



An Evaluation of the Status of Study among Working Study of Communication Skills of Librarians of Public Libraries of Kashan and its Association with Demographic Characteristics

Hojjat khedmatinejad

***Corresponding Author:** Msc, Department of Knowledge & Information Science, Shahed University, Tehran, Iran. E-mail: Hojjat.khedmati@gmail.com

Vajihe Musayarani

Msc, Department of Knowledge & Information Science, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran. E-mail: Vajihemusay@yahoo.com

Saeed Asadi

Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies, Shahed University, Tehran, Iran. E-mail: Asadi.s@gmail.com

Abstract

Purpose: The purpose of this study is to determine and compare the communication skills and their relationship with demographic characteristics in librarians in public libraries of Kashan.

Methodology: This research was conducted using an analytical survey method, and data collection tool was Queendom's interpersonal communication skills Questionnaire. The statistical population of this study was the librarians of institutional public libraries in Kashan, a total of 40 people (total librarians). Validity of the questionnaire has been verified by confirmatory factor analysis and its reliability has been calculated and validated by calculating the Cronbach's alpha with coefficient of 0.84. Data analysis is done by SPSS software at two levels of descriptive statistics (percentage, mean and standard deviation) and inferential statistics (variance analysis).

Findings: The findings of this study showed that librarians of public libraries of Kashan have a moderate communication skills status. In such a way, these individuals in the component of insight toward the communication process are desirable and in relation to the three components of communication with decisiveness, emotional control and the ability to receive and send messages are at moderate levels and in relation to the listening skill component are weak. The results also showed that between gender and components of insight toward the communication process and communication with decisiveness, between age and components of emotional control and communication with decisiveness, between education and components of ability to receive and send messages and emotional control, and finally between services history and There are components of receiving and sending messages and insight toward the communication process of meaningful relationships.

Conclusion: The results indicate that the average communication skills of the subjects are moderate and there is a relationship between their demographic characteristics such as age, gender, education and service history and the level of their communication skills.

Keywords: Communication skills, Librarians, Public libraries, Kashan.

Citation: khedmatinejad, H., Musayarani, V., & Asadi, S. (2020). An Evaluation of the Status of Study among Working Study of Communication Skills of Librarians of Public Libraries of Kashan and its Association with Demographic Characteristics. *Knowledge and Information Management*, 7(1), 21-32. (In Persian)

(DOI): 10.30473/mrs.2021.56960.1446

Received (01-01-2021)

Accepted: (03-04-2021)



بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

حجت خدمتی‌نژاد

*نویسنده مسئول، کارشناس ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران.

E-mail: Hojjat.khedmati@gmail.com

وجیهه موسای‌آرانی

کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

E-mail: Vajihemusay@yahoo.com

سعید اسدی

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران.

E-mail: Asadi.s@gmail.com

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش تعیین و مقایسه میانگین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان است.

روش‌شناسی: این پژوهش، به روش پیمایشی تحلیلی صورت گرفته و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام است. جامعه آماری این پژوهش کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان بوده که تعداد آن‌ها ۴۰ نفر است. روایی پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی مورد تأیید قرار گرفته و میزان پایایی آن از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۴ تأیید گردیده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزار اس.پی.اس.اس در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون تحلیل واریانس) صورت گرفته است.

یافته‌ها: یافته‌های این پژوهش نشان داد که مهارت کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان در مؤلفه بینش نسبت به فرآیند ارتباط در حد مطلوب و در رابطه با سه مؤلفه ارتباط توأم با قاطعیت، کنترل عاطفی و توانایی دریافت و ارسال پیام در حد متوسط و در رابطه با مؤلفه مهارت گوش دادن در حد ضعیفی قرار دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین جنسیت و مؤلفه‌های بینش ارتباطی و قاطعیت، بین سن افراد و مؤلفه‌های کنترل عاطفی و قاطعیت، بین تحصیلات و مؤلفه‌های دریافت و ارسال پیام و کنترل عاطفی و درنهایت بین سابقه خدمت و مؤلفه‌های دریافت و ارسال پیام و بینش ارتباطی روابط معنی‌داری وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش بیانگر این است که میانگین مهارت‌های ارتباطی افراد مورد مطالعه در وضعیت متوسطی قرار دارد و بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آن‌ها مانند سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه خدمت و میزان مهارت‌های ارتباطی آن‌ها رابطه وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، شهرستان کاشان.

استناد: خدمتی‌نژاد، حجت؛ موسای‌آرانی، وجیهه و اسدی، سعید (۱۳۹۹). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۱۷(۱)، ۲۱-۳۲.

(DOI): 10.30473/mrs.2021.56960.1446

تاریخ دریافت: (۱۳۹۹/۱۰/۱۲)

تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۱/۱۴)

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی در کنار اهداف متنوعی که دارند، دارای طیف وسیعی از مخاطبان با ویژگی‌های متفاوت هستند، به‌طوری که عموم مردم بدون توجه به نژاد، ملیت، سن، مذهب و موقعیت اجتماعی می‌توانند از خدمات و امکانات آن بهره‌مند شوند (عماد خراسان، ۱۳۹۳: ۱۲۰). هدف این کتابخانه‌ها تلاش برای برآوردن نیازهای اطلاعاتی مخاطبان و جلب رضایت آنان است. یکی از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند کتابخانه‌ها را در نیل به اهدافشان یاری رساند، ارتباط مؤثر بین کتابداران کتابخانه و مراجعان آن است. ارتباط فرایندی است که در آن پیام از فرستنده به گیرنده منتقل می‌شود. در حقیقت، ارتباط نوع خاصی از رفتار اجتماعی یا رفتار متقابل است که در آن، مفهوم موردنظر مستقیماً به کمک نشانه‌های ویژه، به گیرنده منتقل می‌شود (دادگران، ۱۳۹۴: ۱۵). در محیط کتابخانه، برای برطرف کردن نیاز اطلاعاتی افراد و جلب رضایت‌شان باید تعامل و ارتباطی دوسویه بین کتابدار و مراجعه‌کننده برقرار گردد (سید حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی، ۱۳۹۵). کتابداران با توجه به نقشی که در بخش‌های مختلف کتابخانه ایفا می‌کنند باید از مهارت‌های ارتباطی بالایی برخوردار باشند تا بتوانند نیاز مراجعه‌کننده را درک کرده و برآورده سازند.

برقراری ارتباط کارآمد، نیازمند داشتن مهارت‌هایی است که با عنوان مهارت‌های ارتباطی شناخته می‌شوند. مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از توانایی‌هایی هستند که به‌واسطه آن‌ها افراد می‌توانند درگیر تعاملات بین فردی و فرایند ارتباط شوند و احساسات و دیدگاه‌های خود را بیان کنند (حاجی ودیکسن، ۲۰۰۴). به گفته نافسینگر^۱، توانایی‌های میان فردی و ارتباطی، از صلاحیت‌های اصلی کتابداران به‌ویژه کتابداران مرجع است و مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران به‌ویژه کتابداران مرجع ضرورت دارد (به نقل از رداد و قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۶). درواقع، شناخت و درک مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران موجب می‌شود که آن‌ها در موقعیت‌های مختلف، عکس‌العمل‌های مناسبی را نشان دهند و با برقراری ارتباط کارآمد با مخاطب، پاسخ متناسب با تقاضای پیشرو ارائه گردد. رابطه مؤثر کتابداران با مراجعه‌کننده و مهارت در درک نیاز آن‌ها می‌تواند زمینه تحقق اهداف کتابداران و کتابخانه‌ها را تا حد زیادی فراهم نماید.

شناخت مهارت‌های ارتباطی کتابداران، مستلزم بررسی توانایی‌های آن‌ها در سایر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی است که ازجمله این مؤلفه‌ها می‌توان به مهارت‌های دریافت و ارسال پیام،

کنترل عاطفی، گوش دادن، بینش نسبت به فرایند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت اشاره کرد.

توانایی ارسال و دریافت پیام: این مهارت نه‌تنها به معنی ارسال و دریافت پیام، بلکه به معنای توانایی کشف معنای حقیقی پیام‌های کلامی و غیرکلامی در ارتباط اجتماعی است.

کنترل عاطفی: این مهارت نقش مهمی در برقراری، تداوم و سلامت روابط اجتماعی ایفا می‌کند. این مقوله ناظر به توان ابراز احساسات و کنترل آن و نیز کنار آمدن با عواطف دیگران است.

گوش دادن مؤثر: این مؤلفه به معنای مشارکت فعال در یک گفت‌ووشنود است؛ فرایندی که گوینده را در انتقال منظور خویش یاری می‌کند. این مهارت، گوینده را از مبهم‌گویی، به‌صراحت و رک‌گویی هدایت می‌کند.

داشتن بینش نسبت به فرایند ارتباط: این مؤلفه نیز به مفهوم توانایی درک چگونگی تأثیرگذاری در روابط اجتماعی و توانایی فهم دیگران است.

ارتباط توأم با قاطعیت: به معنای داشتن جسارت در بیان نظرات علی‌رغم واکنش عاطفی دیگران است (حسین‌چاری و فداکار، ۱۳۸۴).

کوئین دام^۳ نیز مهارت‌های ارتباطی را شامل مؤلفه‌های گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرایند ارتباط، کنترل عاطفی و ارتباط توأم با قاطعیت می‌داند (رداد و قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۶) که پرسشنامه این پژوهش نیز براساس همین دسته‌بندی تدوین شده است.

تاکنون پژوهش‌های متعددی در خصوص مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران و سایر کارکنان حرفه‌ها و مشاغل دیگر صورت پذیرفته است. برای نمونه، امینی (۱۳۸۹) در بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان نشان داد که این گروه در کاربرد مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی در سطح خوبی قرار داشته و بین مهارت‌ها و ویژگی‌های جمعیت-شناختی مانند سن، مدرک، سابقه خدمت و سازمان مادر تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. همچنین، اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۱) نیز با بررسی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نشان دادند که این کتابداران از مهارت‌های ارتباطی به نسبت خوبی برخوردارند و مؤلفه‌های قاطعیت و بینش در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در کتابداران با جنسیت مرد بیشتر از کتابداران با جنسیت زن بوده و تنظیم عواطف در کتابداران گروه سنی ۳۸ تا ۴۷ سال بیشتر از کتابداران با گروه سنی ۱۸ تا ۳۷ سال

1. Hargie & Dickson
2. Nofsinger

3. Queen Dom

گیرولیموز و کونزتا^۱ (۲۰۰۸) در پژوهش خود با عنوان "مهارت‌ها و صلاحیت‌های کتابداران در یک محیط آموزشی مدرن" در سال ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷ از طریق توزیع آگهی شغلی در وب‌سایت‌های معتبر در کشورهای انگلستان، کانادا، ایالات متحده و استرالیا، ۳۸ مهارت را در کتابداران مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاصل از آن پژوهش نشان‌دهنده آن بود که بیش از ۶۰ درصد پاسخگویان، از مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان مهارتی اساسی برای کتابداران در یک محیط آموزشی مدرن نام بردند. کاکرمن^۲ (۲۰۱۲) در مقاله خود با عنوان "مهارت‌های ارتباطی مؤثر بر مدیریت کتابخانه‌ها" به این نتیجه رسید که مهارت‌های ارتباطی بکار گرفته شده توسط مدیران، تأثیر زیادی بر عملکرد کتابداران و رضایت شغلی آن‌ها داشته و نقش مهمی در پیشبرد اهداف کتابخانه ایفا کرده است. کومار و هیتو^۳ (۲۰۱۴) نیز در پژوهشی به شناسایی مهارت‌ها و دانش لازم برای مدیریت کتابخانه‌ها پرداخته و به اهمیت مهارت‌هایی نظیر گوش دادن و مذاکره در مدیریت موفق کتابخانه‌ها اشاره کردند. مویتا^۴ (۲۰۱۵) نیز با اشاره به اهمیت مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران و متخصصان کتابخانه‌ها، لزوم روزآمد بودن حرفه کتابداری براساس تکنیک‌های جدید ارتباطی را یادآور شده است. مویتا نتیجه می‌گیرد که کتابداران موتورهای جستجوی نهایی در کتابخانه‌ها هستند و خدمات عالی و کارآمد به کاربران متوجه مهارت‌های ارتباطی کتابداران است. بنابراین، مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی به‌طور مستقیم با رشد شخصیت در حرفه کتابداری مرتبط است. گیرولیموز و همکاران (۲۰۱۵) نیز در پژوهشی با عنوان "مهارت در بازاریابی: تحلیلی بر مهارت‌های کتابداران آمریکایی" نتیجه گرفتند که مهارت‌های ارتباطی یکی از مهم‌ترین مهارت‌های کتابداری مدرن بوده و کتابدارانی که دارای تحصیلات در رشته کتابداری و علم اطلاعات هستند قابلیت بیشتری در کتابخانه‌های عمومی از خود به نمایش می‌گذارند. گولک و لیلک^۵ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان "مهارت‌های ارتباطی معلمان با توجه به متغیرهای مختلف" ۷۷ معلم دبستان را مورد مطالعه قرار دادند، ایشان نتیجه گرفتند که بین سابقه خدمت و جنسیت معلمان با سطح مهارت‌های ارتباطی آن‌ها رابطه‌ای وجود ندارد. همچنین، ایسکی‌کومالی و همکارانش (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان "بررسی مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان تیزهوش تحت تأثیر متغیرهای مختلف" ۳۳۸ دانش‌آموز بین ۱۳ تا ۱۸ سال را مورد مطالعه قرار دادند، ایشان

بوده است. رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۳) در پژوهشی دیگر با عنوان "بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد" که به روش پیمایشی صورت گرفته است، از طریق توزیع پرسشنامه تمامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد را مورد مطالعه قرار داده‌اند. نتایج آن پژوهش نشان داد که بین میزان تحصیلات و تجربه کتابداران با میزان برخورداری آن‌ها از مهارت‌های ارتباطی رابطه معنی‌داری وجود ندارد و وضعیت برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی در حوزه‌های تحصیلی چهارگانه در یک سطح بوده و تفاوت معنی‌داری در این رابطه وجود ندارد. مهدوی، کشاورزبان و شاپوری (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی با عنوان "رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران"، از طریق توزیع پرسشنامه جی.بارتون، تمامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان مازندران را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاصل از آن پژوهش نشان داد که بین میزان مهارت‌های ارتباطی با سن، جنسیت، سابقه خدمت کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معنی‌داری وجود ندارد اما میان میزان مهارت‌های ارتباطی آن‌ها با سطح تحصیلات و رشته تحصیلی رابطه معنی‌داری وجود دارد، رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۶) نیز در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)" نتیجه گرفتند که وضعیت مهارت ارتباطی نمونه مورد مطالعه در سطح متوسطی قرار دارد و بین میزان مهارت ارتباطی و ویژگی‌های جمعیتی شناختی نمونه مورد مطالعه رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج پژوهش غفاری و ذوالقدر (۱۳۹۸) نیز با عنوان "بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی با ویژگی‌های فردی کتابداران دانشگاه کاشان" نشان داد که میان میزان مهارت‌های ارتباطی با سن، جنسیت، سابقه خدمت کتابداران رابطه معنی‌داری وجود ندارد اما میان میزان مهارت‌های ارتباطی با سطح تحصیلات و رشته تحصیلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد. درنهایت، نتایج پژوهش خواجه‌علی جهان‌تیغی و معصومی (۱۳۹۸) با عنوان "مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس و تأثیر متغیرهای جمعیتی شناختی بر آن" نشان داد که وضعیت کتابداران استان فارس از نظر مهارت‌های ارتباطی کمی بالاتر از متوسط است. همچنین ایشان نتیجه گرفتند که بین میزان مهارت ارتباطی کتابداران با ویژگی‌های جمعیتی شناختی آن‌ها ارتباطی وجود ندارد.

1. Gerolimos & Konsta
2. Asiye Kakirman Yildiz
3. Kumar & Hitu
4. Moita
5. Gulec & Leylek

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی تحلیلی صورت گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی شهرستان کاشان است که در زمان گردآوری داده‌ها، تعداد آن‌ها ۴۰ نفر بوده و همه آن‌ها مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام است که در دو بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی و مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی شامل ۵ مؤلفه توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش‌دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت تنظیم شده است. برای سنجش پایایی، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برابر ۰/۸۴ برآورد شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزار اس.پی.اس.اس در دوسطح آمار توصیفی شامل درصد، میانگین و انحراف معیار و آمار استنباطی شامل آزمون تحلیل واریانس صورت گرفته است. سنجش روایی پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی تأییدی مورد تأیید قرار گرفت و از آزمون KMO-Bartlett برای تحلیل وزن عامل‌ها استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

اطلاعات جمعیت‌شناختی

جدول ۱، اطلاعات جمعیت‌شناختی افراد مورد مطالعه در این نمونه آماری را نمایش می‌دهد.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی افراد مورد مطالعه

معیار	شاخص	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۲۵	۶۲/۵
	مرد	۱۵	۳۷/۵
گروه سنی	۲۰ تا ۲۴ سال	۱	۲/۵
	۲۵ تا ۲۹ سال	۶	۱۵
	۳۰ تا ۳۴ سال	۲۱	۵۲/۵
	۳۵ تا ۳۹ سال	۹	۲۲/۵
مدرک تحصیلی	۴۰ سال به بالا	۳	۷/۵
	فوق دیپلم	۱	۲/۵
	کارشناسی	۲۰	۵۰
سابقه خدمت	کارشناسی ارشد	۱۹	۴۸/۵
	۱ تا ۵ سال	۲۲	۵۵
	۶ تا ۱۰ سال	۱۳	۳۲/۵
	۱۱ تا ۱۵ سال	۴	۱۰
	۲۵ تا ۳۰ سال	۱	۲/۵

تشکیل می‌دهند. ۵۲/۵ درصد از افراد که بیشترین فراوانی را نیز دارند در گروه سنی ۳۰ تا ۳۴ سال، قرار دارند. ۵۰ درصد

نتیجه گرفتند که بین سطح مهارت‌های ارتباطی نمونه مورد مطالعه و جنسیت و نوع مدرسه آن‌ها، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. در نهایت، سبح و همکاران (۲۰۲۰) نیز در مقاله‌ای با عنوان "مهارت‌های ارتباطی در بین دانشجویان دوره کارشناسی دانشگاه القدس" ۱۹۳ نفر از دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه را مورد مطالعه قراردادند. ایشان نتیجه گرفتند که سطح مهارت ارتباطی دانشجویان در سه مؤلفه گوش دادن، مهارت‌های گفتاری و درک کردن در سطح مطلوبی بوده و در مؤلفه کنترل احساسات، در سطح متوسطی قرار دارند. همچنین، ایشان نتیجه گرفتند که بین سطح مهارت‌های ارتباطی نمونه مورد مطالعه و جنسیت و سال تحصیلی، رابطه‌ای وجود ندارد. با بررسی پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه مهارت‌های ارتباطی کتابداران، به‌وضوح نیاز به مطالعه و پژوهش بیشتر در این زمینه احساس می‌شود چرا که برای برقراری ارتباط مؤثر بین کتابداران و کاربران و در نتیجه مرتفع کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران، باید توانایی‌های کتابداران در مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی سنجیده و نقاط ضعف آن‌ها شناسایی شد، به همین دلیل پژوهش حاضر می‌کوشد تا با مطالعه بر روی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان، به بررسی وضعیت این گروه از نظر مهارت‌های ارتباطی و رابطه آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی مانند سن، جنسیت، سابقه خدمت و تحصیلات بپردازد.

براساس جدول ۱، ۶۲/۵ درصد افراد شرکت‌کننده در این مطالعه را زنان و ۳۷/۵ درصد افراد شرکت‌کننده را نیز مردان

پاسخ به پرسش و فرضیه پژوهش

در این بخش، مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی موردنظر پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند. جدول ۲، توانایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کاشان را در دیگر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی نمایش می‌دهد.

پاسخگویان دارای مدرک کارشناسی بوده‌اند و کمترین تعداد نیز افراد دارای مدرک فوق‌دیپلم با ۲/۵ درصد از کل نمونه آماری را شامل می‌شود. ۵۵ درصد افراد مورد مطالعه بین ۱ تا ۵ سال، ۳۲/۵ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۱۰ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۲/۵ درصد نیز بین ۲۵ تا ۳۰ سال سابقه خدمت دارند.

جدول ۲. توانایی کتابداران در سایر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی	شاخص	فراوانی	درصد
توانایی دریافت و ارسال پیام	اکثر اوقات	۱۶	۴۰
	همیشه	۲۴	۶۰
	جمع	۴۰	۱۰۰
کنترل عاطفی	گاه‌گاه	۳	۷/۵
	اکثر اوقات	۲۶	۶۵
	همیشه	۱۱	۲۷/۵
گوش دادن	جمع	۴۰	۱۰۰
	گاه‌گاه	۱	۲/۵
	اکثر اوقات	۲۰	۵۰
بینش نسبت به ارتباط	همیشه	۱۹	۴۷/۵
	جمع	۴۰	۱۰۰
	گاه‌گاه	۱	۲/۵
ارتباط توأم با قاطعیت	اکثر اوقات	۲۸	۷۰
	همیشه	۴	۱۰
	جمع	۴۰	۱۰۰

مؤلفه گوش دادن: ۲/۵ درصد از افراد مورد مطالعه گه‌گاه، ۵۰ درصد اکثر اوقات و ۴۷/۵ درصد همیشه این توانایی را دارا می‌باشند.

مؤلفه بینش نسبت به فرایند ارتباط: ۲/۵ درصد از افراد مورد مطالعه گه‌گاه، ۵۰ درصد اکثر اوقات و ۴۷/۵ درصد همیشه این توانایی را دارند.

مؤلفه ارتباط توأم با قاطعیت: ۲۰ درصد افراد گه‌گاه، ۷۰ درصد اکثر مواقع و ۱۰ درصد افراد نیز همیشه این توانایی را دارند.

جدول ۳، نتایج تحلیل گویه‌های سایر متغیرها را نشان می‌دهد.

براساس اطلاعات جدول ۲، اطلاعات ذیل قابل مشاهده است: **مؤلفه توانایی دریافت و ارسال پیام:** ۴۰ درصد از افراد مورد مطالعه اکثر اوقات توانایی برقراری ارتباط و دریافت و یا ارسال پیام را داشته‌اند و همچنین نکته قابل توجه این است که ۶۰ درصد باقیمانده افراد نیز این‌گونه عنوان کرده‌اند که همیشه این قابلیت را داشته‌اند.

مؤلفه کنترل عاطفی: ۷/۵ درصد از افراد مورد مطالعه گه‌گاه توانایی کنترل عاطفی را داشته‌اند و ۶۵ درصد نیز اکثر اوقات توانایی کنترل عاطفی را داشته و ۲۷/۵ درصد همیشه این توانایی را داشته‌اند.

جدول ۳. گویه‌ها به تفکیک بار عاملی

بار عاملی	گویه‌ها	مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی
۰/۷۸۰	وقتی دیگران در جریان موضوع صحبت من نیستند، بیان عقایدم برایم دشوار می‌شود.	توانایی دریافت و ارسال پیام
۰/۷۸۷	وقتی متوجه سوالی نمی‌شوم، درخواست می‌کنم که سوال را روشن‌تر بیان کنند.	
۰/۷۶۳	متوجه منظور صحبت دیگران نمی‌شوم.	
۰/۷۷۰	وقتی دیگران در جریان موضوع صحبت من نیستند، بیان عقایدم برایم دشوار می‌شود.	
۰/۷۷۰	وقتی که می‌دانم دیگران قصد دارند چه مطلبی را بگویند، زودتر از اینکه تمام کنند جوابشان را می‌دهم.	
۰/۷۲۶	وقتی که با کسی صحبت می‌کنم، سعی می‌کنم خودم را جای او بگذارم.	
۰/۷۵۶	وقتی که کسی در پیدا کردن کلمات مناسب مشکل دارد، باکمال میل آنچه که فکر می‌کنم او می‌خواهد بگویم، پیشنهاد می‌کنم.	
۰/۷۷۷	دیگران می‌گویند که من صدایم را بلند می‌کنم، اگر چه خودم از این موضوع آگاه نیستم.	
۰/۸۴۲	وقتی از کسی انتقاد می‌کنم، مطمئنم که منظورم عمل و رفتار اوست نه خود او، مثلاً به جای اینکه بگویم: تو دوست خوبی نیستی، می‌گویم: من با این برخورد تو موافق نیستم.	
Sig: .۰۰۰		
Bartlett's test		
۱۴۰۸/۱۷۴		
Kmo: .۸۷۶		
تعداد گویه	انحراف استاندارد	واریانس
۹	۲/۷۸۷	۷/۷۶۹
۰/۷۲۲	اینکه از دید دیگران به موضوع نگاه کنم، برایم راحت است.	
۰/۷۲۰	حتی وقتی که حواسم جای دیگر است، وانمود می‌کنم که دارم گوش می‌دهم.	
۰/۸۴۰	ابراز احساسات برایم دشوار است.	
۰/۷۸۱	وقتی با دیگران حرف می‌زنم، می‌توانم از چهره آن‌ها احساساتشان را بخوانم.	
۰/۸۷۴	وقتی از برداشت‌ها و واکنش‌های مخاطب به گفته‌هایم آگاه نیستم، به‌شدت به هم می‌ریزم.	
۰/۷۲۴	اگر کسی با من مخالفت کند، احساس ناراحتی می‌کنم به‌ویژه اینکه آن شخص تجربه مرا هم نداشته باشد.	
۰/۸۵۰	بهترین راه برای کمک به دیگران در درک من آن است که احساسات، افکار و عقایدم را به آنان بگویم.	
۰/۷۳۷	من قادرم مشکلات را بدون از دست دادن کنترل عواطفم حل کنم.	
۰/۸۴۰	قادرم با کسی که احساساتم را جریحه‌دار کرده است، مقابله به مثل کنم.	
Sig: .۰۰۰		
Bartlett's test		
۴۲۹/۶۴۹		
Kmo: .۷۶۱		
تعداد گویه	انحراف استاندارد	واریانس
۹	۴/۰۶۰	۱۶/۴۸۷
۰/۸۲۶	سعی می‌کنم نظراتم را به‌روشنی بیان کنم.	
۰/۸۶۹	به‌طور طبیعی چنین است که در مکالمات، من بیشتر صحبت می‌کنم.	
۰/۸۵۰	این‌طور فکر می‌کنم که با حضور من مجلس صمیمی‌تر می‌شود.	
۰/۸۶۹	به آنچه دیگران می‌گویند علاقه‌مند می‌شوم.	
۰/۷۹۶	به هنگام صحبت با دیگران از واکنش عاطفی خودم به آنچه گفته می‌شود، آگاهم.	
۰/۸۲۸	از بیان مخالفتم با دیگران اجتناب می‌کنم، چون ممکن است از من ناراحت شوند.	
Sig: .۰۰۰		
Bartlett's test		
۶۱۸,۰۸۱		
Kmo: .۸۳۹		
تعداد گویه	انحراف استاندارد	واریانس
۶	۲/۰۷۳	۴/۲۹۷
۰/۸۰۶	آلفای کرونباخ	
۰/۸۰۶	میانگین	
۲۴/۱۰	واریانس	
۴/۲۹۷	انحراف استاندارد	
۲/۰۷۳	تعداد گویه	
۶	تعداد گویه	

بار عاملی	گویه‌ها	مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی
۰/۶۵۰	وقتی که چیزی را برای دیگران توضیح می‌دهم، از آن‌ها می‌پرسم که آیا تا اینجا حرفم را فهمیده‌اند.	بینش نسبت به فرایند ارتباط
۰/۸۷۸	دیگران متوجه صحبت‌های من نمی‌شوند.	
۰/۷۳۸	وقتی صحبت‌ها احساس می‌شوند، میل دارم موضوع را عوض کنم.	
۰/۸۴۰	وقتی که می‌فهمم احساسات کسی را جریحه‌دار کرده‌ام، از او معذرت خواهی می‌کنم.	
۰/۸۱۸	وقتی ناراحت هستم و کسی از من می‌پرسد که «ناراحت هستی؟» پنهان نمی‌کنم.	
	Bartlett's test ۵۴۱/۶۵۰	Kmo : ۰/۸۰۰
	Sig : .۰۰۰	
	تعداد گویه	انحراف استاندارد
	۵	۱/۷۳۹
	میانگین	واریانس
	۲۰/۴۸	۳/۰۲۵
	آلفای کرونباخ	
	۰/۸۷۶	
۰/۷۹۴	وقتی که حرفی مربوط به موضوع برای گفتن داشته باشم، قطع کردن صحبت دیگران برایم مسئله‌ای نیست.	ارتباط توأم با قاطعیت
۰/۶۵۷	می‌توانم نقاط ضعفم را چنان مخفی کنم که بهانه‌ای به دست دیگران ندهم.	
۰/۹۰۸	وقتی که اشتباه کردم، از این که اشتباه خود را بپذیرم، نمی‌ترسم.	
۰/۸۰۲	وقتی از من انتقاد می‌شود، ناراحت می‌شوم و مقاومت می‌کنم.	
۰/۸۴۰	قادرم با کسی که احساساتم را جریحه‌دار کرده است، مقابله به مثل کنم.	
	Bartlett's test ۴۰۳/۶۵۰	Kmo : ۰/۸۰۱
	Sig : .۰۰۰	
	تعداد گویه	انحراف استاندارد
	۵	۲/۳۸۸
	میانگین	واریانس
	۱۷/۸۸	۵/۷۰۲
	آلفای کرونباخ	
	۰/۸۳۹	

گویه‌های عامل دیگر، همبستگی وجود ندارد. سهم هر عامل در تبیین واریانس متغیر توانایی دریافت و ارسال نشان می‌دهد که گویه آخر (۸۴/۲ درصد) بیشترین و عامل اول کمترین سهم با ۷۸ درصد از واریانس ۹ گویه را دارند.

مؤلفه کنترل عاطفی: طبق اطلاعات جدول ۳، نتیجه به دست آمده برای آزمون کرونباخ ۰/۸۳۷ است که نشان می‌دهد گویه-ها از پایایی مناسب برخوردار هستند. نتیجه آزمون KMO نیز ۰/۷۶۱ است که کفایت گویه‌ها را در تشکیل این متغیر نشان می‌دهد. نتیجه آزمون بارتلت نیز در سطح معنی‌داری زیر ۰/۰۱ مورد تأیید بوده که بیانگر همانی بودن گویه‌ها نیست.

مؤلفه گوش دادن: براساس جدول ۳، آزمون‌های روایی و پایایی برای گویه‌های این متغیر نیز نشان از روایی و پایایی بالای آن‌ها دارد به طوری که نمره به دست آمده برای روایی ۰/۸۳۹ و برای پایایی گویه‌ها ۰/۸۰۶ است. همچنین آماره‌های توصیفی مربوط به هریک از متغیرهای سازنده این متغیر به تفکیک در جدول ذکر شده است که قابل مشاهده است.

مؤلفه توانایی دریافت و ارسال پیام: پایایی این بخش طبق آزمون آلفا کرونباخ، برابر با ۰/۸۸۹ بوده است، به این معنی که ۹ گویه سازنده متغیر، توانایی دریافت و ارسال پیام از میزان پایایی و به عبارتی همسازی درونی بالایی جهت سنجش این شاخص برخوردارند. همچنین مقادیر آماره‌های توصیفی برای ساختن این شاخص از این قرار است که میانگین شاخص متغیر موردنظر برابر ۲۶/۷۸ واریانس آن برابر ۷/۷۶۹ انحراف استاندارد برابر ۲/۷۸۷ تعداد گویه‌های سازنده این شاخص نیز برابر ۹ است. برای آزمون روایی گویه‌ها، از آزمون KMO استفاده شد که نمره به دست آمده برای این آزمون (۰/۸۷۶) نشانگر حد کفایت گویه‌ها برای ساخت متغیر موردنظر است. از طرف دیگر نتیجه آزمون بارتلت (۱۴۰۸,۱۷۴) که در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنی‌دار است، نشان می‌دهد که ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، ماتریس همانی و واحد نیست؛ یعنی از یک‌طرف بین گویه‌های داخل یک عامل همبستگی بالایی وجود دارد و از طرف دیگر بین گویه‌های یک عامل با

آن‌ها دارد به طوری که نمره به دست آمده برای روایی ۰/۸۰۱ و برای پایایی گویه‌ها ۰/۸۳۹ است. نتیجه آزمون بارلت نیز که در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ مورد تأیید واقع شده نشان‌دهنده مناسب بودن گویه‌های برای ساخت این متغیر است.

آزمون فرضیه پژوهش

جدول ۴، مقایسه مؤلفه‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کاشان برحسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آن‌ها را نشان می‌دهد.

مؤلفه بینش نسبت به فرایند ارتباط: آزمون‌های روایی و پایایی برای گویه‌های این متغیر نیز نشان از روایی و پایایی بالای آن‌ها دارد به طوری که نمره به دست آمده برای روایی ۰/۸۰۰ و برای پایایی گویه‌ها ۰/۸۷۶ است. همچنین نتیجه آزمون بارلت نیز تأییدکننده همسانی و واحد نبودن ماتریس همبستگی بین گویه‌ها است. مقادیر آماره‌های توصیفی گویه‌های سازنده این عامل و بارعاملی هر گویه به تفکیک در جدول ۹ قابل مشاهده است.

مؤلفه ارتباط توأم با قاطعیت: آزمون‌های روایی و پایایی برای گویه‌های این متغیر نیز نشان از روایی و پایایی بالای

جدول ۴. مقایسه مؤلفه‌های ارتباطی برحسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیرهای جمعیت‌شناختی	مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی	DF	F	sig
جنسیت	دریافت و ارسال پیام	۱	۰/۰۰۷	۰/۹۴۳
	کنترل عاطفی	۱	۱/۴۳۱	۰/۲۳۹
	گوش دادن	۱	۲/۳۱۶	۰/۱۳۶
	بینش ارتباطی	۱	۲/۴۱۲	۰/۰۱۲
	قاطعیت	۱	۱/۸۶۵	۰/۰۱۸
سن	دریافت و ارسال پیام	۱۴	۱/۳۵۶	۰/۲۴۶
	کنترل عاطفی	۱۴	۱/۷۸۶	۰/۰۱۰۰
	گوش دادن	۱۴	۱/۵۰۲	۰/۱۸۲
	بینش ارتباطی	۱۴	۱/۱۲۰	۰/۳۸۹
	قاطعیت	۱۴	۱/۰۹۱	۰/۰۴۱
تحصیلات	دریافت و ارسال پیام	۲	۰/۸۷۴	۰/۰۴۲
	کنترل عاطفی	۲	۱/۷۳۹	۰/۰۱۹
	گوش دادن	۲	۲/۱۳۳	۰/۱۳۳
	بینش ارتباطی	۲	۳/۳۸۰	۰/۰۵۸
	قاطعیت	۲	۱/۴۱۱	۰/۲۵۷
سابقه خدمت	دریافت و ارسال پیام	۳	۱/۷۲۱	۰/۰۱۸
	کنترل عاطفی	۳	۰/۵۹۱	۰/۶۲۵
	گوش دادن	۳	۰/۳۸۴	۰/۷۶۵
	بینش ارتباطی	۳	۴/۷۰۸	۰/۰۰۴
	قاطعیت	۳	۰/۶۱۵	۰/۶۱۰

تأیید بوده و در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ درصد مورد تأیید است اما در رابطه با رابطه سن و دیگر مهارت‌ها نتیجه آزمون مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. از طرف دیگر در رابطه با ارتباط بین تحصیلات و مهارت‌های ارتباطی نتیجه این آزمون از این قرار است که بین تحصیلات و مهارت‌های ارتباطی دریافت و ارسال پیام و همچنین کنترل عاطفی نتیجه آزمون مورد تأیید و برای دیگر مهارت‌ها آزمون مورد تأیید نیست. در نهایت در رابطه با رابطه بین سابقه خدمت و مهارت‌های ارتباطی نتیجه آزمون

نتایج آزمون بین جنسیت و بینش ارتباطی و قاطعیت در سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ درصد معنی‌دار بوده به این معنی که واریانس متغیرهای بینش ارتباطی و قاطعیت بین جنسیت افراد دارای تفاوت معنی‌دار بوده و در نتیجه فرضیه H^1 مورد تأیید بوده و در رابطه با سایر ویژگی‌های ارتباطی در رابطه با جنسیت نتیجه معکوس بوده و فرض H^0 یا عدم رابطه مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین در رابطه با سن و مهارت‌های ارتباطی نتیجه آزمون تحلیل واریانس برای کنترل عاطفی و قاطعیت مورد

جمعیت‌شناختی دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج حاصل از پژوهش رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۴) که در آن رابطه بین وضعیت مهارت‌های ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی افراد مورد مطالعه تأیید گردید همخوانی دارد. همچنین نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش سید حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵)، غیرهمسو است؛ زیرا نتایج آن پژوهش نشان داد که بین هیچ‌کدام از مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. همچنین براساس نتایج پایان‌نامه امینی (۱۳۸۹)، بین مهارت‌های کلامی و غیرکلامی کتابداران براساس سن، جنسیت، مدرک، سنوات خدمت، سازمان مادر تفاوت معنی‌داری وجود نداشته اما بین مهارت‌های کلامی کتابداران و برحسب رشته تحصیلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد که در مقایسه نتایج آن با نتایج پژوهش حاضر، همسو نبودن آن‌ها را نشان می‌دهد. درجایی دیگر نتایج پژوهش حاضر با پژوهش اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۰) همسو بوده زیرا نتایج آن پژوهش نشان از معنی‌دار بودن مؤلفه‌های مهارت ارتباطی افراد مورد مطالعه در رابطه با جنسیت آن‌ها داشته است. همچنین نتایج این پژوهش در مقایسه با پژوهش غفاری و ذوالقدر (۱۳۹۸) که در آن هرگونه رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و سن، جنسیت و سابقه خدمت رد شده بود غیرهمسو است. البته در بخش دیگر این پژوهش مذکور رابطه بین میزان تحصیلات و میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران تأیید گردیده بود که نشان از همخوانی با نتایج پژوهش حاضر دارد. درنهایت یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش خواجه علی جهان‌تیغی و عبدالهی (۱۳۹۸) که نشان از عدم رابطه بین میزان مهارت ارتباطی کتابداران با ویژگی‌های جمعیت‌شناسی آن‌ها دارد همسو نیست. در مقایسه با پژوهش‌های صورت گرفته در خارج از کشور، نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش، ایسکیکومالی^۱ و همکارانش (۲۰۲۰) که نتیجه گرفتند بین سطح مهارت‌های ارتباطی نمونه مورد مطالعه و جنسیت آن‌ها، تفاوت معنی‌داری وجود دارد، همسو است و با نتایج پژوهش گولک و لیلک (۲۰۱۸) و سیاح و همکاران (۲۰۲۰) که هرگونه رابطه بین سابقه خدمت، تحصیلات و جنسیت افراد مورد مطالعه با سطح مهارت‌های ارتباطی آن‌ها را رد کرده بودند غیرهمسو است.

برای دریافت و ارسال پیام و بینش ارتباطی در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ درصد مورد تأیید بوده و در رابطه با دیگر مهارت‌ها نتیجه آزمون مورد تأیید نیست.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان در وضعیت متوسطی قرار دارد. مهارت کتابداران در مؤلفه بینش نسبت به فرآیند ارتباط، در حد مطلوب بود و در رابطه با سه مؤلفه ارتباط توأم با قاطعیت، کنترل عاطفی و توانایی دریافت و ارسال پیام، مهارت کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان در حد متوسط است. درنهایت در رابطه با مؤلفه مهارت گوش دادن، مهارت افراد مورد مطالعه در حد ضعیفی قرار دارد. یافته‌های این پژوهش با پژوهش کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۸۹) در خصوص به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان همسو است. ایشان در پژوهش خود نتیجه گرفته بودند که مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در حد متوسط بوده و مطلوب نیست. نتایج پژوهش رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۴) نیز وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدی رضوی را در سطح متوسطی نشان داد که نشان از همخوانی نتایج آن پژوهش با نتایج پژوهش حاضر دارد.

همچنین نتایج حاصل از پژوهش سید حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵) نشان می‌دهد که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر بالاتر از سطح متوسط قرار دارد که در مقایسه با پژوهش حاضر نشان از همسو نبودن نتایج این دو پژوهش دارد. با توجه به نتایج پژوهش خواجه علی جهان‌تیغی و عبدالهی (۱۳۹۸) نیز که در پژوهش خود نتیجه گرفتند که وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی فارس کمی بالاتر از متوسط است، می‌توان نتایج پژوهش حاضر را با پژوهش ذکرشده تا حدودی همسو دانست.

در بخش دیگر این پژوهش، نتایج آزمون تحلیل واریانس نشان داد که برای هر یک از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه خدمت با مهارت‌های ارتباطی مورد تأیید بوده و در نتیجه وجود رابطه بین آن‌ها تأیید شد. همچنین بین مهارت گوش دادن و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی هیچ‌گونه رابطه‌ای مورد تأیید آزمون آماری قرار نگرفته که این نشان از عدم تأثیرپذیری این مهارت از هریک از ویژگی‌های

پیشنهادها

عمومی با توجه به ارتباط این قشر با عموم مردم جامعه، ابتدا معیاری برای سنجش مهارت ارتباطی آن‌ها برای استخدام تهیه و از آن به‌عنوان یکی از معیارهای استخدام استفاده شد. در گام بعد مسئولین مربوطه اقدام به برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی و ضمن خدمت برای ارتقای مهارت ارتباطی کتابداران با استفاده از استادان مجرب در این زمینه نمایند.

براساس یافته‌های این پژوهش که نشان می‌دهد مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان در رابطه با سه مؤلفه ارتباط توأم با قاطعیت، کنترل عاطفی و توانایی دریافت و ارسال پیام، در حد متوسط و در رابطه با مؤلفه مهارت گوش دادن، حد ضعیفی قرار دارد، پیشنهاد می‌شود در مرحله نخست پیش از استخدام کتابداران در کتابخانه‌های

References

- Amini, A. (2010). *Assessment of librarians' communication skills in Isfahan public Libraries* (Master's thesis). University of Esfahan, Esfahan. (In Persian)
- Ashrafi Rizi, H., Amraei, M., Papi, A., Bahrami, S., & Samoui, R. (2013). A Survey of Components of Communication Skills and Their Relationship with Demographic Characteristics in Librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of Information Systems & Services*, 2(1), 79-92. (In Persian)
- Dadgaran, M. (2015). *essentials of mass communication*. Tehran: Firoozeh. (In Persian)
- Emad Khorasani, N.D. (2014). *Public Library Services and its Practices*. Tehran: Librarian Publishing. (In Persian)
- Eskicumali, A., Kara, N., Arslan, S., & Uzun, K. (2020). Investigation of Communication Skills of Gifted Students in Terms of Various Variables. *Online Submission*, 7(1), 43-48.
- Gaffari, S., & Zolghadr, M. (2019). *The relationship between communication skills and personal characteristics among librarians of Kashan University*. The 4rd International Conference on Advanced Research in the Field of Education, Psychology and Social Studies of Iran. Tehran. <https://civilica.com/doc/919587>. (In Persian)
- Gerolimos, M., & Konsta, R. (2008). Librarians' skills and qualifications in a modern
- Gerolimos, M., Malliari, A. & Iakovidis, P. (2015) Skills in the market: an analysis of skills and qualifications for American librarians, *Library Review*, 64(1), 21-35.
- Gulec, S. & Lylek, B. S. (2018). Communication Skills of Classroom Teachers According to Various Variables. *Universal Journal of Educational Research*, 6(5), 857-862.
- Hargie, O., & Dixon, D. (2004). *Skilled interpersonal communication: Research and Practice*, London: Routledge.
- Hosseinchari, M., & Fadakar, M. M. (2006). Investigating the effects of higher education on communication skills based on comparison of college and high school students, 12(15), 21-32. (In Persian)
- Kakirman, A. Y. (2012). Effective Communication Skills to Manage The Library: Relations Between Managers and Librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 9(2), 141-153.
- Karimi, L., Baniqbal, N., Tafreshi, Sh., & Homaei, R. (2012). The Methods and Rates of Communication Skills Used by Librarians at Isfahan Public Universities. *Health Information Management*, 9(1), 42-54. (In Persian)
- Khajeali Jahantighi, Z., & Abdolahi, 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)
- Kumar, N. & Hitu, M. (2014). Communication Skills and Library Service Management. *International Journal of Enhanced Research in Educational Development*, 2(2), 13-17.
- Mahdavi, S., Keshavarzian, S., & Shapouri, S. (2015). The relationship between communication skills and personal characteristics among librarians of Mazandaran public libraries. *Journal of Information Systems and Services*, 4(4), 13-22. (In Persian)
- Moita, P. (2015). Communication Skills for Personality Development in Library Profession. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(6), 64-68.

- Radad, I., & Ghotbzade, A. (2017). Survey about impact of Communication Skills of librarians of Central Library of Astan Quds Razavi on Quality of services they provided. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 9(3), 91-110. (In Persian)
- Rahnama, S., Fattahi, R., & Dayani, M. H. (2015). A Survey of the Status and Factors Affecting Librarians' Communication Skills: A Case Study of Librarians at Ferdowsi University of Mashhad. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 30(3), 875-898. (In Persian)
- Sabbah, S., Hallabieh, F., & Hussein, O. (2020). Communication Skills among Undergraduate Students at Al-Quds University. *World Journal of Education*, 10(6), 136-142.
- SeyedHosseini, S., Khosravi, A., & BasirianJahromi, R. (2015). Comparative study on communication skills of Bushehr academic librarians. *Quarterly Journal of Knowledge Studies*, 9(33), 51-61. (In Persian)