

# رابطه‌ی میان هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی در کتابداران کتابخانه‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران\*

صدیقه محمداسماعیل<sup>۱</sup>، فریده موحدی<sup>۲</sup>

## مقاله پژوهشی

## چکیده

**مقدمه:** مهارت‌های هوش هیجانی می‌تواند به عنوان راه‌بردی مفید در تعامل بین کتابدار و مراجعه‌کننده در نظر گرفته شود تا از طریق آن نیاز مراجعان و خدمات درخواستی آنان به بهترین نحو شناسایی شود. بنابراین توجه به آن مهارت‌ها در روند ارتباط کتابداران با کاربران می‌تواند بسیار حایز اهمیت باشد. هدف اصلی پژوهش حاضر، شناخت رابطه‌ی هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی مرجع مجازی در کتابداران کتابخانه‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بوده است.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر از نوع پیمایشی تحلیلی است. جامعه‌ی پژوهش شامل ۴۴ نفر از کتابداران کتابخانه‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور در سال ۱۳۸۹ بود. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسش‌نامه‌ی استاندارد هوش هیجانی و پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته‌ی مهارت‌های مرجع مجازی بود که مؤلفه‌های مستخرج در آن بر اساس مطالعه‌ی متون و منابع مرتبط با این حوزه گردآوری گردید. روایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از نظر متخصصان موضوعی و پایایی آن‌ها بر اساس Cronbach's alpha برای پرسش‌نامه‌ی هوش هیجانی  $a = 0/82$  و پرسش‌نامه‌ی مهارت‌های مرجع مجازی  $a = 0/92$  مورد تأیید قرار گرفت و داده‌ها به وسیله‌ی شاخص‌های مرکزی و پراکندگی آمار توصیفی و آزمون‌های آماری پارامتری  $t$  تک نمونه‌ای و  $t$  برای گروه‌های مستقل و همچنین ضریب همبستگی Pearson مورد بررسی قرار گرفت.

**یافته‌ها:** در توصیف مؤلفه‌های هوش هیجانی، بزرگترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی خودآنگیزی (۱۲/۳۴)، کوچکترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی مدیریت استرس (۱۲) به دست آمد. در توصیف مؤلفه‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی، بزرگترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی ارتباط با کاربر (۵۵/۶۱)، کوچکترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی اشاعه و انتقال اطلاعات (۲۷/۸۰) به دست آمد. میانگین هر یک از مؤلفه‌های مهارت‌های خودآگاهی، توان سازگاری، خودآنگیزی، مدیریت استرس، خلق و خوی عمومی از میانگین مقیاس کمتر است. میانگین مؤلفه‌ی مهارت‌های شخصی و حرفه‌ای به ترتیب با میانگین‌های ۱۱/۸۳ و ۴/۱۶ از میانگین مقیاس بیشتر است. اما میانگین مؤلفه‌ی ارتباط با کاربر و انتقال اطلاعات از میانگین مقیاس کمتر است. در حالی که بین مهارت اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی با میانگین مقیاس تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی همبستگی مستقیم، معنی‌دار و مثبت قوی وجود داشت.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به ارتباط مستقیم میان هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با مهارت‌های مرجع مجازی، بنابراین هر چه مؤلفه‌های هوش هیجانی کتابداران افزایش پیدا کند، مهارت‌های اطلاع‌رسانی و اجرای مرجع مجازی نیز در آنان افزایش می‌یابد، در نتیجه تعامل بیشتر بین کتابدار و مراجعه‌کننده به وجود می‌آید و نیاز مراجعان و خدمات درخواستی آن‌ها بهتر شناسایی و رفع می‌گردد.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی؛ خدمات مرجع؛ مرجع مجازی؛ کتابداران

\* این مقاله حاصل تحقیق مستقل بدون حمایت مالی می‌باشد.

۱- استادیار، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده‌ی علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران (نویسنده‌ی مسؤول)

Email: m.esmaeili2@gmail.com

۲- کارشناس، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

اصلاح نهایی: ۱۳۹۲/۱/۱۹

دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۱۰/۵

پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۲/۹

**ارجاع:** محمداسماعیل صدیقه، موحدی فریده. رابطه‌ی میان هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی در کتابداران کتابخانه‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۲؛ ۱۰ (۲): ۲۲۵-۲۳۳.

### مقدمه

هوش هیجانی نوعی دیگری از هوش است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌گیری‌های مناسب در زندگی است. بر خلاف باور قدیمی و رایج بین عموم مردم، هوش عمومی یا شناختی به تنهایی در موفقیت افراد نقش چندانی ایفا نمی‌کند. پس هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده‌ی موفقیت افراد در زندگی و نحوه‌ی برخورد مناسب با موقعیت‌ها است. این هوش بنا به نظر «Bar-on» (به نقل از Malekdar) ۵ مؤلفه به شرح زیر دارد که ۱۵ عامل در آن مؤثر است. افرادی که تعداد بیشتری از این مؤلفه‌ها را در خود بیابند، هوش هیجانی بالاتری دارند.

۱- مهارت‌های درون فردی که خودآگاهی هیجانی (بازشناسی و فهم احساسات خود)، جرأت (ابراز احساسات، عقاید، تفکرات و دفاع از حقوق شخصی به شیوه‌ای سازنده)، خودتنظیمی (آگاهی، فهم، پذیرش و احترام به خویش)، خودشکوفایی (تحقق بخشیدن به استعدادها و بالقوه‌ی خویشتن)، استقلال (خودفرمانی و خودکنترلی در تفکر و عمل شخصی و رهایی از وابستگی هیجانی) را در بر می‌گیرد.

۲- مهارت‌های میان فردی که شامل روابط میان فردی (آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط رضایت‌بخش دو جانبه که به صورت نزدیکی هیجانی و وابستگی مشخص می‌شود)، تعهد اجتماعی (عضو مؤثر و سازنده‌ی گروه اجتماعی خود بودن، نشان دادن خود به عنوان یک شریک خوب)، همدلی (توان آگاهی از احساسات دیگران، درک احساسات و تحسین آن‌ها) می‌باشد. ۳- سازگاری که شامل مسأله‌گشایی (تشخیص و تعریف مسایل، همچنین ایجاد راه‌کارهای مؤثر)، آزمون واقعیت (ارزیابی مطابقت میان آن چه به طور ذهنی و آن چه به طور عینی، تجربه می‌شود)، انعطاف‌پذیری (تنظیم هیجان، تفکر و رفتار به هنگام تغییر موقعیت و شرایط) می‌باشد. ۴- کنترل استرس که توانایی تحمل استرس (مقاومت در برابر وقایع نامطلوب و موقعیت‌های استرس‌زا)، کنترل تکانه (ایستادگی در مقابل تکانه یا انکار تکانه) را شامل می‌شود. ۵- خلق عمومی که شامل شادی (احساس رضایت از خویشتن، شاد کردن خود و

دیگران)، خوش‌بینی (نگاه به جنبه‌های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در مواجهه با نامالایمات) است (۱). هوش هیجانی از دیدگاه Goleman (به نقل از شعبانی و همکاران)، هوشی مرکب شامل توانایی‌های شناختی و جنبه‌های شخصیتی است، او آن را به عنوان ظرفیت بازشناسی احساسات خود و دیگران، برانگیختن خود و مدیریت درست هیجان‌های خود در روابط تعریف می‌کند. Goleman اعتقاد دارد، افراد در هر جایگاهی که با دیگران در تعامل هستند، اگر بخواهند بهره‌وری بهینه و عملکرد بالایی داشته باشند و در سایه‌ی همکاری با دیگران به اهداف خود برسند، لازم است تا در کنار توانایی فنی و حرفه‌ای، به برخی از ویژگی‌های خاص که وی مجموعه‌ی آن‌ها را هوش هیجانی می‌نامد، نیز مجهز باشند. زیرا همین توانایی‌ها است که در مواجهه با دیگران و یا موقعیت‌ها شخص را هوشیار، آرام، محترم، مراعات‌کننده، حمایت‌گر، گوش‌دهنده، پاسخ‌گو، توضیح‌دهنده و پذیرنده می‌گرداند. تا مدت‌ها قبل عقیده بر این بوده است که شرط موفقیت در زندگی و محیط کار و تحصیل فقط داشتن توانایی‌های فنی و تحلیلی می‌باشد، اما در حال حاضر نظریه‌پردازان مدیریت منابع انسانی و مهارت‌های اجتماعی به این نتیجه رسیده‌اند که یک عنصر ضروری دیگر تحت عنوان هوش هیجانی برای موفقیت افراد لازم است (۲). به نقل از میرغفوری و شفیعی رودپشتی، پژوهش‌گران در پژوهش‌ها نشان داده‌اند که هوش هیجانی با رضایت مشتری، بهره‌وری، تعهد سازمانی، عملکرد، کیفیت روابط اجتماعی، رهبری تحول‌آفرین رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار دارد (۳).

نقش عاطفه و هیجان‌ها در هیچ زمینه‌ای و از آن جمله در کتابداری و اطلاع‌رسانی قابل انکار نیست. بدیهی است که کتابداران، به ویژه کتابداران مرجع می‌توانند با به کارگیری و مدیریت هیجان‌های خود و دیگران نقش مثبتی را در این زمینه ایفا کنند.

Lodge و Mills بر این باورند که موفقیت هوش هیجانی می‌تواند به عنوان راه‌برد مفیدی در تعامل بین کتابدار و مراجعه‌کننده در نظر گرفته شود تا از طریق آن نیاز مراجعان

کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز پرداخت و به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد (۸).

مرور پیشینه‌ها نشان می‌دهد که جامعه‌ی کتابداری رویکرد ویژه‌ای به مقوله‌ی هوش هیجانی داشته است. بیشتر پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور، در زمینه‌ی سنجش وضعیت هوش هیجانی در گروه‌های خاص و تبیین ارتباط میان مؤلفه‌های آن با مباحث مطرح در کتابداری (مدیریت، خدمات، ...) بوده است و بر اساس یافته‌های آن‌ها بر معنی‌داری رابطه‌ی میان متغیرها تأکید شده است. یکی از خلأهای قابل اشاره در این پژوهش‌ها این است که مفهوم هوش هیجانی در این پژوهش‌ها، کمتر در بستر فناوری و محیط‌های مجازی و دیجیتال، مورد توجه قرار گرفته است، در صورتی که امروزه حجم عظیمی از اطلاعات در محیط دیجیتال و مجازی منتشر می‌شود و ضرورت همگامی با رشد سریع دانش، استفاده از اطلاعات الکترونیکی را غیر قابل اجتناب می‌سازد.

خدمات مرجع مجازی از جمله نوین‌ترین خدمات کتابخانه‌ای می‌باشد که در اختیار کاربران قرار گرفته است تا از طریق آن کتابخانه خدمات خود را به جهان ورای دیوارهای خود می‌رساند. این خدمات به صورت ارتباط الکترونیکی و با استفاده از رایانه و فن‌آوری اینترنت بین کاربران و کتابداران مرجع برقرار می‌شوند، بدون این که نیاز باشد تا کاربر به صورت فیزیکی در محل حاضر باشد. کانال‌های ارتباطی که در خدمات مرجع مجازی بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرند، عبارت از چت، پست الکترونیکی، ویدیو کنفرانس و انتقال صوت می‌باشد (۹).

خدمات مرجع مجازی گر چه فاقد ارتباط رو در رو است که عنصر اصلی خدمات مرجع به شمار می‌آید، اما فنون ارجاعی به کار رفته در آن و دامنه‌ی نقش کتابداران همچنان به قوت خود باقی است. کتابداران، امروزه، مراجعان را نه تنها در میز مرجع، بلکه در فضای سایبرنتیکی نیز هدایت می‌کنند. در دنیای رقابتی امروز، که تعدد بسیار زیاد پایگاه‌ها و نظام‌ها و منابع اطلاعاتی و از آن مهم‌تر پیدایش محیط‌های مجازی و

خدمات درخواستی آنان به بهترین نحو شناسایی شود. ایشان معتقدند که عامل هوش هیجانی، نقش مؤثری را در خلق نگرش‌ها، احساسات، باورها، دریافت درباره‌ی فناوری‌ها، انتخاب منبع و شکل‌گیری تصویر ذهنی مربوط به منبع در کتابداران، ایفا می‌کند. به نظر وی تنها شناسایی صرف منابع اطلاعاتی و یا اشاره به روش یافتن آن‌ها از طریق فهرست‌ها و پایگاه‌های داده‌ها و وب در روند ارایه‌ی خدمات و اطلاع‌رسانی کتابداران به کاربران‌شان کافی نیست، بلکه برای ارایه‌ی یک سرویس اطلاعاتی، چیزی بیشتر از دامنه‌ی فزاینده‌ی منابع و تجهیزات و مسایل حرفه‌ای لازم است (۴).

Broady-Preston و همکاران نیز در پژوهش خود بر برقراری روابط قوی با کاربران تأکید کرده‌اند و آن را بر بهبود کیفیت ارایه‌ی خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی مؤثر دانسته‌اند و بیان نموده‌اند که شیوه‌ی ارتباط و نوع برخورد کتابداران با جامعه‌ی استفاده‌کننده از کتابخانه، تأثیر مهمی بر سطح کیفیت خدمات دارد. در صورت برخورد نامطلوب با استفاده‌کنندگان، استقبال از خدمات کتابخانه و ارج نهادن به تلاش‌های کتابداران به شدت کاهش خواهد یافت. مراجعان اعم از حضوری یا غیرحضوری باید احساس کنند که کتابدارانی با آمادگی کامل و روی باز در خدمت آنان هستند. زیرا هیچ کس دوست ندارد که نادیده گرفته شود یا احساس بی‌اهمیتی کند (۵). Sisselman به نقل از Mabery می‌گوید: شیوه و سبک رفتار کتابدار می‌تواند تأثیر بسیار قدرتمندی را در تبادل اطلاعات بین کتابدار با کاربر بگذارد. تعامل انسانی را به عنوان یک عامل بسیار مهم در مصاحبه‌ی مرجع مطرح کرده است و بیان می‌کند که درک روابط بین‌فردی می‌تواند به عنوان منبع خوبی در کمک به جستجوکننده‌ی اطلاعات برای یافتن اطلاعات مورد نیازش باشد (۶). از این رو بنا به نظر بسیاری از صاحب‌نظران از جمله، Arbuckle، نقش هوش هیجانی در فرایند کار کتابداران که همان خدمت به مشتری است، بسیار اساسی است (۷).

آقا کیشی‌زاده نیز در پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد خود به بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران

تحقیق)، تعداد ۶ وب سایت دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور انتخاب گردید. به عبارتی ۶ کتابخانه‌ی دانشگاهی (شامل: تهران، شهید بهشتی، مشهد، اصفهان، شیراز، تبریز)، به عنوان نمونه‌ی پژوهش در نظر گرفته شد. در مرحله‌ی دوم، تعداد ۶۰ پرسش‌نامه میان کتابداران نمونه‌ی مورد پژوهش (هر دانشگاه به طور متوسط ۱۰ کتابدار) توزیع گردید. از این تعداد، ۴۴ پرسش‌نامه عودت داده شد. در این تحقیق از پرسش‌نامه به عنوان ابزار گردآوری اطلاعات استفاده شد. بدین معنی که برای اندازه‌گیری مؤلفه‌های هوش هیجانی از پرسش‌نامه‌ی استاندارد هوش هیجانی Bar-on استفاده شد که نمره‌گذاری آن بر روی یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت صورت می‌گیرد (۱۰) و برای اندازه‌گیری مهارت‌های مرجع مجازی از پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته استفاده گردید. روایی پرسش‌نامه‌ی Bar-on با استفاده از نظر متخصصان موضوعی و پایایی آن در یک نمونه‌ی ۱۰ نفری از کتابداران کتابخانه‌های علوم پزشکی تهران محاسبه گردید و Cronbach's alpha آن ۰/۸۲ به دست آمد که برای انجام یک کار پژوهشی قابل قبول است. به دلیل عدم وجود پرسش‌نامه‌ی استاندارد در زمینه‌ی مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی، این پرسش‌نامه به صورت محقق ساخته تهیه گردید و متغیرهای آن بر اساس ارزش و اهمیت وجود آن‌ها و نقش آن‌ها در اطلاع‌رسانی و کمک به کاربران طبقه‌بندی و مشخص شد. در رابطه با روایی این پرسش‌نامه، سعی شد تا متناسب با مبانی نظری و با توجه به جزییات تعریف شده برای هر یک از شاخص‌ها طراحی شود، تا روایی صوری آن از نظر متخصصان موضوعی احراز گردد. پایایی این پرسش‌نامه نیز در یک نمونه‌ی ۱۰ نفری از کتابداران کتابخانه‌های علوم پزشکی تهران محاسبه گردید و Cronbach's alpha آن ۰/۹۲ به دست آمد که نشان از پایایی بسیار قوی داشت. داده‌ها به وسیله‌ی شاخص‌های مرکزی و پراکندگی آمار توصیفی و آزمون‌های آماری پارامتری t تک نمونه‌ای و t برای گروه‌های مستقل و همچنین ضریب همبستگی Pearson برای مشخص شدن ارتباط بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی مورد بررسی قرار گرفت.

دیجیتال، انسان‌ها را با چالش‌ها و مشکلات فراوانی مواجه ساخته است، آیا کتابداران می‌توانند هنوز هم به همان روش قدیم با کاربرانشان ارتباط برقرار کنند؟ یا این که نیازمند مهارت‌های خاص شخصیتی و حرفه‌ای هستند.

هدف اصلی در این تحقیق، شناخت رابطه‌ی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی و خدمات مرجع مجازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منتخب کشور بوده است تا از طریق آن نیاز مراجعان و خدمات درخواستی آن‌ها به بهترین نحو شناسایی و مرتفع گردد.

### روش بررسی

این مطالعه از دسته مطالعات پیمایشی تحلیلی است. جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر متشکل از ۴۴ نفر از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منتخب کشور در سال ۱۳۸۹ بوده است. از آن جا که برای انجام این بررسی لازم بود تا کتابخانه‌هایی انتخاب گردند که دارای وب سایت فعال باشند، از این رو، برای انتخاب جامعه‌ی پژوهش به این شیوه عمل شد که در مرحله‌ی اول، دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور دارای وب سایت فعال (شامل: تهران و کلان شهرهای مشهد، اصفهان، شیراز، تبریز و اهواز) با استفاده از اینترنت شناسایی گردید. سپس بر مبنای برخورداری از امکاناتی چون، کتابخانه و امکان ارائه‌ی خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی از طریق وب سایت این گونه مراکز (با عنایت به مؤلفه‌های محتوایی چون: زبان منبع، امکان طرح سؤال، نوع مدرک مورد درخواست، فرمت مورد نظر، آدرس پست الکترونیک، روش ارسال مطالب برای کاربران، موضوعات اصلی، امکان جستجو در پاسخ‌های مشابه ذخیره شده، وجود امکاناتی برای کسب جزییات بیشتر در مورد سؤال مطرح شده، زمان طرح سؤال، اختصاص شناسه‌ی کاربری و رمز عبور به کاربران، سطوح آموزشی، ذخیره‌ی اطلاعات شخصی، زبان ترجیحی جهت برقراری تماس، کنترل منابع، کتابخانه‌های همکار، تاریخ درخواست، مدت زمان تعیین شده از سوی کتابخانه برای ارائه‌ی پاسخ، کسب دلایل اجرای

### یافته‌ها

در توصیف مؤلفه‌های هوش هیجانی، بزرگترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی خودانگیزی (۱۲/۳۴)، کوچکترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی مدیریت استرس و خود آگاهی به دست آمد (جدول ۱).

در توصیف مؤلفه‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی، بزرگترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی ارتباط با کاربر (۵۵/۶۱)، کوچکترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی اشاعه و انتقال اطلاعات (۲۷/۸۰) به دست آمد (جدول ۲).

در رابطه با «مؤلفه‌های هوش هیجانی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منتخب کشور» نتایج به دست آمده که با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای انجام شد، مشخص کرد که میانگین هر یک از مؤلفه‌های مهارت‌های خودآگاهی، توان سازگاری، خودانگیزی، مدیریت استرس، خلق و خوی عمومی از میانگین مقیاس کمتر است (جدول ۳).

در پاسخ به این که «مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منتخب کشور چگونه است؟» نتایج به دست آمده با

جدول ۱: توصیف مؤلفه‌های هوش هیجانی کتابداران

مهارت	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
خودآگاهی	۴۴	۶	۲۰	۱۲/۰۰	۲/۸۲
توان سازگاری	۴۴	۷	۲۵	۱۲/۰۷	۳/۶۰
خودانگیزی	۴۴	۶	۲۱	۱۲/۳۴	۳/۵۹
مدیریت استرس	۴۴	۶	۲۰	۱۲/۰۰	۲/۸۲
خلق و خوی عمومی	۴۴	۷	۲۵	۱۲/۰۷	۳/۶۰
هوش هیجانی	۴۴	۱۹	۵۷	۳۶/۴۱	۸/۳۸

جدول ۲: توصیف مؤلفه‌های مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی

مهارت	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
شخصی. (۱) روحیه‌ی تیمی. ۲. انعطاف‌پذیری. ۳. اعتماد به نفس. ۴. برون‌گرایی	۴۴	۲۸	۴۴	۳۴/۸۲	۴/۳۷
۵. علاقه به کار و آگاهی از مجموعه‌ی عوامل محیطی، روان‌شناختی، جامعه‌شناختی و ... محیط کار ۶. بهره‌مندی از مهارت‌های پیش‌زمینه‌ای همچون تفکر انتقادی).	۴۴	۱۵	۴۰	۲۷/۹۳	۶/۲۶
حرفه‌ای (۱) مهارت استفاده از منابع و ابزارهای دیجیتالی، ۲. آشنایی با نحوه‌ی جستجو و بازیابی اطلاعات در منابع چاپی و آنلاین، ۳. درک مسایل حقوقی اطلاعات، ۴. درک اهمیت اطلاعات و تکنولوژی‌های اطلاعاتی، ۵. ارزیابی نقادانه‌ی اطلاعات، ۶. توانایی تولید دانش)	۴۴	۳۳	۷۷	۵۵/۶۱	۱۱/۶۰
ارتباط با کاربر (۱) شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران، ۲. آموزش کاربران، ۳. مشاوره‌ی کاربران، ۴. نظرسنجی از کاربران در جهت ارزیابی منابع و خدمات، ۵. کنترل کیفیت اطلاعات)	۴۴	۱۲	۴۴	۲۷/۸۰	۸/۶۹
اشاعه و انتقال اطلاعات (۱) آشنایی با راه‌های انتقال و اشاعه‌ی اطلاعات. ۲. آشنایی کامل با فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، نظیر: چت، آر. اس. اس.، پادکست، ویکی‌ها)	۴۴	۹۴	۱۹۲	۱۴۶/۱۶	۲۳/۵۵
اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی	۴۴	۹۴	۱۹۲	۱۴۶/۱۶	۲۳/۵۵

جدول ۳: مقایسه‌ی میانگین مهارت‌های هوش هیجانی در کتابداران با میانگین مقیاس

مهارت	M	S	t	d.f	P
خودآگاهی	۱۲/۰۰	۲/۸۲	-۱۴/۱۱	۴۳	< ۰/۰۰۱**
توان سازگاری	۱۲/۳۴	۳/۵۹	-۱۰/۴۴	۴۳	< ۰/۰۰۱**
خودانگیزی	۳۶/۴۱	۸/۳۸	-۱۳/۹۱	۴۳	< ۰/۰۰۱**
مدیریت استرس	۱۲/۳۴	۳/۵۹	-۱۰/۴۴	۴۳	< ۰/۰۰۱**
خلق و خوی عمومی	۱۲/۰۷	۳/۶۰	-۱۰/۹۱	۴۳	< ۰/۰۰۱**

N = ۴۴\*\*

جدول ۴: مقایسه‌ی میانگین مهارت اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی کتابداران با میانگین مقیاس

مهارت	M	S	t	f d.	P
شخصی	۳۴/۸۲	۴/۳۷	۱۱/۸۳	۴۳	< ۰/۰۰۱**
حرفه‌ای	۲۷/۹۳	۶/۲۶	۴/۱۶	۴۳	< ۰/۰۰۱**
ارتباط با کاربر	۵۵/۶۱	۱۱/۶۰	-۴/۲۲	۴۳	< ۰/۰۰۱**
انتقال اطلاعات	۲۷/۸۰	۸/۶۹	-۶/۲۵	۴۳	< ۰/۰۰۱**
اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی	۱۴۶/۱۶	۲۳/۵۵	-۱/۰۸	۴۳	۰/۲۸۵

N = ۴۴\*\*

مهارت‌های اطلاع‌رسانی و اجرای مرجع مجازی و تعامل بین کتابدار و مراجعه‌کننده افزایش می‌یابد. این نتایج با نظرات Mills و Lodge که موفقیت هوش هیجانی را به عنوان راه‌برد مفیدی در تعامل بین کتابدار و مراجعه‌کننده در نظر می‌گیرند (۴)، همخوانی دارد.

همچنین با نتایج پژوهش‌های Broady-Preston و همکاران که شیوه‌ی ارتباط و نوع برخورد کتابداران با جامعه‌ی استفاده‌کننده از کتابخانه را بر سطح کیفیت خدمات مؤثر دانسته‌اند (۵)، Arbuckle که نقش هوش هیجانی در فرایند کار کتابداران را اساسی می‌داند (۷)، همخوانی دارد.

یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج پژوهش شعبانی که به رابطه‌ی معنی‌دار همدلی با کیفیت خدمات و مهارت مسؤولیت‌پذیری فراهم‌آوردگان خدمات با عملکرد افراد اشاره کرده است، منطبق می‌باشد (۱۱).

نتایج این مطالعه با یافته‌های پژوهش Julien که جایگاه عامل احساس را در نقش‌های آموزشی کتابداران مهم ارزیابی می‌کند، نیز هماهنگی دارد (۱۲).

آفاکیشی‌زاده نیز در پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد خود با

استفاده از t تک نمونه‌ای مبین آن است که میانگین مؤلفه‌ی مهارت‌های شخصی و حرفه‌ای به ترتیب با میانگین‌های ۱۱/۸۳ و ۴/۱۶ از میانگین مقیاس بیشتر است. اما میانگین مؤلفه‌ی ارتباط با کاربر و انتقال اطلاعات از میانگین مقیاس کمتر است، در حالی که بین مهارت اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی با میانگین مقیاس تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد (جدول ۴).

نتایج به دست آمده با استفاده از آزمون همبستگی Pearson نشانگر آن است که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی همبستگی مستقیم، معنی‌دار و مثبت قوی وجود دارد ( $r = ۰/۶۱۵$ ،  $N = ۴۴$ ،  $P < ۰/۰۰۱$ ).

### بحث

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی همبستگی مستقیم، معنی‌دار و مثبت قوی وجود دارد. بنابراین هر چه مؤلفه‌های هوش هیجانی کتابداران افزایش پیدا کند،



مجازی همبستگی مستقیم، معنی‌دار و مثبت قوی وجود داشت. میان هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با مهارت‌های مرجع مجازی، رابطه‌ی مستقیم معنی‌داری به دست آمد. در مجموع، نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که هر چه مؤلفه‌های هوش هیجانی کتابداران افزایش پیدا کند، مهارت‌های اطلاع‌رسانی و اجرای مرجع مجازی نیز در آنان افزایش می‌یابد. در نتیجه تعامل بیشتر بین کتابدار و مراجعه‌کننده به وجود می‌آید و نیاز مراجعان و خدمات درخواستی آن‌ها بهتر شناسایی و مرتفع می‌گردد.

### پیشنهادها

با توجه به این که هوش هیجانی اکتسابی است و می‌توان آن را پرورش داد، بنابراین توصیه می‌گردد که مسؤولین و دست‌اندرکاران اداره‌ی کتابخانه‌ها با برگزاری دوره‌های آموزشی، سمینارها و کنفرانس‌های روان‌شناسی کار، در جهت تقویت مهارت‌های هوش هیجانی در کتابداران گام بردارند و تنها به بهبود مهارت‌های فنی و حرفه‌ای آن‌ها نپردازند. بدیهی است که برخورداری از سطح بالای هوش هیجانی می‌تواند در روند عملکرد بهتر کتابداران در محیط دیجیتال که خدمات فاقد ارتباط رو در رو می‌باشد، نیز بسیار مؤثر گردد.

### تشکر و قدردانی

در آخر جا دارد از سرکار خانم شیبا کیان‌مهر (کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران و کارشناس مرکز طبی اطفال) که زحمات شایانی را در انجام این پژوهش متقبل شده‌اند، تشکر و قدردانی گردد.

بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز، به این نتیجه رسیده است که بین هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد (۸) که با نتایج این مطالعه همخوانی دارد.

### نتیجه‌گیری

در توصیف مؤلفه‌های هوش هیجانی، بزرگترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی خودانگیزی (ارتباطات میان‌فردی)، کوچکترین میانگین مربوط به مؤلفه‌های خودآگاهی (درون‌فردی) و مدیریت استرس، بیش‌ترین انحراف معیار مربوط به مؤلفه‌های توان‌سازگاری و خلق و خوی عمومی و کمترین انحراف معیار مربوط به مؤلفه‌ی خودآگاهی و مدیریت استرس به دست آمد. در توصیف مؤلفه‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی، بزرگترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی ارتباط با کاربر، کوچکترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی اشاعه و انتقال اطلاعات (اطلاع‌رسانی)، بیشترین انحراف معیار مربوط به مؤلفه‌ی ارتباط با کاربر و کمترین انحراف معیار مربوط به مؤلفه‌ی مهارت شخصی به دست آمد. میانگین هر یک از مؤلفه‌های مهارت‌های خودآگاهی، توان‌سازگاری، خودانگیزی، مدیریت استرس، خلق و خوی عمومی از میانگین مقیاس کمتر است. میانگین مؤلفه‌ی مهارت‌های شخصی و حرفه‌ای از میانگین مقیاس بیشتر است. اما میانگین مؤلفه‌ی ارتباط با کاربر و انتقال اطلاعات از میانگین مقیاس کمتر است. در حالی که بین مهارت اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی با میانگین مقیاس تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع

### References

1. Malekdar A. What is emotional intelligence? [Online]. 2011; Available from: URL: <http://www.tebyan.net/newindex.aspx?pid=172035:10405/>
2. Shabani A, Fadaie Gh, Besharat MA. Measuring Emotional Intelligence among University of Tehran Faculty Librarians. Journal of Academic librarianship and Information Research 2009; 43(2): 29-44. [In Persian].
3. Mirghafoori H, Shafiei Roodposhti M. Librarians and ranking components that measure emotional intelligence (case study, librarians working in public libraries in Yazd city. Library and Information Science 2007; 10(3): 9-34. [In Persian].
4. Mills J, Lodge D. Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction. Library Review 2006; 55(9): 587-97.

5. Broady-Preston J, Felice J, Marshall S. Building better customer relationships: case studies from Malta and the UK. *Library Management* 2006; 27(6-7): 430-445.
6. Sisselman P. Exploiting the social style of patrons to improve their satisfaction with the reference interview. *Library Review* 2009; 58(2): 124-33.
7. Arbuckle K. Emotion and Knowledge: Partners in Library Service? *Feliciter* 2008; 54(5): 219-21.
8. Aghakishizadeh V. Relationship between emotional intelligence empowers librarians, case study: city of Tabriz University Libraries [MSc Thesis]. Tehran, Iran: Science and Research Branch, Islamic Azad University; 2010.
9. Alijani R. Services and information seeking: From Theory to Practice. Tehran, Iran: Chapar Publication; 2009. p. 93-6.
10. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema* 2006; 18(Suppl): 13-25.
11. Shabani A. Relationship between emotional intelligence and quality of health services librarians Tehran University College [MSc Thesis]. Tehran, Iran: University of Tehran; 2008. [In Persian].
12. Julien H. Emotional labour in librarians' instructional work. *Journal of Documentation* 2009; 65(6): 926-1937.



## Association between Bar-on Emotional Intelligence Factors and Virtual Reference Skills: A Case Study of Universities of Medical Sciences\*

Sedigheh Mohamadesmaeil, PhD<sup>1</sup>; Farideh Movahedi<sup>2</sup>

### Original Article

#### Abstract

**Introduction:** The main aim of this study was to recognize the correlation between the emotional intelligence factors and virtual reference skills in academic libraries of medical sciences in Iran.

**Methods:** In this study, the study population consisted of 44 subjects (employed in academic libraries of medical sciences) who were randomly selected. The data collection tools were two questionnaires one of which was to measure emotional intelligence skills based on interpersonal subscale of Bar-on emotional intelligence questionnaire, and the second one was based on researcher-made information questionnaire, in order to evaluate the virtual reference skills. The reafter, the collected data were studied and analyzed via central indices and dispersion (scattering) of descriptive statistics and statistical tests of parametric single sample-t and t for independent group as well as Pearson correlation coefficient and step by step multiple regression.

**Results:** The findings of the study showed a significant correlation between the emotional intelligence factors and the related subscales with virtual reference skills.

**Conclusion:** The regression analysis results showed that empathy skills can foretell and adapt the virtual reference skills in librarians.

**Keywords:** Emotional Intelligence; Reference Services; Virtual Reference; Librarians

Received: 25 Dec, 2012

Accepted: 29 Apr, 2013

**Citation:** Mohamadesmaeil S, Movahedi F. Association between Bar-on Emotional Intelligence Factors and Virtual Reference Skills: A Case Study of Universities of Medical Sciences. Health Inf Manage 2013; 10(2): 225-33.

\* This article was an independent research with no financial aid.

1- Assistant Professor, Library and Information Sciences, School of Humanities and Social Sciences, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author) Email: m.esmaeil2@gmail.com

2- Medical Library and Information Sciences, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran