



### Communication Skills of Public librarians in Fars Province and the Effect of Demographic Variables on It

**Zahra Khajeali Jahantighi**

Lecture, Department of Knowledge and Information Science, payame noor university ,zahedan , Iran.

**Masoume Abdollahi**

\*Corresponding author: Ph.D Condidate, Department of Knowledge & Information Science, Shiraz of university , Shiraz, Iran. E-Mali: masoomah.abdollahi@gmail.com

#### **Abstract**

**Purpose:** The aim of the present research is to study the communication skills of public librarians, in the Fars province and the effect of number of demographic variables.

**Methodology:** This research is an applied research with an analytical method. And Questionnaire by Queen Dom was selected as the research tool, which has 34 items and 5 subscales. The population of this study is all librarians from public libraries in Fars province are (350) person. Descriptive Statistics, F-test and t-test were used for data analysis.

**Findings:** The results research showed that communication skills in public librarians in the Fars province is a higher than average. Therefore, on skills, the ability to receive and understand verbal and nonverbal messages, manage emotions, listening skills, insight into the process of communication and decisiveness are in a relatively good level. Also, other results showed that Work experience, gender, discipline and education had no effect on the communication skills in field knowledge and information science with non knowledge and information science.

**conclusion:** Considering that communication is important for librarians to Effective interaction with clients, the results could be useful in more attention to interpersonal communication and skills needed in this area, to achieve the goals of public libraries.

**Keywords:** Communication Skills, Interpersonal Communication, Fars province, Public librarians.

**Citation:** Khajeali Jahantighi, Z. & Abdollahi, M. (2019). Communication Skills of Public librarians in Fars Province and the Effect of Demographic Variables on It. *Knowledge and Information Management*, 6(1), 47-56. (in Persian)  
(DOI): 10.30473/MRS.2020.50267.1409

-----  
**Received:** (17-12-2019)

**Accepted:** (17-08-2020)



## مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس و تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی بر آن

زهرا خواجه علی جهانتیغی

مربی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، زاهدان، ایران.

معصومه عبدالمالی

\*نویسنده مسئول، دانشجوی دکتری گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

E-Mali: masoomeh.abdollahi@gmail.com

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر، بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس و تأثیر تعدادی از متغیرهای جمعیت‌شناختی بر آن است.

**روش‌شناسی پژوهش:** این پژوهش کاربردی و از نوع پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام مشتمل بر ۳۴ سؤال و ۵ زیرمقیاس است. جامعه آماری مورد بررسی کل کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس (۳۵۰ نفر) است. برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های  $F$ -test،  $t$ -test و آمار توصیفی استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، 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، زن و مرد بودن، رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و غیر از آن و مقطع تحصیلی تفاوتی وجود ندارد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** با توجه به اهمیت برقراری ارتباط کتابداران با مراجعین برای تعامل مؤثر، نتایج این تحقیق می‌تواند در توجه بیشتر به ارتباطات بین فردی و کسب مهارت‌های لازم در این زمینه، برای رساندن کتابخانه‌های عمومی به اهداف مفید باشد.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، ارتباطات بین فردی، استان فارس، کتابداران کتابخانه‌های عمومی.

**استناد:** خواجه علی جهانتیغی، زهرا و عبدالمالی، معصومه (۱۳۹۸). مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس و تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی بر آن. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۱۶(۱)، ۴۷-۵۶.

(DOI): 10.30473/MRS.2020.50267.1409

تاریخ دریافت: (۱۳۹۸/۰۹/۲۶)

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۹/۰۵/۲۷)

## مقدمه

امروزه ارتباطات به‌عنوان عاملی مهم و مؤثر در کیفیت زندگی اجتماعی، شخصی، شغلی مطرح است. چراکه برای انجام یک تغییر نیاز به برقراری ارتباط است. در این میان برخی مشاغل ماهیتاً به‌گونه‌ای هستند که تکمیل و پیشرفت آن‌ها در گرو برقراری ارتباطات مؤثر بین فردی است و در صورتی که مهارت‌های ارتباطی لازم به کار گرفته نشود، این مشاغل نه تنها به اهداف اساسی خود نزدیک نشده بلکه، از آن دور می‌شوند.

نظر به رشد تصاعدی اطلاعات در دنیای کنونی، مسئله دسترسی به اطلاعات همچنان مهم جلوه می‌کند. این حجم عظیم اطلاعات کاربران را متقاعد به این امر نمی‌کند که منابع موردنیاز را دیرتر و نامرتبتر دریافت کنند. بلکه، آنان همگام با رشد فناوری‌های اطلاعاتی انتظار دارند منابع مدنظر را متناسب با نیاز و در اسرع وقت به دست آورند. بر این اساس، کاربران به دنبال راه‌هایی برای کسب اطلاعات هستند و یکی از پایگاه‌هایی که افراد می‌توانند از آن بهره‌گیرند و دسترسی به اطلاعات را برای همه اقشار فراهم می‌کند، کتابخانه‌های عمومی است. در این میان، نقش کتابداران کتابخانه‌های عمومی در ایجاد ارتباط به‌عنوان کسانی که باید پاسخگوی نیازهای مختلف باشند نمایان می‌شود.

رهنما و همکاران (۱۳۹۲) کتابخانه‌ها را سازمانی اجتماعی می‌دانند که برای رساندن اطلاعات به افراد توسط متخصصان علم اطلاعات نقش آفرینی می‌کنند. کتابداران شاغل در این کتابخانه‌ها با به‌کارگیری ابزارها و فنون مختلف درصدد شناسایی و رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان هستند. در واقع، کاربران و نیاز اطلاعاتی آنان پایه و اساس فعالیت‌های کتابداران را تشکیل می‌دهد. متخصصان اطلاع‌رسانی، علاوه بر داشتن دانش تخصصی، نیازمند کسب مهارت‌هایی چون برقراری ارتباط مناسب، تشخیص نیاز اطلاعاتی، قدرت تجزیه و تحلیل پرسش اطلاعاتی، توان برقراری ارتباط مناسب بین نیاز مراجعه‌کننده و منابع اطلاعاتی و در نهایت، پاسخ صحیح به وی هستند. مهارت‌های ذکر شده را می‌توان در قالب مهارت‌های ارتباطی بین فردی مورد توجه قرار داد.

حال، یک ارتباط در چه صورتی مؤثر خواهد بود؟ اگر ما حرف S را برای فرستنده پیام یا منبع و حرف R را برای گیرنده پیام در نظر بگیریم، ارتباطات زمانی کامل است که معنی و مفهومی که در ذهن فرستنده است و قصد دارد آن را ارسال کند، با آنچه گیرنده از آن دریافت و از خود نشان می‌دهد، یکی باشد (فرهنگی، ۱۳۸۰ نقل در سروری، ۱۳۸۹). ارتباط یک

فرایند است که برای انجام درست آن به تعدادی از عوامل نیاز است که شامل فرستنده پیام، پیام، کانال ارتباطی، گیرنده پیام است.

مهارت‌های ارتباطی بیشتر اکتسابی هستند و عامل اصلی شکست‌های ارتباطی، عدم درک صحیح از محتوای پیام و نیز دشواری در روابط انسانی ناشی از سوءتفاهم است (فرهنگی، ۱۳۸۰ نقل در سروری، ۱۳۸۹). هیچ ارتباطی در خلأ انجام نمی‌شود، بلکه همواره در بستر خاص خود انجام می‌گیرد. اینکه با چه کسی ارتباط برقرار کنیم، ارتباط کجا انجام می‌گیرد و دیدگاه کلی دو طرف در فرایند ارتباط چیست و این موضوع که کجا و با چه کسی هستیم، بر نحوه ارتباط ما تأثیر می‌گذارد (برکو و همکاران، ۱۳۷۸). پژوهش‌های مختلف تأثیر برقراری مهارت‌های ارتباطی مطلوب را نشان داده است. احمدی و همکاران (۱۳۹۲)، مهارت‌های ارتباطی را در کاهش فرسودگی شغلی پرستاران مؤثر دانستند و نیز بر فشارهای روحی و روانی شغلی آنان تأثیرگذار بوده است.

محمدی مهر و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی در خصوص شایستگی‌های موردنیاز یادگیری مادام‌العمر در دانشجویان پزشکی عمومی، یکی از شایستگی‌های لازم را مهارت‌های ارتباطی حرفه‌ای عنوان کردند. در بررسی که حکیمی و همکارانش (۱۳۹۵)، دربارهٔ منزلت اجتماعی کتابداران انجام دادند، از بین مؤلفه‌های مؤثر عامل تواضع و قدرت ارتباط خوب با کاربران بیشترین امتیاز را در منزلت اجتماعی کتابداران به دست آورد.

بنا به گفتهٔ روبرت<sup>۱</sup> و او، ریلی<sup>۲</sup> (به نقل از میرز<sup>۳</sup> و میرز) اگر ارتباطات درست انجام شود، در پیشبرد فعالیت‌های سازمانی تأثیر مثبت دارد. پس توجه به ارتباطات الزامی است. بنابراین، ریشهٔ بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات مؤثر، نقش سیستم ارتباطی جست‌وجو کرد. بر اساس تفکر سیستمی، در صورتی که اعضای هر سازمان بی‌خبر از رویدادها و عکس‌العمل‌های محیط باشند و بدون توجه به آنچه در دنیای خارج از سازمان می‌گذرد اتخاذ تصمیم نمایند، در واقع سازمان را مبدل به یک سیستم بسته کرده‌اند (کریمی و همکاران، ۱۳۹۱). فرهنگی (۱۳۹۰)، نیز بر این باور است که موفقیت یک فرد بستگی فراوانی به مهارت‌های ارتباطی او دارد و اگر مهارت‌های ارتباطی، بیشتر از

1. Robert  
2. O'Reilly  
3. Myers

استان فارس پرداخته و راهکارهایی برای بهبود وضعیت ارائه خواهد کرد.

### پیشینه پژوهش

همان‌طور که اشاره شد ارتباطات، انتقال اطلاعات از فرستنده به گیرنده است به‌گونه‌ای که برای هر دو قابل فهم و واضح باشد. در صورتی که یکی از این عناصر موجود نباشد، هیچ‌گونه ارتباطی برقرار نمی‌شود (سولیوان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). نقل در نظری و همکاران، ۱۳۹۱). اهمیت این مسئله و داشتن شناخت و آگاهی یافتن نسبت به عوامل و مسائل مرتبط با آن باعث شده است تا تحقیقات زیادی در حوزه بررسی مهارت‌های ارتباطی، عوامل مؤثر بر آن، رابطه آن با متغیرهای مختلف و نیز نقش آن در مشاغل انجام شود. البته در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی تحقیقات اندکی صورت گرفته است. در ادامه به تعدادی از پژوهش‌های صورت گرفته اشاره می‌شود.

براتی و همکاران (۱۳۹۱)، در ارزیابی سطح مهارت‌های ارتباطی دانشجویان علوم پزشکی همدان، دریافتند که سطح مهارت‌های ارتباطی در تمام سطوح کلامی، شنود و بازخورد در بین دانشجویان وضعیت مطلوبی ندارد و آموزش مهارت‌های ارتباطی به صورت تجربی و ترجیحاً در بدو ورود دانشجویان به دانشگاه الزامی است.

در مطالعه رهنما و همکارانش (۱۳۹۳)، با موضوع بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی که روی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد انجام شد، پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن عوامل محیطی، فردی و فرهنگی است. بین متغیرهای میزان تحصیلات و تجربه کتابداران با میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود ندارد و وضعیت برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی در حوزه‌های تحصیلی علوم انسانی و اجتماعی، علوم پایه، فنی و مهندسی و کشاورزی، در یک سطح بوده و تفاوت معناداری در این رابطه مشاهده نشد.

مزیانی و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی در بررسی نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران‌خودرو تهران به این نتیجه رسیدند که وجود مهارت ارتباطی مناسب کارکنان با رضایت مشتریان آن‌ها رابطه‌ای مثبت داشته است و مهارت‌های کلامی

توانایی‌های فنی و عملی مورد توجه نباشد، کمتر از آن‌ها هم نیست (نقل در اسکوهی و همکاران، ۱۳۹۳).

در سال‌های اخیر فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی به شکل گسترده‌ای توسعه یافته است و تغییرات نسبت به گذشته، در پخش برنامه‌های مربوط به کتاب از جمله نشست‌های کتابخوانی، گفتگوی‌های تلویزیونی و رادیویی محسوس است. تلاش برای افزایش جذب افراد به کتابخانه‌ها و افزایش سطح مطالعه بیشتر شده است و کتابخانه‌ها درصدد هستند تا سرانه مشخص شده در سند چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی در افق ۱۴۰۴ را از نظر فضا، تعداد عضو، امانت کتاب و... به دست آورند. اینکه چه عواملی می‌تواند در جذب و یا کاهش اعضا و مراجعین به کتابخانه‌ها کمک کند، در مراجعه یک فرد به کتابخانه چه می‌گذرد که در رضایتمندی و مراجعات بعدی وی مؤثر است؟ در این رابطه مهارت‌های ارتباطی کتابداران نقش کلیدی دارد که این پژوهش هم درصدد بررسی وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از نظر برخورداری از مهارت‌های ارتباطی و نیز رابطه این مهارت‌ها با تعدادی از متغیرهای جمعیت شناختی است.

یکی از اصلی‌ترین فعالیت‌هایی که در کتابخانه‌ها باید به آن توجه زیادی شود و کتابداران هرروزه خواسته یا ناخواسته آن را انجام می‌دهند، گفت‌وگویی مرجع است. در کتابخانه‌های عمومی ایران هنوز «کتابدار مرجع» با این عنوان تعیین نشده است. بنابراین، تمامی کتابداران که به مراجعین، خدمات‌رسانی می‌کنند یا با آنان در تعامل بوده و ارتباط برقرار می‌کنند، کار مصاحبه مرجع نیز انجام می‌دهند. مصاحبه مرجع برای کشف نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کننده و کمک به پاسخگویی به آن است که این، داشتن مهارت‌های لازم ارتباطی را برای کتابداران ضروری می‌نماید که با فقدان آن بسیاری از سؤالات بدون پاسخ می‌مانند. ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان، خرسندی آنان به هنگام خروج از کتابخانه، چیزی است که در آینده بازگشت مجدد فرد به کتابخانه را تضمین می‌کند.

بنابراین، کتابداران کتابخانه‌های عمومی باید دارای شایستگی‌های و ویژگی‌هایی باشند که بتوانند با افراد از اقشار و سنین مختلف ارتباط برقرار کنند و نظر به اینکه استان فارس یکی از استان‌های بزرگ از نظر جمعیتی و تعداد کتابخانه است، به همان نسبت هرروزه افراد بیشتری به کتابخانه‌های عمومی به دلایل مختلف سر می‌زنند و این یعنی ضرورت آمادگی کتابداران برای هرگونه تعامل و برقراری ارتباط. لذا، این پژوهش به بررسی وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی

شهر تبریز پرداختند. نتایج آنان نشان داد که میزان نمود اثرات مثبت اندیشی بر روی مهارت‌های غیرکلامی بیشتر از سایر مهارت‌هاست و هر چه قدر میزان مثبت اندیشی بالا باشد، بیشتر در رفتارهای ارتباطی به خصوص غیرکلامی کتابداران متجلی می‌گردد.

در تحقیقاتی نیز تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر متغیرهای دیگر از جمله رضایت شغلی، سلامت عمومی، افسردگی، عملکرد آموزشی سنجیده شده است. عزیزی و زندی‌پور (۱۳۹۳)، در بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی-ارتباطی بر رضایت شغلی کارکنان سایپا یدک به این نتیجه رسیدند که مهارت‌های اجتماعی ارتباطی بر رضایت شغلی، مهارت ابراز وجود و مهارت‌های مقابله‌ای کارکنان اثربخش بوده است. امینی و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی که روی پرستاران انجام دادند آموزش مهارت‌های ارتباطی را بر میزان سلامت عمومی و میزان افسردگی، اضطراب، اختلال در کارکردهای اجتماعی و جسمانی مؤثر دانستند.

کتله‌ویلولی و مولاتدی<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) نیز در تحقیق خود با هدف ارزیابی کتابداران مرجع دانشگاه بوتسوانا دریافتند که از نظر ۳۶ درصد کتابداران مورد بررسی مهارت‌های ارتباطی ضروری‌ترین مهارت برای انجام خدمات مرجع است (نقل در رداد و قطب زاده کرمانی، ۱۳۹۶).

مرور تحقیقات پیشین نشان می‌دهد که امروزه، مهارت‌های ارتباطی بخش کلیدی تمامی مشاغلی است که با مشتریان، مراجعه‌کننده و با افرادی که قرار است با آنان تعامل حضوری داشته باشند، سروکار دارند. همان‌طور که تحقیقات گذشته نشان می‌دهد؛ داشتن این مهارت‌ها بسیاری از متغیرهای منفی و کاهنده کیفیت را در سازمان‌های گوناگون متأثر ساخته و به بهبود آن کمک می‌کند. از جمله این سازمان‌ها کتابخانه‌ها است و برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی بر نحوه ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی تأثیرگذار بوده است. با توجه به اینکه کتابداران کتابخانه‌های عمومی متنوع‌ترین مشتریان و مراجعه‌کنندگان را دارند، بررسی این عامل و چگونگی آن ضروری است و تاکنون انجام نشده است. این پژوهش به بررسی وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از نظر مهارت‌های ارتباطی و رابطه آن با برخی متغیرهای جمعیت شناختی می‌پردازد.

کارکنان عامل پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای رضایت مشتریان بوده است. یوسف‌زاده و کیاکجوری (۱۳۹۴)، در تحقیق‌شان روی کارکنان سازمان‌های غیرانتفاعی شهرستان نور، رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و سرمایه اجتماعی سازمان را مثبت و معنی‌دار به دست آوردند.

درودی و کلانتری خاندانی (۱۳۹۵)، در بررسی صلاحیت‌های کتابداران دانشگاه علوم پزشکی استان کرمان دریافتند که صلاحیت‌های ارتباطی یکی از انواع صلاحیت‌هایی است که کتابداران باید داشته باشند و در کتابداران مزبور این مورد در سطح بالاتری نسبت به سایر صلاحیت‌ها قرار دارد و سپس صلاحیت مدیریتی، مجموعه‌سازی، سازمان‌دهی، خدمات اطلاع‌رسانی، فناوری اطلاعات و پژوهش قرار می‌گیرد. حکیمی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیق دیگری مشخص کردند که کتابداران با داشتن مهارت‌های ارتباطی خدمات کیفی بیشتری را ارائه می‌کنند.

در مطالعه‌ای که صفوی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط بر آن را در پرستاران بیمارستان‌های استان گیلان انجام دادند، یافته‌ها نشان داد بین مهارت ارتباطی کلی با مشخصات دموگرافیک سن، وضعیت تأهل، سابقه کار، بخش محل خدمت و نوع استخدام رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

رجایی و اورعی (۱۳۹۶) در بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران عمومی استان اصفهان، دریافتند که میزان مهارت‌های ۵ گانه ارتباطی و هوش فرهنگی در بین کتابداران کتابخانه‌های مورد مطالعه بیشتر از حد متوسط است. همچنین میان مهارت‌های ۵ گانه توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت با هوش فرهنگی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

عبدالهی و رضایی تزنگی (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای موردی به بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران سیستان و بلوچستان پرداختند. آنان دریافتند که کتابداران مورد بررسی از نظر مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد در سطح بسیار پایینی قرار دارند. همچنین نتایج نشان داد؛ بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران با متغیرهای تجربه کاری، سطح تحصیلات و رشته تحصیلی رابطه معناداری وجود نداشت. بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران از نظر جنسیت تفاوت وجود داشت و مردان نسبت به زنان از میانگین نمره مهارت بیشتری برخوردار بودند.

زادولی خواجه و زندیان (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی اثر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران عمومی

### هدف پژوهش

هدف این پژوهش بررسی وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از نظر برخورداری از مهارت‌های ارتباطی و رابطه آن با برخی متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سابقه کار، تحصیلات و رشته تحصیلی) است.

### سؤالات پژوهش

۱. وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از نظر برخورداری از مهارت‌های ارتباطی چگونه است؟
۲. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اساس سطح تحصیلات تفاوت وجود دارد؟
۳. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اساس رشته تحصیلی تفاوت وجود دارد؟
۴. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اساس جنسیت تفاوت وجود دارد؟
۵. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اساس سابقه کار تفاوت وجود دارد؟

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش کاربردی و از نوع پیمایشی است. جامعه موردبررسی تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس (تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) شامل ۳۵۰ نفر است. با استفاده از جدول مورگان حداکثر حجم نمونه ۱۸۴ نفر به‌عنوان آزمودنی‌های تحقیق تخمین زده شد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام است که مقیاسی مشتمل بر ۳۴ سؤال در طیف لیکرت از (هرگز تا همیشه) است که توسط مؤسسه کوئین دام<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) منتشر شده است و پنج زیر مقیاس توانایی دریافت با درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی<sup>۲</sup>، نظم دهی به هیجانات<sup>۳</sup>، مهارت گوش دادن<sup>۴</sup>، بینش نسبت به فرایند ارتباط<sup>۵</sup> و قاطعیت ارتباطی<sup>۶</sup> را در برمی‌گیرد. حاصل جمع نمرات هر فرد از مجموع ۳۴ گویه، یک نمره کلی برای ویژگی‌ها به دست می‌دهد که مبین مهارت‌های ارتباطی آزمودنی است. دامنه نمره هر فرد بین ۳۴ تا ۱۷۰ است. برخی گونه‌ها نیز به صورت وارونه

نمرهگذاری شده‌اند. (نوروزی‌نیا و همکاران، ۱۳۹۳). پایایی این آزمون توسط حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) با استفاده از روش آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۶۹ گزارش شد که حاکی از همسانی درونی آن است. به‌منظور بررسی روایی سازه‌ای آزمون مهارت‌های ارتباطی و نیز ساختار عوامل مهارت‌های ارتباطی، در پژوهش ذکر شده از شیوه آماری تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که مقدار عددی شاخص KMO برابر با ۰/۷۱ و نیز مقدار عددی شاخص کای دو در آزمون کرویت بارلت برابر با ۲۳۱۸/۰۱ گزارش شده است که در سطح ۰/۰۰۱ معنادار بود. همچنین یوسفی (۱۳۸۵) در پژوهشی، اعتبار کل مقیاس مهارت‌های ارتباطی را با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۱ و با استفاده از روش دونیمه‌سازی، برابر با ۰/۷۷ گزارش کرد.

به منظور بررسی پایایی پرسشنامه در این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار آن ۰/۷۸ به دست آمد. بنابراین، ابزار پژوهش از پایایی قابل قبولی برخوردار است. پرسشنامه از طریق «نظام یکپارچه مبادله اطلاعات» مربوط به اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان فارس، به رؤسای شهرستان‌ها فرستاده و سپس به کتابخانه‌ها ارسال شد. کتابداران پس از تکمیل پرسشنامه آن را از طریق پست الکترونیک به پژوهشگر ارسال نمودند. تعدادی از پرسشنامه‌ها به صورت حضوری توزیع و جمع‌آوری گردید. درنهایت ۱۴۲ پرسشنامه قابل قبول به پژوهشگر رسید و ۴ پرسشنامه ناقص نیز کنار گذاشته شد.

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی نسخه ۱۶ تجزیه و تحلیل شد. برای پاسخگویی به سؤالات از جداول آمار توصیفی، تحلیل واریانس، آزمون t برای گروه‌های مستقل استفاده شد.

### یافته‌ها پژوهش

یافته‌های توصیفی پژوهش نشان می‌دهد، از تعداد ۱۴۲ نفر نمونه مورد بررسی، ۶۲ درصد از کتابداران زن و ۳۸ درصد آنان مرد بودند. از نظر سطح تحصیلات ۱۲/۷ درصد از کتابداران دیپلم و فوق‌دیپلم، ۶۵/۵ درصد کارشناسی و ۲۱/۸ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. از نظر رشته تحصیلی ۶۲/۷ درصد کتابداران دارای مدرک تحصیلی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، اعم از تمامی گرایش‌ها و ۳۷/۳ درصد دارای مدارک تحصیلی غیر از رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی بودند. از نظر سابقه کار، ۲۸/۹ درصد دارای سابقه کار کمتر از ۵ سال، ۱۹ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۵/۴ درصد بین ۱۰ تا ۱۵

1. Queendom
2. Understanding Verbal and Nonverbal Message
3. Emotional Regulation
4. Listening Skill
5. Insight to the Communication Process
6. Assertiveness

وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از نظر برخورداری از مهارت‌های ارتباطی چگونه است.

سال و ۲۶/۸ درصد دارای سابقه بیشتر از ۱۵ سال در کتابخانه‌های عمومی بودند. برای پاسخ به سؤالات پژوهش، آمار توصیفی و استنباطی به کار گرفته شد که به شرح زیر است:

**جدول ۱. میانگین نمرات اکتسابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران عمومی (N=۱۴۲)**

زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی	میانگین	انحراف معیار	مینیمم	ماکزیمم	درصد میانگین از حداکثر نمره قابل اکتساب
توانایی دریافت با درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی	۳۰/۹۳	۳/۵۲	۱۸	۴۱	۶۸/۷۳
مدیریت عواطف و هیجانات	۲۷/۴	۴/۲۷	۱۶	۵۶	۶۰/۸۸
مهارت گوش دادن	۲۰	۲/۶۸	۱۴	۲۷	۶۶/۶۶
بینش نسبت به فرایند ارتباط	۱۷/۲۱	۱/۹۸	۱۱	۲۳	۶۸/۸۴
قاطعیت در ارتباط	۱۳/۷۷	۲/۳۱	۶	۲۰	۵۵/۰۸
کل مهارت‌های ارتباطی	۱۰۹/۳۴	۹/۵۵	۷۸	۱۴۰	۶۴/۳۱

همان‌طور که نتایج میانگین در مختلف مربوط به مهارت‌های ارتباطی توزیع آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه در جدول شماره (۲) نشان می‌دهد؛ جدول ۱ نشان می‌دهد، وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس در تمامی ابعاد از متوسط بالاتر است. تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ( $F(2, 139) = 0.71$  و  $p > 0.49$ )

۱. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اساس سطح تحصیلات تفاوت وجود دارد؟

**جدول ۲. بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس سطح تحصیلات**

p	F	MS	درجه آزادی	Ss	
۰/۴۹۲	۰/۷۱۴	۶۵/۴۹۳	۲	۱۳۰/۹۸۶	بین گروهی
		۹۱/۷۶۱	۱۳۹	۱۲۷۵۴/۷۸۹	درون گروهی
			۱۴۱	۱۲۸۸۵/۷۷۵	کل

برای بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران، بر اساس رشته تحصیلی و جنسیت از آزمون t برای گروه‌های مستقل استفاده شد

۲. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اساس رشته تحصیلی و جنسیت تفاوت وجود دارد؟

**جدول ۳. نتایج آزمون t برای مقایسه نمره مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس رشته تحصیلی و جنسیت**

p	t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	متغیر	
۰/۴۲۲	۰/۸۰	۸/۹۵	۱۰۸/۸۴	۸۹	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	رشته
		۱۰/۶۳	۱۱۰/۱۹	۵۲	غیر از علم اطلاعات و دانش‌شناسی	تحصیلی
۰/۰۲	۲/۳۱	۹/۱۱	۱۱۰/۷۷	۸۸	زن	جنسیت
		۹/۸۹	۱۰۷	۵۴	مرد	

در سطح  $p > 0/02$  در دو گروه کتابداران زن و مرد معنی‌دار شده است.

۳. آیا تفاوت معنی‌داری بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اساس سابقه کار وجود دارد؟

برای پاسخگویی به این پرسش، از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۴ نشان می‌دهد: مقدار  $F(0/588)$  در  $P < 0/62$  معنی‌دار نشده است بنابراین، سوابق کاری مختلف در مهارت‌های ارتباطی کتابداران تأثیری ندارد.

نتایج آزمون برای بررسی تأثیر رشته تحصیلی کتابداران عمومی فارس بر مهارت‌های ارتباطی نشان داد بین واریانس‌های دو گروه تفاوت وجود ندارد. بنابراین، همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، با فرض برابری واریانس‌ها مقدار  $t=0/80$  در سطح  $p=0/42$  در دو گروه کتابداران حاکی از عدم تفاوت معنی‌دار در مهارت‌های ارتباطی دو گروه کتابداران دارای مدرک تحصیلی علم اطلاعات و دانش‌شناسی (با تمامی گرایش‌ها) و رشته‌های غیر از علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. همچنین، نتایج آزمون در بررسی تأثیر جنسیت بر مهارت‌های ارتباطی نشان داد بین واریانس‌های دو گروه تفاوت وجود ندارد. بنابراین، با فرض برابری واریانس‌ها مقدار  $t=2/31$

جدول ۴. بررسی تفاوت بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس سابقه کار

p	F	Ms	درجه آزادی	Ss	
0/62	0/588	53/944	3	161/831	بین گروهی
		92/202	138	12723/944	درون گروهی
			141	128885/775	کل

شناختی دقیق کسب کند (یوسفی و خیر، ۱۳۸۱ نقل در حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴).

کنترل عواطف به‌عنوان مقوله دیگری از مهارت‌های ارتباطی، نقش مهمی در برقراری، تداوم و سلامت روابط اجتماعی ایفا می‌کند. مفهوم هوش عاطفی تا حد زیادی ناظر به اهمیت و تأثیر این جنبه از فرایند روابط اجتماعی است. این مقوله در ارتباط با توان ابراز احساسات و کنترل آن و نیز کنار آمدن با عواطف دیگران است.

نه‌تنها دریافت و ارسال پیام به معنای عام، بلکه توانایی کشف معنای حقیقی پیام‌های کلامی و غیرکلامی در ارتباط اجتماعی نیز حائز اهمیت است. در همین زمینه، می‌توان توانایی درک چگونگی تأثیرگذاری در روابط اجتماعی و نیز توانایی فهم دیگران سخن به میان آورد که از آن «تحت عنوان بینش نسبت به فرایند ارتباط» یاد می‌شود. علاوه بر آن، قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط نیز به‌مثابه یکی دیگر از مهارت‌های ارتباطی مطرح است. این مهارت که ناظر به توان ابراز عقاید و احساسات خاصی است، علیرغم معقول بودن، گاهی اوقات با هنجارهای گروهی همخوانی ندارد. همچنین، برخورداری از جسارت است بدان حد که فرد بتواند صرف‌نظر از واکنش عاطفی دیگران، سؤالات و ابهامات خود را بیان کند (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴).

## بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از نظر مهارت‌های ارتباطی بالاتر از سطح متوسط است. بنابراین، آنان 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 ارتباط در سطح به نسبت خوبی هستند. با توجه به نوع حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی که تقریباً اکثر وقت کاریشان را با مراجعین مختلف در تعامل هستند، این یافته قابل توجیه است و انتظار می‌رود مهارت‌های ارتباطی کتابداران از سطح متوسط پیشرفت کرده و به سطح مطلوبی از ارتباط مؤثر برسد.

مهارت‌های ارتباط اجتماعی را می‌توان مشتمل بر مهارت‌های فرعی متفاوتی دانست. توانایی گوش دادن فعالانه به‌عنوان یک مهارت اساسی در روابط بین فردی مورد توجه قرار گرفته است. گوش دادن مؤثر، عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت‌ووشنود؛ فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش، یاری می‌کند. هدف از آن، تأمین این منظور است که گوش دهنده به آنچه گفته می‌شود گوش دهد نه اینکه حدس بزند و در پایان یک گفت‌ووشنود، شنونده فعال و مؤثر کسی است که از آنچه گفته شده و آنچه از محتوای گفت‌ووشنود برمی‌آید،



درک نمایند. از دیگر ویژگی‌ها موردنیز، داشتن دیدگاهی انتقادی و آگاهانه به مسائل، داشتن مهارت‌ها و توانایی‌های بیشتر، در نظر گرفتن اخلاق و ... است.

در پژوهش حاضر، در بررسی مهارت‌های ارتباطی، بینش نسبت به فرایند ارتباط بیشترین درصد را دارا است. پس از آن، مهارت‌های توانایی دریافت با درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی با درصد اختلاف خیلی کم قرار دارد. سپس مهارت گوش دادن، مدیریت عواطف و هیجانات در آخرین مهارت، قاطعیت در ارتباط قرار می‌گیرد که در مورد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس نسبت به سایر مهارت‌ها کمترین درصد را به خود اختصاص داده است.

در بررسی تأثیر سابقه کار، رشته تحصیلی و مقاطع تحصیلی مختلف، نتایج نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران با سوابق کاری مختلف، زن و مرد بودن، رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و غیر از آن و مقطع تحصیلی تفاوتی وجود ندارد. این نتایج با یافته‌های احمدی و همکاران (۱۳۹۲)، رهنما و همکاران (۱۳۹۴)، نوروزی‌نیا و همکاران (۱۳۹۳)، اسکوهی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است اما با نتایج براتی و همکاران (۱۳۹۱) متفاوت است که متغیرهای سن، جنسیت و مدرک تحصیلی به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر در مهارت‌های ارتباطی شاغلین حرفه پزشکی عنوان کردند. همچنین نتایج صفوی و همکاران (۱۳۹۵) حاکی از وجود رابطه مثبت و معنی‌داری بین مهارت ارتباطی کلی با سابقه کار است.

یافته‌های این تحقیق نشان داد که جنسیت در مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس تأثیر ندارد. این یافته با نتایج براتی و همکاران (۱۳۹۱) ناهمسو است که سطح نمرات مهارت‌های ارتباطی کارکنان زن را نسبت به کارکنان مرد بالاتر نشان دادند. احمدی و همکاران (۱۳۹۲) مهارت‌های ارتباطی مردان را بهتر از زنان گزارش کردند و نیز با نتایج مطالعه حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) که مهارت‌های ارتباطی زنان را بهتر از مردان ارزیابی کردند، متفاوت است. بنابراین، تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس صرف‌نظر از جنسیت، سابقه کار، رشته تحصیلی و مدرک تحصیلی میزان مشابهی نیازمند کسب مهارت‌های ارتباطی و استفاده از آن برای پاسخگویی به مراجعین و جذب عضو به کتابخانه هستند. نمره کلی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از متوسط بیشتر است اما، برای رسیدن به اهداف عالیه کتابخانه، تلاش در جهت افزایش این مهارت‌ها و رسیدن به سطح مطلوب لازم است و نیاز به تقویت این حوزه دارد.

ارتباطات از نگاهی به دودسته ارتباطات کلامی و غیرکلامی تقسیم می‌شود. وجود مهارت‌های ارتباط کلامی برای هر شغلی مهم است، زیرا موجب می‌گردد تا دیگران احساس رضایت کنند و گرایش و تمایل به برقراری ارتباط مجدد داشته باشند. هایزر<sup>۱</sup> ارتباطات کلامی را یک وسیله مهم برقراری ارتباط گزارش می‌کند و معتقد است که شرکت‌های بزرگ و موفق دنیا دارای افرادی هستند که از مهارت‌های ارتباطی قوی برخوردارند و از این وسیله آسان در جهت جذب مشتریان استفاده مفید می‌کنند (کریمی، ۱۳۹۱).

کتابدار عمومی برای اینکه تمامی خدمات ممکن را بتواند به نحو احسن به کاربر یا مراجعه‌کننده برساند، استفاده از هر دو نوع ارتباطات کلامی و غیرکلامی بسیار مهم است. تجربه یک ارتباط اثربخش و سودمند باعث برگشت مشتری به کتابخانه می‌شود. برای برقراری ارتباط مؤثر هر دو نفر باید نظام ارتباطی یکسانی را به اشتراک بگذارند تا علائم ارتباطی و سیگنال‌ها به‌درستی منتقل شده و معنای اصلی پیام دریافت شود.

دویتو<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، در کتاب «ارتباطات بین فردی» یکی از اصول ارتباط بین فردی را هدفمند بودن آن می‌داند. دو مورد از اهداف ارتباط که در کتابخانه‌ها نیاز به پیوند چنین ارتباطاتی است، ارتباط با هدف یادگیری و کمک است. ارتباط با هدف یادگیری برای کتابداران عمومی مهم است زیرا، آنان همچنان که با برقراری ارتباط منجر به یادگیری مراجعه‌کننده و رفع نیاز اطلاعاتی وی می‌شوند، خود نیز یاد می‌گیرند. البته، این خود یک جنبه مثبت ارتباط است. زیرا با توجه به رشد روزافزون علم، کتابداران می‌بایست دائم در حال یادگیری و به‌روز کردن اطلاعات خود در حوزه‌های مختلف باشند و بر مهارت‌های خود بیفزایند.

یکی از وظایف اصلی کتابداران بخش امانت که نقش کتابداران مرجع را ایفا می‌کنند، برقراری ارتباط مناسب در زمان مناسب به شیوه‌های مؤثر است که در نهایت منجر به کشف نیاز اطلاعاتی مراجعین و کمک به آنان دریافتن سریع‌ترین و مناسب‌ترین راه برای یافتن پاسخ مطلوب، شود. در اینجا ارتباط با هدف کمک قابل درک است.

در برقراری ارتباط بین فردی مؤثر، کتابداران باید صلاحیت‌ها و شایستگی‌هایی را به دست آورند (دوی تو، ۲۰۱۲) که از مهم‌ترین این است که آنان در وهله اول بتوانند چگونگی ارتباطات بین فردی و چگونگی دست یافتن به بهترین راه را

## پیشنهادها

به صورت عملی با تجسم فضای ایجاد ارتباطات و عوامل مرتبط با آن، شامل کتابدار و مورد آزمایشی که فضای ارتباطی را می‌سازند. عکس‌العمل‌ها و پیام‌های کلامی و غیرکلامی تأثیرگذار در این ارتباط روشی خلاقانه و متفاوت از کلیشه‌های آموزشی است و می‌تواند در افزایش مهارت‌های کتابداران بسیار مؤثر باشد.

پیشنهاد می‌شود، کتابداران عمومی استان فارس برای کسب مهارت‌های لازم، جهت تعامل در محیط واقعی کتابخانه، فضای مجازی را تقویت نمایند و خدمات خود را در سطح گسترده‌ای بهبود بخشند تا از دنیای فناوری‌های شبکه‌های اجتماعی و فناوری‌های وب عقب نمانند. همچنین برگزاری کارگاه آموزشی

## منابع

- احمدی، عذرا؛ احمدی، مسعود؛ الیاسی، فروزان، احمدی، اکرم و احمدی، نسیمه (۱۳۹۲). رابطه فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی پرستاران. *مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران*، ۲۳ (۱۰۶)، ۱۳۰-۱۳۹.
- اسکوهی، فاطمه؛ موحدمحمدی، سید حمید و رضوان فر، احمد (۱۳۹۳). رابطه مهارت‌های ارتباطی با عملکرد آموزشی پژوهشی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری. *فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی*، ۳۰، ۸۹-۱۰۰.
- امینی، مهنوش؛ نوری، ابوالقاسم و سماواتیان، حسین (۱۳۹۲). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سلامت عمومی پرستاران. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۱۰ (۱)، ۱۰۹-۱۱۷.
- براتی، مجید؛ معینی، بابک؛ سمواتی، الهام و صالحی، ام فروه (۱۳۹۱). ارزیابی سطح مهارت‌های ارتباطی دانشجویان علوم پزشکی: مهارت‌های کلامی، شنود و بازخورد. *دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه*، ۱۰ (۲)، ۱۴۵-۱۵۴.
- برکو، ری ام؛ ولوین، آندرو دی و ولوین، دارلین آر (۱۳۷۸). *مدیریت ارتباطات فردی و عمومی*. ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- حسین چاری، مسعود و فداکار، محمدمهدی (۱۳۸۴). بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباط بر اساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. *دوماهنامه دانشور رفتار، دانشگاه شاهد*، ۱۲ (۱۵)، ۲۱-۳۲.
- حکیمی، رضا؛ محمدعلی، طبعی و سوری نظامی، زهره (۱۳۹۵). بررسی پایگاه اجتماعی کتابداران و راهکارهایی برای ارتقای منزلت آن‌ها (مطالعه موردی: کتابداران کتابخانه‌های جنوب شرق ایران). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱ (۲۲)، ۱۵۹-۱۷۲.
- درودی، فریبرز و کلانتری خاندانی، مهدیه (۱۳۹۵). بررسی صلاحیت‌های کتابداران دانشگاه علوم پزشکی استان کرمان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۳ (۱)، ۲۸-۳۳.
- سروری، مجید (۱۳۹۵). تأثیر مهارت‌های ارتباطی کارمندان بانک بر رضایت مشتریان، *تحقیقات روابط عمومی*، ۸۹، ۳۳-۴۵.
- رجایی، زهرا و اورعی، نرگس (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان، *فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۳ (۴)، ۱۰۹-۱۲۰.
- رداد، ایرج و قطب‌زاده کرمانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۹ (۳)، ۹۱-۱۱۰.
- زادولی خواجه، لیلا و زندیان، فاطمه (۱۳۹۷). تأثیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهر تبریز. *مطالعات دانش‌شناسی*، ۴ (۱۵)، ۴۷-۶۴.
- صفوی، محبوبه؛ قاسمی پنجاه، سمیه، فشارکی، محمد و اسماعیلپور بندین، محمد (۱۳۹۵). مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط آن در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی گیلان سال ۹۴. *مجله علمی دانشکده پرستاری و مامائی همدان*، ۲۴ (۱)، ۵۰-۵۷.
- عبداللهی، معصومه و رضایی تنگی، سودابه (۱۳۹۶). مهارت‌های ارتباطی کتابداران و عوامل مرتبط با آن مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی سیستان و بلوچستان. *ارائه شده در همایش ملی مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی به صورت پوستر، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان، اصفهان*، ۸ و ۹ آذرماه.
- عزیزی، الهه و زندی‌پور، طیبه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی-ارتباطی بر رضایت شغلی کارکنان سایپا یدک. *مطالعات روان‌شناختی*، ۱۰ (۲)، ۵۱-۷۱.

- فرهنگی، علی اکبر (۱۳۹۰). *ارتباطات انسانی*. تهران: خدمات فرهنگی رسا، جلد ۱، چاپ ۲۱.
- کریمی لعیا، بنی اقبال ناهید، تفرشی شکوه، همایی رضا (۱۳۹۱). میزان و نحوه به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹(۱)، ۴۲-۵۴.
- محمدی مهر، مزگان؛ ملکی، حسن؛ عباسپور، عباس و خوشدل، علیرضا (۱۳۹۰). جستاری بر شایستگی‌هایی مورد نیاز یادگیری مادام‌العمر در دانشجویان پزشکی عمومی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۱(۸)، ۹۶۱-۹۷۵.
- مزینانی، فرزانه؛ کامکار، منوچهر و منشئی، غلامرضا (۱۳۹۳). رابطه مهارت‌های ارتباطی کارکنان با رضایت مشتریان. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)*، ۶(۴)، ۹۳-۱۰۸.
- نظری، رسول؛ احسانی، محمد؛ گنجوی، فرید اشرف و قاسمی، حمید (۱۳۹۱). اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو. *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۱۶، ۱۵۷-۱۷۴.
- یوسف‌زاده، سعید و کیاکجوری، داود (۱۳۹۴). رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و سرمایه اجتماعی سازمان. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۲(۱)، ۹۵-۱۱۶.
- یوسفی، فریده و خیر، محمد (۱۳۸۱). بررسی پایایی و روایی مقیاس سنجش مهارت‌های اجتماعی ماتسون و مقایسه عملکرد دختران و پسران دبیرستانی در این مقیاس. *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*، ۱۸(۲)، ۱۴۷-۱۵۸.
- DeVito, J. A. (2012). *Interpersonal Communication Book* (The, 13/E). New York: Hunter College. <http://www.Pearsoncustomlibrary.com>
- Haizer D. (2005). Verbal & nonverbal behaviour of Asian nurses. *Journal of Advanced Nursing*; 29(1), 808-18.
- Sullivan, P. (2004). *Communication Differences between Male and Female Team Sport Athletes*. Communication Reports; summer; *Academic Research Library*, 17(2), 1231.
- USA (change)
- Ketlhoilwe, 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.