



Meta Synthesis of librarians' information and communication skills to improve public library services (Case study: Khuzestan province)

Morad Dastaran¹ | Zohreh Mirhosseini² | Fereshteh Sepehr³

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

Article Info	ABSTRACT
Article type: Research Article	Objective: The purpose of this study is meta-synthesis the communication skills (verbal, non-verbal and interpersonal) and information (software, hardware, network, communication technology) of librarians to improve public library services.
Article history: Received: 2 July 2021 Accepted: 4 September 2021	Methodology: To achieve the purpose of the research, the combined method, which includes the simultaneous use of meta- Synthesis technique and content analysis, Delphi technique, structural validity and modeling has been used. The statistical population consisted of 327 librarians in Khuzestan province in 1398. By proportional attribution sampling method, 170 people were selected and 129 concepts in the field of information skills and 95 concepts in the field of communication skills were selected and then these concepts were implemented by implementing three stages of Delphi technique with reliability. 0.97 and validity (0.90) has been obtained
Keywords: Public library librarians, Information and Communication skills, Khuzestan Province- public libraries	Results: The descriptive findings of the study showed that the means of communication skills and information skills are equal to 0.98 and 0.86, respectively, at the desired and relatively desirable levels. In this study, the role of three variables of gender, age group, educational status among librarians was discussed and it was found that among these factors, "information and communication skills" among different libraries and educational status, respectively, according to the level of significance $\cdot/42$ and 0.34.
	Conclusion: The situation of information and communication skills of librarians in public libraries of Ahvaz province is at a relatively good level. Courses and workshops should be held for better knowledge of information and communication skills and the ability to learn to work with information and communication software to improve librarians' skills.

Cite this article: Dastaran, M., Mirhosseini, Z., Sepehr, F. (2021). Meta Synthesis of librarians' information and communication skills to improve public library services (Case study: Khuzestan province). *Journal of Knowledge Studies*, 14(54),33-52.
DOR: 20.1001.1.20082754.1400.14.54.3.6





فرا ترکیب مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران جهت ارتقای خدمات کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: استان خوزستان)

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

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، دانشکده علوم انسانی Moraddastaran6811@gmail.com

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

۳. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، دانشکده علوم انسانی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی Fereshteh.Sepehe@yahoo.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	هدف: هدف تحقیق حاضر تحلیل فراترکیب مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی کتابداران جهت ارتقاء خدمات کتابخانه‌های عمومی است.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۴/۱۱	روش پژوهش: برای دستیابی به هدف پژوهش، از روش ترکیبی که شامل استفاده هم‌زمان از تکنیک فراترکیب و روش تحلیل محتوا، تکنیک دلفی، روایی سازه و مدل‌یابی استفاده شده است. جامعه آماری شامل ۳۲۷ نفر از کتابداران استان خوزستان در سال ۱۳۹۸ بوده است که با روش نمونه‌گیری انتساب متناسب، تعداد ۱۷۵ نفر انتخاب و ۱۲۹ مفهوم در حوزه مهارت‌های اطلاعاتی و ۹۵ مفهوم در حوزه مهارت‌های ارتباطی انتخاب و سپس این مفاهیم با اجرای سه مرحله تکنیک دلفی با پایایی (۰/۹۷) و روایی (۰/۹۰) به دست آمده است.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۶/۱۳	یافته‌ها: یافته‌های توصیفی منتج از پژوهش نشان داد که میانگین‌های مهارت ارتباطی و مهارت اطلاعاتی به ترتیب برابر با، ۰/۹۸ و ۰/۸۶ در سطح مطلوب و نسبتاً مطلوب است. در این پژوهش به نقش سه متغیر جنسیت، گروه سنی، وضعیت تحصیل در میان کتابداران پرداخته و مشخص شد که از میان این عوامل «مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی» در بین کتابخانه‌های مختلف و وضعیت تحصیلی به ترتیب با توجه به سطح معنا داری ۰/۴۲ و ۰/۳۴ رابطه‌ی معنا داری در میان گویه‌های مؤلفه‌ها وجود دارد و میان کتابداران با گروه‌های سنی مختلف کمترین میزان برخورداری و رابطه معنا داری وجود دارد.
واژه‌های کلیدی:	نتیجه‌گیری: وضعیت مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اهواز در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد که بایستی دوره‌ها و کارگاه‌هایی در جهت آگاهی بهتر نسبت به مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی و توانایی یادگیری کار با نرم افزارهای اطلاعاتی و ارتباطی جهت ارتقا مهارت‌های کتابداران برگزار شود.

استناد: دستاران، مراد؛ میرحسینی، زهره؛ سپهر، فرشته (۱۴۰۰). فرا ترکیب مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران جهت ارتقای خدمات کتابخانه‌های عمومی

(مطالعه موردی: استان خوزستان). دانش‌شناسی، ۱۴ (۵۴)، ۵۲-۳۳
DOR: 20.1001.1.20082754.1400.14.54.3.6



مقدمه

در عصر حاضر کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یکی از سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات فرهنگی با ارزش، در جست‌وجوی روش‌هایی جهت ارتقاء خدمات و کسب رضایت مشتریان خود هستند. مشتریان و کسب رضایتمندی آن‌ها ماهیت وجودی کتابخانه باشد؛ به‌عبارتی دیگر عمومی استمرار حیات‌شان نیازمند رضایت و نگهداشت مشتریان می‌باشد. به همین دلیل، کتابخانه‌های عمومی تلاش می‌کنند تا ارتقاء خدمات خود را بهبود داده و رضایت مشتری را کسب نمایند. اما برای رسیدن به جلب رضایتمندی مشتریان، مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران دارای اهمیت است؛ تا حدی که تحلیل، سودمندی، گسترش و ارتقاء مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران نقش ویژه ایدرروند موفقیت کتابخانه‌های عمومی دارد. کتابخانه‌های عمومی از طرفی، به‌عنوان یکی از شاخص‌ترین نهادهای اجتماعی و تجربی، در کانون توجه مراجعین است؛ از طرف دیگر، طبق بیانیه یونسکو^۱ ۱۹۹۴ رسالت ارتقا فرهنگ و آموزش و پژوهش جامعه نیز بر عهده کتابخانه عمومی می‌باشد (میر حسینی، ۱۳۷۴، ص. ۱۰۷-۱۰۸).

با این شرایط اگر به ترکیب مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران و جایگاه ویژه آن‌ها کم‌توجهی شود؛ سبب از دور خارج شدن کتابخانه‌ها از بخش عمومی خواهد شد. این شرایط قادر خواهد بود مسئله‌ای برای فراگیری سواد و آگاهی عمومی و چالشی برای توسعه و گسترش اطلاعات در کشور را در پی داشته باشد. در این امتداد، مشخص نمودن مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی و عوامل مؤثر بر آن‌ها، فرا ترکیب این مهارت‌ها و موشکافی عوامل مؤثر بر آن‌ها نقشی ویژه در صعود یا نزول فرایند راهنمایی مراجعه‌کنندگان و گسترش انتقال اطلاعات سودمند به آن‌ها دارد. چالش اصلی تحقیق حاضر آن است که چگونه می‌توان مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران در جهت بهبود خدمات کتابخانه‌های عمومی را ارتقا بخشید؟ برای پاسخ به چالش تحقیق، اول اصول نظری جهت روشن‌سازی پژوهش بررسی شدند؛ سپس با استفاده از تکنیک فرا ترکیب، روش تحلیل محتوا و تکنیک دلفی، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی تحلیل و بر اساس آن‌ها ابزار سنجش / پرسشنامه ساخته شده و در این مسیر فرایند سطح مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان مورد سؤال قرار گرفت. در آخر با به‌کارگیری رویی سازه، الگویی برای بهبود مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی و فرا ترکیب این دو مهارت عرضه شده است. از جنبه نظری، چالش مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی را با نظریه بوردیو^۲ می‌توان توضیح داد. نظریه کنش ارتباطی هابرماس^۳ (نظریه هربرت مید^۴، کولی و بلومر^۵)، و فعالان این حوزه عمومی نیز ضروری است تا از مهارت‌های حداکثری در ارتباط اطلاعاتی (اخذ، پردازش و انتقال) و ارتباطی (کلامی، غیرکلامی و میان فردی) بهره‌مند باشند.

جهان عرصه زندگی عینی و ذهنی، فردی و اجتماعی، ارزشی و فرهنگی میان انسان‌ها با یکدیگر است که بر پایه زبان و فرهنگ استوار گردیده و بدون ارتباط و گفت‌وگو تحقق آن ممکن نیست. محصول جهان زیست مجموعه‌ای از توافقات صورت گرفته در میان انسان‌ها در یک اجتماع است که از طریق زبان و فرهنگ شکل گرفته و انتقال می‌یابد (ستاری، ۱۳۹۶، ص. ۱۲۹). نظریه‌های ارتباطی متعددی مانند شرطی کلاسیک، یادگیری ابزاری، یادگیری اجتماعی نشان داده‌اند که توانایی برقراری ارتباط مؤثر، بیشتر اکتسابی هستند.

دو بعد از مسائلی که این نظریه بر آن‌ها تمرکز دارد و شناسایی آن‌ها به تبیین بعضی رفتارهای کلامی و غیرکلامی و میان فردی کتابداران اطلاعاتی و ارتباطی کمک می‌نماید آن است که اشخاص چگونه با یکدیگر ارتباط ایجاد می‌کنند؟ در جریان تبادل ارتباطی و اطلاعاتی چگونه پاسخ مناسب در یک کنش و واکنش متعادل تولید می‌کنند؟

1. Unesco
2. Bourdieu
3. Habermas
4. Herbert Mead
5. Kolly & Belomer

برای تبیین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و مهارت‌های اطلاعاتی (ICT) کتابداران کتابخانه‌های عمومی از نظریه‌های مختلفی استفاده شده است. با نتیجه‌گیری از این نظریه‌ها در مهارت ارتباطی و اطلاعاتی، ارتباط چه کلامی و غیر کلامی و چه جمعی و چه فردی فقط در برخورد با کاربران و مشتریان جلوه پیدا می‌کند و می‌توان نمود آن را درک کرد.

به لحاظ تجربی مسئله مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی موجب پژوهش‌های متعددی بوده است از جمله:

فرزین یزدی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با رویکرد دلفی «چارچوب پذیرش فناوری اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران» را مورد بررسی قرار داده‌اند. در این تحقیق ابتدا از روش تحلیل محتوا و سپس تکنیک دلفی استفاده شده است و ابزار گردآوری داده‌ها نیز پرسشنامه محقق ساخته بوده است. به‌عنوان نتیجه‌گیری تحقیق، محققان مدعی شده‌اند که شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر پذیرش فن آوری می‌تواند نقش بسزایی در رضایت کاربران و افزایش اثربخشی فن آوری‌ها در کتابخانه‌ها به‌هنگام تغییر، توسعه و یا دگرگون‌سازی ایفا نماید.

امجی^۱ و همکاران (۲۰۱۳)، در پژوهشی «مهارت‌ها ارتباطی و سطح سواد فن آوری اطلاعات و ارتباطات کتابداران» کتابخانه دانشگاه مدونا^۲ نیجریه را به روش پیمایش مورد ارزیابی قرار داده‌اند. حجم نمونه این پژوهش شامل ۱۱ نفر کتابدار 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 میان فردی 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 فن آوری 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 فن آوری 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.

آشوک وانی^۳ (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 غیر چاپی، خودتحوالی در ارائه خدمات، دانش به‌روزرسانی 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 میان فردی، 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 به‌عنوان مهارت‌ها و صلاحیت‌های نرمی معرفی کرده است که برای کتابداران حرفه‌ای در قرن ۲۱ ضروری است.

با جمع بندی موارد ذکر شده این پژوهش با واکاوی و کاربست این چالش‌ها و بررسی آن‌ها تلاش داشت تا یاری‌رسان در جهت بررسی چالش‌های مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌های عمومی استان اهواز در میان کتابداران باشد تا ضمن تاکید بر مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی قادر به مطرح کردن جایگاه ویژه کتابخانه‌ها در تولید دانش باشد.

با توجه به پیشینه‌های نظری و تجربی مورد بررسی می‌توان الگوی پیشنهادی پژوهش برای ارزیابی و ارتقاء مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی را به شکل زیر بنا کرد:

1. Umeji, Ebele C
2. Madonna University
3. Ashok Wani



نمودار شماره ۱. الگوی پیشنهادی فرا ترکیب جهت ارزیابی و ارتقاء مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی

فرضیه‌های پژوهش:

فرضیه اول: مهارت‌های ارتباطی بر ارتقاء مهارت‌های اطلاعاتی کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی تأثیر گذار است.

فرضیه دوم: مهارت‌های اطلاعاتی بر ارتقاء مهارت‌های ارتباطی کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی تأثیر گذار است.

سؤال‌های پژوهش:

۱- کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به چه میزان از مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی برخوردارند؟

۲- کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان به چه میزان از مؤلفه‌های مهارت‌های اطلاعاتی برخوردارند؟

۳- چه رابطه‌ای میان مشخصات جمعیت شناختی و مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی کتابداران وجود دارد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر به منظور ارائه الگویی ترکیبی قابل تعمیم و کارآمد جهت فرا ترکیب مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران جهت ارتقاء خدمات کتابخانه‌های عمومی انجام شده است. در مرحله اول با بهره‌گیری از تکنیک فرا ترکیب که در تکنیک فراترکیب از پژوهش‌های کیفی استفاده می‌شود و بعد تحلیل کمی می‌شود مورد توجه قرار گرفت در این پژوهش نیز همین روال صورت گرفت و به تحلیل محتوا و یا تحلیل تم بسنده نشد که عناصر استخراجی را فقط با تکنیک دلفی برای آن پرسشنامه‌ای مناسب طراحی شود صورت نگرفت بلکه پیمایش به این صورت بود که پژوهش کیفی بعد تحلیل کمی گردید و داده‌ها در قالب نرم افزار تحلیل گردیدند. به همین منظور روال پژوهش مطابق با عنوان پایان نامه از کیفی به کمی جهت داشتند. و به همین منظور با تکنیک فراترکیب به بررسی مرور نظام‌مندی از پیشینه پژوهش‌های لاتین در بازه زمانی سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۹ و پژوهش‌های فارسی در بازه زمانی سال‌های ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۸ پرداخته است. هدف اصلی در این مرحله ترکیب مفاهیمی بوده است که در پژوهش‌های پیشین به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گرفته‌اند، ولی با پراکنش مواجه بوده و امکان الگوی فرا ترکیب جهت انسجام مفاهیم و شاخص‌های اثرگذار بر مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران به عنوان محورهای اصلی این فرایند فراهم نیامده است. با به کارگیری تکنیک فرا ترکیب، ابتدا ۳۰ پژوهش بررسی شدند که طی ارزیابی ۱۵ پژوهش انتخاب و موارد نامرتب حذف گردیدند و ۹۵ مفهوم و شاخص استنباط شده است. سپس با روش تحلیل محتوا تعداد ۲۶ مفهوم از میان مفاهیم استخراج شده در زیر مهارت‌های ارتباطی (کلامی، ۲۶، غیرکلامی، ۲۴ و میان فردی، ۴۵) به صورت دسته‌بندی شده‌اند. و در مهارت اطلاعاتی ۱۵ منبع انتخاب و ۱۲۹ مفهوم از مفاهیم مرتبط استخراج گردید. سپس از تکنیک دلفی برای ارزیابی این مؤلفه‌ها استفاده شد. در مرحله اول تکنیک دلفی، ابتدا با استفاده از روش نمونه‌گیری قضاوتی، از ۲۰ نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه متخصص در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و همچنین مدیران، کارشناسان و کتابداران باتجربه انتخاب شدند. سپس پرسشنامه‌ای شامل ۹۵ سؤال که بازتاب ۹۵ مفهوم مؤلفه مهارت‌های ارتباطی است با استفاده از طیف لیکرت تنظیم شد. از اعضای تیم خبره خواسته شد تا میزان نیاز هر یک از

مهارت‌های مرتبط را برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشخص نمایند. پس از سه دور و حصول اتفاق نظر بین اعضای پنل دلفی ضریب آلفای پرسشنامه نیز سنجیده شد. در این راستا پس از جمع‌آوری ۴۰ پرسشنامه ابتدایی، با استفاده از نرم‌افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ آن‌ها ۰/۹۸ محاسبه شد (جدول ۴).

پس از اطمینان از پایایی ابزار سنجش، پرسشنامه تدوین شده برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، طبق جدول کرجسی مورگان میان ۱۷۵ نفر از ۳۲۷ نفر کتابدار و کارشناس کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در سال ۱۳۹۹ که به روش نمونه‌گیری انتساب متناسب انتخاب شده‌اند؛ توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شد.

یافته‌ها

در ذیل نتایج محتوای مفاهیم و مؤلفه‌های مورد بررسی در جدول شماره ۱ و کمیت این مفاهیم و مؤلفه‌ها در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

جدول ۱. تحلیل محتوای مفاهیم و مقوله‌بندی مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی

منبع	کدها (مفاهیم)	مؤلفه‌ها	مقوله
Zhang (2018), Mikel Jensen (2016), Rahnama et al. (2013), Ashrafi-Rizzi et al. (2012), Mehdi-Asri (2017), Bahmaei and Seydin (2018), Umeji et al. (2013), Afkhami and Et al. (2019), Hamleton and Parker (2007), Weaver of Faith (2010), Farhangi (2013), Green and Berlson (2003), Lyubov Bennon (2015), Amini et al. (2014), Ghasemi et al. (2017).	مهارت خوب صحبت کردن، مهارت‌های سخنوری، مهارت دریافت و ارسال پیام‌های کلامی، مهارت رمزگشایی پیام‌های کلامی، آداب معاشرت کلامی، صداقت و صمیمیت در گفتار، زبان و کلام هدایت‌گری، تشخیص درست و مناسب مفهوم کلمات، لحن مناسب ادای کلمات، استفاده به‌موقع از زبان عامیانه، استفاده به‌موقع از زبان حرفه‌ای، توجه به زبان و کلام کاربران، استفاده مناسب از واژه‌های کلیدی، خودتان را به کاربر معرفی کنید، برای کاربران پیشنهاد داشته باشید، آرام و شمرده صحبت کنید، مکث‌ها و توقف‌های به‌موقع در صحبت کردن، پنهان نکردن لهجه در عین واضح صحبت کردن.	مهارت‌های ارتباط کلامی	مهارت‌های ارتباطی
	شیوه ایستادن، شیوه نشستن، شیوه راه رفتن، از جا بلند شدن، استقبال کردن، بدرقه کردن، مواجهه مستقیم، ژست‌ها و اداهای لبخند زدن، قدرت و طین صدا، حرکات دست و حالت چهره، آرایش مو و صورت، مهارت خوب گوش کردن، برقراری تماس چشمی، حالت‌ها و اشاره چشمی، زبان بدن، رنگ و طرز لباس پوشیدن، فاصله گرفتن با مخاطب، نزدیک شدن به مخاطب.	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	
	قبول بازخورد و ارزیابی، خودتنظیمی، شفافیت، کنار آمدن با تفاوت‌ها، خودآگاهی، خود افشایی، آگاهی از دیگران، عدم مقابله، عدم مداخله، اجتناب و سازش، کنترل رقابت، راه‌اندازی، همکاری و مصاحبه، هدایت‌گری، سازگاری، باز به تجربه‌های جدید، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، کنترل عاطفی، تنظیم عواطف، توجه به دیگران، عدم پیش‌داوری، افکار باز، واکنش‌های به‌موقع، خوش‌رویی، خوش‌قولی، ابراز‌کننده، آداب معاشرت، قطع نکردن صحبت، صبر در مکالمه، خودکنترلی، غیر جزم‌گرا، سرزنده، خونسرد، گشودگی، مشتاق بودن، صداقت، همدلی، درک عواطف، حمایتگری، مثبت‌گرایی، احترام، تساوی.	مهارت‌های میان فردی	

<p>نرم‌افزارهای کتاب‌شناسی اندنوت، ریف‌ورکس، مترجم آنلاین بابلیش و گوگل، نرم‌افزارهای مخازن: دی‌اسپیس، ای‌پرینتس، گرین‌استون، نرم‌افزارهای اتوماسیون: لیبسیس، کوها، اسلم، فدورا، نیوجنلیب، نرم‌افزارهای طبقه‌بندی آنلاین: (OCLC)، (LOC)، وب‌دیویی، نرم‌افزار بارکد خوان، ویندوز XP، یونیکس، سنتو، لینوکس، اوپن‌تسکپ، مرورگرهای: موزیلا، یاهو، گوگل، آلتاویستا، فایرفاکس، اینتراکسپلورر، نرم‌افزارهای: ماکراسافت آفیس، فتوشاپ، برچسب‌گذاری فراداده‌ها، نرم‌افزارهای طراحی وب، نرم‌افزارهای ضد ویروس، امنیت شبکه، شخصی‌سازی دسکتاپ، آیکون‌ها، شورتکات‌ها، کنترل پنل، ایجاد حساب کاربری، پشتیبان‌گیری، نصب و حذف نرم‌افزارها، فشرده‌سازی فایل‌ها، تشخیص مشکلات، اسکن کردن درایورها.</p>	<p>مهارت‌های نرم‌افزاری</p>	
<p>پریخ و ایلخانی (۱۳۹۲)، کشاورزیان و اصنافی (۱۳۹۴)، عاصمی و همکاران (۱۳۹۵)، گباجه و همکاران (۲۰۱۸)، آشوک وانی (۲۰۱۹)، بوی (۲۰۱۷)، آدیابو (۲۰۱۸)، ادویو (۲۰۱۱)، کومار و سونسون (۲۰۱۵)، سینا و پیلائی (۲۰۱۴)، ناراسایا و کومار (۲۰۱۶)، مایکل باس (۲۰۰۷)، مناسینگه (۲۰۱۳)، بردبار و فرهنگ‌نژاد (۱۳۹۱)، ماچندرانان و همکاران (۲۰۱۸)</p>	<p>مهارت‌های سخت‌افزاری</p>	<p>مهارت‌های ICT</p>
<p>رایانه، لپ‌تاپ، نت‌بوک، تبلت، فرم‌وی، اسکنر، کارت صوتی، اسپیکر، میکروفون، دوربین وب؛ CD-ROMS, DVD, پرینتر، میکرو فیش‌ها، فلش‌ها، دوربین‌های مدار بسته، هاب، سوئیچ، کارت شبکه، کارت گرافیک، کیبورد، موس، مادربورد، پاور، فلاپی، پورت‌های کیس، کابل‌های داده، سرور پروکسی، پرژکتورها، USB, RAM, CPU, درایورها، وب‌کم، هارد دیسک، فن سی‌سی‌یو.</p>	<p>مهارت‌های شبکه</p>	
<p>کنترل لینک داده‌ها (DLC)، کنترل دستیابی به رسانه‌ها (MAC)، دستگاه کنترل مرکزی (Hub)، سرور کتابخانه (Server) آدرس (IP)، کارت شبکه (NIC)، ریپتر (Repeater)، پایگاه داده‌ها سوئیچ (Switches)، روترز (Routers)، شبکه داخلی (LAN)، ابزارهای تبادل یا اشتراک اطلاعات، مدیریت و سازمان‌دهی اطلاعات، اشاعه و بازیابی اطلاعات، ابزارهای مرجع وب، مهارت جست‌وجوگری، پردازش، به‌روزرسانی، مدیریت منابع الکترونیک، بازیابی اطلاعات، OPAC، خدمات تحویل اسناد الکترونیکی (DDS)، سیستم‌های امانات، خدمات جاری (CAS)، انتشار انتخابی اطلاعات (SDI)، کاتالوگ‌های آنلاین، اینترنت، صفحه‌گسترها، مدیریت شبکه، مدیریت فایل‌ها، معماری شبکه، معماری اینترنت، خدمات یکپارچه شبکه (ISDN)، شبکه‌های وای‌فای، شبکه‌ها خصوصی (VPN)، شبکه بی‌سیم (WLAN).</p>	<p>فن‌آوری‌های ارتباطی</p>	

جدول فوق نمایانگر مفاهیم استخراج‌شده به شیوه تحلیل محتوای کیفی از منابع اطلاعاتی مورد مطالعه است.

جدول ۲. کمیت مؤلفه‌های مهارت ارتباطی و اطلاعاتی

مؤلفه‌ها		تعداد مفاهیم
۱	مهارت‌های ارتباط کلامی	۲۶
۲	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۲۴
۳	مهارت‌های ارتباط میان فردی	۴۵
جمع کل مفاهیم		۹۵
۱	مهارت‌های نرم‌افزاری	۴۵
۲	مهارت‌های سخت‌افزاری	۳۶
۳	مهارت‌های شبکه	۳۶
۴	مهارت‌های فن‌آوری ارتباطی	۱۲
جمع کل مفاهیم		۱۲۹

چنانچه از داده‌های جدول شماره ۲ برمی‌آید، از بررسی، تجزیه و تحلیل و فرا ترکیب ۱۵ منبع مرتبط، ۹۵ مفهوم ارتباطی استخراج شده است که پس از کدگذاری، ۲۶ مفهوم ذیل «مهارت‌های ارتباط کلامی» ۲۴ مفهوم ذیل مؤلفه «مهارت‌های ارتباط غیر کلامی» دسته‌بندی شده اند و ۴۵ مفهوم نیز در ذیل مؤلفه «مهارت‌های ارتباط میان فردی» دسته‌بندی شده‌اند. ۱۲۹ مفهوم اطلاعاتی نیز استخراج شده است که پس از کدگذاری، ۴۵ مفهوم ذیل مؤلفه «مهارت‌های نرم‌افزاری» ۳۶ مفهوم ذیل مؤلفه «مهارت‌های سخت‌افزاری» دسته‌بندی شده‌اند و ۳۶ مفهوم ذیل مؤلفه «مهارت‌های شبکه» ۱۲ مفهوم ذیل مهارت‌هایی فناوری ارتباطی دسته‌بندی شده‌اند.

جدول ۳. نتایج مراحل سه‌گانه اجرای تکنیک دلفی (مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی)

نتایج اجرای دور اول تکنیک دلفی - ارتباطی						
ردیف	ابعاد	تعداد مفاهیم	ضریب کندال	سطح معناداری	تعداد حذفیات	مفاهیم باقی مانده
۱	مهارت‌های ارتباط کلامی	۲۶	۰/۵۶۱	۰/۰۵۱	۸	۱۸
۲	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۲۴	۰/۵۴۲	۰/۰۴۹	۵	۱۹
۳	مهارت‌های ارتباط میان فردی	۴۵	۰/۵۹۱	۰/۰۵۴	۲۰	۲۵
جمع کل مفاهیم		۹۵	-	-	۳۳	۶۲
نتایج اجرای دور دوم تکنیک دلفی - ارتباطی						
ردیف	ابعاد	تعداد مفاهیم	ضریب کندال	سطح معناداری	تعداد حذفیات	مفاهیم باقی مانده
۱	مهارت‌های ارتباط کلامی	۱۸	۰/۶۱۵	۰/۰۴۶	۳	۱۵
۲	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۱۹	۰/۶۲۵	۰/۰۵۱	۷	۱۲
۳	مهارت‌های ارتباط میان فردی	۲۵	۰/۶۵۱	۰/۰۴۱	۸	۱۷
جمع کل مفاهیم		۶۲	-	-	۱۸	۴۴
نتایج اجرای دور سوم تکنیک دلفی - ارتباطی						
ردیف	ابعاد	تعداد مفاهیم	ضریب کندال	سطح معناداری	تعداد حذفیات	مفاهیم باقی مانده
۱	مهارت‌های ارتباط کلامی	۱۵	۰/۸۷۱	۰/۰۰۰	-	۱۵
۲	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۱۲	۰/۸۶۸	۰/۰۰۰	-	۱۲
۳	مهارت‌های ارتباط میان فردی	۱۷	۰/۸۹۶	۰/۰۰۰	-	۱۷
جمع کل مفاهیم		۴۴	-	-	-	۴۴
نتایج اجرای دور اول تکنیک دلفی - اطلاعاتی						
ردیف	ابعاد	تعداد مفاهیم	ضریب کندال	سطح معناداری	تعداد حذفیات	مفاهیم باقی مانده

۲۴	۲۱	۰/۰۵۰	۰/۵۵۳	۴۵	مهارت‌های نرم‌افزاری	۱
۱۸	۱۸	۰/۰۴۰	۰/۵۱۹	۳۶	مهارت‌های سخت‌افزاری	۲
۲۰	۱۶	۰/۰۴۳	۰/۵۲۸	۳۶	مهارت‌های شبکه	۳
۹	۳	۰/۰۵۴	۰/۵۸۲	۱۲	مهارت‌های فن‌آوری ارتباطی	
۶۲	۳۳	-	-	۱۲۹	جمع کل مفاهیم	
نتایج اجرای دور دوم تکنیک دلفی-اطلاعاتی						
مفاهیم باقی‌مانده	تعداد حذفیات	سطح معناداری	ضریب کندال	تعداد مفاهیم	ابعاد	ردیف
۱۳	۱۱	۰/۰۳۹	۰/۶۵۳	۲۴	مهارت‌های نرم‌افزاری	۱
۹	۱۰	۰/۰۴۸	۰/۶۲۹	۱۸	مهارت‌های سخت‌افزاری	۲
۷	۱۳	۰/۰۴۳	۰/۶۱۸	۲۰	مهارت‌های شبکه	۳
۶	۳	۰/۰۴۵	۰/۶۲۸	۹	مهارت‌های فن‌آوری ارتباطی	
۳۵	۳۷	-	-	۷۱	جمع کل مفاهیم	
نتایج اجرای دور سوم تکنیک دلفی-اطلاعاتی						
مفاهیم باقی‌مانده	تعداد حذفیات	سطح معناداری	ضریب کندال	تعداد مفاهیم	ابعاد	ردیف
۱۵	-	۰/۰۰۰	۰/۸۵۱	۱۳	مهارت‌های نرم‌افزاری	۱
۱۲	-	۰/۰۰۰	۰/۸۵۱	۹	مهارت‌های سخت‌افزاری	۲
۱۷	-	۰/۰۰۰	۰/۸۳۶	۷	مهارت‌های شبکه	۳
-	-	۰/۰۰۰	۰/۸۴۳	۶	مهارت‌های فن‌آوری ارتباطی	
۴۴	-	-	-	۷۹	جمع کل مفاهیم	

چنانچه در جدول ۳ مشاهده می‌شود در مرحله اول اجرای تکنیک دلفی تعداد ۳۳ مفهوم از مفاهیم مؤلفه‌های ارتباطی با توجه به ضریب کندال و اجماع نظر اعضای تیم خبره، پایین‌تر از حد متوسط ارزیابی شده‌اند. و تعداد ۵۳ مفهوم از مفاهیم مؤلفه مهارت‌های اطلاعاتی ارزیابی شدند. از این‌رو از پرسشنامه دور دوم کنار گذاشته شدند، و پرسشنامه جدید شامل ۶۲ سؤال که بازتاب ۶۲ مفهوم از مفاهیم مؤلفه مهارت‌های ارتباطی است تدوین و مجدداً برای اعضای تیم خبره ارسال شد. در مؤلفه مهارت‌های اطلاعاتی ۷۱ سؤال که بازتاب ۷۱ مفهوم از مفاهیم مؤلفه‌های اطلاعاتی است تدوین و مجدداً برای اعضای تیم خبره ارسال شد. در مرحله دوم اجرای تکنیک دلفی تعداد ۱۸ مفهوم از مفاهیم مؤلفه مهارت‌های ارتباطی با توجه به ضریب کندال و اجماع نظر اعضای تیم خبره، پایین‌تر از حد متوسط ارزیابی شده‌اند. تعداد ۵۸ مفهوم از مفاهیم مؤلفه مهارت‌های اطلاعاتی با توجه به ضریب کندال و اجماع نظر داوران حذف شدند و پرسشنامه جدید ۳۵ سؤال که نمود ۳۵ مفهوم از مفاهیم مهارت‌های اطلاعاتی است تدوین و مجدداً برای اعضای تیم خبره ارسال شد. در مهارت ارتباطی نیز پرسشنامه جدید شامل ۴۴ سؤال که بازتاب ۴۴ مفهوم از مفاهیم مؤلفه مهارت ارتباطی است تدوین و مجدداً برای اعضای تیم خبره ارسال شد.

در مرحله سوم اجرای تکنیک دلفی با توجه به اجماع نظر بالای اعضای تیم خبره از یک سو و از سوی دیگر، مقادیر بسیار مطلوب ضریب کندال و سطح معناداری قابل قبول، ثبات در پاسخ‌ها حاصل شد و از این‌رو بر اساس ۴۴ مفهوم باقی‌مانده از مفاهیم مؤلفه مهارت‌های ارتباطی و ۴۴ مفهوم از مفاهیم مهارت‌های اطلاعاتی، پرسشنامه نهایی تدوین شد و برای سنجش پایایی نیز ۴۰ پرسش‌نامه به صورت تصادفی میان کتابداران و کارشناسان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان توزیع شد.

جدول ۴. محاسبه مقدار آلفای پرسشنامه مهارت ارتباطی و اطلاعاتی

مؤلفه	مهارت‌ها	مقادیر آلفا	مقدار آلفا
مهارت‌های ارتباطی	مهارت‌های ارتباط کلامی	۰/۹۴۳	۰/۹۷۴
	مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۰/۹۲۷	
	مهارت‌های ارتباط میان فردی	۰/۹۴۱	
مهارت‌های اطلاعاتی	مهارت‌های عوامل نرم‌افزاری	۰/۹۵۴	۰/۹۷۸
	مهارت‌های عوامل سخت‌افزاری	۰/۹۴۵	
	مهارت‌های عوامل شبکه	۰/۹۱۶	
	مهارت عوامل فناوری ارتباطی	۰/۸۶۳	

نتایج محاسبه آلفا که در جدول شماره ۴ ارائه شده است حاکی از آن است که گویه های تدوین برای سنجش مهارت‌های ارتباطی (غیر کلامی با آلفای ۰/۹۲ و ارتباط میان فردی با آلفای ۰/۹۴ و آلفای برای کل پرسشنامه ۰/۹۸ برآورد شده است که نشانگر قابلیت بالای ابزار است. نتایج برای مهارت اطلاعاتی در گویه مهارت نرم‌افزاری با آلفای ۰/۹۵، مهارت سخت‌افزاری با آلفای ۰/۹۴، مهارت شبکه با ۰/۹۱ و مهارت فناوری اطلاعاتی با آلفای ۰/۸۶ برآورد گردید.

جدول ۵. توصیف فراوانی و درصد ویژگی‌های جمعیت شناختی کتابداران

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۳۰	۳۰٪
زن	۷۰	۷۰٪
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰
وضعیت سنی پاسخگویان	فراوانی	درصد
گروه سنی ۲۵-۳۴	۲۸	۲۸٪
گروه سنی ۳۵-۴۴	۵۳	۵۳٪
گروه سنی ۴۵-۵۴	۱۹	۱۹٪
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰
وضعیت سابقه کار پاسخگویان	فراوانی	درصد
بین ۱ تا ۹ سال	۳۹	۳۹٪
بین ۱۰ تا ۱۹ سال	۳۷	۳۷٪
بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۲۴	۲۴٪
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰
وضعیت سطح تحصیلی پاسخگویان	فراوانی	درصد
دیپلم	۱	۱٪
فوق دیپلم	۱۰	۱۰٪
لیسانس	۳۰	۳۰٪
کارشناسی ارشد و بالاتر	۵۹	۵۹٪
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰

جدول ۶. درصد برخورداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی از مؤلفه‌های مهارت ارتباطی

درصد کل مهارت	مهارت ارتباط میان فردی			مهارت ارتباط غیر کلامی			مهارت ارتباط کلامی			شهرستان
	درصد مهارت	نمره اکتسابی	حداکثر نمره	درصد مهارت	نمره اکتسابی	حداکثر نمره	درصد مهارت	نمره اکتسابی	حداکثر نمره	
۸۱/۶	۸۳/۴	۱۲۷۷	۱۵۳۰	۸۱/۶	۸۸۲	۱۰۸۰	۷۹/۴	۱۰۷۳	۱۳۵۰	اهواز
۷۷/۲	۸۱/۸	۸۹۳	۱۱۰۵	۷۶/۴	۵۹۶	۷۸۰	۷۳/۷	۷۱۹	۹۷۵	دزفول
۷۸/۹	۷۹/۷	۶۱۰	۷۶۵	۷۸/۷	۴۲۵	۵۴۰	۷۸/۲	۵۲۸	۶۷۵	بهبهان
۸۲/۳	۸۳/۵	۳۵۵	۴۲۵	۸۱	۲۴۳	۳۰۰	۸۲/۱	۳۰۸	۳۷۵	ماهشهر
۷۵/۱	۷۵	۳۸۳	۵۱۰	۷۷/۲	۲۷۸	۳۶۰	۷۳/۳	۳۳۰	۴۵۰	شوش
۷۳	۷۷/۸	۳۳۱	۴۲۵	۷۲/۳	۲۱۷	۳۰۰	۶۸/۲	۲۵۶	۳۷۵	شوشتر
۸۳/۱	۸۴/۴	۳۵۹	۴۲۵	۸۳/۳	۲۵۰	۳۰۰	۸۱/۶	۳۰۶	۳۷۵	اندیمشک
۷۵/۹	۷۹/۴	۲۷۰	۳۴۰	۷۴/۱	۱۷۸	۲۴۰	۷۳/۳	۲۲۰	۳۰۰	باغ‌ملک
۸۱/۹	۸۴/۷	۲۸۸	۳۴۰	۸۰/۴	۱۹۳	۲۴۰	۸۰	۲۴۰	۳۰۰	مسجد سلیمان
۷۹/۸	۸۰/۵	۲۷۴	۳۴۰	۷۸/۳	۱۸۸	۲۴۰	۸۰/۳	۲۴۱	۳۰۰	ایذه
۶۹/۳	۶۹/۱	۲۳۵	۳۴۰	۷۰	۱۶۸	۲۴۰	۶۹	۲۰۷	۳۰۰	رامهرمز
۷۳	۸۰/۸	۲۷۵	۳۴۰	۶۸/۳	۱۶۴	۲۴۰	۶۸	۲۰۴	۳۰۰	گتوند
۷۹/۵	۷۹/۶	۲۰۳	۲۵۵	۸۱/۱	۱۴۶	۱۸۰	۷۸/۲	۱۷۶	۲۲۵	لالی
۷۳/۷	۷۸/۴	۲۰۰	۲۵۵	۶۸/۸	۱۲۴	۱۸۰	۶۳/۹	۱۶۳	۲۵۵	باوی
۸۸/۶	۹۴/۱	۲۴۰	۲۵۵	۸۵/۵	۱۵۴	۱۸۰	۷۴/۹	۱۹۱	۲۵۵	شادگان
۹۴/۵	۹۲/۹	۱۵۸	۱۷۰	۹۱/۶	۱۱۰	۱۲۰	۹۸/۶	۱۴۸	۱۵۰	رامشیر
۸۹	۹۵/۸	۱۶۳	۱۷۰	۸۸/۳	۱۰۶	۱۲۰	۸۲	۱۲۳	۱۵۰	امیدیه
۸۳/۸	۸۵/۲	۱۴۵	۱۷۰	۸۷/۵	۱۰۵	۱۲۰	۷۹/۳	۱۱۹	۱۵۰	هندیجان
۷۶/۳	۷۶/۴	۶۵	۸۵	۷۶/۶	۴۶	۶۰	۷۶	۵۷	۷۵	آغا جاری
۸۵/۴	۸۷	۷۴	۸۵	۸۳/۳	۵۰	۶۰	۸۵/۳	۶۴	۷۵	کارون
۸۳/۶	۸۹/۴	۷۶	۸۵	۷۵	۴۵	۶۰	۸۴	۶۳	۷۵	حمیدیه
۸۰/۲	۸۲/۸			۷۹/۱			۷۷/۵			میانگین کل

با توجه به داده‌های جدول ۶، کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامشیر اظهار کرده‌اند تا ۹۸/۶ درصد؛ از «مهارت‌های ارتباط کلامی» برخوردارند. درصد یادشده، بیشینه برخورداری از مهارت ارتباط کلامی در میان تمام کتابداران عمومی استان خوزستان است در حالی که کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان باوی اظهار داشته‌اند که تا ۶۳/۹ درصد از مهارت ارتباط کلامی برخوردار هستند این درصد، کمینه برخورداری از مهارت ارتباط کلامی در میان تمام کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است. میانگین برخورداری تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مهارت ارتباط غیر کلامی با ۶۸/۳ متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان گتوند است. میانگین برخورداری تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مهارت ارتباط غیر کلامی نیز برابر با ۷۹/۱ درصد برآورد شده است. علاوه بر این بیشینه برخورداری از مهارت ارتباط میان فردی با ۹۵/۸ متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان امیدیه و کمینه برخورداری از مهارت ارتباط میان فردی با ۶۹/۱ متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان رامهرمز است. میانگین برخورداری تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مهارت ارتباط میان فردی نیز برابر با ۸۲/۸ درصد برآورد شده است. در نهایت، مجموع سه مهارت ارتباطی مورد بررسی، کتابداران

کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامشیر با ۹۴/۵ درصد از بیشترین و شهرستان رامهرمز با ۶۹/۳ درصد از کمترین مهارت ارتباطی برخوردار بوده‌اند. میانگین میزان برخورداری از مهارت ارتباطی برای تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان نیز ۸۰/۲ درصد برآورد شده است.

جدول ۷. درصد برخورداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی از مؤلفه‌های مهارت اطلاعاتی

درصد کل	مهارت‌های فن‌آوری ارتباطی			مهارت‌های شبکه			مهارت‌های سخت‌افزاری			مهارت‌های نرم‌افزاری			شهرستان‌ها
	درصد مهارت	نمره اکتسابی	حداکثر نمره	درصد مهارت	نمره اکتسابی	حداکثر نمره	درصد مهارت	نمره اکتسابی	حداکثر نمره	درصد مهارت	نمره اکتسابی	حداکثر نمره	
۷۱/۷	۷۰/۵	۳۸۱	۵۴۰	۷۲/۱	۴۵۴	۶۳۰	۷۳/۵	۵۹۶	۸۱۰	۷۰/۷	۸۲۸	۱۱۷۰	اهواز
۷۴/۲	۷۳/۸	۲۸۸	۳۹۰	۷۱/۸	۳۲۷	۴۵۵	۷۶/۷	۴۴۹	۵۸۵	۷۳/۹	۶۲۵	۸۴۵	دزفول
۷۰/۳	۶۸/۸	۱۸۶	۲۷۰	۷۲/۱	۲۲۷	۳۱۵	۷۶/۵	۳۱۰	۴۰۵	۷۲/۹	۴۲۷	۵۸۵	بهبهان
۷۰/۷	۶۶	۹۹	۱۵۰	۷۳/۱	۱۲۸	۱۷۵	۷۶/۴	۱۷۲	۲۲۵	۶۷/۷	۲۲۰	۳۲۵	ماهشهر
۷۰/۱	۷۰/۵	۱۲۷	۱۸۰	۶۷/۶	۱۴۲	۲۱۰	۷۲/۹	۱۹۷	۲۷۰	۶۹/۴	۲۷۱	۳۹۰	شوش
۶۷/۴	۶۸/۶	۱۰۳	۱۵۰	۶۶/۲	۱۱۶	۱۷۵	۶۹/۷	۱۵۷	۲۲۵	۶۵/۸	۲۱۴	۳۲۵	شوشتر
۸۱/۷	۷۴/۶	۱۱۲	۱۵۰	۷۸/۲	۱۳۷	۱۷۵	۸۵/۳	۱۹۲	۲۲۵	۸۴	۲۷۳	۳۲۵	اندیمشک
۷۷/۷	۷۲/۵	۸۷	۱۲۰	۷۱/۴	۱۰۰	۱۴۰	۸۶/۱	۱۵۵	۱۸۰	۷۷/۷	۲۰۲	۲۶۰	باغملک
۶۶/۵	۶۹/۱	۸۳	۱۲۰	۶۴/۲	۹۰	۱۴۰	۶۶/۶	۱۲۰	۱۸۰	۶۶/۵	۱۷۳	۲۶۰	مسجدسلیمان
۷۶/۷	۷۰/۸	۸۵	۱۲۰	۷۰	۹۸	۱۴۰	۷۷/۷	۱۴۰	۱۸۰	۸۲/۳	۲۱۴	۲۶۰	ایذه
۶۲	۶۰	۷۲	۱۲۰	۶۵	۹۱	۱۴۰	۶۵	۱۱۷	۱۸۰	۵۹/۲	۱۵۴	۲۶۰	رامهرمز
۴۲/۴	۴۸/۳	۵۸	۱۲۰	۳۸/۵	۵۴	۱۴۰	۴۳/۸	۷۹	۱۸۰	۴۰/۷	۱۰۶	۲۶۰	گتوند
۷۴/۸	۷۲/۲	۶۵	۹۰	۷۳/۳	۷۷	۱۰۵	۸۰	۱۰۸	۱۳۵	۸۶/۶	۱۹۵	۲۲۵	لالی
۶۰/۷	۵۳/۳	۴۸	۹۰	۵۹	۶۲	۱۰۵	۶۳/۷	۸۶	۱۳۵	۶۳	۱۲۳	۱۹۵	باوی
۷۳/۵	۷۱/۱	۶۴	۹۰	۷۴/۲	۷۸	۱۰۵	۷۰/۳	۹۵	۱۳۵	۷۶/۴	۱۴۹	۱۹۵	شادگان
۹۵/۷	۹۸/۳	۵۹	۶۰	۸۸/۵	۶۲	۷۰	۹۸/۸	۸۹	۹۰	۹۶/۱	۱۲۵	۱۳۰	رامشیر
۸۸	۷۵	۴۵	۶۰	۹۱/۴	۶۴	۷۰	۸۷/۷	۷۹	۹۰	۹۲/۳	۱۲۰	۱۳۰	امیدیه
۸۲	۷۳/۳	۴۴	۶۰	۸۱/۴	۵۷	۷۰	۸۷/۷	۷۹	۹۰	۸۲/۳	۱۰۷	۱۳۰	هندیجان
۸۰	۸۳/۳	۲۵	۳۰	۷۱/۴	۲۵	۳۵	۸۴/۴	۳۸	۴۵	۸۰	۵۲	۶۵	آغاچاری
۷۴/۲	۷۶/۶	۲۳	۳۰	۷۷/۱	۲۷	۳۵	۷۷/۷	۳۵	۴۵	۶۹/۲	۴۵	۶۵	کارون
۵۶/۵	۵۶/۶	۱۷	۳۰	۴۵/۷	۱۶	۳۵	۶۰	۲۷	۴۵	۶۰	۳۹	۶۵	حمیدیه
۷۲/۲	۷۰/۱			۷۰/۱			۷۴/۸			۷۳/۱			میانگین کل

بررسی میزان برخورداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از «مهارت‌های نرم‌افزاری» نشان داد که بیشینه برخورداری از مهارت‌های نرم‌افزاری با ۹۶/۱ درصد متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان رامشیر و کمینه برخورداری از مهارت‌های نرم‌افزاری با ۴۰/۷ درصد متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان گتوند بوده است. میانگین برخورداری تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مهارت‌های نرم‌افزاری نیز برابر با ۷۳/۱ درصد برآورد شده است.

بررسی میزان برخورداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از «مهارت‌های سخت‌افزاری» نشان می‌دهد که بیشینه برخورداری از مهارت‌های سخت‌افزاری با ۹۸/۸ درصد متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان رامشیر و کمینه برخورداری از مهارت‌های سخت‌افزاری با ۴۳/۸ درصد متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان گتوند بوده است. میانگین برخورداری تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مهارت‌های سخت‌افزاری نیز برابر با ۷۴/۸ درصد برآورد شده است.

بررسی میزان برخورداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از «مهارت‌های شبکه» نشان می‌دهد که بیشینه برخورداری از مهارت‌های شبکه با ۹۱/۱ درصد متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان امیدیه و کمینه برخورداری از مهارت‌های شبکه با ۳۸/۵ درصد متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان گتوند بوده است. میانگین برخورداری تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مهارت شبکه نیز برابر با ۷۰/۱ درصد برآورد شده است.

بررسی میزان برخورداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از «مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی» نشان می‌دهد که بیشینه برخورداری از مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی با ۹۸/۳ درصد متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان رامشیر و کمینه برخورداری از مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی با ۴۸/۳ درصد متعلق به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان گتوند بوده است. میانگین برخورداری تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی نیز برابر با ۷۰/۱ درصد برآورد شده است.

در مجموع چهار مهارت ICT مورد بررسی، کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان رامشیر با ۹۵/۷ درصد از بیش‌ترین و کتابداران شهرستان گتوند با ۴۲/۴ درصد از کمترین میزان مهارت‌های ICT برخوردار بوده‌اند. میانگین میزان برخورداری از مهارت‌های ICT برای تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان نیز ۷۲/۲ درصد برآورد شده است.

در پژوهش حاضر متغیرهای جمعیت‌شناختی از نوع اسمی یا ترتیبی است، از این رو، برای بررسی شدت رابطه آن‌ها با مؤلفه‌های مهارت ارتباطی از آزمون فی و ۷ کرامر استفاده شده است.

جدول ۸. رابطه جنسیت با مؤلفه‌های ارتباطی و نتیجه حاصل از آزمون فی

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

با توجه به مقدار کای اسکوتر (۳۲/۲۵) به دست آمده با درجه آزادی ۳۰ که از مقدار کای اسکوتر محاسبه شده در جدول مقادیر برای آزمون کای اسکوتر (۴۳/۷۷) در سطح معناداری ۰/۰۵ کوچک‌تر است، می‌توان استدلال کرد که بین جنسیت و مهارت‌های ارتباط کلامی رابطه‌ای وجود ندارد و رابطه بین جنسیت با مهارت‌های ارتباط غیر کلامی حاصل از آزمون فی نشانگر آن است که مقدار کای اسکوتر ۳۳/۶۵ به دست آمده با درجه آزادی ۲۸ که از مقدار کای اسکوتر محاسبه شده در جدول مقادیر بحرانی آزمون کای اسکوتر ۴۱/۳۴ در سطح معناداری ۰/۰۵ کوچک‌تر است با توجه به موارد ذکر شده بین جنسیت و مهارت ارتباط غیر کلامی رابطه‌ای وجود ندارد همچنین رابطه بین جنسیت با مهارت‌های ارتباط میان فردی حاصل از آزمون فی حاکی از آن است که با توجه به مقدار کای اسکوتر ۳۶/۹۹ در سطح معناداری ۰/۰۵ کوچک‌تر است و میان جنسیت و مهارت ارتباطی میان فردی رابطه‌ای وجود ندارد.

جدول ۹. رابطه بین شهر محل خدمت با مؤلفه‌های مهارت ارتباطی و اطلاعاتی حاصل از آزمون ۷ کرامر

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

بررسی رابطه بین شهر محل خدمت و مهارت‌های ارتباط کلامی حاصل از آزمون ۷ کرامر حاکی از آن است که با توجه به مقدار بسیار بزرگ کای اسکوتر (۵۶۴/۹۵) با درجه آزادی ۶۰۰ در سطح معناداری ۰/۸۴۴ که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد؛ می‌توان استنباط کرد که در بین شهر محل خدمت و مهارت ارتباط کلامی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود و با توجه به مقدار بسیار بزرگ کای اسکوتر (۵۴۰/۲۹) با درجه آزادی و سطح معناداری (۰/۷۱۸) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد؛ می‌توان استنباط کرد که بین شهر محل خدمت و مهارت ارتباط غیر کلامی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود همچنین، با توجه به مقدار بسیار بزرگ کای اسکوتر (۶۶۲/۹۸) به دست آمده با ۶۶ و سطح معناداری (۰/۴۶۰) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد. می‌توان استنباط کرد که بین شهر محل خدمت و مهارت ارتباط میان فردی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۰. رابطه بین سن با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی حاصل از آزمون اسپیرمن

رابطه بین سن و مهارت‌های ارتباطی	ضریب اسپیرمن	سطح معناداری
مهارت‌های ارتباط کلامی	۰/۰۲۵	۰/۸۰۳
مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۰/۰۸۳	۰/۴۰۹
مهارت‌های ارتباط میان فردی	۰/۰۴۲	۰/۶۷۶
رابطه بین سن و مهارت‌های ICT	ضریب اسپیرمن	سطح معناداری
مهارت‌های نرم‌افزاری	۰/۰۶۶	۰/۵۱۱
مهارت‌های سخت‌افزاری	۰/۱۰۳	۰/۳۱۰
مهارت‌های شبکه	۰/۱۵۳	۰/۱۲۷
مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی	۰/۰۰۴	۰/۹۶۵

بررسی رابطه بین سن با مهارت‌های ارتباط کلامی حاصل از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که با توجه به سطح معناداری ۰/۸۰۳ که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد. و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۰۲۵ می‌توان استنباط کرد که بین سن پاسخگویان و مهارت ارتباط کلامی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود و با توجه به سطح معناداری ۰/۴۰۹ که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۰۸۳ می‌توان استنباط کرد که بین سن پاسخگویان و مهارت ارتباط غیر کلامی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود همچنین با توجه به سطح معناداری ۰/۶۷۶ که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۰۴۲ می‌توان استنباط کرد که بین سن پاسخگویان و مهارت ارتباط میان فردی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

با توجه به سطح معناداری (۰/۵۱۱) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ هست و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۰۶۶)؛ می‌توان استنباط کرد که، بین سن پاسخگویان و مهارت‌های نرم‌افزاری رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود. علاوه بر این، بررسی رابطه بین سن با مهارت‌های سخت‌افزاری حاصل از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که، با توجه به سطح معناداری (۰/۳۱۰) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۱۰۳)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سن پاسخگویان و مهارت‌های سخت‌افزاری رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

بررسی رابطه بین سن با مهارت‌های شبکه حاصل از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که، با توجه به سطح معناداری (۰/۱۲۷) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۱۵۳)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سن پاسخگویان و مهارت‌های شبکه رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود. همچنین، بررسی رابطه بین سن با مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی حاصل از آزمون اسپیرمن حاکی از آن است که، با توجه به سطح معناداری (۰/۹۶۵) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۰۰۴)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سن پاسخگویان و مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۱. رابطه بین سابقه کار با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی حاصل از آزمون اسپیرمن

رابطه بین سابقه کار و مهارت‌های ارتباطی	ضریب اسپیرمن	سطح معناداری
مهارت ارتباط کلامی	۰/۰۹۶	۰/۳۴۲
مهارت ارتباط غیر کلامی	۰/۱۶۱	۰/۱۰۹
مهارت ارتباط میان فردی	۰/۱۳۴	۰/۱۸۳
رابطه بین سابقه کار و مهارت‌های ICT	ضریب اسپیرمن	سطح معناداری
مهارت‌های نرم‌افزاری	۰/۰۵۳	۰/۵۹۹
مهارت‌های سخت‌افزاری	۰/۱۴۰	۰/۱۶۵
مهارت‌های شبکه	۰/۱۵۹	۰/۱۱۳
مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی	۰/۰۴۳	۰/۶۷۲

بررسی رابطه بین سابقه کار با مهارت‌های ارتباط کلامی حاصل از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که با توجه به سطح معناداری ۰/۳۴۲ که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۰۹۶ می‌توان استنباط کرد که بین سابقه کار پاسخگویان و مهارت ارتباط کلامی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود علاوه بر این، با توجه به سطح معناداری ۰/۱۰۹ که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی ۱۶۱ می‌توان استنباط کرد که بین سابقه کار پاسخگویان و مهارت ارتباط غیر کلامی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود همچنین، با توجه به سطح معناداری ۰/۱۸۳ که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۱۳۴ می‌توان استنباط کرد که بین سابقه کار پاسخگویان و مهارت ارتباط میان فردی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

با توجه به سطح معناداری (۰/۵۹۹) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۰۵۳)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سابقه کار پاسخگویان و مهارت‌های نرم‌افزاری رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود. علاوه بر این، بررسی رابطه بین سابقه کار با مهارت‌های سخت‌افزاری حاصل از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که، با توجه به سطح معناداری (۰/۱۶۵) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۱۴۰)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سابقه کار پاسخگویان و مهارت‌های سخت‌افزاری رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

بررسی رابطه بین سابقه کار با مهارت‌های شبکه حاصل از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که، با توجه به سطح معناداری (۰/۱۱۳) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۱۵۹)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سابقه کار پاسخگویان و مهارت‌های شبکه رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود. همچنین، بررسی رابطه بین سابقه کار با مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی حاصل از آزمون اسپیرمن حاکی از آن است که، با توجه به سطح معناداری (۰/۶۷۲) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۰۴۳)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سابقه کار پاسخگویان و مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۲. رابطه بین سطح تحصیلات با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی حاصل از آزمون اسپیرمن

رابطه بین سطح تحصیلات و مهارت‌های ارتباطی	ضریب اسپیرمن	سطح معناداری
مهارت‌های ارتباط کلامی	۰/۲۰۹	۰/۰۳۷
مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۰/۱۹۸	۰/۰۴۹
مهارت‌های ارتباط میان فردی	۰/۲۱۲	۰/۰۳۴
رابطه بین سطح تحصیلات و مهارت‌های ICT	ضریب اسپیرمن	سطح معناداری
مهارت‌های نرم‌افزاری	۰/۱۵۷	۰/۱۱۸
مهارت‌های سخت‌افزاری	۰/۰۷۵	۰/۴۵۸
مهارت‌های شبکه	۰/۱۲۶	۰/۲۱۱
مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی	۰/۲۰۴	۰/۰۴۲

بررسی رابطه بین سطح تحصیلات با مهارت‌های ارتباط کلامی حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن نشان می‌دهد که با توجه به سطح معناداری ۰/۰۳۷ که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۲۰۹ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت ارتباط کلامی رابطه نسبتاً ضعیفی مشاهده می‌شود علاوه بر این با توجه به سطح معناداری ۰/۰۴۹ که از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۱۹۸ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت ارتباط کلامی رابطه نسبتاً ضعیفی مشاهده می‌شود. علاوه بر این با توجه به سطح معناداری ۰/۰۴۹ که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۱۹۸ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت ارتباط غیر کلامی رابطه نسبتاً ضعیفی مشاهده می‌شود. همچنین، با توجه به سطح معناداری ۰/۰۳۴ که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۲۱۲ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت ارتباط میان فردی رابطه نسبتاً ضعیفی مشاهده می‌شود.

با توجه به سطح معناداری (۰/۱۱۸) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۱۵۷)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت‌های نرم‌افزاری رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود. علاوه بر این، بررسی رابطه بین سطح تحصیلات با مهارت‌های سخت‌افزاری حاصل از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که با توجه به سطح معناداری (۰/۴۵۸) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۰۷۵)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت‌های سخت‌افزاری رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود.

بررسی رابطه بین سطح تحصیلات با مهارت‌های شبکه حاصل از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که، با توجه به سطح معناداری (۰/۲۱۱) که بسیار بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ناچیز ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۱۲۶)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت‌های شبکه رابطه‌ای مشاهده نمی‌شود. همچنین، بررسی رابطه بین سطح تحصیلات با مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی حاصل از آزمون اسپیرمن حاکی از آن است که، با توجه به سطح معناداری (۰/۰۴۲) که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۲۰۴)؛ می‌توان استنباط کرد که بین سطح تحصیلات پاسخگویان و مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی رابطه‌ای ضعیف مشاهده می‌شود.

جدول ۱۳. رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی حاصل از آزمون پیرسون

رابطه بین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی	ضریب پیرسون	سطح معناداری
مهارت‌های ارتباط کلامی	۰/۹۳۱	۰/۰۰۰
مهارت‌های ارتباط غیر کلامی	۰/۹۵۱	۰/۰۰۰
مهارت‌های ارتباط میان فردی	۰/۹۲۸	۰/۰۰۰
رابطه بین مؤلفه‌های مهارت‌های ICT	ضریب پیرسون	سطح معناداری
مهارت‌های نرم‌افزاری	۰/۹۶۴	۰/۰۰۰
مهارت‌های سخت‌افزاری	۰/۹۲۴	۰/۰۰۰
مهارت‌های شبکه	۰/۸۹۴	۰/۰۰۰
مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی	۰/۹۲۴	۰/۰۰۰

بررسی رابطه بین مهارت ارتباط کلامی و مهارت ارتباطی حاصل از آزمون پیرسان نشان می‌دهد که با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰) کمتر از ۰/۰۵ و مقدار ضریب همبستگی بسیار بالای پیرسان ۰/۹۳ می‌توان استنباط کرد که بین مهارت ارتباط کلامی و مهارت ارتباطی رابطه‌ای بسیار قوی، مثبت و معنادار وجود دارد و با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰) کمتر از ۰/۰۵ و مقدار ضریب همبستگی بسیار بالای پیرسون ۰/۹۵ می‌توان استنباط کرد که بین مهارت ارتباط غیر کلامی و مهارت ارتباطی رابطه‌ای بسیار قوی، مثبت و معنادار وجود دارد همچنین با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰) کمتر از ۰/۰۵ و مقدار ضریب همبستگی بسیار بالای پیرسون ۰/۹۲۸ می‌توان استنباط کرد که بین مهارت میان فردی و مهارت ارتباطی رابطه‌ای بسیار قوی، مثبت و معنادار وجود دارد.

با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ و مقدار ضریب همبستگی بسیار بالای پیرسون (۰/۹۶۴)؛ می‌توان استنباط کرد که بین مهارت نرم‌افزاری و مهارت‌های ICT رابطه‌ای بسیار قوی مثبت و معنادار وجود دارد. علاوه بر این، بررسی رابطه بین مهارت‌های سخت-افزاری با مهارت‌های ICT حاصل از آزمون پیرسون نشان می‌دهد. با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ و مقدار ضریب همبستگی بسیار بالای پیرسون (۰/۹۲۴)؛ می‌توان استنباط کرد که بین مهارت سخت‌افزاری با مهارت‌های ICT رابطه‌ای بسیار قوی مثبت و معنادار وجود دارد.

بررسی رابطه بین مهارت‌های شبکه با مهارت‌های ICT حاصل از آزمون پیرسون نشان می‌دهد. با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ و مقدار ضریب همبستگی بسیار بالای پیرسون (۰/۹۲۴)؛ می‌توان استنباط کرد که بین مهارت شبکه با مهارت‌های ICT رابطه‌ای بسیار قوی مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین، بررسی رابطه بین مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی با مهارت‌های ICT حاصل از آزمون پیرسون نشان می‌دهد. با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ و مقدار ضریب همبستگی بسیار بالای پیرسون (۰/۸۹۴)؛ می‌توان استنباط کرد که بین مهارت فن‌آوری‌های ارتباطی با مهارت‌های ICT رابطه‌ای بسیار قوی مثبت و معنادار وجود دارد.

آزمون فرضیات پژوهش:

جدول ۱۴. اثر مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر ارتقاء خدمات

فرضیه‌ها	آماره تی	بار عاملی	خطای استاندارد	توان تبیین	سطح معناداری	نتیجه آزمون
مهارت‌های ارتباط کلامی (VS) بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر گذار است	۱۲/۷۹	۰/۸۹	۰/۲۱	۰/۷۹	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
مهارت‌های ارتباط غیر کلامی (NONVS) بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر گذار است	۱۴/۷۸	۰/۹۷	۰/۰۶	۰/۹۹/۴	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
مهارت‌های ارتباط میان فردی (INTPS) بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر گذار است	۱۲/۰۷	۰/۸۵	۰/۲۷	۰/۷۳	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
مهارت‌های نرم‌افزاری (SofS) بر مهارت‌های ICT تأثیر گذار است	۱۷/۰۷	۰/۹۵	۰/۱۰	۰/۹۰	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
مهارت‌های شبکه (NetS) بر مهارت‌های ICT تأثیر گذار است	۱۶/۵۹	۰/۹۱	۰/۱۶	۰/۸۴	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
مهارت فن آوری‌های ارتباطی (CTS) بر مهارت‌های ICT تأثیر گذار است	۱۴/۱۹	۰/۸۷	۰/۲۵	۰/۷۵	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
مهارت‌های سخت‌افزاری (HardS) بر مهارت‌های ICT تأثیر گذار است	۱۴/۸۹	۰/۸۸	۰/۲۲	۰/۷۸	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
مهارت‌های ارتباطی بر مهارت‌های اطلاعاتی تأثیر گذار است						تأیید فرضیه
مهارت‌های اطلاعاتی بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر گذار است						تأیید فرضیه

فرضیه ۱: مهارت‌های ارتباطی بر مهارت‌های اطلاعاتی و ارتقا خدمات تأثیر گذار است.

بعد از صحت درستی گویه‌ها به آزمون فرضیات پژوهش پرداخته شده است و با توجه به بارعاملی مهارت ارتباطی در گویه اول ۰/۸۹، در گویه دوم با ضریب تأثیر ۰/۸۹، در گویه سوم با ضریب تأثیر ۰/۸۵ و گویه‌های مهارت‌های اطلاعاتی با بار عاملی ۰/۹۵، در گویه دوم با بار عاملی ۰/۹۰، در گویه سوم با بار عاملی ۰/۹۱، در گویه چهارم با بار عاملی ۰/۸۸ می‌توان استنباط که مهارت‌های ارتباطی بر مهارت‌های اطلاعاتی اثر دارد. همچنین، بر اساس توان تبیین یا مجذور بار عاملی، درصد بالایی از تأثیرات مهارت‌های ارتباطی بر مهارت‌های اطلاعاتی را می‌توان با این اثرگذاری می‌توان توضیح داد. با این وصف و بر اساس معیارهای مذکور فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه ۲: مهارت‌های اطلاعاتی بر مهارت‌های ارتباطی و ارتقا خدمات تأثیر گذار است.

با توجه به بار عاملی به ترتیب در گویه اول ۰/۹۵، ۰/۹۱، ۰/۸۷، ۰/۸۸ و مقدراتی قابل قبول در سطح معناداری ۰/۰۰۰ است. ؛ می‌توان استنباط کرد که «مهارت‌های اطلاعاتی بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر گذار است. با این توضیحات فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر، میان متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سن، سابقه کار، محل خدمت و سطح تحصیلی) با مؤلفه‌های مهارت ارتباطی و اطلاعاتی رابطه‌ای مشاهده نشده است. فرهنگ زیربنای قشرهای مختلف انسانی در جوامع می‌باشد و تفاوت‌های چشمگیر در بیان و تفسیر افراد از رفتارهای (کلامی و غیر کلامی و میان فردی) متأثر از اثرات فرهنگی است. بنا به دلایل مذکور در پژوهش حاضر عدم مشاهده رابطه یا تفاوت معناداری میان زنان و مردان به لحاظ مهارت‌های ارتباطی به معنای عدم وجود رابطه یا تفاوت میان زنان و مردان مهارت‌های ارتباطی آنان نیست بلکه نیازمند به سطح پژوهش‌های دیگری می‌باشد.

نتایج ارزیابی مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی بر اساس نظرات کتابداران حاکی از آن است که بیشینه و حداکثر مقدار مهارت‌های ارتباطی (کلامی) در شهرستان باوی بوده است. بیشینه برخورداری از مهارت ارتباط غیر کلامی با ۹۱/۶ مربوط به کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان رامشیر و حداقل (کمینه) مهارت ارتباط کلامی شهرستان باوی ۶۳/۹ و مقدار مهارت‌های ارتباط غیر کلامی شهرستان گنوند ۶۸/۳ بوده است. در شهرستان رامشیر تعداد پاسخگویان بسیار کم بوده است ۲ نفر و منجر به میانگین بالا شده است و صحت مقدار حقیقی مهارت کتابداران را رو به انحراف کشانده است. دلیل دوم: مهارت‌های ارتباط کلامی ۹۸/۶ و غیر کلامی ۹۱/۶ رامشیر در مقایسه با کل کتابداران

استان خوزستان ۷۷/۵ و میانگین مهارت ارتباط غیر کلامی کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۷۹/۱ بیان شده است. و این دلایل مهارت ارتباط کلامی غیر کلامی شهرستان رامشیر را با شکی در پذیرش مواجه کرده است. و مهارت ارتباط میان فردی کتابداران شهرستان امیدیه حداکثر مهارت میان فردی با ۹۵/۸ درصد و حداقل مهارت ارتباط میان فردی با ۶۹/۱ درصد متعلق به شهرستان رامهرمز بوده است. میانگین کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مهارت ارتباط میان فردی برابر با ۸۲/۸ درصد بوده است. در نهایت به‌طور کلی سه مهارت ارتباطی (کلامی غیر کلامی و میان فردی، کتابداران کتابخانه‌های عمومی رامشیر با ۹۴/۵ درصد بیشترین و کتابداران رامهرمز با ۶۹/۳ درصد کمترین از مقدار مهارت‌های ارتباطی را دارا بوده‌اند و میانگین کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۸۰/۲ درصد از مهارت‌های ارتباطی برخوردار بوده‌اند. در مجموع چهار مهارت اطلاعاتی مورد بررسی، کتابداران کتابخانه عمومی شهرستان رامشیر با ۹۵/۷ درصد از بیش‌ترین و کتابداران شهرستان گتوند با ۴۲/۴ درصد از کمترین میزان مهارت‌های اطلاعاتی برخوردار بوده‌اند. میانگین میزان برخورداری از مهارت‌های اطلاعاتی برای تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان نیز ۷۲/۲ درصد بر-آورد شده است.

در پژوهش حاضر میانگین سه مهارت ارتباطی (کلامی، غیر کلامی و میان فردی) برای کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بسیار بالاتر از حد متوسط به دست آمده است. میانگین مهارت ارتباطی (کلامی غیر کلامی میان فردی) ۷۷/۵، ۷۹/۱، ۸۲/۱ درصد برآورد شده است؛ که این می‌تواند ناشی از فرهنگ مردم منطقه و اجتماعی بودن آنان باشد. به‌طور کلی مهارت ارتباطی از طریق شاخص پراکندگی میانگین در شهرستان رامشیر و امیدیه تا حدود زیادی قابل اعتماد می‌باشد. در شاخص مهارت‌های ارتباطی (کلامی غیر کلامی میان فردی) نشان می‌دهد که میان گویه‌ها و شاخص مذکور رابطه مثبت معنادار و قوی وجود دارد. به‌طور کلی با استنتاج از نظریه بوردیو می‌توان به اثبات مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی پرداخت. بوردیو در نظریه خویش در بحث سرمایه فرهنگی به مهارت‌های فرهنگی مثل دانش، آداب معاشرت، خلق و خو اشاره می‌کند که به‌طور غیرمستقیم از طریق تعاملات متقابل اخذ می‌شود مهارت‌های ارتباطی رابطه نزدیکی با مفهوم سرمایه فرهنگی دارد و در حیطه این مقوله قابل درک است کتابخانه‌های عمومی با توجه به نقش فرهنگی که در رسالت خویش دارند و هدف اساسی شان دسترس‌پذیری منابع چاپی و غیر چاپی، به‌عنوان گردانندگان اصلی محسوب می‌شوند. کتابداران نیز میانجیان اطلاعاتی شمرده می‌شوند. در نظریه بوردیو تولید تا بازنمون اطلاعات توصیف شده‌اند. در نهایت کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان محور اصلی در عرصه فرهنگی نیازمند دارا بودن مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی در این حیطه هستند.

مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی با سوگیری از نظریه کنش متقابل و تمرکز بر نشانگرهای این دو مهارت قابل تأیید است. با استنباط از این نظریه این مهم به دست می‌آید که همه کنش‌های میان اشخاص دلیل بر تبادل نشانگرهای این دو مهارت است. کنش متقابل در قالب نشانگرها و نموده‌های این دو مهارت و در مواردی ترکیبی از این دو مهارت به دست می‌آید. ادغام این دو مهارت و در مواردی با ترکیب زبان بدن و ذهن به خدمات بهتر منجر می‌شود.

تشریح و قدردانی

بدین وسیله از اساتید محترم خانم دکتر زهره میر حسینی و فرشته سپهر جهت همکاری در گردآوری قدردانی می‌گردد.

منابع

- بهمنی جوب‌بستی، ا.، و سیدین، م. (۱۳۹۷). الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها. *رهیافت*، ۷ (۲۵)، ۷۱-۹۱.
- ستاری، ع.، یزدانی، ف.، و فرازی، ع. (۱۳۹۶). بررسی نظریه کنش ارتباطی هابرماس و دلالت‌های آن در آموزش عالی در ایران. *مجله‌ی علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۶ (۲۴)، ۱۵۰-۱۲۱.

- فرزین یزدی، م.، برادر، ر.، و غائبی، ا. (۱۳۹۷). چارچوب پذیرش فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه های دانشگاهی ایران: رویکرد دلفی. فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۲۵، ۲۲۴ - ۲۰۱.
- میرحسینی، ز.، (۱۳۷۴). نقش و تصویر کتابخانه عمومی روستایی در ایران. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی (پیام کتابخانه)، (۱۷)، ۱۰۷ - ۱۰۸.

References

- Ashok Wani, S. (2019). Essential Skills for Library Professionals. *ELK ASIA Pacific Journal Library Management and Information Technology*, (1), 2394-9384.
- Bahmani CHobbasti, A., & Seyedin, M. (2018). Structural Modeling the Effect of Librarians' Communication Skills on Interpersonal Communications and its Role in Conflict Management Strategies in the Libraries. *Rahyaft*, 28(72), 71-91. . [In Persian]
- Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A Social Critique of the Judgement of Taste*. Routledge
- CARL (2010). Core Competencies for 21st Century CARL Librarians, the content in this document is licensed under the Creative Commons Attribution–noncommercial–shareAlike2.5 Canada license. <http://usir.salford.ac.uk/26690>
- Chen, C. D. Fan, Y.W & Farn, C.K. (2007). Predicting Electronic Toll Collection Service Adoption: An Integration of the Technology Acceptance Model and the Theory of Planned Behavior. *Transportation Research*, 15, 300-311
- Sattari, A., Yazdani, F., & Farazi, A. (2017). A survey on habermas theory of communicative action and its gaecds in higher education and university. *Journal of Educational Sciences*, 24(1), 121-150. . [In Persian]
- Farzinyazdi, M., baradar, R., & Ghaebi, M. (2018). A framework for Information and Communication Technology Acceptance at Academic Libraries in Iran: Delphi technique (approach). *Journal of Studies in Library and Information Sciences*, 10(25), 201-224. . [In Persian]
- Ghuloum, H. (2012). The utilisation of new ICT services in academic libraries in the state of Kuwait: An interpretive case study (PhD). Salford: University of Salford. Retrieved <http://usir.salford.ac.uk/26690>
- Idowu, A.O. (2011). Effective library services in the college. A paper delivered at the 1st library workshop at Adeyemi College of education, Ondo Retrieved www.sciencedirect.com
- Mir Hosseini, Z. (1995). The Role and Image of Rural Public Library in Iran. *Information Research and Public Libraries (Library Message)*, (17), 107-108. . [In Persian]
- 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 Socia Science (IOSR-JHSS)*, 15(3), 70-75.