

مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان

* سعید ملک محمدی: کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مسئول انتشارات معاونت پژوهشی موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان، اهواز، ایران (نویسنده مسئول) saeedmalekmohammadi9077@gmail.com
محسن حاجی زین‌العابدینی: استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

چکیده

دریافت: ۱۳۹۶/۱۱/۲۵
پذیرش: ۱۳۹۸/۰۲/۰۸

زمینه و هدف: هدف پژوهش، شناسایی دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان نسبت به مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران و نقش آن در جذب مخاطب است.

روش پژوهش: روش پژوهش پیمایشی تحلیلی بوده و ابزار مورد مطالعه، پرسشنامه محقق ساخته‌ای بود که مهارت‌های ارتباط غیر کلامی را در پنج بعد و در قالب ۳۹ گویه و میزان رضایت از عملکرد کتابداران را در قالب یک سؤال مورد بررسی قرار می‌داد. جامعه آماری پژوهش، شامل ۳۵۰ نفر از دانشجویان مقطع کارشناسی بوده که در نیمسال دوم ۱۳۹۶ - ۱۳۹۵ مشغول به تحصیل بودند. از جامعه پژوهش نمونه‌گیری شده و بر اساس جدول مورگان ۳۴۶ نفر مورد مطالعه قرار گرفت. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی و نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ استفاده شد.

یافته‌ها: از دیدگاه دانشجویان نمره مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران به طور کلی $4/58 \pm 4/71$ بود. بیشترین میانگین مربوط به حالت چهره $4/70 \pm 3/07$ و حالات و اشاره‌ها $4/64 \pm 0/468$ نشان داده شد. همچنین میانگین نمره رضایت دانشجویان از کتابدار $4/0 \pm 68/474$ بود.

نتیجه‌گیری: در زمینه مهارت‌های ارتباط غیر کلامی به صورت عمومی پژوهش‌های زیادی انجام گرفته اما در ارتباط با مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران با توجه به اهمیت آن در کتابخانه به عنوان محیطی ساکت، پژوهش‌های کمی موجود است. از سوی دیگر، در محیط‌های دانشجویی و آموزشی که کتابداران با قشر جوان در ارتباط هستند، مهارت‌های ارتباط غیر کلامی می‌تواند از بسیاری برخورداردهای غیر مفید جلوگیری به عمل آورد.

کلیدواژه‌ها: ارتباط غیر کلامی، رضایتمندی دانشجویان، کتابداران، مهارت‌های ارتباطی، موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت کننده: حامی مالی نداشته است.

شیوه استناد به این مقاله

APA: Malekmohammadi, S., HajiZeinolabedini, M., (2018). Khozestan Institute for higher education students' viewpoints on librarians' nonverbal communication skills. Human Information Interaction. 5(3);91-100. (Persian)

Vancouver: Malekmohammadi S, HajiZeinolabedini M. Khozestan Institute for higher education students' viewpoints on librarians' nonverbal communication skills. Human Information Interaction. 2018;5(3):91-100. (Persian)



انتشار مجله تعامل انسان و اطلاعات با حمایت مالی دانشگاه خوارزمی انجام می‌شود.

انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با [CC BY-NC-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/) صورت گرفته است.

Khuzestan Institute for higher education students' viewpoints on librarians' nonverbal communication skills

*Saeed Malekmohammadi: MSc of Knowledge & Information Science, Publication Supervisor of Institute for Higher Education ACECR Khuzestan, Ahvaz, Iran (Corresponding author) saeedmalekmaohammadi9077@gmail.com

Mohsen HajiZeinolabedini: Assistant Professor of Knowledge & Information Science, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran

Received: 02/14/2018

Accepted: 04/28/2019

Abstract

Background and Aim: This study attempted to investigate Khuzestan Institute for Higher Education students' viewpoints on librarians' nonverbal communication skills and their roles to attract the audience.

Methods: This is an analytical survey which used a researcher-made questionnaire to measure librarians' communication skills in five dimensions by 39 statements. It also measured students' satisfaction of librarians' performance through one question. The population consisted of 3500 bachelor students enrolled in second semester of 2016-2017 academic year. According to Krejcie and Morgan Table, 346 students were determined as the sample. Using SPSS v.20 software, descriptive and inferential statistics were applied.

Results: From the students point of view the total score of nonverbal communication skills of librarians was 4.58 ± 0.71 . The highest means belonged to "facial expression" (4.70 ± 0.30) and "their situations and hints" (4.64 ± 0.468). The score of students' satisfaction with librarians was 4.68 ± 0.47 , accordingly.

Conclusion: There are a lot of research on non-verbal communications skills in general; however, there was no sufficient research on librarian's non-verbal communication skills. Library in academic institutions, where librarians interact with the youth, non-verbal communication skills may prevent many unnecessary encounters.

Keywords: Non-verbal communication, Students' satisfaction, Librarians, Communication skills, Khuzestan Institute for Higher Education

Conflicts of Interest: None

Funding: None

How to cite this article

APA: Malekmohammadi, S., HajiZeinolabedini, M., (2018). Khuzestan Institute for higher education students' viewpoints on librarians' nonverbal communication skills. Human Information Interaction. 5(3);91-100. (Persian)

Vancouver: Malekmohammadi S, HajiZeinolabedini M. Khuzestan Institute for higher education students' viewpoints on librarians' nonverbal communication skills. Human Information Interaction. 2018;5(3):91-100. (Persian)



The journal of *Human Information Interaction* is supported by Kharazmi University, Tehran, Iran.
This work is published under [CC BY-NC-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/) licence.

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به نقش مهم و سرنوشت‌سازی که در امر آموزش و پژوهش دارند، مورد مراجعه دانشجویان، اعضای هیئت علمی و کارکنان قرار گرفته و کتابداران شاغل در این نوع کتابخانه‌ها با برقراری ارتباط مناسب، سعی در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربر و تأمین رضایت وی دارند. در این رابطه، بسیاری از دانشمندان بیان می‌کنند، فلسفه وجودی و همه کارکردهای تخصصی کتابخانه برای آن است که بتواند خدمات مورد نیاز افراد جامعه را به آنها ارائه دهد. به همین دلیل، مهم‌ترین معیار قضاوت جامعه درباره کتابخانه، نه در تعداد کتاب‌های آن بلکه در میزان و چگونگی خدمت شکل می‌گیرد. از سوی دیگر، بسیاری از انواع خدماتی که کتابخانه ارائه می‌دهد، مستلزم ارتباط کتابدار با افراد است. این ارتباط ارزشمند و لذت‌بخش است، بویژه وقتی کتابدار احساس کند خدمات وی نتیجه داده و اثربخش است. با توجه به آنچه بیان شد، می‌توان گفت تأمین رضایت کاربر از طریق برقراری تعامل بین فردی مناسب از سوی کتابدار، یکی از هدف‌های اصلی فعالیت کتابخانه‌های دانشگاهی است. در عین حال، مشخص نیست دانشجویان چه دیدگاهی درباره چگونگی تعامل کتابداران با آنها دارند و اصولاً "چه عواملی در این رابطه تأثیرگذار است؛ مسئله‌ای که پژوهش درباره آن می‌تواند برای کتابداران دانشگاهی ارزشمند باشد. در این راستا، نظرسنجی از انواع کاربران به ویژه دانشجویان در زمینه نوع برخورد کتابداران، می‌تواند تصویر روشنی از وضعیت تعاملات بین فردی و کتابدار و تعیین عامل مؤثر در این زمینه در اختیار قرار دهد. همچنین، انتظار می‌رود مسئولان دانشگاه‌ها نیز با دریافت نظرهای کاربران و مقایسه وضعیت موجود و مطلوب، تصمیمات لازم در زمینه تأمین حداکثری رضایت کاربران را اتخاذ نمایند (رهنما، ۱۳۹۲). براین اساس و با توجه به اینکه دانشجویان دوره کارشناسی یکی از گروه‌های پرمخاطب و پرمراجعه به کتابخانه و کتابدار به شمار می‌روند، پژوهش حاضر با هدف شناسایی مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان و نقش آن در جذب مخاطب انجام گرفت.

پرسش‌های پژوهش

- ۱- توزیع فراوانی و درصد فراوانی دانشجویان بر حسب جنسیت، سن، رشته و تعداد دفعات به کتابخانه چگونه است؟
- ۲- توزیع فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار نظرات دانشجویان درباره گویه‌های مربوط به لحن کلام کتابدار چگونه است؟
- ۳- توزیع فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار نظرات

دانشجویان درباره گویه‌های مربوط به طرز نگاه کتابدار چگونه است؟

۴- توزیع فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار نظرات دانشجویان درباره گویه‌های مربوط به حالت چهره کتابدار چگونه است؟

۵- توزیع فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار نظرات دانشجویان درباره گویه‌های مربوط به پوشش ظاهری کتابدار چگونه است؟

۶- توزیع فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار نظرات دانشجویان درباره گویه‌های مربوط به حالات و اشاره‌ها کتابدار چگونه است؟

۷- وضعیت رضایتمندی دانشجویان از عملکرد کتابداران کتابخانه موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان چگونه است؟

پیشینه پژوهش

دسترسی و استفاده مؤثر از اطلاعات، شرط اصلی برای بقا و پیشرفت در جامعه دانایی محور محسوب می‌شود. 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 مثرتر 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 (رهنما، فتاحی و دیانی، ۱۳۹۴). با این وجود جهت سنجش میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه و به ویژه رفتار کتابداران، پژوهش‌های گوناگونی صورت گرفته است که بر نحوه تعامل کتابدار با کاربر تمرکز داشته و آن را در جلب رضایت کاربر از خدمات کتابخانه مؤثر دانسته‌اند (رهنما، ۱۳۹۲). 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 (دورانس^۱، ۱۹۹۵). 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

¹ Durrance

مهارت‌های کتابداران بر حسب رشته تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد.

اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۸۹) مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداختند. نتایج نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی و کلیه ابعاد مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه اصفهان و همچنین در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بیشتر از سطح متوسط بوده است.

کریمی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان پرداختند. یافته‌ها نشان داد که میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی کتابداران $3/21$ و مهارت‌های غیرکلامی آن‌ها $3/32$ بود که نشان می‌دهد مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در حد متوسط می‌باشد و در حد مطلوب و عالی نیست و نیاز به تقویت بیشتری دارد.

صباحی بیدگلی و همکاران (۱۳۹۱) به بررسی مهارت‌های ارتباط غیرکلامی اساتید راهنما از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی کاشان پرداختند. یافته‌ها نشان دادند که از دیدگاه دانشجویان نمره مهارت‌های ارتباط غیرکلامی اساتید راهنما به طور کلی $3/71 \pm 3/39$ بود (بر مبنای ابعاد پنج‌گانه مهارت‌های ارتباط غیرکلامی). بیشترین میانگین مربوط به پوشش ظاهری $3/10 \pm 3/76$ و حالت چهره اساتید هنگام مشاوره $3/07 \pm 3/54$ نشان داده شد. همچنین میانگین نمره رضایت دانشجویان از استاد راهنما $3/28 \pm 3/36$ بود. رهنا (۱۳۹۲) در پژوهش خود به " بررسی میزان رضایتمندی کاربران از تعامل با کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و تعیین عوامل مؤثر بر آن " پرداخت. یافته‌ها نشان داد که مهمترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان از تعامل با کتابداران عبارتند از: مراجع پذیر بودن، اشارات و حرکات، اعلام آگاهی از حضور دیگران، اجتناب از کاربرد واژگان خاص، پایان رضایت‌بخش به تعامل، لحن صدا و تنظیم عواطف. همچنین، میان سطح برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی و میزان رضایتمندی دانشجویان، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. یافته دیگر پژوهش نشان داد، میزان رضایتمندی دانشجویان از تعامل با کتابداران خوب بوده و بین میزان رضایتمندی در میان حوزه‌های چهارگانه (به استثنای حوزه علوم انسانی و کشاورزی) تفاوت معناداری مشاهده می‌شود. علاوه بر آن، بنابر یافته‌های حاصل از تأثیر متغیر جنسیت بر رضایتمندی دانشجویان، مشخص شد جنسیت کتابدار در این رابطه تأثیر گذار نیست.

گوش دادن مؤثر و علاقه‌مندی کتابدار به مرتفع نمودن نیازهای اطلاعاتی کاربران. این عوامل به عنوان عوامل تأثیر گذار بر ایجاد محیطی امن برای کاربران نیز شناخته شدند.

کاکرمن^۱ (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان "مهارت‌های ارتباطی مؤثر برای مدیریت کتابخانه: روابط بین مدیران و کتابداران" به این نتیجه رسید که مهارت‌های ارتباطی به عنوان یکی از مهارت‌های به کار گرفته شده توسط مدیران برای افزایش رضایت شغلی به کار گرفته می‌شود که تأثیر زیاد بر روی عملکرد کتابداران، بازخورد کاربران و در نتیجه موفقیت و پیشبرد اهداف کتابخانه می‌شود.

هاشمی و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی تأثیر ارتباط غیرکلامی کتابداران و رضایتمندی مراجعین کتابخانه‌های عمومی جنوب شرق ایران پرداختند. یافته‌ها نشان دادند که سطح آموزش و جنسیت مراجع کنندگان تأثیری روی ارزش میانگین ابعاد ارتباط غیر کلامی ندارد. رابطه مثبتی بین ارتباط غیرکلامی کتابداران و رضایتمندی مراجع کنندگان کتابخانه‌های عمومی وجود دارد.

بامبائیرو^۲ و شکر پور (۲۰۱۷) در پژوهشی به تأثیر ارتباط غیرکلامی اساتید بر روی آموزش موفق پرداختند. نتایج نشان دادند که رابطه معناداری میان کیفیت، میزان و روش استفاده از ارتباط غیرکلامی توسط اساتید به هنگام تدریس وجود دارد. بر اساس یافته‌های موجود از مرور مطالعات، پدیدار گردید که کارآمدی بیشتر آموزش و پیشرفت دانشجویان باعث رشد آنان شده است. توجه اساتید به واکنش‌های غیرکلامی دانشجویان و نظر به مرتب نمودن خلاصه دروس باعث روحیه و آمادگی آنها شده است که در مطالعات مرور شده مورد تأکید قرار گرفته است.

آزموده (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران کسب و کار در افزایش رضایت مشتریان در باشگاه‌های ورزشی خصوصی شمال و غرب تهران پرداخت. نتایج نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و افزایش رضایت مشتریان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و به ترتیب متغیرهای شنود مؤثر، طرز پوشش، گشاده‌رویی، مهارت کلامی، احترام و بازخورد بیشترین وزن را به خود اختصاص داشته‌اند.

¹ Kakirman

² Bambaeroo

مسئولان و مدیران مراکز اطلاع رسانی و کتابخانه‌های دانشگاهی در امر استخدام و یا آموزش مهارت‌های بین فردی مورد نیاز به کارکنان در برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مناسب و کسب رضایت کاربر از سوی کتابدار تأثیرگذار است رهنما (۱۳۹۲). به نحوی که در پژوهش‌های صورت گرفته توسط هاشمی و همکاران (۲۰۱۷)، کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، رهنما (۱۳۹۲)، درودی و صمدی تبار (۱۳۹۲) و (سیدحسینی و همکاران، ۱۳۹۵) به آموزش کارکنان به عنوان یکی از پیشنهاد‌های کاربردی پژوهش نیز اشاره شده است. بنابراین، این ضرورت برای کتابداران وجود دارد تا مهارت‌های ارتباطی مورد نیاز در هنگام تعامل با کاربر را کسب کنند و توانایی حفظ و نگهداشت روابط بین فردی مناسب را به منظور فراهم‌آوری خدمات بهینه، دارا باشند. با توجه به اهمیت مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران دانشگاهی و بر پایه مسئله پژوهش، مطالعه حاضر بر سؤال‌های زیر تمرکز دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش پیمایشی تحلیلی بوده و ابزار مورد مطالعه، پرسشنامه محقق ساخته‌ای بود که دیدگاه دانشجویان دوره کارشناسی پیوسته موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان را نسبت به مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران، هنگام تعامل با آنها مورد بررسی قرار می‌دهد و از دو قسمت تشکیل شده بود. قسمت اول شامل اطلاعات جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، رشته و تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه در هفته) و قسمت دوم مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران را در پنج بعد و در قالب ۳۹ گویه و میزان رضایت از عملکرد کتابداران را در قالب یک سؤال مورد بررسی قرار می‌داد. مهارت‌های غیرکلامی کتابداران شامل لحن کلام (۸ سؤال)، طرز نگاه (۲ سؤال)، حالت چهره (۲ سؤال)، پوشش ظاهری (۱ سؤال) و حالات و اشاره‌ها (۲۶ سؤال) بودند. سؤالات پرسشنامه، اعم از سؤالات مربوط به ارزیابی مهارت غیرکلامی و نیز رضایتمندی از عملکرد کتابداران، بر اساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت (هرگز، به ندرت، گهگاه، اکثر اوقات و همیشه) امتیازدهی شد که نمرات ۱-۵ به آنها تعلق می‌گرفت. روایی پرسشنامه به روش روایی محتوی و از طریق نظرخواهی از اساتید و کارشناسان متخصص صورت گرفت. پایایی آن از طریق محاسبه ضریب آزمون آلفای کرونباخ ($\alpha = .92$) تأیید شد. جامعه آماری این پژوهش را دانشجویان مقطع کارشناسی پیوسته در سال‌های سوم و چهارم موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان تشکیل می‌دهند که در نیمسال دوم ۱۳۹۶-۱۳۹۵ مشغول به تحصیل بودند. تعداد کل جامعه آماری ۳۵۰ نفر بودند که از جامعه پژوهش نمونه‌گیری شده و بر اساس جدول مورگان ۳۴۶ نفر مورد

درودی و صمدی تبار (۱۳۹۲) به بررسی رابطه بین ارتباطات غیر کلامی و رضایتمندی مشتریان در نمایندگی‌های شرکت خودرو سازی تویوتا در شهر تهران پرداختند. نتایج پژوهش نشان دادند که بین ارتباطات غیرکلامی و رضایتمندی مشتریان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین دو متغیر ظاهر فیزیکی و حرکات گفتاری بر رضایتمندی مشتریان اثر گذاری دارند.

راجی زاده و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی تأثیر ارتباطات کلامی و غیرکلامی در رفتار با مشتریان شعب بانک سپه شهر کرمان پرداختند. نتایج نشان دادند که کیفیت به تنهایی پاسخگویی نیازهای سازمان نخواهد بود از این رو برقراری روابط دوستانه همانند روابط زبانی و چشمی و دارا بودن ظاهری آراسته برای سازمان و کارکنان جهت حصول به اهداف مورد نظر بسیار مهم و حائز اهمیت می‌باشد و این پژوهش سعی داشت با مروری بر یافته‌های مربوط به مهارت‌های کلامی و غیرکلامی جهت آموزش و فراگیری کارکنان و اهمیت آن به حفظ، جذب و نگهداشت مشتریان بپردازد.

سیدحسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵) در پژوهشی به "بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه کنندگان به کتابخانه: رویکرد مقایسه‌ای" پرداختند. یافته‌ها نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران (۳/۶۱) و مراجعه کنندگان (۳/۲) در بالاتر از سطح متوسط قرار دارد. همچنین بین هیچ کدام از مؤلفه‌های مهارت ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تفاوت معناداری وجود نداشت.

جمع بندی پیشینه‌های پژوهش

طبق 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 دانشگاهی باید از آن برخوردار باشد، مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بیشتری برخوردار هستند اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱). به طور کلی، یافته‌های پژوهش‌ها حاکی از آن است که توجه به نحوه برخورد کتابدار هنگام مواجهه با کاربر، یکی از عوامل مهم و تأثیر گذار بر رضایتمندی مراجعه کننده است این عامل، مهمترین عامل رضایتمندی کاربران از کتابخانه و ارائه خدمات آن توسط کتابداران می‌باشد. افزون بر آن، مرور و بررسی پژوهش‌ها نشان داد که مراجعه به فرد خاصی به نام کتابدار و بهره‌گیری از مجموعه کتابخانه با استفاده از راهنمایی وی، مستلزم برخورد مناسب و شایسته او هنگام رویارویی با انواع مراجعان در موقعیت‌های گوناگون است. به طوری این عامل می‌تواند عاملی مهم در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از دیدگاه کاربر تلقی شود. بی‌توجهی

پاسخگویان یکبار در هفته، ۴۵ نفر (۱۳ درصد) دو بار در هفته، ۲۸۵ نفر (۸۲/۴ درصد) بیش از دو بار در هفته و ۹ نفر (۲/۶ درصد) گاهی در هفته به کتابخانه مراجعه می‌کردند.

با توجه به جدول ۱، نتایج نشان داد که مؤلفه‌های مربوط به بعد لحن کتابدار، که یکی از ابعاد مهارت‌های غیرکلامی می‌باشد از روند بسیار خوبی برخوردار هستند که مؤلفه لحن تند که یکی از مؤلفه‌های مورد بررسی بعد لحن کتابدار می‌باشد با میانگین ۴/۹۸ و بی‌حوصلگی با میانگین ۴/۹۵ و مؤلفه سریع عوض شدن با رفتار مراجعه کننده ۴/۹۰ به ترتیب بیشترین میانگین را دارا هستند و میانگین کل بعد لحن کتابدار با انحراف معیار از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان $4/63 \pm 0/449$ می‌باشد.

با توجه به جدول ۲، نتایج نشان داد که مؤلفه‌های مربوط به بعد طرز نگاه مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان، بیشترین فراوانی مربوط به نگاه مستقیم کتابدار به چشمان مراجعه کننده با فراوانی ۱۷۹ (۵۱/۷ درصد) اکثر اوقات کتابدار با نگاه مستقیم به چشمان مراجعه کننده می‌فهماند که به صحبت‌های او گوش می‌دهد و میانگین کل با انحراف معیار این بعد $4/33 \pm 0/650$ می‌باشد.

با توجه به جدول ۳، نتایج نشان داد که مؤلفه‌های مربوط به بعد حالت چهره مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان، بیشترین فراوانی مربوط به مؤلفه "چهره خسته کتابدار و با بی‌حالی جواب مراجعان را می‌دهد" با طیف هرگز ۳۴۱ (۹۸/۶ درصد) می‌باشد و چهره خندان با فراوانی ۲۰۱ (۵۸/۱ درصد) می‌باشد و

مطالعه قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ و آمار توصیفی (فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و آزمون کولموگروف اسمیرنوف (جهت بررسی نرمالیتی) استفاده شد. با توجه به نتایج آزمون و سطح معناداری گزارش شده برای مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی و نیز رضایت‌مندی از عملکرد کتابداران $p < 0/05$ پیش فرض‌های لازم جهت استفاده از آزمون‌های پارامتریک مشاهده نگردید. بر این اساس از آزمون‌های آماری ناپارامتریک مانند آزمون من ویتنی (برای مقایسه میانگین نمرات متغیرهای رتبه‌ای دو گروه مستقل)، آزمون کروسکال والیس (برای مقایسه میانگین نمرات متغیرهای رتبه‌ای در بیش از دو گروه مستقل)، آزمون فریدمن (برای مقایسه میانگین نمرات متغیرهای رتبه‌ای دو گروه وابسته) استفاده شد.

یافته‌ها

بر اساس یافته‌ها، ۲۰۶ نفر (۵۹/۵ درصد) از پاسخگویان پژوهش، زن و ۱۴۰ نفر (۴۰/۵ درصد) مرد بوده‌اند. ۲۱۶ نفر (۶۲/۴۳ درصد) از پاسخگویان کمتر از ۲۵ سال، ۷۹ نفر (۲۲/۸۳ درصد) ۲۵ تا ۳۰ سال، ۲۸ نفر (۸/۰۹ درصد) ۳۱ تا ۳۵ سال و ۲۳ نفر (۶/۶۵ درصد) ۳۶ سال به بالا داشته‌اند که از این تعداد، بیشترین پاسخگویان، سن کمتر از ۲۵ سال داشته‌اند. تعداد پاسخگویان بر حسب رشته تحصیلی، به ترتیب کامپیوتر ۷۵ نفر (۲۱/۷ درصد)، روانشناسی ۶۶ نفر (۱۹/۱ درصد)، معماری ۶۲ نفر (۱۷/۹ درصد)، عمران ۵۲ نفر (۱۵ درصد)، برق ۳۶ نفر (۱۰/۴ درصد)، زبان انگلیسی ۳۵ نفر (۱۰/۱ درصد) و حسابداری ۲۰ نفر (۵/۸ درصد) بوده‌اند که از این تعداد، بیشترین پاسخگویان، از رشته کامپیوتر بوده‌اند. تعداد پاسخگویان بر حسب تعداد مراجعه به کتابخانه در هفته، ۷ نفر (۲ درصد) از

جدول ۱- مؤلفه‌های بعد لحن کتابدار مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان

بعد لحن کلام کتابدار	هرگز		به ندرت		گاهگاه		اکثر اوقات		همیشه		میانگین	انحراف معیار
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
لحن مؤدبانه											۴/۵۸	۰/۴۹۴
برخورد دوستانه											۴/۶۲	۰/۴۸۶
سریع عوض شدن با برخورد مراجعه کننده	۳۲۰	۹۲/۵	۱۴	۴	۲/۹	۱۰	۱۶	۴/۶	۳۲۰	۹۲/۵	۴/۹۰	۰/۳۸۹
لحن تند	۳۳۹	۹۸	۷	۲							۴/۹۸	۰/۱۴۱
تغییر لحن کتابدار نسبت به تأخیر زیاد کتاب											۴/۵۰	۰/۵۴۵
مشاوره اطلاعاتی											۴/۱۲	۰/۶۸۰
بی‌حوصلگی کتابدار	۳۳۲	۹۶	۹	۲/۶	۱/۴	۵	۰	۰	۰	۰	۴/۹۵	۰/۲۸۵
با لحن دوستانه درخواست سکوت کردن	۰	۰	۱	۰/۳	۳/۲	۱۱	۱۷۰	۴۹/۱	۱۶۴	۴۷/۴	۴/۴۴	۰/۵۷۳
جمع											۴/۶۳	۰/۴۴۹

جدول ۲- مؤلفه‌های بعد طرز نگاه کتابدار مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان

بعد طرز نگاه	هرگز	به ندرت	گهگاه	اکثر اوقات	همیشه	میانگین	انحراف معیار
تذکر و چپ‌چپ نگاه کردن مراجعین بی‌نظم	۰	۰	۳۲	۱۶۵	۱۳۵	۴/۲۲	۰/۷۷۴
نگاه مستقیم به چشمان مراجعه‌کننده	۰	۰	۵	۱۷۹	۱۶۲	۴/۴۵	۰/۵۲۷
جمع کل						۴/۳۳	۰/۶۵۰

جدول ۳- مؤلفه‌های بعد حالت چهره کتابدار مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان

بعد حالت چهره	هرگز	به ندرت	گهگاه	اکثر اوقات	همیشه	میانگین	انحراف معیار
چهره خندان	۰	۰	۰	۲۰۱	۱۴۵	۴/۴۲	۰/۴۹۴
چهره خسته	۹۸/۶	۵	۱/۴	۰	۰	۴/۹۹	۰/۱۲۰
جمع کل						۴/۷۰	۰/۶۱۴

جدول ۴- مؤلفه بعد پوشش ظاهری کتابدار مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان

بعد پوشش ظاهری	هرگز	به ندرت	گهگاه	اکثر اوقات	همیشه	میانگین	انحراف معیار
مناسب بودن پوشش ظاهری کتابدار	۰	۰	۰	۱۳۰	۳۷/۶	۴/۶۲	۰/۴۸۵

میانگین کل این بعد با انحراف معیار $4/70 \pm 0/614$ می‌باشد. با توجه به جدول ۴، نتایج نشان داد که مؤلفه مربوط به بعد پوشش ظاهری مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان، "طیف همیشه" $216 (62/4 \text{ درصد})$ بیشترین فراوانی را دارد و میانگین کل با انحراف معیار $4/62 \pm 0/485$ می‌باشد.

میانگین کل این بعد با انحراف معیار $4/58 \pm 0/471$ می‌باشد و در سطح بسیار مطلوبی می‌باشد. با توجه به جدول ۵، در بخش سنجش رضایتمندی دانشجویان از عملکرد کتابداران کتابخانه، نتایج نشان داد که میانگین و انحراف معیار رضایتمندی کلی دانشجویان $4/68 \pm 0/474$ می‌باشد و در وضعیت بسیار مطلوب قرار دارد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر، بالا بودن سطح مهارت ارتباط غیرکلامی کتابداران کتابخانه موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان، نشان دهنده ارائه خدماتی بهتر، جلب رضایت بیشتر مراجعه‌کنندگان، بهبود سطح کیفیت کتابخانه می‌باشد.

یکی از ابعاد پنج‌گانه مهارت‌های غیرکلامی مورد بررسی، در این پژوهش بعد حالات و اشاره‌ها می‌باشد که یکی از مؤثرترین راه‌های برقراری ارتباط است. تعداد سوالات مربوط به این بعد، ۲۶ سوال بوده و در مورد حالات طرز ایستادن، دست دادن، سکوت و گوش کردن، رعایت فاصله، حرکات دست، سر و گردن، احساسات، علاقه و اشتیاق به کار و استفاده از علائم و اشاره در محیط کتابخانه می‌باشد که همه این مؤلفه‌ها توسط کتابدار کتابخانه در بخش‌های میز امانت و مرجع هنگام مراجعه کاربر انجام می‌گیرد. تمامی موارد به جز (دست دادن کتابدار با مراجعان هم‌جنس)، از سطح و میانگین بسیار خوبی برخوردار هستند و میانگین کل با انحراف معیار این بعد $4/64 \pm 0/468$ می‌باشد که در مجموع میانگین کل مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان، وجود دارد.

جدول ۵- رضایتمندی دانشجویان از عملکرد کتابداران

رضایتمندی دانشجویان از عملکرد کتابداران	هرگز	به ندرت	گاهگاه	اکثر اوقات	همیشه	میانگین	انحراف معیار
	۰	۰	۱	۱۰۹	۳۱۵	۴/۶۸	۰/۴۷۴

جدول ۶- مقایسه میانگین رتبه‌های ابعاد مختلف مهارت‌های غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان

حیطه‌های مورد بررسی	میانگین رتبه	p-value	آماره کای دو
حالات و اشاره‌ها	۵	۰/۰۰۱	۱/۳۵
حالت لحن کتابدار	۴		
حالت چهره	۲/۷۳		
حالت طرز نگاه	۲/۲۷		
پوشش ظاهری	۱		

نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که تفاوت معناداری بین میزان رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه دانستن مهارت‌های ارتباطی برای تمام افراد بسیار مهم است، زیرا مهارت‌های ارتباطی می‌تواند موجب اثربخشی بیشتر گردد. در مشاغلی که با ارباب رجوع سر و کار دارند، نقش مهارت‌های ارتباطی برای رسیدن به موفقیت اساسی‌تر است. در این میان، کتابداران دانشگاه به علت مراجعه‌ی دانشجویان باید از مهارت‌های ارتباطی بالاتری برخوردار باشند (کریمی و همکاران، ۱۳۹۱). با توجه به مطالعه پژوهش‌های انجام شده در این حوزه، می‌توان گفت پژوهش‌هایی که مهارت‌های ارتباطی کتابداران را به منظور ارائه خدمات بهتر به مراجعه‌کنندگان مورد ارزیابی قرار داده باشند بسیار اندک است؛ لذا این پژوهش تلاش کرده است در راستای بهبود این خلاء و به عنوان تلاشی در مسیر بهبود ارتباط کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه، در نتیجه بهبود کیفیت ارائه خدمات، مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان و نقش آن در جذب مخاطب را مورد بررسی قرار دهد. یافته‌ها نشان داد که میانگین و انحراف معیار کل مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان $4/58 \pm 0/47$ می‌باشد که نشان دهنده آن است؛ مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران کتابخانه این مرکز دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان بالا بوده و از مهارت‌های ارتباط غیرکلامی قوی برخوردار هستند. یافته‌های این قسمت، با یافته‌های پژوهش امینی (۱۳۸۹) مبنی بر قوی بودن مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان، همخوانی دارد و همچنین با یافته‌های پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۹۱)،

اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱)، (صباحی بیدگلی و همکاران (۱۳۹۱)، رهنما (۱۳۹۲)، درودی و صمدی تبار (۱۳۹۲)، سیدحسینی و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی دارد. به نظر می‌رسد مهارت‌های ارتباط غیرکلامی بالای کتابداران، به این علت باشد که کتابداران از قبل آموزش‌های لازم را در زمان تحصیل طی گذراندن واحد درسی اصول کار مرجع در دوره‌ی کارشناسی و همچنین در واحدهای درسی مربوط به مدیریت در دوره‌ی کارشناسی ارشد دیده باشند. با توجه به ترتیب قرار گرفتن سوالات مربوط به هر بعد در پرسشنامه پژوهش، لذا به ترتیب نتایج هر بعد، مورد بررسی قرار می‌گیرد.

نتایج نشان داد که میانگین بعد لحن کتابدار $4/63 \pm 0/449$ بوده که این نشان دهنده نحوه برخورد خوب کتابدار هنگام ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان می‌باشد و در وضعیت بسیار مطلوب قرار دارد و رتبه سوم را در بین مهارت‌های غیر کلامی به خود اختصاص داده است. این قسمت از یافته‌ها با یافته‌های پژوهش صباحی بیدگلی و همکاران (۱۳۹۱)، (کریمی و همکاران (۱۳۹۱) و رهنما (۱۳۹۲) همخوانی دارد.

یکی از قوی‌ترین و مهم‌ترین ارتباطات غیرکلامی در ارتباطات اجتماعی تماس چشمی مستقیم است. نگاه مستقیم کتابدار به مراجعه‌کننده، نشان دهنده صداقت و اعتماد و تجربه کاری اوست که نسبت به مراجعه‌کننده دارد. میانگین و انحراف معیار بعد طرز نگاه $4/33 \pm 0/650$ می‌باشد که در وضعیت بسیار مطلوب قرار دارد و رتبه پنجم را در بین مهارت‌های غیر کلامی به خود اختصاص داده است. این یافته، با یافته‌های پژوهش صباحی بیدگلی و همکاران (۱۳۹۱)، (کریمی و همکاران (۱۳۹۱) و راجی زاده، احمدی و نکویی (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

حالت چهره یکی از با اهمیت‌ترین جنبه‌های ارتباط غیر کلامی می‌باشد که نشان دهنده بیان عواطف و احساسات کتابدار کتابخانه

ارتباطی کتابداران، میزان رضایت از نحوه برخورد کتابدار و در نتیجه رضایت از تعامل با کتابدار افزایش می‌یابد. این یافته با یافته‌های پژوهش کارکرم (۲۰۱۲)، هاشمی و همکاران (۲۰۱۶)، بامبائرو و شکرپور (۲۰۱۷)، آزموده (۱۳۸۹)، صباحی بیدگلی و همکاران (۱۳۹۱)، رهنما (۱۳۹۲)، درودی و صمدی تبار (۱۳۹۲) و راجی زاده، احمدی و نکوئی (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

یافته‌های پژوهش نشان داد که اختلاف معناداری بین میانگین رتبه رضایتمندی دانشجویان از عملکرد کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت شناختی مانند جنسیت، سن و تعداد مراجعه به کتابخانه وجود ندارد ولی بر حسب نوع رشته رابطه معناداری بین رضایتمندی دانشجویان از عملکرد کتابداران وجود دارد. این یافته با یافته‌های پژوهش امینی (۱۳۸۹)، رهنما (۱۳۹۲)، سیدحسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵) و هاشمی و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

یافته‌های پژوهش نشان داد که تفاوت معناداری بین میزان رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران وجود ندارد که این یافته با یافته‌های پژوهش (رهنما، ۱۳۹۲) همخوانی ندارد.

پیشنهادها

۱. از آنجا که یکی از روشهای ارزیابی خدمات کتابخانه به طور کلی، بررسی میزان رضایت مراجعان و نظرخواهی از آنان است، همچنین با توجه به نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در امر آموزش و پژوهش، پیشنهاد می‌شود در بازه زمانی مشخص، نسبت به نظر سنجی از رفتار ارتباطی کتابداران از انواع کاربران (دانشجویان تمامی مقاطع تحصیلی، کارکنان و استادان دانشگاه) اقدام شود. به این ترتیب، می‌توان از نتایج حاصل از این نظر سنجی‌ها برای پی بردن به نقاط قوت و ضعف خدمات‌رسانی استفاده نمود. به این ترتیب، مدیران و کتابداران تلاش خواهند نمود تا نسبت به رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت و در نتیجه ارتقای سطح خدمات کتابخانه و رضایتمندی کاربران اقدامات لازم را انجام دهند. در این راستا، می‌توان کارگاه‌های آموزشی در زمینه مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران دانشگاهی برگزار کرد تا دانش لازم را برای این امر کسب کنند.

۲. بکارگیری مؤثر مهارت‌های ارتباطی در انواع تعاملات با کاربران، مستلزم آشنایی با اصول و مفاهیم موجود در این حوزه و روزآمد نگه داشتن آموخته‌ها و ارتقای مهارت‌های کلامی و غیر کلامی کتابداران می‌باشد. بنابراین برای افزایش آگاهی و توانمندسازی کتابداران در راستای اجرا و استفاده کارآمد از مهارت‌های ارتباطی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در فواصل زمانی معین، تشکیل جلسات بحث و گفتگوی میان کتابداران برای اشتراک تجارب موجود در این زمینه می‌تواند مفید و تأثیر گذار

می‌باشد و می‌تواند باعث ایجاد علاقه به تعامل بیشتر با مراجعه کننده گردد، بطوریکه بسیاری از مراجعه کنندگان با توجه به وضعیت چهره او می‌توانند در مورد اخلاق و رفتار کتابدار اظهارنظر نمایند. در این میان، مهارت ارتباط غیر کلامی در بعد حالت چهره رتبه اول را داشت و میانگین و انحراف معیار بعد حالت چهره کتابدار $4/70 \pm 0/307$ می‌باشد و در وضعیت بسیار مطلوب قرار داشت که این قسمت از یافته‌ها، با یافته‌های پژوهش صباحی بیدگلی و همکاران (۱۳۹۱)، کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، درودی و صمدی تبار (۱۳۹۲) و راجی زاده احمدی و نکوئی (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

نتایج نشان داد که میانگین و انحراف معیار بعد پوشش ظاهری ارتباط غیر کلامی کتابدار، از دیدگاه دانشجویان $4/62 \pm 0/485$ می‌باشد و در وضعیت بسیار مطلوب و رتبه چهارم قرار داشت که نشانگر تمیزی و آراستگی کتابدار بوده و موجب موفقیت در کار و ارتباط صمیمانه او با مراجعه کنندگان می‌گردد. این یافته با یافته‌های پژوهش صباحی بیدگلی و همکاران (۱۳۹۱)، کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، درودی و صمدی تبار (۱۳۹۲) و راجی زاده، احمدی و نکوئی (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

از بین مهارت‌های ارتباط غیر کلامی، بعد حالات و اشاره‌ها از نظر مطلوبیت در رتبه اول قرار دارد و در وضعیت بسیار مطلوب قرار داشت. با توجه به اینکه در این بعد از مهارت‌های ارتباط غیر کلامی در مورد حالات طرز ایستادن، دست دادن، سکوت و گوش کردن، رعایت فاصله، حرکات دست، سر و گردن، احساسات، علاقه و اشتیاق به کار و استفاده از علائم و اشاره در محیط کتابخانه توسط کتابداران مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج نشان داد که مؤلفه‌های کاربردی در این بعد از مهارت‌های ارتباط غیر کلامی، با الگوی مفهومی ارتباط میان عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی کاربر و کتابدار دانشگاهی، که سازان رهنما در پژوهش خود استفاده کرده بود رابطه معنایی و محتوایی بسیار نزدیکی دارد (رهنما، فتاحی و دیانی، ۱۳۹۴). این یافته با یافته‌های پژوهش صباحی بیدگلی و همکاران (۱۳۹۱)، کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، درودی و صمدی تبار (۱۳۹۲) و راجی زاده، احمدی و نکوئی (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

یافته‌های پژوهش در مورد رضایتمندی دانشجویان از عملکرد کتابداران کتابخانه، نشان داد که میانگین و انحراف معیار رضایتمندی کلی دانشجویان $4/68 \pm 0/474$ می‌باشد و با توجه اینکه میانگین کل و انحراف معیار مهارت‌های ارتباط غیر کلامی کتابداران، $4/58 \pm 0/471$ بوده، می‌توان نتیجه گرفت که بین رضایتمندی دانشجویان از تعامل با کتابداران کتابخانه این مرکز دانشگاهی و میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی مناسب رابطه وجود دارد. به بیان دیگر با افزایش سطح مهارت‌های

- Droudi, H., Samadi tabar, A. (2013). A Survey of relationship between non- verbal Communications & the customer's satisfactions in the Toyota car productions agencies in Tehran. *Media Studies* 8(22); 91-101.
- Durrance, J. C. (1995). Factors that Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return? *The Reference Librarian*, 23(49-50), 243-265.
- Hashemi, S.L., Arbabisarjou, A., Salami, M., Boryri, T. (2016). The Effects of Nonverbal Communication of librarians upon Satisfaction of patrons with Public Libraries (Case study: Public Libraries in South-East of Iran). *International Journal of Pharmacy & Technology*. 8 (2):13840-13852.
- Kakirman Yildiz, A. (2012). Effective Communication Skills to Manage the Library: Relations between Managers and Librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*. 9 (2), 141-153.
- Karimi, L., Baniqbal, N., Tafreshi, S.H., Homaei, R. (2012). The Methods and Rates of Communication Skills Used by Librarians at Isfahan Public Universities, Iran. *Health information management*. 9 (1); 42-54. (Persian)
- Rahnama, S. (2013). A survey rate of user's satisfaction of Interaction with librarians and determining the effective factors on it: (Case Study Ferdowsi University of Mashhad). *Library and information*. 16(2); 197-216.
- Rahnama, S., Fattahi, R., Dayani, M.H. (2015). A Survey of the Status and Factors Affecting Librarians' Communication Skills: A Case Study of Librarians at Ferdowsi University of Mashhad. 30 (3); 875-898. (Persian)
- Rajizade, A., Ahmadi, U., Nekoei, M.H. (2014). The effects of verbal & non- verbal communications with customers (Case study: sepah bank branches in kerman 1392). In *Proceedings of the first economical & applied management conference with national approach* (p. 150-157). Reaserch company of Trud shomal, Babolsar, Khordad 1393, Mazandaran University.
- Sabahi Bidgoli, M., Afazel, M., Sayedi Arani, H., Mirhosseini, F., Shahri, S. (2012). Students' Viewpoints on Advisors' Nonverbal Communication Skills: A survey in Schools of Health and Allied Health Sciences in Kashan University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education*. 9 (12); 656-665. (Persian)
- SeyyedHosseini, Sh., Khoasravi, A. (2016). BasirianJahromi, R. Comparative study on communication skills of Bushehr academic librarians. *Quarterly Journal of knowledge studies*. 9(33); 51-61.
- باشد.
۳. پیشنهاد می‌شود سنجش مهارت‌های ارتباطی به عنوان معیاری برای استخدام کتابداران در نظر گرفته شود تا افرادی شایسته برای این امر انتخاب شوند؛ به خصوص برای استخدام کتابدار بخش مرجع و امانت و اطلاع‌رسانی که بیشتر باید با کاربر در ارتباط باشند.
۴. با توجه به آن که بخش امانت و مرجع کتابخانه به نوعی ویتترین کتابخانه محسوب می‌شود و کتابداران مشغول در این قسمت‌ها نقش بسیار زیادی در اطلاع‌رسانی، راهنمایی مراجعین، برآوردن نیازهای اطلاعاتی آنها و همچنین تشویق مراجعین برای مراجعات بعدی را دارند، پیشنهاد می‌شود افرادی از بین کتابداران موجود در کتابخانه‌ها برای این پست انتخاب شوند که از سطح مطلوب مهارت‌های ارتباطی برخوردار باشند.
۵. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی با این موضوع در بخش‌های دیگر این مرکز دانشگاهی که ارتباط زیادی با مراجعین دارند، انجام گیرد.
۶. جهت تعمیم نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابه در سایر کتابخانه‌ها مثل کتابخانه‌های عمومی، ملی، آموزشگاهی و ... انجام شود.

تعارض منافع

گزارش نشده است.

منبع حمایت کننده

گزارش نشده است.

References

- Amini, A. (2010). Assess the communication skills of librarians in public libraries in Isfahan city. Master's Thesis. Isfahan.
- Ashrafi Rizi, H., Amraei, M., Papi, A., Bahrami, S., Samoei, R. A. (2013). Survey of Components of Communication Skills and Their Relationship with Demographic Characteristics in Librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Scie. *Journal of information Systems and Services*. 2(1); 79-92.
- Azmodeh, S. (2010). The effect of relational skills of occupations managers in the customer's satisfaction increase (Case study of prive sport clubs in the north & west of Tehran). Master's Thesis. Tehran University. Tehran.
- Bambaeeroo, F., Shokrpour, N. (2017). The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*. 2017; 5(2):51-59.