

عنوان مقاله:

بررسی مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط با آن در بین کتابداران کتابخانه های عمومی شهر زنجان

محل انتشار:

دومین کنفرانس دانش و فناوری روانشناسی، علوم تربیتی و جامعه شناسی ایران (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

منیژه خلفی - کتابدار، اداره کتابخانه های عمومی استان زنجان

خلاصه مقاله:

پژوهش پیش رو با هدف بررسی مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط با آن در بین کتابداران کتابخانه های عمومی شهر زنجان انجام شد. این مطالعه به روش توصیفی پیمایشی انجام شده و جامعه آماری پژوهش، شامل 48 نفر از کتابداران مشغول به کار در کتابخانه های عمومی شهر زنجان در سال 1396 بودند که از روش نمونه گیری سرشماری استفاده گردید. داده ها با استفاده از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوبین دام جمع آوری شد. روایی پرسشنامه به روش محتوایی و صوری و پایایی آن با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برابر 0/82 محاسبه و تایید گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار spss در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد به کارگیری مهارت‌های ارتباطی کتابداران در هر یک از ابعاد آن (گوش دادن، کنترل عاطفی، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت)، در سطح متوسطی قرار دارد. همچنین بین جنسیت، سن، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی کتابداران و مهارت‌های ارتباطی آنان رابطه معناداری وجود دارد، اما بین رشته تحصیلی با مهارت‌های ارتباطی، رابطه معناداری مشاهده نشد. میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه های عمومی شهر زنجان در حد مطلوبی نمی باشد. این امر ممکن است موجب کاهش رضایت مراجعه کنندگان و به تبع آن کاهش میزان استفاده آنان از خدمات کتابخانه ها گردد. نتایج این پژوهش می تواند منجر به تدوین راهبردهای ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران توسط نهاد کتابخانه های عمومی شود.

کلمات کلیدی:

مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کتابخانه های عمومی، کنترل عاطفی، قاطعیت، بینش نسبت به فرآیند ارتباط

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/778481>

