

## بررسی رابطه هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر بوشهر

عبدالرسول خسروی

استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر؛ Khosravi2422@gmail.com

رضا بصیریان جهرمی

مربی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر؛ rezabj@gmail.com

شهره سیدحسینی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی؛ tanin64@gmail.com

نیلوفر معتمد

دانشیار گروه پزشکی اجتماعی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر؛ motamed\_drn@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۱/۰۲/۲۰ تاریخ پذیرش: ۹۱/۰۵/۲۳

### چکیده

هدف: هدف این پژوهش تعیین رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و دانشگاه خلیج فارس است.

روش: این پژوهش یک مطالعه توصیفی با روش پیمایشی و از نوع همبستگی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه هنجاریابی شده هوش هیجانی سیبیریاشرینگ و پرسشنامه بومی‌سازی شده اضطراب کتابخانه‌ای بوستیک است. جامعه پژوهش را ۷۰۰ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و دانشگاه خلیج فارس تشکیل می‌دهد که به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان رابطه معکوس و معناداری وجود داشت. همچنین بین مؤلفه‌های هوش هیجانی - به غیر از مؤلفه خودانگیزی - و اضطراب کتابخانه‌ای و مؤلفه‌های آن رابطه معکوس و معناداری وجود داشت. با توجه به یافته‌های پژوهش و وجود رابطه معنادار هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای، به نظر می‌رسد توجه به هوش هیجانی برای کاهش سطح اضطراب دانشجویان هنگام استفاده از کتابخانه و در نتیجه بهره‌وری بهتر کتابخانه مؤثر و ارزشمند باشد.

واژه‌های کلیدی: اضطراب کتابخانه‌ای، هوش هیجانی، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، دانشگاه خلیج فارس بوشهر.

## مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی از نهادهای مهم و تأثیرگذار در دانشگاه‌ها محسوب می‌شوند. این مراکز با پشتیبانی از فرآیندهای آموزشی و پژوهشی از طریق فراهم‌آوری، سازماندهی و اشاعه منابع اطلاعاتی مورد نیاز و مرتبط با رشته‌های تحصیلی در جهت دانش‌گستری گام برمی‌دارند.

هر ساله کتابخانه‌های دانشگاهی سهم قابل توجهی از بودجه دانشگاه را صرف خرید منابع کتابخانه‌ای مانند کتاب‌ها، نشریات چاپی و الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی می‌کنند. صرف چنین بودجه‌ای با هدف استفاده بهینه و کارآمد جامعه دانشگاهی به خصوص دانشجویان از این منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی است. در این راستا، هر عاملی که در استفاده بهینه و کارآمد از کتابخانه کمک کند، باید مورد بررسی و پژوهش قرار گیرد. با کمک این گونه راه‌کارها می‌توان سطح استفاده از منابع اطلاعاتی خریداری شده را افزایش داد، کیفیت و کمیت استفاده از منابع اطلاعاتی را بالابرد و ارزش افزوده کتابخانه را ارتقاء بخشید.

در این بین استفاده از فن‌آوری‌های جدید در کتابخانه‌ها به همراه ویژگی‌های محیطی کتابخانه، برخورد نامناسب کتابداران و مواردی از این قبیل می‌تواند اثرات روان‌شناختی پیچیده‌ای بر کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی داشته باشد و کمیت و کیفیت استفاده از کتابخانه را تحت تأثیر قرار دهد. یکی از این تأثیرات روان‌شناختی موضوع اضطراب است که در علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی با عنوان اضطراب کتابخانه‌ای از آن یاد می‌شود (عرفان‌منش و بصیریان‌جهرمی، ۱۳۹۰). دانشجویانی که اضطراب کتابخانه‌ای دارند، فکر می‌کنند سایر دانشجویان در استفاده از کتابخانه مهارت دارند در حالی که فقط آن‌ها در این زمینه بی‌تجربه هستند و این نداشتن مهارت که نزد آن‌ها به نداشتن صلاحیت نیز تعبیر می‌شود باید از دید سایرین پنهان بماند. آن‌ها همچنین فکر می‌کنند که اگر سؤالی پرسیده شود، ناشی از جهل و نادانی آن‌هاست (عمران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). این دانشجویان به علائم و راهنماهای استفاده از کتابخانه نیز توجه ندارند و اغلب جستجوی

خود را ناتمام رها می‌کنند. این افراد در فرآیند جستجوی اطلاعات نیز با مشکلات زیادی روبرو خواهند شد؛ موضوعی که می‌توان آن را به فقدان قدرت تحلیل، تفکر، خلاقیت و سازماندهی مناسب در میان چنین اشخاصی مرتبط دانست (کولینز و وییل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). این افراد می‌پندارند که باید همه چیز در مورد کتابخانه و مهارت‌های کتابخانه‌ای را بدانند که به عقیده کارمن<sup>۳</sup> (۲۰۰۲)، این فرض اشتباه است. در این راستا آشنا کردن کاربران با مفهوم اضطراب کتابخانه‌ای و جنبه‌های گوناگون آن و بیان این مطلب که اضطراب امری شایع در میان کاربران کتابخانه‌ها به شمار می‌رود، باعث می‌شود کاربران خود را در این احساسات منفی تنها ندانسته و در نتیجه اضطراب کمتری را تجربه کنند (کارلایل<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷).

استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های دانشگاهی در صورتی کارآمدی لازم را خواهد داشت که کتابخانه علاوه بر برخورداری از شرایط و امکانات مناسب، آرامش و امنیت ذهنی و روانی دانشجویان در استفاده از کتابخانه نیز در بیشترین حد ممکن تأمین شده باشد. فراهم ساختن چنین بستری، مستلزم حصول شناخت نسبت ویژگی‌های روان‌شناختی و پیچیدگی‌های عاطفی افراد است؛ از آنجاکه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن به بررسی آرامش و امنیت ذهنی و روانی افراد می‌پردازد، می‌توان انتظار داشت در رفع مشکل اضطراب کتابخانه‌ای مؤثر باشد. هوش هیجانی را به عنوان «توانایی برای نظارت بر احساسات و هیجانات خود و دیگران، محدود ساختن آن‌ها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت افکار و عملکردها» شناخته‌اند (دی راد<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). از نظر مایر و سالووی<sup>۶</sup>، هوش هیجانی به عنوان یک توانایی، عبارت است از ظرفیت ادراک، ابراز، شناخت، کاربرد و اداره هیجان‌ها در خود و دیگران (شعبانی، فدایی و بشارت، ۱۳۸۸). هوش هیجانی باعث ارتباط بهینه با دیگران، کنترل خود، تطابق و انگیزه برای زندگی می‌گردد و مهارت‌های درون‌فردی، بین‌فردی، سازش‌پذیری، مدیریت استرس را افزایش می‌دهد و می‌تواند سطح کارایی افراد را در زمینه تحصیلی و تخصصی

افزایش دهد (ظهیرالدین، دیباج‌نیا و قیدر، ۱۳۸۹). همچنین، هوش هیجانی به عنوان عاملی موثر برای کسب موفقیت در زندگی، تحصیلات و شغل، شناخته شده است (نیلز، میکلاکزک، کوایدباخ و هسن<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹).

با توجه به اینکه بخش عمده‌ای از هوش هیجانی اکتسابی است و افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند توانایی بالاتری در حل مسأله و همچنین انطباق‌پذیری با شرایط جدید (مانند قرارگرفتن در یک محیط جدید) دارند (فلچر، لیدبتر، کوران و اُسالیوان<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴)، می‌توان گفت در زمینه استفاده از منابع کتابخانه‌ای نیز این کاربران با استرس و اضطراب کمتری ناشی از حضور در محیط کتابخانه مواجه خواهند شد. بنابراین پژوهش حاضر بر آن است تا رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی را بر سطح اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر بوشهر بررسی نماید. در پژوهش حاضر منظور از دانشگاه‌های دولتی شهر بوشهر، دانشگاه‌های علوم پزشکی بوشهر و دانشگاه خلیج فارس می‌باشند که از نقطه‌نظر سابقه‌ی آموزشی، تنوع رشته، تعداد دانشجویان و به ویژه حضور تمام‌وقت دانشجویان در محیط دانشگاه در سطح بالاتری نسبت به دیگر دانشگاه‌های این شهر - اعم از دانشگاه پیام نور و دانشگاه علمی کاربردی - قرار دارند.

مطالعه پیشینه‌های خارجی در حوزه‌های «هوش هیجانی» و «اضطراب کتابخانه‌ای» نشان می‌دهد که این مفاهیم - از زمان مطرح شدن در قالب نظریه - سابقه چندان زیادی ندارند. با این حال آنچه در این بازه زمانی نسبتاً کوتاه حائز اهمیت است، حجم وسیع پژوهش‌های صورت گرفته در این مدت است که می‌توان این موضوع را حاکی از نقش و اهمیت ویژه این دو حوزه نزد صاحب‌نظران دانست. در زمینه برطرف کردن مشکل اضطراب کتابخانه‌ای، به تل<sup>۹</sup> (۲۰۰۴) در پژوهش خود به بررسی تاثیر سواد اطلاعاتی بر روی اضطراب کتابخانه‌ای پرداخت. پس از آن‌ها، براون، وینگارت، جانسون و دنس<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۴) در پژوهش خود دریافتند که برنامه‌های آموزشی کتابخانه می‌تواند به‌طور

معناداری سطح اضطراب کتابخانه‌ای و نیز موانع موجود در زمینه پیشرفت دانشگاهی را کاهش دهد. کوان، آنوگبوزی و آکساندر<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی رابطه میان تفکر انتقادی<sup>۱۲</sup> و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان را مورد بررسی قرار دادند در پژوهشی دیگر، گراس و لاتهام<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۷) به این نتیجه دست یافتند که دستورالعمل‌های سواد اطلاعاتی سنتی برای کاهش سطح اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان غیرمتخصص می‌تواند موثر واقع شود. کوان (۲۰۰۸) نیز در پژوهشی به بررسی ماهیت ارتباط بین تفکر انتقادی و اضطراب کتابخانه‌ای پرداخت. در این راستا همچنین عرفان‌منش و بصیریان‌جهرمی (۱۳۹۰) به بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه مالایا پرداختند.

در زمینه کاربرد و تاثیر استفاده از مهارت‌های هوش هیجانی در کتابخانه‌ها، پژوهش‌های اندکی صورت گرفته است. یکی از این موارد می‌توان به پژوهش بارون<sup>۱۴</sup> (۱۹۹۷) اشاره کرد که به بررسی ارتباط هوش هیجانی با کارایی متخصصان رسانه برای ارائه خدمات به کاربران در کتابخانه‌های آموزشی پرداخت. میلز و بنیستر<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که آموزش هوش هیجانی به کتابداران در حین خدمت، باعث بالا رفتن آمار پاسخ‌گویی به کاربر در کتابخانه می‌شود. هاپر<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی که به منظور بررسی هوش هیجانی در زمینه رهبری کتابخانه‌های دانشگاهی انجام شد، هوش هیجانی را به عنوان ابزاری برای توصیف مدیران کتابخانه معرفی کرد. در پژوهشی دیگر، هرنان و راسیتر<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۶) نیز بر اهمیت نقش هوش هیجانی به عنوان ابزاری برای توصیف مدیران کتابخانه تاکید کردند. در زمینه بررسی تاثیر هوش هیجانی بر تعامل بین کتابدار و کاربر، میلز و لوج<sup>۱۸</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که هوش هیجانی باعث تولید اطلاعات حرفه‌ای و بالا رفتن درک از محیط و ارائه خدمات بهتر به کاربران می‌شود. پس از آن، فلچر و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهش خود به بررسی تاثیر کارگاه‌های آموزشی توسعه

هوش هیجانی بر تقویت هوش هیجانی و بهبود مهارت‌های ارتباطی دانشجویان به روش تجربی پرداختند. در پژوهشی دیگر در حوزه تأثیر هوش هیجانی در رهبری کتابخانه‌ها، کریتز<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۹) در پایان پژوهش خود لیستی از ۱۰ صفت مشترک ایده‌آل برای رهبران کتابخانه را ارائه داد.

در ایران نیز در این زمینه، شعبانی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران پرداخت. در پژوهشی دیگر، باب‌الحوائجی و آقاکیشی‌زاده (۱۳۸۹) به بررسی رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز پرداختند. امرایی (۱۳۹۰) نیز به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخت.

آنچه از مرور پیشینه‌ها حاصل می‌شود آن است که هر چند در ارتباط با بحث هوش هیجانی و ارتباط آن با مسائل موجود در محیط کتابخانه‌ها (چه در بین کتابداران و چه در بین کاربران) پژوهش‌هایی صورت پذیرفته (باب‌الحوائجی و آقاکیشی‌زاده، ۱۳۸۹؛ امرایی، ۱۳۹۰) اما با این وجود، هنوز هم در این رابطه خلاء و کمبودی در این حوزه پژوهشی مشاهده می‌شود. پرسش‌های پژوهش به شرح زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند: تا چه میزان بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد؟ تا چه میزان بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه خلیج فارس رابطه معناداری وجود دارد؟ کدام مؤلفه از مؤلفه‌های هوش هیجانی تأثیر بیشتری بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر دارد؟ کدام مؤلفه‌های هوش هیجانی تأثیر بیشتری بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه خلیج فارس دارد؟ هوش هیجانی بر کدامیک از عوامل پنج‌گانه ایجاد اضطراب کتابخانه‌ای تأثیر بیشتری

دارد؟

جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش

این پژوهش یک مطالعه توصیفی از نوع پیمایشی و همبستگی است که در آن هوش هیجانی و رابطه آن با اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و دانشگاه خلیج فارس مورد بررسی قرار گرفت. حجم نمونه نیز در این پژوهش به طور تقریبی عبارت است از ۳۰۴ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و ۳۴۴ نفر از دانشجویان دانشگاه خلیج فارس که با توجه به حجم جامعه آماری بر اساس جدول مورگان تعیین شد ولی از آنجایی که به دلیل برخی مسائل ممکن است تمام پرسشنامه‌ها بازگردانده نشوند، حجم نمونه برای هر دانشگاه ۳۵۰ نفر در نظر گرفته شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌هایی استاندارد در زمینه هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای استفاده شد. روایی صوری این پرسشنامه‌ها در پژوهش حاضر نیز توسط ۱۳ نفر از استادان فن مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه هوش هیجانی با استفاده از روش محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۷۷ و پایایی پرسشنامه اضطراب کتابخانه‌ای نیز برابر ۰/۶۹ بدست آمد.

یافته‌های پژوهش

تحلیل‌هایی که به منظور توصیف داده‌ها انجام شده‌اند، شاخص‌هایی چون درصد، میانگین، واریانس، فراوانی و ... را در بر می‌گیرند. در سطح استنباطی آزمون همبستگی پیرسون<sup>۲۰</sup> و آزمون رگرسیون خطی استفاده شد.

جدول ۱: توزیع فراوانی و فراوانی نسبی دانشجویان به تفکیک دانشگاه (N=655)

دانشگاه	فراوانی به تفکیک دانشگاه	فراوانی نسبی به تفکیک دانشگاه (درصد)
دانشگاه علوم پزشکی بوشهر	۳۱۶	۴۸/۲۴
دانشگاه خلیج فارس	۳۳۹	۵۱/۷۶
مجموع	۶۵۵	۱۰۰

برپایه داده‌های جدول شماره ۱، از مجموع ۶۵۵ دانشجویی که توسط پرسشنامه‌های هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای مورد بررسی قرار گرفتند، ۴۸/۲۴ درصد آن‌ها از دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و ۵۱/۷۶ درصد از دانشگاه خلیج فارس بودند.

پرسش ۱: تا چه میزان بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۲: همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و دانشگاه خلیج فارس

مؤلفه‌ها	عوامل ناشی از	عوامل	احساس عدم	فقدان	عوامل مکانیکی	اضطراب کتابخانه‌ای
	تعامل با کتابداران	عاطفی	راحتی در کتابخانه	مهارت‌های کتابخانه‌ای		
خودآگاهی	-۰/۲*	-۰/۳۴*	-۰/۱۵*	-۰/۱۱*	-۰/۱۶*	-۰/۲۹*
خودانگیزی	۰/۰۴	۰/۰۷	۰/۳	-۰/۰۷	۰/۰۰۸	۰/۴۲
خودمدیریتی	-۰/۳*	-۰/۴۲*	-۰/۲۵*	-۰/۱*	-۰/۲۳*	-۰/۴*
هوشیاری اجتماعی	-۰/۲۱*	-۰/۳۶*	-۰/۱۸*	-۰/۱۳*	-۰/۱۸*	-۰/۳۱*
مهارت اجتماعی	-۰/۲۴*	-۰/۳۲*	-۰/۱۶*	-۰/۱۴*	-۰/۲۱*	-۰/۳۲*
هوش هیجانی	-۰/۳*	-۰/۴۵*	-۰/۲۴*	-۰/۱۶*	-۰/۲۵*	-۰/۴۱*

\*معنا دار در سطح ۰/۰۵

براساس جدول شماره ۲، ضریب همبستگی پیرسون بین نمره‌های مؤلفه‌های «خودآگاهی»، «خودمدیریتی»، «هوشیاری اجتماعی»، «مهارت‌های اجتماعی» و تمامی مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای معنادار است ( $P \text{ value} > 0/05$ ) و ارتباطی معکوس و معنادار بین این مؤلفه‌ها برقرار است؛ اما ضریب همبستگی پیرسون بین نمره‌های مؤلفه «خودانگیزی» و هیچکدام از مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای در سطح معنادار نمی‌باشد ( $P \text{ value} > 0/05$ ).

ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای معنادار بوده ( $P \text{ value} > 0/05$ ) و ارتباطی معکوس بین هوش



هیجانی و این مؤلفه‌ها برقرار است؛ همچنین بین تمام مؤلفه‌های هوش هیجانی (به جز مؤلفه «خود انگیزی») و نمره کلی هوش هیجانی با نمره کلی اضطراب کتابخانه‌ای رابطه معکوس و معناداری برقرار است ( $r = -0/41$ ).

۱-۱. تا چه میزان بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۳: همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم

پزشکی بوشهر

مؤلفه‌ها	عوامل ناشی از	عوامل	احساس عدم	فقدان مهارت‌های	عوامل	اضطراب
	تعامل با کتابداران	عاطفی	راحتی در کتابخانه	کتابخانه‌ای	مکانیکی	کتابخانه‌ای
خودآگاهی	-0/2*	-0/3*	-0/17	-0/14*	-0/16*	-0/29*
خودانگیزی	-0/01	0/12	-0/01	-0/04	-0/02	0/002
خودمدیریتی	-0/3*	-0/43*	-0/27*	-0/11	-0/3*	-0/41*
هوشیاری اجتماعی	-0/15*	-0/29*	-0/13*	-0/16*	-0/2*	-0/25*
مهارت اجتماعی	-0/21*	-0/3*	-0/13*	-0/17*	-0/24*	-0/29*
هوش هیجانی	-0/29*	-0/4*	-0/23*	-0/19*	-0/3*	-0/39*

\*معنا دار در سطح 0/05

بر اساس جدول شماره ۳، ضریب همبستگی پیرسون بین نمره‌های مؤلفه‌های «خودآگاهی»، «هوشیاری اجتماعی»، «مهارت‌های اجتماعی» و تمامی مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای معنادار است ( $P \text{ value} > 0/05$ ) و ارتباطی معکوس و معنادار بین این مؤلفه‌ها برقرار است؛ اما ضریب همبستگی پیرسون بین نمره‌های مؤلفه «خودانگیزی» و هیچکدام از مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای در سطح معنادار نمی‌باشد ( $P \text{ value} > 0/05$ ). ضریب همبستگی پیرسون بین نمره‌های مؤلفه «خودمدیریتی» و مؤلفه‌های «عوامل ناشی از تعامل با کتابداران»، «عوامل عاطفی»، «احساس عدم راحتی در کتابخانه»، «عوامل مکانیکی» معنادار است ( $P \text{ value} > 0/05$ ) و ارتباطی معکوس و معنادار بین این مؤلفه‌ها برقرار است اما ارتباط بین مؤلفه «خودمدیریتی» و مؤلفه «فقدان

مهارت‌های کتابخانه‌ای» معنادار نمی‌باشد.

ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای معنادار بوده ( $P \text{ value} > 0/05$ ) و ارتباطی معکوس بین هوش هیجانی و این مؤلفه‌ها برقرار است؛ همچنین بین تمام مؤلفه‌های هوش هیجانی (به جز مؤلفه «خود انگیزی») و نمره کلی هوش هیجانی با نمره کلی اضطراب کتابخانه‌ای رابطه معکوس و معناداری برقرار است ( $r = -0/39$ ).

۲-۱. تا چه میزان بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه خلیج فارس رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۴: همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه خلیج فارس

مؤلفه‌ها	عوامل ناشی از تعامل با کتابداران	عوامل عاطفی	احساس عدم راحتی در کتابخانه	فقدان مهارت‌های کتابخانه‌ای	عوامل مکانیکی کتابخانه‌ای	اضطراب
خودآگاهی	-۰/۱۸*	-۰/۳۸*	-۰/۱۳*	-۰/۰۸	-۰/۱۴*	-۰/۲۸*
خودانگیزی	۰/۰۹	۰/۴۴	۰/۰۶	-۰/۰۸۱	۰/۰۳	۰/۰۶
خودمدیریتی	-۰/۳*	-۰/۴۲*	-۰/۲۳*	-۰/۰۸۴	-۰/۱۷*	-۰/۳۹*
هوشیاری اجتماعی	-۰/۲۶*	-۰/۴۴*	-۰/۲۱*	-۰/۰۹۳	-۰/۱۶*	-۰/۳۶*
مهارت اجتماعی	-۰/۲۸*	-۰/۳۳*	-۰/۱۹*	-۰/۱۲*	-۰/۱۷*	-۰/۳۴*
هوش هیجانی	-۰/۳۱*	-۰/۴۹*	-۰/۲۳*	-۰/۱۳*	-۰/۲*	-۰/۴۳*

\*معنا دار در سطح ۰/۰۵

براساس جدول شماره ۴، ضریب همبستگی پیرسون بین نمره‌های مؤلفه‌های «خودآگاهی»، «خودمدیریتی»، «هوشیاری اجتماعی» و مؤلفه‌های «عوامل ناشی از تعامل با کتابداران»، «عوامل عاطفی»، «احساس عدم راحتی در کتابخانه»، «عوامل مکانیکی» معنادار است ( $P \text{ value} > 0/05$ ) و ارتباطی معکوس و معنادار بین این مؤلفه‌ها برقرار است اما ارتباط بین مؤلفه «خودآگاهی» و مؤلفه «فقدان مهارت‌های کتابخانه‌ای» معنادار نمی‌باشد. اما ضریب همبستگی پیرسون بین نمره‌های مؤلفه «خودانگیزی» و هیچکدام از مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای در سطح معنادار نمی‌باشد ( $P \text{ value} > 0/05$ ). همچنین ضریب همبستگی

پیرسون بین نمره‌های مؤلفه «مهارت‌های اجتماعی» و تمامی مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای معنادار است ( $P \text{ value} > 0/05$ ) و ارتباطی معکوس و معنادار بین این مؤلفه‌ها برقرار است.

ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های ایجاد کننده اضطراب کتابخانه‌ای معنادار بوده ( $P \text{ value} > 0/05$ ) و ارتباطی معکوس بین هوش هیجانی و این مؤلفه‌ها برقرار است؛ همچنین بین تمام مؤلفه‌های هوش هیجانی (به جز مؤلفه «خود انگیزی») و نمره کلی هوش هیجانی با نمره کلی اضطراب کتابخانه‌ای رابطه معکوس و معناداری برقرار است ( $r = -0/43$ )؛ به عبارتی دیگر، افزایش سطح هوش هیجانی کاهش اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان هر دو دانشگاه را به دنبال دارد.

پرسش ۲: کدام مؤلفه از مؤلفه‌های هوش هیجانی تاثیر بیشتری بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر دارد؟

جدول ۵: خلاصه مشخصه‌های آماری رگرسیون تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر

مؤلفه‌ها	شاخص		
	$R^2$	$\beta$	T
خودآگاهی	۰/۰۸۳	-۰/۲۹*	-۵/۴۳
خودانگیزی	-۰/۰۰۳	۰/۰۲	۰/۴۲
خودمدیریتی	۰/۱۶	-۰/۴۱*	-۷/۹۲
هوشیاری اجتماعی	۰/۰۶	-۰/۲۵*	-۴/۵۶
مهارت اجتماعی	۰/۰۸	-۰/۲۹*	-۵/۳۳
هوش هیجانی	۰/۱۵	-۰/۳۹*	-۷/۵۳

\*معنا دار در سطح ۰/۰۵

با توجه به جدول شماره ۵ برپایه نتایج رگرسیون مؤلفه‌های «خودآگاهی»، «خودمدیریتی»، «هوشیاری اجتماعی» و «مهارت‌های اجتماعی» به طور معناداری پیش بینی کننده اضطراب کتابخانه‌ای هستند ( $P \text{ value} < 0/05$ ). ۱۵ درصد واریانس مربوط به اضطراب کتابخانه‌ای

دانشجویان به وسیله هوش هیجانی تبیین می‌شود ( $R^2 = 0/15$ ). ضریب‌های رگرسیون نشان می‌دهد که مؤلفه‌های «خودآگاهی» ( $\beta = -0/29$ ,  $T = -5/43$ ), «خودمدیریتی» ( $\beta = -0/16$ ,  $T = -7/92$ ), «هوشیاری اجتماعی» ( $\beta = -4/56$ ) و «مهارت‌های اجتماعی» ( $\beta = -0/06$ ,  $T = -5/33$ ) می‌توانند واریانس اضطراب کتابخانه‌ای را به صورت معنادار تبیین کنند. در این بین ۱۶ درصد واریانس مربوط به اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان به وسیله مؤلفه «خودمدیریتی» تبیین می‌شود ( $R^2 = 0/16$ ); به عبارتی دیگر از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، مؤلفه «خودمدیریتی» تاثیر بیشتری بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر دارد. پرسش ۳: کدام مؤلفه از مؤلفه‌های هوش هیجانی تاثیر بیشتری بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه خلیج فارس دارد؟

جدول ۶: خلاصه مشخصه‌های آماری رگرسیون تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای

مؤلفه‌ها	شاخص		
	$R^2$	$\beta$	T
خودآگاهی	0/08	-0/28*	-5/41
خودانگیزی	0/001	0/065	1/2
خودمدیریتی	0/15	-0/39*	-7/69
هوشیاری اجتماعی	0/13	-0/36*	-7/2
مهارت اجتماعی	0/11	-0/34*	-6/66
هوش هیجانی	0/18	-0/43*	-8/78

\*معنا دار در سطح 0/05

با توجه به جدول شماره ۶، برپایه نتایج رگرسیون، مؤلفه‌های «خودآگاهی»، «خودمدیریتی»، «هوشیاری اجتماعی» و «مهارت‌های اجتماعی»، به طور معناداری پیش بینی کننده اضطراب کتابخانه‌ای هستند ( $P \text{ value} < 0/05$ ). ۱۸ درصد واریانس مربوط به اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان به وسیله هوش هیجانی تبیین می‌شود ( $R^2 = 0/18$ ). ضریب‌های رگرسیون نشان می‌دهد که مؤلفه‌های «خودآگاهی»

«خودمدیریتی» ( $\beta = -0/28, T = -5/41$ )، «خودمدیریتی» ( $\beta = -0/39, T = -7/69$ )، «هوشیاری اجتماعی» ( $\beta = -0/36, T = -7/2$ ) و «مهارت‌های اجتماعی» ( $\beta = -0/34, T = -6/66$ ) می‌توانند واریانس اضطراب کتابخانه‌ای را به صورت معنادار تبیین کنند. در این بین ۱۵ درصد واریانس مربوط به اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان به وسیله مؤلفه «خودمدیریتی» تبیین می‌شود ( $R^2 = 0/15$ )؛ به عبارتی دیگر از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، مؤلفه «خودمدیریتی» تأثیر بیشتری بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه خلیج فارس دارد.

پرسش ۴: هوش هیجانی بر کدامیک از عوامل پنج‌گانه ایجاد اضطراب کتابخانه‌ای تأثیر بیشتری دارد؟

جدول ۷: خلاصه مشخصه‌های آماری رگرسیون تأثیر مؤلفه‌های اضطراب کتابخانه‌ای بر هوش هیجانی دانشجویان

مؤلفه‌ها	شاخص		
	$R^2$	$\beta$	T
عوامل ناشی از تعامل با کتابداران	0/091	-0/3*	-8/14
عوامل عاطفی	0/20	-0/45*	-12/81
احساس عدم راحتی در کتابخانه	0/055	-0/24*	-6/26
فقدان مهارت‌های کتابخانه‌ای	0/026	-0/16*	-4/27
عوامل مکانیکی	0/061	-0/25*	-6/59
اضطراب کتابخانه‌ای	0/17	-0/41*	-11/67

\*معنا دار در سطح 0/05

با توجه به جدول شماره ۷، بر پایه نتایج رگرسیون، اضطراب کتابخانه‌ای و تمام مؤلفه‌های آن، به طور معناداری پیش بینی کننده هوش هیجانی هستند ( $P \text{ value} < 0/05$ ). ۱۷ درصد واریانس مربوط به هوش هیجانی دانشجویان به وسیله اضطراب کتابخانه‌ای تبیین می‌شود ( $R^2 = 0/17$ ). ضریب‌های رگرسیون نشان می‌دهد که مؤلفه‌های «عوامل ناشی از تعامل با کتابداران» ( $\beta = -0/3, T = -8/14$ )، «عوامل عاطفی» ( $\beta = -0/45, T = -12/81$ )، «احساس عدم راحتی در کتابخانه» ( $\beta = -0/24, T = -6/26$ )، «فقدان مهارت‌های کتابخانه‌ای» ( $\beta = -0/16, T = -4/27$ ) و

«عوامل مکانیکی» ( $\beta = -0/25, T = -6/59$ ) می‌توانند واریانس هوش هیجانی را به صورت معنادار تبیین کنند. در این بین ۲۰ درصد واریانس مربوط به هوش هیجانی دانشجویان به وسیله مؤلفه «عوامل عاطفی» تبیین می‌شود ( $R^2 = 0/20$ )؛ به عبارتی دیگر هوش هیجانی دانشجویان این دو دانشگاه از بین مؤلفه‌های اضطراب کتابخانه‌ای بر مؤلفه «عوامل عاطفی» تأثیر بیشتری دارد.

#### بحث و نتیجه‌گیری

اضطراب کتابخانه‌ای مقوله‌ای است که با مفاهیمی چون برخورد و شیوه‌های رفتاری کتابداران، احساسات و ادراکات هر فرد، مهارت‌های کتابخانه‌ای، آشنایی کاربران با محیط کتابخانه، اعتماد به نفس افراد در زمان استفاده از کتابخانه، ورود تجهیزات و فن‌آوری‌های جدید به کتابخانه، تفاوت‌های زبانی، عامل زمان، منابع کتابخانه‌ای و سیاست‌های کتابخانه در ارتباط است (بوستیک<sup>۱</sup>، ۱۹۹۲؛ انوار، الکانداری و القلاف<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). تاکنون راه‌کارهای مختلفی نیز در زمینه کاهش اضطراب کتابخانه‌ای ارائه شده‌است که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به مواردی چون: آموزش مهارت‌های کتابخانه‌ای و سواداطلاعاتی، برگزاری دوره‌های آموزشی آشنایی با کتابخانه دانشگاه، آشنا کردن افراد با مفهوم و ماهیت اضطراب کتابخانه‌ای، تعامل مثبت کتابداران با کاربران، تعامل و همکاری معلمان و اساتید با دانشجویان و کتابداران، فراهم آوردن تجربه‌ای مثبت برای کاربران کتابخانه، تلاش برای برجسته کردن نقش کتابخانه در فعالیت‌های پژوهشی، آموزش نحوه استفاده از تجهیزات کتابخانه و ارائه دستوالعمل‌های لازم در این زمینه اشاره کرد (جوکار و طاهریان، ۱۳۸۷؛ حریری و نعمتی لقمجانی، ۱۳۸۸؛ عرفان‌منش و بصیریان جهرمی، ۱۳۹۰).

تجزیه و تحلیل نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و دانشگاه خلیج فارس رابطه معکوس و معناداری وجود دارد؛ یعنی هر اندازه هوش هیجانی دانشجویان بالاتر باشد، اضطراب کتابخانه‌ای آن‌ها پایین‌تر است. پیش‌تر نیز پژوهش‌هایی وجود رابطه

معنادار میان هوش هیجانی و اضطراب را مورد تأیید قرار داده بودند؛ در این زمینه وجود رابطه معکوس و معنادار بین هوش هیجانی با اضطراب آموزشگاهی و اضطراب رایانه‌ای تأیید شده بود (اکبری، رضائیان و مودی، ۱۳۸۶؛ میری و اکبری بورنگ ۱۳۸۶).

همچنین ارتباط بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های اضطراب کتابخانه‌ای نیز معکوس و معنادار است. این رابطه در بین مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودمدیریتی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی نیز وجود دارد اما وجود رابطه بین مؤلفه خودانگیزی با اضطراب کتابخانه‌ای و مؤلفه‌های آن معنادار نمی‌باشد در نتیجه بین این مؤلفه با اضطراب کتابخانه‌ای و مؤلفه‌های آن هیچ‌گونه ارتباطی وجود ندارد. با توجه به نتیجه این پژوهش، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی برای موفقیت خود در امر جذب دانشجویان برای استفاده و بهره‌مندی از این محیط باید به مسأله هوش هیجانی دانشجویان توجه خاصی داشته باشد. در این زمینه برگزاری کارگاه‌های آموزشی هوش هیجانی برای دانشجویان مؤثر به نظر می‌رسد. همان‌طور که نتیجه پژوهش میلز و لوج (۲۰۰۶) نشان می‌دهد، کتابداران و اطلاع‌رسانان جهت جلوگیری از تبدیل کتابخانه به محلی با یک مراجعه کننده، نیازمند آن هستند که مفهوم هیجان را به عنوان عنصر ضروری در تعامل موفق بین خود و مراجعه کننده بپذیرند و هوش هیجانی را به عنوان راهبرد کمکی مفید در تعامل با مراجعه کننده در نظر بگیرند. همچنین پژوهش‌های دیگری نیز بر نقش و اهمیت آموزش هوش هیجانی به کتابداران در حین خدمت و بالا رفتن آمار پاسخ‌گویی به کاربر در کتابخانه تأکید نموده‌اند (باب‌الحوائجی و آقاکیشی‌زاده، ۱۳۸۹؛ امرایی، ۱۳۹۰؛ بارون، ۱۹۹۷؛ میلز و بنیستر، ۲۰۰۱؛ فلچر و همکاران، ۲۰۰۹). با توجه به نتیجه این پژوهش، می‌توان راهبرد هوش هیجانی را راهبردی دوسویه دانست که نه تنها کتابداران بلکه دانشجویان و سایر مراجعین به کتابخانه نیز برای برقراری تعاملی بهتر، بایستی از آن برخوردار بوده و از مهارت‌های لازم در این زمینه بهره‌مند شوند.

### پیشنهادهای کاربردی برای مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران

اضطراب کتابخانه‌ای مسأله‌ای جدی در میان کاربران کتابخانه است که می‌توان آن را از طریق آموزش مناسب مهارت‌های کتابخانه‌ای، تعامل مثبت کتابداران با کاربران و ایجاد محیطی آرام و به دور از اضطراب در کتابخانه‌ها کاهش داد (عرفان‌منش و دیده‌گاه، ۱۳۹۰)؛ برای رسیدن به چنین هدفی در کتابخانه‌ها به خصوص کتابخانه‌های دانشگاهی نمی‌توان نقش کتابداران، مدیران کتابخانه‌ها، استادان و پژوهشگران حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی و مسئولان دانشگاه را در این زمینه نادیده گرفت.

با توجه به یافته‌های این پژوهش مبنی بر وجود رابطه معکوس و معنادار بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای بین دانشجویان و با توجه به اینکه هوش هیجانی یک ویژگی اکتسابی و آموختنی است، پیشنهاد می‌شود با هماهنگی مسئولان ذیربط در دانشگاه‌ها کارگاه‌هایی آموزشی جهت آشنایی و همچنین ارتقاء سطح هوش هیجانی دانشجویان و کتابداران به وسیله متخصصان حوزه‌ی روان‌شناسی و صاحب‌نظران امر - به منظور برقراری ارتباط مؤثرتر میان کتابداران و دانشجویان - برگزار شود.

با توجه به این‌که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، مؤلفه «خود‌مدیریتی» تاثیر بیشتری بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دو دانشگاه دارد، برنامه‌ریزی در جهت آموزش دانشجویان در زمینه روش‌های مدیریت و کنترل تنش‌ها و مدیریت استرس توسط مسئولان و مدیران مربوطه ضروری به نظر می‌رسد.

با توجه به اینکه هوش هیجانی دانشجویان این دو دانشگاه از بین مؤلفه‌های اضطراب کتابخانه‌ای بر مؤلفه «عوامل عاطفی» تاثیر بیشتری دارد و از آنجائی که مؤلفه «عوامل عاطفی» به احساس ناتوانی و بی‌کفایتی فرد هنگام کار در کتابخانه به دلیل نداشتن مهارت‌های کتابخانه‌ای و یا صرفاً به دلیل ترس از محیط کتابخانه مربوط می‌شود؛ برای افزایش هوش



هیجانی و به تبع آن کاهش اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان مراجعه کننده به کتابخانه رعایت مسائل زیر به وسیله کتابخانه پیشنهاد می‌شود:

۱. برگزاری تورهای آموزشی استفاده از کتابخانه برای آشنایی دانشجویان با محیط کتابخانه، آشنایی آن‌ها با قوانین و آیین‌نامه‌های کتابخانه از جمله تلاش‌هایی است که در جهت کاهش سطح اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان توسط کتابداران می‌تواند صورت گیرد.

۲. به دنبال فراهم کردن امکانات و تجهیزات بیشتر و بهتر برای دانشجویانی که به کتابخانه مراجعه می‌کنند، برگزاری کارگاه‌های آموزشی روش استفاده از تجهیزات کتابخانه و ارائه دستورالعمل‌های سازنده در این زمینه توسط کتابداران ضروری است.

به علاوه جهت استفاده بهتر و آسان‌تر از کتابخانه، راهنماهای آموزشی لازم در محیط کتابخانه نصب شود و همچنین بروشورها و جزوه‌هایی در جهت راهنمایی مراجعان به کتابخانه در اختیار آن‌ها قرار گیرد.

#### پی‌نوشت‌ها

1. Omran
2. Collins & Veal
3. Kohrman
4. Carlile
5. De Raad
6. Mayer & Salovey
7. Nelis, Quoidbach, Mikolajczak & Hansenne
8. Fletcher, Leadbetter, Curran & O'Sullivan
9. Battle
10. Brown, Weingart, Johnson & Dance
11. Kwon, Onwuegbuzie & Alexander
12. Critical Thinking
13. Gross & Latham
14. Barron
15. Mills & Bannister
16. Hopper
17. Hemon & Rossiter
18. Mills & Lodge
19. Kreitz
20. Pearson Correlation Coefficient
21. Bostick

## منابع

- اکبری، محمد، رضائیان، حمید، مودی، میترا (۱۳۸۶). بررسی هوش هیجانی در دانشجویان دانشگاه اراک و رابطه آن با اضطراب رایانه. *فصلنامه اصول بهداشت روانی*، ۹(۳۵-۳۶)، ۱۲۹-۱۳۴.
- امرابی، مرتضی (۱۳۹۰). *رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان.
- باب‌الحوائجی، فهیمه، آقاکیشی‌زاده، وحید (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران: موردپژوهی کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۳(۱۰)، ۱۳-۲۴.
- جوکار، عبدالرسول، طاهریان، آمنه سادات (۱۳۸۷). بررسی و مقایسه میزان اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز بر اساس مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک [بوستیک]. *پژوهش‌های تربیتی و روانشناختی*، ۹(۱)، ۱۳۵-۱۵۹.
- حریری، نجلا، نعمتی لقمجانی، سمیه (۱۳۸۸). سنجش اضطراب کتابخانه‌ای در بین دانشجویان: مطالعه موردی دانشکده علوم توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی ایران. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۲(۷)، ۳۹-۵۲.
- شعبانی، علی (۱۳۸۷). *بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- شعبانی، علی، فدایی، غلامرضا، بشارت، محمدعلی (۱۳۸۸). سنجش میزان هوش هیجانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران. *مجله کتابداری*، ۴۳(۵۰)، ۲۹-۴۴.
- ظهورالدین، علیرضا، دیباج‌نیا، پروین، قیدر، زهرا (۱۳۸۹). بررسی میزان هوش هیجانی در دانشجویان سال چهارم رشته‌های مختلف دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در سال ۱۳۸۷-۱۳۸۸. *پژوهنده* ۱۵(۵)، ۲۰۴-۲۰۷.
- عرفان‌منش، محمدمبین، بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۰). بررسی آموزش مهارت‌های سواداطلاعاتی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان: مطالعه موردی دانشگاه مالایا. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۴(۱۵)، ۴۷-۶۱.
- عرفان‌منش، محمدمبین، دیده‌گاه، فرشته (۱۳۹۰). *اضطراب کتابخانه‌ای، چالشی فراوری استفاده موثر از خدمات کتابخانه‌ای*. کتاب ماه، ۱۴(۶)، ۴۴-۵۴.

میری، محمدرضا، اکبری بورنگ، محمد (۱۳۸۶). رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب آموزشی در دانش‌آموزان دبیرستانی استان خراسان جنوبی. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند*، ۱۴(۱)، ۵۴-۶۰.

- Anwar, M. A., AlKandari, N. M., & AlQallaf, C. L. (2004). Use of Bostick's Library Anxiety Scale on undergraduate biological sciences students of Kuwait university. *Library & Information Science Research*, 26(2), 266-283.
- Barron, D. D. (1997). Keeping Current: Emotional Intelligence and the School Library Media Specialist. *School Library Media Activities Monthly*, 14(3), 48-50.
- Battle, J. C. (2004). *The effect of information literacy instruction on library anxiety among international students*. Unpublished doctoral dissertation, University of North Texas, Texas.
- Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale*. Unpublished doctoral dissertation, Wayne State University, Michigan.
- Brown, A. G., Weingart, S., Johnson, J. R. J., & Dance, B. (2004). Librarians don't bite: assessing library orientation for freshmen. *Reference services review*, 32(4), 394-403.
- Carlile, H. (2007). The implications of library anxiety for academic reference services: a review of the literature. *Australian Academic and Research Libraries*, 38(2), 129.
- Collins, K. M. T., & Veal, R. E. (2004). Off-campus adult learners' levels of library anxiety as a predictor of attitudes toward the Internet. *Library & Information Science Research*, 26(1), 5-14.
- De Raad, B. (2005). The trait-coverage of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 38(3), 673-687.
- Fletcher, I., Leadbetter, P., Curran, A., & O'Sullivan, H. (2009). A pilot study assessing emotional intelligence training and communication skills with 3rd year medical students. *Patient Education and Counseling*, 76(3), 376-379.
- Gross, M., & Latham, D. (2007). Attaining information literacy: An investigation of the relationship between skill level, self-estimates of skill, and library anxiety. *Library & Information Science Research*, 29(3), 332-353.
- Hernon, P., & Rossiter, N. (2006). Emotional Intelligence: which traits are most prized? *College & Research Libraries*, 67(3), 260-275.
- Hopper, R. E. (2005). Emotional intelligence in academic library leadership. *Library Staff Publications*, 1.
- Kreitz, P. A. (2009). Leadership and emotional intelligence: A study of university library directors and their senior management teams.

- College & Research Libraries*, 70(6) , 531-554.
- Kwon, N. (2008). A mixed-methods investigation of the relationship between critical thinking and library anxiety among undergraduate students in their information search process. *College & Research Libraries*, 69(2) , 117-131.
- Kwon, N., Onwuegbuzie, A. J., & Alexander, L. (2007). Critical thinking disposition and library anxiety: Affective domains on the space of information seeking and use in academic libraries. *College & Research Libraries*, 68(3) , 268-278.
- Mills, J., & Lodge, D. (2006). Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction. *Library Review*, 55(9) , 587-597.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence:(How) is it possible? *Personality and Individual Differences*, 47(1) , 36-41.
- Omran, A. I. B. (2001). *Library anxiety and internet anxiety among graduate students of a major research university*. Unpublished doctoral dissertation, University of Pittsburgh, Pittsburgh.

