

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .  
Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

**موضوع :**

**ابزاری جهت سنجش معناداری رابطه میان هوش هیجانی و مهارت های مرجع مجازی**

[www.asebankafinet.ir](http://www.asebankafinet.ir)

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .  
Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

فهرست مطالب

۳	چکیده
۴	واژه های کلیدی:
۵	مقدمه:
۱۰	روش بررسی
۱۲	یافته ها
۱۲	آمار توصیفی
۱۲	جدول ۱: توصیف مولفه های هوش هیجانی کتابداران
۱۶	آمار استنباطی
۱۷	جدول ۵: مقایسه میانگین مهارت اطلاع رسانی و مرجع مجازی کتابداران با میانگین مقیاس
۱۸	بحث
۲۰	نتیجه گیری
۲۱	پیشنهادها
۲۳	منابع

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

### **چکیده**

مقدمه: مهارت های هوش هیجانی، می توانند با کارکردهای کتابداری در ارتباط باشند، و به عنوان راهبرد کمی مفیدی در تعامل بین کتابدار و مراجعه کننده در نظر گرفته شوند تا از طریق آن نیاز مراجعان و خدمات درخواستی آنان به بهترین نحو شناسایی شود. لذا، توجه به آن ها در روند ارتباط کتابداران با کاربران می تواند بسیار حائز اهمیت باشد. هدف اصلی پژوهش حاضر، شناخت رابطه هوش هیجانی و مهارت های مرجع مجازی در کتابداران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی منتخب کشور بوده است.

روش بررسی: پژوهش حاضر از نوع پیمایشی تحلیلی است. جامعه پژوهش شامل ۴۴ نفر از کتابداران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی کشور در سال ۱۳۸۹ بوده است. ابزار گردآوری اطلاعات شامل، پرسشنامه هوش هیجانی Bar-on جهت اندازه گیری هوش هیجانی و پرسشنامه محقق ساخته ی مهارت های مرجع مجازی بود که مولفه های مستخرج در آن بر اساس مطالعه متون و منابع مرتبط با این حوزه گردآوری گردید. روایی و پایایی پرسشنامه ها مورد تایید قرار گرفت و داده ها به وسیله شاخص های مرکزی و پراکندگی آمار توصیفی و آزمون های آماری پارامتری تی تک نمونه ای و تی برای گروه های مستقل، و همچنین ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت.

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

یافته‌ها: در توصیف مولفه های هوش هیجانی، بزرگترین میانگین مربوط به مولفه خودانگیزی (۱۲/۳۴)، کوچکترین میانگین مربوط به مولفه مدیریت استرس (۱۲)، بیشترین انحراف معیار مربوط به مولفه های توان سازگاری و خلق و خوی عمومی (۳/۶۰) و کمترین انحراف معیار مربوط به مولفه خودآگاهی و مدیریت استرس (۲/۸۲) به دست آمد. در توصیف مولفه های اطلاع رسانی و مرجع مجازی، بزرگترین میانگین مربوط به مولفه ارتباط با کاربر (۵۵/۶۱)، کوچکترین میانگین مربوط به مولفه اشاعه و انتقال اطلاعات (۲۷/۸۰)، بیشترین انحراف معیار مربوط به مولفه ارتباط با کاربر (۱۱/۶۰) و کمترین انحراف معیار مربوط به مولفه مهارت شخصی (۴/۳۷) به دست آمد. میانگین هر یک از مولفه های مهارت‌های خودآگاهی، توان سازگاری، خودانگیزی، مدیریت استرس، خلق و خوی عمومی از میانگین مقیاس کمتر است. میانگین مولفه مهارت های شخصی و حرفه‌ای به ترتیب با میانگین‌های ۱۱/۸۳ و ۴/۱۶ از میانگین مقیاس بیشتر است. اما میانگین مولفه 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 مولفه های هوش هیجانی و مهارت های اطلاع رسانی و مرجع مجازی همبستگی مستقیم، معنی‌دار و مثبت قوی وجود دارد. نتیجه گیری: میان هوش هیجانی و مولفه های آن با مهارت های مرجع مجازی، رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد.

## **واژه های کلیدی:**

هوش هیجانی، ارتباطات، بین‌فردی، مدیریت استرس، خلق و خوی عمومی، اطلاع رسانی، مرجع مجازی، مرجع دیجیتال، کتابخانه‌های دانشگاه های علوم پزشکی، ایران.

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .  
Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

### **مقدمه:**

هوش هیجانی، مجموعه ای از دانش ها و توانایی های هیجانی و اجتماعی وابسته و مرتبط با سایر مهارت های ذهنی است که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازهای محیطی بطور موثری تحت تاثیر قرار می دهد. Bar-on برای هوش هیجانی پنج مؤلفه ی خودآگاهی، خودانگیزی، توان سازگاری، مدیریت استرس و خلق و خوی عمومی را در نظر گرفته است.

هوش هیجانی از دیدگاه Goleman، هوشی مرکب شامل توانایی های شناختی و جنبه های شخصیتی است، او آن را به عنوان ظرفیت بازشناسی احساسات خود و دیگران، برانگیختن خود و مدیریت درست هیجان های خود در روابطمان تعریف می کند (Carr، ۲۰۰۴؛ نقل در شعبانی ۱۳۸۸). Goleman (۱۹۹۵) اعتقاد دارد؛ افراد در هر جایگاهی که با دیگران در تعامل هستند، اگر بخواهند بهره‌وری بهینه و عملکرد بالایی داشته و در

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir**      **یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

سایه همکاری با دیگران به اهداف خود برسند، لازم است در کنار توانایی فنی و حرفه‌ای، به برخی از ویژگی‌های خاص که وی مجموعه آن‌ها را هوش هیجانی می‌نامد، نیز مجهز باشند. زیرا همین توانایی‌ها هستند 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 نظریه پردازان مدیریت منابع انسانی و مهارت‌های اجتماعی به این نتیجه رسیده‌اند که یک عنصر ضروری دیگر تحت عنوان هوش هیجانی برای موفقیت افراد لازم است (شعبانی، ۱۳۸۸). پژوهشگران اعتقاد دارند که افراد با هوش هیجانی بالا، دارای رهبری موثرتر، انزوا و سکون کمتر، رضایت خاطر بیشتر از کار، و تعهد بیشتر به سازمان و شغل خود هستند (Carmeli، ۲۰۰۳)، در نتیجه تجارب شغلی موفق تر (Weisinger، ۱۹۹۸)، و احساس امنیت شغلی بالاتری دارند (Jordan، ۲۰۰۳). پژوهشگران همچنین در پژوهش‌های پیشین نشان داده‌اند که هوش هیجانی با رضایت مشتری (Kernback و شاته، ۲۰۰۵؛ Longhorn، ۲۰۰۴)؛ بهره‌وری (Boyatzies، ۲۰۰۰)؛ تعهد سازمانی (دوستدار، ۱۳۸۶)؛ عملکرد (ترابی، ۱۳۸۲)؛ کیفیت رولابط اجتماعی (بشارت، ۱۳۸۴)؛ رهبری تحول آفرین (مرادی، ۱۳۸۴) رابطه مثبت معنا دار دارد (نقل در شفیعی، ۱۳۸۸).

نقش عاطفه و هیجان‌ها در هیچ زمینه‌ای، و از آن جمله در کتابداری و اطلاع‌رسانی قابل انکار نیست. بدیهی است، کتابداران، به ویژه کتابداران مرجع می‌توانند با به کارگیری و مدیریت هیجان‌های خود و دیگران نقش مثبتی را در این زمینه ایفا کنند. میلز و لاج (۲۰۰۳) بر این باورند که برای موفقیت هوش هیجانی می‌تواند به عنوان راهبرد مفیدی 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. از آنجا که هوش هیجانی از لحاظ نظری متضمن

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

مهارت‌های عاطفی است که در برقراری ارتباط با دیگران و نیز کیفیت این روابط نقش دارند. میلز، معتقد است: عامل هوش هیجانی، نقش مؤثری را در خلق نگرش‌ها، احساسات، باورها، دریافت درباره 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 ارائه خدمات و اطلاع‌رسانی کتابداران به کاربران کافی نیست، بلکه برای ارائه‌ی یک سرویس اطلاعاتی، چیزی بیشتر از دامنه‌ی فزاینده منابع و تجهیزات و مسائل حرفه‌ای لازم است. وی به نقل از داگرتی<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) می‌گوید: به واقع یک فاصله بین آنچه کتابخانه‌ها عرضه می‌کنند و آنچه کاربران می‌خواهند در حال شکل‌گیری و پیشرفت است (میلز، ۲۰۰۶).

Marshall و Felice ، Broady-Preston (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود بر برقراری روابط قوی با کاربران تأکید کرده‌اند و آنرا بر بهبود کیفیت ارائه 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 غیر حضوری باید احساس کنند که کتابدارانی با آمادگی کامل و روی باز در خدمت آنان هستند. چرا که هیچ‌کس دوست ندارد که نادیده گرفته شود یا احساس بی‌اهمیتی کند. به گفته‌ی Karrer's (۲۰۱۰) این چیزی که ما امروزه به آن نیاز داریم و باید به آن توجه کنیم بحث تعامل کتابداران است که در روند فعالیت آنان بسیار تأثیرگذار است. سیسلمن به نقل از Mabery (۲۰۰۳) می‌گوید: شیوه و سبک رفتار کتابدار می‌تواند تأثیر بسیار قدرتمندی را در تبادل اطلاعات

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir**      **یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

بین کتابدار با کاربر بگذارد. تعامل انسانی را به عنوان یک عامل بسیار مهم در مصاحبه مرجع مطرح کرده است و بیان می کند که درک روابط بین فردی می تواند به عنوان منبع خوبی در کمک به جستجوکننده اطلاعات برای یافتن اطلاعات مورد نیازش باشد (Sisselman, ۲۰۰۹). از این رو بنا به نظر بسیاری از صاحب نظران از جمله، Arbuckle (۲۰۰۸)، نقش هوش هیجانی در فرآیند کار کتابداران که همان خدمت به مشتری است، بسیار اساسی است.

امری و همکاران نیز در تحقیق خود با عنوان «رابطه بین هوش هیجانی و مهارت های ارتباطی کتابداران کتابخانه های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان» به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و مهارت های ارتباطی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد؛ یعنی هوش هیجانی بالای کتابداران، منجر به برقراری ارتباط مناسب با مراجعین می گردد. کتابداری که توانایی های لازم برای هوش هیجانی را در اختیار داشته باشد، خدمات را به گونه ای عرضه می کند که موجب رضایت مندی بیشتر از سوی مراجعین شود.

آثاری که در رابطه با موضوع هوش هیجانی به نگارش درآمده اند از جنبه های گوناگون نظری و کاربردی به بررسی آن پرداخته اند. این نوشتارها و پژوهش ها را می توان به سه گروه اصلی دسته بندی کرد: الف- پژوهش هایی که به مبانی نظری در این حوزه پرداخته اند. ب- پژوهش هایی که به تدوین و طراحی ابزار سنجش و توسعه هوش هیجانی در جامعه مبادرت ورزیده اند. ج- پژوهش هایی که به سنجش وضعیت هوش هیجانی در گروه های خاص (اعضای هیئت علمی، دانشجویان، کتابداران و پرستاران و ...)، و تبیین ارتباط میان مولفه های آن با برخی مولفه های دیگر پرداخته اند. تمامی آنها پژوهش ها در حوزه سوم (که مورد توجه تحقیق حاضر نیز هست)، با روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه انجام شده است، غالباً ناظر به وجود رابطه میان مولفه های هوش هیجانی با برخی مولفه های دیگر می باشد.



**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir**      **یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

مرور پیشینه‌ها نشان می‌دهد که جامعه کتابداری رویکرد ویژه‌ای به مقوله هوش هیجانی داشته است. بیشتر پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور، در زمینه سنجش وضعیت هوش هیجانی در گروه‌های خاص و تبیین ارتباط میان مولفه‌های آن با مباحث مطرح در کتابداری (مدیریت، خدمات، ... ) بوده است. پژوهش‌ها همگی با روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه به انجام رسیده‌اند و بر اساس یافته‌های آنها بر معنا داری رابطه میان متغیرها تاکید شده است. یکی از خلاهای 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 گرچه فاقد ارتباط رو در رو که عنصر اصلی خدمات مرجع به شمار می آید، می باشد، اما فنون ارجاعی به کار رفته در آن و دامنه نقش کتابداران همچنان به قوت خود باقی است.

Samual Green در مقاله خود با عنوان «روابط شخصی بین کتابداران و خواننده» بیان کرد که چون عموم مردم برای یافتن اطلاعات، آموزش ندیده اند، ارائه کمک های مرجع به مراجعان ضروری است. در اواخر قرن ۱۹ نقش کتابداران توسعه یافت و خدمات مرجع را نیز در بر گرفت و به بخشی از دانش تخصصی آن ها مبدل گردید. در این فاصله، پیشرفت های چشمگیر در حوزه کتابداری، و ظهور فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی نوین، موجب پیشرفته تر شدن کتابخانه ها و وابسته تر شدن آن ها به فناوریهای نوین گردید، و روش های جستجوی اطلاعات و انتظارات ما را از خدمات مرجع تغییر داد و دستخوش تحول نمود. کتابداران، امروزه، مراجعان را نه تنها در میز مرجع، بلکه در فضای سایبرنتیکی نیز هدایت می کنند. این نوع جدید از خدمات که مرجع دیجیتالی و مجازی خوانده می شود، در نتیجه عوامل متعددی از جمله پیدایش و استفاده از اینترنت و توسعه

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

سخت افزارهایی که قابلیت فراهم آوری خدمات همزمان و غیر همزمان را دارند، حاصل شده و مستلزم مشارکت بین کتابدار و کاربر کتابخانه، از طریق یک واسط مبتنی بر رایانه است، و این امکان را برای کتابداران فراهم می سازد که با استفاده از روش های متفاوتی چون پست الکترونیکی، فرم های وبی، چت، پادکست، ویدئو کنفرانس، و ... که جملگی از سامانه های مبتنی بر وب هستند، کاربران را در دسترسی به اطلاعات در محیط مجازی یاری دهند. صاحب نظران مرجع همچون Wayer و Rothstein درباره چگونگی ارتباط کتابدار با کاربر نظریاتی را ارائه داده اند. اما در دنیای رقابتی امروز، که تعدد بسیار زیاد پایگاه ها و نظام ها و منابع اطلاعاتی و از آن مهم تر پیدایش محیط های مجازی و دیجیتال، انسان ها را با چالش ها و مشکلات فراوانی مواجه ساخته است، آیا کتابداران می توانند هنوز هم به همان روش قدیم با کاربرانشان ارتباط برقرار کنند؟ یا اینکه نیازمند مهارت های خاص شخصیتی و حرفه ای هستند.

هدف اصلی در این تحقیق شناخت رابطه بین مولفه های هوش هیجانی و مهارت های اطلاع رسانی و خدمات مرجع مجازی کتابداران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی منتخب کشور بوده است.

## **روش بررسی**

این مطالعه از دسته مطالعات پیمایشی تحلیلی است. جامعه ی آماری تحقیق حاضر متشکل از ۴۴ نفر از کتابداران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی منتخب کشور در سال ۱۳۸۹ بوده است. از آنجا که برای انجام این بررسی لازم بود کتابخانه هایی انتخاب گردند که دارای وب سایت فعال باشند، لذا، برای انتخاب جامعه پژوهش به این شیوه عمل شد که در مرحله اول، دانشگاه های علوم پزشکی دارای وب سایت های فعال کشور

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir**      **یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

(شامل: تهران و کلان شهرهای مشهد، اصفهان، شیراز، تبریز و اهواز) با استفاده از اینترنت شناسایی گردیدند. سپس بر مبنای برخورداری از امکاناتی چون، کتابخانه، و امکان ارائه خدمات اطلاع رسانی و مرجع مجازی از طریق وب سایت این گونه مراکز ( با عنایت به مولفه های محتوایی چون: زبان منبع، امکان طرح سوال، نوع مدرک مورد درخواست، فرمت مورد نظر، آدرس پست الکترونیک، روش ارسال مطالب برای کاربران، موضوعات اصلی، امکان جستجو در پاسخ های مشابه ذخیره شده، وجود امکاناتی برای کسب جزییات بیشتر در مورد سوال مطرح شده، زمان طرح سوال، اختصاص شناسه کاربری و رمز عبور به کاربران، سطوح آموزشی، ذخیره اطلاعات شخصی، زبان ترجیحی جهت برقراری تماس، کنترل منابع، کتابخانه های همکار، تاریخ درخواست، مدت زمان تعیین شده از سوی کتابخانه برای ارائه پاسخ، کسب دلایل اجرای تحقیق)، تعداد ۶ وب سایت دانشگاه های علوم پزشکی منتخب کشور، و به عبارتی ۶ کتابخانه دانشگاهی (شامل: تهران، شهید بهشتی، مشهد، اصفهان، شیراز، تبریز)، به عنوان نمونه پژوهش انتخاب گردیدند. در مرحله دوم، تعداد ۶۰ پرسشنامه میان کتابداران جامعه مورد پژوهش (هر دانشگاه بطور 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 معنا که برای اندازه گیری مولفه های هوش هیجانی از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی Bar-on (رفرنس) که نمره گذاری آن بر روی یک طیف ۵ درجه ای لیکرت صورت می گیرد) و برای اندازه گیری مهارت های مرجع مجازی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. پایایی پرسشنامه ی Bar-on، در مورد یک نمونه ۱۰ نفری از کتابداران کتابخانه های علوم پزشکی تهران محاسبه گردید، و آلفای کرونباخ آن ۰/۸۲ به دست آمد که بر اساس جدول نانالی (۱۹۷۸) برای انجام یک کار پژوهشی قابل قبول است. بدلیل عدم وجود پرسشنامه استاندارد در زمینه مهارت های اطلاع رسانی و مرجع مجازی، این پرسشنامه به صورت محقق ساخته تهیه گردید، و متغیر های آن بر اساس ارزش و

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .  
Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

اهمیت وجود آنها و نقش آنها در اطلاع رسانی و کمک به کاربران طبقه بندی و مشخص شد. در رابطه با روایی این پرسشنامه، سعی شد تا متناسب با مبانی نظری و با توجه به جزئیات تعریف شده برای هر یک از شاخص‌ها طراحی شود، تا روایی صوری آن از این طریق احراز گردد. پایایی این پرسشنامه نیز در مورد یک نمونه ۱۰ نفری از کتابداران کتابخانه‌های علوم پزشکی تهران محاسبه گردید و آلفای کرونباخ آن ۰/۹۲ به دست آمد که نشان از پایایی بسیار قوی داشت. داده‌ها به وسیله شاخص‌های مرکزی و پراکندگی آمار توصیفی و آزمون‌های آماری پارامتری تی تک نمونه‌ای و تی برای گروه‌های مستقل، و همچنین ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت.

## یافته‌ها

### آمار توصیفی

در توصیف مولفه‌های هوش هیجانی، بزرگترین میانگین مربوط به مولفه خودانگیزی (۱۲/۳۴)، کوچکترین میانگین مربوط به مولفه مدیریت استرس (۱۲)، بیشترین انحراف معیار مربوط به مولفه‌های توان سازگاری و خلق و خوی عمومی (۳/۶۰) و کمترین انحراف معیار مربوط به مولفه خودآگاهی و مدیریت استرس (۲/۸۲) به دست آمد (جدول ۱).

جدول ۱: توصیف مولفه‌های هوش هیجانی کتابداران

مهارت	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف
-------	-------	--------	---------	---------	--------

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹ Asemankafinet.ir**

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

در توصیف مولفه های اطلاع رسانی و مرجع مجازی، بزرگترین میانگین مربوط به مولفه ارتباط با کاربر (۵۵/۶۱)، کوچکترین میانگین مربوط به مولفه اشاعه و انتقال اطلاعات (۲۷/۸۰)، بیشترین انحراف معیار مربوط به مولفه ارتباط با کاربر (۱۱/۶۰) و کمترین انحراف معیار مربوط به مولفه مهارت شخصی (۴/۳۷) به دست آمد (جدول ۲).

جدول ۲: توصیف مولفه های مهارت های اطلاع رسانی و مرجع مجازی

مهارت	تعداد	کمتری	بیشتر	میانگین	انحراف معیار
-------	-------	-------	-------	---------	--------------

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹ Asemankafinet.ir**

د	ن	ین	ن	د
۴۴	۲۸	۴۴	۳۴/۸۲	۴/۳۷
<p>شخصی. (۱) روحیه تیمی. ۲.                      انعطاف پذیری. ۳. اعتماد به                      نفس. ۴. برون گرایی. ۵. . علاقه                      به کار و آگاهی از مجموعه                      عوامل محیطی، روانشناختی ،                      جامعه شناختی و ... محیط کار                      ۵. بهره مندی از مهارتهای                      پیش زمینه ای همچون تفکر                      انتقادی).</p>				
۴۴	۱۵	۴۰	۲۷/۹۳	۶/۲۶
<p>حرفه ای ( ۱ مهارت استفاده از                      منابع و ابزارهای دیجیتالی ۲..                      آشنایی با نحوه ی جستجو و                      بازیابی اطلاعات در منابع چاپی                      و آنلاین ۳. درک مسائل                      حقوقی اطلاعات ۴. درک                      اهمیت اطلاعات و تکنولوژیهای</p>				

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

					اطلاعاتی، ۵. ارزیابی نقادانه اطلاعات. ۶. توانایی تولید دانش.)
۱۱/۶۰	۵۵/۶۱	۷۷	۳۳	۴۴	ارتباط با کاربر (۱). شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران، ۲. آموزش کاربران، ۳. مشاوره کاربران، ۴. نظرسنجی از کاربران در جهت ارزیابی منابع و خدمات. ۵. کنترل کیفیت اطلاعات)
۸/۶۹	۲۷/۸۰	۴۴	۱۲	۴۴	اشاعه و انتقال اطلاعات (۱). آشنایی با راههای انتقال و اشاعه اطلاعات. ۲ آشنایی کامل با فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، نظیر: چت، آر.اس.اس.، پادکست، ویکی ها)

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .  
Asemankafinet.ir یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

۲۳/۵۵	۱۴۶/۱۶	۱۹۲	۹۴	۴۴	اطلاع رسانی و مرجع مجازی
-------	--------	-----	----	----	--------------------------

### آمار استنباطی

در رابطه با «مولفه های هوش هیجانی در کتابداران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی منتخب کشور» نتایج به دست آمده که با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای انجام شد مشخص کرد که میانگین هر یک از مولفه های مهارت های خودآگاهی، توان سازگاری، خودانگیزی، مدیریت استرس، خلق و خوی عمومی از میانگین مقیاس کمتر است (جدول ۴).

جدول ۴: مقایسه میانگین مهارت های هوش هیجانی در کتابداران کتابداران با میانگین مقیاس

P	d.f	t	S	M	مهارت
/.***	۴۳	۱۴/۱۱	۲/۸۲	۱۲	خودآگاهی
/.***	۴۳	۱۰/۴۴	۳/۵۹	۱۲/۳۴	توان سازگاری
/.***	۴۳	۱۳/۹۱	۸/۳۸	۳۶/۴۱	خودانگیزی



**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹ Asemankafinet.ir**

مدیریت	۱۲/۳۴	۳/۵۹	۱۰/۴۴	۴۳	*/۰۰۰/
استرس	-	-	-	-	-
خلق و خوی	۱۲/۰۷	۳/۶۰	۱۰/۹۱	۴۳	*/۰۰۰/
عمومی	-	-	-	-	-

$P < .01$ ,  $** P < .01$ ,  $N=44$

در پاسخ به این که «مهارت های اطلاع رسانی و مرجع مجازی در کتابداران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی منتخب کشور چگونه است؟» نتایج به دست آمده با استفاده از تی تک نمونه ای میین آن است که میانگین مولفه مهارت های شخصی و حرفه ای به ترتیب با میانگین های ۱۱/۸۳ و ۴/۱۶ از میانگین مقیاس بیشتر است. اما میانگین مولفه ارتباط با کاربر و انتقال اطلاعات از میانگین مقیاس کمتر است. در حالی که بین مهارت اطلاع رسانی و مرجع مجازی با میانگین مقیاس تفاوت معنی داری مشاهده نشد (جدول ۵).

### **جدول ۵: مقایسه میانگین مهارت اطلاع رسانی و مرجع مجازی کتابداران با میانگین**

**مقیاس**

مهارت	M	S	t	f d.	P
شخصی	۳۴/۸۲	۴/۳۷	۱۱/۸۳	۴۳	*/۰۰۰/

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .  
Asemankafinet.ir یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

حرفه‌ای	۲۷/۹۳	۶/۲۶	۴/۱۶	۴۳	۰/۰۰۰**
ارتباط با کاربر	۵۵/۶۱	۱۱/۶۰	-۴/۲۲	۴۳	۰/۰۰۰**
انتقال اطلاعات	۲۷/۸۰	۸/۶۹	-۶/۲۵	۴۳	۰/۰۰۰**
اطلاع‌رسانی و مرجع مجاری	۱۶ ۱۴۶	۲۳/۵۵	-۱/۰۸	۴۳	۰/۲۸۵

$N=44, ** P < 0.01$

نتایج به دست آمده با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون نشانگر آن است که بین مولفه های هوش هیجانی و مهارت های اطلاع رسانی و مرجع مجازی همبستگی مستقیم، معنی دار و مثبت قوی وجود دارد (  $0.615$  ,

(  $N=44, P < 0.012=$

## بحث

در مجموع، نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که هرچه مولفه های هوش هیجانی کتابداران افزایش پیدا کند، مهارت های اطلاع‌رسانی و اجرای مرجع مجازی نیز در آنان افزایش می یابد. این نتایج با نتایج پژوهش

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir**      **یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

استاگ و لی (۲۰۰۳) که بیان نموده‌اند فهم و درک هیجان‌های مشتری به‌طور مؤثری با نوع برقراری ارتباط (سرویس‌دهی به ارباب‌رجوع) مرتبط است، و یا با نتایج تحقیق شعبانی (۱۳۸۷) که به رابطه معنی‌دار همدلی با کیفیت خدمات اشاره کرده است منطبق می‌باشد. همچنین. این پژوهشگران در تحقیق خود به این نتیجه رسیده‌اند که بین مهارت مسئولیت‌پذیری فراهم‌آوردندگان خدمات و عملکرد افراد رابطه وجود دارد. علاوه بر این، اوگینز کا- بولیک (۲۰۰۵)، در تحقیقی با عنوان "هوش هیجانی در محل کار" به مطالعه بر روی ۲۳۰ پزشک، پرستار، معلم و مدیر پرداخته و چنین نتیجه گرفته است که هوش هیجانی یک عامل ضروری در تعیین موفقیت و سلامت روانی است، و در نتیجه مقابله با استرس شغلی افراد، باعث پیشگیری از ایجاد تأثیرات منفی بر سلامت روانی آنها می‌گردد. این تحقیق، با پژوهش جولین و جنیوس (۲۰۰۹) که جایگاه عامل احساس را در نقش‌های آموزشی کتابداران مهم ارزیابی می‌کنند، نیز، هماهنگی دارد. عزیزی (۱۳۸۷)، در پایان نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی رابطه هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس متوسطه شهر زاهدان پرداخته، و به این نتیجه رسیده است که بین هوش هیجانی و اثربخشی مدیران رابطه معناداری وجود دارد. آقا کیشی زاده (۱۳۸۹) نیز در پایان نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز پرداخته و به این نتیجه رسیده است که بین هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد. یافته‌ها مبین آن است که ما به ازای افزایش مهارت‌های هوش هیجانی در افراد (به ویژه، ارتباطات بین فردی در میان کتابداران نظیر، همدلی، مسئولیت‌پذیری، تشریک مساعی با دیگران اعم از همکار و مراجعه‌کننده و کاربر)، به همان نسبت مهارت اطلاع‌رسانی آنان نیز افزایش یافته است. نتایج این تحقیقات با بخشی از نتایج پژوهش‌های برودی- پرستون، فیلک و مارشال (۲۰۰۶)، سیمن و اهارا (۲۰۰۶)، آربوکل (۲۰۰۸)، بهاتی (۲۰۰۹)، احمدیان یزدی (۱۳۸۲)، نیز مطابق می‌باشد.

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

نتایج بدست آمده بیانگر آن است که هرچه مهارت های هوش هیجانی کتابداران افزایش یافته است، میزان مهارت اطلاع رسانی و مرجع مجازی افراد نیز افزایش محسوسی یافته است. این امر با آنچه در بخشی از پژوهش های انجام شده توسط استاگ و لی (۲۰۰۳)، آربوکل (۲۰۰۸) و شعبانی (۱۳۸۷) آمده است (ارتباط مهارت ارتباطات میان فردی با عملکرد شغلی، فرآیند کاری و کیفیت خدمات کتابداران) مطابقت کامل دارد. علاوه بر این، در پژوهش های برودی- پرستون، فیلک و مارشال (۲۰۰۶)، میلز (۲۰۰۶) و جولین و جنیوس (۲۰۰۹)، نیز بر تاثیر مهارت خودانگیزی بر موفقیت در زمینه مدیریت روابط کاربر، تعامل کتابدار- کاربر و آموزش کاربر صحنه گذاشته شده است.

## **نتیجه گیری**

در توصیف مولفه های هوش هیجانی، بزرگترین میانگین مربوط به مولفه ارتباطات میان فردی، کوچکترین میانگین مربوط به مولفه های درون فردی و مدیریت استرس، بیشترین انحراف معیار مربوط به مولفه های توان سازگاری و خلق و خوی عمومی و کمترین انحراف معیار مربوط به مولفه خودآگاهی به دست آمد. در توصیف مولفه های اطلاع رسانی و مرجع مجازی، بزرگترین میانگین مربوط به مولفه ارتباط با کاربر، کوچکترین میانگین مربوط به مولفه اطلاع رسانی، بیشترین انحراف معیار مربوط به مولفه ارتباط با کاربر و کمترین انحراف معیار مربوط به مولفه مهارت شخصی به دست آمد. میانگین هر یک از مولفه های مهارت های خودآگاهی، توان

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

سازگاری، خودانگیزی، مدیریت استرس، خلق و خوی عمومی از میانگین مقیاس کمتر است. میانگین مولفه مهارت های شخصی و حرفه‌ای از میانگین مقیاس بیشتر است. اما میانگین مولفه 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 مولفه های هوش هیجانی و مهارت های اطلاع رسانی و مرجع مجازی همبستگی مستقیم، معنی‌دار و مثبت قوی وجود دارد. میان هوش هیجانی و مولفه های آن با مهارت های مرجع مجازی، رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد.

### **پیشنهادها**

توصیه می گردد، مسئولین و دست‌اندرکاران اداره کتابخانه‌ها به ویژه مدیران کتابخانه‌های دانشگاه های علوم پزشکی با برگزاری دوره‌های آموزشی، سمینارها و کنفرانس‌های روانشناسی کار، در جهت تقویت مهارت‌های هوش هیجانی در کتابداران این قبیل کتابخانه ها گام برداشته، صرفاً به بهبود مهارت‌های فنی و حرفه‌ای آنها نپردازند. بدیهی است برخورداری از سطح بالایی از هوش هیجانی می تواند در روند عملکرد بهتر کتابداران در محیط دیجیتال که محیطی بر پایه فناوریهای دیجیتال شامل کامپیوترها، شبکه‌های ارتباطی، نرم‌افزارها و سایر فناوریهای اطلاعاتی است و در این تحقیق منابع اطلاعاتی الکترونیکی مانند بانکها و پایگاههای اطلاعاتی، پست الکترونیک، وب سایت‌ها و وبلاگ‌های تخصصی، مجموعه نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای جستجوی منابع، موتورهای جستجو، نشریات الکترونیکی، گروههای بحث را در بر می گیرد، نیز بسیار مؤثر باشد.

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹      Asemankafinet.ir**

[www.asebankafinet.ir](http://www.asebankafinet.ir)

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .  
Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

## منابع

۱. آقا کیشی زاده، وحید (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با توانمند سازی کتابداران، مطالعه موردی: کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی.
۲. بشارت، محمد علی و همکاران (۱۳۸۷). هوش هیجانی، نارسایی هیجانی و مشکلات بین شخصی. مجله روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، ۳۸ (۲).
۳. ترابی، منوچهر (۱۳۸۲). بررسی بین هوش هیجانی و عملکرد مدیران میانی گروه های هتل های هما، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
۴. دوستدار، محمد (۱۳۸۵). تبیین مدل تاثیرگذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به سبک های رهبری، رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس. تهران.
۵. دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۲). هنجاریابی پرسشنامه بهره هیجانی بار - آن برای ارزیابی جنبه های مختلف هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
۶. حاجی شمسایی، علی (۱۳۸۶). نقش کتابداران در ترویج روابط، مشاوره و راهنمایی کاربران کتابخانه های دیجیتال، مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، شماره دوم، دوره هفتم. دسترس پذیر در:  
[http://www.irandoc.ac.ir/data/E\\_J/Vol17/Shamsaee.htm](http://www.irandoc.ac.ir/data/E_J/Vol17/Shamsaee.htm)
۷. عزیزی اعظم (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران متوسطه و اثربخشی مدیریتی آنان (بر اساس مدل پارسونز) در شهر زاهدان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی.
۸. شعبانی، علی، (۱۳۸۷)، رابطه هوش هیجانی و بررسی کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه های دانشکده ای دانشگاه تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه تهران.

**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .**

**Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

۹. شعبانی، علی؛ فدایی عراقی، غلامرضا؛ بشارت، محمد علی (۱۳۸۸). سنجش هوش هیجانی کتابداران دانشکده های دانشگاه تهران. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، سال ۴۳، دفتر پنجاهم، پاییز و زمستان ۸۸، ص ۲۹-۴۴.

۱۰. شفیعی رودپشتی، میثم؛ میر غفوری، سید حبیب الله، (۱۳۸۷)، سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران و رتبه بندی مولفه های آن ( مطالعه موردی، کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی شهرستان یزد) فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، شماره ۳، جلد

۱۱. Arbuckle, K. (۲۰۰۸). "Emotion and Knowledge: Partners in Library Service?", Journal of Feliciter, Vol. ۴۵, No. ۵, pp. ۲۱۹-۲۲۱.

۱۲. Bar – on, R. (۱۹۸۶). Behavior in Organizations. Boston, Alley, Bacon Inc: ۳۲ - ۳۵.

۱۳. Bar- on, R., (۲۰۰۵), The Bar- on Model of Emotional Social Intelligence, Available at [www. eiconsortium.org](http://www.eiconsortium.org).

۱۴. Bhatti, R. (۲۰۰۹). "Interpersonal relationships: students, teachers and librarians in university libraries of Pakistan". Journal of Library Review, Vol. ۵۸, No. ۵, pp. ۳۶۲-۳۷۱. Available at <http://www.emeraldinsight.com>

۱۵. Broady-Preston, J., Felice, J. and Marshall, S. (۲۰۰۶). " Building better customer relationships: case studies from Malta and the UK". Journal of Library Management, Vol. ۲۷, No. ۶/۷, pp. ۴۳۰-۴۴۵. Available at



**این فایل فقط برای مشاهده می باشد . برای خرید آنلاین فایل ورد و قابل ویرایش  
این تحقیق با قیمت پنج هزار تومان به سایت علمی و پژوهشی آسمان مراجعه کنید .  
Asemankafinet.ir      یا پیام به شماره : ۰۹۱۵۹۸۸۶۸۱۹**

<http://www.emeraldinsight.com>

۱۶. Brodi, B. Wilson, K. Cocker, J. (۲۰۰۸). The Public Library, exclusion and empathy: a literature review. *Library review*. ۵۷ (۸۰: ۵۷۶-۵۹۲).

۱۷. Boyatzis, R. E., Goleman, D. and Rhee, K. S. (۲۰۰۰). Clustering competence in emotional intelligence, in Baron, R. and Parker, J.D.A. (Eds), *The handbook of emotional intelligence*, Jossey – bass, San Francisco, CA. ۳۴۳-۶۲

www.asebankafinet.ir