

بررسی رابطه عملکرد شغلی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی

نرگس اورعی^۱، زهرا رجایی خوزانی^۲، تکتیم اورعی^۳

۱- دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

۲- کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

۳- دانشجوی دکتری دانشگاه فردوسی مشهد

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به بررسی ارتباط عملکرد شغلی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی می‌پردازد. **روش پژوهش:** این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش همبستگی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش را کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی (تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) تشکیل می‌دهند که از بین آنها با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ۷۰ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، ۲ پرسشنامه است. در این پژوهش برای سنجش مهارت ارتباطی از پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام (CSTR) (شامل ۳۴ پرسش) و برای سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (شامل ۱۵ پرسش) استفاده شد. داده‌ها در سطح توصیفی از میانگین و انحراف معیار و در سطح استنباطی از آزمون تی استودنت تک نمونه‌ای و آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. **یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بیش از حد متوسط بوده و همچنین عملکرد شغلی آنان در حد متوسط است. بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و عملکرد شغلی آنان ارتباط همبستگی مثبت وجود دارد. **نتیجه‌گیری:** کتابداران واسطه بین مراجعه‌کننده و کتابخانه هستند و با استفاده از مهارت‌های ارتباطی مناسب می‌توانند ارتباطی موثر با مراجعه‌کننده داشته و منجر به جذب مخاطب و بهبود عملکرد شغلی خود و نیل به اهداف سازمان شوند.

کلید واژه‌ها: عملکرد شغلی، مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کتابخانه، خراسان رضوی