران صرف نظر از گروه‌بندی، از لحاظ مهارت شنود مؤثر بیشترین امتیاز و از لحاظ مهارت اطلاع رسانی کمترین امتیاز را به دست آوردند.
۳. تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمرات سلامت سازمانی دانشکده‌های گروه‌های چهارگانه دیده نشد. اما همه‌ی دانشکده‌ها صرف نظر از گروه‌بندی از لحاظ بعد

دانشجویان و کتابداران چهار دانشگاه متفاوت بود، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با جامعه‌ی آماری استفاده شد. بنابراین با ایجاد تناسب از بین جامعه‌ی آماری دانشجویان (۳۳۶۵۰ نفر) تعداد ۷۸۰ نفر و از بین جامعه‌ی آماری کتابداران (۱۶۷ نفر) ۱۳۶ نفر انتخاب شدند.

جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق از طریق چک لیست و پرسش‌نامه‌ی مهارت‌های ارتباطی صورت گرفت.

۱. پرسش‌نامه‌ی مهارت‌های ارتباطی: این پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته دارای ۳۴ سؤال بسته پاسخ با طیف ۵ گزینه‌ای (خیلی زیاد، زیاد، تا حدودی، کم، خیلی کم) بود که نمرات ۵-۱ به آن‌ها تعلق می‌گرفت. این پرسش‌نامه، مهارت‌های ارتباطی را در دو حیطه‌ی مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی مورد سنجش قرار می‌داد. جهت تعیین روایی پرسش‌نامه از روایی محتوایی استفاده شد. بر همین اساس، پرسش‌نامه‌ی اولیه با ۴۰ سؤال به ۵ تن از استادان و متخصصان داده شد که در نهایت آن‌ها بر روی ۳۴ سؤال اتفاق نظر داشتند. بدین ترتیب روایی محتوایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه، پس از انجام یک مطالعه‌ی مقدماتی و تعیین واریانس سؤالات، از طریق ضریب Cronbach's alpha مورد محاسبه قرار گرفت که ضریب ۰/۸۶ به دست آمد.

۲. چک لیست مشاهده‌ای رفتارهای ارتباطی کتابداران: این چک لیست توسط محقق تهیه شد و دارای ۳۷ سؤال با طیف پنج گزینه‌ای (هرگز، به ندرت، تا حدودی، اغلب، همیشه) بود که نمرات ۵-۱ به آن‌ها تعلق می‌گرفت. پژوهش‌گر به وسیله‌ی این چک لیست، مهارت‌های ارتباطی کتابداران را در دو حیطه‌ی کلامی و غیر کلامی مورد مشاهده قرار داد و میزان رفتارهای ارتباطی آن‌ها را به وسیله‌ی علامت (x) در طیف پنج گزینه‌ای مشخص نمود. جهت تعیین روایی چک لیست از روایی محتوایی استفاده شد. بر همین اساس، چک لیست اولیه با ۴۴ سؤال به ۵ نفر از استادان و متخصصان داده شد که در نهایت آن‌ها بر روی ۳۷ سؤال اتفاق نظر داشتند و بدین ترتیب روایی محتوایی چک لیست مورد تأیید قرار گرفت. در پژوهش

همواره در بسیاری از نقاط جهان شاهد شکایت‌های زیادی از سوی کاربران به دلیل عدم برقراری ارتباط مؤثر وجود دارد. آمار اعتراض‌ها نشان می‌دهد که نیمی از شکایات استفاده کنندگان به علت ضعف در روابط بین کتابدار و استفاده کننده و در واقع به علت سوء تفاهم بین آن‌ها است. از آن جمله می‌توان به کاربران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان به دلیل ضعف کتابداران در برقراری ارتباط در حین کار اشاره کرد (۱۱). بدین منظور، پژوهش حاضر به شناسایی میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان پرداخته است. لازم به ذکر است که پژوهش‌گر همانند یک پزشک یا روانشناس به بررسی مهارت‌های ارتباطی نپرداخته است، بلکه دیدگاه‌های جامعه‌ی پژوهش از طریق چک لیست و پرسش‌نامه‌ی مهارت‌های ارتباطی که شامل دو بخش دموگرافی و نظرات بود، سنجیده شد.

روش بررسی

مطالعه حاضر پیمایشی بود و به روش توصیفی انجام شد. جمعیت مورد مطالعه را دانشجویان و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ تشکیل دادند. در این پژوهش، دو جامعه‌ی آماری به شرح زیر وجود داشت: ۱. کلیه‌ی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان شامل دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، دانشگاه اصفهان، دانشگاه صنعتی و دانشگاه هنر که تعداد آن‌ها ۳۳۶۵۰ نفر بود. ۲. کلیه‌ی کتابداران دانشگاه‌های پیش‌گفت که تعداد آن‌ها ۱۶۷ نفر بود. جهت تعیین حجم نمونه‌ی دانشجویان و کتابداران، یک مطالعه‌ی مقدماتی به طور جداگانه بر روی ۳۰ نفر از دانشجویان و ۳۰ نفر از کتابداران انجام شد که پس از تعیین واریانس جامعه‌ی آماری دو گروه، حجم نمونه از طریق فرمول محاسبه گردید. حجم نمونه‌ی به دست آمده برای دانشجویان ۷۸۰ نفر بود، اما پرسشنامه‌های تکمیل شده ۷۶۵ نسخه بود. حجم نمونه‌ی به دست آمده برای کتابداران ۱۳۶ نفر بود. با توجه به اینکه تعداد

آزمون t در سطح $\alpha = 0/05$ استفاده شد. با توجه به اینکه میانگین به دست آمده (۳/۲۱) در تمامی موارد به جز سؤالات ۱، ۲ و ۹ از سطح متوسط (۳) بزرگ‌تر و مقدار t نیز از مقدار بحرانی جدول بزرگ‌تر و معنی‌دار بود (تنها در سؤال ۸ معنی‌دار نبود، زیرا میانگین به دست آمده به طور تقریبی با سطح متوسط برابر است)، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که از دیدگاه دانشجویان، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان از مهارت‌های ارتباط کلامی برخوردار بودند و این مهارت‌ها شامل مواردی از قبیل سلام و احوال‌پرسی، معرفی خود به به ارباب رجوع، حوصله‌ی زیاد در صحبت کردن، صدای رسا، درک کامل صحبت‌های کتابدار، راهنمای صحیح کتابدار، صحبت‌های ساده و قابل درک، توضیحات کامل، کشش‌های آوایی، ریتم و آهنگ کلام مناسب و پاسخ‌گویی کامل، مناسب بود (جدول ۱).

سؤال دوم: میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان از دیدگاه دانشجویان چگونه و چقدر است؟

حاضر نیز برای سنجش پایایی چک لیست، پس از انجام یک مطالعه‌ی مقدماتی و تعیین واریانس سؤالات، پایایی آن از طریق ضریب Cronbach's alpha مورد محاسبه قرار گرفت که ضریب ۰/۸۴ به دست آمد. چک لیست مشاهده‌ای طی مدت ۵ ماه توسط پژوهش‌گر و بدون اطلاع کتابداران تکمیل شده است.

به منظور تحلیل استنباطی یافته‌های به دست آمده از ابزارهای اندازه‌گیری، از روش آماری t تک متغیره استفاده شد.

یافته‌ها

در این قسمت یافته‌های استنباطی پژوهش با توجه به سؤال‌های پژوهش در جداول ۴-۱ ارایه شده است.

سؤال اول: میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان از دیدگاه دانشجویان چگونه و چقدر است؟
در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معنی‌داری از

جدول ۱: نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه‌ی میانگین میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان با سطح متوسط (۳)

مهارت‌های ارتباط کلامی	میانگین	انحراف معیار	T	سطح معنی‌داری
۱. آیا کتابدار با شما سلام و احوال‌پرسی می‌کند؟	۲/۹۳	۱/۱۹	۱/۶۷	۰/۰۹
۲. آیا در ابتدای ورود به کتابخانه، کتابدار خودش را به شما معرفی می‌کند؟	۱/۹۲	۰/۹۴	۳۱/۸۷	۰/۰۰۱
۳. آیا صدای کتابدار به راحتی قابل شنیدن است؟	۳/۶۳	۰/۸۸	۱۹/۶۶	۰/۰۰۱
۴. آیا صحبت‌های کتابدار برای شما قابل درک است؟	۳/۶۷	۰/۷۷	۲۴/۱۵	۰/۰۰۱
۵. آیا کتابدار به اندازه‌ی کافی حوصله‌ی صحبت کردن با شما را دارد؟	۳/۰۹	۱/۱۷	۲/۱۶	۰/۰۳
۶. آیا کتابدار اطلاعات خود را به زبان قابل فهم و ساده ارایه می‌کند؟	۳/۷۰	۰/۸۵	۲۲/۷۷	۰/۰۰۱
۷. آیا کتابدار اطلاعات شما را در خصوص کتاب‌ها کامل می‌کند؟	۳/۱۷	۱/۱۰	۴/۲۲	۰/۰۰۱
۸. آیا کتابدار در طول محاوره از کشش‌های آوایی، ریتم و آهنگ کلام مناسب استفاده می‌کند؟	۳/۰۴	۰/۸۶	۱/۳۵	۰/۱۸
۹. آیا کتابدار صحبت‌های شما را تکرار می‌کند؟	۲/۸۳	۰/۸۲	۵/۷۸	۰/۰۰۱
۱۰. آیا توضیحات کتابدار راهنمای مناسبی جهت یافتن کتاب است؟	۳/۵۵	۱/۱۳	۱۳/۴۹	۰/۰۰۱
۱۱. آیا کتابدار سؤال شما را به خوبی جواب می‌دهد؟	۳/۶۲	۰/۹۶	۱۷/۷۵	۰/۰۰۱
۱۲. آیا کتابدار به نحوی به سؤالات شما پاسخ می‌دهد که شما را کاملاً راضی کند؟	۳/۱۹	۰/۹۷	۵/۵۳	۰/۰۰۱
نتایج تحلیل استنباطی	۳/۲۱	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۰۰۱

جدول ۲: نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه‌ی میانگین میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان با سطح متوسط (۳)

مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معنی‌داری
۱۳. آیا کتابدار در محیط کتابخانه دارای پوشش مخصوص و کارت معرفی مشخص روی سینه می‌باشد؟	۳/۰۸	۱/۲۷	۱/۷۱	۰/۰۹
۱۴. آیا کتابدار با خوش رویی با شما برخورد می‌کند؟	۳/۵۷	۰/۹۶	۱۶/۴۷	۰/۰۰۱
۱۵. آیا کتابدار خودش را برای رفع نیاز اطلاعاتی شما علاقه‌مند نشان می‌دهد؟	۳/۲۷	۱/۰۵	۷/۱۳	۰/۰۰۱
۱۶. آیا هنگام صحبت، کتابدار به چشم‌های شما نگاه می‌کند؟	۳/۲۵	۱/۰۷	۶/۶۳	۰/۰۰۱
۱۷. آیا به هنگام صحبت کردن شما، کتابدار سکوت را رعایت می‌کند؟	۳/۵۳	۰/۹۳	۱۵/۸۲	۰/۰۰۱
۱۸. آیا کتابدار به صحبت‌های شما به خوبی گوش می‌دهد؟	۳/۷۷	۰/۸۴	۲۵/۱۷	۰/۰۰۱
۱۹. آیا کتابدار از حرکات و حالات چهره و حرکات بدنی مناسب استفاده می‌کند؟	۳/۱۰	۰/۸۷	۳/۱۳	۰/۰۰۲
۲۰. آیا کتابدار به هیجانات و دلواپسی‌های شما توجه می‌کند؟	۲/۷۳	۰/۹۷	۷/۸۱	۰/۰۰۱
۲۱. آیا کتابدار با شما همگام می‌شود و احساس همدلی ایجاد می‌کند؟	۲/۹۶	۱/۰۷	۲/۷۰	۰/۰۰۷
۲۲. آیا در حین صحبت با کتابدار احساس امنیت کافی دارید و به کتابدار کاملاً اعتماد دارید؟	۳/۳۸	۰/۹۲	۱۱/۴۰	۰/۰۰۱
۲۳. آیا کتابدار به شما فرصت مشارکت می‌دهد؟	۳/۱۸	۰/۹۶	۵/۱۳	۰/۰۰۱
۲۴. آیا کتابدار احساسات و نگرانی‌های شما را کاملاً درک می‌کند؟	۲/۹۳	۱/۰۳	۱/۷۹	۰/۰۰۷
۲۵. آیا کتابدار در جریان ارایه‌ی خدمات مرتبط با موضوع پیش می‌رود؟	۲/۲۷	۰/۸۰	۹/۱۹	۰/۰۰۱
۲۶. آیا کتابدار برای هدایت شما، جهت یافتن کتاب‌ها فعال است؟	۳/۲۸	۱/۱۳	۶/۸۸	۰/۰۰۱
۲۷. آیا کتابدار در کارش دقیق است و به کارش اشراف دارد؟	۳/۷۱	۰/۷۵	۲۶/۳۰	۰/۰۰۱
۲۸. آیا کارهای کتابدار نظم خوبی دارد و همین امر موجب می‌شود شما بهتر و سریع‌تر کارتان را انجام دهید؟	۳/۶۰	۰/۹۴	۱۷/۷۶	۰/۰۰۱
۲۹. آیا کتابدار بر امور کاری خود تسلط کافی دارد و به همین لحاظ به خوبی می‌تواند شما را راهنمایی کند؟	۳/۵۷	۰/۹۲	۱۷/۴۷	۰/۰۰۱
۳۰. آیا زمانی که برای رفع نیاز اطلاعاتی شما گذاشته می‌شود، معمولاً قابل قبول است؟	۳/۱۰	۱/۰۳	۲/۷۰	۰/۰۰۷
۳۱. آیا کتابدار از انتقادهای معقول شما در مورد نحوه‌ی ارتباطش استقبال می‌کند؟	۳	۰/۸۶	۰/۲۵	۰/۸۰
۳۲. آیا کتابدار با رفتار مناسب خود، برای شما جوی همراه با آرامش و صمیمیت در کتابخانه به وجود می‌آورد؟	۳/۳۷	۰/۹۱	۱۱/۱۰	۰/۰۰۱
۳۳. آیا در مجموع طرز برخورد کتابدار با شما مناسب است؟	۳/۵۴	۰/۹۹	۱۵/۰۵	۰/۰۰۱
۳۴. آیا در صورت مراجعه‌ی مجدد، نحوه‌ی برقراری ارتباط کتابدار با شما نسبت به قبل بهتر بوده است؟	۳/۴۲	۰/۹۰	۱۲/۸۴	۰/۰۰۱
نتایج تحلیل استنباطی	۳/۳۲	۰/۹۳	۹/۵۵	۰/۰۰۱

مقدار بحرانی جدول بزرگ‌تر و معنی‌دار بود (به جز سؤال ۳۱ که میانگین به دست آمده با سطح متوسط برابر بود)، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که از دیدگاه دانشجویان، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان از مهارت‌های

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معنی‌داری از آزمون t در سطح $\alpha = ۰/۰۵$ استفاده شد. با توجه به اینکه میانگین به دست آمده (۳/۳۲) در تمامی موارد به جز سؤالات ۲۰، ۲۱، ۲۴ و ۲۵ از سطح متوسط (۳) بزرگ‌تر و مقدار t نیز از

میانگین به دست آمده (۳/۳۱) در اکثر موارد به جز سؤالات ۱، ۳، ۱۱، ۱۲ و ۱۴ از سطح متوسط (۳) بزرگ‌تر و مقدار t نیز از مقدار بحرانی جدول بزرگ‌تر بود، بنابراین بر اساس چک لیست مشاهده‌ی رفتار کتابداران می‌توان نتیجه گرفت که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان از مهارت‌های ارتباط کلامی برخوردار بودند و این مهارت‌ها در رفتارهایی از قبیل کاربرد سلام و احوال‌پرسی، لحن صدای مناسب، سؤال در خصوص نیاز مراجعین، راهنمای کلامی مناسب مراجعین، تعمیم اطلاعات کاربردی، مشارکت در گفتگو، شفافیت در بیان، لحن مؤدبانه و دوستانه، شمرده و آرام صحبت کردن، اجتناب از کاربرد واژگان تخصصی، پاسخ‌گویی تلفنی صحیح، صراحت در صحبت کردن و وقت گذاشتن کافی به لحاظ گفتگو جهت راهنمای مراجعین مناسب بود (جدول ۳).

ارتباط غیر کلامی برخوردار بودند و این مهارت‌ها شامل مواردی از قبیل رعایت پوشش مناسب، گوش دادن به صحبت‌های دانشجویان مراجعه کننده، سکوت در هنگام صحبت مراجعین، برخورد با خوش‌رویی، نگاه به چشمان مراجعین هنگام صحبت کردن، حرکات و حالات چهره و حرکات بدنی مناسب، به وجود آوردن احساس امنیت و اعتماد در مراجعه کننده، کمک به مراجعین در یافتن کتاب، پذیرش انتقادات و ارتباط صمیمی بود (جدول ۲).

سؤال سوم: میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس چک لیست مشاهده‌ی رفتار کتابداران چگونه و چقدر است؟
در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معنی‌داری از آزمون t در سطح $\alpha = 0/05$ استفاده شد. با توجه به اینکه

جدول ۳: نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه‌ی میانگین میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران بر اساس چک لیست با سطح متوسط (۳)

مهارت‌های ارتباط کلامی	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معنی‌داری
۱. کتابدار با کاربر سلام و احوال‌پرسی می‌کند.	۲/۸۵	۱/۲۰	۱/۴۳	۰/۱۶
۲. کتابدار اگر کاربر را می‌شناسد، ضمن سلام و احوال‌پرسی نام او را بر زبان می‌آورد.	۳/۰۵	۱/۲۴	۰/۴۸	۰/۶۳
۳. کتابدار لحن صدای خوش آمد گونه‌ای را به کار می‌برد.	۲/۱۱	۱/۱۸	۸/۷۶	۰/۰۰۱
۴. کتابدار با صراحت صحبت می‌کند.	۳/۱۵	۱/۳۲	۱/۳۷	۰/۱۷
۵. کتابدار لحن مؤدبانه و دوستانه دارد.	۳/۰۶	۰/۸۹	۰/۷۷	۰/۴۴
۶. کتابدار آرام و شمرده صحبت می‌کند.	۳/۲۹	۱/۱۳	۲/۹۵	۰/۰۰۴
۷. کتابدار از کاربرد واژگان تخصصی اجتناب می‌کند.	۳/۷۱	۰/۷۹	۱۰/۴۳	۰/۰۰۱
۸. کتابدار درباره‌ی نیاز کاربر سؤال می‌پرسد.	۳/۶۶	۰/۸۵	۹/۰۴	۰/۰۰۱
۹. کتابدار سؤالات کاربر را به صورت شفاف و مختصر جواب می‌دهد.	۳/۶۰	۰/۹۷	۷/۲۱	۰/۰۰۱
۱۰. کتابدار سؤالات کاربر را تلخیص و پیگیری و جمع‌بندی می‌کند.	۳/۲۶	۱/۰۶	۲/۹۱	۰/۰۰۴
۱۱. کتابدار امکان مشارکت در گفتگو را برای کاربر فراهم می‌سازد.	۲/۸۵	۱/۰۷	۱/۶۰	۰/۱۱
۱۲. توضیحات کتابدار راهنمای مناسبی جهت یافتن کتاب می‌باشد.	۲/۷۶	۱	۲/۸۱	۰/۰۰۶
۱۳. کتابدار به کلی‌گویی و تعمیم اطلاعات کاربردی می‌پردازد.	۳/۵۶	۰/۹۲	۷/۱۱	۰/۰۰۱
۱۴. کتابدار اطلاعات متناسب با نیاز کاربر را فراهم می‌کند.	۲/۸۳	۱/۰۵	۱/۸۸	۰/۰۶
۱۵. زمانی که کتابدار صرف پاسخ‌دهی به کاربر می‌کند، قابل قبول می‌باشد.	۳/۱۷	۱/۰۲	۱/۹۳	۰/۰۶
۱۶. کتابدار با لبخند به تلفن پاسخ می‌دهد.	۳/۵۷	۱	۶/۵۴	۰/۰۰۱
۱۷. کتابداران با نام بخش، به تلفن پاسخ می‌دهند.	۳/۴۰	۰/۹۳	۴/۹۸	۰/۰۰۱
نتایج تحلیل استنباطی	۳/۳۱	۱/۰۷	۳/۳۶	۰/۰۰۱

جدول ۴: نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه‌ی میانگین میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی کتابداران بر اساس چک لیست با سطح متوسط (۳)

مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معنی داری
۱۸. کتابدار صمیمانه و به گونه‌ای حرفه‌ای پذیرای مراجعان می‌باشد.	۳/۰۵	۱/۱۷	۰/۵۱	۰/۶۱
۱۹. کتابدار هنگام صحبت، به چشم‌های کاربر نگاه می‌کند.	۳/۶۱	۰/۸۹	۸/۰۱	۰/۰۰۱
۲۰. حالت ایستادن و نشستن کتابدار، علاقه‌مندی او را به پاسخ‌گویی نشان می‌دهد.	۳/۵۸	۰/۹۵	۷/۱۵	۰/۰۰۱
۲۱. کتابدار با دست‌های باز و بدنی مایل به جلو علاقه‌مندی را نشان می‌دهد.	۳/۱۸	۰/۹۶	۲/۱۳	۰/۰۴
۲۲. کتابدار چهره‌ی متبسم دارد و در هنگام صحبت لبخند می‌زند.	۳/۳۶	۰/۹۶	۴/۴۰	۰/۰۰۱
۲۳. کتابدار به اولین عبارت کاربر با توجه کامل گوش می‌دهد.	۳/۷۴	۰/۸۳	۱۰/۴۹	۰/۰۰۱
۲۴. کتابدار در فاصله‌ی مناسب از کاربر قرار می‌گیرد.	۳/۲۷	۱/۰۶	۲/۹۸	۰/۰۰۳
۲۵. کتابدار آمادگی خود را برای کمک با حرکات به نمایش می‌گذارد.	۳/۶۵	۰/۷۶	۹/۸۶	۰/۰۰۱
۲۶. کتابدار شرایطی به وجود می‌آورد که کاربر احساس راحتی کند.	۲/۸۳	۰/۸۵	۲/۳۲	۰/۰۲
۲۷. کتابدار در جریان ارایه‌ی خدمات مرتبط با موضوع پیش می‌رود.	۳/۵۸	۱	۶/۷۲	۰/۰۰۱
۲۸. کتابدار با تأیید احساسات کاربران با آن‌ها همراهی می‌کند.	۳/۲۷	۰/۸۶	۳/۶۷	۰/۰۰۱
۲۹. کتابدار به کاربر اجازه‌ی اظهار نظر می‌دهد.	۳/۴۳	۰/۹۱	۵/۵۷	۰/۰۰۱
۳۰. کتابدار امکان به تفاهم و توافق رسیدن را بیشتر می‌کند.	۳/۵۱	۱/۱۳	۵/۳۲	۰/۰۰۱
۳۱. کتابدار قادر به ارایه‌ی خدمت است.	۳/۱۷	۱/۱۳	۱/۷۴	۰/۰۸
۳۲. کتابدار از دانش تخصصی مربوط به مواد و خدمات کتابخانه برخوردار است.	۳/۰۱	۰/۸۶	۰/۲۰	۰/۸۴
۳۳. کتابدار در خصوص آموزش دادن به کاربر، مسؤولیت پذیر است.	۲/۸۸	۰/۹۵	۱/۴۴	۰/۱۵
۳۴. کتابدار در ارایه‌ی خدمات رفتار یکسانی با همه دارد.	۳/۰۹	۱/۰۱	۱/۰۱	۰/۳۱
۳۵. کتابدار مهارت مواجه شدن با رفتارهای بی‌ملاحظه‌ی کاربران را دارد.	۳/۵۸	۰/۹۶	۷/۰۴	۰/۰۰۱
۳۶. کتابدار اداره‌ی محیط را به روش صحیح و کارآمد انجام می‌دهد.	۲/۹۹	۰/۸۹	۰/۱۰	۰/۹۲
۳۷. در مجموع طرز برخورد کتابدار مناسب است.	۳/۲۵	۱/۰۲	۲/۸۵	۰/۰۰۵
نتایج تحلیل استنباطی				
	۳/۱۵	۱/۰۱	۱/۶۹	۰/۰۹

که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان از مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی برخوردار بودند و مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی کتابداران در مواردی از قبیل تماس چشمی، توجه کامل و گوش دادن به صحبت‌های کاربر، آمادگی و کمک کاربر برای رسیدن به اهداف خود، به وجود آوردن فضای اعتماد، اطمینان، احساس راحتی و آرامش برای کاربر، ارایه‌ی خدمات مؤثر به کاربر، داشتن مهارت لازم در جهت یاری رساندن به کاربر، داشتن دانش کافی و احساس مسؤولیت در قبال نیاز کاربر مناسب بود (جدول ۴).

سؤال چهارم: میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس چک لیست مشاهده‌ی رفتار کتابداران چگونه و چقدر است؟
در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معنی داری از آزمون t در سطح $\alpha = ۰/۰۵$ استفاده شد. با توجه به اینکه میانگین به دست آمده (۳/۱۵) در تمامی موارد به جز سوالات ۲۶، ۳۳ و ۳۶ از سطح متوسط (۳) بزرگ‌تر و مقدار t نیز از مقدار بحرانی جدول بزرگ‌تر بود، بنابراین بر اساس چک لیست مشاهده‌ی رفتار کتابداران می‌توان نتیجه گرفت

بحث

مهارت‌های ارتباطی را یک عامل مهم در سلامت و بهبودی افراد معرفی می‌کند (۶).

همچنین در مطالعه‌ی فرم‌پینی فراهانی (۱۳) بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی و در مطالعه‌ی ماوردی جاغرق (۵) بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت زناشویی، همبستگی مثبت و معنی‌داری گزارش گردید. بنابراین، مهارت‌های ارتباطی نقش مهمی در رضایت افراد در زندگی دارند و این مهارت‌ها می‌توانند با حفظ موفقیت و رضایت ا در زندگی افراد، سطح سلامت روانی را افزایش دهند. در مطالعه‌ی Young نیز نشان داده شد که مهارت‌های ارتباطی می‌تواند موجب موفقیت افراد در زندگی و شغل شود (۸).

یافته‌ها در خصوص میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران بر اساس نظرات دانشجویان نشان می‌دهد که کتابداران تا حدودی از مهارت‌های ارتباط غیر کلامی برخوردارند. میانگین به دست آمده (۳/۳۲) نشان دهنده‌ی این است که مهارت‌های غیر کلامی کتابداران بین گزینه‌های تا حدودی و خوب است. بنابراین، مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در حد مطلوب و عالی نبوده است و آن‌ها تا حدودی از این مهارت‌ها برخوردار بوده‌اند. به عبارت دیگر، در ارتباط با مراجعین به کتابخانه‌ها، کتابدارها دارای رفتارهای غیر کلامی از قبیل رعایت پوشش متناسب با هنجارهای جامعه، گوش دادن به صحبت‌های دانشجویان مراجعه کننده، سکوت در هنگام صحبت مراجعین و برخورد با خوش‌رویی، برقراری ارتباط چشمی با مراجعین هنگام صحبت کردن، حالات چهره و حرکات بدنی مناسب، به وجود آوردن احساس امنیت و اعتماد در هنگام مراجعه‌ی افراد به کتابخانه، کمک کردن به مراجعین در هنگام یافتن کتاب، نظم داشتن در امور خود و تسلط بر کار، مشارکت و همکاری با مراجعین، درک احساس نگرانی مراجعین برای یافتن کتاب یا نشریات خود، پذیرش و قبول انتقادات دیگران به منظور بهبود کار خود و ارتباط صمیمی با مراجعین می‌باشند. بنابراین، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در برقراری ارتباط غیر کلامی با مراجعین

امروزه دانستن مهارت‌های ارتباطی برای تمام افراد بسیار مهم است، زیرا مهارت‌های ارتباطی می‌تواند موجب اثربخشی بیشتر گردد. در مشاغلی که با ارباب رجوع سر و کار دارند، نقش مهارت‌های ارتباطی برای رسیدن به موفقیت اساسی‌تر است. در این میان، کتابداران دانشگاه به علت مراجعه‌ی دانشجویان باید از مهارت‌های ارتباطی بالاتری برخوردار باشند. به همین منظور، پژوهش حاضر به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان پرداخته است.

یافته‌ها در خصوص میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران بر اساس نظرات دانشجویان نشان می‌دهد که کتابداران مهارت‌های ارتباط کلامی را تا حدودی رعایت می‌کنند. میانگین ۳/۲۱ نشان دهنده‌ی این است که مهارت‌های کلامی آن‌ها بر اساس طیف پرسش‌نامه بین «تا حدودی» و «خوب» است. بنابراین، مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در حد مطلوب نمی‌باشد و تا حدودی از این مهارت‌ها برخوردارند. به عبارت دیگر، کتابداران تا حدودی توانسته‌اند مهارت‌های کلامی از قبیل سلام و احوال‌پرسی صحیح، معرفی خود، ارتباط کلامی مؤثر، صحبت‌های قابل درک، راهنمایی دانشجویان در یافتن کتاب‌ها و حوصله به خرج دادن را رعایت کنند و تا حدودی رضایت‌مندی دانشجویان را فراهم نموده‌اند.

وجود مهارت‌های ارتباط کلامی برای هر شغلی مهم است، زیرا موجب می‌گردد تا دیگران احساس رضایت کنند و گرایش و تمایل به برقراری ارتباط مجدد داشته باشند. Haizer ارتباطات کلامی را یک وسیله‌ی مهم برقراری ارتباط گزارش می‌دهند و معتقدند شرکت‌های بزرگ و موفق دنیا دارای افرادی هستند که از مهارت‌های ارتباطی قوی برخوردارند و از این وسیله‌ی آسان در جهت جذب مشتریان استفاده‌ی مفید می‌کنند (۱۲). منیدری نیز در مطالعه‌ی خود نشان داد مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی رابطه دارد و در سازمان‌هایی که مدیران آن از مهارت‌های ارتباطی قوی برخوردارند، سلامت سازمانی بیشتری وجود دارد (۷). شفیع‌ی نیز

رفتار در خصوص میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان نشان داد میانگین به دست آمده (۳/۱۵) از سطح متوسط بزرگ‌تر بوده است که می‌توان نتیجه گرفت کتابداران تا حدودی از مهارت‌های ارتباط غیر کلامی برخوردارند. با توجه به این میانگین، سطح مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران بین دو گزینه‌ی «تا حدودی» و «خوب» می‌باشد که این نشان می‌دهد کتابداران تا حدودی از مهارت‌های ارتباط غیر کلامی برخوردارند و نیاز به تقویت بیشتری دارند.

به عبارت دیگر، رفتارهایی از قبیل تماس چشمی، توجه کامل و گوش دادن به صحبت‌های کاربر، آمادگی و کمک کاربر برای رسیدن به اهداف خود، به وجود آوردن فضای اعتماد و اطمینان، احساس راحتی و آرامش برای کاربر، ارائه‌ی خدمات مؤثر به کاربر، داشتن مهارت لازم در جهت یاری رساندن به کاربر، داشتن دانش کافی، احساس مسؤلیت در قبال نیاز کاربر و تأیید و توجه به احساسات کاربر، در کاربران تا حدودی وجود دارد، اما این رفتارها در حد مطلوب نمی‌باشد.

Artur (۱۴) و Rost (۱۶) وجود مهارت‌های ارتباطی را برای افرادی که با ارباب رجوع سر و کار دارند و باید پاسخ‌گوی نیاز آن‌ها باشند، بسیار مهم توصیف می‌کند. سازمان‌های خدماتی که همواره درصد به وجود آوردن شرایطی هستند که حداکثر رضایت را در مراجعین خود به وجود آورند، به مهارت‌های ارتباطی کارکنان خود اهمیت زیادی می‌دهند و به طور مستمر این مهارت‌ها را به کارکنان خود آموزش می‌دهند، وقتی کارکنان از این مهارت‌ها برخوردار باشند، احساس رضایت شغلی بیشتر و عملکرد مؤثرتری خواهند داشت و این موضوع در مطالعات فرم‌پینی فراهانی (۱۳)، ضیغمی محمدی و حقیقی (۱۵) نیز نشان داده شده است.

Rost مهارت‌های ارتباط کلامی را یک ابزار مهم در جلوگیری از استرس و دستیابی به آرامش گزارش نموده است. آنچه مسلم است مهارت‌های ارتباطی می‌تواند موجبات موفقیت افراد و سازمان‌ها را فراهم کند (۱۶).

خود تا حدودی موفق بوده‌اند اما نیاز به آموزش بیشتر دارند. زیرا در اکثر مطالعات از جمله مطالعات فرم‌پینی فراهانی (۱۳) و Artur (۱۴) نقش مهارت‌های ارتباطی در موفقیت افراد و سازمان‌ها، بسیار مهم گزارش شد.

یافته‌ها در خصوص اطلاعات دریافتی از چک لیست مشاهده‌ی پژوهش‌گر از میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان نشان داد مهارت‌های آن‌ها بالاتر از سطح متوسط می‌باشد. میانگین به دست آمده (۳/۳۱) از سطح متوسط بزرگ‌تر است و سطح مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران بین گزینه‌ی «تا حدودی» و «خوب» قرار دارد که می‌توان استنباط نمود که کتابداران تا حدودی از مهارت‌های ارتباط کلامی برخوردارند و نیاز به تقویت بیشتر دارند. به عبارت دیگر، رفتارهایی از قبیل کاربرد سلام و احوال‌پرسی، لحن صدای مناسب، سؤال در خصوص نیاز مراجعین، راهنمای کلامی مناسب مراجعین، تعمیم اطلاعات کاربردی، مشارکت در گفتگو، شفافیت در بیان، لحن مؤدبانه و دوستانه، شمرده و آرام صحبت کردن، اجتناب از کاربرد واژگان تخصصی، پاسخ‌گویی تلفنی صحیح، صراحت در صحبت کردن و وقت گذاشتن به لحاظ گفتگو جهت راهنمایی مراجع، در کتابداران وجود دارد. بنابراین، کتابداران از مهارت‌های ارتباط کلامی برخوردار بودند و باید توسط مدیران دانشگاه این مهارت‌ها تقویت شود، آموزش در این زمینه موضوع مهمی است.

مهارت‌های ارتباطی در موفقیت و دستیابی به اهداف، بسیار مهم گزارش شده‌اند و وجود آن‌ها می‌تواند احساس رضایت را در مخاطب به وجود آورد. این موضوع در مطالعات ضیغمی محمدی و حقیقی نیز گزارش داده شد که مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در زندگی شخصی و سازمانی یک عامل موفقیت و رسیدن به اهداف باشد و افراد و سازمان‌هایی که از این مهارت‌ها برخوردارند، به موفقیت‌های بیشتر و بالاتری دست یافته‌اند (۱۵).

یافته‌های به دست آمده بر اساس چک لیست مشاهده‌ی

نتیجه‌گیری

تجزیه و تحلیل سیستم ارتباطی در یک کتابخانه، منجر به دستیابی به اطلاعات باارزشی در مورد نظام ارتباطی کتابخانه می‌شود. با این اطلاعات، نه تنها رفتارها و اعمال جاری کتابخانه و کارکنان را توصیف می‌کند، بلکه همچنین احتمال شکست یا موفقیت کتابخانه در آینده را پیش‌بینی می‌نماید و می‌تواند برای آینده در مورد بیماری‌های نظام ارتباطی برخوردی فعال و تهاجمی داشته باشد، نه برخوردی انفعالی و دفاعی. به دست آوردن اطلاعات ارزشمند این امکان را به مدیر کتابخانه می‌دهد که پیش‌بینی کند کتابخانه برای تحقق اهداف خود چه مسیری را بایستی انتخاب نماید و اینکه برای بهبود ارتباطات سازمانی و مهارت‌های ارتباطی، یک فرمول و سیاق معین و مشخصی وجود ندارد. از این‌رو، به منظور حفظ ارزش و جایگاه حرفه‌ی کتابداری و اطلاع رسانی در جامعه‌ی اطلاعاتی آینده، تجدید نظری در نظام آموزش علم کتابداری و اطلاع رسانی کنونی برای پرورش کتابداران و اطلاع رسانان عصر فن‌آوری اطلاعات باید صورت گیرد. این آموزش باید تسهیلات و امکانات فن‌آوری اطلاعات و نحوه‌ی کاربرد آن را به منظور آشنایی در اختیار دانشجویان این علم قرار دهد. به عبارتی، آموزش نظری و عملی به منظور پرورش کتابداران توانا، بایستی در هم آمیزد. کتابداران و دانشجویان رشته‌ی کتابداری باید از فرصت‌ها و موقعیت‌های پدید آمده توسط آموزش رسمی و غیر رسمی، به یاری مطالعات فردی و پیگیری پیشرفت‌های نوین فن‌آوری اطلاعات، در جهت روزآمد نگاه داشتن دانش خویش و کسب مهارت‌ها و توانایی‌های لازم در جامعه‌ی آینده بهره گیرند (۱۷).

در بررسی انجام شده یافته‌های به دست آمده بیانگر این نکته‌ی اساسی بود که متغیرهای مطرح شده در ایجاد مهارت‌های ارتباطی بسیار مهم و اثربخش هستند و بایستی برای رسیدن به این هدف، اقدامات اساسی در کتابخانه صورت گیرد.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های تحقیق، موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:

۱. با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر وجود مهارت‌های ارتباط کلامی و غیر کلامی در سطوح متوسط در کتابداران، به مدیران پیشنهاد می‌شود با برگزاری کلاس‌های آموزشی و یا گنجاندن آن در منابع درسی، مهارت‌های ارتباطی را به کتابداران آموزش دهند و این آموزش می‌تواند از همان ترم‌های آغازین و توسط تیم مدرسین آموزش مهارت‌های ارتباطی برنامه‌ریزی و اجرا شود.

۲. شکایت اصلی مراجعه کنندگان از کم بودن زمانی است که کتابدار برای رفع نیاز اطلاعاتی آن‌ها به ایشان اختصاص می‌دهد، از این‌رو با ایجاد یک سیستم مدیریت اجرایی، می‌توان با نظارت دقیق بر این زمان افزود و زمان متوسط مطلوبی که بتواند پاسخ‌گوی نیازهای مراجعه کنندگان باشد، در نظر گرفت.

۳. با توجه به اینکه بازخورد را به عنوان عاملی مؤثر در مهارت‌های ارتباطاتی دانسته‌اند، پیشنهاد می‌گردد برای اینکه استفاده کنندگان بتوانند بدون هر گونه ترس و واکنش‌های سؤالات، نظرات و توصیه‌های خود را در هر موضوع به اطلاع کتابداران یا مدیران بالاتر برسانند، خطوط ویژه‌ای همچون یک شماره‌ی تلفن خاص و تکمیل و پست کردن فرم‌های خاص دایر نمایند.

۴. با توجه به نتایج به دست آمده مبنی بر «پایین بودن میانگین در خصوص درک احساسات توسط کتابداران» و همچنین تأثیر درک احساسات در زندگی افراد، به مدیران کتابخانه پیشنهاد می‌شود آموزش مهارت‌های زندگی به کتابداران ارایه گردد.

۵. نتایج پژوهش نشان دهنده‌ی «عدم توجه کتابداران به هیجانات مراجعین» است. بر این اساس، به مدیران کتابخانه پیشنهاد می‌شود به کتابداران مهارت‌های مدیریت هیجانات آموزش داده شود.

References

1. Vitor R. Specialized Libraries: How to live in 21 Century. Trans. Bashirei J. Research on Information Scienc & Public Libraries 2004; 12(3-4).

2. Myers GE, Myers MT. The dynamics of human communication: a laboratory approach. New York: McGraw-Hill; 1988.
3. McHenry KE, Stewart JT, Wu J. Teaching resource-based learning and diversity. *New Directions for Higher Education* 1996; 78: 62-55.
4. Tompkins P. Quality in community college libraries. *Library Trends* 1996; 44(3): 506-25.
5. Mavardijagharagh M. The effect of a continuing education in interpersonal communication skills on blind husbands and their wives satisfaction [MSc Thesis]. Mashhad: Ferdowsi University; 2010.
6. Shafei M. Communication Skills in Healthy field [Thesis]. Tehran: Shahid Beheshti University of Medical Science and Health; 2008.
7. Manidari R. Study of relationship between Managers communication skills and organizational healthy in faculties of Ferdowsi University [MScThesis]. Mashhad: Ferdowsi University; 2004.
8. Young W. The reference Interview, case study at queens college library. The state university of New York in Albany [Online]. 2009; Available from: URL: www.suny.edu/
9. Yaros RA. Is It the Medium or the Message? Structuring Complex News to Enhance Engagement and Situational Understanding by Nonexperts. *Communication Research* 2006; 33(4): 285-309.
10. Silverman J, Kurtz SM, Draper J. Skills for communicating with patients. New York: Radcliffe Pub; 1995.
11. Nouri R, Majidfar A, Hakimi Z. Knowledge of ergonomics and computer use of librarians of Isfahan university of Medical Science [Project]. Isfahan: Isfahan University of Medical Science; 2009.
12. Haizer D. Verbal & nonverbal behaviour of Asian nurses. *Journal of Advanced Nursing* 2005; 29(1): 808-18.
13. Farmahini Farahani B. Overview of the continuing education in communication skills on nurses with their patients satisfaction at Arak Hospitals [Thesis]. Tehran: Tehran University of Medical Science; 2007.
14. Artur L. Communication Skills of nurses during interaction with simulated cancer patients (Theconsulation assessment method: The assessment of Consulation skills of trainees in the vocational training) [Thesis]. Utrecht: University of Utrecht; 1999.
15. Zeyghami Mohammadi S, Haghghi S. Relationshi between clinical behaviour and usage of communication skills in Karaj Hospital. *Medical Science Journal of Islamic Azad Univesity Tehran Medical Branch* 2009; 19(2): 121-8.
16. Rost M. L2 listening. In: Hinkel E, editor. *Handbook of research in second language teaching and learning*. Mahwah: Erlbaum; 2005. p. 503-27.
17. Martin LA. Organizational structure of libraries. New York: Scarecrow Press p.15-22; 1996.

The Methods and Rates of Communication Skills Used by Librarians at Isfahan Public Universities, Iran*

Laya Karimi¹; Nahid Baniaghbal, PhD²; Shokouh Tafreshi, PhD²; Reza Homaei³

Abstract

Introduction: Communication is described as the most important feature for workers of all types. Librarianship, in particular, requires complete communication skills. Perhaps, the critical lesson the students must learn about users' expectations is how to play an appropriate role in interactions with the society. Such interactions would result in job satisfaction and desirable servicing to users. Therefore, the present research aimed to evaluate the methods and rates of communication skills used by librarians at Isfahan public universities, Iran.

Methods: This descriptive survey included all students and librarians of Isfahan public universities during 2009-2010 academic year. The calculated sample size was 780 students and 136 librarians that were selected by stratified random sampling. Data was collected by a checklist for the observations of the researchers and a researcher-made closed-end questionnaire to assess students' views. That the reliability and validity of the questionnaire were confirmed. In order to analyze inferential findings obtained from the collection tools, univariate t-test was used.

Results: According to our findings, the application rate of non-verbal and verbal communication skills were 3.15 and 3.31, respectively. On the other hand, students assessed the application of verbal and non-verbal skills by the librarians as 3.21 and 3.32, respectively. These results indicate a moderate level of communication skills among the librarians which needs enhancement.

Conclusion: The findings of this study showed an undesirable level of communication skills application by the librarians at Isfahan public universities. Leaving this problem unresolved would lead to reduced use of libraries. Therefore, responsible organizations are recommended to promote the knowledge of librarians about communication skills through training courses, conferences, concise brochures. Librarians are also suggested to expand their studies in this field.

Keywords: Communication Skills; Academic Libraries; Librarians; Universities.

Type of article: Original article

Received: 6 Sep, 2010

Accepted: 20 Feb, 2011

Citation: Karimi L, Baniaghbal N, Tafreshi Sh, Homaei R. **The Methods and Rates of Communication Skills Used by Librarians at Isfahan Public Universities.** Health Information Management 2012; 9(1): 54.

* This article was extracted from an MSc thesis.

1. MSc, Library and Information Sciences, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author) Email: lkarimi83@yahoo.com

2. Assistant Professor, Library and Information Sciences, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

3. Lecturer, Psychology, Payam-e-Noor University, Isfahan, Iran.