

# A Survey of the Status and Factors Affecting Librarians' Communication Skills: A Case Study of Librarians at Ferdowsi University of Mashhad

Sanaz Rahnama<sup>1</sup> | Rahmatollah Fattahi<sup>2</sup> |  
Mohammad Hosein Dayani<sup>3</sup>

1. [Corresponding Author] MSc. In Information Sciences and Knowledge Studies; Ferdowsi University of Mashhad and Librarian at Sarallah Public Library; Iran  
sanaz.rahnama87@gmail.com
2. Professor of the Department of Information Sciences and Knowledge Studies; Ferdowsi University of Mashhad; Iran  
fattahirahmat@gmail.com
3. Professor of the Department of Information Sciences and Knowledge Studies, Ferdowsi University of Mashhad; Iran  
daneshvarz85@gmail.com

Iranian Journal of  
**Information  
Processing &  
Management**

Iranian Research Institute  
for Science and Technology

ISSN 2251-8223

eISSN 2251-8231

Indexed in SCOPUS, ISC & LISA

Vol.30 | No.3 | pp: 875-898

Spring 2015

**Abstract:** This research aimed to study the status of communication skills of librarians and effective factors in this field.

A questionnaire was used in this survey for collecting data. Research population consisted of the librarians at the libraries of Ferdowsi University of Mashhad.

Findings showed that the most important factors in interpersonal communication from the librarians' points of views are firstly organizational and then environmental, personal and cultural factors. Also, there is no significant relationship between variables like "education" and "experience" with communication skills of librarians. Furthermore, findings show that the status of librarians' communication skills in all areas of study at Ferdowsi University of Mashhad is the same and there is no significant difference among them. At the end, some recommendations are mentioned for extension of interpersonal communication skills of librarians.

**Keywords:** Communication Skills; Interpersonal Communication; Librarians; Ferdowsi University of Mashhad

# بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد

ساناز رهنما<sup>۱</sup> | رحمت‌الله فتاحی<sup>۲</sup> | محمدحسین دیانی<sup>۳</sup>

۱. [پدیدآور رابط] کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ کتابدار کتابخانه عمومی ثارالله مشهد  
sanaz.rahnama87@gmail.com

۲. دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ دانشگاه فردوسی مشهد  
fattahirahmat@gmail.com

۳. دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ دانشگاه فردوسی مشهد  
Daneshvarz85@gmail.com

## مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۳۹۲/۰۷/۱۶  
پذیرش: ۱۳۹۳/۰۸/۰۷

دوره ۳۰ شماره ۳  
صص. ۸۷۵-۸۹۸

## مجله علمی پژوهشی مدیریت اطلاعات

پژوهشنامه برداش و مدیریت اطلاعات

فصلنامه علمی پژوهشی

شاپا (چاپی) ۲۲۳-۲۲۵۱

شاپا (الکترونیکی) ۸۳۱-۲۲۵۱

نمایه در ISC، LISA و Scopus

http://jipm.irandoc.ac.ir

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

**چکیده:** پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و شناسایی عوامل مؤثر بر آن انجام شده است. روش این پژوهش پیمایشی بوده و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش همه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد می‌باشد. مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن عوامل محیطی، فردی، و فرهنگی است. همچنین، بین متغیرهای «میزان تحصیلات» و «تجربه» کتابداران با میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود ندارد. افزون بر آن، وضعیت برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی در حوزه‌های تحصیلی چهارگانه دانشگاه (علوم انسانی و اجتماعی، علوم پایه، فنی و مهندسی، و کشاورزی)، در یک سطح بوده و تفاوت معناداری در این رابطه مشاهده نشد. در پایان، توصیه‌هایی برای توسعه مهارت‌های ارتباط بین فردی در میان جامعه کتابداران داده شده است.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت‌های ارتباطی؛ تعامل بین فردی؛ کتابداران؛ دانشگاه فردوسی مشهد

## ۱. مقدمه

امروزه برقراری ارتباط را می‌توان از عناصر اساسی زندگی اجتماعی و حرفه‌ای دانست؛ چرا که آدمی با برقراری ارتباط با محیط و انسان‌های پیرامونش در صدد رفع نیازهای خویش است. انسان زمانی برای رفع نیازهای اولیه خود نظیر غذا، پوشاک و مسکن به هم‌نوع خود رو کرده و از او کمک می‌خواسته، زمانی برای مقاومت در برابر هجوم قبایل دیگر ارتباطات درون‌گروهی و برون‌گروهی خود را مستحکم می‌نموده و اکنون نیز که در دهکده جهانی زندگی می‌کند، به مدد ابزارهای ارتباطی و به‌دور از محدودیت‌های زمانی و مکانی، نیازهای خویش را مرتفع می‌سازد. انسان امروزی و نیازها و خواست‌های وی به‌ویژه در قلمرو ارتباطات، دچار تحولی شگرف شده است؛ به‌طوری که اطلاعات را می‌توان حیاتی‌ترین عنصر مورد نیاز انسان برای تعامل و برقراری ارتباط در قرن حاضر دانست. شرط بقا در جامعه کنونی نیز دسترسی بیشتر و مؤثرتر به اطلاعات است.

با توجه به حجم روزافزون اطلاعات در قالب محمل‌های گوناگون، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان مهم‌ترین و موجه‌ترین نهادهای اطلاعاتی مورد توجه و مراجعه عموم مردم قرار داشته و دارند. در این میان، کتابخانه را می‌توان در زمره محیط‌های ارتباط جمعی دانست؛ چرا که کتابخانه وظیفه رساندن اطلاعات و ایده‌ها به عده زیادی از انسان‌ها را عهده‌دار است. این سازمان اجتماعی این کار را به مدد منابع، ابزارها و محمل‌های اطلاعاتی موجود و با کمک کتابدارانی متخصص و آموزش‌دیده انجام می‌دهد. کتابداران شاغل در این نهادها با به‌کارگیری ابزارها و فنون مختلف در صدد شناسایی و رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان هستند. در واقع، کاربر و نیاز اطلاعاتی وی پایه و اساس فعالیت‌های کتابداران را تشکیل می‌دهد. متخصصان اطلاع‌رسانی علاوه بر داشتن دانش تخصصی کتابداری، نیازمند کسب مهارت‌هایی چون برقراری ارتباط مناسب، خوب و درست گوش‌دادن به مراجعه‌کننده، تشخیص صحیح نیاز اطلاعاتی وی، قدرت تجزیه و تحلیل نیاز و پرسش اطلاعاتی، توان برقراری ارتباط مناسب بین نیاز مراجعه‌کننده و منابع اطلاعاتی و در نهایت، دادن پاسخ صحیح به وی هستند. موارد کلی فوق و سایر مهارت‌های مرتبط را می‌توان در قالب مهارت‌های ارتباطی بین فردی مورد توجه قرار داد. تعیین وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و شناسایی عوامل مؤثر بر آنها، نقشی

تعیین‌کننده در موفقیت یا شکست فرایند راهنمایی مراجعه‌کننده و رساندن اطلاعات مورد نیاز به وی دارد.

اگرچه گاهی پژوهش‌هایی در رابطه با اهمیت و ضرورت به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در فعالیت‌های اجتماعی گوناگون و در میان حرفه‌مندان مختلف در ایران منتشر می‌شود، مسئله آن است که متخصصان حرفه کتابداری، به‌ویژه کتابداران تاکنون گرایش زیادی به سمت بررسی و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی، به‌خصوص ارتباطات بین فردی در فعالیت‌های کتابداری و سازمان کتابخانه از خود نشان نداده‌اند. یکی از کاستی‌هایی که منجر به چنین امری شده، نبود درس ویژه‌ای در برنامه آموزشی گروه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی در زمینه ارتباط بین فردی و اجتماعی و عوامل توسعه‌دهنده این مهارت در میان کتابداران است. از این‌رو، مسئله اصلی پژوهش حاضر مشخص‌نبودن عوامل مشوق و بازدارنده ارتباط بین فردی کتابداران با کاربران است. آنچه مسلم است اینکه، اگر بخواهیم مشارکت بیشتر کتابداران در برقراری ارتباط مؤثر با کاربران و در نتیجه مرتفع‌نمودن نیازهای اطلاعاتی آنان در گستره وسیعی از فعالیت‌ها را شاهد باشیم، نیازمند مطالعه در زمینه وضعیت مهارت‌های ارتباطی آنان و سنجش عوامل تأثیرگذار بر برقراری ارتباط مؤثر با مخاطب هستیم. این امر در کتابخانه‌های دانشگاهی و با توجه به اهمیت برقراری ارتباط مؤثر میان منابع اطلاعات علمی و جویندگان آن، آن‌هم در کمترین زمان ممکن اهمیتی دوچندان می‌یابد. از این‌رو، بررسی و سنجش قابلیت‌ها و مهارت‌های ارتباطی کتابداران و شناسایی عوامل مشوق و بازدارنده آنها، به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی مشتری‌مداری کتابخانه‌های دانشگاهی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و نظرسنجی از آنان درباره مهم‌ترین عوامل مؤثر در این زمینه انجام گرفت.

## ۲. پیشینه پژوهش

دسترسی و استفاده مؤثر از اطلاعات، شرط اصلی برای بقا و پیشرفت در جامعه دانایی محور محسوب می‌شود. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان مخازن اصلی اطلاعات و دانش نقش مهمی در فراهم‌آوری منابع اطلاعاتی مورد نیاز جامعه دارند. شیوه‌های برقراری ارتباط با جامعه بر سودمندی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌افزاید؛

بدین معنی که فراهم آوری بهترین و مناسب‌ترین منابع اطلاعاتی تنها در صورتی برای استفاده‌کننده مثمر ثمر خواهد بود که در فضایی مناسب در اختیار استفاده‌کننده قرار گیرد. روش‌هایی که کتابخانه برای ایجاد فضای مناسب در برقراری ارتباط با مراجعه‌کننده به کار می‌گیرد، در موفقیت این مراکز نقش مهمی ایفا می‌کند. انجام پژوهش‌هایی با هدف بررسی انواع روش‌های به کار گرفته‌شده برای برقراری ارتباط، شناسایی موانع و محدودیت‌های ارتباط مؤثر با جامعه و غیره در بهبود عملکرد ارتباطاتی کتابخانه مؤثر خواهد بود. از این رو، در این بخش پژوهش‌هایی که در این رابطه در خارج و داخل کشور انجام شده، مرور و تحلیل خواهد شد.

آموزش کتابداران مرجع با هدف بهبود رفتارهای ارتباطی مناسب می‌تواند موجب ارتقای رضایتمندی کاربر از تعامل با کتابدار مرجع شود. در این زمینه فاولر و مالوی در پژوهش خود با عنوان «آموزش ارتباطات مرجع» دریافتند که آموزش کارکنان بخش مرجع در زمینه بهره‌گیری از رفتارهای مشخص مربوط به عوامل اثرگذار بر رضایت کاربر، نظیر دسترس‌پذیر بودن کتابدار، ایجاد حس راحتی و امنیت خاطر در کاربر، علاقه به کاربر و رفع نیاز اطلاعاتی وی، گوش دادن مؤثر، طرح پرسش‌های باز، جستجوی منابع مختلف، آگاه‌نمودن کاربر از نتایج جستجو و استفاده از سؤالات پیگیری‌کننده رضایتمندی کاربر را ارتقاء می‌بخشد (Fowler and Malloy 1992).

یکی از مرتبط‌ترین پژوهش‌ها در زمینه ارتباط میان کتابدار و کاربر را دورانس تحت عنوان «عوامل مؤثر بر موفقیت خدمات مرجع: چه عواملی در مراجعه مجدد کاربر به کتابدار مؤثرند؟» انجام داد (Durrance 1995). وی به بررسی رفتارهای ارتباطی پرداخت که در صورت مشاهده آنها در کتابداران، احتمال مراجعه دوباره کاربران به کتابخانه افزایش می‌یابد. این رفتارها عبارت بودند از: دسترس‌پذیر بودن کتابدار، به کارگیری مناسب سؤالات عمومی، داشتن قدرت گوش دادن مؤثر و علاقه‌مندی کتابدار به مرتفع نمودن نیازهای اطلاعاتی کاربران. این عوامل به عنوان عوامل تأثیرگذار بر ایجاد محیطی امن برای کاربران نیز شناخته شدند.

کتابداران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برای دادن خدمات شایسته به کاربران باید دارای ویژگی‌ها و شرایط لازم باشند. یکی از این شرایط، برخورداری از مهارت‌های ارتباطی است. دوریز و رادکویچ پژوهشی با عنوان «کتابداران مرجع ماهر در عصر جدید:

پژوهشی در باب خصوصیات و ویژگی‌ها» و با هدف تعیین مهارت‌ها و ویژگی‌های شخصیتی مورد نیاز کتابداران انجام دادند (DeVries and Rodkewich 1997). این دو پژوهشگر مصاحبه‌هایی را با کتابداران مرجع خبره انجام داده و از آنان خواستند تا توصیف دقیقی از فعالیت‌های روزمره خود در بخش مرجع ارائه داده و هر مهارتی را که فکر می‌کنند برای موفقیت در کار بدان نیاز دارند، بیان نمایند. از مصاحبه‌های انجام گرفته سیاهه‌ای از هشت ویژگی به شرح زیر شناسایی گردید: دسترس‌پذیری<sup>۱</sup>، حس کنجکاوی<sup>۲</sup>، همدلی با کاربر<sup>۳</sup>، رعایت اصل بی‌طرفی<sup>۴</sup>، پیگیری<sup>۵</sup>، وجود روحیه رقابتی در کتابداران برای پاسخ‌گویی به سؤالات کاربران، برخورداری از الگوهای تفکر منطقی و درک شهودی<sup>۶</sup>.

تصمیم به آغاز تعامل جنبه ارتباطی مهمی است که تعاملات کاربر و کتابدار را از دیگر انواع تعاملات مشتری‌مدار و حرفه‌مند، نظیر تعامل میان بیمار و پزشک و موکل و وکیل متمایز می‌سازد. ردفوردر پژوهش خود با عنوان «برقراری ارتباط یا اجتناب از آن؟ نقش ارتباط غیر کلامی در تصمیم کاربران کتابخانه برای نزدیک شدن به میز مرجع» تلاش نمود تا به این سؤال اساسی پاسخ دهد که چه چیزی بر تصمیم کاربر برای تعامل با کتابدار مرجع اثرگذار است (Radford 1998). یافته‌ها نشان داد که کاربران پنج دلیل عمده به شرح زیر را برای انتخاب و ترجیح یک کتابدار بر دیگری ذکر کرده‌اند: مراجع‌پذیر بودن<sup>۷</sup>، کمک حال بودن<sup>۸</sup>، دسترس‌پذیری<sup>۹</sup>، انس و صمیمیت کتابدار<sup>۱۰</sup> و جنسیت<sup>۱۱</sup> وی. نتایج دیگر پژوهش نشان داد که تماس چشمی و تغییر در وضعیت بدن به گونه‌ای که توجه کتابدار به کاربر را برساند، از عناصر و عوامل تأثیرگذار در زمینه کمک‌دهنده بودن کتابدار از دیدگاه کاربران عنوان شده است. افزون بر آن، اکثر افراد مصاحبه‌شونده،

1. approachability
2. curiosity
3. empathy
4. non- judgmental
5. persistence
6. intuitive
7. initiation
8. availability
9. proximity
10. familiarity
11. gender

برقراری تعامل با کتابدار زن را به کتابدار مرد ترجیح می‌دادند و احساس آشنایی بیشتر با کتابداران زن و این باور که زنان راجع به کتابخانه کمی بیشتر از مردان می‌دانند، از دلایل اصلی این اظهار نظر بوده است. سایر عوامل مشوق بر تصمیم کاربران برای برقراری تعامل با کتابداران عبارت بودند از: جذابیت ظاهری یک کتابدار نسبت به سایرین، برقراری تماس چشمی با کاربر، جنب و جوش کتابدار برای عرضه خدمات، تبسم کتابدار، و حالت نشسته و ایستاده کتابدار که نشان‌دهنده آمادگی برای ارائه خدمات می‌باشد. عوامل بازدارنده کاربران برای برقراری ارتباط با کتابداران این گونه عنوان شد: صحبت با تلفن، صحبت با سایر کاربران یا کتابداران، استفاده از رایانه، ترک محل خدمت یا آمادگی برای ترک خدمت، مطالعه، حالت بسته بدن به علامت بی‌میلی به برقراری تعامل با کاربر، و خیره نگاه کردن به کاربر که نشان از مزاحمت کاربر است. بر این اساس، هر نوع ارتباط با کاربر باید مهم انگاشته شود؛ حتی اگر درخواستی تکراری نظیر این سؤال که «برگه‌دان کتابخانه کجاست؟» از سوی کاربر مطرح شود.

اهمیت کاربرد ارتباط غیر کلامی بین کتابدار و مراجعه کننده در راهبرد جستجو و رساندن مراجعه کننده به اطلاعات مورد نیازش از مباحث مطرح در مصاحبه مرجع می‌باشد. زارع فراشبندی در مقاله‌ای با عنوان «نقش ارتباط غیر کلامی در مصاحبه مرجع» به نقش ارتباط غیر کلامی در خدمات‌دهی کتابخانه‌ای در بخش مرجع و امانت با تأکید بر مصاحبه مرجع می‌پردازد. وی در ادامه، گزارش پژوهش خود را با عنوان «آگاهی از ارتباط غیر کلامی و کاربرد آن در کتابخانه‌های علوم پزشکی اهواز» ارائه می‌دهد. یافته‌های حاصل از پژوهش به صورت زیر می‌باشد: در حدود دو سوم کتابداران و بیش از نیمی از غیر کتابداران در مورد اهمیت ارتباط غیر کلامی مطالبی خوانده یا شنیده بودند و بیش از دو سوم آنان ارتباط غیر کلامی را عامل مؤثری در ارائه خدمات کتابخانه‌ای می‌دانستند. بیش از دو سوم کتابداران در مورد چگونگی برقراری ارتباط غیر کلامی در درس مرجع آموزش دیده بودند؛ در حالی که غیر کتابداران هیچ گونه آموزشی در این زمینه ندیده بودند. تمامی کتابداران و نیمی از غیر کتابداران علائم غیر کلامی را که کتابدار از خود نشان می‌دهد، نشان‌دهنده علاقه یا بی‌علاقگی او به حرفه‌اش می‌دانستند و هنگام نزدیک شدن مراجعه کننده حرکتی مبنی بر توجه به او بروز می‌دادند. تمامی کتابداران و سه چهارم از غیر کتابداران هنگام گفتگو با مراجعه کننده به چشمان وی نگاه

می‌کردند، ولی تلاشی در جهت برقراری ارتباط غیر کلامی نکرده و دلیل آن را نداشتن فرصت کافی برای پرداختن به هر مراجعه‌کننده یا رعایت اصول اخلاق اسلامی می‌دانستند. تمامی کتابداران و دو سوم از غیر کتابداران ویژگی‌های ظاهری کتابدار را در چگونگی ارتباط مراجعه‌کننده با وی مؤثر می‌دانستند. تمامی کتابداران و اغلب غیر کتابداران هنگام نزدیک شدن به مراجعه‌کننده، علاوه بر علائم غیر کلامی، کلامی مبنی بر توجه به او نیز بیان می‌کردند و برقراری این ارتباط کلامی را ضروری می‌دانستند. تنها نیمی از آنها از مشوق‌ها (مانند و؟ اوه؟ بیشتر بگویید و ...) برای تشویق و ترغیب مراجعه‌کننده به بیان نیاز اطلاعاتی‌اش استفاده می‌کردند (۱۳۷۹).

در کل، مرور پژوهش‌های مورد مطالعه روشن ساخت که میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی (کلامی و غیر کلامی) بر کمیت و کیفیت مراجعه‌کاربران به آنان تأثیر گذار است؛ به نحوی که تصمیم‌گیری از کاربران مبنی بر مراجعه به کتابخانه و فرد متخصصی به نام کتابدار مرجع منوط به تجربه پیشین تعامل با کتابدار می‌باشد. همچنین، از میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران، میزان برخورداری از مهارت‌های غیر کلامی تأثیر بیشتری بر کاربر و مراجعه‌وی به کتابخانه دارد؛ همان‌گونه که در پژوهش‌های (Durrance (1995; Devries and Rodkewich (1997 و Radford (1998 نیز بدان اشاره گردید.

### ۳. پرسش و فرضیه‌های پژوهش

**پرسش پژوهش:** از دیدگاه کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر میزان آشنایی و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب هنگام تعامل آنان با دانشجویان دوره کارشناسی<sup>۱</sup> کدام است؟

**فرضیه ۱:** بین میزان تحصیلات کتابداران و میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی مناسب رابطه وجود دارد.

۱. از آنجا که مصاحبه با تعدادی از کتابداران هنگام طرح این پرسش روشن ساخت که بیشترین میزان مراجعه‌کاربران به کتابداران را دانشجویان مقطع کارشناسی تشکیل می‌دهند، پژوهشگران بر آن شدند تا مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی را هنگام رویارویی با این گروه از دانشجویان مورد بررسی قرار دهند.



فرضیه ۲: بین میزان تجربه کتابداران<sup>۱</sup> و میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی مناسب رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳: بین میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی در حوزه‌های تحصیلی مختلف<sup>۲</sup> تفاوت معناداری وجود دارد.

#### ۴. روش پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی بوده و از روش پیمایشی برای انجام آن بهره گرفته شده است. با توجه به اینکه هدف این پژوهش، بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و نظرسنجی از آنان درباره مهم‌ترین عوامل مؤثر بر آن می‌باشد، از روش پیمایشی و تحلیل نظرات کتابداران بهره گرفته شده است. بر این اساس و با مراجعه به متون و مبانی نظری موجود در زمینه مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی و بهره‌گیری از پژوهش‌های پیشین مرتبط، پرسشنامه‌ای محقق ساخته مشتمل بر ۳۴ گویه که چهار دسته عوامل فردی، سازمانی، محیطی، و فرهنگی را مورد بررسی قرار می‌دادند، طراحی و در میان کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه در چهار حوزه علوم انسانی و اجتماعی، علوم پایه، فنی و مهندسی، و کشاورزی توزیع گردید.<sup>۳</sup> سپس، از کتابداران خواسته شد تا نظر خود را راجع به هر یک از عوامل ذکر شده با انتخاب یکی از گزینه‌های موجود در طیف پنج قسمتی مقیاس لیکرت از «کاملاً موافقم» تا «کاملاً مخالفم» بیان نمایند. هدف از تهیه پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران نیز سنجش میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی مناسب، هنگام تعامل با کاربر بود. به این منظور، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۳۴ گویه در طیف پنج قسمتی مقیاس لیکرت از «همیشه» تا «هرگز» طراحی گردید. از آنجا که خرده مهارت‌های ارتباطی را می‌توان در دو دسته کلی

۱. منظور از تجربه کتابداران، سال‌های خدمت در حرفه کتابداری در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد است.

۲. منظور از کتابداران شاغل در چهار حوزه اصلی علوم انسانی و اجتماعی، علوم پایه، فنی و مهندسی، و کشاورزی است.

۳. فهرستی از مهم‌ترین عوامل فردی، سازمانی، محیطی، و فرهنگی در پیوست الف ارائه شده است.

کلامی و غیر کلامی تقسیم‌بندی نمود، گویه‌های این پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران را در دو طبقه کلی مهارت‌های کلامی (۲۰ گویه) و غیر کلامی (۱۴ گویه) مورد سنجش قرار داد.

#### ۵. جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری این پژوهش کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد می‌باشد. طبق آمار به‌دست آمده از مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی این دانشگاه، مجموع کتابدارانی که در ارتباط مستقیم با مراجعه‌کنندگان به ارائه خدمات می‌پردازند (کتابداران شاغل در چهار حوزه اصلی علوم انسانی و اجتماعی، علوم پایه، فنی و مهندسی، و کشاورزی)، برابر با ۵۲ نفر بود. بر این اساس، جامعه آماری را کلیه کتابداران شاغل در بخش امانت، مرجع، نشریات و مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد تشکیل می‌دهند. در این زمینه، به‌لحاظ محدود بودن جامعه آماری پژوهش، نمونه‌گیری خاصی انجام نشده است. بنابراین، تعداد افراد تشکیل دهنده جامعه را کل کتابداران این دانشگاه به تعداد ۵۲ نفر تشکیل می‌دهد.

#### ۶. ابزار گردآوری اطلاعات، روایی و پایایی آن

داده‌های مورد نیاز این پژوهش از طریق پرسشنامه گردآوری شد. در این رابطه پژوهشگران از دو پرسشنامه: (۱) پرسشنامه عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی کاربر و کتابدار و (۲) پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران (هر دو محقق ساخته) استفاده کردند. در طراحی این دو پرسشنامه از مطالعه متون تخصصی، دیدگاه‌های نظری و نیز پژوهش‌های مشابه که در حوزه تعامل بین فردی میان کاربر و کتابدار و عوامل مؤثر بر آن انجام شده بودند، استفاده گردید؛ از جمله: جنریش (۱۹۸۷)، کنز (۲۰۰۱)، Durrance (1995)، Radford (1998) و ... . برخی از گویه‌های مورد استفاده در پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی، بر اساس پرسشنامه‌های استاندارد موجود در پژوهش‌های مشابه طراحی گردید که نمونه بارز آن آزمون مهارت‌های ارتباطی کوئین دام<sup>۱</sup> می‌باشد. این آزمون، آزمونی شناخته شده در سطح بین‌المللی بوده و روایی آن در پژوهش‌های مشابه داخل کشور و حوزه علوم

1. Queendom

تربیتی نیز مورد سنجش و تأیید قرار گرفته است. از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به پژوهش حسین چاری و دلاوریور (۱۳۸۵) و حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) اشاره نمود. از سوی دیگر، برای کسب اطمینان از روایی محتوایی، پرسشنامه «مهارت‌های ارتباطی کتابداران» و پرسشنامه «عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی» در چند مرحله در اختیار افراد صاحب‌نظر (استادان راهنما و مشاور و برخی کتابداران مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی و کتابخانه دانشکده علوم تربیتی دانشگاه فردوسی مشهد) قرار گرفت. جهت تعیین پایایی پرسشنامه «مهارت‌های ارتباطی کتابداران» و «عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی کاربر و کتابدار» تعداد ۱۰ پرسشنامه به روش تصادفی طبقه‌ای ساده و با توجه به نسبت جمعیت کتابداران شاغل در هر حوزه به کل کتابداران در چهار حوزه مورد بررسی توزیع گردید. داده‌های به‌دست آمده در نرم‌افزار SPSS وارد و ضریب آلفای کرونباخ آن مساوی با ۰/۸۶ برای پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی و ۰/۸۳ برای پرسشنامه عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی به دست آمد که نشان از سطح بالایی پایایی این پرسشنامه‌هاست.

## ۷. یافته‌های پژوهش

**پرسش پژوهش:** از دیدگاه کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر میزان آشنایی و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب هنگام تعامل با دانشجویان دوره کارشناسی کدام است؟

هدف از طرح این سؤال، شناسایی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد بود تا بدین وسیله عوامل مشوق در این زمینه شناسایی شده و برای تقویت و ارتقای آنها تدابیری اندیشیده شود و علاوه بر آن، موانع و مشکلات موجود نیز شناسایی شده و نسبت به رفع آنها اقدامات لازم صورت پذیرد. پس از گردآوری پاسخ‌های داده‌شده به پرسشنامه عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی، این سؤال مطرح شد که آیا بین عوامل مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب هنگام تعامل با دانشجویان اولویت وجود دارد یا خیر. اگر پاسخ مثبت است، اولویت اول تا چهارم کدامند. به عبارت دیگر، از دیدگاه کتابداران، مهم‌ترین عوامل مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب هنگام تعامل با دانشجویان، به ترتیب اولویت کدامند؟

### جدول ۱. نتایج آزمون فریدمن برای اولویت‌بندی مهم‌ترین عوامل مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی

ردیف	آماره	مقدار
۱	مجذور کای فریدمن	۸۱/۸۷۸
۲	درجه آزادی	۳
۳	سطح معناداری	۰/۰۰۰۰۱

همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، سطح معناداری آزمون فریدمن معادل ۰/۰۰۱ می‌باشد. لذا، فرض صفر را رد و فرض مقابل را می‌پذیریم. به این مفهوم که برخی از عوامل مؤثر بر به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در اولویت قرار دارند. در مرحله بعد، برای تعیین اولویت‌های نخست تا چهارم به بررسی و مقایسه میانگین رتبه‌ها می‌پردازیم که نتایج حاصل در جدول ۲ ارائه شده است.

### جدول ۲. میانگین رتبه‌ها برای اولویت‌بندی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی

عوامل مؤثر	میانگین رتبه‌ها	رتبه
عوامل فردی	۲/۲۶	۳
عوامل سازمانی	۳/۲۷	۱
عوامل محیطی	۳/۲۳	۲
عوامل فرهنگی	۱/۲۴	۴

همان‌طور که مشاهده می‌شود، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب هنگام تعامل کتابداران با دانشجویان و به‌طور کلی تعامل بین فردی، ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن عوامل محیطی، فردی، و فرهنگی می‌باشند.

فرضیه ۱: بین میزان تحصیلات کتابداران و میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی مناسب رابطه وجود دارد. از آنجا که متغیرهای مورد نظر از نوع فاصله‌ای می‌باشند، برای سنجش وجود رابطه میان این دو متغیر از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

جدول ۳. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه دو متغیر میزان تحصیلات و میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی

میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی			
مهارت غیر کلامی	مهارت کلامی	مهارت ارتباطی	
۰/۱۴۵	۰/۰۵۵	۰/۰۸۵	تحصیلات
۰/۳۳۸	۰/۷۱۷	۰/۵۷۵	کتابداران
۴۶	۴۶	۴۶	تعداد (N)

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود:

- ضریب همبستگی بین دو متغیر تحصیلات کتابداران و مهارت غیر کلامی برابر ۰/۱۴۵- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معناداری آن برابر ۰/۳۳۸ می‌باشد که از ۰/۰۵ بیشتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و معناداری بین دو متغیر مورد مطالعه وجود ندارد.
- ضریب همبستگی بین دو متغیر تحصیلات کتابداران و مهارت کلامی برابر ۰/۰۵۵- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معناداری آن برابر ۰/۷۱۷ می‌باشد که از ۰/۰۵ بیشتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و معناداری بین دو متغیر مورد مطالعه وجود ندارد.
- ضریب همبستگی بین دو متغیر تحصیلات کتابداران و مهارت ارتباطی مناسب در کل برابر ۰/۰۸۵- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معناداری آن برابر ۰/۵۷۵ می‌باشد که از ۰/۰۵ بیشتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و معناداری بین دو متغیر مورد مطالعه وجود ندارد.

فرضیه ۲: بین میزان تجربه کتابداران و میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی مناسب رابطه وجود دارد.

طبق اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه، بیش از ۸۰ درصد از کتابداران دارای سابقه کاری ۶ سال و بیش تر می‌باشند که این امر نشان از تجربه نسبتاً خوب کتابداران در ارائه خدمات به کاربران می‌باشد. در این فرضیه برای سنجش وجود رابطه میان دو متغیر مورد نظر که از نوع فاصله‌ای می‌باشند، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

جدول ۴. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه دو متغیر میزان تجربه و میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی

میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی				
مهارت غیر کلامی	مهارت کلامی	مهارت ارتباطی		
۰/۰۶-	۰/۲۸	۰/۱۳-	ضریب همبستگی پیرسون	تجربه کتابداران
۰/۶۹۴	۰/۸۶۲	۰/۹۳	Sig (2-tailed)	
۴۶	۴۶	۴۶	تعداد (N)	

همان طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود:

۱. ضریب همبستگی بین دو متغیر تجربه کتابداران و مهارت غیر کلامی برابر ۰/۰۶- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معناداری آن برابر ۰/۶۹۴ می‌باشد که از ۰/۰۵ بیشتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و معناداری بین دو متغیر مورد مطالعه وجود ندارد.
۲. ضریب همبستگی بین دو متغیر تجربه کتابداران و مهارت کلامی برابر ۰/۰۲۶ بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معناداری آن برابر ۰/۸۶۲ می‌باشد که از ۰/۰۵ بیشتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و معناداری بین دو متغیر مورد مطالعه وجود ندارد.
۳. ضریب همبستگی بین دو متغیر تجربه کتابداران و مهارت ارتباطی مناسب برابر ۰/۰۱۳- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معناداری آن برابر ۰/۹۳ می‌باشد که از ۰/۰۵ بیشتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و معناداری بین دو متغیر مورد مطالعه وجود ندارد.

همان گونه که نتایج حاصل از آزمون فرضیه نشان داد، ارتباط معناداری بین میزان تجربه کتابداران و میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی مناسب وجود ندارد. یکی از دلایل رد فرضیه حاضر و فرضیه نخست را می‌توان در دیدگاه‌ها و نظرات کتابداران راجع به عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی جستجو نمود. در پرسش پژوهش، همان گونه که نتایج و یافته‌ها نشان داد عوامل سازمانی در درجه نخست اهمیت و ضرورت در تعاملات بین فردی با کاربر قرار داشته و پس از آن عوامل محیطی و در پایان عوامل فردی و فرهنگی نقش تعیین کننده را دارند. بنابراین، طبق یافته‌های حاصل از آزمون

فرضیه، میزان تحصیلات و تجربه کتابداران که از عوامل فردی مؤثر هستند، در برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی نقشی ندارند.

فرضیه ۳: بین میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی در حوزه‌های تحصیلی مختلف تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه متغیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران نرمال می‌باشد، باید فرض‌های زیر را برای مهارت‌های کلامی و غیر کلامی و مهارت‌های ارتباطی به‌طور کلی مورد آزمون قرار دهیم.

الف) مهارت کلامی

$H_0$ : بین میانگین میزان مهارت کلامی کتابداران در حوزه‌های تحصیلی مختلف تفاوت وجود ندارد.

$H_1$ : بین میانگین میزان مهارت کلامی کتابداران در حوزه‌های تحصیلی مختلف تفاوت وجود دارد.

برای بررسی فرض فوق، باید ابتدا از آزمون لون به‌منظور بررسی برابری واریانس‌ها استفاده نمود که نتایج حاصل از آن در جدول ۵ نمایش داده می‌شود.

جدول ۵. نتایج حاصل از آزمون برابری واریانس‌ها در مورد متغیر مهارت کلامی کتابداران ( $n=52$ )

آماره آزمون برابری واریانس‌ها	درجه آزادی کل	درجه آزادی بین گروه‌ها	P-value
۰/۵۸۶	۴۲	۳	۰/۶۲۸

با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون برابری واریانس‌ها در مورد متغیر مهارت کلامی کتابداران معادل ۰/۶۲۸ بوده و بزرگتر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض برابری واریانس‌ها پذیرفته می‌شود. از این‌رو، انجام تحلیل واریانس<sup>۱</sup> معتبر است. نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس در جدول ۶ ارائه می‌شود.

## 1. ANOVA

جدول ۶. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای متغیر مهارت کلامی کتابداران در حوزه‌های مختلف تحصیلی

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	P-value با سطح اطمینان ۹۵٪
بین گروه‌ها	۱۱۴/۱۴۱	۳	۳۸/۰۴۷	۰/۷۹۸	۰/۵۰۲
داخل گروه‌ها	۲۰۰۲/۲۲۹	۴۲	۴۷/۶۷۲		
کل	۲۱۱۶/۳۷	۴۵			

با توجه به نتایج جدول تحلیل واریانس، چون سطح معناداری آزمون معادل ۰/۵۰۲ می‌باشد، در سطح خطای ۰/۰۵ فرض صفر را می‌پذیریم؛ یعنی بین میزان مهارت کلامی کتابداران در حوزه‌های مختلف تحصیلی تفاوت معنادار وجود ندارد.

(ب) مهارت غیر کلامی

$H_0$ : بین میانگین میزان مهارت غیر کلامی کتابداران در حوزه‌های تحصیلی مختلف تفاوت وجود ندارد.

$H_1$ : بین میانگین میزان مهارت غیر کلامی کتابداران در حوزه‌های تحصیلی مختلف تفاوت وجود دارد.

برای بررسی فرض فوق، باید ابتدا از آزمون لون به منظور بررسی برابری واریانس‌ها استفاده نمود که نتایج حاصل از آن در جدول ۷ نمایش داده می‌شود.

جدول ۷. نتایج حاصل از آزمون برابری واریانس‌ها در مورد متغیر مهارت غیر کلامی کتابداران (n=۵۲)

آماره آزمون برابری واریانس‌ها	درجه آزادی کل	درجه آزادی بین گروه‌ها	P-value
۰/۱۴۱	۴۲	۳	۰/۹۳۵

با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون برابری واریانس‌ها در مورد متغیر مهارت غیر کلامی کتابداران معادل ۰/۹۳۵ بوده و بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض برابری واریانس‌ها پذیرفته می‌شود و انجام تحلیل واریانس معتبر است. نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس در جدول ۸ ارائه می‌شود.



جدول ۸. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای متغیر مهارت غیر کلامی کتابداران در حوزه‌های مختلف تحصیلی

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	P-value با سطح اطمینان ۹۵٪
بین گروه‌ها	۲۱۳/۵۹۸	۳	۷۱/۱۹۹	۳/۲۸۲	۰/۰۳
داخل گروه‌ها	۹۱۱/۰۱۱	۴۲	۲۱/۶۹۱		
کل	۱۱۲۴/۶۰۹	۴۵			

با توجه به نتایج جدول تحلیل واریانس، چون سطح معناداری آزمون معادل ۰/۰۳ می‌باشد، در سطح خطای ۰/۰۵ فرض صفر را رد و فرض مقابل را می‌پذیریم؛ یعنی بین میزان مهارت غیر کلامی کتابداران در حوزه‌های مختلف تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد. برای تعیین تفاوت موجود در میان حوزه‌های مختلف تحصیلی، از آزمون تعقیبی<sup>۱</sup> استفاده شد. نتایج حاصل از انجام این آزمون در جدول ۹ ارائه شده است.

جدول ۹. نتایج آزمون تعقیبی برای تعیین تفاوت میان حوزه‌های مختلف تحصیلی برای متغیر مهارت غیر کلامی کتابداران

متغیر	گروه ۱	گروه ۲	سطح معناداری
مهارت غیر کلامی کتابداران	فنی و مهندسی	علوم پایه	۰/۹۱۳
		علوم انسانی و اجتماعی	۰/۲۶۵
		کشاورزی	۰/۱۵۹
	علوم پایه	فنی و مهندسی	۰/۹۱۳
		علوم انسانی و اجتماعی	۰/۱۹۶
		کشاورزی	۰/۱۱۶
	علوم انسانی و اجتماعی	فنی و مهندسی	۰/۲۶۵
		علوم پایه	۰/۲۹۶
		کشاورزی	۰/۰۰۴
	کشاورزی	فنی و مهندسی	۰/۱۵۹
		علوم پایه	۰/۱۱۶
		علوم انسانی و اجتماعی	۰/۰۰۴

1. LSD

همان‌طور که از جدول بالا ملاحظه می‌گردد، در خصوص میزان مهارت غیر کلامی کتابداران میان دو حوزه علوم انسانی و کشاورزی با توجه به اینکه سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۴ بوده و کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، اختلاف معناداری وجود دارد و در مورد سایر حوزه‌ها اختلاف معناداری مشاهده نمی‌شود؛ یعنی در میان حوزه‌های چهارگانه تنها در دو حوزه علوم انسانی و کشاورزی میان برخورداری کتابداران از مهارت‌های غیر کلامی تفاوت معناداری وجود دارد و در سایر حوزه‌ها تفاوتی مشاهده نمی‌شود.

(ج) مهارت ارتباطی

$H_0$ : بین میانگین میزان مهارت ارتباطی کتابداران در حوزه‌های تحصیلی مختلف تفاوت وجود ندارد.

$H_1$ : بین میانگین میزان مهارت ارتباطی کتابداران در حوزه‌های تحصیلی مختلف تفاوت وجود دارد.

برای بررسی فرض فوق، باید ابتدا از آزمون لون به منظور بررسی برابری واریانس‌ها استفاده نمود که نتایج حاصل از آن در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود.

جدول ۱۰. نتایج حاصل از آزمون برابری واریانس‌ها در مورد متغیر مهارت ارتباطی کتابداران  
( $n=52$ )

آماره آزمون برابری واریانس‌ها	درجه آزادی کل	درجه آزادی بین گروه‌ها	P-value
۰/۷۲۰	۴۲	۳	۰/۵۴۶

با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون برابری واریانس‌ها در مورد متغیر مهارت ارتباطی کتابداران معادل ۰/۵۴۶ بوده و بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض برابری واریانس‌ها پذیرفته می‌شود و انجام تحلیل واریانس معتبر است. نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس در جدول ۱۱ ارائه می‌شود.

جدول ۱۱. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای متغیر مهارت ارتباطی کتابداران در حوزه‌های مختلف تحصیلی

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	P-value با سطح اطمینان ۰/۰۵
بین گروه‌ها	۶۳۸/۰۶۶	۳	۲۱۲/۶۸۹	۱/۸۲۳	۰/۱۵۸
داخل گروه‌ها	۴۹۰۱/۰۸۶	۴۲	۱۱۶/۶۹۳		
کل	۵۵۳۹/۱۵۲	۴۵			

با توجه به نتایج جدول تحلیل واریانس، چون سطح معناداری معادل ۰/۱۵۸ می‌باشد، در سطح خطای ۰/۰۵ فرض صفر را می‌پذیریم؛ یعنی بین میزان مهارت ارتباطی کتابداران در حوزه‌های مختلف تحصیلی تفاوت معناداری وجود ندارد.

#### ۸. نتیجه‌گیری و برداشت کلی

اهمیت به کارگیری کتابداران متخصص و دارای مهارت‌های ارتباطی مناسب در کتابخانه‌های دانشگاهی بر کسی پوشیده نیست؛ چرا که این نوع کتابخانه‌ها دارای جایگاهی ویژه در آموزش و پژوهش بوده و انجام این رسالت جز با به کارگیری کتابداران آموزش دیده امکان‌پذیر نمی‌باشد. بنابراین، با توجه به اهمیت کتابخانه‌های دانشگاهی و نقش کتابداران متخصص در این نوع کتابخانه‌ها و اینکه تاکنون پژوهش مستقلی درباره وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی آنان صورت نگرفته، پژوهش حاضر به این مهم پرداخت.

به‌طور کلی، نتایج پژوهش نشان داد که متغیرهایی چون میزان تحصیلات و تجربه در میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی تأثیرگذار نمی‌باشد. در این راستا می‌توان گفت که عوامل بسیاری بر تعامل بین فردی و برخورداری افراد از مهارت‌های ارتباطی مناسب نقش دارند. از جمله این عوامل، می‌توان به تجربه آموزشی، فرایندهای کاری و تجربه‌های زندگی فردی اشاره کرد (کمالی ۱۳۸۳). افزون بر آن، برکو و همکاران نیز معتقدند که نحوه نگرش فرد نسبت به جهان بر چگونگی تعبیر و تفسیر آنان از محرک‌های ارتباطی تأثیر می‌گذارد (۱۹۹۸، ۵۶). همچنین عوامل بسیاری بر ادراکات فرد نسبت به محیط پیرامون تأثیرگذار بوده که یکی از آنها مهارت‌های ارتباطی فرد است

که حاصل تجربیات زندگی و کار و آموزش است. با توجه به این اظهارات، در حوزه تعامل بین فردی در کتابخانه‌های دانشگاهی نیز انتظار می‌رفت که سطح برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی شایسته، تحت تأثیر عواملی چون تجربه و میزان تحصیلات آنان و در نتیجه برخورداری از آگاهی‌های تخصصی و حرفه‌ای کسب‌شده در طول دوران تحصیل باشد. بدین ترتیب، با توجه به وجود چنین دیدگاه‌های نظری در این حوزه، فرضیه یک و فرضیه دو پژوهش مطرح شد. با این وجود، نتیجه به‌دست آمده از فرضیه نخست نشان داد که ارتباط معناداری میان سطح تحصیلات کتابداران و برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مناسب وجود ندارد. این امر می‌تواند به دلیل نبود واحدی مجزا در دروس دانشگاهی و آموزش تخصصی ارتباط بین فردی به دانشجویان کتابداری باشد. همچنین، در مورد فرضیه دوم می‌توان گفت که عامل تجربه که حاصل سال‌ها خدمت در کتابخانه و ارائه خدمات به مراجعان می‌باشد، امری درونی بوده و جزو عوامل فردی تلقی می‌گردد و از نظر کتابداران عوامل فردی مؤثر بر تعامل بین فردی در رتبه سوم اهمیت قرار دارند و این امر را می‌توان از دلایل مهم رد شدن فرضیه دوم دانست. با این وجود، پیشنهاد می‌شود با توجه به نقش و اهمیت کسب تجربه در رویارویی با انواع کاربران، مسئولان کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه فردوسی مشهد از طریق یک برنامه‌ریزی صحیح، فرصت‌های مناسب را برای شرکت فعالانه کتابداران در امور مربوط به اشتراک دانش و تبادل تجربیات خود در زمینه تعاملات بین فردی با یکدیگر فراهم آورند تا کتابداران جوان‌تر و دارای سابقه کاری کمتر و در نتیجه تجربه کمتر، با انواع مسائل و مشکلات مربوط به برخورد با مراجعان آشنا شده و آنها را در تعاملات خود با کاربر به کار گیرند. همچنین، بین میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی در حوزه‌های تحصیلی چهارگانه تفاوت معناداری وجود ندارد. به بیان دیگر، کتابداران شاغل در دانشکده‌های دانشگاه فردوسی در زمینه برخورداری از مهارت‌های ارتباطی در وضعیت قابل قبول یکسان و مشابهی قرار دارند. افزون بر آن، بررسی و مقایسه متغیرهای مطرح در هر گروه از عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی نشان داد که از دیدگاه کتابداران مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن عوامل محیطی، فردی، و فرهنگی می‌باشند. بنابراین، دانشگاه فردوسی مشهد می‌تواند با استفاده از برنامه‌ریزی‌های مشخص و مدون خود در امور کتابخانه‌های دانشکده‌ای اقدامات لازم را برای ایجاد ثبات

و امنیت شغلی بالا، همچنین تأمین حداکثری رضایت شغلی کتابداران انجام دهد تا کتابداران با انگیزه، علاقه، و اشتیاق مضاعف تمامی تلاش خود را برای خدمات‌دهی شایسته به کاربر به خدمت گرفته و رضایت وی را کسب نمایند. در این راستا، برگزاری دوره‌های آموزشی تعامل بین فردی و روزآمد نگه‌داشتن دانش کتابداران در این زمینه می‌تواند تأثیرگذار باشد.

### ۹. پیشنهادهای کاربردی پژوهش

در راستای افزایش آگاهی و توانمندسازی کتابداران در اجرا و استفاده کارآمد از مهارت‌های ارتباطی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در فواصل زمانی معین و تشکیل جلسات بحث و گفتگوی میان کتابداران برای اشتراک تجارب موجود در این زمینه می‌تواند مفید و تأثیرگذار باشد.

پیشنهاد می‌شود، مدیران و مسئولان دانشگاه فردوسی مشهد به منظور تسریع در ارائه خدمات، کتابداران متخصص و دارای مدرک تحصیلی کتابداری را به تعداد کافی و متناسب با تعداد مراجعان به کار گیرند. افزون بر آن، پیشنهاد می‌شود در زمان استخدام و به کارگیری کتابداران جدید به برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مناسب آنان توجه ویژه نشان داده شده و دوره‌های آموزشی لازم را برای آنان پیش از ورود به عرصه خدمات‌دهی در کتابخانه‌ها برگزار نمایند.

### ۱۰. پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

پیشنهاد می‌شود، مشابه چنین پژوهشی در دیگر دانشگاه‌های کشور انجام شود تا وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در سایر دانشگاه‌ها نیز مشخص شده و امکان نظرسنجی از سایر کتابداران در زمینه عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی فراهم گردد. همچنین، یافته‌های این پژوهش‌ها می‌تواند با یافته‌های پژوهش حاضر مقایسه شود تا میزان مطابقت در میان مهم‌ترین عوامل مشوق و بازدارنده شناسایی گردد.

در این پژوهش وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و تأثیر دو متغیر میزان تحصیلات و تجربه بر آن، مورد سنجش و بررسی قرار گرفت. پیشنهاد می‌شود، در پژوهشی دیگر تأثیر متغیرهایی چون شخصیت و هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی

کتابداران و با استفاده از آزمون‌های روان‌شناسی موجود در این زمینه مورد سنجش و بررسی قرار گیرد تا ابعاد مؤثر دیگر بر مهارت‌های ارتباطی شناسایی شود. این یافته‌ها می‌تواند در راستای آموزش بهتر و اثربخش‌تر مهارت‌های ارتباطی به کار گرفته شود.

### فهرست منابع

- برکو، روی ام، آندرو دی ولوین، و دارلین آر ولوین. ۱۹۹۸. *ارتباطات*. ترجمه محمد اعرابی و داود ایزدی. ۱۳۷۸. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- جنریش، آلاین زارمبا، و ادوارد جی. جنریش. ۱۹۸۷. *مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه*. ترجمه محمدحسین دیانی. ۱۳۷۳. اهواز: دانشگاه شهید چمران.
- حسین چاری، مسعود، و محمدآقا دلاورپور. ۱۳۸۵. آیا افراد کمرو فاقد مهارت‌های ارتباطی‌اند؟ *فصلنامه روان‌شناسان ایرانی* ۳ (۱۰). <http://www.magiran.com/ppdf> (دسترسی در ۱۳۹۰/۴/۱۸).
- \_\_\_\_\_ و محمد مهدی فداکار. ۱۳۸۴. بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. *دانشور رفتار (دوماهنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد)* (۱۲) ۱۵. <http://www.ensani.ir/storage/files/> (دسترسی در ۱۳۹۰/۴/۱۸).
- دیانی، محمدحسین. ۱۳۸۴. *روش‌های تحقیق در کتابداری*. مشهد: کتابخانه رایانه‌ای.
- زارع فراشبندی، فیروزه. ۱۳۷۹. نقش ارتباط غیر کلامی در مصاحبه مرجع. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۳ (۴): ۵۹-۶۶.
- کتز، ویلیام ا. ۲۰۰۱. *اصول کار مرجع*. ترجمه فرشته سپهر. ۱۳۸۹. تهران: کتابدار.
- کمالی، محمد. ۱۳۸۳. *رفتارهای غیر کلامی*. <http://www.mkamali.com> (دسترسی در ۱۳۸۹/۴/۱۰).
- DeVries, J., and P. Rodkewich. 1997. Master Reference Librarians for a New Age: A Study of Characteristics and Traits. *The Reference Librarian* 28 (59). available on [http://dx.doi.org/10.1300/J120v28n59\\_21](http://dx.doi.org/10.1300/J120v28n59_21). (accessed June 2, 2011).
- Durrance, J. C. 1995. Factors that Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return. Available on: [http://libsnap.dom.edu/reserves/Removed%20Reserves/LIS704Keith/LIS704Keith\\_Factors.pdf](http://libsnap.dom.edu/reserves/Removed%20Reserves/LIS704Keith/LIS704Keith_Factors.pdf). (accessed June 13, 2011).
- Fowler, J, and S. Malloy. 1992. Reference Communication Training. Available on: <http://www.medscape.org/viewarticle/574420> (accessed June 11, 2011).
- Queendom Interpersonal communication skill Test. 2011. Interpersonal Communication Tests (Queendom, the land of tests). Available on [http://www.queendom.com/tests/access\\_page/index.htm?idRegTest=2288](http://www.queendom.com/tests/access_page/index.htm?idRegTest=2288). (accessed April 19, 2011).

Radford, M. L. 1998. Approach or Avoidance? The Role of Nonverbal Communication in the Academic Library User's Decision to Initiate a Reference Encounter. *Library Trends* 46 (4): 699-717. Available on [http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8183/librarytrendsv46i4h\\_opt.pdf?sequence=1](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8183/librarytrendsv46i4h_opt.pdf?sequence=1) (accessed July 19, 2011).

### پیوست الف. مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی کاربر و کتابدار

عوامل فردی	عوامل سازمانی	عوامل محیطی	عوامل فرهنگی
شخصیت کتابدار	متخصص بودن مدیر	تأکید کتابخانه بر	رعایت پاره‌ای
داشتن انگیزه کافی	کتابخانه	برقراری سکوت و	ملاحظات و
برای ارائه خدمات		آرامش در کتابخانه	حساسیت‌ها در فرهنگ
			اسلامی نظیر تماس
			چشمی مستقیم که
			معمولاً جایز نیست و
			ممکن است موجب
			به وجود آمدن احساس
			ناخوشایند در
			مراجعه کننده شود.
وجود اعتماد و درک	متخصص بودن کتابدار	محل استقرار کتابخانه	ترجیح کاربران برای
مقابل میان کاربر و	داشتن مدرک	و سهولت دسترسی	برقراری ارتباط با
کتابدار	حداقل کارشناسی	کاربران به آن	کتابدار هم‌جنس با
احترام به کاربر و توجه	کتابداری		خود
به درخواست وی			
دارا بودن توان و روحیه	ارائه آموزش‌های	نوع چیدمان تجهیزات	
بالا برای برقراری	ارتباط بین فردی	کتابخانه به‌ویژه میز	
تعامل	توسط سازمان مادر	امانت با هدف قابل	
تمیزی و آراستگی		مشاهده‌بودن و مراجعه	
ظاهری و پوشش		سریع کاربر به کتابدار	
و جوان بودن			

عوامل فردی	عوامل سازمانی	عوامل محیطی	عوامل فرهنگی
انعطاف‌پذیری در برخورد با انواع کاربران پذیرا بودن و داشتن برخورد اولیه مناسب با کاربر	تقسیم وظایف و اختیارات منطقی کتابداران توسط مدیر کتابخانه	وجود امکانات تهیه و سیستم گرمایش و سرمایشی مناسب در محیط کار	
صبوری و استقامت دارا بودن قدرت خودکنترلی و پرهیز از پرخاش در موقعیت‌های چالش‌برانگیز	در نظر گرفتن معیاری برای رضایت کاربر از تعامل با کتابدار و با هدف تشویق کتابدار برای به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب	نشانه‌ها و تابلوهای راهنما با هدف هدایت کاربر به بخش مورد نظر و جلوگیری از سردرگمی وی	
برقراری ارتباط مناسب با کاربر و دست‌یافتن به احساس رضایت درونی تجربه بالای کتابدار در برخورد با انواع کاربران	نظرسنجی از کاربران در زمینه نحوه برخورد کتابداران با هدف تشویق مادی و معنوی کتابداران خوش‌برخورد و دارای مهارت‌های ارتباطی بالا		
علاقه و اشتیاق کتابدار به برقراری تعامل با کاربر و رفع نیاز اطلاعاتی وی	ثبات و امنیت شغلی بالا		



عوامل فرهنگی	عوامل محیطی	عوامل سازمانی	عوامل فردی
		رضایت شغلی بالا	داشتن حافظه نسبتاً قوی و توانایی ذخیره و بازیابی اطلاعات در مواقع مورد نیاز
		وجود انواع سبک‌های مدیریتی در کتابخانه	مساعده بودن شرایط روحی و عاطفی کتابدار
			گویا و شفاف صحبت کردن کتابدار با کاربر
			آشنایی با فرهنگ، لهجه و گویش اقوام اصلی ایران