

رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان*

مرتضی امرایی^۱، حسن اشرفی ریزی^۲، احمد پاپی^۳، سوسن بهرامی^۴، راحله سموعی^۵

چکیده

مقدمه: قابلیت‌های مربوط به هوش هیجانی در دهه‌های اخیر، توجه بسیاری از سازمان‌ها و پژوهشگران را به خود جلب کرده است. هوش هیجانی زمینه‌ای مناسب برای ساختن محیطی مطلوب برای برقراری ارتباط مؤثر می‌باشد، تا به وسیله‌ی آن، مراجعین بتوانند آزادانه نیازهای اطلاعاتی خود را برای کسب حمایت از سوی کتابداران مطرح کنند. هدف از این مطالعه، تعیین رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ بود.

روش بررسی: روش پژوهش، توصیفی همبستگی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی Queendom و هوش هیجانی شرینگ (Shrink emotional intelligence) بود. جامعه‌ی آماری شامل ۱۱۷ نفر کتابدار کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ و روش نمونه‌گیری سرشماری بود. روایی پرسش‌نامه‌ها از روش محتوایی و صوری و پایایی آن‌ها با استفاده از محاسبه‌ی ضریب Cronbach's alpha به ترتیب برابر ۰/۸۶ و ۰/۹۲ تأیید گردید. روش گردآوری داده‌ها، به شکل مراجعه‌ی حضوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS، در دو سطح آمار توصیفی (درصد میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون‌های ضریب همبستگی Pearson و آزمون t تک متغیره) صورت گرفت.

یافته‌ها: میانگین هوش هیجانی و مؤلفه‌های مربوط به آن در دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان کمتر از سطح متوسط بود، اما مؤلفه‌ی خود انگیزی در کتابداران دانشگاه اصفهان بیشتر از سطح متوسط بود. میانگین کلیه‌ی ابعاد مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان بیشتر از سطح متوسط بود. همچنین بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دانشگاه اصفهان ($r = 0/525$ and $sig < 0/001$) و در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ($r = 0/515$ and $sig < 0/001$) ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود داشت.

نتیجه‌گیری: بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود داشت؛ یعنی هوش هیجانی بالای کتابداران، منجر به برقراری ارتباط مناسب با مراجعین شده بود. کتابداری، که توانایی‌های لازم برای هوش هیجانی را در اختیار داشته باشد، خدمات را به گونه‌ای عرضه می‌کند که موجب رضایت‌مندی بیشتر از سوی مراجعین شود. پس می‌توان نتیجه گرفت که یکی از مؤلفه‌های اساسی برقراری ارتباط مناسب کتابداران با مراجعین، برخورداری از سطح مطلوب هوش هیجانی می‌باشد، که می‌توان از طریق برگزاری دوره‌های تخصصی، میزان آن را در کتابداران بهبود بخشید.

واژه‌های کلیدی: دانشگاه‌ها؛ کتابخانه‌ها؛ کتابداران؛ هوش هیجانی.

نوع مقاله: تحقیقی

دریافت مقاله: ۹۰/۵/۱

اصلاح نهایی: ۹۰/۶/۱۶

پذیرش مقاله: ۹۰/۸/۷

ارجاع: امرایی مرتضی، اشرفی ریزی حسن، پاپی احمد، بهرامی سوسن، سموعی راحله. رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۰؛ ۸ (۵): ۶۷۲-۶۶۲

* این مقاله حاصل پایان‌نامه‌ی دانشجویی در مقطع کارشناسی ارشد است.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، کمیته‌ی تحقیقات دانشجویی، کتابداری و اطلاع

رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۲. استادیار، کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان،

اصفهان، ایران. (نویسنده‌ی مسؤول)

Email: hassanashrafi@mng.mui.ac.ir

۳. مربی، کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان،

اصفهان، ایران.

۴. دکتری تخصصی، مدیریت آموزشی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد

سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۵. کارشناس ارشد، روانشناسی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

مقدمه

برطرف کنند و او را به اطلاعات مورد نیازش هدایت کنند، بیشتر احساس می‌شود (۴). در واقع، کتابداران موفق بر ارتقای هوش هیجانی و پرورش قابلیت‌های عاطفی تأکید دارند. بر این اساس، اگر کتابداران یک کتابخانه علاوه بر دانش و تجربه از هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی (Communication skills) کافی برخوردار باشند، می‌توانند با ارتباط سالم با مراجعین، فضای دوستانه و سالمی را به وجود آورند و در راستای اهداف کتابخانه و ترغیب مراجعین گام بردارند (۵).

به نظر می‌رسد که هوش هیجانی بالای کتابداران، منجر به برقراری ارتباط مناسب با مراجعین می‌گردد. کتابداری، که توانایی‌های لازم برای هوش هیجانی را در اختیار داشته باشد، به احتمال خدمات را به گونه‌ای عرضه می‌کند که موجب رضایت‌مندی بیشتر از سوی مشتری می‌شود. کتابداران با هوش هیجانی بالا همچنین در برآوردن نیازهای مراجعین توانا هستند و می‌توانند خواسته‌های آن‌ها را درک کنند و پاسخ‌گوی نیازهای آن‌ها باشند.

از طرفی، در جامعه‌ی دانشگاهی به علت سطح بالای تعامل بین کتابداران با جامعه‌ی فرهیخته، نیاز داریم که کتابدارانی توانمند، رسالت‌ارایه‌ی خدمات هر چه بهتر به این جامعه را بر عهده گیرند؛ زیرا دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با داشتن حدود ۲۵ کتابخانه‌ی دانشگاهی، دارای مجموعه‌ای از کتابداران تحصیل کرده می‌باشند که جامعه‌ی استفاده کننده از آن‌ها، استادان، پژوهشگران، دانشجویان و کارکنانی هستند که از سراسر کشور به نحوی در این دانشگاه‌ها مشغول کسب علم و دانش و انجام تحقیقات و پژوهش‌های روزمره می‌باشند. در این میان، با توجه به اینکه داشتن کتابدارانی توانمند جهت ارائه‌ی بهتر خدمات، در نتیجه کمک به کسب علم و دانش و انجام تحقیقات، مسأله‌ای مهم و اساسی است. توجه به عوامل مؤثر برای ارائه‌ی خدمات هر چه بهتر مانند هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، اهمیت بالایی دارد. بنابراین در این پژوهش، به تعیین رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه اصفهان و

کتابخانه‌های دانشگاهی از نهادهای مؤثر و مفید در دانشگاه‌ها هستند که از فعالیت‌های علمی و پژوهشی حمایت می‌کنند. کتابخانه‌های دانشگاهی که در نقش مراکز اطلاع رسانی ظاهر می‌شوند، در گسترش علوم و دانش‌های نوین نقش بسزایی ایفا می‌کنند. پشتیبانی از فرایندهای آموزشی و پژوهشی از طریق فراهم‌آوری، سازمان‌دهی و اشاعه‌ی اطلاعات ضروری و مرتبط با رشته‌های تحصیلی موجود، رسالت اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی است (۱). بنابراین کتابخانه به عنوان نهادی اجتماعی برای انجام این رسالت بزرگ باید بتواند در جهت رفع نمودن نیازهای مراجعین خود به صورت توانمند عمل نماید (۲).

به همین خاطر یکی از رویکردهای نوینی، که در کتابخانه‌های علمی و دانشگاهی مطرح شده است، بهره‌گیری از نظریه‌های رهبری و هدایت کاربران با تکیه بر روش‌های روانشناسانه است. این شیوه‌ی اثربخش می‌تواند به کمک کتابداران و مدیران کتابخانه بیاید و آن‌ها را در فعالیت‌های تخصصی پشتیبانی کند و سطح خدمات کتابخانه‌ای را افزایش دهد (۱).

در این راستا، هوش هیجانی (Emotional intelligence) می‌تواند زمینه‌ای مناسب برای ساختن محیطی مطلوب برای یادگیری و برقراری ارتباط مؤثر باشد تا به وسیله‌ی آن مراجعین بتوانند آزادانه نیازهای اطلاعاتی و انتظارات خود را برای کسب حمایت از سوی کتابداران مطرح کنند (۳).

بسیاری از کتابداران قادر به برقراری رابطه‌ی خوب با مراجعین نیستند و به رغم داشتن دانش خوب نمی‌توانند کتابداران موفق باشند. کتابداران موفق، کتابدارانی هستند که به خوبی از قابلیت‌های عاطفی خود بهره بگیرند و رابطه‌ی اثربخش و سازنده برقرار کنند؛ زیرا هر مراجعه کننده‌ای نیاز اطلاعاتی خاص خود را دارد که می‌تواند ساده یا پیچیده باشد. در برخورد با نیاز اطلاعاتی پیچیده، نیاز به کتابداران با تخصص ویژه که بتوانند ابهام موجود در تقاضای مراجعه کننده را

باعث تولید اطلاعات حرفه‌ای و بالا رفتن درک از محیط و ارائه‌ی خدمات بهتر به کاربران می‌شود (۹). Julien و Genuis در پژوهش «بار عاطفی کتابداران، دستورالعمل کار» به این نتیجه رسیدند که ارتقای سطح کتابداران از سرویس دهنده به یاری دهنده و مشاور کاربران و بالا بردن سطح سواد اطلاعاتی جامعه با آموزش هوش هیجانی رابطه‌ی معنی‌داری دارد (۱۰).

با توجه به تحقیقات پیش‌گفت، می‌توان گفت که پژوهش‌هایی که مهارت‌های ارتباطی کتابداران، برای ارائه‌ی خدمات بهتر به مراجعین را ارزیابی کرده باشند، خیلی اندک صورت گرفته‌اند. هوش هیجانی بیشتر در زمینه‌ی تعیین ویژگی‌های لازم برای رهبری و مدیریت کتابخانه‌ها مورد بحث و بررسی و مطالعه قرار گرفته است، نه به عنوان تلاشی برای مشخص شدن ارتباطات کتابداران و کاربران. به نظر می‌رسد که شناسایی خصیصه‌های مطلوب هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران و اطلاع رسانی برای ارائه‌ی خدمات بهتر به کاربران، نیاز به پژوهش‌های بیشتری دارد که در این پژوهش تا حدی به این موضوع پرداخته شده است.

روش بررسی

روش پژوهش، توصیفی-همبستگی و جامعه‌ی آماری آن، شامل ۱۱۷ نفر کتابدار کتابخانه‌های دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان (۶۶ نفر کتابدار دانشگاه اصفهان و ۵۱ نفر کتابدار دانشگاه علوم پزشکی اصفهان) در سال ۱۳۸۹ بود که به طور رسمی، پیمانی و قراردادی در کتابخانه‌ها کار می‌کنند. حجم نمونه شامل تمامی ۱۱۷ نفر کتابدار و روش نمونه‌گیری سرشماری می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی (Queendom) و هوش هیجانی شرینگ (Intelligence shrink emotional) است. جهت تعیین روایی پرسش‌نامه‌ها از روش روایی محتوایی و صوری توسط متخصصان این حوزه استفاده شد و پایایی پرسش‌نامه‌های هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، با استفاده از محاسبه‌ی ضریب Cronbach's alpha به ترتیب برابر ۰/۸۶ و ۰/۹۲ به دست آمد. برای گردآوری داده‌ها،

دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخته شد تا در این جهت گامی برداشته شود.

یوسفی در پژوهش خود به بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در گروهی از دانشجویان ایرانی پرداخت. یافته‌ها نشان داد هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی رابطه‌ی مثبت دارد. همچنین یافته‌ها این نکته را نیز آشکار کردند که تفاوت‌های جنسیتی در هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، معنی‌دار نیستند (۶). رئیسی و همکاران در پژوهش خود به بررسی همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین پرداختند. نتایج نشان داد که بین میزان هوش هیجانی مدیران با مهارت‌های بازخورد رابطه‌ی مستقیم و معنی‌داری دیده می‌شود، اما بین میزان هوش هیجانی مدیران با دو مهارت کلامی و شنود، رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده نشد (۵). شعبانی و همکاران در پژوهش خود به بررسی میزان هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران پرداختند. یافته‌ها نشان داد میزان هوش هیجانی کتابداران و مؤلفه‌های آن متوسط به بالا است و تفاوت معنی‌داری بین کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران در برخورداری از هوش هیجانی وجود داشت (۷). باب‌الحوائجی و آفاکیشی‌زاده در پژوهش خود به بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز پرداختند. یافته‌ها نشان داد که رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران وجود دارد (۲).

Bannister و Mills در بررسی «تصویر کتابخانه و کتابدار» دریافتند که آموزش هوش هیجانی به کتابداران در حین خدمت، باعث بالا رفتن آمار پاسخ‌گویی به کاربر در کتابخانه می‌شود (۸). Mills و Lodge در پژوهش «تأثیر هوش هیجانی بر تعامل کتابدار و کاربر» هوش هیجانی را بر روی کتابداران ۳۴ کتابخانه‌ی دانشگاهی از طریق مصاحبه با کتابداران انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که عامل توفیق کتابداران در تعامل با کاربران در به کار بردن مهارت‌های کلامی و غیر کلامی نهفته است، همچنین هوش هیجانی

یافته‌ها

داده‌ها نشان داد که ۲۱ درصد پاسخ‌گویان در پژوهش مرد و ۷۹ درصد زن بودند. ۳۴/۳ درصد از پاسخ‌گویان ۳۸ تا ۴۷ سال، ۳۱/۴ درصد ۲۸ تا ۳۷ سال، ۲۰ درصد ۴۸ تا ۵۷ سال، ۱۲/۴ درصد ۱۸ تا ۲۷ سال و ۱/۹ درصد ۵۸ سال به بالا داشتند. ۶۳/۸ درصد از پاسخ‌گویان دارای مدرک کارشناسی، ۱۷/۱ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۹/۵ درصد دارای مدرک دیپلم و ۹/۵ درصد دارای مدرک کاردانی بودند. ۴۱/۹ درصد از پاسخ‌گویان در رشته‌ی کتابداری، ۲۱ درصد در رشته‌ی کتابداری پزشکی و ۳۶/۲ درصد در سایر رشته‌ها تحصیل کرده‌اند. ۴۳/۸ از پاسخ‌گویان با سابقه‌ی کار بین ۱ تا ۱۰ سال، ۳۶/۲ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۲۰ درصد با سابقه‌ی کار بالای ۲۰ سال بودند. ۵۳/۳ درصد از پاسخ‌گویان در دانشگاه اصفهان و ۴۶/۷ درصد در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان مشغول به کار بودند.

پرسش‌نامه‌ها به صورت حضوری بین تمامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان توزیع شد و توضیحات لازم درباره‌ی موضوع تحقیق ارائه گردید. جهت رعایت اصول اخلاقی در پژوهش، توجه به نکاتی نظیر توجیه پاسخ‌گویان و کسب رضایت آگاهانه برای شرکت در پژوهش، رعایت بی‌طرفی، استفاده از جدیدترین منابع اطلاعاتی و علمی، رعایت صداقت هنگام تجزیه و تحلیل داده‌ها و عدم تحریف دستاوردها در جهت هم‌سویی با خواسته‌های پژوهشگر، محرمانه نگه‌داشتن اطلاعات حاصل از پرسش‌نامه‌ها و دقت در نگهداری آن‌ها به طور محرمانه، مد نظر قرار گرفت.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی و هوش هیجانی، با استفاده از نرم‌افزار SPSS^{۱۶}، در سطح توصیفی (درصد میانگین و انحراف معیار) و در سطح استنباطی (آزمون‌های ضریب همبستگی Pearson و آزمون t تک متغیره) استفاده شد.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان

مؤلفه‌ها	شاخص‌ها	نوع دانشگاه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t تک متغیره
خود انگیزی	اصفهان	۳/۰۸۶	۰/۵۴۳	۰/۰۷۲	۱/۱۹۳	
	علوم پزشکی اصفهان	۲/۹۷۰	۰/۵۵۴	۰/۰۷۹	-۰/۳۶۸	
خود آگاهی	اصفهان	۲/۷۹۴	۰/۴۰۲	۰/۰۵۳	-۳/۸۱۶	
	علوم پزشکی اصفهان	۲/۷۴۱	۰/۳۶۳	۰/۰۵۱	-۴/۹۸۲	
خود کنترلی	اصفهان	۲/۵۸۵	۰/۵۱۸	۰/۰۶۹	-۵/۹۸۶	
	علوم پزشکی اصفهان	۲/۶۳۵	۰/۵۸۴	۰/۰۸۳	-۴/۳۷۰	
هوشیاری اجتماعی	اصفهان	۲/۸۶۳	۰/۴۴۳	۰/۰۵۹	-۲/۳۰۵	
	علوم پزشکی اصفهان	۲/۸۸۳	۰/۴۳۴	۰/۰۶۲	-۱/۸۷۴	
مهارت‌های اجتماعی	اصفهان	۲/۷۸۵	۰/۵۴۸	۰/۰۷۳	-۲/۹۲۳	
	علوم پزشکی اصفهان	۲/۸۰۴	۰/۶۳۵	۰/۰۹۰	-۲/۱۵۷	
هوش هیجانی	اصفهان	۲/۸۲۳	۰/۳۶۸	۰/۰۴۹	-۳/۵۹۳	
	علوم پزشکی اصفهان	۲/۸۰۷	۰/۳۹۸	۰/۰۵۶	-۳/۳۹۰	

مشاهده شده در ابعاد مهارت‌های ارتباطی (گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعیت) از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بزرگ‌تر می‌باشد. بنابراین میزان کلیه‌ی ابعاد مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه اصفهان بیشتر از سطح متوسط (سطح متوسط = ۳) بوده است. همچنین در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در ابعاد مهارت‌های ارتباطی (گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعیت)، t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول ($t = ۱/۱۹۶$) در سطح خطای ۰/۰۵ بزرگ‌تر می‌باشد. بنابراین میزان کلیه‌ی ابعاد مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، بیشتر از سطح متوسط (سطح متوسط = ۳) بوده است.

بر اساس یافته‌های جدول ۳، ضریب همبستگی Pearson بین نمرات مؤلفه‌ی خود انگیزی و ابعاد گوش دادن، درک پیام و قاطعیت در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی‌دار بود، اما بین نمرات مؤلفه‌ی خود انگیزی و ابعاد تنظیم عواطف و بینش، در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی‌دار نبود.

بر اساس یافته‌های جدول ۱، در دانشگاه اصفهان، t مشاهده شده در مؤلفه‌های هوش هیجانی (خود آگاهی، خود کنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) به جز مؤلفه‌ی خود انگیزی، از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ کوچک‌تر می‌باشد. بنابراین میزان مؤلفه‌های هوش هیجانی (خود آگاهی، خود کنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) در دانشگاه اصفهان کمتر از سطح متوسط (سطح متوسط = ۳) بود، اما مؤلفه‌ی خود انگیزی بیشتر از سطح متوسط است. همچنین در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در مؤلفه‌های هوش هیجانی (خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی)، t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ کوچک‌تر می‌باشد. بنابراین میزان کلیه‌ی مؤلفه‌های هوش هیجانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کمتر از سطح متوسط (سطح متوسط = ۳) بوده است.

بر اساس یافته‌های جدول ۲، در دانشگاه اصفهان t

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌های آن در دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان

ابعاد	شاخص‌ها	نوع دانشگاه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t تک متغیره
گوش دادن		اصفهان	۳/۱۹۸	۰/۳۹۶	۰/۰۵۲	۳/۷۴۸
		علوم پزشکی اصفهان	۳/۱۲۷	۰/۴۶۷	۰/۰۶۶	۱/۹۰۷
تنظیم عواطف		اصفهان	۳/۰۷۶	۰/۳۳۶	۰/۰۴۵	۱/۷۰۰
		علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۳۰	۰/۴۲۴	۰/۰۶۰	۰/۴۹۹
درک پیام		اصفهان	۳/۰۶۳	۰/۳۸۰	۰/۰۵۰	۱/۲۴۵
		علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۱۳	۰/۳۷۱	۰/۰۵۳	۰/۲۵۷
بینش		اصفهان	۳/۰۱۴	۰/۴۹۲	۰/۰۶۵	۰/۲۱۷
		علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۴۰	۰/۵۵۷	۰/۰۷۹	۰/۵۱۶
قاطعیت		اصفهان	۳/۱۰۷	۰/۴۲۶	۰/۰۵۶	۱/۸۸۱
		علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۸۹	۰/۳۹۳	۰/۰۵۶	۱/۵۹۶
مهارت‌های ارتباطی		اصفهان	۳/۰۹۲	۰/۲۵۷	۰/۰۳۴	۲/۶۷۷
		علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۶۰	۰/۳۰۰	۰/۰۴۲	۱/۴۰۵

جدول ۳: همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی دانشگاه اصفهان

مؤلفه‌ها	گوش دادن	تنظیم عواطف	درک پیام	بینش	قاطعیت
خود انگیزی	$r = 0/321$ $sig = 0/016$ $r^2 = 0/103$	$r = 0/97$ $sig = 0/479$ $r^2 = 0/940$	$r = 0/342$ $sig = 0/010$ $r^2 = 0/116$	$r = 0/228$ $sig = 0/091$ $r^2 = 0/051$	$r = 0/277$ $sig = 0/039$ $r^2 = 0/0767$
خود آگاهی	$r = 0/251$ $sig = 0/062$ $r^2 = 0/063$	$r = 0/139$ $sig = 0/307$ $r^2 = 0/019$	$r = 0/346$ $sig = 0/009$ $r^2 = 0/119$	$r = 0/111$ $sig = 0/415$ $r^2 = 0/012$	$r = 0/260$ $sig = 0/038$ $r^2 = 0/067$
خود کنترلی	$r = 0/480$ $sig < 0/001$ $r^2 = 0/230$	$r = 0/293$ $sig = 0/028$ $r^2 = 0/085$	$r = 0/573$ $sig < 0/001$ $r^2 = 0/328$	$r = 0/268$ $sig = 0/046$ $r^2 = 0/071$	$r = 0/277$ $sig = 0/381$ $r^2 = 0/076$
هوشیاری اجتماعی	$r = 0/307$ $sig = 0/21$ $r^2 = 0/094$	$r = 0/213$ $sig = 0/115$ $r^2 = 0/045$	$r = 0/461$ $sig < 0/001$ $r^2 = 0/212$	$r = 0/425$ $sig = 0/001$ $r^2 = 0/180$	$r = 0/136$ $sig = 0/317$ $r^2 = 0/0184$
مهارت‌های اجتماعی	$r = 0/346$ $sig = 0/009$ $r^2 = 0/119$	$r = 0/229$ $sig = 0/090$ $r^2 = 0/052$	$r = 0/275$ $sig = 0/041$ $r^2 = 0/075$	$r = 0/080$ $sig = 0/559$ $r^2 = 0/006$	$r = 0/180$ $sig = 0/185$ $r^2 = 0/032$

معنی‌داری وجود داشت، اما بین نمرات مؤلفه‌های مهارت‌های اجتماعی و ابعاد تنظیم عواطف، بینش و قاطعیت، در سطح $P \leq 0/05$ رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده نشد.

بر اساس ضریب تعیین ($r^2 = 0/329$) واریانس نمرات مؤلفه‌ی خود کنترلی و بعد درک پیام مشترک بود. بدین ترتیب، بیشترین اشتراک در دانشگاه اصفهان بر اساس ضریب تعیین بین مؤلفه‌ی خود کنترلی و بعد درک پیام وجود داشت؛ بدین معنی که شدت تأثیر بین این دو مؤلفه نسبت به سایر مؤلفه‌ها بیشتر بود و بین این دو مؤلفه، ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود داشت.

همچنین ضریب همبستگی Pearson بین نمرات هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود ($r = 0/525$ و $sig < 0/001$). بدین معنی که بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دانشگاه اصفهان، ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود داشت.

همچنین ضریب همبستگی Pearson بین نمرات مؤلفه‌ی خود آگاهی و ابعاد درک پیام و قاطعیت در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود، اما این ضریب بین نمرات مؤلفه‌ی خود آگاهی و ابعاد گوش دادن، تنظیم عواطف و بینش در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار نبود.

از طرفی ضریب همبستگی Pearson بین نمرات مؤلفه‌ی خود کنترلی و ابعاد گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام و بینش در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود، اما بین نمرات مؤلفه‌ی خود کنترلی و ابعاد قاطعیت در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار نبود. همچنین ضریب همبستگی Pearson بین نمرات مؤلفه‌ی هوشیاری اجتماعی و ابعاد گوش دادن، درک پیام و بینش در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود، ولی بین نمرات مؤلفه‌ی هوشیاری اجتماعی و ابعاد قاطعیت و تنظیم عواطف در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار نبود.

همچنین بین نمرات مؤلفه‌ی مهارت‌های اجتماعی و ابعاد گوش دادن و درک پیام، در سطح $P \leq 0/05$ رابطه‌ی

جدول ۴: همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

مؤلفه‌ها	گوش دادن	تنظیم عواطف	درک پیام	بیش	قاطعیات
خود انگیزی	$r = 0/164$ $sig = 0/261$ $r^2 = 0/026$	$r = 0/458$ $sig = 0/001$ $r^2 = 0/209$	$r = 0/476$ $sig = 0/001$ $r^2 = 0/226$	$r = 0/492$ $sig < 0/001$ $r^2 = 0/242$	$r = 0/138$ $sig = 0/346$ $r^2 = 0/019$
خود آگاهی	$r = 0/235$ $sig = 0/104$ $r^2 = 0/055$	$r = 0/417$ $sig = 0/003$ $r^2 = 0/173$	$r = 0/373$ $sig = 0/008$ $r^2 = 0/139$	$r = 0/270$ $sig = 0/061$ $r^2 = 0/072$	$r = 0/237$ $sig = 0/101$ $r^2 = 0/056$
خود کنترلی	$r = 0/058$ $sig = 0/693$ $r^2 = 0/003$	$r = 0/472$ $sig = 0/001$ $r^2 = 0/222$	$r = 0/438$ $sig = 0/002$ $r^2 = 0/191$	$r = 0/236$ $sig = 0/102$ $r^2 = 0/055$	$r = 0/110$ $sig = 0/452$ $r^2 = 0/012$
هوشیاری اجتماعی	$r = 0/463$ $sig = 0/001$ $r^2 = 0/214$	$r = 0/431$ $sig = 0/002$ $r^2 = 0/185$	$r = 0/333$ $sig = 0/019$ $r^2 = 0/110$	$r = 0/152$ $sig = 0/298$ $r^2 = 0/023$	$r = 0/152$ $sig = 0/298$ $r^2 = 0/023$
مهارت‌های اجتماعی	$r = 0/200$ $sig = 0/169$ $r^2 = 0/040$	$r = 0/399$ $sig = 0/005$ $r^2 = 0/159$	$r = 0/188$ $sig = 0/196$ $r^2 = 0/035$	$r = 0/257$ $sig = 0/075$ $r^2 = 0/066$	$r = 0/004$ $sig = 0/978$ $r^2 = 0/000$

ضریب بین نمرات مؤلفه‌ی هوشیاری اجتماعی و ابعاد بیش و قاطعیات در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار نبود. همچنین این ضریب بین نمرات مؤلفه‌ی مهارت‌های اجتماعی و ابعاد تنظیم عواطف در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود، اما بین نمرات مؤلفه‌ی مهارت‌های اجتماعی و ابعاد گوش دادن، درک پیام، بیش و قاطعیات، در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار نبود.

بر اساس ضریب تعیین ($r^2 = 0/242$) واریانس نمرات مؤلفه‌ی خود انگیزی و بعد بیش مشترک بوده است. بدین ترتیب بیشترین اشتراک در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس ضریب تعیین بین مؤلفه‌ی خود انگیزی و بعد بیش وجود داشت.

همچنین ضریب همبستگی Pearson بین نمرات هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود ($r = 0/515$ و $sig < 0/001$). بدین معنی که بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود داشت.

بر اساس یافته‌های جدول ۴، ضریب همبستگی Pearson بین نمرات مؤلفه‌ی خود انگیزی و ابعاد تنظیم عواطف، درک پیام و بیش در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود، اما بین نمرات مؤلفه‌ی خود انگیزی و ابعاد گوش دادن و قاطعیات در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار نبود.

همچنین این ضریب بین نمرات مؤلفه‌ی خود آگاهی و ابعاد تنظیم عواطف و درک پیام در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود، اما بین نمرات مؤلفه‌ی خود آگاهی و ابعاد گوش دادن، بیش و قاطعیات در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار نبود. ضریب همبستگی Pearson بین نمرات مؤلفه‌ی خود کنترلی و ابعاد تنظیم عواطف و درک پیام نیز در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود، اما بین نمرات مؤلفه‌ی خود کنترلی و ابعاد گوش دادن، بیش و قاطعیات در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار نبود.

از طرفی، ضریب همبستگی Pearson بین نمرات مؤلفه‌ی هوشیاری اجتماعی و ابعاد گوش دادن، تنظیم عواطف و درک پیام در سطح $P \leq 0/05$ معنی‌دار بود، اما این

بحث

افراد بهبود بخشید (۱۳). با توجه به مطالب بیان شده به نظر می‌رسد که هوش هیجانی پایین‌تر از سطح متوسط کتابداران، به این علت باشد که کتابداران در زمینه‌ی بهبود هوش هیجانی چه در زمان تحصیل و چه در زمان اشتغال آموزش‌های لازم را ندیده‌اند و با توجه به اهمیت این مسأله در شغل و حرفه‌ی کتابداری، متأسفانه این موضوع در هیچ کدام از سرفصل‌های درسی رشته‌ی کتابداری گنجانده نشده است.

نتایج نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی و کلیه‌ی ابعاد مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان بیشتر از سطح متوسط بوده است که نشان دهنده‌ی آن است که کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، از مهارت‌های ارتباطی قوی برخوردار هستند. یافته‌ی پژوهش در این قسمت، با یافته‌های امینی (۱۴) مبنی بر قوی بودن مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان، هم‌خوانی دارد. به نظر می‌رسد مهارت‌های ارتباطی بالای کتابداران، به این علت باشد که کتابداران از قبل آموزش‌های لازم را در زمان تحصیل طی گذراندن واحد درسی اصول کار مرجع در دوره‌ی کارشناسی و همچنین در واحدهای درسی مربوط به مدیریت در دوره‌ی کارشناسی ارشد دیده باشند. همچنین بعضی اوقات، کارگاه‌هایی با عنوان کارگاه بهبود مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان برای کتابداران تدارک دیده شده است.

همچنین بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دانشگاه اصفهان، ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود داشت؛ یعنی با افزایش و تقویت هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دانشگاه اصفهان افزایش می‌یابد، که با نتایج یوسفی (۶) و رئیس‌ی و همکاران (۵) مبنی بر ارتباط بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، هم‌خوانی دارد. بر اساس ضریب تعیین ($r^2 = 0/329$) واریانس نمرات مؤلفه‌ی خود کنترلی و بعد درک پیام مشترک بوده است. بدین ترتیب بیشترین اشتراک بر اساس ضریب تعیین بین مؤلفه‌ی خود کنترلی و بعد درک پیام در دانشگاه اصفهان وجود داشت؛ این بدین معنی است که با کنترل هیجان‌ها، عواطف و احساسات خود، درک شخص از پیام‌های ارسال شده از سوی فرستنده

سازمان‌های دولتی همواره در پی یافتن راه‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات خود هستند. یکی از راه‌هایی که سازمان‌های خدمات عمومی - که نقطه‌ی اتصال کار آن‌ها با شهروندان حین ارائه‌ی خدمت واقع می‌شود- بر می‌گزینند، ارتقای سطح مهارت‌های رفتاری کارکنان ارائه‌کننده‌ی خدمت است. سرمایه‌گذاری روی مسایل رفتاری در سازمان‌ها منافع بسیار زیادی به همراه دارد، ولی این سرمایه‌گذاری به طور عمده در سازمان‌های خصوصی انجام می‌گیرد (۱۱). همچنین با توجه به مرور حاصل از پژوهش‌های گذشته - که در داخل و خارج از ایران انجام گرفته است- می‌توان گفت که پژوهش‌هایی که مهارت‌های ارتباطی کتابداران را به منظور ارائه‌ی خدمات بهتر به مراجعین ارزیابی کرده باشد، خیلی اندک صورت گرفته‌اند و هوش هیجانی بیشتر در زمینه‌ی تعیین ویژگی‌های لازم برای رهبری و مدیریت کتابخانه‌ها مورد بحث و بررسی قرار گرفته است، نه به عنوان تلاشی برای بهبود ارتباط کتابداران و کاربران.

این بررسی تلاش کرد تا گامی فراتر نهد و این مطالعات را در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان - و به عنوان تلاشی برای بهبود ارتباط کتابدار و کاربران و در نتیجه بهبود کیفیت ارائه‌ی خدمات- انجام دهد.

میانگین هوش هیجانی و مؤلفه‌های مربوط به آن (خود آگاهی، خود کنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) در دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کمتر از سطح متوسط بود، اما مؤلفه‌ی خود انگیزی در کتابداران دانشگاه اصفهان بیشتر از سطح متوسط بود. سایر مؤلفه‌ها در دانشگاه اصفهان و همه‌ی مؤلفه‌ها در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از سطح متوسط کمتر بودند؛ این بدین معنی است که مؤلفه‌ی خود انگیزی در کتابداران دانشگاه اصفهان از سایر مؤلفه‌ها قوی‌تر بوده است. یافته‌های پژوهش در این قسمت، با یافته‌های پژوهش شعبانی و همکاران (۷) و شفیع‌ی رود پستی و میرغفوری (۱۲) مبنی بر هوش هیجانی بالای کتابداران، هم‌سویی نداشت. البته، تحقیقات بالینی و علمی نشان می‌دهند که هوش هیجانی، مهارتی آموختنی است و می‌توان از طریق برگزاری دوره‌های تخصصی، میزان آن را در

عبارتی، ماهر بودن در برقراری ارتباط کتابداران با مراجعین می‌باشد، که می‌توان از طریق برگزاری دوره‌های تخصصی، میزان آن را در کتابداران بهبود بخشید.

پیشنهادها

پیشنهادهای کاربردی:

۱. پیشنهاد می‌شود، دوره‌های مختلف آموزش ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی برای کلیه‌ی کتابداران دانشگاه‌های پیش‌گفت در زمینه‌ی مهارت‌های ارتباطی و هوش هیجانی برگزار گردد.

۲. با توجه به اینکه محیط کار کتابخانه بر پایه‌ی خدمت به کاربر بنا شده است و یکی از ملزومات خدمت مناسب کتابداران، هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی سطح بالا است؛ بنابراین بهتر است هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی به عنوان معیاری در استخدام کتابخانه‌ها در نظر گرفته شود، تا افراد شایسته‌تری برای این پست انتخاب شوند.

۳. با توجه به آنکه بخش امانت و مرجع کتابخانه به نوعی ویتترین کتابخانه محسوب می‌شوند و کتابداران مشغول در این قسمت‌ها نقش بسیار زیادی در اطلاع رسانی، راهنمایی مراجعین، برآوردن نیازهای اطلاعاتی آن‌ها و همچنین تشویق مراجعین برای مراجعات بعدی را دارند، پیشنهاد می‌شود افرادی از بین کتابداران موجود در کتابخانه برای این پست‌ها انتخاب شوند که از سطح مطلوب هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی برخوردار باشند.

پیشنهادهای پژوهشی:

۴. پیشنهاد می‌شود در پژوهشی، عوامل تأثیرگذار بر هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران شناسایی شود.

۵. جهت تعمیم نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابه در سایر کتابخانه‌ها مثل کتابخانه‌های عمومی، ملی، آموزشگاهی و ... انجام شود.

۶. پیشنهاد می‌شود پژوهشی با همین عنوان به روش تجربی و مداخله‌ای انجام شود که در آن تأثیر آموزش هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی بر روی کتابداران مشاهده شود.

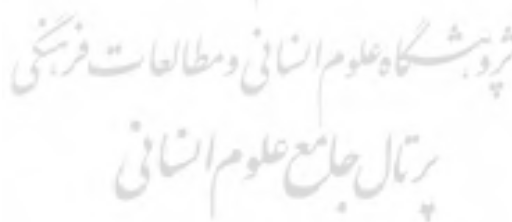
افزایش می‌یابد و منجر به برقراری ارتباطی هر چه بهتر می‌شود. همینطور در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی با افزایش و تقویت هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان افزایش می‌یابد، که با نتایج یوسفی (۶) و رئیس‌ی و همکاران (۵) مبنی بر ارتباط بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، هم‌سو می‌باشد. بر اساس ضریب تعیین ($r^2 = 0/242$) واریانس نمرات مؤلفه‌ی خود‌انگیزی و بعد بینش مشترک بوده است. بدین ترتیب بیشترین اشتراک بر اساس ضریب تعیین بین مؤلفه‌ی خود‌انگیزی و بعد بینش در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان وجود داشت؛ این بدین معنی است که با جهت دادن و هدایت هیجان‌ها به سمت و سوی هدف، خویشتن‌داری هیجانی و به تأخیر انداختن خواسته‌ها (مؤلفه‌ی خود‌انگیزی) بینش شخص نسبت به محیط اطراف بالا می‌رود و منجر به برقراری بهتر ارتباط می‌شود.

نتیجه‌گیری

هوش هیجانی، مشتمل بر شناخت احساسات و استفاده‌ی درست از آن‌ها، گرفتن تصمیم‌های مناسب، توانایی اداره‌ی مطلوب خلق و خوی، کنترل تکانه‌ها و مهارت‌های اجتماعی مطلوب است (۱۲)، که در نتیجه بستری مناسب برای به کار بردن مهارت‌های ارتباطی را فراهم می‌کند تا به وسیله‌ی آن کتابدار بتواند از راه کلامی و غیر کلامی (ارتباط چشمی، حالات چهره، حرکات بدن و ...) پذیرای مراجعین باشد و مراجعین بتوانند آزادانه نیازها و انتظارات خود را برای کسب حمایت از سوی کتابداران ابراز کنند. پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی هوش هیجانی بالای کتابداران، منجر به برقراری ارتباط مناسب با مراجعین می‌گردد. کتابداری، که توانایی‌های لازم برای هوش هیجانی را در اختیار داشته باشد، خدمات را به گونه‌ای عرضه می‌کند که موجب رضایت‌مندی بیشتر از سوی مراجعین شود. پس می‌توان نتیجه گرفت که برخوردار بودن از سطح مطلوب هوش هیجانی، لازمی برقراری ارتباط مناسب و به کار بردن مهارت‌های ارتباطی و به

References

1. Hernon P, Giesecke J, Alire CA. Academic librarians as emotionally intelligent leaders. New York: Libraries Unlimited; 2007. p. 167.
2. Bobalhvajy F, Aghakishi Zadeh V. The relationship between emotional intelligence and empower librarian: Scholarships for academic libraries in the city of Tabriz. *Epistemology* 2010; 3(10): 13-24.
3. Yarahmadi khorasani M. Emotional intelligence and behavior management [Online]. 2009 [Cited 2009 November27]; Available from: URL: <http://www.modiryar.com/index-management/behavior/mind/2912-1388-08-27-06-21-03.html/>
4. Zarehfarashbandi F. The role of non-verbal communication in reference interviews. *Payam ketabkhaneh* 2001; 11(41): 11-6.
5. Raeissi P, Kalhor R, Azmal M. Correlation between emotional intelligence and communication skills in managers in education hospital of Qazvin. *The Journal of Qazvin University of Medical Sciences* 2010; 13(4): 57-62.
6. Yousefi F. The relationship between emotional intelligence and communication skills in University students. *Developmental Psychology* 2006; 3(9): 5-14.
7. Shabani A, Fadaei GH, Besharat MA. Measure of emotional intelligence in Librarians of Tehran University. *Informology* 2009; 7(1): 59-70.
8. Mills J, Bannister M. Library and librarian image as motivators and demotivators influencing academic staff use of university libraries. *Performance Measurement and Metrics* 2001; 2(3): 159-71.
9. Mills J, Lodge D. Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction. *Library Review* 2006; 55(9): 587-97.
10. Julien H, Genuis SK. Emotional labour in librarians' instructional work. *Journal of Documentation* 2009; 65(6): 926-37.
11. Alvani M, Dadehbaygi M. Impact of Emotional Intelligence Training on Service quality on mellat bank branches. *Journal of Agricultural Science and Technology* 2007; 2(7): 11-30.
12. Shafei Rodposhti M, Mirghafouri H. Measure of emotional intelligence and ranking of its components in librarians. *Library and Information Science* 2008; 11(3): 2-14.
13. Adibrad N. Study of Effect two methods of immunization training against stress: STT and EIT EI in Stress syndrome in women working in professional library services and ways to deal with it [MSc Thesis]. Tehran: Tarbiat Moalem University; 2004.
14. Amini A. Assess the communication skills of librarians in public libraries in Isfahan city [MSc Thesis]. Isfahan: Isfahan University; 2010.



The Relationship between Emotional Intelligence and Communication Skills of Librarians in Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences*

Morteza Amraei¹; Hasan Ashrafi Rizi, PhD²; Ahmad Papi³; Susan Bahrami, PhD⁴; Rahele Samuei⁵

Abstract

Introduction: In recent decades, abilities related to emotional intelligence attracted the attention of many organizations and researchers. Emotional intelligence provides a favorable environment for effective communication. It is a means by which users can express their needs and expectations to receive support from librarians. This study determined the relationship between emotional intelligence and communication skills of librarians in Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences, Iran in 2011.

Methods: In this descriptive-correlational study, data was collected by standardized questionnaires of Queendom Communication Skills and Shrink Emotional Intelligence. Statistical community included 117 librarians of academic libraries in Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences in 2011. Subjects were selected by census sampling. Validity and reliability of the questionnaires were confirmed by face and content validity and coefficient of Cronbach's alpha ($r = 0.86$, $r = 0.92$). Data was collected by interviews. Data was analyzed by SPSS₁₆ and two levels of descriptive (mean \pm SD) and inferential statistics (Pearson correlation coefficient and t-test).

Results: Our results showed that mean of emotional intelligence and its components in librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences were less than average. However, self motivation component of emotional intelligence in Isfahan University was more than average. All aspects of communication skills among librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences were higher than average. There was a significant and positive relationship between emotional intelligence and communication skills of librarians of Isfahan University ($r = 0.525$, $P < 0.001$) and Isfahan University of Medical Sciences ($r = 0.515$, $P < 0.001$).

Conclusion: This research showed a significant positive relationship between emotional intelligence and communication skills. Therefore, high level of emotional intelligence among librarians leads to favorable communication between librarian and users. Librarians with abilities necessary for emotional intelligence offer services which satisfy most users. It can be concluded that having a desired level of emotional intelligence is the necessary factor for librarians to have favorable communication with users. Emotional intelligence can be improved by specialized courses.

Keywords: Universities; Libraries; Librarians; Emotional Intelligence.

Type of article: Original article

Received: 23 Jul, 2011

Accepted: 29 Oct, 2011

Citation: Amraei M, Ashrafi Rizi H, Papi A, Bahrami S, Samuei R. **The Relationship between Emotional Intelligence and Communication Skills of Librarians in Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences.** Health Information Management 2011; 8(5): 672.

* This article resulted from an MSc thesis.

1. MSc Student, Student Research Committee, Medical Library and Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

2. Assistant Professor, Library and Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. (Corresponding Author) Email: hassanashrafi@mng.mui.ac.ir

3. Lecturer, Medical Library and Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

4. PhD, Educational Administration, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

5. MSc, Psychology, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.