

## رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران

سکینه خاتون مهدوی

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی و رئیس اداره کتابخانه عمومی شهرستان نکا، مازندران

سلما کشاورزیان\*

دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران

سودابه شاپوری

استادیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن مازندران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۸/۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۳/۵

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به منظور شناسایی رابطه میان میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران اجرا شده است.

**روش:** پژوهش حاضر از نوع همبستگی است. جامعه پژوهش را تمامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان مازندران در سال ۱۳۹۴ تشکیل می‌دهند و از روش سرشماری استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌ی ۱۸ سوالی مهارت‌های ارتباطی بارتون است و بر اساس پژوهش بهزادجری در سال ۱۳۸۶ روایی آن توسط اساتید و متخصصان مورد تایید و ضریب پایایی آن ۰/۷۶ ذکر گردیده است. داده‌ها با نرم افزار SPSS و با استفاده از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و مجذور کای تجزیه و تحلیل گردیده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میان میزان مهارت‌های ارتباطی با سن، جنسیت، سابقه خدمت کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود ندارد اما میان میزان مهارت‌های ارتباطی با سطح تحصیلات و رشته تحصیلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های این پژوهش می‌تواند در هنگام استخدام نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی نسبت به شناسایی افراد با مهارت‌های ارتباطی بالا کمک نماید و نیز با شناسایی ضعف‌های موجود در حوزه مهارت‌های ارتباطی در کتابخانه‌های عمومی زمینه را برای رشد و ترقی این مهارت‌ها از طریق کارگاه‌های آموزشی فراهم آورد تا کتابداران در ارائه خدمات به کاربران نهایت بهره‌مندی از مهارت‌های ارتباطی خود را ببرند و در مراجعه مجدد کاربر بهترین روش ارتباط را اتخاذ نمایند.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی.

## مقدمه

از همان ابتدای زندگی اجتماعی، ارتباط بین افراد و گروه‌ها وجود داشته است. غنا، پویایی و بقای هر فرهنگ و تمدنی به ارتباطات مردم آن بستگی دارد و این واقعیت را تاریخ بارها به اثبات رسانده است. با وسعت یافتن و پیچیدگی امور اجتماعی و زمانی که سازمان‌ها شکل گرفتند، ضرورت برقراری روابط مؤثر بیشتر از گذشته به میان آمد. با این اوصاف در جامعه‌ی امروزی هر سازمانی گذشته از کوچکی یا بزرگی، خدماتی یا تولیدی، خصوصی یا دولتی، در ارتباط تعاملی با محیط خود قرار دارد (ابزاری، ۱۳۸۰). هر فعالیت سازمان‌یافته، به ارتباطات نیاز دارد و در هدایت هر کاری نیاز به دادن پیام است و بستر انتقال پیام‌ها، ارتباطات به صورت گسترده است (مقیمی، ۱۳۸۵). در این بین به نظر می‌رسد کتابخانه‌ها به عنوان یک سازمان زمانی موفق هستند که دارای کتابدارانی با شناخت و درک کامل از ارزش و تاثیر ارتباطات مناسب و خوب باشند. بنابراین اساس استفاده آگاهانه از مهارت‌های ارتباطی و استقرار الگوی ارتباطی اثر بخش، می‌تواند در فرایندهای خدمات کتابخانه نقش چشمگیری را ایفا نماید.

ما همه روزه با روند ارتباط در زندگی خود سروکار داریم. در زندگی شخصی یا کاری خود گاهی دارای تعاملات بسیار خوبی بوده و گاهی ناشیانه عمل می‌کنیم. هر چه بهتر با دیگران رابطه برقرار کنیم، مسئولیت‌هایمان را بهتر به مرحله اجرا می‌گذاریم، در نتیجه در حرفه خود موفق‌تر عمل می‌نمایم (برکو<sup>۱</sup>، ۱۳۸۴). یک ارتباط ساده یا مجموعه‌ای از ارتباطات، خواسته یا ناخواسته، از پیش تعیین شده یا اتفاقی، فعال یا منفعل به هر حال یکی از ابزارهای کلیدی ارضای نیازها، کسب نتایج و متجلی ساختن اهداف است (قنادی، ۱۳۸۷). در این میان، ماهیت کار کتابداری در مقوله‌های رفتاری در حین سادگی بسیار بغرنج به نظر می‌رسد. به نظر می‌رسد نیاز به برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مهمترین ویژگی است که هر کتابدار باید آن را دارا باشد تا در کنار ویژگی‌های فردی خود آن را تقویت نموده و به صورت آگاهانه از آن استفاده نماید. در واقع شناخت و درک این مهارت‌ها موجب می‌گردد که کتابداران در موقعیت‌های مختلف، عکس العمل‌های مناسبی را نشان دهند. در این بین به نظر می‌رسد ارتباطات کتابخانه‌ها نیز زمانی بیشترین پیشرفت را خواهد داشت که بین ویژگی‌های فردی کتابدار و مهارت‌های ارتباطی او هماهنگی کاملی وجود داشته باشد. از طرف دیگر، ویژگی‌های فردی مختلف نشان از نقاط قوت و ضعف افراد است که می‌توان برخی از آنها را در طی دوران زندگی بهبود بخشید. هر فرد با توجه به نقشی که در جامعه ایفا می‌کند، می‌تواند از مزیت‌های برتری خود نسبت به دیگران بهره‌برد. کتابداران نیز به عنوان نیروی انسانی در کتابخانه‌ها دارای ویژگی‌های فردی متفاوتی هستند. سن، جنسیت، تحصیلات، سابقه خدمت و... از جمله ویژگی‌های فردی هستند که می‌توان به آن اشاره کرد. به نظر می‌رسد، اهمیت مسئله در این است که بدانیم هر کتابدار در محیط کار خود باید زمینه را برای برقراری ارتباط مناسب فراهم آورد تا بتواند به اهداف شغلی مورد نظر خود دست یابد. در این راستا توجه به سطح ویژگی‌های فردی و آگاهی از مهارت‌های ارتباطی کتابداران بسیار مهم و ضروری جلوه می‌نماید. علاوه بر آنچه تاکنون بیان شده است، در بین پژوهش‌های صورت‌پذیرفته در حوزه‌ی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی مبحث روانشناسی افراد بسیار کم مورد توجه است و در مورد رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی با سایر عوامل کلیدی به صورت خاص و ویژه، تاکنون هیچ پژوهشی صورت‌پذیرفته است. با توجه به اهمیت ویژه‌ای که نقش مهارت‌های ارتباطی در زندگی فردی و عمومی دارد و برای روشن‌تر شدن این نکته که ارتباطات مناسب در یک کتابخانه چه تاثیری در ارائه خدمات دارا می‌باشد، پژوهش در این زمینه لازم و ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین اساس پژوهش حاضر رابطه‌ی بین میزان مهارت‌های ارتباطی با ویژگی‌های فردی (سن، جنسیت، سابقه خدمت، سطح تحصیلات و رشته تحصیلی) را مورد مطالعه قرار داده است.

<sup>1</sup>. Berkev

## مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از رفتارهاست که کیفیت ارتباط شخص با شخص دیگر را مشخص می‌کند و قابلیت برقراری ارتباط با عقاید و احساسات دیگران است تا با دریافت پاسخ مطلوب و ایجاد ارتباط از سوی دیگران خوی اجتماعی بودن در وی پرورش یابد (نعیم، ۱۳۸۷). افراد برخوردار از این مهارت‌های اجتماعی معمولاً دایره‌ی وسیعی از آشنایان را به دور خود دارند و دارای شم قوی برای پیدا کردن زمینه‌های مشترک با افراد مختلف و استعدادها برای ایجاد تفهیم و رابطه نزدیک هستند (گلن، ۱۳۸۳). مهارت‌های ارتباطی به فرد امکان می‌دهند که با دیگران ارتباط مناسب برقرار نماید، احساسات دیگران را برانگیزد و الهام‌بخش آنان واقع شود، در ارتباط‌های صمیمانه پیشرفت کند، افراد را قانع نموده و بر آنان تاثیر بگذارد و به دیگران اطمینان خاطر دهد (نشتاحسینی، ۱۳۸۶). اشنایدر و همکاران مهارت‌های ارتباطی را به عنوان وسیله ارتباط میان فرد و محیط تعریف می‌کنند و معتقدند که این وسیله برای شروع و ادامه ارتباط سازنده و سالم با همسالان به عنوان بحث مهمی از بهداشت روانی مورد استفاده واقع می‌شود (Schneider, 1985).

## مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی

مهارت کلامی: زبان یک سیستم ارتباطات انسانی است مبتنی بر اصوات گفتاری که به عنوان نمادهایی قراردادی استفاده می‌شود. زبان یکی از ابزارهای رمزگذاری پیام‌هاست (برکو، ۱۳۸۶). کلمات به وسیله بشر ساخته شده و هر یک نشانگر یک عمل بوده و به آن هستی می‌بخشد. از دیدگاه واقعی و عملی، کلمات واحد گفتارهایی متصل هستند. آنها کوچک‌ترین واحدهای رفتار شفاهی و کوچکترین حامل معنی محسوب می‌شوند (کولتر، ۱۳۶۹).

شنود موثر: گوش دادن فرایند پیچیده‌ای است که از محدوده گوش فراتر می‌رود. انسان‌ها برای خوب گوش دادن به گوش‌ها، ذهن و قلب خود متکی هستند (وود، ۱۳۷۹). گوش دادن، یک فرایند انتخابی است که به وسیله آن از محرک‌های متعدد اطراف خود آنهایی را که با نیازها و اهداف ما سازگارتر هستند، برمی‌گزینیم (کولتر، ۱۳۶۹). گوش دادن موثر عبارت است از فرایندی فعال که شامل توجه، درک، ارزیابی، به خاطر آوردن و پاسخ دهی می‌باشد که اساس اجزای ارتباط است (Verderber, 1998). بازخورد: بازخورد فرایندی است که از طریق آن دریافت کننده‌ی پیام، برقراری ارتباط را اعلام می‌کند و در پاسخ می‌گوید پیام اصلی را چگونه احساس می‌کند (Schermerborn, 1993). پس از این که پیام دریافت شده معنا یافت، دریافت کننده در موقعیت پاسخگویی قرار می‌گیرد. این پاسخ که بازخورد نامیده می‌شود، می‌تواند یک واکنش کلامی یا غیر کلامی یا مجموعه‌ای از هر دو باشد (برکو، ۱۳۸۶). بازخورد فرایند ارتباطات را دوطرفه می‌کند و آن را تداوم می‌بخشد و این موجب درک بیشتر فرستنده و گیرنده می‌شود (مرتضوی و مهربان، ۱۳۸۳).

## اهمیت مهارت‌های ارتباطی

به دلیل اهمیت مهارت‌های ارتباطی و نقش آن به عنوان یکی از مهمترین پیامدهای فرایند آموزش و تعلیم و تربیت، ارزیابی این مهارت‌ها به نحو روزافزونی در کانون توجه محققان قرار گرفته است (Gresham, 1987). آموزش برای کسب مهارت‌های لازم در برقراری ارتباط و گفتگو ضرورتی گریزناپذیر دارد و از چهار بعد دارای اهمیت است که عبارتند از: ۱. برخی افراد شاغلند و نحوه ارتباط آنها اهمیت خاصی دارد مانند مدیران، پزشکان، معلمان و تجار. ۲. ناتوانی در برقراری ارتباط سازنده یکی از مولفه‌های اساسی اختلالات و ناراحتی‌های روانی است. یکی از مشکلاتی که اغلب افراد مبتلا به اختلالات هیجانی و رفتاری از آن شکایت دارند، این مسئله است. ۳. موفقیت هر فردی در زندگی در قالب رسیدن به اهدافی معنا می‌یابد که در امور شغلی، اجتماعی، خانوادگی و شخصی تعیین کرده است. رسیدن به این اهداف در بافت جامعه انسانی محقق است که یکی از مولفه‌های آن ارتباطات است. ۴. یکی از لوازم موفقیت در مفهومی کلی به توانایی فرد در برقراری ارتباطات اثر بخش و کارآمد بستگی دارد.

### جایگاه مهارت‌های ارتباطی در کتابخانه‌ها

خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی گستره‌ای فراگیر دارد. بسیاری از خدماتی که کتابخانه‌ها ارائه می‌نمایند، مستلزم ارتباط کتابدار با افراد است (فتاحی، ۱۳۸۸). در این راستا کتابداران به عنوان نیروی انسانی فعال نقش مؤثری در تحقق یافتن اهداف کتابخانه‌ها دارا می‌باشند. نکته اینجاست که هر چه توان نیروی انسانی موجود در کتابخانه‌ها نسبت به برقراری ارتباط مناسب و کارآمد بیشتر باشد، امکان ارائه خدمات بهتر نیز فراهم می‌گردد. از این رو سهم مهمی از ارتباطات یک کتابخانه متوجه کتابداران آن است (عباسی، ۱۳۸۹). کتابداران با توجه به نقشی که در بخش‌های مختلف کتابخانه ایفا می‌کنند باید از مهارت‌های ارتباطی بالایی برخوردار باشند. مهم‌ترین نقش کتابداران، پیوند بین نیازهای کاربران و منابع اطلاعاتی است که در مصاحبه‌ی باز مرجع و ارتباط با کاربر محقق می‌شود (رهادوست، ۱۳۸۶). علاوه بر این، کتابدار در محیط سازمان از یک سو با مدیران بخش‌ها و ادارات مختلف سازمانی و از سوی دیگر با همکاران خود در سطوح بالاتر، مساوی یا پایین‌تر ارتباط دارد. کتابداران همچنین در ارتباط مداوم با سازمان‌های پشتیبان (مانند ناشران و کارگزاران) یا سازمان‌هایی مانند مدارس و مساجد هستند که می‌توانند فعالیت‌های مشترک و مکمل داشته باشند (عباسی، ۱۳۸۹). در چنین شرایطی ارتباطات صحیح و مناسب از سوی کتابداران که بتوانند از طریق آن به اهداف سازمانی خود دست یابند از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و لازم است مقدماتی فراهم گردد تا فرایند برقراری ارتباط با تقویت مهارت‌های ارتباطی در هر فرد بهبود یافته و زمینه را برای ارائه خدمات برتر و بهتر فراهم آورد. نیز با شناسایی سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران و توزیع نیروی انسانی کارآمد در هر بخش کتابخانه، می‌توان زمینه‌ی ارتباطات صحیح و مناسب چه در درون سازمان و چه بیرون از آن را فراهم نمود.

### پیشینه پژوهش

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به عنوان 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 فراهم‌آوری بهترین و مناسب‌ترین منابع اطلاعاتی تنها در صورتی برای استفاده کننده مثمر ثمر خواهد بود که در فضایی مناسب در اختیار استفاده کننده قرار گیرد. روش‌هایی که کتابخانه برای ایجاد فضای مناسب در برقراری ارتباط با مراجعه کننده به کار می‌گیرد، در موفقیت این مراکز نقش مهمی ایفا می‌کند انجام پژوهش‌هایی با هدف بررسی انواع روش‌های به کار گرفته شده برای برقراری ارتباط، شناسایی موانع و محدودیت‌های ارتباط مؤثر با جامعه و غیره در بهبود عملکرد ارتباطاتی کتابخانه مؤثر خواهد بود (رهنما، ۱۳۹۳). از این رو، در این بخش پژوهش‌هایی که در این رابطه در خارج و داخل کشور انجام شده، مرور و تحلیل خواهد شد.

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: دسترس پذیر 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.

پژوهشی با عنوان "مهارت در بازاریابی: تحلیلی بر مهارت‌های کتابداران آمریکایی" در کشور ایالات متحده آمریکا صورت گرفته است که نتایج نشان داد مهارت‌های ارتباطی یکی از مهمترین مهارت‌های کتابداری مدرن بوده و کتابدارانی که دارای تحصیلات در رشته علم اطلاعات و کتابداری هستند توانایی‌های مناسب‌تری در مقایسه با سایرین در کتابخانه‌های عمومی از خود به نمایش می‌گذارند (Michalis and et al, 2015).

امینی (۱۳۸۹) پژوهشی با هدف ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان انجام داده است که نتایج پژوهش نشان داد بین مهارت‌های کلامی و غیرکلامی کتابداران بر اساس سن، جنسیت، مدرک، سنوات خدمت، سازمان مادر تفاوت معناداری وجود ندارد. اما بین مهارت‌های کلامی کتابداران و بر حسب رشته تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد. به این صورت که در خرده مهارت گوش دادن فارغ‌التحصیلان رشته‌های غیرکتابداری نمره بالاتری کسب کردند.

تعیین و مقایسه میانگین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پژوهش دیگری است که به مقوله مهارت‌های ارتباطی پرداخته است (اشرفی‌ریزی و همکاران، ۱۳۹۱). یافته‌های این پژوهش نشان داد که کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از مهارت‌های ارتباطی به نسبت مطلوبی برخوردار هستند و مؤلفه‌های قاطعیت و بینش در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در کتابداران با جنسیت مرد بیشتر از کتابداران با جنسیت زن بوده و تنظیم عواطف در کتابداران گروه سنی ۳۸ تا ۴۷ سال بیشتر از کتابداران با گروه سنی ۱۸ تا ۳۷ سال بوده است. بررسی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران مورد بررسی نشان داد که میانگین همه مؤلفه‌های از سطح متوسط بالاتر بوده و ارتباط معنی‌داری بین مؤلفه‌های قاطعیت و بینش با جنسیت و هم‌منظور بین تنظیم عواطف با سن و مدرک تحصیلی وجود دارد.

در پژوهشی به بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و شناسایی عوامل موثر بر آن پرداخته شده است و نتایج حاصل از آن نشان داد که بین متغیرهای میزان تحصیلات و تجربه کتابداران و میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد (رهنما، ۱۳۹۳).

طبق یافته‌ها و نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان چنین نتیجه گرفت که مهارت‌های ارتباطی به عنوان متغیری مهم تلقی شده است و در بین مهارت‌ها و ویژگی‌هایی که کتابدار کتابخانه عمومی باید از آن برخوردار باشد، مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. همچنین، کتابداران کتابخانه‌های عمومی از نظر میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در سطح خوبی قرار دارند و بین مهارت‌های کلامی و غیرکلامی کتابداران بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، مدرک، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، و سازمان مادر) تفاوت معناداری وجود ندارد، اما بین مهارت‌های کلامی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد. در انتها، با توجه به مرور حاصل از پژوهش‌های گذشته که در داخل و خارج انجام گرفته می‌توان گفت که پژوهش‌هایی که مهارت‌های ارتباطی کتابداران، برای ارائه خدمات بهتر به مراجعین را ارزیابی کرده باشد خیلی اندک صورت گرفته، به نظر می‌رسد که ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران و اطلاع‌رسانان برای ارائه خدمات بهتر به کاربران، نیاز به پژوهش‌های بیشتری دارد که ما در این پژوهش به بررسی مهارت‌های ارتباطی و تعیین ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) در کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران می‌پردازیم.

### فرضیه‌های پژوهش

۱. بین میزان مهارت‌های ارتباطی و سن کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین میزان مهارت‌های ارتباطی و جنسیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین میزان مهارت‌های ارتباطی و سابقه خدمت کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۴. بین میزان مهارت‌های ارتباطی و میزان تحصیلات کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۵. بین میزان مهارت‌های ارتباطی و رشته تحصیلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

## روش پژوهش

در پژوهش حاضر با توجه به اهداف، فرضیه‌های تحقیق و شرایط موجود اجرایی انتخاب شده، از روش همبستگی استفاده شده است. ۷۶ کتابخانه عمومی استان مازندران تعداد ۱۵۶ کتابدار نهادی دارد که به همین تعداد پرسشنامه در قالب چاپی تهیه و در بین کتابداران توزیع شده است که تعداد ۱۲۶ پرسشنامه تکمیل، جمع‌آوری و اساس تجزیه و تحلیل داده‌ها قرار گرفته است. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد "مهارت‌های ارتباطی" که توسط بارتون جی. ای (۱۹۹۰) ابداع شده، استفاده گردیده است. این پرسشنامه از ۱۸ سوال تشکیل شده است که هر ۶ سوال آن یک مهارت را سنجش می‌نماید. مهارت‌های ارتباطی که این پرسش‌نامه به آن پاسخ می‌گوید عبارتند از: مهارت کلامی، شنود مؤثر و بازخورد. پس از جمع‌آوری داده‌ها، پاسخ‌نامه‌ها به صورت جداگانه توسط محقق بررسی و برای تجزیه و تحلیل وارد نرم افزار اس. پی. اس. اس گردید. پس از نمره‌گذاری، ابتدا فراوانی و درصد از تمامی داده‌ها گرفته شد. سپس برای بررسی رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون برای متغیرهای کمی و آزمون مجذور کای برای متغیرهای کیفی استفاده شد. بهزادجری (۱۳۸۶) طی پژوهشی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی با ویژگی‌های شخصیتی مدیران مدارس دوره‌های مختلف تحصیلی شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۶-۱۳۸۵ را مورد بررسی قرار داده که از پرسشنامه‌ی مهارت‌های ارتباطی ابداع شده توسط جی بارتون (۱۹۹۰) استفاده نموده است که روایی آن توسط اساتید و متخصصان تایید و پایایی آن ۰/۷۶ ذکر گردیده است.

## یافته‌های پژوهش

**فرضیه ۱.** بین میزان مهارت‌های ارتباطی و سن کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

جدول ۱. آزمون ضریب همبستگی پیرسون مهارت‌های ارتباطی - سن.

| سن    | مهارت‌های ارتباطی |                     |
|-------|-------------------|---------------------|
| ۰,۱۶۴ | ۱                 | ضریب همبستگی پیرسون |
| ۰,۳۰۷ |                   | سطح معناداری        |
| ۱۲۶   | ۱۲۶               | تعداد کل            |

جهت بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و سن از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. بر اساس مشاهدات مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۱۶۴ بدست آمده است. از آنجایی که مقدار  $p$  محاسبه شده برابر ۰/۳۰۷ است که این مقدار بزرگ‌تر از سطح معناداری ۵٪ است، بر این اساس فرض صفر تأیید و فرض پژوهش رد می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین مهارت‌های ارتباطی و سن رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

**فرضیه ۲.** بین میزان مهارت‌های ارتباطی و جنسیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲. آزمون مجذور کای مهارت‌های ارتباطی - جنسیت.

| ارزش P | درجه آزادی | آماره مجذور کای    |           |
|--------|------------|--------------------|-----------|
| ۰,۶۹۰  | ۲          | ۰,۷۴۱ <sup>a</sup> | مجذور کای |
|        | ۱۲۶        |                    | تعداد کل  |

نتایج آزمون مجذور کای جهت بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و جنسیت نشان داد مقدار آماره آن برابر ۰/۷۴۱ با ۲ درجه آزادی بدست آمده است. ارزش  $p$  برابر ۰/۶۹۰ است که بزرگ‌تر از سطح خطای ۵ درصد می‌باشد، بنابراین می‌توان ادعا کرد رابطه معناداری بین مهارت‌های ارتباطی و جنسیت وجود ندارد.

**فرضیه ۳.** بین میزان مهارت‌های ارتباطی و سابقه خدمت کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳. آزمون ضریب همبستگی پیرسون مهارت‌های ارتباطی - سابقه خدمت.

| سابقه خدمت | مهارت‌های ارتباطی |                     |
|------------|-------------------|---------------------|
| ۰,۰۸۸      | ۱                 | ضریب همبستگی پیرسون |
| ۰,۲۶۸      |                   | سطح معناداری        |
| ۱۲۶        | ۱۲۶               | تعداد کل            |

داده‌های حاصل از آزمون ضریب همبستگی پیرسون در بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و سابقه خدمت نشان داد که مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۰۸۸ و سطح معنی داری آزمون برابر ۰/۲۶۸ است که این مقدار بزرگ‌تر از معناداری ۵٪ است. بنابراین فرض صفر تأیید و فرض پژوهش رد می‌شود. پس می‌توان گفت رابطه‌ی معناداری بین مهارت‌های ارتباطی و سابقه خدمت وجود ندارد.

**فرضیه ۴.** بین میزان مهارت‌های ارتباطی و سطح تحصیلات کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴. آزمون مجذور کای مهارت‌های ارتباطی - سطح تحصیلات.

| ارزش P | درجه آزادی | آماره مجذور کای     |           |
|--------|------------|---------------------|-----------|
| ۰,۰۰۱  | ۴          | ۳۷,۲۰۴ <sup>a</sup> | مجذور کای |
|        | ۱۲۶        |                     | تعداد کل  |

در بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و سطح تحصیلات نتایج نشان داد مقدار آماره مجذور کای برابر ۳۷/۲۰۴ با ۴ درجه آزادی بدست آمده و از آنجایی که مقدار p محاسبه شده ( $p=0/001$ ) کوچک‌تر از سطح معناداری ۰۰۵٪ است بنابراین فرض صفر رد و فرض پژوهش تأیید می‌گردد. پس می‌توان گفت بین میزان مهارت‌های ارتباطی و سطح تحصیلات کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه ۵.** بین میزان مهارت‌های ارتباطی و رشته تحصیلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵. آزمون مجذور کای مهارت‌های ارتباطی - رشته تحصیلی.

| ارزش P | درجه آزادی | آماره مجذور کای     |           |
|--------|------------|---------------------|-----------|
| ۰,۰۰۳  | ۲          | ۱۱,۷۲۶ <sup>a</sup> | مجذور کای |
|        | ۱۲۶        |                     | تعداد کل  |

جهت بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و رشته تحصیلی مشاهدات نشان داد مقدار آماره مجذور کای برابر ۱۱/۷۲۶ با ۲ درجه آزادی بدست آمده و از آنجایی که مقدار p محاسبه شده ( $p=0/003$ ) کوچک‌تر از سطح معناداری ۰۰۵٪ است بنابراین فرض صفر رد و فرض پژوهش تأیید می‌گردد. پس می‌توان بیان کرد که بین میزان مهارت‌های ارتباطی و رشته تحصیلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد سن نقش چندانی در مهارت‌های ارتباطی ندارد که با نتایج پژوهش امینی در سال ۱۳۸۹ همسو است که تفاوت معناداری بین سن و مهارت ارتباطی مشاهده نکرده است. بنابراین در بهره‌مندی از نیروهای انسانی در سطح

کتابخانه‌ها در نظر گرفتن سن آنها مهم نیست. به عبارت دیگر می‌توان بیان کرد که افراد با سن پایین و یا بالا می‌توانند در کنار یکدیگر در بخش‌های مختلف کتابخانه خصوصاً بخش مرجع و امانت که بیشتر ارتباطات به صورت چهره به چهره و رو در رو است، فعالیت نمایند.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد بکارگیری نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی به لحاظ جنسیت چندان تفاوتی ایجاد نمی‌کند. بدین ترتیب می‌توان از هر دو جنسیت در استخدام نیروی مورد نیاز کتابخانه‌ها استفاده نمود. با توجه به نتایج این پژوهش که با نتایج پژوهش امینی در سال ۱۳۸۹ یکی است، می‌توان عنوان کرد استفاده از کتابداران زن و مرد در بخش‌های مختلف کتابخانه تفاوتی ایجاد نمی‌کند.

فضای حاکم بر کتابخانه‌های عمومی حاکی از آن است که کتابداران در یک سیستم باز فعالیت می‌نمایند. به عبارتی تفکیک نیروی انسانی در اتاق‌های مجزا در این محیط وجود ندارد. این عامل باعث می‌گردد افراد با سابقه و کم سابقه در کنار یکدیگر آزادانه فکر و عمل نمایند. نظرات و دیدگاه‌های خود را در حوزه‌ی شغلی بیان نموده، از نظرات و تجربه‌های دیگران بهره ببرند. در نتیجه فاصله‌ی بین افراد پرسابقه و کم سابقه از لحاظ آگاهی و تسلط بر حوزه‌ی کار کاهش یافته و زمینه‌های رشد و تقویت مهارت‌های ارتباطی فراهم گردد. در این بین مراجعان نیز بدون توجه به مسئله سابقه خدمت، بیشتر به دنبال کتابدارانی هستند که با دید و نگرش تازه به مسائل، آنان را در رفع نیازهای اطلاعاتی شان یاری نمایند. در این بین گاهی مشاهده می‌شود که کتابدارانی با سابقه کم در رفع نیاز اطلاعاتی مراجعان چنان آگاهانه عمل می‌نمایند که کتابداری با سابقه خدمت طولانی هم نمی‌تواند این قدر موثر باشد. علاوه بر این تمامی فعالیت‌های تعریف شده در یک کتابخانه‌ی عمومی به وسیله همه کتابداران انجام می‌شود به طور مثال هم کتابدار با سابقه در بخش امانت خدمات ارائه می‌کند و هم کتابداری با سابقه اندک. بدین ترتیب بین این دو گروه فعالیت‌های یکسانی در حوزه کتابخانه‌ها تعریف شده است.

یکی از عوامل مهم در ارتباطات، نقش بسزایی است که سطح تحصیلات افراد آن را تعیین می‌کند. بنابر یافته‌های این پژوهش، کتابدارانی که به لحاظ تحصیلات در مقاطع بالاتری نسبت به سایرین قرار دارند از میزان مهارت‌های ارتباطی بالاتری نیز برخوردار هستند که برعکس نتایج پژوهش رهنما در سال ۱۳۹۳ را نشان می‌دهد. بنابراین اساس باید عنوان داشت افراد در حین تحصیل، مهارت‌هایی را که مورد نیاز کتابداران است در قالب دروسی مانند مصاحبه مرجع آموزش می‌بینند که مهارت‌های ارتباطی را نیز ارتقا می‌بخشد. در نتیجه استفاده از کتابداران با تحصیلات عالی در سطح کتابخانه‌های عمومی باعث رشد و تقویت زمینه‌های ارتباطی در درون و برون سازمان می‌گردد. تحصیلات بالا میزان دانش را افزایش داده، موجب می‌گردد آگاهی افراد نسبت به مسائل مختلف بیشتر شود و آنان بتوانند در تصمیمات خود به موقع، آگاهانه و حساب شده عمل نمایند. علاوه بر این کتابداران تحصیل کرده در برخورداری از فرایند برقراری ارتباط با استفاده از روش‌های مختلف، امکان جذب مخاطب را برای کتابخانه‌های عمومی فراهم می‌آورند.

رشته تحصیلی کتابداری نقش بسیار مهمی در رشد و پیشرفت مهارت‌های ارتباطی داراست، زیرا دانش آموختگان این رشته در طی دوران تحصیل واحدهای درسی مانند اصول کار مرجع، روانشناسی عمومی و کارورزی را می‌گذرانند که به آنان می‌آموزد در برقراری ارتباطات چگونه عمل نمایند. یافته‌های این پژوهش که با نتایج بدست آمده میکالیس و همکاران در سال ۲۰۱۵ یکی است، این مسئله را نشان می‌دهد کتابدارانی که دارای مدرک تحصیلی در رشته‌ی کتابداری هستند به نسبت سایر رشته‌ها از مهارت‌های ارتباطی مناسب‌تری برخوردارند. علاوه بر این کسانی که دارای تحصیلات در رشته کتابداری هستند با اصول و فنون این حرفه آشنایی دارند، قوانین حاکم بر حرفه کتابداری را می‌دانند، از بخش‌های مختلف یک کتابخانه آگاه هستند، با مراجع آنلاین و مراکز اطلاع‌رسانی جهت ارائه خدمات بهتر در بخش مرجع آشنایی دارند و در نتیجه مهارت بیشتری، نسبت به سایر افراد تحصیل کرده در رشته‌های دیگر، برای ارائه خدمات در بخش‌های مختلف دارا هستند. البته کتابدارانی که در رشته‌های دیگر



تحصیل نموده‌اند نیز با حضور در دوره‌های آموزشی مختلف که سازمان مورد نظر آن را برنامه‌ریزی می‌کند، می‌توانند برخی از کاستی‌های موجود که باعث ایجاد فاصله با سایر کتابداران شده است، را برطرف نمایند. بدین ترتیب می‌توان با بهره‌برداری بهینه از نیروهای متخصص در بخش‌های مختلف کتابخانه مانند خدمات فنی از توان علمی و در بخش امانت، مرجع و خدمات عمومی، چه به صورت چهره به چهره و چه به صورت آنلاین، از توان ارتباطی آنان استفاده کرد.

### پیشهادات

- تدوین برنامه‌ی آموزشی کوتاه مدت و بلند مدت مهارت‌های ارتباطی کتابداران توسط افراد صاحب نظر.
- استفاده از افراد با تحصیلات بالاتر در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر دارای مهارت‌های ارتباطی بالاتر هستند.
- استفاده از کتابداران دارای مدارک تحصیلی مرتبط با رشته که نتایج حاصل از پژوهش مهارت‌های ارتباطی بالاتر آنان را تأیید نموده است.
- سنجش سطح مهارت‌های ارتباطی به عنوان شرط لازم برای استخدام کتابداران.
- حضور کتابداران در دوره‌های کوتاه مدت و بلند مدت آموزشی که در آن روش‌ها و شیوه‌های نوین در گسترش خدمات خود را فرا می‌گیرند؛ آنان می‌آموزند که چگونه از توانایی خود در مهارت‌های ارتباطی بهره ببرند و در ارائه خدمات از عمومی گرفته تا مرجع بر آن تکیه نمایند.
- با توجه به یافته‌های این پژوهش بهتر است از کتابداران متخصص در بخش‌های کلیدی کتابخانه خصوصاً بخش امانت و مرجع و یا ارتباطات اینترنتی با سایر سازمان‌ها و نهادها استفاده شود.
- پیشنهاد می‌شود، در پژوهشی دیگر تأثیر متغیرهای دیگر چون تعامل بین فردی، هوش هیجانی، رضایت شغلی، عواطف و وضعیت جغرافیایی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران با استفاده از آزمون‌های روان‌شناسی موجود در این زمینه مورد سنجش قرار گیرد تا ابعاد مؤثر دیگر بر مهارت‌های ارتباطی شناسایی شود.
- پیشنهاد می‌شود، مشابه چنین پژوهشی در کتابخانه‌های مشارکتی و مستقل و دانشگاهی انجام شود تا وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در سایر کتابخانه‌ها نیز مشخص شود تا بر اساس آن نسبت به ارائه خدمات موثرتر اقدام نمود.

### منابع

- ابزاری، مهدی (۱۳۸۰). نقش روابط عمومی در افزایش کارآئی سازمان. *دو ماهنامه تحقیقات روابط عمومی*، ۱۱، ۱۷-۲۱.
- اشرفی‌ریزی، حسن؛ و همکاران (۱۳۹۱). مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی* ۲(۱)، ۷۹-۹۲.
- امینی، اکرم (۱۳۸۹). ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.
- برکو، ری ام (۱۳۸۴). مدیریت ارتباطات: فردی و عمومی. ترجمه سید محمد اعرابی و داود یزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- بهبادجری، سمیه (۱۳۸۶). ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی با ویژگی‌های شخصیتی مدیران مدارس دوره‌های مختلف تحصیلی شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۶-۱۳۸۵. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- رهادوست، فاطمه (۱۳۸۶). فلسفه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابدار.

- رهنما، ساناز (۱۳۹۳). بررسی میزان و عوامل موثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰ (۳)، ۸۷۵-۸۹۸.
- عباسی، روح... (۱۳۸۹). نحوه‌ی اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی: بررسی نقش خلاقیت. *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶ (۲)، ۲۹-۴۴.
- فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۸). ارزش‌ها و جذابیت‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابدار.
- قنادی، مجید (۱۳۸۷). مهارت‌های ارتباطی. *مجله بانک ملی ایران*. ۵، ۶۱-۹۱. کولتر، جان دابلو (۱۳۶۹). "ارتباط گفتاری میان مردم". ترجمه اکبر میرحسینی و قاسم کبیری. تهران: امیرکبیر.
- گلن، دانیل (۱۳۸۳). ویژگی‌های یک رهبر. ترجمه مریم شریفیان ثانی. *مجله گزیده مدیریت*، ۳۶، ۱۲-۱۰.
- مقیم، محمد (۱۳۸۵). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: ترمه.
- نشتاحسینی، مجید (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران شهری با رضایت شغلی کارمندان در شهرداری‌های غرب مازندران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- نعیم، سارا (۱۳۸۷). رابطه مهارت‌های ارتباطی با رضایت زناشویی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- وود، جولیا. تی (۱۳۷۹). ارتباطات میان فردی روان‌شناسی تعامل اجتماعی. ترجمه مهرداد فیروز بخت. تهران: مهتاب.

- Durrance, J. C. (1995). Factors that Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return? *The Reference Librarian*, 23(49-50), 243-265.
- Gresham, F. M and Elliot, S. N (1987). *The relationship between adaptive Behavior and social skills: Issues in definition and assessment*. *The journal of special education*, 21(1), 167-181.
- Michalis, G., Afrodite, M., Pavlos I (2015). Skills in the market: an analysis of skills and qualifications for American librarians. *Library Review*, 64 (1/2), 21- 35.
- Schneider, B. H. Rubin, K. H (1985). "*Childrens peer relation: issues in assessment and intervention*". New York: Brunner Routledge.
- Schermerborn, John R (1993). *Management for Productivity*". New York: Wiley, Fourth edition.
- Verderber, Rudolph F. & Verderber, Kathleen S. (1998). "Inter-Act, using interpersonal communication skills". Wads worth publishing company, eighth edition.