

## بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی و خلاقیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان

سمیه امینی سرشنیزی<sup>۱</sup>، مریم قنبری خشنود<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی، ایران، شهرکرد (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی، ایران، همدان

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی و خلاقیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان انجام شد. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه محقق‌ساخته مهارت‌های ارتباطی، خلاقیت و رضایت شغلی استفاده شد. جامعه پژوهش شامل تمامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان (۱۹۰ نفر) بودند. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده بود که بر اساس جدول کرجسی- مورگان حجم نمونه ۱۲۳ نفر محاسبه شد. یافته‌ها نشان داد که بین دو مؤلفه از مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی (کلامی و شنود) کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود ندارد. میزان ضریب همبستگی پیرسون (۰/۳۹۸) نشان دهنده رابطه مثبت و معنادار بین مهارت بازخورد کتابداران با رضایت شغلی آنها بود. همچنین ارتباط معنادار قوی و مثبتی بین مهارت‌های کلامی، شنودی و بازخوردی کتابداران با خلاقیت آنها وجود داشت. نتایج پژوهش حاضر بر اهمیت توجه بیشتر به مهارت‌های ارتباطی و ارتقای آن در کتابداران تأکید می‌کند. مهارت‌های ارتباطی تأثیر مستقیمی بر رضایت شغلی و خلاقیت کتابداران دارد و عملکرد ارتباطی، جمعی و برون‌سازمانی آنها را برای جذب مخاطبان به کتابخانه‌های عمومی و ارائه خدمات بهتر تقویت می‌کند.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، خلاقیت، رضایت شغلی، کتابخانه‌های عمومی، کتابداران.

## مقدمه

موفقیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در گرو ارائه خدمت مناسب است. آن نیز مستلزم مهارت‌های ارتباطی کتابداران است (Scupola & Nicolajsen, 2010). شناخت مهارت‌های ارتباطی افراد و اعمال نفوذ بر آنان به منظور تحقق اهداف سازمانی موضوعی اساسی در مطالعه رفتار انسانی است.

ارتباط یکی از رایج‌ترین پویایی‌های رفتار سازمانی است؛ اما کمتر به طور واضح درک شده است. در سازمان‌هایی که افراد از فقدان مهارت‌هایی همچون برقراری ارتباط مؤثر، ابراز وجود و حل تعارض رنج می‌برند، صمیمیت و مشارکت میان کارکنان کاهش می‌یابد. در عمل ارتباطات اثربخش یکی از شروط لازم دستیابی به راهبردهای سازمانی و مدیریت منابع انسانی است؛ کتابخانه‌ها به عنوان یک سازمان زمانی موفق هستند که دارای کتابدارانی با شناخت و درک کامل از ارزش و تأثیر ارتباطات مناسب و مطلوب باشند. امروزه، نقش اساسی نیروی انسانی فعال و کارآمد در این سازمان‌ها نیز همانند سایر نهادهای اجتماعی بر کسی پوشیده نیست. ورود فناوری‌های جدید اطلاعاتی به کتابخانه‌های عمومی و مطرح شدن نقش اساسی این مراکز در توسعه سواد اطلاعاتی و آموزش مادام‌العمر، چالش‌های تازه‌ای را فراروی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی قرار داده است. در این شرایط جدید، نیروی انسانی کتابخانه‌ها ناگزیرند عملکرد کاری و مهارت‌های ارتباطی خود را ارتقاء بخشند و به نیازهای در حال تغییر مخاطبان خود پاسخ دهند. خدمات کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های عمومی گستره‌ای فراگیر دارد.

بسیاری از خدماتی که کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌نمایند، مستلزم ارتباط کتابدار با افراد است. از این رو، سهمی مهمی از ارتباطات یک کتابخانه عمومی متوجه کتابداران آن است. استفاده آگاهانه از مهارت‌های ارتباطی و استقرار الگوی ارتباطی اثربخش می‌تواند در فرایندهای خدمات کتابخانه نقش چشمگیری داشته باشد. نیروی انسانی برای ارائه رفتار مطلوب و موردپسند در راستای اهداف سازمان، باید هم‌انگیزه داشته باشد و هم درست‌برانگیخته شود و این امر تحقق نمی‌یابد مگر از طریق شناسایی چراهای رفتاری یا علل تمایل و دلایل انگیزه و رضایت کارکنان (تاجیک، ۱۳۹۵).

بدیهی است تأمین رضایت شغلی کتابداران موجبات ارائه خدمات شایسته‌تر از سوی آنان را فراهم نموده و در نهایت منجر به رشد و بالندگی کتابخانه‌ها در ارتقای دانش، توسعه پژوهش و آموزش خواهد شد. از اینرو باید سعی شود مبانی انگیزشی و عوامل و محرک‌های مختلف و متنوع و متغیرهایی که به رفتار آنها شکل می‌دهند، شناخته شوند و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند (جعفرزاده کرمانی، ۱۳۸۳).

پژوهشگران بر این باورند که بسیاری از جنبه‌های کاری مانند کارآمدی در حرفه، بهره‌وری، غیبت از محل کار، استعفا و تغییر شغل، از رضایت شغلی تأثیر می‌پذیرند و میان نگرش افراد نسبت به شغل خود و عملکرد شغلی آنها، اصلاح ساختارهای نا کارآمد و ایجاد روش‌های کارآمد، به‌کارگیری خلاقیت و بهبود کیفیت کاری افراد و متعاقب آن کیفیت عملکرد سازمان هماهنگی کامل وجود دارد.

قدر مسلم آنکه سازمان‌ها برای بقا نیازمند اندیشه‌های نو و نظرات تازه‌اند و برای بقا و پیشرفت و حتی حفظ وضع موجود باید جریان نوجویی و نوآوری در آنها تداوم داشته باشد تا از رکورد و نابودی جلوگیری شود، از همین رو سازمان‌ها برای ادامه حیات باید به نوآوری و خلاقیت روی آورند و ضمن شناخت تغییر و تحولات محیط، برای رویایی با آنها پاسخ‌های بدیع و تازه فراهم سازند و همراه تاثیر پذیری از این تحولات، بر آنها اثر گذارده و به آنها شکل دلخواه دهند (قنبری، ۱۳۹۵).

نهاد کتابخانه‌های عمومی اصلی‌ترین هدف خود را ارتقای سطح مطالعه مفید در جامعه می‌داند؛ بنابراین استفاده از شیوه‌های خلاقانه و برخورداری از نیروی انسانی رضایتمند می‌تواند به ظهور و پیدایش این امر کمک شایانی نماید. رسالت اجتماعی خطیری که بر عهده کتابخانه‌های عمومی قرار دارد، توجه جدی به شرایط کاری نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها را ایجاب می‌کند. با توجه به نقشی که رضایت شغلی در عملکرد حرفه‌ای کارکنان ایفا می‌کند، رضایت کارکنان کتابخانه‌های عمومی از وجوه مختلف شغلی، به طور قطع این کتابخانه‌ها را در سازگاری با شرایط در حال دگرگونی امروز، در موقعیت مساعدتری قرار می‌دهد. یکی دیگر از متغیرهای سازمانی که به بهره‌وری و عملکرد مطلوب مربوط می‌شود خلاقیت کارکنان سازمان است.

در صورتی که عوامل تأثیرگذار بر خلاقیت به موقع شناسایی شوند می توان با سرمایه گذاری بر آنها در راستای بالا بردن خلاقیت افراد گام برداشت. افراد وقتی خلاقیت بیشتری در تعاملات اجتماعی داشته باشند توانایی مهارت های روانی خود را ارتقاء داده و نهایتاً مهارت های ارتباطی آنها در سطح مطلوبی می تواند قرار گیرد. با توجه به اینکه کتابخانه های عمومی گسترش دانش و ارتقای میزان آگاهی اعضای جامعه را وظیفه خود می دانند، به تعبیری عزم این نهاد کمک به بالندگی و تبلور استعداد های فردی در جهت تولید اندیشه و علم و غنای فرهنگ جامعه است و نظر به اهمیتی که خشنودی، رضایت و مهارت های کتابداران در ارائه مطلوب و خلاقانه خدمات آنها تأثیر بسزایی دارد، این پژوهش در پی آن است تا یکی از ابعاد مهم و تأثیرگذار در ارتباطات، یعنی میزان مهارت های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان را مورد بررسی قرار دهد و رابطه آن را با رضایت شغلی این کتابداران به عنوان یکی از پیامدها و نتایج مهم ارائه خدمات اثربخش، مشخص سازد. ضمن اینکه به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا برخورداری از سطوح متفاوت مهارت های ارتباطی می تواند در خلاقیت کتابداران مورد مطالعه اثرگذار باشند؟ بر این اساس، هدف اصلی از انجام این پژوهش، بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی با رضایت شغلی و خلاقیت کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان بود که برای رسیدن به این هدف دو فرضیه اصلی و شش فرضیه فرعی به شرح زیر طراحی گردید:

#### فرضیه های اصلی:

فرضیه اول: بین مهارت های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مهارت های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

#### فرضیه های فرعی:

فرضیه اول: بین مهارت ارتباط کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مهارت شنود کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین مهارت ارتباط کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین مهارت شنود کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ششم: بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

## ۲. پیشینه پژوهش

کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان هر سازمانی، نقشی ویژه در موفقیت سازمان‌های خدماتی دارد. این موضوع وقتی اهمیت بیشتری می‌یابد که نقش فوق‌العاده و رو به گسترش کتابداران کتابخانه‌های عمومی را در ارائه خدمات در نظر بگیریم. پیداست که چنین نهادی از نقش‌های چندگانه‌ای در حوزه فعالیت خود برخوردار است. از این رهگذر، در پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی و خلاقیت کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان پرداخته شد. لازم به توضیح است که بررسی‌های صورت گرفته در منابع چاپی و الکترونیکی حاکی از این واقعیت است که تاکنون پژوهشی به بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی و خلاقیت کتابداران نپرداخته است؛ فقط یک پژوهش (آقاکیشی‌زاده و شعبانی، ۱۳۹۸)، خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان آذربایجان شرقی را بررسی نموده است. سایر پژوهش‌هایی که انجام گرفته به طور کلی بر اساس رابطه عام با بُعدی از ابعاد این پژوهش ارتباط پیدا می‌کنند که در ادامه خلاصه‌ای از این پژوهش‌ها بیان خواهد شد.

نتایج پژوهش جزینی (۱۳۹۴) در بررسی "تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان" نشان داد که مهارت‌های ارتباطی کلامی و مهارت شنود بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد ولی مهارت ارائه بازخورد با رضایت شغلی رابطه معناداری ندارد. با توجه به اینکه کارکنان از مهارت‌های ارتباطی کلامی، شنود و ارائه بازخورد مدیران راضی نیستند، باید با اجرای کارگاه‌های آموزشی نسبت به ارتقاء توانمندسازی مدیران در این زمینه اقدام و رضایت از همکاران، سرپرست و شغل را تقویت بخشید.

رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان "تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات شده در کتابخانه آستان قدس رضوی" نشان دادند که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و همچنین کیفیت خدمات در سطح متوسط است. نتیجه گیری: یافته‌ها حاکی از آن بود که بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی رابطه معنی داری وجود ندارد. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها (شامل جنسیت، سن، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و رشته تحصیلی) تفاوت معنی داری وجود داشت.

نتایج پژوهش خواجه‌علی تیغی و عبدالهی (۱۳۹۸) در بررسی "مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس و تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی بر آن" نشان داد که وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از نظر مهارت‌های ارتباطی کمی بالاتر از متوسط است. بنابراین، از نظر مهارت‌های توانایی دریافت با درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی، مدیریت عواطف و هیجانات، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرایند ارتباط و قاطعیت در سطح نسبتاً خوبی هستند. در بررسی تأثیر سابقه کار، جنسیت، رشته تحصیلی و مقاطع تحصیلی مختلف، نتایج نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران با سوابق کاری مختلف، جنسیت، رشته و مقطع تحصیلی تفاوتی وجود ندارد.

نتایج پژوهش آقاکیشی‌زاده و شعبانی (۱۳۹۸) در مقاله‌ای تحت عنوان "خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران" نشان داد که خلاقیت سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی آنان در سطح خوبی قرار دارد و میان خلاقیت کتابخانه‌ها با مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی آذربایجان شرقی رابطه مستقیم، مثبت و معناداری وجود دارد.

در همین راستا، نتایج پژوهش Baron & Strout-Dapaz (۲۰۰۱) در بررسی مجموعه مهارت‌های کتابخانه‌ای کتابداران مشخص شد که هم کتابداران و هم کارمندان بخش پشتیبانی کتابخانه بر وجود مشکلات کلامی و مهارت‌های ارتباطی و نیاز به آموزش مهارت‌های ارتباطی توافق داشتند.

نتایج پژوهش Hua (۲۰۱۱) با هدف بررسی و تحلیل مهارت ارتباط کلامی در کتابخانه‌ها نشان داد که بیش از ۸۰ درصد نارضایتی‌ها از کتابخانه به عدم برقراری ارتباط مناسب بین کتابداران و کاربران مربوط می‌شود. همچنین به یادگیری و کسب مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران تأکید می‌شود.

در پژوهش Kakirman-Yildiz (۲۰۱۲) از دورنمای دیگری مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران کتابخانه‌ای مورد بررسی قرار داده شده و نتایج حاکی از آن است که وجود روابط مؤثر بین کتابداران و مدیران کتابخانه‌ای، بهبود خدمات کتابخانه و ارتقای عملکرد کتابخانه و در نهایت رضایت مراجعه‌کنندگان را در پی دارد.

نتایج پژوهش Ketlhoilwe & Molatedi (۲۰۱۵) با هدف ارزیابی کتابداران مرجع دانشگاه بوتسوانا نشان داده است که از دیدگاه ۳۶ درصد کتابداران مورد مطالعه بررسی مهارت‌های ارتباطی ضروری‌ترین مهارت برای انجام خدمات مرجع است.

### ۳. مبانی نظری پژوهش

منابع انسانی ارزشمندترین منبع سازمان‌ها به شمار می‌آیند چرا که به تصمیمات سازمانی شکل داده، مسائل و مشکلات سازمان را حل نموده و بهره‌وری را عینیت می‌بخشند. افزایش بهره‌وری سازمان‌ها و توسعه روزافزون آنها، مستلزم رشد و بهره‌وری و نیز تقویت نیروی انگیزش و خردسندی کارکنان می‌باشد. این مسایل را فقط به مدد مهارت‌های فنی نمی‌توان حل کرد؛ بلکه، این کار مستلزم مهارت‌های ارتباطی است. از طرفی، یکی از مهمترین عواملی که عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد، اجرای فعالیت‌های خلاقانه و نوآورانه است. بر این دیدگاه، موفقیت سازمان‌ها تا حد زیادی به مهارت‌ها، انگیزش و رضایت منابع انسانی و خلاقیت آنها انسانی بستگی دارد.

#### ۳-۱ مهارت ارتباطی

مجموعه‌ای از رفتارهاست که کیفیت ارتباط شخص با شخص دیگر را مشخص می‌کند و توانایی برقراری ارتباط با عقاید و احساسات دیگران است تا با دریافت پاسخ مطلوب و ایجاد ارتباط از سوی دیگران، منش اجتماعی‌بودن در فرد پرورش یابد (نعیم، ۱۳۸۷).

#### ۳-۲ مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

مهارت کلامی: زبان یک سیستم ارتباطات انسانی است مبتنی بر اصوات گفتاری که به عنوان نمادهایی قراردادی استفاده می‌شود. کلمات به وسیله بشر ساخته شده و هر یک نشانگر یک عمل بوده و به آن هستی می‌بخشد. از دیدگاه واقعی و عملی، کلمات واحد گفتارهایی متصل هستند. آنها کوچکترین واحدهای رفتار شفاهی و کوچکترین حامل معنا محسوب می‌شوند (کشاورزبان و همکاران، ۱۳۹۴).

شنود: گوش دادن فرایند پیچیده‌ای است که از محدوده گوش فراتر می‌رود. گوش دادن یک فرایند انتخابی است که به وسیله آن از محرک‌های متعدد اطراف خود، آنهایی را که با نیازها و اهداف ما سازگارتر هستند بر می‌گزینیم. گوش دادن مؤثر عبارت است از فرایندی فعال که شامل توجه، درک، ارزیابی، به خاطر آوردن و پاسخ‌دهی می‌باشد که اساس اجزای ارتباط است (Verderber, 1998).

بازخورد: فرایندی است که از طریق آن دریافت‌کننده پیام، برقراری ارتباط را اعلام می‌کند و در پاسخ می‌گوید پیام اصلی را چگونه احساس می‌کند (Schermernborn, 1993). این پاسخ که بازخورد نامیده می‌شود، می‌تواند یک واکنش کلامی یا غیر کلامی یا مجموعه‌ای از هر دو باشد. بازخورد فرایند ارتباطات را دو طرفه می‌کند و آن را تداوم می‌بخشد و این موجب درک بیشتر فرستنده و گیرنده می‌شود (آذری، ۱۳۸۴).

**۳-۳ رضایت شغلی**

رضایت شغلی را مجموعه‌ای از احساسات و باورها میدانند که افراد درمورد مشاغل کنونی خود دارند. در مطالعات رضایت شغلی دو رویکرد وجود دارد: رویکرد کلی، که رضایت شغلی را احساسی کلی و یکپارچه نسبت به شغل می‌داند. رویکرد دیگر، چند بُعدی است و به جنبه‌های متفاوت کار مثل پاداش‌ها، سایر افراد (سرپرستی یا همکاران)، شرایط کاری و ماهیت کار توجه دارد. هر فردی سطوح متفاوتی از رضایت شغلی را در هر بُعد دارد (جزینی، ۱۳۹۴).

**۳-۴ خلاقیت**

خلاقیت توانایی کاربرد دانش برای حل مسئله و نوآوری است. خلاقیت همواره شامل ایده‌های جدید نیست بلکه گاهی می‌تواند درباره انتقال دانش موجود به موقعیتهای جدید و قراردادن آنها در موقعیت متفاوت باشد و یا می‌تواند در مرتبط ساختن روشهایی که قبلاً وجود نداشتند، به کار گرفته شود (نیاز آذری و همکاران، ۱۳۹۰).

**۴. روش پژوهش**

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق، از نوع علی است. جامعه پژوهش شامل کتابدار شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان است. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده بود. بر اساس جدول کرجسی - مورگان جامعه نمونه ۱۲۳ نفر محاسبه شد و پرسشنامه بین ۱۲۳ نفر کتابدار کتابخانه‌های عمومی استان همدان توزیع شد. برای سنجش هر کدام از متغیرهای پژوهش از پرسشنامه جداگانه‌ای استفاده شد. برای سنجش میزان مهارت‌های ارتباطی از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. این پرسشنامه نسخه تجدیدنظرشده پرسشنامه‌های سنجش مهارت ارتباطی است کوئین دام (CSTR) و بارتون جی. ای کرده است. پرسشنامه مذکور شامل ۱۹ سؤال بسته است که به ترتیب ۷ سؤال بُعد مهارت کلامی، ۵ سؤال بُعد مهارت شنود و ۷ سؤال بُعد مهارت بازخورد را اندازه‌گیری می‌کند. پرسشنامه خلاقیت شامل ۱۶ سؤال و پرسشنامه رضایت شغلی شامل ۴۲ سؤال است که هر دو پرسشنامه محقق‌ساخته هستند. در مجموع ۷۷ سؤال بر اساس طیف ۶ ارزشی لیکرت از ۱ به معنای بسیار مخالف تا ۶ به معنای بسیار موافق تنظیم شده بود. ضریب آلفای کرونباخ مهارت‌های ارتباطی ۰/۸۸، رضایت شغلی ۰/۸۶ و خلاقیت ۰/۸۱ بوده است که قابل قبول می‌باشند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS26 و برای تحلیل استنباطی از آزمون‌های کلموگرف - اسمیرنوف، تحلیل واریانس، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه خطی استفاده شد.

**۵. یافته‌های پژوهش**

مطابق با جدول ۱، مشاهده شد که درصد بیشتری از پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه زن، مقطع تحصیلی درصد بیشتری کارشناسی، رشته تحصیلی درصد بیشتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، سابقه خدمت درصد بیشتری از پاسخ‌دهندگان بین ۵ تا ۱۰ سال و نوع استخدام درصد بیشتری از پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه رسمی آزمایشی و رسمی قطعی بود.

جدول ۱. توزیع و درصد فراوانی ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

متغیر	شاخص	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۴۳	۳۵
	زن	۸۰	۶۵
مقطع تحصیلی	کاردانی	۵	۴/۱
	کارشناسی	۶۵	۵۲/۸
	کارشناسی ارشد	۵۳	۴۳/۱
رشته تحصیلی	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۷۴	۶۰/۲
	غیر از علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۴۹	۳۹/۸
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۱۹	۱۵/۴
	۵-۱۰ سال	۵۵	۴۴/۷
	۱۱-۱۵ سال	۴۰	۳۲/۵
	۱۶-۲۰ سال	۹	۷/۳
نوع استخدام	قراردادی	۱۶	۱۳
	پیمانی	۳۳	۲۶/۸
	رسمی آزمایشی	۳۷	۳۰/۱
	رسمی قطعی	۳۷	۳۰/۱

با توجه به نتایج جدول ۲، در نمونه ۱۲۳ نفری، مهارت کلامی دارای میانگین ۴/۳۲ و انحراف معیار ۰/۴۷، مهارت شنود دارای میانگین ۴/۳۱ و انحراف معیار ۰/۵۲، مهارت بازخورد دارای میانگین ۴/۲۵ و انحراف معیار ۰/۴۸، رضایت شغلی دارای میانگین ۳/۵۱ و انحراف معیار ۰/۱۸ و خلاقیت دارای میانگین ۳/۹۵ و انحراف معیار ۰/۴۴ می‌باشد. چون متغیرهای مهارت کلامی، مهارت شنود، مهارت بازخورد، رضایت شغلی و خلاقیت، دارای میانگین بالاتر از نقطه برش (حد وسط = ۳/۵) طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای می‌باشد، لذا متغیرها از میانگین مطلوبی برخوردار بودند.

جدول ۲. آماره‌های توصیفی شاخص‌های اصلی

شاخص‌ها	تعداد	میانگین امتیاز	انحراف معیار	کمترین امتیاز	بیشترین امتیاز
مهارت کلامی	۱۲۳	۴/۳۲	۰/۴۷	۱	۶
مهارت شنود	۱۲۳	۴/۳۱	۰/۵۲	۱	۶
مهارت بازخورد	۱۲۳	۴/۲۵	۰/۴۸	۱	۶
رضایت شغلی	۱۲۳	۳/۵۱	۰/۱۸	۱	۶
خلاقیت	۱۲۳	۳/۹۵	۰/۴۴	۱	۶

## ۱-۵ بررسی نرمال بودن داده‌ها

با توجه به نتایج جدول ۳، بنابر نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، چون مقدار سطح معنی داری برای متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و ابعاد آن شامل: مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد، رضایت شغلی و خلاقیت، بزرگتر از مقدار خطا  $0.05$  می باشد ( $sig > 0.05$ ) و فرض صفر تأیید می‌شود. بنابراین، متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و ابعاد آن شامل: مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد، رضایت شغلی و خلاقیت، دارای توزیع نرمال می‌باشند.

جدول ۳. بررسی نرمال بودن متغیرها

نتیجه گیری	سطح معنی داری (sig)	Z کولموگروف	متغیر
نرمال است	۰/۰۵۵	۱/۳۲۲	مهارت کلامی
نرمال است	۰/۰۹۷	۱/۲۸۶	مهارت شنود
نرمال است	۰/۱۹۸	۱/۰۷۶	مهارت بازخورد
نرمال است	۰/۰۵۹	۱/۳۰۳	مهارت‌های ارتباطی
نرمال است	۰/۱۸۵	۱/۰۹۱	رضایت شغلی
نرمال است	۰/۰۵۷	۱/۳۱۸	خلاقیت

## ۲-۵ آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه فرعی اول: بین مهارت کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۴، چون مقدار سطح معناداری برابر  $0.05$  و بزرگتر از مقدار خطا  $0.05$  می‌باشد، فرض صفر تأیید می‌شود. یعنی بین مهارت کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود ندارد. لذا با اطمینان  $95\%$  فرضیه فرعی اول پژوهش تأیید نمی‌شود.

جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین مهارت کلامی با رضایت شغلی

تعداد	مقدار ضریب همبستگی (r)	مقدار خطا	سطح معنی داری (sig)	نتیجه گیری
۱۲۳	-۰/۱۷۵	۰/۰۵	۰/۰۵۳	عدم وجود رابطه معنادار

فرضیه فرعی دوم: بین مهارت شنود کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.



با توجه به جدول ۵، چون مقدار سطح معناداری برابر  $0/480$  و بزرگتر از مقدار خطا  $0/05$  می‌باشد، فرض صفر تأیید می‌شود یعنی بین مهارت ارتباط شنود کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود ندارد. لذا با اطمینان  $95\%$  فرضیه فرعی دوم پژوهش تأیید نمی‌شود.

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین مهارت شنود با رضایت شغلی

تعداد	مقدار ضریب همبستگی (r)	مقدار خطا	سطح معنی داری (sig)	نتیجه‌گیری
۱۲۳	۰/۰۶۴	۰/۰۵	۰/۴۸۰	عدم وجود رابطه معنادار

فرضیه فرعی سوم: بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۶، چون مقدار سطح معناداری برابر  $0/000$  و کوچکتر از مقدار خطا  $0/05$  می‌باشد، فرض صفر رد شده و فرض یک تأیید می‌شود یعنی بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی پیرسون برابر  $0/398$  می‌باشد که نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها می‌باشد. یعنی با افزایش مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان، رضایت شغلی آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. لذا با اطمینان  $95\%$  فرضیه فرعی سوم پژوهش تأیید می‌شود. بنابراین، بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۶ نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین مهارت بازخورد با رضایت شغلی

تعداد	مقدار ضریب همبستگی (r)	مقدار خطا	سطح معنی داری (sig)	نتیجه‌گیری
۱۲۳	۰/۳۹۸	۰/۰۵	۰/۰۰۰*	وجود رابطه معنادار

\*  $sig < 0/05$

فرضیه فرعی چهارم: بین مهارت کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۷، چون مقدار سطح معناداری برابر  $0/000$  و کوچکتر از مقدار خطا  $0/05$  می‌باشد، فرض صفر رد شده و فرض یک تأیید می‌شود یعنی بین مهارت کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی پیرسون برابر  $0/436$  می‌باشد که نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین مهارت کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها می‌باشد. یعنی با افزایش مهارت کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان، خلاقیت آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. لذا با اطمینان  $95\%$  فرضیه فرعی چهارم پژوهش تأیید می‌شود. بنابراین، بین مهارت کلامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین مهارت کلامی با خلاقیت

نتیجه گیری	سطح معنی داری (sig)	مقدار خطا	مقدار ضریب همبستگی (r)	تعداد
وجود رابطه معنادار	$0/000^*$	$0/05$	$0/436$	۱۲۳

\*  $sig < 0/05$ 

فرضیه فرعی پنجم: بین مهارت شنود کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۸، چون مقدار سطح معناداری برابر  $0/000$  و کوچکتر از مقدار خطا  $0/05$  می‌باشد، فرض صفر رد شده و فرض یک تأیید می‌شود یعنی بین مهارت شنود کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی پیرسون برابر  $0/470$  می‌باشد که نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین مهارت شنود کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها می‌باشد. یعنی با افزایش مهارت شنود کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان، خلاقیت آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. لذا با اطمینان  $95\%$  فرضیه فرعی پنجم پژوهش تأیید می‌شود. بنابراین، بین مهارت شنود کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۸. نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین مهارت شنود با خلاقیت

نتیجه گیری	سطح معنی داری (sig)	مقدار خطا	مقدار ضریب همبستگی (r)	تعداد
وجود رابطه معنادار	$0/000^*$	$0/05$	$0/470$	۱۲۳

\*  $sig < 0/05$

فرضیه فرعی ششم: بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۹، چون مقدار سطح معناداری برابر ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد، فرض صفر رد شده و فرض یک تأیید می‌شود یعنی بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی پیرسون برابر ۰/۳۲۰ می‌باشد که نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها می‌باشد. یعنی با افزایش مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان، خلاقیت آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. لذا با اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی ششم پژوهش تأیید می‌شود. بنابراین، بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۹. نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین مهارت بازخورد با خلاقیت

نتیجه گیری	سطح معنی داری (sig)	مقدار خطا	مقدار ضریب همبستگی (r)	تعداد
وجود رابطه معنادار	۰/۰۰۰*	۰/۰۵	۰/۳۲۰	۱۲۳

\*sig < 0/05

فرضیه اصلی اول: بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۱۰، چون مقدار سطح معناداری برابر ۰/۱۶۴ و بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد، فرض صفر تأیید می‌شود یعنی بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود ندارد. لذا با اطمینان ۹۵٪ فرضیه اصلی اول پژوهش تأیید نمی‌شود.

جدول ۱۰. نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی

نتیجه گیری	سطح معنی داری (sig)	مقدار خطا	مقدار ضریب همبستگی (r)	تعداد
عدم وجود رابطه معنادار	۰/۱۶۴	۰/۰۵	۰/۱۲۶	۱۲۳

فرضیه اصلی دوم: بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۱۱، چون مقدار سطح معناداری برابر ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد، فرض صفر رد شده و فرض یک تأیید می‌شود و بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها

رابطه معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی پیرسون برابر  $0/540$  می‌باشد که نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها می‌باشد. یعنی با افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان، خلاقیت آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. لذا با اطمینان  $95\%$  فرضیه اصلی دوم محقق تأیید می‌شود. بنابراین، بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱۱. نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با خلاقیت

تعداد	مقدار ضریب همبستگی (r)	مقدار خطا	سطح معنی داری (sig)	نتیجه گیری
۱۲۳	$0/540$	$0/05$	$0/000^*$	وجود رابطه معنادار

\*  $sig < 0/05$ 

### ۳-۵ پیش‌بینی رضایت شغلی براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی:

در این آزمون (رگرسیون چندگانه)، در صورتی که مقدار سطح معنی‌داری کوچکتر از مقدار خطا  $0/05$  و مقدار قدرمطلق آماره "t" بزرگتر از مقدار جدول  $1/96$  باشد، رضایت شغلی براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی پیش‌بینی می‌شود. با توجه به میزان ضریب تعیین به دست آمده در جدول فوق در این مدل رگرسیون  $22\%$  درصد تغییرات متغیر ملاک (رضایت شغلی) به‌وسیله متغیرهای پیش‌بینی (ابعاد مهارت‌های ارتباطی) استخراج می‌شود و ضریب همبستگی متغیر ملاک و متغیر پیش‌بینی متغیر ملاک،  $0/469$  شده است.

جدول ۱۲. ضریب تعیین مدل رگرسیونی پیش‌بینی رضایت شغلی براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی

آماره دوربین واتسون	ضریب تعیین تصحیح شده	ضریب تعیین ( $R^2$ )	جذر ضریب تعیین (R)
$1/799$	$0/201$	$0/220$	$0/469$

در نتایج آزمون آنوا در جدول ۱۳، مشاهده می‌شود برازش مدل رگرسیونی پیش‌بینی رضایت شغلی براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی در سطح  $0/05$  معنادار بوده است.

جدول ۱۳. نتایج آزمون آنوا در پیش‌بینی رضایت شغلی براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجموع مربعات	مقدار آماره	سطح معناداری
رگرسیون	۰/۸۶۹	۳	۰/۲۹۰	۱۱/۲۰۱	۰/۰۰۰*
باقی مانده	۳/۰۷۷	۱۱۹	۰/۰۲۶		
جمع	۳/۹۴۵	۱۲۲			

\*  $sig < 0/05$ 

با توجه به نتایج جدول ۱۴، از بین ابعاد مهارت‌های ارتباطی، فقط بعد مهارت بازخورد می‌تواند رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان را پیش‌بینی کند (چون مقدار سطح معناداری برابر ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ و قدرمطلق آماره  $t$  برابر ۴/۹۶۲، بزرگتر از مقدار ۱/۹۶ می‌باشد) و میزان این پیش‌بینی ۰/۴۴۶ می‌باشد. بعدهای مهارت کلامی و شنود نمی‌توانند رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان را پیش‌بینی کنند (چون مقدار سطح معناداری بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ و قدرمطلق آماره  $t$  کوچکتر از مقدار ۱/۹۶ می‌باشد). پس معادله رگرسیون خطی چندگانه پیش‌بینی رضایت شغلی به صورت زیر خواهد بود.

$$\text{رضایت شغل} = ۰/۴۲۸ \times (\text{مهارت‌های بازخورد}) + ۳/۲۲۲$$

جدول ۱۴. نتایج رگرسیون چندگانه پیش‌بینی رضایت شغلی براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	آماره t	ضریب رگرسیون استاندارد شده		مقدار ثابت
		ضریب	خطای استاندارد	
۰/۰۰۰*	۱۸/۵۱۹	-	۰/۱۷۴	۳/۲۲۲
۰/۰۸۸	-۱/۶۹۰	-۰/۱۴۸	۰/۰۳۵	-۰/۰۵۹
۰/۹۰۸	-۰/۱۱۶	-۰/۰۱۲	۰/۰۳۵	-۰/۰۰۴
۰/۰۰۰*	۴/۹۶۲	۰/۴۴۶	۰/۰۸۶	۰/۴۲۸

\*  $sig < 0/05$ 

#### ۴-۵ پیش‌بینی خلاقیت براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی:

با توجه به میزان ضریب تعیین به دست آمده در جدول ۱۵، در این مدل رگرسیون ۲۹/۸ درصد تغییرات متغیر ملاک (خلاقیت) به وسیله متغیرهای پیش‌بین (ابعاد مهارت‌های ارتباطی) استخراج می‌شود و ضریب همبستگی متغیر ملاک و متغیر پیش‌بینی متغیر ملاک، ۰/۵۴۶ شده است.

جدول ۱۵. ضریب تعیین مدل رگرسیونی پیش‌بینی خلاقیت براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی

آماره دوربین واتسون	ضریب تعیین تصحیح شده	ضریب تعیین ( $R^2$ )	جذر ضریب تعیین (R)
۱/۵۱۹	۰/۲۸۱	۰/۲۹۸	۰/۵۴۶

در نتایج آزمون آنوا در جدول ۱۶، مشاهده می‌شود برازش مدل رگرسیون پیش‌بینی خلاقیت براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی در سطح ۰/۰۵ معنادار بوده است.

جدول ۱۶. نتایج آزمون آنوا در پیش‌بینی خلاقیت براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	مقدار آماره	میانگین مجموع مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰/۰۰۰*	۱۶/۸۷۷	۲/۳۴۹	۳	۷/۰۴۷	رگرسیون
		۰/۱۳۹	۱۱۹	۱۶/۵۶۳	باقی مانده
			۱۲۲	۲۳/۶۱۰	جمع

\*  $sig < 0/05$

با توجه به نتایج جدول ۱۷، از بین ابعاد مهارت‌های ارتباطی، مهارت کلامی و مهارت شنود می‌توانند خلاقیت کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان را پیش‌بینی کند (چون مقدار سطح معناداری برابر ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ و قدر مطلق آماره  $t$  برابر ۴/۹۶۲، بزرگتر از مقدار ۱/۹۶ می‌باشد) و میزان این پیش‌بینی برای مهارت کلامی ۰/۲۶۹ و برای مهارت شنود ۰/۲۸۱ می‌باشد. درحالی‌که مهارت بازخورد نمی‌تواند رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان را پیش‌بینی کند (چون مقدار سطح معناداری بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ و قدر مطلق آماره  $t$  کوچکتر از مقدار ۱/۹۶ می‌باشد).

پس معادله رگرسیون خطی چندگانه پیش‌بینی خلاقیت به صورت زیر خواهد بود.

$$0/263 \times \text{مهارت‌های شنود} + 0/228 \times \text{مهارت‌های کلامی} + 1/227 = \text{خلاقیت}$$

جدول ۱۷. نتایج رگرسیون چندگانه پیش‌بینی خلاقیت براساس ابعاد مهارت‌های ارتباطی

ضریب رگرسیون استاندارد نشده	ضریب	خطای استاندارد	ضریب رگرسیون استاندارد شده	
			بتا (مقدار پیش‌بینی)	آماره t
۰/۴۰۴	۱/۲۲۷	۰/۴۰۴	-	۳/۰۴۰
۰/۰۸۱	۰/۲۲۸	۰/۰۸۱	۰/۲۶۹	۲/۸۱۴
۰/۰۸۲	۰/۲۶۳	۰/۰۸۲	۰/۲۸۱	۳/۲۱۷
۰/۰۷۹	۰/۱۴۲	۰/۰۷۹	۰/۱۵۴	۱/۸۰۵

\*  $sig < 0/05$ 

## ۶. نتیجه‌گیری

با توجه به ضریب همبستگی بدست آمده از رابطه بین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی (کلامی، شنود و بازخورد) کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها، نتایج حاکی از آن است که بین دو مؤلفه از مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی (کلامی و شنود) کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود ندارد و ضعیف‌ترین ارتباط و همبستگی مربوط به این دو مؤلفه است. اگرچه ممکن است کتابدارانی با مهارت‌های ارتباطی بالا، از رضایت شغلی کمی برخوردار باشند، اما نکته حائز اهمیت آن است که بروز این مهارت‌ها در زمان برقراری ارتباط است که اهمیت ویژه می‌یابد. در غیر اینصورت کتابداری که واجد این مهارت‌ها بوده اما به دلیل سطح پایین رضایت شغلی از بکارگیری این مهارت‌ها در ارتباط خود با کارکنان امتناع بورزرد یا نادیده بگیرد، دیگر در گروه کتابداران دارای مهارت ارتباطی بالا طبقه‌بندی نخواهد شد. از این رو ضرورت دارد که ضمن تلاش در جهت افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران سعی بر این باشد که رضایت شغلی آنها نیز در سطح بالایی نگه داشته شود. یافته‌های پژوهش حاضر در تعیین رابطه بین مهارت‌های ارتباط کلامی و شنود کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها با نتایج پژوهش Baron & Strout-Dapaz و Hua (۲۰۰۱) همسو می‌باشد.

میزان ضریب همبستگی پیرسون (۰/۳۹۸) نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها می‌باشد و گواه بر آن است که بین مهارت بازخورد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از تحلیل آماری نشان داد که این پژوهش نیز مانند پژوهش مجیدی‌قهرودی و همکارانش که بیان می‌داشتند که میان مهارت ارتباط میان فردی و بازخورد با رضایت شغلی رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد، ارتباط دارد و همسو است.

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که ارتباط معنادار قوی و مثبتی بین مهارت‌های کلامی، شنودی و بازخوردی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان همدان با خلاقیت و انگیزه آنها برای نوآوری در سازمان وجود دارد که با نتایج پژوهش درگاهی و همکاران (۱۳۹۷) همسو است که میان خلاقیت سازمانی و مهارت‌های ارتباطی همبستگی مثبت و معنادار یافتند. نتایج پژوهش حاضر مؤید نتایج پژوهش‌های رداد و قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۶؛ سیدحسینی و همکاران، ۱۳۹۵؛ مرادی و همکاران، ۱۳۹۵؛ نظری و طحانی، ۱۳۹۳؛ امرایی و همکاران، ۱۳۹۰؛ Shin & Jeong, 2019) مبنی بر وجود رابطه

معنادار میان مهارت‌های ارتباطی و خلاقیت است. از این رو به نظر می‌رسد بایستی مهارت‌های ارتباطی مناسب و خلاقیت بالا به عنوان شاخصه‌های شرایط احراز موفقیت در ارائه خدمات به کاربران در نظر گرفته شود، ضمن آنکه مدیران کتبخانه‌های عمومی به ارتقای شاخص‌های این متغیرها پردازند و با پیش دائمی از مطلوب بودن سطح آنها مطمئن شوند. با توجه به اینکه نیروی انسانی تنها نیروی مزیت رقابتی بلند مدت و پایدار محسوب می‌شود باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد و در این میان آگاهی خود افراد از مهارت‌ها و توانایی‌هایشان می‌تواند بسیار مسیر زندگی و شغلی آنها را دگرگون سازد و به افزایش هر-چه بیشتر رضایت شغلی و بروز خلاقیت در آنها بینجامد. به طور کلی می‌توان ادعان نمود با توجه به اینکه سرمایه انسانی نسبت به سایر منابع در سازمان‌ها و جوامع نقش مهمتری ایفا می‌کند، در غیاب سرمایه انسانی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و پیمودن مسیر توسعه و تعالی سازمان و کارآمدی منابع انسانی ناهموار و دشوار می‌گردد. بدیهی است برنامه‌ریزی صحیح و تدوین خط‌مشی مدون به منظور افزایش رضایت شغلی، ارتقای خلاقیت و مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران به عنوان افراد اثرگذار در این کتبخانه‌های عمومی ضروری به نظر می‌رسد و زمینه‌ساز شکل‌گیری فرهنگ سازمانی قوی موثر بوده و نهایتاً شرایطی را فراهم می‌آورد تا سازمان در جهت بهروری پایدار گام بردارند.

### منابع و مراجع

آذری، غلامرضا (۱۳۸۴). مقدمه‌ای بر اصول و مبانی ارتباطات. تهران: انتشارات دانشکده صدا و سیما. آقاکیشی‌زاده، وحید و شعبانی، احمد (۱۳۹۸). خلاقیت سازمانی و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، شماره ۳، پیاپی ۳۰، ص ۸۰-۷۲.

امرابی، مرتضی؛ اشرفی ریزی، حسن؛ پاپی، احمد، بهرامی؛ سوسن و سموعی، راحله (۱۳۹۰). رابطه میان هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران. مدیریت اطلاعات سلامت، شماره ۵، پیاپی ۸، ص ۶۷۲-۶۶۲.

تاجیک اسماعیلی؛ سمیه و روحانی؛ زهرا سادات (۱۳۹۵). رابطه میان مهارت‌های ارتباطی و میزان رضایت شغلی مراکز فنی و حرفه‌ای مناطق ۱۵ و ۱۶ تهران. فصلنامه علوم خبری، شماره ۱۹، پیاپی ۵، ص ۵۸-۴۱.

جزینی، علیرضا و سلطانی، عباس (۱۳۹۴). تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان. فصلنامه نظارت و بازرسی، ۳۵(۱۰). شماره ۱۰، پیاپی ۳۵، ص ۴۲-۱۳.

جعفرزاده کرمانی، زهرا و فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۳). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی اعضای هیئت علمی رشته کتابداری و اطلاع رسانی در ایران. کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره ۱، پیاپی ۲۵، ص ۱۷-۴.

خواججه‌علی تیغی، زهرا و عبداللهی، معصومه (۱۳۹۸). مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتبخانه‌های عمومی استان فارس و تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی بر آن. فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، شماره ۱، پیاپی ۲۱، ص ۵۶-۴۷.

رداد، ایرج و قطب‌زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتبخانه آستان قدس رضوی). مطالعات کتابداری و علم اطلاعات (علوم تربیتی و روانشناسی)، شماره ۳، پیاپی ۲۱، ص ۱۱۰-۹۱.

رهنما، ساناز؛ رحمت‌الله، فتاحی و دیانی، محمدحسین (۱۳۹۳). میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی، مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. فصلنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، شماره ۳، پیاپی ۳۰، ص ۸۹۸-۸۷۵.



سیدحسینی، شهره؛ خسروی، عبدالرسول و بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵). مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و کاربران: رویکرد مقایسه‌ای. دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات، شماره ۹، پیاپی ۳۳، ص ۵۸-۵۱).

کشاوریان، سلما؛ مهدوی، سکینه؛ خاتون، شاپوری، سودابه (۱۳۹۴). رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، شماره ۴، پیاپی ۴، ص ۲۲-۱۳.

مجیدی قهرودی، نسیم؛ گرانیمایه‌پور، علی و بخشنده، سمیرا (۱۳۹۱). بررسی نقش تفاوت مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان و تاثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان. مطالعات رسانه‌ای، ۲۱(۸)، ۹۱-۱۰۲.

نیاز آذری، کیومرث؛ بریمانی، ابوالقاسم؛ حاجی قلیخانی، بی بی سعیده (۱۳۹۰). بررسی نقش مدیریت دانش بر خلاقیت دبیران در مدارس متوسطه. فصلنامه مدیریت، شماره ۸، پیاپی ۲۱، ص ۸۷-۷۹.

1. Baron, S.; Strout-Dapaz, A. (2001). Communicating with and empowering international students with a library skills set, *Reference Services Review*, 29(4), pp 314 – 326.

2. Hua, SH. (2011). Analysis on Verbal Communication Skills in Library's Reader Service, *Sci-Tech Information Development & Economy*. available at: [http://en.cnki.com.cn/Article\\_en/CJFDTOTALKJQB201112008.htm](http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTALKJQB201112008.htm)

3. Kakirman-Yildiz, A. (2012). Effective communication. skills to manage the library: relations. between managers and librarians, *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, pp 141 – 153.

4. Kethoilwe, B. K., & Molatedi, S. K. (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.

5. Schermerborn, John R (1993). *Management for Productivity*. New York: Fourth edition.

6. Scupola, A., & Nicolajsen, H. W. (2010). Service innovation in academic libraries: Is here a place for the customers?, *Library Management*, 31(4&5), pp 314-318.

7. Verderber, Rudolph F & Verderber, Kathleen S (1998). *Inter-Act, using interpersonal communication skills*. Wads Worth publishing company, eighth edition.