

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۴/۱۶

دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز ۱۳۹۶

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱۱/۰۴

شماره پیاپی ۲۱، صص: ۹۱-۱۱۰

## بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)<sup>۱</sup>

ایرج رداد<sup>۲</sup>، مصطفی قطب‌زاده اردکانی<sup>۳</sup>

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بر کیفیت خدمات آنها می‌باشد.

**روش:** این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق را تمام کتابداران (۶۴ نفر) و اعضای فعال کتابخانه مرکز آستان قدس رضوی (۶۱۱۷۸ نفر) تشکیل دادند. به علت تعداد محدود کتابداران همه آنها به صورت سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند و از میان مراجعان نیز تعداد ۳۸۲ نفر بر اساس جدول حجم نمونه کرجسی-مورگان و به روش تصادفی طبقه‌ای به عنوان گروه نمونه انتخاب شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و همچنین کیفیت خدمات در سطح متوسط است.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌ها حاکی از آن بود که بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی رابطه معنی‌داری وجود ندارد. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها (شامل جنسیت، سن، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و رشته تحصیلی) تفاوت معنی‌داری وجود داشت.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کیفیت خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی، لایب کوال، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

---

۱ برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد با مشخصات زیر:  
قطب‌زاده، مصطفی (۱۳۹۳). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بر کیفیت ارائه خدمات آنها. دانشگاه امام رضا(ع)، مشهد.

۲ عضو هیات علمی دانشگاه بین المللی امام رضا (ع) [irajradad@yahoo.com](mailto:irajradad@yahoo.com)

۳ کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)  
[mostafa.ghotbzadeh@yahoo.com](mailto:mostafa.ghotbzadeh@yahoo.com)

## مقدمه و بیان مسأله

امروزه رقابت بر سر ارتقای کیفیت خدمات به عنوان مسأله‌ای راهبردی برای سازمان‌هایی که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند، شناخته شده است. سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایت‌مندی مشتری را به عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت (گائو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). این مهم در مورد کتابخانه‌های عمومی من جمله کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی به عنوان نهادهای خدمت-مدار که سهم عمده‌ای در ارتقای سطح دانش جامعه و در نتیجه توسعه پایدار و همه جانبه کشور دارند، اهمیتی دو چندان می‌یابد. در واقع این کتابخانه‌ها برای رقابت و بقا در محیط پرتلاطم اطلاعاتی امروز، ناگزیر از توجه ویژه به کیفیت خدمات خود هستند زیرا این امر ماندگاری بیشتر کاربران، جذب کاربران جدید و بهبود عملکرد آنها را در پی خواهد داشت.

به طور کلی، عوامل بسیاری بر کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها مؤثرند لیکن مهمترین عامل فراهم‌آوردندگان خدمات هستند. کاتلر و بلوم<sup>۲</sup> (۱۹۸۴) معتقدند خدمات فارغ از فراهم‌کنندگان آن وجود خارجی ندارند، خواه فراهم‌کنندگان اشخاص باشند خواه ماشین. به باور آنها خدمات بسته به آن که چه کسی، چه زمانی و کجا ارائه شوند به شدت متغیرند. این امر نشان‌دهنده اهمیت منابع انسانی در موفقیت سازمانهای خدماتی است. از این رو، کیفیت خدمات کتابخانه مستقیماً تحت تأثیر شایستگی‌های فراهم‌آوردندگان آنها یعنی حرفه‌مندان و کتابداران است. در محیط رقابتی امروز، ارائه خدمات با کیفیت متناسب با نیازهای بازار نیازمند مجموعه‌ای از مهارت‌های دیگر جدای از شایستگی‌های حرفه‌ای است. مروری بر متون مدیریت، مدیریت منابع انسانی و رهبری نشان می‌دهد که حرفه‌مندان به منظور رسیدن به موفقیت نه‌تنها باید شایستگی‌های حرفه‌ای خود را توسعه دهند، بلکه باید بر توسعه مهارت‌های ارتباطی خود نیز تمرکز داشته باشند (های لن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). یافته‌های محققان مشخص کرده است که حرفه‌مندان دارای مهارت‌های ارتباطی بالاتر بهتر می‌توانند با واحدهای دیگر در

- 
1. Guo
  2. Kotler
  3. Hai-lan

سازمان و همچنین مشتریان ارتباط برقرار کنند. در همین راستا، باد (۱۳۷۷) استدلال می‌کند که کتابداری یک حرفه خدماتی است که نیازمند تماس چهره به چهره با مردم است و همانند هر حرفه مردم-مداری، اهمیت مهارت‌های ارتباطی در آن نمی‌تواند اغراق‌آمیز باشد. رامش و رامش (به نقل از راجرام<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲) از این مهارت‌ها تحت عنوان «مهارت‌های نرم» یاد می‌کنند. بنا به نظر آنها مهارت‌های نرم -بالاتر از دانش و تخصص فنی در یک حوزه خاص- مهارت‌های مورد نیاز یک فرد برای بقا و موفقیت او در محیط است. این مهارت‌ها شامل مهارت‌های ارتباطی، توانایی گوش دادن و گفتگوی هوشمندانه، داشتن نگاهی مثبت به افراد پیرامون خود و به طور کلی مهارت‌های رفتاری خوب می‌باشد.

مهارت‌های ارتباطی را به طور ساده می‌توان نحوه مواجهه با دیگر افراد تعریف کرد. گفتمان‌های بسیاری درباره نیاز به مهارت‌های ارتباطی در حرفه کتابداری وجود دارد. برای مثال، نافسینگر<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) بیان می‌دارد که صلاحیت‌های اصلی برای کتابداران، به‌ویژه برای کتابداران مرجع عبارتند از مهارت مرجع، دانش موضوعی و توانایی‌های میان‌فردی و ارتباطی. اگرچه وی بیان کرده است که مهارت‌های ارتباطی به‌ویژه برای کتابداران مرجع مهم است، لیکن فحوای کلام او دلالت بر این دارد که مهارت‌های ارتباطی نه تنها برای کتابداران مرجع بلکه برای کتابداران به عنوان حرفه ضرورت دارد. در همین راستا، تاناواده<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) معتقد است این حقیقت به‌طور فزاینده‌ای تصدیق شده است که نیاز به مهارت‌های ارتباطی هم در روابط میان همکاران و مدیر کتابخانه و هم در رابطه با فعالیت‌های تماس با کاربر جهت ارتقای کیفیت خدمات وجود دارد.

شواهد علمی نشان از آن دارد که درک کاربران از کیفیت خدمات ارائه شده و در نتیجه افزایش رضایتمندی آنها به‌طور معنی‌داری تحت تأثیر رفتار و نگرش کتابداران قرار دارد (انزیو<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲؛ لادهاری و مورالز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸؛ کایران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). در همین راستا برودی، فلیس و

- 
1. Rajaram
  2. Nofsinger
  3. Tanawade
  - 4 Nzivo.
  - 5 Ladhari & Morales
  - 6Kiran

مارشال<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) بر تأثیر برقراری روابط قوی با مراجعان تأکید نموده و تأثیر آن را بر بهبود کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی موثر دانسته‌اند. آنها خاطرنشان می‌کنند که شیوه ارتباط و نوع برخورد کتابداران با جامعه استفاده‌کننده تأثیر مهمی بر سطح کیفیت خدمات دارد و در صورت برخورد نا صحیح با مراجعان استقبال از خدمات کتابخانه به شدت کاهش می‌یابد. لذا مراجعان کتابخانه اعم از حضوری و غیر حضوری باید احساس کنند که کتابدارانی با آمادگی کامل و گشاده رو در خدمت آنها هستند. از این رو، کتابخانه‌ها به دنبال استخدام و همکاری با افرادی هستند که منشی دوستانه دارند، افرادی که از مهارت‌های ارتباطی لازم برای کمک و درک کاربران برخوردارند، و کسانی که می‌دانند داشتن یک ارتباط خوب با کاربران، کتابخانه و خدمت اطلاعاتی را زنده نگه می‌دارد و وجودش را توجیه می‌کند. افزون بر آن، کاربران نیز از دیدگاه خود نه تنها انتظار دارند که به آنها به‌طور مؤثر کمک شود بلکه خواستار آنند که این کمک از سوی فردی با منش و روحیه دوستانه و دلسوز ارائه شود (میراندا-موریلو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

به‌طور کلی، با وجود وابستگی متقابل مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات، بررسی متون پژوهشی نشان داد که این دو مفهوم معمولاً جدای از یکدیگر مورد بررسی قرار گرفته‌اند. لذا عدم شواهد علمی موجود، توجیه لازم را برای انجام تحقیق حاضر با طرح این مسأله فراهم می‌کند که چه رابطه‌ای بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات کتابخانه وجود دارد. به بیان دیگر هدف از پژوهش حاضر پاسخ به این سؤال است که آیا می‌توان بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات به یک رابطه آماری دست یافت.

## اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی می‌باشد. در راستای نیل به هدف اصلی، اهداف فرعی زیر مطرح می‌گردد:

- 
1. Broady, Felice & Marshal
  - 2 Miranda-Murillo

۱. تعیین رابطه میان مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.
۲. تعیین رابطه میان میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها (شامل سن، جنس، رشته تحصیلی، مدرک و سابقه خدمت).

### فرضیه‌های پژوهش

۱. بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.  
در راستای این فرضیه، فرضیه‌های فرعی به شرح زیر مطرح می‌گردد:  
۱-۲. بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران مرد و زن تفاوت معنی‌داری وجود دارد.  
۲-۲. بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب سن آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
- ۳-۲. بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب میزان تحصیلات آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
- ۴-۲. بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب سابقه خدمت آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
- ۵-۲. بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

### پیشینه پژوهش

علی‌رغم جستجوهای متعدد در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی، مطالعات چندانی در راستای رابطه میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات کتابخانه‌ها یافت نشد و پژوهش حاضر به نوعی اولین تحقیق در این زمینه در کشور محسوب می‌شود. در عین حال، مواردی به رابطه این دو متغیر در حوزه خدمات پزشکی پرداخته بودند که ذیلاً به برخی از آنها

اشاره می‌شود. همچنین پژوهش‌های بسیاری (برای مثال محمدیگی و حسن‌زاده، ۱۳۸۹؛ غفاری و کرانی، ۱۳۹۰؛ احمدمعظم و دیگران، ۱۳۹۱؛ اسفندیاری مقدم و دیگران، ۱۳۹۲؛ تاجر، ۱۳۹۲؛ احمدی میرفانده، ۱۳۹۳) تنها به مقوله کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها پرداخته بودند. از سویی دیگر، مطالعاتی نیز در داخل و خارج از کشور صرفاً وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران را مورد مطالعه قرار داده بودند که نمونه‌هایی از این دست در ادامه معرفی می‌گردد.

تقی زاده و دیگران (۱۳۸۵) در تحقیقی پیمایشی به بررسی رابطه میان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط ماماها با رضایتمندی مراجعین مراکز درمانی بهداشتی تهران پرداختند. نتایج مطالعه نشان داد که بین میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی توسط ماماها و رضایت مراجعین رابطه معنی‌داری وجود دارد. با این حال بین ویژگی‌های فردی ماماها و میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی از سوی آنها وجود نداشت.

امینی (۱۳۸۹) در پژوهش خود که به روش توصیفی-پیمایشی صورت گرفت، به ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان پرداخت. یافته‌ها حاکی از آن بود که وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران مورد بررسی در سطح خوبی قرار دارد. نتایج تحقیق همچنین نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها (شامل سن، جنسیت، مدرک تحصیلی و سنوات خدمت) تفاوت معناداری وجود ندارد.

نصیری زاده، سعیدزاده و صباحی بیدگلی (۱۳۹۰) نیز در پژوهشی از نوع توصیفی-همبستگی و با استفاده از ابزار پرسشنامه به رابطه میان مهارت‌های ارتباطی پرستاران با کیفیت خدمات بستری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کاشان پرداختند. یافته‌های این تحقیق نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی پرستاران و کیفیت خدمات بستری در بیمارستان‌های مورد مطالعه همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. به علاوه، بین مهارت‌های ارتباطی از نظر بیماران با ابعاد کیفیت خدمات (عوامل ملموس، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی) همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود داشت. نتایج تحقیق نشان داد که بهبود مهارت‌های ارتباطی کارکنان بیمارستان‌ها می‌تواند به افزایش کیفیت خدمات درمانی در این مراکز منجر گردد.

کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۹۱) در پژوهشی با روش توصیفی-پیمایشی به بررسی میزان و نحوه بکارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های

دولتی شهر اصفهان پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در حد متوسط می‌باشد و نیاز به تقویت بیشتری دارد. اشرفی ریزی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در پژوهشی پیمایشی-تحلیلی خود با هدف بررسی رابطه میان مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان دریافتند که کتابداران مورد بررسی از مهارت‌های ارتباطی نسبتاً مطلوبی برخوردارند. همچنین نتایج نشان داد که رابطه معنی‌داری بین برخی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی شامل قاطعیت و بینش با جنسیت و همین‌طور بین تنظیم عواطف با سن و مدرک تحصیلی وجود دارد.

رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۳) در پژوهشی پیمایشی به بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه فردوسی مشهد پرداختند. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که مهمترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن عوامل محیطی، فردی، و فرهنگی است. همچنین، بین متغیرهای «میزان تحصیلات» و «تجربه» کتابداران با میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود نداشت.

شانون<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی پیمایشی به بررسی دیدگاه مدیران مدارس ایالت کارولینای جنوبی در ایالات متحده نسبت به کتابداران آموزشگاهی پرداخت. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن بود که مهارت‌های ارتباطی ذیل مهارت‌های میان فردی در زمره مهمترین معیارهای مدیران برای جذب کتابدار مدرسه قرار داشت. همچنین ۸۲ درصد از مدیران مورد بررسی از عملکرد کتابداران مدرسه از جمله مهارت‌های ارتباطی آنها در حد راضی و بسیار راضی بودند.

کالکارنی و دشیپاند<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در پژوهش پیمایشی خود به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دولتی هند از دیدگاه کاربران و تأثیر مهارت‌های ارتباطی کارکنان بر آن پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات در کلیه ابعاد میانگین رضایت کاربران را برآورده کرده است. در این میان کارکنان نقش مهمی در کیفیت خدمات داشتند و عواملی چون استقبال با روی باز، برخورد اولیه و پوشش مناسب تأثیر مثبتی بر کیفیت خدمات داشتند.

---

1 Shannon

2. Kulkarni & Deshpande

چاونر و اولیور<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در یک پیمایش ملی در نیوزیلند به بررسی مهمترین مهارت‌ها و شایستگی‌های لازم برای کتابداران مرجع در حال حاضر و آینده پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که از نظر جامعه مورد بررسی مهارت‌های ارتباطی از جمله مهمترین مهارت‌های لازم شناخته شده بود. در همین راستا، کتل‌هویلوی و مولاتدی<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) نیز در تحقیق خود با هدف ارزیابی کتابداران مرجع دانشگاه بوتسوانا دریافتند که از نظر ۹۴ درصد کتابداران مورد بررسی مهارت‌های ارتباطی ضروری‌ترین مهارت برای انجام خدمات مرجع است.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش نیز متشکل از دو گروه کتابداران و مراجع کنندگان (در دوره زمانی مورد مطالعه) کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی در سال ۱۳۹۳ می‌باشند. تعداد کتابدارانی که در مواجهه مستقیم با مراجعان و ارائه خدمت به آنها باشند ۶۴ نفر بودند که به دلیل تعداد محدود، همه آنها به صورت سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند. همچنین تعداد اعضای فعال سازمان (بر اساس آمار بایگانی اعضای بخش‌های امانت بانوان و آقایان کتابخانه مرکزی) ۶۱۱۷۸ نفر بودند که از آن میان تعداد ۳۸۲ نفر (طبق جدول برآورد حجم نمونه کرجسی - مورگان) به روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای به عنوان گروه نمونه انتخاب شدند.

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش دو پرسشنامه بود:

۱- پرسشنامه خوداظهاری کوئین دام که برای سنجش مهارت‌های ارتباطی بزرگسالان ابداع شده است. این پرسشنامه دارای ۳۴ عبارت (گویه) است که مهارت‌های ارتباطی شامل ۵ مهارت: گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرایند ارتباط، کنترل عاطفی و ارتباط توأم با قاطعیت را توصیف می‌کند. برای تکمیل آن پاسخگو باید هر عبارت را خوانده و سپس میزان انطباق وضعیت فعلی خود را با محتوای آن بر روی یک طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ (برای هرگز) تا ۵ (برای همیشه) مشخص کند.

1 Chawner & Oliver

2 Kethoilwe & Molatedi



۲- پرسشنامه لایب کوال که برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه طراحی شده است. این پرسشنامه دارای ۲۲ عبارت (گویه) و ۳ بعد است و در هر یک از گزاره‌های پرسشنامه مدل لایب کوال پاسخگو باید هر عبارت را خوانده و نظر خود را در قالب سه ستون بیان کند: حداقل سطح قابل قبول، حداکثر سطح قابل قبول و سطح خدمات دریافتی کتابخانه و میزان هر سطح در طیف ۹ گزینه ای مشخص می شود.

پرسشنامه‌های مذکور به صورت حضوری در بین کتابداران و مراجعان هر بخش به‌طور جداگانه توزیع و جمع‌آوری شد. پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص نهایتاً ۴۳ پرسشنامه مربوط به کتابداران و ۳۰۰ پرسشنامه مربوط به مراجعان آماده تجزیه و تحلیل آماری شد. داده‌ها با استفاده از بسته نرم‌افزاری SPSS ۱۸ در دو سطح توصیفی (شامل شاخص‌های توزیع و درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (شامل آزمون‌های T تک نمونه‌ای، T مستقل، من ویتنی و آزمون همبستگی پیرسون) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## یافته‌های پژوهش

### یافته‌های توصیفی

در پژوهش حاضر ترکیب جمعیتی کتابداران به گونه‌ای بود که اکثر پاسخگویان را به لحاظ جنسیت مردان (۷۲ درصد)، از لحاظ سن افراد بین ۳۱ تا ۴۰ سال (۵۸ درصد)، از نظر وضعیت تأهل متأهلین (۸۶ درصد)، به لحاظ مدرک تحصیلی کارشناسان (۵۳/۵ درصد)، از نظر رشته تحصیلی رشته کتابداری (۹۵ درصد)، و به لحاظ سابقه خدمت کتابداران بین ۱۱ تا ۱۵ سال خدمت (۵۶ درصد) تشکیل می‌دادند. ترکیب جمعیتی مراجعان نیز به گونه‌ای بود که اکثریت پاسخگویان به لحاظ جنسیت مردان (۵۵ درصد)، از نظر میزان تحصیلات کارشناسی (۴۴ درصد)، و به لحاظ سن افراد بین ۱۸ تا ۲۲ سال (۴۷ درصد) بودند. همچنین از نظر بسامد استفاده اکثر کاربران (۴۲ درصد) به صورت روزانه به کتابخانه مراجعه می‌کردند و هدف اکثر مراجعان (۴۱ درصد) از مراجعه به کتابخانه بود مطالعه درسی بود.

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل پاسخ‌های مراجعان نسبت به کیفیت خدمات کتابخانه (جدول ۱) نشان داد که میانگین کیفیت خدمات دریافتی ۶/۳۲ از ۹ می‌باشد که از سطح

متوسط بالاتر و اختلاف (شکاف) آن با سطح کیفیت مورد انتظار (۲/۱۶) معنی‌دار است (۰/۰۰). در این میان بعد «تأثیرگذاری خدمات» با میانگین ۶/۴۰ کمترین شکاف (۲/۰۳) را با سطح کیفیت مورد انتظار مراجعان داشته (۰/۰۰) و در نتیجه بیشتر از دو بعد دیگر رضایت مراجعان را جلب کرده است.

جدول ۱. آماره‌های توصیفی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه

متغیر	وضعیت	میانگین	شکاف	آماره تی	سطح معناداری
تأثیرگذاری خدمات	موجود	۶/۴۰	۲/۰۳	۲۷/۹۵	۰/۰۰
	مورد انتظار	۸/۴۴			
کنترل اطلاعات	موجود	۶/۲۹	۲/۲۳	۳۰/۰۹	۰/۰۰
	مورد انتظار	۸/۵۳			
کتابخانه به عنوان مکان	موجود	۶/۲۶	۲/۲۲	۳۰/۰۱	۰/۰۰
	مورد انتظار	۸/۴۹			
کیفیت خدمات	موجود	۶/۳۲	۲/۱۶	۲۹/۱۲	۰/۰۰
	مورد انتظار	۸/۴۸			

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی کتابداران (جدول ۲) نیز حاکی از آن بود که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران در همه مؤلفه‌ها بالاتر از حد متوسط می‌باشد. در عین حال بیشترین سطح میانگین مربوط به مؤلفه «گوش دادن» (۳/۷۶) و کمترین سطح میانگین مربوط به مؤلفه «کنترل عواطف» (۳/۰۷) بود.

جدول ۲. آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
بینش	۴۳	۳/۴۶	۲/۹۶
درک پیام	۴۳	۳/۱۶	۳/۲۱
قاطعیت	۴۳	۳/۳۰	۲/۶۱
کنترل عواطف	۴۳	۳/۰۷	۳/۱۱
گوش دادن	۴۳	۳/۷۶	۳/۶۱

### یافته‌های استنباطی

در پژوهش حاضر دو فرضیه اصلی مطرح شد که یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ها به شرح ذیل می‌باشد.

**فرضیه ۱:** بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

با توجه به توزیع نرمال متغیرهای مورد نظر و اینکه هر دو از نوع فاصله‌ای می‌باشند، برای سنجش وجود رابطه میان متغیرهای مورد نظر از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوطه (جدول ۳) نشان داد که ضریب همبستگی بین متغیرهای مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات برابر  $0/014$  و سطح معنی‌داری  $0/931$  یعنی بیشتر از  $0/05$  می‌باشد. بنابر این می‌توان نتیجه گرفت که بین این دو متغیر رابطه‌ای وجود ندارد.

جدول ۳. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
کیفیت خدمات	$0/014$	$0/931$

**فرضیه ۲:** بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

همانگونه که پیشتر بیان شد برای تحلیل این فرضیه، ۵ فرضیه فرعی مطرح است که در ادامه به آنها پرداخته می‌شود.

برای آزمون فرضیه فرعی ۱-۲ که به تفاوت معنادار بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران زن و مرد دلالت دارد، از آزمون T مستقل استفاده شد که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها در جدول ۴ نشان داده شده است.

با توجه به جدول ۴ مشاهده می‌شود که میانگین مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان کتابدار به ترتیب برابر با  $(103/1)$  و  $(100)$  می‌باشد. همچنین سطح معنی‌داری آزمون کمتر از  $0/05$

است. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران زن و مرد تفاوت وجود دارد به این معنی که مهارت‌های ارتباطی زنان نسبت به مردان بهتر است.

جدول ۴. نتایج آزمون T مستقل برای مقایسه میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران مرد و زن

متغیر	گروه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	سطح معنی‌داری برابری واریانس	آماره T	سطح معنی‌داری
مهارت‌های ارتباطی	زن	۱۲	۱۰۳/۱	۷/۲۹	۰/۱	۰/۶۹	۰/۰۴
	مرد	۳۱	۱۰۰	۹/۷۶			

برای آزمون فرضیه‌های فرعی ۲-۲ تا ۵-۲ که به تفاوت معنادار بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و رشته تحصیلی اشاره دارد، از آزمون کای اسکوتر (خی دو) چند متغیره استفاده شد که نتایج مربوطه در جدول ۵ نشان داده شده است.

همان‌گونه که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، خی دو مشاهده شده در همه آزمون‌ها در سطح آلفای ۵ درصد معنادار است و فرض صفر رد می‌شود. به عبارتی بین فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت معناداری مشاهده می‌شود، در نتیجه می‌توان گفت میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و رشته تحصیلی متفاوت است.

جدول ۵. نتایج آزمون خی دو درباره میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب سن، میزان تحصیلات،

سابقه خدمت و رشته تحصیلی

فرآوانی مشاهده شده	فرآوانی مورد انتظار	باقی مانده‌ها		
۱	۱۴/۳	-۱۳/۳	۲۰-۳۰	سن $X^2 = ۲۰/۸۳$ $p = ۰/۰۰$
۲۵	۱۴/۳	۱۰/۷	۳۱-۴۰	
۱۷	۱۴/۳	۲/۷	۴۰ به بالا	
۳	۱۴/۳	-۱۱/۳	کاردانی	میزان تحصیلات $X^2 = ۱۴/۶۹$ $p = ۰/۰۰۱$
۲۳	۱۴/۳	۸/۷	کارشناسی	
۱۷	۱۴/۳	۲/۷	کارشناسی ارشد	
۵	۱۰/۳	-۵/۸	۵-۱۰	سابقه خدمت $X^2 = ۲۲/۶۷$ $p = ۰/۰۰۰$
۲۴	۱۰/۳	۱۳/۳	۱۱-۱۵	
۹	۱۰/۳	-۱/۸	۱۶-۲۰	
۵	۱۰/۳	-۵/۸	۲۰ به بالا	
۴۱	۲۱/۵	۱۹/۵	کتابداری	رشته تحصیلی

۲	۲۱/۵	-۱۹/۵	سایر رشته‌ها	$X^2 = 35/27$ $p = 0/000$
---	------	-------	--------------	------------------------------

### تحلیل یافته‌ها

کتابخانه‌های عمومی به عنوان دروازه‌های محلی دانش، شرایط پایه را برای یادگیری مادام‌العمر، تصمیم‌گیری‌های مستقل و توسعه فرهنگی برای فرد و گروه‌های اجتماعی فراهم می‌آورند. در این میان، کتابداران منبع حیاتی در بهره‌برداری از یک کتابخانه هستند. کتابخانه‌ها به منظور ارائه بهترین خدمات ممکن به جامعه استفاده‌کننده لازم است کتابدارانی آموزش‌دیده و با انگیزه در اختیار داشته باشد تا از منابع به بهترین نحو برای پاسخگویی مؤثر به تقاضاهای کاربران استفاده کنند. در این راستا، درصد قابل توجهی از کتابداران و اطلاع‌رسانان در بسیاری از سطوح، خود را در برخورد مستقیم با کاربران در زمینه‌های مختلف می‌یابند. این امر به‌ویژه برای آن دسته از کتابدارانی که در خط مقدم خدمت‌رسانی مشغول هستند و مواجههٔ رو در رو با کاربران دارند، بیشتر صادق است. از این رو باید علاوه بر مهارت‌ها و شایستگی‌های علمی، از مهارت‌های ارتباطی بهینه نیز برخوردار باشند تا خدمات را در سطح قابل قبولی از کیفیت ارائه کنند. اهمیت این موضوع توجیه لازم را برای انجام پژوهش‌های مربوطه فراهم می‌آورد لیکن با توجه به قلت یافته‌های علمی در این حوزه در کشور، محققان را بر آن داشت تا پژوهش حاضر را با هدف ترسیم رابطه میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات به انجام برسانند.

نتایج این پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از دیدگاه کاربران در هر سه بعد «تأثیرگذاری خدمات»، «کنترل اطلاعات» و بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» در وضعیت بالاتر از حد متوسط قرار دارد. در این میان بعد تأثیرگذاری خدمات که عمدهٔ گویه‌های آن به نحوهٔ تعامل و همکاری کتابداران مرتبط است، کمترین شکاف را با سطح انتظار کاربران داشت. بنابراین می‌توان این احتمال را می‌توان پذیرفت که کتابداران در برقراری ارتباط با مراجعه‌کنندگان تا حدودی موفق بوده‌اند. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش احمد معظم و همکاران (۱۳۹۰)، غفاری و کرانی (۱۳۹۰) درم نثاری (۱۳۹۰)، نقل در اسفندیاری و همکاران، (۱۳۹۲) همخوانی دارد.

از سویی دیگر، نتایج پژوهش حاکی از آن بود که سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران در همه مولفه‌های مربوطه (بینش، درک پیام، قاطعیت، کنترل عواطف و گوش دادن) در سطح متوسط قرار داشته، اما با وضعیت مطلوب فاصله دارد. با وجود چنین وضعیتی این احتمال را می‌توان در نظر گرفت که در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، نسبتاً به مهارت‌های ارتباطی توجه می‌شود با این حال مستلزم تقویت آن در میان کتابداران است. این مهارت‌ها همچون سایر مهارت‌های دیگر اکتسابی است و با برگزاری دوره‌های آموزشی مستمر و کارگاه‌های عملی قابل ارتقا است. این یافته‌ها با پژوهش‌های امینی (۱۳۸۹)، اشرفی ریزی و همکاران (۱۳۹۱) و رهنما (۱۳۹۱) همسو است.

در محیط به شدت رقابتی امروز، سازمان‌ها همواره در پی یافتن راه‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات خود و در نتیجه حفظ جایگاه خود در میان مشتریان هستند. یکی از راه‌های حفظ کیفیت خدمات در سازمان‌های خدمات عمومی، که نقطه اتصال کار آنها با شهروندان حین ارائه خدمت صورت می‌پذیرد، ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی کارکنان ارائه‌دهنده خدمت است. کتابخانه‌های عمومی نیز از این قاعده مستثنی نیستند و از آنجایی که کتابداران کتابخانه‌های عمومی با تمامی اقشار جامعه ارتباط دارند، دارا بودن مهارت‌های ارتباطی در میان آنها از اهمیت دو چندانی برخوردار است. کتابداران به عنوان میانجی اطلاعات، نقش انکارناپذیری را در جریان اطلاعات بازی می‌کنند. چه بسا منابع مورد نیاز مراجعان در کتابخانه موجود باشد اما عدم بکارگیری مهارت‌های ارتباطی، مانع از رسیدن اطلاعات لازم و به موقع شود. کتابخانه آستان قدس رضوی نیز که در چشم انداز خود به دنبال رسیدن به غنی‌ترین، فعالترین و موثرترین کتابخانه در منطقه و جهان اسلام است بایستی در کنار دستیابی به مجموعه ای غنی از انواع منابع و صرف هزینه‌های بسیار، به مهارت‌های ارتباطی کتابداران نیز در کنار سایر ابزار دسترسی به این چشم‌انداز توجه داشته باشد. از این رو فرضیه اصلی این پژوهش با این مضمون شکل گرفت که بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد. علی‌رغم پیش‌بینی‌های صورت گرفته، این فرضیه در پژوهش حاضر مورد تأیید قرار نگرفت و یافته‌ها نشان داد رابطه میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات معنی‌دار نیست. علت احتمالی این نتیجه که بر خلاف یافته‌های پژوهش تقی‌زاده و دیگران (۱۳۸۵) و نصیری‌زاده و دیگران (۱۳۹۰) است، عوامل غیرانسانی مؤثر بر درک

کیفیت خدمات از سوی مراجعان است. به بیان دیگر بخشی از کیفیت خدمات در کتابخانه متأثر از مهارت‌های ارتباطی کتابداران است و سایر عوامل همچون منابع اطلاعاتی، تجهیزات و عوامل محیطی نیز در این راستا اثرگذار هستند. مع الوصف این نتیجه از اهمیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران نمی‌کاهد و سازمان باید تقویت این مهارت‌ها را در دستور کار خود قرار دهد.

فرضیه دوم پژوهش به تفاوت مهارت‌های کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت-شناختی مربوط بود و در این راستا فرضیه‌های فرعی به تناسب هر یک از این ویژگی‌ها تدوین شد و مورد آزمون قرار گرفت. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه فرعی اول نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران زن با کتابداران مرد کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی تفاوت معنی‌داری وجود دارد، بدین معنی که مهارت‌های ارتباطی کتابداران زن در وضعیت مطلوب تری نسبت به مهارت‌های ارتباطی کتابداران مرد قرار دارد. این نتیجه با یافته‌های تحقیق امینی (۱۳۸۹) ناهمسوسست ولی با پژوهش اشرفی ریزی و همکاران (۱۳۹۱) در مورد رابطه جنسیت با مهارت ارتباطی همخوانی دارد. به نظر می‌رسد بخشی از این تفاوت به تفاوت‌های روان-شناختی و فیزیولوژیک زنان مرتبط باشد. گایتون (به نقل از مجیدی قهرودی، گرانمایه‌پور و بخشنده، ۱۳۹۲) معتقد است دختران از همان کودکی برتری کلامی را نسبت به پسران نشان می‌دهند. در صحبت کردن، هم از کلمات بهتری استفاده می‌کنند و هم روان‌تر سخن می‌گویند. سیالی کلام نیز در آنها بهتر است. منطقه کلامی در نیمکره چپ مغز در ناحیه بورکا و ورنیکه می‌باشد و تحقیقات نشان داده است در زنان نیمکره چپ مغز غالب است. یافته‌های پژوهش مجیدی قهرودی و همکاران (۱۳۹۲) نیز مؤید آن بود که زنان در مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی بر مردان برتری دارند.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آزمون فرضیه‌های فرعی ۲ تا ۵ نیز نشان از تفاوت مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و رشته تحصیلی دارد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت به نظر می‌رسد با افزایش سن و رشد مغزی و زبانی توانایی تکلم افراد نیز ارتقاء یابد (میرحقیق‌جو و دیگران، ۱۳۹۲) و احتمالاً این مسأله دلیلی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران با افزایش سن آنها بوده است. علت احتمالی رابطه میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران با میزان تحصیلات نیز می‌تواند تأکید برخی از دروس مقاطع

کارشناسی و کارشناسی ارشد باشد که به بحث ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی در خدمات مرجع و خدمات عمومی می‌پردازد و از این رو دانش‌آموختگان این مقاطع ضمن آشنایی با این مباحث آنها را عملاً در هنگام کار به خدمت می‌گیرند. در تبیین رابطه میان سابقه خدمت و مهارت‌های ارتباطی باید گفت بنا به نظر گراهام (به نقل از نظری، قاسمی و سهرابی، ۱۳۹۴) مسائل شغلی و احساسات و عقاید کارکنان از جمله عوامل اثرگذار در ارتباط است. این بدان معنی است که هرچقدر فرد از سابقه کار بیشتری برخوردار باشد، بهتر جایگاه خود را در این محیط پیدا کرده و مهارت‌های لازم را که به آنها کمک می‌کند تا ارتباط بهینه‌ای در محیط سازمانی برقرار کنند، کسب می‌کند. در تبیین رابطه تفاوت مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموختگان رشته کتابداری با غیر کتابداری می‌توان این‌گونه بیان داشت که اساساً یکی از نزدیک‌ترین رشته‌ها به علم اطلاعات، علم ارتباطات است. بسیاری از مباحثی که در علم کتابداری و اطلاع‌رسانی مطرح است (همچون نظام‌های اطلاعاتی، مجموعه‌سازی، خدمات مرجع و خدمات عمومی) شالوده‌های نظری خود را بعضاً در علم ارتباطات یافته‌اند. از این رو دانش‌آموختگان این رشته بهتر از فارغ‌التحصیلان رشته‌های دیگر که در مسند کتابدار در کتابخانه مرکزی آستان قدس مشغول به خدمت هستند، با مضامین ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی آشنا و مجهز به آن مهارت‌ها هستند.

در نهایت با توجه به نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر در راستای بهبود وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات ارائه می‌شود:

۱. بکارگیری موثر مهارت‌های ارتباطی با کاربران و مراجعان، مستلزم آشنایی با اصول و مفاهیم و روزآمد نگه داشتن دانش و ارتقای مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی کتابداران می‌باشد. با توجه به این‌که مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از وضعیت نسبی برخوردار می‌باشد، تقویت این مهارت‌ها ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین برای افزایش آگاهی و توانمند سازی کتابداران در خصوص مهارت‌های ارتباطی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در فواصل معین، تشکیل جلسات بحث و گفتگو و اشتراک گذاشتن تجارب موجود در این زمینه مفید و موثر می‌باشد. آموزش مداوم و ایجاد مهارت به این مهم کمک می‌نماید.



۲. با توجه به نقش و اهمیت کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی پیشنهاد می‌شود سنجش کیفیت خدمات و میزان رضایتمندی مراجعان از عملکرد کتابخانه، سنجش کیفیت خدمات و عملکردهای کتابخانه در دوره‌های آتی به طور منظم انجام شود. بدین ترتیب، مدیران و کتابداران تلاش خواهند نمود تا نسبت به رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت و در نتیجه جهت ارتقای سطح خدمات کتابخانه و رضایت کاربران اقدامات لازم صورت گیرد.

۳. با توجه به اینکه کاربران برای تأثیر هر یک از گویه‌های لایب کوال ارزش یکسانی قائل نبوده‌اند، بنابراین لازم است تا مدیران و مسئولین کتابخانه مرکزی با بکارگیری روش‌هایی به رتبه بندی زیر مقیاس‌ها بپردازند تا رضایتمندی از خدمات در جنبه‌های با اهمیت تر جهت مراجعان حاصل شود.

۴. با توجه به اهمیت و ضرورت به کارگیری مهارت‌های ارتباطی پیشنهاد می‌شود در زمان استخدام، به کارگیری کتابداران جدید به امر برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مناسب توجه ویژه نشان دهند و دوره ای آموزشی لازم را جهت آنان پیش از ورود به عرصه خدمات دهی در کتابخانه‌ها برگزار نمایند.

### فهرست منابع

- احمد معظم، سمانه، حسن زاده، محمد، و شاپوری، سودابه (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۱۷ (۵)، ۱-۲۱.
- احمدی میرقائد، احمد رضا (۱۳۹۳). سنجش کیفیت خدمات مرکزی دانشگاه علم و هنر از دیدگاه کاربران (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا، رزمی شندی، مسعود، و نوروزی، یعقوب (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوال در ایران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۷ (۲)، ۱۹۱-۲۰۸.
- اشرفی ریزی، حسن، امرایی، مرتضی، پاپی، احمد، بهرامی، سوسن، و سموعی، راحله (۱۳۹۱). مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

- کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، (۱)۲، ۷۹-۹۲.
- امینی، اکرم (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه اصفهان، اصفهان.
- باد، جان (۱۳۷۷). *ارتباط‌شناسی و کتابداری*. ترجمه محبوبه مهاجر و نورالله مرادی. تهران: انتشارات سروش.
- تاجر، پگاه (۱۳۹۲). بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایت مندی آن‌ها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال (مورد مطالعه: کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت). *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، (۲۱)۶، ۶۳-۷۵.
- تقی زاده، زیبا، رضایی پور، افسر، مهران، عباس، و علیمزادی، زینب (۱۳۸۵). به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط ماماها و ارتباط آن با رضایتمندی مراجعین. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه تهران*، ۱۲ (۴)، ۴۷-۵۵.
- رهنما، ساناز، فتحی، رحمت‌الله، و دیانی، محمدحسین (۱۳۹۳). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. *پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰ (۳)، ۸۷۵-۸۹۸.
- غفاری، سعید؛ کرانی، اکرم (۱۳۹۰). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل لایب کوال. *دانش‌شناسی*، ۳ (۱۲)، ۵۳-۶۸.
- کریمی، لعیبا، بنی‌اقبال، ناهید، تفرشی، شکوه، و همایی، رضا (۱۳۹۱). میزان و نحوه‌ی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹ (۱)، ۴۲-۵۴.
- مجیدی قهرودی، نسیم، گرانمایه‌پور، علی، و بخشنده، سمیرا (۱۳۹۲). بررسی نقش تفاوت مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان و تأثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان. *مطالعات رسانه‌ای*، (۲)۱، ۹۱-۱۰۲.

- محمدبیگی، فاطمه، و حسن زاده، محمد (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی کشور*، ۱۵ (۵۶)، ۷-۳۰.
- میرحقی‌جو، نوشاز، نایی، ندا، مجد تیموری، رامش، و کاظم‌نژاد لیلی، احسان (۱۳۹۲). مهارت‌های ارتباط با بیمار و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان پرستاری. *پرستاری و مامایی جامع‌نگر*، ۲۵ (۲)، ۹۳-۱۰۱.
- نصیری زاده، امیر اشکان، سعیدزاده، زهرا السادات، و صباحی بیدگلی، محمد (۱۳۹۰). همبستگی مهارت‌های ارتباطی پرستاران با کیفیت خدمات بستری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کاشان. *فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت*، ۱ (۱)، ۴۵-۵۱.
- نظری، رسول، قاسمی، حمید، و سهرابی، زهرا (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی، سبک‌های رهبری، فرهنگ سازمانی و اثربخشی مدیران در سازمان‌های ورزشی: مدل‌سازی معادلات ساختاری. *پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی*، ۱۱ (۱)، ۹۳-۱۰۲.
- Broady-Preston, J., Felice, J. & Marshal, S. (2006). Building better customer relationships: Case studies from Malta and the UK. *Journal of Library Management*, 27(6/7), 430-45.
- Chawner, Brenda & Oliver, Gillian (2013). A Survey of New Zealand Academic Reference Librarians: Current and Future Skills and Competencies. *Australian Academic and Research Libraries*, 44 (1), 29-39.
- Guo, X., Duff, A., & Hair, M. (2008), "Service Quality Measurement in the Chinese Corporate Banking Market", *International Journal of Bank Marketing*. 26(5), 305-327
- Hai-lan, Shan (2009). Cultivation of ideal personality and personality accomplishment of librarians. *Sci-Tech Information Development & Economy*, 21, 18-19.
- Kethoilwe, Blessing Kebagore & Molatedi, Spando Kgomotso (2015). *An evaluation of the university of Botswana reference services staff: current and future skills and competencies*. A paper submitted in IFLA WLIC 2015, Cape Town.
- Kiran, Kaur (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, 59(4), 261 - 273
- Kotler, Philip and Bloom, Paul N. (1984). *Marketing professional services*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.

- Kulkarni, M., & Deshpande, M. (2012, June 15). Powering library users establishing channel of communication for service quality expectations of trainers from government Administrative Training Institute (ATI) Libraries in India. Available Online from: <http://conferencer.retrieved> from <http://www.iifla.org/ifla78>
- Ladhari, R., & Miorales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: A study among Canadian public library users, *library management*, 29, 366 – 352.
- Miranda-Murillo, Diana (2004). *The Value of Service in the Library and Information Science Curriculum* (Master thesis). University of Texas, Austin.
- Nofsinger, Mary M. 1999, "Training and Retraining Reference Professionals: Core Competencies for the 21st Century," *The Reference Librarian* no. 64, 9-19.
- Nzivo, C.N. (2012). User perception on library services and information resources in Kenyan Public Libraries. *Library Review*, 61(2), 110-127.
- Rajaram, Shyama (2012). *Enhancing LIS skills*. In Rhoda Bharacha, Bansidhar Bhatt & Shewta Shroff (Eds), *User oriented quality services in 21st century libraries*. Seminar organized on 11<sup>th</sup> August, 2012, Ahmadabad.
- Shannon, Donna M. (2009). Principals' perspectives of school librarians. *School libraries worldwide*, 15(2), 1-22
- Tanawade, M. S. Shri (2011). Effective Interpersonal Skills For Library Management. *Indian Stream Research Journal*. 1(1), 184-186.