

بررسی رابطه بین ویژگی های جمعیت شناختی با مهارت های ارتباطی کتابداران کتابخانه های عمومی (مطالعه موردی استان خوزستان)

زهرة میرحسینی^۱ | مراد دستاران^۲ | فرشته سپهر^۳

۱- دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، دانشکده علوم انسانی (نویسنده مسئول) z_mirhoseini@iau-tnb.ac.ir

zmirhoseini@yahoo.com

۲- دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، دانشکده علوم انسانی

Moraddastaran6811@Gmail.cim))

۳- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی f.sepehr@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۱۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۲۵

چکیده

هدف: هدف پژوهش بررسی رابطه ویژگی های جمعیت شناختی کتابداران کتابخانه های عمومی با مهارت های ارتباطی آنها در استان خوزستان است.

روش پژوهش: روش فراترکیب با استفاده از مطالعه منابع، دسته بندی و تحلیل آنها و سپس روش پیمایشی-تحلیلی استفاده شده است. جامعه آماری شامل ۲۷۲ نفر از کتابداران بوده که با روش نمونه گیری متناسب، تعداد ۱۰۰ نفر انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از تحلیل واریانس، آزمون فی و V کرامر استفاده شد.

یافته ها: نتایج نشان داد بین جنسیت، وضعیت تأهل، مهارت های ارتباط کلامی، غیر کلامی، و میان فردی و همچنین شهر محل خدمت رابطه ای مشاهده نمی شود. همچنین با وجود مقادیر ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن؛ بین سن و سابقه کار پاسخگویان و مهارت های ارتباط کلامی، غیر کلامی و میان فردی نیز رابطه ای مشاهده نمی شود. ولی با توجه به مقادیر ضریب همبستگی اسپیرمن؛ بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت های ارتباط کلامی، غیر کلامی و میان فردی رابطه ضعیفی مشاهده می شود.

نتیجه گیری: بین ویژگی های جمعیت شناختی با مهارت ارتباط کلامی، غیر کلامی، میان فردی رابطه ای مشاهده نمی شود. ولی بین سطح تحصیلات با این مهارت ها رابطه ضعیفی وجود دارد که خود نمایانگر نقش آموزش می باشد. به عبارتی کتابداران فارغ از اینکه در کدام شهر هستند و چه ویژگی های فردی دارند، از مهارت های ارتباطی به طور یکسان برای ارائه خدمات بهره جویی می کنند و به طور کلی بین مهارت های ارتباطی کتابداران با هم رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از طرفی میانگین سن و سابقه کار حاکی از جوان بودن کتابداران و نیاز به دوره های آموزشی مهارت های شغلی مستمر دارد.

واژه های کلیدی: ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی، ارتباط میان فردی، کتابداران- مهارت های ارتباطی، کتابخانه های عمومی-

خوزستان

مقدمه

پیشرفت‌های روزافزون در عرصه فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی نه تنها کتابخانه‌ها بلکه نقش‌ها و انتظارات کتابداران و مهارت‌های ارتباطی آنان را با تغییرات زیادی روبرو کرده است که در صورت نداشتن قابلیت انعطاف‌پذیری نسبت به این تغییرات و اصرار کتابداران و کارشناسان اجرایی بر نقش‌های سنتی و وظایف قدیمی، خطر محو کتابخانه‌های عمومی محتمل خواهد بود. همچنین، محیطی که کتابداران مأموریت اصلی خود را به انجام می‌رسانند، به طرز چشم‌گیری تغییر کرده است. به نحوی که محققان برای یافتن داده‌ها و تحقیقات علمی با دور شدن از مکان‌های سنتی حفظ و انتشار دانش، به سمت انجمن‌های نوظهور جامعه جدید متمایل شده‌اند. ملازم با این تغییرات، محققان نیز روش‌های تدریس و تحقیق خود را با محیط اطلاعات دیجیتال جدید، تطبیق داده‌اند (رز و سنیه، ۲۰۰۸).

امروزه، کتابخانه‌ها و به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از نهادهای ارائه دهنده خدمات با ارزش، به دنبال راه‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات و ارتقاء رضایت کاربران خود هستند. چراکه باور دارند، این کاربران و جلب رضایت آنهاست که ماهیت و فلسفه وجودی آن‌ها را تبیین می‌نماید؛ به تعبیری دیگر کتابخانه‌های عمومی دریافته‌اند که ادامه حیات‌شان بستگی تام و تمامی به حفظ و مراقبت از کاربران و جلب رضایت آن‌ها دارد. از همین رو، نهاد کتابخانه‌ها و به‌ویژه کتابداران تلاش دارند تا با ارتقاء مهارت‌های ارتباطی، کیفیت خدمات خود را بهبود بخشیده و رضایت کاربران خود را جلب نمایند. اما این امر به سادگی محقق نخواهد شد چراکه جلب موفقیت‌آمیز رضایت کاربران و مشتریان بستگی زیادی به مهارت‌های ارتباطی و مهارت‌های انسانی، کتابداران و دیگر مسئولان اجرایی کتابخانه‌های عمومی دارد. مهارت ارتباطی در واقع راه‌های ایجاد و بازایجاد درک مشترک در حالت‌های مختلف می‌باشد (گلدسمیت و نوتون، ۲۰۱۱).

از میان مهارت‌های چهارگانه ارتباط کلامی (سخن گفتن، شنیدن، نوشتن، خواندن)، بنابر ضرورت و ماهیت کار و وظیفه کتابداران، دو مهارت گفتن و شنیدن با استفاده از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام که در آن از طیف لیکرت استفاده شده است؛ مورد سنجش قرار گرفته است.

با استناد بر نظر روش و کیز^۳ پیام‌های غیرکلامی در سه بُعد «تعلیمات شامل: اداهای، ژست‌ها و حالات و حرکات دست و سر و صورت و چشم و...»، «زبان عمل شامل: شیوه راه رفتن، ایستادن، نشستن، فاصله گرفتن، صحبت کردن، گوش دادن و...» و یا «زبان اشیاء شامل: طرز لباس پوشیدن، رنگ لباس، آرایش مو و صورت و...» با استفاده از طیف لیکرت مورد سنجش قرار گرفته است.

ارتباط میان‌فردی، به معنای مهارت درک شدن و درک کردن افراد و گروه‌های داخل (همکاران) و خارج (کاربران و مشتریان) از کتابخانه تعریف شده است. ارتباط میان‌فردی مؤثر باید روشن، مختصر، مؤدبانه، سازنده، صحیح و کامل باشد (Bryant and Poustie, 2001).

هابرماس در ذیل تفکیک نظام از جهان‌زیست، معتقد است که تمام کنش‌های ارتباطی و اجتماعی ما می‌بایست نه در نظام بلکه در جهان‌زیست صورت بگیرند چراکه تنها جهان‌زیست است که می‌تواند مکانی غیرجبری و متعالی به وجود آورد که افراد جامعه (گوینده و شنونده) فارغ از هرگونه اجبار و صرفاً بر اساس استدلال و مفاهمه با یکدیگر ارتباط برقرار نمایند و به درک مشترک برسند (مهدوی و مبارکی، ۱۳۸۵). در نزد هابرماس جهان‌زیست عبارت است از پیشینه‌ای از توافقات زندگی روزانه ما که جهت‌گیری‌های مشترک ما را همراه با فهمی مشترک در زندگی جهت داده و انسجام می‌بخشد (هابرماس، ۱۹۹۰). برآیند کلی نظریه کنش ارتباطی هابرماس برای کارشناسان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی، در کم کردن

1. Ross and Sennyey

2. Goldsmitha and Newton

3. Ruesch and Kees

که سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران مورد بررسی در وضعیت مطلوبی قرار ندارد.

به لحاظ میدانی، بررسی‌ها و مشاهدات محقق به عنوان یکی از کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان حاکی از آن است که مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در سطح مطلوبی قرار ندارد. ضمن آنکه تاکنون پژوهشی به طور مجزا به مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان پرداخته باشد نیز صورت نگرفته است. در این راستا به نظر می‌رسد بین ویژگی‌های جمعیت شناختی کتابداران به ویژه میان سطح تحصیلات و رشته تحصیلی با مهارت‌های ارتباطی آنها می‌تواند رابطه وجود داشته باشد؛ ولی چون مستنداتی در استان موجود نبود لذا تحقیق حاضر به این مسئله پرداخته است. بنابراین، پژوهش حاضر با علم به فقدان تحقیقات و پژوهش‌های علمی در زمینه مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی، تلاش دارد تا در راستای پر کردن این خلاء گام بردارد و به بررسی رابطه ویژگی‌های جمعیت شناختی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بپردازد.

تحقیقات زیر در راستای مهارت‌های ارتباطی کتابداران انجام شده است:

اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی به ارزیابی "مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در میان کتابداران کتابخانه دانشگاه اصفهان" پرداخته‌اند. پژوهش پیمایشی و پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی^۴ کوپین دام^۵ بوده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که کتابداران مورد بررسی از مهارت‌های ارتباطی به نسبت مطلوبی برخوردار بوده‌اند و مؤلفه‌های قاطعیت و بینش، در میان کتابداران با جنسیت مرد بیشتر از کتابداران با جنسیت زن بوده است؛ تنظیم عواطف در میان کتابداران گروه سنی ۳۸ تا ۴۷ سال بیشتر از کتابداران با گروه سنی ۱۸ تا ۳۷ سال بوده است. همچنین اختلاف میانگین تنظیم عواطف بر حسب مدرک تحصیلی در

فاصله زبانی و فرهنگی و سایر عوامل و نشان‌گرهای کلامی و غیرکلامی و همچنین ارتقاء مهارت‌های مکالمه و گوش دادن کارشناسان و کتابداران بروز می‌کند.

در یک نگاه کلی، می‌توان جایگاه نظریه کنش متقابل نمادین را در ارتباطات میان‌فردی (کلامی و غیرکلامی) جست‌وجو کرد. در زندگی روزمره که قلمرو اصلی کنش متقابل نمادین است، رویدادهایی در جریان است که نشان‌دهنده ظرفیت خلاق و پویای کنش متقابل نمادین در حوزه ارتباطات انسانی است. کنش متقابل نمادین توجه ما را به جزئیات ارتباطات بین افراد جلب می‌کند و اینکه چگونه از آن جزئیات برای فهمیدن آنچه دیگران می‌گویند و انجام می‌دهند؛ می‌توانیم استفاده کنیم. نظریه کنش متقابل اجتماعی، نظریه ارتباط است؛ ارتباطی که میان افراد، اشیاء فیزیکی، اشیاء اجتماعی (مثل گروه‌ها و سازمان‌ها) و اشیاء انتزاعی (مفاهیم اخلاقی یا مذهبی و ...) صورت می‌گیرد. مبادله اطلاعات و معنا در ارتباطات چهره به چهره از طریق اداه‌ها، حرکات، ژست‌ها، حالات چهره، حرکات بدن و گفت‌وگو با استفاده از نمادها و به‌ویژه نماد زبان در قالب کنش متقابل نمادین صورت می‌گیرد (انواری، ۱۳۹۰: ۱۶۳).

بهمنی چوب‌بستی و سیدین (۱۳۹۷) در تحقیقی بیان کردند که توانایی‌های ارتباطی مهم‌ترین عامل تصمیم‌گیری سازمانی و موفقیت کتابداران است. امجی^۱ و همکاران (۲۰۱۳)، در پژوهشی نشان دادند که سطح ارتباطات کتابداران (سواد تحقیقاتی در سطح ۳۶٪، سطح سواد انتشاراتی در سطح ۱۸٪ و سواد جستجوگری در سطح ۴۵٪) نیز پایین‌تر از حد متوسط قرار داشته است. گباجه و همکاران^۲ (۲۰۱۸)، در پژوهشی نشان دادند که درصد بالایی از کتابداران از سیاست‌های دسترسی آزاد مخاطبان به منابع علمی آگاهی داشتند اما از طرف دیگر، درصد کمی از آنها در عمل از الزامات روش‌های کتابشناسی آگاهی کافی داشتند. افخمی و همکاران^۳ (۲۰۱۹) در پژوهشی «وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی» مشهد را مورد ارزیابی قرار داده‌اند، که بر اساس یافته‌های تحقیق، نویسندگان مدعی شده‌اند

4. Interpersonal Communication Skills Test (CSTR)
5. Queendom

1. Umeji, Ebele C
2. Gbaje et al.
3. Afkhami et al.

کارکنان با تحصیلات کتابداری و غیرکتابداری از نظر مهارت‌های مورد بررسی تفاوت معناداری مشاهده شده است. همچنین در این تحقیق، مهارت کارکنان دارای سطح تحصیلی کارشناسی از کارکنان دارای سطح تحصیلی کاردانی بیش تر بوده است در حالی که مهارت کارکنان با سابقه کار کمتر از ۵ سال از کارکنان با سابقه کار بیش از ۲۰ سال، بیش تر بوده است.

بهمی چوب‌بستی و سیدین (۱۳۹۷)، در پژوهشی به "الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌های استان مرکزی" پرداخته‌اند. این پژوهش نیز به روش پیمایش و از ابزار پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوپین دام و ارتباطات بین فردی گراهام و مدیریت تعارض ارتباط سازمانی پوتنام و ویلسون استفاده شده است. بر اساس نتایج بین مهارت‌های ارتباطی (مهارت گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، کنترل عاطفی و ارتباط توأم با قاطعیت) با ارتباطات بین فردی (قبول بازخورد و ارزیابی، خود تنظیمی و شفافیت، کنار آمدن با تفاوت‌ها، آگاهی از خود و خودافشایی و آگاهی از دیگران) رابطه معناداری مشاهده شده است. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی و راهبردهای مدیریت تعارض (عدم مقابله (اجتناب و سازش)، کنترل (رقابت) و راه‌حل‌گرایی (همکاری و مصاحبه)) رابطه معناداری مشاهده شده است. در نهایت با توجه به معنادار بودن ارتباطات فوق، نویسندگان نتیجه‌گیری کرده‌اند که توانایی‌های ارتباطی مهم‌ترین عامل تصمیم‌گیری سازمانی و موفقیت کتابداران است.

جرولیموس و کنستا (۲۰۰۸)، در پژوهشی به بررسی "مهارت‌ها و صلاحیت‌های کتابداران در محیط اطلاعاتی مدرن" پرداخته‌اند. داده‌های این پژوهش به روش مطالعه مروری از ۲۰۰ آگهی مندرج در وبسایت‌های معتبر کشورهای انگلیس، کانادا، استرالیا و ایالات متحده در سال ۲۰۰۶ تا ۲۰۰۷ گردآوری شده است. تجزیه و تحلیل یافته‌های این تحقیق منجر به ارائه ۳۸ مهارت و صلاحیت شده است. این مهارت‌ها و صلاحیت‌ها در دو گروه دسته‌بندی شده‌اند: مهارت‌ها و صلاحیت‌های عمومی شامل

میان کتابداران معنادار بوده است؛ به‌نحوی که تنظیم عواطف در میان کتابداران با مدرک دیپلم کمتر از کتابداران با مدرک کارشناسی بوده است.

بردبار و فرهنگ‌نژاد (۱۳۹۱)، در پژوهشی به "ارزیابی مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات کتابداران و تبیین عوامل مؤثر بر آن در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد" پرداخته‌اند که به روش پیمایش انجام گرفته است؛ مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات کتابداران در چهار زمینه اصلی شامل: نرم‌افزارهای عمومی، مهارت‌های سخت‌افزاری، مهارت‌های کاربردی و تخصصی و مهارت‌های ارتباطاتی و جستجوگری، با توجه به عوامل تأثیرگذاری همچون: سطح تحصیلات، آشنایی با زبان انگلیسی و نوع نگرش کتابداران نسبت به فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج تحلیل سلسله مراتبی در این تحقیق، بیان‌گر آن بوده است که مهارت در استفاده از نرم‌افزارهای کاربردی و تخصصی، مهارت در نرم‌افزارهای عمومی، مهارت‌های ارتباطاتی و جستجوگری و مهارت‌های سخت‌افزاری ضمن داشتن رابطه‌ای معنادار با عوامل تأثیرگذار فوق، به ترتیب، مهم‌ترین مهارت‌های مورد نیاز کتابداران بوده‌اند.

عاصمی و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی به "بررسی میزان مهارت کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در استفاده از ابزارهای وب ۲.۰" پرداخته‌اند. جامعه آماری این پژوهش شامل ۴۵۰ نفر از مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی بوده است که تعداد ۱۰۹ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است. این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی و نتایج نشان داده که میزان مهارت کتابداران و مدیران در استفاده از ابزارهای تبادل یا اشتراک اطلاعات، مدیریت و سازمان‌دهی اطلاعات، اشاعه و بازیابی اطلاعات و ابزارهای مرجع وب ۲.۰ کمتر از حد متوسط بوده است و در استفاده از شبکه‌های اجتماعی، راهنماهای موضوعی، موتورهای کاوش و سیستم از کتابدار پرس، بیش‌ترین مهارت مشاهده شده است. علاوه بر این، در این پژوهش بین جنسیت و مهارت‌های مورد بررسی تفاوت معناداری مشاهده نشده است. در حالی که بین

بخشی از آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی کتابداری و اطلاع‌رسانی را مورد بررسی قرار داده است. این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پیمایش مبتنی بر وب استفاده کرده و از کتابدارانی به عنوان نمونه استفاده شده است که در سال ۲۰۰۷ در سه دوره سه ساعته آموزش "مهارت‌های شخصیتی و ارتباطی" مشارکت داشته‌اند. نتایج این تحقیق نشان داده است که به‌طور کلی، دوره‌های مذکور تأثیر معناداری بر روی رشد شخصیت، اصلاح رفتارهای ارتباطی و مهارت‌های اجتماعی کتابداران داشته است.

جنسن^۴ (۲۰۱۶) در پژوهش خود نقش "ویژگی‌های شخصیتی و الگوهای ارتباط غیرکلامی" در میان کتابداران دانشگاه گوتنبرگ سوئد را به روش پیمایش مورد ارزیابی قرار داده است. در این پژوهش، از الگوی پنج عامل شخصیتی مک-کری و کاستا^۵ (۲۰۰۶) که شامل (درون‌گرا - برون‌گرا)، (باز به - تجربه‌های جدید - سنتی)، (باوجدان - بی‌دقت)، (سازگار - خودمحور) و (روان‌رنجور - کنترل عاطفی) استفاده شده است و الگوهای کلامی و غیرکلامی نیز عبارت بودند از: پرحرفی، مواجهه مستقیم (هدایت‌گری)، ارتباط کلامی، تماس چشمی، مجاورت، گام به عقب یا فاصله با مخاطب، بلندی صدا، نامنی، انزوا یا حریم خصوص، صمیمیت که مؤید حالات چهره و ارتباط بصری، ژست‌ها و حرکات بدنی، لباس و ظاهر، فاصله و فضای شخصی و محیط فیزیکی بوده‌اند. در این تحقیق، بین شخصیت برون‌گرا با برقراری تماس چشمی و بلند کردن تن صدا همبستگی معنادار مشاهده شده؛ در حالی که بین شخصیت درون‌گرا با احساس ناامنی همبستگی معنادار مشاهده شد است. بین بازبودن به تجربه جدید با پرحرفی، هدایت‌کنندگی، تماس چشمی، مجاورت، فاصله نزدیک با مخاطب، بلند کردن صدا، احساس امنیت، صمیمیت و تکنولوژی همبستگی معنادار مشاهده شده در حالی که بین شخصیت سنتی با فاصله دور با مخاطب همبستگی معنادار مشاهده شده است. بین وجدان کاری با هدایت‌گری، پرحرفی، ارتباط کلامی، تماس چشمی، مجاورت و تکنولوژی

توانایی‌هایی هستند که کتابداران می‌توانند روزانه و از طریق محیط کار بدون آنکه به‌طور مستقیم با فعالیت‌های روزمره‌ای مانند فهرست‌نویسی در ارتباط باشند؛ آن‌ها را توسعه دهند. این دسته شامل چهار مؤلفه: - ویژگی‌های فردی، - مهارت‌های میان فردی، - تجربه، - آموزش مدام و یادگیری مستمر بوده است. دسته دوم مهارت‌ها و صلاحیت‌های حرفه‌ای هستند که به‌طور مستقیم با شیوه‌های کار، استانداردهای حرفه‌ای و فعالیت‌های روزانه کتابداران و در رابطه با خدمات فنی درک می‌شوند. این دسته شامل پنج مؤلفه: - فرآیند مدیریت موضوعات همایش، - فرآیند مدیریت موضوعات دیجیتال، - مهارت‌های ICT، - مهارت‌های مدیریت و سازمان‌دهی و - تحصیلات بوده است.

امجی^۱ و همکاران (۲۰۱۳)، در پژوهشی "مهارت‌ها ارتباطی و سطح سواد فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات کتابداران" کتابخانه دانشگاه مدونا^۲ نیجریه را به روش پیمایش مورد ارزیابی قرار داده‌اند. حجم نمونه شامل ۱۱ نفر بوده است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران (مهارت‌های شنیداری در سطح ۴۵٪، مهارت‌های ارتباط کلامی در سطح ۳۶٪، مهارت‌های میان‌فردی در سطح ۱۸٪ و مهارت‌های نوشتاری در سطح ۱۸٪) پایین‌تر از حد متوسط قرار داشته است. دیگر نتایج این تحقیق نشان داده است که سطح سواد فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات کتابداران (سواد تحقیقاتی در سطح ۳۶٪، سطح سواد انتشاراتی در سطح ۱۸٪ و سواد جستجوگری در سطح ۴۵٪) نیز پایین‌تر از حد متوسط قرار داشته است. در مجموع مهارت‌های ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات ۱۸٪ درصد از کتابداران در سطح بالا قرار داشته است، مهارت‌های ۲۷٪ درصد از کتابداران در سطح خیلی بالا، مهارت‌های ۲۷٪ درصد در سطح پایین و مهارت ۱۸٪ درصد از کتابداران نیز در سطح بسیار پایینی قرار داشته است.

امین^۳ (۲۰۱۳)، در پژوهشی "نیاز و تأثیر توسعه شخصیت و مهارت‌های ارتباطی در آموزش کتابداران" شهر پنجاب به عنوان

4. Jensen

5. McCrae & Costa

1. Umeji, Ebele C

2. Madonna University

3. Ameen

آشوک وانی^۲ (۲۰۱۹) در پژوهشی "مهارت‌های ضروری برای کتابداران حرفه‌ای" در قرن ۲۱ را به روش تحلیلی مورد بررسی قرار داده است. نویسنده مهارت‌ها و صلاحیت‌هایی مانند: درک نیاز کاربران، توانایی انتقال از خدمات سنتی به خدمات مبتنی بر تکنولوژی‌های وب، هماهنگی و تعادل میان مجموعه‌های چاپی و الکترونیکی، توانایی انتقال از مجموعه‌های چاپی به مجموعه‌های غیرچاپی، خودتحویلی در ارائه خدمات، دانش به روزرسانی پایگاه داده‌ها، دانش و مهارت ارزیابی خدمات، توانایی پذیرش تغییرات، آشنایی با مفاهیم کتابخانه‌های الکترونیک، دانش انتخاب تکنولوژی‌های مناسب ارائه خدمات، استفاده از تکنولوژی‌های جدید، مدیریت منابع و پایگاه داده‌های الکترونیک، توانایی جذب کاربران و مشتریان برای کتابخانه، مهارت‌های شنیداری، مهارت‌های گفتاری، مهارت‌های نوشتاری، مهارت‌های ارتباط میان‌فردی، مهارت کار با همکاران و مدیران و کارشناسان، مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های ارائه و کنفرانس، مهارت‌های رهبری و هدایت‌گری، مهارت حل مشکلات کاربران، مهارت‌های بازاریابی را به عنوان مهارت‌ها و صلاحیت‌های نرمی معرفی کرده است که برای کتابداران حرفه‌ای در قرن ۲۱ ضروری است.

افخمی و همکاران^۳ (۲۰۱۹) در پژوهشی "وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی" مشهد را مورد ارزیابی قرار داده‌اند. در این پژوهش مهارت‌های ارتباط کلامی شامل: یادآوری، اجتناب از تشخیص زود هنگام، احساسات بازتابی، بازگویی یا تفسیر نظرات، استفاده از مشوق‌ها، پایان قابل قبول مذاکره و ارائه نظر و پیشنهاد بوده‌اند. و مهارت‌های ارتباط غیرکلامی شامل: ارتباط چشمی، حرکات و ژست‌ها، موقعیت فیزیکی مناسب، حالت چهره، گوش دادن به تن صدا، سازگاری احساسات یا تنظیم عواطف و درک صحیح پیام‌ها بوده‌اند که از منظر همبستگی و رابطه با متغیرهای جمعیت-شناختی مانند: جنسیت، سطح تحصیلات و تجربه حرفه‌ای مورد آزمون قرار گرفته‌اند. بر اساس نتایج این پژوهش، تفاوت

همبستگی معنادار مشاهده شده در حالی که بین بی‌دقتی با فاصله گرفتن، بلند کردن صدا و ناامنی همبستگی معنادار مشاهده شده است. بین سازگاری با هدایت‌گری، فاصله با مخاطب و انزوا همبستگی معنادار مشاهده شده در حالی که بین خودمحوری با بلند کردن صدا، ارتباط کلامی، تماس چشمی، مجاورت و تکنولوژی همبستگی معنادار مشاهده شده است؛ و نهایتاً اینکه بین کنترل عاطفی با هدایت‌گری، تماس چشمی و مجاورت همبستگی معنادار مشاهده شده در حالی که بین روان‌رنجوری با پرحرفی، ارتباط کلامی، فاصله با مخاطب، بلند کردن صدا، ناامنی و صمیمیت همبستگی معنادار مشاهده شده است.

گباجه و همکاران^۱ (۲۰۱۸)، در پژوهشی به روش پیمایش، به "ارزیابی شایستگی‌ها و مهارت‌های کتابداران" پرداخته‌اند. آنها در پژوهش خود تلاش کرده‌اند تا شایستگی‌ها و مهارت‌های مورد نیاز کتابداران به‌ویژه در زمینه مهارت‌های علمی همچون آشنایی با منابع علمی و توانایی‌های ارتباطی همچون درک فعالیت‌های ارتباطی را شناسایی کنند. نتایج این بررسی نشان داد که درصد بالایی از کتابداران از سیاست‌های دسترسی آزاد مخاطبان به منابع علمی آگاهی داشتند اما از طرف دیگر، درصد کمی از آنها در عمل از الزامات روش‌های کتابشناسی آگاهی کافی داشتند. همچنین در حالی که بیش از نیمی از کتابداران درک درستی از روندهای فعلی از جمله دسترسی آزاد به منابع و شناسایی مراجع داشتند؛ درصد کمی از آنها درک درستی از به‌روزرسانی و پردازش داده‌ها و منابع و مدیریت فضای کتابخانه داشتند. علاوه بر این، بسیاری از کتابداران فاقد توانایی ارتباطی کافی برای ارتباط مؤثر با مخاطبان بودند؛ در حالی که از سیاست‌های عدم دسترسی به برخی منابع در دوره‌های تحریم و مدیریت داده‌ها و منابع نیز اطلاع کافی نداشتند. نویسندگان با توجه به یافته‌های خود مدعی شده‌اند که برای آنکه کتابداران نقش خود را به‌طور مؤثر ایفا کنند؛ لازم است از مهارت‌های علمی و ارتباطی کافی برخوردار شوند. بنابراین برنامه‌های توسعه حرفه‌ای مانند برگزاری کارگاه‌ها و کنفرانس‌ها آموزشی را به عنوان یک فوریت توصیه کرده‌اند.

2. Ashok Wani

3. Afkhami et al.

1. Gbaje et al.

روش پژوهش

روش پژوهش، روشی ترکیبی است. در این پژوهش تلاش شده است تا با مرور سیستماتیک ادبیات و بررسی سوابق پژوهشی و با استفاده از تکنیک فراترکیب، ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تأثیرگذار بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران شناسایی و با تکنیک تحلیل محتوا مقوله‌بندی شوند. در مرحله بعد با استفاده از پرسشنامه تنظیم شده به گردآوری داده‌ها از کتابداران پرداخته شده و با کمک آماره‌های توصیفی و استنباطی داده‌ها تجزیه و تحلیل انجام شد. بنابراین پس از جستجوی گسترده حدود ۱۱۰ عنوان پژوهش مورد مطالعه اولیه قرار گرفتند؛ که از این تعداد ۳۴ مقاله به دلیل عنوان، ۲۶ مقاله به دلیل چکیده و ۲۰ مقاله به دلیل محتوا نامناسب یا نامرتب حذف شدند و در نهایت ۳۰ مقاله مرتبط با موضوع مورد بررسی این رساله وارد فرآیند فراترکیب شده‌اند. بر اساس اجرای مراحل هفتگانه روش فراترکیب، الگوی تجربی و اولیه «مهارت‌های ارتباطی» از ادبیات و پیشینه تحقیق و همچنین سایر مقالات مطالعه شده استخراج شده است و در قالب جدول (۱) ارائه شده است.

معناداری میان زنان و مردان به لحاظ استفاده از مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی مشاهده نشده است. همچنین تفاوت معناداری به لحاظ استفاده از مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی در میان سطوح مختلف تحصیلی و تجربه حرفه‌ای کتابداران مشاهده نشده است.

به طور کلی در تحقیقات داخلی و خارجی تقریباً رابطه معناداری بین ویژگی‌های جمعیت شناختی کتابداران با مهارت‌های ارتباطی آنها مشاهده نشده است به جز اشرافی ریزی و همکاران، عاصمی و همکارانکه در عامل تحصیلات تفاوت مشاهده شده و در تحقیقات انجام شده معتقدند کتابداران نیاز به کسب مهارت‌های ارتباطی و آموزش در این ارتباط دارند.

فرضیه‌های پژوهش شامل:

- بین مولفه‌های جنسیت، وضعیت تاهل، گروه سنی، سوابق کار، شهرستان محل خدمت و سطوح تحصیلی کتابداران و مهارت‌های ارتباطی آنها رابطه وجود دارد.

- بین مهارت‌های کلامی، غیر کلامی و میان فردی کتابداران رابطه وجود دارد.

جدول ۱. مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

مؤلفه‌ها	تعداد مفاهیم
مهارت‌های ارتباط کلامی	۲۶
مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۲۴
مهارت‌های ارتباط میان فردی	۴۵
جمع کل مفاهیم	۹۵

در ادامه در راستای بهبود فرآیند گزینش و انتخاب مفاهیم و مؤلفه‌های تحقیق از تکنیک دلفی استفاده شده است. در این مرحله، با روش نمونه‌گیری هدفمند تیم خبره متشکل از ۲۰ نفر از اعضاء هیئت علمی دانشگاه متخصص در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و همچنین مدیران، کارشناسان و کتابداران با تجربه انتخاب شدند. سپس، بر مبنای تحلیل محتوای مفاهیم و مؤلفه‌های گردآوری شده حاصل از روش فراترکیب، پرسشنامه‌ای شامل ۹۵ سؤال که بازتاب ۹۵ مفهوم مؤلفه مهارت‌های ارتباطی است. در قالب پرسشنامه طراحی شد، و با استفاده از طیف لیکرت از اعضاء

از بررسی، تجزیه و تحلیل و فراترکیب ۱۵ منبع مرتبط با موضوع رساله، ۹۵ مفهوم استخراج شده است که پس از کدگذاری، ۲۶ مفهوم ذیل مؤلفه «مهارت‌های ارتباط کلامی»؛ ۲۴ مفهوم ذیل مؤلفه «مهارت‌های ارتباط غیر کلامی» دسته‌بندی شده‌اند و ۴۵ مفهوم نیز در ذیل مؤلفه «مهارت‌های ارتباط میان-فردی» دسته‌بندی شده‌اند و در نهایت سه مؤلفه مهارت‌های ارتباط کلامی، غیر کلامی و مهارت‌های ارتباط میان فردی در ذیل مقوله اصلی «مهارت‌های ارتباطی» دسته‌بندی شده‌اند (جدول ۱).

تیم خبره خواسته شده است تا میزان نیاز هر یک از مهارت‌های مرتبط را برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشخص نمایند. بعد از سه دور انجام تکنیک دلفی، با توجه به اجماع نظر بالای اعضای تیم خبره از یک سو و حذف مولفه‌های نامرتبط در انتها بر اساس ۴۴ مفهوم از مفاهیم مؤلفه مهارت‌های ارتباطی، پرسشنامه نهایی تدوین شد و بین کارشناسان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان توزیع شد. در این پژوهش، ابتدا در قالب اجرای تکنیک دلفی، از روایی صوری و محتوایی برای سنجش ابزار پژوهش استفاده شده است؛ ابزار سنجش در این پژوهش توسط ۲۰ نفر از اساتید و کارشناسان و متخصصان

حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد تأیید قرار گرفته است و محتوای همه گویه‌های پرسشنامه از منظر مناسبت با مفهوم مورد سنجش با ضریب توافق (۰/۹۷۵) مورد تأیید اعضای گروه خبره قرار گرفته است برای اندازه‌گیری پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که ضریب برای پرسش نامه مهارت‌های ارتباطی ۰/۹۷۴ به دست آمد. جامعه آماری این تحقیق شامل ۲۷۲ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است. متناسب با حجم جامعه آماری هر شهرستان حجم نمونه متناسب اختصاص داده شده است (جدول ۲).

جدول ۲. حجم جامعه آماری و حجم نمونه کتابداران شهرستان‌های استان خوزستان

ردیف	نام شهرستان	حجم جامعه کتابداران	حجم نمونه کتابداران
۱	اهواز	۴۹	۱۸
۲	دزفول	۳۶	۱۳
۳	بهبهان	۲۴	۹
۴	ماهشهر	۱۷	۶
۵	شوش	۱۶	۶
۶	شوشتر	۱۵	۵
۷	اندیمشک	۱۵	۵
۸	باغملک	۱۲	۴
۹	مسجد سلیمان	۱۱	۴
۱۰	ایذه	۱۱	۴
۱۱	رامهرمز	۱۱	۴
۱۲	گتوند	۱۰	۴
۱۳	لالی	۸	۳
۱۴	باوی	۸	۳
۱۵	شادگان	۷	۳
۱۶	رامشیر	۶	۲
۱۷	امیدیه	۵	۲
۱۸	هندیجان	۵	۲
۱۹	آغاجاری	۳	۱
۲۰	کارون	۲	۱
۲۱	حمیدیه	۱	۱
	جمع کل	۲۷۲	۱۰۰

یافته‌ها

در ادامه به بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق یعنی، جنسیت، وضعیت تأهل، سن، سابقه کار، شهر محل خدمت و سطح تحصیلات پاسخگویان با مهارت‌های ارتباطی پرداخته خواهد شد. به لحاظ جنسیت تعداد زنان پاسخگو بیش از مردان بوده‌اند چراکه ۷۰ درصد از پاسخگویان زن و ۳۰ درصد مرد بوده‌اند؛ این امر از آنجا ناشی می‌شود که نسبت کتابداران زن در کتابخانه‌های عمومی بیش از مردان است و طبیعتاً این نسبت در پاسخگویان این پژوهش نیز نمود داشته است. ۸۲ درصد از پاسخگویان متأهل و ۱۸ درصد نیز مجرد بوده‌اند. به لحاظ سنی بیشترین فراوانی پاسخگویان با تعداد ۳۵ نفر در گروه سنی ۳۵-۳۹ ساله و کمترین فراوانی با ۴ نفر در گروه سنی ۲۹-۲۵ قرار داشته‌اند. یافته‌های توصیفی این بخش از پژوهش با آماره‌های ارائه شده از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان نیز مطابقت دارد. بر اساس آماره‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، متوسط سن کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۳۶ سال اعلام شده است.

به لحاظ سابقه کار؛ بیشترین فراوانی با ۲۹ نفر، بین ۵ تا ۹ سال سابقه و کمترین فراوانی با ۷ نفر، بین ۲۵ سال و بالاتر سابقه کار داشته‌اند. یافته‌های این بخش از پژوهش نیز با آماره‌های ارائه شده از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان مطابقت دارد. بر اساس آماره‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، متوسط سابقه کار کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۹ سال اعلام شده است.

وضعیت سطح تحصیلی پاسخگویان نیز حاکی از آن است که بیشترین فراوانی با ۵۹ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند و کمترین فراوانی با ۱ نفر دارای مدرک دیپلم بوده است. در حالی که ۵۹ درصد از پاسخگویان در پژوهش حاضر دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند؛ این یافته‌ها با آماره‌های ارائه شده از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان مطابقت دارند. بر اساس آماره‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، ۶۵/۷ درصد از کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند.

جدول ۳. تفاوت جنسیت و برخورداری از مهارت‌های ارتباطی و مهارت‌های ICT

مقدار F	سطح معناداری	مقدار T	درجه آزادی	تفاوت میانگین‌ها	میانگین‌ها		مؤلفه‌ها
					زن	مرد	
۰/۰۰۴	۰/۶۸۳	۰/۴۰۹	۹۸	۰/۸۲۹	۵۷/۶۷	۵۸/۵۰	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۰۰۵	۰/۹۴۷	۰/۰۶۷	۹۸	۰/۱۱۰	۴۷/۱۴	۴۷/۰۳	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۰/۶۹۶	۰/۷۴۷	۰/۳۲۴	۹۸	۰/۶۹۵	۶۹/۶۳	۶۸/۹۳	مهارت‌های ارتباط میان فردی

و همچنین مقادیر ناچیز تفاوت میانگین‌ها، می‌توان استنباط کرد که تفاوت معناداری میان کتابداران مرد و زن به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی و ارتباط میان فردی مشاهده نمی‌شود.

بر اساس تحلیل سطح معناداری که برای همه مؤلفه‌های مورد بررسی بالاتر از ۰/۰۵ برآورد شده است؛ همچنین مقدار آماره تی با ۹۸ درجه آزادی که همگی آن‌ها کوچک‌تر از مقادیر تی (۱/۶۵) محاسبه شده در جدول مقادیر بحرانی آزمون تی است

جدول ۴. تفاوت وضعیت تأهل و برخورداری از مهارت‌های ارتباطی

مقدار F	سطح معناداری	مقدار T	درجه آزادی	تفاوت میانگین‌ها	میانگین‌ها		مؤلفه‌ها
					زن	مرد	
۱/۸۱	۰/۲۳۲	۱/۲۰	۹۸	۲/۸۸	۵۸/۴۴	۵۵/۵۶	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۶۸۷	۰/۱۵۶	۱/۴۳	۹۸	۲/۷۷	۴۷/۶۱	۴۴/۸۳	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۳/۳۳	۰/۲۷۲	۱/۱۰	۹۸	۲/۸۱	۶۹/۹۳	۶۷/۱۱	مهارت‌های ارتباط میان‌فردی

و همچنین مقادیر ناچیز تفاوت میانگین‌ها، می‌توان استنباط کرد که تفاوت معناداری میان کتابداران متأهل و مجرد به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی و ارتباط میان‌فردی مشاهده نمی‌شود.

بر اساس تحلیل سطح معناداری که برای همه مؤلفه‌های مورد بررسی بالاتر از ۰/۰۵ برآورد شده است همچنین مقدار آماره تی با ۹۸ درجه آزادی که همگی آن‌ها کوچک‌تر از مقادیر تی (۱/۶۵) محاسبه شده در جدول مقادیر بحرانی آزمون تی است

جدول ۵. واریانس بین گروه‌های سنی به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	مقدار F	درجه آزادی	میانگین مربعات	واریانس بین و درون گروه‌ها		مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباط
				بین گروه‌ها	درون گروه‌ها	
۰/۴۴۰	۰/۹۷۰	۵	۸۲/۸۲	۴۱۴	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط کلامی
		۹۴	۸۵/۳۹	۸۰۲۷	درون گروه‌ها	
۰/۵۷۶	۰/۷۶۷	۵	۴۳/۶۸	۲۱۸	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
		۹۴	۵۶/۹۳	۵۳۵۱	درون گروه‌ها	
۰/۵۸۷	۰/۷۵۱	۵	۷۳/۰۷	۵۶۵	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط میان‌فردی
		۹۴	۹۷/۲۸	۹۱۴۴	درون گروه‌ها	

جدول مقادیر بحرانی آزمون F (۲/۳۷) است؛ می‌توان استنباط کرد که تفاوت معناداری میان گروه‌های مختلف سنی کتابداران به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی و مهارت‌های ارتباط میان‌فردی مشاهده نمی‌شود.

بر اساس تحلیل سطح معناداری که برای همه مؤلفه‌های مورد بررسی بالاتر از ۰/۰۵ برآورد شده است همچنین مقدار آماره F با ۵ درجه آزادی برای بین گروه‌ها و ۹۴ درجه آزادی برای درون گروه‌ها که همگی آن‌ها کوچک‌تر از مقادیر F محاسبه شده در

جدول ۶. واریانس بین سوابق مختلف کاری به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	مقدار F	درجه آزادی	میانگین مربعات	واریانس بین و درون گروه‌ها		مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباط
				بین گروه‌ها	درون گروه‌ها	
۰/۴۶۸	۰/۹۲۶	۵	۷۹/۲۱	۳۹۶	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط کلامی
		۹۴	۸۵/۵۸	۵۰۴۵	درون گروه‌ها	
۰/۵۴۸	۰/۸۰۶	۵	۴۵/۷۸	۲۲۸	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
		۹۴	۵۶/۸۱	۵۳۴۰	درون گروه‌ها	
۰/۷۶۸	۰/۵۱۱	۵	۵۰/۲۸	۲۵۱	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط میان‌فردی
		۹۴	۹۸/۴۹	۹۲۵۸	درون گروه‌ها	

جدول مقادیر بحرانی آزمون F (۲/۳۷) است؛ می‌توان استنباط کرد که تفاوت معناداری میان سوابق مختلف کاری کتابداران به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی و مهارت‌های ارتباط میان‌فردی مشاهده نمی‌شود.

بر اساس تحلیل سطح معناداری که برای همه مؤلفه‌های مورد بررسی بالاتر از ۰/۰۵ برآورد شده است همچنین مقدار آماره F با ۵ درجه آزادی برای بین گروه‌ها و ۹۴ درجه آزادی برای درون گروه‌ها که همگی آن‌ها کوچک‌تر از مقادیر F محاسبه شده در

جدول ۷. واریانس بین شهرستان محل خدمت به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	مقدار F	درجه آزادی	میانگین مربعات	واریانس بین و درون گروه‌ها		مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباط
				بین گروه‌ها	درون گروه‌ها	
۰/۴۸۵	۰/۹۸۸	۲۰	۸۴/۴۴	۱۶۸۸	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط کلامی
		۷۹	۸۵/۴۷	۶۷۵۲	درون گروه‌ها	
۰/۷۳۴	۰/۷۷۶	۲۰	۴۵/۷۲	۹۱۴	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
		۷۹	۵۸/۹۲	۴۶۵۵	درون گروه‌ها	
۰/۵۶۵	۰/۹۱۹	۲۰	۸۹/۷۶	۱۷۹۵	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط میان‌فردی
		۷۹	۹۷/۶۵	۷۷۱۵	درون گروه‌ها	

استنباط کرد که تفاوت معناداری میان شهرستان‌های مختلف محل خدمت کتابداران به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی و مهارت‌های ارتباط میان‌فردی مشاهده نمی‌شود.

بر اساس تحلیل سطح معناداری که برای همه مؤلفه‌های مورد بررسی بالاتر از ۰/۰۵ برآورد شده است همچنین مقدار آماره F با ۲۰ درجه آزادی برای بین گروه‌ها و ۷۹ درجه آزادی برای درون گروه‌ها که همگی آن‌ها کوچک‌تر از مقادیر F محاسبه شده در جدول مقادیر بحرانی آزمون F (۱/۷۵) است؛ می‌توان

جدول ۸. واریانس بین سطوح تحصیلی به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	مقدار F	درجه آزادی	میانگین مربعات	واریانس بین و درون گروه‌ها		مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباط
				بین گروه‌ها	درون گروه‌ها	
۰/۴۰۶	۰/۹۸۰	۳	۸۳/۶۰	۲۵۰	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط کلامی
		۹۶	۸۵/۳۱	۸۱۹۰	درون گروه‌ها	
۰/۱۰۲	۲/۱۲	۳	۱۱۵/۶	۳۴۷	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
		۹۶	۵۴/۴۰	۵۲۲۲	درون گروه‌ها	
۰/۰۷۱	۲/۴۱	۳	۲۲۲/۷	۶۶۸	بین گروه‌ها	مهارت‌های ارتباط میان‌فردی
		۹۶	۹۲/۱۰	۸۸۴۱	درون گروه‌ها	

گروه‌ها که همگی آن‌ها کوچک‌تر از مقادیر F محاسبه شده در جدول مقادیر بحرانی آزمون F (۲/۷۶) است؛ می‌توان استنباط کرد که تفاوت معناداری میان سطوح مختلف تحصیلی کتابداران

بر اساس تحلیل سطح معناداری که برای همه مؤلفه‌های مورد بررسی بالاتر از ۰/۰۵ برآورد شده است همچنین مقدار آماره F با ۳ درجه آزادی برای بین گروه‌ها و ۹۶ درجه آزادی برای درون

به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی و مهارت‌های ارتباط میان‌فردی مشاهده نمی‌شود.

جدول ۹. بررسی رابطه بین جنسیت با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	مقدار فی	درجه آزادی	کای اسکوتر	مهارت‌های ارتباطی
۰/۴۰	۰/۵۶۸	۳۰	۳۲/۲۵	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۳۰	۰/۵۸۰	۲۸	۳۳/۶۵	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۰/۲۰	۰/۶۰۸	۳۳	۳۶/۹۹	مهارت‌های ارتباط میان فردی

با توجه به مقادیر کای اسکوتر در مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی، می‌توان استدلال کرد که بین جنسیت و مهارت ارتباطی، غیر کلامی، میان فردی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۰. بررسی رابطه بین وضعیت تأهل با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	مقدار فی	درجه آزادی	کای اسکوتر	مهارت‌های ارتباطی
۰/۸۷۱	۰/۴۶۴	۳۰	۲۱/۵۰	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۷۱۶	۰/۴۸۳	۲۸	۲۳/۳۲	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۰/۷۴۴	۰/۵۲۳	۳۳	۲۷/۳۵	مهارت‌های ارتباط میان فردی

با توجه به مقادیر کای اسکوتر در مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی، می‌توان استنباط کرد که بین وضعیت تأهل و مهارت ارتباطی، غیر کلامی، میان فردی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۱. بررسی رابطه بین شهر محل خدمت با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	مقدار V کرامر	درجه آزادی	کای اسکوتر	مهارت‌های ارتباطی
۰/۸۴۴	۰/۵۳۱	۶۰۰	۵۶۴/۹۵	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۷۱۸	۰/۵۲۰	۵۶۰	۵۴۰/۲۹	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۰/۴۶۰	۰/۵۷۶	۶۶۰	۶۶۲/۹۸	مهارت‌های ارتباط میان فردی

با توجه به مقادیر بسیار بزرگ کای اسکوتر و نتایج آزمون V می‌توان استنباط کرد که بین شهر محل خدمت و مهارت‌های کرامر و همچنین سطح معناداری که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد؛ ارتباط کلامی، غیر کلامی و میان فردی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۲. بررسی رابطه بین سن با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	ضریب اسپیرمن	مهارت‌های ارتباطی
۰/۸۰۳	۰/۰۲۵	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۴۰۹	۰/۰۸۳	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۰/۶۷۶	۰/۰۴۲	مهارت‌های ارتباط میان فردی

با توجه به سطوح معناداری که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشند و مقادیر ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن؛ می‌توان استنباط کرد که بین سن پاسخگویان و مهارت‌های ارتباط کلامی، غیر کلامی و میان فردی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۳. بررسی رابطه بین سابقه کار با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	ضریب اسپیرمن	مهارت‌های ارتباطی
۰/۳۴۲	۰/۰۹۶	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۱۰۹	۰/۱۶۱	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۰/۱۸۳	۰/۱۳۴	مهارت‌های ارتباط میان فردی

با توجه به سطوح معناداری که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشند و مقادیر ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن؛ می‌توان استنباط کرد که بین سابقه کار پاسخگویان و مهارت‌های ارتباط کلامی، غیر کلامی و میان فردی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۴. بررسی رابطه بین سطح تحصیلات با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

سطح معناداری	ضریب اسپیرمن	مهارت‌های ارتباطی
۰/۰۳۷	۰/۲۰۹	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۰۴۹	۰/۱۹۸	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۰/۰۳۴	۰/۲۱۲	مهارت‌های ارتباط میان فردی

با توجه به سطوح معناداری که بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشند و مقادیر ضریب همبستگی اسپیرمن؛ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت‌های ارتباط کلامی، غیر کلامی و میان فردی رابطه نسبتاً ضعیفی مشاهده می‌شود.

جدول ۱۵. بررسی رابطه بین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران

سطح معناداری	ضریب پیرسون	رابطه بین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی
۰/۰۰۰	۰/۹۳۱	مهارت‌های ارتباط کلامی
۰/۰۰۰	۰/۹۵۱	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۰/۰۰۰	۰/۹۲۸	مهارت‌های ارتباط میان فردی

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی رابطه ویژگی‌های جمعیت شناختی با مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: استان خوزستان) است. در پژوهش حاضر به طرز نامعمولی، تفاوت معناداری از منظر جنسیت، وضعیت تأهل، سن، سابقه کار، محل خدمت و سطح تحصیلی بین زنان و مردان به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مشاهده نشده است. حال آنکه نتایج تحقیقات بورگون، نولر، ریگیو و

با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و مقدار ضریب همبستگی بالای پیرسون می‌توان استنباط کرد که بین مهارت ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی، ارتباط میان فردی کتابداران و مهارت‌های ارتباطی کتابداران رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

فرا تحلیل‌های هال، گواه این واقعیت است که در بحث ارتباطات انسانی همواره تعدیل‌گرهایی مانند: سن، جنسیت و فرهنگ وجود دارند که رفتار کلامی، غیر کلامی و میان‌فردی زنان و مردان را از یکدیگر متمایز می‌کند. یک دسته از این تعدیلگرها مرتبط با جهان فرهنگی کنشگران است. واقعیت آن است که فرهنگ همه زیرلایه‌های زیست انسانی را تحت‌الشعاع خود دارد؛ به نحوی که تفاوت‌های چشم‌گیر در نحوه بیان و تفسیر افراد انسانی از رفتار کلامی، نشانه‌های غیر کلامی و ارتباط میان‌فردی نیز نتیجه همین تأثیرات فرهنگی است. در ابتدا به بررسی رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و مهارت‌های ارتباطی پرداخته شده است. بر اساس نتایج این بخش، بین جنسیت و مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ای مشاهده نشده است؛ به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری میان زنان و مردان مشاهده نشده است. این بخش از نتایج تحقیق، با نتایج پژوهش افخمی و همکاران (۲۰۱۹) مطابقت دارد؛ چراکه در مطالعه این پژوهشگران نیز میان زنان و مردان به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری مشاهده نشده است. اما در پژوهش اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱) نه تنها بین جنسیت و مهارت‌های ارتباطی رابطه مشاهده شده است؛ بلکه تفاوت معناداری نیز میان زنان و مردان به لحاظ برخی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی از جمله تنظیم عواطف، قاطعیت و بینش مشاهده شده است. لذا به نظر می‌رسد در برخی از استان‌ها مانند اصفهان جنسیت مبنای تفاوت و در برخی دیگر مانند خوزستان مهارت‌های ارتباطی فارغ از جنسیت یکسان است که می‌تواند ناشی از دیدگاه‌های فرهنگی هر استان باشد.

در پژوهش حاضر، بین وضعیت تأهل و مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ای مشاهده نشده است؛ به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری میان کتابداران متأهل و کتابداران مجرد مشاهده نشده است. این نتایج قابل مقایسه با نتایج پژوهش‌های پیشین نبوده است چراکه در اغلب پژوهش‌های مورد بررسی این رساله، نقش وضعیت تأهل بر مهارت‌های ارتباطی مورد بررسی قرار نگرفته است.

دیگر نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که بین سن و مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ای مشاهده نشده است؛ به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری میان گروه‌های سنی مختلف مشاهده نشده است. در حالی که در پژوهش اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱) برخی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی از جمله تنظیم عواطف در میان کتابداران گروه سنی ۳۸ تا ۴۷ سال بیشتر از کتابداران گروه سنی ۱۸ تا ۳۷ سال بوده است. لذا نتایج حاکی از تفاوت در استان‌های مختلف می‌باشد.

همچنین در پژوهش حاضر، بین سابقه کار و مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ای مشاهده نشده است؛ به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری میان کتابداران با سابقه مختلف کاری مشاهده نشده است. این بخش از نتایج تحقیق، با نتایج پژوهش افخمی و همکاران (۲۰۱۹) مطابقت دارد چراکه در مطالعه این پژوهشگران نیز میان سوابق کاری و تجربه حرفه‌ای کتابداران به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری مشاهده نشده است. در حالی که به نظر می‌رسد سابقه کاری می‌تواند در پرورش مهارت‌های ارتباطی تأثیر گذار باشد.

در پژوهش حاضر، بین شهرستان محل خدمات و مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ای مشاهده نشده است؛ به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان‌های مختلف مورد بررسی مشاهده نشده است. این نتایج قابل مقایسه با نتایج پژوهش‌های پیشین نبوده است چراکه در اغلب پژوهش‌های مورد بررسی این رساله، نقش کتابخانه عمومی محل خدمت بر مهارت‌های ارتباطی مورد بررسی قرار نگرفته است.

در نهایت اینکه در پژوهش حاضر، بین سطوح مختلف تحصیلی و مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ای ضعیف مشاهده شده است؛ همچنین، به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی، تفاوت معناداری میان کتابداران با سطوح مختلف تحصیلی مشاهده نشده است. این بخش از نتایج تحقیق، با نتایج پژوهش افخمی و همکاران (۲۰۱۹) مطابقت دارد چرا که در مطالعه این پژوهشگران نیز میان سطوح مختلف تحصیلی کتابداران به لحاظ

همچنین ارتباط میان فردی با مهارت‌های ارتباطی، رابطه مثبت و معنادار مشاهده شده است. در همین رابطه، در پژوهش جنسن (۲۰۱۶) نیز بین الگوهای کلامی، غیر کلامی و میان فردی با مهارت ارتباطی و ویژگی‌های شخصیتی رابطه مثبت و معنادار مشاهده شده است.

پیشنهادهایی بر اساس یافته‌های پژوهش ارائه می‌شود:

- نتایج تحقیق حاضر نشان داد که مهارت ارتباط کلامی بر مهارت‌های ارتباطی تأثیرگذار است، بنابراین برای ارتقاء مهارت‌های ارتباطی ضرورت دارد تا تکنیک‌ها و مهارت‌های خوب صحبت کردن نزد کتابداران ارتقاء یابد. تکنیک‌ها و مهارت‌های متعددی وجود دارد از جمله: روش‌های خوب صحبت کردن، دانش انتخاب کلمات و مفاهیم کلیدی، پرهیز از زبان جهت‌گیری شده، پرهیز از بکارگیری کلمات ماشه‌ای، دانش قابل فهم کردن پیام برای شنونده و ...؛

- نتایج تحقیق حاضر نشان داد که مهارت ارتباط غیر کلامی بر مهارت‌های ارتباطی تأثیرگذار است بنابراین برای ارتقاء مهارت‌های ارتباطی ضرورت دارد تا تکنیک‌ها و مهارت‌های شنونده خوب بودن کتابداران ارتقاء یابد. تکنیک‌ها و مهارت‌های متعددی وجود دارد از جمله: اصول شنونده خوب بودن، آشنایی با فرآیند روانی گوش دادن، تکنیک‌های توجه به مخاطب،

اصول گوش دادن فعال، حساسیت به علائم فیزیکی و ...؛

- نتایج تحقیق حاضر نشان داد که مهارت ارتباط میان فردی بر مهارت‌های ارتباطی تأثیرگذار است. بنابراین برای ارتقاء مهارت‌های ارتباطی ضرورت دارد تا تکنیک‌ها و مهارت‌های ارتباط میان فردی مطلوب کتابداران در دو بُعد عملگرایانه و خشنودی شخصی ارتقاء یابد. تکنیک‌ها و مهارت‌های متعددی وجود دارد از جمله: حالات چهره و ارتباط بصری، ژست‌ها و اداهای، لباس و پوشش ظاهری، فاصله و حریم شخصی و اجتماعی با مخاطب، شرایط فیزیکی محیط، زمان و موقعیت فرهنگی و ...؛

- نتایج تجزیه و تحلیل میانگین سن ۳۶ سال و میانگین سابقه کار ۹ سال برای کتابداران به این معناست که کتابخانه‌های عمومی با نسل جدیدی از کتابداران مواجه هستند. در این شرایط و با وجود دشواری‌های مالی که اغلب کتابخانه‌های عمومی با آن

برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری مشاهده نشده است. در حالی که در پژوهش اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱) نه تنها بین مدرک تحصیلی و مهارت‌های ارتباطی رابطه مشاهده شده است بلکه بین سطوح مختلف تحصیلی کتابداران به لحاظ برخورداری از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری مشاهده است. به نحوی که مهارت‌های ارتباطی در میان کتابداران با مدرک دیپلم کمتر از کتابداران با مدرک کارشناسی بوده است. با توجه به نقش آموزش، به نظر می‌رسد سطوح تحصیلی می‌تواند در مهاتهای ارتباطی نقش داشته باشد، ولی طبق تحقیقات انجام شده، در برخی شهرها مانند مشهد که زائرپذیر است (افخمی و همکاران، ۲۰۱۹) و در استان خوزستان که به دلایل فرهنگی مردم به خونگرمی^۱ و ارتباط گیری آسان معروفند این مهارت‌ها با سطوح تحصیلی ارتباطی نداشته است.

با توجه به عدم تفاوت بین ویژگی‌های جمعیت شناختی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران می‌توان نتیجه گرفت در استان خوزستان کتابداران فارغ از جنسیت و وضعیت تاهل و سابقه کار و تحصیلات از مهارت‌های ارتباطی به طور یکسان برای سرویس دهی به مراجعان خدمات دهی می‌نمایند و این مورد می‌تواند از ویژگی‌های مثبت کتابخانه‌های عمومی خوزستان از اهواز تا حمیدیه باشد.

بخش دوم یافته‌های استنباطی پژوهش حاضر مربوط به نتایج بررسی روابط بین مؤلفه‌های ارتباط کلامی، غیر کلامی و میان فردی با مهارت‌های ارتباطی است. نتایج این بررسی نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی و ارتباط میان فردی با مهارت‌های ارتباطی، رابطه مثبت، معنادار و قوی وجود دارد (جدول ۱۵). نتایج این بخش از تحقیق با نتایج پژوهش بهمنی چوب‌بستی و سیدین (۱۳۹۷)، مطابقت داشته و یافته‌های آنها را تأیید می‌نماید. چراکه در پژوهش این پژوهشگران نیز بین مؤلفه ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی و

^۱ <https://lastsecond.ir/reviews/41287/>

اهواز- شهر- گرم- با- مردم- خون گرم

<https://www.mehrnews.com/news/2524882/>

مضيف- های- عربی- نماد- مهمان- نوازی- مردم- خوزستان

هابرماس، ی. (۱۳۸۴). نظریه کنش ارتباطی، ترجمه کمال پولادی. تهران: مؤسسه انتشاراتی روزنامه ایران.

همیلتون، ج.؛ پاکر، ک. (۱۳۸۶). *مهارت‌های ارتباطی*. ترجمه جعفر اسحاقی و مازیار مودت. تهران: انتشارات دیدار نو.

مهدوی، م.؛ مبارکی، م. (۱۳۸۵). تحلیل نظریه کنش ارتباطی هابرماس. *فصلنامه علمی و پژوهشی علوم اجتماعی*، ۲ (۸)، ۱-۲۱

Afkhami, N. Tajafari, M. Nowkarizi, M. and Asghari Nekah, S.M(2019). The Status of Librarians' Communication Skills and the Effective Factors in Public Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 2190.

Bryant, J. and Poustie, K. (2001). Competencies Needed by Public Library Staff, Bertelsmann Foundation. Division of Public Libraries Carl-Bertelsmann-Str. 256, D-33311 Gütersloh.

Feldman, R. S., Philipott, P., & Custrini, R. J. (1991). Social competence and nonverbal behavior. In R. S.

Goldsmitha, R. and Newton, S. (2011). What do communication skills mean in the Constructon discipline?. *Journal of Academic Language & Learning*, 5(5), A158-A168.

Mehdi Asri, G. (2017). Effective Communication Andaff Responsibility in Iran National Bank, Salazar Herrera. *Medellín-Colombia*, Special Issue N°1- ISSN: 1692-343X, 422-430.

Ross, L. and Pongracz, S. (2008). The Library is Dead, Long Live the Library! The practice of Academic Librarianship and the Digital Revolution. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(2).

Ruesch, J.; Kees, W. (1956). *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations*. University of California Press, Berkeley, 1956, 205

Umeji, E. C. Efe Francis, E. Lucky, U. O.(2013). Information /Ict Literacy Levels and Skills among Librarians in Madonna University Library, Okija. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 15(3), 70-75.

Zhang, L.N.(2018). Importance of Interpersonal Skills at Work towards Managing People in an Educational Context, *Advances in Economics, Business and Management Research. (AEBMR)*, volume 54.

مواجه هستند؛ شیوهٔ مربیگری یا استاد-شاگردی یکی از بهترین شیوه‌هایی است که دانش بین کتابداران باسابقه و نسل جدید کتابداران انتقال می‌یابد و از این طریق امکان ارتقاء مهارت‌های آنان فراهم می‌شود و کارگاه‌های آموزشی مورد نیاز ارتقا مهارت‌های کاری کتابداران به طور روز آمد برگزار گردد.

منابع

اشرفی‌ریزی، ح؛ امرایی، م.؛ پایی، ا.؛ بهرامی، س.؛ سموعی، ر. (۱۳۹۱). مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۲ (۱)، ۹۲-۹۷

۷۹

انواری، م. (۱۳۹۰). نقد و بررسی نظریه کنش متقابل نمادین. *معرفت*، ۲۰ (۱۶۷)، ۱۵۳-۱۷۱

بافنده ایمان‌دوست، ص. (۱۳۸۹). *مهارت‌های ارتباط شغلی و مدیریت کارآمد*. تهران: انتشارات نور علم.

بردبار، غ.؛ فرهنگ‌نژاد، م. ع. (۱۳۹۱). ارزیابی مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات کتابداران و تبیین عوامل مؤثر بر آن در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد. *فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات اطلاع-رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۹ (۲)، ۱۸۸-۱۶۹

بهمنی چوب‌بستی، ا.؛ سیدین، م. (۱۳۹۷). الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها. *رهیافت*، ۷۲ (۷۲)، ۷۶-۹۱

فرهنگی، ع. ا. (۱۳۹۲). *مبانی ارتباطات انسانی*. تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.

عاصمی، ع.؛ اورعی، ن.؛ رجائی خوزانی، ز. (۱۳۹۵). بررسی میزان مهارت کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در استفاده از وب ۲.۰. *فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۲ (۴)، ۱۴۹-۱۲۷

Investigating the Relationship between Demographic Characteristics and Communication Skills of Public Library Librarians (Case Study of Khuzestan Province)

Zohreh Mirhosseini¹ | Morad Dastaran² | Fereshteh Sepehr³

- 1- Associate Professor of Knowledge & Information Science, Islamic Azad University-Tehran North Branch (Corresponding Author), z_mirhosseini@iau-tnb.ac.ir
- 2- PhD. Student of Knowledge & Information Science, Islamic Azad University- Tehran North Branch, Moraddastaran6811@Gmail.com
- 3- Assistant Professor of Knowledge & Information Science, Islamic Azad University- Tehran North Branch, f. sepehr@yahoo.com

Abstract

Objective: Public libraries if they want to play their role in a desirable way; It is necessary to look for quality criteria not in compliance with internal standards but first and foremost in the level of satisfaction of their users and customers. Accordingly, the purpose of this study is to investigate the relationship between demographic characteristics and communication skills of librarians in public libraries in Khuzestan province.

Methodology: The method of achieving the research goal was the simultaneous use of meta-combination technique, content analysis and Delphi method. The statistical population of the study included 327 librarians of public libraries in Khuzestan province in 1399. By proportional attribution sampling method, 100 people were selected as a sample. Analysis of variance was used to analyze the differences between different age, educational and occupational groups. Kramer Phi and V tests were also used to examine the relationship between demographic characteristics and communication skills components and ICT skills.

Results: The results showed that according to the chi-square values in the components of communication skills, it can be argued that there is no observed relationship between gender and marital status and verbal, non-verbal, interpersonal communication skills. Be. Due to the very large amounts of Chi-square and the results of the Kramer V test, as well as the significance level, which is much higher than 0.05; It can be inferred that there is no relationship between the city of service and verbal, non-verbal and interpersonal communication skills. Given the significant levels that are much higher than 0.05 and the small values of the Spearman correlation coefficient; It can be inferred that there is no relationship between the age and work experience of the respondents and verbal, non-verbal and interpersonal communication skills. According to Spearman correlation coefficient values; It can be inferred that there is a relatively weak relationship between respondents' education level and verbal, non-verbal and interpersonal communication skills.

Conclusion: It can be stated that there is no relationship between demographic characteristics including gender, marital status, age, city of work, work experience with verbal, non-verbal, interpersonal communication skills.

Keywords: Verbal communication skills, non-verbal, interpersonal relationship, demographic characteristics.