



## A Glance on Librarians' Communication Skills in Public Libraries of Ardabil City and Providing Solutions to Improve Them

**Document Type:** Research Paper

**Neda Salimi**

**\*Corresponding author:** Msc, Department of Knowledge and Information Science, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: neda.salimi@ut.ac.ir

**Parisa Salimi**

Msc, Department of Knowledge and Information Science, payame Noor University, Qom, Iran. E-mail: parisasalimi@yahoo.com

### Abstract

**Purpose:** The librarians of Public Libraries deal with a wide range of people who differ in gender, age, social status, nationality, or race, science the purpose of public libraries is to meet the information needs of users and satisfy them, the librarians of these libraries, need to communicate properly and effectively with their users in order to be able to provide library services and facilities effectively. Therefore the purpose of this study is to investigate librarians' communication skills who are working in public libraries of Ardabil city and provide solutions to improve them.

**Methodology:** This is a survey study. The statistical population of the study is all librarians working in public libraries of Ardabil city in 1396 and the sampling approach is convenient or accidental. The research tool in this research is Barton's communication skills questionnaire in three dimensions: verbal, listening, and feedback. The validity and reliability of this study was confirmed in Raeissis research paper. the research paper (Raeissi, 2009).

**Findings:**The findings of this study indicated that communication skills of librarians in the verbal and feedback dimensions are above average, So that verbal communication skills are in the first place and feedback skills are in the second place, but the listening dimension is slightly lower than two former dimensions, so that it is in the third place and it's moderate. Therefore, effective measures should be taken to upgrade it to the desired level, which will be presented in this article. Also, there was no significant difference between any dimensions of communication skills and demographic characteristics, including level of education and field of study.

**Conclusion:** The findings of this research implies that in any field of study, educational background and experience are not acceptable reasons for increasing the staff communication skills, and these skills, which are needed for career advancement and success, must be taught, therefore training communication techniques, communication perspectives and different communication styles are effective factors in this field. In addition, the management style in an organization, such as the library, has a significant impact on the method which the employees of that organization communicate, which should be considered.

**Keywords:** Communication Skills, Librarians, Public Libraries, Ardabil city.

**Citation:** Salimi, N., & Salimi, S. (2021). A Glance on Librarians' Communication Skills in Public Libraries of Ardabil City and Providing Solutions to Improve Them. *Knowledge and Information Management*, 7(4), 11-22. (In Persian)

(DOI): 10.30473/MRS.2022.59928.1475

Quarterly Journal of Knowledge and Information Management  
Vol 7, No 4, (Series 28), winter 2021, (11-22)

Received: (2021-07-15)

Accepted: (2022-04-19)

### Copyrights

© 2022 by the authors. Licensee PNU, Tehran, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)





## نگاهی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل و راهکارهایی برای بهبود

نوع مقاله: پژوهشی

ندا سلیمی

\*نویسنده مسئول: کارشناس ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران ایران.

E-mail: neda.salimi@ut.ac.ir

پریسا سلیمی

کارشناس ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، قم، ایران.

E-mail: parisasalimi@yahoo.com

### چکیده

**هدف پژوهش:** کتابداران کتابخانه‌های عمومی با طیف وسیعی از مردم که از لحاظ جنسیت، سن، موقعیت اجتماعی، ملیت و یا نژاد متفاوت هستند، سروکار دارند. از آنجا که هدف کتابخانه‌های عمومی رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران و جلب رضایت آن‌هاست، کتابداران این کتابخانه‌ها برای این که بتوانند خدمات و امکانات کتابخانه را به طور مؤثری ارائه دهند، به برقراری ارتباط درست و مؤثر با کاربران نیاز دارند، لذا هدف پژوهش حاضر بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل و ارائه راهکارهایی برای بهبود آن‌هاست.

**روش‌شناسی پژوهش:** پژوهش حاضر، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش تمامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل در سال ۱۳۹۶ است که برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است. ابزار پژوهش در این پژوهش پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی بارتون در سه بعد کلامی، شنود و بازخورد است که روایی و پایایی آن در پژوهش رئیسی (۱۳۸۸) تأیید شده است.

**یافته‌ها** یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی کتابداران در بعد کلامی و بازخورد بالاتر از سطح متوسط قرار دارد، به طوری که مهارت‌های کلامی در رتبه اول و مهارت‌های بازخوردی در رتبه دوم قرار دارد، ولی نمره بعد شنود کمی پایین‌تر بوده، به طوری که با کسب رتبه سوم مهارت‌های ارتباطی، در سطح متوسط قرار دارد، پس باید، در جهت بهبود و ارتقای آن تا سطح مطلوب اقدامات مؤثر را اتخاذ کرد، که در این مقاله ارائه خواهد شد. همچنین بین هیچ کدام از ابعاد مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی از جمله جنسیت، سن، سطح تحصیلات و رشته تحصیلی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** در هر رشته آموزشی، سوابق آموزشی و تجربه دلیل بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کارکنان نیست و این مهارت‌ها که برای پیشرفت و موفقیت کاری مورد نیاز است، باید آموزش داده شوند. به طوری که آموزش فنون ارتباطی، چشم‌اندازهای ارتباطی و سبک‌های ارتباطی مختلف از عوامل مؤثر در این زمینه هستند. افزون بر این، سبک مدیریتی در یک سازمان، همچون کتابخانه، تأثیر به‌سزایی در نحوه ارتباط کارکنان آن سازمان دارد، که باید مورد توجه قرار گیرد.

**کلمات کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، شهرستان اردبیل.

**استناد:** سلیمی، ندا و سلیمی، پریسا (۱۳۹۹). نگاهی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل و راهکارهایی برای بهبود آن، مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۷(۴)، ۱۱-۲۲.

### Copyrights

© 2022 by the authors. Lisensee PNU, Tehran, Iran.  
This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)



(DOI): 10.30473/MRS.2022.59928.1475

فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی

سال هفتم، شماره چهارم، (پیاپی ۲۸)، زمستان ۱۳۹۹ (۱۱-۲۲)

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰-۰۴-۲۴)

تاریخ پذیرش: (۱۴۰۱-۰۱-۳۰)

## مقدمه

ارتباط که در زبان فارسی به معنی رابطه، برقرار کردن پیوند و تعامل است، امروزه محور اصلی زندگی بشر را تشکیل می‌دهد و نقش بسیار حساسی در برآوردن نیازهای در حال تغییر انسان در ابعادی گسترده بر عهده دارد؛ چرا که افراد و فعالیت‌های اجتماعی آن‌ها را به هم وصل می‌کند و روشی مناسب برای پیوند فراهم می‌کند. اکنون که به مدد ابزارهای ارتباطی دوربرد، مفهوم فاصله از میان رفته و امکان ارتباط با دیگر انسان‌های کره خاکی برای وی به‌سادگی به وجود آمده است، آنچه امروزه به‌عنوان مهم‌ترین عامل ارتباطات در نظر گرفته می‌شود، اطلاعات است. در واقع، می‌توان گفت که ارتباط فرایند انتقال اطلاعات و ایجاد دانش است. در این میان مراکز اطلاعاتی به‌عنوان منبع اطلاعاتی با چالش‌های بیشتری روبرو هستند، چرا که با پیشرفت ارتباطات و اطلاعات، نقش و وظایف آن‌ها نیز به طرز چشم‌گیری تغییر پیدا کرده است. کتابخانه‌های عمومی که نقش سازنده و مهمی در توسعه و ارتقای فرهنگ و منابع انسانی دارند، یکی از این مراکز اطلاعاتی هستند که با تمامی اقشار جامعه در ارتباط‌اند. لذا، تنها در صورت انعطاف‌پذیری با شرایط جدید و ارتباطات درست و مؤثر با کاربران می‌توانند به رسالت اصلی خود که برآوردن نیازهای اطلاعاتی کاربران و جلب رضایت آن‌هاست، دست یابند. روشن است که کتابداران این کتابخانه‌ها به‌عنوان نیروی انسانی فعال، علاوه بر داشتن سواد و آگاهی‌های تخصصی، در برخورد با اقشار مختلف جامعه با نیازهای مختلف، به مهارت‌های ارتباطی مناسب با هر گروه نیاز دارند؛ چرا که هرچه توان آن‌ها در برقراری ارتباط مؤثر و کارآمد بیشتر باشد، امکان درک نیاز کاربران و ارائه خدمات و پاسخ مناسب در زمان مناسب فراهم می‌شود (عباداللهی، ۱۳۹۲؛ رهنما، ۱۳۹۲؛ کول، ۱۳۷۶). برقراری ارتباط یک فرایند است؛ فرایندی آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن افکار، احساسات، نظرات و اطلاعات در قالب پیام‌های کلامی یا غیرکلامی از طریق یک کانال ارتباطی (مانند وسایل ارتباط جمعی، چاپی، یا تقابل چهره به چهره) بین فرستنده و گیرنده ارسال می‌شود. از آنجا که ارتباط برقرارکننده درک و فهم بین مردم است، پس اندیشه و عملی که ارتباط برقرار نکند، تأثیر نخواهد گذاشت؛ یعنی ارتباط کنش دوطرفه و متقابل است. در این فرایند هر عاملی که مانع ارسال و دریافت پیام و یا عدم کنش دوطرفه گردد، به‌عنوان مانع ارتباطی عمل می‌کند. در این میان مهارت‌های ارتباطی ابزاری هستند که از آن‌ها برای حذف موانع ارتباطی و بهبود ارتباط استفاده می‌شود. به‌عبارت‌دیگر، مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از توانایی‌ها شامل شیوه‌ها و

تمرین‌های آگاهانه هستند که به‌واسطه آن‌ها افراد می‌توانند احساسات و دیدگاه‌های خود را به‌آسانی بیان کنند و درگیر تعاملات بین فردی و فرایند ارتباط شوند (تابر، ۲۰۱۰؛ برکو و ولوین، ۱۳۷۸). از این‌رو، پژوهش حاضر بر آن است که مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی اردبیل را سنجیده و راهکارهایی برای بهبود آن‌ها ارائه نماید. بنا به نظریه بارتون جی‌ای (۱۹۹۰)، این مهارت‌ها سه بعد یا سه زیردسته شامل مهارت‌های گفتاری، مهارت‌های شنیداری و مهارت‌های بازخوردی را در بر می‌گیرند.

در مجموعه مهارت‌های گفتاری به نحوه گفتار و استفاده از زبان که یک سیستم ارتباطات انسانی مبتنی بر اصوات گفتاری است، تأکید می‌شود. در اهمیت این مهارت باید گفت که در زندگی روزانه و برقراری ارتباط با دیگران اولین نگرش و برداشت از انسان پس از ظاهر به سخن گفتن و نحوه گفتار او مربوط است. چرا که محتوی صحبت، شخصیت و نگرش انسان را مشخص می‌کند.

در مجموعه مهارت‌های شنیداری، گوش دادن آگاهانه ملاک برای درک پیام است. شنیدن یک عمل فیزیکی منفعلانه (ناخودآگاه) برای دریافت پیام فرد است و الزاماً به معنی این نیست که پیام دریافتی پردازش یا درک می‌شود یا به آن پاسخ داده می‌شود، اما گوش دادن آگاهانه فرایند پیچیده‌ای است. انسان‌ها برای خوب گوش دادن، علاوه بر گوش‌ها، به ذهن و قلب خود متکی هستند.

در مجموعه مهارت‌های بازخوردی، عکس‌العمل و پاسخ مناسب دریافت‌کننده پیام در موقعیت‌های مختلف ملاک تعیین موفقیت است. چرا که نشان می‌دهد که دریافت‌کننده تا چه حد متوجه منظور پیام شده است (کشاورزبان، مهدوی و شاپوری، ۱۳۹۴؛ نصیری و بختیاری، ۱۳۹۸).

روشن است که افراد برخوردار از این مهارت‌ها، دارای شم قوی برای پیدا کردن زمینه‌های مشترک با افراد مختلف و ایجاد تفهیم و رابطه نزدیک هستند، افراد را قانع نموده و می‌توانند بر آن‌ها تأثیر بگذارند.

## پیشینه پژوهش

شاه ولی (۱۳۸۲) در پژوهش خود به بررسی کارکردهای مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی و گوش دادن مؤثر در تحقق وظایف و بهبود روابط انسانی در سازمان پرداخت. یافته‌ها نشان داد که در وضعیت پیش و پس از برگزاری کارگاه‌های آموزشی، تفاوت معنی‌داری وجود داشته است و به نظر آن‌ها مهارت گوش

دادن مؤثر نسبت به مهارت‌های غیرکلامی، در تحقق وظایف سازمانی و بهبود روابط انسانی نقش مساعدتری دارد.

شفیعی (۱۳۸۶) در پژوهش خود با بررسی مهارت‌های ارتباطی در حوزه سلامت، ویژگی‌های دیداری شامل آراستگی، وقار، طرز ایستادن، رفتار، حالت‌های چهره و نگاه، ویژگی‌های کلامی شامل صدا، طرز بیان، مکث‌های با معنی، تنوع در سرعت و آهنگ کلام، ویژگی‌های شخصیتی و انسانی از قبیل، صفا، صداقت و صمیمیت، ادب، شوخ‌طبعی، موقع‌شناسی و همیاری از ویژگی‌های لازم برای ارتباط با مخاطب برشمرد. وی همچنین برقراری ارتباط چشمی و حالت خوشایند و استفاده از عبارتهایی با مفهوم «احساس می‌کنم» را از دیگر مهارت‌های مؤثر در برقراری ارتباط عنوان کرد و بر نقش ارتباطات غیرکلامی در ارتباطات سلامت تأکید کرد.

رهنما (۱۳۹۱) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و تأثیر آن بر رضایتمندی دانشجویان دوره کارشناسی پرداخته است. جامعه آماری پژوهش همه کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد است. نتایج این پژوهش نشان از آن است که میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی (کلامی و غیرکلامی) بر کمیت و کیفیت مراجعه کاربران به آنان تأثیرگذار است، به نحوی که تصمیم‌گیری از کاربران مبنی بر مراجعه به کتابخانه و فرد متخصصی همچون کتابدار مرجع منوط به تجربه پیشین تعامل با کتابدار است. همچنین از میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران، میزان برخورداری از مهارت‌های غیرکلامی تأثیر بیشتری بر کاربر و مراجعه به کتابخانه دارد. نتایج این پژوهش همچنین نشان می‌دهد که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن عوامل محیطی، فردی و فرهنگی است و بین متغیرهای «تجربه» و «میزان تحصیلات» کتابداران با میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

کشاوریان، مهدوی و شاپوری (۱۳۹۴) در پژوهشی خود به بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران پرداخته‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که میان میزان مهارت‌های ارتباطی با سن، جنسیت، سابقه خدمت کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معنی‌داری وجود ندارد، اما میان میزان مهارت‌های ارتباطی با سطح تحصیلات و رشته تحصیلی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

سید حسینی، خسروی و بصیریان (۱۳۹۵) در پژوهش خود به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان بوشهرستان از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه با رویکردی مقایسه‌ای پرداخته‌اند. یافته‌ها نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهرستان بوشهرستان از دیدگاه کتابداران (۳۶۱) و مراجعه‌کنندگان (۲۰۳) بالاتر از سطح متوسط قرار دارد. همچنین بین هیچ کدام از مؤلفه‌های مهارت ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی، سابقه کار) تفاوت معنی‌داری وجود نداشت.

عبداللهی و خواجه علی جهانتیغی (۱۳۹۸) در پژوهش خود به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس و تأثیرات متغیرهای جمعیت‌شناسی بر آن پرداختند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که مهارت‌های ارتباطی این کتابداران بالاتر از سطح متوسط است و در سطح نسبتاً خوبی است، اما نتایج آن‌ها در بررسی تأثیر سابقه کار، جنسیت، رشته تحصیلی و مقاطع تحصیلی مختلف نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران با سوابق کاری مختلف، جنسیت مختلف، رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و غیر از آن و مقطع تحصیلی مختلف تفاوتی وجود ندارد.

خدمتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که مهارت‌های ارتباطی این کتابداران در رابطه با سه مؤلفه ارتباطی شامل ارتباط توأم با قاطعیت، کنترل عاطفی و توانایی دریافت و ارسال پیام در حد متوسط و در رابطه با مهارت گوش دادن در حد ضعیفی قرار دارد و بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مانند سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه خدمت و میزان مهارت‌های ارتباطی رابطه وجود دارد.

میرحسینی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، وضعیت تأهل) با مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود، ولی بین سطح تحصیلات با این مهارت‌ها رابطه ضعیفی مشاهده می‌شود که خود نمایانگر نقش آموزش است.

دورانس<sup>۱</sup> (۱۹۹۵). یکی از مرتبط‌ترین پژوهش‌ها در زمینه ارتباط میان کتابدار و کاربر را تحت عنوان «عوامل مؤثر بر

پیکاس<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) در پژوهش خود ضمن بررسی اثر تیلور با عنوان «گفتگو و جست‌وجوی اطلاعات در کتابخانه‌ها» مهارت‌های ارتباطی را از جمله مهارت‌های کلیدی برای کتابداران مرجع بیان می‌کند.

هی‌یوا<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) در پژوهش خود به بررسی و تجزیه و تحلیل مهارت ارتباط کلامی در کتابخانه‌ها پرداخت. او نتیجه گرفت که بیش از ۸۰ درصد شکایت‌های کتابخانه به برقرار نشدن ارتباط مناسب بین کتابداران و کاربران مربوط می‌شود. بنابراین، مهارت‌های ارتباط کلامی نقش بسیار مهمی در خدمات کتابخانه‌ها دارد.

کاکرمن - ییلدیز<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) در پژوهش خود مهارت‌های ارتباطی مدیران کتابخانه‌ای را مورد بررسی قرار داده است. او نتیجه گرفت که وجود روابط مؤثر بین کتابداران و مدیران کتابخانه‌ای باعث بهبود خدمات کتابخانه‌ای، پیشبرد اهداف کتابخانه و درنهایت رضایت مراجعه‌کنندگان کتابخانه می‌شود.

میشایل و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) پژوهشی را با عنوان «مهارت در بازاریابی: تحلیلی بر مهارت‌های کتابداران آمریکایی» در کشور ایالات متحده آمریکا انجام دادند. نتایج نشان داد که 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.

آکیورت<sup>۶</sup> (۲۰۱۸) در پژوهش خود به بررسی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاهی بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آن‌ها می‌پردازد. نتایج پژوهش او نشان می‌دهد مهارت‌های ارتباطی دانشجویانی که در حوزه بهداشت و سلامت تحصیل می‌کنند، بیشتر است و میانگین امتیازات مهارت‌های ارتباطی دانشجویانی که در رشته‌های فنی تحصیل می‌کنند، از همه کم‌تر است. عقیده بر آن است که دروسی که دانشجویان حوزه بهداشت در طول تحصیل در دانشگاه دارند، تأثیر مثبتی بر مهارت‌های ارتباطی آن‌ها دارد.

محمود (۲۰۱۹) در پژوهش خود به بیان مهارت‌های پایه ارتباطی در محیط کاری پرداخته و به طور عمده‌ای به مهارت‌های شنیداری و روش‌های بهبود آن تأکید می‌کند.

موفقیت خدمات مرجع: چه عواملی در مراجعه مجدد کاربر به کتابدار مؤثرند؟» انجام داده است. 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، به‌کارگیری مناسب سؤالات عمومی، داشتن قدرت گوش دادن مؤثر و علاقمندی کتابدار به برآوردن نیازهای اطلاعاتی کاربران.

ردفورد<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) در پژوهش خود با عنوان «برقراری ارتباط یا اجتناب از آن؟ نقش ارتباط غیرکلامی در تصمیم کاربران برای نزدیک شدن به میز مرجع» تلاش کرد تا به این سوال اساسی پاسخ دهد که چند چیز بر تصمیم کاربر برای تعامل با کتابدار مرجع اثرگذار است. یافته‌ها نشان داد که کاربران پنج دلیل عمده به شرح زیر را، برای انتخاب و ترجیح یک کتابدار بر دیگری ذکر کرده‌اند: مراجع‌پذیر بودن ۲، کمک حال بودن ۳، دسترس‌پذیری ۴، انس و صمیمیت کتابدار ۵، جنسیت وی نتایج دیگر پژوهش نشان داد که تماس چشمی و تغییر در وضعیت بدن به گونه‌ای که توجه کتابدار به کاربر را برساند، از عوامل و عناصر تأثیرگذار در زمینه کمک‌دهنده بودن کتابدار از دیدگاه کاربران عنوان شده است. افزون بر این، اکثر افراد مصاحبه‌شونده، برقراری تعامل با کتابدار زن را به کتابدار مرد ترجیح می‌دادند و احساس آشنایی بیشتر با کتابداران زن داشته 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، حالت نشست و ایستاده کتابدار که نشان‌دهنده آمادگی برای ارائه خدمات است.

عوامل بازدارنده کاربران برای برقراری ارتباط با کتابداران این گونه عنوان شده است: 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 سوال که «برگه‌دان کتابخانه کجاست؟» از سوی کاربر مطرح شود.

2. Picas

3. Hua

4. Kakirman-Yildiz

5. Michalis & et al.

6. Akyurt

1. Radford

### سؤالات پژوهش

شوند و بازخورد است که بر اساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای (خیلی ضعیف تا خیلی خوب) تنظیم شده‌اند و قبلاً روایی و پایایی آن در پژوهش رئیسی (۱۳۸۸) تأیید شده است، برای گردآوری داده‌ها نیز از دو روش کتابخانه‌ای اسنادی شامل استفاده از کتاب، مقاله، پایگاه‌های اطلاعاتی و ... و روش میدانی یعنی مراجعه حضوری برای توزیع و دریافت پرسشنامه‌ها استفاده شده است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده و پاسخ‌گویی به پرسش‌های پژوهش از آمار توصیفی (میانگین، فراوانی، درصد فراوانی و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون فریدمن، آزمون یو-من‌ویتنی و آزمون کروسکال‌والیس) در نرم‌افزار اس.پی.اس.اس. نسخه ۲۲، استفاده شده است.

۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل چگونه است؟
۲. مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل در سه بعد کلامی، شنود و بازخورد چگونه است؟
۳. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل در سه بعد کلامی، شنود و بازخورد تفاوت معناداری وجود دارد؟
۴. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تفاوت معناداری وجود دارد؟

### یافته‌های پژوهش

#### پاسخ به پرسش یک پژوهش

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل چگونه است؟ در پژوهش حاضر، ۵۷٫۱ درصد پاسخ‌دهندگان را زنان و ۴۲٫۹ درصد پاسخ‌دهندگان را مردان تشکیل می‌دهند که نمودار توزیع آن در ذیل آورده شده است.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر که به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل می‌پردازد، از نوع کاربردی و از نظر روش پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش تمامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل در سال ۱۳۹۶ است که از بین ۳۰ کتابدار، ۲۸ نفر آن‌ها مایل به همکاری و پاسخ‌گویی به پرسش‌ها شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه شامل ۴ پرسش جمعیت‌شناختی و ۱۸ پرسش درباره مهارت‌های ارتباطی از بارتون جی ای (۱۹۹۰) در سه بعد کلامی،

جدول ۱. توزیع فراوانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل بر اساس اطلاعات جمعیت‌شناختی

متغیرها	گروه‌ها	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۲	۵۷/۱
	زن	۱۶	۴۲/۹
سن	زیر ۲۵	۰	۰
	۲۵_۳۰	۱	۳/۶
	۳۱_۳۵	۱۷	۶۰/۷
	۳۵-۴۰	۷	۲۵/۰
مدرک تحصیلی	بالتر از ۴۰	۳	۱۰/۷
	دیپلم و فوق دیپلم	۰	۰
رشته تحصیلی	لیسانس	۱۱	۳۹/۳
	فوق لیسانس	۱۶	۵۷/۱
	دکتری	۱	۳/۶
	کتابدار	۱۶	۵۷/۱
مجموع پاسخ‌دهندگان	غیر کتابدار	۱۲	۴۲/۹
		۲۸	۱۰۰٪

### پاسخ به پرسش دو پژوهش

در پژوهش حاضر به‌منظور تعیین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی اردبیل ۱۸ پرسش در سه بعد کلامی، شنود و بازخورد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نمرات در طیف لیکرت از ۱ تا ۵ (به ترتیب امتیازات خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) قرار دارند که نمره ۳ نقطه برش و حد متوسط در نظر گرفته شده است و امتیازات کم و خیلی کم، به ترتیب وضعیت ضعیف و خیلی ضعیف و امتیازات زیاد و خیلی زیاد، به ترتیب وضعیت خوب و عالی را نشان می‌دهند. در جدول زیر میانگین و انحراف معیار هر یک از ابعاد مهارت‌های ارتباطی به صورت جداگانه آورده شده است

اکثریت کتابداران این کتابخانه‌ها (۶۰,۷ درصد) از نظر سنی در گروه سوم یعنی محدوده سنی ۳۵-۳۱ قرار دارند، ۲۵ درصد کتابداران در بازه سنی ۴۰-۳۵,۷ درصد دیگر در بازه سنی ۴۰ به بالا و ۳/۶ درصد در بازه سنی ۲۵-۳۰ هستند. در بازه سنی اول یعنی زیر ۲۵ سال، هیچ کتابداری مشغول به کار نیست.

بشتر کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل (۵۷/۱ درصد) دارای تحصیلات در مقطع فوق لیسانس هستند، در مقطع پایین‌تر از لیسانس هیچ کتابداری مشغول به کار نیست. در حالی که بیشتر کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل (۵۷/۱ درصد) در رشته کتابداری تحصیل نموده‌اند، با این حال، ۴۲/۹ درصد این کتابداران نیز رشته‌ای غیر از کتابداری دارند.

**جدول ۲.** وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل در سه بعد کلامی، شنود و بازخورد

مهارت ارتباطی	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	بیش‌ترین نمره	کم‌ترین نمره
کلامی	۲۸	۳/۶۶۶۶۷	۰/۵۰۷۱۵۱	۵	۲/۶۶۷
شنود	۲۸	۳/۰۸۹۲۹	۰/۵۸۵۲۸۳	۴/۵	۲
بازخورد	۲۸	۳/۵۳۶۹۰	۰/۵۲۶۹۱۷	۴/۸۳	۲/۳۳

مهارت‌های ارتباطی مورد استفاده قرار گرفت. بر اساس اطلاعات جدول، چون سطح معناداری به‌دست‌آمده کمتر از سطح معناداری آماری ۰/۰۵ است، لذا تفاوت معناداری بین میانگین نمرات ابعاد مهارت‌های ارتباطی بر اساس مدل بارتون وجود دارد، به طوری که مؤلفه کلامی، در رتبه اول، بازخورد در رتبه دوم و شنود در رتبه سوم قرار دارد.

### پاسخ به پرسش سه پژوهش

از آنجا که در پژوهش حاضر با انجام آزمون کولموگوروف اسمیرنوف مشخص شد که داده‌ها توزیع نرمال ندارند و همچنین با در نظر گرفتن مقیاس ابزار سنجش و رتبه‌ای بودن داده‌ها، از آزمون‌های ناپارامتریک در آمار استنباطی برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. برای پاسخ به پرسش حاضر، آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌بندی گروه‌ها یا ابعاد

**جدول ۳.** آزمون فریدمن، مقایسه میانگین مؤلفه‌ای فرایند بازاریابی

آزمون	آماره آزمون کی دو	درجه آزادی	سطح معنی‌داری آماری	فراوانی	رتبه میانگین
					مهارت کلامی
فریدمن	۲۴/۰۵۸	۲	۰/۰۰۰	۲۸	۲/۵۴
					مهارت بازخوردی
					۲/۱۶
					مهارت شنیداری
					۱/۳۰

موارد بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بود، این تفاوت‌ها معنی‌دار نبودند و به‌عبارت‌دیگر، هیچ تفاوت معنی‌داری بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اردبیل براساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی وجود نداشت که در جداول زیر نشان داده شده است.

### پاسخ به پرسش چهار پژوهش

در پاسخ به این پرسش نیز با توجه به توزیع غیرنرمال داده‌ها و همچنین با در نظر گرفتن مقیاس ابزار سنجش و رتبه‌ای بودن داده‌ها، در انجام آماراستنباطی از آزمون‌های ناپارامتریک، شامل آزمون یومن‌ویتنی برای مقایسه میانگین در دو جامعه و آزمون کروسکال‌والیس برای مقایسه میانگین در بیش از دو گروه استفاده شد، نظر به این که سطح معنی‌داری در تمامی

**جدول ۴.** وضعیت مهارت‌های کلامی، شنود و بازخورد کتابداران بر اساس جنسیت

متغیرها	گروه‌ها	میانگین	فراوانی	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
مهارت کلامی	مرد	۳/۷۳۶۱۱	۱۲	۰/۵۴۳۳۶۴	۰,۷۰۸
	زن	۳/۶۱۴۵۸	۱۶	۰/۴۸۹۵۹۱	
مهارت شنود	مرد	۳/۱۵۲۷۸	۱۲	۰/۵۵۲۵۸۰	۰,۸۸۸
	زن	۳/۰۴۱۶۷	۱۶	۰/۶۲۲۱۲۳	
مهارت بازخورد	مرد	۳/۷۲۲۲۲	۱۲	۰/۵۰۴۱۹۱	۰,۱۶۸
	زن	۳/۳۹۷۹۲	۱۶	۰/۵۱۵۰۲۹	

**جدول ۵.** وضعیت مهارت‌های کلامی، شنود و بازخورد کتابداران براساس بازه سنی

متغیرها	گروه‌ها	میانگین	فراوانی	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
مهارت کلامی	بازه سنی (۲۶-۳۰)	۳/۶۶۶۶۷	۱	-	۰/۹۱۴
	بازه سنی (۳۱-۳۵)	۳/۶۱۷۶۵	۱۷	۰/۴۳۶۰۶۸	
	بازه سنی (۳۶-۴۰)	۳/۸۵۷۱۴	۷	۰/۷۴۸۰۱۳	
	بازه سنی (بالای ۴۰)	۳/۵۰۰۰۰	۳	۰/۲۸۸۶۷۵	
مهارت شنود	بازه سنی (۲۶-۳۰)	۳/۱۶۶۶۷	۱	-	۰/۷۱۱
	بازه سنی (۳۱-۳۵)	۳/۰۹۸۰۴	۱۷	۰/۵۴۹۸۰۷	
	بازه سنی (۳۶-۴۰)	۲/۹۷۶۱۹	۷	۰/۷۷۸۳۴۴	
	بازه سنی (بالای ۴۰)	۳/۲۷۷۷۸	۳	۰/۵۲۵۷۵۸	
مهارت بازخورد	بازه سنی (۲۶-۳۰)	۳/۶۶۶۶۷	۱	-	۰/۷۲۰
	بازه سنی (۳۱-۳۵)	۳/۴۴۳۱۴	۱۷	۰/۴۹۱۷۰۴	
	بازه سنی (۳۶-۴۰)	۳/۷۱۴۲۹	۷	۰/۷۲۴۶۶۰	
	بازه سنی (بالای ۴۰)	۳/۶۱۱۱۱	۳	۰/۱۹۲۴۵۰	

**جدول ۶.** وضعیت مهارت‌های کلامی، شنود و بازخورد کتابداران براساس رشته تحصیلی

متغیرها	گروه‌ها	میانگین	فراوانی	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
مهارت کلامی	کتابداری	۳/۶۷۷۰۸	۱۶	۰/۶۲۲۰۳۰	۰,۸۱۵
	غیرکتابداری	۳/۶۵۲۷۸	۱۲	۰/۳۲۱۴۴۲	
مهارت شنود	کتابداری	۳/۰۷۲۹۲	۱۶	۰/۶۹۱۱۳۱	۰,۷۶۱
	غیرکتابداری	۳/۱۱۱۱۱	۱۲	۰/۴۳۴۲۲۶	
مهارت بازخورد	کتابداری	۳/۵۴۱۶۷	۱۶	۰/۶۳۳۹۱۸	۰,۸۳۴
	غیرکتابداری	۳/۵۳۰۵۶	۱۲	۰/۳۶۵۲۷۵	

**جدول ۷.** وضعیت مهارت‌های کلامی، شنود و بازخورد کتابداران براساس سطح تحصیلات

متغیرها	گروه‌ها	میانگین	فراوانی	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
مهارت کلامی	کارشناسی	۳/۷۴۳۴۲	۱۱	۰/۵۶۹۴۲۳	۰/۵۳۸
	کارشناسی ارشد	۳/۵۹۳۷۵	۱۶	۰/۴۷۹۰۷۶	
	دکتری	۴/۰۰۰۰۰	۱	-	
مهارت شنود	کارشناسی	۳/۰۰۰۰۰	۱۱	۰/۸۲۲۶۴۰	۰/۳۹۵
	کارشناسی ارشد	۳/۱۱۴۵۸	۱۶	۰/۳۶۳۷۱۹	
	دکتری	۳/۶۶۶۶۷	۱	-	
مهارت بازخورد	کارشناسی	۳/۶۵۱۵۲	۱۱	۰/۵۱۸۸۳۷	۰/۴۱۱
	کارشناسی ارشد	۳/۴۲۹۱۷	۱۶	۰/۵۳۲۸۹۹	
	دکتری	۴/۰۰۰۰۰	۱	-	



## بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به جایگاه کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات اطلاعاتی به عموم مردم و نقش کتابداران این کتابخانه‌ها در برقراری ارتباط مؤثر با کاربران برای ارائه خدمات مطلوب و جلب رضایت آن‌ها، پژوهش حاضر به تعیین وضوح مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل پرداخت. یافته‌های این پژوهش نشان داد که مهارت‌های ارتباطی کتابداران در بعد کلامی و بازخورد بالاتر از سطح متوسط قرار دارد ولی تا سطح مطلوب فاصله دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش سید حسینی و همکاران (۱۳۹۵)، عبداللهی و جهانتی (۱۳۹۸) که به ترتیب بیان می‌کنند مهارت‌های ارتباطی کتابداران شهرستان بوشهر و استان فارس، در بعد کلامی و بازخورد، بالاتر از سطح متوسط قرار دارد، همخوانی دارد. یافته‌های این پژوهش همچنین نشان داد که مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل در بعد شنود کمی پایین‌تر و در سطح متوسط است که با یافته‌های سید حسینی و همکاران (۱۳۹۵)، عبداللهی و جهانتی (۱۳۹۸) که نشان دادند مهارت‌های شنیداری کتابداران در حد متوسطی قرار دارد همخوانی داشت، ولی با نتایج خدمتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۹) مبنی بر ضعف بودن مهارت‌های ارتباطی کتابداران شهرستانستان کاشان در بعد شنود همخوانی نداشت. وجه اشتراک همه این پژوهش‌ها در آن بود که مهارت‌های ارتباطی مخصوصاً مهارت‌های شنیداری همه این کتابداران از سطح مطلوب فاصله داشت. همچنین در پژوهش حاضر بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی اردبیل از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تفاوت معناداری مشاهده نشد که با یافته‌های رهنما (۱۳۹۱) از نظر سطح تحصیلات، کشاورزیان، مهدوی و شاپوری (۱۳۹۴)، میرحسینی و همکاران (۱۴۰۰) از نظر سن و جنسیت، عبداللهی و خواجه علی جهانتی (۱۳۹۸)، سید حسینی و همکاران (۱۳۹۵)، از نظر سن و جنسیت، رشته تحصیلی و مقاطع تحصیلی مطابقت داشت، اما با یافته‌های کشاورزیان، مهدوی و شاپوری (۱۳۹۴)، خدمتی‌نژاد و همکاران (۱۴۰۰)، میسایل و همکاران (۲۰۱۵)، آکیورت (۲۰۱۸) که به این نتیجه رسیدند که بین میزان مهارت‌های ارتباطی با تحصیلات و رشته تحصیلی رابطه وجود دارد، مطابقت نداشت. بنا به پژوهش‌های موجود به نظر می‌رسد که رشته تحصیلی و تجربه کاری دلیل بر افزایش مهارت‌های ارتباطی نیست، ولی نحوه آموزش در آن‌ها به خصوص آموزش مهارت‌های ارتباطی اعتلا بخش در این زمینه خواهد بود.

با توجه به نتایج این پژوهش و نظر به وجود فاصله میان سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران تا سطح مطلوب و بررسی مطالعات و پژوهش‌های موجود چندین راهکار و شیوه مؤثر برای رسیدن به مهارت‌های ارتباطی مؤثر وجود دارد که در زیر به آن‌ها اشاره شده است:

کاکرمن (۲۰۱۲) و رهنما (۱۳۹۴) ارتبام مؤثر در یک سازمان را حد زیادی به سیاست‌گذاری، سبک مدیریتی و وجود مدیر متخصص در آن وابسته می‌دانند. کتابداران در یک محیط سازمانی از یک سو با کاربران کتابخانه و از سوی دیگر با همکاران و مدیران خود در ارتباط‌اند. روشن است که ساختار مدیریتی و نحوه ارتباط با مدیران و همکاران، بر ارتباطات آن‌ها با کاربران و در نتیجه عملکرد سازمان تأثیرگذار خواهد بود. به عنوان مثال در ساختار هرمی مدیریت عملکرد ارتباطی بیشتری را می‌توان مشاهده کرد، چرا که کاربرپسندتر است. در این ساختار مدیریتی کارکنان در مدیریت ارشد شرکت می‌کنند و این وضعیت کارکنان را در تحقق فعالیت‌های شرکتی و ارائه خدمات باکیفیت پشتیبانی می‌کند و انعطاف‌پذیری و نوآوری بیشتری را برای ارتباط بوجود می‌آورد.

آکادمی ام تی دی<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) و سیدا (۱۳۹۲)، ناندی<sup>۲</sup> (۲۰۲۱) در برقراری ارتباط مؤثر به آموزش سبک‌های ارتباطی مختلف (چهار سبک فعال، منفعل، تهاجمی، منفعل-تهاجمی) تأکید می‌کنند؛ از آنجا که هر یک از ما دارای سبک‌های ارتباطی منحصر به فردی هستیم، زمانی که با کسی که سبک ارتباطی متفاوتی از ما دارد، ارتباط برقرار می‌کنیم، این موضوع به عنوان یکی از موانع ارتباطی عمل می‌کند. برای غلبه بر این تفاوت‌ها، یادگیری ویژگی‌های اساسی سبک‌های ارتباطی مختلف و نحوه تأثیرگذاری بر زمینه‌ای که در آن ارتباطات اتفاق می‌افتد، بسیار مهم است.

آکادمی ام تی دی (۲۰۱۰) و کاکرمن (۲۰۱۲) یکی دیگر از مهم‌ترین عوامل در برقراری ارتباط مؤثر را آشنایی با انواع چشم‌اندازهای ارتباطی بیان می‌کنند. چشم‌اندازهای ارتباطی به این موضوع اشاره دارند که هرکدام از ما ممکن است دیدگاه‌های مختلفی از وضعیتی که با آن روبرو هستیم، داشته باشیم که یکی از عوامل مهم این امر، ادراک فردی ما هستند که به عنوان یک نوع فیلتر و مانع عمل می‌کنند و ما تحت تأثیر این فیلتر و مانع با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم. برخی دیگر از این عوامل، از تجربیات گذشته ما، احساسات، نگرش، دانش، پیش‌داوری‌ها، تعصبات، تفاوت‌های فرهنگی، انتظارات و مقاصد

1. MTD Training Academy

2. Nandi

حضوری انجام داد، چرا که دیدار حضوری امکان درک بهتر از تفکر و احساس را ایجاد می‌کند. (ملکیها و شاهگلی، ۱۳۹۹؛ رهنما، ۱۳۹۴؛ نصیری و بختیاری، ۱۳۹۸؛ پیرز، ۱۳۹۵).

### پیشنهاد‌های پژوهش

با توجه به یافته‌های این پژوهش مبنی بر این‌که مهارت‌های کلامی و بازخوردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اردبیل، در سطح نسبتاً مطلوبی بودند، ولی مهارت‌های شنیداری این کتابداران در سطح مطلوبی قرار نداشتند، پیشنهاد می‌شود که در قدم اول، مدیران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل نسبت به برگزاری کلاس‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی مخصوصاً در زمینه مهارت‌های شنیداری اقدام نمایند.

• برگزاری کارگاه‌های آموزشی و جلسات بحث و گفتگو میان کتابداران در فاصله‌های زمانی معین برای به اشتراک‌گذاری تجربیات موجود و افزایش آگاهی و توانمندسازی کتابداران و استفاده کارآمد از مهارت‌های ارتباطی می‌تواند مفید واقع شود. به‌منظور درک عمیق و پایه‌ای از مهارت‌های ارتباطی، گنجاندن منبع درسی در نظام آموزشی و تدریس آن توسط استادان مجرب تا حد قابل‌توجهی در افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران تأثیرگذار خواهد بود.

• پیشنهاد می‌شود، پیش از استخدام کتابداران در کتابخانه‌های عمومی، معیاری برای سنجش مهارت‌های ارتباطی آنان معین گردد و سپس از آن به‌عنوان یکی از معیارهای استخدام و شناسایی خلأها و شکاف‌های ارتباطی و ارائه برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی برای نوکاران و کارمندان جدید بهره گرفته شود.

• به‌منظور تسریع در ارائه خدمات به مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌شود که کتابداران متخصص را به تعداد کافی و متناسب با تعداد مراجعان به کار گیرند.

• از آنجا که در این پژوهش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی اردبیل بر اساس نظر خود آن‌ها سنجیده شده است، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های دیگری نیز از دید مراجعان این کتابخانه‌ها صورت گیرد تا تصمیمات مؤثرتری به عمل آید.

با توجه به رویکردهای متعدد از سوی نظریه‌پردازان ارتباطی، پیشنهاد می‌شود، چنین پژوهشی با سایر رویکردهای مدرن نیز مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد.

شخصی ما منشأ می‌گیرند که نهایتاً بر چگونگی ارتباط ما با دیگران تأثیر می‌گذارند. لذا آشنایی با این چشم‌اندازها، علل و نحوه رویارویی با آن‌ها، تأثیر بسیاری در مهارت‌های ارتباطی افراد خواهد داشت.

بنا به پژوهش‌های آکادمی تی‌دی (۲۰۱۰) و ناندی (۲۰۲۱)، شناخت درست انواع موانع و مهارت‌های ارتباطی و حذف موانع موجود با به‌کارگیری درست مهارت‌های ارتباطی، کلید اصلی برقراری ارتباط مؤثر است. برخی از این موانع عبارت‌اند از: موانع شخصی، موانع جنسیتی، موانع فرهنگی، موانع ادراکی، موانع زبانی، موانع وضعیتی، موانع عاطفی، عدم اعتماد متقابل، عدم توجه و... در هر یک از مهارت‌های ارتباطی توجه به چند نکته اساسی، گره‌گشای بسیاری از مشکلات ارتباطی کتابداران در بخش‌های مختلف کتابخانه خواهد بود که در اینجا به آن‌ها اشاره می‌شود:

در مهارت‌های گفتاری آشنایی با فنون بیان، ترویج و گسترش دایره واژگانی خود با استفاده از مطالعه و یادگیری کلمات و عبارات جدید، انتخاب با دقت کلمات، تقویت حافظه و توانایی ذخیره و بازیابی اطلاعات در مواقع موردنیاز، به‌کارگیری مناسب سؤالات عمومی، اجتناب از تشخیص زود هنگام و ابراز آن، بازگویی یا تفسیر نظرات، ارائه نظر و پیشنهاد، استفاده از مشوق‌ها و درنهایت پایان قابل‌قبول گفت‌وگو از مهم‌ترین نکات قابل‌ذکر هستند.

در مهارت‌های شنیداری، می‌توان به حفظ آرامش درونی، عدم دستپاچگی ذهنی، عدم فکر کردن به چیزهای دیگر، داشتن صبر و شکیبایی در حین گوش دادن، عدم قطع گفتگو و استفاده از شیوه‌های گوش دادن آگاهانه، پرسیدن سؤالاتی که شفاف‌سازی و جهت‌دهی می‌کند و کنترل پاسخ‌های درونی اشاره کرد.

در مهارت‌های بازخوردی، آراستگی، انس و صمیمیت کتابدار و ایجاد انگیزه در مخاطب، توجه به انواع بازخوردها و آشنایی با انواع زبان بدن، حفظ ارتباط چشمی جهت دریافت جنبه‌های غیرکلامی پیام فرد مقابل و تشویق او به همکاری و درگیری در ارتباط، استفاده از فن مشاهده (توجه و دیدن آگاهانه) و بهره‌گیری از تفکر انتقادی جهت استدلال و تحلیل مشاهدات و مسائل و درنهایت بروز عکس‌العمل‌های مناسب در زمان مناسب و انعطاف‌پذیری در برخورد با انواع کاربران از مهم‌ترین عوامل مؤثر هستند. از آنجا که پژوهش‌ها نشان می‌دهد که معمولاً بازخورد سریع‌تر در ارتباطات حضوری و رودررو صورت می‌گیرد، در صورت بروز هر نوع مشکل، بهتر است این کار را به صورت

## Reference

- Akyurt, N. (2018). *Determination of the communication Skills of University Students by Sociodemographic Features. The Forty-eighth Congresses. ERPA International Congresses on Education, SHS Web of Conferences.*
- Berko, R. M., Wolvin, A. D., & Wolvin, D. R. (2000). *Communicating: A social and career focus.* (Translated by Arabi, M., & Izadi, D.), Tehran: Cultural Research Office. (In persian)
- Cole, K. (1998). *Crystal clear communication: skills for understanding & being understood.* (Translated by karkia, P), Tehran: Karkia. (In persian)
- Durance, J.C. (1995). Factors that Influence Reference Success: What makes Questioners Willing to Return? *The Reference Librarian*, 23(49), 49-50.
- Ebadollahi, N. (2014). *Public Libraries' Services and Importance.* Tehran: payame Ketabkhaneh.
- Hua, S. H. (2011). Analysis on verbal communication skills in library's reader service. *Sci-Tech Information Development & Economy.*
- Kakirman-Yildiz, A. (2012). Effective communication skills to manage the library: relations between managers and librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 2, 141-153.
- Keshavarzian, S., mahdavi, S., Shapoori, S. (2015). The Relationship Between Communication Skills And Personal Characteristics Among Librarians of Mazandaran Public Libraries. *Journal Information Systems & services*, 4(3-4), 15-16.
- Khajeali Jahantighi, Z., & Abdollahi, M. (2019). Communication skills of public librarians in Fars Province and the effect of demographic variables on it. *Quarterly Knowledge and Information Management Journal*, 6(1), 47-56.
- khedmatinejad, H., Musayarani, V., & Asadi, S. (2020). An Evaluation of the Status of Study among Working Study of Communication Skills of Librarians of Public Libraries of Kashan and its Association with Demographic Characteristics. *Knowledge and Information Management*, 7(1), 21-32. (In Persian)
- Mahdavi, S., Keshavarzian, S., & Shapouri, S. (2015). The relationship between communication skills and personal characteristics among librarians of Mazandaran public libraries. *Journal of Information Systems and Services*, 4(4), 13-22.
- Malekiha M, Shahgholi Z. (2020). An Analysis of the Effectiveness of Training Sociodynamic Counseling in Improving the Communication Skills of the Librarians of Khomeini Shahr's Public Libraries. *Journal of Research on Information Science & Public Libraries*, 26(2), 369-397.
- 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.
- Mirhosseini, Z., Dastaran, M., & Sepehr, F. (2021). Investigating the Relationship between Demographic Characteristics and Communication Skills of Public Library Librarians (Case Study of Khuzestan Province). *Journal of Knowledge Studies*, 14(52), 97 -113.
- Moita, P. (2015). Communication skills for personality development in library profession. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(6), 64-68.
- Training, M. T. D. (2012). *Effective communication skills.* Bookboon.
- Nandi, A. (2021). Effective Communication of Librarians in the Dot Com Era. *International Journal of Recent Advances in Multidisciplinary Topics*, 2(4), 147-150.
- Nasiri, B., & Bakhtiari, A. (2019). *Communication Skills.* Tehran: Poshtiban publication.
- Pease, A., & Pease B. (2017). *The secrets of Body Language.* (Translated by Golmohammadi, s and Shahidi, G). Tehran: Nasle Nowandish Publication. (In persian)
- Picas, Christina K. (2007). Communication is the Key Skill for Reference Librarians. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2(4), 88-91.

- 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), 701-717.
- 699-717.
- Rahnama, S., Fattahi. R., & Dayani, H. (2015). A Survey of the Status and Factors Affecting Librarians' Communication Skills: A Case Study of Librarians at Ferdowsi University of Mashhad. *Information and Processing Management*, 30(3), 875-898.
- Rahnama, S. (2012). A Survey of Users Satisfaction of Interpersonal Communication With Librarians And The Factors Influencing It: A Case Study of Ferdowsi University of Mashhad. Masters Dissertation. Mashhad: Ferdowsi University, Faculty of Psychology and Education Sciences.
- Seyyeda, M. (2014). *12 steps to effective communication*. Tehran: Nasle Nowandish Publication. (In persian).
- SeyyedHosseini, S., Khosravi, A., & BasirianJahromi, R. (2016). Comparative study on communication skills of Bushehr academic librarians. *Journal of Knowledge Studies*, 9(2), 51-61.
- Shafiee, M. (2008). *Communication Skills in Healthcare*. Masters Dissertation. Tehran: Shahid Beheshti University, Faculty of Medical Sciences and Health.
- Shah Vali, M. (2003). A study of function of" body language" and" effective listening" skills to improve relationships and job performances in organization. *Journal of Social Sciences and Humanities of Shiraz University*, 20(1), 29-46.
- Etebu, A. T. (2010). Communication in the library for effective administration. *Library Philosophy and Practice*, 1.