



## بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان\*

<sup>1</sup> زهرا رجایی

<sup>2</sup> نرگس اورعی

(صفحات 120 - 109)

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین ابعاد 5 گانه مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان (تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) می‌پردازد.

**روش پژوهش:** این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی - همبستگی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان (تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) هستند که مشتمل بر 484 نفر می‌باشند. نمونه‌گیری از نوع تصادفی بوده و تعداد نمونه 160 نفر می‌باشند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی آننگ و ارلی (2004) و پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام (CSTR) است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های توصیفی و همچنین آزمون‌های استنباطی تی استیودنت تک نمونه‌ای و آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میزان مهارت‌های 5 گانه ارتباطی و هوش فرهنگی در بین کتابداران کتابخانه‌های تحت مطالعه بیشتر از حد متوسط است. همچنین میان مهارت‌های 5 گانه ارتباطی (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت) باهوش فرهنگی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** کتابداران با استفاده از مهارت‌های ارتباطی مناسب می‌توانند ارتباطی کارا و مؤثر با مراجعه‌کننده داشته باشند و منجر به جذب مخاطب شوند. طبق نتایج، برخورداری از هوش فرهنگی یکی از عواملی است که می‌تواند ارتباط بین مراجعه‌کننده و کتابدار را بهبود بخشد.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت‌های ارتباطی، هوش فرهنگی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، استان اصفهان

\* تاریخ ارسال مقاله: 1396/09/17؛ تاریخ پذیرش مقاله: 1396/12/13.

1. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار کتابخانه علامه میرداماد خمینی‌شهر وابسته به

Za.rajaie@gmail.com

نهاد کتابخانه‌های عمومی. (نویسنده مسئول)

2. دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

n.oraaee88@yahoo.com

## مقدمه

کتابخانه عمومی نهادی اجتماعی است و کلیه اقشار جامعه، گروه‌ها و نژادهای مختلف می‌توانند از آن استفاده کنند. در کتابخانه‌های عمومی تمامی افراد بدون هیچ گونه محدودیتی حق استفاده از منابع را دارند. وظیفه اساسی کتابخانه‌های عمومی فراهم آوری تمامی منابع مورد لزوم برای رفع نیازهای افراد و گروه‌های مختلف جامعه است تا از طریق مطالعه آن‌ها نیازهای آموزشی و اطلاعاتی خود را رفع کرده و به صورتی سالم اوقات فراغت خود را بپرکنند (مزینانی، 1379، ص 190). افراد برای رفع نیاز اطلاعاتی خود به کتابخانه مراجعه می‌کنند. اگر کتابخانه عمومی منابع مورد نیاز جامعه خود را فراهم کند اما در این میان، مراجعه‌کننده با برخورد مناسبی از طرف کتابداران روبرو نشود حتی در صورت رفع نیاز اطلاعاتی، الزامی برای استفاده از کتابخانه نمی‌بینند. درک صحیحی از فرهنگ‌ها و رفتارهای افراد، کتابداران را در ارتباط صحیح و مؤثر با مراجعه‌کنندگان یاری می‌دهد.

بنابراین، استفاده از مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی می‌تواند منجر به ارتباطی مؤثر گردد. مهارت‌های ارتباطی مهارت‌هایی است که به واسطه آن‌ها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند، یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق مبادله پیام‌های کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند (هارجی، ساندرز و دیکسون، 1388).

استفاده از هوش فرهنگی می‌تواند گزینه مناسبی برای شناخت فرهنگ‌های مختلف و به تبع آن شناخت افکار، احساسات و درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی افراد از فرهنگ‌های مختلف باشد که حاصل آن، ارتباط مؤثر و صحیح با جامعه استفاده‌کننده است. هوش فرهنگی به عنوان توانایی شخص برای عملکرد و مدیریت در یک موقعیت متنوع فرهنگی و ایجاد ساختار چندبعدی هدفمند در تعاملات میان فرهنگی با نژادها، قومیت‌ها و ملیت‌های مختلف تعریف شده است (انگ<sup>1</sup> و همکاران، 2007، ص 337) که در صورت فقدان درک صحیح از فرهنگ‌های متفاوت، روابط کاری دچار مشکل می‌شود (ترایندیس<sup>2</sup>، 2000).

1. Ang  
2. Triandis

توماس و اینکسون<sup>1</sup> (2005) هوش فرهنگی را توانایی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در محیط‌های مختلف تعریف می‌کنند. ارلی<sup>2</sup> و انگ<sup>3</sup> (2003) هوش فرهنگی را شامل چهار جزء فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری می‌دانند. هوش فرهنگی فراشناختی آگاهی فرهنگی فرد و آگاهی از نشانه‌های فرهنگی در تعامل با افراد است (انگ، داین<sup>3</sup> و که<sup>4</sup>، 2006). هوش فرهنگی شناختی مشتمل بر آگاهی از هنجارها و شیوه‌ها در فرهنگ‌های مختلف است که از آموزش و پرورش و یا تجربیات شخصی به دست آمده است. این آگاهی شامل آگاهی از دستگاه‌های اقتصادی، حقوقی و اجتماعی از فرهنگ‌ها و خرده‌فرهنگ‌ها است (تریندیس<sup>5</sup>، 2006). هوش فرهنگی انگیزشی نشان‌دهنده قابلیت یادگیری و عملکرد در موقعیت‌های متنوع فرهنگی است (انگ و همکاران، 2007، ص 337). هوش فرهنگی رفتاری شامل توانمندی به کارگیری رفتار کلامی و غیر کلامی مناسب در تعامل با افراد از فرهنگ‌های مختلف است (انگ، داین و که 2006).

بنابراین، می‌توان گفت با درک و آگاهی از هوش فرهنگی بتوان رفتار مناسب با جامعه استفاده‌کننده اتخاذ کرد. از آنجایی که کتابداران واسطه بین کتابخانه و جامعه استفاده‌کننده هستند، برخورد مناسب و صحیح با مراجعین می‌تواند در جذب مخاطب و افزایش کارایی کتابخانه مؤثر باشد.

همچنین، بررسی پژوهشگران این مقاله نشان داد اگرچه پژوهش‌هایی به بررسی مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌ها به طور جداگانه می‌پردازد، اما پژوهشی در خصوص رابطه مهارت‌های ارتباطی کتابداران و هوش فرهنگی آن‌ها در ایران مشاهده نگردید. از سوی دیگر، چون استان اصفهان یکی از استان‌های مهاجرپذیر کشور است بنابراین، کتابداران کتابخانه‌های عمومی با فرهنگ‌های مختلف در ارتباط هستند و

1. Thomas & Inkson

2. Earley

3. Dyne

4. Koh

5. Triandis

برای نیل به اهداف سازمانی و رفع نیاز اطلاعاتی مراجعین و جذب مخاطب نیازمند به ارتباط مؤثر و کارا و دانستن مهارت‌های ارتباطی و برخورداری از هوش فرهنگی هستند. نظر به مسائل برشمرده، پژوهش حاضر درصدد است که به بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بپردازد. برای دستیابی به این مهم، پرسش‌های زیر در نظر گرفته شدند:

1. میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در ابعاد 5 گانه (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت) و هوش فرهنگی آن‌ها چقدر است؟
2. آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان و هوش فرهنگی آنان ارتباط وجود دارد؟

در پژوهش‌های داخلی در زمینه بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی در کتابخانه‌ها پژوهش مشابهی یافت نشد. در این زمینه در سازمان‌های دیگر می‌توان به پژوهش نظری، سهرابی و احسانی (1395) اشاره کرد. آن‌ها در پژوهشی به‌منظور مطالعه رابطه بین مهارت‌های ارتباطی باهوش فرهنگی و نقش آن در طبقه‌بندی مدیران سازمان‌های ورزشی و ارائه‌ی مدلی برای این هدف دریافتند که بین مهارت‌های ارتباطی، هوش فرهنگی و طبقه‌بندی مدیران ورزشی رابطه‌ی معناداری وجود دارد و مدل پیشنهادی پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است. از این رو، لازمه برنامه‌ریزی صحیح برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی مدیران ورزشی به‌عنوان افراد اثرگذار ضروری است.

در زمینه مهارت‌های ارتباطی در کتابخانه‌ها چندین پژوهش صورت گرفته است. از جمله: سید حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (1395) در بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر "دریافتند که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران (3/61) و مراجعه‌کنندگان (2/3) بالاتر از سطح متوسط است.

رهنما، فتاحی و دیانی (1393) در پژوهشی به بررسی میزان و عوامل مؤثر بر

برخوردار از مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن عوامل محیطی، فردی و فرهنگی است. امینی (1389) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان از نظر میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیر کلامی در سطح خوبی قرار دارند.

در زمینه نقش هوش فرهنگی در کتابخانه‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: عصاره، بیگدلی و مروتی (1395) پژوهشی به بررسی رابطه‌ی بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان پرداختند. یافته‌ها نشان داد که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین از بین ابعاد هوش فرهنگی (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری)، ابعاد شناختی، فراشناختی و انگیزشی آن با عملکرد شغلی کتابداران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

سلحشوری، قاسمی و رضایی (1394)، در پژوهشی به سنجش هوش فرهنگی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان پرداختند. یافته‌ها نشان داد که میانگین مؤلفه‌های هوش فرهنگی برای مؤلفه‌های هوش فرهنگی فراشناختی، هوش فرهنگی شناختی 5/5 است. به‌طور کلی، هوش فرهنگی کارکنان کتابخانه‌های عمومی اصفهان از سطح مورد انتظار بالاتر بود.

عصاره، مروتی و حسینی (1392) در پژوهشی به‌منظور مطالعه رابطه بین هوش فرهنگی و مدیریت دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان " دریافتند که بین هوش فرهنگی و مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. همچنین از میان ابعاد هوش فرهنگی (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) دو بعد فراشناختی و شناختی با مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

برانکو<sup>1</sup>، مانتینو<sup>2</sup> و گلت<sup>3</sup> (2016) در پژوهش با عنوان «روش مقایسه‌ای مشخصات هوش فرهنگی دانشجویان رومانیایی رشته مدیریت و غیر مدیریت» دریافتند که در چهار بعد هوش فرهنگی بین دو گروه تفاوت قابل توجهی وجود ندارد. دو بعد فراشناختی و انگیزشی برای این گروه‌ها (مقدار هر دو یکسان است) بیشتر توسعه یافته است.

سahین<sup>4</sup> و گوربوز<sup>5</sup> (2014) در پژوهشی با عنوان "هوش فرهنگی به عنوان پیش‌بینی کننده عملکرد سازگاری افراد" به مطالعه نقش هوش فرهنگی در عملکرد سازگاران در میان کارکنان نظامی که در سازمان نظامی چندملیتی قرار دارند پرداختند. یافته‌های آنان نشان داد که هوش فرهنگی، همراه با خودکارآمدی و تجربه پیشین، پیش‌بینی کننده‌های مهم عملکرد سازگاری هستند.

سahین، گوربوز، کوسال<sup>6</sup> و ارکان<sup>7</sup> (2013) در پژوهشی با عنوان "هوش فرهنگی در عمل: اثرات شخصیت و وظیفه بین‌المللی بر توسعه هوش فرهنگی" کارکنان نظامی مستقر در ابتدای استقرار (زمان 1) و 121 نفر در انتهای استقرار (زمان 2) در سازمان نظامی چندملیتی و چند فرهنگی دریافتند که وظیفه بین‌المللی 6 ماهه به طور قابل توجهی بر توسعه هر چهار شاخص هوش فرهنگی در طول زمان تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، افرادی که برون‌گرا هستند، ابعاد فراشناختی و رفتاری خود را بیشتر از افرادی که درون‌گرا هستند، بهبود می‌بخشند. به طور مشابه، هوش فرهنگی انگیزشی افراد باتجربه، نسبت به افرادی که تجربی کمی دارند، بیشتر بهبود یافته است.

هوآ (2011) در مطالعه تحلیل مهارت ارتباط کلامی در کتابخانه‌ها دریافت که بیش از 80 درصد شکایت‌های کتابخانه به برقرار نشدن ارتباط مناسب بین کتابداران و مراجعه کنندگان مربوط می‌شود.

- 
1. Brancu
  2. Munteanu
  3. Golet
  4. sahin
  5. Gürbüz
  6. Köksal
  7. Ercan

بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که در پژوهش‌ها به بررسی میزان هوش فرهنگی یا مهارت‌های ارتباطی کتابداران به تنهایی پرداخته نشده است و تنها پژوهش مشابه پژوهش نظری، سهرابی و احسانی (1395) است که میزان این دو مؤلفه و تأثیر آن بر یکدیگر را در طبقه‌بندی مدیران سازمان‌های ورزشی بررسی کرده است؛ بنابراین، در زمینه رابطه‌ی بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی در میان کتابداران نیاز به کار بیشتری است که پژوهش حاضر در راستای این هدف و مسئله شکل گرفته است.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش همبستگی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش را 484 نفر کتابدار شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان (تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) تشکیل می‌دهند که از بین آن‌ها با استفاده نمونه‌گیری تصادفی تعداد 160 نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی انگ و ارلی (2004) و پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام (CSTR) بود. پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام مشتمل بر 34 پرسش و پرسشنامه هوش فرهنگی دارای 20 پرسش است. اگرچه پرسش‌نامه‌ها در پژوهش‌های قبل، تعیین روایی و پایایی شده اما مجدداً روایی آن تعیین شد و برای پایایی در اختیار 30 نفر از کتابداران کتابخانه‌ها قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی 0/83 و برای پرسشنامه هوش فرهنگی 0/77 به دست آمد که چون بیشتر از 0/7 بودند نشان از پایایی پرسشنامه‌ها دارد. داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در سطح توصیفی از میانگین و انحراف معیار و در سطح استنباطی از آزمون تی استودنت تک نمونه‌ای و آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. برای تجزیه و تحلیل داده نرم‌افزار SPSS به کار رفت.

### یافته‌ها

در این بخش، نخست نتیجه به دست آمده از تجزیه و تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی پرسشنامه ارائه می‌شود و سپس، پرسش‌های پرسشنامه تجزیه و تحلیل می‌شوند.

جدول 1. ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان

| درصد      | متغیر                                 |             |
|-----------|---------------------------------------|-------------|
| 64 درصد   | زن                                    | جنسیت       |
| 36 درصد   | مرد                                   |             |
| 72/4 درصد | علم اطلاعات و دانش‌شناسی              | رشته تحصیلی |
| 27/6 درصد | رشته‌های غیر علم اطلاعات و دانش‌شناسی |             |
| 3/4 درصد  | دیپلم                                 | سطح تحصیلات |
| 53/9 درصد | کارشناسی                              |             |
| 41/6 درصد | کارشناسی ارشد                         |             |
| 1/1       | دکتری                                 |             |
| 24/7 درصد | کم‌تر از 5 سال                        | سابقه کاری  |
| 55 درصد   | 6-15 سال                              |             |
| 14/6 درصد | 16-20 سال                             |             |
| 5/6 درصد  | بیش‌تر از 20 سال                      |             |

جدول 1. نشان می‌دهد که مشارکت زنان بیش از مردان بوده است. بیشترین سابقه کار در کتابخانه 5-15 سال و بیشترین پاسخگویان در گروه کارشناسی قرار داشتند.

پرسش 1. میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در ابعاد 5 گانه (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت) و هوش فرهنگی آن‌ها چقدر است؟ در ابتدا برای حصول از نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد که به دلیل این که سطح معناداری<sup>1</sup> متغیرها بزرگ‌تر از 0/05 بود می‌توان گفت که توزیع آن‌ها نرمال بوده و باید از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. در جدول 2 میانگین و انحراف معیار ابعاد مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی ارائه می‌گردد.

1. sig

جدول 2. جدول میانگین و انحراف معیار ابعاد مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی

| نوع مهارت                         | میانگین | انحراف معیار |
|-----------------------------------|---------|--------------|
| مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام | 3/19    | 0/33         |
| مهارت کنترل عاطفی                 | 3/14    | 0/40         |
| مهارت گوش دادن                    | 3/28    | 0/46         |
| مهارت بینش نسبت به فرآیند ارتباط  | 3/14    | 0/41         |
| مهارت ارتباط توأم با قاطعیت       | 3/01    | 0/47         |
| هوش فرهنگی                        | 3/18    | 0/52         |

همان طور که داده‌های جدول 2 نشان می‌دهد، بین مهارت‌های ارتباطی، بیشترین میانگین به مهارت گوش دادن (3/28) و کمترین میانگین به مهارت ارتباط توأم با قاطعیت (3/01) اختصاص دارد. علاوه بر آن مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی افراد با استفاده از آزمون استیودنت تک نمونه‌ای سنجیده شد که جدول 3 داده‌های آماری آن را نشان می‌دهد.

جدول 3. نتایج آزمون استیودنت تک نمونه‌ای برای مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی، مقایسه میانگین با ( $\mu=3$ )

| نوع مهارت                         | آماره آزمون (T) | Sig(2-tailed) | اختلاف میانگین |
|-----------------------------------|-----------------|---------------|----------------|
| مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام | 5/424           | 0/00          | 0/1911         |
| مهارت کنترل عاطفی                 | 3/195           | 0/002         | 0/1273         |
| مهارت گوش دادن                    | 5/639           | 0/00          | 0/2784         |
| مهارت بینش نسبت به فرآیند ارتباط  | 3/078           | 0/003         | 0/1364         |
| مهارت ارتباط توأم با قاطعیت       | 3/190           | 0/002         | 0/1614         |
| هوش فرهنگی                        | 3/228           | 0/002         | 0/17807        |

همان‌طور که در جدول 3 مشاهده می‌شود، چون  $P$ -مقدار در ابعاد مهارت‌های ارتباطی (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت) و همچنین هوش فرهنگی کمتر از 0/05 است، بنابراین، آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای معنادار بوده و فرض صفر در سطح معناداری

0/05 رد می‌شود، یعنی به طور متوسط میزان آن‌ها در جامعه پژوهش بیشتر از حد متوسط است.

**پرسش 2.** آیا بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان و هوش فرهنگی آنان ارتباط وجود دارد؟

جدول 4. ماتریس همبستگی بین ابعاد مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی

| هوش فرهنگی | آماره        | بعد                               |
|------------|--------------|-----------------------------------|
| 0/272      | ضریب همبستگی | مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام |
| 0/010      | Sig          |                                   |
| 0/505      | ضریب همبستگی | مهارت کنترل عاطفی                 |
| 0/00       | Sig          |                                   |
| 0/234      | ضریب همبستگی | مهارت گوش دادن                    |
| 0/028      | Sig          |                                   |
| 0/320      | ضریب همبستگی | مهارت بینش نسبت به فرآیند ارتباط  |
| 0/002      | Sig          |                                   |
| 0/258      | ضریب همبستگی | مهارت ارتباط توأم با قاطعیت       |
| 0/015      | Sig          |                                   |

با در نظر گرفتن ضریب همبستگی چون  $p$ -مقدار محاسبه شده در هر پنج آزمون، کمتر از سطح معنی داری  $\alpha = 0/05$  است، لذا در این سطح، فرض صفر رد می‌شود و این بدان معنی است که بین این 5 مهارت ارتباطی (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت) با هوش فرهنگی همبستگی مثبت وجود دارد یعنی با افزایش هر کدام از مهارت‌ها، هوش فرهنگی افزایش می‌یابد.

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان پرداخته است. یافته‌ها نشان داد که میزان مهارت‌های

ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در ابعاد 5 گانه (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت) و هوش فرهنگی در جامعه پژوهش بیشتر از حد متوسط است. نتایج با پژوهش‌های امینی (1389)؛ و سلحشوری، قاسمی و رضایی (1394) و سید حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (1395) هم‌خوانی دارد. همچنین بین این 5 مهارت ارتباطی با هوش فرهنگی همبستگی مثبت وجود دارد یعنی با افزایش هر کدام از مهارت‌ها، هوش فرهنگی افزایش می‌یابد. نتایج با پژوهش نظری، سهرابی و احسانی (1395) هم‌خوانی دارد.

کتابداران واسطه بین مراجعه‌کننده و کتابخانه هستند و با استفاده از مهارت‌های ارتباطی مناسب می‌توانند ارتباطی کارا و مؤثر با مراجعه‌کننده داشته باشند و منجر به جذب مخاطب شوند. طبق نتایج پژوهش حاضر، برخورداری از هوش فرهنگی یکی از عواملی است که می‌تواند ارتباط بین مراجعه‌کننده و کتابدار را بهبود بخشد.

همان‌طور که بیان شد هوش فرهنگی قابلیت و توانایی فرد برای تطبیق با ارزش‌ها، سنت‌ها و آداب و رسوم در یک محیط با فرهنگ‌های مختلف است؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت هوش فرهنگی زمینه ارتباط مؤثر بین افراد در محیط‌های کاری با فرهنگ‌های متفاوت را برقرار می‌کند.

شناخت کتابداران از فرهنگ‌های گوناگون، نظام‌های حقوقی، لغات، دستور زبان، ارزش‌های فرهنگی و اعتقادات مذهبی، ابزارهای کلامی و غیرکلامی این فرهنگ‌ها به کتابداران کمک می‌کند با درک صحیح از مؤلفه‌های فرهنگی، رفتاری مناسب از خود بروز دهند و به تبع آن با برقراری ارتباطی مؤثر مراجعین به کتابخانه را که از سرمایه‌های اصلی کتابخانه به شمار می‌آیند را حفظ کنند و به اهداف حرفه‌ای خود دست یابند. به‌طور کلی، با توجه به نتایج پژوهش می‌توان گفت اگرچه میزان شناخت کتابداران از هوش فرهنگی بیشتر از حد متوسط است اما با آموزش می‌توان آن را تقویت کرد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود مدیران نهاد کتابخانه‌های عمومی با تهیه منابع آموزشی مناسب و همچنین برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه شناخت بیشتر مؤلفه‌های هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی به کتابداران آموزش‌های لازم را بدهند.

## منابع

1. امینی، الف. (1389). ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
2. رهنما، س. فتاحی، ر و دیانی، م (1393). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. پردازش و مدیریت اطلاعات، 3 (3)، 875-898.
3. سلحشوری، ف؛ قاسمی، ز و رضایی، م (1394). سنجش هوش فرهنگی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان، اولین همایش ملی اطلاعات، ارتباطات، مردم و جامعه، اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، از [https://www.civilica.com/Paper-ICPS01-ICPS01\\_020.html](https://www.civilica.com/Paper-ICPS01-ICPS01_020.html)
4. سید حسینی، ش؛ خسروی، ع و بصیریان جهرمی، ر (1395). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه (رویکرد مقایسه‌ای). دانش‌شناسی، 9 (33)، 51-61.
5. عصاره، ف؛ بیگدلی، ز و مروتی، ز (1394). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، 22 (1)، 141-157.
6. عصاره، ف؛ بیگدلی، ز و مروتی، ز (1392). رابطه هوش فرهنگی و مدیریت دانش: مطالعه‌ی موردی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، 2 (4)، 33-42.
7. مزینانی، ع. (1379). کتابخانه و کتابداری. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
8. نظری، ر؛ سهرابی، ز و احسانی، م (1395). رابطه‌ی بین مهارت‌های ارتباطی باهوش فرهنگی و نقش آن در طبقه‌بندی مدیران سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل. مطالعات مدیریت ورزشی، 38، 17-34.
9. هارجی، الف؛ ساندرز، ک و دیکسون، د (1388). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. ترجمه خشیار بیگی. تهران: رشد.
10. Ang, S, van dyne, L, & Koh, C. (2006). Personality correlates of the four- factor model of cultural intelligence. Group and organization management, 31, 100-123.
11. Ang, S, Van Dyne, L, Koh, C, Yee Ng, K, Templer, K. J, Tay, C. & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural Intelligence: It's Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision making, Cultural Adaptation and Task Performance. Management and Organization Review, 3 (3), 335-371.
12. Brancu, I, Munteanu, V, & Golet, I. (2016). Understanding Cultural Intelligence Factors Among Business Students in Romania. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 221 (2016) 336 – 341: Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
13. Earley, P. C. & Ang, S. A. (2003). Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures. Stanford: Stanford University Press. Retrieved November 30, 2013 from: <http://books.google.com/books?hl=en&lr....%20cultures&f=false>
14. Hua, SH. (2011). Analysis on verbal communication skill in library's reader service. Sci-tech information development & economy. from: [http://en.cnki.com.cn/Article\\_en/CJFDTOTAL-KJQB2001112008.html](http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-KJQB2001112008.html).
15. Sahin, F. & Gürbüz, S. (2014). Cultural intelligence as a predictor of individuals' adaptive performance: A study in a multicultural environment. International Area Studies Review, 17(4) 394– 413.
16. Sahin, F, Gürbüz, S, Köksal, O. & Ercan, Ü. (2013). Measuring Cultural Intelligence in the Turkish Context. International Journal of Selection and Assessment, 21(2), P. 135-144.
17. Thomas, David C. & Inkson, K. (2005). Cultural intelligence people skills for a global workforce. Consulting to Management, 16 (1), 5-9
18. Triandis, H.C. (2006) "Cultural Intelligence in Organization". Group & Organization Management, 31 (1), 20-26.

## استناد به این مقاله:

DOI: 10.22091/stim.2018.2694.1181 شناسه دیجیتال

رجایی خ، ز؛ اورعی، ن (1396). «بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان». علوم و فنون مدیریت اطلاعات، 3 (4)، 109-120.